



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden kokemukset sosiaalisesta tuesta

Annika Herviö

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden kokemukset sosiaalisesta tuesta

Annika Herviö
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2018

Annika Herviö

Oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden kokemukset sosiaalisesta tuesta

Vuosi 2018 Sivumäärä 50

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mihin asioihin ja miltä tahoilta oleskeluluvan saaneet, turvapaikkaprosessin kautta itsenäisesti Porvoon kuntaan saapuneet pakolaiset olivat saaneet tietoa ja apua kotoutumisen alkuaikoina. Kuntaan siirtymisen vaiheeseen kuuluu monien välttämättömien asioiden järjestäminen. Tarve aiheen selvittämiseen nousi esiin Porvoon maahanmuuttajapalveluissa, jonne on turvapaikkaprosessin kautta saapunut ennätysmäärä asiakkaita viime vuosien aikana.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerättiin teemahaastattelujen avulla. Haastateltavina olivat seitsemän Porvoossa asuvaa maahanmuuttajaperhettä. Litte-roitu aineisto analysoitiin teorialähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen sisältyy tietoa turvapaikkaprosessista, kotoutumisesta, kotouttamisesta ja sosiaalisesta tuesta.

Opinnäytetyön tulosten perusteella kotoutumiseen tarvittavia tietoja ja taitoja omaksutaan huomattavan paljon jo turvapaikkaprosessin aikana vastaanottokeskuksessa. Turvapaikkaprosessin aikana myös tutustutaan paikallisiin ihmisiin. Tulosten perusteella suomalaisilla ystävillä oli suuri rooli avunantajina kuntaan siirtymisen vaiheessa. Maahanmuuttajapalveluista saatu tiedollinen ja konkreettinen tuki koettiin myös tärkeäksi.

Esikotouttamiseen, yhteistyönä viranomaisten ja kolmannen sektorin kanssa, tulee panostaa vastaanottokeskuksissa. Myös vastaanottokeskuksissa tapahtuva ystäväperhetoiminta ja muu vapaaehtoistoiminta edistävät turvapaikanhakijoiden ja paikallisten vuorovaikutusta ja luo siten pohjan kaksisuuntaiselle kotoutumiselle.

Asiasanat: kotouttaminen, kotoutuminen, maahanmuuttajat, sosiaalinen tuki, turvapaikkaprosessi

Annika Herviö

Asylum seekers and their experiences of support for societal integration after granting of a residence permit

Year	2018	Pages	50
------	------	-------	----

The aim of this Bachelor's thesis was to find out views of refugees who arrived into municipality of Porvoo through asylum process on their experiences in received information and assistance in the early stage of integration. The process of moving to the municipality involves organizing many of the necessary things. The need to clarify the issue was raised in Porvoo Immigrant Services, where a record number of customers have come through the asylum process over the last few years.

The thesis was carried out as a qualitative research and the material was collected through theme interviews. Seven immigrant families living in Porvoo were interviewed. The research material was analyzed by theory-based content analysis. The theoretical framework of the thesis includes information on the asylum process, integration and social support.

The main findings of this thesis were that much of the knowledge and skills needed for integration are gained already during the asylum process in the reception centre. During this time, asylum seekers also get acquainted with local people. Based on the results of this thesis, Finnish friends played a major role as helpers when moving to the municipality. Informal and concrete support from Porvoo Immigrants Services was also considered important.

Pre-integration, in cooperation with the authorities and the third sector, should be invested in at the reception centre. Also, volunteer friend activities and other volunteer activities in reception centres clearly promote interaction of the asylum seekers and local people, thus creating a basis for two-way integration.

Keywords: Asylum process, immigrant, integration, social support

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön tausta, aihe ja tavoite	7
3	Turvapaikkaprosessi	8
3.1	Turvapaikkamenettely	8
3.2	Vastaanottokeskus	9
3.3	Esikotouttaminen	10
3.4	Oleskeluluvan saaminen	11
4	Kotoutuminen	12
5	Kotouttaminen	14
5.1	Työvoimapoliittiset kotouttamistoimet	15
5.2	Kunta kotouttajana	16
5.3	Kotouttaminen Porvoossa	17
5.4	Kolmas sektori kotouttajana	19
6	Sosiaalinen tuki	20
7	Opinnäytetyön toteutus	22
7.1	Tutkimuskysymykset	22
7.2	Tutkimusmenetelmä	23
7.3	Aineiston analyysi	25
7.4	Luotettavuus ja eettisyys	26
8	Tulokset	27
8.1	Taustatiedot	27
8.2	Kotoutuminen turvapaikanhakijana	28
8.3	Siirtyminen kuntalaiseksi	29
9	Johtopäätökset ja pohdinta	33
	Lähteet	40
	Liitteet	46

1 Johdanto

Maailma on ollut viime vuodet keskellä pahinta pakolaiskriisiä sitten toisen maailman sodan. Väkivalta ja maiden sisäiset konfliktit pakottavat maailmalla kymmenet miljoonat kodeistaan. He etsivät turvaa joko oman maan turvallisilta alueilta tai muista maista. (Tarvainen 2016, 59.) Vuoden 2016 lopulla tilastoitiin noin 65,6 miljoonaa ihmistä, jotka olivat joutuneet jättämään kotinsa vainon, erilaisten konfliktien ja väkivallan takia. Määrä on kasvanut voimakkaasti vuodesta 2012 lähtien etupäässä Syyrian kriisin takia. Suurin osa tästä määrästä eli 40,3 miljoonaa on paossa maansa sisällä eli maansisäisiä pakolaisia, loput 22,5 miljoonaa pakolaisina naapurimaissa tai kauempana pakolaisleireillä ja 2,8 miljoonaa turvapaikanhakijoina. Yli puolet maailman pakolaisista saapui näistä kolmesta maasta: Syyria, Afganistan ja Etelä-Sudan. Vuonna 2016 yli puolet Syyrian väestöstä asui joko maansisäisinä pakolaisina tai toisessa maassa. Sen naapurimaassa Turkissa onkin eniten pakolaisia koko maailmassa: 2,9 miljoonaa. Myös Pakistanissa ja Libanonissa kummassakin on yli miljoona pakolaista. (Global Trends 2017.)

Suomessa reagoitiin Syyrian tilanteeseen korottamalla pakolaiskiintiötä 1050 henkilöön vuosina 2014 ja 2015. Aikaisempina vuosina Suomen pakolaiskiintiö oli ollut 750 henkilöä. Suomi vastaanottaa pakolaisleireiltä kiintiöpakolaisia, jotka YK:n pakolaisjärjestö UNHCR on määrittellyt uudelleensijoitettaviksi. Turvapaikanhakijat puolestaan saapuvat Suomeen itsenäisesti ja hakevat turvapaikkaa kansainvälisen suojelun perusteella. (Pakolaisuus Suomessa 2018.) Vuonna 2015 Suomeen saapui ennätysmäärä turvapaikanhakijoita: 32 478 rekisteröityä henkilöä. Määrä aikaisempiin vuosiin oli moninkertainen. Suomeen oli 2000 -luvulla saapunut turvapaikanhakijoita vuositasolla 1500-6000 henkilön välillä. Tornioon perustettiin kiireellisesti järjestelykeskus ja useille paikkakunnille ympäri Suomea avattiin vastaanottokeskuksia. (Kuosma 2016, 1-2.) Myös kotikaupunkiin Porvooseen avattiin syksyllä 2015 kaksi vastaanottokeskusta, joiden käytännön toiminnasta vastasi Suomen Punainen Risti. Yksi vastaanottokeskus oli tarkoitettu alaikäisille yksin maahan saapuneille ja toinen perheille. Pitkän odotuksen jälkeen, oleskeluluvan saatuaan monet Porvoon vastaanottokeskuksissa asuneet turvapaikanhakijat siirtyivät kuntalaisiksi Porvooseen.

