



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

## **Maahanmuuttaja lastensuojelussa**

Maahanmuuttajat nuorisokodin asiakkaina

*Juha Linjala*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyö ko. (210 op)

02 / 2013

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Juha Linjala	<b>Sivumäärä</b> 82 ja 1 liitesivu
<b>Työn nimi</b> Maahanmuuttaja lastensuojelussa, Maahanmuuttajat nuorisokodin asiakkaina	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Sanna Lukkarinen	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> nuorisokoti	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on Keski-Suomessa sijaitsevan nuorisokodin palveluiden kehittäminen, erityisesti uusien. Uusien palveluiden suuntautuessa maahanmuuttajiin, tuli tehtäväkseni tutkia nuorisokodin osastolle sijoitettua maahanmuuttajanuorta. Haastatella häntä hänen kokemuksistaan Suomeen tulosta, lastensuojelusta ja miten hän on kokenut nuorisokodin palvelut. Lisäksi tein kaksi muuta haastattelua, jotka kuuluvat olennaisesti palveluun. Haastattelin maahanmuuttajanuoren silloista omaohjaajaa, miten hän on kokenut palvelun tekemisen, kun ohjattavana on maahanmuuttaja sekä maahanmuuttajapalveluiden sosiaalityöntekijää, vertailukohteeksi palveluiden kysynnän ja tarjonnan yhteensovittamiseksi.</p> <p>Lisäksi tavoitteisiin kuuluu käsikirjan tekeminen tämän opinnäytetyön pohjalta nuorisokodin ohjaajille auttamaan heitä jokapäiväisessä työssään maahanmuuttajien kanssa. Tapaustutkimuksen lisäksi hankin tietoa maahanmuuttajista yleisesti, kartoittaakseni maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn, mitä erityispiirteitä se pitää sisällään. Pyrkimyksenä lomittaa yhteen maahanmuuttajatyö ja lastensuojelu.</p> <p>Menetelminä käytin kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Tutkimuksen validiteetin osoitan kertomalla prosessin kulun ja valinnat yksityiskohtaisesti. Miksi valitsin ne aiheet tutkimukseeni ja käsikirjan pohjaan. Reliabiliteetin tapaustutkimukselleni antaa triangulaatiomenetelmä, palveluiden jokaisen osapuolen haastattelu, mitä yhtäläisyyksiä ja eroja heidän käsityksillään on. Haastattelumenetelmänä käytin puolistrukturoitua haastattelua, jaoin haastattelut teemoihin ja vastauksia pohdin tyypittelemällä ne.</p> <p>Olen työskennellyt tutkimuksen tilaajan osastolla aika ajoin nyt yli vuoden, joten tilaaja ja tapaustutkimukseni nuori on minulle entuudestaan tuttu. Kuten edellä mainitsin, että tämä opinnäytetyö tulee toimimaan pohjana käsikirjalle. Se ei missään tapauksessa ole valmis, että sen lukija olisi automaattisesti maahanmuuttajien kanssa saumattomasti työskentelevä kaikkietävä. Tämä on pohja, jota parannelaan työn edetessä. Se on tehty tilaajan ohjaajille, mutta lastensuojelun pohjautuessa Lastensuojelulaikiin kaikki nuorisokodit ovat omien käytänteidensä takana samalla asialla, joten väitän sen voivan toimia myös muihin lastensuojelulaitoksiin, kenellä on maahanmuuttajia asiakkaina..</p>	
<b>Asiasanat</b> Lastensuojelu, maahanmuuttajatyö, käsikirja <a href="http://onki.fi/fi/browser/overview/ysa">http://onki.fi/fi/browser/overview/ysa</a>	

# HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Name of the Degree Programme

### ABSTRACT

<b>Author</b> Juha Linjala	<b>Number of Pages</b> 82 and 1 insert
<b>Title</b> Immigrant in childcare, Immigrant clients in youth home	
<b>Supervisor(s)</b> Sanna Lukkarinen	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> youth home	
<b>Abstract</b> <p>Goal of this final thesis is to develop services in youth home, especially new services, youth home is in Middle-Finland. New services are headed to the immigrants so my job was to study immigrant who is situated in youth home. To interview her about her experiences coming to Finland, childcare and how is she experienced youth home services. In addition to first interview I made two other interviews, I interviewed young`s personal director, how is she experienced whole work when customer is immigrant and also I interviewed social worker from immigrant services to measure how supply and demand meets.</p> <p>Other goal is to make a manual based to this final thesis for youth home`s directors to help them in their everyday work with immigrants. In addition to case study I collected information generally about immigrants to scan work based on immigrants, what special features it holds. Tendency is in combining immigrant work and childcare.</p> <p>As survey methods I used qualitative survey`s methods. The validity of the survey I point out telling every detail that I made during this process and making my choices. Why I selected those subjects to my survey and manual`s groundwork. That I interviewed all parts of this childcare process gives Reliability for my survey, what similarities and differences they have. Interviewing methods I used semi-structured interview, I separated interviews in themes and I reflect answers by classifying them.</p> <p>I have worked now and then in that specific youth home over a year now, so I already know the place and young girl who I use in this case survey. As I already told that this final thesis is going to be groundwork for a manual. It is not complete in any case, who read this is not going to be almighty worker among immigrants. Like I said, this is groundwork which is getting better while working. It is made for specific youth home`s directors, but all childcare work is based on child welfare and all childcare institutions are practically the same, so I claim that this work could be used in some other childcare institution also, who have immigrants as clients.</p>	
<b>Keywords</b> childcare, immigrant work, manual	

## **SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	5
1.1 Tutkimuskysymykset	6
1.2 Aineisto	7
2 TAUSTAA	8
2.2 Työn esittely	12
2.3 Palvelun kuvaus	13
3 TYÖTÄ OHJAAVAT ARVOT JA LAIT	15
3.1 Tutkimuksessa esiintyvän yhdistyksen arvot	16
3.2 Arvoja ja tapoja maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn	16
3.3 Lastensuojelulaki	18
4 KÄSITTEITSTÖ	28
4.1 Käsitteitä Työntekijöille	29
4.2 Käsitteitä maahanmuuttajille	33
5 YHTEITYÖKUMPPANEITA JA -TAHOJA	36
5.1 Monikulttuurisuuskeskus Gloria	36
5.2 Avartti – Nuoret sen tekevät	37
5.3 Yhdistysten yhteystietoja	38
6 TUTKIMUSHAASTATTELUT	39
6.1 Palvelun asiakkaan haastattelu	46
6.2 Palvelun työntekijän haastattelu	54
6.3 Palvelun tilaajan haastattelu	63
7 HAASTATTELUIDEN ANALYSOINTIA JA TUTKIMUKSEN TULOKSIA	71

## 1 JOHDANTO

”Luulen, että kukaan ei voi ymmärtää”  
(Tapaustutkimuksen kohdehenkilö).

Opinnäytetyöni keskittyy lastensuojeluun, erilaisiin palvelunmuotoihin, fokuksena niiden kehittäminen, kun asiakkaana on maahanmuuttaja. Se on tapaustutkimus maahanmuuttajalapsesta, joka monien eri vaiheiden jälkeen päätyi Suomeen ja lastensuojelun asiakkaaksi nuorisokotiin Keski-Suomeen. Tapaus on niin moniulotteinen ja monimutkainen, että se on määritelty ennakkotapaukseksi, millaista ei ole ennen lastensuojelun kentällä tullut vastaan. Hän on tutkimusta tehdessäni sijoitettuna nuorisokotiin, joka tilasi tämän opinnäytetyön. Taloudellinen tilanne ja sen tuomat muutokset ohjasivat Nuorisokodin uudistamaan ja muokkaamaan omia palveluitaan ja nopeasti kävi ilmi, että isolle osalle uusista palveluista oli kysyntää Kaupungin maahanmuuttajapalveluilla, tosin osa palveluista oli räätälöitykin juuri maahanmuuttajille. Nuorisokoti haluaa kehittää palveluitaan, eritoten uusia.

Tarkoitukseni oli haastatella nuorisokodille sijoitettua maahanmuuttajaa hänen kokemuksistaan, miten hän näkee ja kokee palvelut. Voiko saatuja vastauksia ja tuloksia yleistää suurempaan joukkoon tai merkityksiin. Perspektiivin hänen kokemuksille ja koko lastensuojelun maahanmuuttajiin pyrin saamaan kohdehenkilön silloiselta ohjaajalta, joka koki hänen rinnallaan suurimman osan hänen vuoristoratamaisesta alkutaipaleesta Suomessa. Maahanmuuttaja lastensuojelussa kuvaa yritän laajentaa vielä kolmannella haastattelulla, jonka tein yhdelle maahanmuuttajapalveluiden työntekijöistä, kuka jokapäiväisessä työssään näkee maahanmuuttajia lastensuojelussa. Kaikissa fokuksena on palveluiden kehittäminen.

Opinnäytetyö tulee olemaan myös pohja käsikirjalle, maahanmuuttajien kanssa työskenteleville nuorisokodin ohjaajille. Tämän pohjan näen ja koen yhtenä valtavana palapelinä, jonka yritän parhaani mukaan koota. Lopputuloksena on maisema meren rannalta, jossa näkyy alimmaisena itse rantatörmä eli maata, keskellä taulua siintää aava meri tumman vihreänä ja taulun yläreunaa komistaa taivas, tasaisen sinisenä.

Kaikelle lastensuojelulle pohjan antaa Lastensuojelulaki, tasaisen ja kenties tylsän värinen lakiosuus. Väriä, vaikkapa kiviä ja pensaita, tähän kuvan alareunaan saa vä-

riä maahanmuuttajien vaiheista ennen Suomeen tuloa ja kotouttamisen prosessista sekä lain tarkastelu maahanmuuttaja-asiakkaita silmällä pitäen. Sitten tämä kaikki sekoitetaan palvelunkuvauksiin, jotta väri ei olisi liian tumma. Moni osio opinnäytetyössäni oli tylsää, mutta työn kannalta erityisen tärkeää kasaamista ja tiivistelyä erilaisista kokonaisuuksista, kuten esimerkiksi Lastensuojelulaki.

Kuvan meriosuus koostuu arvoista, käsitteistä ja työkaluista. Kirjallisuudesta, havainnoistani ja haastatteluista poimimani palaset sisältyvät olennaisesti maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön. Maahanmuuttajista kertovasta kirjallisuudesta poimittiin tukea ymmärrykseen, arvoihin, tavoitteisiin ja itse työn tekemiseen. Ongelmat ja asiat, mitkä jatkuvasti toistuvat maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä, niihin etsin tietoa ja ratkaisuja.

Maiseman taivas, viimeinen ja ylivoimaisesti kiinnostavin osuus oli tutkimushaastattelut ja niistä saadut tulokset. Niiden tekeminen oli tämän opinnäytetyön parasta antia, mikä antoi hyvää vastapainoa tylsälle kasailulle. Tapauksen ollessa monimutkaisuuksissaan niin mielenkiintoinen, että tätä työtä oli välillä jopa mukavaa tehdä.

Lopuksi mainitsen vielä, että tämä käsikirjan pohja ei ole täydellinen, moni palanen jäi varmasti puuttumaan. Maahanmuuttaja lastensuojelussa käsitteenä on liian laaja edes lähellekään avaamista täydellisesti. Se on loputon suo, kaikista näkökulmista tarkasteluun. Tapaus on, kuten ne kaikki, ainutlaatuinen. Lastensuojelua tehdään jokaisen kohdalla yksilöllisesti ja jokainen ohjaaja omalla tavallaan. Palapeli ei tule koskaan valmiiksi, vaan sitä kasailaan ja parannellaan työn edetessä, elinikäisesti oppiessa.

## 1.1 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tilaajan pääintressi oli selvittää heidän maahanmuuttaja - asiakkaansa kokemukset heidän palveluistaan. Miten hän on kokenut koko prosessin, tarkoituksena on ymmärryksen syventäminen maahanmuuttajien ollessa lastensuojelun asiakkaina. Häneltä saatujen vastausten pohjalta pyrkimys on kehittää vanhoja ja

etenkin uusia palveluita, jotka keskittyvät suurimmalta osin maahanmuuttajiin. Ovatko vastaukset ja tulokset yleistettävissä suurempaan joukkoon ja merkityksiin? Itsekin tiedän ja tunnen tapauksen, joten tiedän koko prosessin olleen todella monimutkainen, joten seuraava maahanmuuttaja-asiakas ei todennäköisesti ole yhtä vaikea. Pyrin hankkimaan tietoa maahanmuuttajista yleisesti, mitä he joutuvat kokemaan ja minkälaisen matkan he taittavat Suomeen tullessaan, varsinkin jos he vielä täällä päätyvät lastensuojelun asiakkaiksi.

Tutkimukseni pääkysymys on siis palveluiden kehittämisessä maahanmuuttaja asiakkaita silmällä pitäen. Pääkysymykseni siis on: Mitä asioita palveluissa voisi kehittää? Tarkentavia ja palveluita kehitettäviä kysymyksiä ovat: Mitä kannattaa tehdä toisin? Mitkä asiat on hoidettu hyvin? Minkälainen palvelumuoto on hyvä? Mitä ominaisuuksia ohjaajat tarvitsevat? Mitä käsikirjan tulisi pitää sisällään?

## 1.2 Aineisto

Tässä opinnäytetyössä käytän mahdollisimman paljon aineistona tutkittua tietoa maahanmuuttajista. Mitä jo olemassa olevista tutkimuksista nousee esille, mitkä tulee ehdottomasti poimia tukemaan tutkimukseni nuorisokodin työntekijöitä heidän työhönsään. Lisäksi kaupungin sosiaalitoimi on listannut mitä palvelun pitää sisältää. Eritellen palvelua kuvatessani aina palvelun perustasta tavoitteiden toteutumiseen, mitä palvelu pitää sisällään ja miten sitä tehdään ja arvioidaan. Palvelun kuvaus osaltaan raamittaa myös itse työtä, koska se toimii tutkimuksen ydinkysymysten lähteenä, palvelut ja niiden kehittäminen.

Kun kyse oli myös käsikirjasta, hankin ohjauksesta ja maahanmuuttajiin liittyviä jo olemassa olevia käsikirjoja, kasasin niistä mallin oman käsikirjani pohjaan. Pyrin saamaan kokonaiskuvan käsikirjoista ja niiden sisällöstä. Vertailin sisällysluetteloita ja teosten sisältöjä omiin tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin. Käsikirjat toimivat myös yleisellä tasolla ohjauksen kehittämisessä. Miksi yrittäisin keksiä pyörää uudelleen?

Viimeiseksi, jotta palvelua voi todella kehittää, haastattelen palvelun jokaista osapuolta, jonka palvelu linkittää. Haastattelen palvelun asiakasta, maahanmuuttajanuorta hänen kokemuksistaan ja tilanteestaan. Perspektiivin tilanteeseen tuo kronologisessa järjestyksessä toinen haastattelu, missä nuorisokodin ohjaaja pääsee ääneen, mitkä asiat ovat toimineet ja missä asioissa on tullut seinä vastaan sekä miten tilanteet ovat ratkenneet vai ovatko ne ratkaisemattomissa. Viimeinen haastattelu pureutuu kaupungin sosiaalitoimeen, tarkemmin maahanmuuttajista vastaavaan elimeen. Haastattelen useiden maahanmuuttajien asioista vastaavaa sosiaalialan ammattilaista, miten hän kokee ja näkee palvelun. Mitä hän toivoo lisää ja mitä on liikaa, mikä toimii ja mikä ei.

Tutkimuseettisistä syistä, pääosin ihmisten yksityisyyden kunnioittamisesta ja suojelemisesta, en mainitse tutkimuksen tilaajaa tai nimeltä henkilöitä, joita tapaustutkimuksessani haastattelen. Arja Kuula määrittelee tietosuojan teoksessaan Tutkimusetiikka, ihmisten kunnioittamisen ja suojelemisen muun muassa, että se tarkoittaa ihmisten yksityisyyden kunnioittamista ja suojelemista oikeudellisia säännöksiä noudattavin periaattein ja toimintakäytännöin (Kuula 2006, 64.) Lupasin tapaustutkimuksessani haastattelemalleni kohdehenkilölle, hänen toivomuksestaan, että hän ei ole tunnistettavissa keräämästäni aineistosta. Joten haastatteluillani keräämästäni aineistosta ja vastauksista käytän välttämättömän osan, jotta tutkimuksen kannalta tärkeät seikat saadaan esille, kuitenkin säilyttämällä vastaajien anonymiteetin.

## 2 TAUSTAA

### 2.1 Turvapaikanhaku ja kotouttamisen prosessi

Se pieni prosentti kaikista turvapaikanhakijoista, jotka hakevat turvapaikkaa Suomesta käyvät pääpiirteissään samanlaisen prosessin läpi. Tutkimuksessa haastateltava nuori on maassa pakolais-statuksella ja on selvää, että pakolainen tarvitsee enemmän ohjausta ja erityistä tukea kuin esimerkiksi työn tai puolison perässä maahanmuuttanut. Me täällä hyvinvointivaltiossa emme välttämättä pysty käsittämään kaik-



kea sitä mitä maahan pyrkivä pakolainen on joutunut kokemaan, vaikka luemme niitä kauheuksista joka päivä lehdistä ja näemme kymmenen uutisista. Kuten Polina Kopylova tarkastelee uuteen maahan saapumista Kaiken keskellä yksin teoksessa, että: ”Olipa lähdön syy siirtolaisuus tai pakolaisuus, aina on kysymys henkilökohtaisesta taipaleesta, jonka tavoitteena on uudenlainen oman elämän aloittaminen uudessa maassa sekä että siirtolaisilla ja pakolaisilla on samanlaiset odotukset: että elämä järjestyisi ja että voisi menestyä uudessa maassa sekä tutustua uuteen kulttuuriin, ihmisiin ja elämänmuotoon säilyttäen sisimmässään entisen kotimaan hyvät ja kannattavat muistot.” (Kopylova, Heiskanen & Saaristo 2011, 121).

Tosiasia on kuitenkin se, että pakolainen lähtee pakoon omasta maasta, jossa vallitsee sota ja vainot, usein kotimaahan jää ellei koko niin ainakin osa perheestä ja sukulaisia. Jokainen pakon sanelemana lähtenyt saapuu kukin omaa reittiänsä Suomeen, joutuu hän käymään läpi turvapaikanhakuprosessin. Turvapaikanhakuprosessiin kuuluu muutama vaihe, käyn ne seuraavaksi lyhyesti läpi.

Turvapaikkahakemus jätetään joko heti rajalla tai mahdollisimman nopeasti poliisilaitokselle. Hakemusta ei voi tehdä etukäteen ulkomailta käsin. Tämän jälkeen joko rajavartiolaitos tai poliisi selvittää hakijan henkilöllisyyden, maahantulon ja matkareitin, lisäksi otetaan sormenjäljet ja valokuva tunnistamista varten. Hakija siirtyy odottamaan maahanmuuttoviranomaisten päätöstä pakolaiskeskukseen, ellei hän hanki yksityisasuntoa. Maahanmuuttoviranomaiset antavat jonkun kolmesta päätöksestään tutkittuaan hakijan seuraavat seikat, onko hän hakenut turvapaikkaa jostain toisesta valtiosta, jossa sovelletaan Dublin II-sopimusta (EU-maat, Norja, Islanti ja Sveitsi), onko hänellä perheenjäsenensä pakolaisena ko. maissa, onko hänellä ko. maiden myöntämää viisumia tai oleskelulupaa tai onko hän tullut Suomeen laittomasti ko. maiden kautta. Maahanmuuttoviranomaiset tekevät selvitysten jälkeen joko myönteisen, kielteisen tai Dublin-päätöksen. Myönteisellä päätöksellä hakija sijoitetaan kuntaan, kielteisellä päätöksellä hakija käännytetään takaisin ja Dublin-päätöksellä hakija palautetaan vastuumäärittämisasetusta soveltavaan valtioon. Dublin päätös tehdään, jos jokin edellä mainituista Dublin II:n sopimuksen ehdoista täyttyy. Päätöksestä voi valittaa Helsingin hallinto-oikeuteen ja sen jälkeen hakea valituslupaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen. (www.intermin.fi 2012; Förbom 2010, 192 - 193).

Kaikki alkaa kun ulkomaalainen saapuu Suomeen tarkoituksenaan viipyä pidemmän aikaa, usein tavoitteena jäädä asumaan. Jokaisella omat yksilölliset syyensä saapumiseensa, toiset tulevat vapaaehtoisesti, kun taas toiset pakon sanelemana, toiset tulevat perheineen, ja toiset yksin. Jokainen maahanmuuttaja on haaste, oli heidän statuksensa mikä tahansa. Jokaiselle on kuitenkin löydettävä tukea ja apua kotoutumiseensa. Jokainen meistä haluaa elää onnellista elämää, mihin kuuluvat olennaisesti perhe, työ, vapaa-aika ja niin edelleen. Jokainen pyrkii tekemään sitä, mikä tekee itse kunkin onnelliseksi, mukava työ ja mielekäs vapaa-aika ovat omiaan onnellisen elämän perustalle. Maahanmuuttajille näiden asioiden saaminen ei ole itsestään selvyyttä, asioita monimutkaistavat muun muassa uusi kulttuuri ja kieli. Varsinkin kielen oppiminen ja osaaminen tuovat suurimmat haasteet työmarkkinoille siirtymiseen.

Kaikki toiminta, mitä maahanmuuttajien hyväksi tehdään, taipuu yhden kattokäsitteen alle, kotouttaminen. Työ- ja elinkeinoministeriö määrittelee kotoutumisen tai kotouttamisen siten, että maahanmuuttaja sopeutuu tähän yhteiskuntaan, oppii uusia tietoja ja taitoja, jotta voisi aktiivisesti osallistua uuden kotimaansa elämänmenoon sekä tuntee yhteiskunnalliset velvollisuutensa ja oikeutensa (www.tem.fi 2013.) Viranomaiset ovat velvollisia auttamaan jokaista maahanmuuttajaa kielen ja kulttuuriin oppimisessa sekä työpaikan hankinnassa.

Kotouttaminen on määritelty laissa siten, että viranomaiset eli kunnat järjestävät kotoutumista edistäviä ja tukevia toimenpiteitä, voimavaroja ja palveluja sekä maahanmuuttajien tarpeiden huomioon ottamista muitakin palveluja suunniteltaessa ja järjestettäessä. Tavoitteena on maahanmuuttajan integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan omaa kieltään ja kulttuuriaan unohtamatta (Nurminen & Turtiainen 2006, 24).

Prosessin jokainen askelma on haasteellinen ja koko prosessi kestää vuosia. Kotouttamislain uudistus vuonna 2006 mahdollistaa kotouttamisajan pidennyksen viiteen vuoteen erityistapauksissa (Nurminen & Turtiainen 2006, 6.) Pääsääntöisesti kotouttamisaika kestää kolme vuotta, alkaen siitä, kun henkilö merkitään ensimmäisen kotikunnan väestöön kuuluvaksi. Maahanmuuttajat tarvitsevat tukea ja neuvoja kaikilla elämän osa-alueilla, mikä on meille ”normaalialue arkea” on maahanmuuttajille kaikki uutta ja vierasta. Kotouttamissuunnitelmat tehdään hyvin pitkälti iän perusteella. Työ-

ikäisten kotoutumissuunnitelmat tehdään työvoimaviranomaisten ja sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä, kun taas työvoiman ulkopuolella olevien kotoutumissuunnitelmat tehdään kuntien sosiaalitoimessa (Nurminen & Turtiainen 2006, 7.)

Kotouttamista tehdään yhteiskunnan jokaisella saralla, esimerkiksi kulttuuri- ja liikuntapalvelut kantavat oman kortensa kekoon tutustuttamalla maahanmuuttajat kulttuuritarjontaan ja liikuntaseuroilla on iso rooli varsinkin maahanmuuttajalasten kotoutumisen edistämisessä.

Nuorisokodilla on meneillään murrosvaihe, mihin talouspaineet ovat pakottaneet. Nykyään kunnat eivät sijoita lapsia ja nuoria kovin helposti taloudellisista syistä ja se on rokottanut lasten- ja nuorisokoteihin sijoitettavien lasten määrää. Nuorisokoti joutuu muokkautumaan vallitsevaan tilanteeseen muokkaamalla ja lisäämällä palveluiden tarjontaa. Nyt sijaishuollon lisäksi tarjolla on perhekuntoutusta ja perhetyötä sekä ammatillista tukihenkilö-palvelua.

Osastot supistettiin kahdesta yhteen, joten noin puolet työntekijöistä siirtyi perhe-, avohuollon sekä ammatillisen tukihenkilötoiminnan puolelle. Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia ja kehittää palvelu mahdollisimman tehokkaaksi ja toimivaksi. Maahanmuuttajataustaiset henkilöt ja kokonaiset perheet ovat jatkuvasti kasvava asiakaskunta, joten opinnäytetyö tutkii palvelujen kehittämistä heidän näkökulmastaan. Nuorikodilla on jo laaja yhteistyöverkosto, mutta uudet palvelumuodot vaativat laajentamaan sitä entisestään. Tehtäväni on myös kartoittaa ja etsiä toimivat yhteistyökumppanit ja toimintamallit.

## 2.1 Tilaajan esittely

Nuorisokoti sijaitsee puolen tunnin bussimatkan päässä kaupungin keskustasta idyllisessä kaupunginosassa. Nuorisokodissa on seitsemän paikkaa 13- 17-vuotiaille avo- ja sijaishuoltoa tarvitsevalle nuorelle. Lisäksi tontilta löytyy perhekuntoutuskoti, koti-

opetustilat, avohuollon yksikkö ja itsenäistymistä harjoitteleville nuorille asumisharjoitteluasunnot.

Kyseisellä nuorisokodilla on puitteet monenlaiseen tekemiseen omasta takaa. Osaston yhteydessä on liikuntasali, kotiopetustilojen ja perhekuntoutusasunnon yhteydessä on kuntosali ja musiikkilat laitteistoinen. Autotallista löytyy muun muassa mikroauto. Tontti on iso, joka ylittää järven rantaan, missä sijaitsee vielä rantasauna pukeutumis- ja yöpymistiloineen.

