



## Neuvontapiste Ne-Rån maahanmuuttaja- asiakkaat

Kartoitus maahanmuuttajamiesten- ja naisten asioinneista vuosilta 2008 ja 2009

Sosiaalialan koulutusohjelma,  
Sosionomi  
Opinnäytetyö  
28.10.2010

---

Annika Parviainen  
Sari Vauhkonen

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	SETLEMENTTITYÖ	2
2.1	Setlementtiaate Suomeen	3
2.2	Kalliolan Setlementti	3
3	NE-RÅN TOIMINNAN ESITTELY	4
4	OHJAUS- JA NEUVONTATYÖ NE-RÅN TYÖMENETELMÄNÄ	5
4.1	Ohjaus- ja neuvontatyö sosiaalipedagogiikan työmenetelmänä	6
4.2	Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus - ja neuvontatyössä	7
5	MAAHANMUUTTAJA-ASIAKKAIDEN OHJAUS- JA NEUVONTATYÖN TARVE	9
5.1	Maahanmuuttajien määrän kasvu Suomessa viime vuosina	9
5.1.1	Viranomaisten asenteet monikulttuuriseen asiakastyöhön	11
5.2	Maahanmuuttajan erityistarpeet	11
6	MAAHANMUUTTAJA ASIAKKAANA	13
6.1	Maahanmuuttajien ikärakenne	14
6.2	Maahanmuuttajaperhe Suomessa	15
7	MAAHANMUUTTAJIEN ELINOLOSUHTEET	17
7.1	Asuminen	18
7.2	Työ	18
7.3	Toimeentulotuki	19
7.4	Maahanmuuttajien kokemuksia julkisista palveluista ja sosiaalisista suhteista	20
8	MAAHANMUUTTAJILLE SUUNNATUT PALVELUT	21
8.1	Suomen perustuslaki ulkomaalaisista ja kotoutuminen	21
8.2	Maahanmuuttaja	22
8.2.1	Oleskelulupakäytäntö	24
8.3	Eri statuksella Helsingissä oleskelevan ulkomaalaisen palvelut	24
8.3.1	Kaikille maahanmuuttajille tarjolla olevia monikulttuurisia kursseja	25
8.3.2	Turvapaikanhakijalle suunnatut palvelut	26
8.3.3	Kotoutumissuunnitelman piirissä olevien palvelut	27
8.3.4	Työttömän maahanmuuttajan palvelut	28
9	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	28
9.1	Tutkimuksen tavoitteet	28
9.2	Tutkimuskysymykset	29
9.3	Asiakasseurantalomakkeet aineistona	29
9.4	Analyysin toteuttaminen	30
10	MAAHANMUUTTAJA-ASIAKKAAT NE-RÅN KÄYTTÄJINÄ	31
10.1	Sukupuoli	31
10.2	Ikäjakauma	33
10.3	Sisältöluokat	34
10.4	Teemat	36
10.5	Sukupuolen vaikutus asiointien syihin	38
11	JOHTOPÄÄTÖKSET	46
11.1	Palvelujen käyttö sukupuolen mukaan	47
11.2	Ne-Rån asiakkaiden ikäjakauma	47
11.3	Yleisimmät syyt, joissa maahanmuuttajat käyttivät Ne-Rån palveluita vuosina 2008 ja 2009	48
11.4	Asiakaskäynneillä useimmiten puheeksi otetut teemat	49
11.5	Maahanmuuttajamiesten ja – naisten erot asiakaskäyntien syissä	50

11.6	Maahanmuuttajamiesten ja – naisten erot asiakaskäynneillä puheeksi otetuissa teemoissa	50
12	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	51
13	POHDINTA	52
	LÄHTEET	

LIITE

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme on kartoitus neuvontapiste Ne-Rån maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointien syistä. Neuvontapiste Ne-Rå on matalankynnyksen neuvontapiste, jota ylläpitää kolmannen sektorin toimija, Kalliolan settlementti. Valitsimme tutkittavaksi maahanmuuttaja-asiakkaat vuosilta 2008 ja 2009. Tarkastelemme erityisesti sitä, eroavatko maahanmuuttajamiesten ja – naisten asiointien syyt toisistaan. Vertaamme myös asiakaskäynneillä puheeksi otettuja teemoja valtaväestön ja maahanmuuttajien välillä. Ne-Rån toiminnan edetessä on huomattu, että maahanmuuttajien määrä Ne-Rån asiakkaina kasvaa koko ajan. Tällä hetkellä jo yksi kolmannes asiakkaista on maahanmuuttaja-taustaisia. Maahanmuuttajuus on yksi tämän päivän puhutuimmista, monimutkaiseksi ja ristiriitaiseksi koetuista keskustelun aiheista niin mediassa, päättäjien keskuudessa kuin työpaikan kahvipöydässä. Kartoituksellamme haluamme tuoda oman panoksemme maahanmuuttajien kohdennettujen palveluiden kehittämiseksi Ne-Råssa. Lisäksi haluamme syventää omaa ymmärrystämme ja ammatillisuutta valmistuessamme sosiaalialan työntekijöiksi monikulttuuriseen yhteiskuntaan.

Neuvontapiste Ne-Rån toimintaperiaatteisiin kuuluu oleellisena osana matalankynnyksen neuvonta ja tuki. Kesäkuussa 2008 Stakes on julkaissut lausunnon selvitysmiehen ehdotuksista maahanmuuttohallinnon ja maahanmuuttoviraston toiminnan kehittämisestä. Selvityksestä käy ilmi maahanmuuttopolitiikan näyttäytyminen pääosin valtionhallinnon viranomaisten kansallisena ja kansainvälisenä aktiivisuutena, joka tarkoittaa sitä, että asiakaslähtöisyyden tarkastelulle ei juurikaan jää tilaa. Selvitys korostaa palveluverkon toimijoiden tehtävien selkeyttämistä sekä edellytysten luomista aktiiviselle, kokonaisvaltaiselle ja johdonmukaiselle maahanmuuttopolitiikalle. (Vuorenmaa 2008: Stakes.) Ne-Råssa asiakaslähtöisyys on mukana niin asiakkaiden tasa-arvoisessa kohtelussa kuin toiminnan luottamuksellisuudessa ja nimettömyydessä. Opinnäytetyössämme esittelemme kartoituksemme tuloksien lisäksi maahanmuuttajien ohjauksen ja neuvontatyön näkökulmaa, maahanmuuttajille tarjolla olevia julkisen sektorin palveluita sekä esimerkiksi muslimikulttuurille ominaisia piirteitä, jotka mahdollisesti vaikuttavat miesten ja naisten eroihin Ne-Rån käyttäjinä. Työssämme on esillä myös maahanmuuton monet kasvot.

## 2 SETTLEMENTTITYÖ

Setlementtityön synnyn voidaan katsoa liittyvän 1800-luvun puolivälissä Englannissa alkaneeseen yliopisto-opiskelijoiden yhteiskunnalliseen ja sosiaaliseen heräämiseen. Ensimmäinen setlementti, Toynbee Hall, perustettiin Lontooseen vuonna 1884. Kirkkoherra Samuel Barnett ystävineen on muotoillut ensimmäisen setlementin toimintaohjeen, seuraavasti:

*"Se tahtoo valmistaa sivistystilaisuuksia ja virkistyskeinoja sekä lisätä viihtyisyyttä Lontoon ja muiden kaupunkien köyhien kortteleissa. Se tahtoo tutkia köyhien olosuhteita, mieltä ja laatia suunnitelmia, jotka voisivat edistää tämän väestön hyvinvointia. Työ aloitetaan ostamalla tai muulla tavalla hankkimalla talo asumukseksi niille, jotka tahtovat edustaa ihmisystävällistä toimintaa ja sivistystyötä. Työntekijän tulee asettua asumaan (to settle) köyhien keskuuteen. Se on oppimista yhtä paljon kuin opettamista, saamista yhtä paljon kuin antamista."*

Tämä toimintaohje selittää setlementtityön yhä edelleen voimassaolevaa työtapaa, ruohonjuuri tasolla ihmisten kanssa toimimista. Se kertoo myös mistä sana setlementti on tullut. Setlementtiin asettui asumaan sekä yliopiston opettajia että opiskelijoita, joilla kaikilla oli halu tehdä yhteistyötä köyhien ihmisten parissa. Setlementin ja sen asukkaiden tehtävänä oli murtaa ihmisten välisiä muureja ja ottaa huomioon erityisesti köyhät ja köyhyys. Parempiosaisten keskuudessa levitettiin kutsua ”antakaa itsenne, ei rahojanne”. Toynbee Hallin periaatteet olivat lähinnä humanistisia. Hyvin pian syntyi anglikaanisen kirkon yhteydessä toimivia setlementtejä, joiden toiminnassa korostui kristinuskon sanoman tuominen erityisesti työnväenliikkeen ihmisten elämänpiiriin. Sigfrid Sirenius, joka oli suomalaisen Setlementtiliikkeen alullepanija, tutustui erityisesti tähän haaraan toimiessaan Lontoossa merimiespappina vuosina 1908–1912. Pikkuhiljaa Setlementtejä alkoi syntyä kaikkialle, sillä setlementti-idea levisi nopeasti Englannissa, USA:ssa, Kanadassa ja kaikkialla Euroopan maissa. 1900-luvun alkupuoliskolla perustettiin Setlementtejä myös Kaukoitään, Japaniin ja Lähi-itään, Libanoniin ja Palestiinaan. Vuonna 1926 perustettiin kansainvälinen Setlementti, International Federation of Settlements and Neighbourhood houses (IFS). (Setlementtiliitto 2010.)

## 2.1 Setlementtiaate Suomeen

Setlementtiaate tuli Suomeen kun Alli Trygg-Helenius perusti Kansankodin lontoolaisen mallin mukaan Helsingin Sörnäisiin jo vuonna 1890. Rahoitusongelmien takia toiminta jouduttiin kuitenkin lopettamaan melko pian perustamisen jälkeen. Toiminta aloitettiin uudelleen luterilaisen kirkon piirissä teollisuusseutujen Evankelioimistoimikunnan työnä vuonna 1915. Tämän toiminnan tarkoituksena oli herättää kristillistä vastuuntuntoa ja siihen perustuvaa uskonnollista ja sosiaalista toimintaa. Yhdistyksen evankelioimisseuran tuli myös perustaa sopiville paikkakunnille työkeskuksia henkilökohtaisen kosketuksen ja keskinäisen avunannon aikaansaamiseksi eri yhteiskuntapiirien kesken. Seuraavien vuosien aikana työkeskuksia, eli setlementtejä, perustettiin muun muassa Viipurin, Rovaniemelle ja Tampereelle. Näiden työkeskusten työmuotoina olivat nuorisotyö, luennot ja opistomuotoinen vapaa sivistystyö. Vuonna 1941 setlementtiliike järjestäytyi uudelleen ja perustettiin Kristillis-yhteiskunnallinen työkeskusliitto. Se merkitsi paikallisten toimintojen itsenäistymistä sekä samalla laajenemisen alkua. Setlementtejä perustettiin Kotkaan, Jyväskylään, Kajaaniin, Lahteen, Kyrökoskelle, Äänekoskelle, Heinolaan, Poriin, Tampereelle, Ouluun, Järvenpäähän, Lievestuoreelle ja Vaasaan. Työkeskusliiton nimi muutettiin Suomen Setlementtiliitto Ry:ksi vuonna 1983 ja samalla alkoi liikkeen kolmas laajenemisen aalto 1990-luvulla. Tämän jälkeen Setlementtejä perustettiin Espooseen, Hyvinkäälle, Hämeenlinnaan, Joensuuhun, Kuopioon, Leppävirralle, Mikkeliin, Parkanoon, Tampereelle ja Vantaalle. (Peltola 2009; Setlementtiliitto 2010.)

## 2.2 Kalliolan Setlementti

Kalliolan Setlementti on Suomen ensimmäinen vuonna 1919 perustettu monialayhdistys, joka toimii pääkaupunkiseudulla. Ne-Rå on Kalliolan Setlementin ylläpitämä neuvontapiste ja osa kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan kokonaisuutta. Ne-Rån lisäksi Kalliolan Setlementillä on toimintamuotoina:

- kansalaisopistotoiminta
- kansalais- ja vapaaehtoistyö
- lastensuojelu
- nuorisotyö
- päihdekuntoutus
- rikosten ja riita-asioiden sovittelu
- seniorityö
- vammaistyö

Kalliolan setlementin toiminta-ajatuksena on auttaa ja tukea ihmisiä elämänkaaren eri vaiheissa. Tavoitteena on läpi elämän kestävä oppimisen mahdollistaminen. Lisäksi tavoitteena on elämänhallinnan edistäminen, ihmisten välisen vuorovaikutuksen tukeminen sekä yhteisöllisyyden toteuttaminen. Kalliolan setlementin toimintaa ohjaavat seuraavat perusarvot:

- erilaisuuden hyväksyminen
- luottamus ihmisen ja yhteisön kykyyn ratkaista itsenäisesti ongelmia
- tasa-arvoisuus
- yksilön oikeuksien kunnioittaminen

Kalliola on poliittisesti sitoutumaton. Uskonnollisesti Kalliola toteuttaa avaraa ekuumeenista ajattelua. Kalliola muodostuu kolmesta pienemmästä osasta: Kalliolan Kannatusyhdistys ry, Kalliolan Senioripalvelusäätiö sekä Kalliolan Nuoret ry. (Kalliolan Setlementti 2010.)

### 3 NE-RÅN TOIMINNAN ESITTELY

Neuvontapiste Ne-Rå on Kalliolan Setlementin ylläpitämä ja Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) rahoittama matalankynnyksen neuvontapiste, jota toteutetaan yhteistyössä Helsingin yliopiston, Metropolia ammattikorkeakoulun sekä Arcada ammattikorkeakoulun kanssa. Neuvontapiste Ne-Råon voi tulla kysymään neuvoa sosiaalipalveluista ja -etuuksista tai muuten vain keskustelemaan elämäntilanteesta. Ne-Råsta saa apua myös lomakkeiden täyttämiseen. Mahdollisuuksien mukaan Ne-Råsta on mahdollista saada myös asiointitukea. Ne-Råssa noudatetaan toimintaperiaatteita, joita on kuusi:

- tasa-arvoisuus
- luottamuksellisuus
- nimettömyys
- maksuttomuus
- riippumattomuus
- syrjäytymisen ehkäisy ja vastustaminen

Toimintaperiaatteet ovat arjessa läsnä joka päivä. Ne-Rå on avoinna kaikille kansalaisille, eikä Ne-Rån asiakkaita valita minkään tietyn kriteerin perusteella. Asiointi on aina

luottamuksellista ja Ne-Råssa asioidaan aina nimettömänä. Lisäksi asiointi on maksutonta. Lomakkeiden täyttämässä nimi ja muut tiedot tulevat usein esille, mutta niitä ei kirjata mihinkään. (Ne-Rå 2010.)

Ne-Rån toimintaa seurataan muun muassa lomakkeen avulla, jonka opiskelijapari asiakastapaamisen jälkeen täyttää. Asiakasseurantalomakkeeseen kirjoitetaan sukupuoli, arvioitu ikä, puhuttu kieli, asiointitapa (käynti vai puhelu) onko asiointi Ne-Råssa aiemmin ja asuinpaikka, jos se tulee ilmi. Lisäksi lomakkeeseen kirjataan tilanne, joka asiakkaalla on ollut Ne-Råon tultaessa sekä mitä asiakkaan kanssa on tehty. Nämä asiakasseurantalomakkeessa olevat tiedot tilastoidaan ja niitä käytetään Ne-Rån kehittämisessä. Ne-Rå on virallisen palvelujärjestelmän ulkopuolella. Ne-Rån työntekijöillä ei ole siis oikeutta mihinkään asiakastietorekistereihin (esimerkiksi Kela) tai muihin tietokantoihin, joista asiakkaan tilannetta voisi tarkastella tai vaikuttaa tehtyihin päätöksiin liittyen esimerkiksi asumis- tai toimeentulotukeen. Ne-Råssa käytännön työstä vastaavat suomen- ja ruotsinkieliset sosiaalityön ja sosionomikoulutuksen opiskelijat. Asiakkaat otetaan vastaan aina pareittain, jotta taataan asiakkaalle mahdollisimman hyvä apu. Lisäksi opiskelijoilla on tukenaan toiminnanohjaaja, joka tarvittaessa tulee mukaan asiakastilanteisiin ja jonka kanssa käydään läpi asiakastilanteet. Toiminnanohjaajan lisäksi jokaisen opiskelijan tukena on työelämäharjoittelun ohjaava opettaja opiskelijan omasta koulusta. Asiakkaita aletaan ottaa vastaan heti harjoittelujakson alussa. Yleensä työparin toinen osapuoli on kokeneempi opiskelija ja toinen uusi opiskelija. Parien valintatilanteessa voidaan miettiä myös sitä, kumpi on aktiivisempi osapuoli ja kumpi hoitaa esimerkiksi asioiden kirjaamisen. Ne-Rån yhtenä pääasiallisena työmuotona on ohjaus- ja neuvontatyö. Käsitteenä ohjaus- ja neuvontatyötä ei ole käytetty Ne-Råssa esimerkiksi toimintakertomuksissa, mutta perehdyttyämme ohjaus- ja neuvontatyön menetelmään, totesimme, että ohjaus- ja neuvontatyön menetelmä sopii Ne-Råssa tehtävään työhön. Ne-Råssa ohjaus- ja neuvontatyötä tehdään auttaen asiakasta itsepuun. Tämä tarkoittaa, että hän voisi jatkossa mahdollisesti itse hoitaa asioitaan itsenäisesti. Asiakas voi tulla myös esimerkiksi pyytämään lomakkeen täyttöapua, mutta avuksi hänelle riittääkin, että työntekijä seuraa vierestä ja tarkastaa lomakkeen ennen sen lähettämistä. (Ruskomaa 2008.)

#### 4 OHJAUS- JA NEUVONTATYÖ NE-RÅN TYÖMENETELMÄNÄ

Kun tarkastellaan ohjaus- ja neuvontatyön tieteellistä pohjaa, voidaan sen katsoa muodostuneen pitkälti psykologian kentälle. Tarkastelu voidaan aloittaa jopa Sigmund Freudin tai John B. Watsonin aikaisista psykologisista teoksista. Ohjaustutkimusalueet



jaetaan väitöskirjatutkimuksen perusteella kolmeen osaan: uravalintojen tutkimus, ohjauskeskustelututkimus sekä tutkimus, mikä kohdistuu ohjaustyöhön ja -instituutioihin sekä ohjausammatteihin. Carl Rogersin teoria ja ohjausmalli olivat 1900-luvulla ohjauksen suuntauksia, jotka pohjautuivat hänen kirjaansa *Counselling and Psychotherapy*. Tämän julkaisun johdosta ohjauksen teoriaa alettiin irrottaa psykoterapiasta. Suomen kieleen ohjaus- ja neuvontatyö tulee englanninkielisistä sanoista counselling ja guidance. Kehitystä liittyen ohjaus- ja neuvontatyöhön voidaan katsoa ohjanneen kaksi tieteenalaa, jotka ovat psykologia ja kasvatustiede. Laajimmaksi kentäksi ohjauksen ja neuvonnan toteuttamisessa on muodostunut oppilaan- ja ammatinvalinnanohjaus. (Onnismaa- Pasanen- Spangar 2000a:191–192; Onnismaa ym. 2000b:258–260.)

Ne-Rån toiminnan perustamisen lähtökohtana oli muun muassa ymmärrys siitä, että yhteiskunnassamme on yhä enemmän ihmisiä, jotka putoavat turvaverkkojen läpi erilaisissa elämäntilanteissa tai eivät jostain syystä tavoita tarvitsemiaan palveluita. Ne-Rå on kehitetty vastaamaan tähän tarpeeseen toimiessaan muun muassa kannustajana ihmisten omien voimavarojen vahvistumisessa ja palvelujen saamisessa. (Ruskomaa 2008.) Työn kehittämistä ohjaavat arvot nojaavat setlementtiarvoihin, joihin kuuluu luottamus ihmisen ja yhteisön kykyyn ratkaista itsenäisesti ongelmia, erilaisuuden hyväksyminen, tasa-arvon ja yksilön oikeuksien kunnioittaminen (Kalliola 2010).

Kuten Hämäläinenkin toteaa (1999: 60–62), on sosiaalipedagoginen näkökulma relevantti siellä, missä ihmisillä on vaikeuksia kiinnittyä ja saavuttaa elämänlaatua ylläpitävää elämäntilannetta. Sosiaalipedagogiikan ydin on auttaa ihmistä itsepuun ja tuottaa siinä tarvittavaa subjektiivuutta. Sosiaalipedagogiikassa subjektiivuudella tarkoitetaan muun muassa ihmisen itsetoteutusta jokapäiväisessä elämässä, itsenäisyyttä, vastuun ottamista ja omaan elämäntilanteeseen vaikuttamista. Hämäläinen muistuttaa, että tätä sosiaalipedagogiikan subjektiivuuskäsitettä voidaan parhaiten vahvistaa kohtelemalla ihmistä subjektiivuutena. (Hämäläinen 1999.) Ne-Råssa toteutettavaa ohjaus- ja neuvontatyötä kuvaava käsite voimaannuttaminen (empowerment), jonka lähtökohta on, että ohjaaja ja ohjattava ovat tasavertaisia (Ruskomaa 2008). Tasavertainen kohtaaminen asiakkaan kanssa on ihmisen kohtelua subjektiivuutena ja tätä kautta vahvistetaan hänen kokemustaan subjektiivuudestaan.

#### 4.1 Ohjaus- ja neuvontatyö sosiaalipedagogiikan työmenetelmänä

Ohjaus on työmenetelmä ja ammatillisen keskustelun muoto, jota voidaan soveltaa monissa ammateissa. Parhaassa tapauksessa ohjaustyö on ohjaajan ja ohjattavan neuvottelua ja se edistää keskustelun keinoin ohjattavan kykyä parantaa elämäänsä

haluamallaan tavalla. Ohjausta voidaan sanoa myös laaja-alaiseksi elämänsuunnittelun menetelmäksi, jonka tavoitteena on auttaa ohjattavaa elämään aiempaa tasapainoisemmin ympäristönsä kanssa ja hyödyntämään omia mahdollisuuksiaan tavoitteellisesti hyväkseen. Enää ei ajatella, että ohjaus ja neuvonta olisivat kaikkietävää asiantuntijuutta ja vähitellen on päästy eroon ajatuksesta, jonka mukaan ohjattava on ”ongelma” ja ohjaaja on ”ratkaisu”. Ohjaus on yhteistyötä, jossa yhdessä tarkastellaan ja arvioidaan elämänsuunnittelun ristikysymyksiä sekä eettisiä kysymyksiä. (Onnismaa 2007.)

Ohjaus voidaan siis määritellä ajan, huomion ja kunnioituksen antamisena. Ajan antamisella ei tarkoiteta pelkästään konkreettisesti kellosta katsottua aikaa vaan voidaan ajatella, että ajan antaminen on myös sitä, että kiirettä ei näytetä ohjattavalle. Huomion antaminen ohjauksessa on sitä, että kuunnellaan aidosti mitä ohjattavalla on kerrottavanaan ja annetaan hänelle ymmärrys, että hän myös kokee tulleen kuulluksi. Kuuntelu on ohjaus- ja neuvontatyön ensimmäinen interventio ja poikkeaa jonkin verran arkisista tavoista kuunnella. Ohjausvuorovaikutuksessa kuunteleminen voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kuullaan ohjattavan puheesta kuinka hän itse määrittelee omaa tilannettaan ja tulevaisuuttaan. Ohjattavan puheesta voi saada vihjeitä siitä, millaista apua hän kenties kaipaa ja tarvitsee. Esimerkiksi liian ylioptimistiset tai pessimistiset oletukset omasta tilanteesta ovat sellaisia, joista ohjauksen antaja voi päätellä jotain ohjattavan tilanteesta. Lisäksi omien mahdollisuuksien tunnistamatta jättäminen, vaikeuksien kokeminen ylivoimaisiksi tai epärealistisen korkeat suoritustavoitteet ja hankaluus kohdata omia rajoituksia ja hyväksyä niitä ovat asioita, jotka kertovat ohjattavan tilanteesta. Kunnioitus ei ole vain muodollista ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta vaan esimerkiksi juuri kuuntelua ja aitoa läsnäoloa. Kommunikaation ollessa toimivaa, ei tarvitse teeskennellä puhujien täydellistä yhteensopivuutta vaan kunnioitetaan toisen erilaisuutta ja neuvottelemalla selvennetään näkemysten eroja ja yhtäläisyyksiä. Sillä, että sijoitetaan toiseen omia ominaisuuksia, ei voida luoda yhteyttä toiseen. Ihminen voi antaa toiselle ihmiselle kunnioitusta vain, jos hän kunnioittaa itseään. Myös ajan antaminen toiselle vaatii sitä, että osaa antaa ensin aikaa itselleen. (Onnismaa 2007.)

#### 4.2 Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus - ja neuvontatyössä

Monikulttuurinen ohjaus painottuu toimivaan kokonaisvaltaiseen vuorovaikutukseen, jossa tulisi välittyä dialogille ominaisia piirteitä kuten aito kunnioitus ja arvostus ohjattavaa kohtaan (Taajamo 2007). Taajamon mukaan monikulttuurisessa ohjaustyössä kyse on ohjaustyön eettisen perustan tiedostamisesta ja käytäntöön soveltamisesta. Ohjaussuhteen perusedellytykset soveltuvat hyvin myös monikulttuurisen ohjaussuhteen luomiseen. Amudson (2005) on tiivistänyt Carl Rogersin (1951;1961;1980) esittämät

ohjaussuhteen perusedellytykset kolmeen eri näkökulmaan. Nämä näkökulmat, jotka ovat aitous ohjaussuhteessa, asiakkaan ehdoton arvostaminen ja empaattinen ymmärtäminen, mahdollistavat joustavuutta ja avoimuutta ohjaajan ja ohjattavan välille.

