



PALVELUOHJAUS – MAAHANMUUTTAJIEN KOTOUTUMISEN AVAIN?

Pirkkalan kunnan sosiaalitoimen
maahanmuuttajapalvelujen kehittäminen

Aija Ylivakeri

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi, ylempi AMK

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi, ylempi AMK

YLIVAKERI AIJA:

Palveluohjaus - maahanmuuttajien kotoutumisen avain?
Pirkkalan kunnan sosiaalitoimen maahanmuuttajapalvelujen kehittäminen

Opinnäytetyö 79 sivua, josta liitteitä 3 sivua
Toukokuu 2013

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa nykyistä maahanmuuttajatyön palveluprosessia työntekijöiden sekä maahanmuuttajien näkökulmasta. Tämän kartoituksen pohjalta nostetaan esiin kotouttamistyön periaatteet sekä mallinnetaan selkeä ja laadukas palveluprosessi. Tavoitteena on laatia palveluprosessista kaavio Pirkkalan kunnan sosiaalitoimistoon käytännön työkaluksi.

Opinnäytetyö on laadullinen toimintatutkimus ja yhteistyötä tehtiin käytännön toimijoiden kanssa. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu maahanmuuttajien kotoutumisesta ja palveluohjauksen teoriasta. Opinnäytetyö vastaa kysymykseen: Mitä laadukkaan kotouttamisprosessin toteuttaminen kunnassa edellyttää?

Opinnäytetyön aineisto kerättiin haastattelemalla Punkalaitumen, Nokian sekä Lempäälän sosiaalitoimistojen maahanmuuttajatyön toimijoita. Lisäksi haastateltiin Pirkkalan kunnan pakolaishuollon asiakkaita. Haastattelut olivat teemahaastatteluja ja ne suoritettiin ryhmissä. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Litteroitu aineisto käsiteltiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Aineisto teemoitettiin prosessimaisesti aloitus-, työ- ja lopetusvaiheeseen. Aineistoista etsittiin yhteneväisyyksiä ja eroja, ja niitä verrattiin aikaisempiin tutkimustuloksiin. Pirkkalan kunnan sosiaalitoimessa maahanmuuttajatyötä tekevä sosiaalityöntekijä kommentoi haastatteluista nousseita tuloksia.

Haastattelujen perusteella kotouttamistyön tärkeimmiksi periaatteiksi nousivat asiakaslähtöisyys ja yhdenvertaisuus. Tulosten pohjalta laadittiin prosessikaavio, johon nostettiin tärkeimmät kotoutumistyössä huomioitavat asiat. Aloitusvaiheessa on tärkeää kiinnittää huomiota hyvin valmisteltuun vastaanottoon, henkilökohtaiseen ohjaukseen ja neuvontaan, omakieliseen materiaaliin ja riittävään tulkin käyttöön. Työvaiheessa hyvän kotoutumisen kannalta tärkeää on asiakkaan osallisuus, oikeanlainen suomen kielen koulutus, palvelujärjestelmän hahmottaminen, työntekijöiden yhteistyö, vapaa-ajan toiminta sekä kontaktit kantaväestöön. Lopetusvaiheessa tavoitteena on maahanmuuttajien työllistyminen ja integraatioasenne. Integroitunut maahanmuuttaja on sekä säilyttänyt omaa kulttuuriaan että ottanut siihen vaikutteita uuden yhteiskunnan arvoista ja tavoista.

Tämän opinnäytetyön johtopäätöksenä voidaan todeta, että laadukas kotouttamisprosessi saavutetaan mukailemalla palveluohjauksen prosessia ja palveluohjauksen perusperiaatteita. Laadukasta kotouttamisprosessia edesauttaisi myös kunnan sisäinen maahanmuuttajatyön työryhmä, joka pohtisi tarkemmin työnkuvia sekä vastuunjakoa.

Asiasanat: maahanmuuttajat, kotoutuminen, palveluohjaus ja palveluprosessi.

ABSTRACT

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

YLIVAKERI AIJA:

Case Management – Key to Immigrants' Integration?
Developing Social Services With Immigrants in Pirkkala Municipality.

Master's thesis 79 pages, appendices 3 pages
May 2013

The objective of this research was to study the integration work with immigrants and develop the integration process in the Pirkkala social office. The aim was to draw attention to the main principles in integration work with immigrants and create a clear model of good quality service process.

This was a qualitative action research conducted in co-operation with social workers working with immigrants. The theoretical underpinnings of the research were integration of immigrants and case management.

The Data was collected in theme interviews. The first interviews of social workers whose customers were immigrants were conducted in the Punkalaidun, Nokia and Lempäälä municipalities. In addition, immigrants who were customers in the Pirkkala social office were interviewed. Group interviews were recorded and transcribed. The data was analyzed by coding, classifying and categorizing in themes of starting, working and finishing phases. Similarities and differences were searched in the data and compared to previous research findings. The Data was presented to the Pirkkala municipality's social workers for comments.

According to the results, the main principles of integration work with immigrants are customer oriented approach and equality. The most important matters to consider in the integration work with immigrants were described in a process flowchart based on the results. In the starting phase it is important to consider reception, personal guidance and counseling, own language material and sufficient use of interpreter. In the working phase, it is important to consider client involvement, proper Finnish language education, service system, workers' cooperation, leisure activities and contacts with Finnish people. In the finishing phase, the main considerations are immigrants' employment and attitude towards integration. Integrated immigrants will retain their own culture and receive influences of the new society's values and customs.

The findings suggest that a high quality immigrant integration process can be achieved by applying the process and principles of case management. The results suggest a working group to be established to develop immigrant work in the Pirkkala municipality.

Key words: immigrants, integration, case management and process of services.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	MAAHANMUUTTAJAT SUOMESSA.....	7
	3.1 Suomeen muuttamisen syyt.....	7
	3.2 Maahanmuuttajat Pirkkalan kunnassa.....	10
	3.3 Maahanmuuttopolitiikka.....	11
	3.4 Kotoutumislaki.....	12
3	KOTOUTTAMISTYÖ.....	14
	4.1 Kotoutumisen nelikenttä.....	14
	4.2 Pakolaisuuden vaiheet.....	16
	4.3 Kotouttamistyön toimijoita.....	19
	4.3.1 ELY-keskus ja TE-toimisto kotoutumisen tukena.....	21
	4.3.2 Pirkkalan kunnan kotouttamistoimenpiteet.....	22
	4.3.3 Moniammatillinen työ Pirkkalassa.....	25
	4.3.4 Kustannusten korvaaminen.....	27
	4.4 Maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaaminen.....	28
	4.5 Kotouttamistyön haasteita.....	32
	4.6 Kotouttamistoimenpiteiden laadukas palveluprosessi.....	35
4	PALVELUOHJAUS.....	37
	5.1 Palveluohjaus asiakastyössä.....	37
	5.2 Palveluohjaus verkostotyössä.....	39
	5.3 Palveluohjauksen erilaiset mallit.....	40
	5.4 Palveluohjaus prosessina.....	41
	5.5 Palveluohjaus kunnassa.....	43
5	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN ETENEMINEN.....	44
	5.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys.....	44
	5.2 Tutkimusmenetelmä ja aineistonanalyysi.....	44
6	TYÖNTEKIJÖIDEN JA MAAHANMUUTTAJIEN NÄKEMYKSIÄ KOTOUTTAMISPROSESSISTA.....	48
	6.1 Työorientaatio ja työskentelyn periaatteet.....	48
	6.2 Aloitusvaihe.....	51
	6.2.1 Ohjaus ja neuvonta.....	51
	6.2.2 Omakielinen materiaali ja toiminta.....	54
	6.3 Työvaihe.....	56
	6.3.1 Osallisuus.....	57
	6.3.2 Kielikoulutus.....	61
	6.3.3 Moniammatillinen yhteistyö.....	62
	6.4 Lopetusvaihe.....	64
7	JOHTOPÄÄTÖKSET, EETTISET NÄKÖKULMAT JA LUOTETTAVUUS.....	68
	7.1 Kotouttamistyön periaatteet.....	68
	7.2 Kotouttamistyön palveluprosessi.....	69
	7.3 Kotouttamistyön vastuunjako.....	73
	7.4 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	74
	LÄHTEET.....	76
	Liite 1. Työntekijöiden haastattelurunko.....	80
	Liite 2. Asiakkaiden haastattelurunko.....	81
	Liite 3. Valmisteluvaihe Pirkkalassa.....	82

1 JOHDANTO

Eletään helmikuuta 2012. Pakkasta on mittarissa 24 astetta ja kello näyttää noin 20.30. On pimeä ja kylmä suomalaisellakin mittapuulla. Bussi kaartaa Tampereen linja-autoasemalle ja kyydistä nousee perhe: äiti ja kolme tytärtä. He ovat tehneet pitkän matkan Somaliasta Etiopian kautta Suomeen. Matkalle on jäänyt perheenjäseniä ja muita sukulaisia. Mukanaan heillä on vain muutamia kasseja eikä kenelläkään ole päällään tähän säähän sopivia talvivaatteita. Minun ensimmäinen tehtäväni on viedä heidät nopeasti lämpimään. Päästyään uuteen kotiinsa he jo hymyilevät: kotoutuminen uuteen maahan voi alkaa.

* * * * *

Puhuttaessa maahanmuuttajien kotoutumisesta tarkoitetaan yleisesti ottaen maahanmuuttajien sopeutumista uuteen kotimaahan. Yhteiskunnallinen keskustelu kotoutumisesta on viime vuosina painottunut maahanmuuttajien syrjäytymisen ehkäisemiseen ja parempaan työllistymiseen. Vuonna 2011 voimaan tulleen uuden niin sanotun kotouttamislain mukaan maahanmuuttajia tulisi integroida entistä paremmin yhteiskunnan toimintaan. Laki määrittelee tarkasti kuntien roolin maahanmuuttajien kotoutumisen edistäjinä ja kotouttamispalvelujen tuottajina. Laki ohjaa viranomaisia ja muita tahoja toimimaan yhteistyössä näiden eri toimenpiteiden järjestämiseksi. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010.)

Kunnissa päävastuu maahanmuuttajien kotouttamisesta on perinteisesti ollut sosiaali-toimella lähinnä siksi, että sosiaalitoimistot ovat vastanneet kiintiöpakolaisten kotouttamisesta. Pirkkalan kunta on tehnyt Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY-keskus) kanssa sopimuksen kiintiöpakolaisten vastaanotosta vuosille 2004–2014. Uuden lain myötä kunnilla on velvollisuus tarjota kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluja kaikille maahanmuuttajille. Maahanmuuttajien kotouttamistyössä tarvitaan siis ohjauksellista työtä, ja tämän vuoksi se sopii hyvin sosionomin työnkuvaksi.

Työskennellessäni Pirkkalan kunnan sosiaalitoimessa pakolaisohjaajana havaitsimme yhdessä pakolaishuollon sosiaalityöntekijän kanssa kotouttamistyössä muutamia kehittämiskohteita. Tällaisia olivat työnkuvien ja keskinäisen työnjaon selkeyttäminen, yhteistyön tiivistäminen toisten toimijoiden kanssa sekä asiakkaiden osallisuuden lisääminen. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on löytää ratkaisuja näihin epäkohtiin, ja kehittää Pirkkalan kunnassa tehtävää kotouttamistyötä laadukkaaksi lain edellyttämäksi kokonaisuudeksi. Tässä opinnäytetyössä määritellään ja mallinnetaan Pirkkalan kunnan sosiaalitoimen ja muiden toimijoiden palveluprosessi maahanmuuttajien alkuvaiheen vastaanotossa. Tämä opinnäytetyö keskittyy kiintiöpakolaisten vastaanottoon, mutta sivuaan myös muiden maahanmuuttajaryhmien vastaanottoa.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen toimintatutkimus, jossa yhteistyötä tehtiin käytännön toimijoiden kanssa. Opinnäytetyön teoria pohjautui kotoutumisen ja palveluohjauksen käsitteisiin. Opinnäytetyön raportissa kuvataan ensin maahanmuuttajien määriä Suomessa ja Pirkkalassa sekä tarkastellaan muuttamisen syitä. Kotoutumiseen perehdytään John W. Berryn (1997) nelikentän avulla. Lisäksi tarkastellaan kotouttamistyön toimijoita ja heidän työnkuviaan sekä esitellään maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamisessa huomioitavia seikkoja. Palveluohjausta tarkastellaan sekä asiakastyön että verkostotyön näkökulmasta. Palveluohjauksesta esitellään erilaisia malleja sekä palveluohjauksen prosessia. Opinnäytetyössä kartoitettiin seutukunnallisia käytäntöjä haastattelemalla Punkalaitumen, Nokian sekä Lempäälän kunnan sosiaalitoimistojen maahanmuuttajatyön toimijoita. Halusin opinnäytetyöhön myös maahanmuuttajien omaa ääntä kuuluviin, ja siksi haastattelin myös Pirkkalan kunnan pakolaishuollon asiakkaita. Haastattelut olivat ryhmähaastatteluja, ja ne toteutettiin teemahaastattelun menetelmällä. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Opinnäytetyö raportissa tulokset esitellään työntekijöiden ja maahanmuuttajien näkemyksinä kotouttamisprosessista. Johtopäätösten käsittelyn yhteydessä pohditaan myös opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta.

Opinnäytetyön tulokset ovat ensisijaisesti hyödynnettävissä Pirkkalan kunnan maahanmuuttajien kotouttamistyössä, ja tietyin edellytyksin myös laajemmin maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä.

2 MAAHANMUUTTAJAT SUOMESSA

Suomesta on historian saatossa muutettu työn perässä esimerkiksi Amerikkaan, Australiaan sekä Ruotsiin, mutta Suomen historia maahanmuuttajia vastaanottavana maana on melko lyhyt. 1990-luvulla Suomessa oli muutama muuttovoittoinen vuosi, kun Suomeen saapui pakolaisia, varsinkin Somaliasta, ja kun inkerinsuomalaiset saivat mahdollisuuden muuttaa Suomeen. Kuitenkin vasta 2000-luvulla Suomesta on tullut varsinainen maahanmuuton kohde. Euroopan Unionin laajentumisen ja ihmisten liikkuvuuden helpottumisen myötä Suomeenkin on alkanut tulla enemmän ulkomaalaisia. (Rapo 2011.)

Ulkomaalaisista puhuttaessa tarkoitetaan yleisesti niitä henkilöitä, jotka eivät asu omalla maallaan. Suomessa ulkomaalainen on siis henkilö, joka ei ole Suomen kansalainen. Suomessa asuvat ulkomaalaiset eivät ole yhtenäinen ryhmä, koska he ovat saapuneet Suomeen hyvin erilaisista syistä ja heidän elämäntilanteensa ovat myös hyvin erilaisia. Maahanmuuttaja-käsitteellä kuvataan kaikkia niitä ulkomaalaisia, jotka asuvat pysyvästi Suomessa. (Räty 2002, 11.)

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa asui vuoden 2011 lopussa 183 133 eri ulkomaiden kansalaista. Näistä suurimmat kansalaisuusryhmät olivat virolaiset (34 006), venäläiset (29 585), ruotsalaiset (8481) sekä somalialaiset (7421). (Ulkomaiden kansalaiset 2013.) Tällä hetkellä ulkomaan kansalaisten osuus koko Suomen väestöstä on noin kolme prosenttia, ja suurin osa heistä asuu pääkaupunkiseudulla. Osa näistä ulkomaalaistaustaisista muuttajista asuu Suomessa vain muutaman vuoden, mutta osa hakee kansalaisuutta ja jää pysyvästi maahan. Vuosina 2000–2009 Suomen kansalaisuus myönnettiin yli 45 000 henkilölle. (Muuttoliike Suomeen 2013.)

3.1 Suomeen muuttamisen syyt

Ulkomaalaisuus on Suomessa vielä niin uusi asia, että usein siihen liittyvät käsitteet menevät sekaisin. Tämän vuoksi katson aiheelliseksi määritellä seuraavaksi maahanmuuton syitä.

Suomeen muutetaan suurimmaksi osaksi perhesyiden takia, perhesyyt ovat muuton taustalla noin 60–65 prosentilla muuttajista. Perhesyynä pidetään esimerkiksi avioliittoa Suomen kansalaisen tai Suomessa pysyvästi asuvan ulkomaalaisen kanssa. Tällaiset monikulttuuriset avioliitot ovat viime vuosina jatkuvasti lisääntyneet. (Heikkilä & Pikkarainen 2008, 175.)

Suomeen muutetaan myös opiskelemaan tai tekemään työtä. 2000-luvulla Suomeen suuntautuneessa muutossa työperusteisen muuton osuus on kuitenkin ollut vain viidenkymmenen prosentin luokkaa. (Heikkilä & Pikkarainen 2008, 175.)

Vuonna 1951 laadittu yleissopimus pakolaisten oikeudellisesta asemasta määrittelee pakolaisen henkilöksi, joka on paennut kotimaastaan, koska hänellä on perusteltu syy pelätä joutuvansa vainotuksi rotunsa, etnisen taustansa, uskontonsa, kansallisuutensa tai poliittisen käsityksensä takia tai sen takia, että hän kuuluu tiettyyn yhteiskuntaryhmään, ja joka oleskelee sen maan ulkopuolella, jonka kansalainen hän on, ja joka mainitun uhan vuoksi ei voi tai halua palata takaisin. (Convention and protocol relating to the status of refugees, 1951, 14-15.)

Suomi vastaanottaa vuosittain pakolaiskiintiössä UNHCR:n (The UN Refugee Agency) pakolaisiksi katsomia henkilöitä tai muita kansainvälisen suojelun tarpeessa olevia ulkomaalaisia. UNHCR on YK:n pakolaisasiain päävaltuutettu. Kiintiöpakolaisiksi valitaan henkilöitä, jotka ovat jo pakolaisina jossain maassa ja jotka halutaan uudelleen sijoittaa. Yleensä nämä henkilöt ovat kotimaansa lähivaltiossa pakolaisleirillä. Pakolaisten uudelleensijoittaminen tarkoittaa pakolaisten valintaa ensimmäisestä turvapaikka- maasta johonkin uuteen maahan, joka on valmis myöntämään pakolaisille oleskeluluvan. Vuodesta 1987 lähtien Suomi on ollut yksi näistä uudelleensijoittajavaltioista. Vuosittain eduskunta päättää kiintiöpakolaisten määrän budjettikäsittelyn yhteydessä. Suomen vuosittainen pakolaiskiintiö on ollut viime vuosina 750 henkilöä. (Pitkänen 2006, 22; Rätty 2002, 19; Kiintiöpakolaispolitiikka 2013.)

Vastaanotettaessa kiintiöpakolaisia arvioidaan myös vastaanoton ja Suomeen kotoutumisen edellytykset. Pakolaisten valinnalle ei saa myöskään olla yleiseen järjestykseen tai turvallisuuteen, kansanterveyteen tai Suomen kansainvälisiin suhteisiin liittyviä esteitä. Suomi painottaa vastaanotossaan erityisesti haavoittuvimpia ryhmiä, kuten lapsiperheitä ja vaikeassa asemassa olevia naisia (lesket, yksinhuoltajat sekä yksinäiset). (Pitkänen 2006, 22; Kiintiöpakolaispolitiikka 2013.)

Kiintiöpakolaisten lisäksi Suomeen saapuu turvapaikanhakijoita. Pakolainen ja turvapaikanhakija käsitteet sekoitetaan hyvin usein keskenään. Turvapaikanhakija on henkilö, joka kertoo olevansa pakolainen, mutta pakolaisasemaa ei pystytä heti maahantulovaiheessa varmuudella todentamaan. Turvapaikanhakijat lähtevät kotimaastaan eri syistä. Yleensä he lähtevä pakoön sotaa, vainoa tai turvattomuutta. Suurin osa heistä päätyy asumaan oman maansa naapurimaihin, mutta osa hakeutuu myös Eurooppaan. Monet tekijät, kuten matkustusreitti ja henkilön tiedot kyseisestä maasta, vaikuttavat siihen, mihin maahan turvapaikkaa päädytään hakemaan. Suomessa turvapaikanhakijamäärät ovat vaihdelleet vuosittain suurestikin 1500 hakijasta aina 6000 hakijaan. (Pitkänen 2006, 22; Forsander ym. 2001, 110–111.)

Turvapaikanhakijat asuvat yleensä vastaanottokeskuksissa odottaessaan oleskelulupahakemuksensa käsittelyä. Pystyessään he saavat myös järjestää asumisensa itse. Ryhmäkodit ja tukiasunnot on tarkoitettu alaikäisille, ilman huoltajaa tulleille turvapaikanhakijoille. Vastaanottokeskuksissa turvapaikanhakijat saavat välttämättömän toimeentulon ja huolenpidon. (Pitkänen 2006, 22–23; Rätty 2002, 19.)

Henkilö, joka on saanut oleskeluluvan Suomesta, voi hakea halutessaan perheenyhdistämistä. Perheenjäseniksi lasketaan avio- ja rekisteröity puoliso, alaikäinen lapsi ja alaikäisen huoltaja. Avopuolisolle voidaan myöntää lupa, jos puoliset ovat asuneet yhdessä vähintään kaksi vuotta tai heillä on yhteinen lapsi. (Rätty 2002, 20.)

Suomi vastaanotti vuonna 2011 yhteensä 1724 pakolaista, tässä luvussa ovat mukana kiintiöpakolaiset, myönteisen päätöksen saaneet turvapaikanhakijat sekä perheenyhdistämishojelman kautta tulleet henkilöt. Seuraavassa taulukossa (taulukko 1) on selvennetty turvapaikanhakijoiden, perheenyhdistämisen sekä kiintiöpakolaisten määriä vuonna 2011. (Turvapaikanhakijat ja pakolaiset 2013).

Taulukko 1. Turvapaikanhakijat ja pakolaiset Suomessa vuonna 2011. (Turvapaikanhakijat ja pakolaiset 2013.)

Turvapaikanhakijat	3088
Turvapaikkapäätökset:	
Turvapaikka myönnetty	169
Oleskelulupa myönnetty	1102
Kielteinen päätös	1890
Perheenyhdistäminen:	
Myönteiset päätökset	495
Kielteiset päätökset	1004
Kiintiöpakolaiset	750
Yhteensä vastaanotettu	1724

Suomeen saapuu vuosittain myös suomalaisia paluumuuttajia. Vuosina 2000–2009 Suomeen muutti ulkomailta yhteensä noin 218 000 henkilöä, ja heistä joka kolmas oli syntynyt Suomessa eli hänet voitiin luokitella paluumuuttajaksi. (Rapo 2011.)

3.2 Maahanmuuttajat Pirkkalan kunnassa

Pirkkalan kunta on tehnyt pakolaisten vastaanotosta sekä pakolaisista aiheutuvien kustannusten korvaamisesta sopimuksen Pirkanmaan työvoima- ja elinkeinokeskuksen kanssa (nykyisin ELY-keskus: Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus). Sopimuksen mukaan kunta vastaanottaa vuosina 2004–2014 noin 10 pakolaista vuodessa, sopimuskautena kuitenkin enintään 100 pakolaista. Näiden pakolaisten lisäksi kunta järjestää vastaanoton kunnassa asuvien pakolaisten perheenyhdistämishojelman kautta tuleville omaisille. (Sopimus pakolaisten vastaanotosta sekä pakolaisista aiheutuvien kustannusten korvaamisesta 2004.) Satunnaisesti kiintiöpakolaisia on tullut Pirkkalaan vuodesta 1993 alkaen. Pakolaisten lisäksi Pirkkalassa on myös joitakin perhesyiden takia tulleita maahanmuuttajia sekä vähän työperäistä maahanmuuttoa.

Vuoden 2011 lopussa Pirkkalan väkiluku oli 17 763 henkilöä. Ulkomaisten kansalaisten osuus Pirkkalan väkiluvusta oli 1,8 prosenttia eli 320 henkilöä. Koko maassa ulkomaalaisten prosenttiosuus väestöstä oli 3,4. (Pirkkala 2013; Maahanmuuton vuosikatsaus 2011, 3.)

Vuosien 2004–2012 aikana Pirkkala on vastaanottanut yhteensä 83 pakolaista. Vastaanotetut pakolaiset ovat olleet lähtöisin Bosnia-Hertsegovinasta sekä muualta entisen Jugoslavian alueelta, Afganistanista, Irakista, Iranista, Kongon Demokraattisesta tasavalta, Kongon Tasavallasta, Kamerunista sekä Somaliasta. Tällä hetkellä Pirkkalan sosiaalitoimen pakolaisasiakkaista suurin osa puhuu äidinkielenään arabiaa.

Tässä opinnäytetyössä pääpaino on pakolaistaustaisten maahanmuuttajien kotouttamisprosessin tarkastelussa, koska he ovat suurin sosiaalitoimiston maahanmuuttajaasiakasryhmä. Muita maahanmuuttajaryhmiä ja heidän kotoutumistaan tarkastellaan tässä opinnäytetyössä pintapuolisemmin.

3.3 Maahanmuuttopolitiikka

Suomessa sisäasiainministeriö vastaa maahanmuuttopolitiikan sekä maahanmuuttoa ja kansalaisuutta koskevan lainsäädännön valmistelusta. Maahanmuuttoon liittyvä lainsäädäntö nojaa Suomen hallituksen linjaamiin tavoitteisiin, Euroopan Unionin lainsäädäntöön sekä Suomea sitoviin kansainvälisiin sopimuksiin, kuten esimerkiksi Euroopan ihmisoikeussopimukseen, kidutuksen vastaiseen yleissopimukseen, lapsen oikeuksien sopimukseen sekä Geneven pakolaissopimukseen. (Maahanmuuttopolitiikka 2013.)

Nykyisen hallitusohjelman mukaan maahanmuuttajat ovat pysyvä ja tervetullut osa suomalaista yhteiskuntaa. Maahanmuuttopolitiikassa on tavoitteena suvaitsevan, turvallisen, moniarvoisen ja kansainvälisesti kilpailukykyisen Suomen rakentaminen. Yksi keskeinen päämäärä on tehostaa maahanmuuttajataustaisten henkilöiden työllistymistä. Yksi suuri linjaus, jolla tätä työllistymistä pyritään parantamaan, on kotouttamisasioiden liittäminen työllisyyspolitiikkaan. Tämän seurauksena kotouttamisasiat siirtyivät vuoden 2012 alusta alkaen sisäasiainministeriöstä työ- ja elinkeinoministeriöön. (Maahanmuuttopolitiikka 2013.) Suomen valtion ensimmäinen kotouttamisohjelma hyväksyttiin vuoden 2012 kesäkuun alussa valtioneuvostossa (Ihalainen 2012).

