



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Syrjinnästä vapaa alue

Kuinka yhdenvertaisuus toteutuu Kansainvälisellä naisten tapaa-
mispaikka Naistarilla?

Minna Maria Huttu-Hiltunen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 05/ 2017

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Minna Maria Huttu-Hiltunen	Sivumäärä 46 ja 0 liitesivua
Työn nimi Syrjinnästä vapaa alue - Kuinka yhdenvertaisuus toteutuu Kansainvälisellä naisten tapaamispaikka Naistarilla?	
Ohjaava(t) opettaja(t) Markus Söderlund	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Settlementti Tampere ry. Kansainvälinen naisten tapaamispaikka Naistari	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia, kuinka yhdenvertaisuus toteutuu Kansainvälisellä naisten tapaamispaikka Naistarilla. Kansainvälinen naisten tapaamispaikka Naistari on Settlementti Tampere ry:n monikulttuurisen työn muoto. Naistari on sekä opinnäytetyöni tutkimuskohde, että tilaaja. Naistarin tarkoituksena on tarjota maahanmuuttajaisille ja lapsille turvallinen tila, jossa he voivat osallistua eri aktiviteetteihin, saada vertaistukea sekä palveluohjaukselliseksi luonnehdittavaa ohjausta ja neuvontaa Suomen palvelujärjestelmään liittyvissä kysymyksissä sekä muissa arkeen liittyvissä asioissa.</p> <p>Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa toimijoita arvioimaan yhdenvertaisuuden toteutumista omissa toiminoissaan sekä ryhtymään tarpeellisiin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Naistari on julistautunut syrjinnästä vapaaksi alueeksi, mutta tutkimusta yhdenvertaisuuden toteutumista Naistarilla ei ole tehty. Tutkimukseni on kvalitatiivinen ja sen tarkoituksena on kartoittaa asiakaslähtöisen BIKVA-arviointimallin avulla, kuinka yhdenvertaisena Naistarin asiakkaat, harjoittelijat ja työntekijät kokevat Naistarin. BIKVA-mallin mukaisesti toteutin tutkimuksen avoimilla haastatteluilta. Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys rakentuu tutkimukseni kannalta oleellisten käsitteiden määritelmästä sekä yhdenvertaisuutta koskevasta lainsäädännöstä.</p> <p>Haastattelin kolme fokusryhmää alhaalta ylöspäin suuntautuvan mallin mukaisesti haastatellen ensin asiakkaita, sitten harjoittelijoita ja viimeisenä Naistarin työntekijöitä. Aikaisemmin saatu palaute toimi keskustelun herättäjänä seuraavassa vaiheessa. Asiakas-ryhmän haastattelut toteutin yksilöhaastatteluna ja harjoittelijat ja työntekijät ryhminä. Haastatteluissa ei ollut ennalta määrättyä rakennetta ja kysymykset olivat avoimia.</p> <p>Haastatteluin halusin selvittää muun muassa kuinka yhdenvertaisia eri toiminnot ovat asiakkaiden ja harjoittelijoiden näkökulmasta? Esiintyykö Naistarilla syrjintää missään sen muodossa? Millaisin toimenpitein yhdenvertaisuutta voitaisiin edistää Naistarilla? Millainen vaikutus työntekijöiden asenteilla on Naistarin yhdenvertaisuuteen? Tallensin haastattelut ja litteroin aineistoin osittain. Kerätyn aineiston analyysimenetelmänä käytin aineistolähtöistä sisällönanalyysia.</p> <p>BIKVA-mallin mukaisesti suoritetun arvioinnin perusteella maahanmuuttajaiset kokevat, ettei Naistarilla esiinny syrjintää ja palveluohjaus on yhdenvertaista. Naistarin sitoutuminen yhdenvertaisuuden periaatteeseen on vahvaa ja ”Syrjinnästä vapaa alue” ei ole vain kyltti seinällä vaan tosiasiallinen käytäntö. Syrjintä ja rasismi eivät ole täysin poissakaan, mutta ennaltaehkäisevällä työotteella ennakkoluuloja ja asenteita voidaan käsitellä ja purkaa.</p>	
Asiasanat yhdenvertaisuus, syrjintä, monikulttuurisuus, sukupuolisensitiivisyys	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Minna Maria Huttu-Hiltunen	Number of Pages 46
Title Discrimination-free zone – Equality at International Women’s meeting point Naistari	
Supervisor(s) Markus Söderlund	
Subscriber and/or Mentor Setlementti Tampere ry. International Women’s meeting point Naistari	
Abstract <p>In this thesis my aim was to study equality in International Women’s meeting point Naistari. Naistari is a form of multicultural work implemented by Setlementti Tampere ry. This thesis is made for Naistari, where the study was also carried out. Naistari’s aim is to provide a safe space for immigrant women and children where they have the possibility to take part in different activities and to get support. Naistari also offers guidance that has characteristics of case management on causes that involve Finnish social services among other problems immigrants can face when living in Finland.</p> <p>Under the Non-Discrimination Act the authorities have a duty to foster equality purposefully and methodically in all they do, and alter any circumstances that prevent the realisation of equality. Naistari has declared its commitment to the principle of non-discrimination, however it has not been studied how equal Naistari actually is. This thesis is qualitative and its aim is to survey how equal Naistari is from different points of view by using BIKVA-Model (User Participation in Quality Assessment) as a method. As an evaluation method BIKVA-model is participatory and client-orientated. Following the BIKVA-model, the study was carried out by open interviews. Theoretical framework of this thesis is built on definitions of relevant subjects and the legislation on equality and anti-discrimination.</p> <p>I interviewed three focus groups following BIKVA-evaluation process starting from the clients, second group was the trainees and the last group was formed by the employees in direct contact with the clients. In BIKVA-model questions are based on the themes that emerged from the earlier interview. I conducted the client interviews as individual interviews and the other groups – trainees and employees- were interviewed as groups. The interviews had no predetermined structure and the questions were open-ended.</p> <p>The goal of these interviews was to get answers to questions such as how equal are the functions at Naistari? Is there discrimination of any form at Naistari? What are the measures that could promote equality? What is the role of the employees when it comes to equality in Naistari? The interviews were recorded and transcribed. A data based content analysis was performed.</p> <p>According to the results of BIKVA-evaluation immigrant women don’t face discrimination at Naistari and also the case management is equal from the clients point of view. The commitment to the principle of non-discrimination is strong at Naistari. The sign on the wall ”Discrimination-free zone” isn’t just a sign but a practice. Discrimination and racism can be tackled by dealing with prejudices and negative attitudes with preventive working method.</p>	
Keywords equality, discrimination, multiculturalism, gender sensitivity	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUKSEN TILAAJA JA TUTKIMUSKOHDE	7
2.1 Setlementti Tampere ry.	7
2.2 Kansainvälinen naisten tapaamispaikka Naistari	8
2.3 Palveluohjaus Naistarilla	10
2.4 Monikulttuurinen sukupuolisensitiivinen työ	12
3 MONIKULTTUURINEN YHTEISKUNTA	14
3.1 Kulttuurinen ja etninen monimuotoisuus	14
3.2 Maahanmuuttajat	16
3.3 Monikulttuurisuus	17
3.4 Yhdenvertaisuus kansainvälisissä sopimuksissa	18
3.5 Yhdenvertaisuus Suomen lainsäädännössä	20
4 SYRJINTÄ	21
4.1 Syrjintä	21
4.2 Rasismi	22
4.3 Etnisten vähemmistöryhmien välinen rasismi	23
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	24
5.1 BIKVA-asiakaslähtöinen arviointimalli	24
5.2 Haastattelujen toteutus	27
5.3 Haastatteluaineiston analysointi	28
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET	29
6.1 Asiakkaiden haastattelut	30
6.2 Harjoittelijoiden haastattelu	32
6.3 Työntekijöiden haastattelu	33
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	35
7.1 Naistari syrjinnästä vapaana tilana	35
7.2 Palveluohjauksen yhdenvertaisuus	37
8 LOPUKSI	38
8.1 Tutkimuksen eettisyys	38
8.2 Tutkimuksen luotettavuus	38
8.3 Pohdintaa	40
LÄHTEET	43

1 JOHDANTO

Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo ovat kaikille kuuluvia perusoikeuksia, jotka on taattu Suomen perustuslaissa sekä Suomea sitovissa kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa. Tarkemmin näistä oikeuksista säädetään yhdenvertaisuuslaissa ja laissa naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta.

Uusi yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) sekä uudistettu laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (1329/2014) tulivat voimaan 1.1.2015. Uudistuksen jälkeen nämä lait täyttävät paremmin perustuslain yhdenmukaisen ja laaja-alaisen syrjintäkiellon vaatimukset. Lakien tarkoituksena on edistää ja turvata yhdenvertaisuutta. Yksinkertaisesti ilmaistuna yhdenvertaisuudella tarkoitetaan syrjimättömyyttä: yhdenvertaisuuslaki kieltää sekä välittömän että välillisen syrjinnän, häirinnän, kohtuullisten mukautusten epäämisen sekä ohjeen tai käskyn syrjiä jotakuta.

Laki määrittelee kielletyt syrjintäperusteet, joita ovat ikä, alkuperä, kansalaisuus, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, poliittinen toiminta, ammattiyhdistystoiminta, perhesuhteet, terveydentila, vammaisuus, seksuaalinen suuntautuminen tai muu henkilöön tai henkilön ominaisuuksiin liittyvä syy. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosi-seikkaan tai oletukseen. Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa työnantajia, koulutuksen järjestäjiä sekä viranomaisia edistämään yhdenvertaisuutta toimintaympäristön, voimavarat ja muut olosuhteet huomioon ottaen tehokkailla ja tarkoituksenmukaisilla toimenpiteillä. Yhdenvertaisuuslain 5 § velvoittaa toimijoita myös arvioimaan yhdenvertaisuuden toteutumista omissa toiminnoissaan sekä ryhtymään tarpeellisiin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia, kuinka yhdenvertaisuus toteutuu Kansainvälinen naisten tapaamispaikka Naistarilla. Naistari on Settlementti Tampere ry:n monikulttuurisen toiminnan muoto Tampereen Hervannassa. Naistarin toimintaa ohjaa Settlementtiliiton monikulttuurisen työn strategiset tavoitteet, jotka mukailevat 1.9.2011 voimaan tullutta lakia kotoutumisen edistämisestä (1386/2010). Naistarilla tehtävä työ on kotoutumista edistävää työtä maahanmuuttajanaisten voimaantumisen edistämiseksi. Maahanmuuttajanaiset ovat

erittäin haavoittuvassa asemassa oleva väestöryhmä: maahanmuuttajanaiset ovat miehiä useammin luku- ja kirjoitustaidottomia, vähemmän koulutettuja ja he hyödyntävät heikommin heille osoitettuja tukitoimia. (Qvist 2002, 89.) Naistarin monikulttuurisella naistyöllä on kaksi tehtävää: tarjota maahanmuuttajanaisille tila, jossa he voivat turvallisesti osallistua erilaisiin aktiviteetteihin sekä tarjota palveluohjaukselliseksi luonnehdittavaa ohjausta ja neuvontaa. Tässä opinnäytetyössä tutkin kuinka yhdenvertaisena maahanmuuttajanaiset kokevat Naistarin tilana sekä Naistarilta saamansa palveluohjauksen.

Opinnäytetyöprosessini käynnistyi, kun olin suorittamassa viimeistä yhteisöpedagogi (AMK)-opintoihini liittyvää harjoittelua Naistarilla. Ennen harjoitteluni alkua olimme jo alustavasti keskustelleet harjoittelunohjaajani yksikön johtaja Kirsti Viljasen kanssa opinnäytetyömahdollisuuksista Naistarilla. Harjoitteluni edetessä varmistui, että tulen tekemään myös opinnäytetyöni Naistarille, mutta tarkasti rajattua aihetta tutkimukselle ei ollut valmiina. Kirsti antoi minulle verrattain vapaat kädet opinnäytetyöni ideointiin ja kannusti valitsemaan sellaisen aiheen, joka puhuttelee minua itseäni.

Harjoitteluni edetessä idea yhdenvertaisuuden tutkimisesta lähti muotoutumaan Kirstin ja muiden Naistarin ohjaajien kanssa käymien keskustelujen pohjalta. Alun perin sain idean yhdenvertaisuuden tutkimiseen Naistarin eteisessä sijaitsevasta ”Syrjinnästä vapaa alue”-kyltistä. Kyltti on merkki siitä, että Naistari on julistautunut syrjinnästä vapaaksi alueeksi ja siten sitoutunut syrjimättömyyden periaatteeseen. Syrjinnästä vapaa alue-kampanja on kaikenlaisen syrjinnän, kiusaamisen ja häirinnän vastainen tiedotuskampanja, jonka avulla organisaatiot ja työyhteisöt tuovat julki, että he tunnustavat ihmisten yhdenvertaisuuden ja ovat sitoutuneet vastustamaan syrjintää ja puuttumaan siihen. (Oikeusministeriö 2017.)

Naistarin työntekijöiden mukaan yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden periaatteisiin sitoutuminen ovat aina olleet itsestään selvä osa Naistarilla tehtävää monikulttuurista työtä. Syrjinnän tunnistaminen ei kuitenkaan aina ole helppoa: monikulttuurisen toimintaympäristön haasteet kuten yhteisen kielen puute tai kulttuurierot, voivat vaikeuttaa syrjinnän ja rasismien tunnistamista ja siihen puuttumista. Syrjinnän tunnistaminen on sekä yhdenvertaisuuden edellytys, että sen

lähtökohta. Globalisaation, lisääntyvän maahanmuuton ja yhteiskunnan rakenteiden muutosten myötä muuttuvat myös syrjinnän ilmenemismuodot, ja siksi on tärkeää arvioida ja pyrkiä ehkäisemään mahdollisia syrjiviä tilanteita ja kehitysuuntia myös monikulttuurisessa toimintaympäristössä. Vastaavanlaista asiakaslähtöistä tutkimusta yhdenvertaisuuden toteutumisesta ei ole Naistarilla aikaisemmin tehty. Opinnäytetyössäni käsittelen yhdenvertaisuutta vahvasti monikulttuurisuuden näkökulmasta. Keskeiset tutkimuskysymykset ovat:

Kokevatko maahanmuuttajanaiset Naistarin syrjinnästä vapaana tilana?

Kokevatko maahanmuuttajanaiset Naistarilta saatavan palveluohjauksen yhdenvertaisena?