Uuteen maahan muutto ja uuteen yhteiskuntaan sopeutuminen on aina merkittävä kokemus ihmiselle ja usein myös haaste hänen elämänhallinnalleen (Alitolppa-Niitamo & Söderling 2005, 11). Haasteita aiheuttavat muun muassa kielitaidottomuus sekä uuden yhteiskunnan palveluiden tuntemuksen ja paikallisten kontaktien puuttuminen. Niinpä uusi tulija tarvitsee etenkin kotoutumisen alkuvaiheessa riittävästi tukea kokeakseen hallitsevansa elämänsä uudessa ja vieraassa yhteiskunnassa. Tuki voi olla esimerkiksi omankielisen tiedon saamista uuden yhteiskunnan toiminnasta ja sen erilaisista palveluista. (Alitolppa-Niitamo 2005, 37,39,

47.) Kohdennetuilla ja kotoutumista tukevilla palveluilla voidaan auttaa uusia tulijoita olemaan oman elämänsä toimijoita ja osallistumaan yhteiskunnan toimintaan (Malin & Anis 2013, 156-159).

2 Opinnäytetyön tausta, aihe ja tavoite

Sain opinnäytetyöni aiheen suorittaessani opintoihin liittyvää työharjoitteluani Porvoon maahanmuuttajapalveluissa kesällä 2017. Aiheen taustalla oli turvapaikkaprosessin kautta itsenäisesti kuntaan saapuneiden suuri määrä. Porvooseen ei ollut aikaisemmin saapunut näin suurta määrää pakolaisia lyhyen ajan sisällä. Porvoon maahanmuuttajapalvelut on toki vastaanottanut pakolaisia jo 1980-luvulta lähtien, noin 25-30 henkilöä vuodessa. Suurin osa vastaanotetuista henkilöistä on ollut kiintiöpakolaisia, jotka ovat saapuvat suoraan pakolaisleireiltä. Porvoon kuntapaikkojen määrää korotettiin valtakunnallisen pakolaistilanteen vuoksi tilapäisesti vuosiksi 2016 (119 paikkaa) ja 2017 (46 paikkaa). Kuntapaikan voi saada vain kiintiöpakolainen tai suoraan vastaanottokeskuksesta kuntaan muuttava oleskeluluvan saanut turvapaikanhakija. Porvoon vastaanottokeskukset kuitenkin suljettiin loppuvuodesta 2016 joten monet oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat muuttivat Porvooseen myös itsenäisesti ilman kuntapaikkaa. Muuten turvapaikkaprosessin kautta kuntaan itsenäisesti saapuvat henkilöt saavat kuitenkin samat palvelut kuin vastaanottokeskuksesta suoraan tulleet tai kiintiöpakolaiset. (Valta 2018.)

Maahanmuuttajapalveluissa oltiin kiinnostuneita siitä, keneltä tai miltä tahoilta itsenäisesti kuntaan siirtyneet oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat olivat saaneet tietoa ja apua erilaisten käytännön asioiden järjestämiseen. Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää heidän kokemuksiaan saadusta tuesta kotoutumisen alkuvaiheessa eli noin puolen vuoden sisällä oleskeluluvan saamisesta ja kuntaan muutosta.

Kuntaan siirryttäessä oleskeluluvan saaneen henkilön on järjestävä monia käytännön asioita: hänen täytyy hankkia asunto, rekisteröityä maistraatissa ja tehdä muuttoilmoitus. Hänen tulee myös ilmoittautua Kelassa Suomen sosiaaliturvan piiriin ja hakea Kelan etuuksia. Samoin hänen on hankittava henkilökortti ja avata pankkitili. Kotoutumiskoulutukseen päästäkseen hänen on myös ilmoitauduttava työttömäksi työnhakijaksi TE-toimistoon. Myös lasten päivähoitoon ja terveydenhuoltoon liittyviä asioita ja lukuisia muita käytännön asioita on hoidettava. (Tervetuloa Porvooseen 2017.)

Selvitykseni toivottiin myös linkittyvän maahanmuuttajapalveluiden kotoutumisen seurantaan, joka pyritään tekemään kaikille Porvooseen asettuneille oleskeluluvan saaneille turvapaikanhakijoille sekä kiintiöpakolaisille.

Aihe oli itselleni henkilökohtaisesti mielenkiintoinen siitä syystä, että olin työskennellyt Porvoon Punaisen Ristin osaston vapaaehtoisena perheille tarkoitettussa vastaanottokeskuksessa

sen avaamisesta lähtien ja suoritin siellä myös ensimmäisen opintoihini liittyvän työharjoittelun keväällä 2016. Olin siis saanut seurata turvapaikanhakijoiden arkea heidän odotusprosessinsa aikana vastaanottokeskuksessa ja edelleen Porvoon maahanmuuttajapalveluiden asiakkaana heidän saatuaan oleskeluluvat.

Seuraavissa luvuissa esittelen opinnäytetyöni viitekehyksen, jossa kuvaan opinnäytetyöni keskeisiä käsitteitä ja niiden välisiä suhteita. Keskeisiä aiheeseeni liittyviä käsitteitä ovat turvapaikkamenettely, vastaanottokeskusten toiminta, kotouttamisen palvelujärjestelmät, yksilön kotoutuminen sekä sosiaalinen tuki. Pysin tutkimusaihetta käsittelevän kirjallisuuden avulla antamaan kattavan kuvan siitä prosessista, jonka kautta turvapaikanhakijasta tulee kuntalainen. Esittelen myös niitä tehtäviä ja haasteita, joita sekä kotouttamistyötä tekevät tahot, että kotoutujat itse kohtaavat.

3 Turvapaikkaprosessi

3.1 Turvapaikkamenettely

Vaikka valtioilla on itsemääräämisoikeus ja ne saavat itsenäisesti päättää maahanmuuton edellytyksistä, yleiset ihmisoikeusperiaatteet ja monet kansainväliset pakolaisuutta ja suojelun tarvetta koskevat sopimukset säätelevät kuitenkin tätä oikeutta. Kansainvälisellä tasolla pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden oikeudellista asemaa säätelee ennen kaikkea YK:n pakolaissopimus eli pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus. Sopimuksen mukaan pakolaisaseman saa henkilö, jolle valtio myöntää turvapaikan tai jonka YK:n pakolaisjärjestö UNHCR katsoo olevan pakolainen. (Makkonen & Koskenniemi 2013, 61.) Pakolainen on henkilö, jolla on ”*perusteltua aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskuntaluokkaan kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta, oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja on kykenemätön tai sellaisen pelon johdosta haluton turvautumaan sanotun maan suojaan*” (Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 77/1968).