Sisäasiainministeriö toimii Suomen edustajana maahanmuuttoasioissa Euroopan unionissa sekä muussa kansainvälisessä yhteistyössä. Suomi on aktiivinen toimija EU:n yhteisen turvapaikka- ja maahanmuuttopolitiikan luomisessa. Hallitus pyrkii aikaansaamaan myös syvempää pohjoismaista yhteistyötä maahanmuuttoasioissa.

(Maahanmuuttopolitiikka 2013.)

Suomi on lisäksi aktiivisesti mukana EU:n yhteisen turvapaikkapolitiikan kehittämisessä inhimillisempään ja toimivampaan suuntaan. Yksi hallituskauden suurimmista haasteista on turvapaikkahakemusten jonojen purkaminen ja käsittelyaikojen lyhentäminen kuuteen kuukauteen. (Maahanmuuttopolitiikka 2013.)

Maahanmuuttovirasto (Migri) on sisäasiainministeriön alainen virasto. Migrin toimenkuvaan kuuluu käsitellä ja ratkaista maahantuloon, maassa oleskeluun, pakolaisuuteen sekä Suomen kansalaisuuteen liittyviä asioita. (Maahanmuuttovirasto 2012.)

3.4 Kotoutumislaki

Suomessa kotouttamista ohjaa laki kotoutumisen edistämisestä. Tämän lain tavoite on tukea ja edistää maahanmuuttajien kotoutumista, tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta sekä positiivista vuorovaikutusta eri kansalaisuuksien kesken. Lisäksi laki pyrkii lisäämään maahanmuuttajien mahdollisuuksia osallistua suomalaisen yhteiskunnan toimintaan aktiivisesti. Laki tarkoittaa:

- 1) kotoutumisella maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen;
- 2) kotouttamisella kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010).

Nykyinen kotoutumislaki astui voimaan syksyllä 2011. Uuden lain pääasialliset muutokset koskivat Suomeen muuton alkuvaiheen ohjauksen parantamista ja kaikkien eriyistä Suomeen muuttaneiden henkilöiden huomioimista. Maahantulon alkuvaiheessa on tärkeää saada tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, oikeuksista ja velvollisuuksista sekä saada neuvontaa kielikoulutus- ja työnhakuaiheissa. Tätä ohjausta tarjotaan kaikille maahanmuuttajille. Toimenpiteillä pyritään maahanmuuttajien osallisuuden lisäämiseen. (Hämäläinen 2011, 2-6.)

3 KOTOUTTAMISTYÖ

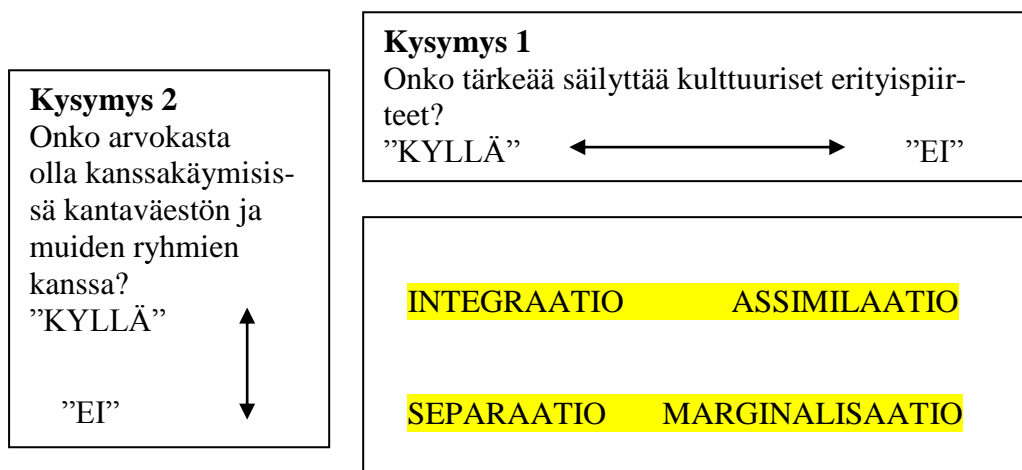
Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Sopeutuessaan hän omaksuu uusia tietoja, taitoja ja toimintatapoja, jotka auttavat häntä osallistumaan aktiivisesti uuden kotimaansa elämänmenoon. Maahanmuuttajien kotoutumisessa on suuria eroja, toiset kotoutuvat helposti, toiset tarvitsevat sopeutumiseen enemmän aikaa ja tukipalveluita eli kotouttamistoimia. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006, 13; Jasinskaja-Lahti, Liebkind & Vesala 2002, 20.)

4.1 Kotoutumisen nelikenttä

Kotoutumisen käsite on siis laaja. Ensimmäisenä maahanmuuttajan on pystyttävä järjestelmään elämänsä tyydyttävällä tavalla uudessa kotimaassa, kuntoon täytyy saada ainakin asuminen ja toimeentulo. Toiseksi täytyy opetella uusia tapoja ja taitoja unohtamatta omaa kulttuuriperintöä. Uusien tapojen oppiminen vaatii sosiaalista kanssakäymistä kantaväestön kanssa. Kolmanneksi maahanmuuttajalta vaaditaan henkistä sopeutumista, jotta kaikki käytännön, kulttuurin ja sosiaalisuuden muutokset olisivat mahdollisia. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006, 13–14.)

Muutto, elämänmuutos ja aktiivinen toimijuus uudessa kotimaassa vaativat maahanmuuttajalta valtavaa henkistä sopeutumista. Akkulturaatiosta puhuttaessa, tarkoitetaan maahanmuuttajien kulttuuriseen sopeutumiseen liittyvien arvojen, tapojen ja uskomusten muutosta. Akkulturaatio viittaa siis uuteen kulttuuriympäristöön sopeutumista. Tämän sopeutumisprosessin aikana yksilö omaksuu jatkuvassa vuorovaikutuksessa uuden ympäristön kulttuurin ja tavat. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006, 14, 22.)

John W. Berryn (1997) malli akkulturaatioasenteista pohjautuu siihen, että ihmiset kokevat akkulturaatioprosessin eri tavoin. Ensimmäisenä tarkastellaan sitä, mitä maahanmuuttaja ajattelee oman etnisen identiteettinsä, kielensä ja kulttuurinsa säilyttämisestä, toiseksi pohditaan kanssakäymistä kantaväestön ja muiden ryhmien kanssa. Pelkistetyistä kysymyksistä ja vastauksista voidaan muodostaa seuraavan (kuvio 1) kaltainen malli maahanmuuttajien akkulturaatiostrategioista. (Berry 1997, 10.)



Kuvio 1. Akkulturaatiostrategiat (Berry 1997, 10.)

Akkulturaatioasenteet pohjautuvat siis kahteen pääkysymykseen, joiden kautta maahanmuuttaja määrittelee paikkaansa kahden kulttuurin välissä. Vastaukset kysymyksiin ”kuinka tärkeää minulle on säilyttää omaa kulttuuria, kieltä ja tapoja” sekä ”kuinka tärkeänä koen yhteydenpidon kantaväestön ja muun yhteiskunnan kanssa”, kertovat siitä, millaisen akkulturaatiostrategian maahanmuuttaja on valinnut. Maahanmuuttaja tasapainottelee uuden ja perinteisen välillä. Berry on määritellyt neljä erilaista akkulturaatioasennetta. Assimilaatiolla tarkoitetaan tilannetta, jossa maahanmuuttaja hylkää entisen kulttuurinsa ja haluaa olla aktiivisesti yhteydessä valtakulttuurin jäsenten kanssa. Assimilaatiosta on käytetty myös termiä sulautuminen. Vastakohtaisena tilanteena voidaan pitää separaatiota eli eristäytymistä. Tällöin maahanmuuttaja pitää tiukasti kiinni omista arvoistaan ja kulttuuristaan, samanaikaisesti vältellen kontakteja kansaväestön kanssa. Integraatiovaihtoehdossa säilytetään oma kulttuuri mutta otetaan siihen vaikutteita myös uudesta yhteiskunnasta ja sen arvoista ja tavoista. Kanssakäyminen valtaväestön kanssa nähdään tärkeänä ja arvokkaana. Viimeinen ja vähiten toivottu vaihtoehto on tilanne, jossa maahanmuuttaja joutuu marginaaliin. Marginalisaatiossa maahanmuuttaja on menettänyt kiinnostuksensa sekä omaa kulttuuriaan kuin valtakulttuuriakin kohtaan. Syrjäytyminen sekä omasta etnisestä ryhmästä että uudesta yhteiskunnasta on huonoin mahdollinen tilanne, ja sitä tuskin kukaan valitsee vapaaehtoisesti akkulturaatioasenteeseen. (Berry 1997, 9-10; Liebkind ym. 2004, 50–51.)

Akkulturaatio on monimuotoinen prosessi, johon vaikuttavat niin yksilö-, yhteisö- kuin yhteiskuntatason tekijät. Prosessiin vaikuttavat esimerkiksi vastaanottavan maan maahanmuutto- ja kotouttamispolitiikka, yleinen asennoituminen maahanmuuttoa ja monikulttuurisuutta kohtaan, maahanmuuttajan pääoma (inhimillinen, sosiaalinen ja taloudellinen), persoonallisuus, mahdolliset syrjinnän kokemukset, ikä, maahanmuuton vapaaehtoisuus sekä lähtömaan ja vastaanottavan maan kulttuurien eroavaisuudet. Integraatio osoittautuu tutkimusten pohjalta maahanmuuttajille suotuisammaksi vaihtoehdoksi. Tällöin maahanmuuttaja sekä ylläpitää omaa kulttuuriaan että on osa uutta yhteiskuntaa. Uuteen kulttuuriin sopeutuminen ei ole helppoa, mutta suurimmalla osalla maahanmuuttajia akkulturaatioprosessi sujuu melko hyvin. (Berry 1997, 15–27; Liebkind ym. 2004, 51; Alitolppa-Niitamo 2010, 46.)

4.2 Pakolaisuuden vaiheet

Pakolaisina Suomeen tulleille maahanmuuttajille kotoutuminen on usein kaikista haasteellisinta. Pakolaisuuteen liittyvät kokemukset ja pakolaisstatuksen leima vaikeuttavat usein kotoutumista entisestään. Marja Pentikäisen väitöskirjan pohjalta toimitetussa teoksessa *Loputtomalla matkalla – kertomuksia pakolaisuudesta* (2005) kuvataan pakolaisten matka uuteen kulttuuriin nelivaiheisena prosessina. Pentikäinen haastatteli väitöskirjaansa varten vietnamilaisia ja somalialaisia pakolaisia. Pentikäinen käytti jäsentelynsä pohjana Arnold van Gennepin (1873-1957) siirtymäriittiteoriaa. Pentikäinen kuvaa ensimmäistä pakolaisuuden vaihetta irtaantumiseksi. Tässä vaiheessa ihmiset pakenivat kotimaastaan hakemaan turvaa. Lähdöstä alkaa pakolaisuus, joka on pitkä ketju tapahtumia. Usein lähtö tapahtuu salaa, eivätkä lähtijät hahmota lähdön merkitystä ja vaikutuksia myöhempään elämäänsä. Sisäinen elämänhallinta joutuu kovalle. Pentikäisen haastatteleminen pakolaisille irtaantumisvaiheessa oli yhteistä se, että kokemus tuntui katastrofilta, johon sisältyi pelkoa ja kriisejä. Sisäinen elämänhallinta paranee, jos henkilö pystyy toimimaan vaikeuksista huolimatta ja kykenee käsittelemään asioita. Pakolaisen kannalta olisi hyvä, jos ”pakojakso” olisi mahdollisimman lyhyt. (Pentikäinen 2005, 231–232.)

Seuraavaksi on vuorossa välitila, jolloin pakolaisuus laillistuu, mutta kuitenkin pitkään aikaan ei tapahdu juuri mitään. Pentikäisen haastattelemille pakolaisille välitilan kokemukset olivat erilaisia, ainoa yhteinen tekijä oli suuri hämmennys. Välitilassa olevat pakolaiset ovat sosiaalisen järjestyksen ja normien ulkopuolella. Välitilassa olevat ihmiset ovat joko leireillä tai vastaanottokeskuksissa ilman yhteiskunnallista asemaa. Pakolaisleireillä ihmiset osallistuvat rankkoihin valintahaastatteluihin, saavat pakolaisen aseman ja alkavat valmistautua Suomeen lähtöön. Turvapaikanhakijoilla taas on lupa olla Suomessa, mutta he eivät tiedä saavatko jäädä. Oleellinen asia pakolaisuuden prosessissa on sillä, millainen oikeudellinen asema henkilöllä on Suomeen saavuttaessa. On helpompaa tulla maahan odotettuna valmisteltuun tilanteeseen, kuin epämääräisessä kaaoksessa turvapaikanhakijana. Välitilassa olevat pakolaiset ovat päässeet laillisesti toiseen maahan. He ovat turvassa mutta joutuivat elämään epävarmuudessa. Välitilassa ihmiset alkoivat ymmärtää, että lähtö oli lopullinen. Monet tunsivat syyllisyyttä sukulaisten ja kotimaan jättämisestä. Oman perheyhteisön puuttuessa moni saa suurta turvaa uskonnosta. (Pentikäinen 2005, 232–233.)

Kolmas vaihe eli liittyminen nousi Pentikäisen väitöskirjan mukaan hetkellisesti pakolaisten elämän ”parhaaksi ajaksi”. Pakomatka ja epätietoisuus näyttivät päättyvän ja ihmiset kokivat olevansa uuden elämän alussa. Kaikki näytti taas valoisalta. Tämä oli kuitenkin vain hetkellinen tunne, sillä pettymyksen aiheutti se, ettei pakolaisena oleminen päättynytkään. Pakolaisuus tuntui muodostuneen leimaksi, josta ei pääse eroon. Pakolaisuus tuntui elämäntilanteelta, johon pakolaiset olisivat ikuisesti sidottuja. Kaikilla Pentikäisen haastattelemilla pakolaisilla oli myönteisiä Suomi-kokemuksia, mutta joka päivä myös erilaisuuden, epäselvän identiteetin ja alemmuuden tunteita. Väitöskirja antaa aihetta pohtia niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin pakolaisuuden oikeudellista määrittelyä: mistä pakolaisuus alkaa, mihin se päättyy, vai päättääkö sen vasta pakolaisten kolmas sukupolvi. Esimerkiksi jo pitkään Suomessa asuneiden pakolaisvanhempien lapsi ei synny Suomessa suomalaiseksi vaan saa pakolaisstatuksen vanhemmiltaan perinnöksi. (Pentikäinen 2005, 233–234.)

Neljäntenä vaiheena Pentikäinen esittelee asettumisen. Tämä merkitsee arjen alkamista uudessa kotimaassa. Suomalaisia tapoja joudutaan opettelemaan vielä pitkänkin ajan jälkeen. Pentikäisen haastattelemat pakolaiset puhuivat elämän hallitsemattomuudesta ja ”puolielämästä”. Haastatellut yrittivät selviytyä ja hallita elämäänsä, mutta se oli vaikeaa. Haastatellut kokivat ilmaston ja ruokaan sopeutumisen helpommaksi kuin sopeutumisen uusiin rooleihin perheen sisällä. Pakolaismiesten asema ja identiteetti tuntui vaikeutuneen perheen sisällä. Yhteistä Pentikäisen haastatteleuille pakolaisille oli asettumisen vaiheessa heidän kokemansa toiseuden tunne omasta asemastaan, kulttuurin mukaisesta perheyhteisöstä, suomalaisista sekä suomalaisesta yhteiskunnasta. Haastatellut näkivät huono-osaisuutensa ja työttömyytensä johtuvan erilaisista ominaisuuksistaan, valtaväestön asenteista sekä suomalaisen yhteiskunnan ulossulkevista rakenteista. (Pentikäinen 2005, 234–235.)

Pentikäisen väitöskirja osoittaa, että varsinkin asettumisvaiheessa pakolaiset hakevat omaa henkilökohtaista paikkaansa. Kotoutuminen on hidasta. Kotoutuminen pitää sisällään henkilökohtaisen elämän hallittavuuden, arkielämän sujumisen ja rutiinien hoitamisen. Kotoutumiseen kuuluu sosiaalisen ja kulttuurisen integraation ohella yksilön oma kotiutuminen Suomeen. Kotiutuminen taas on jokaisen henkilökohtainen prosessi oman paikan ja identiteetin löytämisestä sovussa oman taustan ja uuden yhteiskunnan kanssa. (Pentikäinen 2005, 238.)

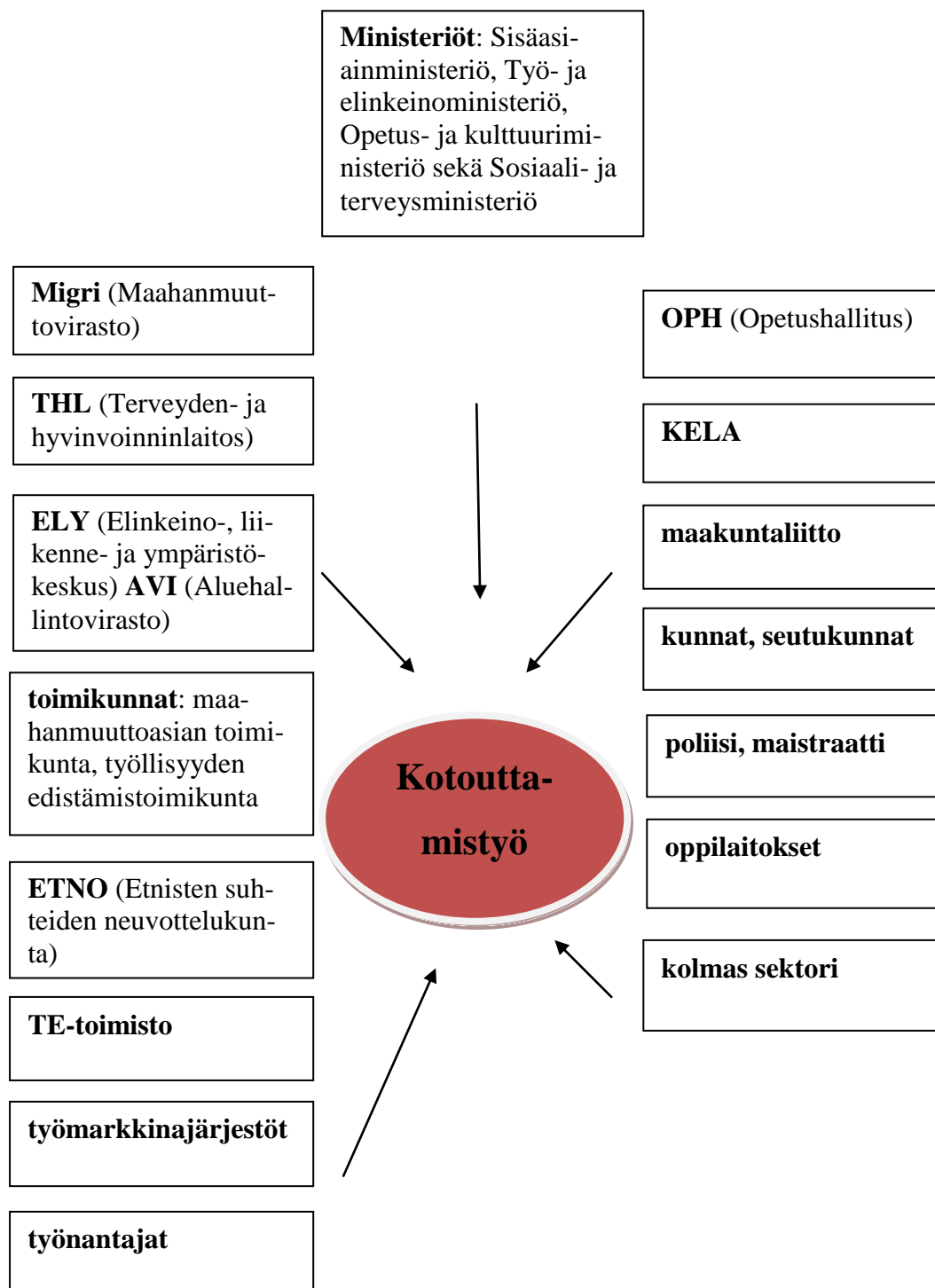
Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan liittymisen ja asettumisen vaihetta, sitä kuinka kotouttamistyöllä voitaisiin mahdollisimman hyvin auttaa pakolaisia löytämään oma paikkansa ja asemansa suomalaisessa yhteiskunnassa. Miten kotouttamistyön toimijat parhaiten ohjaisivat maahanmuuttajia integraatio-asenteen suuntaan?

4.3 Kotouttamistyön toimijoita

Kotouttamistoimia tarjoavat monet eri toimijat valtiolla, kunnissa ja kolmannella sektorilla. Näiden kotouttamistoimien tavoite on, että Suomeen muuttanut henkilö tuntee yhteiskunnalliset oikeutensa ja velvollisuutensa ja tuntee olevansa suomalaisen yhteiskunnan tervetullut jäsen. (Kotoutuminen 2013.) Kotouttamistoimijat voidaan jakaa myös kansallisiin, alueellisiin ja paikallisiin toimijoihin. Tässä opinnäytetyössä keskityn tarkastelemaan paikallisten toimijoiden työskentelyä. Näitä paikallisia toimijoita ovat kunta, seutukunta, työ- ja elinkeinotoimisto, seurakunta, kolmas sektori, oppilaitokset sekä työ- ja elinkeinoelämä. (Pöyhönen, Tarnanen, Vehviläinen, Virtanen & Pihlaja 2010, 51.)

Suomen kuntaliiton arvioiden mukaan maahanmuuttajien palveluihin, varsinkin alkuvaiheessa menee 1,5-2-kertainen aika kantaväestöön verrattuna. Maahanmuuttajat tarvitsevat tulkkausta, intensiivistä ohjausta ja neuvontaa, kielenopetusta sekä muita tukitoimia pystyäkseen toimimaan suomalaisessa yhteiskunnassa. (Pöyhönen, Tarnanen, Vehviläinen, Virtanen & Pihlaja 2010, 52.)

Osallisena Suomessa kehittämissuunnitelmassa on havainnollistettu maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi toimivia tahoja (kuviot 2).



Kuvio 2. Kotouttamistyön toimijoita (Pöyhönen, Tarnanen, Vehviläinen, Virtanen & Pihlaja 2010, 48.)

Maahanmuuttajien kotouttamisasioiden hoito irrotettiin vuoden 2012 alusta lähtien muusta maahanmuuttopolitiikasta ja siirrettiin sisäasiainministeriöstä työ- ja elinkeinoministeriöön. Kotouttamisasiosta vastaa tällä hetkellä työministeri Lauri Ihalainen. Ihalainen kommentoi kesäkuussa 2012 hyväksytyä valtion ensimmäistä kotouttamisohjelmaa TEMatiikkaa blokissaan seuraavasti:

Kotoutuminen tapahtuu kunnissa maahanmuuttajien arjessa. Kotouttamisohjelmassa esitetään sekä kuntien rahoituksen lisäämistä että valtakunnallista kotouttamisen ohjauksen kehittämistä etenkin kuntatyöntekijöiden osaamista vahvistamalla. Lisäksi parhailtaan selvitetään kotouttamisen osaamiskeskuksen perustamista kotouttamisen täytäntöönpanon tueksi. Ensimmäinen valtion kotouttamisohjelma on hyvä avaus kotouttamispolitiikan kehittämiseksi ja toimeenpanon vahvistamiselle Suomessa. Tästä on hyvä jatkaa kohti onnistumisia maahanmuuttajien arjessa. (Ihalainen 2012.)

Kotouttamisasiosta keskusteltaessa on selkeästi viime vuosien aikana alkanut elää ajatus siirtymisestä sosiaalipolitiikasta elinkeinopolitiikkaan ja maahanmuuttajien oikeaan työllistymiseen.

4.3.1 ELY-keskus ja TE-toimisto kotoutumisen tukena

Laki kotoutumisen edistämisestä määrittelee selkeästi eri toimijoiden tehtävät kotoutumisen edistämiseksi. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY-keskus) vastuulla on monia kotoutumiseen ja etnisten suhteiden edistämiseen liittyviä tehtäviä. Keskeisimpiä näistä tehtävistä ovat:

- kotoutumisen alueellinen kehittäminen, yhteistyö, yhteen sovittaminen ja seuranta,
- kuntien tukeminen ja neuvonta kotoutumisen edistämiseksi,
- työ- ja elinkeinotoimistojen ohjaus, neuvonta, tukeminen ja osaamisen kehittäminen,
- kotoutumiskoulutuksen suunnittelu, hankinta ja valvonta sekä
- sopimukset kiintiöpakolaisten ja turvapaikan saaneiden kuntaosoituksista ja kustannusten korvaukset kunnille. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010.)

Näiden lain edellyttämien tehtävien hoitamiseksi maahanmuuttotyön asiantuntijat toimivat yhteistyössä aluehallintoviraston, muiden viranomaisten, alueen kuntien, koulutuksen järjestäjien, palveluntuottajien sekä järjestöjen kanssa. ELY-keskukset esimerkiksi tukevat toimialueidensa kuntien kotouttamisohjelmien laadintaa sekä seuraavat niiden toteuttamista. (Maahanmuutto - Pirkanmaa 2013.)

Työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) kotouttamistyö kohdistuu pääosin työttömiksi työnhakijoiksi rekisteröityneisiin maahanmuuttajiin. Alkuvaiheessa maahanmuuttajille tarjottavia palveluja ovat perustiedot Suomesta sekä kotikunnasta, neuvonta ja ohjaus, alkukartoitus, kotoutumissuunnitelma ja kotoutumiskoulutus. Työelämään hakeutumas- sa oleva maahanmuuttaja saa alkukartoituksen TE-toimistosta. Alkukartoitus tarkoittaa maahanmuuttajan ja viranomaisen välistä keskustelua, jossa selvitetään maahanmuutta- jan tilanne ja palveluntarve. Alkukartoitus sisältää yleensä kielitaidon testauksen ja osaamisen kartoituksen. Alkukartoituksen jälkeen laaditaan kotoutumissuunnitelma, johon kirjataan toimenpiteet maahanmuuttaja-asiakkaan kotoutumisen edistämiseksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi kielikoulutus tai työharjoittelu. Kotoutumis- suunnitelman kesto on yksilöllinen. Työ- ja koulutushistoria sekä asiakkaan omat tavoit- teet yleensä määrittävät sitä, kuinka kauan asiakas tarvitsee tukea kotoutumiseen. Ko- toutumissuunnitelman toimenpiteisiin osallistumisen ajalta maahanmuuttaja voi saada kotoutumistukea toimeentulonsa turvaamiseksi. (Maahanmuuttajien palvelut 2013.)