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja menetelmänä käytin BIKVA-asiakaslähtöistä arviointimallia. Tutkimuksessa käytetty haastatteluai-
neisto on kerätty yksilö- ja ryhmähaastatteluilla BIKVA-mallin mukaisesti. Haastatteluai-
neiston analysoin aineistolähtöisesti. Opinnäytetyön tärkeimpänä teoreettisena viitekehyksenä toimivat keskeiset määritelmät kulttuurista, sukupuolesta ja monikulttuurisuudesta sekä lait yhdenvertaisuudesta ja tasa-arvosta, joihin sisältyvät määritelmät yhdenvertaisuudesta ja syrjinnästä.

2 TUTKIMUKSEN TILAAJA JA TUTKIMUSKOHDE

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni tilaajan Setlementti Tampere ry. Kansainvälisen naisten tapaamispaikka Naistarin toimintaa ja toiminnan tavoitteita. Avaan myös Naistarilla tehtävän palveluohjauksen käsitettä sekä monikulttuurista sukupuolisensitiivistä työtä.

2.1 Setlementti Tampere ry.

Setlementti Tampere ry. on elokuussa 2016 kahden tamperelaisen setlementin - OmaPolku ry:n ja Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n - yhdistyessä toimintansa käynnistänyt yleishyödyllinen ja voittoa tavoittelematon yhdistys. Setlementti Tampere ry. on monialainen sosiaalialan toimija ja sen työmuodot ulottuvat laajasti yhteiskunnan eri osa-alueille. Setlementti Tampere ry:n tarkoituksena on edistää ja tukea ihmisten hyvinvointia, yhdenvertaisuutta sekä osallisuutta yh-

teiskunnassa. Setlementti Tampere ry:n palveluksessa on noin 60 työntekijää osa- tai kokopäiväisissä työsuhteissa. Toiminnassa on mukana myös suuri määrä vapaaehtoisia sekä työllistettyjä, harjoittelijoita ja opiskelijoita. (Setlementti Tampere 2016.)

Setlementti Tampere ry. on Suomen Setlementtiliiton jäsenjärjestö ja sen toiminta perustuu kansainvälisen setlementtiliikkeen arvoihin. Näitä arvoja ovat: yksilön oikeuksien kunnioittaminen, erilaisuuden hyväksyminen, luottamus ihmisen ja hänen yhteisönsä kykyyn ratkaista itsenäisesti omia ongelmiaan, paikallisuus, usko henkilökohtaisen ystävyuden ja yhteyden mahdollisuuteen yli kaikenlaisten rajojen, ihon väristä, sukupuolesta tai kulttuurista riippumaton tasa-arvoisuus ja sitoutuminen erityisesti heikommassa tilanteessa olevan ihmisen tilanteen parantamiseen. Setlementtien kaikkia toimintamuotoja yhdistäviä perustehtäviä ovat yksilön elämänhallinnan edistäminen, elinikäisen oppimisen mahdollistaminen, ihmisen välisen vuorovaikutuksen ja lähimmäisyyden edistäminen sekä yhteisöllisyyden toteutumista ja yhteiskunnallista vaikuttamista edistävien toimintamuotojen kehittäminen. (Setlementti Naapuri 2015.)

2.2 Kansainvälinen naisten tapaamispaikka Naistari

Kansainvälisten naisten tapaamispaikka Naistari on yksi Setlementti Tampere ry:n työmuodoista. Naistari on auki viitenä päivänä viikossa ja sen tarkoituksena on tarjota maahanmuuttajanaيسille ja -lapsille tila, missä he voivat turvallisesti osallistua erilaisiin aktiviteetteihin. Naistarilla maahanmuuttajanaiset voivat esimerkiksi opiskella suomen kieltä, harjaannuttaa kielen käyttöä keskustelun avulla sekä jakaa kokemuksiaan Suomessa elämisestä. Naistarilla voi ruokailla, saada apua myös lastenhoitoon sekä saada tietoa suomalaisesta kulttuurista ja yhteiskunnasta. Kielikursseja järjestetään nonstop-periaatteella yhteistyössä Setlementti Ahjolan kanssa. Naiset voivat myös osallistua erilaisiin vaihteleviin aktiviteetteihin.

Naistarin tarkoituksena on tukea maahanmuuttajanaisten kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Naistarin kotoutumista tukeva työ täydentää maahanmuuttajien kotouttamista ja turvapaikanhakijoiden vastaanottoa koskevassa

laissa (493/1999) määriteltyjä palveluita. Kotouttamisella tarkoitetaan viranomaistahojen järjestämiä kotoutumista edistäviä ja tukevia toimenpiteitä, palveluja sekä maahanmuuttajien tarpeiden huomioon ottamista yhteiskunnan palveluja ja toimenpiteitä suunniteltaessa ja järjestettäessä. Ainoastaan viranomais-tahon edustajat voivat järjestää kotouttamista, joten muiden kuin viranomaisten maahanmuuttajille suunnatusta palvelujen järjestämisestä, kuten Naistarin toiminnasta, käytetään nimitystä kotoutumisen tukeminen.

Naistarilla tehtävästä työstä suuri osa on palveluohjaukselliseksi luonnehdittavaa ohjaus- ja neuvontatyötä: Naistarin ohjaajat auttavat maahanmuuttajanaisia suomalaista palvelujärjestelmää koskevissa kysymyksissä sekä muissa arkeen liittyvissä asioissa. Henkilökunnan tarjoama tuki ja palveluohjaus auttavat naisia selviämään uudessa kulttuuriympäristössä kohdattavista ongelmista. (Naistari 2016). Palveluohjauksen käsitettä ja Naistarilla tapahtuvaa ohjausta ja neuvontaa avaan tarkemmin myöhemmässä luvussa.

Naistarilla panostetaan työllisyyden hoitoon ja kuntouttavaan työtoimintaan. Työtoimintaa käytetään kielenoppimisen ja sosiaalisen kuntoutuksen välineenä. Naistarilla on maahanmuuttajataustaisia naisia harjoittelussa, kuntouttavassa työtoiminnassa tai valmentavassa työtoiminnassa. Työtehtävät ja työpäivän pituus määräytyvät yksilöllisesti naisten osaamisen ja voimavarat huomioon ottaen. Työtehtävät ovat sisältävät esimerkiksi ruoanlaittoa, siivousta, lasten hoitamista ja muita Naistarin arkeen liittyviä työtehtäviä. Harjoittelussa olo päivien määrä ja kesto vaihtelevat naisten yksilöllisen suunnitelman mukaisesti.

Naistarin henkilökuntaan kuuluu kolme työntekijää: yksikön johtaja sekä kaksi ohjaajaa. Naistarin rahoituksesta suurin osa tulee STEA:n (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus, ent. RAY) kohdennetusta toiminta-avustuksesta ja rahoitusta saadaan myös Tampereen kaupungilta. Vuonna 2015 Naistarilla kävi 170 asiakasta, joiden kanssa oli lähes 1900 henkilökohtaista tapaamista. (Setlementti Naapuri, 2015.) Vastaavanlaista maahanmuuttajanaisisille suunnattua sukupuolieriytettyä toimintaa ei Settlementin muissa toimipisteissä ole. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat muun muassa Tampereen kaupunki, ammatilli-

set oppilaitokset, seurakunnat, KEELA, maahanmuuttajatyötä tekevät yhdistykset ja verkostot sekä Setlementti Tampereen eri toimintamuodot.

2.3 Palveluohjaus Naistarilla

Palveluohjauksella tarkoitetaan asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua painottava työskentelymuotoa, jossa pyrkimyksenä on asiakkaan mahdollisimman itsenäisen elämän tukeminen. Suominen & Tuominen (2007) toteavat palveluohjauksen koostuvan asiakkaan ja palveluohjaajan todellisesta ja aidosta kohtaamisesta sekä luottamuksellisesta suhteesta heidän välillään.

Kaija Hännisen (2007, 3-17) mukaan palveluohjauksen käsitteen määrittelyä on hankaloittanut se, että palveluohjauksen eri ulottuvuuksia ei ole helppo yhdistää yhteen määritelmään. Määritelmän sisältö on vaihdellut määrittelijän lähtökohtien mukaan. Palveluohjauksen määritelmää on lähestytty esimerkiksi voimaantumisen käsitteen kautta. Voimaantumisen termi kuvaa ennen kaikkea pyrkimystä vahvistaa asiakkaan omaa itsemääräämistä ja oman elämän halluutta.

Hännisen (2007, 3-17) mukaan palveluohjaus on kattokäsite, jonka alle mahtuvat erilaiset työotteet, asiakasryhmät, auttajatahot palveluineen sekä palveluiden tuottajat. Työotteita on kolmenlaisia: ohjaus ja neuvonta, palveluohjauksellinen työote sekä yksilökohtainen palveluohjaus. Näitä eritasoisia työotteita voidaan soveltaa ja räätälöidä asiakkaan tai asiakasryhmien tarpeita vastaaviksi. Palveluohjaus voidaan jakaa vielä kolmeen työmalliin: perinteiseen palveluohjaukseen, voimavarakeskeiseen palveluohjaukseen sekä intensiiviseen palveluohjaukseen. Palveluohjauksen kolme työtettä ovat yhteneväiset näiden kolmen palveluohjauksen työmallin kanssa: neuvonnan ja ohjauksen kyseessä ollessa työmalli on perinteinen, jossa asiakas saa apua selvärajaiseen ongelmaan. Asiakkaan tarpeet selvitetään ja ollaan yhteydessä palveluntuottajiin ja viranomaisiin. Palveluohjauksellisen työotteen kyseessä ollessa työmalli perustuu enemmän voimavarakeskeiseen työmalliin, jossa asiakkaan palvelut varmistetaan ja koordinoitaan. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa on kyse intensiivisestä työmallista, jossa asiakastilanteet ovat vaikeita ja palveluohjaaja

mahdollisesti osallistuu asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen. (Hänninen 2007, 15.)

Naistarilla toteutettavasta maahanmuuttajanaisten palveluohjauksesta suurin osa on perinteistä ohjausta ja neuvontaa sekä voimavarakeskeistä palveluohjausta. Joissakin tapauksissa myös yksilöllinen palveluohjaus on tarpeen. Palveluohjaustilanteessa asiakas kohdataan aina yksilönä: ohjaaja selvittää asiakkaan palvelutarpeen, avaa asiakkaalle eri palvelujen merkitystä ja on yhteydessä palveluntuottajiin tai viranomaisiin. Tyypillinen palveluohjaustilanne Naistarilla on sellainen, jossa asiakas tulee Naistarille selkeän ongelman kanssa. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi toimeentulotukilomakkeen täyttö, viranomaispäätöksiä tulkitseminen, ajanvaraukset tai vaikkapa lasten ilmoittaminen uimakouluun.

Jaana Lehdonvirta & Ulla Peltola (2005, 81-82) toteavat, että maahanmuuttajien palvelutarpeet eivät juuri eroa kantaväestön palvelutarpeista. Palveluohjauksen näkökulmasta maahanmuuttajat ovat kuitenkin heikommassa asemassa kantaväestöön verrattuna ja ongelmia ilmenee etenkin oikean palvelun löytämiseen, palveluun pääsemiseen, palvelun käyttämiseen ja palvelusta toiseen siirtymiseen. Maahanmuuttajien tuntemus suomalaisesta palvelujärjestelmästä voi olla heikko, tietoa palvelusta ei ole lainkaan tai palvelua ei löydy. Suomalainen palvelujärjestelmä on monimutkainen ja hajanainen, minkä takia sen käyttäminen tuottaa vaikeuksia myös syntyperäisille suomalaisille. Maahanmuuttajille vieras suomalainen asioimiskulttuuri yhdistettynä heikkoon suomen kielen taitoon voi tehdä palveluiden hankkimisesta ylivoimaisen vaikeaa. Esimerkiksi ajanvarauksen tekeminen puhelimitse ei onnistu heikolla suomen kielen osaamisella. Ajanvarauksen tekeminen onkin yksi yleisimmistä syistä siihen, miksi maahanmuuttaja hakeutuu Naistarille.

Minttu Rätty (2002) jakaa maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ammatilliset valmiudet kolmeen pääkohtaan:

1. Kulttuurinen sensitiivisyys, joka käsittää tietoisuuden omasta kulttuurista ja sen vaikutuksesta omaan toimintaan sekä ymmärrystä asiakkaiden eri kulttuuritaustoista ja erityispiirteistä.

2. Kyky kohdata ja kommunikoida huolimatta siitä, että yhteistä kieltä ei välttämättä ole. Asiakkaan kanssa voi olla näkemuseroja ja asiakkaan elämäntilanne voi olla vaikea, mutta ne eivät saa olla esteenä asiakkaan yhdenvertaiselle kohtaamiselle.
3. Tietoa maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä ja oman lähiympäristön palveluista, jotta osaa neuvoa ja tiedottaa saatavilla olevista palveluista. (Räty 2002, 210.)

Kuten Rädyn (2002, 210) jaottelusta käy ilmi, maahanmuuttajien parissa tehtävä palveluohjaustyö edellyttää laajaa yhteiskunnallista osaamista kuten palvelurakenteen ymmärtämistä sekä tietoa esimerkiksi lainsäädännöstä ja maahanmuuttajille kuuluvista etuuksista. Maahanmuuttajille suunnattu palveluohjaus vaatii ohjaajalta myös asiakkaan kielitaidon ja kulttuuritaustan huomioon ottamista. Naistarilla tehtävä monikulttuurinen työ on sukupuolen mukaan eriytettyä, mikä tarkoittaa, että tila on tarkoitettu vain naisille. Kulttuurisensitiivisen ohella työote on myös sukupuolisensitiivinen. Seuraavassa luvussa avaan tarkemmin monikulttuurisen sukupuolisensitiivisen työn merkitystä.

2.4 Monikulttuurinen sukupuolisensitiivinen työ

Kulttuuri on moniulotteinen käsite ja se voidaan ymmärtää monella eri tavalla näkökulmasta riippuen. Yleiskielessä kulttuurilla tarkoitetaan kieliä, tapoja, arvoja ja maailmankatsomuksia, jotka määrittävät ihmisryhmää esimerkiksi kansallisuuden, etnisyyden, alueen tai yhteisen mielenkiinnon kohteen perusteella. Kulttuuri on paljon enemmän kuin mitä silmillä voi nähdä; se on monista osatekijöistä koostuva arvojen, uskomusten ja käsitteiden monimutkainen järjestelmä, jonka avulla arvoja voidaan ilmentää ja ihmisten välinen kommunikointi ja yhteisymmärrys tehdä mahdolliseksi. (Benjamin 2014, 60-61.)