Henkilöstöä nuorisokodilla on jokaisen asiakkaan tarpeisiin. Osastolla henkilöstö työskentelee kolmessa vuorossa, apu ja tuki nuorille ovat ympärivuorokautisia. Jokaisella nuorella on omaohjaaja, joka on perillä ja vastuussaoman nuoren henkilökohtaisista asioista, kuten rahankäytöstä, hygieniasta, harrastuksista ja fyysisestä ja henkisestä hyvinvoinnista. Nuorisokodin johtaja on yleensä paikalla kahdeksasta neljään. Kotiopetukselle ja avohuollon palveluihin on myös omat ohjaajansa. Emäntä vastaa ruoasta ja yleisestä siisteydestä ja nuorisokodin oma sosiaalityöntekijä rahaja tukiasioista.

## 2.2 Työn esittely

Edellä mainitut palvelut ovat niin sanottuja jo olemassa olleita palveluita tutkimukseni nuorisokodilla, uutena palveluna ovat tulleet ammatillinen tukihenkilötoiminta ja perhekuntoutus. Opinnäytetyö viittaa näihin molempiin, koska molemmat palvelut näyttävät kääntyvän vahvasti maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön, unohtamatta avohuollon tukitoimena sijoitettuja lapsia tai nuoria.

Kaupungin sosiaalitoimi on tilannut perhekuntoutuksen palveluja nuorisokodilta. Tällä hetkellä perhekuntoutuksen piirissä on kaksi maahanmuuttajaperhettä. Tapaamisia perheiden kanssa on ollut vasta muutama, joten työ on vasta alussa. Sain tehtäväkseni kartoittaa, mitä ja miten tätä uutta palvelua voisi kehittää ja mihin suuntaan.

Nuorisokodilla on yksi maahanmuuttajataustainen nuori, joka on jo melko hyvin kotoutunut Suomeen. Nuorisokodin toiveena oli, että haastattelisin nuorta kotouttamisprosessin kulusta. Mitä hän on kokenut, mikä on ollut hyvää ja mikä huonoa, mitä hän on mieltä tästä kaikesta ja varsinkin nuorisokodin toiminnasta. Tämän haastattelun valossa maahanmuuttajatyötä olisi tarkoitus lähteä kehittämään. Saadut tulokset auttaisivat myös tukihenkilöpalveluita tekeviä työntekijöitä.

Pääpaino kuitenkin on maahanmuuttajien kanssa tehtävästä työstä, suureksi osaksi myös perhekuntoutuksen palveluissa, koska molemmat perheet ovat maahanmuuttajia. Tätä työtä on tehty kunnissa ja yksityisillä jo jonkin aikaa, mutta ensimmäistä kertaa nuorisokodilla. Työntekijät tietävät mitä tekevät ja kuntoutus on määrätietoista, mutta tarkoituksena olisi tutkimuksesta saaduilla tuloksilla saada palvelusta mahdollisimman tehokas ja tuloksista jalostaa palvelua tekeville käsikirja, yhdeksi apu- ja työvälineeksi jokapäiväiseen työhön. Sieltä löytyvät työtä raamittavat arvot ja lait sekä vaihtoehtoisia yhteistyökumppaneita, mistä olisi apua ja mistä voi varmistaa asioita, jos ei varmaksi tiedä.

### 2.3 Palvelun kuvaus

Kunnat ovat määritelleet maahanmuuttajaperheiden kanssa tehtävään työhön vähimmäisvaatimukset, ne ovat vähimmäisvaatimuksia, joten kehittämisen kohteitakin varmasti löytyy. Lastensuojelun avohuollon perhetyö on lastensuojelulain 7 luvun perusteella järjestettävä tukitoimi (finlex.fi 2012.) Palvelun käyttäjät ovat Palvelun piirissä olevat lapset perheineen, silti kunkin perheen jokaista jäsentä tuetaan yksilöllisesti tarpeidensa mukaan. Asiakkaina voi olla myös äkillisen elämänmuutoksen tai kriisitilanteen kohdanneita perheitä. On melko yleistä, että maahanmuuttajaperheet ovat kohdanneet sotaa, väkivaltaaja/tai muita kriisitilanteita.

Vähimmäisvaatimukset kunta määrittelee seuraavasti: *Perustapalvelulle* on, että palvelu toteutetaan lastensuojelulain (427/2007) säännösten mukaisesti. Lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia on edistettävä. Kaikkia lapsen kasvatuksesta ja hoidosta vastaavia henkilöitä on tuettava lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lapsen ja

perheen ongelmia on pyrittävä ennaltaehkäisemään ja puututtava ongelmiin riittävän varhain. Kaikessa arvioinnissa ja päätöksenteossa on otettava huomioon ensisijaisesti lapsen etu. Lisäksi lasta kuullaan ja otetaan toiveet ja mielipide huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla.

Yhdistyksellä, jonka alla nuorisokoti toimii, on uusi palvelumuoto, mikä täydentää ostopalveluna Keski-Suomen lastensuojelun avohuollon ja maahanmuuttajapalveluiden sosiaalityön tekemää palvelua. Tehtävä palvelu täydentää palvelutoimintaa. Kaupungin ulkopuoliselta tilaama palvelu on pääasiallisesti haasteellisempaa, kiireellisempää tai intensiivisempää kuin keskimääräinen avohuolto.

Asiakkaina on nyt kaksi maahanmuuttajaperhettä, joita tuetaan ja autetaan suunnitelmasti, pitkäaikaisesti ja määrätietoisesti. Maahanmuuttajista on jo lähtökohtaisesti huoli heidän saavuttuaan. Nuorisokodin uutta tukimuotoa perheille aletaan tehdä silloin, kun lapsen ja perheen selviytymisestä on vakava huoli ja perhe on motivoitunut kuntoutukseen. Palvelun tarkoitus on tukea vanhempia ja lasten välistä vuorovaikutusta. Tarkoituksena on turvata ja tukea lapsen ja/tai nuoren turvallista ja kasvua tukevaa ympäristöä sekä vanhemmuutta ja vanhempien kasvatustaitoja siten, että lapsi ja/tai nuori voi asua kotonaan. Vanhempia tuetaan vanhemmuudessa ja he saavat välineitä arjen hallintaan, nuoret saavat turvallisia ihmissuhteita ja huolenpitoa.

Työstä raportoidaan ja pidetään kunnan sosiaaliviranomaiset ajan tasalla perheen tilanteesta. Raportista ilmenee vanhempien vahvuudet ja mahdolliset muutostarpeet, sosiaalitoimi saa tukea työhönsä ja päätöksentekoon. Nuorisokodin työntekijät tekevät palvelua palvelun laadun edellyttämällä tavalla, se on suunnitelmallista, lakiin perustuvaa, asiakkaan tarpeisiin vastaavaa, jatkuvaan arviointiin perustuvaa toimintaa, jossa toteutuvat lapsen oikeudet.

Työtä tehdään avoimesti ja läpinäkyvästi sekä perhettä kunnioittaen. Työntekijät saavat myös tukea ja ohjausta tekemässään työssä, minkä mahdollistaa työparityöskentely. Säätiöllä on palvelun laadun edellyttämät toiminnalliset ja taloudelliset resurssit.

*Tavoitetila* on myös määritelty. Palvelun tarkoituksena on tukea ja auttaa lasta ja hänen perhettään heidän omassa arjessaan. Asiakassuunnitelmissa laaditaan tietyt

tavoitteet, joita kohti määrätietoisesti pyritään etenemään. Työtä tehdään lapsen ja perheen sekä heidän verkostojensa kanssa. Tavoitetilana on saada perhe toimimaan itsenäisesti ja vastuullisesti, jotta lastensuojelutoimenpiteitä ei tarvitsisi käyttää.

Suunnitelman toteutumista arvioidaan yhdessä suunnitelmassa sovitun aikataulun mukaisesti tilaajan, palvelun tekijän ja asiakkaiden kanssa yhdessä. Mikäli muutoksia ilmenee, mitkä vaikuttavat olennaisesti tilanteeseen tai työntekoon, on palveluntuottajalla velvollisuus ilmoittaa niistä viipymättä asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tai hänen sijaiselleen.

### 3 TYÖTÄ OHJAAVAT ARVOT JA LAIT

Arvot ohjaavat meitä jokaista, me toimimme, kuten toimimme. Mikä meistä oikein ja mikä väärin ohjaavat kutakin meistä jokapäiväisissä valinnoissamme. Lastensuojelua tehdessä ja maahanmuuttajien kanssa työskennellessä helposti antaa ennakkokäsityksilleen vallan, vierastamme luonnostaan mitä emme tunne. Kulttuuri asettaa osaltaan kehykset sille, mitä ihmiset etukäteen odottavat uudelta tilanteelta (Laine, Ruishalme, Salervo, Sivèn & Välimäki 2004, 241). Tähän kappaleeseen, palapelin osaan, olen kasannut yhdistyksen arvojen lisäksi kirjallisuudesta, havainnoista ja kokemuksesta sellaisia arvoja ja tapoja joista uskon olevan hyötyä maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä, lastensuojelun monialaisella kentällä. Toivon sen auttavan tulevaisuudessa työntekijöitä ymmärtämään paremmin maahanmuuttajia, sitä kautta kehittämään lastensuojelun palveluita.

Kutakin työntekijää ohjaavat myös yhteiskunnan asettamat lait, ne on tehty turvaamaan niin asiakasta kuin työntekijääkin. Oikeudellisia määräyksiä ei kuitenkaan ole valmisteltu ja vahvistettu itseisarvoisesti. Tieto saattaa olla valtaa, mutta pykäliä ja momentteja ei ole säädetty sen takia, että ne mahdollistaisivat vallan väärinkäytön (Mahkonen 2007, 241). Työn ollessa niin monialaista, ovat lait suuntaa antavia. Työtä ohjaavia lakeja on mahdotonta oppia muistamaan ulkoa, mutta ajatus lain taustalla on jokaisella työntekijällä oltava selvillä.

### 3.1 Tutkimuksessa esiintyvän yhdistyksen arvot

Jokaiselle yhdistykselle määritetään arvot, kuten myös tutkimuksessani esiintyvälle. Esittelen ja kokoan ne tähän kappaleeseen, mutta niiden lisäksi avaan uudenlaisia ajatusmalleja ja kenties uusia arvoja, mistä on hyötyä maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä. Tämän kappaleen tarkoitus on avata maahanmuuttajia käsittelevän kirjallisuuden erilaisia näkökulmia, heidän kulttuuriarvojaan. Sillä ohjaajien on syytä tietää myös muiden kulttuurien arvoja, kuinka muuten voimme koskaan ymmärtää toisiamme. Karmela Liebkind toteaa teoksessaan *Monikulttuurinen Suomi*, että monen yhteiskuntatieteilijän mielestä arvot ovat keskeisimpiä kulttuureja erottavia tekijöitä, ja he pitävät akkulturaation eli sopeutumisen mittapuuna nimenomaan arvojen muutosta (Liebkind 2000, 18.)

### 3.2 Arvoja ja tapoja maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn

Kulttuurien välisen viestinnän kannalta on tärkeää tunnistaa myös kullekin kulttuurille ominaiset kommunikointitavat, sekä sanalliset että ei-sanalliset. Vaikka ihmisten tunteet voidaan ymmärtää universaaleina, kulttuuri vaikuttaa kuitenkin ihmisten tapaan ilmaista tunteita, arvoja ja asenteita (Matinheikki - Kokko, Koivumäki & Kuortti 2003, 6). Vaikka onkin mahdotonta tietää etukäteen mitä ja miten toinen asioista ajattelee, mutta tietäminen toisin ajattelemisen mahdollisuudesta, kulttuurieroista, auttaa maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa kommunikoimisessa.

Monikulttuurisesta ohjauksesta puhuttaessa tarkoitetaan yleensä sellaista ammatillista auttamistilannetta, jossa ohjaaja ja asiakas edustavat eri kulttuuritaustaa (Matinheikki – Kokko ym. 2003, 6).

Suvi Bouhlalin, Taru Heinosen ja Teemu Sulaojaa lainatakseni lasten ja nuorten kasvatustyötä tekevät ohjaajat pääsevät jo pitkälle ennakkoluulottomalla ja avoimella



asenteella sekä innostavalla ja kannustavalla työotteella (Bouhlal, Heinonen & Sula-oja 2006, 76). Itseäni kehumatta voin todeta, että tämä on toiminut jokaisen nuoren kohdalla, kenen kanssa olen toiminut. Ajattelen aina uuden nuoren tai lapsen tavatessani, että ihmisiähän tässä vain ollaan. Minä olen myös uusi tuttavuus nuorelle, sekä yleensä tapaan nuoren jo minulle entuudestaan tutussa ympäristössä, joten lapsella tai nuorella on enemmän jännitettävää. Kaikki tämä moninkertaistuu, jos kyseessä on maahanmuuttaja, kun hänelle on kaikki uutta, edellä mainittujen lisäksi kieli ja kulttuuri. Reipas ja avoin asenne antaa hyvän ja turvallisen tunteisen pohjan uudelle tuttavuudelle. Luottamus tulee ajan saatossa, sen syntymiseen vaikuttavat persoonat ja työntekijän tiedot ja taidot (Laine ym. 2004, 241.)

Kuten Paula Määttä teoksessaan toteaa, että yhteistyö perheen kanssa ei ole vain vanhempien tukemista lasten hyväksymisessä, vaan se on jatkuvaa ”kuulolla oloa” perheen muuttuvien tarpeiden tunnistamiseksi ja avun löytämiseksi. Jokaista perhettä lähestytään yksilöllisesti, ei stereotyyppien kautta (Määttä 1999, 94). Perheet ovat pieniä ryhmiä, kuinka ollakaan myös ryhmän ohjaajille on määritelty kymmenen tärkeintä ominaisuutta, ne ovat: 1. pysyy perustehtävässä ja huolehtii rakenteista 2. luotettava, vastuuntuntoinen, rehellinen 3. empaattinen 4. oikeudenmukainen 5. luova 6. pitkäjänteinen 7. innostava 8. kannustava 9. diplomaattinen (ristiriitatilanteissa) 10. Huumorintajuinen (Kaukkila & Lehtonen 2008, 59). Kaikki ominaisuudet ovat tärkeitä, mutta työn pohjautuessa maahanmuuttajiin ja tutkimusta tehdessäni esiin ovat nousseet kuitenkin ohjaajan ominaisuuksista empaattinen ja pitkäjänteinen. Kaukkila ja Lehtonen toteavat, ryhmäohjaajalle on tärkeää pystyä eläytymään toisen ihmisen todellisuuteen empaattisesti ja intuitiivisesti eli aistinvaraisesti (Kaukkila & Lehtonen 2008, 59.) Tämä tukee ohjaajan ammattiotteen jatkuvaa ”kuulolla oloa” näkemystä, mikä pätee kaikkeen pitkäjänteiseen ohjaustyöhön, myös osastolla tehtävään. Eläytyminen toisen tunteisiin ja kokemuksiin lastensuojelussa on tärkeää, jotta aidot kohtaamiset olisivat mahdollisia.

Perhetyöntekijöille ja palvelunkuvaukseen sekä – kehittämiseen kirjallisuudesta löytyi hyviä ajattelumalleja. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi ei riitä se, että asiakkaalle annetaan suullisesti tai kirjallisesti määritellä itsensä, perheensä, näkemyksensä ja elämäntilanteensa. Itsemääräämisoikeus todentuu, kun asiakkaan määritelmä otetaan palvelun toteuttamisen tai hoidon lähtökohdaksi. Palvelun onnis-

tuu, kun perhettä palvellaan sellaisena perheenä kuin se kokee olevansa (Jämsä 2008, 23).

Matinheikki – Kokko kumppaneineen esittelee Maahanmuuttajien uraohjauksen kehittämisen teoksessa monikulttuurisen ja kulttuurisensitiivisen ohjauksen mallia, mikä on kehittänyt psykologian professori Derald Wing Sue tutkijoineen. Siinä on viisi perusolettamusta:

1. Tarvitaan erilaisia ohjausta koskevia teorioita, jotta voidaan ymmärtää eri kulttuureissa eläviä ihmisiä. Monikulttuurinen ohjausteoria on näin eräänlainen metateoria eli teoria ohjauksen teorioista monikulttuurisessa toimintaympäristössä.
2. Etnisten vähemmistöjen ohjauksessa tulee huomioida yksilötekijöiden lisäksi myös muut yhteisölliset ja yhteiskunnalliset tekijät ja niiden vaikutus.
3. Kulttuurisen identiteetin kehityksen ymmärtäminen on etnisten vähemmistöjen ohjauksessa tärkeää.
4. Monikulttuurinen ohjaus ja sen keinot eivät voi nojautua yhteen teoriaan.
5. Ohjauksen tulee perustua kulttuuriselle tietoisuudelle.  
(Matinheikki – Kokko ym. 2003, 7).

Pidän tätä kehystä laveana, mutta kattavana kehyksenä niille ajattelumalleille, mitkä on syytä sisäistää ohjaajan työssä, kun asiakkaana on maahanmuuttaja.

### 3.3 Lastensuojelulaki

Lastensuojelun monialaisella kentällä vastaan tulevat tilanteet ja ongelmat eivät useinkaan ole selvitettävissä tai ratkaistavissa pelkästään lastensuojelulain lakipykäliä tarkastellen. Jokainen tapaus on yksilöllinen, tarkasteluun on otettava aina kunkin ongelman erityispiirteet. Joka tapauksessa lapsen etu on aina ensimmäisenä. Lapsen vanhemmilla ja/tai huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsesta, heillä on erinäisiä vapauksia ja velvollisuuksia, mutta jos lapsen etua vaarannetaan merkittävästi, niin ihmisten perus- ja vapausoikeuksia voidaan kaventaa.

Kun oikeuksia kavennetaan, tapahtuu viranomaisten väliintulo ja tuloksena on esimerkiksi huostaanotto, jos todetaan, että lapsen kasvu ja kehitys on vaarassa nykyisillä vanhemmilla tai huoltajilla. Nämä tapaukset koskevat ja lomittuvat useimmin useaan eri lakiin tai niiden rikkomiseen, kuitenkin niiden ratkaisemiseksi lainmukaisesti on ne ankkuroitava tiettyihin lakeihin. Keskeisimpiä lastensuojelun kentällä Mahkonen mukaan ovat lapsenhuoltolaki, lastensuojelulaki, sosiaalihuollon asiakaslaki ja rikoslaki (Mahkonen 2007, 41.) Jos lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle, tulee hänelle etsiä mahdollisimman sopiva sijoituspaikka, kuten tutkimukseni nuorisokoti.

Tässä astuvat kuvioon mukaan ne työntekijät ja toimintaympäristöt joille tämä opinnäytetyö on suunnattu. Ohjaajat toimivat vastuullisesti, ammatillisesti, oikeudenmukaisesti, mutta myös lainmukaisesti. Tuskin yksikään lastensuojeluun liittyvä kysymys tai arkityössä vastaan tuleva ongelma ratkeaa pelkästään voimassa olevasta lastensuojelulaista, niin antaa se silti tukevan pohjan sille työlle, mitä ohjaajat tekevät joka päivä. Tutkimuksen pohjautuessa maahanmuuttaja-asiakkaisiin, niin myös työtä sävyttää monikulttuurisuusteema. Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä on otettava huomioon myös maahanmuuttajien omat kulttuurit, tämä lisää työn moninaisuutta ja kiinnostavuutta, mutta siinä samalla se monimutkaistaa asioiden hoitoa.

Lastensuojelulaki astui voimaan 1.1.2008. Joitain muutoksia lukuun ottamatta se on edelleen samanlainen. Laissa on niin monta kerrosta ja pykälää, että sen ulkoa opettelu on käytännössä mahdotonta, varsinkaan sitä en tässä opinnäytetyössäni voi avata kauttaaltaan, en edes lähelle. Kuten oikeustieteen tohtori Sami Mahkonen kuvaa lastensuojelulain laajuutta teoksessaan Lastensuojelu ja laki, että lain pykäläviidakolle antaa kuvaa jo se tosiasia, että Suomi on ratifioinut yli 40 kansainvälistä sopimusta ja että YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen (1989) yksittäiset artikkelit kertaantuvat kymmenkertaisiksi kansalliseen lainsäädäntöön sisältyvissä määräyksissä (Mahkonen 2007, 13.) Laki on kuitenkin lastensuojelun parissa työskentelevien työn perusta, siksi täytyy käydä se tässä läpi. Oman vivahteen lain tarkastelussa antaa myös se, kun pohdin ja avaan pykälää maahanmuuttajia silmällä pitäen. Muuttuuko lain tarkastelu ja soveltaminen mitenkään?

Ongelmiin ja kysymyksiin harvoin löytyy suoraan vastausta jostain lain pykälästä, vaan lait nivoutuvat kaikki yhteen. Tarkastelussani on pääasiassa lastensuojelulaki ja sitä pohdin nuorisokodin työntekijöiden näkökulmasta. Työn tilaajan esittelyssä avasin jo moniammatillista työyhteisöä, mutta laki ohjaa myös muita ammattikuntia, jotka työskentelevät lasten kanssa. Näillä nimenomaisilla tarkoitan niitä yhteistyötahoja kuten kunta, koulu, psykiatrit ja poliisi. Voidaan puhua moniammatillisesta yhteistyöstä, mutta fokukseni pidän nuorisokodin ohjaajissa.

Lastensuojelulaki on jaoteltu 17:a lukuun ja 95:n pykälään, tilanpuutteen takia en voi käydä lain pykälää täydellisesti läpi, joten valitsin tarkasteluun ne luvut ja pykälät joista on mielestäni eniten hyötyä ja mitkä tämän työn kannalta ovat tärkeimpiä tai yleisimpiä, kuitenkin mainitsemalla kaikki luvut ja pykälät edes niiden nimillään. Sillä maahanmuuttaja lastensuojelussa – palapeliä työntekijöille kootessani joudun luettelemaan kaikki pykälät, jotta tämän työn lukijalle jää vankempi kokonaiskuva sen tarkoituksesta ja myös siksi, että työn perustan on oltava mahdollisimman vankka. Laki raamittaa ja antaa lähtökohdat työskentelyyn, jotka jokaisen alalla työskentelevän on hyvä sisäistää, ainakin pääpiirteissään ja loput, mitä ei tiedä, voi tarkistaa Lastensuojelulaista osoitteesta [finlex.fi](http://finlex.fi). Ennalta en voi tietää mitkä pykälät ovat kussakin tapauksessa tärkeimpiä, mutta tapaustutkimukseni henkilön tapaus sekä muut maahanmuuttaja asiakkaat ohjaavat hiukan tämän lakiosuuden avaamista.

Ensimmäisessä luvussa on määritelty yleiset säännökset. Ensimmäinen luku määrittelee pääpiirteissään sen, mitä jokaisen lastensuojelun kentällä työskentelevän on syytä sisäistää. Lain tarkoitus on tiivistetty yhteen lauseeseen. Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun ([www.finlex.fi](http://www.finlex.fi) 2013.) Tämä lause ei ole monimutkainen, mutta siihen on sisällytetty kaikki mitä lapsi tarvitsee kasvaakseen ja kehittyäkseen normaalisti.

Kuten jo aikaisemmin mainitsin, että vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Tässä säädöksessä se on avattu kokonaisuudessaan, tosin siinä myös viitataan toiseen lakiin, missä määritellään lapsen huolto ja tapamisoikeus ([www.finlex.fi](http://www.finlex.fi) 2013). Lapsen ja perheen kanssa toimivilla viranomaisillakin on omat tehtävät ja velvollisuudet, ennen kuin perhe on lastensuojelun piirissä. Tas-

sä myös viitataan siihen, että lastensuojelun on autettava ja tuettava vanhempia ja muita lapsen kasvatuksesta ja hoidosta vastuussa olevia tukihenkilöitä turvaamaan lapsen suotuisa kasvu ja kehitys, tarvittaessa järjestämään tarvittavia palveluita ja tukitoimia (www.finlex.fi 2013.)

Kaupunki vastaa laissa määriteltyihin säädöksiin, myös tässä pykälässä, ostamalla tutkimuksen nuorisokodilta perhekuntoutuksen palveluita. Ohjaajat tukevat ja ohjaavat maahanmuuttajaperheitä kokonaisvaltaisesti heidän arjen toimissaan.

Lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, mikä merkitsee, että lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan tekemällä lastensuojelutarpeen selvitys ja asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. Näihin tukitoimiin sisältyy myös lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto (www.finlex.fi 2013). Nuorisokodin ohjaajat havainnoivat, arvioivat ja raportoivat lastensuojelutarpeiden ja – toimenpiteiden riittävyttä jokapäiväisessä työssään. Raportit tukevat sosiaaliviranomaisten päätöksiä lastensuojelun tarpeesta.

Ehkäisevä lastensuojelu on niitä toimia, mihin nuorisokoti on lisännyt palveluitaan. Tämän opinnäytetyön aikaisemmassa osiossa palvelun kuvaus kertoo kuinka ehkäisevää lastensuojelua nuorisokodilla tehdään. Lastensuojelulaki määrittelee ehkäisevän lastensuojelun niiksi toimiksi, mitkä lain toisessa luvussa määritellään. Huomioitavaa on, että se tehdään ennen kuin lapsi tai perhe on lastensuojelun asiakkaana. Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa (www.finlex.fi 2013). Tutkimuksen nuorisokoti tuottaa ehkäisevää lastensuojelua perhekuntoutuksena, se on liitetty osaksi avohuollon tukitoimia.

Lastensuojelun periaatteet ovat: Lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioita-

essa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu (www.finlex.fi 2013).