4.3.2 Pirkkalan kunnan kotouttamistoimenpiteet

Laki kotoutumisen edistämisestä määrittelee hyvin tarkasti myös kunnan velvollisuudet maahanmuuttajien kotouttamisen paikallistason kehittämisessä, suunnittelussa ja seu- rannassa. Kaikkien kunnan palveluiden on sovelluttava myös maahanmuuttajille. Lisäk- si kunnan tulee huolehtia siitä, että laissa luetellut toimenpiteet ja palvelut järjestetään maahanmuuttajille asianmukaisesti. Kunnan on lisäksi huolehdittava henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä kotouttamisasiissa. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010.)

Laki kotoutumisen edistämisestä luo kunnille suuren paineen maahanmuuttaja- asiakkaiden kotouttamisesta suomalaiseen yhteiskuntaan. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa tehtävää sosiaalityötä ohjaavat samat periaatteet kuin muutakin työtä, mutta mo- nikulttuurisuus, ja erityisesti pakolaisuuteen liittyvät erityistarpeet tuovat työhön lisä- haastetta. (Berg 2012, 15.)

Kunnan on laadittava kotoutumisen edistämiseksi ja monialaisen yhteistyön vahvistami- seksi kotouttamisohjelma. Kotouttamisohjelma tulee hyväksyä kunkin kunnan kunnan- valtuustossa ja tätä ohjelmaan tulee tarkistaa vähintään kerran neljässä vuodessa. Oh- jelma otetaan huomioon kunnan talousarviota ja -suunnitelmaa laadittaessa. (Laki ko- toutumisen edistämisestä 2010.)

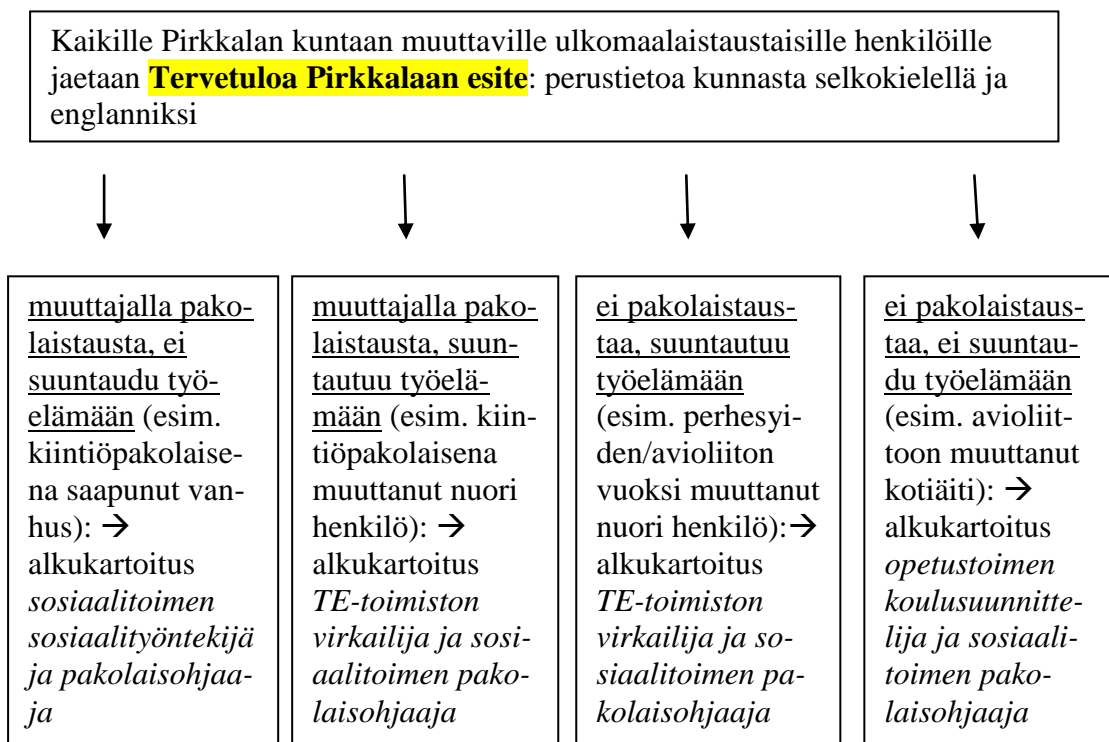
Lain edellyttämä Pirkkalan kunnan ensimmäinen kotouttamisohjelma laadittiin vuonna 2000. Tämän vanhentuneen version päivitys julkaistiin 2010, ja tätä nykyistä kotouttamisohjelmaa on tarkoitus päivittää joka toinen vuosi. Kotouttamisohjelma on tarkoitettu työvälineeksi kaikille Pirkkalassa maahanmuuttajien kanssa työskenteleville. Ohjelma keskittyy kiintiöpakolaisiin sekä mahdollisiin oleskeluluvan saaneisiin turvapaikanhakijoihin, jotka ovat perusturvan maahanmuuttajatyön asiakkaina. Seuraavan ohjelman päivityksen yhteydessä on tarkoitus laajentaa ohjelmaa sisältämään kaikki eri syistä Suomeen tulleet maahanmuuttajat.

ELY-keskuksen, TE-toimiston, Kansaneläkelaitoksen ja muiden kunnan alueella toimivien viranomaisten on osallistuttava ohjelman laadintaan, toteutukseen ja toimeenpanon seurantaan. Paikalliset maahanmuuttaja-, kansalais-, työntekijä- ja työnantajajärjestöt sekä uskonnolliset yhteisöt voivat myös tarvittaessa osallistua kotouttamisohjelmatyöhön. Paikallisten viranomaisten on kehitettävä kotouttamista monialaisena yhteistyönä. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010.)

Kotouttamisohjelman tekemisestä vastasi Pirkkalan kunnassa perusturvan maahanmuuttajatyö. Kotouttamisohjelmaa laadittaessa kotouttamisen tärkeimmäksi haasteeksi Pirkkalassa nähtiin yhteistyö eri toimijoiden välillä. Kotouttamisohjelmalla on tarkoitus lisätä moniammatillista yhteistyötä ja saada selkeyttä työnjakoon ja vastuukysymyksiin. Kotouttamisohjelmaa valmisteltaessa kutsuttiin eri yhteistyötahoja koolle keskustelemaan maahanmuuttajatyön käytännöistä sekä mahdollisuuksista niiden parantamiseen. Valmistelun yhteydessä järjestettiin myös keskustelutilaisuus kunnassa asuville pakolaistaustaisille maahanmuuttajille. Tässä keskustelutilaisuudessa kuultiin pakolaisten ajatuksia suomalaisen yhteiskuntaan sopeutumisesta sekä mahdollisuudesta säilyttää omaa kulttuuria. Pakolaisilta pyydettiin myös palautetta kunnan eri palvelujen toimivuudesta. Jatkossakin kotouttamisohjelmaa on tarkoitus päivittää yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Pirkkalan kotouttamisohjelman tekemisen yhteydessä nousi esiin tarve maahanmuuttajien parissa työskentelevien yhteisestä koulutuksesta ja keskustelusta. Kotouttamisohjelmaan on kirjattu säännölliset yhteistyötapaamiset eri yhteistyötahojen kanssa. Näitä tapaamisia on järjestetty muutamia, mutta säännöllisyys ja johdonmukaisuus näiden tapaamisten järjestämisestä puuttuvat yhä.

Pirkkalan kunnassa on tehty selkeä työnjako alkukartoitusten järjestämisen suhteen uuden kotoutumista edistävän lain astuttua voimaan syksyllä 2011. Tämä uusi laki määrittelee selvästi, että kunnilla on vastuu työvoimaan kuulumattomien maahanmuuttajien kotoutumispalveluiden järjestämisestä. Seuraava kuvio (kuvio 3) esittelee tarkemmin tätä Pirkkalan kunnan työnjakoa.



Kuvio 3. Suomeen muuton alkuvaiheen ohjauksen parantaminen ja kaikkien eri ryhmien huomioiminen Pirkkalan kunnassa

Pirkkalan kunnassa pääasiallinen vastuu kiintiöpakolaisten vastaanotosta on sosiaalitoimen sosiaalityöntekijällä sekä pakolaisohjaajalla. He vastaavat yhteistyössä koko prosessista neljän ensimmäisen Suomessa olovuoden. Tämä kotouttamisprosessi alkaa asunnon ja sinne tarvittavien kalusteiden ja muiden välttämättömien varusteiden hankkimisella ja päättyy siihen, kun pakolaisen kotoutumisaika päättyy ja hän siirtyy normaaliin asiakaspalveluun.

Pakolaisohjaajalla on prosessissa yhdyshenkilön rooli. Pakolaisohjaaja sopii terveyskeskuksen kanssa terveystarkastuksista, ilmoittaa lapset kouluun, varaa TE-toimistoon alkukartoitusajat, sopii huoltomiehen ja isännöitsijän kanssa asumisasioiden informoinnista, vie maahanmuuttajia tutustumaan kunnan eri toimipisteisiin sekä avustaa erilaisien hakemusten täyttämisestä. Sosiaalityöntekijä ja pakolaisohjaaja käyvät pakolaisten kanssa keskusteluja, joissa vastaavat pakolaisten kysymyksiin, ohjaavat ja neuvovat suomalaisen yhteiskunnan tapoihin. Kiintiöpakolaisten alkuvaiheen vastaanotto on Pirkkalassa hyvin tiivistä asiakkaan vierellä kulkemista, asiakkaan voimavarojen ja tavoitteiden huomioinnasta.

Kotoutumislain lisäksi yhdenvertaisuuslaki laki ohjaa sosiaalipalvelujen toteuttamista.

Yhdenvertaisuuslain mukaan:

Viranomaisten tulee kaikessa toiminnassaan edistää yhdenvertaisuutta tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti sekä vakiinnuttaa sellaiset hallinto- ja toimintatavat, joilla varmistetaan yhdenvertaisuuden edistäminen asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa. Viranomaisten tulee erityisesti muuttaa niitä olosuhteita, jotka estävät yhdenvertaisuuden toteutumista. (Yhdenvertaisuuslaki 2004.)

Käytännön sosiaalityössä yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää positiivista erotte-
lua heikommassa asemassa olevan hyväksi, ei kaikkien samanlaista kohtelua. Käytännössä toimenpiteet, joilla yhdenvertaisuuden toteutumista voidaan edistää, ovat melko pieniä, kuten pidempiä ajanvarausaikoja ja varmistelua siitä että asiakas on ymmärtänyt asian. (Berg 2012, 29.)

4.3.3 Moniammatillinen työ Pirkkalassa

Suomessa on kokemusta kotouttavasta sosiaalityöstä jo 20 vuoden ajalta, mutta vasta viimeisen kymmenen vuoden aikana on aktivoitunut yhteistoimintaan. Paikallisten viranomaisten, yhteisöjen ja yhdistysten yhteistoiminta edellyttää monikulttuurisia taitoja, työn kehittämistä, resursointia sekä tiedottamista. Parhaimmillaan kotouttamistyö on monenvälistä, moneen suuntaa ulottuvaa verkostotyötä. (Talvinen & Nylund 2008, 123–124.)

Pienessä kunnassa verkostotyö on usein helpompaa, koska toimijoita ei ole kovin paljon. Toimijat ovat usein fyysisestikin lähekkäin ja oppivat nopeammin tuntemaan toisensa. Alle (kuvio 4) olen koonnut Pirkkalan maahanmuuttajatyön pääasiallisimmat toimijat.



Kuvio 4. Pirkkalan maahanmuuttajatyön verkostokartta

Tällä hetkellä suurin puute Pirkkalan verkostokartassa on mielestäni kolmannen sektorin puuttuminen. Pirkkalassa ei toimi järjestöjä, joissa maahanmuuttajia juurikaan olisi mukana. Maahanmuuttajien ja valtaväestön välinen yhteistoiminta vapaa-ajalla on Pirkkalassa hyvin vähäistä, ja tätä kotoutumisen kanavaa tulisi parantaa. Seurakunta pitää kerran viikossa iltapäiväkahvilaa, jonne ovat kaikki tervetulleita, mutta jostain syystä tämä ei ole saavuttanut suurta osallistujamäärää.

Kokonaisvaltainen perheiden tukeminen edellyttää erityisen kotouttamistoiminnan ja peruspalveluiden, kuten neuvolan, päiväkodin ja koulun välistä tiivistä yhteistyötä ja sovittua vastuunjakoja. Perhekeskeisessä kotouttamisessa perhe nähdään yksilön voimavarana. Perheen sisäistä yhtenäisyyttä tuetaan ja kotoutumisen riskitekijöitä tarkastellaan koko perheen näkökulmasta. Perhekeskeisessä kotouttamistyössä huomioidaan myös se, että perheen sisällä on erilaisia sopeutumisprosesseja. Kaikille perheenjäsenille tarjotaan yhteiskuntaan osallistavia toimenpiteitä, joiden tavoitteena on ehkäistä hyvin eritahtinen kotoutuminen. Maahanmuuttajien perhekäsitykset poikkeavat usein suomalaisesta ajattelumallista ja nämä erilaiset perhekäsitykset tulisi myös kuulla. (Söderling & Alitolppa-Niitamo 2005, 107–109.)

4.3.4 Kustannusten korvaaminen

Kotoutumista edistävän lain mukaan valtio maksaa kunnille korvausta kiintiöpakolaisten ohjauksesta, neuvonnasta sekä muusta kotoutumista tukevan toiminnan järjestämisestä. 7 -vuotta täyttäneen henkilön osalta valtion varoista maksettava korvaus on 2 300 euroa vuodessa ja alle 7-vuotiaista 6845 euroa vuodessa. Tätä niin sanottua laskennallista korvausta tulee käyttää ensisijaisesti kunnan kotouttamisohjelmassa mainittujen kotouttamistoimien järjestämiseen ja kehittämiseen. Tällaista kotoutumista edistävää toimintaa ovat esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, kulttuuri- ja vapaa-ajan toiminta sekä osallisuutta edistävät palvelut. Laskennallista korvausta maksetaan kunnalle neljän ensimmäisestä Suomessa asumisvuoden ajan. Jos kunta on maksanut kiintiöpakolaisille toimeentulotukea, korvaa valtio siitä aiheutuneet kustannukset kolmelta ensimmäiseltä vuodelta. (Pajunen 2011.)

Kunnille korvataan myös tulkitsemispalveluista kertyneet kustannukset, jos tulkkia on käytetty sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin, kotoutumissuunnitelman laatimiseen, maahantulon alkuvaiheen kotoutumispalvelujen käyttöön, perehdyttämiseen kunnassa sekä koulun tai päiväkodin ja kodin väliseen yhteistyöhön. Tulkitsemisen järjestämistä aiheutuvien kustannusten korvaamiselle ei ole asetettu määräaika. (Pajunen 2011.)

Lisäksi kunnille korvataan valtion varoista niin sanotut erityisistä syistä johtuvat kustannukset. Tällaisiksi kustannuksiksi katsotaan sosiaali- tai terveydenhuollon huomattavat kustannukset, esimerkiksi sijaishuollon kustannukset, kallis sairaalahoito sekä vanhustenhuollon erityiset toimenpiteet. Erityisistä syistä johtuvat kustannukset korvataan enintään kymmeneltä vuodelta. (Pajunen 2011.)

4.4 Maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaaminen

Pirkko Pitkänen (2006) on tutkinut etnistä ja kulttuurista monimuotoisuutta viranomaisytyössä. Tässä tutkimuksessa selvisi, että viranomaiset halusivat palvella ulkomaalais- taustaisia asiakkaita hyvin, mutta samalla he odottivat asiakkaiden sopeutuvan julkisen sektorin organisaatioiden vakiintuneisiin toimintamalleihin. Hyvän palvelun turvaamiseksi ei oltu valmiita muuttamaan vanhoja, tuttuja käytäntöjä, vaan viranomaiset edellyttivät ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden saavan samat palvelut kuin suomalaistaustaisekin. (Pitkänen 2006, 6.)

Merja Anis (2008) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden tapoja jäsentää työskentelyään maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijöitä haastatellessaan Anis löysi kuusi erilaista tulkintaa eli kehystä: vieraannuttava, sopeuttava, tasa-arvoistava, kulttuuritietoinen, rasismitietoinen ja osallistava. (Anis 2008, 85.)

Aniksen (2008) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kokevat usein varsinkin pakolaisasiakkaat hyvin haasteellisina. Heidät nähdään vaativina, hankalina ja paljon erityistä tukea tarvitsevinä. Kokeneetkin ammattilaiset saattavat tuntea itsensä neuvottomiksi näitä asiakkaita kohdatessaan. Asiakkaiden erilaiset kulttuurit ja traumaattiset kokemukset voidaan kokea niin vaikeiksi, ettei asiakkaan ongelmia edes haluta ottaa työn kohteeksi. Tässä tulkinnassa on kyse vieraannuttamisesta, jolloin maahanmuuttajasosiaalityö määritellään erityissosiaalityöksi, eikä se kuulu yleisammattitaitoon. (Anis 2008, 89, 85.)

Aniksen (2008) tutkimuksessa yleisimmin sosiaalityöntekijöiden puheissa esiintyvät sopeuttava, tasa-arvoistava ja kulttuuritietoinen kehys. Sopeuttava ja tasa-arvoistava puhe liittyivät yleiseen ajatukseen samanlaisesta kohtelusta ja samanlaisista oikeuksista. Erona näillä kahdella puhetavalla oli se, että sopeuttavassa kehyksessä erilaisuus nähdään ongelmallisena kun taas tasa-arvoistavassa kehyksessä erilaisuudella ei ole mitään merkitystä. Kulttuuritietoisuus esiintyi eri muodoissa ja merkityksissä kaikissa sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa. (Anis 2008, 85.)

Rasismi nähtiin joissain tilanteissa rakenteellisena ongelmana. Jotkut sosiaalityöntekijät eivät hyväksyneet oman organisaationsa tapaa suhtautua maahanmuuttajien ongelmiin. Sosiaalityöntekijät joutuivat perustelemaan omaa toimintaansa maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa jopa omassa työyhteisössään, toimimaan ikään kuin asiakkaan asianajajana. Rakenteellisesta ongelmasta saattaa tulla myös vuorovaikutusongelma, jos asiakkaat eivät luota valtaväestöä edustavaan sosiaalityöntekijään. (Anis 2008, 87.)

Aniksen (2008) tekemissä haastatteluissa nousi esiin hyvin tärkeänä tekijänä asiakkaan osallistuminen omien asioidensa hoitoon muutokseen pyrittäessä. Tätä työskentelyotetta Anis kuvaa osallistavaksi kehykseksi. Asiakkaalla on vastuu omasta elämästään ja työskentelyn tavoitteet määritellään asiakkaan lähtökohdista käsin. Asiakas on kiinnostunut omasta elämästään ja osallistuu esimerkiksi samaan kieli- ja kulttuuriryhmään kuuluviin ryhmätoimintaan. Osallisuuden mahdollistaminen edellyttää kulttuurisensitiivistä työtettä ja erilaisuuden hyväksymistä sekä tasa-arvon toteutumista. (Anis 2008, 87.)

Sosiaalityön koulutukseen ei ole vielä kovin kauaa sisällynyt monikulttuurisuusopintoja, joten monet sosiaalityöntekijät eivät ole pohtineet ammatissaan kulttuuri- ja rasismiteemoja paljoakaan. Monilla sosiaalityöntekijöillä ei ollut tietoista työorientaatiota maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamiseen. Toiminta perustuu usein kunkin omiin asenteisiin ja arkipäivän kokemuksiin. Haastatellut sosiaalityöntekijät edustavat suomalaista yhteiskuntaa erilaisine mielipiteineen maahanmuuttajista ja sosiaalityön tehtävistä. (Anis 2008, 86.)

Leila Nisula (2010) on tutkinut väitöskirjassaan maahanmuuttajien vuorovaikutuskulttuuria ja sen jäsentymistä valtaväestön kanssa. Nisula löysi tutkimuksessaan neljä erilaista kehystä, joiden kautta vuorovaikutuskulttuuri kehittyi. Nämä kehykset ovat liittyminen, erillisyys, haavoittuvuus sekä kamppailut. (Nisula 2010, 279.)

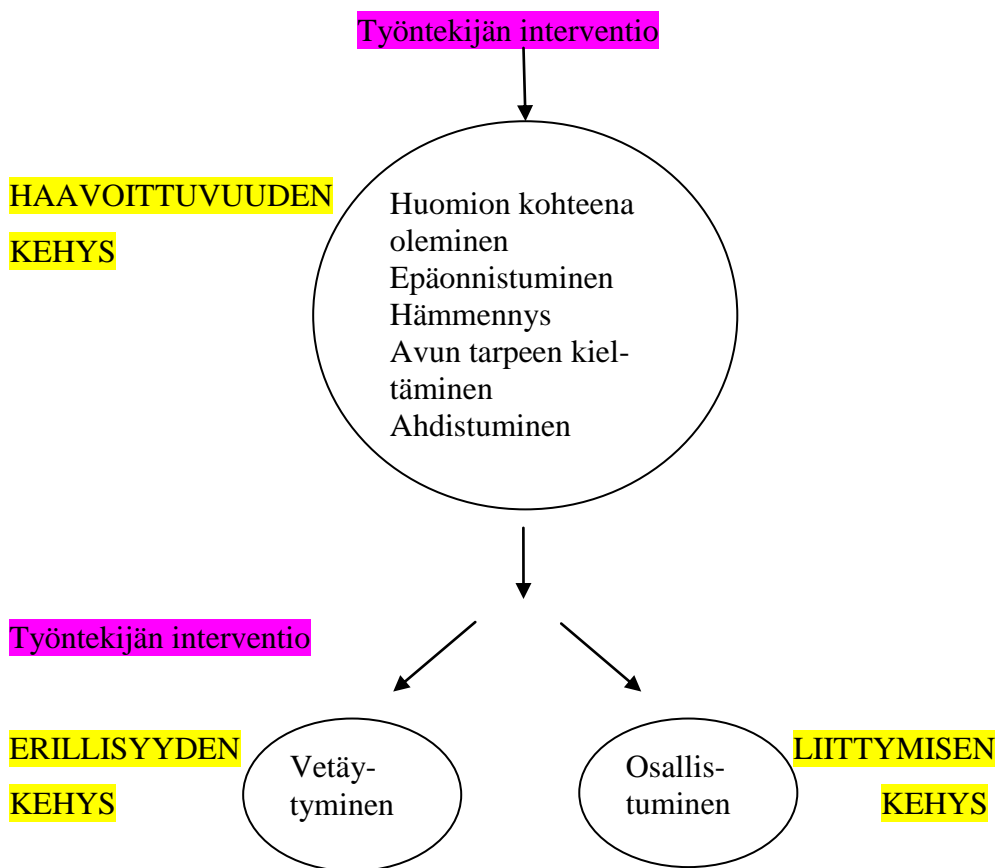
Liittymisen kehyksessä tarkastellaan eri puolille tapahtuvaa liittymistä. Liittymistä voi tapahtua esimerkiksi valtaväestöön, työntekijään, valmennusryhmään tai omaan itseän. Liittymisen kehyksen muodostumisen mahdollistavat osallistuminen, vertaistuki, toiminnalliset menetelmät, itseilmaisu, valmennuksen (koulutuksen) turvallisuus sekä omien kokemusten jakaminen. Liittymisen kehyksessä maahanmuuttajalla on oppijan ja työnhakijan roolin lisäksi muitakin rooleja, jotka tukevat hänen osallistumistaan. (Nisula 2010, 279–280.)

Nisulan (2010) tutkimuksessa esiin nousseessa erillisyyden kehyksessä viitataan eristämiseen ja erillisyyteen yhteiskunnasta. Tätä erillisyyden kehystä ylläpitävät kohtaamattomuus vuorovaikutuksessa, tilanteiden ja kontekstin tunnistamattomuus, työelämän ulkopuolisuus, kategorisointi sekä kontrollointi. Lisäksi työntekijöiden ammattitaidolla monikulttuurisesta työstä oli merkitystä. Mikäli kulttuurisia eroja ei huomioitu, jäi työntekijän ja maahanmuuttajan kohtaaminen kapeaksi. (Nisula 2010, 283.)

Haavoittuvuuden vuorovaikutuskehyksessä on kyse toisaalta maahanmuuttajien kokemuksiin liittyvästä alueesta ja toisaalta taas työntekijöiden puheesta esiintyvistä haavoittuvuudesta. Työntekijät saattavat määritellä maahanmuuttajat uhreiksi heidän taustojensa vuoksi. Työskentelyssä tulisi kuitenkin keskittyä maahanmuuttajien vahvuuksiin ja pyrkiä positiiviseen identiteettimääritykseen. Maahanmuuttajien kokemat traumat, menetykset sekä niistä johtuva pahoinvointi voivat ylläpitää haavoittuvuuden kehystä, jolloin avuntarpeen tunnistaminen on tärkeää, jotta osataan tarjota riittävästi tukitoimia sekä muuta apua. (Nisula 2010, 285–287.)

Nisulan (2010) aineistosta neljäntenä erottuneessa kamppailujen kehyksessä maahanmuuttaja ottaa roolin, jossa joutuu taistelemaan olomassaolon oikeudestaan yhteiskunnassa. Maahanmuuttaja nähdään alistetussa asemassa valtaväestöön nähden ja maahanmuuttajalle annetaan huomion tarvitsijan identiteetti. Tällöin maahanmuuttaja valitsee joko vastaanottavaksi kohteeksi tai hän valitsee kamppailija ja asenteita uhmaajan roolin. Tällaisissa vuorovaikutustilanteissa yksittäisen työntekijän on haasteellista selvittää yksin, ja parhaaseen tulokseen työskentelyssä päästäisiin, jos eri palvelujärjestelmien tiiviillä yhteistyöllä, toiminnan suunnittelulla ja vuoropuhelulla. (Nisula 2010, 289.)

Nisulan (2010) tutkimuksessa kehukset toimivat prosessimaisesti muuttuen. Samassa tilanteessa saattoi myös olla yhtä aikaa useita kehymiä. Tilanteissa, joissa huomiosta ja kuulijasta täytyi kilpailla eli kamppailujen kehyksessä, saattoi lopputulokseksi tulla joko liittymisen tai erillisyyden kehys. Nisula kuvaa (kuvio 5) kehysten muuttumista vuorovaikutustilanteissa. (Nisula 2010, 290–292.)



Kuvio 5. Vuorovaikutuskehysten muuttuminen (Nisula 2010, 292.)

Tämä opinnäytetyö pyrkii löytämään keinoja maahanmuuttajia osallistavaan työskenteilyotteeseen, sekä näkemään työntekijän ja maahanmuuttaja-asiakkaan vuorovaikutuskulttuurin liittymisen kehyksessä.