Kulttuuriksi voi laskea lähes kaiken inhimilliseen elämään liittyvän. Benjamin (2014, 61) vertaa kulttuuria jäävuoreen: isoin osa jäävuoresta jää veden alle piiloon ja vain huippu on näkyvässä. Näkyvään osaan, jäävuoren huippuun, kuuluvat pukeutumiseen ja käyttäytymiseen liittyvät normit, ruoka, musiikki ja kieli. Näkyvään osaan perustuen ihmiset arvioivat kyseistä kulttuuria, mikä saa heis-

sä aikaan tiettyjä odotuksia usein myös ennakkoluuloja. Kulttuurin näkyvä osa on se, minkä perusteella ihmiset päättävät kuka kuuluu ”meihin” ja kuka ”heihin”. Benjamin (2014, 62) viittaa Banksiin (2006) esittämällä kuusi kulttuuria muovaavaa osatekijää, jotka voidaan tunnistaa ja erottaa kaikista kulttuureista. Näitä osatekijöitä ovat arvot ja käyttäytyminen, kieli ja murteet, sanaton viestintä, kulttuurinen tietoisuus sekä tiettyyn ryhmään samastuminen. Yhdenlainen tapa ymmärtää kulttuureja on pitää niitä suhteellisen pysyvinä merkitysten ja käytäntöjen kokonaisuuksina, joilla on oma ajallinen ja paikallinen jatkumonsa (Anis 2007, 20).

Erja Anttonen (2007, 8) toteaa, että myös sukupuoli voidaan ymmärtää kulttuurisena käsitteenä biologisen ja geneettisen ohella. Siinä missä sukupuoli biologisena käsitteenä määrittää ihmiset naisiksi ja miehiksi tiettyjen fyysisten ominaisuuksien perusteella ja geneettinen sukupuoli sukupuolikromosomien perusteella, sosiaalisella sukupuolella halutaan korostaa sukupuolen ymmärtämistä yhteiskunnallisena ja kulttuurisena käsitteenä. Sillä viitataan miesten ja naisten välisiin eroihin, jotka ovat kulttuurisesti opittuja, ajan myötä muuttuvia ja kulttuurisidonnaisia. Anttonen (2007, 8) viittaa Airaksiseen ym. (2001, 5) todetessaan sosiaalisen sukupuolen tarkoittavan sitä, mitä naisena tai miehenä oleminen merkitsee tietyssä yhteisössä ja kulttuurissa, tietyinä historiallisena ajankohtana ja tietyssä elämänvaiheessa.

Anttonen (2007, 10) määrittelee sensitiivisyyden lähestymistavaksi, jossa ohjaaja on avoin ja valpas tarkastelemaan kriittisesti omia arvojaan, asenteitaan ja toimintaansa. Sensitiivisyys sisältää myös muutoksen tai ainakin muutoksen mahdollisuuden: kriittiset havainnot haastavat ohjaajan omia arvoja, asenteita ja toimintaa luoden mahdollisuuden uudelleentarkasteluun ja uuden oppimiseen. Siinä missä kulttuurisensitiivinen työote edellyttää, että ohjaaja tunnistaa arvoja ja normeja omassa kulttuurissa, sukupuolisensitiivisen työtteen perustana on sukupuolten välisten erojen havaitseminen ja näiden erojen asettaminen arvojärjestykseen. Bahmanin & Honkasalon (2016, 46) mukaan sukupuolisensitiivisyys ei näyttäyty valmiina työmallina, vaan se määrittyy käytännön työssä vaihtelevana kirjona erilaisia tulkintoja. Sukupuolisensitiivisen työtteen perustana

on ymmärrys sukupuolen yhteiskunnallisesta rakentumisesta sekä sukupuoleen kohdistamista rooliodotuksista.

Bahmanin & Honkasalon (2016, 48-49) näkemyksen mukaan monikulttuurisuus tulisi nähdä osana sukupuolisensitiivisen työn kokonaisuutta työtä läpileikkävänä teemana. Bahmani & Honkasalo (2016, 48-49) huomauttavat Rossiin (2003) viitaten usein sorruttavan tulkintaan, jossa länsimaalaisuus ja suomalaisuus nähdään ei-etnisenä normina, jota vasten monikulttuurisuutta tarkastellaan. Seuraavassa luvussa lähestyn monikulttuurisuuden käsitettä tarkemmin kulttuurisen ja etnisen monimuotoisuuden kautta.

3 MONIKULTTUURINEN YHTEISKUNTA

3.1 Kulttuurinen ja etninen monimuotoisuus

Tärkeitä kulttuuria tuottavia merkitysjärjestelmiä ovat kieli, uskonto ja traditiot. Yhteisen kielen myötä ihmiset jakavat saman merkitysjärjestelmän. Samoin uskonto sekä arjen käytännöt ja perinteet ovat tärkeitä yhteisöjen yhteenkuuluvuutta ja toisaalta eroja ylläpitäviä merkitysjärjestelmiä. Anis (2007,19) viittaa Hallin (2003a, 91-92) määritelmään, jossa myös ”paikka” nähdään erääksi kulttuuriseksi järjestelmäksi, missä kulttuuriset merkitykset ja suhteet ovat aikojen kuluessa muotoutuneet. Aniksen (2007, 20) mukaan etnisyydestä on kyse silloin, kun tiettyyn paikkaan sijoittuvan yhteisen toiminnan ja yhteisten merkitysjärjestelmien koetaan perustuvan yhteisiin sukusiteisiin. Yhteenkuuluvuus ilmenee tällöin usein väestön tietyissä yhteisissä fyysisissä piirteissä esimerkiksi ihonvärissä ja kasvojen piirteissä. Etnisyys ymmärretään tällöin selvärajaisena käsityksenä kulttuurisesta identiteetistä.

Kulttuurisesti välittyneet käsitykset ja odotukset muiden tietoisten elementtien ohella koetaan yleensä itsestäänselvyyksinä. Näiden itsestäänselvyyksien kyseenalaistuksessa tai puuttuessa, tullaan tietoisiksi oman kulttuurin olemassaolosta. Tällainen tilanne on tyypillinen silloin, kun ihmiset muuttavat pois tutusta ympäristöstä ja totutuista tavoista tai kohtaavat kulttuurisesti erilaisia ihmisiä. Kult-

tuurin käsite ymmärretäänkin nykyisin paljon moninaisempana. Aniksen (2007, 20) mukaan muuttoliike, pakolaisuus, siirtolaisuus ja kulttuurienvälinen vuorovaikutus saavat kulttuurit ”sekoittumaan”: erilaiset kulttuurit ovat läsnä samassa paikassa yhtäaikaisesti vaikuttaen toisiinsa. Myös kulttuurien väliset rajat ovat epäselviä; yksilöt voivat kokea yhteenkuuluvuutta useisiin kulttuuriin ryhmiin ja yhdistää omassa elämässään eri kulttuureihin liittyviä käytäntöjä. Myös ihmisten kansainväliset yhteydet ovat lisääntyneet. Anis (2007, 20) viittaa Huttuseen (2005) todetessaan, että tällöin etnisyys voidaan ymmärtää moninaisena, muuntuvana ja vuorovaikutuksessa muotoutuvana kulttuurisena identiteettinä.

Marginaalisia kulttuuriryhmiä kutsutaan usein yhteiskunnallisiksi, kulttuurisiksi tai etnisiksi vähemmistöiksi. Etnisellä vähemmistöllä tarkoitetaan valtaväestöä lukumääräisesti pienempää, etniseltä taustaltaan eroavaa väestöryhmää. Vähemmistöön kuulumisen katsotaan merkitsevän yleisesti heikompia vaikutusmahdollisuuksia ja alisteista asemaa suhteessa valtaväestöön. Valtaväestön taholta vähemmistöihin voidaan liittää kielteisiä stereotyyppioita ja vähemmistöasemaa voi olla syrjinnän ja huonomman kohtelun syynä. (Anis 2007, 21; Young 1999.)

Saukkosen (2007, 8) mukaan etnistä ja kulttuurista monimuotoisuutta voidaan eritellä neljään eri päätyyppiin. Ensimmäisenä päätyyppinä on kansalliset vähemmistöt, jotka kiistävät valtakulttuurin yhdenmukaistavan toiminnan oikeutuksen ja pyrkivät itse rakentamaan oman kansallisen identiteettinsä yhdistämällä esimerkiksi alueeseen, historiaan ja kulttuuriin liittyviä piirteitä ja ominaisuuksia. Toinen päätyyppi on perinteiset vähemmistöt, joilla tarkoitetaan aikaisemmista muuttoliikkeistä tai valtiorajoja koskevista päätöksistä syntyneitä etnisiä ja kulttuurisia yhteisöjä. Suomessa esimerkiksi romanit kuuluvat tähän ryhmään. Kolmantena päätyyppinä Saukkonen (2007, 8) mainitsee alkuperäiskansat. Suomessa saamelaiset kuuluvat tähän ryhmään Suomen ainoana alkuperäiskansana. Alkuperäiskansat ovat alueen kantaväestöä tai valtaväestöä vanhempia asukkaita, jotka ovat olleet myöhemmin historiassa kulttuurisen, taloudellisen ja poliittisen alistamisen sekä kolonisoinnin ja assimilaation kohteena valtaväestön taholta. Alkuperäiskansat ovat kaikesta huolimatta kyenneet säilyttämään tietoisuuden omasta erillisyydestään, sosiaalisia verkostojaan ja kulttuurinsa kuulu-

via ominaispiirteitään. Viimeinen päätyyppi on diasporiset yhteisöt, joilla viitataan kansainvälisessä muuttoliikkeessä syntyviin etnisiin ja kulttuurisiin muodostelmiin. Diasporiset yhteisöt ylläpitävät alueellisia rajoja ylittäviä yhteyksiä toisiin maihin ja kulttuureihin mikä rikkoo sosiaalisten verkostojen alueellista logiikkaa. (Saukkonen 2007, 8.)

3.2 Maahanmuuttajat

Saukkosen (2007, 8) mukaan muuttoliikkeen tuottaman monimuotoisuuden yhteydessä julkisuudessa puhutaan usein yksinkertaisesti maahanmuuttajista. Maahanmuuttajalla tarkoitetaan yleisesti sellaista Suomeen muuttanutta ulkomaan kansalaista, joka aikoo asua maassa pidempään. Maahanmuuttajalla voidaan joskus viitata myös toisen sukupolven maahanmuuttajiin eli henkilöön joka on syntynyt Suomessa, mutta jonka vanhemmat tai toinen vanhemmista on muuttanut Suomeen. Käytännössä maahanmuuttajissa kyse on sisäisesti hyvin monipuolisesta kokonaisuudesta: eri maahanmuuttajaryhmien kulttuuriset tarpeet, odotukset ja taipumukset poikkeavat huomattavasti toisistaan kansallisuuden ja kulttuurin ohella myös itse muuton perusteiden mukaisesti. Saukkonen (2007, 8) viittaa Annika Forsanderin (2004, 106) jaotteluun, jossa voidaan erottaa toisistaan ainakin seuraavat maahanmuuttoperusteiden muodot:

- Työperusteinen maahanmuutto
- Perheperustainen maahanmuutto
- Etnisperustainen muutto, esimerkiksi nykyisten tai entisten Suomen kansalaisten paluumuutto.
- Opiskeluun perustuva muutto
- Eläkeläisten muuttoliike
- Pakolaiset. Tähän ryhmään kuuluvat turvapaikkaprosessissa olevat, oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat sekä kiintiöpakolaiset.
- ”Laiton” tai dokumentoimaton muutto, millä tarkoitetaan oleskeluluvan tai viisumin ylittäjiä, ihmiskaupan uhrit, maahan jääneet kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneet sekä dokumentoimattomasti maassa oleva ja työskentelevä työvoima. (Saukkonen 2007, 8.)

Kuten edeltävästä jaottelusta käy ilmi, maahanmuuton taustalla olevat syyt voivat olla hyvin moninaisia. Taustalla voi olla työpaikan saaminen Suomesta, avioituminen, opiskelu, paluumuutto, pakolaisuus tai maahan on tultu perheen yhdistämisen kautta. Tilastokeskuksen (2017) mukaan vuonna 2015 Suomen väestöstä ulkomaalaistaustaisia oli 339 925 eli 6,2 prosenttia. Maahanmuutto ja maastamuutto vaihtelevat kulloisenkin maailmanpoliittisen ja taloudellisen tilanteen mukaan, joten maahanmuuton kehitystä on vaikea ennustaa. Suomen kulttuurinen ja etninen monimuotoisuus on kuitenkin 1990-luvulta alkaen maahanmuuton myötä lisääntynyt huomattavasti ja on lisääntymään päin.

3.3 Monikulttuurisuus

Puhuttaessa monikulttuurisuudesta väestöllisenä tosiasiana, sillä tarkoitetaan yhteiskunnan etnistä ja kulttuurista monimuotoisuutta. Saukkonen (2013) toteaa lähes jokaisen yhteiskunnan olevan monikulttuurinen: kieliryhmiä on useampi kuin yksi samoin eri uskontokuntia sekä yhteisöjä, joiden tavat, arvot ja käsitykset hyvästä elämästä poikkeavat toisistaan.

Jokaisen yhteiskunnan on pakko ratkaista, kuinka etniseen ja kulttuuriseen monimuotoisuuteen suhtaudutaan, mitkä vähemmistöt tunnustetaan, mitkä ovat ryhmien ja yhteisöjen kulttuuriset ja muut oikeudet ja miten julkinen valta tukevat näitä yhteisöjä. Kun halutaan selvittää, kuinka yhteiskunnassa erilaisuutta organisoidaan ja hallinnoidaan, on tärkeää tutustua lainsäädäntöön. Lailla ja poliittisilla periaatepäätöksillä on merkitystä, sillä ne kuvastavat sitä, kuinka esimerkiksi vähemmistöryhmiin suhtaudutaan. (Saukkonen 2013, 113-115, 125.)

Euroopan unionin vaikutus suomalaiseen maahanmuuttoa koskevaan lainsäädäntöön on merkittävää. Euroopan unionin toimivalta koskee muun muassa lailista ja "laitonta" maahanmuuttoa, kotouttamista ja turvapaikkaa. Suomessa keskeisimpiä maahanmuuttoa koskevia lakeja ovat ulkomaalaislaki (301/2004), kotoutumislaki (1386/2010), vastaanottolaki (746/2011), kansalaisuuslaki (359/2003), säilöönottolaki (116/2002) ja soveltamisalalaki (1573/1993). Opin-

näytetyöni aiheen kannalta keskeisin myös maahanmuuttajien asemaan Suomessa liittyvä laki on yhdenvertaisuuslaki (1325/2014). Seuraavassa luvussa avaan yhdenvertaisuuden lainsäädännöllistä perustaa sekä kansainvälisellä että kansallisella tasolla.