On selvää, että kaiken edellä kulkee lapsen etu. Työ tai päätökset eivät kuitenkaan, kaikesta huolimatta, ole aina asiakkaiden mieleen. Asiakkaan ollessa maahanmuuttaja, niin kulttuuriset erot voivat olla todella suuria, niitä voi olla vaikea käsittää koko elämänsä suomessa asuneena, mutta nyt olemme Suomessa ja noudatamme Suomen lakeja. Kulttuurierojen takia asiakkaiden voi olla joskus vaikea ymmärtää kaikkia päätöksiä, esimerkiksi se, että nainen käy töissä, ei ole edes kaikissa Euroopan maissa itsestään selvyyttä. Nämä ovat isoja käsitteitä, mitkä ovat yhdellä kertaa kaikki huomioitava, kun asiakas saapuu toisesta maasta, kyseiset maat eivät yleisesti ole jokin naapurivaltioistamme, missä vallitsisi edes samanlainen kulttuuri tai uskonto.

Kaikissa tehtävissä päätöksissä ja toimenpiteissä on turvattava lapselle oikeus saada tietoa häntä koskevassa asiassa ja annettava mahdollisuus esittää mielipiteensä, myös jo lastensuojelua tehtäessä (www.finlex.fi 2013.) Kulttuurierot sumuttavat yleensä myös näitä päätöksiä ja toimenpiteitä. Eli täysin eri kulttuurista tulevien voi olla joskus vaikea ymmärtää ja hyväksyä joitakin tiettyjä päätöksiä. Tämä Lastensuojelulain pykälä on muutenkin muistettava lastensuojelun kaikilla kentillä.

Kuinka lastensuojelua tulee tehdä ja mitä erityispiirteitä siihen sisältyy? Edellä on kerrottu jo pääpiirteissään kaikki oleellinen, mutta tutkimuksen ja tehtävän työn kannalta on hyvä edes pintapuoleisesti tarkastella lain muitakin lukuja, tartun joihinkin pykälisiin, joita on syytä pohtia hiukan tarkemmin.

Lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistäminen, määritellään ne toimet joita viranomaiset ovat vastuullisia järjestämään. Tämä on tutkimuksen nuorisokodilla huomioitu jokaisessa palvelussa. Työtä raportoidaan ja arvioidaan jatkuvasti, muutosta kaipaaviin tilanteisiin reagoidaan välittömästi.

Kunta on vastuullinen järjestämään tarvittaessa lapsen vanhemmille, huoltajille ja muille kasvatuksesta vastaaville henkilöille myös erityisiä tukipalveluita, jos tilanne sitä vaatii. Koulunkäynnin edistämiseksi kouluille on myös järjestettävä erityispalveluita, kuten koulupsykologi, edistämään näitä palveluita tarvitsevien koululaisten kou-

lunkäyntiä ja myös kehittämään koulujen ja kotien välistä yhteistyötä (www.finlex.fi 2013).

Lapsen hoidon ja tuen tarve on selvitettävä ja lapselle on varmistettava riittävä hoito ja tuki, jos lapsen kasvatuksesta vastuussa oleva henkilö on sosiaali- ja/tai muissa terveydenhuollon palveluiden piirissä, kuten mielenterveydellisistä syistä (www.finlex.fi 2013.) Siksi tämä on nostettava esille, koska ensimmäiseksi lueteltu määritelmä hoidon ja tuen tarpeen selvittämiseksi koskee usein yksittäisiä maahanmuuttajia ja/tai kokonaisia perheitä. Kunkin perheen kohdalla on tehtävä kartoitus tarpeellisesta tuen määrästä. Jälleen nostettakoon esille se seikka, että kuinka iso ero on kulttuurien välillä, sitä enemmän maahan muuttanut henkilö tai perhe tarvitsee tukea ja ohjausta sopeutuakseen Suomalaiseen yhteiskuntaan.

Lapsen osallisuus on tutkimuskysymysten ja - ongelmien takia otettava lähemmälle tarkastelulle. Maahanmuuttaja lastensuojelussa - käsite kätkee sisäänsä monenlaisia mielikuvia. Lastensuojelussa asiakkaan ollessa maahanmuuttaja, voi olla, että lapsella ei ole vanhemmat mukana maahan tullessaan. Jokaista autetaan yksilöllisesti ja parhaalla mahdollisella tavalla, perheen yhdistämisen ollessa myös yhtenä tärkeimmistä prioriteeteista. Lastensuojelulakia tarkastellessa maahanmuuttajia silmälläpitäen tai heidän näkökulmastaan, kaikki ongelmat ja ratkaisut ovat useamman mutkan takana, kuten lapsen osallisuus tai lapsen oikeus tietoon ja omaan mielipiteeseen, häntä koskevissa asioissa.

Lapsen mielipiteen selvittäminen ja kuuleminen. Lain mukaan lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä siten, että tästä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin (www.finlex.fi 2013). Asiakkaan ollessa maahanmuuttaja mielipiteen selvittäminen voi olla hankalaa, kun yhteinen kieli puuttuu, siksi menetelmä ja sisältö on hyvä kirjata muistiin.

Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä on myös mietittävä iän ja kehitystason lisäksi integraation eli kotoutumisen tai sopeutumisen tasoa, sillä Suomen lait ja sää-

dökset voivat olla uusia ja hämmentäviä. Maahanmuuttajan voi olla vaikea ymmärtää joitain säädöksiä ja päätöksiä. Integraation taso on jokaisella yksilöllinen, mutta mitä pidemmällä se on, sitä suuremmassa yhteisymmärryksessä prosessi voi edetä. Toisilla integroituminen kestää pidempään kuin toisilla, integroitumisesta kerron tarkemmin käsitteitä - kappaleessa.

Lastensuojelutarpeen selvittäminen. Pykälä raamittaa perhekuntoutuksen pääperiaatteen, mitä se on. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on tehtävä selvitys lapsen tilanteesta. Selvityksessä arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta tällöin vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sekä lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. Selvitys tehdään kyseessä olevan tapauksen olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa. Selvityksen tekemiseksi sosiaalityöntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä lapselle läheisiin henkilöihin sekä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin siten kuin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 16 ja 17 §:ssä säädetään (www.finlex.fi 2013).

Nuorisokodilla selvitystä tekevät perhekuntoutuksen- ja perhetyöntekijät. Säännöllisillä kotikäynneillä arvioidaan lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta, mikä antaa pohjan ja tukea sosiaalityöntekijän päätöksille. Työ on kotikäyntejä ja ajan viettämistä perheen kanssa sekä tukemista ja neuvomista arjen askareissa, tekemällä säännöllisesti työtä perheen kanssa, saa hyvän kuvan heidän vahvuuksistaan ja heikkouksistaan. Nykyiset perhetyönpiirissä olevat asiakkaat ovat maahanmuuttajaperheitä, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta kotoutumisessaan. Samalla tehdään ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä. Mikäli havaitaan perheen vanhempien tai muiden huoltajien olevan kykenemättömiä turvaamaan lapselle tai lapsille riittävä hoito ja tuki niin tehdään sosiaalityöntekijälle selvityspyyntö. Selvitys on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä. Sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta (www.finlex.fi 2013).

Asiakassuunnitelma on lastensuojelua toteutettaessa tehtävä jokaisella lapselle. Kokemuksen kertomana maahanmuuttajataustaiselle lapselle asiakassuunnitelmaan kannattaa perehtyä erityisellä huomiolla. Asioiden hoitamisen ollessa monimutkaisempaa, asiakassuunnitelmassa tulee pohtia kaikkia osa-alueita. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen



perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Asiakassuunnitelmaan on kirjattava myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa (www.finlex.fi 2013). Asiakassuunnitelmaan osallistuvat kaikki lapsen asioista tai kasvatuksesta vastaavat tahot.

Siksi nostin asiakassuunnitelman esille, koska maahanmuuttajat asiakkaina vaativat paljon kattavamman palveluverkoston ja huolellisemman valmistelun. Maahanmuuttajapalvelut osallistuvat heidän asiakkaidensa palavereihin, mutta jo ennen asiakassuunnitelmaa voi itsenäisesti etsiä tietoa suunnitelmaa varten. Asiakassuunnitelmaa täydennetään tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla (www.finlex.fi 2013.)

Lapsen lähiverkoston kartoittaminen on erityisen tärkeää maahanmuuttajiasiakkaiden kohdalla. Maahanmuuttajan ollessa lastensuojelun asiakkaana, on kaikkien edun mukaista, että lapsella olisi mahdollisimman paljon saman kulttuurin edustajia. Näin ollen kotoutuminen helpottuu eikä kulttuurishokki ole niin raju. Ennen lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle on selvitettävä lapsen vanhemman, jonka luona lapsi ei pääasiallisesti asu, sukulaisten tai muiden lapselle läheisten henkilöiden mahdollisuudet ottaa lapsi luokseen asumaan tai muutoin osallistua lapsen tukemiseen (www.finlex.fi 2013.)

Maahanmuuttajat, varsinkin pakolaisstatuksella Suomeen tulevat, ovat maahanmuuttajapalveluiden asiakkaita jo ennen kuin he ovat Suomessa. Tämä pykälä määrittelee ne tukitoimet, joista arvioidaan maahanmuuttajalle tai –perheelle se tukitoimi, joita hän tai he tarvitsevat. Näin kotouttaminen saadaan mahdollisimman tehokkaasti käyntiin.

Avohuollon tukitoimi on nuorisokodin palveluista yksi osa-alue, tai toisen puolen osa. Tutkimukseni tilaajan yksi palvelunkuvaus on sijoitus avohuollon tukitoimena ja sijaishuolto. Osastolla osuvat nuoret ovat sijoitettuna kodin ulkopuolelle, näin on toimitu ja toimitaan kaikkien sitä tarvitsevien kohdalla, myös maahanmuuttajien.

Jos lapsella on useampi kuin yksi huoltaja ja jotakin heistä ei voida matkan, sairauden tai muun syyn vuoksi kuulla tai jos huoltajat ovat sijoittamisesta erimielisiä, lapsi voidaan sijoittaa, jos huoltaja, jonka luona lapsi asuu tai jonka kanssa lapsi tulee sijoituksen aikana asumaan, siihen suostuu ja sijoituksen katsotaan olevan lapsen edun mukainen (www.finlex.fi 2013.)

Huostaanotto luvusta huostaanoton ja sijaishuollon valmistelu nousi tutkimushaastattelussa tärkeäksi palvelun kehittämisen kohteeksi. Lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos: 1) puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä; tai 2) lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään (finlex.fi 2013).

Huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen voidaan kuitenkin ryhtyä vain, jos: 1) 7 luvussa tarkoitetut toimet eivät olisi lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia tai mahdollisia taikka jos ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi; ja 2) sijaishuollon arvioidaan olevan 4 §:n mukaisesti lapsen edun mukaista (www.finlex.fi 2013). Maahanmuuttajan ollessa lastensuojelun asiakkaana, kokemus opetti, että työn kannalta on erityisen tärkeää valmistella hoito ja huolto huolella. Maahanmuuttajan asioiden hoito on monimutkaisempaa ja vaativampaa kaikilla osa-alueilla.

Sijaishuolto on jaettu alalukuihin sijaishuolto, lapsen asema sijaishuollossa, perhehuolto ja laitoshuolto, mikä kattaa suurimman osan nuorisokodin palvelunkuvauksista. Tutkimukseni koskiessa maahanmuuttajaa lastensuojelussa, luvut missä määritetään sijaishuolto; sijaishuoltopaikan valinta, mitkä seikat vaikuttavat paikan valintaan; tietojen antaminen lapselle ja mahdollisuus keskusteluun, koska jos lapsi tai nuori on maahanmuuttaja, on tämäkin seikka monimutkaisempi; sekä ihmissuhteet ja yhteydenpito, koska tämä on myös huomion arvoinen palvelun sisällössä.

Perhehoito on tutkimukseni yksi osa-alue, koska nuorisokodin uudet palvelut ovat suuntautuneet vahvasti perhehoitoon, varsinkin perheiden ollessa maahanmuuttajia. Lastensuojelulaki ei määritä perhehoitoa muuten kuin viittaamalla sosiaalihuoltolain pykälisiin 25§, 26§ ja 26 a § sekä perhehoitolakiin. Lapsen sijaishuolto voidaan järjes-

tää perhehoitona, laitoshuoltona taikka muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla (www.finlex.fi 2013).

Sijaishuoltoapaikan valinnassa tulee kiinnittää erityistä huomiota huostaanoton perusteisiin ja lapsen tarpeisiin sekä lapsen sisarusuhteiden ja muiden läheisten ihmissuhteiden ylläpitämiseen ja hoidon jatkuvuuteen. Lisäksi tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon lapsen kielellinen, kulttuurinen sekä uskonnollinen tausta. Laitoshuoltoa järjestetään, jos lapsen sijaishuoltoa ei voida järjestää lapsen edun mukaisesti riittävien tukitoimien avulla perhehoidossa tai muualla (www.finlex.fi 2013). Tämä on tärkeää kaikkien lasten kohdalla, varsinkin maahanmuuttajien kohdalla. Sijaishuoltoapaikan valinnan isona perusteluna toimii varsinkin perheen tai sukulaisten asuminen samalla paikkakunnalla, tämä auttaa maahanmuuttajalapsen kielen, kulttuurin ja uskonnon vaalimista oleellisesti.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on huolehdittava siitä, että sijaishuollossa olevalle lapselle selvitetään hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisella tavalla, miksi hänet on otettu huostaan sekä selostettava niitä toimia, joihin hänen asiassaan on ryhdytty tai joihin aiotaan ryhtyä (www.finlex.fi, 2013.)

Lapselle on järjestettävä asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävä mahdollisuus tavata henkilökohtaisesti hänen asioistaan vastaavaa sosiaalityöntekijää tai muuta lastensuojelun työntekijää muiden läsnä olematta ja keskustella häntä itseään ja sijaishuollon toteuttamista koskevista asioista (www.finlex.fi 2013.) Maahanmuuttajalapsen kanssa asioiden hoito, keskustelut ja palaverit vaativat lähes poikkeuksetta tulkkia. Asioiden hoidossa myös kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioiminen vaatii usein enemmän töitä kuin suomalaisten lasten kohdalla.

Ihmissuhteet ja yhteydenpito, tukee edellä kertomiani pykälää. Sijaishuollossa lapselle on turvattava hänen kehityksensä kannalta tärkeät, jatkuvat ja turvalliset ihmissuhteet. Lapsella on oikeus tavata vanhempiaan, sisarusiaan ja muita hänelle läheisiä henkilöitä vastaanottamalla vieraita tai vierailemalla sijaishuoltoapaikan ulkopuolella sekä pitää heihin muuten yhteyttä käyttämällä puhelinta tai lähettämällä ja vastaanottamalla kirjeitä tai niihin rinnastettavia muita luottamuksellisia viestejä taikka muita lähetyksiä (www.finlex.fi 2013). Kuten aikaisemmin jo mainitsin, että jo sijaishuolto-

paikan valinnassa perheen tai sukulaisten asuinkunta painaa suuresti päätöksenteossa.

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen ja lapsen sijaishuoltopaikan on tuettava ja edistettävä lapsen ja hänen vanhempiansa sekä lapsen ja muiden hänelle läheisten henkilöiden yhteydenpitoa. Lapsen sijaishuolto on järjestettävä niin, että sijoituspaikan etäisyys ei ole este yhteydenpidolle lapselle läheisiin henkilöihin (www.finlex.fi 2013). Tapaustutkimukseni henkilölle muun muassa maksetaan korotettua puhelinrahaa, jotta hän voisi paremmin pitää yhteyttä perheeseensä sekä yhteydenpito sukulaisiin on suunniteltu huolellisesti auttamaan lapsen hyvinvointia. Perhehoito on myös tärkeä osa-alue nuorisokodin uusista palveluista, lisäksi se näyttää suuntautuvan maahanmuuttajaperheisiin.

Kuten sanottua, että lait ja arvot ohjaavat meitä jokaista. Ajattelen samoin, kuin Mahkonen, kun hän lopuksi toteaa lastensuojelun työntekijöiden ammattitaidosta: Jos ei luota omaan elämäkokemukseensa, omaan tieto-taitoonsa, omaan vivahteidentajuunsa, vuorovaikutus muuttuu synkäksi yksinpuheluksi. Moni yksinpuhujista on siinä luulossa, että laki on niin kuin sitä luetaan. Ei kai nyt sentään – laki on niin kuin sitä tulkitaan. Tulkinnassa voi lähteä siitä, että lainsäädännöllä on tärkeä tehtävä normittaa sosiaalista käyttäytymistä, ohjata säännönmukaisuuksiin perustuvaa ratkaisutoimintaa ja edistää kansalaisten oikeusturvan toteutumista. (Mahkonen 2007, 241).

Tämä arvojen ja lakien meri on koottu nuorisokodin työntekijöille, omille loistaville työkavereille, antamaan pontta, puhtia ja toivottavasti syvennystä jokapäiväiseen, tärkeään työhön.

#### 4 KÄSITTEITSTÖ

Tämä palapelin osa koostuu käsitteistä, jotka ovat nousseet esiin tutkimukseni edessä. Ensimmäiseen alalukuun olen listannut käsitteitä työntekijöille, joista on hyötyä heidän työssään maahanmuuttajien kanssa. Käsitteet auttavat ymmärtämään merki-

tyksiä, tarkoituksia, tavoitteita ja koko prosessia, näin työntekijöiden kuva avartuu maahanmuuttajista ja heidän kanssa tehtävästä työstä. Näin palvelusta tulee enemmän asiakaslähtöisempi ja palvelu kehittyy. Ensiksi olen listanut tähän kappaleeseen sellaisia käsitteitä, jotka mielestäni auttavat käsittämään paremmin koko prosessia.

#### 4.1 Käsitteitä Työntekijöille

Muuttoliiketutkimuksessa on sopeutumisstrategioista käytetty termejä assimilaatio, akkulturaatio, sopeutuminen ja myöhemmin integraatio. Muuttoliiketutkimus puolestaan tutkii, mitä yksilö- ja yhteisötasolla tapahtuu maahanmuuttajan ja vastaanottavan yhteisön kohdatessa (Forsander, Ekholm, & Hautaniemi 2001, 32). Ilman tätä käsitteistöä on vaikea puhua mistään ilmiöistä, mitä tapahtuu maahanmuuttajien koututtamisen prosessissa.

##### Akkulturaatio

Kulttuurien kohtaamisesta aiheutuvaan muutosprosessiin liittyvät niin vähemmistöryhmien sopeutuminen enemmistökulttuuriin kuin enemmistön jäsenten suhtautuminen kulttuurivähemmistöihin, muutosprosessia voidaan kokonaisuudessaan nimittää akkulturaatioprosessiksi. Akkulturaatio ymmärretään useimmiten yksilön mukautumiseksi ja sopeutumiseksi uuteen kulttuuriin (Liebkind 2000, 13; 17).

##### Assimilaatio eli sulautuminen

Assimilaatio (sulauttaminen) tarkoittaa kirjaimellisesti `tehdä samankaltaiseksi` (Bauman 1996, 66.) Maahanmuuttajista ja Suomeen asettumisesta puhuttaessa assimilaatio tarkoittaa sulautumista valtaväestöön. Käsite on suuri, tarkkailee sitä mistä kulmasta tahansa, mutta päämäärä pysyy kutakuinkin aina samana, mitä voisi pitää

koko palvelun tavoitteena, yksilö tai ryhmä omaksuu ja oppii valtaväestön tavat ja kulttuurin unohtamatta omaansa. Tässä toimivat ohjaajat apuna, kokonaisvaltaisesti.

### Ankkurilapsi

Ikä vaikuttaa turvapaikanhakijoiden kohteluun. Yksin tulleella alaikäisellä hakijalla on suurempi mahdollisuus saada kansainvälistä suojelua tai oleskelulupa yksilöllisestä inhimillisestä syystä. Lasten hakemukset myös käsitellään nopeammin kuin aikuisten ja heillä on täysi-ikäisiä paremmat sosiaali- ja terveyspalvelut (Himanen & Könönen 2010, 12).

Perheenyhdistämisoikeuden takia alaikäisistä turvapaikanhakijoista käytetään Suomessa termiä ”ankkurilapset”. Viranomaisen mukaan lapset on lähetetty edeltä hakemaan turvapaikkaa, jotta lähiomaiset pääsisivät myöhemmin maahan perheenyhdistämisen kautta (Himanen & Könönen 2010, 12).

### Etnisyys

Etnisyydellä viitataan yhteisöllisyyden tapoihin, jotka mielletään tyypillisiksi tietyille ryhmälle tai kansalle. Etnisyys on siten tapa identifioitua yhteen ja tehdä eroa toisiin ihmisryhmiin. Etnisen ryhmän perustana voi olla esimerkiksi yhteinen kieli, uskonto, alkuperämaa tai kulttuurinen perintö. Biologia ei ole etnisyyden peruste. (www.ihmisoikeudet.net 2013).

### Integraatio

Maahanmuuttajien assimilaatio-, akkulturaatio- ja integraatiokeskusteluissa keskeinen ongelma on läpi vuosikymmenten ollut käsitteiden eri tasojen määrittely. Sosiaa-

lipsykologi John Berryn määritelmä akkulturaation prosessista, jossa yksilö on kosketuksissa omasta poikkeavaan kulttuuriseen ympäristöön, hän on jakanut akkulturaatio-käsitteen akkulturaatioasenteen mukaan integraatioon, assimilaatioon, marginalisaatioon tai segregatioon. Berryn malli selkeyttää näiden käsitteiden rajausta ja keskinäistä erottelua (Forsander ym. 2001, 36 - 37).

		Pidetäänkö oman kulttuurisen identiteetin ja kulttuuristenpiirteiden ylläpitämistä tärkeänä?	
		KYLLÄ	EI
Pidetäänkö yhteyksien ylläpitämistä muihin ryhmiin tärkeinä?	KYLLÄ	Integraatio	Assimilaatio
	EI	Separaatio/ Segregaatio	Marginalisaatio

John Berryn akkulturaatiomalli

#### Kaavio 1

*Integraatio* on Berryn mukaan sitä, että henkilö kokee kuuluvansa etniseen vähemmistöryhmään ja arvostaa kuulumistaan siihen, mutta toimii myös muihin etnisiin ryhmiin, kuten valtaväestöön kuuluvien kanssa. *Separaation* voisi kääntää eristäytymiseksi ja sillä tarkoitetaan etnisen ryhmän jäsenten pitäytymistä omassa ryhmässään, välttämällä ryhmän ulkopuolisia kontakteja. *Segregaatio* puolestaan merkitsee eristämistä, jolloin valtaväestö toimii aktiivisesti ryhmän tai yksilön eristämisessä omiensa pariin. *Assimilaation* eli sulautumisen hän määrittelee yksilön luopumiseksi vähemmistöidentiteetistä ja toivoen kuuluvansa enemmistöön. Marginalisaatiolla eli syrjäytymisellä Berry tarkoittaa tilaa, jossa yksilö on eriytynyt kulttuurisesta taustastaan eikä samaistu muihinkaan ryhmiin. Berry pitää suotuisimpana vaihtoehtona Integraatiota ja haitallisimpana marginalisaatiota eli syrjäytymistä (Forsander ym. 2001, 37 – 38).

## Kotouttaminen

Suomen virallisen maahanmuuttopolitiikan tavoitteena on maahanmuuttajien kotouttaminen Suomeen. Kotouttamisella tarkoitetaan, että maahanmuuttajat osallistuvat yhteiskunnan taloudelliseen, poliittiseen ja sosiaaliseen elämään yhteiskunnan tasa-vertaisina jäseninä (Paavola & Talib 2010, 29).

Niin pakolaisten kuin muidenkin maahanmuuttajien integraatiota tukevan toiminnan kehykset on määritelty kotouttamislaissa. Kullakin kunnalla on omat kotouttamisohjelmansa. Kuntaan asettuvien maahanmuuttajien kotouttamisohjelman laativat kuntien työntekijät yhteistyössä työvoimaviranomaisten, muiden viranomaisten sekä kansaneläkelaitoksen kanssa. Ohjelmaan sisällytetään maahanmuuttajien kotoutumista tukevia tavoitteita, toimenpiteitä ja voimavaroja sekä sovitaan eri tahojen välisestä yhteistyöstä. Kotouttamissuunnitelma tehdään kullekin maahanmuuttajalle erikseen (Forsander ym. 2001, 111).

## UNHCR

YK:n pakolaisjärjestön UNHCR:n vuodelta 1950 peräisin olevaan mandaattiin kuuluu pakolaisten suojelu ja tukeminen. Vuonna 2009 järjestön vastuulla oli noin 10 miljoonaa ihmistä, joille sen tulisi tarjota kolme vaihtoehtoa: vapaaehtoinen paluu, kotoutuminen pakovaltioon tai uudelleen sijoittaminen kolmanteen maahan (Himanen & Könönen 2010, 102). Tämä järjestö on koko prosessin alkulähde, Eurooppaan tulevista pakolaisista valtaosa on tämän järjestön pakolaisleireiltä. Mainitsin siitä aikaisemmin maahanmuutto ja kotouttamisen prosessi – kappaleessa.



## 4.2 Käsitteitä maahanmuuttajille

Opinnäytetyöni aloituspalaverissa jo sovimme, että tiedustelen tapaustutkimukseni nuoren omia käsityksiä tilanteestaan, tietääkö hän oman asemansa. Ymmärtääkö hän päätöksentekoa häntä itseään koskevissa asioissa? Lisäksi työpaikalla keskusteluissa ja maahanmuuttajapalveluiden sosiaalityöntekijän haastattelussa nousi ilmi, että kaikki maahanmuuttajat eivät ymmärrä esimerkiksi sitä, että miksi nuorisokodin ohjaajat tai minkä muun tahansa lastensuojelun palveluita tarjoavan yhdistyksen ohjaajat käyvät heidän luonaan säännöllisesti.