On huomioitavaa kuitenkin, että pakolaissopimus ei koske pakolaisia, jotka ovat paenneet sodan tai luonnonkatastrofin vuoksi (Siirto & Laihia 2016, 113-114). YK:n pakolaissopimuksen mukainen pakolaisstatus henkilökohtaiseen vainoon perustuen myönnetäänkin vain pienelle osalle turvapaikanhakijoita. Turvapaikanhakija voi saada oleskeluluvan Suomeen kuitenkin myös toissijaisen suojelun perusteella, joka voi perustua esimerkiksi epäinhimillisen kohtelun uhkaan kotimaassa. (Ohjelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi 2018, 11.) Kansainvälinen suojelu tarkoittaa oleskeluluvan saamista pakolaisaseman, toissijaisen suojeluaseman tai humanitaarisen suojelun perusteella. (Makkonen & Koskenniemi 2013, 61). Vuonna 2016 Suomessa kuitenkin poistettiin ulkomaalaislaissa ollut säädös, jonka mukaan turvapaikanhakijalle oli voitu myöntää oleskelulupa humanitaarisen suojelun perusteella (Humanitaarista suojelua ei myönnetä enää, uudet maalinjaukset Afganistanista, Irakista ja Somaliasta 2016).

Kun Suomen rajalle tai alueelle saapuu turvapaikanhakija, alkaa turvapaikkamenettely. Turvapaikkamenettely tarkoittaa sitä, että Maahanmuuttovirasto selvittää onko turvapaikkaa hakevalla henkilöllä oikeus turvapaikkaan. Henkilön on jätettävä hakemus turvapaikasta poliisille tai rajatarkastusviranomaiselle maahan saavuttaessa tai mahdollisimman pian sen jälkeen (Ulkomaalaislaki 301/2004). Kun turvapaikanhakija on jättänyt hakemuksen, hänet majoitetaan vastaanottokeskukseen, joiden toiminnasta vastaa Maahanmuuttovirasto (Kuoppamäki 2011, 75). Turvapaikanhakija voi oleskella Suomessa hakemuksen käsittelyn ajan. Poliisi tai rajavartiolaitos antaa hakijalle kortin, jossa on hakijan valokuva, nimi, syntymäaika ja kansalaisuus, ja joka on voimassa enintään siihen saakka, kun turvapaikkahakemus on käsitelty ja lainvoimaisesti ratkaistu. Seuraavana on vuorossa turvapaikkatutkinta, joka tarkoittaa Maahanmuuttoviraston tekemää selvitystä henkilön henkilöllisyydestä, matkareitistä ja maahantulosta. Turvapaikkatutkintaan kuuluu myös turvapaikkapuhuttelu, jossa selvitetään hakijan perusteet hänen kotimaassaan kohdistuneesta vainosta tai muista oikeudenloukkauksista. Oleskeluluvan myöntämisen edellytykset arvioidaan jokaisen hakijan kohdalla yksilöllisesti. (Ulkomaalaislaki 301/2004.)

3.2 Vastaanottokeskus

Turvapaikanhakija odottaa siis vastaanottokeskuksessa oleskeluluvan saamista. Vastaanottokeskukset ovat yleensä Suomen Punaisen Ristin, valtion tai kuntien ylläpitämiä ja ne kuuluvat hallinnollisesti Maahanmuuttoviraston alaisuuteen. Vastaanottokeskusten määrä Suomessa riippuu kulloisestakin tarpeesta eli esimerkiksi juuri vuonna 2015 perustettiin nopealla tahdilla uusia vastaanottokeskuksia. Vastaavasti vuonna 2016 niitä vähennettiin pienentyneen turvapaikanhakijoiden määrän vuoksi. (Siirto & Laihia 2016, 126-127.) Turvapaikanhakija voi myös järjestää majoituksen itse. Hänen on kuitenkin ilmoitettava osoite ja esitettävä vuokrasopimus, jotta saisi muita vastaanottopalveluita kuten vastaanottorahaa (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 2011/746).

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (2011/746) määrittelee vastaanottokeskuksen toimenkuvan, turvapaikanhakijalle myönnettävän vastaanotto - ja käyttörahan suuruuden, vastaanottokeskuksessa tarjottavat sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut, tulkkauspalvelut sekä työ- ja opintopalvelut. Turvapaikanhakijoita eivät koske kotoutumislain säännökset, vaan he kuuluvat vastaanottolain piiriin. Vastaanottokeskusten palvelujen tarkoituksena on huolehtia turvapaikanhakijoiden perustarpeista. Palvelujen tavoitteena on ylläpitää ja lisätä turvapaikanhakijoiden hyvinvointia ja edistää toimintakykyä. (Arki vastaanottokeskuksessa 2018.) Vastaanottokeskuksissa työskentelee ohjaajia ja sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Turvapaikanhakijalla on oikeus tukikeskusteluihin sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa. Heidän tehtäviin kuuluvat myös

kriisityö, erilaisten ristiriitatilanteiden selvittely ja päivittäinen ohjaus ja neuvonta. (Sosiaalipalvelut 2018.) Vastaanottokeskuksessa käytetään tulkkipalveluita tilanteissa, joissa käsitellään turvapaikanhakijan tärkeitä viranomaisasioita. Myös vastaanottokeskusten järjestämät infotilaisuudet asiakkailleen tulkitaan. Samoin tulkki hankitaan yleensä myös käynteihin hoitajan, sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaajan luona. Monet arkiset tilanteet kuitenkin pyritään hoitamaan ilman tulkkia. (Tulkkaukset 2018.)

Maahanmuuttoviraston vastaanottokeskuksille tekemien ohjeiden mukaan vastaanottokeskusten on järjestettävä työ- ja opintotoimintaa kansainvälistä suojelua hakevan ja tilapäistä suojelua saavan henkilön omatoimisuuden edistämiseksi. Välttämättömän toimeentulon turvaamiseksi ja itsenäisen selviytymisen edistämiseksi turvapaikanhakijoille myönnetään kuukausittainen vastaanottoraha. Edellytys vastaanottorahan saamiselle on yleensä se, että turvapaikanhakijalla ei ole käytettävissään elatukseen olevia varoja ja että hän osallistuu hänelle osoitettuun työ- tai opintotoimintaan. Jos hän kieltäytyy toiminnasta, hänelle maksettavaa vastaanottorahaa voidaan vastaanottolain nojalla vähentää enintään 20 prosenttia ja korkeintaan kahden kuukauden ajan. Vastaanottokeskuksen järjestämä työ -ja opintotoiminta on siis velvoittavaa, ei täysin vapaaehtoista toimintaa. (Maahanmuuttoviraston ohje vastaanotto -ja käyttörahasta 2011, 3,9.) Yleensä opintotoiminnalla tarkoitetaan suomen kielen opiskelua ja työtoiminnalla puolestaan vastaanottokeskuksessa tapahtuvaa siivousta ja pihatöitä (Työ- ja opintotoiminta 2018).