3.4 Yhdenvertaisuus kansainvälisissä sopimuksissa

Suomen yhdenvertaisuutta koskeva lainsäädäntö pohjautuu kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. Ihmisoikeuksien pohja luotiin Yhdistyneiden kansakuntien vuonna 1945 hyväksymässä peruskirjassa. Peruskirjaan kirjattuja yleisiä ihmisoikeusmääräyksiä täsmennettiin vuonna 1948 kun YK hyväksyi yleismaailmallisen ihmisoikeuksien julistuksen. Ihmisoikeuksilla ymmärretään lähtökohteisesti kaikille ihmisille kuuluvia perustavia oikeuksia ja niiden tavoitteena on turvata jokaiselle ihmiselle ihmisarvoinen elämä, turvata perustoimeentulo ja taata yhteiskunnalliset osallistumismahdollisuudet. Ihmisoikeudet kuuluvat jokaiselle ihmiselle ja ovat voimassa kaikkialla henkilön taustasta, sukupuolesta tai yhteiskunnallisesta asemasta riippumatta. Ihmisoikeudet ovat yleismaailmallisia, luovuttamattomia, toisiinsa liittyviä ja toisistaan riippuvia sekä perustavanlaatuisia. (Pentikäinen 2012, 99-104.)

YK:n peruskirjassa ja yleismaailmallisessa ihmisoikeuksien julistuksessa ilmaistuja periaatteita on myöhemmin täydennetty lukuisilla kansainvälisillä ja alueellisilla ihmisoikeussopimuksilla. Vuonna 1966 YK:n jäsenvaltiot hyväksyivät kansalaisoikeuksia ja poliittisia oikeuksia koskevan kansainvälisen yleissopimuksen (KP-oikeudet) sekä taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskevan kansainvälisen yleissopimuksen (TSS-oikeudet). (Pentikäinen 2012, 102.)

KP-oikeuksilla tarkoitetaan yksilölle yhteiskunnan jäsenenä kuuluvia tiettyjä henkilökohtaisia vapauksia ja oikeuksia kuten oikeus elämään, oikeus kansalaisuuteen, yksityis- ja perhe-elämän suojan, ajatuksen-, omantunnon- ja uskonnonvapauden sekä liikkumisvapauden. Poliittiset oikeudet turvaavat yksilön oikeuden osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan. Poliittiset oikeudet käsittävät muun muassa äänioikeuden vapaissa vaaleissa sekä sananvapauden, yhdis-

tymisvapauden ja kokoontumisvapauden. TSS-oikeuksilla puolestaan tarkoitetaan taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia. TSS-oikeudet perustuvat siihen, että hyvinvoinnin turvaamiseen tarvitaan yhteiskunnan aktiivisia toimenpiteitä ja voimavaroja. Taloudellisiin, sosiaalisiin ja sivistyksellisiin oikeuksiin kuuluvat muun muassa oikeus sosiaaliseen turvallisuuteen, oikeus työhön, oikeus riittävään elintasoon, oikeus opetukseen ja oikeus osallistua yhteiskunnan sivistyselämään. TSS-oikeuksissa on pääasiassa kyse oikeudesta johonkin. (Pentikäinen 2012, 102.)

Sen lisäksi että kansainvälisesti on hyväksytty kaikkia ihmisiä koskevia ihmisoikeusnormeja, valtiot ovat myös hyväksyneet normeja, joissa kiinnitetään erityistä huomiota tiettyihin ryhmiin kuuluviin ihmisiin sekä ihmisoikeuskysymyksiin. Tiettyjä ryhmiä koskevan erityishuomion taustalla on ollut keskeisesti huoli siitä, että kyseessä oleviin ryhmiin kuuluvat ihmiset ovat erittäin haavoittuvassa asemassa, eivätkä ihmisoikeudet toteudu heidän kohdallaan yhdenvertaisuuden periaatteiden edellyttämällä tavalla. Erityishuomiota ovat saaneet esimerkiksi alkuperäiskansat, naiset, vammaiset ja lapset. Esimerkiksi naisten oikeuksien sopimus (1979) sekä lapsen oikeuksien sopimus (1989) ovat tällaisia tietyn ryhmän huomioivia sopimuksia. (Pentikäinen 2012, 107.)

Ihmisoikeuskysymyksiä koskevissa sopimuksissa on huomioitu muun muassa orjuus, kidutus, ihmiskauppa ja rotusyrjintä. Tällaisia sopimuksia ovat esimerkiksi (1951), orjuuden ja orjakaupan kieltävä sopimus (1956), rotusyrjinnän poistamista koskeva kansainvälinen sopimus (1965), kidutuksen ja muun julman, epäinhimillisen tai halventavan kohtelun tai rangaistuksen vastainen sopimus (1984). (Pentikäinen 2012, 112.)

Euroopan unionin tasolla Euroopan ihmisoikeussopimus (63/1999) on yleissopimus ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojaamiseksi. Euroopan ihmisoikeussopimus (EIS) pitää sisällään myös syrjintäkiellon. Euroopan sosiaalinen peruskirja 44/1991 puolestaan turvaa ja edistää sosiaalisia oikeuksia Euroopassa asettamalla sopimusvaltioille vähimmäisvaatimuksia, joihin niiden on sitouduttava. Suomi on sitoutunut edellä mainittuihin sopimuksiin.

3.5 Yhdenvertaisuus Suomen lainsäädännössä

Siinä missä ihmisoikeudet on turvattu kansainvälisin sopimuksin, perusoikeudet on turvattu yksilölle kunkin valtion valtiosäädännössä. Yhdenvertaisuus perusoikeutena mainitaan Suomen perustuslaissa (731/1999), jonka 6 § 1 momentti toteaa ihmisten olevan yhdenvertaisia lain edessä. Sukupuolten väliseen tasa-arvoon otetaan perustuslaissa kantaa saman 6 § 4 momentissa, jonka mukaan ”Sukupuolten tasa-arvoa edistetään yhteiskunnallisessa toiminnassa sekä työelämässä, erityisesti palkkauksesta ja muista palvelussuhteen ehdoista määrätessä, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään.” Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) edistää ja turvaa yhdenvertaisuuden periaatetta: lain tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta, ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa.

Uusi yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) sekä uusittu laki naisten ja miesten (1329/2014) välisestä tasa-arvosta tulivat voimaan 1.1.2015. Uudistuksen myötä nämä lait täyttävät paremmin perustuslain yhdenmukaisen ja laaja-alaisen syrjintäkiellon vaatimukset. Uudistetut lait velvoittavat huomioimaan yhdenvertaisuuden aiempaa kattavammin kaikilla elämänalueilla, yksityis- ja perhe-elämä sekä uskonnon harjoittaminen pois lukien. Uudistus yhtenäisti myös syrjintää koskevia oikeussuojakeinoja ja seuraamuksia ja lisäsi yhdenvertaisuuden edistämisvelvollisuuksia. Yhdenvertaisuuslailla toteutetaan Euroopan neuvoston Suomea velvoittavat direktiivit etniseen alkuperään perustuvasta syrjinnästä ja työsyryjinnästä.

Laissa naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (1329/2014) säädetään sukupuolten välisestä yhdenvertaisuudesta. Lain tarkoituksena on estää sukupuoleen perustuva syrjintä, sukupuolten välisen tasa-arvon edistäminen sekä naisten aseman parantaminen etenkin työelämässä. Lakiin on lisätty erikseen maininta sukupuoli-identiteetin tai sukupuolen ilmaisuun perustuvan syrjinnän estämisestä. Yhdenvertaisuudesta, tasa-arvosta, tasapuolisesta kohtelusta ja syrjinnän kiellosta säädetään edellä mainittujen lakien lisäksi muun muassa seuraavissa laeissa: työsopimuslaki (2001/55), valtion virkamieslaki (1994/750), laki

kunnallisesta viranhaltijasta (2003/304) työturvallisuuslaki (2002/738) ja rikoslaki (1889/39).

4 SYRJINTÄ

4.1 Syrjintä

Perustuslaki (731/1999) kieltää ihmisten asettamisen erilaiseen asemaan ilman hyväksyttävää perustetta. Muodollisen yhdenvertaisuuden toteutuminen tarkoittaa sitä, että samanlaisessa tapauksessa ihmisiä tulee kohdella samalla tavalla. Samanlainen kohtelu ei aina takaa yhdenvertaisuuden toteutumista, koska ihmisten lähtökohdat ja mahdollisuudet eivät ole samanlaiset. Tosiasiallinen yhdenvertaisuuden toteuttaminen edellyttää yhteiskunnassa esiintyvän syrjintään perustuvan eriarvoisuuden aktiivista poistamista. Viranomaisilla on perustuslakiin ja yhdenvertaisuuslakiin perustuva velvollisuus edistää ihmisten yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuuden aktiivinen edistäminen voi merkitä joissain tapauksissa poikkeamista samanlaisen kohtelun periaatteesta, jotta heikommissa asemassa olevien ryhmien tosiasiallinen yhdenvertaisuus toteutuisi.

Yhdenvertaisuuslaissa (1325/2014) määritellyt kielletyt syrjintäperusteet ovat ikä, alkuperä, kansalaisuus, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, poliittinen toiminta, ammattiyhdistystoiminta, perhesuhteet, terveydentila, vammaisuus, seksuaalinen suuntautuminen tai muu henkilöön tai henkilön ominaisuuksiin liittyvä syy. Yhdenvertaisuuslaki kieltää sekä välittömän eli suoran syrjinnän että välillisen eli epäsuoran syrjinnän. Lain mukaan syrjintää on myös häirintä sekä ohje tai käsky syrjiä jotakuta. Syrjintä on ihmisten eriarvoista kohtelua yhdellä tai useammalla edellä mainitulla perusteella. Kun henkilö tulee syrjityksi useamman ominaisuutensa vuoksi, on kyse tällöin moniperusteisesta syrjinnästä.

Syrjintää voi olla yksittäinen sana tai tilanne tai se voi johtua syrjivistä yhteiskunnan rakenteista. Välitön syrjintä tarkoittaa tilannetta, jossa henkilöä kohdellaan epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta kohdellaan, on kohdeltu tai voitaisiin kohdella vastaavassa tilanteessa. Välillistä syrjintää puolestaan on se, että henkilö joutuu erityisen epäedulliseen asemaan muihin nähden näennäisesti puol-

eettoman säännöksen, perusteen tai käytännön vuoksi ilman, että toiminnalle on olemassa hyväksyttävä tavoite. Tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistäminen edellyttää myös välilliseen syrjintään puuttumista. (Oikeusministeriö 2017.) Häirinnällä tarkoitetaan henkilön tai ihmisryhmän arvon ja koskemattomuuden tarkoituksellista tai tosiasiasiallista loukkaamista kielletyllä syrjintäperusteella siten, että luodaan uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai hyökkäävä ilmapiiri. Laissa kielletään sekä tarkoituksellinen häirintä että menettely, jonka seuraukset ovat loukkaavia. Laissa kielletään myös ohje tai käsky syrjiä. Kukaan ei saa määrätä toista toimimaan syrjivästi. (Oikeusministeriö 2017.)

Kaikki eriarvoinen kohtelu ei kuitenkaan ole syrjintää: yhdenvertaisuuslain mukaan sallittua on sellaisten henkilöiden positiivinen erityiskohtelu, joiden katsotaan kuuluvan esimerkiksi alkuperänsä, ikänsä tai sosiaalisen asemansa vuoksi syrjinnälle alttiiseen ryhmään. Positiivisen erityiskohtelun tavoitteena on oltava tosiasiallinen yhdenvertaisuus ja sen tulee perustua jo todennetusta syrjinnästä aiheutuvien haittojen ehkäisemiseen tai lievittämiseen. (Oikeusministeriö 2017.)

Kohtuullisten mukautusten epäämistä voidaan yhdenvertaisuuslain nojalla pitää syrjintänä: Yhdenvertaisuuslain mukaan viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoritua työtehtävistä ja edetä työuralla. (Oikeusministeriö 2017.)

4.2 Rasismi

Bahmani & Honkasalo (2016, 73) toteavat, että rasismien yksioikoista niputtamista yhteen muiden syrjinnänmuotojen kanssa tulisi välttää. Sen sijaan tulisi ymmärtää syrjinnän eri muotojen yhteiskunnallisen rakentumisen prosessi ja syrjinnän muotojen aikaansaamat toisistaan poikkeavat seuraukset yksilöiden ja ihmisryhmien elinolosuhteissa. Bahmani & Honkasalo (2016,73) määrittelevät rasismien henkilöiden etniseen, kulttuuriseen tai uskonnolliseen taustaan ja ihonväriin perustuvaksi syrjinnäksi, arvottamiseksi ja epätasa-arvoksi, mikä ei aina ilmene selkeinä sanoina tai tekoina.

Anna Rastaa (2005) määritelmässä rasismilla tarkoitetaan valta- ja alistussuhteita tuottavia ajattelu-, puhe-, ja toimintatapoja, joissa jonkun yksilön tai ryhmän oletettu tai väitetty ominaisuus esitetään olemukselliseksi ja muuttumattomaksi. Rastaa (2005) huomauttaa, että rasismia määritellessä täytyy muistaa, ettei kaikki syrjintä ja epätasa-arvoinen kohtelu ole rasismia. Rasismi eroaa muista epätasa-arvoa sekä valta- ja alistussuhteita tuottavista syrjinnän muodoista siten, että siinä ihmisten välisiä eroja perustellaan loppujen lopuksi aina tiedolla tai olettamuksella ihmisen juurista tai kulttuurista johtuviksi.

4.3 Etnisten vähemmistöryhmien välinen rasismi

Kun puhutaan etnisistä vähemmistöistä ja etnisten vähemmistöryhmien välisistä suhteista, tarkoitetaan sillä ryhmiä, jotka eroavat toisistaan kansallisuuden, kielien, uskonnon tai kulttuuritaustan mukaan. Ryhmien välisellä käyttäytymisellä tarkoitetaan kahden eri ryhmän jäsenen välistä vuorovaikutusta, jota ohjaa kyseisten henkilöiden tietoisuus ryhmään kuulumisesta. (Kaukomaa 2016, 44.)

Etnisten vähemmistöryhmien välinen rasismi on vähän tutkittu, mutta yhteiskunnallisesta näkökulmasta tärkeä ja ajankohtainen aihe. Maahanmuutto ja sen vaikutukset Suomen väestörakenteen monimuotoistumiseen kasvattavat eri etnisten ryhmien välisiä kohtaamisia jatkuvasti. Rasismia valtaväestön ja vähemmistöryhmien välillä on tutkittu paljon vähemmistöryhmien välisen rasismien jäädessä vähemmälle huomiolle. Etnisten vähemmistöryhmien välisen rasismien tutkimista on vaikeuttanut ilmiön vaikea tunnistaminen ja usein vähemmistöryhmien välinen rasismi peittyikin vähemmistöryhmien kantaväestön osalta kokeman rasismien alle. (Kyllönen 2016, 18-20.)