4.5 Kotouttamistyön haasteita

Kaikilla maahanmuuttajilla ei suinkaan ole ongelmia, jotka vaatisivat sosiaalityön osaamista. Osa kuitenkin tarvitsee paljon apua ja tukea. Ongelmia voi olla asumiseen, terveyteen ja talouteen liittyen. Ongelmia voi syntyä myös jos sosiaaliset verkostot ja aikuiskontaktit puuttuvat, lapsia on paljon, perheessä on vain yksi aikuinen, ei ole mitään tekemistä, suomen kielen taito on heikko, viranomaiskontakteja on paljon ja jatkuvasti mielessä on valtava huoli Suomen rajojen ulkopuolelle jääneistä perheenjäsenistä ja suvusta. (Berg 2012, 15.)

Tutustuessaan uuteen asuinmaahansa ja sen palveluverkoston maahanmuuttajat törmäävät usein moniin esteisiin ja hankaluuksiin. Heidän kotimaassaan yhteiskunnat ovat hyvin eritavoin järjestäytyneet kuin Suomi. Suomalaisen yhteiskunnan toimivuudesta tarvitaan tietoa perheen äidinkielellä. Luku- ja kirjoitustaidottomia perheitä kirjallinen materiaali ei hyödytä vaan heille tietoa on jaettava suullisesti. (Alitolppa-Niitamo, Moalin & Novitsky 2005, 85; Söderling & Alitolppa-Niitamo 2005, 109.) Kello ja kalenteri voivat myös olla maahanmuuttaja-asiakkaalle tuntemattomia (Berg 2012, 19).

Tulkin käyttö tuo maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamiseen omat haasteensa. Asiakkaan erilaisesta taustasta ja kokemusmaailmasta johtuen käsitteet, joilla asioista puhutaan, täytyy valita huolellisesti. Monilla sosiaalityön käsitteillä ei ole vastinetta asiakkaan omalla äidinkielellä. Tulkkauksen vaatima kaksinkertainen aika on haastavaa keskittymisen kannalta, varsinkin jos käsiteltävät asiat ovat raskaita asiakkaalle ja työntekijälle. Tapaamiset venyvät pitkiksi ja silti usein tieto asiakkaan elämästä jää pinnalliseksi. (Berg 2012, 19–20.)

Kommunikoinnin ja ymmärtämisen ongelmat voivat johtua kielitaidon ja kulttuurin lisäksi myös oppimisvaikeuksista, muistiongelmistä tai lievästä kehitysvammasta. Nämä ongelmat jäävät kuitenkin usein diagnosoimatta, koska ne jäävät kielitaidon puutteiden alle. (Berg 2012, 20.)

Joskus asiakkaan vahva usko jumalaan tai kohtaloon hankaloittaa sosiaalityön tavoitteiden saavuttamista. Asiakkaat eivät ymmärrä, miksi heidän pitäisi asettaa tavoitteita ja olla aktiivisia toimijoita omassa elämässään, koska kaikki on kuitenkin ennalta määrätty. Pakolaistaustaisten maahanmuuttajien lähtömaissa kulttuurit ovat usein hyvin yhteisöllisiä ja valtahierarkia on suuri. Yhteisöllisissä kulttuureissa suorapuheisuutta pidetään epäkohteliaana tapana ja siksi asiakkaat usein kertovat vaikeista asioista pieninä palasina, ja tärkein asia voi nousta esille vasta tapaamisen päätyttyä. Suurella valtaetäisyydellä tarkoitetaan oikeuksien epätasaista jakautumista kansalaisten kesken. Sosiaalityön vuorovaikutustilanteissa tämä voi ilmetä niin, että asiakas olettaa henkilökohtaisen suhteen työntekijän kanssa vaikuttavan asioiden sujuvuuteen ja avustusten määrään. (Berg 2012, 18–19.)

Kunnissa vaihtelevat käytännöt pakolaisten vastaanotosta, kotouttamistoimenpiteistä, erilaisista taloudellisista avustuksista sekä asuntojen saannista vaikeuttavat omalta osaltaan maahanmuuttajien kanssa tehtävää sosiaalityötä. Asiakas ei usko kohtelun oikeudenmukaisuuteen, jos naapurikunnassa asiat näyttävät olevan paremmin. Maahanmuuttajat, jotka elävät toimeentulotuen varassa ovat usein vuodesta toiseen taloudellisesti todella tiukoilla. Sukulaiset ovat Suomen rajojen ulkopuolella ja yhteydenpito heihin voi olla kallista, ja osa lähettää kotimaahan jääneille perheenjäsenille rahaa elämiseen. Matkat kotimaahan ovat kalliita ja pitkiä, eikä näiden matkojen tarkoitus ole useinkaan loma vaan huoli esimerkiksi lähimmäisen terveydentilasta. Erilaiset huomautuslaskut, perintäkirjeet sekä työttömyysturvan karenssit ovat yleisiä huonosti suomen kieltä ymmärtävien maahanmuuttajien keskuudessa. (Berg 2012, 27, 29–30.)

Suomeen tulon jälkeen, varsinkin pakolaisasiakkaat ovat eräänlaisessa odottamisen väli-tilassa. Pakolaiset ovat lähtömaansa kokemusten vuoksi usein hyvin hauraita ja haavoittuvaisia. Kielteiset tukipäätökset, se ettei työntekijään saa yhteyttä halutessaan ja odottamaan joutuminen saattavat johtaa asiakkaan loukkaantumiseen tai jopa aggressioon. Normaalista elämästä voivat vaikeuttaa erilaiset pelkotilat, fyysinen kipu, muistot, unettomuus sekä huoli muualla olevista perheenjäsenistä. Monilla maahanmuuttajilla on suuri motivaatio opiskella suomen kieltä ja saada työpaikka, mutta koetut kärsimykset voivat tehdä tästä tavoitteesta mahdottoman. (Berg 2012, 20, 26–27.) Monilla pakolaisilla, varsinkin iäkkäämmillä elää myös toivo mahdollisuudesta palata takaisin kotimaahan (Pentikäinen 2005, 241).

Monille maahanmuuttajanaيسille äitien raskaus Suomessa tulee yllätyksenä. He ovat lähtöisin maista, joissa kasvatusvastuu on jakautunut usealle perheen ja suvun naiselle. Naiset ovat jakaneet keskenään useita kodin töitä ja tehneet paljon yhdessä. Suomessa maahanmuuttajanaiset joutuvat selviytymään näistä tehtävistä yksin vieraassa kerrostalolähiössä. Suomalaisten nuorten tavat voivat myös tuntua maahanmuuttajavanhemmista uhkaavilta ja huonoilta. Vanhemmat voivat tuntea oman vaikutusvaltansa heikkenevän, kun heidän lapsensa oppivat kieltä ja suomalaisia tapoja nopeammin kuin he itse. Rooleja vääristää myös se, jos lapset joutuvat toimimaan jatkuvasti vanhempiensa tulkeina. (Berg 2012, 21–23.)

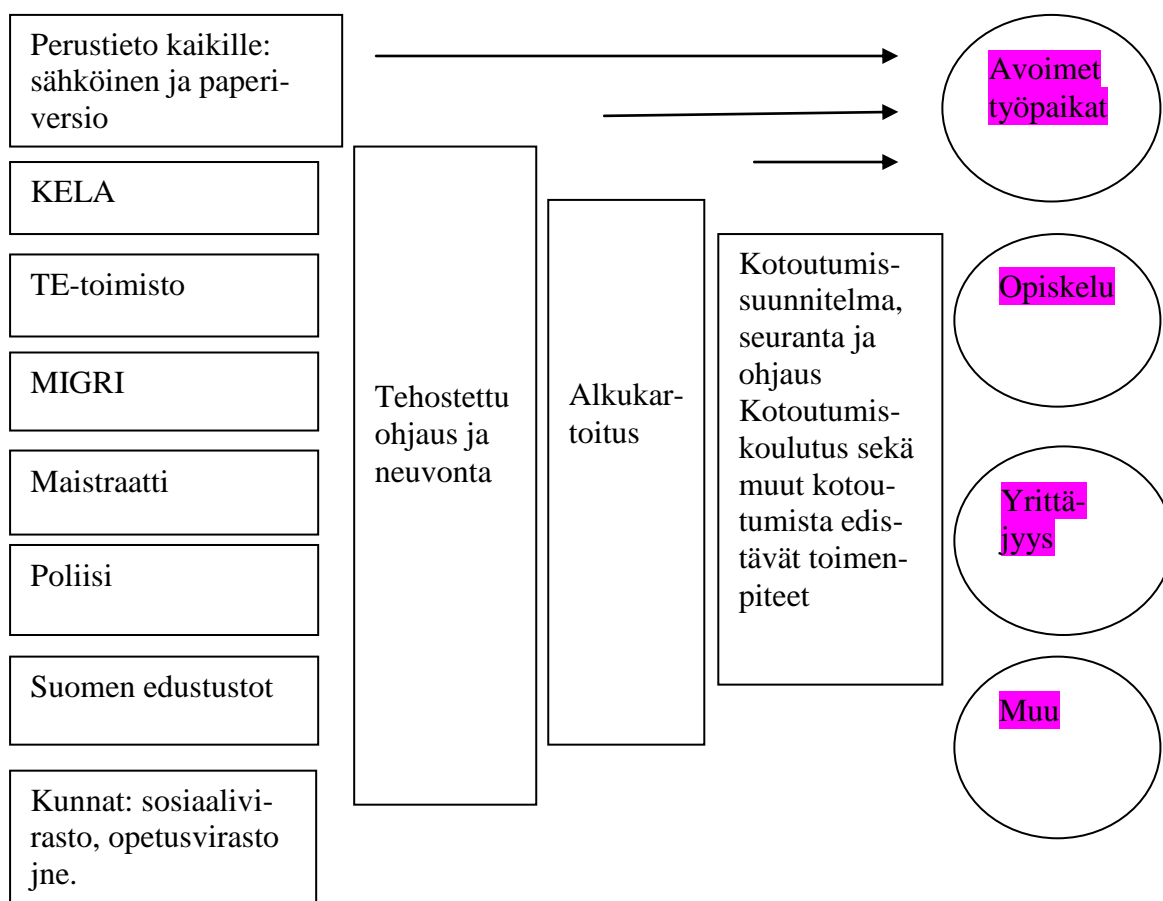
Omat haasteensa lain edellyttämään kotouttamistyöhön tuo myös valtaväestön kielteiset asenteet maahanmuuttajia kohtaan. Magdalena Jaakkola on tutkinut paljon suomalaisten suhtautumista ulkomaalaisiin. Jaakkolan vuonna 1998 tekemän tutkimuksen mukaan 10 prosenttia suomalaisista pitää itseään erittäin rasistisina, ja tuolloin Suomi oli tutkimusten valossa Euroopan viidenneksi rasistisin maa. Asennetutkimusten mukaan suomalaisten ulkomaalaisvastaisuus kasvoi 1990-luvun alussa jyrkästi, mutta lieveni sitten aina 2008 vuoteen asti. Aivan viime ajoilta suomalaisten asenteista ei ole luotettavaa tutkimustietoa, mutta keskustelut mediassa sekä verkkopalstoilla kertovat asenteiden jälleen kiristyneen. (Puuronen 2011, 37.)

Marja Pentikäisen väitöskirjan (2005) yksi tärkeä tulos oli se, etteivät haastatellut pakolaiset kokenee erilaisuutta uskonnon tai kulttuurierojen takia, vaan siksi että suomalaiset suhtautuvat kielteisesti pakolaisiin ja korostavat pakolaisuutta. (Pentikäinen 2005, 242.)

4.6 Kotouttamistoimenpiteiden laadukas palveluprosessi

Laki kotoutumisen edistämisestä (2011) määrittelee hyvin tarkasti viranomaiset sekä muut tahot, joilla on velvollisuus järjestää yhteistyössä tarvittavat yksilölliset toimenpiteet ja palvelut maahanmuuttajille. Palveluissa tulee huomioida se, että maahanmuuttajat saavat tarvittavat tiedot ja taidot pystyäkseen elämään suomalaisessa yhteiskunnassa ilman syrjäytymisvaaraa. Maahanmuuttajalla tulee olla mahdollisuus säilyttää myös oman kulttuurinsa tapoja ja piirteitä. Laissa määritellään selkeästi, että palveluja tulee tarjota kaikille maahanmuuttajille riippumatta heidän mahdollisesti alentuneesta toimintakyvystään, esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidon puuttuessa.

Sisäasiainministeriön Maahanmuutto-osastolla on laadittu lain pohjalta kuvio (kuvio 6), johon on määritelty toimijat, yksilölliset toimenpiteet sekä kotouttamistyön tavoitteet.



Kuvio 6. Maahanmuuttajan polku (Hämäläinen 2011, 7.)

Väestöliiton Väestöntutkimuslaitoksen vuonna 2003 toteuttamassa selvityksessä haluttiin tuoda esiin toimivia ja hyväksi koettuja työskentelytapoja maahanmuuttajien parissa. Haastatteluissa nousi esiin, että maahanmuuttajat tarvitsevat erityistarpeidensa huomioon ottamista. Näitä erityistarpeita ovat esimerkiksi tehostettu henkilökohtainen tiedottaminen, ohjaus ja neuvonta sekä omakielinen materiaali ja toiminta. Maahanmuuttajien aktiivinen osallistuminen toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen nähtiin oleellisena. Tärkeäksi koettiin myös se, että jollain toimijataholla on kokonaiskuva maahanmuuttajan tilanteesta. Lisäksi kehittämistarpeeksi nousi oikeanlaisen suomen kielen koulutuksen saaminen ja sirpaleisen palvelujärjestelmän hahmottaminen. (Mikkonen 2005, 66–67.)

Tässä opinnäytetyössä laadukkaan kotoutumisprosessin määritelmä nojaa lain asettamien vaatimusten toteuttamiseen. Lisäksi laadun tarkastelussa huomioidaan aikaisemmista tutkimuksista esiin nousseet hyvät kotouttamistyön työorientaatiot. Asiakaslähtöisyyden, asiakkaan osallisuuden sekä moniammatillisen yhteistyön on monissa tutkimuksissa nähty johtavan hyvään lopputulokseen. Palveluohjaus pitää sisällään nämä edellä mainitut työskentelyperiaatteet.

4 PALVELUOHJAUS

Älä kulje edelläni, voi olla etten seuraa. Älä kulje takanani, voi olla etten johda. Kulje rinnallani, ole ystäväni. –Albert Camus-

Palveluohjaus-käsitettä voidaan määritellä hyvin eri tavoin, riippuen siitä, kuvataanko palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta, palveluohjaajan toimimista palvelujärjestelmässä, palveluohjaajan toimimista rakenteellisten muutosten aikaansaamiseksi ja asiakasryhmien tilanteiden kehittämiseksi vai palveluohjaajan toimimista asiakkaan ja viranomaisten rajavyöhykkeessä. Tässä opinnäytetyössä päähuomio kiinnittyy seuraaviin määritelmiin:

Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Palveluohjaus käsitteellä kuvataan niitä toimintoja, joilla asiakkaan ja viranomaisia edustavan palveluohjaajan yhteistyönä suunnitellaan, organisoidaan, yhteen sovitetaan ja arvioidaan palveluja, joita asiakas tai hänen perheensä tarvitsevat nykyisessä elämänvaiheessaan elämänhallintansa tueksi. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10.)

Palveluohjauksesta puhuttaessa tarkoitetaan siis sekä asiakkaan kanssa tehtävän työn menetelmää (case management) että eri organisaatioiden palvelujen yhteensovittamista (service coordination). (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11.)

5.1 Palveluohjaus asiakastyössä

Palveluohjaus asiakastyön menetelmänä (case management) nojaa neljään selkeään periaatteeseen:

1. Asiakkaalle on nimetty henkilökohtainen vastuhenkilö, joka palveluohjaajan roolissaan auttaa asiakasta jäsentämään omaa avun, tuen ja kuntoutuksen tarvettaan, sekä auttaa asiakasta etsimään sopivia ratkaisuja niiden järjestämiseen. Palveluohjaaja kertoo asiakkaalle sosiaaliturvasta ja eri tukimuotojen ja palvelujen vaihtoehtoista sekä toimii asiakkaan linkkinä eri tahoille. Tarkoituksena on saada asiakkaan asiat sujumaan mahdollisimman hyvin.
2. Vastuhenkilö seuraa asiakkaan tilannetta ja muuttaa palveluja asiakkaan tilanteen vaatiessa. Palveluohjaus on pitkäjänteistä yhteistyötä asiakkaan ja työntekijän välillä. Yhteistyön aikana seurataan tuki- ja palveluratkaisujen toimivuutta ja korjataan tehtyjä ratkaisuja jos se on tarpeen.

3. Palvelupäätökset tehdään käyttäjän lähellä. Palveluohjaajalla on valtuudet tehdä asiakkaan palveluja koskevia päätöksiä, tai ainakin hänellä on hyvin läheinen yhteys päätöksiä tekeviin tahoihin. Palveluohjaaja pystyy kertomaan asiakkaalle, mikä on mahdollista ja mikä ei.
4. Palvelujärjestelmän yhteistyöongelmat ratkaistaan eri toimijoiden kesken neuvottelemalla aina kyseisen asiakkaan tilanteesta. Yhteistyössä on tavoitteena järkevä työnjako ja vastuiden määrittely. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 18.)

Vuonna 2011 perustettiin Suomen Palveluohjausyhdistys (SPO ry), jonka tarkoituksena on edistää ja kehittää sosiaali- ja terveysalalla tehtävää palveluohjaustyötä. Tavoitteena on luoda selkeä ymmärrys palveluohjauksen sisällöstä vaikeissa elämäntilanteissa elävien asiakkaiden tukemiseen. Suomen Palveluohjausyhdistys määrittelee palveluohjaajan asiakkaan kanssa tasa-arvoiseksi ”rinnallakulkijaksi”. (Suomen Palveluohjausyhdistys 2012.)

Palveluohjaus alkaa asiakkaan ja palveluohjaajan tutustumisella. Suhteessa edetään asiakkaan ehdoilla, ja tavoitteena on keskinäisen luottamuksen rakentuminen. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan etua korostava näkökulma ovat jatkuvasti suhteessa läsnä. Palveluohjaaja tutustuu asiakkaan arkeen ja voimavaroihin, ja vähitellen asiakkaan yksilölliset tavoitteet nousevat esiin. Palveluohjaaja ei tee asioita asiakkaan puolesta, vaan työskentelyssä pyritään asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen. Palveluohjaaja toimii tukijana, kannustajana ja motivoijana. Palveluohjaus päätetään kun asiakas selviytyy itsenäisesti. (Palveluohjauksen määritelmiä 2012.)

Palveluohjaus on siis asiakkaan itsenäisen elämisen tukemista ja asiakkaan toimintakyvyn vahvistamista. Tavoitteena on asiakkaan roolin vahvistaminen häntä koskevassa päätöksenteossa ja hänen itsensä siirtyminen oman elämänsä tärkeimmäksi toimijaksi. Tätä toimintaa voidaan kutsua asiakkaan vahvistamiseksi, valtaistamiseksi tai voimaantumiseksi (englanniksi termi empowerment). (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

5.2 Palveluohjaus verkostotyössä

Asiakastyön lisäksi palveluohjauksen tehtävänä on toimia eri palvelujärjestelmien keskellä ja pyrkiä saamaan aikaiseksi tarvittavia rakenteellisia muutoksia. Palveluohjaustyö voidaan nähdä sillanrakentamisena asiakkaiden tavoitteiden ja palveluntuottajien toimenpiteiden välillä. Suomessa hyvinvointipalvelut ovat eriyttäneet toimintansa pitkälle, ja jokainen kantaa vastuuta omasta sektoristaan oman alansa asiantuntijana. Monia eri palveluja tarvitsevalle asiakkaalle tilanne on usein hankala, koska hänen on vaikea hahmottaa palvelujärjestelmää. Asiakkaan kannalta parhaaseen tulokseen päästäisiin kaikkien asiaan liittyvien palveluntuottajien yhteistyöllä. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 19; Suominen & Tuominen 2007, 19.)

Yksilöllisillä palveluilla ja tukitoimien yhteensovittamisella pyritään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Palvelut tulisi tuottaa ja tarjota asiakkaalle hyvässä järjestyksessä, eri mahdollisuuksia luovasti käyttäen, ilman päällekkäisyyksiä ja turhia odotusaikoja. Työntekijän näkökulmasta palvelujen aktiivinen ja tarkoituksenmukainen yhteensovittaminen (service coordination) on perusta omassa työssä onnistumiselle. Tämä edellyttää eri viranomaisten yhteisten tavoitteiden määrittelyä sekä konkreettisista tehtävistä ja vastuista sopimista jopa yksittäisten asiakkaiden asioissa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15.)

Palvelujärjestelmän kehittäminen vaatii eri organisaatioiden ja hallintokuntien sisäistä sekä yhteistä keskustelua ja selvien mallien luomista asiakastyölle. Organisaatioiden vuoropuhelussa voi syntyä uusia ajatuksia ja käytäntöjä, työtehtävät selkeytyvät ja vastuunjako on määritelty sekä päällekkäisen työn tekeminen on mahdollisimman vähäistä. Tällöin myös organisaatioiden resurssit ovat taloudellisemmin käytössä ja kustannussäästöjä syntyy järkiperaisemmin tehdystä työstä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 16.)

5.3 Palveluohjauksen erilaiset mallit

Palveluohjauksesta on vaikea hahmotella selkeitä eri malleja ja erilaisia mallikuvioita onkin useita. Pietiläinen ja Seppälä (2003) ovat jakaneet palveluohjauksen viiteen erilaiseen malliin:

1. perinteiseen palveluohjaukseen, jossa palveluohjaaja hallitsee palveluverkoston ja osaa auttaa asiakasta asian etenemisessä,
2. intensiiviseen, yksilölliseen palveluohjaukseen, jossa ohjaus on hyvin intensiivistä ja liittyy asiakkaan vaikeaan elämäntilanteeseen,
3. asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavaan palveluohjaukseen, jossa asiakas itse määrittelee tavoitteet, asiakkaan voimavarat pyritään löytämään ja tuki saadaan suurelta osin asiakkaan lähiverkostoista,
4. siirtymävaiheen palveluohjaukseen, jonka lähtökohtana on tuleva muutos asiakkaan elämäntilanteessa, esimerkiksi laitoshoidosta avohoitoon siirtyminen, tässä korostuvat sekä asiakkaan ja palveluohjaajan välinen hyvä yhteistyö, mutta myös eri organisaatioiden välinen toiminta sekä
5. asianajomalliin, jossa palveluohjaaja on asiakkaan oikeuksien puolustaja ja puolestapuhuja. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Suominen ja Tuominen (2007) taas ovat päätyneet kuvaamaan palveluohjausta kolmella erilaisella mallilla: yleinen tai perinteinen palveluohjaus, voimavarakeskeinen palveluohjaus sekä intensiivinen palveluohjaus. Seuraavaksi esittelen näitä Suominen ja Tuominen malleja tarkemmin.

1. Yleinen tai perinteinen palveluohjaus, jossa asiakkaan palvelutarve selvitetään, tehdään hoitosuunnitelma ja sen toteutusta seurataan. Pidetään yhteyttä eri palveluntuottajiin ja viranomaisiin. Palveluohjaaja tuntee palvelujärjestelmän ja hallitsee sen käytön. Palveluohjaaja osaa yhteen sovittaa palveluja. Asiakkaita on paljon, jopa 50 yhtä aikaa. Asiakassuhde ei ole terapeutin eikä kuntouttavan. Tätä palveluohjaus mallia voidaan käyttää esimerkiksi siirtymävaiheissa.
2. Voimavarakeskeinen palveluohjaus, jossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostetaan. Keskeisellä sijalla ovat asiakkaan omat tavoitteet ja voimavarat. Asiakkaan ongelmat (ja sairaudet) ovat työskentelyssä takalalla. Asiakas ja työntekijä ovat kumppaneita, palveluohjaaja tukee ja neuvoo ja toimii asiakkaan oikeuksien puolustajana. Palveluohjaaja pyrkii myös osoittamaan puutteet palvelujärjestelmässä.
3. Intensiivinen palveluohjaus, jossa asiakkaan vaikea tilanne vaatii intensiivistä työtä. Asiakkaita on rajoitetusti. Palveluohjaaja tukee ja motivoi asiakasta sekä osallistuu asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen. (Suominen ja Tuominen 2007, 31–33.)

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on laatia kotoutumisesta prosessikaavio, jossa huomioidaan uudistunut laki. Palveluohjauksen periaatteet sopivat hyvin lain toteutukseen. Kouttamistyötä voidaan tehdä asiakkaan tarpeiden mukaan palveluohjauksen erilaisilla malleilla. Työskentelyn pääpaino on asiakkaan kohtaamisessa, ja tarvittaessa palveluohjaus voi olla intensiivistä tai asiakkaan asianajamista. Siirtymävaiheiden palveluohjaukseen tulee myös kiinnittää huomiota.

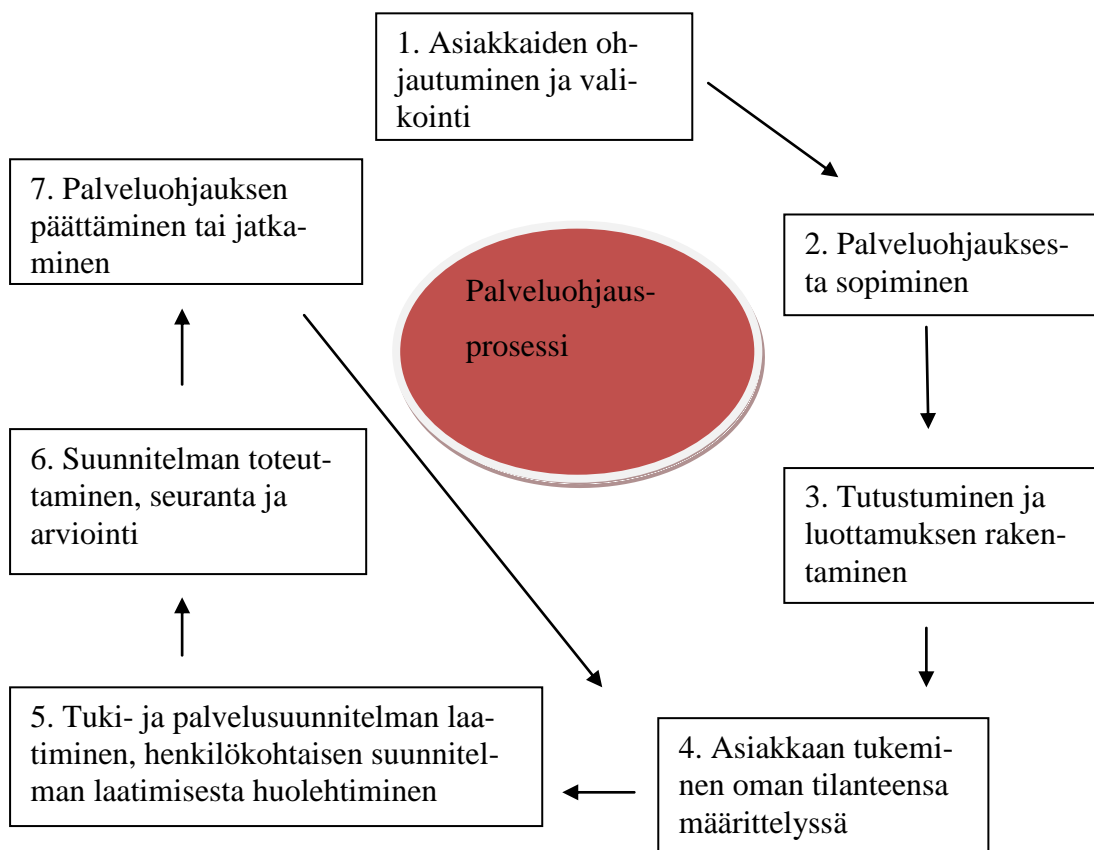
5.4 Palveluohjaus prosessina

Palveluohjaus nähdään ennalta määriteltynä prosessina eli sille on laadittu selkeä kaava, jonka mukaan toimitaan. Palveluohjaus on mallinnettu tietynlaiseksi, jotta käytännön työ olisi laadukasta ja johtaisi hyvään lopputulokseen. Liian tarkka prosessin noudattaminen voi kuitenkin johtaa siihen, ettei asiakas pysty vaikuttamaan toiminnan sisältöön ja prosessin etenemiseen. (Suominen & Tuominen 2007, 40.)

