



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

”Olen oikein kiitollinen maahanmuuttaja” Maahanmuuttajanaiset ja suomalaiset sosiaalipalvelut

Lauren, Sonja

2014 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila

”Olen oikein kiitollinen maahanmuuttaja”
Maahanmuuttajanaiset ja suomalaiset sosiaalipalvelut

Sonja Lauren
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2014

Sonja Lauren

**”Olen oikein kiitollinen maahanmuuttaja”
Maahanmuuttajanaiset ja suomalaiset sosiaalipalvelut**

Vuosi 2014

Sivumäärä 43

Tämän opinnäytetyön aiheena ovat maahanmuuttajanaiset ja suomalaiset sosiaalipalvelut. Tutkielman tarkoituksena oli selvittää, miten suomalaista sosiaalipalvelujärjestelmää tulisi kehittää, jotta se vastaisi maahanmuuttajanaisten tarpeisiin. Tutkielman taustaa kartoitettiin tutustumalla tutkielman aihepiiristä tehtyihin hankkeisiin. Teoreettinen viitekehys puolestaan koostui tutkielman keskeisistä teemoista tehdyistä tutkimuksista. Työelämän yhteistyökumppanina toimi Monika-Naiset liitto ry, ja tavoitteena oli kartoittaa maahanmuuttajanaisten kokemuksia sosiaalipalveluista ja auttaa työelämän yhteistyökumppania toimintansa kehittämisessä.

Vastausta tutkimuskysymykseen haettiin kolmen eri aineiston avulla. Pääaineisto koostui asiakas-, asiantuntija- ja henkilökunnan haastatteluista. Asiakasnäkökulmaa varten teemahaastateltiin kuutta Monika-Naiset liitto ry:n turvakodissa tutkimusajankohtana asunutta asiakasta. Työntekijänäkökulman kartoittamiseksi fokusryhmähaastateltiin turvakodin henkilökuntaa. Tästä haastattelusta esiinnoitettuja teemoja syvennettiin teemahaastattelemalla asiantuntijan roolissa henkilöä, jolla on pitkä kokemus maahanmuuttajatyöstä. Pääaineistoa täydentävänä aineistona pidettiin tutkimuspäiväkirjaa, jota hyödynnettiin analyysivaiheessa syventämään ja tukemaan pääaineistosta esiinnoitettuja teemoja. Haastattelujen sisältö analysoitiin teemoittelun avulla. Haastatteluista löydetyt uudet teemat jaettiin vielä edelleen kolmeen yläluokkaan, joiden avulla tehtiin tutkielman johtopäätökset. Tuloksista voidaan päätellä, että suomalaista sosiaalipalvelujärjestelmää tulisi kehittää niin, että naisten voimaantumista tuettaisiin, kulttuurisensitiivisen työotteen merkitys tunnistettaisiin ja sosiaalipalveluiden rakenteellisiin ongelmiin puututtaisiin.

Sonja Lauren

“I’m a very grateful immigrant” Immigrant women and Finnish Social Services

Year	2014	Pages	43
------	------	-------	----

The topic of this Bachelor’s Thesis is immigrant women and Finnish Social Services. The aim was to find out how the Finnish social service system should be developed to respond to the special needs of immigrant women. This Thesis was made in collaboration with Monika - Multicultural Women’s Association, Finland. The purpose of the Thesis was to get information about the immigrant women’s experiences of the Finnish Social Services and to help Monika - Multicultural Women’s Association, Finland to improve their work.

The theoretical section of the Thesis includes former researches and projects about the themes of this Thesis. The main data for this qualitative research was collected by interviewing an immigration work specialist and six clients and five employees of Mona- shelter which is Monika - Multicultural Women’s Association, Finland’s shelter for immigrant women and their children. The used method was semi-structured interview. Also a research journal was written throughout the study process and it was used in the analysis phase to deepen and to support the themes found from the main data. The contents of the interviews were analyzed by using the method of Thematising. The themes found by thematising the data were divided into three categories. The main conclusions of the research were that it is important to support the empowerment of immigrant women, recognize the importance of the cultural sensitive work ethic and solve the structural problems of the Finnish Social Service system.

Keywords: Immigrants, Immigrant women, Social Services, Cultural sensitivity

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Tutkielman taustaa	7
3	Tutkielman teoreettinen viitekehys	9
4	Maahanmuuttajanaiset Suomessa	10
4.1	Maahanmuuttajanaisten erityispiirteet	10
4.2	Monika-Naiset liitto ry maahanmuuttajanaisten tukena	11
5	Tutkielman tarkoitus ja tavoite	13
6	Aineiston keruu, aineiston kuvaus ja aineiston analyysi	13
6.1	Aineiston keruumenetelmät.....	13
6.2	Aineiston kuvaus.....	14
6.3	Aineiston käsittely ja analyysi	15
7	Keskeiset tulokset.....	16
7.1	Kielitaito ja tulkin käyttö.....	16
7.2	Kulttuurierojen ymmärrys ja työntekijöiden asenteellisuus.....	18
7.3	Naisen asema	19
7.4	Tietämättömyys	20
7.5	Läheisten tuki.....	21
7.6	Kotouttamisen ongelmat.....	21
7.7	Ohjauksen puute	22
7.8	Tukihenkilöiden merkitys	23
7.9	Kiitollisuus	24
8	Johtopäätökset	24
9	Tutkimuseettiset kysymykset ja luotettavuustarkastelu.....	26
9.1	Tutkimuseetiikka	26
9.2	Luotettavuustarkastelu	26
10	Pohdinta	30
	Lähteet	32
	Kuviot..	34
	Taulukot	35
	Liitteet.....	36

1 Johdanto

Tämän tutkielman tarkoituksena oli selvittää, miten suomalaista sosiaalipalvelujärjestelmää tulisi kehittää, jotta se vastaisi maahanmuuttajanaisten tarpeisiin. Tutkielma sai alkunsa työpaikkani kahvipöytäkeskustelusta. Työskentelen sosiaaliohjaajana Monika-Naiset liitto ry:n Mona-kodissa, joka on maahanmuuttajataustaisille naisille ja heidän lapsilleen tarkoitettu turvakoti. Keskustelimme esinainen ja kollegani kanssa asiakkaidemme kokemuksista asioista eri sosiaalipalveluissa. Olimme jokainen lähiaikoina havainneet asiakkailtamme olleen monenlaisia ongelmia eri sosiaalipalveluita käyttäessään. Keskustelun edetessä totesimme, että tässä olisi mielenkiintoinen opinnäytetyön aihe. Päätin siis alkaa tarkastelemaan lähemmin maahanmuuttajataustaisten naisten kokemuksia sosiaalipalveluista. Päätin toteuttaa tutkielman haastattelututkimuksena ja haastatella Mona-kodin asiakkaita ja henkilökuntaa. Näiden lisäksi päätin kartoittaa palvelujärjestelmän näkökulmaa haastattelemalla Kelan, TE-palveluiden ja sosiaalitoimen palveluntarjoajia. Aihe on tärkeä sekä asiakkaille että Monika-Naiset liitto ry:lle palvelujen kehittämisen apuna. Valitsin tarkasteltavaksi joukoksi nimenomaan maahanmuuttajanaiset, sillä Monika-Naiset liitto ry työskentelee pääasiallisesti naisten kanssa. Lisäksi maahanmuuttajanaisiin asiakasryhmänä tulisi kiinnittää erityistä huomiota, sillä sen edustajat ovat usein jo lähtökohtaisesti muita haavoittuvaisemmassa asemassa esimerkiksi kouluttamattomuuden, luku- ja kirjoitustaidottomuuden tai kulttuurisidonnaisten sukupuoliroolien vuoksi.

Tutkielman taustaa kartoitettiin tutustumalla tutkielman aihepiiristä tehtyihin hankkeisiin ja julkaisuihin sekä tutustumalla sosiaalipalveluiden määritelmään. Opinnäytetyön luku 2 keskittyy näihin teemoihin. Luvussa 3 paneudutaan tutkielman teoreettiseen viitekehykseen tutkielman keskeisistä teemoista aiemmin tehtyjen tutkimusten kautta. Luvussa 4 käsitellään maahanmuuttajanaisten erityispiirteitä ja esitellään tutkielman työelämän yhteistyökumppani Monika-Naiset liitto ry. Luvussa 5 määritellään tutkielman tarkoitus ja tavoite ja luku 6 keskittyy aineiston keruuseen, kuvaukseen ja analyysiin. Luvussa 7 esitellään analyysin myötä löydetyt keskeiset tulokset ja luvussa 8 varsinaiset johtopäätökset. Luku 9 käsittelee tutkimuseettisiä kysymyksiä sekä tutkielman luotettavuutta. Luku 10 on varattu pohdinnalle. Tutkielmaraportin liitteenä on aineistonkeruuvaiheessa käytetyt saatekirjeet ja haastattelujen teemarungot.

2 Tutkielman taustaa

Sosiaalipalveluita tuottavat julkinen, yksityinen sekä kolmas sektori. Sosiaalihuoltolain 17§:ssä on määritelty ne sosiaalipalvelut, joiden tuottamisesta kunta on vastuussa. Nämä palvelut ovat sosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvonta, kotipalvelut, asumispalvelut, laitoshuolto, perhehoito, vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta ja vammaisten henkilöiden työtoiminta sekä toimenpiteet elatusavun vahvistamiseksi. Nämä ovat niin sanottuja peruspalveluita, jotka kunta voi joko itse tuottaa tai vaihtoehtoisesti ostaa ne ulkopuolisilta toimijoilta. Tällöin puhutaan ostopalveluista. (Sosiaalihuoltolaki § 17.) Maahanmuuttaja on oikeutettu suomalaiseen sosiaaliturvaan sekä sosiaali- ja terveystalouteen saatuaan oleskeluluvan vähintään vuoden ajalle. Sosiaaliturvan ja kunnan palvelujen osalta on olemassa myös poikkeavia säädöksiä, mikäli maahanmuuttaja tulee toisesta EU-maasta. (Maahanmuuttajien palvelut ja työllistyminen sosiaalialalle 2007: 19.)

Yksityisiä sosiaalipalveluja voivat tuottaa yritykset, järjestöt sekä säätiöt. Niiden tehtävänä on täydentää kunnallisia sosiaalipalveluja sekä tarjota niille vaihtoehtoja. Vuonna 2010 kaksi yleisintä yksityisten sosiaalipalvelujen tarjoajien toimialaa olivat vanhusten palveluasuminen sekä ikääntyneiden ja vammaisten kotipalvelu. Näiden lisäksi lasten päiväkodit sekä lasten ja nuorten laitokset sekä ammatillinen perhehoito olivat yleisiä toimialoja. (Yksityiset sosiaalipalvelut 2010.)

Näiden lisäksi kolmannen sektorin toimijat, kuten järjestöt, tuottavat kunnallisia palveluja täydentäviä sosiaalipalveluita. Erytyisesti maahanmuuttajatyön ja kotoutumisen tukemisen saralla järjestöjen rooli on korvaamaton. Monet kansalaisjärjestöt ja muut kolmannen sektorin toimijat ovat havainneet maahanmuuttajanaisten erityisen haavoittuvaisen aseman ja siitä seuraavan tuen tarpeen. Näiden järjestöjen kattojärjestönä toimii Monika-Naiset liitto ry.

Maahanmuuttaja-asiakkaiden asiakastyölle luomat erityishaasteet on huomioitu laajasti ja aiheeseen liittyen on tehty useita hankkeita, joissa on kehitelty uusia työmuotoja maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Esimerkiksi Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenian Kotkan yksikön koordinoimassa EU-hankkeessa ”Empowerment of Families with Children” on kehitetty uusi perhetyön muoto, kulttuuritulkki, erityisesti venäläistaustaisten perheiden tueksi. Kulttuuritulkki voi toimia esimerkiksi tukihenkilönä tai tarjota kielellistä tukea sekä luoda yhteistyötä asiakkaiden ja työntekijöiden välille. Ennen hankkeen toimeenpanoa venäläistaustaisten perheiden kanssa työskentely koettiin haastattavaksi. Erityisiä haasteita työskentelylle loivat yhteisen kielen puute, vaikeudet palveluntarpeen arvioinnissa sekä luottamuksen puute. Hankkeen tärkeimpinä tavoitteena on ehkäisevän perhetyön ja lapsiperheiden sosiaalipalveluiden käytäntöjen kehittäminen, perheiden hyvinvoinnin tukeminen sekä Suomen ja Venäjän perhe- ja palvelukulttuureita

koskevan ymmärryksen lisääminen. Hankkeen on koettu voimaannuttaneen asiakasta ja helpottaneen työntekijöitä käytännön työssään. Hankkeessa on havaittu, kuinka tärkeää on pystyä luomaan luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välille. Tämä on vaikeaa ilman yhteistä kieltä sekä tuntemusta omista oikeuksista ja velvollisuuksista. (Kulttuuritulkki uutena perhetyön muotona 2014.)