Kasvaneen maahanmuuttajuuden ja yhteiskuntien moniarvoistumisen myötä on monikulttuurinen ohjaus muodostunut yhdeksi ajankohtaisimmista ohjausalan haasteista. Maahanmuuttajien määrän lisääntyminen ja siitä seuraava erilaisten kulttuurien ja maailmankatsomusten kohtaaminen edellyttävät ohjaajilta riittävää perehtymistä monikulttuurisuuteen. Riskinä on, että ohjaajat, joilla ei ole kokemusta maahanmuuttajatyöstä, saattavat kokea epäonnistumisia. Tämä voi johtua siitä, etteivät he välttämättä tiedosta niiden asiakkaiden kommunikaatiotyylejä ja arvojärjestelmien mukaisia toimintatapoja, joilla on erilainen kulttuuritausta. (Taajamo 2007.) Launikari ja Puukari kirjoittavat artikkelissaan *Multicultural counselling- Starting points and perspectives*, että monikulttuurisen ohjauksen kentällä työskentelevien tulisi kehittää ja syventää kulttuurista ymmärrystään sekä kulttuurien merkitystä ohjaustyölle. Monikulttuurisen ohjaamisen osaaminen ei kuitenkaan tarkoita vain kulttuuritietouden lisäämistä, vaan niiden prosessien ymmärtämistä, joita maahanmuuttajat käyvät läpi tullessaan yhteiskuntamme jäseniksi. Ja ennen kaikkea heidän elämäkatsomusten, asenteiden, arvojen ja normien uudelleen jäsentymisen prosessit olisi hyvä tunnistaa sekä ymmärtää niiden vaikutus henkilön elämään. Niin ohjaajat kuin muutkin sosiaalialan ammattilaiset tarvitsevat myös sellaista osaamista, jonka avulla he voivat ottaa huomioon kulttuurien monimuotoisuuden. Launikari ja Puukari kysyvätkin, mitä ohjaajien täytyy tietää, jotta he osaisivat ottaa huomioon monikulttuurisuuden tuomat haasteet ohjaustyössä? Ensiksikin jokaisen meistä on tultava tietoisemmiksi omista henkilökohtaisista historioistamme ja siitä miksi olemme sellaisia kuin olemme, esimerkiksi kulttuuritaustamme vaikutus itseemme. Kulttuurien vastavuoroisuus on tärkeä näkökulma ymmärrettäessä monikulttuurisessa yhteiskunnassa elämisen dynamiikan. Kulttuurit eivät itsestään synny ja kehity, vaan ihmiset tuottavat niitä. Monikulttuurisessa ohjaustyössä oman kulttuurin sekä ohjattavan kulttuurin ymmärtäminen on oleellista, ja toisen näistä näkökulmista puuttuminen kaventaa ymmärrystämme. Me tarvitsemme toisia ihmisiä ymmärtääksemme itseämme ja kulttuuriamme paremmin ja yhtä lailla me voimme auttaa toista ihmistä. Monikulttuurisen ohjaustyön ihanne on, että yhdessä opimme toisiltamme eri kulttuureista ja niiden pohjalta rakennamme uusia elementtejä, joiden avulla saavutamme syvemmän yhteisymmärryksen ja mahdollisuuden kehittää jotain mikä ei yksin ole mahdollista. (Launikari – Puukari 2005.) Monikulttuurisen ohjaustyön hallitseminen edellyttää vaihtoehtoisten maailmankuvien ymmärtämistä ja hyväksymistä. Ammattilaisten on tärkeää olla tietoisia sosiopoliittisista dynamiikoista, jotka muokkaavat sekä asiakkaiden että myös heidän itsensä maailmankuvaa. (Sue - Sue 1990.)

## 5 MAAHANMUUTTAJA-ASIAKKAIDEN OHJAUS- JA NEUVONTATYÖN TARVE

Ne-Rån toimipisteen aloittaessa toimintansa vuonna 2005, oli tavoitteena kehittää uudenlainen, virallisen palvelusektorin ulkopuolelle sijoittuva neuvontapalvelumalli ja oppimisympäristö. Neuvontapisteen tavoitteena on tuen tarjoamisen lisäksi luoda ennaltaehkäiseviä, joustavia ja kansalaislähtöisiä palveluja, joiden tarkoituksena on tukea ihmisten omia arjessa selviämisen keinoja. Lähtökohtana oli, että palvelut olisivat julkisen järjestelmän ulkopuolella ja lähellä kansalaistoimintaa. Toiminnallaan palvelupisteen ajateltiin olevan lisäresurssi julkiselle palvelujärjestelmälle. (Ruskomaa 2008.) Palvelut ovat siis tarkoitettu kenelle tahansa, mutta maahanmuuttajia erityisenä asiakasryhmänä ei oltu ajateltu toimintaa suunniteltaessa. Ja koska maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä on vuosi vuodelta lisääntynyt, on luonnollista että heidän monikulttuurinen tausta ja mahdolliset erityistarpeet on tärkeä huomioida Ne-Råssä tehtävässä ohjaus- ja neuvontatyössä.

Neuvontapiste Ne-Råssa tehtyjen havaintojen mukaan maahanmuuttaja-asiakkaiden käynnit ovat vuodesta 2005 vuoteen 2009 kasvaneet niin, että heistä on tullut kolmasosa Ne-Råa käyttävistä asiakkaista. Neuvontapiste Ne-Rån aloittaessa toimintansa vuonna 2005 oli toiveena sen olevan lisäresurssi julkiselle sektorille, eikä siis julkisen sektorin korvaavaa toimintaa (Ruskomaa 2008). Seuraavassa kappaleessa on yksityiskohtaisempi katsaus valtakunnalliseen maahanmuuttotilanteeseen vuosina 2007, 2008 ja 2009. Tämä katsaus antaa kuvan siitä tilanteesta, joka on osaltaan ylikuormittanut muun muassa Helsingin vastaanottokeskuksia (Saari 2010).

### 5.1 Maahanmuuttajien määrän kasvu Suomessa viime vuosina

Vuonna 2007 julkistetun Maahanmuuttoviraston raportin perusteella EU:n jäsenvaltioissa on ollut nähtävissä turvapaikanhakijamäärien yleistä laskua, Ruotsia lukuun ottamatta. Vuonna 2007 Suomestakin haetut turvapaikat ovat vähentyneet, vaikka kansainvälistä suojelua hakeneita Irakin kansalaisia on ollut enemmän kuin aiempina vuosina. Viime vuosina myönteisten päätösten osuus kaikista päätöksistä on kasvanut. Tätä selittää hakijamäärien lisääntyminen tiettyjen kansalaisryhmien osalta sekä päätösten soveltamiskäytäntöjen muuttuminen myönteisempään suuntaan. Vuonna 2007 maahanmuuttoviraston tilastoanalyysi raportista käy ilmi oletus siitä, että niiden turvapaikanhakijoiden, joiden tarkoituksena on pelkkä maahanmuutto tai siirtolaisuus, osuus kaikista hakijoista vähenee tulevaisuudessa. (Maahanmuuttovirasto 2010.)

Turvapaikanhakijoiden määrä vuonna 2007 siis väheni 38 % suhteessa edellisvuoteen. Verrattuna vuoteen 2005, oli laskua ollut jo 35 % vuoteen 2006 mennessä. Lukuina nämä tarkoittavat vuonna 2005 turvapaikanhakijoita olleen yhteensä 3 574, vuonna 2006 hakijoita oli 2 324 ja vuonna 2007 turvapaikkahakemuksen jätti 1 434 henkilöä. Merkittävin muutos on tapahtunut vuoden 2007 alkupuolella, jolloin hakijoiden määrä väheni 70 % verrattuna vuoteen 2006. Hakemusmäärien vähenemisellä ei kuitenkaan ole suoraa yhteyttä myönteisten päätösten lukumäärään, joka on poiketen kasvanut vuodesta 2005 vuoteen 2007. Kielteisten päätösten määrä taas on vähentynyt jopa huomattavasti tänä samaisena aikana. (Maahanmuuttovirasto 2010.)

Vuoteen 2007 verrattuna vuonna 2008 turvapaikkahakemuksia jätettiin yli kolminkertaisesti, mikä tarkoittaa, että hakemusmäärä kasvoi 168 %. Kasvu on suuri vuoteen 2007 verrattuna, mutta on huomioitavaa, että aiempina vuosina kuten 2004 ja 2005, turvapaikkahakemusten määrä oli hyvinkin lähellä vuoden 2008 tasoa. Turvapaikkayksikön myöntämät eri perusteiset oleskeluluvat ovat edellisvuosina pysyneet lähes samoissa luvuissa. Pohjoismaista niin Suomessa kuin Norjassa turvapaikanhakijoiden määrä on siis kasvanut huomattavasti. Tilastojen valossa on nähtävissä, että Norjassa ja Ruotsissa vuonna 2008 tehtyjen lupien ratkaisukäytäntö on Irakin ja Somalian kansalaisten osalta ollut tiukempi kuin Suomessa. (Maahanmuuttoviraston 2010.)

Vuonna 2009 turvapaikanhakijoiden määrä on kuten edellisenäkin vuonna (2008) ollut kasvussa. Vuoteen 2008 verrattuna hakijamäärä on kasvanut 48 % ja vuoteen 2007 verrattuna jopa nelinkertaistunut. Vuosi 2009 on Suomessa ollut ennätysvuosi turvapaikanhakijoiden määrän (5 988) suhteen. Irakilaiset ja somalialaiset ovat edellisvuosien tapaan olleet suurimpia hakijaryhmiä. Suomesta haettavaan turvapaikkaan vaikuttavat monet tekijät, joista yksi on muita kohdemaita myönteisemmäksi koettu hakemusten ratkaisukäytäntö. Tämä tarkoittaa, että muun muassa Pohjoismaiden lainsäädäntö, päätöksentekokäytäntö sekä vastaanotto-olosuhteet (toimeentulotuki, ilmainen majoitus, terveyspalvelut, ilmainen paluulento, työnteko-oikeus kolme kuukautta hakemusten jättämisen jälkeen) ovat turvapaikanhakijoiden keskuudessa mielletty avaintekijöiksi haettaessa turvapaikkaa. Jopa Pohjoismaiden kesken turvapaikanhakijoille annettavat etuudet vaihtelevat, ja esimerkiksi Norjassa annetut tukitoimet vaihtelevat eri vastaanottokeskusten kesken. (Maahanmuuttovirasto 2010.) Toki jo pelkästään Helsingissä sijaitsevilla keskuksilla on annetuissa toimeentulotuissa eroja, jotka perustuvat siihen toimiiko keskuksessa ruokapalvelu (Saari 2010).

### 5.1.1 Viranomaisten asenteet monikulttuuriseen asiakastyöhön

Joensuun yliopiston professori Pirkko Pitkänen on tehnyt tutkimuksen, jossa on selvitetty eri viranomaistahojen kokemuksia monietnisestä työstä ja suhtautumista etnisen ja kulttuurisen monimuotoisuuden lisääntymiseen yhteiskunta- ja työelämässä. Tutkimus on jatkoa vuonna 1999 tehtyyn tutkimukseen *Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaistyössä*. Jatkotutkimuksen perusteella eri ammattiryhmien osalta on tapahtunut selkeä myönteinen kehitys suhtautumisessa maahanmuuttajiin. Myönteiseen kehitykseen nähdään vaikuttavan lisääntynyt maahanmuuttajien kohtaaminen ja erilaiset koulutukset sekä yhteisprojektit. Maahanmuuttopolitiikan muutos ja erityisesti yhdenvertaisuuslaki ovat myös osaltaan lisänneet tietoisuutta. Tutkimuksen mukaan Suomeen halutaan ensisijaisesti niitä ulkomaalaisia, jotka tuovat aineellista ja henkistä pääomaa eli opiskelijoita, turisteja, ahkeria ja mieluiten länsimaalaisia työperusteisia muuttajia. Myös pakolaisiin suhtautuminen oli suhteellisen myönteistä, mutta uusista EU-maista tulevia turvapaikanhakijoita kohtaan suhtauduttiin huomattavan nihkeästi. Tutkimuksen osoitus siitä, että monikulttuurisen työn tutkimus- ja kehittämistoimintaa on syytä jatkaa tulevaisuudessakin, antaa myös meille vahvistusta opinnäytetyömme merkityksestä. (Pitkänen 2006: 11.)

Pitkäsen tutkimus osoittaa, että viranomaisten kokemukset monikulttuurisesta asiakastyöstä ovat pääsääntöisesti myönteisiä, vaikka silti joka toinen poliisi ja yli 40 % lähes kaikista muista viranomaisista piti maahanmuuttajia hankalina asiakkaina. Tiettyjen viranomaistahojen, kuten rajavartiomiesten ja poliisien tapauksessa maahanmuuttajia hankalina asiakkaina pitäminen oli selkeästi yhteydessä maahanmuuttaja-asiakkaiden määrään, toisin sanoen, mitä enemmän asiakkaita sitä hankalampina heitä pidettiin. (Pitkänen 2006.) Janinskaja - Lahti, Liebkind ja Vesalan (2002) *Rasismi ja syrjintä Suomessa Maahanmuuttajien kokemuksia* -tutkimuksen tulokset vaikuttavat siltä, että useat maahanmuuttajat kokevat saavansa huonoa palvelua tai syrjintää asioidessaan virastoissa. Muun muassa viidesosa sosiaalitoimistossa asioineista maahanmuuttajista on kokenut saaneensa huonoa tai melko huonoa palvelua ja melkein joka viides maahanmuuttaja oli kokenut vastaavaa myös työvoimatoimiston, rajavartiolaitoksen ja poliisin palveluista. (Janinskaja-Lahti ym. 2002: 82 -87.)

### 5.2 Maahanmuuttajan erityistarpeet

On selvää, että uuteen kulttuuriin asettuminen on maahanmuuttajalle usein stressaava prosessi, eikä pelkästään siksi, että kotoutuminen voi viedä vuosia vaan psyykinen kotoutuminen on usein myös kivuliasta. Tämä korostuu etenkin turvapaikanhakijoiden

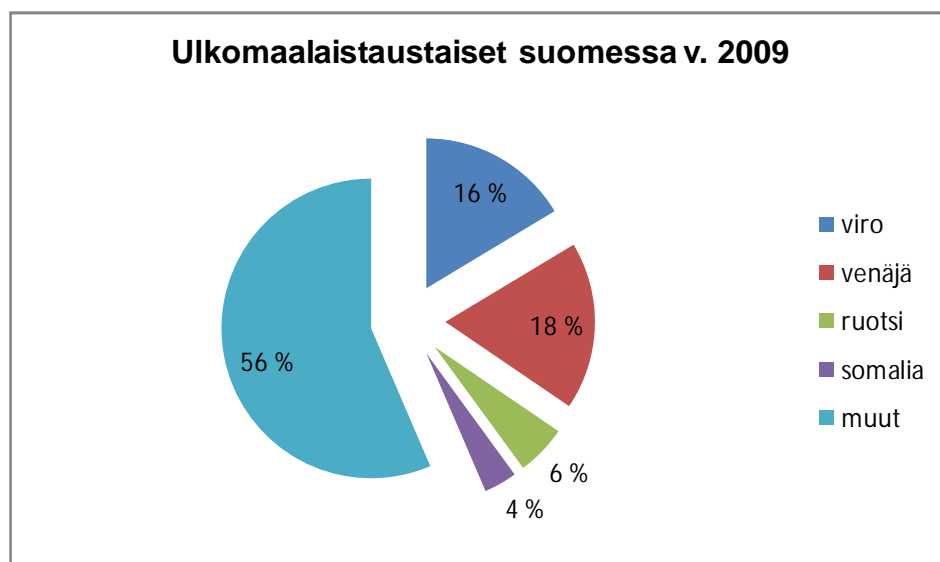
ja pakolaisten asemissa olevia. Viime vuosikymmeninä maahanmuuttajuus on kasvanut nopeasti ja peruspalveluissa työskentelevät joutuivat ottamaan uudenlaisen haasteen juuri 1990-luvun laman aikaan. Uusi asiakasryhmä tuntui erityisesti sosiaalipalveluissa työskentelevistä valitettavasti usein ylimääräiseltä taakalta, koska palveluresurssit olivat muutenkin riittämättömät. Kulttuurisensitiivinen työ on nykyaikaa ja vaatii työntekijältä jatkuvaa omien asenteiden ja työotteen reflektointia. (Haavikko- Bremer 2009: 10.) Maahanmuuttajan erityistarpeena on muun muassa hänen kulttuuritaustansa huomioon ottaminen, sen usein ollessa hyvin erilainen kuin kantaväestömme kulttuurin. Haavikko - Bremer (2009:36) kuvaavat kulttuurisensitiivisyyttä tietoisuutena jokaisen kantamasta kulttuurinsa asioista. Kohtauksissa on syytä tutkia kulttuurisia eroja yksilötasolla ja unohtaa niiden arviointi hyvä-huono-akselilla.

Kuten muissa länsimaissa, vallitsee Suomessakin yksilökeskeinen kulttuuri, jonka piirteisiin kuuluu yksilön pyrkimysten, kokemusten ja ajatusten korostuneisuus. Yhteisökeskeistä kulttuuria tapaa vahvimpana Aasiassa, Afrikassa ja Etelä-Amerikassa. Yhteisökeskeisessä kulttuurissa ihmisen minä määrittäytyy suhteessa yhteisöön, eikä välttämättä siitä erillisenä yksikkönä. Yhteisökeskeisestä kulttuurista siirtyminen yksilökeskeiseen kulttuuriin on usein vaativa sopeutumisprosessi. Tämä siirtymä luonnollisesti haastaa maahanmuuttajaa monin eri tavoin. Uudessa maassa he joutuvat määrittämään uudestaan identiteettiään. Siirtyminen kulttuurista toiseen tarkoittaa usein myös monien käytännöllisten ja rakenteellisten haasteiden kohtaamista. Uusi kieli, erilainen koulutusjärjestelmä, elinkeinoelämän rakenteet ja mikä tärkeintä, työ- ja kulttuurin sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen käytännöt ovat merkittävä osa näitä haasteita. (Taajamo 2007: 12–14.) Sue & Sue kirjoittavat teoksessaan *Counseling the Culturally Different* (1990) laajasti ohjaustyön monikulttuurisesta kentästä ja eri kulttuureista tulevien ihmisten kommunikaatiotyyleistä ja odotuksista ohjaustyöstä. Ulkomaalaistaustaisten ihmisten kokemukset syrjinnästä ja ennakkoluuloista ovat todellisuutta kulttuurisesti erilaisille ja vaikuttavat heidän asenteisiinsa niitä työntekijöitä kohtaan, jotka työskentelevät monikulttuurisella kentällä. On täysin luonnollista, että kuka tahansa ohjaus- ja neuvontatyön ammattilainen muodostaa käsityksen tapaamastaan henkilöstä ensi näkemältä. Esimerkiksi se miten tämä henkilö on pukeutunut ja onko hän mies tai nainen, vaikuttavat muodostamaamme käsitykseen. Ensivaikutelmasta tehdyt yleistyksiset ovat suunta- viivoja ja jopa välttämättömiä, jotta voimme toimia ammatillisesti. Kuitenkin on muistettava, että luomamme suuntaviivat käytöksellemme ovat tarkoitus olla muunnettavissa tilanteen mukaan, sekä niiden tulisi olla avoimia muutoksille ja haasteille. On ehdottoman tärkeää, että juuri tässä vaiheessa yleistyksiset jäävät yleistyksiksi eivätkä muutu stereotyyppioiksi. Sue & Sue painottavat eri kulttuureista tulevien asiakkaiden erilaisten kommunikaatiotyylien ja arvojärjestelmien mukaisten toimintatapojen tiedostamisen

haasteista ohjaustyössä. Eri kulttuureista tulevilla ihmisillä on myös kielellisesti ja etnisesti määräytyneitä käyttäytymismalleja, joiden tuntemuksen tulisi ohjaajan hallita. Monikulttuurisessa asiakastyöskentelyssä on huomattu, että vähemmistökulttuurien jäsenet eivät käytä yhtä paljon ohjauspalveluita kuin enemmistökulttuurin jäsenet. Vähemmistökulttuurien jäsenet myös jättävät useammin ohjauksen kesken, koska heidän kokemuksensa mukaan ei kulttuuritaustaa ole aina riittävästi otettu huomioon. (Sue - Sue 1990.)

## 6 MAAHANMUUTTAJA ASIAKKAANA

Tilastokeskuksen (2009) mukaan Suomen virallinen asukasluku vuodenvaihteessa 2008–2009 oli 5 326 314 (kuvio 1). Tästä noin 3 % eli 155 705 oli ulkomaalaisia, jotka asuivat vakituisesti Suomessa. Suurimmat Suomessa asuvat ulkomaalaisten ryhmät vuonna 2008 olivat Viron (25 510), Venäjän (28 210), Ruotsin (8 506) ja Somalian (5 570) kansalaiset. (Tilastokeskus 2010.) Alitolppa - Niitamo (1993: 48) muistuttaa, että pakkomuuttoon liittyy usein traumaattisia kokemuksia jo ennen muuttoa. Tämä tarkoittaa, että toiset joutuvat valitsemaan muuton ja kuoleman välillä, kun taas toisille valinta voi olla maastamuuton ja köyhyden, nälän ja toivottomuuden välillä. Muutto saadakseen työtä tai asuinseudun turvattomuus ovat myös pakkomuuton syitä. Pakkomuuttoon liittyvä lopullisuuden kokemus saa sen usein tuntumaan raskaammalta kuin vapaaehtoisen muuton. (Alitolppa-Niitamo 1993: 48.)



KUVIO 1: Maahanmuuttajat Suomessa vuosina 2009 (Tilastokeskus 2010)



Kun työskentelee maahanmuuttajien kanssa, on hyvä tiedostaa psyykkisen maahanmuuttoprosessin kulku. Tämä auttaa ymmärtämään asiakkaan reaktioita, jotka välillä saattavat tuntua esimerkiksi ylireagoituilta. Hankalien tunteiden ymmärtäminen osana maahanmuuttoprosessia auttaa työntekijää käsittelemään myös omia kielteisiä tunteitaan. Prosessin kulun ymmärtäminen auttaa työntekijää myös havainnoimaan yksittäisen asiakkaan tilannetta ja tarvittaessa ohjaamaan häntä oikeanlaisen tuen piiriin. Koska avun vastaanottaminen voi maahanmuuttaja-asiakkaasta tuntua hyvinkin vaikealta, on tärkeää että työntekijä tekee näkyväksi avun luonteen ja tuo esille, että omista kokemuksista puhuminen voi helpottaa oloa. (Haavikko – Bremer 2009:16.) Kaikista muuttoon liittyvistä vaikeuksista ja rasitteista huolimatta, maahanmuuttaja voi myös säilyttää psyykkisen tasapainonsa ja toimintakykynsä (Alitolppa - Niitamo 1998: 46). On mahdollista, että maahanmuuttaja-asiakas käyttäytyy työntekijää kohtaan epäkohteliaasti ja sen taustalla saattaa olla vaikea elämäntilanne tai pelko ja epätietoisuus. Lisäksi taustalla saattaa olla lähtömaassa omaksuttu asenne viranomaisiin. Kulttuurisokissa, kaukana omasta kotimaasta, ystävistä ja ehkä kaukana kaikesta tutusta ja turvallisesta, ihminen käyttäytyy eri tavalla kuin ”normaalisti”. Ihmiset reagoivat eri tavoilla vaikeisiin elämäntilanteisiin, osa sulkeutuu, toiset ärtyvät helposti ja osa saattaa muuttua täysin passiiviseksi. Suomalainen sosiaaliturvajärjestelmä on maahanmuuttajille uusi. Sosiaali- ja terveysalan viranomaisten kanssa asioiminen ja siihen liittyvät työntekijän ja asiakkaan roolit ovat myös uusia. Rooleihin liittyvät arvot ja asiakkaalta odotettu käytös voivat olla hankalia asioita hahmottaa. Asiakas-työntekijä - suhteessa valtasuhde on epätasa-arvoinen, koska vain työntekijällä on valta puuttua asiakkaan elämään. Maahanmuuttaja saattaakin kokea olevansa jälleen lapsi, kun hänellä ei ole määräysvaltaa omaan elämäänsä. Sosiaaliturvajärjestelmän asiakkaalta odotetaan aktiivisuutta ja lisäksi omatoimisuutta. Kuitenkin vieraassa ympäristössä ja vieraassa järjestelmässä omien asioiden hoitaminen ja päättäminen omista asioista saattaa tuntua ylivoimaiselta. Vaikeutta lisää se, että ei tiedä vaihtoehtoja. Tähän maahanmuuttaja-asiakas tarvitsee tukea, jotta voisi ottaa vastuuta omasta elämästään. (Räty 2002.)