Turvapaikanhakija saa asua vastaanottokeskuksessa maksutta odottaessaan hakemuksen ratkaisemista. On mahdollista, että turvapaikanhakija ei jää ensimmäiseen vastaanottokeskukseen hakemuksen koko käsittelyn ajaksi, vaan hän voi joutua vaihtamaan vastaanottokeskuksesta toiseen. Turvapaikanhakija voi myös järjestää majoituksensa itse vastaanottokeskuksen ulkopuolella. Tästä aiheutuviin majoituskustannuksiin hän ei kuitenkaan saa apua vastaanottokeskuksesta.

3.3 Esikotouttaminen

Vaikka vastaanottokeskusten toimintaan ei kuulukaan varsinaista kotouttamista, eikä laki kotouttamisen edistämisestä määrittele niiden toimintaa, tehdään vastaanottokeskuksissa kuitenkin niin sanottua esikotouttamista. Termi esikotouttaminen ei ole yleisessä käytössä, mutta sitä käyttävät jotkin turvapaikanhakijoita vastaanottavat kunnat ja tahot Suomessa. Esimerkiksi Kotkassa ollaan huomattu, että esikotouttamisen avulla voidaan ennaltaehkäistä tekemättömyydestä ja turhautumisesta aiheutuvia kielteisiä ilmiöitä. Esikotouttaminen voi tarkoittaa erilaisia aktiviteetteja, harrastuksia, suomen kielen oppimista ja tietoa Suomen yhteiskunnasta sen toimintatavoista, laeista ja hyväksyttävistä käytöstavoista. Kotkassa nuorisotoimi on ottanut aktiivisen roolin esikotouttajana. (Turvapaikanhakijoille esikotoutumista 2016). Myös Oulussa ollaan esikotouttamisen kehityshankkeen myötä panostettu turvapaikan-

hakijoiden kotouttamiseen. Esikotouttaminen ei varsinaisesti kuulu minkään tahon velvollisuuksiin eli laki ei velvoita järjestämään kyseistä toimintaa. Käytännössä toiminta perustuukin paljolti vapaaehtoisten varaan. Onnistunut esikotouttaminen kuitenkin tuo kustannussäästöjä, kun myönteisen turvapaikkapäätöksen saaneet henkilöt siirtyvät kuntaan varsinaiseen kotouttamisvaiheeseen. Tällöin turvapaikanhakijat ovat jo hankkineen yhteiskuntaan integroitumiseen vaadittavaa tietotaitoa ja heillä on paremmat valmiudet hyvään kotoutumiseen. (ESIKOTO 2016.) Samoin Helsingin maahanmuutto- ja kotoutumisasioiden neuvottelukunta käyttää termiä esikotouttaminen. Helsingissä esikotouttaminen jo turvapaikkaprosessin aikana nähdään tärkeänä turvapaikanhakijoiden yhteiskuntaan ja työelämään kiinnittymisen kannalta (Helsingin kaupunki 2015).

3.4 Oleskeluluvan saaminen

Jos henkilö saa kielteisen turvapaikkapäätöksen hänet määrätään lähtemään Suomesta. Hänellä on myös oikeus poistua maasta vapaaehtoisesti. Hän voi myös valittaa maahanmuuttoviraston päätöksestä hallinto-oikeuteen ja edelleen korkeampaan hallinto-oikeuteen. (Siirto & Laihia 2016, 123.) Jos taas viranomainen on vakuuttunut turvapaikkahakemuksen uskottavuudesta kansainvälisen suojelun tarpeen osalta, on viranomaisen ratkaistava asia hakijan eduksi. Turvapaikanhakija voi saada joko pakolaisaseman tai toissijaisen suojeluaseman. (Kuosma 2016, 37, 42.) Kansainvälisellä suojelulla tarkoitetaan siis turvapaikkaa eli pakolaisasemaa tai toissijaista suojelua. Maahanmuuttoviraston tehtävä on määritellä, onko turvapaikanhakija pakolainen, kun hänen hakemukseensa tehdään päätös. Pakolaisaseman saavat ne henkilöt, joille annetaan turvapaikka tai jotka otetaan Suomeen pakolaiskiintiössä. Turvapaikanhakija voi saada oleskeluluvan myös toissijaisen suojelun perusteella, mutta tällöin hänellä ei ole pakolaisasemaa. (Myönteinen päätös 2018.). Termien käytössä on huomioitavaa, että yleiskielessä pakolaisella kuitenkin viitataan usein myös niihin, joilla on oleskeluluvan perustuen toissijaiseen suojeluun (Sanasto 2018). En opinnäytetyössäni erittele ovatko haastateltavat henkilöt saaneet pakolaisaseman vai toissijaisen suojeluaseman, vaan käytän kummassakin tapauksessa termiä pakolainen.

Oleskeluluvalla tarkoitetaan lupaa saapua toistuvasti maahan ja oleskella maassa. Turvapaikanhakijalle myönnetään pakolaisuuden ja toissijaisen suojelun perusteella neljän vuoden jatkuva oleskelulupa (A -lupa), joka on uusittava määräajan päätyttyä. Turvapaikanhakija voi myös saada tilapäisen luvan (B-lupa) yhdeksi vuodeksi. Vuoden tilapäinen lupa annetaan esimerkiksi silloin, kun turvapaikan myöntämiseen ei ole perusteita, mutta henkilöä ei voida käännättää terveydellisistä syistä. (Oleskeluluvat 2018.)

Turvapaikanhakija, joka on saanut päätöksen myönteisestä turvapaikkapäätöksestä voi hakea perheenyhdistämistä ilman toimeentulo vaatimusta kolmen kuukauden sisällä siitä, kun hän on saanut tiedon myönteisestä turvapaikkapäätöksestään. Sama käytäntö koskee kiintiöpakolaisia. Muussa tapauksessa perheensä Suomeen haluavalta vaaditaan riittävää toimeentuloa,

jotta hän pystyy elättämään perheensä. (Perheen yhdistämistä voi hakea Suomen tai ulkomaan kansalainen 2018.)

Kun turvapaikanhakija saa tiedon oleskeluluvan saamisesta hänen tulee ottaa välittömästi yhteyttä oman vastaanottokeskuksensa henkilökuntaan. Heiltä turvapaikanhakija saa tarkempia ohjeita erilaisista käytännön asioista, jotka hänen täytyy hoitaa. Ensimmäiseksi hänen tulee saada oma asunto. Turvapaikanhakija voi hakea kuntapaikkaa samalta paikkakunnalta. Kuntapaikka tarkoittaa, että turvapaikanhakija saa kunnasta asunnon, pääsee heti kunnan asukkaaksi ja saa maahanmuuttajille tarjottavia kotoutumispalveluita. Kuntapaikka on ensisijainen tapa muuttaa kuntaan, sillä sen avulla voidaan varmistaa, että uusi kuntalainen saa tarvitsemansa palvelut. Vastaanottokeskuksessa hänelle tehdään virallinen hakemus, jolla hänelle haetaan omaa asuntoa ja kotikuntaa. Vastaanottokeskuksen henkilökunnalta saa myös neuvoja siitä, miten turvapaikanhakija voi itse vaikuttaa kuntaan muuttamiseen esimerkiksi etsimällä asuntoa itse. (Muuttaminen kuntaan 2018.) Usein asuntoa voi joutua kuntasijoitusmenettelyn kautta odottamaan pitkäänkin. Odottelu vastaanottokeskuksessa oleskeluluvan saamisen jälkeen voi heikentää hyvin alkanutta kotoutumista. (Miettinen, Jokinen & Mikkonen 2013, 179, 183.) Kotoutumisprosessissa asunnolla on oleellinen merkitys, koska se on konkreettinen kiinnekohta uudessa ympäristössä (Rasinkangas 2013, 123).