Kyllönen (2016, 19.) kiteyttää rasismien ajatukseen siitä, että toista etnistä ryhmää syrjitään, koska sen ajatellaan olevan omaa etnistä ryhmää huonompi. Etnisten vähemmistöryhmien välinen rasismi pitää sisällään kaunan, erimielisyydet, syrjinnän, ennakkoluulot ja niistä johtuvan väkivallan. Etnisten vähemmistöryhmien välisessä rasismissa on usein kyse toisen ryhmän asettamisesta eriarvoiseen asemaan ja ajatuksen ryhmän Suomeen kuulumattomuudesta. Kyllösen (2016, 20.) mukaan Suomessa esiintyy etnisten vähemmistöryhmien välistä rasismia tyypillisimmin ennakkoluuloina ja toisen ryhmän väheksymisenä ja ali-

arvioimisena. Usein etnisten vähemmistöryhmien välistä rasismia ilmenee alue- tai heimorajojen mukaan tai kieliryhmittäin. Asenteiden koventuminen toisia etnisiä ryhmiä kohtaan voidaan nähdä johtuvan oman identiteetin horjumisesta johtuvaksi uudessa ympäristössä: vastakkainasettelusta voi löytyä voimaa oman paikkansa löytämiseksi suomalaisessa yhteiskunnassa.

Kyllösen (2016, 20) toteaa ristiriitojen korostuvan etenkin eri konfliktialueilta tulevien vähemmistöryhmien välillä. Lähtömaiden ongelmat kulkeutuvat uuteen kotimaahan missä ne näkyvät vähemmistöryhmien välisenä rasismina ja hierarkioina. Etnisten vähemmistöryhmien välistä rasismia voi myös esiintyä etnisten vähemmistöryhmien sisällä liittyen klaani, uskonto ja kulttuurieroihin sekä siihen, kuinka uuteen kotimaahan on sopeuduttu. Kyllösen (2016,21) mukaan myös etnisten ryhmien oma sisäinen kontrolli voi olla merkittävä ristiriitojen aiheuttaja.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Toteutin tutkimukseni kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tässä luvussa esittelen tutkimusmenetelmäni, BIKVA-asiakaslähtöisen arviointimallin ja avaen tutkimusprosessia sekä haastattelujen toteutusta.

5.1 BIKVA-asiakaslähtöinen arviointimalli

Lyhenne BIKVA tulee tanskan kielen sanoista *Brukgerinddragelse / Kvalitetsvurdering* eli "asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana". Mallin lähtökohdaksi on asiakkaiden näkemykset palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta. BIKVA-mallin on kehittänyt tanskalainen Hanne Krogstrup 1990-luvun puolivälissä ja mallia on sen julkaisemisen jälkeen käytetty sosiaalityön eri alueilla. BIKVA-mallin tavoitteena osallistaa asiakkaat mukaan toiminnan arviointiin ja siten valjastaa asiakkaiden näkemykset kehittämistyön välineiksi. Asiakkaiden rooli on BIKVA-mallissa keskeinen: BIKVA-mallissa asiakkaat itse määrittävät arviointikysymykset omien kriteeriensä perusteella. Asiakkaat itse ovat oman oppimisensa käynnistäjiä. BIKVA-mallissa oppiminen alkaa asiakkaiden ryhmähaastattelulla. Asiakkaat voivat omin sanoin ja omasta näkökulmastaan, kuvailla ja tulkitella näkemyksiään arvioinnin kohteena olevasta toiminnasta. Ryhmähaastatte-

luilla kerätty palaute esitellään muille sidosryhmille eli kenttätyöntekijöille, johtajille ja poliittisille päättäjille. (Krogstrup 2004, 7-9.)

BIKVA-malli on laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmä, jossa tieto kerätään avoimilla ryhmähaastatteluilla. Ryhmähaastattelun etuna yksilöhaastatteluun verrattuna on, että keskustelun painopiste ei ole kovin tunnepitoisissa ja yksilöllisissä asioissa. Krogstrup (2004, 10) toteaa kokemusten perusteella tunnepitoisuuden olevan yksilöhaastattelujen ”ongelma”. Yksilöhaastatteluissa asiakkaan palaute on usein ollut myös silmiinpistävän myönteistä tai asiakkaat ovat puhuneet haastattelijalle ”järjestelmän kieltä” antamalla vastauksia, joita he olettavat haastattelijan haluavan kuulla. Ryhmässä tehtävän yhteistyön tarkoituksena on innostaa monipuolisempaan palautteeseen antoon ja edistää hierarkioista vapaata keskustelua. Tiedonkeruumenetelmänä voidaan BIKVA-mallissa käyttää kuitenkin myös yksilöhaastatteluita perustelluissa tilanteissa. Joissakin tilanteissa asiakkaiden sosiaaliset kyvyt ovat niin heikot, ettei ryhmähaastatteluun osallistuminen ole mahdollista. Jos halutaan esittää tavallista henkilökohtaisempia kysymyksiä, yksilöhaastattelu olla parempi tapa haastattelun toteuttamiseksi. (Krogstrup 2004, 10-12.)

Päätavoitteena BIKVA-mallissa on oppiminen ja kehittyminen. BIKVA-mallissa arvioija voi osallistua muutosprosessiin enemmän tai vähemmän aktiivisesti. Arvioija voi joko antaa saatujen palautteiden puhua puolestaan, antaa suosituksia tai edistää muutokseen jotavaa kehittämisprosessia. Krogstrup (2004, 13) viittaa Argyrisin ja Schönin (1978) teoriaan yksi- ja kaksikehäisestä oppimisesta. Yksikehäisellä oppimisella tarkoitetaan organisaation kykyä pysyä vakaana ja ennalta määritellyllä tiellä. Virheitä etsitään ja korjataan yksikön strategioita ja arvoja muuttamalla olemassa olevien toimintatapojen puitteissa. Kaksikehäinen oppiminen on määritelty siten, että organisaatio pystyy näkemään tilanteen usealta eri katsantokannalta sekä kyseenalaistamaan toimintatavat. Tyypillistä kaksikehäiselle oppimiselle on, että uutta tietoa saadaan ristiriitaisistakin tarpeista, sosiaalityön tekemisen edellytyksistä ja seurauksista. Kaksikehäisen oppimisen edellytys on, että organisaatio on avoin asiakkaiden näkökannoille. BIKVA-mallissa pyritään lisäämään ja vahvistamaan tätä avoimuutta. (Krogstrup 2004, 13.)

BIKVA-mallin merkitys korostuu arvioitaessa inhimilliseen prosessointiin liittyviä ratkaisuja. Inhimillisen prosessoinnin tavoitteena on vaikuttaa ihmisiin siten, että heidän sosiaaliset taitonsa toimia yhteiskunnassa vahvistuisivat. Ei ole kuitenkaan varmaa tietoa siitä, mikä vaikuttaa ja mikä ei, koska asiakkaat ja heidän ongelmansa ovat erilaisia: "ei ole olemassa kahta asiakasta, jolla olisi samat ongelmat". Krogstrup (2004, 13-14.) toteaaakin, että työntekijöiden tulee olla erittäin joustavia, jotta onnistutaan kehittämään yksilöllisesti mukautettuja ratkaisuja standardiratkaisujen sijaan ja ne voitaisiin kohdentaa ongelmiin, joihin ne on tarkoitettu.

BIKVA-mallissa arviointiprosessi tapahtuu alhaalta ylöspäin. Prosessi on oppimislähtöinen ja se saavutetaan seuraavilla keinoilla: ensiksi asiakkaat arvioivat toimintaa omien kokemustensa perusteella ja määrittävät itse arvioinnin ongelmat. Seuraavaksi asiakkaiden palaute esitetään sidosryhmille, jotka arvioivat asiakkaiden myönteistä ja kielteistä kritiikkiä. Ongelmien arvioinnin jälkeen vuoropuhelun ja kehityksen tulisi olla jatkuvaa ja toimintaan johtavaa. (Krogstrup 2004, 15-16.)

BIKVA-malli toteutetaan yleensä neljässä vaiheessa. Aluksi valitaan arviointiin osallistuvat sidosryhmät kuten asiakkaat, kenttätyöntekijät, johtajat ja poliittiset päättäjät. Alhaalta ylöspäin suuntautuvan mallin mukaisesti ensin haastatellaan asiakkaita. Heitä pyydetään kertomaan ja perustelemaan mitä myönteistä ja kielteistä he näkevät heihin kohdistuvassa työssä. Ryhmähaastattelun jälkeen saatu palaute käsitellään jatkotyöstöä varten ja laaditaan seuraavan ryhmän, kenttätyöntekijöiden haastatteluohje. Asiakkaiden palaute esitellään kenttätyöntekijöille, mikä toimii haastattelun keskustelun virittäjä. Kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelun tarkoituksena on pohtia omaa toimintaansa asiakastyössä ja mihin heidän mielestään perustuvat asiakkaiden arviot. Kenttätyöntekijöiden haastattelusta saatuja tietoja käsitellään ja valitaan niistä johtajille heidän toimintatapojaan koskeva sekä asiakkaiden että kenttätyöntekijöiden palaute. Kolmannessa vaiheessa on tarkoituksena esitellä asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden palautteet johtajille ja pohtia syitä toimijoiden palautteelle. Viimeiseksi esitellään asiakkaiden, kenttätyöntekijöiden ja johdon ryhmähaastatteluissa ke-

rätty palaute poliittisille päättäjille. Tarkoituksena on kuulla heidän arviointinsa muiden toimijoiden palautteen syistä. (Krogstrup 2004, 15-16.)

5.2 Haastattelujen toteutus

Tässä opinnäytetyössä käytetty tutkimusaineisto koostuu BIKVA-asiakaslähtöisen arviointimallin mukaisesti suoritetuista avoimista yksilö- ja ryhmähaastatteluista. BIKVA-mallin mukaisesti aloitin haastattelujen valmistelun valitsemalla arviointiin osallistuvat sidosryhmät. BIKVA-mallista poiketen toteutin haastattelut kolmivaiheisena jättäen pois palautteiden esittelyn poliittisille päättäjille. Arviointiin osallistuvat sidosryhmät olivat Naistarin asiakkaat, Naistarin harjoittelijat ja viimeisenä Naistarin työntekijät.

Naistarin asiakkaat-ryhmä koostui naisista jotka käyvät säännöllisesti Naistarilla. Haastateltavat henkilöt ryhmään valikoituivat oman harkintakykyni perusteella. Haastateltavien valinnan tärkeimpänä kriteerinä oli riittävä suomen kielen taito, sillä kaikki haastattelut toteutettiin suomen kielellä. Naistarilla harjoittelussa olo aikanani olin tutustunut Naistarin asiakkaisiin, mikä helpotti sopivien haastateltavien valintaa. Pyrin valitsemaan haastatteluihin eri-ikäisiä ja eri taustaisia naisia, jotta otoksesta tulisi mahdollisimman monipuolinen. Haastatteluun osallistuneet naiset ovat olleet Suomessa eripituisia ajanjaksoja ja toiset ovat käyneet Naistarilla kauemmin kuin toiset. Naistarin asiakkaiden haastattelut toteutin yksilöhaastatteluina ja haastatteluja tehtiin kaikkiaan kolme.

Seuraava haastatteluryhmä, Naistarin harjoittelijat, koostui Naistarilla silloisella hetkellä työharjoittelussa, työvalmennuksessa tai kuntouttavassa työtoiminnassa olevista naisista. Harjoittelijoiden ryhmähaastatteluun osallistui viisi eri-ikäistä ja etniseltä taustaltaan erilaista henkilöä. Samoin kuin yksilöhaastatteluissa, ryhmähaastatteluun osallistuneet naiset ovat olleet Suomessa eripituisia ajanjaksoja ja toiset ovat käyneet Naistarilla pidempään kuin toiset. Viimeinen haastatteluryhmä, Naistarin työntekijät, koostui Naistarin kolmesta työntekijästä: yksikön johtajasta ja kahdesta ohjaajasta.

Avoimessa haastattelussa haastattelijä ja haastateltava ovat kielellisessä vuorovaikutuksessa keskenään. Keskustelun etenemistä ei ole lyöty lukkoon vaan

se etenee tietyn aihepiirin sisällä vapaasti ja paljolti haastateltavan ehdoilla. Haastattelijan pyrkimyksenä on luoda tilanteesta mahdollisimman luonteva ja avoin. Avoimessa haastattelussa ei ole valmiita kysymyksiä: pyrkimyksenä on edetä luonnollisesti antaen tilaa haastateltavan ajatuksille, kokemuksille, tuntemuksille, mielipiteille ja perusteluille keskustelunomaisessa hengessä. Avoimessa haastattelussa haastattelija ei yritä tarjota valmiita vastauksia, vaan haastateltava saa puhua vapaasti omista lähtökohdistaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastatteluiden tarkoitus oli selvittää eri sidosryhmien ajatuksia ja näkemyksiä tutkimuskysymyksiini Naistarista syrjinnästä vapaana tilana sekä palveluohjauksen yhdenvertaisuudesta. Hain vastauksia muun muassa seuraaviin kysymyksiin: miten yhdenvertaisia eri toiminnot ovat erilaisten käyttäjien tai osanottajien näkökulmasta? Miten esteettömiä toiminnot ovat? Millaisin toimenpitein yhdenvertaisuutta voitaisiin edistää sekä millainen vaikutus työntekijöiden asenteilla on toimenpiteiden toteuttamiseen ja niiden yhdenvertaisuuteen?

Sekä yksilö- että ryhmähaastattelut kestivät noin 30-45 minuuttia ja jokainen haastattelu äänitettiin. Pyysin haastatelluilta kirjallisen luvan haastattelujen tallentamiseen. Toteutin haastattelut Naistarilla tammikuun 2017 ja maaliskuun 2017 välisenä ajanjaksona. Selvensin haastateltaville tutkimukseni tarkoituksen ja varmistin että haastateltavat ymmärtävät haastattelun aihepiiriä koskevat keskeiset käsitteet. Pyrin pitämään kysymykseni yksinkertaisina ja puhumaan selkeästi, ottaen huomioon naisten kielitaidon.