## 6.1 Maahanmuuttajien ikärakenne

Maahanmuuttajien ikärakenne poikkeaa melkoisesti valtaväestön ikärakenteesta. Tutkimuskysymysten lisäksi olemme kiinnostuneita näkyykö tämä poikkeavuus myös Nerån asiakaskäynneissä. Suurin osa maahanmuuttajaväestöstä on siis työikäisiä ja kuuluu työvoimaan. Vuonna 2006 Suomessa asuvista ulkomaalaisista työikäisiä oli 79 %, kun taas Suomen kansalaisista työikäisiä oli 67 %. Suurin yksittäinen ryhmä maahanmuuttajaväestöstä kuuluu 25–39-vuotiaisiin. Iäkkäitä ihmisiä maahanmuuttajien keskuudessa on vain vähän. Tämä kuvastaa ehkä myös sitä, kuinka uusi ilmiö maahan-

muuttajuus Suomessa vielä on. Vuonna 2006 Suomen ulkomaalaisväestöstä vanhuk-  
sia eli yli 65-vuotiaita oli vain 6 %, kun valtaväestöstä vanhuksia oli 17 % (Tilastokes-  
kus 2007: 10). Vuonna 2006 noin puolet Suomeen tulleista maahanmuuttajista oli nai-  
sia, eli noin 49 % (Tilastokeskus 2007: 13). Suomessa eri maahanmuuttajaryhmien  
välillä naisten ja miesten osuudet vaihtelevat suuresti. Suomessa asuvista ulkomaalai-  
sista lapsia on noin 15 % samoin kuin valtaväestöstä. (Tilastokeskus 2007: 10.) Eri  
maahanmuuttajaryhmien välillä voi olla suuriakin eroja. Joissain pakolaisryhmissä jopa  
puolet väestöstä saattaa olla lapsia. (Maahanmuuttovirasto 2009.)

## 6.2 Maahanmuuttajaperhe Suomessa

Petri Hautaniemi on tehnyt tutkimuksen somalipojista, jotka kasvoivat Suomessa nuo-  
riksi miehiksi 1990-luvun toisella puoliskolla. Tutkimus käsittelee myös viranomaisia ja  
muuta toimijoita, jotka ovat keskeisesti vaikuttaneet poikien elämään. Tutkimuksesta  
käy ilmi, että siihen osallistuneilla pojilla oli käsitys, että maassa maan tavalla tarkoittaa  
sitä, että oikeusjärjestelmä suosii valtaväestön edustajia. (Hautaniemi 2004.) Pitkäsen  
(2006) tutkimus viranomaisten kokemuksista monietnisestä työstä saatujen tulosten  
mukaan rajavartiomiehet ovat muita tahoja, kuten poliisit, tuomarit, syyttäjät, työvoima-  
toimiston henkilöstö, opettajat, sosiaalityöntekijät, lääkärit sekä sairaanhoitajat, use-  
ammin suljetun maahanmuuttopolitiikan kannalla. Toisin sanoen lähes puolet rajavar-  
tiomiehistä piti ulkomaalaisten maahanmuuttoa koskevia säädöksiä Suomessa liian  
sallivina. Poliiseista samalla kannalla oli reilu kolmannes ja miesten ja naisten ero oli  
selkeä, miesten ollen useammin sitä mieltä, että maahanmuuttopolitiikka on liian salli-  
vaa.

Hallenberg Helena on kirjoittanut artikkelin teokseen *Islamilainen kulttuuri* (Palva - Per-  
ho 2005). Artikkelissa hän tuo esille muun muassa muslimiperheissä olevat, yleensä  
toteutuvat roolimallit, jotka ovat sisäistetty jo lapsuudessa. Varsinkin Lähi-idässä on  
hyvin yleistä, että mies toimii perheen edustajana, vaikka kyseessä olisi vaimon henki-  
lökohtainen lääkärikäynti. Muslimikulttuurissa miehellä on kuitenkin päätösvalta perhet-  
tä koskevissa tärkeissä asioissa ja vaimon asema on totella miestänsä. Miehellä on oi-  
keus päättää perheen asuinpaikasta sekä hyvin pitkälle vaimon sosiaalisesta liikkumi-  
sesta. Sen sijaan miehen velvollisuus on taata vaimolleen ylläpito. Naisten koulutus-  
mahdollisuuksien lisääntymisen ja laajentumisen seurauksena perinteinen roolijako on  
kuitenkin murenemassa. Päävastuu kuitenkin kotitöistä ja lasten hoidosta oletetaan  
olevan naisella. (Palva - Perho 2005: 36, 56–57.) Helsingissä sijaitsevassa Metsälän  
vastaanottokeskuksessa toteutettavan työtoiminnan yksi tavoitteista on osallistaa niin  
naiset kuin miehetkin yhteisiin kodinhoidollisiin tehtäviin ja tältä osin tutustuttaa heidät

tasa-arvoiseen yhteiskuntaamme (Metsälän vastaanottokeskus 2010). Avioparin muuttaessa uuteen maahan kehittyä yleensä roolijako asioiden hoitamisen suhteen. Yleensä mies hoitaa yhteydet uuteen yhteiskuntaan ja nainen hoitaa tunneasioita ja pitää esimerkiksi kirjeitse yhteyttä kotimaahan. Alkuvaiheessa tämä jako voi olla hyvä, mutta jos rooleista pidetään liian tiukasti kiinni, sillä voi olla vaikeat seuraukset. Silloin nainen voi jäädä ilman uutta sosiaalista verkostoa, joka pahimmillaan voisi tarkoittaa eristäytymistä kotiin kun taas mies saisi asioiden hoitamisen kautta uutta verkostoa ja sopeutuisi mahdollisesti nopeammin uuteen maahan. (Alitolppa - Niitamo 1992:96.)

Nykyään Suomen maahanmuuttajaväestöstä noin puolet on naisia. Vielä ennen 1990-luvun puoliväliä Suomen maahanmuuttajaväestö oli miesvoittoista. Kuitenkin perheenyhdistämisen, avioliittojen ja paluumuuton ansiosta naisten määrä alkoi kasvaa. (Martikainen-Tiilikainen 2008.) Teoksessa *Maahanmuuttajanaiset - kotoutuminen, perhe ja työ* (2008: 166–170) on Ellosen kirjoittama artikkeli *Maahanmuuttajanaiset väkivallan kohteena*. Artikkelissa Ellonen toteaa, että maahanmuuttajanaiset, jotka asuvat Suomessa, ovat usein heikommassa asemassa suhteessa väkivallan kokemiseen ja avun hakemiseen kuin valtaväestön naiset. Kulttuurierojen ja puutteellisten tietojen lisäksi avun hankintaa voi vaikeuttaa se, että naiset ovat usein taloudellisesti ja sosiaalisesti riippuvaisia puolisoistaan. On myös mahdollista, että perheet ovat eristäytyneitä, jolloin naisten kontaktit ulkomaailmaan voivat olla vähäisiä ja kodin ulkopuolella ei välttämättä ole minkäänlaista turvaverkkoa. Samassa teoksessa on Minna Säävälän kirjoittama artikkeli *Sukupuoli etnisen itseymmärryksen keskiössä*. Säävälä tuo esiin toisenlaisen näkökulman maahanmuuttajanaisten taloudelliseen pärjäämiseen, kirjoittamalla, että maahanmuuttajanaisilla on kuitenkin paremmat mahdollisuudet itsenäiseen elämään Suomessa kuin lähtömaassaan. Sosiaaliturva antaa mahdollisuuden maahanmuuttajanaistelle itsenäiseen elämään. Artikkelin mukaan kuitenkin kaikki eivät tavoittele suomalaisen itsenäisen ja perheestä suhteellisen riippumattoman naisen mallia vaan kokevat, että parisuhteessa olevat velvoitteet tuovat turvallisuutta. (Martikainen - Tiilikainen 2008.) Minna Zechner on tehnyt tutkimuksen maahanmuuttajaäitien näkemyksistä ja kokemuksista päivähoidosta ja koulusta palveluina. Tutkimuksen tuloksena on, että palveluihin hakeudutaan silloin, kun niitä tarvitaan. Voidakseen hakea palvelua, täytyy tietää palvelusta ja kyetä hakemaan sitä. Suomalaiset palvelut ovat suurimmaksi osaksi suomen kielellä, joten huono kielitaito voi joskus olla suurena tai ylivoimaisena haasteena. Hyvinkin suomea osaava voi kompastua siihen, että hakemukset tulee tehdä kirjallisesti ja virastojen kieli on erilaista kuin tavallinen puhuttu kieli, jota yleensä opitaan ensin uuteen maahan tultaessa. Tutkimuksen mukaan haastateltavat kokivat usein, että viranomaiset eivät kerro tarpeeksi tarkasti sitä, mitä etuuden tai palvelun käyttäminen tarkoittaa tai millaisia rajoituksia niihin saattaa sisältyä. Tästä seurauksena

voi tulla väärinkäytöksiä. (Martikainen - Tiilikainen 2008.) Tutkimus on tehty erityisesti kokemuksista päivähoidosta ja koulusta palveluina, mutta mielestämme samat asiat pätevät ihan mihin palveluun tahansa. Palveluita haetaan kun niitä tarvitaan ja jos tiedetään mistä palvelua haetaan. Maahanmuuttajanaishille voi olla hankalaa asioida viranomaisten kanssa, koska heillä voi taustalla olla rankkoja muistoja kotimaasta. Etenkin monilla pakolaisilla menneisyys on läsnä ja määrittää elämää myös Suomessa. Traumaattiset kokemukset saattavat näkyä esimerkiksi viranomaisten ja poliisin pelkona. (Tiilikainen - Martikainen 2008.)

Perheen sisäiset roolit muuttuvat, kun muutetaan uuteen maahan. Perheen keskinäisiin suhteisiin vaikuttaa suomalainen individualistinen perhemalli. Suomalaisille ominaista on kannustaa naista ulos kodista opiskelemaan tai työelämään. Perheen sisäistä toimintaa saattaa osaltaan hankaloittaa se, että lapset saattavat oppia suomen kielen sekä omaksua uuden kulttuurin vanhempiaan nopeammin ja siksi joutuvat toimimaan vanhemmilleen tulkkeina ja apuna. (Räty 2002.) Ne-Råssa monissa keskusteluissa käy ilmi, että maahanmuuttajanaishen on tullut Ne-Råon juuri sen takia, ettei halua tai pysty asioimaan viranomaisten kanssa. Usein näissä keskusteluissa käy myös ilmi, että he ovat saaneet tiedon Ne-Råsta ystäviltaan tai sukulaisiltaan, jotka olivat todenneet Ne-Rån hyväksi paikaksi.

## 7 MAAHANMUUTTAJIEN ELINOLOSUHTEET

Tilastokeskuksen tekemästä tutkimuksesta *Maahanmuuttajien elinolot* (2005) saatujen tulosten yksi tärkeimmistä tavoitteista oli saada tietoja, joilla on merkitystä kuntien kehittäessä julkisia palveluita ja haettaessa asunto- ja sosiaalipoliittisia painotuksia. Tärkeää oli myös saada tietoa erityisesti pääkaupunkiseudun alati kasvavan ulkomaalaisväestön sopeutumisesta yhteiskuntaamme sekä niistä vaikeuksista, joita he ovat kohdanneet. (Joronen 2005: 145.) Mielestämme on aiheellista tuoda esille näitä koettuja elinoloja, jotka rytmittävät maahanmuuttajan elämää ja jotka välittömästi tai välillisesti ovat riippuvaisia tarjotuista julkisista palveluista. Olemme tuoneet esille ne teemat (asuminen, työ, toimeentulo), jotka Ne-Rån työntekijät ovat havainnoineet asiakaskäynneillä eniten esille tulleiksi teemoiksi. Näiden lisäksi maahanmuuttajien elinoloihin olemme tuoneet esille Jorosen (2005) toimittaneesta tutkimuksesta tulokset maahanmuuttajien mielipiteistä julkisista palveluista ja tyytyväisyydestä niihin sekä sosiaalisista suhteista ja osallistumisesta. Nämä elinolosuhteiden ulottuvuudet ovat mukana, koska ne liittyvät maahanmuuttajan arjessa selviytymiseen ja saattavat selittää miksi maahanmuuttaja käyttää tai jättää käyttämättä hänelle suunnattuja palveluita. Muistutamme

kuitenkin etteivät nämä viimeksi mainitut teemat esiinny Ne-Rån asiakasseurantalomakkeessa.

## 7.1 Asuminen

Sisäasiainministeriö on 2. lokakuuta vuonna 2008 julkistanut selvityksen etnisen yhdenvertaisuuden toteutumisesta asumisessa pääkaupunkiseudulla. Selvityksessä tarkastellaan yhdenvertaisuuden toteutumista asunnon saannissa, asunnon hakuprosessissa, asuinalueen valinnassa ja asuinalueiden palveluissa. Selvityksen mukaan etnisen yhdenvertaisuuden periaate asumisessa ei toteudu maahanmuuttajien mahdollisuuksissa valita asuinpaikkansa. Selvitykseen haastatelluista selkeästi enemmistö haluaisi asua alueella, jossa heillä olisi hyvien palvelujen lisäksi mahdollisuus luontevaan kanssakäymiseen valtaväestön kanssa. He kokisivat, että se antaisi paremmat lähtökohdat esimerkiksi kielen oppimiseen ja kulttuuriin tutustumiseen. Maahanmuuttajien pääkaupunkiseudulle hakeutuminen selittyy sillä, että siellä koetaan olevan paremmat mahdollisuudet opiskeluun ja työntekoon. (Sisäasiainministeriö 2008.) Tilastokeskuksen tutkimuksen (Joronen 2005) mukaan valtaväestöstä kaksi viidestä asuu vuokra-asunnoissa, kun taas maahanmuuttajien ryhmässä se on huomattavasti yleisempää eli noin neljä viidestä. Lähes kaikki somalialaisista asuvat vuokra-asunnoissa.

## 7.2 Työ

Ne-Råssa asioidaan paljon liittyen työhön. Ne-Råssa autetaan esimerkiksi työttömyyspäiväraha hakemuksen täyttämässä ja voidaan keskustella mistä työtä voisi etsiä ja millaisia valmiuksia asiakkaalla on. Asiakasta kannustetaan ja autetaan itseohjautuvuuteen työn etsinnässä. Maahanmuuttajat, jotka ovat orientoituneita työn hankintaan, ovat todella aktiivisia ja oma-aloitteisia, joten heille yleensä riittää kannustaminen. Forsanderin (2001) mukaan maahanmuuttajien työllistyminen on tärkeä asia, koska Suomessa kaikkien työikäisten ihmisten kannalta työn merkitys yhteiskunnallisessa integraatiossa on keskeinen. Maahanmuuttajien asema työmarkkinoilla vaikuttaa myös heidän asemaansa laajemmin yhteiskunnassa. On huomioitavaa, että maahanmuuttajaperheen yhdenkin perheenjäsenen työttömyydellä on selvä vaikutus koko perheen kotoutumiseen. (Forsander – Ekholm – Hautaniemi – Ali - Alitolppa-Niitamo – Kyntäjä - Quoc Cuong 2001:59.)

Sisäasiainministeriö on asettanut 16.5.2008 Pentti Arajärven selvittämään maahanmuuttajien työllistymisesteitä ja tuloloukkuja sekä tekemään siitä selvityksen. Selvityshankkeen taustana oli se, että maahanmuuttajien työttömyys on kolminkertainen ver-

rattuna valtaväestöön. Maahanmuuttajilta puuttuvat usein perustiedot, jotta he työllistyisivät. Lisäksi heidän kielitaitonsa on usein vajaa ja ulkomailla hankitun pätevyyden tunnustaminen on usein ongelmallista. Selvityksen tarkoitus on, että ehdotuksissa pyritään vahvistamaan maahanmuuttajien yhteiskuntaan ja työhön sitoutumista. Yleisenä tavoitteena on koota työllistymisprosessi yhdeksi kokonaisuudeksi. Siihen sisältyvät maahanmuuttajille annettavat suomalaisen yhteiskunnan ja kulttuurin perustiedot, työelämän edellyttämän pätevyyden saavuttaminen, suomen tai ruotsin kielen opetus sekä itse työllistyminen. Ehdotuksissa esitetään erilaisia näkökohtia, joita työnantajien tulisi ottaa huomioon työllistäessään maahanmuuttajia. Selvityksessä ehdotetaan myös, että maahanmuuttajille suunnattua ohjausta ja neuvontaa tulisi lisätä. (Sisäasiainministeriö 2009.)

Monikulttuurisuus on STTK:n mukaan työpaikoilla valtava voimavara ja sen lisäksi myös kilpailutekijä. Maahanmuuttajan tuoma osaaminen suomalaiselle työpaikalle on maailmanlaajuisessa pärjäämisessä pelkäksi eduksi. Tällä hetkellä maahanmuuttajien työttömyysaste on noin 28 % ja työperäinen maahanmuutto on lisääntymässä. Maantieteellisen sijainnin, kielen ja myös asenteiden vuoksi työperäinen maahanmuutto Suomeen lisääntyy kuitenkin melko hitaasti. (STTK 2010.) Pohjois-Karjalan ammatti- korkeakoulussa toteutetun hankkeen raportista selviää, että ulkomaalaistaustaisten henkilöiden kokemat työllistymisen esteet palvelualalla ovat muun muassa kielivaikkeudet, verkostojen ja kontaktien puute, työnantajien asenteet sekä pätevyyden rinnastamisen vaikeudet (Tikkanen – Rautiainen – Kotro – Korkiakangas - Nives 2008: 49).

### 7.3 Toimeentulotuki

Perustuslain mukaan jokaisella henkilöllä, joka ei pysty hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Tämä on perusoikeus, joka kuuluu kaikille Suomen oikeuspiirissä oleville henkilöille kansalaisuudesta riippumatta. (STM 2003:10.) Sosiaalihuoltolain (13 §) mukaan kunnan on huolehdittava toimeentulotuesta kunnassa oleskelevälle henkilölle eikä toimeentulotuen saatavuus edellytä kunnan olemista henkilön kotikuntana. Toimeentulotukilaissa on myös säädetty erikseen ulkomaalaisen ja Suomessa pysyvästi asuvan maahanmuuttajan oikeudesta toimeentulotukeen. Turvapaikanhakijoiden vastaanotosta ja kotouttamisesta sekä tilapäistä suojelua saavien toimeentulotuesta on säädetty kotouttamislaki (493/1999). Toimeentulotuen myöntämisedellytyksissä ratkaisevaa on, missä määrin hakijan arvioidaan olevan tuen tarpeessa. Pääsääntönä on kuitenkin se, että toimeentulotuen myöntää se kunta, jossa henkilö vakinaisesti oleskelee. Kuitenkin vain kiireellisissä tapauksissa, kuten turvapaikanhaussa, kunta voi olla velvollinen an-

tamaan toimeentulotukea alueellaan tilapäisesti oleskelevalle henkilölle. Toimeentulotukea myönnetään tässä tilanteessa vain välttämätön osuus ja sitä voidaan tarpeen mukaan myöntää ja maksaa jopa yhden päivän ajalta. (Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetty toimeentulolaki 1997: 14 §, 15 §)

Perhoniemi ja Jasinskaja-Lahti (2006) on tehnyt seurantatutkimuksen maahanmuuttajien kotoutumisesta pääkaupunkiseudulla. Tuloksista selviää muun muassa, että maahanmuuttajista noin puolet kokee joutuvansa tinkimään kulutuksestaan ja neljäsosa kokee joutuvansa tinkimään paljon. Taloudelliseen tilanteeseen tyytyväisyys ei kuitenkaan välttämättä anna todellista tietoa tulotasosta, koska maahanmuuttajat saattavat usein verrata muun muassa taloudellista tilannettaan maahanmuuttoaan edeltävään tilanteeseen. Tästä voi seurata se, että he ovat suomalaisiin verrattuna vähempään tyytyväisiä.

#### 7.4 Maahanmuuttajien kokemuksia julkisista palveluista ja sosiaalisista suhteista

Jasinskaja-Lahti ym. (2002) on tehnyt tutkimuksen *Rasismi ja syrjintä Suomessa - Maahanmuuttajan kokemuksia*. Tutkimuksen tuloksista selviää, että maahanmuuttajien kokemukset eri laitoksista saamista palveluista ovat kielteisimmät ulkomaalaisviraston ja sosiaalitoimiston osalta. Sen sijaan pankkeihin ja kouluihin liittyvät kokemukset ovat olleet hyviä. Eri etnisten ryhmien edustajien kokemukset poikkeavat toisistaan. Esimerkiksi somalit ja arabit ovat tutkimuksen mukaan muita ryhmiä useammin ilmoittaneet kokeneensa saaneensa huonoa tai melko huonoa palvelua eri tahoilta, kuten työvoimatoimistosta (nykyinen työ- ja elinkeinotoimisto). Jorosen toimittama maahanmuuttajien elinoloja selvittävän tutkimuksen (2005) perusteella voidaan todeta, että maahanmuuttajien kokemukset eri tahoilta saamista palveluista ovat viime vuosina parantuneet. Maahanmuuttajat ovat arvioineet saaneensa palvelun vähintään puolessa tapauksista hyväksi. Sosiaalitoimistossa asiointien kokemukset ovat tässäkin tutkimuksessa koettu melko huonoksi tai huonoksi lähes kolmanneksella maahanmuuttajista. Tyytyväisimpiä maahanmuuttajat ovat olleet päivähoidon ja kodin sekä koulun ja kodin väliseen yhteistyöhön. (Joronen 2005: 148.)

Maahanmuuttajien integraation tärkeä osa on sosiaalisten verkostojen muodostuminen. Jorosen tutkimuksen (2005) mukaan eri etnisten ryhmien edustajien välillä on eroja siinä, kuinka he suuntautuvat omaan ryhmäänsä tai kuinka paljon heillä on kontakteja syntyperäisiin suomalaisiin ja myös muihin maahanmuuttajiin. Esimerkiksi somalialaiset suuntautuvat selvästi muita voimakkaammin omaan ryhmäänsä, kun taas vietnamilaisien kontaktitiheys oli huomattavasti muita harvempi, etenkin muihin maahanmuuttajiin.

Yksinäisyys on valitettavan yleistä maahanmuuttajien keskuudessa, mutta tässäkin on eroja maittain, esimerkiksi somalialaiset kokevat vähiten yksinäisyyttä. Uusien kontaktien luominen ja sosiaalisten verkostojen laajentaminen on mahdollista muun muassa osallistumalla yhteiskunnalliseen toimintaan, esimerkiksi urheilu- ja liikuntaharrastuksiin sekä erilaisiin järjestötoimintoihin. Perhoniemen ym. (2006: 74) tutkimus osoittaa, että suurimmalla osalla maahanmuuttajista lähiverkosto koostuu sekä oman etnisen ryhmän jäsenistä että syntyperäisistä suomalaisista. Kaikista maahanmuuttajista joka neljäs oli kuitenkin eristäytynyt muista sosiaalisista verkostoista siten, että heillä oli vain omaan etniseen ryhmäänsä kuuluvia ystäviä. Erittäin pieni osa oli sulautunut sosiaalisesti niin, että ystävät koostuivat pelkästään valtaväestön edustajista. Tämän tutkimuksen tulokset maahanmuuttajien sosiaalisista kontakteista valtaväestöön osoittavat sosiaalisen integraation onnistuneen melko hyvin.

## 8 MAAHANMUUTTAJILLE SUUNNATUT PALVELUT

Opinnäytetyömme keskittyy maahanmuuttaja-asiakkaiden käynteihin Ne-Råssa. Siksi koemme tärkeäksi tarkentaa mitä me tarkoitamme, kun puhumme maahanmuuttajasta ja kuinka maahanmuuttaja-asiakas määrittyy Ne-Rån asiakasseurantalomakkeessa. Näiden lisäksi seuraavissa kappaleissa on maahanmuuttajan, siirtolaisen ja kiintiöpakolaisen viralliset määritelmät selventämässä heille suunnattua palvelukenttää. Ne-Rån asiakasseurantalomakkeessa ilmenevä maahanmuuttaja-asiakas on suomea tai muuta kieltä puhuva, esimerkiksi työtä tai asuntoa etsivä ja mahdollisesti Suomen palvelujärjestelmää huonosti tunteva tai ymmärtävä asiakas.

### 8.1 Suomen perustuslaki ulkomaalaisista ja kotoutuminen

Suomessa asuvia ulkomaalaisia koskevat Suomen perustuslaissa (731/1999) taatut perusoikeudet, jotka ulottuvat pääosin kaikkiin Suomen oikeuspiiriin kuuluviin henkilöihin. Perustuslain 6 §:n mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Perustuslaissa on säädetty myös oikeudesta omaan kieleen ja kulttuuriin todeten 17 §:ssä, että saamelaisilla alkuperäiskansana sekä romaneilla ja muilla ryhmillä on oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan. Suomen kansalaisuuteen liittyvät perusoikeudet ovat lähinnä maahantuloon liittyvät vapaudet sekä ääni- ja vaalioikeudet valtiollisissa vaaleissa. (Työministeriö 2002:5.)



Termi kotoutuminen on suomen kielessä otettu käyttöön keväällä 1999. Silloin Suomessa astui voimaan laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. Lain tavoitteena on edistää maahanmuuttajien kotoutumista, tasa-arvoa ja valinnanvapautta. Tavoitteeseen pyritään toimenpiteillä, jotka tukevat yhteiskunnassa tarvittavien keskeisten tietojen ja taitojen saavuttamista. Laissa kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä tavoitteena osallistua työelämäänsä ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen. Kotouttamisella sen sijaan tarkoitetaan niitä kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja voimavaroja, joita viranomaisten tulee järjestää. (Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetty Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 1999)

Keskeiseksi siirtolais- ja pakolaistyön ja -tutkimuksen termiksi on vakiintunut 1980-luvulla termi integraatio. Tämä tarkoittaa sitä, että kaksi tai useampi eri kulttuuria elää keskenään, samalla saaden vaikutteita toisistaan. Maahanmuuttajatyössä integraation voidaan sanoa kuvaavan tilannetta, jossa maahanmuuttajilla on toimiva suhde sekä omaan etniseen ryhmäänsä että valtayhteisöön. Maahanmuuttajat, jotka ovat hyvin integroituneet, arvostavat omia juuriaan, kulttuuriaan sekä pitävät tietoisesti yllä omia tapojaan, kieltään ja uskontoaan. Kuitenkaan he eivät halua eristyä valtayhteisöstä vaan opiskelevat myös valtakulttuurille ominaisia piirteitä sekä kieltä. Onnistuneessa integraatiossa vähemmistö ja valtaväestö saavuttavat tasa-arvoiset lähtökohdat ja vähemmistöllä on oikeus etniseen ja kulttuuriseen monimuotoisuuteen. (Vartiainen-Ora 1996.) Suomessa termejä kotoutuminen ja integraatio käytetään usein päällekkäin ja niillä tarkoitetaan samaa asiaa.