Palveluohjauksesta on perinteisesti eroteltu seuraavat vaiheet:

1. Asiakkaiden valikointi
2. Asiakkaan palvelutarpeiden arviointi
3. Palveluiden suunnittelu ja järjestäminen
4. Tavoitteiden seuranta ja järjestelyjen korjaaminen
5. Palveluohjauksen päättäminen. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 22–25.)

Pietiläinen ja Seppälä (2003) ovat laatineet prosessikaavion (kuvio 7), jossa edetään tavoitteellisesti vaiheesta toiseen. Vaiheet limittyvät osittain toisiinsa työskentelyn edetessäkin. Asiakkaan asia ja tilanne määrittelevät eri vaiheisiin paneutumisen, käytetyt työvälineet sekä etenemisen. Prosessin eteneminen edellyttää työntekijältä ammattitaitoa tunnistaa toimivat työskentelytavat. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 37.)



Kuvio 7. Palveluohjausprosessi (Pietiäinen & Seppälä 2003, 37).

Suominen ja Tuominen (2007) ovat päätyneet jakamaan palveluohjauksen komivaiheiksi prosessiksi, koska se on heidän mielestään looginen ja yksinkertainen ja näin ollen palveluohjauksessa hyvin käyttökelpoinen. Prosessi koostuu aloitusvaiheesta, työvaiheesta ja lopetusvaiheesta. Aloitusvaiheessa tärkein huomio tulee kiinnittää asiakkaan ja palveluohjaajan luottamuksellisen suhteen rakentumiselle. Liikkeelle lähdetään hitaasti ja asiakas kohdataan hänen omassa ympäristössään. Alkuvaiheesta alkaen asiakkaan itsenäinen toiminta on kuitenkin tavoitteena. Työvaiheessa palveluohjaajalle on jo muodostunut selkeä kuva asiakkaan tilanteesta. Työvaiheessa tehdään konkreettista työtä, päätetään mitä palveluja asiakas tarvitsee ja mihin tavoitteisiin työskentelyssä pyritään. Jatkuvasti seurataan ja arvioidaan asiakkaan suoriutumista arjesta. Lopetusvaiheen vuoro tulee, kun yhdessä sovitut tavoitteet on saavutettu, asiakas kantaa aktiivisesti vastuun omasta elämästään, eikä palveluohjaajaa enää tarvita. (Suominen & Tuominen 2007, 41–43.)

5.5 Palveluohjaus kunnassa

Yhteiskunnassamme monet epävarmuustekijät ja riskit ovat jatkuvasti lisääntyneet, samalla kun sosiaaliset suojaverkot ovat heikentyneet. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ongelmat ovat vaikeutuneet ja niiden ratkaiseminen vaatii eri järjestelmien ja toimijoiden yhteistyötä. Julkiseen sektoriin kohdistuu jatkuvasti leikkauksia ja hyvinvointityö on muuttunut suoritepohjaiseksi. Nämä kehityssuuntaukset ovat varmaankin vaikuttaneet palveluohjauksen suosioon. Yksittäisen työntekijän on yhä vaikeampi löytää ammatillista ratkaisua, ja tällöin sekä asiakkaan kertomus kuin muidenkin ammattilaisten mielipiteet ovat tulleet olennaisiksi työkaluiksi. Kun pelkkä oma auttamistyö on osoittautunut riittämättömäksi, on jouduttu miettimään, miten eri ammatilliset tukitoimet yhdessä helpottaisivat asiakkaan kokonaistilannetta. (Suominen & Tuominen 2007, 48–49.)

On erilaisia tapoja järjestää ja hallinnoida palveluohjausta. Täytyy huomioida paikalliset olosuhteet, edellytykset, tarpeet sekä myös asiakkaiden elämäntilanteet. Kunnissa palveluohjausta voidaan järjestää osana työntekijöiden omaa työtä. Tällöin kunnassa on useita työntekijöitä, jotka ovat saaneet koulutusta palveluohjaajan tehtävään, ja heidän joukostaan nimetään asiakkaalle tai perheelle oma palveluohjaaja. Näillä työntekijöillä on laaja tieto oman kunnan palveluista ja hyvät yhteistyösuhteet eri toimijoihin ja yleensä myös yhteydet muihin paikkakunnalla vaikuttaviin tahoihin, kuten yksityisiin palveluntuottajiin ja järjestöihin. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 74.)

Pienissä kunnissa parhaaksi vaihtoehdoksi on usein todettu oman palveluohjaajan toimen perustaminen. Tämä toimii varsinkin niissä tilanteissa kun kohderyhmä on rajattu ja asiakasmäärät ovat niin pieniä, että asiakaslähtöinen työ on mahdollista. Tässäkin ratkaisussa edellytetään tiivistä yhteistyötä muun henkilökunnan kanssa. Tällaisessa mallissa on riskinä, että palveluohjaaja jää yksin tekemään haasteellista ja raskasta asiakastyötä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 74.) Mielestäni palveluohjaus sopisi erinomaisesti Pirkkalan kunnan pakolaisohjaajan työtöteeksi juuri tämän rajatun asiakasmäärän ja selkeän kohderyhmän vuoksi.

5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN ETENEMINEN

5.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tarkoituksena on nostaa esiin periaatteet, jotka ohjaavat maahanmuuttajien kotouttamistyötä, sekä kuvata kotouttamistyön palveluprosessi, josta selviää, kuinka kotouttamistyö käytännössä toteutetaan ja miten vastuut on jaettu eri toimijoiden kesken. Tavoitteena on luoda Pirkkalan kuntaan malli siitä, kuinka pakolaisten sekä muiden maahanmuuttajien kotouttaminen tapahtuu. Malli kuvataan prosessikaaviona, ja tästä mallista kehitetään käytännön työkalu Pirkkalan kuntaan.

Opinnäytetyöllä etsitään vastausta kysymykseen: Mitä laadukkaan kotouttamisprosessin toteuttaminen kunnassa edellyttää?

5.2 Tutkimusmenetelmä ja aineistonanalyysi

Opinnäytetyöni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2006) määrittelevät laadullisen tutkimuksen todellisen elämän kuvaamiseksi. Heidän mukaansa laadullisessa tutkimuksessa todellisuuden ajatellaan olevan moninainen ja kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 152.) Opinnäytetyössäni käytin tiedonhankinta strategiana toimintatutkimusta. Toimintatutkimus ei ole Heikkisen (2001) mukaan varsinainen tutkimusmenetelmä vaan ennemminkin lähestymistapa, jossa ovat läsnä toiminta ja tutkimus samanaikaisesti. Opinnäytetyössäni pyrin käytännön toiminnan kehittämiseen. Toimintatutkimuksessa teoria ja käytäntö ovat vahvasti linkittyneet toisiinsa. (Heikkinen 2001, 170–171.)

Opinnäytetyöni aiheiston hankintamenetelmänä käytin haastattelua. Haastattelu sopii joustavuutensa takia erinomaisesti laadulliseen tutkimukseen. Haastattelun suurin etu muihin menetelmiin verrattuna on se, että aineiston keruuta voidaan säädellä haastattelun aikana, aiheiden järjestystä voidaan muuttaa ja vastauksia voidaan tarkentaa ja selventää. Haastattelijalla voi myös esittää lisäkysymyksiä ja pyytää perusteluja esitellyille mielipiteille. Haastattelu valitaan menetelmäksi usein myös siksi, että siinä korostetaan haastateltavien roolia tutkimuksessa, he ovat tutkimuksen kohteena ja antavat tutkimuksessa merkityksiä. Yleensä myös etukäteen valitut haastateltavat saadaan paremmin osallistumaan tutkimukseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 193–195.)

Tähän opinnäytetyöhön haastattelin Nokian kaupungin, Lempäälän kunnan sekä Punkalaitumen kunnan maahanmuuttajatyössä toimivia työntekijöitä. Valitsin nämä kyseiset tahot, koska halusin saada mielipiteitä erilaisista toimipisteistä. Näissä kunnissa myös maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä on suunnilleen samaan luokkaan kuin Pirkkalassa. Lisäksi näiden kuntien maahanmuuttajatyön toimijat ovat olleet aktiivisesti mukana seutukunnallisessa yhteistyössä, ja mielestäni heillä on laajaa kokemusta kotouttamistyöstä.

Haastattelin myös Pirkkalan kunnan sosiaalitoimen pakolaishuollon asiakkaita. Haastattelin niitä pakolaisia, joiden kotoutumisaika on vielä menossa tai loppunut aivan vähän aikaa sitten. Tähän valintaan päädyin koska halusin, että heidän muistikuvansa olisivat vielä tuoreita. Palvelut ovat myös muuttuneet Pirkkalassa, joten kauan aikaa Suomessa olleiden maahanmuuttajien kokemukset eivät koskisi nykyistä palvelujärjestelmää. Pirkkalaan on viime aikoina tullut pakolaisia eniten Irakista, ja koska tarvitsin haastatteluun tulkin, päädyin arabiankielen tulkin hankkimiseen. Usean eri kielen tulkkauksen tekeminen haastattelutilaisuudesta pitkän ja raskaan. Kutsuin kirjeellä kaikki alle viisi vuotta Pirkkalassa asuneet pakolaisena maahan tulleet irakilaisperheet haastatteluun. Nämä pakolaistaustaiset perheet olivat edelleen sosiaalitoimen asiakkaina ja heidän yhteystietonsa olivat helposti saatavillani. Muilla syillä, kuten perhesiteen tai työn takia Suomeen tulleita maahanmuuttajia on sosiaalitoimen asiakkaina vain satunnaisesti. Näitä kutsukirjeen saaneita perheitä oli yhteensä seitsemän, ja näissä perheissä oli yhteensä 13 täysi-ikäistä henkilöä. Paikalle saapui kolme naista kaikki eri perheistä.

Toteutin haastattelut teemahaastatteluina. Minulla oli tiedossa teemat eli aiheet, mutta kysymyksillä ei ollut tarkkaa muotoa tai järjestystä. Tekemässäni haastattelurungossa (liite 1 ja liite 2) kotoutumisprosessi oli jaettu kuuteen eri vaiheeseen: valmisteluvaihe, vastaanottovaihe, suunnitteluvaihe, palveluvaihe, seurantavaihe sekä siirtymävaihe. Haastattelut toteutin ryhmähaastatteluina. Ryhmähaastattelu on tehokas tiedonkeruun muoto, koska samaan aikaan tietoa saadaan monilta vastaajilta. Ryhmähaastattelu toimii erityisen hyvin silloin, kun vastaajat ovat vähän arkoja kertomaan mielipiteitään. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 199–200.)

Haastattelin eri toimipisteiden työntekijät omissa ryhmissään eli työntekijöiden haastatteluja on yhteensä kolme. Nämä haastattelut tein syyskuun 2012 aikana. Haastattelut kestivät puolestatoista tunnista kahteen tuntiin. Maahanmuuttaja-asiakkaat haastattelin omana ryhmänään. Tämän haastattelun tein myös syyskuussa 2012, ja tulkin käytön takia haastattelu venyi noin kolmetuntiseksi. Haastateltavien luvalla nauhoitin haastattelut. Nämä nauhoitetut haastattelut litteroin melko tarkasti sanasta sanaan. Litterointi oli pitkä ja työläs vaihe, koska nauhoitettua materiaalia oli noin kahdeksan tuntia.

Haastattelujen vastaukset analysoin sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysi tarkoittaa aineiston tarkastelua eritellen, samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia etsien ja aineistoa tiivistäen. Laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto jaetaan ensin pieniin osiin, käsitteellistetään, ja lopulta aineisto muokataan uudeksi kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysi on nykyisin suosittu menetelmä, koska se antaa tutkijalle vapauden joustavaan aineiston tarkasteluun. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tulkinnat tehdään puhtaasti aineiston perusteella. Jos taas tutkimusta viitoittaa jo tiedossa olevat asiat ja havainnot, ei analyysi voi olla puhtaasti aineistolähtöistä, vaan tällöin puhutaan teoriaohjaavasta sisällönanalyysistä. Tämän laadullisen opinnäytetyöni aineiston analysoin teoriaohjaavalla sisällönanalyysin menetelmällä. Analyysi etenee aineiston ehdoilla, mutta saatu aineisto liitetään jo olemassa oleviin teoreettisiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105–106, 109–116; Tuomi & Sarajärvi 2011, 117.)

Käsitellessäni eli lukissani tarkasti litteroitua aineistoa, huomasin, että tulokset oli mahdollonta jakaa haastattelurungon kuuden vaiheen vaiheiden alle, koska vastaukset menivät niin lomittain. Etsin litteroidusta aineistosta yhteneväisyyksiä ja eroja ja nostin tutkimuskysymyksen kannalta tärkeimmät asiat esiin. Lopulta päädyin esittämään tulokset Suomisen & Tuomisen (2007) kuvaaman yksinkertaisen palveluohjausprosessin mukaisesti kolmessa eri vaiheessa: aloitusvaihe, työvaihe ja lopetusvaihe. Omaksi luvukseen kokosin työorientaation ja työn periaatteet. Näitä alustavasti käsiteltyjä tuloksia esittelin Pirkkalan sosiaalitoimiston pakolaishuollon sosiaalityöntekijälle ja hän esitti niihin omat kommenttinsa. Lopuksi liitin haastattelujen analysoituja tuloksia aikaisempiin tutkimustuloksiin.

Teoriaohjaavaan sisällönanalyysia on kritisoitu siitä, että tutkimuksesta saattaa helposti tulla luettelo eri teorioista, eikä tutkimuksessa onnistuta tekemään johtopäätöksiä ja empiiristä tarkastelua. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1996, 166–167.) Tässä opinnäytetyössä tuon kuitenkin haastateltavien ajatukset ja käsitykset kotouttamisesta selkeästi esiin ja johtopäätökset pohjautuvat ensisijaisesti niihin.

6 TYÖNTEKIJÖIDEN JA MAAHANMUUTTAJIEN NÄKEMYKSIÄ KOTOUTTAMISPROSESSISTA

6.1 Työorientaatio ja työskentelyn periaatteet

Kuntien sosiaalitoimistoissa maahanmuuttajien kanssa työskenneltiin hyvin erilaisilla toimenkuvilla. Yhdessä kunnassa kaiken käytännön vastaanottotyön hoiti maahanmuuttajakoordinaattori ja toimeentulotuen myönsi etuuskäsittelijä. Maahanmuuttajakoordinaattori vastasi maahanmuuttajien ohjauksesta pääsääntöisesti kolmen ensimmäisen vuoden ajan. Tapauksissa, joissa maahanmuuttaja ei vielä kolmen vuoden jälkeen pärjännyt itsenäisesti, oli koordinaattori tukena pidempään. Etuuskäsittelijä tapasi asiakkaita asiakasajalla kolmen vuoden ajan ja sen jälkeen hän toivoi kirjallisia hakemuksia. Toisessa kunnassa sosiaaliohjaaja vastasi maahanmuuttajatyöstä kokonaisuudessaan, myös toimeentulotuen myöntämisestä. Haastatteluhetkellä kunnassa toimi maahanmuuttajatyötä koskeva hanke, ja hanketyöntekijä teki monia sosiaaliohjaajan delegeimia käytännön asioita, tapasi maahanmuuttajia sekä hankki monenlaista tietoa. Kolmannessa kunnassa maahanmuuttajatyön hoiti kokonaisuudessaan maahanmuuttajakoordinaattori.

Pirkkalan sosiaalitoimistossa maahanmuuttajien kanssa työskentelevät pakolaisohjaaja sekä sosiaalityöntekijä. Pääsääntöisesti pakolaisohjaaja tekee käytännön työn ja sosiaalityöntekijä hoitaa tehtävät, joihin tarvitaan virkavastuuta, kuten esimerkiksi toimeentulotuki päätökset. Yhteistyössä Pirkkalassa mietitään muun muassa linjauksia sekä sitä, keitä vastaanotetaan.

Haastatellut maahanmuuttajatyöntekijät pohtivat, etteivät välttämättä tarvitse kotoutumisajan työssä sosiaalityöntekijän työpanosta muuten kuin lastensuojelullisissa asioissa.

Kiintiöpakolaisten kanssa on nyt mennyt aika hyvin, ei oo ollu ongelmia tai ei ainakaan oo tullu esille. (työntekijä 6)

Väestöliiton (2003) teettämässä selvityksessä nähtiin tärkeäksi, että jollain toimijataholla on kokonaiskuva maahanmuuttajan tilanteesta (Mikkonen 2005, 67).

Kaikki haastatellut työntekijät kertoivat tekevänsä kotouttamistyötä. Periaatteena heillä oli kohdella asiakkaita tasavertaisesti ja asiakaslähtöisesti. Osa mietti, ettei yhdenvertaisuus toteudu niin hyvin kuin sen pitäisi. Työntekijät ihmettelivät, miksi maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaaminen tuntuu välillä monissa paikoissa niin vaikealta:

Miksi tulkkia ei voida tilata jos asiakas sellaisen tarvitsee? (työntekijä 1)

Haastateltujen työntekijöiden mukaan asiakas pitäisi aina kohdata suoraan, huomioiden asiakkaan kapasiteetti ja tietämys. Sen toimijan pitäisi asia hoitaa, jolle kyseisen asian hoitaminen kuuluu.

Yhdenvertaisuuslaki ohjaa palveluiden toteuttamista ja määrää viranomaiset muuttamaan niitä olosuhteista, joissa yhdenvertaisuus ei toteudu (Yhdenvertaisuuslaki 2004). Käytännössä tämän voi tulkita niin, ettei kaikkia pidä kohdella samalla tavalla, vaan heikommassa asemassa olevaan tulee kiinnittää erityistä huomiota. Maahanmuuttajia voi huomioida esimerkiksi pidemmällä ajanvarausajolla sekä varmistamalla, että asia on ymmärretty. (Berg 2012, 29.) Merja Aniksen (2008) tutkimukseensa haastattelemissa sosiaalityöntekijöillä ei monellakaan ollut selkeää työorientaatiota maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamiseen. Sosiaalityöntekijät toimivat omien asenteidensa ja kokemustensa kautta. (Anis 2008, 86.) Pirkko Pitkänen (2006) taas havaitsi omassa tutkimuksessaan viranomaisten odottavan, että maahanmuuttajat sopeutuisivat organisaatioiden vaikiintuneisiin toimintamalleihin, eikä näitä toimintoja oltu valmiita muuttamaan (Pitkänen 2006, 6).

Osa tähän opinnäytetyöhön haastatelluista työntekijöistä kaipasi enemmän suunnitelmallisuutta ja muiden kunnan toimijoiden tukea työhönsä. Yksin työskentely koettiin haasteelliseksi varsinkin työn kehittämisen kannalta. Hankalana nähtiin myös se, jos saman työntekijän vastuulla on toimeentulotuen myöntäminen sekä sosiaalinen ohjaus ihmisen kodeissa, tällöin koettiin, että suhteeseen muodostui jännitteitä.

Se sama ihminen joka just käy sun kanssa siellä pankissa tai kaupassa tai ohjaa asioissa ja vastaa sun kysymyksiin, ja sit se sama ihminen on se joka myöntää sen sun toimeentulotuen, ni tän mä oon ajatellu olevan hankalaa. (työntekijä 4)

Palveluohjaustyössä palveluohjaaja ei voi samanaikaisesti ajaa asiakkaidensa etuja ja toimia etuuksien jakajana (Suominen & Tuominen 2007, 21).

Näissä kolmessa haastatteluihin osallistuneessa kunnassa oli erilaisia sopimuksia ELY-keskuksen kanssa kiintiöpakolaisten vastaanotosta. Yhdessä kunnassa oli avoin sopimus, ja toisissa kunnissa tehtiin aina jokaisesta pakolaisryhmästä valtuustossa erillinen päätös. Työntekijät näkivät, että olisi suunnitelmallisempaa työskennellä, jos olisi olemassa jokin jatkuva sopimus siitä, kuinka monta pakolaista vastaanotetaan vuodessa. Työntekijöiden mielestä olisi hyvä jos pakolaisten vastaanotossa voisi pitää jatkuvasti ”pientä virtaa auki”. Liian suurten ryhmien vastaanottaminen kerrallaan koettiin haasteelliseksi. Positiivista isomman ryhmän vastaanottamisessa olisi kuitenkin se, että voisi järjestää heille oman kielikurssin.

Työntekijät kertoivat, että kunnat saavat useimmiten esittää toiveita siitä, millaisia pakolaisryhmiä vastaanottavat. Kunnat voivat toivoa perheen kokoa ja tulijoiden kansalaisuutta. Yleensä saatavilla olevien asuntojen koot määrittävät sitä, millaisia perheitä voidaan ottaa. Kunnat pyrkivät myös ottamaan pakolaisia samoista kulttuuri- ja kieliryhmistä, jotta pakolaiset saisivat tukea omasta yhteisöstään. Tutkimustulosten valossa kollektiivisista kulttuureista tulevien pakolaisyhteisöjen tulee olla riittävän suuria, jotta sosiaalinen elämä, viihtyvyys ja hyvinvointi voidaan turvata (Pentikäinen 2005, 241).

Kunnissa ei juurikaan oltu varauduttu niiden asiakkaiden alkukartoituksiin, jotka eivät ole sosiaalitoimiston eivätkä TE-toimiston asiakkaita. Osa haastatelluista maahanmuuttajatyöntekijöistä ajatteli, että näissä tapauksissa tarvittava palvelu ostetaan ALMA-hankkeelta (Alueellisen maahanmuuton kehittämishanke), ja osassa kunnista sosiaalitoimisto oli hoitanut tällaiset alkuhaastattelut. Näitä asiakkaita ei oltu tavattu vielä mon-
taa. Maahanmuuttajatyöntekijät kokivat, ettei heillä ole ammattitaitoa kielitaidon testaamiseen ja opiskeluvalmiuksien kartoittamiseen. Laki kotoutumisen edistämisestä velvoittaa kunnat huomioimaan palveluissaan kaikki maahanmuuttajaryhmät ja kaikilla on halutessaan oikeus alkukartoitukseen. Joillakin työntekijöillä oli ajatus, etteivät kunnan päättäjät välttämättä tunne lakia kotoutumisesta kovin hyvin, eivätkä maahanmuuttajien asiat ole kunnassa ”tapetilla”. Myös muiden maahanmuuttajien kuin sosiaalitoimen asiakkaiden kotoutumiseen tulisi työntekijöiden mielestä kuitenkin panostaa.

Dokumentointiin maahanmuuttajatyön toimijat eivät kertoneet käyttävänsä kovin paljoa aikaa. Monissa kunnissa dokumentoitiin vain isoimmat merkitykselliset asiat. Moni haastateltu työntekijä kuitenkin näki, että dokumentointiin tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Pitäisi kirjata ylös ongelmakohtia ja asioita joihin tulee jatkossa panostaa enemmän työn kehittämisen näkökulmasta.

6.2 Aloitusvaihe

Pakolaisten vastaanottaminen alkaa kunnissa asunnon ja sinne tarvittavien peruskalusteiden hankinnalla. Osa kalusteista hankitaan vasta pakolaisten saavuttua, ja tällöin työntekijä yleensä kulkee pakolaisten mukana tekemässä näitä hankintoja. Kuntien maahanmuuttajatyöntekijöiden haastatteluissa sekä maahanmuuttajien haastattelussa nousi esiin, että kunnissa on hyvin erilaisia käytäntöjä asuntojen kalustuksen ja rahana myönnettävän alkuavustuksen suhteen. Esimerkiksi toisissa kunnissa asuntoihin hankittiin uudet kalusteet ja toisissa kalusteet kerättiin lahjoituksina. Kuntien erilaisten käytäntöjen on havaittu vaikeuttavan maahanmuuttajien kanssa työskentelyä, koska maahanmuuttajien on vaikea uskoa kohtelun olevan oikeudenmukaista jos asiat näyttävät olevan paremmin naapurikunnassa (Berg 2012, 27). Kotoutuminen alkaa siitä, että maahanmuuttajat saavat järjestettyä perusasiat, kuten asumisen ja toimeentulon, tyydyttävällä tavalla kuntoon (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006, 13).

Ennen pakolaisten saapumista on yleensä oltu yhteydessä maistraattiin, terveydenhuoltoon, TE-toimistoon, kouluihin sekä mietitty toimeentulotukiasiat kuntoon. Etukäteen valmistellaan myös kuljetukset lentokentältä uusiin koteihin ja varataan tarvittavat tulkit. Yhdessä kunnassa kaikki mahdollinen oli suunniteltu valmiiksi ennen pakolaisryhmän saapumista, kaikille oli valmiina jopa suomen kielen kurssipaikat.

6.2.1 Ohjaus ja neuvonta

Laki edellyttää kuntia tarjoamaan kaikille maahanmuuttaja-asukkailleen tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, tietoa heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Kaikissa kunnissa oli haastateltujen työntekijöiden mukaan riittävästi resurssia alkuvaiheen vastaanottoon.