5.3 Haastatteluaineiston analysointi

Haastatteluilla kerätyn aineiston analysointimenetelmänä käytin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöisessä tutkimuksessa tutkimuksen pääpaino on aineistossa, mikä tarkoittaa sitä, että teoria rakennetaan aineistoa lähtökohdana käyttäen. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006) toteavat, että aineistolähtöinen tutkimus vaatii tutkijalta itsekuria aineistossa pysyttelemisessä, ennakkokäsitysten ja teorioiden poissulkemisessa ja järjestelmällisyydessä, edellyttäen tieteellisyyttä samalla tavalla kuin muiltakin analyysimenetelmiltä. Tutkijan tarkoitus on reflektoida, arvioida tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä

siten, että lukija saa tietoa tutkimuksen taustoista sekä tutkimusprosessin aikana tehdyistä valinnoista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

BIKVA-mallissa aineiston analyysi alkaa heti ensimmäisen ryhmähaastattelun jälkeen. Saatu aineisto tulee käsitellä seuraavaa haastattelua varten, sillä aikaisemmalta ryhmältä saatu palaute luo pohjan seuraavan ryhmän haastattelulle. (Krogstrup 2004, 16.) Naistarin asiakkaiden yksilöhaastattelujen jälkeen kuuntelein äänitteet moneen kertaan ja litteroin saadun aineiston osittain. Naistarin asiakkaiden haastatteluista hahmottui viisi kategoriaa:

1. Tilaa koskeva palaute
2. Ilmapiiriä koskeva palaute
3. Kielitaitoa koskeva palaute
4. Työntekijöitä koskeva palaute
5. Muita huomioita

Tämä kategoriajako toimi pohjana harjoittelijoiden ryhmähaastattelussa ja jaon myös harjoittelijoilta saadun palautteen tämän ryhmittelyn mukaisesti. Työntekijöiden haastattelun tarkoituksena oli pohtia asiakkailta ja harjoittelijoilta saatua palautetta ja sen perusteita.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Opinnäytetyössäni tarkoitukseni oli tutkia BIKVA-asiakaslähtöisen arviointimallin avulla, kuinka yhdenvertaisuus toteutuu Naistarilla. BIKVA-mallin mukaisesti haastatteluissa esille nousseet palautteet välitettiin ”alhaalta ylöspäin” edellisistä haastatteluista seuraaviin ryhmähaastatteluihin. Haastateltavat tutustuivat aiempien vaiheiden haastatteluissa esille tulleisiin teemoihin ja näkökulmiin. Haastatteluissa esille nousi myös aiheita, jotka eivät suoraan liittyneet aikaisempien haastatteluiden palautteeseen tai tutkimani aiheen kannalta oleellisiin seikkoihin. Tässä luvussa käsitellen BIKVA-mallin avulla toteuttamani tutkimuksen tuloksia, jotka ovat keskeisiä tutkimuskysymysten kannalta: miten yhdenvertaisia eri toiminnot ovat erilaisten käyttäjien tai osanottajien näkökulmasta? Miten esteettömiä toiminnot ovat? Millaisin toimenpitein yhdenvertaisuutta voi-

taisiin edistää sekä millainen vaikutus työntekijöiden asenteilla on toimenpiteiden toteuttamiseen ja niiden yhdenvertaisuuteen?

Tässä luvussa esittelen kustakin haastatteluryhmästä nousseita keskeisimpiä teemoja huomioita.

6.1 Asiakkaiden haastattelut

Asiakkaiden haastattelut toteutin yksilöhaastatteluina. Kuten Krogstrup (2004, 10-12) toteaa, jos halutaan esittää tavallista henkilökohtaisempia kysymyksiä, on yksilöhaastattelu parempi tapa haastattelun toteuttamiseksi. Mielestäni asiakkaiden haastattelujen toteuttaminen yksilöhaastatteluina oli perusteltua, sillä halusin saada mahdollisimman luotettavaa tietoa asiakkaiden henkilökohtaisista kokemuksista yhdenvertaisuuden ja syrjinnän teemoihin liittyen. Haastateltavien anonymiteetin suojelemiseksi en kerro haastateltavien taustoja tai lisää suoria lainauksia.

Aloitin kunkin haastattelun avoimella kysymyksellä siitä, minkälainen paikka Naistari on haastateltavan mielestä. Yleisluonnehdinnat Naistarista olivat yllimalkaan positiivisia: Naistarille on helppo ja turvallinen tulla kaiken ikäisille, ovi on aina auki ja naiset kokevat aina saavansa apua kulloiseenkin asiaansa. Kaksi haastatelluista oli tullut Naistarille ensimmäisen kerran harjoitteluun koulun tai TE-toimiston ohjaamana ja yksi oli tullut Naistarille sosiaalityöntekijän ohjaamana. Kaikki haastatellut ovat käyneet Naistarilla jo useamman vuoden.

Yhdenvertaisuus ymmärrettiin samanarvoisuudeksi, toisten kunnioittamiseksi ja suvaitsevaisuudeksi. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että Naistari on yhdenvertainen paikka, jossa eri kulttuuritaustoista tulevat ihmiset kohtaavat toisensa samanarvoisina. Kaikki haastateltavat totesivat myös suomen kielen osaamisen helpottavan toisiin tutustumista. Esimerkiksi retket ja eri aktiviteetit helpottivat tutustumista. Kaikki naiset pitivät myönteisenä sitä, että Naistarilla käy naisia eri kulttuureista. Tämä nähtiin myös hyvänä suomen kielen oppimisen kannalta. Kahdessa haastattelussa myös huomioitiin harjoittelijoiden kulttuuritaustalla olevan merkitystä Naistarin kävijöihin: jos Naistarilla on vaikkapa somalialainen harjoittelussa, käy Naistarilla enemmän somalialaisia. Haastateltavat pohtivat tämän johtuvan kielitaidosta: Naistarilla palveluohjaus on suo-

menkielistä, joten kieltä osaamattoman on helpompi tulla Naistarille kun hän tietää, että paikalla on myös omankielinen, joka voi auttaa tulkkaamisessa. Haastateltavien mielestä kielitaidon puute saattoi olla syy siihen, miksi jotkut eivät tule Naistarille. Yksi haastateltava ehdotti, että olisi hyvä, jos Naistarilla olisi töissä usempaa kieltä osaava työntekijä. Haastateltavat kertoivat rohkaisevansa tuttujaan tulemaan Naistarille.

Tilan ahtaus nousi esille tilan esteettömyyttä pohtiessa. Eräs haastateltava totesi Naistarin olevan myös meluisa paikka, kun asiakkaita ja lapsia on paljon paikalla. Kaksi kolmesta haastateltavasta esitti toiveen isommista tiloista. Yksi haastateltava nosti esille myös vaikeuden liikkua pyörätuolilla, koska ovia on paljon. Muutoin tila soveltuu pyörätuolin kanssa liikkumiseen, koska kynnyksiä ei ole. Naistarilla käy silloin tällöin miehiä asiakkaana Naistarin venäjänkielisellä ohjaajalla. Miesten läsnäolo harvakseltaan ei ollut haastatelluille ongelma, mutta kaikki totesivat sen olevan joillekin ongelma, etenkin jos uskonto on vahva. Yksi haastateltava sanoi jämäkästi, että Naistari on naisten paikka ja miesten tulisi vähintään koputtaa ennen kuin tulevat. Sukupuolen mukaan eriytetty tila oli naisten mielestä tärkeä turvallisuuden tunteen kannalta.

Naistarin yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys yhdistettiin kaikissa vastauksissa ohjaajien läsnäoloon. Rasismia kukaan ei ollut kokenut Naistarilla. Eräs haastateltava selitti negatiivisen kokemuksensa naisen huonolla päivällä sen sijaan, että olisi nähnyt tilanteen johtuvan rasismista. Haastateltavien vastauksista tuli esille vahva luottamus työntekijöiden ammattitaitoon ja siihen, että työntekijät puuttuvat, jos tulee ongelmatilanteita asiakkaiden tai harjoittelijoiden välille. Työntekijöiden läsnäoloa pidettiin syrjimättömyyden edellytyksenä. Palaute työntekijöistä oli pelkästään myönteistä. Eräs haastateltava totesi, että Naistarilla saa olla sellainen kuin on ja että Naistarin työntekijät eivät puutu esimerkiksi pukeutumiseen. Sama haastateltava totesi oman kulttuurinsa edustajien huomauttavan esimerkiksi vaatetuksesta muiden kulttuurien edustajia helpommin. Haastatteluista välittyi, ettei harjoittelijoihin luoteta yhtä paljon kuin työntekijöihin. Eräs haastateltava totesi, että ei halua puhua omista asioistaan, jos paikalla on joku tuntemattomampi omankielinen ihminen. Naistarin ilmapiiri oli kaikkien haastateltavien mielestä hyvä, työntekijät ovat iloisia ja auttavaisia ja kulttuurien monimuotoisuus koettiin hyväksi asiaksi.

6.2 Harjoittelijoiden haastattelu

Samalla tavoin kuin yksilöhaastatteluissa aloitin harjoittelijoiden ryhmähaastattelun avoimella kysymyksellä siitä, minkälainen paikka Naistari on. Vastauksissa Naistarin kulttuurista monimuotoisuutta pidettiin hyvänä asiana ja kaikki kokivat, että Naistarilta saa apua heti. Vertaistuen merkitys oli naisille suuri. Eräs haastateltava sanoi, että Naistari on hänelle kuin koti. Osa haastatteluun osallistujista oli käynyt Naistarilla yli kymmenen vuotta ja osa oli aloittanut juuri. Naiset olivat eri tavoin tulleet Naistarille harjoitteluun, osa TE-toimiston ohjaamana ja osa ystävänsä kehoituksesta. Moni haastatelluista totesi, että Naistarilla oli ollut suuri merkitys kielenoppimisen kannalta: toisten maahanmuuttajien kanssa oli helpompi puhua suomen kieltä kuin suomalaisen kanssa.

Kerroin haastateltaville, että yksilöhaastatteluista saatu sekä tilaa että palveluohjausta koskeva palaute oli ollut positiivista. Harjoittelijat yhtyivät aikaisempiin palautteisiin. Haastateltavien mielestä sekä työntekijät että Naistarilla käyvät naiset yhdessä tekevät hyvän paikan. Retket ja aktiviteetit nähtiin hyvänä tapana tutustua muihin ja myös kielen oppimisen kannalta.

Harjoittelijat olivat samaa mieltä aikaisemman haastatteluryhmän kanssa siitä, että ohjaajien paikalla olo ja myönteisyys ovat tärkeitä tekijöitä Naistarin ilmapiirin kannalta – ongelmatilanteet ratkaistaan yhdessä työntekijöiden kanssa. Keskustelua herätti työtehtävien jako ja se, että kaikki harjoittelijat osallistuisivat yhtä paljon. Keskustelua pidettiin tärkeänä, jos ongelmia tulee työtehtävissä. Uudemmat harjoittelijat kokivat saaneensa paljon tukea Naistarilla pidempään olleilta. Haastateltavat toivoivat, että harjoittelijoiden kanssa olisi joka viikko palaveri, jossa käytäisiin läpi viikon työtehtävät. Tällainen käytäntö on aikaisemmin ollut, mutta se on jäänyt pois.

Haastateltavat pitivät hyvänä asiana, että harjoittelijoita on monesta eri kulttuuritaustoista. Harjoittelijat olivat tehneet saman huomion siitä, että ihmisiä niistä maista tulee enemmän, kun on omankielinen harjoittelija. Haastateltavien mielestä suomenkielinen ohjaus ja neuvonta on hyvä asia, ja että omankieliselle neuvonnalle ei ole tarvetta koska aina on paikalla joku joka auttaa.

Kysyttäessä mitä mieltä harjoittelijat ovat siitä, että Naistarilla saattaa joskus käydä miehiä, kukaan ei sanonut suoraan, että haittaisi, mutta vastauksissa painotettiin kuitenkin, että Naistari on naisille. Etenkin sellaisessa tilanteessa, kun naisella on perheongelmia, on tärkeää, että on turvallinen paikka, jossa voi puhua luottamuksellisesti. Yksi haastateltava luonnehti Naistaria ikään kuin turvapaikaksi. Haastateltavat kritisoivat tilan ahtautta, etenkin keittiö oli osan mielestä liian pieni. Yhtä mieltä naiset olivat myös siitä, että joskus tila on liian meluisa. Naiset esittivät toiveen isommista tiloista.

Myös harjoittelijoiden ryhmähaastattelussa Naistarin työntekijät saivat kiitosta osaamisestaan ja siitä, että Naistarilta he ovat aina saaneet avun: koskaan ei ole ollut tilannetta, jossa apu olisi jäänyt saamatta. Eräs haastateltava kertoi, että Naistarin työntekijöihin voi luottaa, koska Naistarin ohjaajat eivät ole viranomaisia. Asioista voi puhua ilman pelkoa. Haastateltavat kokivat, että Naistarin työntekijät ovat ikään kuin heidän puolellaan. Syrjintää tai rasismia kukaan ryhmähaastatteluun osallistuneista ei ollut kokenut Naistarilla. Haastattelun loppuun naiset halusivat yhteen ääneen kiittää Naistarin työntekijöitä.

6.3 Työntekijöiden haastattelu

Aloitin Naistarin työntekijöiden haastattelun esittelemällä aikaisemmista haastatteluista esille nousseita palautteita. Aloitin kertomalla, että sekä asiakkaiden että harjoittelijoiden palaute oli positiivista. Myönteisestä palautteesta oltiin iloisia, mutta hieman epäileviä sen suhteen, että onko todellisuus sitten kuitenkaan niin ruusuinen kuin palautteet antavat ymmärtää. Yksi haastateltavista kertoi, että myönteisyys on ollut leimallista palautteelle, kun Naistarin toimintaa ollaan pyritty arvioimaan vuosien saatossa eri menetelmin.

Kerroin haastateltaville, että asiakkaiden ja harjoittelijoiden haastattelujen perusteella Naistarilla ei esiinny syrjintää tai rasismia. Työntekijöiden mielestä kuitenkin asenteita ja ennakkoluuloja etnisten ryhmien välillä on havaittavissa. Työntekijät kertoivat kuulleensa joskus hyvinkin suoranaisen rasistisia kommentteja, mutta vastaavanlaiset kommentit eivät kuitenkaan ole jokapäiväisiä. Esimerkiksi kauan Suomessa olleiden maahanmuuttajien suhtautumisessa uudempiin tulijoihin oli työntekijöiden mielestä havaittavissa jännitteitä, mikä oli ilmennyt keskusteluissa etenkin vuoden 2015 lisääntyneiden turvapaikanhaki-

joiden vuoksi. Työntekijöiden näkemyksen mukaan ristiriidat ovat useimmiten kuitenkin henkilökemioista johtuvia kuten missä tahansa yhteisössä.

Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että rasistisiin kommentteihin puututaan heti, mikä omalta osaltaan on vaikuttanut siihen, että Naistarin asiakkaat sekä harjoittelijat ymmärtävät, ettei rasistisia tai syrjiviä kommentteja tai käyttäytymistä hyväksytä. Haastattelussa nousi esille, että yhdenvertaisuuden ja syrjintäperusteiden näkökulmasta esimerkiksi homoseksuaalisuus on Naistarilla tabu. Joissakin kulttuureissa homoseksuaalisuus on edelleen hyvin vaiettu aihe, ja keskustelua herättikin haastateltavien kesken missä määrin kulttuurisensitiivisestä näkökulmasta aiheita voisi lähestyä.