Sama havainto on taustalla osana toista hanketta syntyneestä toimintamallista maahanmuuttajien palveluohjaukseen. Toimintamalli on luotu erityisesti niiden maahanmuuttajaperheiden tueksi, joiden integroituminen Suomeen nähdään erityisen haastavana. Palveluohjauksen toimintamallin perustana on sosiaalityöntekijän ja palveluohjaajan parityöskentely. Sosiaalityöntekijä on vastuussa palvelutarpeen arvioinnista ja suunnittelusta. Palveluohjaaja puolestaan hoitaa käytännöntason ohjauksen ja neuvonnan. Toimintamallin tavoitteena on aktivoida maahanmuuttajaperheet käyttämään palveluita ensin kädestä pitäen ja sen jälkeen itsenäisesti tarvittavan tuen kanssa. Tavoitteena on asiakkaan itsenäistyminen omien asioidensa hoitamisessa. Toimintamalli on luotu tueksi erityisesti siihen siirtymävaiheeseen, kun maahanmuuttajan asiakkuus siirtyy maahanmuuttoyksikön palveluista alueelliseen sosiaalityöhön. (Maahanmuuttajien palveluohjaus 2014.)

Asiakassuhteen rakentumista on tutkittu myös maahanmuuttajien kriisipalvelussa (SOS-kriisikeskus) ja sen pohjalta on luotu toimintamalli erityisesti maahanmuuttaja-asiakkaita varten. Hankkeen taustalla on aikaisempi tutkimustulos siitä, että mielenterveyshäiriöt ovat kytköksissä maahanmuuttoon. Hankkeen tärkeimpänä oletuksena on, että asianmukaisella kriisiavulla voitaisiin ehkäistä maahanmuuttajuuteen liittyviä psyykkisiä ongelmia ja täten edesauttaa integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Tavoitteena on luoda maahanmuuttajien kanssa tehtävään kriisiauttamiseen työskentelymalli, jossa on huomioitu maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa työskentelyn erityispiirteet, kuten tulkin käyttö, maahanmuuton psyykkisten prosessien tunteminen sekä kulttuurisensitiivisyys. Oletuksena on, että hankkeen myötä kriisipalvelu tulisi asiakkaille tutuksi ja palveluiden löytäminen helpoittuisi. (Asiakassuhteen rakentuminen maahanmuuttajien kriisipalvelussa 2014.)

Monikulttuurisuutta ja maahanmuuttajien erityistarpeita on tutkittu laajasti ja yhä enenevässä määrin. Erityisesti maahanmuuttajanaisten erityisasemaan on alettu kiinnittää enemmän huomiota. Väestöliiton Väestöntutkimuslaitoksen vuoden 2007 julkaisussa Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ tarkastellaan maahanmuuttajanaisten heterogeenistä joukkoa ja nostetaan esiin myös maahanmuuttajanaisiin kohdistuvan väkivallan erityispiirteet. Naisiin kohdistuvaa väkivaltaa esiintyy kaikissa kulttuureissa. Maahanmuuttajanaiset ovat kuitenkin väkivallan kohteina erityisen heikossa asemassa, sillä he eivät ole aina tietoisia esimerkiksi siitä, että myös avioliitossa tapahtuva väkivalta, mukaanlukien seksuaalinen väkivalta, on Suomessa rikos. Maahanmuuttajanaiseilla on usein

myös palvelujärjestelmän tuntemattomuuden vuoksi epäselvää, mistä voisivat hakea tilanteeseensa apua. Myös pelko poliisia kohtaan voi hidastaa avun piiriin hakeutumista. Ongelmallisinta on kuitenkin se, että väkivallan koetaan kuuluvan tiettyihin kulttuureihin ja olevan siksi oikeutettua. Suomessa minkälainen väkivalta ei kuitenkaan ole hyväksyttyä. (Ellonen&Korhonen 2007: 163-166.)

Edellä esitellyt hankkeet linkittyvät tämän tutkielman aihepiiriin. Kulttuuritulkkitoiminta paneutuu tutkielmassa esiin nouseviin kielitaidottomuuteen ja tietämättömyyteen liittyviin ongelmiin. Maahanmuuttajien palveluohjaus vastaa juurikin palvelujärjestelmän ymmärtämättömyyteen, joka on maahanmuuttajille iso haaste. Maahanmuuttajien kriisiauttamisen työskentelymalli linkittyy tutkielman työelämän yhteistyökumppani Monika-Naiset liitto ry:n tekemään kriisityöhön samoin kuin maahanmuuttajanaisten kohtaama väkivalta ja siihen liittyvä problematiikka.

3 Tutkielman teoreettinen viitekehys

Maahanmuuttaja-asiakkaat, sosiaalipalvelut ja asiakaspalvelukokemukset ovat tämän tutkielman kantavia teemoja. Tässä luvussa käsitellään teemoista aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Luvussa 9 palataan näihin tutkimuksiin vertaamalla tutkimusten tuloksia tämän tutkielman johdopäätöksiin.

Väestön monimuotoistumisesta syntyvät uudenlaiset palvelutarpeet sosiaalipalveluiden kentällä on tunnistettu laajasti. Merja Anis käsittelee väitöskirjassaan ”Sosiaalityö ja maahanmuuttajat - Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinat” maahanmuuttajia sosiaalityön, erityisesti lastensuojelun, asiakkaina. Väitöskirjan tavoitteena oli tuottaa tietoa siitä, mitä ovat maahanmuuttaja-asiakkaiden lastensuojelutyölle luomat erityistarpeet ja miten näihin tarpeisiin vastataan. Väitöskirjassa painotettiin erityisesti kulttuurisensitiivisen työtteen merkitystä. On tärkeää ymmärtää tiettyjen asioiden olevan kulttuurisidonnaisia. Vieraan kulttuurin edustajan voi olla vaikeaa ymmärtää suomalaista yhteiskuntaa ja sen toimintatapoja. Anis mainitsee myös epäviralliset ja viralliset kulttuuritulkit toimivaksi välineeksi helpottamaan eri kulttuurien yhteensovittamista. (Anis 2007: 94-95.)

Saraleena Aarnitaipalen väitöskirjassa ”Maahanmuuttajanaiset työelämätietoa etsimässä. Tutkimus kotoutumisen tietokäytännöistä” perehdytään Suomessa asuvien kurdinaisten ja venäläisten naisten tapoihin jakaa ja hankkia työelämää koskevaa tietoa. Tutkimuksen mukaan kotoutumisessa tärkeää roolia näyttelee paitsi kielitaito, myös yhteiskunnan rakenteiden ymmärtäminen. Tutkimuksen mukaan kyvyllä hankkia ja jakaa tietoa on yhteys henkiseen voimaantumiseen ja yhteiskuntaan integroitumiseen. (Aarnitaival 2012: 5-6.) Tärkeimpinä työelämää koskevan tiedon lähteinä ensimmäisinä vuosina Suomeen tulon jälkeen nähtiin oman etnisen

ryhmän edustajat ja suomalaiset viranomaiset. Myöhemmin suomalaisten työtovereiden, ystävien ja tuttavien merkitys korostui. TE-toimiston virkailijoiden rooli oli pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden kohdalla tiedonsaannin kannalta hyvin merkittävä. (Aarnitaival 2012: 177.)

Anu Muuri tutki väitöskirjassaan ”Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin” nimensä mukaisesti suomalaisten kokemuksia sosiaalipalveluista. Tutkimuksessa kävi ilmi, että aiemmista hyvinvointitutkimuksista poiketen naiset ovat alkaneet suhtautua suomalaisiin sosiaalipalveluihin ja sosiaaliturvan tasoon miehiä kriittisemmin. Tutkimukseen vastanneista sosiaalipalvelujärjestelmän koki täysin tai jokseenkin toimivaksi 69 prosenttia naisista ja 77 prosenttia miehistä. (Muuri 2008: 47-48.) Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että sosiaalipalveluiden käyttäjät suhtautuivat niihin kriittisemmin, kuin ne, joilla ei ollut kokemusta palveluiden käytöstä. Korkeakoulutetut suhtautuivat palveluihin kaikista positiivisimmin. Luotettavimpana sosiaalipalveluna nähtiin lasten päivähoito. Eniten negatiivista palautetta annettiin toimeentulotuesta ja kotipalvelusta. Tämän ja aiempien tutkimusten mukaan valtaosa suomalaisista kokee kaikesta huolimatta, että sosiaalityöntekijän apuun voi luottaa ja sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa ja asiantuntemusta arvostetaan. (Muuri 2008: 55-56.)

Hanna-Mari Heinonen teki Kelan tutkimusosastolle tutkimuksen Kelan puhelinpalvelussa työskentelevien virkailijoiden toiminnasta. Tutkimus on nimeltään ”Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä”. Kelassa käynnistettiin vuonna 2006 hanke, jossa haluttiin kehittää Kelaan entistä asiakaslähtöisempää palvelukulttuuria ja vähentää siihen liittyviä negatiivisia mielikuvia. Heinosen tutkimus paneutuu hankkeen tavoitteiden heijastumista puhelinpalvelun asiakaspalvelijoiden toimintaan sekä heidän toimintansa luomiin mielikuviin (asiakaspalvelija/byrokraatti). Kyseessä on laadullinen tutkimus, jonka aineisto koostui Kelan puhelinpalveluun tulleista asiakaspuheluista, jotka analysoitiin laadullisin tutkimusmenetelmin. (Heinonen 2009: 3.) Tutkimuksen mukaan asiakkaan mielikuviin asiakaspalvelusta vaikuttivat negatiivisesti paikasta toiseen ohjailu sekä lakipykäliin vetoaminen. Positiivisia mielikuvia puolestaan loivat asiakaspalvelijan asettuminen asiakkaan puolelle, asiakkaan yksilöllinen kohtelu ja sekä valinnan vapauden antaminen asiakkaalle. Asiakaspalvelussa, erityisesti kasvottomassa puhelinpalvelussa, äänenpainoilla ja sävyllä on todella suuri merkitys. (Heinonen 2009: 44-72.)

4 Maahanmuuttajanaiset Suomessa

4.1 Maahanmuuttajanaisten erityispiirteet

Tässä tutkielmassa maahanmuuttaja-termiä käytetään yleiskäsitteensä muualla syntyneestä, Suomeen muuttaneesta henkilöstä. Maahanmuuttajat voidaan jakaa vielä useaan eri alaryh-

mään. Suomessa asuvat maahanmuuttajat ovat heterogeeninen ryhmä. He ovat tulleet Suomeen hyvin erilaisista lähtökohdista, kulttuureista ja syistä. Tarkempi jaottelu antaa selkeämmän kuvan syistä, miksi maahanmuuttaja on tullut Suomeen. Maahanmuuttaja on voinut tulla Suomeen kiintiöpakolaisena, turvapaikanhakijana, perheen yhdistämisen kautta, paluumuuttajana, avioliiton myötä tai työn, opiskelun tai elinkeinon harjoittamisen perusteella. (Oleskeluluvat 2014.) Maahanmuuton taustalla olevat syyt näyttelevät suurta roolia siinä, kuinka helppo maahanmuuttajan on integroitua uuteen maahan.

Maahanmuuttajista voidaan erottaa yksi erityishuomiota vaativa ryhmä: maahanmuuttajanaiset. Maahanmuuttajanaisten kotoutumisen haasteina ovat esimerkiksi vakiintuneet sukupuoliroolit ja suuri lapsiluku. Naisen ajatellaan usein automaattisesti jäävän kotiin hoitamaan lapsiaan ja esimerkiksi suomen kielen kurseille osallistuminen lasten kanssa on haastavaa, jopa mahdotonta. Suomen kielen opiskelulle haasteita asettavat lisäksi alhainen koulutustaso ja siitä johtuva luku- ja kirjoitustaidottomuus tai länsimaisten aakkosten tuntemattomuus. Useassa kulttuurissa on myös tapana, että mies hoitaa monet asiat vaimon puolesta, eikä naisella välttämättä ole tietoa tai taitoa hoitaa itsenäisesti omia asioitaan. Ihmiskauppa, pakkoavioliitot ja kunniaan liittyvä väkivalta koskettavat nekin yleisimmin juuri naisia.

Maahanmuuttajanaisten erityisasema on huomioitu myös Valtion kotouttamisohjelmassa. Maahanmuuttajanaisten työttömyysaste on korkeampi kuin maahanmuuttajamiesten. Erityisesti avioliiton kautta Suomeen tulleet, lapsiaan kotona hoitavat äidit ovat vaarassa jäädä kokonaan kotouttamistoimien ulkopuolelle. Tavoitteena vuosille 2012-2015 onkin saattaa kaikki maahanmuuttajat tehokkaammin kotoutumistoimenpiteiden piiriin. (Valtion kotouttamisohjelma: 6.)