## 8.2 Maahanmuuttaja

Maahanmuuttaja on yleisnimitys, jolla tarkoitetaan sellaista henkilöä, joka muuttaa ulkomailta Suomeen pysyvästi eli vähintään vuodeksi. Usein myös maahanmuuttajien lapsia, jotka ovat syntyneet Suomessa, kutsutaan maahanmuuttajiksi, vaikka he eivät olekaan muuttaneet Suomeen. (Trux 2000: 343.) Maahanmuuttajiksi voidaan kutsua yhteisellä nimikkeellä kaikkia tiettyyn maahan muuttaneita ryhmiä. Maahanmuuttajia ovat siis turvapaikanhakijat, siirtolaiset, pakolaiset ja paluumuuttajat. (Vartiainen - Ora 1996: 14.)

Pakolaiseksi voidaan kutsua henkilöä, joka joutuu pakenemaan toisen maan alueelle viranomaisten aiheuttaman, yksilöön kohdistuvan vainon vuoksi (Trux 2000:343). Keskeisin kansainvälinen pakolaistoimintaa säätelevä sopimus on solmittu vuonna 1951 Genevessä ja sitä täydennettiin lisäpöytäkirjalla vuonna 1967. Suomi on sitoutunut so-

pimukseen vuonna 1968. Geneven sopimus määrittelee pakolaiseksi henkilön, jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi koti- tai oleskelumaassaan rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta. Pakolaiseksi määritellään lisäksi henkilö, joka oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja on kykenemätön tai edellä mainitun pelon johdosta haluton turvautumaan kotimaansa suojaan. Myös sellainen henkilö, joka olematta minkään maan kansalainen oleskelee entisen pysyvän asuinmaansa ulkopuolella ja edellä mainittujen seikkojen vuoksi on kykenemätön palaamaan sinne, määritellään Geneven sopimuksessa pakolaiseksi. Sopimuksen sopijavaltiot sitoutuvat siihen, että ne eivät karkota maansa alueella laillisesti oleskelevaa pakolaista, eivätkä palauta turvapaikanhakijaa sellaiselle alueella, jossa hän olisi vaarassa joutua vainotuksi. (Vartiainen - Ora 1996: 17.)

Kiintiöpakolaisiksi kutsutaan ihmisiä, joille YK:n pakolaisjärjestö UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees) myöntää kansainvälisen pakolaisstatuksen. Vastaanottomaassa ei enää tarvitse tutkia heidän turvan tarvettaan. Vuodesta 2001 lähtien Suomessa on pakolaiskiintiön suuruus ollut 750 henkilöä vuodessa. Pakolaiskiintiön suuruus päätetään eduskunnassa vuosittain budjetinteon yhteydessä. Valtioneuvosto päättää pakolaiskiintiön kohdentamisesta kuntiin. Kiintiöpakolaiset sijoitetaan suoraan kuntaan, joka on päättänyt vastaanottaa pakolaisia. UNHCR:n suositusten pohjalta päätetään, mistä maista kiintiöpakolaiset kulloinkin otetaan. (Maahanmuuttovirasto 2010.)

Turvapaikanhakijaksi voidaan kutsua henkilöä, joka pyytää suojaa ja oleskeluoikeutta muusta kuin koti- tai oleskelumaastaan jättämällä turvapaikkahakemuksen. Turvapaikanhakijalle ei anneta pakolaisstatusta vaan pakolaisuus todetaan vasta turvapaikkahakemuksen päätöksessä. Suomessa turvapaikkahakemuksia käsittelee Maahanmuuttovirasto. Eli turvapaikanhakija saa pakolaisaseman, jos hänelle myönnetään turvapaikka. Maahanmuuttoviraston tekemän turvapaikkamenettelyn yhteydessä tutkitaan ja ratkaistaan myös se, voiko oleskeluluvan saada jollain muulla perusteella esimerkiksi perheenyhdistäminen. (Maahanmuuttovirasto 2010.)

Siirtolainen on maahanmuuttaja, joka muuttaa pois omasta maastaan pääasiassa vapaaehtoisesti. Vapaaehtoisen muuton syynä voi olla esimerkiksi työpaikan saaminen tai etsiminen, avioliitto toisen maan kansalaisen kanssa, opiskelu tai yleensä vain parempien olojen etsiminen. (Maahanmuuttovirasto 2010.) Siirtolaisella on vapaaehtoisen muuton ja paremman elämän toivon vuoksi yleensä positiivinen suhtautuminen uutta maata kohtaan. Tämä sisältää halun ottaa vastaan niitä vaikeuksia ja hankaluuksia,

joita vieraan ja oudon ympäristön uskotaan aiheuttavan. Usein muutos on kuitenkin oletettua suurempi ja vaikuttaa syvemmin muuttajan elämään ja ennen kaikkea kokemukseen omasta minästä kuin mitä hän etukäteen ajatteli. (Alitolppa - Niitamo 1993: 14.)

### 8.2.1 Oleskelulupakäytäntö

Suomessa on käytössä statusluokitus, jonka tarkoituksena on luokitella erilaisin perustein oleskeluluvan saaneet maahanmuuttajat toisistaan. Status määrittelee maahanmuuttajan oikeudellisen aseman ja esimerkiksi palvelujen laajuuden. Oleskeluluvasta tai viisumista siis ilmenee, millä perusteella maassa oleskelu on myönnetty. Statusta voidaan kuitenkin muuttaa, koska oleskeluluvan myöntämisen perusteet voivat elämäntilanteen mukaan muuttua. Pysyvään oleskelulupaan ei kuitenkaan merkitä statusta, koska lupa sellaisenaan on pysyvään asumiseen ja rajoituksettomaan oikeuteen tehdä työtä ilman erillistä työlupaa. (Laine 2001: 15–16.)

Oleskelulupa tarkoittaa lupaa saapua maahan toistuvasti ja siis oleskella maassa. Oleskeluluvan Suomeen voi saada työnteon, elinkeinoharjoittelun, opiskelun tai perhesiteen perusteella ja oleskelulupa voi olla pysyvä (P) tai määräaikainen eli jatkuva (A) tai tilapäinen (B). Esimerkiksi työntekijän oleskelulupia vuonna 2009 myönnettiin 2 883 kappaletta, kun taas vuonna 2008 niitä myönnettiin 5 930 kappaletta. Muissa myönteisten oleskelulupapäätösten myöntämisissä ei ole ollut suurta eroavaisuutta vuosien 2007, 2008 ja 2009 välillä. Vuonna 2009 kaikkia myönteisiä oleskelulupia myönnettiin yhteensä 15 208 kappaletta, kun haettuja oleskelulupia oli yhteensä 18 260 kappaletta. (Maahanmuuttovirasto 2010.)

### 8.3 Eri statuksella Helsingissä oleskelevan ulkomaalaisen palvelut

Työllisyystilanne ja laajat työ- ja koulutusmahdollisuudet sekä palvelut houkuttelevat maahanmuuttajia Suomen eteläosiin. Maahanmuuttajat muuttavat suurempiin monikulttuurisiin keskuksiin myös ylläpitääkseen kulttuuriaan ja kieltään. (Heikkilä–Järvinen 2003:105;109.) Tästä syystä, ja koska työmme koskee Neuvontapiste Ne-Råa, joka sijaitsee Helsingissä, olemme keskittyneet palveluihin, joita nimenomaan Helsinki tarjoaa. Palvelut ovat niin julkisen kuin kolmannenkin sektorin tarjoamia ja ovat tarkoitettu kaikille maahanmuuttajille. Luvun lopussa olemme eritelleet myös tietyillä statuksilla oleskelevien ulkomaalaisten palvelut, joihin vain he ovat oikeutettuja.

Maahanmuuttajalla kuten jokaisella Suomessa asuvalla henkilöllä on kansalaisuudesta riippumatta oikeus julkisiin palveluihin ja asumiseen perustuvaan sosiaaliturvaan. Suomen perustuslaissa sanotaan, että jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Välttämättömän toimeentulon ja huolenpidon saamiseksi ei tarvitse asua Suomessa eikä sillä ole merkitystä millä perusteella oleskelee Suomessa, vaan tilapäisestikin oleskelevat ja työskentelevät henkilöt ovat oikeutettuja sosiaaliturvaan ja palveluihin kiireellisissä ja välttämättömissä tapauksissa. (Työministeriö 2006.)

Helsingissä on Helsingin kaupungin ylläpitämä neuvontapiste maahanmuuttajille, josta on mahdollisuus saada palvelua suomen, venäjän, somalin, arabian, englannin, bulgarian, turkin ja kurdin kielellä. Tarvittaessa heillä on mahdollisuus myös tulkkiin. Helsingiläinen maahanmuuttaja saa maahanmuuttajien neuvontapisteestä neuvontaa ja ohjausta erilaisista Helsingin kaupungin palveluista, maahanmuuttoon liittyvistä asioista, suomalaisen yhteiskunnan eri palveluista, sosiaaliturvaan liittyvistä asioista, maahanmuuttajien oikeuksista ja velvollisuuksista sekä muista arkielämään liittyvistä asioista. Maahanmuuttajien neuvontapisteiden palvelut ovat maksuttomia, kaikille maahanmuuttajille suunnattuja ja sillä on yhteispalvelusopimus maahanmuuttoviraston ja Helsingin maistraatin kanssa. (Helsingin kaupunki 2010.)

### 8.3.1 Kaikille maahanmuuttajille tarjolla olevia monikulttuurisia kursseja

Helsingin Kaisaniemessä sijaitseva kansainvälinen kulttuurikeskus Caisa on perustettu vuonna 1996 vastaamaan huoleen, joka koski erityisesti maahanmuuttajien sopeutumista Suomeen, heidän syrjäytymisensä ennaltaehkäisyä sekä heidän työllistymismahdollisuuksiaan Helsingissä. Toimintansa alusta alkaen Caisa on palvellut uusia ja vanhoja vähemmistöjä ja kantaväestöön kuuluvia. Tavoitteena on tukea uusien etnisten ja kulttuurivähemmistöjen integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan niin, että heidän identiteettinsä, kulttuurinsa ja kielensä samalla säilyisi. Caisan toiminta kuuluu Helsingin kulttuurikeskuksen alaisuuteen, joka on vaikuttanut siihen, että sen toiminta kattaa niin taidenäyttelyjä, konsertteja ja teatteriesityksiä kuin myös seminaareja, ruokakarnevaaleja ja oman kielen ja kulttuuriperimän säilyttämiseen tähtääviä perhekerhoja. Caisan tiloissa toimii myös Infopankki.fi – verkkopalvelu, joka antaa maahanmuuttajille tietoa suomalaisen yhteiskunnan toiminnasta ja palveluista viidellätoista kielellä. (Caisa 2010.)

Monika - Naiset liitto ry on perustettu vuonna 1998. Liitto tukee maahanmuuttajanaisten hyvinvointia ja aktiivista kansalaistoimintaa, tuottaa palveluita väkivaltaa kokeneille

naisille ja lapsille, vaikuttaa päätöksentekoon sekä tarjoaa koulutusta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Tämän lisäksi Helsingin Sörnäisissä sijaitsee myös monikulttuurinen kohtaamispaikka MoniNaisten Talo sekä Voimavarakeskus Monika väkivaltaa kokeneille maahanmuuttajanaisille. Palvelua saa noin 20 kielellä, joiden joukossa ovat muun muassa arabia, dari, englantia, espanja, farsi, hindi, italia, kurdi, persia, portugali, ranska, romania, ruotsi, saksa, somali, tagalogi, thai, turkki, venäjä, vietnami ja viro. Monika - Naiset liitto ry:n työtä rahoittavat muun muassa Raha-automaattiyhdistys, Helsingin kaupunki, EU:n kotouttamisrahasto, EU:n pakolaisrahasto, eri ministeriöt ja säätiöt sekä palveluita ostavat kunnat. Monika - Naisten toiminnan tavoitteena on muun muassa kotoutumisen tukeminen, väkivallan ennaltaehkäisy, yksilön elämänhallinnan tukeminen ja syrjäytymisen ehkäisy sekä yhteisöllisyyden, osallisuuden ja moniarvoisuuden edistäminen. Monika - Naiset tukee maahanmuuttajanaisten hyvinvointia ja ehkäisee syrjäytymistä tarkasti räätälöidyillä palveluilla, joilla he edistävät maahanmuuttajanaisten arjen sujumista uudessa kotimaassa, suomalaisen palvelujärjestelmän tuntemusta, kouluttautumista ja työllistymistä, kielen oppimista, sosiaalisia verkostoja, vanhemmuutta sekä aktiivista kansalaisuutta. Palveluiden erityisenä kohderyhmänä on väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneet maahanmuuttajanaiset ja – lapset, mutta palvelut vastaavat myös ihmiskaupan uhrien ja kunniaan liittyvän väkivallan uhrien tarpeisiin. Räätälöidyt palvelut sisältävät muun muassa vertais- ja ryhmätoimintaa, henkilökohtaista ohjausta, koulutuksia sekä apua ja tukea vakavista kriisitilanteista selviytymiseen. (Monika - Naiset liitto ry 2010.)

Perhetalo Sahrami tuottaa Helsingissä asuville maahanmuuttajanaisille kursseja, joilla harjoitellaan suomen kieltä, saadaan tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, kulttuurista ja palveluista. Kurssien nähdään auttavan kotoutumaan Suomeen ja olevan myös alkupolku jatko-opiskeluun. Kurssit ovat maksuttomia. Perhetalo Sahrami tarjoaa myös kotoutumiskursseja, joiden aiheina ovat perhe, asuminen, liikenne, ammatit, kulttuurit, kirjasto, ruoka, terveydenhoito, päivähoido, koulu ja pankki. (Helsingin kaupunki 2010.)

### 8.3.2 Turvapaikanhakijalle suunnatut palvelut

Ulkomaalaisen henkilön statuksesta riippuen Helsingin kaupunki tarjoaa hänelle palveluitaan. Oleskeluluvan Suomeen saanut ulkomaalainen saa pitkälti samat palvelut kuin kuka tahansa Suomen kansalainen. (Työministeriö 2010.) Esimerkiksi turvapaikanhakijat ja B-oleskeluluvan (tilapäinen oleskelulupa) saaneet ovat oikeutettuja kuitenkin vain välttämättömiin palveluihin, joista pääasiassa vastaa Helsingin kaupungin sosiaaliviraston alaisena toimivat vastaanottokeskukset. Muun muassa Metsälän vastaanottokeskus tarjoaa turvapaikanhakijoille majoituksen, varmistaa toimeentulon (säilöönnottoyksi-

kössä myös ruokahuolto), akuutin ja välttämättömän terveyden- ja sairaudenhoidon, yleistä ohjausta ja neuvontaa sekä turvapaikkaprosessiin liittyvän oikeusturvan toteutumisen tukemisen. (Metsälän vastaanottokeskus 2010.)

Metsälän vastaanottokeskuksessa on myös yksityismajoitusasiakkaita. Turvapaikanhakijalla on oikeus valita asuinpaikkansa ja tietyin perustein hän voi hakea yksityismajoitusasiakkaaksi. Asumisen yksityismajoituksessa on oltava virallista eli hakijan tulee esittää vuokrasopimus, talonkirjaote ja asunnonhaltijan lupa. Asunnon täytyy olla tarkoitettu asumiseen. Yksityismajoitusasiakkaat haastatellaan ennen hyväksymistä ja heille selitetään muun muassa, että he kustantavat asumisen itse. Heillä on käytössä Metsälän vastaanottokeskuksen sosiaalityö-, terveydenhoito- ja ohjauspalvelut, joihin kuuluu myös toimeentulotuki. Vastaanotto toiminnan yleisenä toiminta-ajatuksena on ylläpitää turvapaikanhakijan omaa elämänhallintaa ja aktiivisuutta sekä ennaltaehkäistä syrjäytymistä. On kuitenkin hyvä painottaa, ettei vastaanotto toiminnan tavoitteena ole kotouttaa turvapaikanhakijaa suomalaiseen yhteiskuntaan. (Metsälän vastaanottokeskus 2010; Helsingin kaupunki 2010.) Vastaanottokeskusten asiakkaat saavat kalenterivuoden aikana 100 euroa avustusta opiskeluun eli kurssimaksuihin ja kirjoihin, vaikka niin sanottua kotoutumissuunnitelmaa ja eritoten opiskelusuunnitelmaa ei Helsingin vastaanottokeskuksissa transit -luonteesta johtuen asiakkaille tehdä. (Metsälän sosiaalipalvelu-info 2010.) Kursseille osallistuminen on siis turvapaikanhakijan omalla vastuulla, vaikkakin niiden löytämiseen he saavat ohjausta omasta keskuksestaan.

### 8.3.3 Kotoutumissuunnitelman piirissä olevien palvelut

Maahanmuuttoyksikkö on Helsingin kaupungin Sosiaaliviraston alaisuudessa toimiva maahanmuuttajien palvelupiste. Maahanmuuttoyksikön tehtävänä on järjestää Helsinkiin pysyvästi asettuneille pakolaisille kotoutumista tukevia sosiaalipalveluja, ohjata kotoutumista sekä toimia asiantuntijana maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Maahanmuuttoyksikön asiakkaita ovat siis oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat, ihmiskaupan uhrin, paluumuuttajat, kiintiöpakolaiset ja sellaiset kiireelliset tapaukset, joille YK:n pakolaisjärjestö UNHCR on pyytänyt Suomelta paikkaa. Maahanmuuttoyksikköön otetaan asiakkaiksi myös muista kunnista tulevat pakolaiset, jos he ovat oleskelleet Suomessa alle kaksi vuotta. Koska pakolaisen asiakkuus maahanmuuttoyksikössä kestää noin kolme vuotta, menevät muista kunnista Helsinkiin muutaneet yli kaksi vuotta Suomessa oleskelleet pakolaiset oman alueensa sosiaaliaseman asiakkaiksi. Hehän ovat jo kuntalaisia ja heille siis kuuluvat kuntalaisten palvelut. (Helsingin kaupunki 2010.)

### 8.3.4 Työttömän maahanmuuttajan palvelut

Euroopan talousalueelta ja Sveitsistä Suomeen muuttaneen ulkomaan kansalaisen ensimmäinen asiointi Työ- ja elinkeinotoimistossa tapahtuu Kluuvin toimipisteen EU-RES- työnvälityksessä, jossa ulkomaan kansalainen voidaan rekisteröidä työnhakijaksi. Rekisteröinti edellyttää ulkomaan kansalaiselle myönnetyn jatkuvan oleskeluluvan (A) tai pysyvän oleskeluluvan (P). (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010.)

Jos työttömällä maahanmuuttajalla on rajoittamaton oikeus ansiotyöhön ja hän on ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi työ- ja elinkeinotoimistoon, voi Kela maksaa hänelle työmarkkinatukea kotoutumistukena. Työmarkkinatuen (eli kotoutumistuen) myöntäminen edellyttää myös kotoutumissuunnitelman vireillä oloa ja henkilön sitoutumisen noudattamaan sitä. Kuten kaikissa työmarkkinatuen myöntämistapauksissa, myös maahanmuuttajan tulee olla taloudellisen tuen tarpeessa ja täyttää työmarkkinatuen saamisen edellytykset. Kotoutumissuunnitelmaan oikeutetulle maahanmuuttajalle ei voida myöntää työmarkkinatukea muutoin kuin kotoutumistukena ja sitä voidaan maksaa enintään kolmen vuoden ajan siitä, kun maahanmuuttaja on ensimmäisen kerran merkitty kotikunnan väestöjärjestelmään. Joissain erityistapauksissa maksamista voidaan jatkaa kahdella vuodella. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010.)

## 9 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 9.1 Tutkimuksen tavoitteet

Opinnäytetyömme tavoitteena on saada tietoa niistä syistä, joiden takia Ne-Rån ulkomaalaistaustaiset asiakkaat käyttävät sen palveluita. Erityisesti opinnäytetyömme tutkii maahanmuuttaja-asiakkaiden käyntejä Ne-Råssa ja heidän osuutensa mahdollisia muutoksia vuodesta 2008 vuoteen 2009. Ne-Råssa on havaittu, että valtaväestön naiset käyttävät neuvontapalveluita enemmän kuin miehet. Ilmiö näyttäytyy Ne-Råssa päinvastaisena maahanmuuttaja-asiakkaiden keskuudessa eli maahanmuuttajamiehet käyttävät Ne-Rån palveluita enemmän kuin maahanmuuttajanaiset. Tutkimme eroaako maahanmuuttajanaisten ja – miesten asiointien syyt ja asioinneilla esiin tuodut aiheet toisistaan. Selvitämme myös onko yleisesti ottaen asiointien syyt muuttuneet vuodesta 2008 vuoteen 2009. Näiden lisäksi vertaamme saatuja tuloksia valtaväestön asiakaskäynteihin ja selvitämme esiintyykö niissä mainittavia eroja. Opinnäytetyöstämme saatuja tuloksia voi Ne-Rå käyttää työn kehittämiseen, rahoituksen hakemiseen, asiakas-

seurantalomakkeen kehittämiseen sekä maahanmuuttajatietouden lisäämiseen. Ne-Rå saa rahoitusta RAY:lta eli raha-automaattiyhdistykseltä. Rahoituksen saaminen ei ole itsestäänselvyys ja sitä varten kaikenlainen tutkimustieto on eduksi. Työn kehittämisen lähtökohta on erittäin ajankohtainen ottaen huomioon, että Suomi on jo pitkällä muutoksessaan monokulttuurisesta monikulttuuriseksi yhteiskunnaksi. Maahanmuuttajien erityistarpeet tiedostaen on ymmärrettävä, että heidän parissa työskentely vaatii omanlaista erityisosaamista, perehtyneisyyttä ja eritoten kiinnostusta. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:3.) Ne-Råssa on huomattu, että maahanmuuttajien määrä neuvonpisteen asiakkaina lisääntyy koko ajan, mutta asiasta halutaan konkreettista tutkimustulosta. Tutkimustulosta voisi hyödyntää siis rahoitusta hakiessa, mutta myös yhteistyökumppaneille kertomisessa. Ne-Rån asiakasmäärät ovat sen verran pieniä, että se joutuu puolustelemaan olemassaoloaan ja omaa tarpeellisuuttaan. Ne-Råssa on kuitenkin pidetty erityisen tärkeänä, että asiakkaalle annetaan aikaa ja se olisi ainutlaatuaista Ne-Råssa. Nykyisillä opiskelijamäärillä ei olisi myöskään mahdollista ottaa vastaan asiakkaita paljoo tätä nykyistä määrää enempää. Ne-Råssa halutaan myös kunnioittaa Settlementiarvoja sekä Ne-Rån toimintaperiaatteita siten, että asiakkaalle annetaan aikaa, jotta kohtaaminen olisi aito ja välittävä. Tämä ei onnistuisi, jos päivittäin olisi liian monta asiakasta. Aiempaa vastaavanlaista tutkimusta ei ole tehty, joten opinnäytetyömme on hyvä pohja jatkotutkimuksille ja verrata tuloksia keskenään.

## 9.2 Tutkimuskysymykset

1. Mitkä ovat yleisimmät asiointien syyt, joissa maahanmuuttajat asioivat Ne-Råssa ja poikkeavatko ne verrattuna muihin asiakasryhmiin?
2. Miten asiointien syyt eroavat toisistaan eri vuosina tarkastellessamme vuosia 2008 - 2009?
3. Onko mies- ja naisasiakkaiden käyntien syissä eroja?

## 9.3 Asiakasseurantalomakkeet aineistona

Aineistona tutkimuksessamme käytämme asiakasseurantalomakkeita (liite 1). Asiakasseurantalomake täytetään jokaisen asiakastapaamiseen jälkeen. Lomakkeeseen merkitään asiakkaan sukupuoli, ikä, puhuttu kieli ja asioinnin kesto. Lisäksi lomakkeeseen kirjataan, jos asiakastapaamisen aikana käy ilmi, asuuko asiakas Helsingissä tai lähialueella ja mistä hän on saanut tiedon Ne-Råsta. Lomakkeeseen kirjataan syy, jonka takia asiakas on tullut (sisältöluokka), mistä aiheista hänen kanssaan on keskusteltu (teema) sekä mitä asiakkaan kanssa on tehty. Asioinnin syyt ja teemat kirjataan myös numeroina, jonka avulla ne on helpompi tilastoida. Opinnäytetyömme aineistona on siis käytetty Neuvontapiste Ne-Rån asiakasseurantalomakkeita ja niistä koottuja tilastoja.



Maahanmuuttaja-asiakkaiden erottelu koko aineistosta selitetään yksityiskohtaisemmin seuraavassa kappaleessa. Ne-Rån asiakasseurantalomakkeen tiedot on tilastoitu niin, ettei asiakasta tunnisteta ja lomake täytetään asiakaskäynnin jälkeen. Nämä seikat vaikuttavat siihen, että maahanmuuttaja-asiakkaan merkintä on kyseessä olevan työntekijän varassa. Merkinnän on muun muassa voinut lisätä lomakkeeseen niin sanotusti ylimääräisenä, mutta virallisiin sähköisiin tilastoihin tämä seikka ei tule esille. Se, että kyseessä on ollut maahanmuuttaja-asiakas, selviää usein vain lukemalla asiakasseurantalomakkeet, joihin on kuvattu asiakaskäynnillä esiin tulleita teemoja.