Kunnat sopivat kuntapaikoista elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten eli ELY-keskusten kanssa. ELY-keskus ohjaa kuntapaikoille sekä kiintiöpakolaisia että oleskeluluvan saaneita turvapaikanhakijoita. Sekä kansainvälistä suojelua saava henkilö, että koko yhteiskunta hyötyy nopeasta vastaanottokeskuksesta kuntaan siirtymisestä, koska kuntapaikoista sopiminen ja niiden käyttäminen edistävät kotoutumisen sujuvaa käynnistymistä. Hyvä käytäntö on, että oleskeluluvan saanut siirtyy kuntaan, jossa vastaanottokeskus sijaitsee, sillä alue ja sen verkostot mahdollisesti tulleet hänelle jo tutuiksi. (Kuntapaikoista sopiminen 2018.)

4 Kotoutuminen

Jonkin asteinen yksilöllinen kotoutuminen voi siis alkaa jo turvapaikkamenettelyn aikana. Varsinaisesta kotoutumisesta puhutaan yleensä kuitenkin vasta kun henkilö saa oleskeluluvan ja asettuu Suomeen. Keskityn opinnäytetyössäni aivan kotoutumisprosessin alkuvaiheeseen, johon kuuluu runsaasti uusien tietojen ja taitojen omaksumista. Kuntaan siirtymisen vaiheessa pakollisten viranomaisasioiden hoitaminen, asunnon järjestäminen ja muut käytännön asiat ovat ensimmäisinä listalla.

Kotoutumisen käsite voidaan määritellä monella eri tavalla. Kotoutumisella tarkoitetaan kotoutumisen edistämisestä annetussa laissa ”maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen

ja kulttuurin ylläpitämiseen” Maahanmuuttajalla puolestaan tarkoitetaan ”Suomeen muuttanutta henkilöä, joka oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten myönnetyllä luvalla tai jonka oleskeluoikeus on rekisteröity taikka jolle on myönnetty oleskelukortti” (Laki kotoutumisen edistämiseksi 1386/2010).

Kotoutuminen on suomenkielessä uudissana, joka viittaa käsitteeseen integraatio eli jonkin osaksi tulemiseen. Kotoutumisella voidaan tarkoittaa sitä, että oleskeluluvan saanut turvapaikanhakija tulee osaksi suomalaista yhteiskuntaa. (Hiltunen 2012, 22.) Kotoutuminen voidaan myös määritellä yksilölliseksi kehittymiseksi, jonka tavoitteena on, että pakolainen osallistuu työelämään ja yhteiskunnan toimintaan säilyttäen samalla omaa kieltänsä ja kulttuuriansa (Himanen & Könönen 2010, 50). Kotoutuminen on monen vuoden pituinen muutostila ja kotoutumisen prosessiin vaikuttavat muun muassa henkilön ikä, sukupuoli, sosiaalinen tausta ja koulutus sekä Suomeen muuton syy (Mäkisalo-Ropponen 2012, 23). Kotoutuminen eli integroituminen voidaan myös nähdä tapahtumaketjuna, jossa pakolainen oppii tietoja, taitoja, toimintatapoja ja luo uusia sosiaalisia verkostoja. Valtaväestön asenteiden ja toimintatapojen tulee kuitenkin omalta osaltaan mahdollistaa kotoutuminen. Kotoutuminen onnistuu siis yhteiskunnassa, jossa viranomaiset ja valtaväestö luovat sille edellytykset. (Alitolppa-Niitamo & Säävälä 2013, 7.) Integraatiopolitiikka, kantaväestön suhtautuminen maahanmuuttajiin ja työmarkkinoiden rakenne vaikuttavat siihen, miten Suomeen muuttava henkilö kotoutuu (Martikainen, Saukkonen & Säävälä, 2013, 15).

Nykyään onkin alettu painottaa kaksisuuntaista kotoutumista, jossa sekä tulijalla että vastaanottavalla yhteiskunnalla on omat velvollisuutensa. Myös tulijan oman kulttuurin ja kielen säilyttäminen uuden kulttuurin ja kielen oppimisen rinnalla on tärkeää. (Gothóni & Siirto 2016, 14-15.) Kotoutumisesta puhuttaessa viitataan usein akkulturaation eli sopeutumisen käsitteeseen. Akkulturaatiossa ihmisten tunteissa, asenteissa ja käytöksessä tapahtuu muutoksia uudessa kulttuurissa elämisen myötä. Akkulturaatiomalleja on yksi- ja kaksisuuntaisia. Yksisuuntainen akkulturaatiomallin mukaan kulttuurivähemmistö sulautuu yksisuuntaisesti enemmistön kulttuuriin. Kaksisuuntaisessa mallissa puolestaan korostetaan myös oman kulttuuri-identiteetin säilyttämistä. Uuden tulijan tulisi siis voida säilyttää oma kulttuurinsa ja kielensä samalla kun hän osallistuu aktiivisesti uuden yhteiskunnan toimintaan. Tällöin puhutaan kaksisuuntaisesti prosessista, jossa sekä valtaväestön edustajissa, että vähemmistöjen edustajissa tapahtuu sopeutumista ja oppimista. Valtaväestön asenteilla erilaisuutta kohtaan on suuri merkitys akkulturaation onnistumiseen. (Liebkind 2000, 14.)

Se, miten hyvin uusi tulija asettuu uuteen yhteiskuntaan, riippuu yksilöllisistä tekijöistä, psykososiaalisista ja sosioekonomisista tekijöistä. Esimerkiksi ensimmäisinä vuosina maahanmuuton jälkeen solmitut ystävyysuhteet suomalaisiin ovat merkityksellisiä ja auttavat sopeutumisessa. Kuitenkin esimerkiksi henkilön vaikea taloudellinen tilanne voi heikentää kiinnostusta

oppia kieltä tai uuden asuinmaan toimintamalleja. Myös huoli sodan keskelle kotimaahan jääneistä sukulaisista voi vaikuttaa jokapäiväiseen jaksamiseen ja uusien asioiden oppimiseen. Vieraaseen ympäristöön asettuminen ja asioiden erilainen hoitaminen ovat suuri haaste. Esimerkiksi vuorovaikutustilanteet virastoissa tai lääkärissä voivat tuntua vaikealta, jos vastaapuoli eli viranomainen olettaa, että uusi kuntalainen on jo sisäistänyt paikalliset toimintamallit. (Schubert 2013, 64-65, 67-68, 71.)