4.2 Monika-Naiset liitto ry maahanmuuttajanaisten tukena

Monika-Naiset liitto ry on vuonna 1998 perustettu sosiaalialan monikulttuurinen järjestö, jonka pääasiallisena tehtävänä on kehittää ja tarjota palveluja väkivaltaa kokeneille maahanmuuttajataustaisille naisille ja lapsille. Järjestön tärkeimpänä tavoitteena on taata turvallinen ja moniarvoinen arki jokaiselle. Monika-Naiset liitto ry edistää kotoutumista tukemalla maahanmuuttajien kansalaistoimintaa. Lisäksi järjestö toimii asiantuntijana, antaa lausuntoja, tiedottaa ja kouluttaa etniseen yhdenvertaisuuteen ja väkivaltaan liittyvissä kysymyksissä. Monika-Naiset liitto ry tekee lisäksi yhteistyötä moniammatillisen verkoston kanssa kansallisesti sekä kansainvälisesti. Toiminnan tärkeimpänä rahoittajana on Raha-automaattiyhdistys ja lisäksi liitto tarjoaa turvakotipalveluita kunnille ostopalveluna. Liiton yksiköistä monikulttuuriset voimavarakeskus Monikat tarjoavat matalan kynnyksen periaatteella ohjaus ja neuvontapalveluja sekä kriisiapua väkivaltaa kokeneille maahanmuuttajataustaisille naisille ja heidän lapsilleen. Palvelut pyritään tarjoamaan asiakkaan omalla äidinkielellä. Voimavarakes-

kukset toimivat myös osaamiskeskuksina, jotka tarjoavat viranomaisille ja sidosryhmille asiantuntijuutta, tietoa, koulutusta sekä konsultaatiota. Voimavarakeskukset toimivat Helsingissä ja Vantaalla. Voimavarakeskustoiminta on alkanut vuonna 2001. (Monika-Naiset liitto ry:n vuosikertomus 2012: 12.)

Monika-Naiset liiton yksiköistä kotouttamistyötä ovat tehneet erityisesti MoniNaisten Talot. MoniNaisten Talot täydentävät kunnan tarjoamia palveluja. Toimintaa on pyritty suunnittelemaan erityisesti niille naisille, joita kotouttamispalvelut eivät syystä tai toisesta tavoita tai joiden erityistarpeisiin kunnan kotouttamispalvelut eivät pysty vastaamaan. MoniNaisten Talojen toiminnan tärkeimpänä tavoitteena on edistää syrjäytymisvaarassa olevien maahanmuuttajanaisten kotoutumista. Naiset ovat voineet tulla MoniNaisten Taloille opiskelemaan suomea, luomaan sosiaalisia verkostoja sekä saamaan ohjausta esimerkiksi asunnonhaussa tai työpaikan etsinnässä. (Monika-Naiset liitto ry:n vuosikertomus 2012: 17-18.) Vuoden 2013 loppuun saakka MoniNaisten Talot toimivat Helsingissä, Kemissä ja Mikkeliissä. Sijainnit perustuvat kiintiöpakolaisten suureen määrään kyseisissä kunnissa. MoniNaisten Talojen toiminta on toteutettu projektiluonteisena, eivätkä Kemin ja Mikkelin yksiköt valitettavasti saaneet toiminnalleen jatkorahoitusta vuonna 2014. Helsingin MoniNaisten Talo on suljettu kevään 2014 rakenteellisten uudistusten vuoksi ja aloittaa toimintansa kesäkuussa 2014 nimellä MoniNaisten Tila.

Mona-koti on väkivaltaa kokeneille maahanmuuttajataustaisille naisille ja heidän lapsilleen tarkoitettu turvakoti. Se on Suomen ainoa salaisessa osoitteessa sijaitseva turvakoti sekä ainoa turvakoti Suomessa, joka on suunnattu ainoastaan maahanmuuttajille. Mona-koti tarjoaa kulttuurisensitiivisiä palveluita asiakkaan omalla äidinkielellä. Turvakodin henkilökunta koostuu monikulttuurisista sosiaalialan ammattilaisista. Asiakkaat ovat välittömässä hengenvaaras- sa pari- tai lähisuhdeväkivallan, pakkoavioliiton, ihmiskaupan tai kunniaan liittyvän väkivallan vuoksi. Asiakaskunnan moninaisuus asettaa omat haasteensa asiakastyölle. Mona-koti on perustettu vuonna 2004. Asiakkaiden keskimääräinen asumisaika Mona-kodissa vuonna 2013 oli 42 vuorokautta. Asumisaika kuitenkin vaihtelee yhdestä tunnista yli vuoteen. Asiakkaille tarjotaan turvakodin palveluita niin kauan, kunnes kriisitilanne on ohi ja heidän on turvallista jatkaa elämäänsä. Mona-kodissa tehdään tiivistä yhteistyötä esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden, poliisin, Suomen kansallisen ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän sekä maahanmuuttoviraston kanssa. (Monika-Naiset liitto ry:n vuosikertomus 2012: 15-16.) Mona-kotiin tullaan yleensä poliisin, sosiaalitoimen tai Monika-Naiset liiton Voimavarakeskuksen kautta. Turvakodin asiakkaaksi on kuitenkin mahdollista hakeutua myös itsenäisesti. Opettajat ja kuraattorit ohjaavat myös oppilaitaan usein turvakodin avun piiriin. Turvakodin palvelut tuotetaan ostopalveluina ja maksajana toimii asiakkaan kotikunta. Vuoden 2014 alussa käytäntö muuttui helsinkiläisten asiakkaiden osalta niin, että nykyisin Helsingin kaupunki maksaa vuosittain kiinteän summa, joka kattaa kaikkien helsinkiläisten turvakotiasiakkaiden majoitusku-

lut. Tämä vähentää turvakotiasumiseen liittyntä byrokratiaa, kun turvakodin henkilökunta voi itse arvioida asiakkaan turvakotiasumisen tarpeen. Aiemmin tämän arvion teki sosiaalityöntekijä. Lisäksi turvakotiin sijoitettujen asiakkaiden määrä väheni aiemmin rajusti loppuvuotta kohden todennäköisesti budjetillisista syistä johtuen. Uuden käytännön myötä vastaavaa ilmiötä ei luultavasti tulla näkemään. Uusi käytäntö voidaankin nähdä ajavan asiakkaan etua. Edellä mainittujen liiton yksiköiden lisäksi Monika-Naiset liitto ry:n päivystävä puhelin toimii valtakunnallisesti ympäri vuorokauden.

5 Tutkielman tarkoitus ja tavoite

Tämän tutkielman tarkoituksena oli kartoittaa, miten suomalaista sosiaalipalvelujärjestelmää tulisi kehittää, jotta se vastaisi maahanmuuttajanaisten tarpeisiin. Tavoitteena oli auttaa työelämän yhteistyökumppania kehittämään palvelujaan ja saada maahanmuuttajanaisten ääni kuuluviin. Alkuperäisenä suunnitelmana oli kartoittaa myös palvelujärjestelmän näkökulmaa haastatteleamalla Kelan, TE- palveluiden sekä sosiaalitoimen palveluntarjoajia, mutta heiltä ei onnistuttu saamaan myönteistä vastausta haastattelupyyntöön. Tästä seurasi tutkimusasetelman muuttuminen niin, että tutkielmassa keskityttiin suunniteltua vahvemmin asiakaskokemusten selvittämiseen ja työntekijöiden näkökulmaa pyrittiin syventämään asiantuntijahaastattelulla.

6 Aineiston keruu, aineiston kuvaus ja aineiston analyysi

6.1 Aineiston keruumenetelmät

Tämä tutkielma toteutettiin haastattelututkimuksena. Haastattelut voidaan toteuttaa yksilöhaastatteluna tai ryhmähaastatteluna. Yksilöhaastattelu on toteutustavoista yleisin. Yksilöhaastattelussa ei ole muita henkilöitä vaikuttamassa haastateltavan vastauksiin. Tällöin myös haastattelijan rooli korostuu, sillä hänellä on vastuu haastattelun etenemisestä. (Hirsjärvi & Hurme 2008: 61.) Tämän tutkielman pääasiallinen tutkimusmenetelmä oli teemahaastattelu. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, joka etenee ennalta päätettyjen teemojen varassa. Teemahaastattelussa haastattelijan vastuulla on varmistaa se, että kaikki ennalta päätetyt teemat käydään läpi haastattelun aikana. Niiden järjestys ja laajuus voivat kuitenkin vaihdella. (Eskola & Vastamäki 2001: 26-27.) Teemahaastattelun menetelmää käytettiin selvittäessä asiakasnäkökulmaa sekä asiantuntijahaastattelussa. Haastatteluissa käytiin läpi etukäteen määritellyt perusteemat, joita olivat asiakashaastatteluissa sosiaalipalvelujen käyttö, kokemukset sosiaalipalveluista sekä kehittämis ehdotukset ja asiantuntijan sekä työntekijöiden haastattelussa asiakkaiden käyttämät sosiaalipalvelut, havainnot asiakkaiden kokemuksista sosiaalipalveluissa, hyviin ja huonoihin kokemuksiin johtaneet syyt sekä kehittämis ehdotukset.

set. Ennalta päätettyjen apukysymysten avulla varmistettiin, että kaikki teemat käytiin jokaisessa haastattelussa läpi. Haastattelut pyrittiin pitämään vapaamuotoisina ja keskusteleivina.

Työntekijöiden näkemyksiä kartoitettiin ryhmähaastattelun avulla. Täsmäryhmä- eli fokusryhmähaastattelu on hyvä menetelmä, mikäli haastattelun tavoitteena on saada aikaan keskustelua ja luoda uusia oivalluksia. Fokusryhmähaastattelu on hyvä menetelmä käytettäväksi esimerkiksi työpaikoilla ja kouluissa, joissa haastateltavilla on yhteisiä kokemuksia. Ryhmän optimaalinen koko on 6-8 henkilöä. Ryhmähaastattelun etuna yksilöhaastatteluun verrattuna on nopeampi tiedonsaanti ja usein runsaampi keskustelu. Fokusryhmähaastattelussa haastattelijan rooli on erilainen yksilöhaastatteluun verrattuna. Ryhmähaastattelussa haastattelijan tehtävä on toimia keskustelun ohjaajana ja herättelijänä. Ryhmähaastattelun riskeinä voidaan nähdä joidenkin ryhmän jäsenten äänen jääminen kuulumattomiin sekä ryhmän vaikutus yksilön vastauksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008: 61.)

Kolmantena aineistonkeruumenetelmänä käytettiin systemaattisesti pidettyä tutkimuspäiväkirjaa, johon kirjattiin tutkielmapirosessin ja erityisesti haastattelujen aikana tehtyjä havaintoja, heränneitä ajatuksia, omia tunteita sekä asiakkaiden reaktioita. Tutkimuspäiväkirja on erinomainen väline oman oppimisen ja tieteellisen ajattelun kehittämisen tarkasteluun. Tutkimuspäiväkirjaa on tärkeää kirjoittaa koko tutkimusprosessin ajan, jotta siitä saadaan täysi hyöty. Tutkimuspäiväkirjan kirjoittaminen pakottaa ajattelemaan omaa tutkimusaihetta ja tutkimuksen etenemistä. (Korpiola 2006.)

6.2 Aineiston kuvaus

Vastausta tutkimuskysymykseen ”Miten suomalaista sosiaalipalvelujärjestelmää tulisi kehittää, jotta se vastaisi maahanmuuttajanaisten tarpeisiin?” haettiin kolmen eri aineiston avulla. Pääaineisto muodostui Mona-kodin asiakkaiden ja henkilökunnan teema- ja fokusryhmähaastatteluista. Lisäksi työntekijänäkökulmaa syvennettiin maahanmuuttajatyön asiantuntijan teemahaastattelulla. Pääaineistoa täydentävänä aineistona pidettiin tutkimuspäiväkirjaa.

Asiakasnäkökulman tutkimusjoukko muodostui Mona-kodissa tutkimusajankohtana, viikoilla 44-47/2013, asuneista naisista. Tutkielmaa varten haastateltiin kuutta asiakasta, joista kaksi oli samasta kansallisuudesta. Haastateltavat olivat lähtöisin Euroopasta, Aasiasta ja Afrikasta, tarkemmin Venäjältä, Thaimaasta, Etiopiasta, Turkista ja Japanista. He olivat 27-44 -vuotiaita. Joukossa oli niin äitejä kuin lapsettomiakin, työssäkäyviä, työttömiä sekä opiskelijoita. Osa puhui sujuvaa suomea, osa oli vasta aloittanut kielen opiskelun. Osa oli naimisissa suomalaisen miehen kanssa, osa ei. Tulkkia vaativien asiakkaiden kanssa käytettiin hyväksi Mona-kodin työyhteisön laajaa kielitaitoa. Näin ollen tietoa saatiin muiltakin kuin vain suomea tai englantia puhuvilta, jotka ovat jo lähtökohtaisesti muita paremmassa asemassa pal-

veluiden käyttäjinä. Kaikki haastateltavat olivat asuneet turvakodissa vähintään kaksi viikkoa ennen haastattelua. Kahden viikon oli päätetty olevan vähimmäisaika, joka haastateltavan oli tullut asua turvakodissa ennen haastattelua, jotta akuutein kriisivaihe oli ehtinyt mennä ohi. Nauhoitetut haastattelutilanteet olivat kestoaltaan 20-40 minuuttia. Asiakashaastatteluiden pohjalta sanasta sanaan selkokielelle litteroitua aineistoa tuli kaikkiaan 14 sivua fontilla Trebuchet MS 10, rivivälillä 1,5.