Asiakaspopulaatio on tarkoituksella sen verran pieni, että ohjaustyöhön jää aikaa. (työntekijä 5)

Suomen kuntaliiton arvion mukaan maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluihin menee 1,5-2-kertainen aika suomalaisten palveluihin verrattuna (Pöyhönen, Tarnanen, Vehviläinen & Pihlaja 2010, 52). Työntekijät kertoivat pystyvänsä kulkemaan pakolaisten mukana hoitamassa vaadittavat käytännön asiat sekä tekemässä hankintoja. Tulkkia käytetään alussa paljon. Ensimmäisten viikkojen aikana täytyy käydä maistraatissa rekisteröitymässä, hoitaa terveystarkastukset, ilmoittautua TE-toimistoon, hankkia bussikortit ja opetella liikkumaan, hankkia pankkikortit, puhelimet, asianmukaiset vaatteet ja huolehtia monista muista asioista. Haastatellut maahanmuuttajat kertoivat, että internet liittymän avaaminen mahdollisimman pian on heille hyvin tärkeää, jotta he voivat pitää yhteyttä sukulaisiin ja tuttaviiin. Monet maahanmuuttajat tuntevat syyllisyyttä oman perheyhteisön jättämisestä kotimaahan (Pentikäinen 2006, 233).

Palveluohjauksen periaatteiden mukaisesti monissa kunnissa kotouttamistyöstä vastaa tietty vastuhenkilö. Aloituvaiheessa työskentelyn pääpaino on luottamuksellisen suhteen rakentamisessa. (Suominen & Tuominen 2007, 41.)

Haastatellut kiintiöpakolaisena Suomeen tulleet asiakkaat kertoivat vastaanoton olleen todella hyvä. Heitä vastassa oli jokaiselle perheelle oma työntekijä ja jääkaapissa oli jopa ruokaa valmiina.

Meitä otettiin todella lämpimästi vastaan verrattuna siihen, mitä me kuullaan muitten maitten sosiaaliturvajärjestelmistä, niin tämä on ollut todella hyvää palvelua. (maahanmuuttaja 3/tulkki)

Turvapaikanhakijana Suomeen tulleen maahanmuuttajan kokemukset olivat hyvin erilaiset, koska minkäänlaista vastaanottoa ei ollut ja kaikki oli hyvin pelottavaa. Pakolaisia koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että on helpompaa tulla uuteen maahan odotettuna, valmisteltuun tilanteeseen, kuin turvapaikanhakijana epämääräiseen tilanteeseen (Pentikäinen 2005, 233).

Alkuvaiheessa kunnissa järjestetään erilaisia infoja palveluista, kuten KELAsta, TE-toimistosta, kirjastosta, nuorisotoimesta sekä tarvittaessa ikäihmisten palveluista. Toimeentulotuki prosessia selvennetään jatkuvasti. Asiakkaille tehdään selväksi, mitä oleskelulupa tarkoittaa ja milloin se täytyy uusida. Kaikissa kunnissa nähtiin hyväksi asiakkaiden informoiminen asumisesta Suomessa. Maahanmuuttajille järjestettiin omalla kielellä ohjausta ja neuvontaa asuintalonsa järjestyssäännöistä, näytettiin paikkoja ja kerrottiin käytäntöjä. Joissain kunnissa asumisinfo tuli vuokranantajan puolesta, ja joillakin vuokrataloilla on sosiaalinen isännöitsijä. Toisiin kuntiin info pyydettiin Pakolaisavun Kotilo-projektin työntekijältä. Haastatellut työntekijät kertoivat, että asumisen ongelmia oli tullut lähinnä saunavuoroista, metelöinnistä ja liian voimakkaasti tuoksuvista ruuista. Jonkin verran maahanmuuttajilla oli myös rästivuokria.

Haastatellut työntekijät näkivät, että alussa pakolaiset ovat melko ”pyörreksissä” uuden ja erilaisen tiedon määrästä, eivätkä pysty sisäistämään kaikkea. Joten tietoa tulisi antaa pieninä annoksina vähän kerrallaan. Työntekijät pyrkivät järjestämään aikaa asiakkaan kanssa myös pelkälle ihmettelylle ja keskustelulle siitä, mitä Suomessa tapahtuu.

Alkuvaiheessa olis aikaa vaan sille ihmettelylle, mitä yhteiskunnassa tapahtuu ja miten ihmiset täällä elää. (työntekijä 4)

Yhteisessä keskustelussa Pirkkalan kunnan sosiaalityöntekijän kanssa, totesimme, että infoja eri toimipaikoista voisi järjestää enemmän uusien pakolaisten saapuessa kuntaan. Tutkimushetkellä Pirkkalassa järjestetään infot asumisesta ja kirjastosta, mutta myös TE-toimiston ja KELAn palveluista voisi kertoa tarkemmin. Nuorisotoimen ja ikäihmisten palveluihin kannattaisi myös tutustua.

Maahanmuuttajat toivat myös esiin tarpeen saada tietoa vaiheittain, jotta sitä pystyy rauhassa sulattelemaan. Rahan käytöstä haluttaisiin puhua enemmän, koska alussa on hyvin vaikeaa jakaa saatua rahasummaan riittävän pitkäksi aikaa. Haastatellut maahanmuuttajat kokivat vaikeaksi hahmottaa, miksi joskus rahaa tuli KELAsta sekä sosiaali-toimistosta, ja joskus vain sosiaalitoimistosta. Työntekijät kertoivat joutuvansa selittämään useaan kertaan, ettei saadulla rahalla voi heti ostaa kaikkea, mitä tekee mieli, koska muuten raha ei riitä ruokaan.

Sitä rahan käyttöä ei voi liian tarkkaan käydä läpi, koska kaikkea tekee mieli ja se raha on kuitenkin melko pieni. Heti ei kannata mennä Giganttiin, on ymmärrettävää että kaikkea tekee mieli mut jos ostaa kännykät ja taulutelevisiot niin ei voi saada sänkyjä. (työntekijä 5)

Työntekijät kertoivat, että harvinaisempien kielten tulkkeja on valitettavasti välillä vaikea saada, ja silloin kun tulkki tulee, niin päivät ovat hyvin täysiä hoidettavista asioista. Tämä on rankkaa niin asiakkaalle kuin työntekijällekin.

Haastatellut työntekijät kokivat, että maahanmuuttajilla on kovat odotukset uuden kotimaansa suhteen, ja usein maahanmuuttajat joutuvat pettymään. Yksi haastateltu työntekijä kuvasi:

Jos siinä pettymyksessä vielä joutuu odottamaan perusasioiden hoitamisesta, niin se on hyvin raskasta. Ja tavoitteenahan on aikaan saada luottamukselliset välit asiakkaan kanssa. (työntekijä 5)

Maahanmuuttajatyötä tekevät työntekijät kertoivat haluavansa tehdä työnsä mahdollisimman hyvin ja nopeasti alusta alkaen, ettei kovia kokeneille asiakkaille tule tunnetta ettei heidän asioitaan hoideta.

6.2.2 Omakielinen materiaali ja toiminta

Haastatellut maahanmuuttajat kertoivat saaneensa etukäteen melko vähän tietoa Suomesta. Monet heille kerrotut tiedot eivät myöskään pitäneet paikkaansa. Etuuksien määrää oli kuulemma liioiteltu, ja monista asioista oli peloteltu, esimerkiksi ettei huivia saa käyttää.

Tieto, jonka perusteella piirsimme kuvan tästä maasta ei pitänyt paikkaansa. (maahanmuuttaja 1/tulkki)

Maahanmuuttajat toivoivat tietoa perusasioista omalla äidinkielellään. He halusivat alussa selkeän tietopaketin siitä, mitä postissa tulee, esimerkiksi mikä kirje on sähkölasku ja mikä KELAsta. Maahanmuuttajat kertoivat, että Suomessa jaettavien paperien määrä saa heidät alussa aivan ymmälleen. Suomen palvelujärjestelmää on myös hyvin vaikea hahmottaa ja eri tahojen roolit menevät sekaisin. Jonkinlainen palvelujärjestelmä kartta omalla äidinkielellä nähtiin hyvänä vaihtoehtona. Yksi haastateltu maahanmuuttaja kertoi, ettei hänelle ole vielä kahden Suomessa asutun vuoden jälkeenkään selvillä, mikä on työvoimatoimiston rooli.

Tiedätkö, minä en rehellisesti sanottuna tiedä vielääkään, mikä on työvoimatoimiston rooli. Olen käynyt siellä ja virkailija kertoi muutamia asioita ja antoi ajanvarauskortin, mutta minä en tiedä, mitä he siellä tekevät. (maahanmuuttaja 2/tulkki)

Keskustelussa Pirkkalan kunnan maahanmuuttajatyön sosiaalityöntekijän kanssa opinnäytetyön tuloksista, nousi esiin tarve laatia selkeä palvelujärjestelmä kartta suomalaisen yhteiskunnan palvelujärjestelmästä, varsinkin sosiaalitoimiston, TE-toimisto ja KE-LAn yhteydestä. Tätä karttaa voisi tarvittaessa kääntää myös maahanmuuttaja-asiakkaiden omalle äidinkielelle. Maahanmuuttajat tarvitsevat kokonaisvaltaista ymmärrystä suomalaisesta yhteiskunnasta. Palveluohjauksen tarve on noussut asiakkaiden vaikeudesta hahmottaa palvelujärjestelmää (Suominen & Tuominen 2007, 19).

Tämän yhteiskuntien erilaisuuden on havaittu myös aikaisempien tutkimusten valossa hankaloittavan maahanmuuttajien kotoutumista. Pelkkä kirjallinen materiaali ei kuitenkaan riitä, sillä maahanmuuttajat saattavat olla luku- ja kirjoitustaidottomia, eivätkä he välttämättä tunne kelloa ja kalenteria. (Alitolppa-Niitamo, Moalin & Novitsky 2005, 85; Söderling & Alitolppa-Niitamo 2005, 109; Berg 2012,19.)

Opinnäytetyöhön osallistuneissa kunnissa on olemassa painettuja kuntainfoja, ja osassa kunnista ne oli laadittu selkokielisiksi maahanmuuttaja-asiakkaita ajatellen. Maahanmuuttajatyöntekijät jakoivat asiakkaille myös internetistä saatavia erikielisiä infoja Suomesta. Yhdessä kunnassa kunnan esite oli käännetty maahanmuuttajien omalle äidinkielelle. Kaikissa kunnissa on olemassa jonkinlainen kotouttamisohjelma, mutta osassa kuntia ohjelma oli ollut jo pitkään päivitysvaiheessa.

Haastatellut työntekijät näkivät myös, että maahanmuuttajat saavat alkuvaiheessa paljon tukea oman kulttuurinsa verkostoilta. Jossain kunnassa maahanmuuttajat olivat perustaneet oman yhdistyksenkin. Työntekijät pitivät hyvänä asiana oman yhteisön tukea, mutta miettivät samalla, että jatkuva oman äidinkielen puhuminen vapaa-ajalla hidastaa suomen kielen oppimista. Samansuuntaisia havaintoja löytyi aikaisemmistakin tutkimuksista. Vertaistuki ja maahanmuuttajien osallistuminen oman kieli- ja kulttuuriryhmänsä toimintaan nähtiin hyvänä tukena uuteen yhteiskuntaan sopeutumisessa. (Anis 2008, 87; Nisula 2010, 279–280.) Osa maahanmuuttajista on halunnut muuttaa pois pieniltä paikkakunnilta, koska ovat kotoisin suurkaupungista eikä pieni paikkakunta ole tuntunut ”kotoisalta”.

Opinnäytetyön haastatteluissa ei sivuta maahanmuuttajien omaa kulttuuria millään lailla ja sen vuoksi tämä opinnäytetyö ei anna vastausta siihen, kuinka tärkeäksi maahanmuuttajat oman kulttuurinsa ja kielensä kokevat.

6.3 Työvaihe

Työvaiheessa suunnitellaan, mitä palveluja asiakas tarvitsee, ja mihin työskentelyssä pyritään (Suominen & Tuominen 2007, 42.). Kotoutumisaika on niin pitkä, että asiakkaan tavoitteet muovautuvat työskentelyn aikana monta kertaa. Maahanmuuttajien sopeutumisessa uuteen kotimaahan tavoitellaan integraatioasennetta. Integroitunut maahanmuuttaja näkee oman kulttuurinsa tärkeänä, mutta ottaa siihen vaikutteita myös suomalaisen yhteiskunnan arvoista ja tavoista. Integraation saavuttaneet maahanmuuttajat sopeutuvat yleensä yhteiskuntaan paremmin kuin ne, jotka valitsevat jonkun muun vaihtoehdon (marginalisaatio, assimilaatio tai separaatio). Yhteiskunnan tulisi kiinnittää erityistä huomiota tekijöihin, joilla voitaisiin lisätä integraatiota ja välttää marginalisatiota. (Phinney ym. 2006, 213–219.)

Haastateltujen työntekijöiden mielestä he ovat pystyneet kotouttamistyössään huomioimaan yksilölliset tarpeet hyvin. Haastatellut maahanmuuttajat toivoivat työntekijöiltä aikaa keskustelulle ja totuudenmukaisen tiedon saamista. He toivoivat tasaisin väliajoin ”istuntoja”, joissa he saisivat tuoda esiin mielipiteitään ja ajatuksiaan.

Me tarvitsemme henkilön, joka kuuntelisi niitä huolia joita on ja ongelmia joita kohtaamme täällä, että asiat pyörisivät oikeasti. Minä olen aivan varma siitä, että tapaamisilla ja ohjaavilla istunnoilla, joissa keskustellaan ja saisin tuoda esille ajatuksiani ja saisin vastakaikua, tiedätkö toiselta henkilöltä, minun vaivat ja ongelmat ratkaistaan. (maahanmuuttaja 1/tulkki)

Haastatellut maahanmuuttajat kuvasivat, että vaikka moniin asioihin ei tulisikaan muutosta, niin ainakin heitä olisi kuultu, ja he saisivat jotain vastakaikua ideoilleen. Henkilökohtaisissa tapaamisissa työntekijöiden kanssa he saivat ohjausta ja neuvoja. Keskustelujen saman ihmisen kanssa koettiin kohentavan myös mielialaa ja vähentävän lääkärin ja lääkkeiden tarvetta. Maahanmuuttajat toivoivat panostusta myös aikuisten palvelujen kehittämiseen. Lasten asiat tulivat heidän mielestään hyvin huomioiduiksi ja hoidetuiksi.

Haastatelluilla maahanmuuttaja-asiakkailla oli käsitys, että Pirkkalasta saa parempaa palvelua kuin esimerkiksi Tampereelta. Maahanmuuttajat kertoivat keskustelleensa asiasta kursseilla, ja tamperelaiset maahanmuuttajat olivat kertoneet joutuvansa aina vараamaan ajan sosiaalitoimistoon ja odottamaan kauan, että saavat asiansa hoidettua. Haastatellut maahanmuuttajat kertoivat, että Pirkkalan sosiaalitoimistossa vastataan hyvin puhelimeen, ja jos ei vastata, niin soitetaan takaisin.

Palvelu on kunnittain vaihtelevaa, täällä huomaamme ettei se kulje samaa linjaa valtakunnallisesti Suomessa, esimerkiksi Pirkkalan tuottamat palvelut ovat paljon paremmat kuin Tampereen. (maahanmuuttaja 2/tulkki)

Haastatellut kuntien työntekijät kertoivat olevansa pääsääntöisesti helposti tavoitettavissa. He vastasivat puhelimeen aina pystyessään, ja vastaanottivat asiakkaita joustavasti. Työntekijät vastasivat myös asiakkaiden soittopyyntöihin. Rakenteelliset ongelmat, kuten liian suuri asiakasmäärä ja jatkuva kiire, saattaa muuttua vuorovaikutusongelmaksi, jos asiakkaat eivät luota työntekijään (Anis 2008, 87).

6.3.1 Osallisuus

Yksi selvimmistä aikaisemmista tutkimuksista esiin noussut seikka kotoutumisen onnistumisessa on maahanmuuttajien aktiivinen osallistuminen omien asioidensa hoitamiseen (Anis 2008, 87; Nisula 2010, 279–280; Mikkonen 2005, 66–67). Palveluohjauksen periaatteet myös korostavat asiakkaan toimintakyvyn vahvistamista ja välttävät puolesta tekemistä. Tavoitteena on itsenäinen elämästä selviytyminen. (Suominen & Tuominen 2007, 13.) Haastatellut maahanmuuttajatyöntekijät pyrkivät aktivoimaan asiakkaitaan mahdollisimman pian itsenäiseen toimintaan ja asioistaan huolehtimiseen. Alussa käytiin asiakkaiden kanssa muutamia kertoja yhdessä eri tahojen luona, mutta sitten asiakkaiden piti selviytyä itse. Maahanmuuttajatyöntekijä selvitti jokaisen yhteisen virastokäynnin asiakkaalle.

Haastatellut maahanmuuttajat kokivat vuosienkin jälkeen monien paperiasioiden hoitamisen liian vaikeaksi yksin, esimerkiksi perheenyhdistämisprosessi oli liian haasteellinen ilman työntekijän tukea. Toivottiin, että työntekijä ainakin yrittää auttaa, eikä sano, ettei tämä asia kuulu meille.

Aikaisemmista maahanmuuttajien kotoutumista koskevista tutkimuksista on noussut vahvasti esiin osallisuuden merkitys. Maahanmuuttajilla tulee olla mahdollisuus omien asioidensa hoitoon, heillä tulee olla vastuu omasta elämästään ja heidän lähtökohdistaan käsin pitää määritellä työskentelyn tavoitteet. Eli maahanmuuttajien tulee olla aktiivisesti mukana sekä suunnittelussa että toiminnassa. (Anis 2008, 87; Mikkonen 2005, 67; Nisula 2010, 279–280.)

Haastatellut työntekijät kokivat asiakkaiden aktivoimisen välillä haasteelliseksi, koska asiakkaat toivoivat, että asioita tehtäisiin heidän puolestaan. Asiakkaat arastelivat suomen kielen puhumista ja toivoivat työntekijän hoitavan siksi joitakin asioita.

Työssä joutuu jatkuvasti miettimään, miten kannatella asiakasta kevyesti ilman puolesta tekemistä ja passivointi, niin että asiakkaan tiedot ja taidot lisääntyvät. (työntekijä 4)

Maahanmuuttajien passiivisuus ja arkuus voi johtua monista asioista. Maahanmuuttajilla voi olla takanaan traumaattisia kokemuksia, joiden käsittelemättömyys estää tavoitteellisen toiminnan. Maahanmuuttajat tulevat myös usein kulttuureista, joissa työntekijällä on ollut valta päättää asioista. Osa maahanmuuttajista uskoon lisäksi vahvasti siihen, että kaikki on ennalta määrätty, eivätkä he voi siihen omalla toiminnallaan vaikuttaa. (Berg 2012, 18–19.)

Haastatellut maahanmuuttajat toivoivat enemmän vapaa-ajan toimintaa. Äidit kokivat, ettei heille juurikaan jää mitään tekemistä lasten kasvettua isoiksi. Naiset toivoivat omaa harrastusvuoroa, esimerkiksi kuntosalia tai salsa-tuntia. Harrastuksella he näkivät olevan vaikutusta sekä heidän henkiseen että fyysiseen kuntoonsa, sen uskottiin edistävän heidän hyvinvointiaan. Haastatellut naiset kokivat vaikeaksi menemisen mukaan suomalaisten naisten harrasteryhmiin, ja kuntosalille he eivät halunneet mennä, koska siellä on myös miehiä.

Minä ehdotan, että meille järjestetään liikuntatoimen kanssa tällainen vuoro kuntosalilla tai liikuntahallilla, jossa me voitaisiin harrastaa liikuntaa. Talvella en mielelläni harrasta ulkoliikuntaa, tämä olisi mielestäni reilua meitä kohtaan, jotka käyttävät huivia. (maahanmuuttaja 1/tulkki)

Haastatellut maahanmuuttajatyöntekijät olivat taas pitkälti sitä mieltä, että vapaa-ajan toimintaa tulisi järjestää niin, että se on tarkoitettu kaikille kuntalaisille, eikä jakoa maahanmuuttajien omaan toimintaan nähty kotoutumisen kannalta hyvänä. Myös aikaisemmista tutkimuksista oli noussut esiin ajatus, että maahanmuuttajia tulisi integroida vahvemmin kantaväestön kulttuuri- ja harrastustoimintaan (Uusikylä, Puurtinen, Terävä & Kinnunen 2010, 54).

Maahanmuuttajat nostivat esiin myös toiveen siitä, että he saisivat kotoutumisaikana tukea muutaman kerran kuukaudessa bussilippuun Tampereelle. Koko perheen bussilla kulkeminen koettiin kalliiksi, ja talvella pimeällä he eivät voi liikkua esimerkiksi pyöräillen. Maahanmuuttajat toivoivat myös, että saisivat matkustaa kerran vuodessa ulkomaille ilman, että se vaikuttaa heidän saamiinsa etuuksiin. He näkivät matkoista olevan suuri hyöty mielenterveydelle. Suomen ilmasto on heille niin vieras ja kulttuuri vaikea, ja heillä on suuri ikävä muualla asuvia sukulaisia.

Haastatelluista maahanmuuttajista vain yksi kertoi saaneensa suomalaisia ystäviä. Ystävät olivat löytyneet seurakunnan piiristä, ja hän koki näiden suomalaisten ystävien avun ja tuen valtavan tärkeäksi. Rasismia nämä maahanmuuttajat eivät kertoneet kokeneensa, vaikka yleisten asenteiden koetaan muuttuneet taas enemmän ulkomaalaisvastaisiksi (Puuronen 2011, 37). Haastatelluilla työntekijöillä oli käsitys, että maahanmuuttajat ja kantaväestö ovat melko vähän tekemisissä keskenään. Haastatellut maahanmuuttaja-asiakkaat kertoivat työntekijän kotikäyntien olevan mukavaa vaihtelua arkeen. Joissakin perheissä maahanmuuttajatyöntekijä oli ainut vieras joka ”kävi kylässä”, ja häntä varten leivottiin ja valmistauduttiin kuin juhlatilaisuuteen. Haastateltujen maahanmuuttajien oli vaikea ymmärtää työntekijän roolia, heistä tuntui että työntekijästä oli tullut heille ystävä, eivätkä he ymmärtäneet, miksi eivät voineet tavata työntekijän perhettä vapaa-ajalla. Aikaisemmissa tutkimuksissa yhteydenpito valtaväestön kanssa oli koettu tärkeäksi kotoutumisen edistäjäksi (Liebkind ym. 2004, 51).

Haastatellut työntekijät kertoivat, että lapsille etsitään harrastuksia ja näiden harrastusten kustannuksiin myönnetään toimeentulotukea. Lapset harrastivat muun muassa jalkapalloa, tanssia ja partiota. Haastatellut maahanmuuttajat kertoivat, että heidän lapsensa olivat saaneet suomalaisia ystäviä, ja monilla oli ystäviä omasta kulttuuristaan. Jonkin verran lapset olivat kokeneet ennakkoluuloja yläkoulussa. Yksi haastatelluista maahanmuuttajista kertoi, ettei hänen lapsellaan ollut lainkaan ystäviä eikä harrastuksia.

Haastatellut työntekijä kertoivat, että kunnista löytyy monenlaista vapaa-ajantoimintaa myös aikuisille maahanmuuttajille. Toimintaa järjestävät seurakunta, vapaa-aikatoimi, Mannerheimin lastensuojeluliitto (MLL), Suomen punainen risti (SPR) ja lisäksi pakolaiset käyvät työväenopiston järjestämällä kursseilla. Yhdessä kunnassa Rotary-naiset järjestävät kerran kuussa naisten kokouksen suomalaisessa kodissa, johon tilataan myös tulkki. Yhdessä kunnassa sosiaalitoimen työntekijä ylläpitää monikulttuurista kahvilaa yhdessä seurakunnan työntekijän kanssa. Kahvilassa keskustellaan ja opiskellaan suomen kieltä, sekä sieltä saa apua erilaisten asioiden hoitoon. Joissain kunnissa pakolaisille oli löydetty tukihenkilöitä ja ystäväperheitä, muun muassa lehti-ilmoitusten ja Punaisen ristin Tampuri-vapaaehtoistoiminnan kautta. Osa pakolaisista käy Tampereen tarjoamassa maahanmuuttajatoiminnassa, kuten Hervannan uimahallissa naisten uimavuorolla, Sofian pysäkin toiminnassa, SPR:n Kaiken maailman kahvilassa sekä Miesten kansalaistalo Mattilassa. Monet nuoret käyvät aktiivisesti punttisalilla. Aikuiset käyvät myös ompelemassa, kokkikursseilla ja soittamassa. Joissain kunnissa myös aikuisten harrastusmaksuja on tuettu kotoutumisaikana toimeentulotuella ja siihen on ollut ELY-keskuksen tuki. Näissä kunnissa kotoutumisen edistäminen nähdään laajasti, sisältäen kaiken kielen kehityksestä, kulttuuriin ja suomalaisiin tutustumiseen.

Kustannetaan toimeentuluesta, aikuistenkin, niin kauan kun ne on pakolaistyön piirissä, ni just sen takia et se auttais sitä sopeutumista ja suomen kielen taitoo sit mahdollisimman nopeesti, et olis jotain kohtaktia näihin ryhmiin, joissa olis suomalaisia mukana. (työntekijä 7)

Muutamassa kunnassa on tavoitteena saada aikaiseksi monikulttuurinen kokkauskurssi, esimerkiksi työväenopiston kanssa yhteistyössä. Samoin ”tietoa suomalaisuudesta”-kurssi voisi olla tarpeellinen.

Osa maahanmuuttajatyöntekijöistä koki olevansa markkinointityössä. Maahanmuuttajille kerrottiin kaikista mahdollisista palveluista: Hervannan seurakunnan toiminnasta, työväenopiston kursseista, urheiluseurojen toiminnasta, Tampereen omakielisestä neuvonnasta, Pakolaisneuvonnasta... Työntekijä markkinoi ja ohjaa ja asiakas päättää mihin haluaa osallistua. Työntekijöille jäi kuitenkin välillä tunne, että asiakas osallistuisi jos toiminta olisi aivan naapurissa, kauas ei haluta lähteä.

6.3.2 Kielikoulutus

Laki kotoutumisen edistämisestä velvoittaa kunnat tarjoamaan maahanmuuttajille neuvontaa kielikoulutuksesta ja työnhausta. Maahanmuuttajatyön toimijat näkivät, että lapsille oli hyvin suomen kielen koulutusta saatavilla. Lapset pääsivät valmistavaa opetukseen pian Suomeen saapumisen jälkeen. Haastatellut maahanmuuttajat kertoivat, että olivat tyytyväisiä Pirkkalan perusopetukseen, opetus nähtiin korkealaatuiseksi. Valmistavasta opetuksesta meno suomalaisiin ryhmiin oli aluksi lapsille vaikeaa, mutta haastateltujen maahanmuuttajien mielestä kielen oppii siellä paremmin kuin ryhmässä, jossa on vain maahanmuuttajia.