Tähän listaan ja avaan käsitteitä, mitkä voivat olla useille maahanmuuttajille vaikeita ymmärtää. Tapaustutkimukseni kohdehenkilöllä on ainakin ollut vaikea käsittää useampaa päätöstä ja toimea. Käsitteet on avattu niin sanotusti kirjakielellä, joten on jokaisen ohjaajan omissa käsissä, miten hän selvittää tuleville maahanmuuttaja-asiakkaille näitä käsitteitä. Johdannossa jo mainitsin, että tämä käsikirjan pohjatyö ei ole täydellinen. Tässä on esimerkiksi erinomainen paikka jatkaa myös itse tätä käsitteiden listaa.

### Huostaanotto

Huostaanotto on lastensuojelutyön viimesijaisin keino turvata lapsen kasvu ja kehitys. Se on toimenpide, jossa puututaan voimakkaasti lapsen perustuslaissa säädettyihin oikeuksiin sekä toisaalta Euroopan ihmisoikeussopimuksen takaamaan perheen itsemääräämisoikeuteen. Siten se on oikeusturvakysymys sekä lapsen, perheen että työntekijöiden kannalta ([www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi) 2013).

Huostaanottoon ja turvaudutaan vain, jos kodin olosuhteet tai lapsen oma käyttäyty-

minen uhkaavat vaarantaa vakavasti lapsen terveyttä tai kehitystä. Lisäksi huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen voidaan ryhtyä vain, jos ne eivät ole olleet mahdollisia, sopivia tai ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi. On myös arvioitava, että sijaishuolto on lapsen edun mukaista ([www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi) 2013).

Huostaanottotilanteissa asiasta neuvotellaan tiiviisti lapsen, hänen vanhempinsa ja huoltajiensa kanssa. Kuten kaikessa lastensuojelutyössä, myös huostaanottovaiheessa pyritään hyvään yhteistyöhön perheen kanssa. Huostaanottotarpeen arvioimiseksi voidaan pyytää lausuntoja lapsen kasvun ja kehityksen asiantuntijoilta, kuten päivähoitosta, koulusta, perheneuvolasta tai terveydenhuollosta. Sosiaalityöntekijällä on oikeus saada apua muilta viranomaisilta ja asiantuntijoilta ([www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi) 2013).

## Lastensuojelu

Vanhemmat ja muut huoltajat ovat ensisijaisesti vastuussa lapsen huolenpidosta ja kasvatuksesta, mutta tähän tehtävään heillä on oikeus saada apua yhteiskunnalta. Jos vanhemmat tai huoltajat eivät jostain syystä pysty huolehtimaan lapsensa hyvinvoinnista, on Suomessa yhteiskunnan velvollisuus puuttua perheen tilanteeseen. Tällöin lastensuojelun tehtävänä on turvata lapsen hyvinvointi. Aina apu ei siis ole vapaaehtoista, vaan lastensuojelulaki määrää, että lastensuojeluviranomaisten täytyy ryhtyä tietyissä tilanteissa toimiin lapsen suojelemiseksi ([www.lastensuojelu.info](http://www.lastensuojelu.info) 2013).

Suomessa kaikki lastensuojelutoimet on määritelty lastensuojelulaissa. Tämä tarkoittaa, että lastensuojelun viranomaisen toiminta ja päätökset perustuvat aina lakiin. Lastensuojelulaki koskee kaikkia maassamme olevia lapsia siitä riippumatta, mikä on heidän taustansa. Suomessa lastensuojelun järjestäminen on kunnalle kuuluva tehtävä. Kunnissa lastensuojelusta vastaavat sosiaalityöntekijät ([www.lastensuojelu.info](http://www.lastensuojelu.info) 2013.)

Kyseinen internet – sivusto, mistä lastensuojelu käsite on lainattu, on kohdennettu maahanmuuttajille. Siellä lastensuojeluasiat on käännetty usealle eri kielelle, siis kätevä työväline maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn.

## Perhekuntoutus

Lastensuojelun avohuollon tukitoimena voidaan järjestää myös koko perheen sijoitus perhe- tai laitoshoitoon. Sijoituksen on tarkoitus olla kuntouttava (www.sosiaaliportti.fi, 2013).

Kuntouttava sijoitus voidaan toteuttaa esimerkiksi lastensuojelulaitoksessa tai päihdehuollon hoitolaitoksessa, jossa on mahdollisuus monipuolisiin perhekuntoutuspalveluihin. Koko perheen sijoittaminen perhehoitoon on myös mahdollista (www.sosiaaliportti.fi 2013).

Perhekuntoutusta voidaan antaa myös raskaana olevalle päihteitä käyttävälle naiselle syntyvän lapsen terveyden turvaamiseksi. Sijoitus hoitoon - ja kuntoutukseen perustuu vapaaehtoisuuteen (www.sosiaaliportti.fi 2013).

## Ammatillinen tukihenkilö

Ammatillinen tukihenkilö tarjoaa nuorelle turvallisen aikuissuhteen. Hän pyrkii edistämään lapsen/nuoren ja hänen vanhempiansa sekä muiden läheisten yhteydenpitoa ja vuorovaikutusta.

## Rasismi

Rasismi eli rotusyrjintä tarkoittaa, että ihmisten eriarvoista kohtelua eli syrjintää perustellaan väitetyn rotuluonteiden ja siihen liittyvien fyysisten piirteiden erilaisuudella. Rasismiksi voidaan kutsua myös toimintatapoja ja yhteiskunnallisia rakenteita, jotka johtavat näihin seikkoihin perustuvaan eriarvoisuuteen (Paavola & Talib 2010, 31).

Laki kieltää kiihottamisen kansanryhmää vastaan eli sellaiset mielipiteenilmaisut, joissa uhataan, panetellaan tai solvataan jotakin kansallista, rodullista, etnistä tai uskonnollista ryhmää (Hannula 2011, 204.) Vaikka opinnäytetyöni ei työstä rasismia sen syvemmin, niin silti se on mainittava siinä. Maahanmuuttajista puhuttaessa se on aina läsnä erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa ja se kuuluu erityisesti niihin ennakkoluuloihin mitä kantaväestöllä on erilaisista kulttuureista tulevia kohtaan. Se on ollut myös puheen- ja huolenaiheena tapaustutkimukseni nuoren kohdalla. Rasismi Suomessa on valtakulttuurin jäsenille näkymättömämpi ja vähäisempi ongelma kuin vähemmistökulttuurien jäsenille tai vierasmaalaisille siksi, koska me valtakulttuurin jäseninä joudumme ”silmiä avaavan” rasismin uhriksi vain harvoin tai näemme sitä (Simola & Heikkinen 2003, 6.)

## 5 YHTEITYÖKUMPPANEITA JA -TAHOJA

Tapaa nähdä maahanmuuttajat yhtenäisenä ryhmänä on moitittu jo tuhat ja yksi kertaa – ja syystä: he eivät ole samanlaisia, vaikka yhteisiä ongelmia on. Yksinäisyys on yksi niistä (Heiskanen & Saaristo toim. 2011, 122 ). Tähän lukuun listaan erilaisia järjestöjä, yhdistyksiä, ryhmiä ynnä muuta, joista voi olla apua maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä.

### 5.1 Monikulttuurisuuskeskus Gloria

Monikulttuurikeskus Gloria on vuorovaikutuksellinen foorumi, jossa ihmiset ja kulttuurit kohtaavat. Gloria tuottaa yhdessä kävijöiden kanssa monikulttuurista toimintaa kaikille jyvaskyläläisille ([www.monikulttuurisuuskeskus-gloria.fi](http://www.monikulttuurisuuskeskus-gloria.fi) 2013).

Gloria toimii tasa-arvon puolesta, rasismia ja ennakkoluuloja vastaan tekemällä yhteiskunnallista vaikuttamistyötä järjestämällä tapahtumia ja keskustelutilaisuuksia monikulttuurisuudesta. Monikulttuuristen ja etnisten ryhmien on mahdollista käyttää tiloja omaehtoiseen toimintaan ([www.monikulttuurisuuskeskus-gloria.fi](http://www.monikulttuurisuuskeskus-gloria.fi) 2013).

Gloriassa kokoontuu monikulttuurisia ryhmiä ja tiloissa on mahdollisuus järjestää kursseja, tapahtumia, tilaisuuksia ja näyttelyitä ([www.monikulttuurisuuskeskus-gloria.fi](http://www.monikulttuurisuuskeskus-gloria.fi) 2013).

Monikulttuurisuuskeskus Gloria sijaitsee Matarankadulla, osoite on Matarankatu 6, 40100 Jyväskylä. Se on avoinna maanantaista torstaihin kello 09 – 16 ja perjantaisin 09 – 14. Yhteyttä voi myös ottaa sähköpostitse:

[gloriassa.tapahtuu@monikulttuurikeskus-gloria.fi](mailto:gloriassa.tapahtuu@monikulttuurikeskus-gloria.fi). tai puhelimitse, +35840162788 ([www.monikulttuurisuuskeskus-gloria.fi](http://www.monikulttuurisuuskeskus-gloria.fi) 2013).

## 5.2 Avartti – Nuoret sen tekevät

Avartti – Nuoret sen tekevät ohjelman ohjaajakurssi kuuluu muun muassa Mikkelin AMK:n opintokokonaisuuteen. Eli Mikkelistä valmistuvat yhteisöpedagogit ovat kaikki käyneet kurssin, tämä kertoo jo mielestäni tämän yhteistyötahon merkittävydestä. Olen myös itse käynyt kyseisen kurssin ja toiminut ohjaajana nuorten ohjelmassa, pääosin seikkailuosiossa. Mainittakoon, että ohjelmassa oli tuolloin hieman vajaat 30 nuorta ja vain kaksi oli suomalaisia.

Se on ohjelma, sovellus kansainvälisestä The International Award for Young people – ohjelmasta, johon osallistuu noin miljoona nuorta noin 120 maassa. Näiden kahden ohjelman taustalla on Kurt Hahnin ja Edinburghin herttua prinssi Philipin vuonna

1956 perustama The Duke of Edinburgh`'s Award – ohjelma (Hoikkala & Sell toim. 2007, 459).

Avartissa on kolme tunnustustasoa: pronssi, hopea ja kulta. Jokainen taso sisältää neljä toimintoa: palvelun, taidon, liikunnan ja seikkailun. Lisäksi kultatasolla nuoret suunnittelevat ja toteuttavat haastavan projektin. Toiminnassa korostetaan kilpailun sijaan nuoren henkilökohtaista kasvuprosessia, jonka aikana hänellä on mahdollisuus seurata omaa edistymistään (Hoikkala & Sell 2007, 461).

Siksi otin Avartin tähän listaan mukaan, koska tiedän sen toimivan. Olen nähnyt ja kuullut monista hienoista onnistumisen kokemuksista. Ohjelma vaatii pitkäjänteisyyttä ja sitoutumista nuorelta.

### 5.3 Yhdistysten yhteystietoja

Tähän listaan erilaisten yhdistysten yhteystietoja, jotka on suunnattu erilaisille etnisille ryhmille Keski - Suomessa. Yhdistykset ovat niitä kanavia, kun maahanmuuttajat tahtovat vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin ja vaalia omaa kulttuuriaan. Kansalaisuuden ytimenä pidetään yleisesti poliittisia oikeuksia, ja perinteisin toimintaympäristö on juuri poliittinen, jolloin kansalaisuus tarkoittaa erityisesti osallistumista – tai vähintään poliittista osallistumista eli oikeutta osallistua – yhteiskunnalliseen päätöksentekoon (Nivala & Saastamoinen 2010, 97; Tomperi & Piotteva 2005, 252 - 253.) Näin saan myös hiukan osoitettua opinnäytetyöni maahanmuuttajien kirjoa, avata lukijan käsitystä siitä, miten valtava kulttuurien kirjo voi olla.

Iranilaispakolaisten kulttuuriyhdistys ry  
Nasser Muridiyazd  
PL 50 40521 JKL, puh: 050 – 338 2280

[maaritmfr@hotmail.com](mailto:maaritmfr@hotmail.com)

Keski-Suomen pakolaisten nuorten yhdistys ry  
Bayat Shaker  
Kekkolantie 16 B 3, 40520 JKL, puh: 0400 – 838548

Jyväskylän Fenix ry  
Karl Rautio

Laajavuorentie 3 C 45, 40740 JKL, puh: 044 – 3535311 [karl.rautio@hotmail.com](mailto:karl.rautio@hotmail.com)

Jyväskylän afganistanilaisten yhdistys ry  
Ahmad Mokhtar  
Tuulimylyntie 6 F 41, 40640 JKL, puh: 040 – 9611240

Jyväskylän kurdien yhteistoiminnan yhdistys ry  
Moradi Ali Resa  
Palokunnankatu 10 A 3, 40700 JKL, puh: 044 – 2805693 [ali.moradi@netti.fi](mailto:ali.moradi@netti.fi)

Kansainvälinen yhdistys Taivaankaari  
Inna Leskelä  
Haperontie 7 B 22, 40640 JKL, puh: 040 – 7661225

Keski-Suomen Islamilainen Yhdyskunta  
Salih Waleed, Vaasankatu 2, 40100 JKL, puh: 040 – 5352010  
Jyväskylän kurdinaisten yhdistys ry  
Marivan

Keski-Suomen Afrikan-yhdistys  
PL 468 40100 JKL [africanjkl@yahogroups.com](mailto:africanjkl@yahogroups.com)

Kaikki yhteystiedot on otettu Johanna Nurmisen ja Kati Turtiaisen toimittamasta Monikulttuurisuusohjelmasta, Liitteestä 3 (Nurminen & Turtiainen, 2006, LIITE 3) Listatut yhdistykset ovat maahanmuuttajayhdistyksiä Keski - Suomessa vuonna 2006. Siinä ei ollut edes kaikki, mutta suurin osa ja arviostani tärkeimmät. Näiden lisäksi tärkein ja vaikuttavin yhteistyökumppani on Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalvelut, mikä on myös niiden palveluiden tilaaja, mistä tätä kehittämistutkimustani teen. Jyväskylän maahanmuuttajapalveluiden kautta toimivat lähes kaikki maahanmuuttajatyöhön liittyvä Keski-Suomen alueella. Jos käsikirjani pohja ei riitä jonkun asian tarkistamiseen tai et saa siitä minkäänlaista neuvoa, ota yhteys Jyväskylän maahanmuuttajapalveluihin.

## 6 TUTKIMUSHAASTATTELUT

Aloituspalaverissa sovimme ohjaajani kanssa mitä ja miten minun tulee kerätä tietoa tutkimukseen. Sain tehtäväkseni haastatella palvelun asiakasta, työntekijää ja palvelun tilaajaa. Nuorisokoti toivoo saavansa tietoa omalta asiakkaaltaan siitä, miten hän on kokenut palvelun. Miten hän näkee oman tilanteensa. Mitkä asiat ovat vaikeita ja

missä on onnistuttu. Saatujen vastausten perusteella pohdin, onko tieto yleistettävissä ja voiko palveluita kehittää jotenkin.

Tutkimuksessa sekoittuvat erilaiset tutkimusmenetelmät, mutta Hanna Vilkan tutki ja kehittä teoksessa esitellään *tapaustutkimus* (Vilka 2005, 130.) Se kuvaa kattavasti tapaustutkimuksen eri piirteitä, ne sopivat hyvin omaan tutkimukseeni. Tapaustutkimuksessa on kysymys tutkimusotteesta, joissa useimmissa tapauksissa kohteena on yksi tapaus, kuten tässä, tarvittaessa useampi (Vilka 2005, 130.)

Kyseessä oleva tutkimus omaa kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen piirteet, joten tutkimuseettisten kysymysten varjossa ja valossa on myös pystyttävä tekemään tarpeeksi perusteltuja ratkaisuja. Sirkka Hirsjärvi, Pirkko Remes ja Paula Sajavaara mainitsevat Tutki ja kirjoita kirjassaan, että lähtökohtana tällaisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2007, 157.) Voisin väittää, että tutkittavana olisi yhden ihmisen elämä. Tutkimuksen nojautuessa niin suuresti tutkittavan maahanmuuttajan elämäkokemuksiin. Vaikka haastattelulla pyrin saamaan käsityksen hänen kokemuksistaan Suomessa, niin silti vastauksissa peilautuu hänen koko elämänsä. Mihin muuhun hän voisi verrata kokemuksiaan, kuin siihen, mitä aikaisemmin on tapahtunut hänen elämässään. Tapaustutkimus ja laadullinen tutkimus antavat nimenomaiselle tutkimukselle niin laajan skaalan mihin levittää, joten on tapauksen tarkka rajaaminen entistä tärkeämpää.

Laadullisen tutkimuksen ydintä on tiedon ymmärtäminen sen dialogisuudesta, aineisto ja niihin perustuva tieto hankitaan neuvotellen tutkimukseen osallistuvien kanssa (Fingerroos & Kurki toim. 2008, 133.) Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä onkin ainut vaihtoehto, mutta se ei tee sitä silti yksinkertaiseksi. Vaikka haastattelun ja kyselyn idea onkin yksinkertainen. Kuten Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi asian yksinkertaisesti ilmaisevat, kun haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee ja miten ja miksi hän toimii, on järkevää kysyä sitä häneltä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 74.) Asia on näin, mutta on monia seikkoja mitkä on haastattelua valmistellessa ja tehtäessä otettava huomioon.

Tapaus on tutkittava kohde (Vilka 2005, 130.) Täällä tapauksesta maahan muuttanut nuori, joka on elänyt aikaisemminkin nuorisokodilla ja asuu tällä hetkellä siellä.



Tarkoituksena on selvittää haastattelemalla hänen kokemuksensa koko kotouttamisprosessista, missä voisi olla parannettavaa ja mikä toimii jo nyt. Tutkimuksen avulla on pyrkimys löytää kehittämisen kohteet maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön. Jää nähtäväksi onko tapauksesta saatu informaatio yleistettävissä laajemmin muihin, tulevaisuuden asiakkaisiin. Vilkan mukaan tapaus voi olla ainutkertainen, poikkeuksellinen rajatapaus tai erityisen paljastava tai opettava (Vilkkä 2005, 131.)

Tutkimusmetodin valitsemiseen Vilkan mukaan auttaa myös kohderyhmän ja tilanteen tuntemus (Vilkkä 2005, 131.) Se on yksi syy, miksi tapaustutkimuksen monet muodot sopivat lähestymistavaksi. Olen työskennellyt nuorisokodilla ja ohjannut tapauksen kohteena olevaa nuorta. Tiedän entuudestaan hänen heikkouksistaan ja vahvuuksistaan, mutta tutkimuksen avulla pyrin pääsemään pintaa syvemmälle, mitä en ole osannut ohjauksessa ottaa aikaisemmin huomioon. Nouseeko haastattelun avulla oleellisia asioita palveluun tekemisestä, mitä kukaan ei ole osannut ottaa huomioon.

Lisäksi tapaustutkimus soveltuu siltä osin, koska se sopii hyvin tutkimusmetodiksi tarkasteltaessa nykyhetkeä, menneisyyttä unohtamatta (Vilkkä 2005, 131.) Tiedän tapauksen taustan ja nykytilanteen. Tarkoitus on saada kokonaisvaltainen käsitys tapauksesta, nuoren tulo Suomeen, kotouttamisprosessin käynnistyminen, arki nuorisokodilla, alusta tähän päivään. Tilanne aluksi on varmasti ollut sekava, mutta mikä oli huonosti ja mikä vähän vähemmän huonosti.

Haastatteluiden kysymysten laatiminen on tässä nimenomaisessa tutkimuksessa haasteellista. Omat ennakkokäsitykseni ohjaavat minua kysymysten tekemisessä, minun on pyrittävä olemaan mahdollisimman objektiivinen. Tähän pääsen tekemällä mahdollisimman avoimia kysymyksiä. Annan nuoren vastata mahdollisimman avoimesti. Haastattelutilanteesta pyrin tekemään mahdollisimman rennon ja avoimen.

Lisäksi haastattelun joudun tekemään itse, sitä väkisinkin tulee varjostamaan minun ja haastateltavan yhteinen historia, eli olen yksi hänen ohjaajistaan. Miten se vaikuttaa nuoren vastauksiin, esimerkiksi pyrkiikö hän vastaamaan, kuten hän kuvittelee minun toivovan. Miten saan voitettua hänen luottamuksensa ja saamaan hänetkin

mahdollisimman objektiiviseksi vastauksissaan, eli hän voi luottavaisin mielin antaa myös negatiivista palautetta palvelusta ja kertomaan henkilökohtaisista asioista.

Haastattelulla on monia etuja, tässäkin tapauksessa. Tahdon myös hyötyä niistä eduista, se on mahdollista hyvällä suunnittelulla. Ensimmäinen etu on joustavuus, saan kysyä kysymykset haluamassani järjestyksessä ja mahdollisesti esittää lisäkysymyksiä tai selventää mahdollisia askarruttavia asioita (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75.) Tämä tulee olemaan tarpeeseen, sillä haastateltavana on maahanmuuttaja, kenellä on eri äidinkieli kuin minulla. En voi puhua kielimuurista, mutta eri äidinkielet sävyttävät ja hiukan myös ohjaavat haastattelun asetelmia ja kysymysten asettelua. Tässä tapauksessa on hyvä, että tunnen ennakoita tapauksen, mutta se ei saa johtaa minua liikaa, jotta pysyn tutkimuksen kannalta objektiivisena. Minun on silti oltava realistinen, sillä vaikka nuoren suomenkielen taito kehittyy päivä päivältä, niin silti se on edelleen kovin puutteellinen.

Toinen merkittävä etu minkä Tuomi ja Sarajärvi luettelevat haastattelulle, ja mikä on hyödyksi minulle, on se, että voin haastattelun ajan toimia myös havainnoitsijana (Tuomi & Sarajärvi 2002, 76.) Havainnoitsijan roolissa voin paremmin ohjata haastattelua, eli pystyn paremmin vähentämään sitä mahdollisuutta, että nuori vastaisi siten, miten hän luulee minun toivovan. Jos epäilen näin tapahtuneen, voin tehdä lisä- tai tarkentavan kysymyksen. Ennakolta en voi tietää onko havainnoitsijan roolista mitään hyötyä, mutta sen tuoma etu on kuitenkin suurempi kuin, että antaisin jonkun muun tehdä haastattelu puolestani, mikä mahdollisesti lisäisi nuoren objektiivisuutta. Toisaalta vieras haastattelija ei tunne taustoja tarpeeksi hyvin, jotta osaisi pyytää tarkennusta tiettyihin vastauksiin. Nuori ei myöskään osaisi olla niin rennosti ja avoimesti vieraan ihmisen kanssa kuin jo ennalta tuntemansa ihmisen.

Ensimmäiseksi haastattelen palvelun asiakasta, pyrin saamaan kokonaisvaltaisen käsityksen hänen tilanteestaan, Suomeen saapumisesta tähän päivään. Millainen vastaanotto oli, minne hänet ohjattiin, kuka ohjasi tai auttoi, millainen ohjaaja oli, tunsihan hän itsensä yksinäiseksi, millaisia tuntemuksia hänellä oli ja niin edelleen. Saatujen vastausten valossa rakennan uuden haastattelun nuoren ohjaajalle, miten vastaukset sopivat hänen käsityksiinsä nuoren tilanteesta ja onko hänellä kehittämisiä palvelun parantamiseksi tai koettujen tilanteiden selvittämiseksi. Viimeiseksi ra-

kennan haastattelun kaupungin maahanmuuttopalveluiden työntekijälle, mikä pohjautuu kahteen edelliseen haastatteluun. Viimeinen haastattelu tulee olemaan yleislaillisempi. Perimmäinen idea on kehittää palvelua, joten edelleen avoimella haastattelulla pyrin saamaan kehittämisideoita nuorisokodin työntekijöille. Sieltä saatu suora ja syvempi informaatio antaa uudenlaista pontta palvelujen tekemiselle.

Ensimmäinen haastattelu on syytä jakaa teemoihin. Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu etenee Tuomen mukaan etukäteen valittujen teemojen ja niitä tukevien kysymysten varassa (Tuomi 2002, 77.) Haastattelu pysyy avoimena ja rentona, mutta silti tutkimuksen asettamien asioiden piirissä. Tuomi jakaa teemahaastattelun ja avoimen haastattelun kahdeksi erilliseksi haastattelumuodoksi, tosin metodologialtaan samankaltaisiksi (Tuomi 2002, 78 - 79.) Puhun omasta haastattelustani avoimena haastatteluna, vaikka se sisältää tietyt teemat. Teemat ovat niin suurpiirteisiä, mitkä asettavat vain tietyt rajat aiheille. Pyrkimyksenäni on antaa mahdollisimman vapaa sana haastateltavalle nuorelle. Liian avoin haastattelu tulisi olemaan liian haastava kyseiselle nuorelle, kuka ei puhu täydellistä suomea. Siksi on tärkeää rakentaa haastattelukysymykset mahdollisimman yksinkertaisiksi ja helposti ymmärrettäviksi, lisäkysymyksillä pyrin syventämään vastauksia. Lisäkysymykset pyrin rakentamaan saatujen vastausten varaan. Haastattelun jakaminen teemoihin on välttämätöntä, joskin annan nuorelle mahdollisuuden vapaaseen sanaan. Teemat tulevat olemaan pääpiirteissään *maahan tulo, kotoutuminen, palvelut, ongelmat, onnistumiset ja tilanne nyt*.

*Maahan tulo* on jokaiselle maahan muuttaneelle omanlaisensa tapahtuma, riippuen statuksesta. Työvoima- ja elinkeinokeskus osoittaa pakolaiset kuntiin erillisten sopimusten perusteella. Pakolaiset tulevat kuntiin joko kiintiöpakolaisena tai vastaanottokeskuksesta myönteisen päätöksen jälkeen. Usein vastaanottokeskuksista Keski-Suomen seudulle muuttaneilla pakolaisilla on täällä joko sukulaisia tai ystäviä (Nurminen & Turtiainen 2006, 30).