Työntekijänäkökulmaa tutkimuskysymykseen haettiin haastattelemalla Mona-kodin henkilökuntaa. Haastatteluun osallistui yhteensä viisi henkilöstön jäsentä, jotka olivat työnimikkeiltään sosiaaliohjaajia, kriisityöntekijöitä, johtaja ja emäntä. Haastatellut työntekijät olivat lähtöisin Suomesta, Venäjältä ja Iranista. Haastattelu oli kestoaltaan 60 minuuttia. Tästä haastattelusta esiinnoisseita teemoja syvennettiin teemahaastattelemalla asiantuntijan roolissa henkilöä, jolla on pitkä kokemus maahanmuuttajatyöstä. Haastattelu oli kestoaltaan 20 minuuttia. Näistä haastatteluista litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 12 sivua fontilla Trebuchet MS 10, rivivälillä 1,5. Tutkielmaa varten haastateltiin siis yhteensä 12 eri henkilöä (N=12, joista N1-N6 ovat työntekijöitä ja N7-N12 asiakkaita). Tutkimuspäiväkirja oli 15-sivuinen fontilla Trebuchet MS 10, rivivälillä 1,5 kirjoitettuna.

6.3 Aineiston käsittely ja analyysi

Kaikki tätä tutkielmaa varten tehdyt haastattelut nauhoitettiin ja lisäksi tehtiin muistiinpanoja. Nauhat litteroitiin aina viimeistään seuraavana päivänä haastattelusta. Haastattelut litteroitiin kirjakielelle tunnistettavuuden estämiseksi. Haastattelutilanteissa ja erityisesti niiden jälkeen kirjattiin tutkimuspäiväkirjaan haastatteluista heränneitä ajatuksia. Haastattelujen sisältö analysoitiin teemoittelun avulla. Teemoittelulla tarkoitetaan sitä, että tutkimusaineistosta nostetaan esiin tutkimuskysymykseen liittyviä asioita. Tutkija tulkitsee aineistoa ja ryhmittelee sen erilaisten aihepiirien mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008: 173.) Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että litteroitu aineisto luettiin useaan kertaan ja vastaukset ryhmiteltiin haastattelujen teemarunkojen mukaisten perusteemojen alle. Asiakashaastatteluja varten ennalta valittuja perusteemoja olivat sosiaalipalvelujen käyttö, kokemukset sosiaalipalveluista sekä kehittämissuhteet. Työntekijöiden haastatteluiden perusteemoja olivat asiakkaiden käyttämät sosiaalipalvelut, havainnot asiakkaiden kokemuksista sosiaalipalveluissa, hyviin ja huonoihin kokemuksiin johtaneet syyt sekä kehittämissuhteet.

Tämän ryhmittelyn myötä perusteemojen alle muodostuneet uudet teemat olivat kielitaito, tulkin käyttö, kulttuurierojen ymmärrys, työntekijöiden asenteellisuus, naisen asema, läheisten tuki, ohjauksen puute, kotouttamisen ongelmat, tukihenkilöiden merkitys, tietämättömyys sekä kiitollisuus. Nämä teemat jaettiin kolmeen yläluokkaan, jotka esitellään luvussa 8. Tutkielmaprosessin ajan aktiivisesti pidettyä tutkimuspäiväkirjaa hyödynnettiin analyysivai-

heessa syventämään ja tukemaan pääaineistosta esiinnoitettuja teemoja. Sen merkitys korostuu erityisesti Luotettavuustarkastelu- luvussa.

7 Keskeiset tulokset

Tässä luvussa esitellään aineiston analyysin myötä löydettyjä uusia teemoja. Tutkielman varsinaiset johtopäätökset esitellään luvussa 8.

7.1 Kielitaito ja tulkin käyttö

Kielitaito on tärkein väline uuteen yhteiskuntaan integroitumisen kannalta. Kielitaidon merkitys korostui erityisen paljon sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastatteluissa ja olikin teemoista ainoa, joka nousi esiin jokaisessa haastattelussa. Suomen kielen osaamisen kokivat erityisen tärkeäksi ne naiset, jotka eivät puhuneet englantia. Kielitaito nähtiin välttämättömäksi itsenäisen elämän aloittamisen kannalta. Asiakkaat, jotka puhuivat sujuvaa englantia, eivät olleet yhtä motivoituneita oppimaan suomen kieltä, sillä he kokivat pärjäävänsä tarpeeksi hyvin englannin kielellä.

N9: ”Puhun hyvin englantia ja tulen ymmärretyksi, joten en valitettavasti ole kovin motivoitunut opiskelemaan suomea. Tietysti olisi kiva ymmärtää mitä ihmiset puhuvat ja kommunikoida myös sellaisten ihmisten kanssa, jotka eivät puhu englantia. Koen kuitenkin pärjääväni englannin kielellä hyvin Suomessa.”

N10: ” Haluaisin ymmärtää ja osata sanoa, mitä ajattelen. Välillä ajattelen, että minua huijataan, koska olen ulkomaalainen enkä ymmärrä suomea.”

N11: ” Uskon kyllä pärjääväni, kun vain opettelen suomen kielen.”

Kielitaitoon liittyvät myös tulkkipalvelut. Niillä maahanmuuttajilla, jotka eivät puhu suomea tai ruotsia, on oikeus tulkkipalveluiden käyttöön asioidessaan valtion virastoissa. Harvoin kuitenkaan virkailijat itse tarjoavat mahdollisuutta tulkin käyttöön, eikä asiakas osaa sitä usein itse vaatia. Yhteisen kielen puuttuminen heikentää asiakkaan mahdollisuutta osallisuuteen vielä entisestään. Lain mukaan maahanmuuttajalle on hankittava tulkki virallisia tilanteita, kuten poliisikuulusteluja tai sosiaalityöntekijän tapaamisia varten (Hallintolaki §26). Valitettavan usein tämä ei toteudu. Tulkeilla on merkittävä rooli silloin, kun suomea puhumattomalle maahanmuuttaja-asiakkaalle kerrotaan paljon uusia asioita. Tulkin käyttöön liittyy kuitenkin omia erityispiirteitään, joihin ammattilaisten tulisi kiinnittää huomiota. Työntekijän täytyy huomioida tulkkia tilatessaan, että tulkki puhuu varmasti juuri oikeaa murretta. Useat eri etniset ryhmät saattavat nimittäin käyttää saman kielen eri murteita. Lisäksi sukupuolisensi-

tiivisen työtteen takaamiseksi on aina hyvä varmistaa, haluaako naisasiakas ehdottomasti naispuolisen tulkin. (Allinen-Calderon ym. 2011: 60.) Mikäli työntekijä ei ole varma, on aina varmempaa tilata samaa sukupuolta oleva tulkki. Tulkin kanssa työskentelyyn liittyy myös asioita, joita ei kantaväestöön kuuluvana tule ajatelleeksi. Erityisesti pienemmillä paikkakunnilla ja pienten etnisten yhteisöjen tulkit ovat usein asiakkaiden sukulaisia tai tuttuja, jolloin asiakkaat pelkäävät omien asioidensa paljastumista yhteisössä. Tulkkien ammattitaitoon ei aina luoteta ja asiakkaat voivat pelätä tulkin rikkovan vaitiolovelvollisuuttaan ja asioidensa leviävän yhteisölle. (Viren, Telkki & Voutilainen 2011: 102-103.) Tästä on seurannut ilmiö, että tulkkia ei haluta käyttää lainkaan, halutaan käyttää jonkun muun kuin oman äidinkielen tulkkia tai käytetään tulkkeina omia lapsia.

Sekä asiakkaiden, että työntekijöiden haastatteluissa tuotiin esiin tulkkien käyttöön liittyviä haasteita. Tulkkien osaamistaso vaihtelee niin, että jotkut asiakkaat kokivat helpommaksi hoitaa asioinnin ilman tulkkia väärinkäsitysten välttämiseksi. Tulkin kanssa työskennellessä työntekijän on hyvä muistaa puhua selkokielellä ja välttää ammattislangia. Oman haasteensa tulkkaukseen tuovat myös kielelliset erot: kaikissa kielissä ei ole vastinetta esimerkiksi suomenkielen sanoille ”päiväkoti” tai ”palvelutalo”. Eräs työntekijä kommentoi tulkkien käyttöä näin:

N2: ”Juuri eilen meillä oli asiakkaan lastensuojelupalaveri, jossa oli melko huono tulkki. Lisäksi sosiaalityöntekijät puhuivat niin epämääräisillä sanoilla, että tulkki ei ymmärtänyt täysin ja tulkkasi jotain luultavasti ihan muuta. Asiakas katsoi meitä ja katsoi sitä tulkkia, koska hän varmasti itse ymmärsi jotain, kun hän osaa vähän suomea ja se tulkki sanoi hänelle varmaan jotain ihan muuta.”

Asiakasnäkökulmaa puolestaan kuvastaa hyvin seuraavat aineistonäytteet:

N12: ”En halua enää käyttää tulkkia missään, koska yleensä ymmärrän suomeksi paremmin. Sanoilla voi olla erilainen merkitys omassa kielessäni ja suomen kielessä. Siksi on hyvä, että nyt hoidan kaikki asiat suomeksi.”

N7: ”Haluaisin oppia suomen kielen paremmin, jotta ymmärtäisin kaiken, mitä minulle puhutaan. Nyt minun täytyy vain luottaa tulkkiin. Joskus minulla on ollut tulkki, joka puhui ehkä jopa huonompaa suomea kuin minä. Huomasin, että välillä hän tulkkasi väärin. Se oli turhauttavaa.”

Sosiaalialan ammattilaisen eettisissä ohjeissa sanotaan näin: ”Asiakkaan osallisuus voi toteutua vain, jos hän saa riittävää ja oikeaa tietoa oikeuksistaan, hänelle lain mukaan kuuluvista etuuksista sekä muista asiaan vaikuttavista seikoista” (Sosiaalialan korkeakoulutettujen am-

mattijärjestö Talentia 2012: 14). Kiire ja jatkuvasti vähenevät resurssit johtavat valitettavan usein siihen, että asiakkaan osallisuus kärsii. Monet asiat on helpompi hoitaa maahanmuuttaja-asiakkaan puolesta kuin hänen kanssaan. Tämä oli havaittavissa myös haastattelujen perusteella, sillä kävi ilmi, että esimerkiksi Kelassa kukaan ei ollut koskaan kuullut käytettävän tulkkia.

N2: ”En ole kertaakaan urani aikana kuullut, että joku olisi Kelasta sanonut, että ”no minäpä tilaan paikalle tulkin ja varataan siihen aika”. Ei. Eikä edes puhelintulkkausta ole käytetty.”

H6: ” En ole koskaan kuullut Kelan käyttäneen tulkkia.”

7.2 Kulttuurierojen ymmärrys ja työntekijöiden asenteellisuus

Useat palvelujärjestelmässä koetut ongelmat voidaan yleistää kulttuurien eroavaisuuksista johtuviksi. Vuorovaikutus eri kulttuuritaustaisten ihmisten välillä voi olla toisinaan ongelmallista. Oman haasteensa kohtaamiseen luovat mahdolliset ennakkoluulot ja -asenteet toista kulttuuria kohtaan. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskenteleminen voi synnyttää työntekijässä huolen siitä, riittääkö hänen ammattitaitonsa asiakkaan auttamiseen. Eri kulttuurien laaja tuntemus on hyödyksi ja auttaa pääsemään eroon turhista epävarmuuksista. Työntekijän on lisäksi syytä kiinnittää huomiota omiin asenteisiinsa ja huomioida ne työssään, jottei huomaamattaan kohtelee asiakkaitaan eriarvoisesti niistä johtuen. Erilaisten kulttuurien ja etnisten vähemmistöjen erityispiirteiden tunteminen helpottaa työntekijöiden työtä ja vähentää konfliktien riskiä. (Allinen-Calderon ym. 2011: 67.) Toisen kulttuurin edustajan kanssa asioidessa on myös syytä muistaa, että jokainen ihminen on yksilö ja saman kansallisuuden edustajat voivat olla taustoiltaan ja tarpeiltaan hyvinkin erilaisia. Tämä voi johtua muun muassa erilaisesta koulutustasosta, eri uskonnoista tai kuulumisesta tiettyyn kieliryhmään, heimoon tai etniseen ryhmään. (Allinen-Calderon ym. 2011: 76.) Haastateltu asiantuntija antoi esimerkiksi kulttuurieroista johtuvista väärinkäsityksistä:

N6:”Asiakas saattaa tuoda Suomeen mukanaan oman kotikulttuurinsa. Otetaan nyt esimerkiksi vaikka huoltajuuskiista. Asiakas saattaa tuoda niin voimakkaasti mukanaan sen kotimaassaan opitun lakimallin, että on esimerkiksi yllätys, että Suomessa erotessa myös isällä on oikeudet lapseen. Ja on hirveän iso yllätys, että isä voi saada lasten huoltajuuden. Siitä seuraa helposti väärinkäsitys auttavan viranomaisen kanssa, koska asiakas ei ole vielä sisäistänyt Suomen järjestelmää. Siitä saattaa tulla sekä asiakkaan että viranomaisen puolelta turhautumista ja vihaisuutta.”