Aikuisten palvelut taas olivat melko erilaisia kunnasta riippuen. Haastatellut työntekijät kertoivat, että syrjäisemmässä sijaitseviin kuntiin on vähemmän tarjolla kielikoulutusta, ja varsinkaan luku- ja kirjoitustaidottomille ei koulutusta tahtonut löytyä. Välillä oli tarjolla vain muutama tunti kansalaisopiston suomen kielen alkeet – kurssia. Osalla paikkakunnista oli myös haasteellista laatia maahanmuuttajan kielikoulutukseen yksilöllistä polkua, koska yleensä oli otettava se koulutus, mitä tarjolla oli.

Kyl nyt täytyy sanoa, et kyl se melkein menee, et mitä paikkoja on auki niin sinne, et oisko tää nyt hyvä, eli ei siin oo kauheesti sitä yksilöllistä polkua mietitty ja sit ku ne on ollu jo pidempään täällä ni sit voi jo mieltää asiakaslähtöisemmin. (työntekijä 1)

Toisista kunnista taas kielikoulutukseen oli päästy hyvin nopeasti.

Haastatellut maahanmuuttajat näkivät, että aluksi heidän tärkein työnsä on suomen kielen oppiminen. He kertoivat päässeensä kielikursseille hyvin, mutta olivat välillä pettyneitä opettajien opetuksen tasoon. Oikean tasoinen opetus ja se, että opettaja osaa opettaa juuri maahanmuuttajia, nähtiin tärkeänä. Tasotestejä kiiteltiin. Opetuksen toivottiin olevan käytännönläheisempää, eli opetusta siitä, miten asioidaan eri toimipaikoissa sekä puhekielen opetusta. Maahanmuuttajat näkivät suomen kielen oppimisen todella tärkeänä itsenäisen elämisen kannalta sekä aivan välttämättömänä, jotta pystyy seuraamaan lastensa elämää. Teoriaosuudessa nousi myös esiin, että vanhempien vaikutusvalta lastensa elämässä heikkenee ja perheen roolit vääristyvät, jos lapset osaavat suomen kieltä ja yhteiskunnan tapoja paremmin kuin vanhempansa (Berg 2012, 23).

Kielikursseilta oli saatu hyvin tietoa suomalaisesta palvelujärjestelmästä. Sekä haastatellut työntekijät että maahanmuuttajat näkivät hyvin tärkeänä, ettei koulutuspolkuun tulisi pitkiä taukoja, vaan seuraava kurssi jatkuisi saumattomasti edellisen kurssin loputtua. Väestöliiton (2003) selvityksestä nousi esiin kehittämistä vaativina asioina oikeanlaisen suomen kielen opetuksen järjestäminen sekä sirpaleisen palvelujärjestelmän hahmottaminen (Mikkonen 2005, 67).

Haastatellut maahanmuuttajatyön toimijat näkivät työharjoitteluun pääsemisen kunnissaan hyvin eri tavoin. Jossain kunnassa työharjoitteluun oli vaikea päästä, työpaikoilla vaadittiin hyvä suomen kielen taito ja muutenkin oli suuret vaatimukset. Toisessa kunnassa taas työharjoittelupaikkoja sai helposti ja maahanmuuttajat olivat myös työllistyneet hyvin, saaneet ainakin kesätyöpaikkoja. Työharjoittelupaikkoja oli saatu muun muassa erilaisilta suurkeittiöiltä, kunnan tekniseltä puolelta, kouluista, päiväkodeista ja pienyrityksiltä.

Aika helpolla on löytynyt, aika hyvin pienyritykset ja kunta ja muut tässä ympärillä olevat, ne ottaa aika helpolla, tosin siinä on aina jollain ollut pientä kynnystä ku ei ole ennen ollut, mut sit kun on saatu ni ollaan oltu ihan tyytyväisiä melkein odotetaan jo seuraavaa. (työntekijä 2)

Jossain kunnissa maahanmuuttajatyöntekijä on ollut hyvin aktiivinen toimija koulutuspaikkojen etsimisessä ja hakemisessa, ja toisissa kunnissa TE-toimisto on hoitanut koulutuspolun.

6.3.3 Moniammatillinen yhteistyö

Kunnissa maahanmuuttajatyössä oli vastuhenkilö, joka tapasi asiakkaita säännöllisesti, toimi linkkinä eri tahojen välillä ja seurasi tiiviisti maahanmuuttajien tilannetta. Haastatellut työntekijät kokivat, että yhteistyö eri tahojen kanssa sujui pääsääntöisesti hyvin.

Kun niitä (maahanmuuttajia) on ollut jo aika paljon ni on opittu toimimaan. (työntekijä 5)

TE-toimiston kanssa tehtävään yhteistyöhön oltiin tyytyväisiä, samoin terveydenhuolto ja koulu hoitivat omat osuutensa hyvin. Koulun kanssa yhteistyötä tehtiin lähinnä erityistä tukea tarvitsevien lasten asioissa sekä siirtymävaiheissa. Maahanmuuttajatyön toimijat näkivät, että yhteistyötahot olivat oppineet kohtaamaan maahanmuuttajia vuosien varrella. Aikaisemmin yhteistyötahot siirsivät tehtäviään mielellään sosiaalitoimistolle.

Fiksut ihmiset menee ihan sekaisin kun tulee joku Hassan, ja sit pitää neuvoo et ihan niin kuin muidenkin kanssa, toki pienet poikkeukset pitää huomioida. (työntekijä 5)

Yhteistyön sujuvuus nähtiin lähinnä asenne kysymyksenä. Jossain kunnissa toivottiin asuntopuolelle ja päivähoitoon enemmän vastuunottoa ja asioiden hoitamista pakolaisten kanssa suoraan, ei sosiaalitoimiston kautta. Haastatellut työntekijät kertoivat, että välillä heistä tuntuu, että yhteistyötahot arastelevat suoraa yhteydenottoa maahanmuuttaja-asiakkaaseen. Sosiaalitoimen maahanmuuttajatyöntekijät olivat neuvoneet yhteistyötahoja tulkkien tilaamisessa. Jossain kunnassa oli käännetty ajanvarauslomake maahanmuuttaja-asiakkaiden omille äidinkielille, ja jaettu se kaikille yhteistyötahoille. Pie-nissä kunnissa tiedetään yleensä hyvin keneen voi tarvittaessa ottaa yhteyttä pakolaisten ja muiden maahanmuuttajien asioissa.

TE-toimisto ja sosiaalitoimisto tekevät monissa kunnissa yhteistyötä myös muiden kuin pakolaisasiakkaiden kotoutumissuunnitelmien tiimoilta. Sosiaalitoimen työntekijä on TE-toimistossa mukana suunnitelmaa laadittaessa ja kertoo maahanmuuttajalle muista mahdollisista kunnan palveluista. Työntekijöitä mietitytti TE-toimistojen rakenneuudistuksen mukana tulevat muutokset.

Yhdessä haastatteluun osallistuneessa kunnassa toimii eri tahoista koottu ”mamuryhmä”. Tämä työryhmä perustettiin silloin, kun kuntaan saapuivat ensimmäiset kiintiöpakolaiset. Ryhmä kokoontuu noin neljä kertaa vuodessa ja sen koollekutsumisvastuu on sosiaalitoimistolla. Ryhmässä on edustus sosiaalitoimesta, koululta, terveydenhuollosta, vapaa-aikatoimesta sekä asuntotoimesta. Ryhmän tarkoitus on miettiä eri tahojen vastuita sekä pohtia, mikä maahanmuuttajatyössä toimii ja mitä pitäisi vielä kehittää. Työministeri Ihalainen pitää tärkeänä kuntatyöntekijöiden osaamisen vahvistamista (Ihalainen 2012).

Toisessa kunnassa suunniteltiin maahanmuuttotyöryhmän perustamista. Tätä ryhmää kaivattiin pohtimaan maahanmuuttajien työllistymisen parantamista. Kunnassa oli havaittu, että maahanmuuttajat eivät työllisty. Työryhmässä tulisi olla edustus ainakin kunnan markkinointipuolelta, TE-toimistosta, sosiaalitoimesta, terveydenhoitopuolelta, vapaa-aikatoimesta, poliisilta sekä maahanmuuttajilta itseltään. Tarkoitus olisi päästä sosiaalipolitiikasta enemmän elinkeinopolitiikkaan. Tämä sama ryhmä voisi myös huolehtia kunnan kotouttamisohjelman päivityksestä sekä sen toteutumisen seurannasta.

Ajatuksena olis siis se, että se ryhmä huolehtis myös siitä, että kotouttamisohjelmaa noudatetaan ja päivitetään, ja tavoitteena olis et siellä olis myös maahanmuuttajaihmissä siellä ryhmässä, siis maahanmuuttajataustaisia. (työntekijä 6)

Haastateltujen työntekijöiden mukaan työllistyminen vaatii asennemuutosta sekä kanta-väestössä että maahanmuuttajissa. Ryhmän perustaminen on kuitenkin vasta suunnitelluasteella.

Kaikki haastatellut maahanmuuttajatyöntekijät näkivät kunnan sisällä kokoontuvat maahanmuuttajatyöryhmät tarpeellisina työn kehittämisen ja vastuiden jakamisen kannalta.

Eihän se työn kehittäminen voi olla yhden ihmisen käsissä tai voi olla mutta se ei ole kauaskatseinen näkemys, eihän se tieto silloin siirry. (työntekijä 4)

Samoin tapaamiset lähikuntien toimijoiden kanssa nähtiin tarkoituksenmukaisina, koska silloin pystyttiin vertailemaan seutukunnallisia käytäntöjä, ja pääsemään lähemmäs yhdenvertaista palvelua.

6.4 Lopetusvaihe

Haastatellut työntekijät kertoivat, että heidän kunnissaan katsotaan kotoutumisajaksi kolme ensimmäistä Suomessa asumisen vuotta. Kotoutumisaika määritellään TE-toimiston määrittämisen perusteella. Pirkkalan sosiaalitoimistosta on uuden lain myötä siirretty neljän vuoden ”kotoutumisaikaan”, koska ELY-keskus korvaa kunnille kustannukset neljältä ensimmäiseltä vuodelta.

Kaikkien kuntien sosiaalitoimistoissa ei oltu tehty minkäänlaista jakoa kotoutumisajan palveluun ja peruspalveluun, vaan pakolaiset olivat aina samalla työntekijällä.

Jossain kunnassa tämä johtui siitä, että työntekijöitä oli niin vähän, että kaikki palvelu oli jo peruspalvelua ja jossain kunnissa jako olisi ollut työnjaollisesti haasteellinen. Joissain toimistossa kyseessä saattoi olla myös asenneongelma, koska tulkin kanssa toimiminen koettiin hankalaksi. Työntekijät näkivät, että olisi asiakkaan oikeus päästä joskus niin sanottuihin normaalipalveluihin. Jos asiakas on aina maahanmuuttajapalveluiden piirissä, ei hän koe alkua eikä loppua, eikä työskentelyssä ole selkeää jäsenystä.

Onhan se harmi sen asiakkaan kannalta ja sen kotoutumisprosessin kannalta, koska onhan se vähän niin, että kaikessa pitäisi olla alku ja loppu ja sit tulisi uusi alku. Kyl mä ajattelen, et se auttaisi jäsentämään asioita, kun asiakkaalle voisi puhua, et nyt sä olet tässä alussa kolme vuotta ja sit oot valmis siirtymään. Se luultavasti auttaisi jäsentämään joitain asioita asiakkaiden mielissä ja sais heitä ponnistelemaan. (työntekijä 4)

Palveluohjauksen prosessissa on aina selkeä alku ja loppu. Palveluohjaajan tehtävä on tehdä itsensä tarpeettomaksi. Palveluohjaus tulee päättää huolellisesti arvioiden keskinäistä yhteistyötä ja sen tuloksia. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 57.) Palveluohjauksessa lopetusvaiheen aika tulee silloin, kun yhdessä sovitut tavoitteet on saavutettu ja asiakas selviytyy itsenäisesti omassa elämässään. Kotoutumistyössä lopetusvaiheen määrittelee tarkka aika, mutta onneksi ”saattaen vaihtoon” on useissa kunnissa mahdollisuus.

Haastatellut maahanmuuttajat kokivat siirtymisen sosiaalitoimiston peruspalveluihin vähän pelottavana, koska uskoivat tarvitsevansa paljon apua vielä neljän Suomessa olovuoden jälkeenkin. He toivoivat pitkää harjoitteluaikaa ennen tätä siirtymistä, aikaa jolloin peruspalveluissa oleviin käytäntöihin opeteltaisiin. Mahdollisuudesta tulkkipalveluihin jatkossakin oli asiakkaiden mielestä helpottavaa kuulla. Tulkitsemisesta kunnalle aiheutuvien kulujen korvaamiselle ei ole olemassa määräaikaa (Pajunen 2011). Haastatellut työntekijät kokivat, että maahanmuuttajat oppivat uusiin käytäntöihin ajan kanssa. Maahanmuuttajatyöntekijöiden haastatteluissa nousi myös esiin se, etteivät kaikki maahanmuuttajat vielä useammankaan Suomessa asutun vuoden jälkeen ymmärrä, miten virallinen yhteiskunta toimii, esimerkiksi eivät tiedä, mikä on ammattiliitto.

Haastatellut maahanmuuttajat kertoivat, että monille kolme vuotta on liian lyhyt aika oppia suomen kieli riittävän hyvin, varsinkin jos on paljon sairauksia ja murheita. Haastatellut toivoivat enemmän ammattiin valmistavaa koulutusta, jossa oppisi ammat-tisanastoa ja saisi mahdollisuuden päästä paremmin jatkokoulutukseen. Koulutuksen kautta sitten voisi työllistyä.

Jos minulla ei ole tarpeeksi hyvää suomen kielen taitoa niin ehdotan, että maahanmuuttajille järjestetään ammattiin valmistavaa kurssia, koulutusta, joka kohdistetaan siihen alaan, jota hän haluaisi harjoittaa Suomessa, esimerkiksi minä olen kiinnostunut koulunkäyntiavustajan työstä mutta minulle sanottiin, ettet sinä osaa suomea tarpeeksi hyvin lähteäksesi siihen. (maahanmuuttaja 1/tulkki)

Keski-ikäisenä on haastateltavien maahanmuuttajien mukaan hyvin vaikea oppia uusia asioita. Myös Pentikäisen (2005) väitöskirja ja monet muut tutkimukset ovat osoittaneet, että kotoutuminen on hidaskäynninen ja monimuotoinen prosessi (Pentikäinen 2005, 238; Berry 1997, 25–27; Liebkind ym.) 2004, 51; Alitolppa-Niitamo 2010, 46). Haastatellut työntekijät näkivät, että suomen kielen oppiminen vaatii kurssien lisäksi ahkerää opiskelua kotona ja kielen aktiivista käyttämistä.

Päästäkseen integraatiovaiheeseen maahanmuuttajilta odotetaan suurta henkistä sopeutumista, jotta voi säilyttää oman kulttuurinsa ja ottaa siihen vaikutteita uudesta kotimaan arvoista ja tavoista (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006, 14). Haastatelluista maahanmuuttajista osa toivoi tulevaisuudessa saavansa suomen kansalaisuuden. Kaikki haastatellut maahanmuuttajat toivoivat, että lasta joka syntyy Suomessa, kohdeltaisiin niin kuin suomalaista lasta. Nämä ajatukset tukevat Pentikäisen (2005) väitöskirjasta esiin nousutta pohdintaa siitä, että päättääkö pakolaisuuden vasta pakolaisten kolmas sukupolvi (Pentikäinen 2005, 234).

Suomi on antanut sen, mitä oma maa ei antanut: inhimillisen kohtelun. Omaan maahan ei voi koskaan palata. (maahanmuuttaja 1/tulkki)

Haastateltujen työntekijöiden mielestä suurin uhka maahanmuuttajien syrjäytymiseen on kotoutumisajan jälkeinen aika, jolloin suomen kielen kurseille ei enää kovin helposti pääse. Työntekijöissä ihmetystä herätti se, että vaikka joku maahanmuuttaja on hankkinut montakin ammatillista tutkintoa, eikä silti työllisty. Työntekijät olivat huomanneet, etteivät maahanmuuttajat välttämättä hae töitä, eivätkä ainakaan halua lähteä kauas töihin.

On tuntuma, että paljon on niitä jotka sanoo, että pitäisi saada töitä mutta sit puuttuu se oma aktiivisuus. (työntekijä 6)

Osa haastatelluista työntekijöistä kuitenkin kertoi, että nuorempi väki on muuttanut työn perästä esimerkiksi Tampereelle. Työntekijöiden mielestä pitäisi kiinnittää entistä enemmän huomiota siihen, mille alalle voi työllistyä, esimerkiksi lähihoitajiksi koulutautuneet maahanmuuttajat ovat työllistyneet. Joillakin haastatelluilla työntekijöillä oli ajatus että maahanmuuttajat odottavat kovaa palkkaa tai muuten eivät töihin lähde.

Kotiin jääminen oli myös haastateltujen maahanmuuttajien mukaan huonoin vaihtoehto, koska se passivoi ja romahduttaa koko elämän. He toivoivat enemmän mahdollisuuksia päästä työelämään tekemään edes jotain tehtäviä. He halusivat ansaita rahansa, eivätkä vain ottaa rahaa vastaan tekemättä mitään. Myös maahanmuuttajatyöntekijät kokivat, että maahanmuuttajien kotiin jäänti ja syrjäytyminen on yhteiskunnan kannalta huonoin vaihtoehto.

Maahanmuuttajatyöntekijät toivat esiin, että on hyväksyttävä se, etteivät kaikki opi koskaan kieltä tarpeeksi hyvin työllistyäkseen, vaan jäävät ns. ikuisuusasiakkaiksi sosiaali-toimistoon. Pentikäisen (2005) väitöskirjaan haastatellut maahanmuuttajat kokivat työttömyytensä johtuvan erilaisista ominaisuuksistaan, valtaväestön asenteista sekä suomalaisen yhteiskunnan poissulkevista rakenteista (Pentikäinen 2005, 235).

7 JOHTOPÄÄTÖKSET, EETTISET NÄKÖKULMAT JA LUOTETTAVUUS

Aikaisempien tutkimustulosten ja tämän opinnäytetyön haastatteluaineiston valossa voidaan tehdä johtopäätös, että palveluohjauksen periaatteet ja palveluohjauksen prosessi sopivat hyvin kotouttamistyön tekemiseen. Kotouttamistyön asiakkaat ovat usein taustoiltaan hyvin erilaisia, ja sen vuoksi palveluprosessin tulee olla hyvin yksinkertainen ja selkeä. Suominen ja Tuominen (2007, 41) ovat jakaneet palveluohjauksen kolmi-vaiheiseksi prosessiksi, johon kuuluu aloitusvaihe, työvaihe ja lopetusvaihe. Tätä loogista kolmiosaista jakoa voi käyttää myös kotouttamistyön palveluprosessin pohjana.

7.1 Kotouttamistyön periaatteet

Kotouttamistyön periaatteiksi nousi haastateltujen työntekijöiden ja maahanmuuttajien, kotoutumista edistävän lain sekä aikaisempien kotoutumistutkimusten pohjalta asiakaslähtöisyys, asiakkaan osallisuus sekä yhdenvertaisuus. Seuraavassa kuviossa (kuvio 8) on selvitetty periaatteita tarkemmin.

Asiakaslähtöisyys:

Asiakasta arvostetaan. Asiakkaan toiveet ja yksilölliset tarpeet huomioidaan häntä koskevissa asioissa.

Asiakkaan osallisuus:

Asiakas on mukana kaikessa toiminnassa, suunnittelusta toteutukseen. Asioita ei tehdä asiakkaan puolesta vaan tuetaan asiakkaan omaa toimintaa.

Yhdenvertaisuus:

Kaikilla ihmisillä on oikeus samoihin palveluihin ja samanlaiseen kohteluun. Toiset ihmiset tarvitsevat kuitenkin enemmän tukitoimia saadakseen samat palvelut.

Kuvio 8. Kotouttamistyön peruseriaatteet

Kotouttamistyön periaatteiden tulisi mielestäni olla kaikkien kotoutumistyön toimijoiden tiedossa, jotta työntekijät toimisivat samansuuntaisesti. Mielestäni myös asiakkaille kannattaisi nämä periaatteet kertoa, koska usein he ovat kotoisin täysin toisenlaisilla periaatteilla toimivista yhteiskunnista.

7.2 Kotouttamistyön palveluprosessi

Monissa tutkimuksissa, kuten tässäkin opinnäytetyössä maahanmuuttajat olivat palveluihin kokonaisuutena hyvin tyytyväisiä. Joskus maahanmuuttajien vaatimattomuus saattaa johtua siitä, että he vertaavat suomalaisen palvelujärjestelmän tilaa kotimaansa vastaavaan, joten tyytyväisyyttäkin kannattaa tarkastella kriittisesti. (Uusikylä ym. 2010.) Tämän opinnäytetyön pohjalta nousi muutamia kehittämiskohteita, ja niihin Pirkkalassa toivottavasti paneudutaan. Suurimpia kehittämisen kohteita olivat omakielisen materiaalin jakaminen, palvelujärjestelmän selkiyttäminen, aikuisten maahanmuuttajien vapaa-ajan toiminta, yhteistyö kolmannen sektorin kanssa sekä maahanmuuttajien työllistymisen parantaminen.

Omakielisen materiaalin jakaminen ja hankkiminen on suhteellisen helposti toteutettavissa. Palvelujärjestelmän hahmottaminen on ensiarvoisen tärkeää yhteiskunnassa toimimisen kannalta, siksi sosiaalitoimen, KELAn sekä TE-toimiston tehtävät ja keskinäinen yhteys tulee selvittää. Tämä varmasti onnistuisi parhaiten maahanmuuttajien omakielisen materiaalin avulla. Kaikista haastatteluista nousi esiin keskustelun ja tiedon saannin tarve, joten jokaisessa kotoutumisen vaiheessa on ensiarvoisen tärkeää pitää maahanmuuttaja osallisena toiminnassa. Erilaisten luovien ja toiminnallisten työmenetelmien käyttämisestä kannattaa miettiä luottamuksellista suhdetta rakentaessa. Infotilaisuuksia Pirkkalassa järjestetäänkin jo hyvin, mutta niiden laajentamista esimerkiksi nuorisopalvelujen esittelemiseen kannattaa harkita.

Maahanmuuttajien haastattelun pohjalta voi todeta, että ainakin näillä haastatteluun osallistuneilla maahanmuuttajilla oli selkeänä tavoitteena saavuttaa kotoutumisessaan integraatioasenne. Yhdessä haastattelussa kunnassa aikuisten maahanmuuttajien harrastustoimintaa tuettiin toimeentulotuella, koska se nähtiin kotoutumisen kannalta järkevänä. Tätä taloudellista tukemista voisi myös Pirkkalassa pohtia, samoin kuin haastateltujen maahanmuuttajien toivomaan omaa liikuntavuoroa. Kolmannen sektorin eli eri järjestöjen ja yhdistysten kanssa voisi miettiä enemmän maahanmuuttajien mahdollisuuksia vapaa-ajan toimintaan. Kolmannella sektorilla voisi olla myös hyviä käytäntöjä kantaväestön ja maahanmuuttajien tutustuttamiseen, esimerkiksi tukihenkilötoiminta. Maahanmuuttajia voisi myös aktivoida osallistumaan Pirkkalan kunnan asukasfoorumien toimintaan.

Mielestäni Pirkkalaan olisi tarpeellista perustaa jonkinlainen ”mamurengas”. Tämän yhteistyöverkoston tehtävänä olisi suunnitella ja organisoida kunnan maahanmuuttajatyötä. Tehdä työnjakoa eri toimijoiden välillä, selkeyttää vastuita ja toteuttaa mahdollisesti tarvittavat rakenteelliset muutokset. Tällainen rengas voisi kokoontua muutamia kertoja vuodessa, ja sosiaalitoimen edustaja voisi toimia sen koollekutsujana. Osallistujia ja toiminnan sisältöä pitäisi miettiä tarkkaan. Yhtenä tärkeänä tehtävänä voisi olla maahanmuuttajien työllistymismahdollisuuksien kartoittaminen. Työllistymisen yhtenä tärkeimpänä edellytyksenä on tarkoituksen mukaiseen koulutuspolun löytyminen.

Pirkkalassa on viime aikoina panostettu entistä enemmän kotoutumisajan palvelujen lopetusvaiheeseen. Pakolaisohjaaja on esimerkiksi ohjannut maahanmuuttajia hakemaan toimeentulotukea peruspalveluista. Pakolaisohjaaja on myös asiakkaiden ja tulevan uuden sosiaalityöntekijän tukena ensimmäisillä tapaamisilla.

Alla olevaan kuvioon (kuvio 9) olen eritellyt haastattelujen sekä aikaisempien tutkimusten pohjalta kotoutumisen eri vaiheissa tärkeimmät huomioitavat seikat. Monet haastatellut työntekijät olivat sitä mieltä, että aloitusvaihe on kaikkein tärkein vaihe kotoutumisen kannalta. Valmisteluvaiheesta on Pirkkalan kuntaan laadittu jo aikaisemmin lista toimenpiteistä (liite 3), jotka täytyy hoitaa ja huomioida ennen uuden pakolaisryhmän saapumista, joten valmisteluvaihetta en prosessikaaviossa juurikaan avaa.

sosiaalitoimistoon tulee tieto
pakolaisryhmän saapumisesta

Valmisteluvaihe: (ennen maahanmuuttajien saapumista)
hyvin valmisteltu vastaanotto; yhteistyötahojen informointi maahanmuuttajien tulosta ja kaikkien mahdollisten asioiden hoitaminen ennalta (liite 3)

Tärkeimmät yhteistyötahot: maistraatti, ELY-keskus, (poliisi), terveydenhuolto, TE-toimisto, KE-LA, pankit, vuokra-asuntofirmat, Pirkanmaan tulkikeskus, Tampereen kaupungin valmistava opetus, nuorten työpaja

Aloitusvaihe: (maahanmuuttajien ensimmäiset kuukaudet Suomessa)

Mitä:
henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta, luottamuksellisen suhteen rakentaminen, alkukartoitukset, infot: asuminen, kirjasto, nuorisopalvelut, vanhusten palvelut, harrastustoiminta ym.