Alkuvaiheessa kotoutujalle voi olla haastavaa saada ymmärrettävää tietoa yhteiskunnasta ja palveluista kielitaidottomuudesta johtuen. Oman elämänhallinnan kannalta julkisten palveluiden tunteminen on kuitenkin tärkeää. Siksi omankielisen neuvonnan ja ohjauksen saatavuus, sekä varhaisessa vaiheessa alkanut suomen -tai ruotsin kielen opetus on hyvin tärkeää. (Alitolppa-Niitamo 2005, 47.) Uudet tulijat voivat myös saapua hyvin erilaisista yhteiskunnallisista järjestelmistä, jolloin suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan palveluverkosto voi tuntua hyvin vieraalta ja siinä toimiminen haastavalta. Joskus käsitteet ja suomalaiset toimintatavat eivät välttämättä aukea edes tulkin avulla. Ongelmia kieli- tai lukutaidottomalle henkilölle tuottaa myös se, että Suomessa palvelujärjestelmä rakentuu suureksi osaksi kirjallisen informaation varaan. Jos henkilö ei tiedä palvelun olemassaolosta, hän ei osaa sitä myöskään hakea. Tietoa tulisi saada siis myös suullisesti omalla äidinkielellä. (Alitolppa-Niitamo, Moallin & Novitsky 2005, 85-87.)

5 Kotouttaminen

Kotouttamisen termiä käytettiin jo kotoutumisen termiä määriteltäessä. Kotouttaminen perustuu kotoutumisen edistämisen lakiin (1386/2010), jota kutsutaan myös nimellä kotoutumislaki (Mäkisalo-Ropponen 2012, 22). Kotoutumislaisissa kotouttaminen määritellään kotoutumisen monialaiseksi edistämiseksi ja tukemiseksi viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteiden ja palveluiden avulla. Käytännössä tämä tarkoittaa toimintaa, jossa maahanmuuttajille opetetaan suomen kieltä, kulttuuria ja yhteiskunnan toimintatapoja. Toimintaa voivat organisoida valtion ja kuntien lisäksi myös kansalaistoimijat kuten erilaiset järjestöt. (Gothóni & Siirto, 2016, 268.)

Kotouttamistoiminnassa voidaan yleisesti erottaa kolme tasoa, jotka ovat tiedollinen, toiminnallinen ja sosiaalinen taso. Tiedollinen taso pitää sisällään yhteiskuntataitojen, kielitaidon ja työllistymisedellytyksen edistymisen. Sosiaalinen taso sisältää erilaisia toimintoja joilla voidaan vahvistaa maahanmuuttajan psykososiaalista tilannetta esimerkiksi henkilökohtaisen tuen avulla. Toiminnalliseen tasoon kuuluu puolestaan esimerkiksi kerhotoiminta, liikuntatoiminta ja retket sekä leirit. (Mikkonen 2005, 59.)

Kotoutumislakiin sisältyy säännös valtion kotouttamisohjelmasta, joka sisältää hallituskauden kotouttamisen tavoitteet ja toimenpiteet sisältävän ohjelman. Tämän hetkisen valtion ko-

touuttamisohjelman 2016-2019 painopisteitä ovat maahanmuuttajien oman kulttuurin vahvuuk-
sien hyödyntäminen osana Suomen innovaatiokykyä, kotouttamisen tehostaminen poikkihallin-
nollisesti, valtion ja kuntien välisen yhteistoiminnan lisääminen sekä kannustaminen avoimeen
keskusteluun maahanmuuttopolitiikasta, rasismia sallimatta. (Valtion kotouttamisohjelma
2018.)

Suomessa kotoutumisasioiden johtamisesta on vastuussa työ- ja elinkeinoministeriö. Itse ko-
touttamisesta vastaavat puolestaan useat eri viranomaiset ja tahot. ELY-keskukset eli elin-
keino-, liikenne- ja ympäristökeskusten maahanmuuttoyksiköt vastaavat alueellisesti maahan-
muuttoon, kotouttamiseen ja hyviin etnisiin suhteisiin liittyvistä asioista. Kunnat taas järjes-
tävät kunnassa vakituisesti asuville pakolaisille kunnan peruspalvelut. (Kuosma 2016, 16-17.)
Työvoimatoimisto eli TE-toimisto on puolestaan vastuussa työvoimapolitiittisten toimenpiteiden
järjestämisestä (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaan-
otosta 493/1999). Seuraavissa luvuissa esittelen yksityiskohtaisemmin eri tahojen kotouttami-
sen toimenpiteitä.

5.1 Työvoimapolitiittiset kotouttamistoimet

TE-toimiston tekemään alkukartoitukseen sisältyy alkuhaastattelu, jossa selvitetään yleiset
kotoutumisen valmiudet, joita ovat kotoutujan luku- ja kirjoitustaito, suomen ja ruotsin kie-
len taito, opiskelutaidot ja -valmiudet, aikaisempi koulutus ja työkokemus, erityistaidot, työl-
listymis- ja koulutustoiheet ja elämäntilanne. (Miten ja milloin alkukartoitus tehdään 2018).
Alkukartoituksen jälkeen henkilölle tehdään kotoutumissuunnitelma. Kotoutumissuunnitelma
tehdään kaikille maahanmuuttajalle, jotka ovat työttömiä, rekisteröityneet työnhakijoiksi ja
jotka saavat muuten kuin tilapäisesti toimeentulotukea. (Palveluihin siirtyminen alkukartoi-
tuksen jälkeen 2018.) Kotoutumiskoulutuksen aloittaminen on yleensä ensimmäinen kotoutu-
missuunnitelmassa sovittu askel. (Suunnitelman sisältö ja laativan viranomaisen tehtävät
2018.)

Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteiden mu-
kaan (2012, 8) ”Kotoutumiskoulutuksena järjestetään suomen tai ruotsin kielen opetusta sekä
muuta opetusta, joka edistää maahanmuuttajan pääsyä työelämään ja jatkokoulutukseen ja
joka edistää maahanmuuttajan yhteiskunnallisia, kulttuurisia ja elämänhallintaan liittyviä val-
miuksia”. Suurin osa Porvooseen saapuneista pakolaisista suorittaa Edupolin kotoutumiskoulu-
tuksen, joten esittelen sen seuraavaksi esimerkkinä kotoutumiskoulutuksesta. Edupoli on ai-
kuiskoulutusta tarjoava oppilaitos, jossa järjestetään myös kotoutumiskoulutusta työvoimapo-
liittisena koulutuksena (Ohjelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi 2018, 39).

Ennen kotoutumiskoulutukseen pääsyä maahanmuuttajat ohjataan TE-toimistosta lähtötason
arviointiin, jossa selvitetään, mikä on kullekin henkilölle sopiva suomen kielen koulutus. Jos

arvioinnissa todetaan, että henkilö on luku- ja kirjoitustaidoton, hänet ohjataan luku- ja kirjoitustaidon koulutukseen. Koulutuksen tavoitteena on, että opiskelija oppii suomen kielen suulliset ja kirjalliset perustaidot. Luku- ja kirjoitustaidon koulutus kestää 200 päivää ja sen jälkeen opiskelija voi siirtyä kotoutumiskoulutukseen tai aikuisten perusopetukseen. (Kotoutumiskoulutus Edupolissa 2016, 1-11.)