Työntekijä voi myös huomaamattaan viestiä asenteellisuutta käytöksellään. Kaikki työntekijät olivat havainneet eri palveluissa asioidessaan seuraavaa:

N4: ”Jos menee asiakkaan kanssa mihin hyvänsä, niin sinulle puhutaan ja asiakas istuu vieressä, vaikka ymmärtäisi hyvin suomeakin, niin silti. Tai vaikka työntekijä puhuisi englantia asiakkaan kanssa, niin sitten puhutaan silti asiakkaan ohi ja oletetaan, että koska se on maahanmuuttaja, niin se on tyhmä eikä ymmärrä.”

N6: ” Välillä asiakas on kohdannut ennakkoluuloja palveluntarjoajan puolelta, mikä voi tietysti liittyä siihen, ettei tiedetä tarpeeksi tai sitten voi olla, että jokaisella on omia henkilökohtaisia ennakkoluuloja, eikä niitäkään voi niin vaan kitkeä.”

7.3 Naisen asema

Monelle maahanmuuttajanaiselle tulee yllätyksenä se, että Suomessa nainen on tasa-arvoinen miehen kanssa. Tasa-arvon käsitteeseen linkittyy vahvasti myös sukupuolisensitiivisyys. Sukupuolisensitiivisellä ajattelulla ja työotteella tarkoitetaan sitä, että tunnistetaan sukupuolesta johtuvat eroavaisuudet ja pyritään kääntämään ne voimavaraksi. Feminismillä puolestaan tarkoitetaan naisen sukupuolesta johtuvia erityispiirteitä sekä naissukupuolen huomioimista yksilö- ja yhteiskunnan tasolla. Feminismi voidaan käsittää myös tietoiseksi toiminnaksi sen asian ajamiseksi, ettei sukupuoli olisi ainakaan este minkään tekemiselle. (Hiltunen 2000: 139-141.) Tästä huolimatta esimerkiksi tietyt ammatit jaetaan edelleen ”naisten töihin” ja ”miesten töihin”. Erityisesti maahanmuuttajanaisista valtaosa opiskelijoista suuntautuu hoiva-alalle. Tämä ilmiö on tunnistettu ja maahanmuuttajataustaisille naisille halutaan korostaa ammatinvalinnan vapautta. Tästä hyvänä esimerkkinä on vuoden pakolaisnaisen 2014 tunnustuspalkinnon saanut Kazhal Ali Ibrahim. Hän toimii bussinkuljettajana Helsingissä. Hän on ensimmäinen bussinkuljettajaksi koulutautunut kurdinainen Suomessa. (Pääkkönen 2014.) Esimerkiksi kolme häntä edeltänyttä vuoden pakolaisnaista ovat kaikki työskennelleet hoiva-alalla lastenhoitajana, lääkärinä ja sairaanhoitajana. (Pakolaisnaiset 1998-2012.)

Asiakashaastattelussa naisen tasa-arvoisen aseman merkitys tuli ilmi erityisesti kahdessa haastattelussa. Ensimmäisessä lainauksessa asiakas kiitteli suomalaista yhteiskuntaa siitä, että nainen nähdään sen täysvaltaisena jäsenenä. Erityisen kiinnostava oli hänen kommenttinsa tilanteesta, jossa miespuolinen virkailija oli teititellyt asiakasta. Toinen haastateltava puolestaan sanoi ääneen sen, mitä varmasti useampikin haastateltava ajatteli. Hänelle oli yllätys, että Suomessa nainen voi elää itsenäistä elämää.

N12: ”On hienoa, että Suomessa voin mennä kaikkiin virastoihin yksin, vaikka olen nainen ja minut otetaan vakavasti. Kotimaassani minua katsottaisiin aina alaspäin.”

N12: ”Kerran yhdessä paikassa miesvirkailija teitteli minua. Menin ihan hämilleni. Tuntui, että hän kunnioitti minua.”

N11: ”Minulle sanottiin, että voin aloittaa Suomessa itsenäisen elämän ilman miestäni. Se oli minulle yllätys. Kotimaassani nainen ei voi asua ja elää yksin.”

7.4 Tietämättömyys

Asiakkaiden tietämättömydestä johtuvat vaikeudet tulivat ilmi sekä työntekijöiden että asiakkaiden haastatteluissa. Maahanmuuttajat saattavat kokea, etteivät työntekijät ole tarpeeksi kiinnostuneita heidän ongelmistaan. Tämä voi kuitenkin johtua siitä, ettei maahanmuuttaja-asiakkailla ole tarpeeksi tietoa omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan osatakseen esittää oikeita kysymyksiä (Ekholm & Salmenkangas 2008: 72.). Tietämättömyys saattaa johtaa myös epärealistisiin odotuksiin. Toisilla maahanmuuttajilla voi olla epärealistinen kuva länsimaiden tarjoamista etuuksista ja palveluista, joten heille tulee monesti yllätyksenä se, ettei sosiaalietuuksilla pystykään elämään kovin leveästi. (Ekholm ym. 2008: 73, 75.) Erityisesti maahanmuuttajanaisten voi usein olla vaikeaa toimia suomalaisessa palvelurakenteessa. Vaikeudet voivat liittyä kouluttamattomuuteen, luku- ja kirjoitustaidottomuuteen, huonoon tai olemattomaan kielitaitoon, kulttuurisidonnaisiin sukupuolirooleihin ja siihen, että he saattavat joutua opettelemaan perusasioiden hoitoa vasta aikuisiällä, jolloin oppiminen on hitaampaa.

Monissa palveluissa oletetaan asiakkaan tietävän, kuinka suomalainen sosiaalipalvelujärjestelmä toimii. Tämän epäkohdan toi esiin myös haastateltu maahanmuuttajatyön asiantuntija:

N6: ”Kun asiakas menee vaikkapa sosiaalivirastoon tai Kelaan, niin siellä tietysti oletusarvo on, että jotain jo tiedetään. Että ei sielläkään sitten aina lähdetä sieltä ruohonjuuritasolta kertomaan näitä asioita. Ongelmaksi muodostuu asiakkaan tietämättömyys maan laeista, palvelujärjestelmästä, kulttuurista ja kaikesta. Ja viranomaisen ja asiakkaan lähtötaso ei kohtaa.”

Myös asiakkaat mainitsivat systeemin tuntemattomuudesta aiheutuneita vaikeuksia. Suuri haaste oli palvelujärjestelmän oppiminen ja sen hahmottaminen, mistä sai mitään etuuksia ja palveluita. Siinäkin vaiheessa, kun yksi haastatelluista asiakkaista koki jo integroituneensa

suomalaiseen yhteiskuntaan hyvin saamansa opiskelupaikan myötä, kohtasi hänkin vielä asioita, joita ei tiennyt:

N12: ”En tiennyt, että kun kävin koulussa ja sain opintotukea, niin minun olisi pitänyt ilmoittaa Kelalle, kun lopetin koulun. Ajattelin, että heille on ihan sama maksavatko he opintotukea vai työmarkkinatukea.”

7.5 Läheisten tuki

Erityisesti naiset, jotka olivat naimisissa suomalaisen miehen kanssa, eivät kokeneet kohdanneensa erityisiä hankaluuksia palveluja käyttäessään. Miehet ovat varsinkin alkuvaiheessa olleet vaimojensa apuna ja opettaneet heille suomalaisen palvelujärjestelmän toimintaa. Turvakodin asiakkaina monet haastatelluista olivat uuden tilanteen edessä. Monien asiakkaiden miehet olivat suomalaisia tai puhuivat suomea vaimojaan paremmin, joten asiakkaat olivat tottuneet siihen, että asiat oli hoidettu heidän puolestaan. Vasta turvakotiin tultuaan naisten täytyi itse opetella suomalaisen palvelujärjestelmän toiminta. Asiakkaat kertoivat kokemuksestaan:

N8: ”Alussa mies auttoi tosi paljon. Neljä vuotta meidän avioliitto oli tosi hyvä ja tietysti hän oli kaikissa paikoissa mukana. Hänkin halusi varmistaa, että vaimon asiat menevät oikein.”

N10: ”Ennen mieheni tulkkasi kaiken. Se oli hyvä. En kyllä tiedä puhuiko hän aina totta.”

N7: ”Kun piti täyttää hakemuksia, niin mies aina kertoi mitä pitää tehdä ja minne mennä. Jos olisin ollut yksin, niin olisi ollut varmaan vaikeaa. Tosi vaikeaa oikeasti.”

7.6 Kotouttamisen ongelmat

Tutkielman kannalta mielenkiintoinen havainto tehtiin analysoitaessa kotouttamiseen liittyviä vastauksia. Aineistoissa oli havaittavissa selkeä kaksijakoisuus: asiakkaiden mielestä kotouttaminen sujui ongelmattomasti, kun taas työntekijöiden näkökulmasta se oli suurin kompastuskivi. Ero näkyy erityisen hyvin alla olevissa lainauksissa.

Asiakkaan näkökulma:

N8: ”Maahanmuuttajien kotouttaminen toimii täällä.”

N11: ”On hyvä, että maahanmuuttajat koulutetaan osaksi suomalaisia.

Työntekijän näkökulma:

N2: ”Tämä meidän kotouttamisohjelmamme on ihan suoraan sanoen surkea.”

N3: ”Ulkomaalaisten integroinnista puhuvat paljon, mutta mitään ei tehdä.”

Työntekijöiden havaitsemia ongelmakohtia:

N4: ” Jos tulee Suomeen ja on raskaana ja jää äitiyslomalle eikä voi mennä esimerkiksi suomen kielen kurssille, niin äkkiä kuluu kolme vuotta ja sitten ei olekaan enää etuoikeutettu pääsemään kurssille.”

N2: ”Kotouttamissuunnitelmassa on ihan oikeasti joku kolmesta neljään lausetta. Ei siinä lue mitään historiaa. Ei siinä lue mitään muuta kuin se, että tehty yhdessä tämä ja tämä tällöin. On kiinnostunut siitä ja sitten ei mitään muuta.”

Työntekijöiden kehittämisehdotuksia kotouttamiseen liittyen:

N2: ”Kun maahanmuuttaja pääsee siihen kotouttamisohjelmaan ja sinne suomen kielen kurssille, niin pitäisi keskittyä olennaisempiin asioihin, kuin siihen, että opetellaan jotain pluskvamperfektejä ja imperfektejä. Eikö riitä, että osaat puhua ja kirjoittaa sujuvasti?”

N1: ” Kaikki suomenkieliset harjoitukset pitäisi olla sen tiedon puitteissa. Kaikille on tärkeä tietää, jos sairastut, mitä teet. Mihin soitat jos on hätä? Ja harjoitellaan niitä arkielämän asioita. Pikku hiljaa pitäisi antaa heille tietty määrä tietoa. Ei tarvitse kaataa koko tätä yhteiskuntapakettia heidän päälleen, mutta pitäisi suunnitella tarkkaan pienet osat tietoa, että heillä pikku hiljaa tulisi kokonaiskuva tästä yhteiskunnasta. Silloin heillä olisi turvallinen elämä, koska he olisivat tietoisia monista asioista. Olisipa hyvä opetella Kelan asiat, terveysasiat ja opiskeluasiat. Ihminen ymmärtäisi systeemin. Kursseilla on taitavat opettajat, mutta ehkä ohjelmat eivät ole ihan kohdallaan.”

7.7 Ohjauksen puute

Aiempien tutkimusten mukaan maahanmuuttajat kokevat suurena ongelmana sen, ettei heitä viranomaispalveluissa ohjata ja neuvota etenemään muihin palveluihin, vaan asiakas jätetään ikään kuin tyhjän päälle miettimään, mitä hänen pitäisi seuraavaksi tehdä. (Ekholm ym. 2008: 72-73.) Vaihtoehtoisesti asiakasta voidaan ohjata eteenpäin muihin palveluihin, mutta hän ei huonon kielitaidon tai muun syyn vuoksi löydä paikalle. Asiakasta saatetaan neuvota mene-
mään esimerkiksi kriisikeskukseen, jonka sijainti ja käsite voi olla asiakkaalle tuntematon. (Hartikainen 2006: 63.) Ohjauksen puutteesta puhuttiin myös työntekijöiden haastattelussa:

N2: ” Täällä ei ohjata. Ei sinua ohjata jos menet jonnekin. Se on hyvin harvinaista, että sinulle alettaisiin kertoa, että voit saada sen täältä, tai kun menet sinne, niin tehdään tätä. Kun menet tekemään jotain yhtä hakemusta, niin hyvä että neuvotaan sitäköön, että mitä siihen pitää tehdä ja mitä se tarkoittaa ja onko sinulla mahdollisuus saada joku etuus.”

N1: ”Jokaisessa virastossa tehdään vain omat asiat. Se ei riitä maahanmuuttajataustaisille asiakkaille, koska heillä on paljon tietämättömyyttä eri aiheista ja heitä pitäisi ohjata enemmän.