Tilanne kuvaa suurilta osin myös tutkimuksessa haastattelemani nuorta. Hänet sijoitettiin aluksi nuorisokodin palvelujen piiriin, mistä erinäisten tapahtumien ja selvittelyjen jälkeen siirrettiin pääkaupunkiseudulla olevaan vastaanottokeskukseen ja sieltä jälleen nuorisokodille. Nyt hän on saanut olla yhtäjaksoisesti nuorisokodilla melkein

vuoden. Vaikka tarina ei kerro sen suurempia yksityiskohtia, voi siitä helposti saada kuvan siitä, miten kaoottinen tilanne voi nuorelle olla. Tilanne on nyt tasaantunut, kaikki on hyvin ja nuoren sukulaisia asuu paikkakunnalla, joten hänen ei tarvitse olla kaiken keskellä yksin. Haastattelu teemojen ensimmäisen osion kysymykset viittaa- vatkin edellä mainitun prosessin alkuvaiheisiin. Miltä hänestä tuo kaikki tuntui, pelot- tiko, mistä apua, kuka auttoi, mikä oli vaikeinta ja mitkä asiat olivat hyviä? Kysymyk- set on pidettävä yksinkertaisina ja helposti ymmärrettävinä, jotta nuori pystyy niihin vastaamaan tutkimuksen tarkoituksen edellyttämällä tavalla.

*kotoutuminen* sana kaipaa hiomista, tai selventämistä. Minun on käytettävä haasta- tellessani yksinkertaisia ja helppoja sanoja, jotta väärinkäsityksiä tulisi mahdollisim- man vähän. Kyselen häneltä kaikesta siitä ajasta, mitä hän on ollut Suomessa. *Pal- velut, ongelmat, onnistumiset* liittyvät sosiaaliviranomaisten toimintaan ja nuorisoko- din työntekijöiden työhön. Tiedän, että kaikki ei ole mennyt ongelmitta, eikä nuori ai- na ole ollut tyytyväinen päätöksiin. Kaikki on kuitenkin hyvin nyt ja nuorisokodin avo- huollon vastaavan työntekijän pyynnöstä kartoitan haastattelussa nuoren omaa tie- tämistä tilanteestaan. Lait, statukset ja hakemukset ovat varmaan itse nuorelle vai- keita asioita hahmottaa, joten kyselen niistä häneltä. Tietääkö hän tarkalleen, mikä *hänen tilanteensa on nyt*.

*Kotoutuminen* ja hänen *tilanteensa nyt* on syytä pohtia myös ajallisesti. Hän on ollut Suomessa ”vasta” kaksi vuotta, mikä on suhteellisen lyhyt aika, kun sitä vertaa tähän kontekstiin. Kahteen vuoteen, kuten jo aikaisemmin mainitsin, mahtuvat muutot nuo- risokodilta pakolaiskeskukseen ja takaisin. Muutot sijoittuvat alkuvaiheeseen, jolloin kaikesta on ollut varmasti hatara käsitys, kuten systeemi, kieli, kulttuuri. Matti Cantell teoksessaan monikulttuurisen nuorisotyön käsikirjassa kuvaa kulttuuristressiä tai – shokkia.

Kun ihminen muuttaa uudelle alueelle ja/tai kokonaan vieraaseen kulttuuriin, niin usein voidaan puhua kulttuurishokista, siihen kuuluu neljä erilaista vaihetta. Ensimmäiseksi on kuherrusvaihe eli alkuinnostus. Toinen vaihe on torjuntavaihe eli turhau- tuminen, siinä turhaudutaan ympäröivään, uuteen kulttuuriin. Ihminen pyrkii turvau- tumaan omaan, tuttuun ja turvalliseen kulttuuriin. Kolmas, tasapainon hakua, hyväk- syminen. Ihminen arvioi molempia kulttuureita rinnakkain. Viimeinen neljäs vaihe on

sitä, kun yksilö hallitsee kaksi kulttuuria, kielen, tapojen ja toiminnan ynnä muiden osalta. Tällöin ulkopuolisuuden tunne alkaa vähenemään (Cantell toim. 2000, 79).

Olen havainnoinut, että tutkimuksessa oleva nuori on innokas kaikesta uudesta, hän on aina innokas lähtemään ja tekemään. Sekä keskustelujamme sävyttää jatkuva havainnointi, kertoessani jotain, saan usein selventää kertomaani. Uskallan väittää, että ensimmäinen kuherrusvaihe on nuorella takana. Toinen vaihe eli torjuntavaihe, turhautuminen, voi olla hänellä vielä kesken, painottaen, että tämä on oma mielipiteeni. Lisääntynyt kiukkuilu ja monilla tavoin mielen osoittaminen nuorisokodilla olemista kohtaan kertovat, että hän yrittää torjua ympäröivän, uuden kulttuurin. Hän tapaa sukulaisiaan, kun ei ole nuorisokodilla. Uskoakseni hän on edelleen toisessa vaiheessa, mutta tulen kysymään sitä haastattelussa häneltä itseltään, missä hän omasta mielestään on.

Nuoren haastattelulla pyrin saamaan sellaista tietoa esille, mitä ei ole ennen osattu ajatella. Kysymykseni pohjautuvat toki kirjallisuuteen ja aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin, mutta ei niin vahvasti kuin toinen ja kolmas haastattelu. Olennaisinta on saada ymmärrystä samasta tilanteesta, tässä tapauksessa arkipäivästä pakolaisena ja/tai maahanmuuttajana Suomessa, mutta sieltä toiselta puolelta, asiakkaan puolelta. Ehkä näin saamme syvennettyä ymmärrystä maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön. Tätä kautta tulen pohtimaan sitä, että voiko saatuja tuloksia verrata laajempaan ihmisryhmään tai merkityksiin. Ainakin jotain neuvoja tullaan saamaan uuteen palvelun sisältöön, ammatillisena tukihenkilönä toimimiseen.

Viimeiseksi ennen haastatteluja pohjustan niitä vielä hiukan. Kun Tuomi ja Sarajärvi erottavat teema- ja avoimen haastattelun ääripäissään toisistaan, selittäen näiden kahden mahdollista eroa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 78 – 79.) Siinä samassa oma käsitykseni näiden kahden menetelmän käyttämisestä omassa haastattelun suunnittelussa lomittuvat vain tiiviimmin. Tahdon saada selville kaiken mahdollisen uuden tiedon, kyselemällä nuoren tuntoja ja ajatuksia, joten tahdon antaa hänelle mahdollisimman paljon tilaa ja vapautta kertoa niistä. Toisaalta joudun jonkun verran myös raamittamaan haastattelua mahdollisesti tarkentavilla kysymyksillä. Toisaalta, jos haastattelu olisi keskustelua ja kokemuksen jakamista tietyistä asioista, toisi se uuden rentouden tason haastattelulle. Uusi rentouden taso voisi saada nuoren paljas-

tamaan sellaisia asioita, mitä hän ei välttämättä muuten tekisi. Lisäksi täysin ”rento rupattelu” ei ole mahdollista, sillä nuoren kielitaito ei riitä varmasti kovin kuvainnolliseen ja kauniiseen ilmaisuun asioista, missä hän kuvailisi asioita monella eri adjektiivilla.

Kaikki tämä on minun käsissäni. Annan nuoren kertoa mahdollisimman paljon omin sanoin ja vaikka vähän asian vierestä avoimuuden säilyttämiseksi, käytän tarkentavia kysymyksiä mahdollisimman vähän. Helppoa haastattelun tekeminen ei missään tapauksessa ole, varsinkaan jos tahdon tehdä sen suunnitelmieni mukaan. Haastattelun haasteellisuuden vuoksi, mutta myös avoimuuden, kerron haastattelusta ja sen teemoista sekä ideasta etukäteen nuorelle, joten hän saa pohtia etukäteen vähän vastauksiaan. Lisäksi haastattelusta ja tutkimuksestani etukäteen kertominen on Arja Kuulan mukaan erityisen tärkeää, kun tutkitaan arkaluonteisia aiheita, jotta vastaaja voi arvioida, haluaako hän osallistua tutkimukseen (Kuula 2006, 105.)

## 6.1 Palvelun asiakkaan haastattelu

Lähtökohdat haastattelulle eivät olleet parhaat mahdolliset. Olimme sopineet haastattelulle tarkan ajankohdan edellisenä iltana, se olisi puoli viisi nuorisokodilla ”neukkarissa” eli neuvotteluhuoneessa, joka sijaitsee erillisessä rakennuksessa. Siellä haastattelun pystyi tekemään kaikessa rauhassa. Saapuessani, sovittuna ajankohtana näin nuoren kävelevän juuri nuorisokodin pihaan, huomasin heti hänen olevan väsynyt. Tapasimme keittiössä, jossa häntä odotti valmiina päivällinen. Jokainen työ- tai koulupäivän jälkeen päivällisen nauttinut tietää, kuinka tekee mieli ruveta huilamaan. Kysyin ruokailun yhteydessä, että jaksaaako hän vastaila kysymyksiini, hän lupasi yrittää. Pienen pieni piristyminen tapahtui, kun kerroin tuoneeni hänelle kiitokseksi, ja nyt myös jälkiruoaksi, karkkia. Vielä ennen haastattelun alkua, hän kertoi nukkuneensa edellisenä yönä vain kolme tuntia, syynä tähän oli suuri huoli äidistä.

Ennen haastatteluun siirtymistä vielä mainitsen, että hän ehdotti, että ottaisin kaiken tarvitsemani tiedon hänen tiedoistaan, tarkoittaen raportteja palavereista ja asiakaskansiosta yms. Sanoin kuitenkin haluavani tietää hänen henkilökohtaisia tuntemuksi-

aan ja mielipiteitään. Lisäksi kerroin miksi tarvitsen niitä, ne ovat tutkimukseeni, koulu-tehtävääni ja nuorisokodin palvelujen kehittämistä varten. Vaikka olen yksi työteki-jöistä, niin olisi paras, että hän olisi mahdollisimman rehellinen, eikä ole olemassa vääriä tai oikeita vastauksia. Kukaan ulkopuolinen ei saa tietää kenestä haastattelus-sa on kyse, eivätkä vastaukset vaikuta häneen tai mihinkään, rehellisistä vastauksis-ta on eniten hyötyä ja asioita voitaisiin ainoastaan parantaa, esimerkiksi seuraavan nuorisokodille tulevan maahanmuuttajan kohdalla. Totesin vielä, että yritän olla mah-dollisimman nopea.

Kuten jo aikaisemmin mainitsin, olin jakanut haastattelukysymykset teemoihin. Haas-tattelun muodoksi olin kysymyksiä pohtiessani, kuten aikaisemmin mainitsin, valinnut puolistrukturoidun haastattelun, mutta lopputulos oli lähempänä avointa haastattelua. Missä haastattelija selvittelee haastateltavan ajatuksia, mielipiteitä, tunteita ja käsi-tyksiä sen mukaan kuin ne tulevat vastaan keskustelun kuluessa. (Hirsjärvi ym. 2007, 204.) Haastattelua avatessani pyrin antamaan käsityksen tilanteesta, millainen se on asiakkaan näkökulmasta. ”Lainausmerkeissä” oleva teksti on asiakkaan sanoma, katkelmia hänen puheestaan. Muutaman kerran haastattelun aikana hän pyysi, etten käyttäisi jotain hänen sanomaansa tehtävässani. Vannotin, ettei häntä tunnistettaisi antamistaan vastauksista.

Vielä ennen haastattelun purkuun siirtymistä joudun vielä mainitsemaan oman koke-mattomuuteni tutkimuksen tekijänä, sain todeta, että luulo ei ole tiedon väärä. Oletin, mitä ei pitäisi tehdä, että vastaukset tulisivat olemaan lyhyitä, koska tiedän haastatel-tavan kielitaidon. Ajatuksenani oli litteroida puhe osittain, haastattelun edetessä. Näin tein, mutta haastattelun pomppiessa teemasta toiseen ja niiden välillä, huomasin, että lyhyiden vastausten saaminen kysymysteni väliin tuotti ongelmia. Vaikka vir-heeksi luokiteltava olettamukseni syö tutkimuksen luotettavuutta, koska välitön todis-te puuttuu, silti se ei mielestäni ole yhtään vähempää hyödyllisempi. Taho jolle teen tätä tutkimusta, nuorisokoti, työntekijät, tietävät asioiden oikean tolan, että asiat ovat menneet niin, kuten ne esitän, he tuntevat tarinan. Pohtimisen paikka on kuitenkin myös uskottavuudessa, kun tilanne oli tällainen, kuten Alasuutari toteaa teoksessa Laadullinen tutkimus: Voidaan esimerkiksi päätellä, että arkaluonteisia tai hävettäviä asioita kyseltäessä ihmiset pyrkivät kaunistelemaan vastauksiaan (Alasuutari 1999,

142.) Tutkimuksen eettistä uskottavuutta pohdin lisää myöhemmin haastatteluiden analysointia kappaleessa.

Vaikka teemat olivat selvillä, niin silti keskustelu pomppi teemojen välillä. Haastattelulla ei ollut sellaista johdonmukaisuutta, kuten olin kuvitellut, mutta sain silti vastauksia niihin kysymyksiin joita kaipasin. Ensimmäisenä teemaana oli *Suomeen tuleminen*, kiinnostukseni kohteena olivat lähtökohdat tälle tapahtumasarjalle, minkä hän on kokenut Suomessa kahden vuoden aikana. Hän saapui Suomeen vuoden 2010 loppupuolella.

Hänen kotimaansa on yksi levottomimmista paikoista maailmassa. Kysyin millaista oli tulla suomeen, oliko hän helpottunut, ettei tarvitse enää pelätä pommeja tai muuta sellaista. Vastaus yllätti minut, että siihen kuulemma tottuu, kun se on jokapäiväistä. Kun kuulee milloin mistäkin, että pommeja räjähtelee milloin missäkin.

”Ihminen tottuu”.

Nyt uutiset terroriteoista ja pommituksista pelottavat, sillä huolena ovat äiti ja sisaret, miten he pärjäävät ja selviävät siellä. Puhe äidistä kirjoitti kyöneleen poskelle.

Suomeen tulo oli ollut mukavaa, hän oli kuullut Suomesta ja Euroopasta. Täällä ja Euroopassa kaikki on tosi hyvin, ”ei mitään hätää.” Hän oli saapunut aviopuolionsa kanssa, kenenkä kanssa oli asunut ensiksi. Oletin, että maahan tullessa byrokratian rattaat olisivat ruvenneet heti pyörimään. Hän asui puolionsa kanssa kunnes meni anomaan oleskelulupaa, minkä jälkeen ja johdosta edelleen terveystarkastukseen, minkä jälkeen asiasta tuli lastensuojeluasias. Seuraavaksi tapahtuneet seikat sävyttävät varmasti hänen suhtautumistaan Suomeen, lastensuojeluun, sosiaalityöntekijöihin yms. Samat seikat antavat myös tutkimuksen kannalta pohdittavaa, tapauksen ollessa niin monimutkainen, onko saadut vastaukset kovinkaan yleistettävissä.

Näiden lisäksi kommentoidessani jotakin asiaa, vastauksissa oli kahteen otteeseen myöntäminen, että vastaukset eivät olleet niin tarkkoja kuin hän osaisi kertoa. Häntä pelotti kuitenkin tunnistetuksi tuleminen, vannomisistani huolimatta. Silti useisiin kysymyksiin tuli suoria vastauksia, näin ollen uskon yleistämisen olevan luotettavaa



joissain määrin. Käytin havainnointia apunani haastattellessani, minkä avulla mm. Hirsjärven mukaan saadaan tietoa siitä, toimivatko ihmiset niin kuin sanovat toimivansa (Hirsjärvi ym. 2007, 207.) Pohdin haastattelua avatessani mitkä asiat ovat totta ja mitä asioita on syytä tarkastella kriittisemmin.

Siitä hetkestä, kun terveystarkastuksessa todettiin hänen olevan alaikäinen ja asiasta tuli lastensuojelun asia, haastateltavan vuoristoratamainen elo Suomessa alkoi. Hänen omien sanojensa mukaan seuraavalla kerralla, kun hän meni uuteen terveystarkastukseen, oli lääkärin mukana poliisi ja sosiaaliviranomainen. Hänet siirrettiin jonkin omakotitaloon, kauas pääkaupunkiseudulta, noin tunnin ajomatkan päähän, perheryhmäkotiin. Sitä hän ei unohda ikinä, kukaan hänen tutuistaan ei tiennyt, minne hänet oli viety, mukaan lukien hänen aviomiehensä. Oliko hänet lähetetty takaisin kotimaahansa.

”Talo oli metsän keskellä”, ”pimeä yö”, ”pelottava huone”, ”en unohda ikinä”

Yöllä hän vain itki ja mietti milloin pääsee pois vai pääseekö, aika tuntui todella pitkältä. Aamulla kerrottiin, että hän pääsee takaisin, mutta pitkästä odotuksesta huolimatta ketään ei näkynyt. Kun hänelle myöhemmin kerrottiin, että ei osaa varmaksi sanoa, milloin tullaan hakemaan, niin silloin hän pyörtyi. Seuraavaksi hän heräsi päivystyksestä, missä hänen vierellään oli hoitaja katsomassa, ettei hän karkaa minnekään. Kännykän kinuaminen hoitajalta ei tuottanut tulosta, mutta hoitajan poistuessa hetkeksi huoneestaan hän pyysi lainaksi samassa huoneessa olevalta naiselta kännykkää, millä sai soitettua aviomiehelleen, hänen numeronsa oli muistissa. Mies tuli sairaalalle ja haastateltava oli ikionnellinen.

Vietettyään sairaalassa useita päiviä tuli tieto siitä, että hän siirtyy nuorisokotiin. Sairaalassa oli ollut iso palaveri, missä oli paljon ihmisiä, muun muassa asianajaja. Tästä hän ei ollut pitänyt, paljon ihmisiä, kaikki päättämässä hänen asioistaan. Tässä oli tiivistettynä haastattelun teemoista *Suomeen tulo*. Kuten jo sanottua, taival on ollut melko mutkainen ja mäkinen. Paljon epätietoisuutta, vieraat ihmiset viemässä paikasta toiseen ja päättämässä puolesta, arvailuksi jää miten se on vaikuttanut hänen kuvaansa yhteiskunnasta, ihmisistä, viranomaisista, kaikesta.

Hänen papereihinsa oli merkitty hänen olevansa täysi-ikäinen, koska vanhemmilla ei ole ollut asiasta varmuutta eivätkä he ole osanneet kirjoittaa tai lukea. Mikä on helppo uskoa, sillä ainoastaan alle 30 prosenttia heidän kotimaansa yli viisitoista vuotiaista osaa lukea, lisäksi suurin osa naisista on lukutaidottomia. Luvut maan lukutaidon tasosta hain sivulta [www.wikipedia.fi](http://www.wikipedia.fi). Pelko siitä, että hänet tunnistettaisiin vastauksista, oli ilmeinen. Pyytäessään vastausten välillä, että en kirjoita suoraan hänen sanomisiaan, hän huomautti, täällä asuvien saman maan kansalaisten keskuudessa tieto liikkuu nopeasti. Heidän keskuudessaan on, kuten täällä sanotaan, pienet piirit.

Kysymykset *kotoutumisesta* eli asumisesta ja olemisesta Suomessa ja nuorisokodilla olivat positiivisemmat kuin muistot pääkaupunkiseudulta, mutta eivät silti kovinkaan ruusuisia. Ohjaajat ovat täällä mukavia. Parasta täällä on, kun hänen ideoitaan kuunnellaan.

”omat ohjaajat ovat mukavia.”

”ohjaajat eivät heti sano ei. (Pääkaupunkiseudulla) ei saanut sanoa mitään. Se oli hirveää.”

Negatiiviset muistot ja tuntemukset pääkaupunkiseudulla sävyttivät kaikkia vastauksia. Lisäksi huomioon otettava seikka on, että ajanjakso sijoittuu prosessin alkupäähän, milloin kielitaito oli huomattavasti heikompaa ja kulttuurishokki oli rajuimmillaan. On vaikeaa edes kuvitella, miten raskasta on ollut olla jatkuvassa epätietoisuudessa. Vaikka täällä Keski-Suomessa olemiseen ja asumiseen muotoutui jonkinlainen rutiini, arki oli suhteellisen tasaista. Sitä rytmitti koulu ja helpotusta toi sukulaisten asuminen samalla paikkakunnalla, niin silti tähän aikaan liittyvistä vastauksista paistoi läpi epätietoisuus, huoli ja tyytymättömyys.

”...tulini tänne ja täällä odotin, että käyn koulua, välillä kaupassa vain muutama tunti tai tädin luona.”

Tuolloin hän on jo ymmärtänyt joitakin asioita, kuten avioliiton purkamisen. Toimenpiteet ovat olleet hänen mielestään negatiivisia, mikä ei varmasti ole helpottanut jatkuvaa odottamista. Liittyivät pä kysymykset mihin tahansa, päällimmäisenä kaikessa oli huoli äidistä. Hänen elämänsä vuosi sitten, pähkinän kuoressa, on ollut huolta ja odottamista.

Vaikka arjessa oli rytmi, niin siitä ajasta näin jälkeenpäin kertoessaan, hän välitti tyytymättömyyttä. Tilanteen ollessa niin mutkikas ja auki, niin uskon, että asioita ei olisi voinut kovin paljoa paremmin nuorisokodilla hoitaa. Asioiden ratkeamista odotellessa oli tärkeää, että hän käy koulua ja oppii Suomen kieltä ja kulttuuria. Asioihin tulee erilailla selkeyttä, kun ymmärtää mitä tapahtuu ja miksi sekä mistä puhutaan. Kuten sanottua, kotoutumisen prosessi vie oman aikansa.

Nuorisokodilla asumista ja siihen liittyvää tyytymättömyyttä, jatkuvan epätietoisuuden lisäksi, liittyvät rajoitetut tapaamiset sukulaisten kanssa ja palaverit, monet pitkät palaverit. Niitä hän sanoi inhonneensa,

”vuosi sitten oli raskasta, paljon palavereita.”.

Kysyessäni asioista, mitkä olivat vaikeita, ilman viivästyksiä tuli vastaus ikävästä.

”...ikävä, itkin joka päivä.”

Vaikeiden asioiden lisäksi kysyin muita hänen tuntemuksiaan nuorisokodilla asumisesta. Olitko yksinäinen? Ulkopuolinen?

”Yksinäinen kyllä”, ”Kukaan ei voi ymmärtää”

Vastaukset tukevat saamaani tyytymättömyyden mielikuvaa.

Nuorisokodilta hän siirtyi takaisin pääkaupunkiseudulle. Hän sanoi odottaneensa siellä haastattelua.

”...kävin, siellä poliisi haastatteli kuusi tai seitsemän tuntia, minä vastasin...”

Sieltä sitten takaisin nuorisokodille, missä hän on ollut siitä asti. Oleskelulupa myönnettiin viime vuoden loppupuolella, mikä on hiukan auttanut tyytymättömyyteen ja odottamiseen.

”...edelleen huolia, mutta ei niin paljoa.”

Nyt hänen ei tarvitse enää odottaa oleskeluluvan myöntämistä, vaan pystyy täysipainoisemmin keskittymään muihin asioihin, kuten kouluun. Kysyin, mitä hän toivoisi tänne? Käsite toivo liittyy hänellä vahvasti äitiin.

”Mun äitillä olisi paras turvallisuus paikka, haluan että hän tulee Suomeen.”

*Kotoutuminen* teemaan liittyvät kysymykset tai sen käsitteen alla pohdittavat vastaukset ovat vielä auki, sillä se on vielä täysin kesken. Monesta vaikeasta asiasta hän on päässyt yli, mutta ne sävyttävät kuitenkin teemaa *tilanne nyt*.

Odotus hänen kohdallaan jatkuu, mutta ei enää oleskeluluvan suhteen. Mikä tuo hiukan lohtua. Joidenkin asioiden selviäminen on hiukan edistänyt sopeutumista. Kun tiedetään mitä on näinä kahtena vuotena tapahtunut hänelle, niin erittäin mielenkiintoisiksi kysymyksiksi muodostuivat ne, joissa tiedustelin hänen mielteitään nyt. Ymmärrätkö miksi asut täällä nuorisokodilla? Miksi avioliitto piti lopettaa? Ymmärrätkö sinua koskevia päätöksiä, vaikka ne eivät aina ole myönteisiä?

Saadut vastaukset hiukan yllättivät minut, vaikka pohdittavaksi jää ovatko ne täysin objektiivisia tai opittuja. Vastaukset kuitenkin tukevat sitä, että hän ymmärtää tilanteensa vaikka kaikkea olisikin vaikea hyväksyä. Ensimmäiseksi kysyin huostaanotosta, että ymmärtääkö hän miksi hän asuu täällä.

”...koska olen alaikäinen, ei ole huoltajaa, vain täti.”

”...siellä perheessä tapahtunut jotain, minä en tiedä, siksi en voi asua siellä.”

Tilanteen tiedostaen ja vastauksesta huolimatta hän asuisi mieluummin siellä.

”...tädin luona helpompi...”

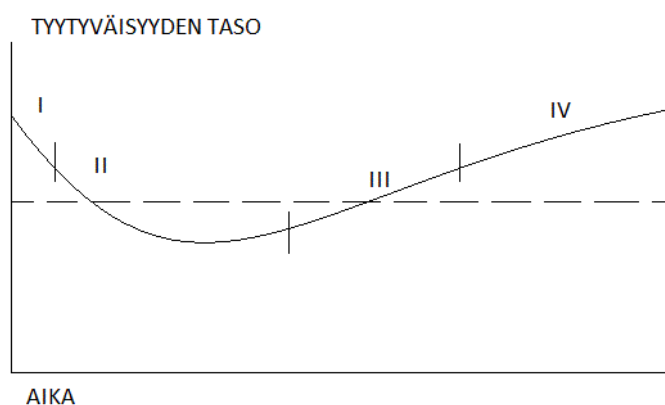
”...tädillä kaksi tyttöä, melkein saman ikäisiä, kaverina, siellä ymmärtävät paremmin minua...”