Tilan ahtaudesta ja ajoittaisesta meluisuudesta myös työntekijät olivat yhtä mieltä. Naistarille ollaan paraikaa etsimässä uusia isompia tiloja, joten ratkaisu asiaan on tuloillaan. Yksityisyydestä työntekijät olivat tehneet saman huomion, että työntekijöihin luotetaan, mutta muiden läsnäoloon palveluohjaustilanteessa jotkut suhtautuvat varauksellisesti ja joskus asiakkaat pyytävät sulkemaan oven. Uudet tilat tuovat mahdollisesti ratkaisun myös yksityisyyden paranemiseen. Palaute miesten läsnäoloon liittyen herätti keskustelua. Työntekijät kertoivat pohtineensa, kuinka se, että Naistarilla käy silloin tällöin myös miehiä Naistarin venäjänkielisellä ohjaajalla, vaikuttaa yhteisöön ja naisten turvallisuuden tunteeseen sukupuolisensitiivisen työn näkökulmasta. Yksi haastateltavista totesi myös yhdenvertaisuuden kannalta olevan ongelmallista, että vain tietyn kieli-ryhmän edustajat (venäjänkieliset miehet) ”saavat” käydä Naistarilla.

Asiakkaiden ja harjoittelijoiden tekemä huomio siitä, että harjoittelijoiden kulttuuritaustalla on merkitystä siihen, ketkä Naistarilla käyvät, sai työntekijät yllättymään positiivisesti. Krogstrup (2004, 28) toteaaakin, että BIKVA-mallin keskeinen lisäarvo on, kun työntekijät ilahtuvat siitä, kuinka yllättävän paljon asiakkaat tosiasiassa pohtivat asioita. Ehdotus useampaa kieltä osaavan ohjaajan palkkaamisesta kuulosti hyvältä, mutta utopistiselta resursseihin nähden. Haastateltavat totesivat, että palveluohjauksen suomenkielisyys rajaa pois suomen kieltä osaamattomia maahanmuuttajia, sillä kynnyksellä tulla paikkaan jossa omankielistä palveluohjausta ei ole saatavilla, on joillekin liian suuri. Tämä havainto konkretisoitui myös hiljattain, kun Naistarille palkattiin thainkielinen ohjaaja. Thainkieli-

sen ohjaajan myötä löytyi lukuisia avun tarpeessa olevia thai-naisia, jotka olivat jääneet avun ja tuen ulkopuolelle.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni tarkoitus oli tutkia, kuinka yhdenvertaisuus toteutuu Kansainvälinen naisten tapaamispaikka Naistarilla. Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tulosten perusteella tekemiäni huomioita ja johtopäätöksiä. Toteutin tutkimukseni BIKVA-asiakslähtöisellä arviointimallilla ja opinnäytetyössäni vastaan seuraaviin kysymyksiin:

Kokevatko maahanmuuttajanaiset Naistarin syrjinnästä vapaana tilana?

Kokevatko maahanmuuttajanaiset Naistarilta saatavan palveluohjauksen yhdenvertaisena?

7.1 Naistari syrjinnästä vapaana tilana

Bahmanin & Honkasalon (2016, 25) mukaan tilat eivät ole staattisia tai neutraaleja paikkoja. Tila on sosiaalisten suhteiden muuttuva verkosto, jossa ryhmäsuhteet, symbolit, toiminta ja lataukset ohjaavat tilassa olemista sekä liikkumista. Tilassa eriytetty työ on sukupuolisensitiivisen työn mahdollistaja: sukupuolierityinen työ muodostaa turvallisen tilan, mikä korostuu erityisesti maahanmuuttajatyössä. Sukupuolierityisyys ei Bahmanin & Honkasalon (2016, 13-14) mukaan poista tilassa vallitsevia valtasuhteita, vaikka se onkin turvallisen tilan edellytys. Vuorovaikutus ja sosiaaliset suhteet vaikuttavat tilalliseen kokemukseen – siihen, kuinka turvalliseksi ja kodinomaiseksi tila koetaan. Naistarin asiakkaiden ja harjoittelijoiden haastatteluista välittyi, että Naistari koetaan tilana turvalliseksi, omaksi paikaksi. Työntekijöiden läsnäolo nähtiin turvallisen tilan edellytyksenä, samoin sukupuolierityinen työ. Työntekijät pyrkivät ennaltaehkäisemään ryhmäjännitteitä ja tilassa on kiinnitetty huomiota siihen, että tila on avoin kaikenlaisille osallistujille.

BIKVA-mallissa asiakkaat itse määrittävät arviointikysymykset omien kriteerien perusteella, joten kaikkia syrjintäperusteita ei haastatteluissa kattavasti käsi-

telty. Yhdenvertaisuuslaissa (1325/2014) määritellyt kielletyt syrjintäperusteet ovat ikä, alkuperä, kansalaisuus, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, poliittinen toiminta, ammattiyhdistystoiminta, perhesuhteet, terveydentila, vammaisuus, seksuaalinen suuntautuminen tai muu henkilöön tai henkilön ominaisuuksiin liittyvä syy. Asiakkaiden ja harjoittelijoiden mielestä Naistarille ovat tervetulleita eri-ikäiset ihmiset kieleen, kulttuuriin tai uskontoon katsomatta. Haastatteluaineistossa vähemmälle huomiolle jäi mielipiteiden, poliittisen ja ay-toiminnan ohella seksuaalinen suuntautuminen. Haastatteluaineiston perusteella ei voida esimerkiksi sanoa, kokisiko seksuaalivähemmistöön kuuluva ihminen Naistaria tilana syrjinnästä vapaaksi. Kuten työntekijät haastattelussa totesivat, homoseksuaalisuudesta on vaikea edes puhua. Voiko olla, että seksuaalivähemmistöihin kuuluvat kokevat tilan ulossulkevana? On syytä pohtia keinoja, kuinka tuoda sensitiivisiäkin asioita keskusteluun ja siten pyrkiä purkamaan tabuja ja ennakkoluuloja.

Asiakkailta ja harjoittelijoilta kerätyn haastatteluaineiston perusteella Naistarilla ei esiinny syrjintää tai rasismia. Ikävät kokemukset selitettiin muista syistä johtuviksi. Työntekijöiden mielestä kuitenkin ennakkoluuloja ja asenteita etnisten ryhmien välillä on havaittavissa, mutta jännitteet ja toisinaan ilmenevät rasistiset lataukset eivät ole Naistarin arkipäivää. Haastateltujen mielestä Naistarille on helppo tulla ja tila on esteetön, joskin pyörätuolilla tai muulla apuvälineellä liikuminen voi olla hankalaa, kun ovia on paljon ja tila on ahdas. Tilan meluisuus häiritsee ajoittain. Uudet tilat tuovat mahdollisesti ratkaisun tilaan liittyviin ongelmiin.

Haastatteluaineiston perusteella Naistari näyttäytyy maahanmuuttajanaisten mielestä syrjinnästä vapaana tilana. Työntekijöiden rooli syrjinnästä vapaan tilan toteutumiselle on suuri. Työntekijät ymmärtävät rasismia sen laajassa merkityksessä ja tiedostavat sen ilmenemismuodot ja toisaalta myös tunnistamisen haasteet monikulttuurisessa toimintaympäristössä. Rasisminvastaisuus on Naistarin monikulttuurisen työn lähtökohta ja omaa toimintaa tulee jatkossakin arvioida kriittisesti ja kaikenlaiseen syrjintään ja rasismiin puuttua aktiivisesti ja ennaltaehkäisevästi. Ennaltaehkäiseviä syrjinnän ja rasisminvastaisia työmuotoja voisi jatkossa kehittää ja ottaa käytäntöön laajemmin. Keskusteluryhmistä ja

toiminnallisista menetelmistä voisi olla apua aiheiden esiintuomiseen ja niiden käsittelyyn.

7.2 Palveluohjauksen yhdenvertaisuus

Haastatteluaineiston perusteella naiset kokevat Naistarilta saatavan palveluohjauksen yhdenvertaisena. Haastatteluaineiston perusteella kokemus yhdenvertaisuudesta muodostuu työntekijöiden myönteisistä asenteista, turvallisuuden tunteesta sekä toisia kunnioittavasta vuorovaikutuksesta. Naistarin asiakkaat ja harjoittelijat voivat luottaa siihen, että Naistarilta he saavat tarvitsemansa avun ja tuen aina sitä tarvitessaan, oli asia mikä hyvänsä. Työntekijät ovat halukkaita auttamaan ja asiakkaille välittyä palveluohjauksesta kokemus, että työntekijät ajavat heidän etujaan. Naistari kolmannen sektorin toimijana koetaan luotettavaksi, koska kyseessä ei ole viranomaistaho. Tämä näyttäytyi aineistossa erittäin tärkeäksi tekijäksi luottamuksen kannalta. Asiakkaiden yksityisyyteen liittyvät huomiot palveluohjaustilanteessa ovat relevantteja: kuinka taata asiakkaiden yksityisyys, kun samassa tilassa on muitakin.

Naistarilla palveluohjaus on suomenkielistä, minkä takia kieltä osaamattomalla maahanmuuttajalla voi olla korkea kynnyks hakeutua Naistarille. On aiheellista kysyä, kuinka nämä ”tutkan ulottumattomiin” jäävät naiset voitaisiin tavoittaa paremmin. Haastatteluaineiston perusteella maahanmuuttajanaiset ovat tyytyväisiä suomenkieliseen palveluohjaukseen ja kaikki haastatellut kokivat saaneensa avun kielitaitoon katsomatta. Harjoittelijoiden kulttuurinen monimuotoisuus on hyvä asia, sillä tarvittaessa harjoittelijoista löytyy asiakkaan kieltä osaava henkilö, joka voi auttaa palveluohjaustilanteessa.

Haastatteluaineistosta ei käynyt ilmi, että Naistarilla toteutettavassa palveluohjauksessa esiintyisi maahanmuuttajanaisten kokemuksen mukaan mitään syrjinnän muodoista. Yhdenvertaisuuden periaatteeseen sitoutuminen on Naistarilla toiminnan punainen lanka ja tosiasiallista yhdenvertaisuutta pyritään edistämään huomioimalla ihmisten erilaiset lähtökohdat ja erityistarpeet. Palveluohjauksessa ollaan asiakkaan puolella. Asiakkaalle annetaan tietoa heille kuuluvista oikeuksista ja asiakasta tuetaan ja ohjataan.

8 LOPUKSI

Tässä luvussa pohdin tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta sekä lopuksi arvioin opinnäytetyöprosessiani kokonaisuutena.

8.1 Tutkimuksen eettisyys

Eettiset ratkaisut eivät koske vain jotakin tiettyä tutkimuksen kulkuun liittyvää vaihetta. Haastattelussa, jossa ollaan suoraan kontaktissa tutkittaviin, eettiset ongelmat ovat monitahoisia ja läsnä koko tutkimusprosessin ajan. Ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa tärkeimpinä eettisinä periaatteina kuuluu informointiin perustuva suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyys. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 19-20.)

BIKVA-mallissa asiakkaiden haastattelu on keskeisessä roolissa, sillä asiakkaiden haastattelu määrittää lähtökohtaisesti arviointikysymykset. Tutkimuksen eettisyyden kannalta on ensisijaisen tärkeää, että tutkimuksen toteuttamiselle on haastateltavien suostumus ja että haastateltavat ymmärtävät tutkimuksen tavoitteen ja mihin saatuja tietoja tullaan käyttämään. Haastateltavalla tulee olla tiedossa myös haastatteluun osallistumisen riskit ja edut. Haastattelun onnistumisen kannalta on tärkeää, että haastateltavat tuntevat olonsa turvalliseksi. (Krogstrup 2004, 25-26.) Ennen jokaisen haastattelun alkua lyhyesti käyttämästäni menetelmästä, opinnäytetyöni aiheesta ja tavoitteesta sekä luottamuksellisuudesta. Selvensin tutkimukseni keskeisiä käsitteitä yhdenvertaisuudesta, syrjinnästä ja rasismista ja varmistin, että haastateltavat ymmärtävät mitä käsitteillä tarkoitetaan. Kerroin, että haastatteluista saadut palautteet välitetään BIKVA-mallin mukaisesti muille sidosryhmille. Pyysin kaikilta haastateltavilta luvan haastatteluun kirjallisena. Kaikki haastattelut pidettiin Naistarilla ja varmistin, että tila on häiriötön. Opinnäytetyöhön en liittänyt mistään haastattelusta suoria lainauksia haastateltujen anonymiteetin suojelemiseksi.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen laatua ja luotettavuutta tulee tarkkailla ja arvioida tutkimuksen eri vaiheissa. Laadun ja luotettavuuden arviointia tehdään koko tutkimusprosessin

ajan yhtä lailla teorian, analyysitavan, aineiston, tulkintojen kuin johtopäätöksienkin osalta. Huolellisuus ja hyvä valmistautuminen parantavat aineiston laatua. Haastatteluaineiston laatu puolestaan vaikuttaa aineiston luotettavuuteen. Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin liittyvät käsitteet tutkimuksen reliabeliudesta ja validiteetista. Reliabeliudella tarkoitetaan sitä, että tutkittaessa samaa henkilöä, saadaan toistettaessa sama tulos tai kaksi arvioitsijaa päätyvät samaan lopputulokseen. Validiuden käsitteellä tarkoitetaan sitä, onko tutkimus pätevä. Tutkimuksen validius kertoo, onko tutkimus perusteellisesti tehty, ovatko saadut tulokset ja tehdyt päätelmät tutkimuskysymyksen kannalta oikeita. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 184-185.)

Opinnäytetyössäni selvitin BIKVA-asiakaslähtöisellä arviointimenetelmällä kuinka yhdenvertaisena eri sidosryhmät kokevat Naistarin tilana ja Naistarilta saatavan palveluohjauksen. Opinnäytetyöni tuloksien reliabeliuteen vaikuttaa tutkimukseni ajankohta: varmuutta siitä, että tulokset olisivat samat myöhemmin toistettaessa, ei ole. Ensimmäisen haastatteluryhmän, Naistarin asiakkaiden, haastattelut toteutin yksilöhaastatteluina. Asiakkaiden yksilöhaastatteluista saatu palaute oli pääosin myönteistä. Krogstrup (2004, 11) toteaa, että palautteen silmiinpistävä myönteisyys on yleistä yksilöhaastatteluun toteutetuille tutkimuksille. Syy tähän on pelko siitä, pysyvätkö palautteet nimettöminä tai mahdollinen sanktioiden pelko. On vaikea arvioida, vaikuttivatko nämä seikat palautteen myönteisyyteen. Osaltaan reliabeliuteen vaikuttaa myös keitä haastateltiin. Haastateltavat valikoituivat oman harkintani perusteella, mihin vaikutti eniten haastateltavan suomen kielen osaaminen. Olisivatko vastaukset olleet saman suuntaisia, jos haastattelut olisi toteutettu tulkin välityksellä haastateltavan omalla kielellä? Harjoittelijoiden ryhmähaastattelussa oli havaittavissa hierarkioita: puheliaammat ja enemmän suomen kieltä osaavat dominoivat keskustelua. Nämä hierarkiat ovat saattaneet vaikuttaa siihen, mitä haastattelussa on sanottu ja mitä on jäänyt sanomatta.