7.8 Tukihenkilöiden merkitys

Tutkielman alussa esitellyn maahanmuuttajien palveluohjauksen hankkeen mukaisesti tässä tutkielmassa havaittiin, että palvelujärjestelmän opettelussa asiointiavulla on suuri merkitys. Palvelujärjestelmä hahmottuu konkreettiseksi, kun asioi eri virastoissa henkilökohtaisesti. Maahanmuuttaja-asiakkaan voi olla kuitenkin aluksi vaikea ymmärtää virastojen sijainti ja toimintatapa. Tämä on havaittu myös Monika-Naiset liitto ry:ssä, joka kouluttaa vuosittain vapaaehtoisia tukihenkilöitä muun muassa asiointiavuksi maahanmuuttajanasille. Haastateltu asiantuntija kommentoi asiaa näin:

N6: ”Se on sitä asiointiavua ja sitä, että menet ja koet itse. Se on melkein sama, kuin jos sinulle annetaan käteen brosyryri, vaikkakin omalla kielelläsi, niin ne ovat sanoja. Se ei ole sama, kuin että menet itse ja asioit tukihenkilön kanssa, joka pystyy auttamaan. Tukihenkilötoiminta on varmasti hirveän suuri koutumisen edistäjä.”

Kehittämisehdotuksia kysyttäessä hän ehdottaakin tukihenkilöiden määrän lisäämistä:

N6: ”Lisää tukihenkilöitä kotouttamisen edistämiseksi! Tämä voisi olla parannusehdotus siihen, miten yhteiskunta voisi integroida maahanmuuttajia paremmin.”

7.9 Kiitollisuus

Asiakashaastattelussa korostui haastateltujen kiitollisuus saamaansa apua ja tukea kohtaan. eikä palveluja haluttu kritisoida. Osa haastatelluista vertasi suomalaisia palveluja kotimaansa vastaaviin ja koki Suomen systeemin todella toimivaksi.

N8: ”Itse asiassa minulla ei ole mitään negatiivista kokemusta. Kotimaassani on vähän erilainen järjestelmä monissa asioissa ja monet palvelut ovat hyvin erilaisia. Itse olen hyvin kiitollinen ja minä tykkään siitä, miten kaikki täällä toimii, vaikka tietysti byrokraatiaakin on, niin kuin kaikkialla, mutta se antaa varmasti vähän järjestelmällisyyttä. Mutta tykkään siitä, että täällä saa varata ajan kaikkialle ja se suhteellisen hyvin toimii. Tunnustan, että jos joku tulisi kotimaahani, siellä varmasti ei saisi sitä, mitä minä sain täällä.”

N11: ”Kotimaassani ei ole mitään tällaisia palveluita kuin Suomessa. En osaa kieltä, minulla ei ole työtä, mutta silti minua halutaan auttaa. Se on uskonnollista! Se motivoi minua oppimaan kielen, jotta voin joskus olla myös hyödyksi ja avuksi.”

Kiitollisuuden tunne oli varmasti päällimmäisenä tunteena juuri turvakodin asiakkailta, jotka olivat juuri saaneet konkreettista apua ongelmiinsa.

N12: ”Minun mielestäni kaikki on pelkästään hyvää. Nykyään tiedän, että saan aina apua, kun tarvitsen. Ajattele esimerkiksi tätä turvakotia! Ihmiset pitävät huoli, että minulla on turvallista lasteni kanssa, meillä on ruokaa, seuraa ja saan puhua kokemuksistani. Olen onnellinen, että sain apua.”

Asiakasnäkökulma tiivistettynä:

N8: ”Olen oikein kiitollinen maahanmuuttaja.”

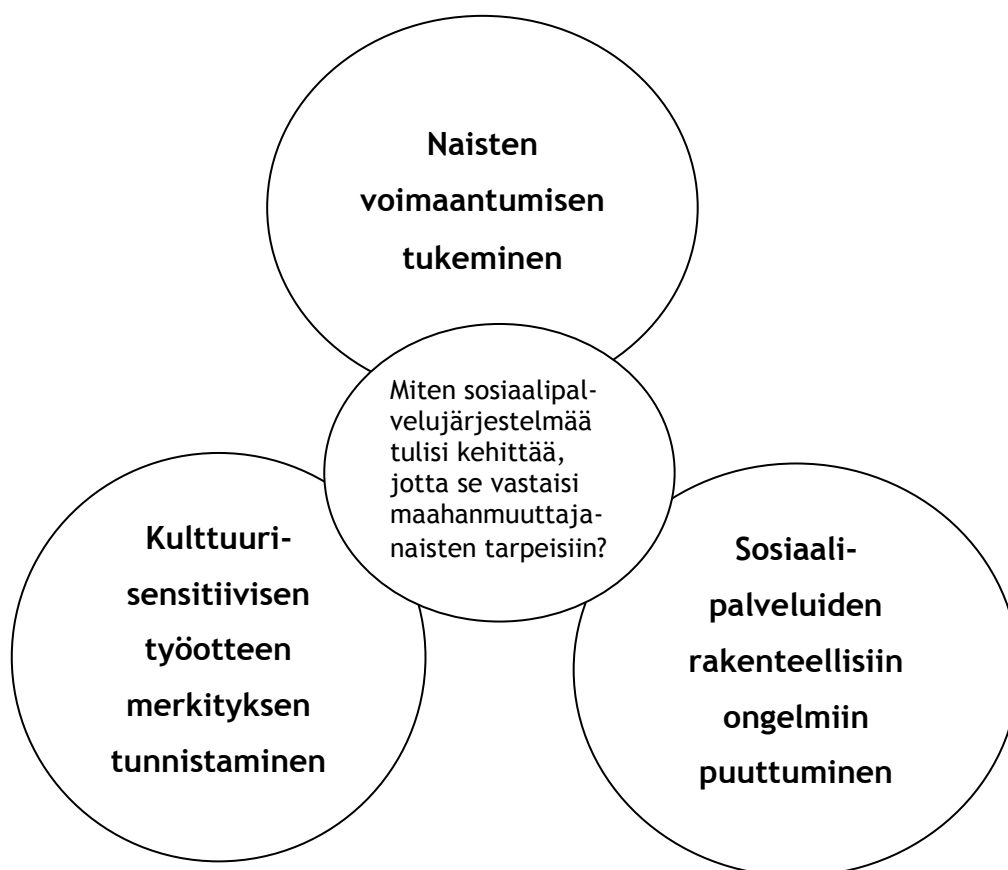
8 Johtopäätökset

Luvussa 7 esitellyt analyysivaiheessa aineistosta löydetyt uudet teemat jaettiin kolmeen eri yläluokkaan sen perusteella, liittyivätkö ne asiakkaaseen, työntekijän rooliin vai sosiaalipalvelujärjestelmään. Luokille annettiin niiden sisältöä kuvaava nimi: Naisten voimaantumisen tukeminen, kulttuurisensitiivisen työotteen merkitys sekä sosiaalipalveluiden rakenteelliset ongelmat. Jaottelu esitellään tarkemmin taulukossa 1.

Naisten voimaantumisen tukeminen	Kulttuurisensitiivisen työotteen merkitys	Sosiaalipalveluiden rakenteelliset ongelmat
Kielitaito	Tulkin käyttö	Kotouttamisen ongelmat
Läheisten tuki	Kulttuurierojen ymmärrys	Ohjauksen puute
Naisen asema	Työntekijöiden asenteellisuus	
Kiitollisuus		
Tietämättömyys		
Tukihenkilöiden merkitys		

Taulukko 1: Teemojen jaottelu yläluokkiin

Kuvatun jaottelun perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että sosiaalipalveluiden vastaamista maahanmuuttajanaisten tarpeisiin voidaan parantaa tukemalla naisten omaa toimintakykyä, painottamalla kulttuurisensitiivisen työotteen merkitystä työntekijöille sekä puuttamalla sosiaalipalveluiden rakenteellisiin ongelmiin. Rakenteellisina ongelmina voidaan nähdä kotouttamisohjelman puutteellisuus ja ohjauksen puute. Nämä molemmat ongelmat voitaisiin ratkaista, mikäli kotouttamisprosessi antaisi maahanmuuttajanaisten riittävät valmiudet toimia yhteiskunnan täysvaltaisina jäseninä. Laajempi kotouttamisohjelma edesauttaisi näin myös naisten voimaantumista. Johtopäätökset on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1: Tutkimuskysymys ja tehdyt johtopäätökset

9 Tutkimuseettiset kysymykset ja luotettavuustarkastelu

9.1 Tutkimusetiikka

Tämän tutkielman kannalta suurin eettinen ongelma oli sen varmistaminen, ettei kukaan ulkopuolinen päässyt käsiksi tutkimusaineistoon. Haastatteluissa ei mainittu asiakkaiden nimiä, jotta voitiin varmistua vastaajien anonymiteetin säilymisestä. Toinen eettinen kysymys oli, kuinka saada sellaisten asiakkaiden ääni kuuluviin, joilla ei ole yhteistä kieltä kenenkään Monika-Naiset liitto ry:ssä työskentelevän kanssa. Tutkimusajankohtana Mona-kodissa ei ollut tällaista asiakasta, mutta tällaisen asiakkaan kohdalla oltaisiin otettu yhteyttä muihin maahanmuuttajanaisten kanssa työskenteleviin järjestöihin ja pyydetty heiltä apua.

Tutkielmaa tehtäessä noudatettiin sosiaalialan ammattilaisen eettisiä ohjeita ja näin ollen luonnolisesti pidettiin kiinni vaitiolovelvollisuudesta, kunnioitettiin asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä noudatettiin kulttuurisensitiivistä työtettä. Tutkielmaa tehdessä painotettiin sitä, että siihen osallistuminen on vapaaehtoista. Erityisesti asiakkaiden haluttiin ymmärtävän, että aineistot käsitellään anonymisti, eikä julkaisuvaiheessakaan tule ilmi, kuka on vastannut mitään. Lisäksi pidettiin tärkeänä sitä, että he ymmärsivät vastatessaan, ettei kysymyksiin ollut oikeita vastauksia, vaan kyse oli jokaisen henkilökohtaisista kokemuksista ja mielipiteistä. Hyvä esimerkki asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioituksesta on se, että tutkimuksen pääaineistoon raportoitiin vain se osa haastattelutilanteista, jolloin nauhuri oli käynnissä. Monet asiakkaat kertoivat erilaisia asioita nauhurin sammuttua, mutta eivät halunneet niitä asioita tutkimusaineistoon. Näitä tutkimuspäiväkirjaan kirjattuja keskusteluja sivuttiin analyysissä hyödyntämällä ainoastaan sellaisia näytteitä, joista voitiin olla varmoja, että haastateltavaa ei pysty tunnistamaan. Ammattietiikka näkyi myös siinä, että tutkimukseen päätettiin haastatella vain asiakkaita, jotka olivat asuneet turvakodissa vähintään kahden viikon ajan ja näin ohittaneet akuuteimman kriisivaiheen.

9.2 Luotettavuustarkastelu

Kun tarkastellaan tutkimuksen luotettavuutta, voidaan puhua tutkimuksen reliabiliteetista ja validiteetista. Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, kuinka todennäköisesti tutkimuksesta saataisiin samat tulokset, mikäli se toteutettaisiin uudestaan samoissa olosuhteissa ja samoilla vastaajilla. Tutkimuksen reliabiliteettia voivat heikentää esimerkiksi tutkimustulosten ristiriitaiset tai virheelliset tulkinnat. Tutkimuksen validiteetilla puolestaan tarkoitetaan sitä, vastasiko tutkimus juuri niihin kysymyksiin, joihin sen oli suunniteltu vastaavan. Voidaan puhua myös tutkimuksen sisäisestä ja ulkoisesta validiudesta. Ulkoisella validiudella tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tutkimustulokset ovat yleistettävissä perusjoukkoon. Tutki-

muksen sisäinen validiteetti viittaa siihen, ovatko tutkimuksessa käytetyt teoriat ja tutkimusmenetelmät relevantteja ja loogisia. Tutkimuksen sisäisen validiteetin voidaan nähdä kuvastavan tutkijan tieteellistä otetta ja ammattitaitoa. (Eskola & Suoranta 2003: 212-213.)

Validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden käyttöä laadullisen tutkimuksen luotettavuustarkastelussa on kuitenkin kritisoitu, sillä ne ovat syntyneet laadullisen tutkimuksen piirissä. Useissa laadullisen tutkimuksen oppaissa ehdotetaan näiden käsitteiden hylkäämistä tai korvaamista. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 136-137.) Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on syytä kiinnittää huomiota mieluummin tutkimuksen kohteeseen ja tarkoitukseen, tutkijan omaan sitoumukseen, aineiston keruuseen, tutkimuksen tiedonantajiin, tutkija-tiedonantaja-suhteeseen, tutkimuksen keston, aineiston analyysiin sekä tutkimuksen raportointiin. (Tuomi ym. 2009: 140-141.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa triangulaation avulla. Triangulaatio voidaan jakaa neljään tyyppiin: Tutkimusaineistoon liittyvään, tutkijaan liittyvään, teoriaan liittyvään sekä metodologiseen triangulaatioon. Tutkimusaineistoon liittyvällä triangulaatiolla tarkoitetaan tiedon keräämistä monelta eri ryhmältä, esimerkiksi työntekijöiltä ja asiakkailta. Tutkijaan liittyvä triangulaatio tarkoittaa useamman tutkijan osallistumista tutkimukseen tai esimerkiksi sen havainnointi- tai analyysivaiheeseen. Teoriaan liittyvä triangulaatio tarkoittaa useamman teoreettisen näkökulman huomiointia tutkimuksen näkökulman laajentamiseksi. Metodologisella triangulaatiolla puolestaan tarkoitetaan useiden eri metodien käyttöä tutkimuksessa. Tämä voidaan käsittää usean eri metodin käyttönä kerätessä tietoa samasta ilmiöstä (esimerkiksi teemahaastattelu, fokusryhmähaastattelu ja tutkimuspäiväkirja) tai metodin sisäisenä vaihteluna (esimerkiksi haastattelussa saman asian kysyminen suljetuin ja avoimin kysymyksin). (Tuomi ym. 2009: 144-145.) Tässä tutkielmassa luotettavuutta pyrittiin parantamaan erityisesti tutkimusaineistoon liittyvällä sekä metodologisella triangulaatiolla.

Tämän tutkielman asiakasnäkökulmaa varten haastatellut henkilöt olivat kaikki Monika-Naiset liitto ry:n Mona-kodin asiakkaita. Se, että asiakasnäkökulmaa varten haastatellut olivat turvakodin asiakkaita, väärästi tutkimustuloksia varmasti luultua enemmän. Turvakodin asiakkaina he olivat jo saaneet tukea ja apua ongelmiinsa, joten päällimmäisenä tunteena monella on varmasti asioiden ongelmattomuus ja sujuvuus. Mona-kodin toimintatapoihin kuuluu, että tarvittaessa asiakkaan kanssa asioidaan esimerkiksi Kelassa, TE-toimistossa ja sosiaalitoimessa. Lisäksi asiakkaan saapuessa Mona-kotiin, otetaan automaattisesti yhteys sosiaalityöntekijään sekä tarkistetaan asiakkaan rahatilanne ja se, onko hän osannut esimerkiksi hakea itselleen kuuluvia etuuksia. Varmasti ainakin osittain tästä johtuen asiakkaat kokivat haastattelutilanteessa, että heidän asiointinsa olivat hoituneet mutkattomasti. Unohduksiin olivat jääneet esimerkiksi etuuksien maksaminen miehen tilille, ilman tulkkia asiointi tai ohjauksen puute.

Toinen asiakasnäkökulmaa mahdollisesti vääristänyt seikka liittyy kommunikaatioon liittyviin väärinkäsityksiin. Ymmärsivätkö kaikki haastateltavat varmasti, mihin osallistuiivat ja että vastaukset käsitellään anonymisti? Luottivatko he anonymiteetin säilymiseen? Kielelliset ja kulttuuriset erot saattoivat myös vaikuttaa haastateltavien vastauksiin. Lisäksi asiakashaastattelut olisi varsinkin heikosti suomen kieltä puhuvien kanssa kannattanut toteuttaa teemahaastattelun sijaan lomakehaastatteluna. Lomakehaastattelussa kysymykset on päätetty etukäteen. Haastatteliija esittää kysymykset ennalta päätetyssä järjestyksessä ja kirjaa vastaukset lomakkeeseen. Lomakehaastattelu on helppo ja nopea toteuttaa. Haasteeksi voi kuitenkin muodostua kysymysten ja lomakkeen suunnittelu. (Hirsjärvi & Hurme 2008: 60-62.) Lomakehaastattelulla olisi mahdollisesti saatu tarkempia vastauksia juuri haluttuihin asioihin, kun taas puolistrukturoidun teemahaastattelun aikana vastaukset lähtivät välillä sivuraiteille. Tällaisesta aiheesta tehtävä haastattelututkimus oli ehkä ylipäätään liian haastava turvakodin asiakkaille, sillä heidän psyykinen hyvinvointinsa ja toimintakykynsä on usein huomattavasti alentunut. Haastattelutilanteiden ongelmaksi muodostui se, että asiakkaat olivat selvästi hyvin jännittyneitä nauhurin ollessa päällä, eivätkä ymmärtäneet, että keskustelu olisi voinut olla vapaamuotoista. Kaikesta huolimatta kaikissa tehdyissä haastatteluissa toistui hyvin samankaltaiset teemat, kuin aiemmin tehdyissä tutkimuksissa. Tämä tukee tutkielman luotettavuutta. Tutkielmasta tehdyt johtopäätökset saavat tukea esimerkiksi Merja Aniksen väitöskirjasta, jossa hän teki samanlaisen havainnon siitä, että kulttuurisensitiivisellä työotteella on suuri merkitys onnistuneessa työskentelyssä maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa.

Analyysivaiheessa nousi esiin kysymys: Halusivatko naiset antaa itsestään pärjäävämmän kuvan, mitä todellisuudessa olivat? Työkokemuksen kautta tiedettiin, että heistä lähes jokaisella oli ollut ongelmia ja epäselvyyttä palvelujärjestelmän kanssa, mutta ilmeisesti he eivät halunneet tuoda vaikeuksiaan tutkielmassa julki, vaan halusivat antaa itsestään itsenäisen ja pärjäävän kuvan. Lähes kaikki haastatellut asiakkaat olivat myös todella kiitollisia saamastaan avusta, joten luultavasti tämänkään takia he eivät halunneet kritisoida suomalaista palvelujärjestelmää. Seuraavassa ote tutkimuspäiväkirjasta:

”Olen työntekijänä tehnyt asiakkaan kanssa enimmäkseen käytännön asioita, joten hän varmasti luuli, etten ole tietoinen hänen kokemuksistaan esimerkiksi sosiaalityöntekijän kanssa asioinnista. Turvakotiin tulostaan asti tämä nainen on antanut itsestään itsenäisen kuvan ja on mielummin oppinut kantapään kautta, kuin kysynyt heti apua. Olin aivan varma, ettei hän toisi ilmi mitään kohtaamiaan ongelmia. Asiakas alkoikin kertoa iloisesti kokemuksistaan ja sanoi kaiken sujuneen aina ongelmitta ja tuntevansa Suomen palvelujärjestelmän hyvin. Kyse-
lin useita tarkentavia kysymyksiä, jotta olisin saanut asiakkaan avautumaan. Lopulta päätin kuitenkin olla johdattelematta tätä liikaa. Olin nimittäin juuri edellisellä viikolla kuullut hänen päiväitelleen sitä, kuinka ei vielääkään ymmärrä, mikä virasto on mitäkin varten ja kuinka hän ei edes yritä itse täyttää mitään hakemuksia. (Tutkimuspäiväkirja 4.11.2013.)”

Alkuperäisen suunnitelman mukaan tämän tutkielman tarkoituksena oli esitellä Monika-Naiset liitto ry:n asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten lisäksi eri palvelujärjestelmän toimijoiden näkökulmia siitä, millaisia erityistarpeita maahanmuuttajataustaisilla naisilla on sosiaalipalveluiden käyttäjinä ja minkälaisia haasteita nämä tarpeet luovat eri sosiaalipalvelujen tarjoajille. Valitettavasti tutkimusprosessin aikana kohdattiin tutkielman tekemiseen liittyviä haasteita, joihin ei itse voitu vaikuttaa. Ensimmäinen odottamaton haaste tuli ilmi oltaessa yhteydessä Kelan, TE-palveluiden ja sosiaalitoimen palveluntarjoajiin. Miltään taholta ei onnistuttu saamaan myönteistä vastausta haastattelupyyntöön kiireen ja resurssipulan vuoksi. Aihekin varmasti oli hieman luotaantyöntävä. Kukapa omaa toimintaansa haluaisi kritisoida? Asennoituminen tutkielmaan olisi varmasti ollut suopeampi, mikäli tutkielmaa olisi alusta alkaen tehty suoraan jollekin näistä palveluntarjoajista. Tutkimusprosessin aikana aiheesta käytiin epävirallinen keskustelu erään nimettömänä pysyvän sosiaalityöntekijän kanssa, joka ei halunnut keskustelua nauhoitettavan. Keskustelussa hän kuitenkin toi esiin omaan työhönsä liittyviä seikkoja, jotka tukivat pääaineistosta esiinnoitettuja teemoja. Ote tutkimuspäiväkirjasta:

”Suurimpana epäkohtana sosiaalityöntekijä itse piti sitä, että lapset joutuvat usein tulkkaamaan vanhempiensa sanomisia, sillä he ovat omaksuneet suomen kielen nopeammin. Hän sanoi tämän taistelevan ammattietiikkaansa vastaan, mutta myönsi, että näissä tilanteissa on kuitenkin valittava kahdesta huonosta vaihtoehdosta vähemmän huono: Tulkkaako lapsi vai eikö tulkkia ja yhteistä kieltä ole ollenkaan? Toisena epäkohtana hän mainitsi kohtuuttoman suuret asiakasmäärät. Hän myönsi, ettei ole realistista ajatella paneutuvansa tarkasti jokaiseen asiakastapaukseen. Joskus on helpompaa myöntää jokin etuus tai tukitoimi, kuin pyytää tarkempia selvityksiä asiasta. Keskustelumme osoitti, että epäkohtia on olemassa ja niitä olisi hyvä tarkastella lähemmin. Ehkäpä tulevaisuudessa voitaisiin tehdä tutkimus, jossa pääpaino olisi Kelan, TE-palveluiden tai sosiaalitoimen työntekijöiden toiminnassa maahanmuuttajiasiakkaiden kanssa. (Tutkimuspäiväkirja 11.11.2013.)”

Kuten tutkielmassa jo aiemmin mainittiin, työskentelen sosiaaliohjaajana Mona-kodissa, jossa haastattelut toteutettiin. Positiosta oli hyötyä haastattelujen toteuttamisessa, sillä turvakodin asiakkaat ja työskentelytavat olivat tuttuja. Näin haastattelut pystyttiin ajoittamaan niille parhaiten soveltuviin ajankohtiin. Jotkut asiakkaat selvästi ihmettelivät, miksi heiltä kysyttiin haastattelutilanteessa asioita, jotka he tiesivät haastattelijan jo tietävän. Pääaineistona halettiin kuitenkin käyttää vain nauhoitettuja haastatteluja. Haastateltaviin asiakkaisiin oli jo onnistuttu luomaan luottamuksellinen suhde, joten ajateltiin, ettei haastattelutilanne juurikaan jännittäisi asiakkaita. Luultavasti kuitenkin se, että haastattelija oli haastateltaville tuttu, vaikutti ainakin joidenkin asiakkaiden vastauksiin. Nämä asiakkaat hakivat luultavasti jonkinlaista hyväksyntää antamalla juuri tietynlaisia vastauksia ja halusivat ylläpitää ”hyvän asi-

akkaan” roolia. Samanlaisen havainnon teki myös Merja Anis väitöskirjassaan. Hän haastatteli maahanmuuttajataustaisia äitejä ja esimerkiksi eräs vietnamilaistaustainen nainen pahoittelee, kun vahingossa lipsautti sosiaalityöntekijää arvostelevan kommentin, vaikka oli suunnitellut etukäteen keskittyvänsä vain mukaviin asioihin. (Anis 2007:60.)

Kirsi Juhila on eritellyt tutkijaposition kolmeen eri alaluokkaan. Nämä ovat analyytikko, tulkitsija ja asianajaja. Analyytikolla tarkoitetaan tutkijapositionia, jossa tutkijan osallisuus halutaan pitää mahdollisimman kontrolloituna ja pienenä. Tulkitsijan positiossa keskeistä on tutkijan ja aineiston vuorovaikutuksellisuus. Asianajajan positioon asettuva tutkija on sitoutunut muutokseen ja haluaa tutkimuksellaan edesauttaa jotakin asiaa. (Juhila 1999: 201-202.) Tässä tutkielmassa käytetty tutkijapositioni oli tulkitsijan positio.

10 Pohdinta

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta ajateltuna maahanmuuttajanaisten yhä parempi integrointi yhteiskunnan täysvaltaisiksi jäseniksi palvelisi kaikkia. Olen työssäni kohdannut naisia, jotka ovat asuneet Suomessa lähes kymmenen vuotta, mutta eivät osaa suomen kieltä muutamaa sanaa enempää. Miten tämä voi olla mahdollista valtiossa, jossa ajatellaan olevan toimiva kotouttamisohjelma? Uusimmassa valtion kotouttamisohjelmassa on onneksi tunnistettu maahanmuuttajanaisten kotoutumiseen liittyvät erityishaasteet ja niihin pyritään vastaamaan entistä paremmin. Kotouttamisohjelmassa on huomioitu erityisesti avioliiton kautta Suomeen muuttavat naiset, jotka jäävät kotiin hoitamaan lapsiaan. Tällaiset naiset ovat todella suuressa vaarassa jäädä kokonaan kotoutumistoimien ulkopuolelle. Toivotaan, että kotouttamisohjelman tavoite toteutuu ja kaikki maahanmuuttajat saadaan jatkossa entistä tehokkaammin kotouttamistoimenpiteiden piiriin. Kotouttaminen voidaan kuitenkin nähdä kahden kauppana. Maahanmuuttajan on oltava valmis ponnistelemaan ja opettelemaan suomen kieli, mutta toisaalta yhteiskunnalta vaaditaan halua ottaa maahanmuuttajat osaksi yhteiskuntaa ja esimerkiksi työpaikkoja.