#### 9.4 Analyysin toteuttaminen

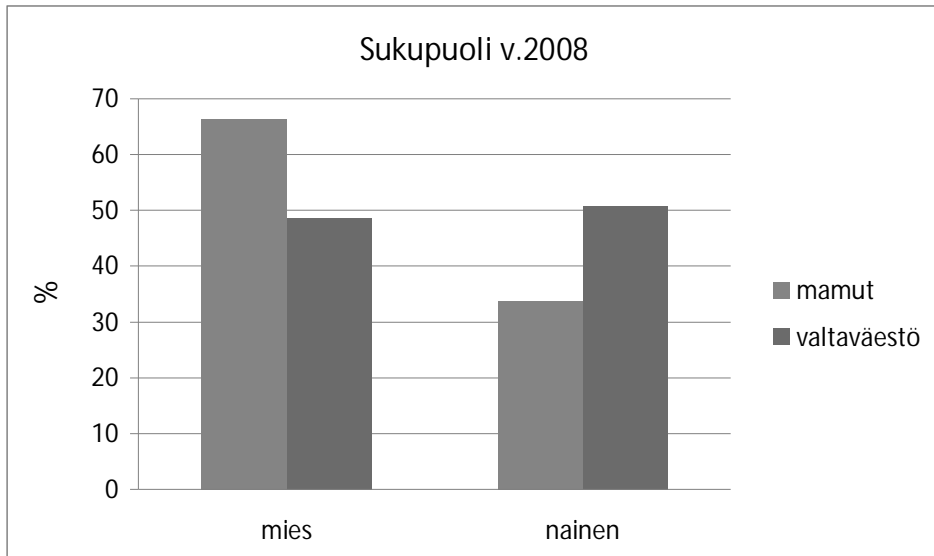
Toteuttaaksemme opinnäytetyömme, aloitimme sen tutustumalla Ne-Rån toimintaan, siitä jo tehtyyn tutkimusmateriaaliin, valitsemaamme ja niihin liittyviin tutkimuksiin sekä muuhun materiaaliin. Tutkimusaineistona opinnäytetyössämme käytimme asiakasseurantalomakkeita. Meillä molemmilla on kokemusta maahanmuuttajien kanssa työskentelystä, joka on syventänyt omaa ymmärrystämme monikulttuurisesta ohjaus- ja neuvontatyöstä. Koko opinnäytetyöprosessin olemme voineet käydä vuoropuhelua työelämän edustajien kanssa monikulttuurisesta työstä. Olemme toteuttaneet opinnäytetyömme osaksi Ne-Rån tiloissa perehtyen muun muassa asiakasseurantalomakkeisiin. Kävimme läpi vuosien 2005–2009 asiakasseurantalomakkeet ja erottelimme niistä maahanmuuttaja-asiakkaiden lomakkeet. Valitsimme maahanmuuttaja-asiakkaiden lomakkeiksi ne asiakasseurantalomakkeet, joissa kävi ilmi joko kielivalintana (ei suomi eikä ruotsi) muu kieli tai lomakkeen täyttäjänä oli erikseen merkinnyt/maininnut kyseessä olevan maahanmuuttaja-asiakas. Päädyimme tähän erotteluun siksi, että asiakasseurantalomakkeessa ei ole vaihtoehtona valita esimerkiksi asiakkaan etnistä taustaa. Käytyämme läpi koko aineiston eli vuodesta 2005 vuoteen 2009, päädyimme tutkimaan pelkästään lähivuosien asiakasseurantalomakkeet. Valitsimme kyseiset vuodet, koska maahanmuuttaja-asiakkaiden asiakasseurantalomakkeiden osuus koko aineistosta oli niin suuri. Ne-Råssa opiskelijoiden tehtäviin kuuluu myös syöttää asiakasseurantalomakkeiden tiedot SPSS -tilasto-ohjelmaan. Käytimme osittain valmista aineistoa, koska emme nähneet tarpeelliseksi tehdä samaa työtä uudelleen. Joitakin kuukausia puuttui, joten ne syötimme itse SPSS -ohjelmaan. Vaikka aineisto oli osittain valmiina, vietimme pitkiä aikoja SPSS -ohjelman parissa etsien erilaisia ratkaisuja tilastojen mahdollisimman monipuoliseen hyödyntämiseen. Aineiston tulokset saimme ristiintaulukoinnilla ja taulukot tuloksista teimme niiden pohjalta. Aineistosta saadut tulokset ovat esillä seuraavassa luvussa.

## 10 MAAHANMUUTTAJA-ASIAKKAAT NE-RÅN KÄYTTÄJINÄ

Opinnäytetyömme aineiston muodosti asiakasseurantalomakkeet, joita oli yhteensä 1 067 kappaletta. Näistä maahanmuuttaja-asiakkaita oli noin 25 % eli 271 kappaletta. Aineisto oli mielestämme sopivan kokoinen määrälliseen tutkimukseen. Ne-Rån toiminnassa yksi toimintaperiaate on nimettömyys, joka tarkoittaa, että henkilötietoja ei kerätä eikä Ne-Rå ota asiapapereita säilytettäväksi (Ruskomaa 2008). Asiakaskäyntien tilastoinnin tarkkuus on vaihtelevaa, koska asiakasseurantalomakkeet täytetään vasta asiakkaan lähdettyä eikä siis yhdessä asiakkaan kanssa. Tämä vaikuttaa siihen, että asiakasseurantalomakkeeseen on mahdollista täyttää vain ne tiedot, jotka työntekijä voi havainnoida tai ne, jotka tulevat ilmi asiakkaan kanssa käydystä keskustelusta. Tässä luvussa puhuttaessa valtaväestöstä ja maahanmuuttajista tarkoitamme Ne-Rån palveluita käyttäneitä henkilöitä. Asiakasseurantalomakkeisiin on vuoden 2009 maaliskuussa lisätty teema, joka liittyy vaikeuteen ymmärtää palvelujärjestelmää ulkomaalais-taustasta johtuen. Tämä esiintyy kaavioissa nimellä *ulkom. tausta*. Lisätty teema on muuttanut tilastointia niin, että kyseessä oleva teema ja myös teema ”muu” ovat tuloksiltaan epäluotettavia. Tästä syystä tuloksia esitellessämme emme ole huomioineet edellä mainittuja teemoja.

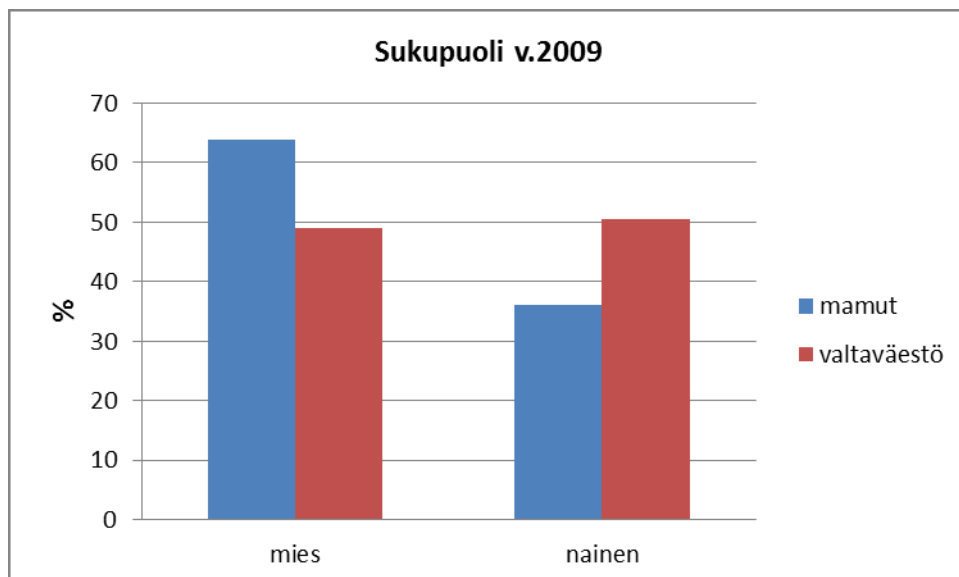
### 10.1 Sukupuoli

Vuonna 2008 valtaväestön osalta miehet ja naiset (kuvio 2) käyttivät Ne-Rån palveluita lähes saman verran. Valtaväestöön kuuluvia asiakkaita on ollut yhteensä 386. Heistä naisia oli 49 % ja miehiä 51 %. Maahanmuuttaja-asiakkaiden sukupuolijakauma oli valtaväestöön verrattuna huomattava. Maahanmuuttajamiehet käyttivät Ne-Rån palveluita selkeästi enemmän kuin maahanmuuttajanaiset. Maahanmuuttaja-asiakkaista (yhteensä 86) miesten osuus oli 66 % ja naisten 34 %.



KUVIO 2. Ne-Råssa asioiden maahanmuuttaja-asiakkaiden ja valtaväestön asiakkaiden sukupuolijakauma vuonna 2008

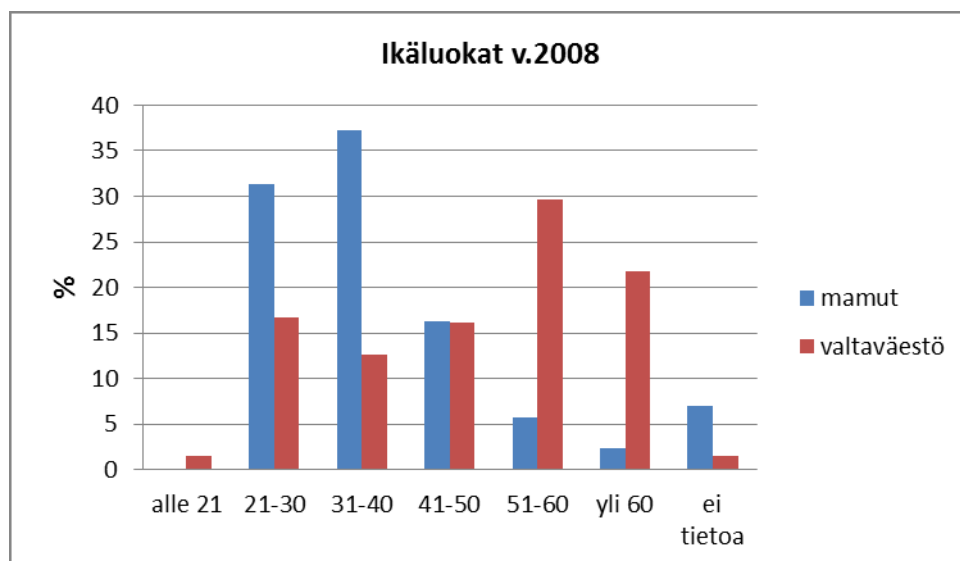
Vuonna 2009 valtaväestön asiakkaista edelleen lähes saman verran oli miehiä ja naisia (kuviokuva 3). Valtaväestöön kuuluvia asiakkaita oli yhteensä 406. Näistä miesten osuus oli 49 % ja naisten 51 %. Verrattuna vuoteen 2008 naistenkäyntien määrän osuus oli noussut 2 prosenttiyksikkö, kun taas miesten käyntien määrän osuus oli laskenut saman 2 prosenttiyksikköä. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla ilmiö on ollut samanlainen. Tämä tarkoittaa, että naisten käyntien osuus kaikista maahanmuuttaja-asiakkaiden käynneissä on vuodesta 2008 vuoteen 2009 noussut 2 prosenttiyksikköä, kun taas miesten käyntien osuus on laskenut 2 prosenttiyksikköä. Vuonna 2009 naisten osuus oli 36 % ja miesten 64 %.



KUVIO 3. Ne-Råssa asioineiden maahanmuuttaja-asiakkaiden ja valtaväestön asiakkaiden sukupuolijakauma vuonna 2009

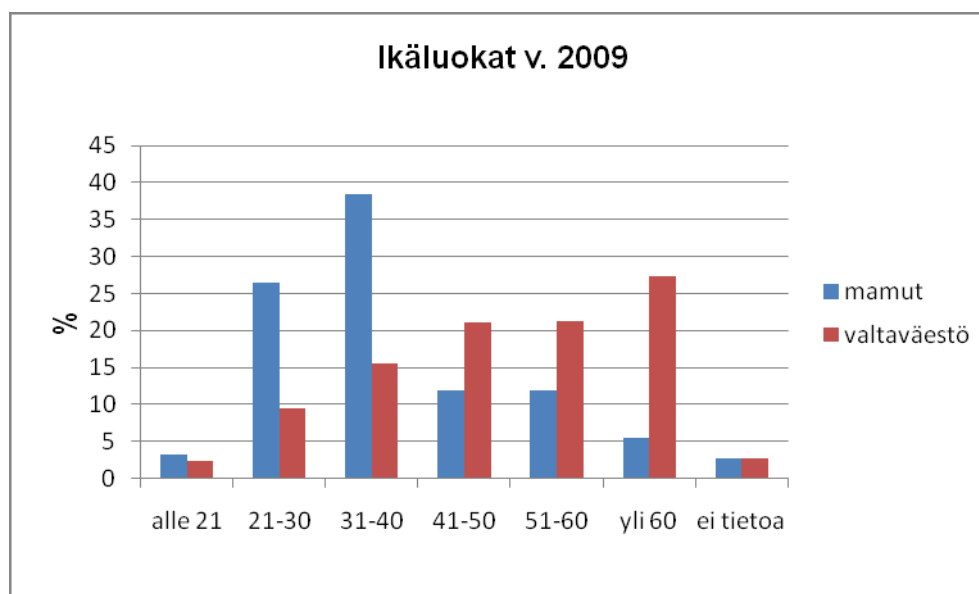
## 10.2 Ikäjakauma

Kuviossa (kuvio 4) on nähtävissä vuoden 2008 niin valtaväestön kuin maahanmuuttajienkin osalta ikäjakauma. Ne-Rån asiakasseuranlomakkeessa on mahdollisuus valita oman arvion perusteella kuuluvan johonkin seuraavista ikäluokista: alle 21-vuotiaat, 21–30-vuotiaat, 31–40-vuotiaat, 41–50-vuotiaat, 51–60-vuotiaat, yli 60-vuotiaat tai ei tietoa. Vuonna 2008 Ne-Rån palveluita on käyttänyt 472 kappaletta. Näistä alle 21-vuotiaita valtaväestöön kuuluvia asiakkaita on ollut 6 henkilöä eli 2 % taas tähän ikäluokkaan kuuluvia maahanmuuttaja-asiakkaita ei ollut lainkaan. Maahanmuuttaja-asiakkaista noin kolmannes on ollut iältään 21–30-vuotiaita, kun taas valtaväestöstä tähän ikäryhmään on kuulunut vain 17 %. Maahanmuuttaja-asiakkaista suurin ikäryhmä on ollut 31–40-vuotiaat (37 %), kun taas valtaväestöstä tähän ikäryhmään on kuulunut ainoastaan 13 %. Ainut ikäryhmä, jossa on huomattavissa yhdenmukaisuutta valtaväestön ja maahanmuuttaja-asiakkaiden välillä on 41–50-vuotiaat. Tässä ikäryhmässä oli valtaväestön sekä maahanmuuttaja-asiakkaiden osuus sama eli 16 %. Valtaväestön asiakkaita eniten eli lähes kolmannes kuului ikäryhmään 51–60-vuotiaat. Maahanmuuttaja-asiakkaita tässä kyseisessä ikäryhmässä oli vain 6 %. Myös yli 60-vuotiaiden ikäryhmässä on valtaväestön ja maahanmuuttaja-asiakkaiden välillä huomattava ero. Valtaväestön asiakkaita oli tässä ikäryhmässä noin neljännes, kun taas maahanmuuttaja-asiakkaita oli vain 2 %.



KUVIO 4. Ne-Rån palveluita vuonna 2008 käyttäneiden maahanmuuttaja-asiakkaiden ja valtaväestön asiakkaiden asiointit ikäluokittain

Kuviossa (kuvio 5) on vuoden 2009 valtaväestön ja maahanmuuttajien ikäjakauma. Vuonna 2009 alle 21-vuotiaita valtaväestöön sekä maahanmuuttajiin kuuluvia asiakkaita on ollut molemmissa yhtä vähän. Maahanmuuttaja-asiakkaista vajaa kolmannes on ollut iältään 21–30-vuotiaita, kun taas valtaväestöstä tähän ikäryhmään kuului vain 10 %. Maahanmuuttaja-asiakkaista suuri osa eli 38 % on ollut 31–40-vuotiaita, kun taas valtaväestöstä vain 16 % on kuulunut tähän ikäryhmään. Molempien asiakasryhmien käyttäjämäärissä on vuonna 2009 tämän ikäryhmän osalta ollut hieman nousua. Ikäryhmässä 41–50-vuotiaat on maahanmuuttaja-asiakkaita ollut 12 % ja valtaväestön asiakkaita viidennes. Maahanmuuttaja-asiakkaista 41–50- ja 51–60-vuotiaita on täsmälleen saman verran eli 12 %. Valtaväestön asiakkaiden osuudet näissä edellä mainituista ikäryhmissä on myös lähes sama eli ero on todella pieni. Yli 60-vuotiaiden ikäryhmässä on huomattava ero valtaväestön ja maahanmuuttaja-asiakkaiden kesken. Valtaväestön asiakkaista vajaa kolmannes ja maahanmuuttaja-asiakkaista vain 5 % kuului tähän ikäryhmään.

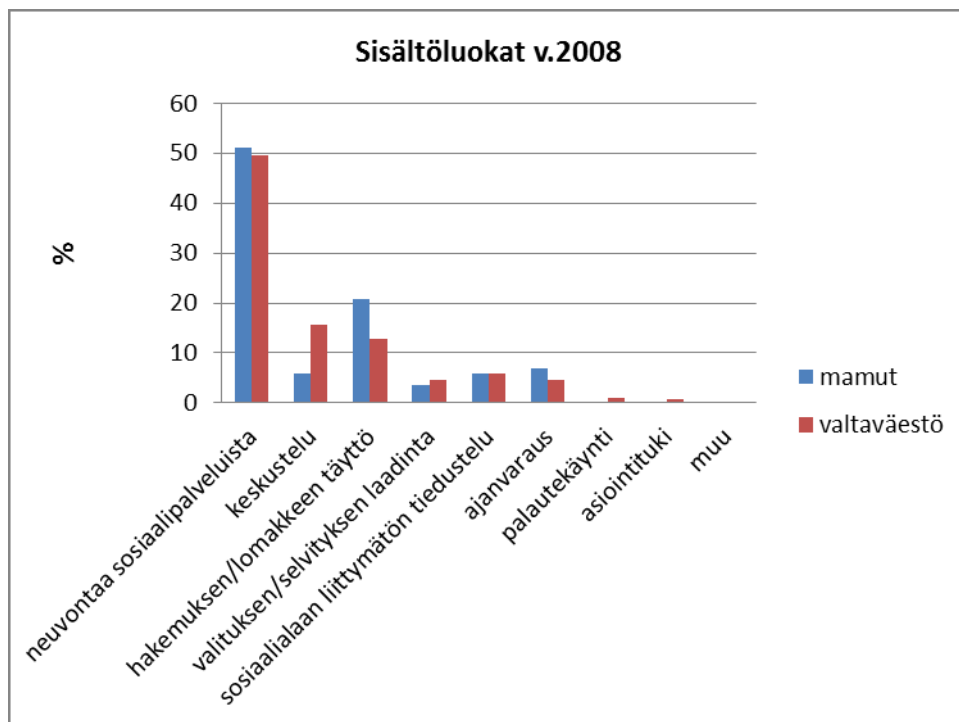


KUVIO 5: Ne-Rån palveluita vuonna 2009 käyttäneiden maahanmuuttaja-asiakkaiden ja valtaväestön asiakkaiden asiointit ikäluokittain

### 10.3 Sisältöluokat

Ne-Råssa on yhdeksän eri sisältöluokkaa asiointille eli syitä sille miksi asioi Ne-Råssa. Nämä luokat ovat; neuvontaa sosiaalipalveluista, keskustelu, hakemuksen/lomakkeen täyttö, valituksen/selvityksen laadinta, sosiaalialaan liittymätön tiedustelu, ajanvaraus, palautekäynti, asiointituki ja muu. Asiakasseurantalomakkeisiin on lomakkeen täyttäjän mahdollisuus merkitä sisältöluokat siten, että asiakaskäynnillä ensiksi esiin tullut asia

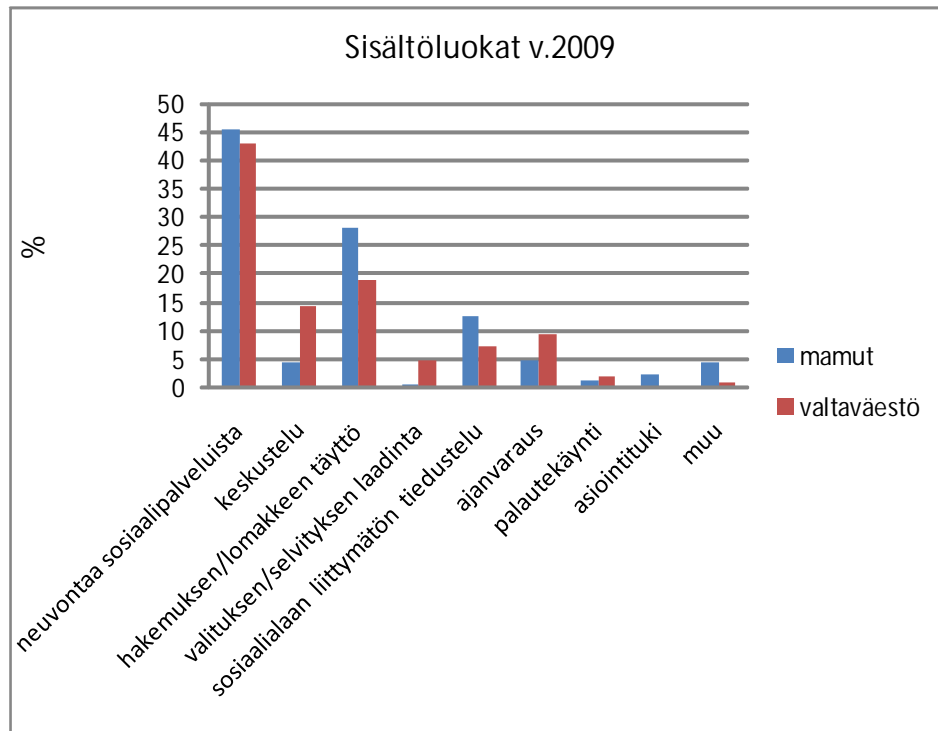
on ensisijainen ja mahdollisesti muita esiin tulleita sisältöluokkia merkitään toissijaiseksi ja kolmanneksi tärkeimmäksi. Tuloksissa olemme analysoineet vain ensisijaisia sisältöluokkia, koska pidämme niitä oleellisimpina Ne-Rån palveluiden käyttöä kartoittaessamme. Seuraavassa taulukossa on esitetty vasemmalla puolella maahanmuuttajat ja oikealla valtaväestön asiakkaat. Vuonna 2008 (kuvio 6) molemmissa ryhmissä asiakaskäynneillä puolet asiakkaista on halunnut neuvontaa sosiaalipalveluista ja on siten ollut suosituin asiointin syy. Selkeimmät erot käyntien syissä ovat keskustelun ja hakemuksen/lomakkeen täyttävyyden osalta. Valtaväestön asiakkaista 16 % ovat asioineet Ne-Råssa ensisijaisesti sen takia, että saivat keskustella jonkun kanssa, kun taas maahanmuuttajista keskustelua halusi vain 6 %. Ne-Rån asiakkaista hakemuksen/lomakkeen täyttämisen osalta 13 % tarvitsi apua, kun taas maahanmuuttajista vastaavasti 21 % koki tarvitsevänsä täyttöapua.



KUVIO 6: Maahanmuuttaja-asiakkaiden ja valtaväestön asiakkaiden vuonna 2008 käyttämät Ne-Rån palvelut

Edelleen vuonna 2009 (kuvio 7) sosiaalipalveluihin liittyvä neuvonta on ollut suurin tarve sekä valtaväestöllä että maahanmuuttajilla. Valtaväestön sekä maahanmuuttaja-asiakkaista lähes saman verran on käynyt Ne-Råssa ensisijaisesti sen takia, että he tarvitsivat neuvontaa sosiaalipalveluista. Samoin kuin vuonna 2008, on myös vuonna 2009 suurin ero keskustelun kohdalla. Valtaväestöstä 14 % on tullut Ne-Råon keskustellakseen jonkun kanssa, mutta maahanmuuttajista vain 4 % kaipasi keskusteluseuraa. Lomakkeen/hakemuksen täyttämisen osalta maahanmuuttajat kaipasivat apua valta-

väestöä enemmän. Valtaväestöstä viidennes (19 %) ja maahanmuuttajista peräti melkein kolmannes eli 28 % haki Ne-Råsta apua ensisijaisesti lomakkeen/hakemuksen täyttämiseen.