Kokemattomuuteni haastattelijana on voinut vaikuttaa saatuihin vastauksiin, sillä en ole toteuttanut vastaavanlaista tutkimusta aikaisemmin. Kuunnellessani haastattelunauhoja, pistin merkille, että ensimmäisissä haastatteluissa tein enemmän "aloittelijan virheitä". Puhuin paljon ja nopeasti, eikä haastateltava välttämättä ymmärtänyt kysymystäni ja jouduin muotoilemaan kysymyksiä uu-

delleen. Tutkimusta toteuttaessani olin ollut Naistarilla opiskeluharjoittelussa jo useamman kuukauden ja tästä syystä legitimizeettini neutraalina arvioitsijana ei välttämättä ollut niin hyvä kuin valitsemani tutkimusmenetelmä olisi edellyttänyt. Krogstrup (2004, 26) toteaa, että arvioitsijan tulisi olla haastateltaville entuudestaan tuntematon henkilö, elleivät erityiset näkökohdat puhu päinvastaisen puolesta. Ajattelin että opiskelijaharjoittelija olisin ”tarpeeksi ulkopuolinen”, mutta pitkä harjoittelussa olo aikani saattoi vaikuttaa siihen, että minut nähtiin jo osana arvioinnin kohteena olevaa yhteisöä ja organisaatiota. Havaitsin myös työntekijöiden ryhmähaastattelussa, että minun oli hankala pysytellä neutraalina tutuiksi tulleita työntekijöitä haastatellessani.

8.3 Pohdintaa

Yhteisöpedagogiopintojeni alusta saakka olen tiennyt, että haluan suuntautua nimenomaan monikulttuuriseen työhön ja vuosien saatossa tunne siitä on vahvistunut. Opiskeluharjoittelu Kansainvälinen naisten tapaamispaikka Naistarilla maahanmuuttajatyössä oli koko opiskeluaikojeni antoisin kokemus, missä osoitin itselleni ja muille että minulla on ammatillisia valmiuksia yhteisöpedagogina työskennellä monikulttuurisella kentällä.

Opinnäytetyöprosessi oli opettavainen, sillä minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta tutkimuksen tekemisestä. Opinnäytetyön tekeminen syvensi ymmärrystäni ja osaamistani monikulttuurisesta työstä ja yhdenvertaisuudesta. Ammatillisen kasvuni kannalta opiskeluharjoittelu Naistarilla ja opinnäytetyön tekeminen monikulttuurisessa toimintaympäristössä oli merkittävää. Yhteisöpedagogitutkinnon (AMK) keskeisiä kompetensseja ovat yhteisöllinen-, pedagoginen-, yhteiskunnallinen- ja kehittämisosaaminen. Näistä kompetensseista harjoittelu Naistarilla ja opinnäytetyöprosessi kokonaisuutena kehitti mielestäni eniten yhteiskunnallisia kompetenssejani yhteisöpedagogina, mutta yhtä lailla koen muidenkin kompetenssien vahvistuneen prosessin aikana.

Opinnäytetyöni eteni loogisesti aina ideoinnin, suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin kautta loppuraporttiin. Pohdin aiheitani aika pitkään, kunnes sain idean yhdenvertaisuuden tutkimiseen Naistarin eteisessä sijaitsevasta ”Syrjinnästä vapaa alue” – kyltistä. Aiheen valintaan vaikutti oman kiinnostukseni yhdenver-

taisuusasioita kohtaan ohella myös aiheen ajankohtaisuus: yhteiskunnan monikulttuuristuksessa muuttuvat myös syrjinnän ilmenemismuodot ja siksi on tärkeää arvioida ja pyrkiä ehkäisemään mahdollisia syrjiviä tilanteita ja kehityssuuntia. Etenkin etnisten vähemmistöryhmien välinen rasismi on vähemmän tutkittu aihe, joten mielestäni aihevalintani oli rohkea ja tarpeellinen sekä tilaajan toiminnan arvioimisen, että monikulttuurisen työn kehittämisen kannalta.

Kun aihe oli valmiina mielessä, lähdin johdonmukaisesti työstämään opinnäytetyötäni. Työn alkuvaiheessa rakensin tietopohjaa tutustumalla kattavasti monikulttuurisuutta ja yhdenvertaisuutta koskevaan kirjallisuuteen ja tutkimuksiin. Selvensin itselleni tutkimuksen kannalta oleellisia käsitteitä ja tutustuin aiheitani koskevaan lainsäädäntöön.

Monikulttuurisen tutkimuskohteen vuoksi menetelmän valinta osoittautui haasteelliseksi. Alustavasti mietin laajempaa kvantitatiivista kyselytutkimusta mutta idea kaatui siihen, että kysely olisi pitänyt kääntää noin kymmenelle eri kielelle. Tämäkään ei olisi riittänyt, sillä moni Naistarilla käyvistä Naisista on luku- ja kirjoitustaidottomia, joten kyselyn täyttäminen olisi vaatinut avustajan, mikä puolestaan olisi jälleen vaikuttanut vastausten luotettavuuteen. Havaitsin, että haastattelu on paras tapa kerätä aineisto tutkimuskohteen erityispiirteet huomioon ottaen. Päädyin BIKVA-malliin nimenomaan sen asiakaslähtöisten ominaisuuksien vuoksi.

Haastatteluissa noudatin BIKVA-mallin mukaista prosessia. Varsinaista haastattelurunkoa ei haastatteluissa ollut, sillä BIKVA-mallissa haastateltavat itse määrittävät arviointiperusteet luoden pohjan seuraavien ryhmien haastatteluille. Huomasin, että haastattelujen edetessä myös haastattelujen laatu parani. Kokemattomuuteni haastattelijana saattoi vaikuttaa myös saatuihin vastauksiin, kuten tutkimuksen luotettavuutta käsittelevässä kappaleessa tuon ilmi. Jälkeenpäin pohdin, olisiko minun sittenkin pitänyt kysyä tarkempia kysymyksiä, jotta eri syrjintäperusteita olisi tullut käsiteltyä kattavammin, mutta sekin, että joitakin asioita haastattelussa ei käsitelty, kertoo paljon.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tuottaa tietoa maahanmuuttajanaisten näkemyksistä koskien Naistarin yhdenvertaisuutta. Tutkimustulokseni vahvistavat,

että Naistarin sitoutuminen yhdenvertaisuuden periaatteeseen on vahvaa ja ”Syrjinnästä vapaa alue” ei ole vain kyltti seinällä vaan tosiasiallinen käytäntö. Syrjintä ja rasismi eivät ole täysin poissakaan, mutta ennaltaehkäisevällä työllä ennakkoluuloja ja asenteita voidaan käsitellä ja purkaa. Naistarin yhdenvertaisuutta on syytä pohtia jatkossa seksuaalivähemmistöjen kannalta ja kuinka aihetta voisi käsitellä kulttuurisensitiivisellä otteella. Asiassa voisi hyödyntää verkostoja, joilla on aiheeseen liittyvää osaamista ja työkaluja. Tilan esteettömyyttä ja yksityisyyttä koskevat seikat on syytä ottaa huomioon kun toiminnot siirtyvät uusiin tiloihin.

Mielestäni tutkimukseni ja siinä esittämäni kehittämissuositukset antavat tilaajalle ajantasaista ja konkreettista tietoa toiminnan vahvuuksista ja kehittämiskohteista. Opinnäytetyössäni tekemäni huomiot ja ehdotukset edistävät yhdenvertaisuuden toteutumista.

LÄHTEET

Anttonen, Erja 2007. Sukupuolisensitiivisyys kansalaistoiminnassa ja nuorisotyössä. Humanistinen ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja C. Oppimateriaaleja 13. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 21.4.2017. <https://pro.humak.fi/humakpro/humak/212577/anttonen04.pdf>

Bahmani, Airin & Honkasalo, Veronika 2016. Setlementtijulkaisuja 44. Kulttuurisensitiivinen sukupuoli. Monikulttuurinen ja sukupuolisensitiivinen työ setlementtiliikkeessä. Vaasa: Fram.

Benjamin, Saija 2014. Kulttuuri-identiteetti & kasvatus. Kulttuuriperintökasvatus kotoutumisen tukena. Suomen kulttuuriperintökasvatuksen seuran julkaisuja 8. Tallinna: K-print. Viitattu 21.4.2017. http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/monikulttuurisuus_kansio/Kulttuuri-identiteetti_ja_kasvatus.pdf

Euroopan ihmisoikeussopimus 93/1999. Annettu Helsingissä 20.05.1999. Benjamin, Saija 2014. Kulttuuri-identiteetti & kasvatus. Viitattu 21.4.2017. <http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063>

Euroopan sosiaalinen peruskirja 44/1991. Annettu 29.05.1991. Viitattu 21.4.2017. <http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910044>

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hänninen, Kaija 2007. Stakesin raportteja 20/2007. Palveluohjaus: Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Viitattu 23.01.2017. <https://www.thl.fi/documents/470564/817072/Palveluohjaus+vauvasta+vaariin.pdf/161267ac-63ee-416e-a1de-cc8b2283ae31>

Kansainvälinen naisten tapaamispaikka Naistari 2016. Mikä Naistari on? Viitattu 23.12.2016. <https://www.naistari.fi/mika-naistari-on/>

Kaukoma, Nina 2016. Etnisiin vähemmistöryhmiin kuuluvien lasten välinen rasismi koulussa tapahtuvana ilmiönä. Teoksessa Kyllönen, Katri (toim.) 2016. Etnisten vähemmistöryhmien välinen rasismi Suomessa. Helsinki: Books on demand.

Korhonen, Vesa & Puukari, Sauli (toim.) 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus.

Krogstrup, Hanne Kathrine 2004: Asiakaslähtöinen arviointi - Bikva-malli. Stakes. FinSoc arviointiraportteja 1/2004. Helsinki: Stakes.

Kyllönen, Katri (toim.) 2016. Etnisten vähemmistöryhmien välinen rasismi Suomessa. Helsinki: Books on demand.

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. Annettu Helsingissä 30.12.2010. Viitattu 23.01.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386>

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999. Annettu Helsingissä 9.4.1999. Viitattu 23.01.2017
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493>.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta annetun lain muuttamisesta 1329/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Viitattu 23.01.2017.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141329>

Lehdonvirta, Jaana & Peltola, Ulla 2005. Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen palvelumalli. Teoksessa Kristiina Härkää & Ulla Peltola (toim.) Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Työselosteita 29. Helsinki: Kuntoutussäätiö. Viitattu 23.01.2017.
https://kuntoutussaatio.fi/files/174/Maahanmuuttajien_tyollistymisen_tukeminen_ja_kuntoutusluotsaus.pdf

Oikeusministeriö 2017. Demokratia-, kieli- ja perusoikeusasioiden yksikkö. Syr-

jinnästä vapaa alue- kampanja. Viitattu 12.04.2017.

http://www.yhdenvertaisuus.fi/kampanjat/syrjinnasta_vapaa_alue/

Oikeusministeriö 2017. Demokratia-, kieli- ja perusoikeusasioiden yksikkö. Yhdenvertaisuus. Mikä on syrjintää? Viitattu 12.04.2017.

<http://www.yhdenvertaisuus.fi/yhdenvertaisuus/mika-on-syrjintaa/>

Pentikäinen, Merja 2012. Teoksessa Kantola, Johanna & Nousiainen, Kevät & Saari, Milja (toim.) 2012. Tasa-arvo toisin nähtynä. Oikeuden ja politiikan näkökulmia tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen. Tallinna: Gaudeamus.

Qvist, Leena-Maija 2002. Maahanmuuttajaperheiden hyvinvoinnin edistäminen ja naisiin kohdistuvan väkivallan estäminen – Keinoina kotouttamislaki, neuvottelukunnat ja projektit. Teoksessa Nurmi, Reet & Helander, Reetta (toim.) Väki-valta ei tunne kulttuurisia rajoja. Maahanmuuttajanaisiin kohdistuva väkivalta Suomessa. Helsinki: Yliopistopaino.

Rastas, Anna 2005. Rasismi – oppeja, asenteita, toimintaa ja seurauksia. Teoksessa Rastas, Anna & Huttunen, Laura & Löytty, Olli 2005. Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Vastapaino. Viitattu 23.01.2017.

http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67974/rasismi_oppeja_asenteita_2005.pdf?sequence=1

Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammi.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna 2006. KvaliMOTV- - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 23.01.2017.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_1.html

Saukkonen, Pasi 2013. Erilaisuuksien Suomi: Vähemmistö- ja kotouttamispolitiikan vaihtoehdot. Tallinna: Gaudeamus.

Saukkonen, Pasi 2007. Maahanmuutto, monikulttuurisuus ja kulttuuripolitiikka:

taustatietoja tutkimukselle ja toiminnalle. Cuporen verkkojulkaisuja 1/2007. Viitattu 23.01.2017.

http://www.cupore.fi/images/tiedostot/2007/monikulttuurisuus_taustatietoja.pdf

Setlementti Naapuri 2015. Vuosikertomus. Viitattu 2.5.2017.

<https://naapuri-fi->

[bin.directo.fi/@Bin/ef4e63900cfe0189d0b2d8c7d733af0a/1493721320/application/pdf/389550/Naapuri_vuosikertomus_2015_kevyt.pdf](https://naapuri-fi-bin.directo.fi/@Bin/ef4e63900cfe0189d0b2d8c7d733af0a/1493721320/application/pdf/389550/Naapuri_vuosikertomus_2015_kevyt.pdf)

Setlementti Tampere 2016. Tietoa meistä. Viitattu 23.12.2016.

<http://www.setlementtitampere.fi/>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Annettu 1.3. 2000. Viitattu 23.01.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Suominen, Sauli & Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Tilastokeskus 2017. Maahanmuuttajat väestössä. Viitattu 12.04.2017.

<http://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html>

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Annettu Helsingissä 30.12. 2014. Viitattu 23.01.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

YK-Liitto 2017. Ihmisoikeudet. Viitattu 4.4.2017

<http://www.ykliitto.fi/yk70v/yk/ihmisoikeudet>