Kuka:
pakolaisohjaajalla kokonaiskuva maahanmuuttajien tilanteesta, sosiaalityöntekijä vastaa raha-asioista ja tarvittaessa lastensuojelusta

Miten:
kotouttamistyön periaatteiden mukaisesti, säännölliset tapaamiset saman ihmisen (pakolaisohjaaja sekä sosiaalityöntekijä) kanssa tiheästi, kotikäynnit, omakielisen materiaalin jakaminen, tulkkauspalvelujen riittävä käyttö, hyvä suunnittelu ilman päällekkäisyyttä ja turhaa odotusta

maahanmuuttaja asunut noin puoli vuotta Suomessa



Kuvio 9. Kotouttamistyön palveluprosessi Pirkkalan kunnassa

Palveluprosessin kuvauksen on tarkoitus toimia käytännön työkaluna maahanmuuttajien kotouttamistyössä. Palveluprosessiin on koottu ne asiat, jotka nähdään tärkeinä maahanmuuttajien integraation toteutumisen kannalta.

7.3 Kotouttamistyön vastuunjako

Kotouttamistyön prosessin avaamisen lisäksi, näin yhdeksi opinnäytetyöni tärkeäksi kysymykseksi sosiaalitoimiston sisäisen työn- ja vastuidenjaon maahanmuuttajatyössä. Kotouttamistyössä tarvitaan vastuuhenkilö, jolla on kokonaiskuva maahanmuuttajien tilanteesta. Luontevimmin tämä vastuuhenkilö koko prosessin ajan on pakolaisohjaaja.

Haastatteluista ja palveluohjauksen teoriasta nousi esiin ristiriita luottamuksellisen suhteen rakentamisessa jos sama henkilö toimii sekä lähiohjaajana että toimeentulotuen myöntäjänä. Pirkkalassa maahanmuuttajatyössä sosiaalityöntekijä on vastannut toimeentulotuen myöntämisestä sekä tarvittaessa lastensuojeluasioista. Pakolaisohjaaja taas on hoitanut pääsääntöisesti muut asiat. Mielestäni tämä työnjako olisi jatkossakin hyvä eli sosiaalityöntekijä vastaa niistä asioista, joihin tarvitaan päätösvaltaa. Haasteellisista asioista työntekijöiden on aina hyvä keskustella keskenään, ja lisäksi konsultoida eri tahoja, kuten Migriä.

Pirkkalan sosiaalitoimiston sisäisessä maahanmuuttajatyön kokoonpanossa on tapahtunut muutoksia viime aikoina eikä maahanmuuttajatiimi ei ole kokoontunut. Tämän tiimin kokoontuminen olisi tärkeää työn kehittämisen ja yhteisten linjausten löytymisen kannalta. Tiimi voisi kokoontua esimerkiksi neljä kertaa vuodessa ja siihen kuuluisi sosiaalityön johtaja, maahanmuuttajatyötä tekevä sosiaalityöntekijä sekä pakolaisohjaaja. Tiimin kokoontuminen olisi myös tärkeä tuki pakolaisohjaajan jaksamiselle, koska hänen työkuvansa on aika itsenäinen.

Pirkkalan kunta jättäytyi pois ALMA-hankkeesta vuoden 2013 alusta. Seudullinen yhteistyö nähdään kuitenkin Pirkkalassa tärkeänä. Pirkkalasta osallistutaan jatkossa ELY-keskuksen järjestämiin tilaisuuksiin sekä seudullisten maahanmuuttajatyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden tapaamisiin. Pirkkalassa toivottaisiin jonkinlaista seudullista traumahoidon asiantuntijuutta sekä yhteisiä käytäntöjä, palveluja ja taloudellisia tukia kiintiöpakolaisille. Seudullinen yhteistyö tuo varmasti helpotusta monen pienen kunnan yksinäiselle maahanmuuttajatyön työntekijälle. Yhtenä seudullisen yhteistyön lisäämisen vaihtoehtona voisi olla yhteinen työnohjaus seudullisesti maahanmuuttajatyötä tekeville työntekijöille.

7.4 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Eettisten näkökohtien tarkastelu on tarpeellista myös laadullisessa tutkimuksessa. Yksi tärkeimmistä tutkimuseettisistä kysymyksistä on se, ettei tutkimukseen osallistujia voi tunnistaa raportista. (Alasuutari 2005, 20.) Tässä opinnäytetyössä olen pyrkinyt häivyttämään tunnistettavuutta riittävän paljon. Opinnäytetyön käsittelemä aihe ei ole kovin arkaluonteinen ja siksi olenkin päätenyt kertomaan haastatteluihin osallistuneet paikkakunnat oikeilla nimillä. Opinnäytetyöstä ei kuitenkaan ilmene, mitä milläkin paikkakunnalla on vastattu. Maahanmuuttajia haastatteluun osallistui vain kolme, mutta uskon että heidän anonyymiutensa säilyi raportissa.

Maahanmuuttotutkimuksessa eettiset kysymykset pyörivät usein kielitaidon, yhteiskuntatuntemuksen ja yhteiskunnallisen valta-aseman ympärillä. Haastattelijan rooli tutkijana voi olla epäselvä, epätietoisuutta voi ilmetä myös haastattelun nauhoittamisesta ja kysymysten tärkeydestä. Jos haastateltava ilmaisee itseään vieraalla kielellä, voi asetella enemmistö-vähemmistö – kulttuureista korostua. (Martikainen 2009, 6-8.) Maahanmuuttajien haastattelussa käytin apuna tulkkia, koska uskoin sen vähentävän väärinymmärrystä huonosti suomea puhuvien asiakkaiden kanssa. Tulkin olin tilannut Pirkanmaan tulkikeskuksesta ja luotin täysin hänen ammattitaitoonsa kääntää asiat oikealla tavalla. Tulkin välityksellä kerroin maahanmuuttajille vielä ennen haastattelun alkua opinnäytetyön tarkoituksesta ja kysyin luvan haastattelun nauhoittamiseen. Varmistin, että kaikki maahanmuuttajat olivat ymmärtäneet, mistä haastattelussa on kysymys, ja ettei kukaan halunnut poistua. Oma roolini haastattelijan oli tietenkin haasteellinen, koska olin maahanmuuttajille lähin viranomainen, eivätkä he halunneet loukata minua.

Halusin ehdottomasti ottaa maahanmuuttajat osallisiksi tähän opinnäytetyöhön, koska kotoutumisessa on kyse heidän henkilökohtaisista prosesseistaan. En halunnut opinnäytetyön leimaavan maahanmuuttajia työn kohteiksi, pelkiksi avun tarvitsijoiksi.

Toimintatutkimusta on kritisoitu siitä, etteivät sen tulokset ole yleistettävissä (Syrjälä & Ahonen & Syrjäläinen & Saari 1996, 52). Tämän opinnäytetyön haastattelujen tulokset olivat hyvin samansuuntaisia keskenään ja niissä oli paljon yhteneväisyyksiä myös aikaisempien tutkimusten kanssa. Mielestäni tämä kertoo siitä, että opinnäytetyön tulokset ovat kotouttamistyön peruseriaatteiden osalta sovellettavissa kaikkeen maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön. Ja myös palveluprosessin kuvausta voidaan hyödyntää laajemmin maahanmuuttajien kotouttamistyössä kuntakohtaiset eroavuudet huomioiden. Tässä opinnäytetyössä maahanmuuttajilla käsitetään pääasiassa kiintiöpakolaisia mutta samat kotouttamisen periaatteet ja toimintatavat sopivat mielestäni muidenkin maahanmuuttajaryhmien vastaanottamiseen.

* * * * *

Huhtikuussa 2013 aurinko paistaa kirkkaana sisään likaisen harmaista ikkunoista. Somaliäläinen perhe on asunut Suomessa jo reilun vuoden. Tämä toinen talvi ei ole ollut ollenkaan niin hyytävän kylmä kuin ensimmäinen. Välillä äiti ja tyttäret kärsivät kaipuusta Afrikkaan, kaipuusta sukulaisten ja tuttujen ihmisten luokse, kaipuusta iloiseen puheensorinaan, kaipuusta lämpöön ja aurinkoon. Nykyisin koti on kuitenkin Suomessa. He ovat löytäneet uusia ystäviä, he oppivat vaikeaa kieltä ja outoja tapoja. Ja ainakin minun silmissäni he näyttävät selviytyvän hienosti.

Oi, onnellinen, joka herättää
niitä voimia hyviä voisi!
Oi, ihmiset toisianne ymmärtäkää,
niin ette niin kovat oisi!
Miks emme me kaikki yhtyä vois?
Ja yksi jos murtuis, muut tukena ois.
Oi, ihmiset toistanne suvaitkaa!
Niin suuri, suuri on maa. (Eino Leino, Hymyilevä Apollo)

LÄHTEET

Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusia ratkaisuja yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Metteri, A. (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja. Helsinki: Edita, 16–31.

Alasuutari, P. 2005. Yhteiskuntatutkimuksen etiikasta. Teoksessa Räsänen, P. & Anttila, A-H. & Melin, H. (toim.) Tutkimusmenetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Jyväskylä: PS-kustannus, 15–28.

Alitolppa-Niitamo, A. 2010. Perheen akkulturaatio ja sukupolvien väliset suhteet. Teoksessa Martikainen, T. & Haikkola, L. (toim.) Maahanmuutto ja sukupolvet. Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 106. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 45 – 64.

Alitolppa-Niitamo, A. & Moallin, M. & Novitsky, A. 2005. Välittävä perhetyö: kokemuksia ja ajatuksia Väestöliiton Kotipuu-projektista. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A. & Söderling, I. & Fågel, S. (toim.) Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto, 84–95.

Anis, M. 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Helsinki: Väestöliitto.

Berg, K. 2012. Insha Allah – sosiaalityötä pakolaisasiakkaiden kanssa. Teoksessa Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) Sosiaalityön haasteet, tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-Kustannus, 14–34.

Berry, J. W. 1997. Immigration, acculturation and adaptation. Applied psychology: An international review. 46 (1). 5 - 68.

Convention and protocol relating to the status of refugees. 1951. The UN Refugee Agency.

Forsander, A. & Ekholm, E. & Hautaniemi, P. & Ali, A. & Alitolppa-Niitamo, A. & Kyntäjä, E. & Quoc Cuong, N. 2001. Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. 2. painos. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Heikkilä, E. & Pikkarainen, M. 2008. Väestön ja työvoiman kansainvälistyminen nyt ja tulevaisuudessa. Turku: Siirtolaisuusinstituutti.

Heikkinen, H.L.T. 2001. Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, 170–185.

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

Hämäläinen, S. 2011. Uusi kotoutumislaki. Sisäasiainministeriö. Maahanmuutto-osasto.

Ihalainen, L. 2012. Kotona Suomessa. TEMatiikkaa-blogi. http://www.tem.fi/?104488_m=107171&s=4712. Luettu 21.8.2012.

Jaakkola, M. 1999. Maahanmuutto ja etniset asenteet. Suomalaisten suhtautuminen maahanmuuttajiin 1987–1999. Työpoliittinen tutkimus 213. Helsinki: Edita.

Jasinskaja-Lahti, I. & Liebkind K. & Vesala, T. 2002. Rasismi ja syrjintä Suomessa. Maahanmuuttajien kokemuksia. Helsinki: Gaudeamus Kirja/ Oy Yliopistokustannus University Press Finland.

Kiintiöpakolaispolitiikka. 2013. Sisäasiainministeriö.
http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/pakolaiset_ ja_ turvapaikanhakijat/kiintiopakola ispolitiikka Luettu 4.1.2013

Laki kotoutumisen edistämisestä. 30.12.2012/1386.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386/>. Annettu 30.12.2010. Luettu 21.8.2012.

Liebkind, K. & Mannila, S. & Jasinskaja-Lahti, I. & Jaakkola, M. & Kyntäjä, E. & Reuter, A. 2004. Venäläinen, virolainen, suomalainen. Kolmen maahanmuuttajaryhmän kotoutuminen Suomeen. Helsinki: Gaudeamus Kirja / Oy Yliopistokustannus University Press Finland.

Maahanmuutto – Pirkanmaa. 2013. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.
<http://www.ely-keskus.fi/fi/ELYkeskukset/pirkanmaanely/Maahanmuutto/Sivut/default.aspx> Luettu 4.1.2013.

Maahanmuuttajien palvelut. 2013. Työ- ja elinkeinotoimisto.
http://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakijat/04_maahanmuuttajien_palvelut/index.jsp Luettu 4.1.2013.

Maahanmuuton vuosikatsaus 2011. Sisäasiainministeriö.
http://www.migri.fi/download/34214_maahanmuutto_2011_tilastokatsaus.pdf Luettu 2.3.2013.

Maahanmuuttopolitiikka. 2013. Sisäasiainministeriö.
<http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/maahanmuuttopolitiikka> Luettu 4.1.2013.

Maahanmuuttovirasto. 2012. http://www.migri.fi/tietoa_virastosta. Luettu 21.8.2012.

Martikainen, T. 2009. Eettisiä kysymyksiä maahanmuuttotutkimuksessa. Katsaus. Elore vol. 16 2009 (2). Suomen kansantietouden tutkijain seura ry.

Mikkonen, A. 2005. Työttömät ja työvoiman ulkopuolella olevat maahanmuuttajat: kokemuksia kotouttamistoiminnasta. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A. & Söderling, I. & Fågel, S. (toim.) Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto, 53–71.

Muuttoliike Suomeen. 2013. Sisäasiainministeriö.
http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/muuttoliike_suomeen Luettu 4.1.2013.

Nisula, L. 2010. Vuorovaikutuskulttuuri ja sen jäsentymisen maahanmuuttajien työllistämismenestyksessä. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus.

Pajunen, P. Maahanmuuttopäällikkö. 2011. Kotolain mukaisten kuntakorvausten ohjeistus. Sähköpostiviesti. pirjo.pajunen(at)ely-keskus.fi. Luettu 11.1.2013.

Palveluohjauksen määritelmiä. 2012. <http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/palveluohjaus/mitae-palveluohjaus-on> Luettu 22.8.2012.

Pentikäinen, M. 2005. Teoksessa Saressalo, L. (toim.) Loputtomalla matkalla, kertomuksia pakolaisuudesta. Helsinki: Etnika Oy.

Perhoniemi, R. & Jasinskaja-Lahti, I. 2006. Maahanmuuttajien kotoutuminen pääkaupunkiseudulla. Seurantatutkimus vuosilta 1997 – 2004. Helsingin kaupungin tietokeskus.

Phinney, J. S. & Berry, J. W. & Sam, D. L. & Vedder, P. 2006. Understanding Immigrant Youth: Conclusions and Implications. Teoksessa Berry, J. W. & Phinney, J. S. & Sam, D. L. & Vedder, P. (toim.) Immigrant Youth in Cultural Transition. Acculturation, Identity and Adaptation Across National Contexts. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., 211 – 234.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto.

Pirkkala 2013. Tilastokeskus. <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/604.html> Luettu 2.3.2013.

Pitkänen, P. 2006. Etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus viranomaistyössä. Helsinki: Edita.

Puuronen, V. 2011. Rasistinen Suomi. Helsinki: Gaudeamus Helsinki.

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

Rapo, M. 2011. Kuka on maahanmuuttaja. Tieto & trendit-lehti 1/2011. Tilastokeskus.

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sopimus pakolaisten vastaanotosta sekä pakolaisista aiheutuvien kustannusten korvaamisesta. 21.9.2004. Pirkkalan kunta. Pirkanmaan TE-keskus.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Suomen palveluohjausyhdistys ry. 2012. <http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/>. Luettu 22.8.2012.

Syrjälä, L. & Ahonen, S. & Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1996. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. 1.-3. painos. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Söderling, I. & Alitolppa-Niitamo, A. 2005. Erilaisuus on samanlaisuutta - maahanmuuttajat ovat huomisen suomalaisia. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A. & Söderling, I. & Fågel, S. (toim.) Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto, 107–110.

Talvinen, P. & Nylund, M. 2008. Kotouttavan yhteisösosiaalityön yhteistoiminnallisuus. Teoksessa Roivainen, I. & Nylund, M. & Korkiamäki, R. & Raitakari, S. (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-Kustannus, 111–125.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 8. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turvapaikanhakijat ja pakolaiset. 2013. Tilastokeskus.
http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#ulkomaidenkansalaiset Luettu 4.1.2013.

Ulkomaiden kansalaiset. 2013. Tilastokeskus.
http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#ulkomaidenkansalaiset Luettu 4.1.2013.

Uusikylä, P. & Puurtinen, S. & Terävä, E. & Kinnunen, K. 2010. Maahanmuuttajat kuntalaisina. Selvitys maahanmuuttajien elämäntilanteesta ja palveluista Itä-Suomessa 2010. Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen julkaisuja 8/2010. Helsinki: Euroopan sosiaalirahasto.

Yhdenvertaisuuslaki. 20.1.2004/21. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>
Luettu 4.9.2012.

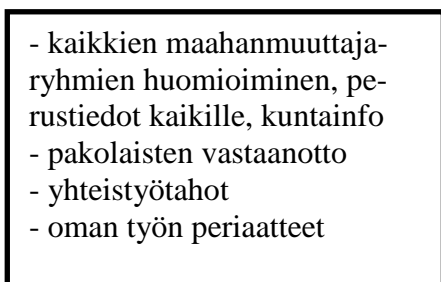
Liite 1. Työntekijöiden haastattelurunko

Kotoutumisprosessin vaiheet

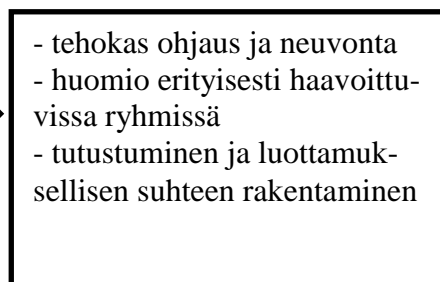
Jokaisessa vaiheessa tarkastellaan:

- 1) Nykytilan kuvaus: Mitä tehdään, kuka tekee (ketkä tekevät), millä menetelmillä, välineillä ja osaamisella?
- 2) Mitä ongelmia / kehitettävää?
- 3) Mikä on keskeistä laadun kannalta?

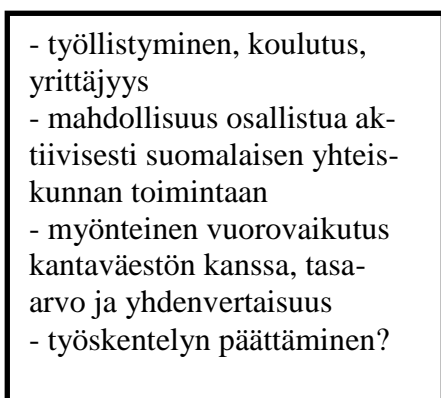
1. Valmisteluvaihe (ennen asiakkaita)



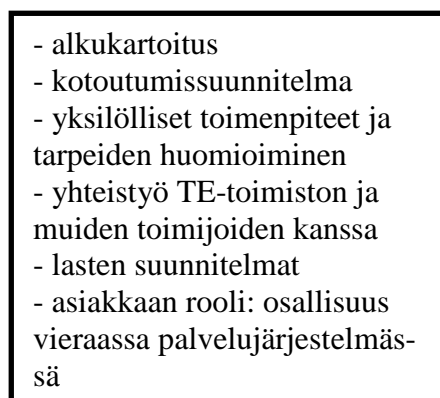
2. Vastaanottovaihe (ensimmäiset viikot)



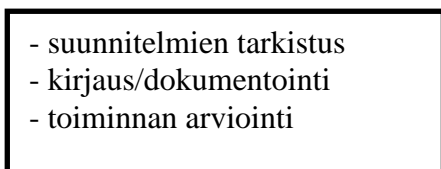
6. Siirtymävaihe (normaali palvelut)



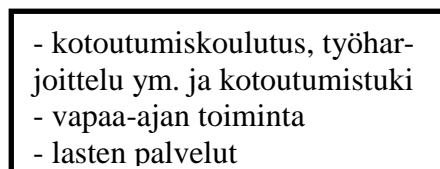
3. Suunnitteluvaihe



5. Seurantavaihe



4. Palveluvaihe



Koontikysymys: Mikä on kaikkein kriittisin vaihe hyvän kotoutumisen kannalta? Miksi? Miten sitä tulisi kehittää/parantaa?

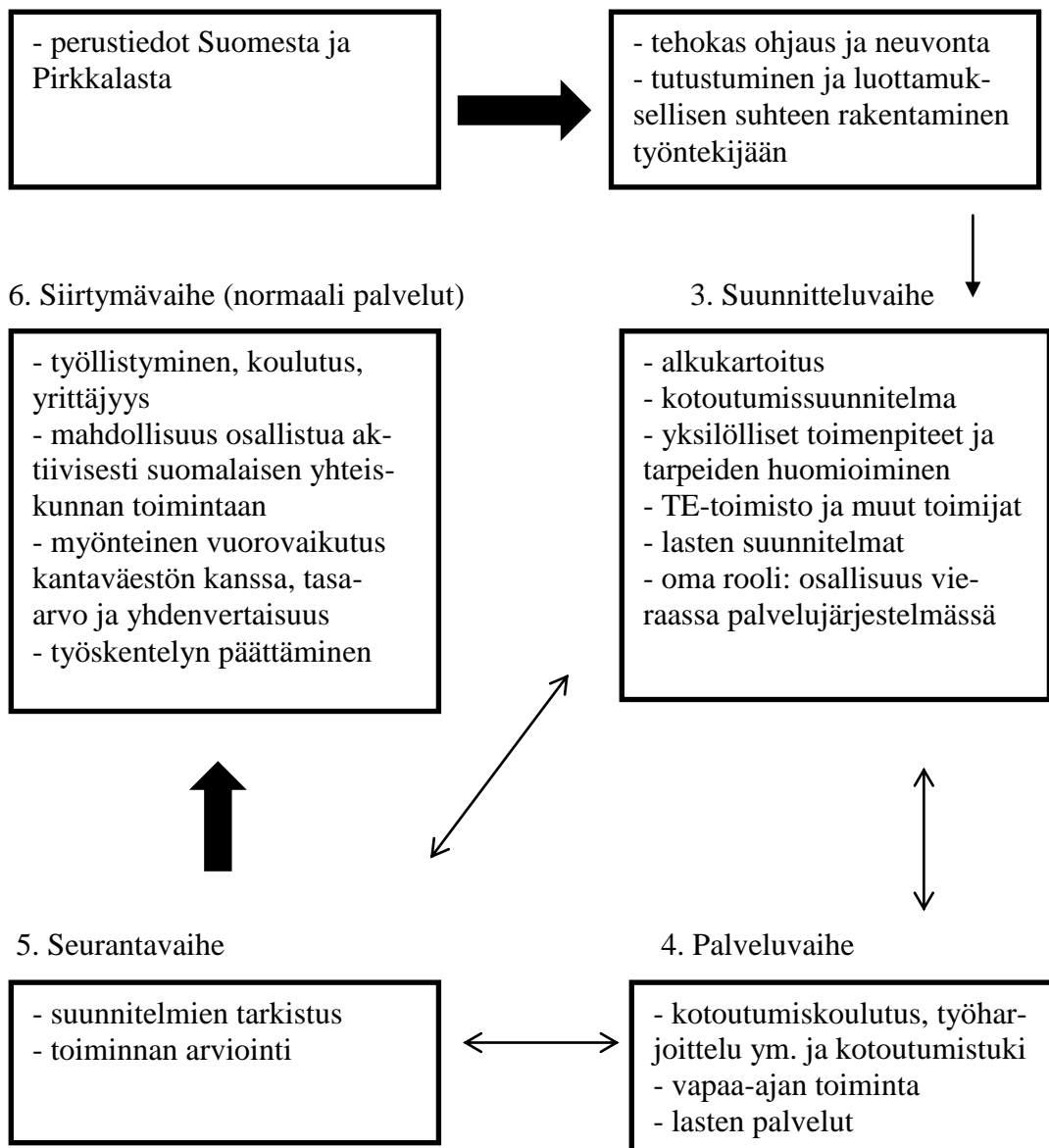
Liite 2. Asiakkaiden haastattelurunko

Kotoutumisprosessin vaiheet

Jokaisessa vaiheessa tarkastellaan:

- 1) Mitä hyvää?
- 2) Mitä huonoa?
- 3) Mitä tarvitaan lisää?

1. Valmisteluvaihe (ennen Suomeen tuloa) 2. Vastaanottovaihe (ensimmäiset viikot)



Koontikysymys: Mikä on kaikkein tärkein vaihe kotoutumisen kannalta? Miksi? Miten sitä tulisi kehittää/parantaa?

Liite 3. Valmisteluvaihe Pirkkalassa

Toimenpiteet Pirkkalan kunnan sosiaalitoimistossa ennen uusien kiintiöpakolaisten saapumista, vastuhenkilö pakolaisohjaaja:

1. Kun tiedetään, ketä on tulossa:

Asuntohakemus (+ vuokra takuu sosiaalitoimelta)

Huonekalujen hankinta asuntoon: sängyt, patjat, keittiön pöytä sekä tuolit

Perustarvikkeiden hankinta (kuten petivaatteet ja astiat, tähän on olemassa SPR:n ohjelista)

2. Kun tiedetään, milloin tulevat:

Ilmoitetaan rajavartiolaitokselle tulijoista

Sovitaan poliisin kanssa maahantulorekisteröinnistä (suoritetaan yleensä Helsinki-Vantaan lentokentällä)

Sovitaan lentokentältä kuljetus kotiin (yleensä bussilla Tampereelle ja siitä taksilla Pirkkalaan)

Varataan tulkkauspalveluja riittävästi (vastaanottamaan sekä ensimmäisille päiville)

Varataan aikoja sosiaalityöntekijän kalenteriin (toimeentulotuki asiat sekä alkukartoitukset niille, jotka eivät mene asiakkaiksi TE-toimistoon kuten kotiäidit, vanhukset ja pitkäaikaissairaat)

Varataan pakolaisohjaajalle ohjausaikoja päivittäin ensimmäisen viikon ajan (käytännön asioiden hoitamista, hankintojen tekemistä mm. kierrätyskeskusten ja kirpputorien kiertämistä)

Varataan terveystarkastusajat

Ilmoitetaan lapset kouluun ja selvitetään koulukuljetukset

Varataan ajat TE-toimistoon (alkukartoitukset sekä kotoutumissuunnitelmat)

Hankitaan asuntoon perusruokatarvikkeet edellisenä päivänä

3. Ensimmäiset päivät

Hankitaan käteistä rahaa

Käydään maistraatissa hoitamassa väestötietoihin ja kotikuntaan rekisteröinti ja tehdään muuttoilmoitus. Sosiaaliturvatunnukset tulevat muutama päivä rekisteröinnin jälkeen.

Tunnukset saatuaan:

Haetaan KELAn etuudet, kuten lapsilisät, asumistuki sekä KELA kortit

Avataan pankkitilit

Selvitetään passi- ja oleskelulupa-asiat

Järjestetään infot kirjastoon, terveyskeskukseen, asumiseen ym.

Myöhemmin kartoitetaan harrastusmahdollisuuksia sekä haetaan tarvittaessa päivähoitopaikkoja.