Kotoutumiskoulutuksen etenemistasoja on kolme; hidas, perus ja nopea taso, ja jokainen koulutus koostuu aina neljästä moduulista. Hidas koulutuspolku kestää yhteensä 270 päivää ja perus- ja nopea taso 240 päivää. Tasosta riippumatta jokaisessa opitaan suomen kielen lisäksi yhteiskunta- ja työelämätaitoja. Viimeiseen moduuliin kuuluu yleensä myös työharjoittelujakso tai ammatillinen koulutuskokeilu. Opiskelija saa lisäksi koko koulutuksen ajan ohjausta ja ammatillista profilointia ammattialansa mukaan. Koulutuksen aikana tehdään myös työhakemuksia ja koulutushakemuksia. Koulutuksen aikana voi myös suorittaa erilaisia sertifikaatteja kuten hygieniapassin tai tulityökortin. Kotoutumiskoulutuksen tavoitteena on saavuttaa suomen kielessä toimiva peruskielitaito eli B1.1. (Kotoutumiskoulutus Edupolissa 2016, 1-11.)

5.2 Kunta kotouttajana

Myös kunnan rooli kotouttajana on merkittävä. Uuteen maahan muuttava ihminen kotoutuu ensi sijassa aina paikallisesti, eli johonkin kuntaan (Hammar & Katisko 2016, 228). Kuntien tulee tehdä oma kotouttamissuunnitelma, joka pohjautuu aina kotoutumislakiin. Kotouttamissuunnitelma on kotoutumisen edistämiseksi ja monialaisen yhteistyön vahvistamiseksi kyseisen kunnan kunnanvaltuustossa hyväksyttävä ohjelma, joka tarkistetaan vähintään kerran neljässä vuodessa. Sen suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan osallistuvat alueelliset ja paikalliset viranomaiset sekä muut keskeiset toimijat. (Kunnan kotouttamisohjelma 2018.) Valtion tukema kotoutumisaika on lakisääteisesti kolme vuotta, mutta kotouttamistoimia voidaan kuitenkin jatkaa tarveharkintaisesti, jos henkilö on esimerkiksi estynyt kotouttamiskoulutuksesta sairauden tai lastenhoidon vuoksi. (Hiltunen 2012, 16, 23.) Kunnalla on myös oltava etninen yhdenvertaisuussuunnitelma, jonka avulla saavutetaan etnisyyteen perustuva yhdenvertaisuus. Yhdenvertaisuussuunnitelman sisältöä säätelee yhdenvertaisuuslaki (21/2004), joka maahanmuuttajia kohdalla liittyy lähinnä kansallisuuteen, uskontoon ja kieleen liittyvään yhdenvertaisuuteen. (Turtiainen 2013, 194.)

Kunnissa maahanmuuttajien parissa tehtävä työ voidaan jakaa kolmenlaiseen työhön: vastaanottavaan, kotouttavaan ja monikulttuuriseen työhön (Valtonen 2008, Turtiaisen mukaan 2013, 195). Vastaanottotyötä kunnissa tehdään kiintiöpakolaisten, oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden ja inkerinsuomalaisten paluumuuttajien kanssa. Vastaanottava työ keskittyy asiakkaan rutiinien rakentamiseen. Hänet on tutustutettava muun muassa lähiympäristönsä kohteisiin kuten terveysasemaan, lasten päiväkoteihin, Kelan toimistoon, maistraattiin. Uudelle kuntalaiselle esitellään myös erilaisia verkostoja kuten omat etniset yhdistykset. Riip-

puu paljon esimerkiksi henkilön koulutustaustasta, kuinka helposti hän omaksuu uudet rutinit. Jotkut voivat tarvita apua asioinnissa eri viranomaisten ja tahojen kanssa useita kuukausia, jopa vuosia. Ohjaajien vastaanottotyö kunnan maahanmuuttajapalveluissa on pitkälti tulkin avulla opastamista arjessa. Jos osaamiseen ja ymmärtämiseen jää isoja aukkoja, ne voivat vaikeuttaa henkilön kotouttamista. (Turtiainen 2013, 196, 198.)

Kotouttamisen joka vaiheessa hyödynnetäänkin ohjauksellista lähestymistapaa eli ohjaus- ja neuvontatyötä kotoutumisen edistämiseksi. Ohjauksen ja neuvonnan tavoitteena on auttaa ihmistä löytämään ratkaisuja haasteisiin ja ongelmiin omassa elämässään. Neuvonta yleensä keskittyy konkreettisiin asioihin, joihin tarvitaan nopeita ratkaisuja, ohjauksella puolestaan pyritään syventymään ihmisen elämäntilanteeseen kokonaisvaltaisemmin. Kotouttamisen yhteydessä puhutaan myös monikulttuurisesta ohjauksesta. Siinä ohjaus- ja neuvontatyön lähtökohtana on kulttuurinen erilaisuus ja kulttuurieroista johtuvien haasteiden huomioon ottaminen. Ohjaajan on tiedostettava oma kulttuuritaustansa ja sen vaikutus omaan ajatteluun ja toimintatapoihin. Ohjaajan tavoitteena on toimia kulttuurisensitiivisesti ja luovasti ottaen huomioon ohjattavan kulttuuritausta. Kulttuurisensitiivisyys tarkoittaa sitä, että ymmärretään sekä kulttuurien eroavaisuudet, että kulttuurien universaalius. Eri kulttuureja ei laiteta arvoasteikolle. Myös erilaisten yhteisöjen ja organisaatioiden kohdalla voidaan puhua kulttuurisensitiivisyydestä. (Puukari & Korhonen 2013, 15-16, 370.)

5.3 Kotouttaminen Porvoossa

Porvoon maahanmuuttajapalvelut -yksikkö on osa kunnan aikuissosiaalityön palveluita ja se palvelee pakolaisia ja paluumuuttajia 3-4 ensimmäisen vuoden ajan. Maahanmuuttajapalveluiden tehtävänä on kotoutumisen edistäminen yhteistyössä asiakkaiden, järjestöjen ja viranomaisten kanssa. Porvoon kotouttamishjelma pohjautuu kotoutumislakiin ja valtion kotouttamishjelmaan. Edellinen Porvoon kotouttamishjelma koski vuosia 2013-2017 ja pian on valmistumassa päivitetty ohjelma vuosille 2018-2021. Maahanmuuttajapalveluiden vakituiseen henkilökuntaan kuuluvat maahanmuuttajapalveluiden esimies, kaksi sosiaalityöntekijää, sosiaaliohjaaja, toimistotyöntekijä sekä kulttuuriavustaja. (Ohjelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi 2013,10)

Maahanmuuttajapalveluiden toiminnan muodot jaetaan Porvoossa kolmeen eri tehtäväalueeseen: pakolaisten alkuvastaanottoon, sosiaaliohjaukseen ja sosiaalityöhön. Pakolaisten alkuvastaanottoon kuuluu esimerkiksi ensimmäisen asunnon järjestäminen (vain kiintiöpakolaisten osalta), kotikäynnit ja toimistotapaamiset, ryhmämuotoiset informaatiotilaisuudet, moniammatillinen yhteistyö esimerkiksi koulujen ja terveydenhuollon kanssa, sekä informaation antaminen oikeuksista, velvollisuuksista ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. (Ohjelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi 2018, 15-16.)