Lisäksi kysyin avioliiton purkamisesta ja päätösten hyväksymisestä. Ymmärrätkö miksi avioliitto piti lopettaa?

”...olen alaikäinen, (kotimaassa) normaalia, isä ja äiti eivät osanneet lukea ja kirjoittaa, luulivat olevani täysi-ikäinen...”

Hän ymmärtää, että Suomessa toimitaan Suomen lakien mukaan ja hyväksyy tämän, vaikka se ei olisi mieleinen päätös. Hän myönsi, kun kysyin hänen mielteitään päätösten hyväksymisestä, että aluksi hän ei hyväksynyt, mutta nyt kyllä.

Vastauksen antaessaan hän vaikutti vilpittömältä, vaikka se näytti vaikealta. Haastattelun lopuksi näytin hänelle kaaviota kulttuuristressistä tai –shokista Matti Cantellin toimittamasta Monikulttuurisen nuorisotyön käsikirjasta. Leena Mannström - Mäkelä ja Kirsi Saukkola määrittelevät kulttuurishokkia siten, että vieraassa kulttuurissa elävä saattaa pystyä keskustelemaan vieraalla kielellä, mutta hän ei välttämättä ymmärrä kerrottua vitsiä tai ilmaistuja tunteita tai tapoja, väärinkäsitysten ja kömmähdysten takia hän saattaa tuntea itsensä vaivautuneeksi, epävarmaksi ja ujoksi (Mannström – Mäkelä & Saukkola 2008, 89.) Kysyin myös hänen omaa mielipidettään omasta kulttuurishokin vaiheesta, jonka aikaisemmin avasin. Näytin kaaviota hänelle ja selitin, että mikä tarkoittaa mitä, niin hän vastasi samalla tavalla, kuten olin myös itse arvelut. Hän on tällä hetkellä toisessa(II) eli turhautumisen vaiheessa.



Kaavio 2

- I. Kuherrusvaihe – alkuinnostus
  - innokkuus
  - erojen tajuaminen
- II. Torjuntavaihe – turhautuminen
  - turhautuminen ympäröivään ja uuteen kulttuuriin
  - turvautuminen omaan, tuttuun ja turvalliseen
- III. Tasapainon haku – hyväksyminen
  - eri kulttuurien piirteiden arvioiminen

#### IV. Kahden kulttuurin hallinta – kaksikulttuurisuus

- Kahden kulttuurin hallinta kielen, tapojen, toiminnan ja muun osalta
- vähenevä ulkopuolisuuden tunne

(Cantell 2000, 79).

Haastattelun teemoihin kuuluivat myös *palvelut, ongelmat ja onnistumiset*. Haastattelun mennessä miten meni, vastaukset sopivat myös edellä mainittujen teemojen kysymyksiin ja eri teemoihin laatimani kysymykset saivat keskustelun lomassa vastauksia. Olivatko ohjaajat mukavia? Onko olosi tervetullut tänne tullessasi? Mikä täällä on parasta ja mikä huonointa? Näihin kysymyksiin saadut vastaukset olen jo purkanut edellä, joten avaan niitä lisää haastatteluiden analysointi kappaleessa.

#### 6.2 Palvelun työntekijän haastattelu

Edellä purettu haastattelu nostaa erilaisia ongelmatilanteita esille. Haastattelu valottaa hiukan myös sitä, miten niihin on reagoitu ja miten on toimittu. Etenin suunnitelmani mukaan ja haastattelin seuraavaksi kyseisen maahanmuuttajan ohjaajaa, joka eli ja koki hänen rinnallaan tuon kaiken. Jaoin myös tämän haastattelun teemoihin helpottaakseni jäsentelyä ja jotta tutkimuksen kannalta tärkeisiin kysymyksiin saisin täsmällisempiä vastauksia.

Teemoiksi valitsin *lähtötilanne, käytännöt ja toimintamallit* sekä *kokemukset*. *lähtötilanne* teema käsittelee ohjaajan käsityksiä ja odotuksia sekä jälkeinpäin pohtimista, olisiko jotain ehkä kannattanut tehdä toisin. *Käytännöt ja toimintamallit* teema puolestaan pureutuu itse tekemiseen ja työskentelyyn, miten asiakkaan erilainen kulttuuri vaikutti työhön ja miten se otettiin huomioon. Myös suoraan pohditaan sitä, että mikä toimi ja mikä ei, jotta seuraavalla kerralla asiat olisivat ehkä hiukan tehokkaammin hoidettavissa. Viimeiseksi teemaksi valitsin tähän haastatteluun ohjaajan *kokemukset*, eli se miten ohjaaja koki tämän kaiken. Ohjaajan haastattelu on tutkimuksen kannalta varmentamaan ja tukemaan asiakkaan haastattelusta saatuja vastauksia.

Haastattelun avulla pyrin saamaan perspektiiviä prosessin kulkuun. Tiedossa on miten asiakas sen koki, mutta sen lisäksi pyrin saamaan ohjaajan käsityksen tapahtumien kulusta. Tukevatko saadut vastaukset tarinaa, voisiko jotain asioita tehdä toisin näin jälkeinpäin. Tavoitteenani on löytää ongelma- ja onnistumisen kohtia, jotta palvelusta saataisiin mahdollisimman toimiva, riippuen voiko kyseistä prosessia yleistää ja liittää suurempaan joukkoon tapauksia. Voisiko tulevaisuuden tapauksissa olla yhtäläisyyksiä tähän tapaukseen?

Ohjaajan vastaukset tukivat asiakkaalta saatuja vastauksia sekä tarkensivat niitä. Vaikka tiesin tapauksen entuudestaan, niin silti sain yllättäviä vastauksia. Olen useaan otteeseen maininnut tapauksen olevan monimutkainen, mutta en ole painottanut sen myös olevan ainutlaatuinen. Tapausta on luonnehdittu ennakkotapauksena, tällaista ei ole ennen tullut vastaan, millekään asiaan liittyvälle taholle. Juuri kaikkien uskomattomien käänteiden vuoksi asioiden hoitoon on mennyt aikaa, eikä niitä välttämättä ole osattu hoitaa oikealla tavalla. Seuraavassa haastattelussa käsittelemme lisää tapausta ja asioita sekä niiden hoitoa, mikä meni hyvin, mikä ei niin hyvin.

Haastattelua purkaessani käytän jälleen haastateltavan vastauksia ”lainausmerkeissä” ja pohdin niitä haastattelu- ja tutkimuskysymysten valossa. Ennen itse haastatteluun siirtymistä mainitsen vielä sen seikan, mikä tekee tästä vielä kiinnostavamman, että sain olla havainnoitsijana myös hänen työssään silloin, kun hän työskenteli kyseisen maahanmuuttajan kanssa. Muista hyvin sen kiireen ja hoidettavien asioiden paljouden, painottaen tapauksen olevan hyvin monimutkainen.

Ohjaajan haastattelun ensimmäisenä teemana oli *lähtötilanne*. Kaikki kävi nopeasti, tieto siitä, että nuorisokodille saapuu maahanmuuttaja ja tilanteeseen, kun hän oli jo siellä. Kysyin miten hän valmistautui kyseisen asiakkaan tuloon. Tilanteen edetessä niin nopeasti, ei valmisteluihin jäänyt liiemmin aikaa.

”...Netistä etittiin tietoa kyseisen tytön kulttuurista ynnä muuta, mutta eipä muuta. Ei siinä hirveesti muita valmisteluja pystynyt tekemään, se tuli aika nopeesti.” ”Jyväskylän sosiaalityö kertoi niin hyvin kuin pystyi kertomaan.”

Hän viittasi taustatietoihin ja koko tapaukseen. Haastattelun jälkeisenä päivänä näin jälleen nuorisokodilla haastatellun ohjaajan, hän halusi lisätä vastaukseen vielä sen,

että hän kävi eräänlaisen monikulttuurisuuskoulutuksen, minkä piti maahanmuuttajapalveluiden johtaja.

Lisäksi haastattelun alussa tuli ilmi, että nuorisokodilla työskennellyt sijainen oli asiakkaan vierihoitajana ensimmäisen kuukauden.

”..Joka oli koko ajan (asiakkaan nimi) läsnä, paitsi yöllä. Sitten mä tulin siihen rinnalle pikkuhiljaa.”

Tähän palaan hiukan myöhemmin purkaessani lisää haastattelua.

Ennakkokäsitykset ja –odotukset liittyvät jokaiseen meistä. Tapauksen ollessa vielä niin monimutkainen oletin ennakkokäsitysten olleen aika sekavia. Kysymyksen ennakkokäsityksistä valitsin siksi, koska tutkimuksen produktiona valmistuva käsikirja tulee sisältämään osion arvoista ja ajatusmalleista maahanmuuttajien kanssa työskenteleville ohjaajille. Ennen kuin hän asiakkaan tapasi, olivat odotukset kuitenkin positiivisia, koska hänellä oli kokemusta maahanmuuttajan ohjauksesta, heidän ongelmansa ovat erilaisia.

”Kun yleensä näitten erikulttuureista tulevien ongelmat on vähän erilaisia. Esimerkiksi ei ole näitä päihdeongelmia, mihin myö ollaan täällä Suomessa totuttu.” ”Toki jännitti tietenkin, et miten mennee mutta..”

Aikaisempi omaohjattava maahanmuuttaja oli vuonna -95, mutta siitä jääneet hyvät kokemukset antoivat positiivisia mielikuvia ja ennako-odotuksia.

Asiakkaan haastatteluun palatakseni mietin hänen suhtautumistaan viranomaisiin ja kaikkiin tahoihin, jotka liittyvät jollain tavalla koko prosessiin, myös nuorisokoti. Tiedän asiakkaan pitävän silloisesta omaohjaajastaan, mutta oliko näin heti aluksi ja miten asiakkaan sukulaiset suhtautuivat häneen. Oliko hän auttaja vai joku, joka vain tarkkailee ja utelee. Ohjaaja tunsu suhtautumisen olleen neutraalia, koska sosiaali-toimi oli se kaiken pahan aiheuttaja.

”..Ovat hirveen ymmärtäväistä porukkaa, kaikki lähisukulaiset ja kaikki. Eikä koskaan ole kohdistunut minuun, että nuorisokotina oltais syyäitä tähän näin. Sillä tavalla se meni yllättävän hienosti.”



Asiakas oli sanonut, että hän ei olisi koskaan mennyt lääkäriin, jos olisi tiennyt käyvän näin. Ohjaaja puolsi sitä ajatusta ja asiakkaan vastausta myös siinä, että hän jo ymmärtää miksi on sijoitettuna.

”...vaikka ei tänä päivänäkään varmaan hyväksytä, että on meillä, mutta se on eri asia se, että ei oo meidän vika.” ”Himpun verran voi jopa aatella, että ovat ihan tyytyväisiä, että on täällä meillä.”

Vaikka asiakkaan lähisukulaisiin onkin vaikea pitää yhteyttä, eikä yhteistyöhaluja sieltä suunnalta ole havaittavissa, niin silti nuorisokodilta ovat yrittäneet pitää yhteyttä auki myös sinne, asiakkaan edun kannalta.

Tuntien tapauksen ja työskenneltyäni hänen kanssaan sekä joka maahanmuuttajan kohdalla miettimisen aihe on kommunikaatio. Miten se hoidetaan, varsinkin kun kyseessä on viralliset lastensuojelun asiat. Väärin ymmärryksille ei ole varaa. Vastaukset olivat mielestäni innovatiivisia, mitä ei välttämättä heti itsekään olisi osannut ajatella. Toki tulkkia käytettiin, mutta ”tosi vähän, itse asiassa.” Mikä yllätti minut hiukan, mutta mikä oli myös laittamattoman yksinkertaista, se että tulkkaukseen käytettiin sukulaisia. Asiakkaan silloinen mies puhui hyvää Suomea sekä muita sukulaisia. Jälkeenpäin asiaa pohdiskellen myös itse ohjaaja on sitä mieltä, että he pärjäsivät yllättävän hyvin ilman tulkkipalveluja. Lisäksi asiakkaalla oli suhteellisen hyvä Suomen kielen tausta. Vaikka puhuminen oli hankalaa, silti hän oli oppinut ymmärtämään puhetta melko hyvin,

”Ymmärsi varmaan enemmänki ku myö tiettiinään.”

Vastaukset kommunikaatiosta nostivat tutkimuksen ja itse työn kannalta lisää kysymyksiä esille. Sukulaisten ja asiakkaan aviomiehen käyttö tulkkina, kun tietää itse asiakkaan suhtautumisen kaikkeen asiaa koskevien asioiden hoitamiseen. Tätä asiaa avataan ja pohditaan lisää myöhemmin tässä samassa haastattelussa. Tutkimuksen ja työn kehittämisen kannalta pohdittavaksi jää edelleen kommunikaatio, tätä seikkaa ei tämä tapaus valota tai edistä. Miten asiat hoidetaan, kun yhteinen kieli puuttuu täysin. Vaikka tapaus sinällään ei ratkaise tätä ongelmaa, niin sivuutimme asiaa kuitenkin hiukan. Tästä myös lisää myöhemmin.

Viimeiseksi *lähtötilanne* teeman kysymykseksi valitsin: Tuliko alkuaikoina vastaan ongelmallisia/vaikeita tilanteita, mitä olisi voinut välttää, näin jälkiviisaana ajateltuna? Mitä kokemus opetti? Pitkä, mutta toisaalta ytimekäs kysymys. Työtä reflektoidessa saa usein hyviä ideoita, ja sanontahan kuuluu: On helppoa olla jälkiviisas. Vastaus antoi työ palvelun kehittämisen kannalta toteuttamiskelpoisen idean. Alun ollessa sekava ilman turhia mutkiakin, niin heti alusta asti asiakkaalle täytyisi saada kaksi omaohjaajaa. Perus arkiset työpäivät menevät soitellessa eri paikkoihin ja on asioiden jatkuvaa hoitoa ja ratkomista.

”...että vähintään kaks ohjaaja heti alussa.”, ” kaikissa tällaisissa maahanmuuttajataustaisissa tapauksissa.. .”

Haastateltava ohjaaja sai nopeasti ohjaajaparin itselleen, mutta kokemus opetti sen, että seuraavalla kerralla maahanmuuttajataustaisen asiakkaan ohjaajiksi nimetään suoraan kaksi henkilöä. Mahdollisuuksien mukaan he pysyvät siinä mahdollisimman pitkään.

Lisäksi palveluiden laatua kuvaava ja kehittävä seikka tuli esille, että asiakkaan tuloa tulisi pystyä ennakoimaan paremmin, vaikka koko osaston voimin. Kun yksi asiakas vie ison osan resursseista, niin on sanomattakin selvää, että se on muilta asiakkailta pois. Yhden arkisten asioiden lisäksi on edelleen hoidettava kaikki muutkin arkiset asiat. Olisi pystyttävä ottamaan asiakas kunnolla vastaan, pohdittava mitä se tuo tullessaan ja miten muutoksiin valmistaudutaan ja reagoidaan. Tämä olisi myös työntekijöiden etu, ihan vain työssä jaksamisenkin kannalta.

Toinen seikka, minkä vastaus nosti esille, oli se että oliko asiakkaan aviomiehen tai muiden sukulaisten tulkkina käyttö sittenkään järkevää. Kätevää kylläkin, mutta syökö se laatua. Kuten jo aikaisemmin viittasin tähän aiheeseen, asiakas ei aluksi hyväksynyt tai ymmärtänyt huostaanotto päätöstä tai avioliiton purkamista. Oliko tulkkaustilanne lapsen edun mukaista, vaikka hän niin itse olisi kuvitellutkin. Asioiden ja tahojen kääntyessä toisiaan vastaan tulkkaustilanteessa, ohjaaja on ollut heikoilla. Kun lapsen asioita tulkkaa hänen entinen miehensä tai serkkunsa, tiedetään kenen puolia hän pitää, jos jokin päätös ei miellytä toista osapuolta. Seuraavaan asiakkuu-

teen valmistaudutaan huolellisemmin ja tulkkaustilanteessa toimii asian osaava objektiivinen tulkki.

”..ku ei aina lopulta tienny, miten se käännettiin se asia ja...”

”Jatkossa ollaan viisaampia.”

Toinen teema käsitteli *käytäntöjä ja toimintamalleja*, miten asioita hoidettiin ja arkea elettiin. Paljon oli asioiden hoitamista, mutta miten käytännön työ hoitui, mitä oli otettava huomioon. Ensimmäinen kysymys koski juuri huomioimista. Ohjaaja kertoi kaiken olleen hankalampaa, toisen kielen ja varsinkin kulttuurin huomioiminen ja arvostaminen

”Kyllähän ne haasteellisimpia on.”, ” Ihan ku aattelee esimerkkeinä, minä naisena saan kätellä kaikki, mutta miestyöntekijät eivät saa kätellä heidän kulttuurin naisia...”

Vastaus raottaa hiukan niitä seikkoja mitä kaikkea tulisi ottaa huomioon, toisessa kulttuurissa. Tällaiset asiat tekevät täydellisen ennakoimisen miltei mahdottomaksi, mikä on hyvä tiedostaa, mutta mikä myös kannustaa tutustumaan asiakkaan kulttuuriin ennalta. Yksinkertaisesti sanottuna kaikessa on otettava huomioon toisen erilainen kulttuuri, meille kaikista arkisin toimi voi herättää toisessa suurtakin kummastusta. Ohjaajan sanoja lainaten, asioita opitaan ”kantapään kautta”.

Ihminen oppii tekemällä, allekirjoittaneelle se on jopa mieluisin tapa oppia uusia asioita. Koko haastattelun viimeinen kysymys tulee olemaan, että mitä kokemus opetti. Sitä pohjustaakseni kysyin tässä välissä kaikista vaikeimpia asioita ohjaajan mielestä maahanmuuttajan ohjaamisessa, etenkin tässä tapauksessa. Vaikeinta oli selventää joitain asioita asiakkaalle, kun hän ei tahtonut ymmärtää tai kuunnella. Iän määrittäminen ja sen kertominen hänelle oli kaikista vaikeinta, kun lujatahtoinen tyttö ei meinannut millään uskoa, että hän on alaikäinen.

”..todistetusti poliisit kertoneet, että passi on aito.”

Hän oli ollutkin täysi-ikäinen aina lääkärillä käyntiin asti, koko prosessihan käynnistyi, kun hänet todettiin alaikäiseksi. Ei ole vaikea ymmärtää, miksi asiakkaan on ollut vaikea hyväksyä alaikäisyytensä. Käsitteet muun muassa lastensuojelusta, laista ja käyt-

tänteistä voivat olla myös vaikeita maahanmuuttajien ymmärtää, sillä ne voivat olla täysin uusia asioita. Esimerkiksi joidenkin vanhempien on vaikea mieltää tukistus väkivallaksi, kun se on ollut kasvatuskäytäntönä sukupolvien ajan.

Lisäksi ohjaaja koki hankalaksi ohjaamisen henkisen rasituksen, uusi tilanne ja ongelmat. Kaiken hyväksyminen ensiksi itse, tarinan uskomattomuus tuli yllätyksenä myös ohjaajalle. Miten voi suomessa tapahtua näin, lapsi avioliitossa. Sen jatkuva toistaminen ja uskottelu itse asiakkaalle, ja se, että kaikki on hänen parhaaksi, olivat henkisesti raskasta. Työn henkinen rasittavuus tulisi huomioida, ohjaajapari ja säännöllinen työnohjaus ovat työn jaksamisen kannalta elinehtoja.

Puhuessani vuoristoratamaisesta elosta Suomessa tarkoitin myös sitä. Kaikille, etenkin asiakkaalle kotoutumisen prosessi otti takapakkia, kun eräät tahot tahtoivat aloittaa maahantuloprosessin alusta. Jälkeenpäin ajateltuna ja jälkiviisaana on helppo sanoa, mutta maahantuloprosessin aloittaminen alusta oli turhaa ja epäammattimaista. Asiakas määrättiin pääkaupunkiseudulle pakolaiskeskukseen odottamaan maahantuloa haastattelua. Kauhistuttaa ajatella sitä epätietoisuuden aiheuttamaa huolta. Asiakkaan siirtämisestä pakolaiskeskukseen, kauas sukulaisistaan ja elämästä mihin juuri oli totunut, oli myös ohjaajalle raskasta. Päätös siirtämisestä tuli hänen ollessa kesälomalla, hän ei mahtanut asialla mitään.

Raskaita asioita ja rankkoja työpäiviä, mutta kun puhutaan mielekkästä työstä, oli minun kysyttävä, että mistä tulivat ne onnistumisen kokemukset. Kaikki isot ja pienet voitot arkisista asioista ja niiden selviämisestä toivat lohtua tulevaan.

"..Ihan joku tulkin varaaminen jollekkin päivälle ja sen jos sattuu saamaan, ni on aika onnellista(naurua), huh.."

Vastaus kertoo vilpittömästi ja se, miten ohjaaja asian ilmaisee, valaisee mielestäni niitä asioita mistä ohjaajat saavat puhtia työhönsä. Koko prosessista puhuttaessa, nyt kaikki on hyvin ja ohjaajan miettiessä sitä valtavaa työmäärää, huomaa ohjaajan myös olevan hyvin tyytyväinen lopputulokseen.

Teeman viimeinen kysymys palaa takaisin arkisiin asioihin, konkreettisesti käytäntöihin ja toimintamalleihin. Miten asiakkaan omaa kieltä ja kulttuuria vaalittiin? Lastensuojelulakikin määrittää 4§ pykälässä, lastensuojelun keskeiset periaatteet, että lapsen etua arvioitaessa on turvattava kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioiminen (www.finlex.fi 2013.) Tässä tapauksessa näiden kaikkien seikkojen huomioiminen on käynyt miltei itsekseen, sukulaisten asuessa samalla paikkakunnalla saa asiakas vaalittua kaikkia kulttuurinsa osa-alueita. Nuorisokodin tehtävä on myös vaalia hänen kieltä, kulttuuria ja uskontoa.

Asiakas saa puhua omaa kieltään sukulaistensa kanssa, hänelle maksetaan korotettua puhelinrahaa. Kaikki asiakaspalaverit pidetään tulkin kanssa ja kaikki asiapaperit ovat käännetty hänen kielelleen, jotta ymmärrys asioista säilyisi molemminpuolisena.

Uskontoa kunnioitetaan ottamalla huomioon kaikki hänen toivomuksensa ja uskonnon erityispiirteet. Kuten heidän uskontoonsa olennaisesti kuuluva paasto, mistä sovitaan asiakkaan toiveiden mukaan, milloin hän paastoo ja milloin ei, ohjaajat tietävät tämän, eivätkä hoputa syömään. Uskonnon määrittelemät ruoka-aineet jätetään pois asiakkaan annoksista, yleensä tekemällä kaksi erilaista ruokaa tai antamalla esimerkiksi iltapalalla muita vaihtoehtoja kuin uskonnon kieltämät ruoat. Uskontoon liittyvät juhlat, mitä on paljon, huomioidaan myös sopimalla. Asioista sovitaan ja ne kirjataan ylös

”...sukua on niin paljon, että ne huolehtii semmosesta. Se on meille hyvä, ku se on meille semmosta haasteellista se.”

”Voi olla, että siellä on paljon myös ylimääräistä, mitkä ei kuulu joukkoon, mutta ei siinä mittään.”

Vastaus tuli jälleen nauraen, mikä mielestäni kertoo arkisten asioiden muun muassa sen, että kahden kulttuurin vaaliminen on monimutkaista ja jokaiselle osapuolelle, mutta myös mielenkiintoista.

Haastattelussa ei siitä puhuttu, mutta kokemuksesta osaan kertoa, että esimerkiksi ruokakulttuuria vaalitaan myös usein. Asiakkaan toivoessa jotain oman maansa ruokaa, esimerkiksi joinain heidän juhlapyhiniin, hankimme ainekset ja valmistamme

yhdessä hänen toivomaansa ruokaa. Tämä auttaa myös ohjaajia ymmärtämään vierasta kulttuuria.

Haastattelun viimeiseksi teemaksi valitsin *kokemukset*, tekemällä ja virheistä oppii. Joten koin tämän teeman olevan tarpeellinen. Ensimmäinen kysymys kuului, miten koit koko prosessin?

”...hyvä haaste. Paljo varmempi olo seuraavaa maahanmuuttajaa aatellen. Laajan opin oon saanu.”

Kokemus on ollut rankka, mutta positiivinen. Aikaisemmin haastattelussa ohjaaja mainitsi, että kaikkeen on opittu, mikä pitää varmasti paikkansa. Kuten aikaisemminkin jo mainitsin, että täydellinen valmistautuminen on mahdotonta, eikä kukaan sitä varmasti odotakaan. Kokemuksen ollessa positiivinen uskallan väittää sen olevan silloin myös onnistunut.

Virheistä oppii, seuraavaksi kysyinkin, mitä tekisit nyt toisin? Tahdoin palvelun kehittämisen kannalta nostaa esiin sellaiset asiat joita seuraavan maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa tulisi ja voisi välttää. Kysymys on mielestäni helppo, jos prosessissa oli mitään mikä jäi mietityttämään tai harmittamaan. Vastaus oli yksinkertainen, se vaihe, kun asiakas siirrettiin takaisin pääkaupunkiseudulle.

”Sitä olis pitänyt selvittää enemmän.”

Tapauksen ollessa silloin sekava ja monimutkainen, mutta jälkiviisaana ajateltuna kaikkien osapuolien etu olisi ollut jättää se ratkaisu tekemättä.

”Kaiken kaikkiaan oon tyytyväinen, että tässä vaiheessa ollaan menossa.”

Viitaten siihen, että vaikeimmat asiat ovat takanapäin. Muuten ohjaaja ei nähnyt mitään seikkaa, mitkä tekisi toisin.

Palvelun kehittäminen ollessa edelleen fokuksena, kysyin vinkkejä seuraaville maahanmuuttajien kanssa työskenteleville ohjaajille.