KUVIO 7: Maahanmuuttaja-asiakkaiden ja valtaväestön asiakkaiden vuonna 2009 käyttämät Ne-Rån palvelut

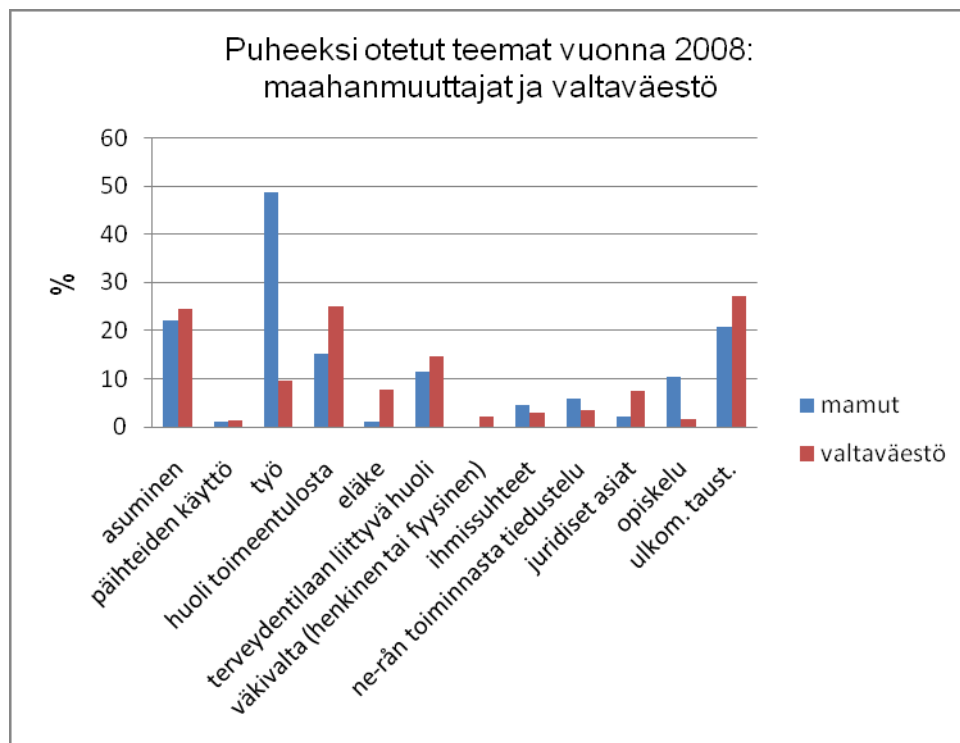
Yhteenvetona tuloksista vuoden 2008 ja 2009 osalta maahanmuuttaja-asiakkaat tarvitsivat vuonna 2008 Ne-Råsta eniten neuvontaa sosiaalipalveluista (51 %) ja toiseksi eniten (21 %) apua hakemuksen/lomakkeen täyttämässä. Vuoteen 2009 verrattuna sosiaalipalveluihin liittyvä neuvonnan tarve oli laskenut 45 %:n, kun taas hakemuksen/lomakkeen täyttämiseen oli tarvittu apua vuotta 2008 enemmän (28 %). Myös valtaväestön asiakkaat tarvitsivat vuonna 2008 eniten neuvontaa sosiaalipalveluista (50 %) ja toiseksi eniten keskustellakseen (16 %). Vuoteen 2009 verrattuna sosiaalipalveluihin liittyvä neuvonnan tarve oli hieman laskenut (43 %). Keskustelun sijaan valtaväestön asiakkaat ovat tarvinneet toiseksi eniten apua hakemuksen/lomakkeen täyttämiseen (19 %).

#### 10.4 Teemat

Sisältöluokkien lisäksi Ne-Råssa tilastoidaan asiakaskäynneillä esiin tulleet aiheet teemoihin (kuvio 8), joita on 12 teemaa. Nämä teemat ovat: asuminen, päihteiden

käyttö, työ, huoli toimeentulosta, eläke, terveydentilaan liittyvä huoli, väkivalta (henkinen tai fyysinen), ihmissuhteet, Ne-Rån toiminnasta tiedustelu, juridiset asiat ja opiskelu. Teemoja voi olla samalla asiakaskäynnillä monia. Asiakasseurantalomakkeen täyttäjän on mahdollista merkitä lomakkeeseen useampia puheeksi otettuja teemoja, joten tuloksissa on esillä jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä puheeksi otetut teemat. Teemoja ei siis ole luokiteltu ensisijaisiksi tai toissijaisiksi, vaan kaikki teemat on tilastoitu samanarvoisiksi ja otettu huomioon tuloksissa.

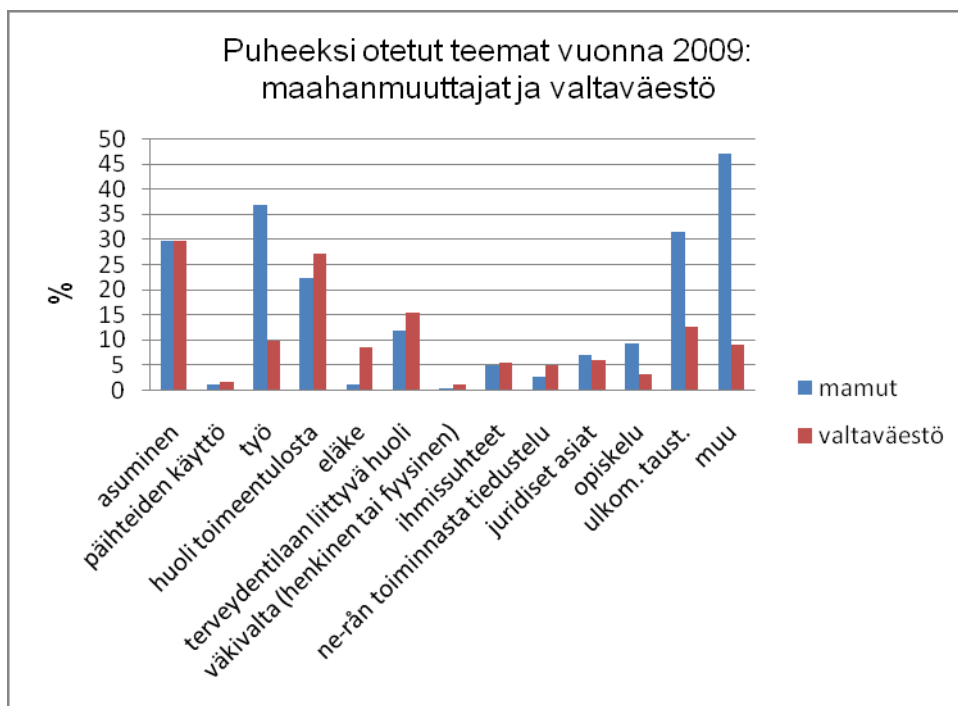
Maahanmuuttaja-asiakkaiden käynneillä oli vuonna 2008 useimmiten tullut esiin teema ”työ”. Tämä teema otettiin puheeksi 43 asiakaskäynnillä eli 34 %:ssa kaikista maahanmuuttaja-asiakkaiden käynneistä. Vähiten puheeksi otettiin teema ”väkivalta”, jota ei oltu otettu puheeksi yhdelläkään asiakaskäynnillä. Valtaväestön asiakkaat ovat vuonna 2008 ottaneet asiakaskäynneillä eniten puheeksi kahta teemaa: ”asuminen” (19 %) ja ”huoli toimeentulosta” (20 %). Asuminen on otettu puheeksi 96 asiakaskäynnillä ja huoli toimeentulosta 99 asiakaskäynnillä. Asiakaskäynneillä on vähiten otettu puheeksi opiskelu (7 asiakaskäynnillä) ja väkivalta (9 asiakaskäynnillä). Maahanmuuttaja- ja valtaväestön asiakkaiden käynneillä puheeksi otettujen teemojen kesken on samankaltaisuutta eniten asumisessa ja ihmissuhteissa. Puheeksi otettujen teemojen kesken eroavaisuutta oli selkeästi teemassa ”työ”.



KUVIO 8: Vuonna 2008 asiakaskäynneillä puheeksi otetut teemat maahanmuuttaja-asiakkaiden sekä valtaväestön asiakkaiden osalta



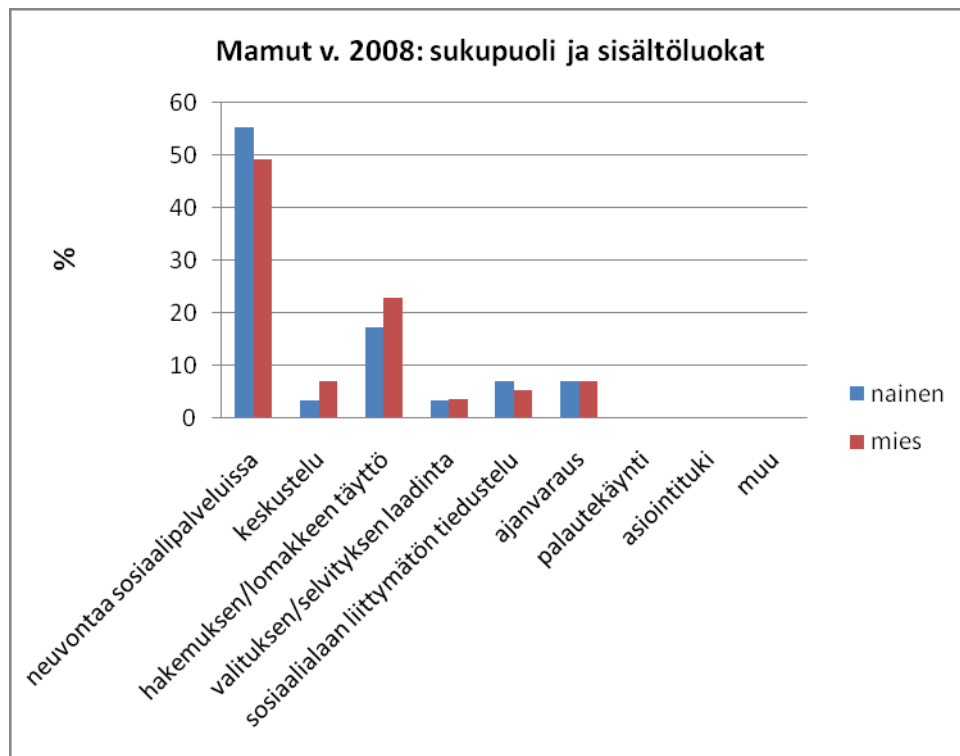
Vuonna 2009 (kuvio 9) maahanmuuttaja-asiakkaiden käynneillä esiin nousi useimmiten teema ”työ” 68 asiakaskäynnillä (18 % kaikista maahanmuuttaja-asiakkaiden käynneistä) ja vähiten teema ”väkivalta”, jota ei otettu puheeksi yhdelläkään asiakaskäynnillä. Valtaväestön asiakkaiden käynneillä puheeksi otetuista teemoista oli yleisimmät ”huoli toimeentulosta” (98 asiakaskäynnillä eli 20 %) ja ”asuminen” (95 asiakaskäynnillä eli 22 %). Vähiten puheeksi oli otettu väkivalta (9 asiakaskäynnillä) ja päihteiden käyttö (5 asiakaskäynnillä). Vuonna 2009 maahanmuuttajien ja valtaväestön asiakkaiden asiakaskäynneillä puheeksi otettujen teemojen samankaltaisuutta on esiintynyt eniten teemassa ”ihmissuhteet”. Eroavaisuutta on nähtävissä eniten teemoissa ”huoli toimeentulosta” ja ”työ”.



KUVIO 9: Vuonna 2009 asiakaskäynneillä puheeksi otetut teemat maahanmuuttaja-asiakkaiden sekä valtaväestön asiakkaiden osalta

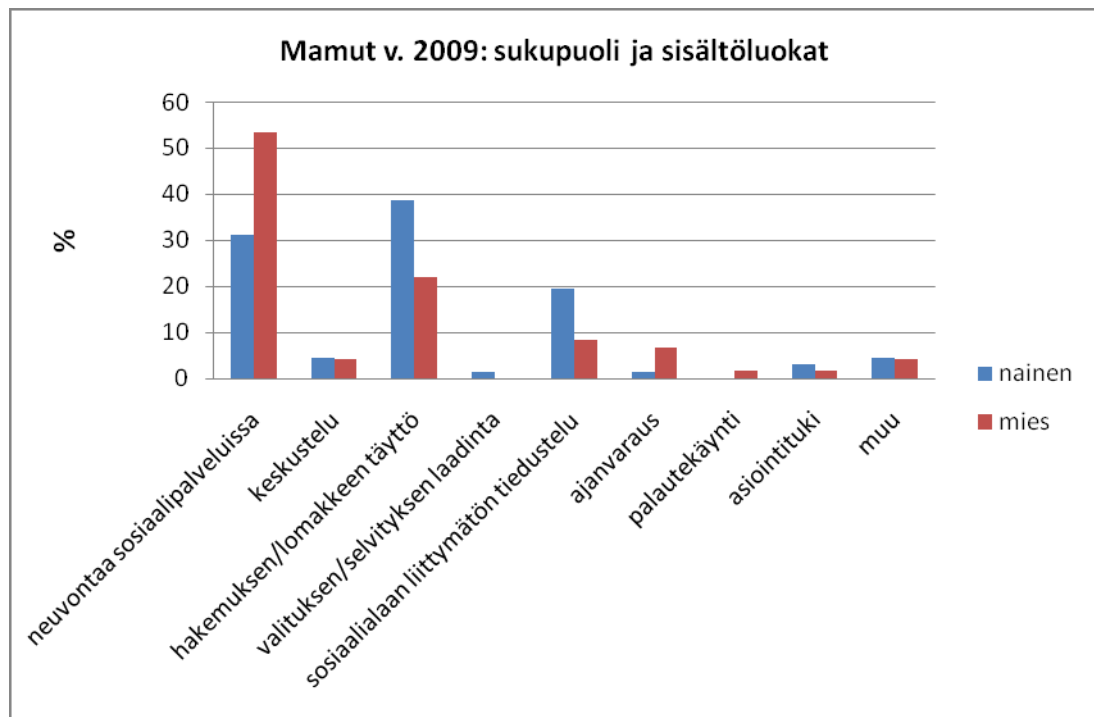
### 10.5 Sukupuolen vaikutus asiointien syihin

Vuonna 2008 maahanmuuttajamiehet ja -naiset molemmat asioivat eniten Ne-Råssa hakeakseen neuvontaa sosiaalipalveluista (kuvio 10). Eniten eroa maahanmuuttajamiesten ja -naisten välillä oli siinä, kuinka paljon he tarvitsivat keskusteluapua, naisista 3 % ja miehistä 7 %. Hakemuksen/lomakkeen täyttämiseen oli neljännes miehistä pyytänyt apua ja naisista vajaa viidennes.



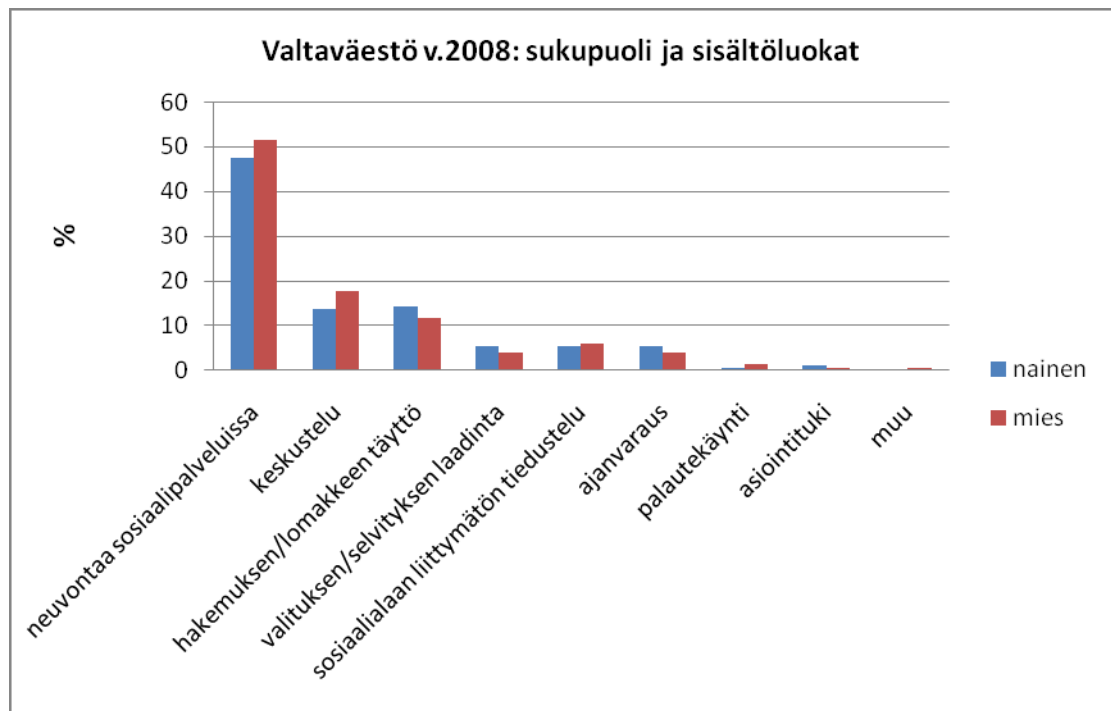
KUVIO 10: Maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta sukupuolen vaikutukset Ne-Råssa asiointiin syihin vuonna 2008

Vuonna 2009 maahanmuuttajamiesten ja -naisten välillä oli muutama selkeä eroavaisuus siinä millaista apua he ovat tarvinneet (kuvio 11). Miehistä yli puolet ja naisista noin kolmannes asioivat Ne-Råssa pyytääkseen apua sosiaalipalveluissa. Naisista 40 % eli huomattavasti suurempi osuus kuin miehistä (22 %), tarvitsivat apua hakemuksen/lomakkeen täyttämässä. Suuri ero oli myös siinä, että naiset (19 %) olivat selkeästi miehiä (9 %) enemmän tiedustelleet myös sosiaalialaan liittymättömistä asioista.



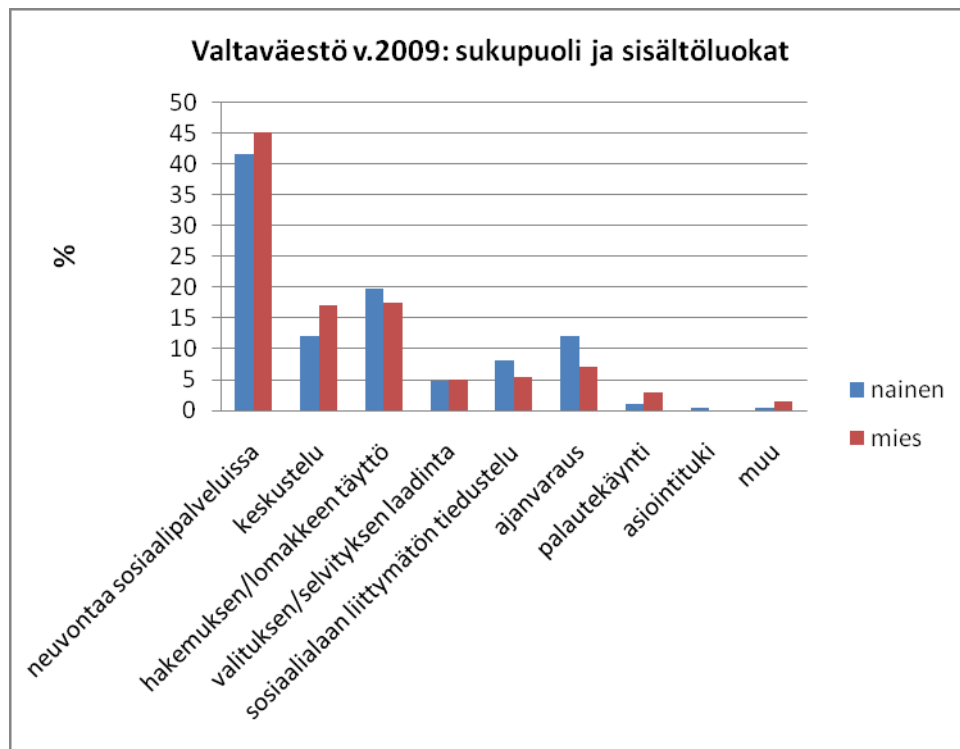
KUVIO 11: Maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta sukupuolen vaikutukset Ne-Råssa asiointiin syihin vuonna 2009

Valtaväestön miehet ja naiset ovat vuonna 2008 asioineet eri sisältöluokissa melko tasaisesti riippumatta sukupuolesta (kuvio 12). Suurin ero miesten (18 %) ja naisten (14 %) välillä on teemassa ”keskustelu”. Miehet ovat siis asioineet Ne-Råssa naisia enemmän keskustellakseen. Eroa miesten (12 %) ja naisten (14 %) välillä on myös siinä, kuinka useasti asiakas on pyytänyt apua hakemuksen/lomakkeen täyttämiseen.



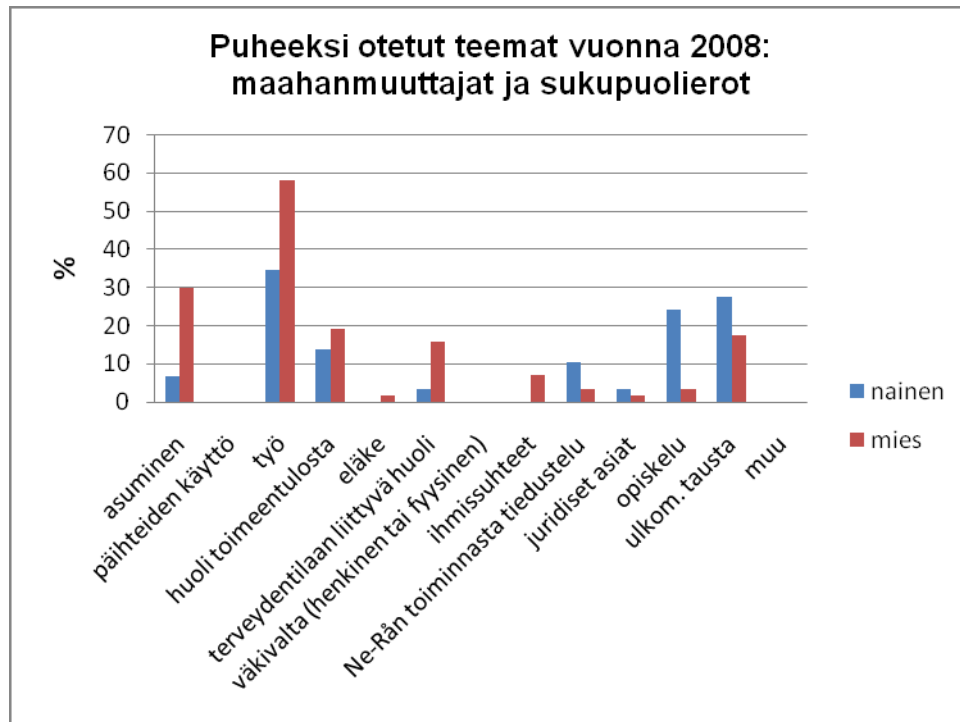
KUVIO 12. Valtaväestön asiakkaiden osalta sukupuolen vaikutukset Ne-Råssa asiointiin syihin vuonna 2008

Myöskään vuonna 2009 valtaväestön miesten ja naisten välillä ei ollut suuria eroja sen suhteen, minkälaista apua Ne-Råsta tarvitsi (kuvio 13). Isoin ero oli ajanvarauksen suhteen, naiset (12 %) olivat varanneet aikoja Ne-Råon miehiä (7 %) enemmän. Sekä miehet (45%) että naiset (42 %) olivat asioineet eniten hakeakseen neuvontaa sosiaalipalveluissa.



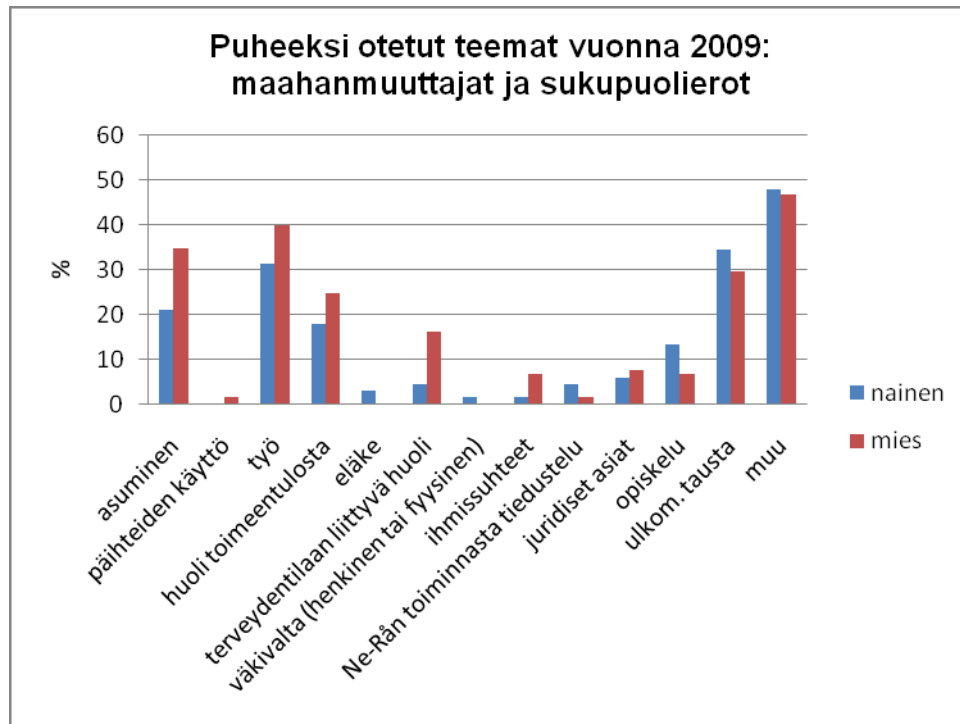
KUVIO 13: Valtaväestön asiakkaiden osalta sukupuolen vaikutukset Ne-Råssa asiointiin syihin vuonna 2009

Vuonna 2008 maahanmuuttajamiesten ja -naisten välillä oli selkeitä eroja asiakaskäynneillä puheeksi otetuissa teemoissa (kuvio 14). Naiset ottivat puheeksi useimmin teeman ”työ” eli yhteensä 10 asiakaskäynnillä (35 % kaikista asiakaskäynneistä). Naiset ottivat 7 asiakaskäynnillä puheeksi opiskelun (24 %) ja miesten käynneillä opiskelu nousi esille vain kahdella asiakaskäynnillä (4 %). Naisten käynneillä ei ollut vuonna 2008 ollenkaan puhe eläkkeestä, väkivallasta tai ihmissuhteista. Miesten käynneillä eniten oli puheenaiheena työ 33 asiakaskäynnillä (58 %) ja toiseksi eniten asuminen 17 asiakaskäynnillä (30 %). Miesten käynneillä ei noussut lainkaan puheenaiheeksi päihteidenkäyttö tai väkivalta.