Koen, että tämäntyyppiselle tutkimukselle on tarvetta. Tulevia tutkimuksia ajatellen, kannattaisi tutkimus kuitenkin suunnata tarkastelemaan jonkin yhden palveluntarjoajan asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden kokemuksia, kuten esimerkiksi Hanna-Mari Heinosen väitöskirjassa keskityttiin ainoastaan Kelan asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden kanssakäymiseen. Tällöin saadut tulokset ovat täsmällisempiä ja tarvittavat kehittämistoimenpiteet helpompi toteuttaa käytännössä.

Tämän tutkielman tekeminen oli minulle monella tavalla opettavainen prosessi. Suurin opetus oli se, että vaikka tutkimussuunnitelma olisi tehty hyvinkin tarkasti, ei kaikkea voi silti ennakoita. Tutkielmaprosessin myötä tieteellinen ajatteluni kehittyi ja opin paljon uutta tutkiel-

man teosta. Opinnäytteeni saattaminen lopulliseen muotoonsa vaati pitkää pinnaa ja useita ohjaustapaamisia. Opinnäytetyöprosessiani kuvastaakin hyvin itäafrikkalainen sananlasku:

"Kompurointi ei ole kaatumista, vaan eteenpäin menemistä".

Lähteet

- Aarnitaival, S. 2012. Maahanmuuttajanaiset työelämätietoa etsimässä. Tutkimus kotoutumisen tietokäytännöistä. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Allinen-Calderon, N.& Essak, B.& Hirvonen, S.& Kanervo, M.& Nurmi, R.& Siitonen, M.& van Dijken, M.& Westermarck, S. 2011. Tunnista ja turvaa - Käsikirja väkivallan uhrin auttamistyöhön vastaanottokeskuksissa. Monika-Naiset liitto ry.
- Anis, M. 2007. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat - Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Akateeminen väitöskirja. Väestöliitto: Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D47/2008.
- Asiakassuhteen rakentuminen maahanmuuttajien kriisipalvelussa 2014. Innokylä. Internetsivu. Viitattu 20.2.2014. <https://www.innokyla.fi/documents/211200/00e98377-c753-4c96-8da2-0599e867f83f>
- Ekholm, E.& Salmenkangas, M. 2008. Puhumalla paras - Ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin. Sisäasiainministeriö.
- Ellonen, N.&Korhonen, K. 2007. Maahanmuuttajanaiset väkivallan kohteena. Julkaisussa Martikainen, T.&Tiilikainen,M. 2007. Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46/2007. Helsinki: Vammalan kirjapaino Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001: Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J.& Valli, R. 2001: Ikkunoita tutkimusmetodeihin I - Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hallintolaki §26. Internetsivu. Viitattu 22.4.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030434>
- Hartikainen, M. 2006. Thaimaalaisten naisten kokemuksia parisuhdeväkivallasta ja avunsaamisesta Suomessa. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 6. Multiprint.
- Heinonen, H-M. 2009. Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 106.
- Hirsjärvi, S.& Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hiltunen, A. 2000. Sukupuoli oppimisen voimavarana - feministinen pedagogiikka. Tieteellinen artikkeli tiedelehdessä Aikuiskasvatus 2/2000.
- Juhila, K. 1999. Tutkijan positiot. Teoksessa Jokinen,A. Juhila,K.& Suoninen, E. Diskurssianalyysi liikkeessä. Vuorovaikutus, toimijuus ja kulttuuri empiirisen tutkimuksen haasteina. Tampere: Vastapaino.
- Korpiola, M. 2006. Näin laadit tutkimuspäiväkirjan. Helsingin yliopisto. Oikeustieteellinen tiedekunta. Internetsivu. Viitattu 22.4.2014. <http://www.helsinki.fi/oikeustiede/oppiaineet/oikeushistoria/aine/tutkimuskirjaohje.pdf>
- Kulttuuritulkki uutena perhetyön muotona 2014. Innokylä. Internetsivu. Viitattu 20.2.2014. <https://www.innokyla.fi/web/verstas625132/etusivu/-/verstas/toteutus>

Maahanmuuttajien palveluohjaus 2014. Innokylä. Maahanmuuttajien palveluohjaus. Internet-sivu. Viitattu 20.2.2014. <https://www.innokyla.fi/documents/206892/54a6ea95-a1eb-4409-9097-50014f4da53b>

Oleskeluluvat 2014. Maahanmuuttovirasto 2014. Internetsivu. Viitattu 15.1.2014. <http://www.migri.fi/oleskeluluvat>

Monika-Naiset liitto ry:n vuosikertomus 2012.

Muuri, A. 2008. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimizeettiin. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Pääkkönen, S. 2014. Bussikuljettaja Kazhal Ali Ibrahim on vuoden pakolaisnainen. Helsingin Sanomat 6.3.2014. Internetjulkaisu. Viitattu 7.4.2014. <http://www.hs.fi/kotimaa/Bussikuljettaja+Kazhal+Ali+Ibrahim+on+vuoden+pakolaisnainen/a1394075023172#kommentit>

Sosiaalihuoltolaki §17. Internetsivu. Viitattu 20.2.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

Maahanmuuttajien palvelut ja työllistyminen sosiaalialalle 2007. Sosiaali- ja terveysministeriö. Selvitys 2007:41. Internetsivu. Viitattu 25.2.2014. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-4077.pdf

Pakolaisnaiset 1998-2012. Suomen Pakolaisapu. Internetsivu. Viitattu 7.4.2014. <http://www.pakolaisapu.fi/fi/tietoa/vuoden-pakolaisnainen.html>

Yksityiset sosiaalipalvelut 2010. Tilastoraportti 25/2011. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Internetsivu. Viitattu 25.2.2014. http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/yksityiset/yksityiset_sosiaalipalvelut

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Valtion kotouttamisohjelma. Hallituksen painopisteet vuosille 2012-2015. Internetsivu. Viitattu 12.4.2014. https://www.tem.fi/files/33350/Valtion_kotouttamisohjelma_vuosille_2012-2015_1.6.2012_2.pdf

Viren, L. & Telkki, H. & Voutilainen, S. 2011. Tuen ja kohtaan maahanmuuttajanaisia - Kokemuksia Naisten koulusta. Oulu: Joutsen Median painotalo.

Kuviot

Kuvio 1: Tutkimuskysymys ja tehdyt johtopäätökset.....	25
--	----

Taulukot

Taulukko 1: Teemojen jaottelu yläluokkiin	25
---	----

Liitteet

Liite 1 Saatekirje Mona-kodin henkilökunnalle	37
Liite 2 Henkilökunnan ryhmähaastattelun teemarunko	38
Liite 3 Saatekirje Asiantuntijalle.....	39
Liite 4 Asiantuntijan haastattelun teemarunko	40
Liite 5 Saatekirje asiakkaille.....	41
Liite 6 Saatekirje asiakkaille englanniksi	42
Liite 7 Asiakashaastatteluiden teemarunko	43

Liite 1 Saatekirje Mona-kodin henkilökunnalle

Laurea- ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila
Sonja Lauren
sonja.lauren@laurea.fi
p. 0503015081

10.10.2013

Arvoisa vastaanottaja,

teen opinnäytetyötäni aiheesta ”Maahanmuuttajanaisten suomalaisessa palvelujärjestelmässä kohtaamat haasteet”. Tutkimukseni pyrkii selvittämään, kuinka palvelujärjestelmäämme tulisi kehittää, jotta se vastaisi maahanmuuttajanaisten tarpeisiin paremmin. Vastausta tutkimuskysymykseeni selvitän haastattelemalla Mona-kodin asiakkaita ja henkilökuntaa, Helsingin Voimavarakeskuksen työntekijää sekä palvelujärjestelmämme sosiaalipalveluiden keskeisiä toimijoita.

Järjestän Monika-Naiset liitto ry:n Mona-kodin henkilökunnalle fokusryhmähaastattelun keskiviikkona 16.10. klo 14 alkaen. Haastattelun teemoja ovat työntekijöiden havainnot asiakkaiden hyvistä ja huonoista kokemuksista heidän asioidessaan suomalaisen palvelujärjestelmän sosiaalipalveluissa sekä mahdolliset kehittämissuhteet. Haastattelu nauhoitetaan ja aineisto raportoidaan anonymisti. Olisi tärkeää, että osallistuisit, sillä muokkaan ryhmähaastattelun perusteella myös asiakashaastattelujen teemat.

Kiittäen,

Sonja Lauren

Liite 2 Henkilökunnan ryhmähaastattelun teemarunko

Henkilökunnan ryhmähaastattelun teemarunko

1. Asiakkaiden käyttämät sosiaalipalvelut
2. Työntekijöiden havainnot asiakkaiden kokemuksista (hyvät ja huonot)
3. Hyviin ja huonoihin kokemuksiin johtaneet syyt
4. Kehittämisehdotukset
5. Vapaa sana

Liite 3 Saatekirje Asiantuntijalle

Laurea- ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila
Sonja Lauren
sonja.lauren@laurea.fi
p. 0503015081

10.10.2013

Arvoisa vastaanottaja,

nimeni on Sonja Lauren ja työskentelen ohjaajana Mona-kodissa. Teen opinnäytetyötäni aiheesta ”Maahanmuuttajanaisten suomalaisessa palvelujärjestelmässä kohtaamat haasteet”. Tutkimukseni pyrkii selvittämään, kuinka palvelujärjestelmäämme tulisi kehittää, jotta se vastaisi maahanmuuttajanaisten tarpeisiin paremmin. Vastausta tutkimuskysymykseeni selvittän haastattelemalla Mona-kodin asiakkaita ja henkilökuntaa, palvelujärjestelmämme sosiaalipalveluiden keskeisiä toimijoita sekä toivottavasti Sinua asiantuntijan roolissa. Haastattelun teemoja ovat maahanmuuttajataustaisten naisten hyvät ja huonot kokemukset suomalaisen palvelujärjestelmän sosiaalipalveluissa asioinnista sekä mahdolliset kehittämisajatukset. Haastattelu nauhoitetaan ja aineisto raportoidaan anonyymisti. Pyytäisin Sinua olemaan miinuun yhteydessä sähköpostitse, jotta voimme sopia haastattelun ajankohdasta.

Kiittäen,

Sonja Lauren

Liite 4 Asiantuntijan haastattelun teemarunko

Voimavarakeskuksen asiantuntijan haastattelun teemarunko

1. Asiakkaiden käyttämät sosiaalipalvelut
2. Työntekijän havainnot asiakkaiden kokemuksista (hyvät ja huonot)
3. Hyviin ja huonoihin kokemuksiin johtaneet syyt
4. Kehittämisehdotukset
5. Vapaa sana

Liite 5 Saatekirje asiakkaille

Hyvä Mona-kodin asiakas,

opiskelen sosionomiksi Laurea- ammattikorkeakoulussa ja pyytäisin nyt apuasi. Teen lopputyötäni maahanmuuttajataustaisten naisten sosiaalipalveluissa kohtaamista vaikeuksista. Sosiaalipalveluita ovat esimerkiksi Kela, sosiaalitoimisto ja TE-toimisto. Haluaisin haastatella sinua ja kuulla sinun omia kokemuksiasi asioidessasi näissä palveluissa. Nauhoitan haastattelut, mutta nauhoitukset tulevat vain omaan käyttöni. Kaikki haastattelut tehdään nimettöminä. Mikäli suostut haastatteluun, ilmoitathan siitä jollekin Mona-kodin henkilökunnasta.

Kiittäen,

Sonja

Liite 6 Saatekirje asiakkaille englanniksi

Dear customer of Mona-home,

I'm studying Social Services in Laurea University of applied sciences and I'm now asking for your help. I'm doing my thesis about the challenges that immigrant women face when using social services in Finland. Social services are for example Kela, Employment and Economic Development Office and Social Office. I would like to interview you about your experiences about Finnish Social Services. I will record all the interviews, but the recordings are for my personal use only. All the interviews will be reported anonymously. If you are willing to be interviewed please let one of the employees know.

Thank you in advance!

Sonja

Liite 7 Asiakashaastatteluiden teemarunko

Asiakashaastatteluiden teemarunko

1. Perustiedot (kansalaisuus, ikä, kuinka kauan asunut Suomessa, lapset, suomen kielen taito yms.)
2. Palveluiden käyttö (mitä palveluita käyttänyt, kuinka usein yms.)
3. Kokemukset palveluista
4. Kehittämisehdotukset
5. Vapaa sana