”Se valmisteluvaihe.”

Eli helpottaakseen työskentelyä, taustatietojen selvittäminen on erityisen tärkeää. Lisäksi ohjaaja näki tärkeäksi, että asiakkaalle valitaan heti kaksi ohjaajaa.

”Näkisin, että se on ehoton.”

Välillä ohjaaja tunsii olevansa täysin uupunut, virka-asioita on niin paljon, mitkä pitää hoitaa kaikkien muiden asioiden lisäksi. Toinen vinkki oli käydä maahanmuuttajapalveluissa tutustumiskäynnillä, sillä se ei olisi ainakaan ohjaajalle uutta. On helpompi ohjata ja neuvoa, kun tietää mistä puhuu ja mikä löytyy mistäkin. Resurssien panostus alkuun helpottaisi kaikkien työskentelyä, nuorisokodilla työskentelevä sosiaalityöntekijän panosta käyttäen saisi asioiden hoitoon lisää johdonmukaisuutta.

### 6.3 Palvelun tilaajan haastattelu

Kolmannen haastattelun jaoin kahteen teemaan, *tilanteen tunnistelua ja uudet palvelut*. Tarkoitukseni oli kartoittaa maahanmuuttajapalveluiden työntekijän kokonaisnäkemys hänen tiedoistaan nuorisokodista ja sen tarjoamista palveluista. Tietäkö hän, mitä palveluita on tarjolla ja miten palveluita toteutetaan nuorisokodilla, etenkin asiakkaiden ollessa maahanmuuttajia. Tämä antaisi suoraa tietoa siitä, mitä tilaaja tietää nuorisokodin tarjoamista palveluista. On selvää, että tilaajan on helpompi tehdä päätöksiään ja tilata palveluita sellaiselta taholta, mihin hän voi luottaa ja mistä hän tietää entuudestaan. Haastattelu toimisi myös jonkinlaisena markkinointina ja tietojen päivityksenä. *Tilanteen tunnistelu* teemaan pohdin kysymykset sen pohjalta, mitä kuvittelin, että palveluita tilaavan tahon olisi hyvä tietää.

*Uudet palvelut* teema jatkoi osittain sosiaalityöntekijän tietojen kartoitusta ja päivitystä, mutta myös sitä, mitä sosiaalitoimi toivoisi saavansa palveluiden tuottajalta. Sosiaalityöntekijän toiveet ovat omiaan kehittämään palveluita siihen suuntaan, mihin täl-

lä tutkimuksella pyrin. Uskon kaikkien yhteistyötahojen hyötyvän eniten siitä, kun kysyntä ja tarjonta kohtaavat mahdollisimman hyvin.

Kysyessäni haastattelulupaa sain lyhyen vastauksen, että sosiaalityöntekijä voisi vastata nuorisokodin palveluihin liittyviin kysymyksiin, ei mihinkään yksittäiseen tapaukseen. Näin ollen, en ruvennut utelemaan hänen tietojaan tapaustutkimukseni maa-hanmuuttajanuoresta, vaan valitsin kysymykset täysin palveluiden kehittämistä silmällä pitäen.

Jännitin hiukan mennessäni tekemään haastattelua, koska tunsin olevani nuorisokodin edustaja. Olinko tarpeeksi hyvin perillä kaikista palveluista ja osaisinko kertoa ja mainostaa niistä hyvin ja selkeästi. Tunsin olevani eräänlainen diplomaatti nuorisokodin ja kaupungin sosiaalitoimen välillä. Hyvin mennyt vierailu voisi edesauttaa sosiaalitoimea tilaamaan palveluita nuorisokodilta, koska sosiaalitoimi on se elin mikä päättää, onko asiakkaita vai ei.

Heti haastattelun alkuun kerroin saman minkä olin jo haastattelulupaa pyytäessäni kertonut, miksi ja miten tapaustutkimustani teen. Lähdin *tunnustelemaan tilannetta* kysymällä suoraan, mitä nuorisokoti tuo käsitteenä hänelle mieleen? Kysymys on ympäripyöreä, mihin ei ole yhtä selkeää vastausta vaan se laittaa ajattelemaan tutkimuksessa olevaa tahoa ja sen palveluita. Myönnettävä on, odotin erilaista vastausta, kuten muihinkin kysymyksiini. Kuitenkin haastatteluista saadut vastaukset antavat uusia kysymyksiä pohdittaviksi palveluiden kehittämisen kannalta.

Haastattelemani sosiaalityöntekijä tiesi mielestäni yllättävän vähän nuorisokodista ja sen tarjoamista palveluista. Ensimmäiseen kysymykseen vastaus oli ytimekkäästi

”nuorisokoti”

Kuten sanoin, että odotin erilaista vastausta. Haastateltavalla oli heikompi käsitys tutkimuksen tilaavasta nuorisokodista kuin olin kuvitellut. Palvelun tilaajan esittelyssä kerroin minkälainen paikka nuorisokoti on.



Ensimmäinen saatu vastaus tiputti odotukseni ”maan pinnalle”, seuraava vastaus vahvisti asian, mutta antoi uuden positiivisen tunteen siitä, että sosiaalitoimella on jonkunlainen käsitys palveluiden laadusta. Kysyin mitä hän tietää palveluista?

”Aika vähän mä niistä tiän, mutta oletan aika paljonki.” ”...Mistään yksittäisestä palvelusta mulla ei silleen.. niinku.. oo mitään varmaa tietoo.”

Sosiaalityöntekijän oletukset joustavista ja kokonaisvaltaisista työskentelytavoista osuivat oikeaan. Hänellä oli oikeanlainen käsitys siitä, mitä ja miten palvelua toteutetaan. Tutkimuksen ja palvelun kehittämisen kannalta onkin oleellista kysyä, että riittääkö pelkkä oletamus. Jos itse olisin sosiaalityöntekijä, en tiedä tilaisinko palveluita sellaiselta palvelun tarjoajalta kenestä en täysin tiedä. Vaikka osa palveluista onkin uusia ja työ vasta alussa, nousee kehittämisen kohteeksi myös niiden oikeanlainen markkinointi. Markkinointi ei ole tutkimukseni kannalta oleellinen seikka, mutta siitä tulee sellainen, jos tilanne ajautuu siihen, että asiakkaita ei ole.

Seuraavat kysymykset ja vastaukset nivoutuivat yhteen. Mitkä ovat mielestäsi nuorisokodin vahvuudet? Entä heikkoudet? Ja minkälaisia palveluita toivoisit nuorisokodilta? Kaikkiin vastaukset olivat kokonaisvaltaista ja joustavaa. Sosiaalityöntekijällä oli mielikuva, että nuorisokodilla tuotetaan sellaista palvelua mitä kuuluukin tuottaa.

”Ei sinne tarvii paljoo perään soitella.”

Eli asiakkaan tarpeet hoidetaan kokonaisvaltaisesti, jokaiseen ongelmaan etsitään itsenäisesti ratkaisu. Jokaiseen ongelmaan ei tarvitse itse tuottaa palvelua, mutta etsitään sellainen yhteistyötaho, kuin ongelman ratkaiseminen vaatii. Esimerkkinä asiakkaan peliriippuvuus, tällöin nuorisokoti etsii sellaisen yhteistyökumppanin, mikä auttaa peliriippuvuudesta kärsiviä, eikä soita tilaajalle ja kysele mitä pitäisi tehdä. Sosiaalityöntekijän mielestä, tässä piilevät myös heikkoudet. Eli liian itsenäinen työskentely pitää sosiaalitoimen pimennossa asiakkaan asioissa. Tämä ongelma on otettu huomioon lastensuojelulaissa ja palvelun kuvauksessa. Jokapäiväinen raportointi ja niiden pohjalta kootut koosteet toimitetaan asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, tukemaan hänen päätöksiään. Palvelun kehittämisen kannalta vastauk-

set eivät antaneet mitään, mutta voi todeta, että nuorisokodilla tehdään kysyntää vastaavaa palvelua.

Sosiaalityöntekijä nosti esille myös palveluiden hinnoittelun, on sanomattakin selvää mutta valitettavaa, että raha ratkaisee. Sosiaalityöntekijä mainitsi, että hinnoittelun tulisi olla selkeää. Alun alkaenkin talouspoliittiset kysymykset ajoivat näiden palveluiden tuottamiseen, joten niiden hinnoittelu on yksi osa-alue, minkä pitää vastata palvelun sisältöä. En tiedä sen enempää palveluiden hinnoista, mutta mainitsin asian, jotta nuorisokodilla osataan palveluita ideoidessa ja markkinoidessa miettiä myös oikeanlaista hintaa.

Palveluita kehittäessä fokus on tulevaisuudessa, kun palvelu kehittyy, on se parempi huomenna kuin tänään. Joten minua kiinnostaa sellaiset asiat kuin maahanmuuttajien osuus lastensuojelussa ja lastensuojelun tulevaisuus. Missä ne ovat sosiaalityöntekijän mielestä? Pysin saamaan tukea tutkimukselleni, myös alan ammattilaisen näkökulmasta, että suunta on oikea. Kysyin siis, mikä on maahanmuuttajien osuus lastensuojelun asiakkaista? Tähän hän ei osannut vastata, sillä hänen kaikki asiakkaansa ovat maahanmuuttajia. Hänellä ei ollut tilastoja mihin verrata. Heidän kiireestään päätellen myös tulevaisuudessa riittää töitä. Omasta näkökulmastani tämä on yksi iso pyörä joka pyörii, vaikka sodat jollain ihmeen kaupalla maailmasta loppuisivatkin, niin ne eivät ole ainoita syitä lähteä pakoon tai siirtolaisiksi toiseen maahan, kuten Suomeen. Globalisoituminen on nykyisyyttä, on fakta, että maahanmuuttajia saapuu tulevaisuudessakin Suomeen, joten myös nämä työt eivät tule loppumaan. Tämä on vain jatkuvaa tilanteessa elämistä, voimme vain pyrkiä lisäämään tietojamme ja parantamaan palveluitamme. Tämän vuoksi tiedän, että tutkimuksellani on jokin tarkoitus.

Siitä päästään suoraan kehittämiskohteiden äärelle. Missä asioissa voimme tätä palvelua kehittää? Palveluiden sisältöä voisi miettiä tarkemmin. Kysyin, ovatko maahanmuuttajia koskevat lastensuojelutapaukset jollain tavalla erilaisia? Onko jotain tiettyjä erityispiirteitä havaittavissa? Vastauksesta pystyi poimimaan joitain palvelun kehittämisen kannalta kehittäviä kohteita, vaikka ne eivät ”problematiikaltaan eroa”. Työskentelytavat eroavat joissain määrin ja ne vievät enemmän aikaa. Vastaus liittyi

osittain myös edellisessä haastattelussa saamaani vastaukseen, että alkoholismiin aiheuttamat ongelmat ovat harvinaisempia.

Ongelmia kuitenkin maahanmuuttajaperheissä esiintyy integroitumisessa, koska nuoremmat sopeutuvat yleensä nopeammin vallitsevaan kulttuuriin ja yhteiskuntaan kuin heidän vanhempansa, tästä johtuen perheen sisäiset ristiriidat kärjistyvät ja aiheuttavat lastensuojeluhuolta. Tätä asiaa pohdin lisää myöhemmin haastatteluiden analysointia ja tutkimuksen tuloksia käsittelevässä kappaleessa. Hän vielä tiivistä, että vaikka tapaukset maahanmuuttajien ja suomalaisten lastensuojelun asiakkaiden ongelmissa eivät paljoa eroa, mutta maahanmuuttajien kanssa prosessit vievät enemmän aikaa.

”vanhat avohuollon mallit ja tukitoimenpiteet eivät välttämättä enää päde, tai ne ei niinku toimi kaikissa maahanmuuttajaperheissä.”

Tämä johtuu siitä, että ei ymmärretä käsitteistöä tai ei ole eletty sellaisessa yhteiskunnassa, missä tällaisia tukitoimenpiteitä olisi käytössä. Ei ymmärretä syitä eikä itse työskentelytapoja. Lisäksi mainittiin nuorten maahanmuuttajien identiteetti ja sen muokkaantuminen, mikä on tullut jatkuvasti vastaan asiaa koskevassa kirjallisuudessa. Nuorten yrittäessä sopeutua ja risteillessä kahteen kulttuuriin ja niiden välillä, aiheuttaa ongelmia perheissä. Siihenkin paneudun syvemmin seuraavassa kappaleessa. Erityispiirteisiin maahanmuuttajien ollessa lastensuojelun asiakkaina sosiaalityöntekijä luetteli vielä kulttuurisia eroja.

”Lasten kasvatustenetelmät voivat olla ihan erilaisia eri puolilla maailmaa, vielä tänäkin päivänä.”

Ajattelemisen aihetta antoi maininta lasten työnteosta.

”Että jossain päin maailmaa on tavallista, että lapset käy töissä. Se ei oo heille mikään iso juttu, että lapset käy töissä.”

Tämä antaa hyvin perspektiiviä kulttuurieroille, miten isoja ne voivat olla. Lisäksi esimerkkinä nostettiin fyysisen väkivallan käyttö kasvatustenetelmänä, ”Sen ymmärtäminen väkivaltana.” on joillekin perheille vaikeaa. Asia ymmärretään kyllä, mutta sen sisäistäminen vie aikaa. Puhe oli tukistamisesta tai luunapista. Se luetaan Suomessa

väkivallaksi ja tiedän sen jakavan kasvatustieteiden tutkimusmenetelmänä mielipiteitä, joten en syvenny siihen tämän enempää, mutta se on laissa kielletty.

Seuraavaksi siirryin toiseen teemaan, *uudet palvelut*. Tämä osio toimi myös jonkinlaisena markkinointina. Mikä osaltaan tuki myös palveluiden kehittämistä, sillä mahdollisen tilaajan on tärkeää tietää millaisia palveluita nuorisokodilla tehdään. Tutkimukseni tavoite on kehittää uusia palveluita, joten yksinkertaisesti kysyin palveluiden tilaajalta niistä ja mahdollisista kehittämiskohteista. Ennen näihin kysymyksiin siirtymistä mainitsen, että haastattelu- ja tutkijan taitoni joutuivat melkoiselle koetukselle. Olin varmaan alitajuisesti tätä miettinyt, että jos hän ei niistä tiedäkään mitään, niin voin ainakin kertoa niistä hänelle, markkinoida.

Ensimmäinen kysymykseni tähän teemaan oli, oletko kuullut uudistuksista ja uusista palveluista? Vastaus oli erittäin lyhyt ja ytimekäs, ”En.”. Tämä yllätti minut täysin, sillä haastattelulupaa kysyessäni tiedossa oli, että haastattelun aiheena olisivat kyseisen nuorisokodin palvelut. Sosiaalityöntekijä on käynyt tutustumassa nuorisokodilla ja palvelut on esitelty hänelle, mutta hän ei ole kerinnyt vielä niihin esitteisiin tutustua. Onneksi ne olivat minulla mukana, joten sain päivitettyä hänen tietonsa ajan tasalle.

Seuraavat kysymykset liittyivät suoraan ensimmäiseen kysymykseeni, joten hänen mielipiteensä niistä ja palveluiden riittävydestä saivat nyt jäädä. Esittelin hänelle palvelut markkinointiin tehdyillä palvelunkuvauksilla, jotka ovat myös liitteenä tämän työn lopussa. Hänen tutustuessa palvelun kuvauksiin, puhuimme perhetyöstä, kerroin sen, että ne näyttäisivät suuntautuvan maahanmuuttajiin. Sillä hän ei erota perhetyötä maahanmuuttajien kanssa tehtävään perhetyöhön. Kysyin, että mitä kyseisten palveluiden olisi hyvä pitää sisällään? Vastaus tuki aikaisempia saatuja vastauksia,

”Mitä perhetyö yleensäkin pitää sisällään, plus enemmän aikaa ja enemmän toistoo.”

On jo useaan otteeseen tullut esille se seikka, että maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ on monimutkaisempaa ja se vie enemmän aikaa.

”Enemmän kärsivällisyyttä ja enemmän avarakatseisuutta.”

Näitä vastauksia on syytä pohtia tutkimuksen tuloksissa ja siten otettava huomioon palveluiden kehittämisessä. Kulttuurierot nousevat tässäkin esille, sillä maahanmuuttajan tai koko perheen tullessa erilaisesta yhteiskunnasta, voi käsite perhetyö olla vieras ja sitä on vaikea käsittää, miksi sitä tehdään. Tämän seikan ovat huomanneet myös nuorisokodin perhetyöntekijät.

Seuraavankin kysymyksen keksin siinä hetkessä, pyrkimyksenäni saada kokonaisvaltaisempi käsitys koko prosessista. Kysyin niistä seikoista, mitkä asiat johtavat siihen, että maahanmuuttaja tai koko perhe rupeaa saamaan ehkäisevän lastensuojelun palveluita.

”..Vanhemmat voi olla vaikka niinku syrjäytetty yhteisön ulkopuolelle, ei oo minkäänlaista tukiverkostoa.”

Tai jokin mikä muu tahansa syy, minkä sosiaaliviranomaiset tulkitsevat tuen tarpeeksi.

Kysyin myös, miten lastensuojelun tarve tulee ilmi?

”...Tulevat suoraan meille asiakkaiksi. Ollaan ihan kentällä vastassa.” ”Täällä ne tulee keskusteluissa ilmi tai yhteistyötahoilta tulee viestiä, kouluista tulee, päiväkodeista tulee...”

Tässä järjestelmä ei poikkea lastensuojeluasioissa, oli kyseessä maahanmuuttaja tai suomalainen lapsi. Tämä ei ole suoraan tutkimuksen kannalta merkittävää, mutta työntekijöille hyödyllinen tieto, jotta saavat kokonaisvaltaisen kuvan koko prosessista. Näin ollen tämäkin kehittää palvelua, kun se kehittää palvelun työntekijöitä.

Samaan kategoriaan ja kuului sosiaalityöntekijän nopea selvitys siitä, miten tämä koko prosessi toimii. Kun kysyin, mistä he tietävät olla kentällä vastassa. Tämä selvitys auttoi myös minua käsittämään prosessin alkupään, kulmapalat sille mistä ”maahanmuuttaja lastensuojelussa – palapeli” lähtee rakentumaan.

”Meille tulee SPR:ltä se viesti.”

Sen jälkeen hän kertoilyhyesti, miten esimerkki - perhe siirtyy kotimaastaan aina Suomeen asti. Perhe pakenee ensin omasta kotimaastaan esimerkiksi naapurimaan. Siellä UNHCR eli YK:n pakolaisjärjestö haastattelee, päättää pakolaisstatuksesta. Perheellä on edessään kolme vaihtoehtoa, palata kotimaahansa, jos tilanne sallii, tai integroitua naapurimaan, jos näistä kahdesta ensimmäisestä vaihtoehdosta kumpikaan ei käy, perhe siirtyy johonkin kolmanteen maahan, joka on sitoutunut ottamaan pakolaisia vastaan, kuten Suomi. Siitä hetkestä, kun maahanmuuttajat saapuvat Helsinki – Vantaalle, heillä on samat etuudet kuin muillakin Suomessa asuvilla. Heillä on oleskelulupa jo Suomeen saapuessaan. Kaikki saapuvat ensiksi Helsinkiin ja sieltä viranomaiset ohjaavat heitä kuntiin. SPR auttaa matkan varrella, ohjaa, järjestee ja tukee perheitä jatkuvasti.

”Pitkä prosessihan se tietysti on.”

Tämä auttaa saamaan käsityksen prosessista kokonaisuudessaan, minkä maahanmuuttaja on joutunut kokemaan. Sitä kautta maahanmuuttajien kanssa työskentelevä saa perspektiivin työhönsä, kenties motivaatiopohjan.

Viimeiseksi kysyin kaiken kattavasti, että millaisille palveluille olisi eniten kysyntää maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä? Hän ei osannut eritellä yhtä palvelun muotoa, koska kaikenlaiselle palvelulle on kysyntää. Ehkä hiukan epäröiden hän kuitenkin nosti esille yhden.

”Intensiivisempi tukihenkilötoiminta.”

Tämä on tosin hankala erottaa perhetyöstä. Sellainen tuki, joka toimisi lastensuojelun ja ei lastensuojelun välimaastossa. Lisäksi hän mainitsi, että tukiperheisiin on jonoa. Kaupungin ulkopuolisten palvelun tarjoajien kilpailutus on helpottanut tukitoimien saantia, helpottaa työtä, kun on lupa ostaa niitä palveluita. Näistä voin päätellä, että työ ei tule loppumaan ja tutkimuksestani tulee olemaan hyötyä.

## 7 HAASTATTELUIDEN ANALYSOINTIA JA TUTKIMUKSEN TULOKSIA

Pääkysymykseni oli, Mitä asioita palveluissa voisi kehittää? Tarkentavia ja palveluita kehittäviä kysymyksiä olivat: Mitä kannattaa tehdä toisin? Mitkä asiat on hoidettu hyvin? Minkälainen palvelunmuoto on hyvä? Mitä ominaisuuksia ohjaajat tarvitsevat? Mitä käsikirjan tulisi pitää sisällään?

Ovatko saadut vastaukset yleistettävissä? Onko kerätty aineisto hyödyllinen? Erityisesti, voiko palveluita kehittää? Omasta mielestäni vastaukset näihin kysymyksiin ovat: osittain, kyllä ja kyllä voi. Lisäksi käsikirjaan kerätty aineisto on hyödyllinen, sillä se auttaa ohjaajia kehittymään ammatillisesti, ymmärtämään asiakasta paremmin kuin myös antaa käytännön apua heidän jokapäiväisessä työssään.

Yhtenä analyysimenetelmänä käytän triangulaatiota. Denzinin (1978) mukaan se on toimintasuunnitelma, jonka avulla tutkija kykenee ylittämään henkilökohtaiset ennakkoluulonsa, koska triangulaatiossa hän ei voi sitoutua vain yhteen näkökulmaan (Tuomi & Sarajärvi 2002, 140 – 141.) Oma triangulaatiomenetelmäni pohjautuu tutkimusaineistoon eli tiedon kohteeseen, mikä myös Denzinin mukaan tarkoittaa sitä, että tieto kerätään monelta eri tiedonantajaryhmältä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 142; Hirsjärvi ym. 2007, 228.) Oma tutkimusaineistoni on kerätty kehitettävien palveluiden kaikilta osapuolilta, asiakkaalta, työntekijältä ja palveluiden tilaajalta. Kaikkien näkemykset ja kokemukset on avattu haastatteluissa. Mitä yhtäläisyyksiä niistä nousi ja suoraan poimittavat faktat ovat mielestäni helposti nähtävissä.

Toinen analysointitapani on tyypittely. Jaoin haastattelut teemoiksi ja sen jälkeen etsin vastauksista samankaltaisuuksia, tyyppejä. Tyypittelyssä on kysymys aineiston ryhmittelystä tyypeiksi, selviksi ryhmiksi samankaltaisia tarinoita (Eskola & Suoranta 2008, 181.) Mitä samankaltaisuuksia kaikista haastatteluista saamistani vastauksista voidaan poimia esille palveluita kehittämään. Saatuja vastauksia ja tuloksia pohdin tutkimuksen validiteetin tarkistamiseksi vertaamalla niitä muulla tavoin kerättyyn tietoon (Grönfors 1982, 174.)

Kaikkia haastatteluita teemoittivat kokemukset, miten kaikki kokevat ja näkevät palvelun? Palveluiden kehittämisen kannalta olennainen tyyppi on asioiden hoitamisen vaikeus ja huomattavasti siihen tarvittava pitempi aika. Lisäksi näistä irrallaan on syytä pohtia maahanmuuttajia yleisesti Suomessa, identiteetin rakentumista, kulttuurisia ja uskonnollisia eroja, ohjaajien ymmärrystä lisäämään.

Asiakkaan haastattelusta voisi päällimmäisenä poimia tuntemukset, kaikki ne pelot, vaikeudet, ahdistukset ja ikävän. Kaikkia tuntemuksia leimaa negatiivisuus. Asiakas ei ole ollut missään nimessä tyytyväinen. Miksi, vaikka kaikki on tehty hänen parhaakseen. Nousee esiin kysymyksiä ja mietin niitä palveluiden kehittämistä silmällä pitäen. Ensinnäkin, miksi hän ei ole tyytyväinen? Mihin hän ei ole tyytyväinen? Miten kaikki vaikuttaa häneen?

Kylässä voi viihtyä, mutta kylään ei voi jäädä ikuisesti, vaikka passissa on pysyvä oleskelulupa tai passi on jo suomalainen. Kyläläisen identiteetti ja sille ominainen kaipuu olemattomaan kotiin luovat pohjaa ainutlaatuiselle yksinäisyydelle: ulkoapäin täysin suomalaistunut, järjessään saumattomasti kahta kulttuuria yhdistänyt ihminen, alkaa tiedostaa itsessään olevaa erilaisuutta, joka ei tule muuttumaan koskaan. Tämä erilaisuus tekee hänestä ikuisen vieraan (Heiskanen & Saaristo 2011, 127).

Maahanmuuttajia, monikulttuurisuuttaja yleensäkin ihmistieteitä koskevassa kirjallisuudessa toistuvasti puhutaan identiteetistä ja sen rakentumisesta. Käytännössä kaikkia yksilöä tai ryhmää koskevia piirteitä voidaan pitää osana sen identiteettiä, mutta yksilön tietoisuus kuten kulttuurikin voi vaihdella. Kiinnostavaa on, mitkä näistä piirteistä ovat keskeisiä juuri yksilön identiteetille. Onko keskeistä ulkonäkö, syntymäpaikka vai esimerkiksi ammatti? (Forsander ym. 2001, 22). Seuraavaksi listaan kirjallisuudesta poimimiani identiteettiin liittyviä käsityksiä, jotka auttavat ymmärtämään paremmin maahanmuuttajia, laajentamaan työntekijöiden käsityksiä ja tukemaan saatuja vastauksia.