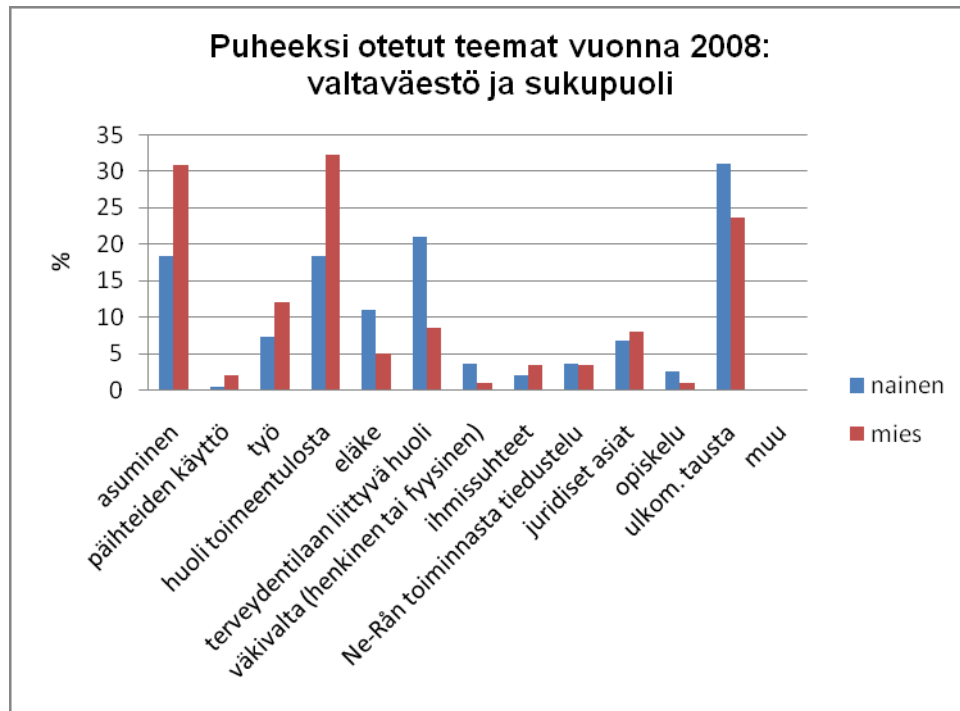
KUVIO 14: Maahanmuuttaja-asiakkaiden sukupuolen vaikutus puheeksi otettuihin teemoihin vuonna 2008

Vuonna 2009 maahanmuuttajamiesten ja -naisten välillä oli joitakin selkeitä eroja, mutta moni teema oli otettu puheeksi lähes yhtä usein sukupuolesta riippumatta (kuvio 15). Naisten käynneillä puheeksi oli otettu eniten työ (31 %) ja vähiten päihteidenkäyttö (0 %). Myös miesten käynneillä oli puheeksi eniten otettu työ (40 %) ja toiseksi eniten asuminen (35 %). Miesten käynneillä ei ollut lainkaan otettu puheeksi eläkettä tai väkivaltaa.



KUVIO 15: Maahanmuuttaja-asiakkaiden sukupuolen vaikutus puheeksi otettuihin teemoihin vuonna 2009

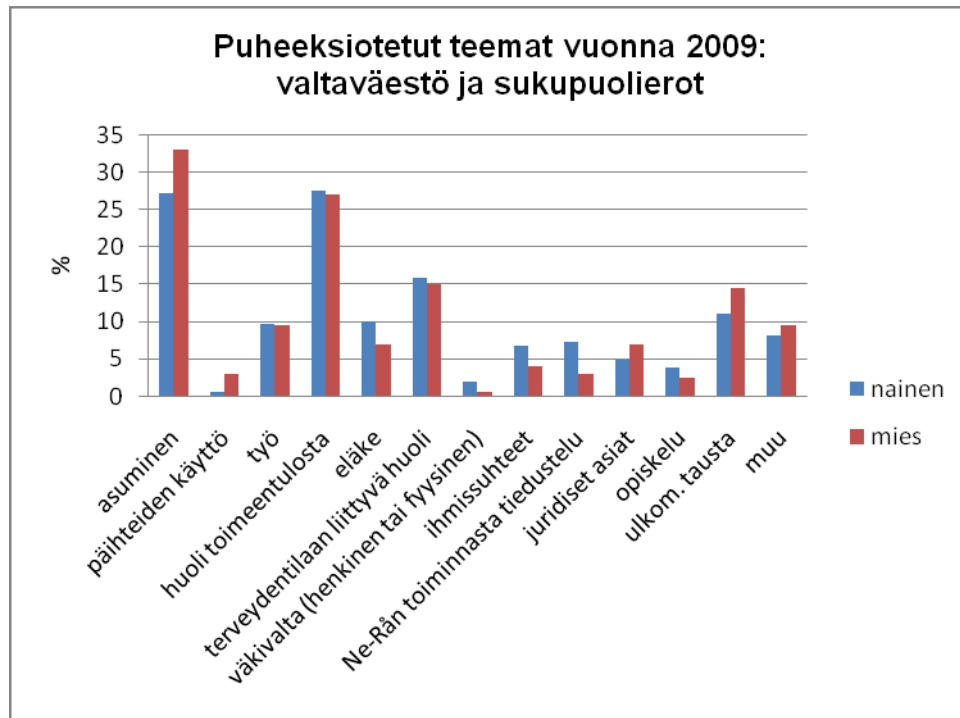
Vuonna 2008 valtaväestön naisten ja miesten välillä oli eniten eroa terveydentilaan liittyvän huolen puheeksi ottamisessa ja vähiten eroa siinä kuinka usein he ovat tiedustelleet Ne-Rån toiminnasta (kuvio 16). Eniten naisia on huolestuttanut terveydentila. Naisista viidennes on ottanut puheeksi terveydentilaan liittyvän huolen. Asiakastapaamisissa naisilla esillä oli vähiten päihteiden käyttö, joka on otettu puheeksi vain yhdessä asiakastapaamisessa. Miehistä kolmannes on ollut huolissaan toimeentulosta ja vajaa kolmannes asumiseen liittyvistä asioista. Vähiten miehet ovat asiakaskäynneillä ottaneet puheeksi väkivallan, vain kahdessa asiakastapaamisessa.



KUVIO 16: Valtaväestön asiakkaiden sukupuolen vaikutus puheeksi otettuihin teemoihin vuonna 2008

Vuonna 2009 valtaväestön miesten ja naisten välillä erot puheeksi otetuissa teemoissa olivat melko pieniä (kuvio 17). Sekä miehet että naiset ottivat asiakaskäynneillä eniten puheeksi teemat ”asumisen” (naisista 27 % ja miehistä 33 %) ja ”huoli toimeentulosta” (naisista 28 % ja miehistä 27 %). Vain yksi nainen otti puheeksi päihteidenkäytön ja yksi mies väkivallan. Nämä olivat vähiten puheeksi otettuja teemoja.





KUVIO 17: Valtaväestön asiakkaiden sukupuolen vaikutus puheeksi otettuihin teemoihin vuonna 2009

## 11 JOHTOPÄÄTÖKSET

Maahanmuuttajuus ja maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontatyön tarve ovat erittäin ajankohtaisia teemoja. Tämän seikan voimme todeta jo sillä perusteella, että mediassa esillä olevien kyselyjen mukaan maahanmuuttopolitiikka koetaan yhdeksi tärkeimmäksi teemaksi ensi kevään eduskuntavaaleissa. Maahan- ja maastamuutto ovat olleet etenkin Euroopan Unioniin liittymisen jälkeen (Suomi vuonna 1995) esillä niin mediassa kuin keskustelupalstoilla. Ja sitä edistämään on perustettu muun muassa Vapaa liikkuvuus-verkosto, joka tukee siirtolaisten kamppailuja oikeuksiensa puolesta, on mukana järjestämässä vastarintaa karkotuksia vastaan ja kampanjoimassa turvapaikanhakijoiden oleskeluoikeuden puolesta sekä tuottaa ja jakaa tietoa liikkumisen kontrolloista, niiden seurauksista ja taisteluista niitä vastaan Suomessa ja maailmalla. Maahanmuuttajuudella ymmärretään usein vain turvapaikanhakijat ja pakolaiset sekä muun muassa Bulgarian ja Romanian liittyttyä Euroopan Unioniin vuonna 2007, myös kerjäläiset. Tämän lisäksi on hyvä muistaa, että maahanmuuttaja voi tulla Suomeen myös opiskelemaan tai töihin. Ne-Rån maahanmuuttaja-asiakas on kuka tahansa ulkomaalaistaustainen, jolla on tarvetta ohjaukseen ja neuvontaan. Ne-Rån palvelut ovat tavoittaneet vuosi vuodelta kasvavan määrän maahanmuuttajia, josta voimme olettaa ohjaus- ja neuvontatyön tarpeen kasvaneen samassa suhteessa.

### 11.1 Palvelujen käyttö sukupuolen mukaan

Maahanmuuttajista miehet käyttivät naisia enemmän Ne-Rån palveluita molempina tutkittavina vuosina. Sen sijaan valtaväestön asiakkaista naiset ja miehet käyttivät palveluita lähes saman verran, naiset kuitenkin hieman enemmän. Maahanmuuttajamiesten ollessa useiden kulttuurien mukaan perheen pää, toimeentulon hankkija sekä perheen ulkoisten suhteiden hoitaja, on sama nähtävissä myös tuloksistamme. Maahanmuuttajamiehen asioidessa Ne-Råssa, voimme olettaa perheen naisen pitävän huolta kodista. Miehen hoitaessa perheen ulkoisia suhteita on hänelle luonnollisempaa myös aloittaa suomen kielen opiskelu. Naisen jäädessä kotiin hoitamaan perhettä, ovat hänen mahdollisuudet kielen oppimiseen ja sitä kautta kotoutumiseen heikkommat. Tutkimuksen (Joronen 2005) perusteella erityisesti somalinalaiset suuntautuvat vahvasti omaan ryhmäänsä, joka osaltaan vaikeuttaa uuden kielen oppimista. Maahanmuuttajamiesten asioidessa Ne-Råssa useammin kuin naisten, voi olla seurausta heidän oletetusti paremmasta kielitaidosta, joka helpottaa asiointia.

### 11.2 Ne-Rån asiakkaiden ikäjakauma

Valtakunnallinen maahanmuuttajien ikärakenteen poikkeavuus valtaväestön ikärakenteesta (Tilastokeskus 2007) on nähtävissä myös tutkimuksemme tuloksista. Maahanmuuttaja-asiakkaista Ne-Råssa asioivat kartoituksen tekoajankohtana eniten 31–40-vuotiaat ja toiseksi eniten 21–30-vuotiaat. Maamme maahanmuuttajien enemmistön muodostaa työikäiset, joten osasimme odottaa sen näkyvän myös tuloksistamme. On myös mahdollista, että työikäisten on helpompaa löytää, käyttää ja vastaanottaa tarjottua apua verrattuna iäkkäämpiin ihmisiin. Maahanmuuttajat tulevat usein yhteisökeskeisistä kulttuureista, joissa iäkkäämmät perheenjäsenet hoidetaan kotona nuorempien huolehtiessa heistä ja heidän asioistaan. Tullessaan uuteen maahan on heidän mahdollisesti vaikea aloittaa omien asioidensa hoito siihen tottumattomina. Aineistona käyttämässämme tilastoissa iäkkäämmät maahanmuuttajat ovat hyvin pieni osuus. Tästä syystä ja myös siitä, että usein nuoremmat sukulaiset hoitavat uudessakin maassa heidän asioitaan, voi saamamme tulos heidän ohjauksen ja neuvonnan vähäisestä tarpeestaan olla virheellinen. Tulosten mukaan vuonna 2008 maahanmuuttaja-asiakkaissa ei ollut lainkaan alle 21-vuotiaita, kun taas vuonna 2009 heitä oli 3 %. Tämä voi olla seurausta Ne-Rån palveluiden lisääntyneestä tiedottamisesta maahanmuuttajien valmentavissa koulutuksissa. Valtaväestön asiakkaiden ikäjakauma painottuu selkeästi yli 41-vuotiaisiin, yli 60-vuotiaiden ollessa vuonna 2009 suurin ikäryhmä. Tätä selitämme maamme väestöllisen huoltosuhteen vaikealla tilanteella. Suurten ikäluokkien eläkkeelle jääminen ja alhainen syntyvyys muodostavat ongelmallisen tilanteen

huoltosuhteelle, koska huollettavia on enemmän kuin huoltajia (Tilastokeskus 2010). Tästä voi olla seurausta, että juuri yli 60-vuotiaat ovat suurin Ne-Rån palveluita käyttävä ikäryhmä.

### 11.3 Yleisimmät syyt, joissa maahanmuuttajat käyttivät Ne-Rån palveluita vuosina 2008 ja 2009

Kartoituksemme tulosten mukaan valtaväestöstä miehet ja naiset käyttävät pitkälti saman verran Ne-Rån palveluita, sen sijaan maahanmuuttaja-asiakkaista miehet ovat selkeä enemmistö palvelujen käyttäjistä. Maahanmuuttajanaisten määrä on kuitenkin hieman kasvanut vuodesta 2008 vuoteen 2009, minkä oletammekin johtuvan heidän mukautumisestaan Suomessa vallitsevaan tasa-arvokäsityksemme. Toki maahanmuuttajanaisten kasvanut käyttäjämäärä voi olla seurausta myös Ne-Rån palveluiden käyttäjien suosituksista. Yhteiskuntamme viestittää palveluiden ja median avulla, että niin naiset kuin miehetkin voivat toimia itsenäisesti ja huolehtia perheen asioista. Esimerkiksi turvapaikanhakijan ollessa nainen, joka asuu miehensä luona, on hänen haettava itse itselleen toimeentulotukea. Tämä voi olla ensimmäinen kerta, kun nainen saa henkilökohtaista tuloa, joka on tarkoitettu hänen käytettäväkseen. Ne-Rån asiakasseurantalomakkeiden perusteella maahanmuuttaja-asiakkaat asioivat Ne-Råssa molempina vuosina eniten hakeakseen neuvontaa sosiaalipalveluissa ja saadakseen apua lomakkeen tai hakemuksen täyttöön. Tutkimuksemme osoittaa, että valtaväestön asiakkaat ovat myös asioineet eniten näistä samoista syistä. Voimme olettaa, että palvelujärjestelmämme on monimutkainen eikä riittävää neuvontaa sosiaalipalveluihin liittyvissä asioissa ole tarjolla tai helposti saatavilla. Julkisen sektorin tarjoama neuvonta ja ohjaus keskittyvät pääsääntöisesti akuutteihin tilanteisiin, mutta niin sanottu ennaltaehkäisevä ja asiakasta tukeva kiireetön palvelu vaatisi lisäresursseja. Tuloksien mukaan Ne-Rån tarjoama ohjaus- ja neuvontatyö liittyen sosiaalipalveluihin on ollut merkittävin osa Ne-Rån palveluita. Ne-Rån ollessa matalan kynnyksen neuvonpiste, on kartoituksemme tuloksien perusteella asiakkaiden helppo asioida siellä henkilökohtaisissakin asioissa. Sen sijaan Ne-Rån tarjoama asiointituki on jäänyt lähes käyttämättä ja oletammekin sen johtuvan siitä, että asiakkaat kokevat asiointituen käytön hankalaksi. Asiointitukea tarvitaan yleensä sovittuihin tapaamisiin, joten asiointitukeen on hyvä varata Ne-Råsta aika. Tämä voi vaikuttaa siihen, että asiakkaat kokevat asiointituen liian sitovaksi.

#### 11.4 Asiakaskäynneillä useimmiten puheeksi otetut teemat

Maahanmuuttaja-asiakkaiden asiakaskäynneillä puheeksi otettujen teemojen muutokset vuosien 2008 ja 2009 välillä eivät ole muilta osin merkittäviä, kuin liittyen työhön. Tarve saada neuvontaa työhön liittyen on lisääntynyt jopa 15 prosentilla vuodesta 2008 vuoteen 2009. Tämä voi olla seurausta vuonna 2009 tapahtuneesta maahanmuuttajien määrän kasvusta. Maahanmuuttajalla on yleensä halu työllistyä, elättää itsensä ja perheensä, toimia osana yhteiskuntaa sekä vaikuttaa omiin elinoloihinsa, vaikka hän olisi saapunut maahan esimerkiksi hakeakseen turvapaikkaa. Syyksi voimme olettaa myös maamme heikentyneen taloudellisen tilanteen, jonka seurauksena työpaikkoja vähennettiin useilta eri aloilta. Maahanmuuttajien työttömyysaste jo vuonna 2008 oli huolestuttavat 28 % (Tilastokeskus 2008). Molempina vuosina eniten puheeksi otetut teemat olivat maahanmuuttaja-asiakkailla "työ" ja "asuminen". Tämä tulos on selkeä osoitus tilanteesta, jossa maahanmuuttajat elävät eli työpaikan ja asunnon saaminen on syrjinnän vuoksi haasteellista. Helsingin kaupungin tarjolla olevien vuokra-asuntojen määrä on yleisen tiedon mukaan huono. Kokemuksiemme perusteella voimme todeta vieraskielisen nimen hankaloittavan asunnon saamista ja työhaastatteluun pääsemistä. Tutkimuksen (Joronen 2005) mukaan neljä viidestä maahanmuuttajasta asuu vuokra-asunnossa. Näiden tutkittujen seikkojen valossa on helppo päätellä, ettei omistusasunnon saaminen ole yhtään sen yksinkertaisempaa maahanmuuttajalle. Muissa teemoissa muutokset eivät ole olleet huomattavia ja molempina vuosina vähiten puheeksi otetuksi teema oli "väkivalta". Väkivalta on koko Ne-Rån asiakaskunnan kesken ollut yhtä lailla vaiettu teema kuin mitä se on yhteiskunnallisella tasolla. Onko tosiaan niin, että vieläkin sen ajatellaan olevan perheen sisäinen asia? Väkivallan tiedetään valitettavasti kuuluvan joidenkin perheiden arkeen ja onneksi sen esille tuominen muun muassa mediassa on selvästi lisääntynyt. Kuitenkin väkivallan uutisoinnissa koemme olevan aika ajoin ristiriitaa esimerkiksi naisiin kohdistuvasta väkivallasta uutisoinnista. Niistä puuttuu joissain tapauksissa kokonaan väkivallan ehdoton tuomitseminen. Valtaväestön asiakkaiden eniten puheeksi otettu teema on "asuminen", mutta myös huoli toimeentulosta on puhuttanut. Heikko asuntotilanne vaikuttaa luonnollisesti myös valtaväestön asiakkaisiin. Onkin huomioitavaa, että osa Ne-Rån asiakkaista ovat asiointihetkellä asunnottomia, vaikka usein heidän suurin huolensa on toimeentulo ja arkiset raha-asiat kuten matkakortin ostaminen, eikä niinkään asunnon hankkiminen. Tämä seikka on käynyt ilmi Ne-Rån viikoittaisessa jalkautuvassa neuvonnassa Pelastusarmeijan asuntolassa.

### 11.5 Maahanmuuttajamiesten ja – naisten erot asiakaskäyntien syissä

Vuonna 2008 maahanmuuttajamiesten ja – naisten asiointien syissä ei tuloksienne perusteella ole juurikaan eroa. Molemmat sukupuolet ovat asioineet eniten hakemassa neuvontaa sosiaalipalveluihin. Sen sijaan vuonna 2009 miesten tarve neuvontaan sosiaalipalveluissa on lisääntynyt hieman, kun taas naisten on huomattavasti vähentynyt. Miesten lisääntynyt neuvonnantarve voi olla seurausta vuoden 2009 kasvaneeseen turvapaikanhakijamäärään, koska vastaanottokeskukset olivat ylikuormittuneet eivätkä siksi välttämättä pystyneet tarjoamaan tarvittavaa ohjausta ja neuvontaa (Saari 2010). Naisten asiointit eivät kuitenkaan olleet vähentyneet suhteessa kaikkiin käynteihin, vaan heidän asiointinsa olivat lisääntyneet muun muassa hakemuksen/lomakkeen täyttövun hakemisessa sekä sosiaalialaan liittymättömissä tiedusteluissa. Tästä voimme päätellä, että maahanmuuttajanaiset ovat tavoittaneet heille kohdistettuja sosiaalipalveluita paremmin kuin edellisenä vuonna (2008), mutta etenkin heikon suomen kielen osaamisen vuoksi he eivät pysty itsenäisesti täyttämään kaikkia lomakkeita. Kokemuksemme mukaan maahanmuuttajanaiset eivät aina luota osaamiseensa ja tarvitsevat varmistusta, kun taas miehet toimivat rohkeammin itsenäisesti, vaikka eivät olisikaan varmoja miten kuuluisi toimia. Ne-Rån tarjoamat palvelut ovat monipuolisia, kaikille suunnattuja sekä paljon käytettyjä, minkä takia Ne-Rå on tarpeellinen ja hyödyllinen lisäresurssi julkisille palveluille. Huomiomme kiinnittyi erityisesti siihen, että myös valtaväestöstä miesasiakkaat hakivat Ne-Råsta neuvontaa sosiaalipalveluissa naisia enemmän. Voiko olla, että miehille ei yhteiskunnassamme ole riittävästi tarjolla keskustelu- ja neuvonta-apua? Missä tilanteessa olevat miehet käyttävät juuri näitä palveluita, ovatko he yksinäisiä? Eivätkö naiset tarvitse näitä kyseisiä palveluita yhtä paljon, koska ovat itsenäisempiä ja heillä on enemmän sosiaalista verkostoa ympärillä? Vai onko naisille enemmän tarjolla esimerkiksi kohtauspaikkoja?

### 11.6 Maahanmuuttajamiesten ja – naisten erot asiakaskäynneillä puheeksi otetuissa teemoissa

Sekä miesten ja naisten molempien osalta eniten muutosta on ollut siinä, kuinka useasti työ on otettu asiakaskäynneillä puheeksi. Molemmat ovat ottaneet työn puheeksi huomattavasti enemmän vuonna 2008 kuin vuonna 2009. Tulos on mielenkiintoinen, koska valtakunnallinen työllisyystilanne huonontui vasta vuonna 2009. Vaikuttaisiko tulokseen se, että vuonna 2009 ei koettu kannattavaksi edes hakea työpaikkoja niiden vähäisen saatavuuden takia, ja siksi työhön liittyvät käynnit vähenivät niin rajusti vuodesta 2008. Näkyvin ero naisten puheeksi otetuissa teemoissa on ollut "asuminen". Vuodesta 2008 vuoteen 2009 naisten tarve ottaa asuminen puheeksi on kaksinkertainen.

tunut. Myös miesten osalta asuminen on mietityttänyt, mutta huomattavasti naisia vähemmän. Tästä päättelemme, että vuonna 2009 on ollut enemmän yksin tai lasten kanssa asuvia naisia, tai miehen ollessa työelämässä, on naisella enemmän aikaa hoitaa perheen asioita. Maahanmuuttajaperheen mukautuessa halutessaan tai pakon edestä suomalaiseen yksilökeskeiseen kulttuuriin, ovat perheen sisäiset roolimutokset usein lähes välttämättömiä. Tämä voi tarkoittaa, että esimerkiksi naiselle tulee enemmän velvoitteita hoitaa perheen ulkopuolisia asioita. Näissä perheissä kotoutumista voi edesauttaa se, että niin nainen kuin mies oppivat uutta kieltä hoitaessaan asioita ja käyttäessään tarjolla olevia palveluita.

## 12 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyössä aineistona ovat asiakasseurantalomakkeet. Niiden osalta pohdimme luotettavuutta monestakin syystä. Haasteena on että, Ne-Råssa opiskelijat vaihtuvat joskus jopa kahden viikon välein, joten lähestulkoon kaikki lomakkeet ovat eri ihmisen täyttämiä. Ne-Råssa on ohje siihen, kuinka asiakasseurantalomake täytetään, mutta lomakkeen täytössä opiskelijalle annetaan mahdollisuus itse pohtia kirjaamisen yksityiskohtaisuuden tarpeellisuutta, koska tarkoituksena on, että lomake olisi sekä seurannan että oppimisen väline. On siis opiskelijan oman harkinnan varassa, kuinka tarkasti asiat kirjaa. Ohjeena on se, että liikaa ei saa kirjoittaa, koska asiakasta ei saa tunnistaa asiakasseurantalomakkeen perusteella. Opinnäytetyömme kannalta olisi luotettavampaa, että kaikki lomakkeet olisi täytetty tarkasti saman ohjeen mukaan. Tilastojen luotettavuutta lisäisi, jos lomakkeessa olisi mahdollisimman paljon numeroilla tilastoitavaa informaatiota sen sijaan, että lomakkeessa on avoimia kysymyksiä. Ne-Råssa asiakasseurantalomakkeiden kehittämistä pidetään tärkeänä ja niistä saatua palautetta hyödynnetään. Luotettavuutta heikentää mielestämme myös se, että asiakasseurantalomake täytetään, kun asiakas on lähtenyt. Eli jos jotain asiaa ei muista tai muistaa väärin, niin sitä ei voida enää tarkistaa. Tämän takia lomakkeissa on jonkin verran kohtia: *ei tietoa*. Esimerkiksi se, mistä asiakas on saanut tiedon Ne-Råsta, tulee harvoin esille ilman, että sitä erikseen asiakkailta kysytään. Ne-Råssa asiakasseurannan tilastointi ei kuitenkaan vaikuta ihmisten elämään samoin kuin viranomaistoiminnassa, eivätkä siis ole minkäänlaisten päätösten tai toimenpiteiden perustana. Ne-Råssa on huomioitu, että kirjaamisen avoimuus eli asiakkaan kanssa yhdessä seurantalomakkeen täyttö olisi eettisempää kuin nykyinen tapa kirjata. Koska järjestötoimintaan ei normaalisti kuulu tarkka asiakasseuranta, emme voineet verrata Ne-Rån tilastointia muuhun sosiaalialan dokumentointiin. Ne-Rån intresseissä on kuitenkin ensisijaisesti pystyä jäsentämään ilmiöitä, avun tarpeita ja epäkohtia sekä kyetä kehittämään vaikut-

tamistyötä, jonka takia Ne-Råssa suoritettava asiakasseurannan tilastoiminen on välttämätöntä. Ne-Råssa on huomioitu, että ihmisillä on lähtökohtaisesti oikeus tietää mitä heistä kirjataan, mutta kirjaamisen tarkoituksena on kehittää Ne-Rån toimintaa ja sitä kautta tarjota tarvittavia palveluja niitä tarvitseville.

### 13 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi on ollut haastava. Aloittaessamme opinnäytetyön tekemisen vuosi sitten, se tuntui pitkän aikaa todella etäiseltä. Kummallakaan meistä ei ollut aiempaa kokemusta näin laajasta kirjallisesta työstä ja työmme aiheen selkiintyminen kesti oman aikansa. Osasimme odottaa, että maahanmuuttajatyön kenttä on haasteellinen jo pelkästään siksi, että sen tutkimushistoria on verrattain lyhyt. Koimme aiheen kuitenkin tärkeänä maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontatyön kehittämisen kannalta. Myös oman ymmärryksemme syventäminen monikulttuurisesta työstä oli osa tavoitteitamme. Meille oli tärkeää tehdä työ itsellemme tärkeäksi kokemasta ja mielenkiintoisesta aiheesta. Opinnäytetyöprosessin aikana olemme saaneet monipuolisesti uutta tietoa sosiaalipalvelujärjestelmästä, eri kulttuureista ja ihmisten asenteista. Työn edetessä lähdekriittisyytemme on kehittynyt ja olemme oppineet, että painettu teksti ei välttämättä ole neutraali, vaan sen taustalla voi olla idealistisia, negatiivisia, kyynisiä tai jopa naiiveja asenteita. Opinnäytetyöprosessi on vaikuttanut myös omaan reflektointiimme ja on tehnyt meidät tietoisiksi omista asenteistamme ja suhtautumisestamme niin ulkomaalaistaustaisiin ihmisiin kuin eri kulttuureihin.

Kartoituksemme tulokset ovat monella tapaa mielenkiintoisia, eikä vähiten siksi, ettei tällaista kartoitusta ole aikaisemmin tehty. Kartoituksen ollessa ensimmäinen laatuaan, toi se lisähaasteen tuloksien tarkastelulle, koska suoraan verrannollisia tuloksia ei ollut olemassa. Koko opinnäytetyön prosessin ajan olemme aktiivisesti seuranneet mediasa vallalla olevaa maahanmuuttokeskustelua. Siltäkin osin aiheemme on erittäin ajankohtainen, ja siitä esillä oleva monipuolinen sekä usein ristiriitainen keskustelu on antanut meille mahdollisuuden syvälliseen reflektointiin suhteessa omiin asenteisiimme. Kartoituksemme koski vuosia 2008 ja 2009, on sen jälkeen kuluneen vuoden 2010 aikana tapahtunut paljon jo pelkästään maahanmuuttopolitiikassa. Turvapaikanhakijan työnteko-oikeus alkaa henkilöpapereiden kanssa kolmen kuukauden jälkeen hakemuksen jättämisestä ja ilman niitä vasta kuuden kuukauden jälkeen. Tämä lisää henkilön toimettomuutta ja altistaa hänet turhautumiselle. Viime kesänä tehtiin lakimuutos, joka koskee EU-jäsenmaiden kuten Bulgarian ja Romanian kansalaisten turvapaikkahakumenettelyn nopeuttamista. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kielteisen päätöksen jäl-

keiset turvapaikkahakuprosessit ovat päätettävissä jopa päivässä, ja täten normaalisti kaikille turvapaikanhakijoille taatut sosiaali- ja terveystalvet lakkautetaan heti kielteisen päätöksenannon jälkeen. Kolmas toimenpide maahanmuuttopolitiikan kiristämiseksi on kirjattu lakiin jo vuonna 2004, mutta tullut esille vasta tänä syksynä. Laki koskee oleskeluluvan muilla kuin perheperusteilla saaneita työttömiä maahanmuuttajia. Ne työttömät maahanmuuttajat, joilla siis on jatkuva oleskelulupa, eivät ole syyskuusta 2010 lähtien saaneet kotoutumistukena myönnettävää työmarkkinatukea kuten aikaisemmin. Niitä maahanmuuttajia ja pakolaisia, joita tämä muutos koskee, on ohjeistettu hakemaan työmarkkinatuen sijaan toimeentulotukea.

Aineistonamme oli iso kasa asiakasseurantalomakkeita, joita opinnäytetyöprosessin aikana selasimme moneen kertaan. Tästä syystä asiakasseurantalomakkeen kehittäminen ja tilastoinnin selkiyttäminen jatkotutkimuksia ajatellen nousi ensimmäisenä mieleemme pohtiessamme jatkotutkimusaiheita. Ensimmäisenä kiinnitimme huomiota käsialaan, jolla lomakkeita oli täytetty. Oli hankala saada selvää lomakkeiden numeroista ja avoimeen kysymykseen kirjatusta tekstistä, josta selviää mitä asiakkaan kanssa on tehty. Joistain lomakkeista näkyi kiireessä täyttäminen tai ettei lomakkeen täyttämistä ole pidetty tärkeänä. Käsialan lisäksi tämän voi huomata epäselvistä merkinnöistä ja tyhjäksi jääneistä kohdista. Tässä mietimme, olisiko mahdollista, että asiakasseurantalomakkeen täyttämiseen olisi selkeämmät ohjeet, joita jokainen noudattaisi. Mietimme jopa sitä, olisiko toiminnanohjaajalla aikaa katsoa jokaisen opiskelijan täyttämät ensimmäiset asiakasseurantalomakkeet. Näin ohjaaja voisi heti huomauttaa, jos kirjaamisessa on jotain parannettavaa. Erityisesti näemme tärkeäksi, että asiakasseurantalomakkeiden täyttämisen tärkeyttä korostettaisiin, ajatellen tutkimuksia liittyen Ne-Rån asiakaskäynteihin sekä Ne-Rån palveluiden kehittämistä. Epäilemme, ettei moni opiskelija tule ajatelleeksi näitä seikkoja lomakkeita täyttäessään, jos siitä ei erikseen kerrota.

Suomessa on lisätty kansainvälisen suuntauksen mukaisesti sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksia tutustua itseään koskeviin asiakirjoihin. Kun asiakkaiden oikeutta asiakirjoihin laajennettiin, samalla syntyivät avoimen dokumentin ja asiakaslähtöisen dokumentoinnin idea. Avoin ja asiakaslähtöinen dokumentointi tarkoittaa, että tiedot kirjaetaan asiakkaan kanssa yhdessä sekä asiakas saa lukea ne asiakastapaamisen aikana. (Tapola 2003.) Neuvontapiste Ne-Rån yksi toimintaperiaate on nimettömyys eli asiakkaalla on oikeus asioida nimettömänä. Tämän kanssa on ristiriidassa se, että asiakkaasta täytetään asiakasseurantalomake vasta asiakkaan lähdettyä. Asiakas ei siis tiedä, että hänestä kirjataan tietoja, joten lomakkeen täyttäminen ei ole avointa, vaikka Ne-Rån tämän hetkinen tilastointitapa onkin perusteltua. Mietimme mahdollisuutta ke-



hittää tietojen keräämistä siihen suuntaan, että lomake täytettäisi asiakkaan kanssa yhdessä. Tämä lisäisi jatkotutkimusten luotettavuutta, koska tällä hetkellä lomakkeen useat kohdat, kuten ikä ja sukupuoli, täytetään työntekijän oman arvion mukaan. Asiakkaat eivät ole aina halukkaita antamaan palautetta käyttämistään palveluista, mutta asiakasseurantalomakkeen täyttöä voisi perustella sillä, että se voisi jatkossa hyödyttää myös hänen omaa asioimistaan. Jos asiakas ei missään nimessä haluaisi, että hänen tapaamisestaan kirjataan mitään tietoja, voisi kansioon laittaa lomakkeen, jossa olisi pelkkä lomakkeen numero eikä muita tietoja. Tämän voisi helposti seuraavissa tutkimuksissa huomioida, koska lomake olisi kokonaan tyhjä eikä esimerkiksi vain osittain täytetty. Toisin sanoen mielestämme on haitallisempaa tilastoida epävarmoja tietoja kuin tilastoida pelkkä asiakaskäynti.

Ne-Rån toiminta on tarkoitettu olevan lisäresurssi julkisen sektorin palveluille ja mieltämme missä vaiheessa lisäresurssi muuttuu korvaavaksi työksi. Maahanmuuttajaasiakkaiden määrä Ne-Råssa on vuodesta 2008 kaksinkertaistunut. Pohdimme voisiko se kertoa puutteista yhteiskuntamme palvelujärjestelmässä. Maahanmuuttajille on kyllä suunnattu palveluita, jotka olemme työssämme nostaneet esille, mutta ne eivät ehkä ole riittäviä tai maahanmuuttajat eivät osaa hakeutua niiden piiriin. Kokemuksemme perusteella useat ulkomaalaistaustaiset ihmiset eivät ole pystyneet luottamaan kotimaansa viranomaisiin, joten sillä voi olla vaikutusta siihen, että he kokevat Ne-Rån palvelut helpommin lähestyttävänä. Varsinkin, jos asiakkailla on kokemuksia viranomaisten huonosta kohtelusta tai syrjinnästä, voi matalan kynnyksen neuvontapisteiden palvelut mieltää helppokäyttöisempinä. Ne-Råssa tasa-arvoisuus näkyy palveluiden laadussa ja siinä kuinka asiakkaita kohdellaan. Uskomme, että nimettömänä asioimisella on iso merkitys palvelun käyttäjille ja jopa ratkaiseva seikka sille, että asiakas valitsee Ne-Rån julkisen palvelun sijasta.

Asiakasseurantalomakkeen kehittämiseen ja sitä kautta jatkotutkimusideoiksi meiltä nousi useita ehdotuksia opinnäytetyöprosessin aikana. Kehittämisehdotukset liittyvät pääsääntöisesti siihen, kuinka tarkempi tilastointi helpottaisi maahanmuuttajaasiakkaiden käyntien syiden tutkimista. Jos olisi mahdollista säilyttää asiakkaan nimettömyys ja tunnistamattomuus, olisi mielenkiintoista saada selville keitä ovat ne maahanmuuttajat, jotka käyttävät Ne-Rån palveluita. Vaikka saimme kartoituksestamme paljon hyödyllistä tietoa maahanmuuttajista Ne-Rån asiakkaina, herätti tulokset kuitenkin myös lisää kysymyksiä ja kiinnostusta tutkia aihetta vieläkin syvemmin. Onko käyntien syissä eroja kieliryhmien välillä tai mahdollisesti maittain? Minkä palvelujen piiriin Ne-Råssa asioivat maahanmuuttajat kuuluvat, onko heillä jo kuntapaikka vai ovatko he turvapaikanhakijoita? Mielenkiintoista olisi myös tietää kuinka monta vuotta he ovat

asuneet Suomessa ja ovatko he osallistuneet kielikursseille sekä mistä syystä he ovat tulleet Suomeen? Arja Kuula on tuonut teoksessaan *Tutkimusetiikka-aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys* (2006) esille henkilötietolakia, johon kuuluu selvitys niistä tiedoista, jotka ovat arkaluonteisia ja tunnistesteellisiä. Näitä aineistoja käsiteltäessä täytyy noudattaa erityistä huolellisuutta. Henkilötietolaki koskee kartoituksemme aineistona käytettyjä Ne-Rån asiakasseurantalomakkeita siltä osin, että rotu ja etninen alkuperä kuuluvat näihin arkaluonteisiin tietoihin. Tämä tarkoittanee, että oli maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointien syiden tutkiminen kuinka mielenkiintoista tahansa, on eettisyys ja asiakkaan nimettömyys ensisijaista.

## LÄHTEET

- Alitolppa - Niitamo, Anne 1993: Kun kulttuurit kohtaavan. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Amudson, Norman E. 2005: Aktiivinen ohjaus-Opas uraohjauksen ammattilaisille. Suomennos: Petri Auvinen. Juva: WS Bookwell Oy.
- Caisa 2010. Helsingin Kulttuurikeskuks Caisa. Verkkodokumentti. <<http://www.caisa.fi/esittely>>. Luettu 10.9.2010.
- Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetty Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 1999: 1 §, 2 §. Verkkodokumentti. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493>>. Luettu 2.2.2010.
- Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetty Toimeentulolaki 1997: 14 §, 15 §. Verkkodokumentti. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>>. Luettu 2.2.2010.
- Forsander, Annika 2002a: Luottamuksen ehdot: Maahanmuuttajat 1990-luvun suomalaisilla työmarkkinoilla. Helsinki: Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 33. Väestöntutkimuslaitos.
- Forsander, A - Ekholm, E - Hautaniemi, P - Ali, A - Alitolppa-Niitamo, A - Kytäjä, E - Quoc Cuong, N. (toim.) 2001: Monietnisyyys, yhteiskunta ja työ. Helsinki: Yliopistopaino.
- Haavikko, Ansa - Bremer, Lena 2009: Ulkoisesti erilaisia, sisäisesti samanlaisia – Opas mielenterveystyöhön yli kulttuurirajojen. Suomen Mielenterveysseura: SP-Paino Oy.
- Hautaniemi, Petri. 2004: Pojat! Somalipoikien kiistanalainen nuoruus Suomessa. Helsinki: Hakapaino.
- Heikkilä, Elli – Järvinen, Taru 2003. Migration and Employment of Immigrants in the Finnish Local Labor markets. Teoksessa Yearbook of population research in Finland, 103–118. Väestöntutkimuksen vuosikirja, 39. Väestöntutkimuslaitos, Helsinki.
- Helsingin kaupunki 2010: Kun olet maahanmuuttaja. Verkkodokumentti. <<http://www.hel.fi/hki/Helsinki/fi/helsinki+palvelee/kun+olet+maahanmuuttaja/kun+olet+maahanmuuttaja>>. Luettu 1.9.2010
- Helsingin kaupunki 2010: Maahanmuuttajien neuvontapiste. Verkkodokumentti. <[http://www.hel.fi/wps/portal/Henkilostokeskus/Artikkeli?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/Heke/fi/Maahanmuutto/Maahanmuuttajien\\_neuvontapiste/Maahanmuuttajien\\_neuvontapiste](http://www.hel.fi/wps/portal/Henkilostokeskus/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Heke/fi/Maahanmuutto/Maahanmuuttajien_neuvontapiste/Maahanmuuttajien_neuvontapiste)>. Luettu 7.9.2010.
- Helsingin kaupunki 2010: Maahanmuuttoyksikkö. Verkkodokumentti. <[http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/maahanmuuttajien\\_palvelut/maahanmuuttoyksikko/asiakkaat](http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/maahanmuuttajien_palvelut/maahanmuuttoyksikko/asiakkaat)>. Luettu 25.5.2010
- Helsingin kaupunki 2010: Maahanmuuttajien palvelut. Verkkodokumentti. <[http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/maahanmuuttajien\\_palvelut/palvelut/kotoutumiskurssit\\_maahanmuuttajaisille](http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/maahanmuuttajien_palvelut/palvelut/kotoutumiskurssit_maahanmuuttajaisille)>. Luettu 25.5.2010
- Hämäläinen, Juha 1999: Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kopijyvä. Kuopion yliopisto.

- Janinskaja - Lahti, I., Liebkind, K. - Vesala, T. 2002: Rasismi ja syrjintä Suomessa: maahanmuuttajien kokemuksia. Helsinki: Gaudeamus.
- Joronen, Tuula (toim.) 2005: Maahanmuuttajien elinolot pääkaupunkiseudulla. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kalliolan settlementti 2010: Verkkodokumentti.  
<<http://www.kalliola.fi/Sivut/Etusivu.aspx>>. Luettu 8.8.2010.
- Kuula, Arja 2006: Tutkimusetiikka- Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Laine, Marjaana 2001: Ulkomaalaisen oikeudellinen asema Suomessa. Työministeriö. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Launikari, Mika & Puukari, Sauli 2005: Multicultural guidance and counselling. Jyväskylä: Kirjapaino Oma Oy.
- Maahanmuuttovirasto 2010: Turvapaikka- ja pakolaistilastot - tilastoanalyysi 2007, 2008 ja 2009. Verkkodokumentti.  
<<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?article=3127>>. Luettu
- Maahanmuuttovirasto 2010: Kansalaisuustilastot 2009. Verkkodokumentti.  
<<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=8,2709,2717,2732>>. Luettu
- Maahanmuuttovirasto 2010: Sanasto. Verkkodokumentti.  
<<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=2761>>. Luettu
- Maahanmuuttovirasto 2010: Turvapaikkayksikkö 2008. Verkkodokumentti.  
<<http://www.migri.fi/download.asp?id=Turvapaikka+tilastoanalyysi;1262;{BDAF2C98-F0A0-4897-98F7-F9694E37725B}>>. Luettu 4.6.2010.
- Maahanmuuttovirasto 2010: Oleskelulupatilastot 2007, 2008 ja 2009. Verkkodokumentti.  
<<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?article=3124>>. Luettu 4.6.2010.
- Martikainen, Tuomas – Tiilikainen, Marja. Maahanmuuttajanaiset - kotoutuminen, perhe ja työ. Helsinki: Vammalan kirjapaino.
- Monika - Naiset liitto ry 2010: Hyvinvointia, kansalaisitoimintaa ja vaikuttamista. Verkkodokumentti.  
<[http://www.monikanaiset.fi/index.php?option=com\\_content&view=article&id=99&Itemid=81](http://www.monikanaiset.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=99&Itemid=81)>. Luettu 10.9.2010.
- Monika - Naiset liitto ry 2010: Moniarvoisen ja turvallisen arjen puolesta. Verkkodokumentti.  
<[http://www.monikanaiset.fi/index.php?option=com\\_content&view=article&id=94&Itemid=80](http://www.monikanaiset.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=94&Itemid=80)>. Luettu 10.9.2010.
- Ne-Rå 2010: Ne -Rån Internet-sivut. Verkkodokumentti. <http://www.ne-ra.fi/fi/toiminta/>
- Onnismaa, Jussi 2007: Ohjaus- ja neuvontatyö- aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Tampere: Tammer-Paino.
- Onnismaa, Jussi- Pasanen, Heikki - Spangar, Timo. 2000: Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Juva: WS Bookwell Oy.

- Onnismaa, Jussi- Pasanen, Heikki - Spangar, Timo. 2000: Ohjaus ammattina ja tie-  
teenalana 2. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Juva: WS Bookwell  
Oy.
- Palva, Heikki – Perho, Irmeli 2005: Islamilainen kulttuuri. Helsinki: Otava.
- Peltola, Jarmo. 2009: Yksilö, yhteisö ja yhteiskunta - Kalliolan Setlementti 1919-2009.  
Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.
- Perhoniemi, Riku – Jasinskaja-Lahti, Inga 2006:Maahanmuuttajien kotoutuminen pää-  
kaupunkiseudulla. Helsinki: Helsingin kaupungin hankintakeskus.
- Pitkänen, Pirkko. 2006: Etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus viranomaistyössä. Hel-  
sinki: Edita.
- Ruskomaa, Leena. 2008: Matalan kynnyksen neuvontapiste- Projekti Ne-Rån loppura-  
portti. Helsinki: Aksidentti Oy.
- Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Saari, Mari 2010: Haastattelu Helsingin vastaanottokeskus Kaarlessa 10.9.2010. Hel-  
sinki.
- Setlementtiliitto 2010: Verkkodokumentti.< <http://www.setlementti.fi/>>. Luettu  
10.8.2010.
- Sisäasiainministeriö 2008: Selvitys asumisen etnisen yhdenvertaisuuden toteutumises-  
ta pääkaupunkiseudulla. Verkkodokumentti.  
<[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/F37BCBA4EF7973FAC22574D6002493F9/\\$file/302008.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/F37BCBA4EF7973FAC22574D6002493F9/$file/302008.pdf)>. Luettu 2.2.2010.
- Sisäasiainministeriö 2009: Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut. Sisä-  
asiainministeriön julkaisuja 2/2009. Verkkodokumentti.  
<[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/\\$file/22009.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/$file/22009.pdf)>. Luettu 2.2.2010.
- Sisäasiainministeriö 2010: Verkkodokumentti.< <http://www.intermin.fi/julkaisu/022009>>.  
Luettu 2.2.2010.
- Sisäasiainministeriö 2010: Verkkodokumentti.  
<<http://www.intermin.fi/newslist/pbic/20081002021>>. Luettu 2.2.2010.
- Sisäasiainministeriö. 2010: ESR-tukihankkeet. Verkkodokumentti.  
<<http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/92C258044367FE4EC22575E10020681E?opendocument>>. Luettu 11.2.2010
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2010: Toimeentulotukiopas toimeentulotukilain soveltajil-  
le: oppaita 2003:10.Verkkodokumentti.  
<<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/toimeentulotuki/osa5.htm>>. Luettu  
10.1.2010.
- Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010: Selvitys maahanmuuttajien mielenter-  
veyspalveluiden tarpeesta ja saatavuudesta 2005:3. Verkkodokumentti.  
<[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3604.pdf&title=Selvitys\\_maahanmuuttajien\\_mielenterveyspalvelujen \\_ tarpees-  
ta\\_ja\\_saatavuudesta\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3604.pdf&title=Selvitys_maahanmuuttajien_mielenterveyspalvelujen_tarpees-<br/>ta_ja_saatavuudesta_fi.pdf)>. Luettu 18.4.2010.

- Sue, Derald Wing & Sue, David 1990: Counselling the Culturally Different-Theory and Practice. Third edition. New York: Wiley.
- STTK 2010.: Monikulttuurisuus on voimavara suomalaisessa työelämässä. Verkkodokumentti. <<http://www.sttk.fi/fi-FI/maahanmuutto/>>. Luettu 18.4.2010.
- Taajamo, Matti - Puukari, Sauli (toim.) 2007: Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Tapola, Maria 2003: Dokumentointi ja asiakaslähtöisyys. Verkkodokumentti. <<http://www.mv.helsinki.fi/home/mtapola/dokumentointi/asiakaslahtoisuus.htm>>. Luettu 20.6.2010
- Tikkanen, Irma – Rautiainen, Marja-Leena – Kotro, Eliisa – Korkiangas, Mailis – Nives, Marja 2008: Ulkomaalaistaustaiset palvelualalla – Koulutukseen hakeutumisen ja työllistymisen esteet. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Tampere: Juvenes Print Oy.
- Tilastokeskus 2007: Ulkomaalaiset ja siirtolaisuus 2006. Helsinki: Multiprint Oy.
- Tilastokeskus 2010: Väestörakenne 2009. Verkkodokumentti. <[http://www.stat.fi/til/vaerak/2009/vaerak\\_2009\\_2010-03-19\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaerak/2009/vaerak_2009_2010-03-19_tie_001_fi.html)>. Luettu 15.5.2010.
- Trux, Marja-Liisa 2000. Aukeavat ovet – kulttuurien moninaisuus Suomen elinkeinoelämässä. Helsinki: WSOY.
- Työministeriö 2006: Työ- ja elinkeinotoimisto. Verkkodokumentti. <[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/04\\_maahanmuutto/07\\_aineistot\\_kirjasto/02\\_julkaisut\\_raportit/kustannusselvitys2006.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/07_aineistot_kirjasto/02_julkaisut_raportit/kustannusselvitys2006.pdf)>. Luettu 15.9.2010.
- Työministeriö 2010: Valtionneuvoston selonteko kotoutumislain toimeenpanosta VNS 5/2002. Verkkodokumentti. <[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/07\\_julkaisu/thj317\\_fi.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj317_fi.pdf)>. Luettu 18.3.2010.
- Työ- ja elinkeinotoimisto 2010: Suomeen työhön. Verkkodokumentti. <[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/05\\_esitteet/tme7601s\\_suomeentyohon.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/05_esitteet/tme7601s_suomeentyohon.pdf)> Luettu 1.10.2010.
- Työ- ja elinkeinotoimisto 2010: Maahanmuuttajien palvelut. Verkkodokumentti. <<http://www.mol.fi/toimistot/helsinki/maahanmuuttajapalvelut.html>>. Luettu 15.9.2010.
- Vartiainen - Ora, Päivi 1996. Paossa – Perusasiaa pakolaisista meillä ja muualla. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, pakolaistoimisto. Helsinki: Edita.
- Vuorenmaa, Maritta. 2008: Stakesin lausunto selvitysmiehen ehdotuksista maahanmuuttohallinnon ja maahanmuuttoviraston toiminnan kehittämisestä. Verkkodokumentti. <<http://www.stakes.fi/FI/ajankohtaista/lausunnot/2008/080611.htm>>. Luettu 20.10.2009.

#### **Julkaisemattomat lähteet:**

Metsälän vastaanottokeskus 2010: Esittely.

Metsälän vastaanottokeskus 2010: Sosiaali-info.

Metsälän vastaanottokeskus 2010: Alkuinfo.