Etninen identiteetti luo yhteenkuuluvuutta ja mahdollistaa myös erottumisen muista ryhmistä (Junkala & Tawah 2009, 42.) Pohdinnat identiteetistä ja sen rakentumisesta antavat uudenlaisen näkökulman maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön, siirrymme pohtimaan palvelua asiakkaista käsin, työstä tulee enemmän asiakasläh-



töisempää. Tämä on hyvä lisä opinnäytetyössä ennalta esitetyille arvoille ja muille työtä määritteleville työkaluille.

Mikko Saastamoinen avaa identiteetin käsitettä näin: Identiteetti siis tarkoittaa tapoja, joilla ihmiset ymmärtävät ja määrittelevät itsensä suhteessa itseensä, sosiaaliseen ympäristöönsä sekä kulttuuriinsa (Rautio & Saastamoinen toim. 2006, 172.) Ihmisen identiteetti muuttuu muun muassa elinympäristön vaihtumisen seurauksena (Muhammed 2011, 75.) Vaikka ihmiset ovat erillisiä, heillä on joukko samankaltaisuuksia (Fornäs 1998, 277.) Muslimin identiteetti ei rakennu yksin islamin varaan. Suurimmalle osa identiteetin kannalta tärkeämpi asia on vaikkapa oma kieli, kansalaisuus, kulttuuri, ammatti, työ, perhe tms.(Muhammed 2011, 74).

Lisäksi syvempää ymmärrystä maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn antaa heidän kulttuuriinsa tutustuminen. Tapaustutkimukseni nuorion tyttö ja muslimi, tämäkin seikka moninkertaistaa useiden asioiden hoitamisen vaikeutta. En väitä sen olevan haitaksi, mutta näen ja koen tarpeelliseksi avata tässä muslimeihin kohdistuvassa ajattelussa pari seikkaa. Auttaa meitä ymmärtämään. Tutkimuksen kannalta olennaisinta ei ole Islamin ja muslimien jalustalle nostamien. Tosiasia kuitenkin on se, että suurimmat turvapaikanhakijaryhmät ovat tällä hetkellä muslimeja (Muhammed 2011, 58.)

Kuten Tuula Sakaranaho ja Heikki Pesonen avaavat mielikuvia muslimista teoksessa *Muslimit Suomessa: Tiedotusvälineissä muslimit esitetään usein sotaisana ihmisjoukkona levottomissa poliittisissa oloissa*. Muslimimaiden kriisipesäkkeet, kuten Algeria, Irak ja Afganistan, saavat uutisissa runsaasti palstatilaa. Uutisoinnin keskittäminen sotiin hämärtää kuitenkin sitä tosiasiaa, että valtaosa muslimista elää omaa arkeaan rauhanomaisissa oloissa (Sakaranaho & Pesonen 1999, 13 – 14). Uskallan väittää asian olevan suurilta osin edelleen näin, olen samanlaiseen ajatteluun itsekin syyllistynyt. Omien havaintojen pohjalta lisääntyvä ymmärrys on edesauttanut kunnioittamaan muslimeita ja heidän kulttuuriaan. Sakaranaho ja Pesonen vielä toteavat, että tällaiset negatiiviset mielikuvat kadottavat näkymän ihmisten tavalliseen arkielämään, siihen elämään ja identiteettiin, mitä rakennetaan siirtolaisina ja pakolaisina keskelle vierasta kulttuuria (Sakaranaho & Pesonen 1999, 15.) On ohjaajien tehtävä vaalia näitä kulttuurisia rikkauksia.

Toinen seikka on mikä mielestäni suurimpia syitä siihen miksi tutkimukseni nuori ei ole tyytyväinen on häntä koskeviin päätöksiin, liittyy perheeseen. Kaikkia vastauksia sävytti ikävä omaa perhettään, kuten me sen käsitämme, vanhemmat ja sisaret. Huomioitavaa tässä on se, että perheen käsitys on muslimilla erilainen. Mihin nuoren omaohjaajakin viittasi monessa vastauksessa, perhe ja sukulaiset. Uudessa yhteiskunnassa perheen eri sukupuolten edustajilla ei ole samoja selkeästi määriteltyjä rooleja kuin monissa muslimimaissa (Muhammed 2011, 75.) Kuten Somaliassa muslimille perhe ja sukulaisuus ovat sosiaalinen, taloudellinen ja poliittisen elämän keskeiset elementit. Heille perhe on laajennettu perhe, johon usein vanhempien ja lasten lisäksi lasketaan mukaan isovanhemmat, serkut tai ystävät, jotka saattavat elää perheessä pysyvästi tai väliaikaisesti (Sakaranaho & Pesonen, 1999, 63; Hautaniemi, 2004, 50.) Perheen merkitystä ei voi kylliksi korostaa, joten tämän kaltaiset seikat otetaan huomioon jo sijoituspaikkaa valittaessa, mutta sen merkityksen korostaminen on myös paikallaan palveluiden kehittämisessä.

Ongelmia kuitenkin maahanmuuttajaperheissä esiintyy integroitumisessa, koska nuoremmat sopeutuvat yleensä nopeammin vallitsevaan kulttuuriin ja yhteiskuntaan kuin heidän vanhempansa, tästä johtuen perheen sisäiset ristiriidat kärjistyvät ja aiheuttavat lastensuojeluhuolta. Kuten Muhammed toteaa: Identiteettikriisiin voi vaikuttaa sukupolvien välinen kuilu: lapset ja nuoret oppivat uuden kotimaansa kielen ja tottuvat sen kulttuuriin, kun taas vanhemmat jäävät helposti kielitaidottomiksi, eikä heillä synny yhtä helposti kontakteja valtaväestöön. (Muhammed 2011, 75). Tämän seikan nosti esille myös maahanmuuttajapalveluiden sosiaalityöntekijä, kulttuurierot törmäävät perheiden sisällä, missä ei ole ammattilaista tilannetta selvittämässä, vasta kun siitä nousee esiin lastensuojeluhuoli.

Nuorten yrittäessä sopeutua ja risteillessä kahteen kulttuuriin ja niiden välillä, aiheuttaa ongelmia perheissä. Kuten Päivi Harinen ja Leena Suurpää avaavat siirtymävaiheita murrosiässä, maahanmuutossa ja pakolaisuudessa näin: Murrosikä on yksi tyypillinen kehitysvaihe - siirtymä, lapsuudesta aikuisuuteen ja siihen liittyy uusien, kulttuurisesti määritettyjen roolien, statuksien ja ikään liittyvien jäsenyyksien ja saavuttamista ja omaksumista. Kuin myös maahan muuttaminen ja pakolaisuus ovat siirtymiä, siirtymiä yhteiskunnasta toiseen, ja niiden haasteena on muun muassa täysi-

valtaisen jäsenyyden saavuttaminen uudessa yhteiskunnassa (Harinen toim. 2003, 19).

Sosiaalityöntekijä nosti näiden siirtymävaiheiden tuomat ongelmat esiin, kun maahanmuuttajataustaiset nuoret hakevat paikkaansa ja yhteisön hyväksyntää ”keinoilla millä hyvänsä”. Tähän lisätään vielä leima lastensuojelun asiakkaana olemisesta, voi jäsenyyksistä kamppailut saada vielä huonommat piirteet. Yhteistyö, toimintamallit ja tällaisten tapauksien ennalta ehkäiseminen on yksi merkittävä asia, mitä jokapäiväisessä työssä tulisi pohtia. Jokaisen tapauksen ollessa kuitenkin yksilöllinen, niin valmistelu ja aloituspalaveri lisäävät merkitystään.

Ohjaajille työkaluja ja ohjaamisen kehittämisen kannalta maahanmuuttajanuoren omaohjaajan haastattelusta nousi mielestäni yksi erityisen tärkeä seikka, työssä jakaminen. Työn henkisen rasittavuuden olen itsekkin kokenut, joten sen tiedostaminen ja siihen valmistautuminen on palvelun kehittämisen kannalta erityisen tärkeää. Vaikka työ ei fyysisesti ole niin rankkaa, mutta on se henkisesti sitäkin enemmän. Työstä tekee rankan sen luonne. Se on sosiaalista, eli joudut antamaan itsestäsi jotakin toisille joka työpäivä, hoitamaan ja kannustamaan heitä kaikissa asioissa sekä hoitamaan asioita heidän puolestaan. Lastensuojelutyö ei poikkeuksetta pyöri niin sanottujen kevyiden asioiden äärellä, vaan asiakkuudet ovat toinen toistaan rankempia tapauksia, asiakkaan ollessa maahanmuuttaja ei ainakaan kevennä asioiden toltaa. Ohjaajat käsittelevät ja työskentelevät näiden asioiden kanssa päivittäin, joten ohjaajien oma hyvinvointi on tärkeää. Kuten ohjaajille arvoja käsittelevässä kappaleessa mainitsin myös ohjaajan empaattisuudesta, että on tärkeää pystyä eläytymään toisen ihmisen todellisuuteen aistinvaraisesti, joten asiakkaan asiat nostavat pintaan myös ohjaajan omia tunteita, jotta aitoa kohtaamista voisi tapahtua. Ohjaajan on siis hyvä pitää tuntosarvet herkkinä myös omille tunteilleen (Kaukkila & Lehtonen 2008, 59 - 60.)

Lisäksi työn rasittavuuteen viittasi haastatteleman sosiaalityöntekijä, että maahanmuuttaja-asiakkuudet vaativat enemmän toistoa, avarakatseisuutta ja pitkäjänteisyyttä. Eli turhautuminen on arkipäiväisiä tuntemuksia ohjaajan ammatissa. Lisäksi Laine kumppaneineen toteaa mielestäni osuvasti ohjaustyön erityispiirteen sosiaali- ja terveysalalla, että ohjaajan on siedettävä negatiivisetkin mielenilmaukset, eli ”likasan-

konakin” voi joutua olemaan silloin, kun asiakkuus on pitkäkestoinen (Laine ym. 2004, 245.)

Moneen kertaan on noussut esille tapaustutkimukseni monimutkaisuus ja ongelmallisuus, mikä puoltaa kaikilta haastateltavilta saatuja vastauksia. Maahanmuuttajat lastensuojelun asiakkaina ovat monimutkaisempia ja asioiden hoito vaatii enemmän aikaa. Tämän seikan parantamiseksi nuoren omaohjaaja nosti esille työparityöskentelyn, heti alusta asti. Onnistunut työparityöskentely ryhmien parissa edellyttää aina harkittua työnjakoa ohjaajien kesken ja suunnitelmallista, tutkivaa suhtautumista niin omaan työskentelyyn kuin ryhmään, jonka kanssa ollaan tekemisissä (Järvilehto & Kiiski 2009, 33.) Oli asiakkaana yksilö tai joukko yksilöitä eli perhe, työpari työskentely on se seikka mihin tulee panostaa. Tämän ajattelu- ja työskentelymallin siirtäessä jokapäiväiseen työhön juolahtaa heti mieleeni, että työparityöskentely on otettava huomioon myös työvuorojen suunnittelussa. Näin työn rasittavuus ja asioiden hoito voidaan jakaa ja työvuorosuunnittelulla voidaan vaikuttaa siihen, että työparilla on aikaa nähdä myös toisiaan ja reflektoida työtään ja jaksamistaan. Työpari työskentely on myös työn kehittymisen kannalta olennaista. Työnohjauksen käsikirjassa myös työyhteisön merkitystä korostetaan, ihminen oppii työyhteisössä työnteon lisäksi myös omasta itsestään ja omista taidoistaan, tavoitteistaan, tunteistaan ja toiminnastaan (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini & Soininen 2011, 28.)

Tapaustutkimukseni nuori oli täysi-ikäinen Suomeen tullessaan, tai niin hän ainakin luuli. Hän nautti kaikista etuuksista, mitä täysi-ikäinen suomalainenkin olisi nauttinut. Luulen, että elämä tuntui olevan silloin mallillaan. Kaikki tämä vietiin häneltä pois hetkessä. Kaikki läheiset, ainoat tutut asiat, mitä hänellä Suomessa oli, katosivat hetkeksi, mutta kuinka pitkäksi hetkeksi, sitä hän ei silloin tiennyt. Tuo ajan jakso kerrotaan vielä pitkällä epätietoisuuden ajalla määrittää hyvin pitkälle sen, miksi hän ei ole tyytyväinen. Luulen, että hän ei voi sitä koskaan täysin hyväksyäkään, mutta omien sanojensa mukaan ymmärtää kyllä. Aluksi hän ei edes ymmärtänyt. Kuten hänen omaohjaajansakin sanoi, että kyseinen nuori on uhri monella tapaa. On monia asioita joihin hän ei ole voinut itse vaikuttaa: Hän ei varmasti ymmärtänyt olevansa alaikäinen Suomeen tullessaan; Hän ei voinut vaikuttaa lastensuojelun toimenpiteisiin; avioliiton lopettamiseen eikä paikkaan, missä hän haluaisi asua. Mitä olisi voinut tehdä toisin? Mitä näistä tuntemuksista voi käyttää palveluiden kehittämiseen?

Ymmärrän viranomaisten päätöksen ottaa lapsi huostaan, mutta olisiko sen voinut tehdä hienovaraisemmin. Toinen negatiivinen seikka, minkä olisi voinut jättää tästä tapahtumaketjusta pois, on se, että kun hänet siirrettiin takaisin pääkaupunkiseudulle uudestaan oleskelulupaa odottamaan. Tapauksen vielä ollessa ”ennakkotapaus” olisi turha kiirehtiminen pitänyt jättää pois, kun moneen otteeseen on todettu, että maahanmuuttajien asioiden hoito vie enemmän aikaa, miksi näin toimittiin. Itse nuorisokodin palvelut eivät näistä nuoren vastauksista saa paljoa, mutta kenties kiitosta. Nuorisokoti ei esiintynyt missään vaiheessa negatiivisena asiana, eli nuorisokoti hoiti oman osansa ammatillisesti ja lainmukaisesti.

Palvelun työntekijän haastattelu tuki nuorelta saatuja vastauksia. Hän koki prosessin ja vastaukset olivat samanlaisia tapahtumien kulusta, mutta myös tarkensivat niitä. Kokemukset asioiden hoitamisen vaikeudesta ja monista palavereista, monista pitkistä palavereista, olivat samanlaisia. Tuohon lisätään palaverien suunnittelut: moniongelmaiset seikat, tulkin hankkiminen ja niin edelleen, kaikkien muiden asioiden hoitamisen lisäksi. Omaohjaajana oleminen ei pelkästään oman nuoren asioiden hoitamista, vaan työvuorossa hoidetaan kaikkien muidenkin nuorien ajankohtaiset asiat. Sanon sen vielä kerran, palveluiden kehittämisen kannalta, maahanmuuttajien ollessa asiakkaina tulee asiakkuuksiin valmistautua erilaisella intensiteetillä, valmistautua huolellisemmin, koska asioita on huomattavasti enemmän hoidettavana ja ne vievät enemmän aikaa. Painotan vielä, tämä vaatii ohjaajaparin.

Haastatteleman ohjaaja työskentelee ohjaajana nykyään nuorisokodin uusien palveluiden piirissä, niitä mitä pyritään kehittämään. Häneltä saadut vastaukset olivat taas hyvin verrattavissa palveluiden tilaajalta, maahanmuuttajapalveluiden työntekijältä saamiini vastauksiin. Asiakkaat eivät läheskään aina ymmärrä tukitoimia, mitä he saavat, tämä seikka vaatii työltä pitkäjänteisyyttä ja toistoa. Käsitykset ovat heille aivan uusia, eikä välttämättä tajuta edes perimmäistä syytä. Lisäksi nämä seikat ovat toistuneet useasti puheissa nuorisokodilla, kun vaihdamme kuulumisia työntekijöiden kesken. Keräämäni aineisto on myös rakentunut joiltain osin haastatteluista saamieni vastausten pohjalta. Käsitteistö ja yhteistyökumppanit on kasattu palvelun molempia osapuolia auttamaan. Lastensuojelulaki ja käsitteistö auttavat kaikkia ymmärtämään palveluiden päämäärät.

Maahanmuuttajien ollessa lastensuojelun asiakkaina, palveluiden kehittämisen kannalta ovat siis nousseet esille seuraavat seikat: Ymmärryksen lisääminen, molemmin puolin; Pitempi aika, asiat ovat monimutkaisempia; Asiakkuuden huolellisempi valmistelu, auttaa pitkälle molempia osapuolia.

### 7.1 Eettinen pohdinta

Ovatko saadut vastaukset yleistettävissä? Antaako tutkimus uutta tietoa? Onko tutkimuksesta hyötyä? Ennen kaikkea kehittyivätkö palvelut?

Voidaan esimerkiksi päätellä, että arkaluonteisia tai hävettäviä asioita kyseltäessä ihmiset pyrkivät kaunistelemaan vastauksiaan (Alasuutari 1999, 142.) Tapaustutkimukseni nuoren vastauksia pohdin kriittisesti, sillä jo haastattelulupaa kysyessäni nuoren edustajalta, sain varoituksen sanan. Tapaus on niin monimutkainen ja niin paljon asioita on tapahtunut, että tällainen tapaus ei ole yleistettävissä. Väitän silti toisin, vaikka samanlaista tapausta ei tule varmasti vastaan. Vastaukset antoivat syvempää ymmärrystä koko prosessiin, mitä maahanmuuttaja voi kokea, vielä jos hän päätyy lastensuojelun asiakkaaksi. Tämä kokemus on opettanut paljon, palvelut ovat parempia tulevaisuudessa.

Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta (Hirsjärvi ym. 2007, 226.) Reliabelius voidaan todeta usealla tavalla. Toistettavuus vastauksissa nousi mielestäni selvästi esiin ja niiden pohjalta oli jokseenkin helppoa, mutta työlästä kerätä aineistoa niitä tukemaan.

Validius, käytetään useita menetelmiä. Voidaan puhua tarkemmin aineistotriangulaatiosta, jossa saman ongelman ratkaisemiseksi kerätään useita erilaisia tutkimusaineistoja (Hirsjärvi ym. 2007, 228). Prosessin kaikki osapuolet on haastateltu ja syvempi ymmärrys on kerätty kirjallisesta aineistosta. Vaikka tutkimusraportista tuli näin pitkä, keräämäni aineisto on vain pintaraapaisu niihin nyansseihin, mitä maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ, lastensuojelu ja ohjaajana oleminen pitävät sisällään.

Siksi on hyväksyttävää se, että tämä käsikirjan pohja on vain pohja, se kehittyy työn edetessä.

Tutkimusprosessi ei koskaan lopu siihen, että tutkimusongelma saadaan selvitettyä, koska vastaukset ovat aina vain osavastauksia ja osatotuuksia. Tutkimus ei lopu, vaan se täytyy lopettaa tekemällä tuloksista raportti ja panemalla siihen piste (Alasuutari 1999, 278). Tutkittavat käsitteet ovat niin laajoja, että niistä voisi kirjoittaa loppuelämän, en aio sitä tehdä, vaan tutkin ja opin niin kuin se minulle parhaiten sopii, tekemällä.

## LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti. 1999. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Alhanen, Kai & Kansanaho, Anne & Ahtiainen, Olli-Pekka & Kangas, Marko & Soini, Tiina & Soininen, Jarkko. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy
- Bauman, Zygmunt. 1996. Postmodernin lumo. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Bouhlal, Suvi & Heinonen, Taru & Sulaoja, Teemu, 2006. Varpunen, varhaisen puutumisen malli. Vaajakoski: Gummerus
- Cantell, Matti (toim.), 2000. Monikulttuurisen nuorisotyön käsikirja. Jyväskylä, Gummerus Kirjapaino Oy
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha, 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Fingerroos, Outi & Kurki, Tuulikki (toim.), 2008. Ääniä arkistosta. Haastattelut ja tulokinta. Vaasa: Ykkös-Offset
- Fornäs, Johan, 1998. Kulttuuriteoria. Tampere: Tammer-Paino Oy
- Forsander, Annika & Ekholm, Elina & Hautaniemi, Petri (toim.), 2001. Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. Helsinki: Yliopistopaino
- Förbom, Jussi, 2010. Hallan vaara. Merkintöjä maahanmuuton puhetavoista. Vantaa: Hansaprint Oy
- Grönfors, Martti, 1982. Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät. Juva: WSOY:n graafiset laitokset
- Hannula, Milla, 2011. Maassa maan tavalla. Maahanmuuttokritiikin lyhyt historia. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- Harinen, Päivi (toim.), 2003. Kamppailuja jäsenyyksistä, Etnisyys, kulttuuri ja kansalaisuus nuorten arjessa. Helsinki: Hakapaino Oy
- Hautaniemi, Petri, 2004. Pojat! Somalipoikien kiistanalainen nuoruus Suomessa. Helsinki: Hakapaino
- Heiskanen, Tarja & Saaristo, Liisa, 2011. Kaiken keskellä yksin. Yksinäisyyden syyt, seuraukset ja hallintakeinot. Juva: Bookwell Oy
- Himanen, Markus & Könönen, Jukka, 2010. Maahanmuuttopoliittinen sanasto. Vantaa: Hansaprint Oy
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- Hoikkala, Tommi & Sell, Anna, 2007. Nuorisotyötä on tehtävä. Helsinki: Hakapaino Oy
- Junkala, Pekka & Tawah, Sanna, 2009. Enemmän samanlaisia kuin erilaisia. Romani-lasten ja -nuorten hyvinvointi ja heidän oikeuksiensa toteutuminen Suomessa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino
- Jämsä, Juha (toim.), 2008. Sateenkaariperheet ja hyvinvointi, käsikirja lasten ja perheiden kanssa työskenteleville. Juva: WS Bookwell Oy



- Järvilehto, Soili & Kiiski, Raija, 2009. Oman hyvinvoinnin lähteillä. Ohjaajan käsikirja. Tampere: Esa Print Oy
- Kaukkila, Veli & Lehtonen, Elisa, 2008. Ryhmästä enemmän. Käsikirja ryhmäohjaajan taitoja tarvitsevalle. Hansaprint Oy
- Kuula, Arja, 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Laine, Anne & Ruishalme, Outi & Salervo, Pirjo & Sivèn, Tuula & Välimäki, Päivi 2004. Opi ja ohjaa sosiaali- ja terveysalalla. Porvoo: WS Bookwell Oy
- Liebkind, Karmela, 2000. Monikulttuurinen Suomi. Etniset suhteet tutkimuksen valossa. Tampere: Tammer - Paino Oy
- Mahkonen, Sami, 2007. Lastensuojelu ja laki. Helsinki:Edita Prima Oy
- Mannström – Mäkelä, Leena & Saukkola, Kirsi, 2008. Voimaannuttavan ohjaamisen käsikirja. Kaaoksesta arjen hallintaan. Helsinki: Yliopistopaino
- Matinheikki - Kokko, Kaija & Koivumäki, Kai & Kuortti, Katja 2003. Maahanmuuttajien uraohjauksen kehittäminen. Helsinki: Hakapaino Oy
- Muhammed, Husein, 2011. Yhtä erilaiset. Islam ja suomalainen kulttuuri. Latvia: In-Print
- Määttä, Paula, 2009. Perhe Asiantuntijana. Erityiskasvatuksen ja kuntoutuksen käytännöt, Jyväskylä: Gummerus
- Nivala, Elina & Saastamoinen, Mikko 2010. Nuorisokasvatuksen teoria – perusteita ja puheenvuoroja
- Nurminen, Johanna & Turtiainen, Kati (toim.) 2006. Jyväskylä sosiaali- ja terveystalvelujen julkaisuja. Monikulttuurisuusohjelma.
- Rautio, Pertti & Saastamoinen, Mikko (toim.), 2006. Minuus ja identiteetti. Tampere: Tampereen Yliopistopaino – Juvenes Print
- Sakaranaho, Tuula & Pesonen, Heikki 1999. Muslimit Suomessa. Helsinki: Yliopistopaino
- Simola, Raisa & Heikkinen, Kaija, 2003. Monenkirjavia rasismi. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy
- Tomperi, Tuukka & Piotteva, Nelli, 2005. Demokraattisten juurten kasvattaminen. Teoksessa Kiilakoski, Tomi, Tomperi, Tuukka & Vuorikoski, Marjo(toim.), Kenen kasvatus? Kriittinen pedagogiikka ja toisinkasvatuksen mahdollisuus. Tampere: Vastapaino
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Vilkka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

## INTERNET LÄHTEET

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L13P81>

[www.ihmisoikeudet.net](http://www.ihmisoikeudet.net)

[http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/pakolaiset\\_ja\\_turvapaikanhakijat/turvapaikanhakijat/turvapaikanhakuprosessi](http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/pakolaiset_ja_turvapaikanhakijat/turvapaikanhakijat/turvapaikanhakuprosessi)

[www.lastensuojelu.info](http://www.lastensuojelu.info)

## LIITE 1

### Haastattelulupa

Hei!

Olen Juha Linjala, opiskelen kolmatta vuotta Kansalaitoimintaa ja nuorisotyötä Humanistisessa ammattikorkeakoulussa HUMAK:ssa Äänekosken kampuksella. Teen opinnäytetyötäni (nimi poistettu) nuorisokodille, olen työskennellyt kyseisessä nuorisokodissa sijaisena hieman yli vuoden. Tutkimuskeni nimi on Maahanmuuttaja Lastensuojelussa. Pyydän lupaa saada haastatella nuorisokodille sijoitettua maahanmuuttaja taustaista nuorta. Haastattelen häntä Suomeen tulosta ja asumisesta nuorisokodilla, tarkoitukseni on tutkia ja kehittää nuorisokodin uusia ja jo olemassa olevia palveluita. Tutkimuksesta ei käy ilmi kenenkään henkilöllisyys, varjelen tutkimukseeni haastatteltavien anonymiteettiä. Pyydän saada allekirjoituksen tähän anomukseen, jotta minulla on todistus haastatteluluvasta.

Ystävällisin terveisin

Juha Linjala

X

---

Juha Linjala

X

---

Sosiaalitoimen vastaava sosiaalityöntekijä