Kun Porvooseen muuttava saa oleskeluluvan tai rekisteröityy maistraatissa, hänelle annetaan Sisäasianministeriön tuottama ”Perustietoa Suomesta”-opas, jota on saatavilla useilla kielillä. Henkilökohtaista ohjausta varten ja alkukartoitusta varten uudet kuntalaiset ohjautuvat maahanmuuttajapalveluiden tai TE-toimiston palveluiden piiriin. (Ohjelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi 2013, 10.) Alkuvaiheen ohjaukseen ja neuvontaan Porvoossa kuuluu myös Paras alku Porvoossa -hanke, jota on toteutettu vuodesta 2017 lähtien yhteistyössä muun muassa Porvoon kansalaisopiston ja Borgå Folkakademi’n kanssa. Noin kuukauden mittaisen Paras alku Porvoossa -kurssin tavoitteena edistää kotoutumista ja tarjota juuri Porvooseen saapuneille maahanmuuttajille mahdollisuus tutustua suomen ja ruotsin kieleen, suomalaiseen yhteiskuntaan ja tärkeisiin palveluihin paikkakunnalla. (Ohjelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi 2018, 14.)

Alkuvastaanoton tehtäviin kuuluu yleensä ensimmäisenä asumisen järjestäminen. Maahanmuuttajapalvelut osoittaa kaikille kuntapaikan saaneille kiintiöpakolaisille ensimmäisen asunnon. Turvapaikkaprosessin kautta kuntaan siirtyvät voivat toki halutessaan myös hankkia asunnon itse, vaikka olisivatkin saaneet kuntapaikan. Porvoossa maahanmuuttajien asumiseen pyritään löytämään ratkaisuja kaupungin oman asuntotuotannon lisäksi myös yleishyödyllisiltä ja yksityisiltä asuntomarkkinoilta. Tavoitteena ovat sosiaalisesti tasapainoiset asuinalueet, joilla vähennetään maahanmuuttajien alueellista segregatiota. (Ohjelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi 2018, 18.)

Sosiaali-ohjaukseen kuuluu puolestaan muun muassa asunnon välttämättömän peruskalustuksen järjestäminen (vain kiintiöpakolaisten osalta), terveydenhuoltoon ja koulutoimeen uusista pakolaisista tiedottaminen, kotikäynnit ja perehdytys lähiympäristöön, ohjaaminen terveys-tarkastuksiin ja akuuttien sairauksien hoidon järjestäminen, avustaminen rekisteröitymisessä ja poliisiin luona asioimisessa, tutustuminen päiväkotiiin ja kouluihin yhdessä asiakkaan kanssa, täydentävän toimeentulon päätösten tekeminen sekä opastusta, neuvontaa, ohjausta, keskustelua. (Ohjelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi 2018, 15.)

Maahanmuuttajapalveluissa tehtävään sosiaalityöhön kuuluu lähinnä elämäntilanteen ja tarvittavien palvelujen kartoittaminen ja ohjaaminen palveluiden piiriin, sosiaaliturvan kokonaisuuden selittäminen asiakkaalle, Kelan myöntämien etuuksien vireille paneminen ja ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotukipäätösten tekeminen, pakolaisten elämänvaiheiden ja traumaattisten kokemusten kartoittaminen, hoidon tarpeen arviointi ja hoitoon ohjaus, psykososiaalinen tuki ja kriisitilanteiden selvittely. (Ohjelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi 2018, 16.)

Maahanmuuttajapalveluissa saa omankielistä neuvontaa arabian, englannin, vietnamin ja kinyaruandan kielillä. Tarpeen mukaan palvelua saa myös muilla kielillä. Uusien asiakkaiden suuresta määrästä johtuen vuonna 2017 Porvoon maahanmuuttajapalveluiden toiminnassa

keskityttiin etenkin omankieliseen ohjaukseen ja neuvontaan sekä joustavaan asiakaspalveluun ilman ajanvarausta. (Valta 2017.) Jotta asiointi eri viranomaisten kanssa onnistuisi maahanmuuttaja tarvitsee käytännössä useiden vuosien ajan tulkkaus- ja käännöspalveluita. Tulkkauspalvelut ovat tärkeitä myös asiakkaan oikeusturvan turvaamiseksi. Valtion korvaa kunnille tulkkauspalvelut, joita tarvitaan kotoutumissuunnitelman laatimiseen, sosiaali- ja terveydenhuollossa ja kotoutumista edistävien palvelujen käyttöön ohjaamiseen. (Ohjelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi 2013, 12.)

5.4 Kolmas sektori kotouttajana

Monialaisessa kotouttamistyössä kolmannen sektorin toimijoilla kuten järjestöillä ja seurakunnilla on tärkeä rooli etenkin kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluiden tarjoajina (Hansen & Holm 2016, 181). Erilaisten järjestöjen pakolaisten vastaanottoon ja kotouttavaan toimintaan liittyvät tehtävät voivat käynnistyä jo ennen henkilön saapumista kuntaan muun muassa kuntalaisten vaikuttamistyön ja yhteisen suunnittelun parissa. Monilla paikkakunnilla on viranomaisten ja järjestöjen yhteistyöryhmiä, joissa kartoitetaan paikkakunnan järjestöjen resursseja ja mahdollisuuksia osallistua kotoutumista tukevaan toimintaan. Monet järjestöt järjestävät esimerkiksi huonekalu- ja vaatekeräyksiä ja ne voivat myös osallistua asuntojen kalustamiseen. Järjestöt myös järjestävät ystävätoimintaa, joka voi olla yksilöllistä tukea tai ryhmämuotoista toimintaa. Erilaiset harrasteryhmät ja kielikerhot ovat järjestöjen matalan kynnyksen toimintaa, johon myös kieltä osaamaton maahanmuuttaja voi osallistua. (Järjestöjen monipuolinen toiminta tukee maahanmuuttajien kotoutumista 2018.) Järjestöjen ja yhdistysten työntekijät voivat joustavampia kuin viranomaispuolen työntekijät, ja heillä voi olla mahdollisuus räätälöidä toimintojaan maahanmuuttajille sopiviksi (Mikkonen 2005, 61).

Myös Porvoossa tehdään järjestötasolla kotouttamistyötä. Punaisen Ristin Porvoon osaston monikulttuurisen toiminnan tavoitteena on lisätä monikulttuurisen arvон tiedostamista Porvoossa ja edistää maahanmuuttajien kotoutumista. Toimintaan kuuluu muun muassa Juttukolo, jossa keskitytään maanantaisin maahanmuuttajien suomen kielen vahvistamiseen niin puhuttuna kuin kirjoitettunakin. Juttukolossa myös askarrellaan, tehdään käsitöitä ja leikitään lasten kanssa. Torstaisin toimii Läksyhelppi, jossa saa apua koulutehtäviin. Kumpaakin toimintaa pyörittävät osaston omat vapaaehtoiset ja yhteistyökumppanit. Lisäksi osasto järjestää etenkin kesäisin retkiä luontoon. (Waldfoegel 2018.)

Punaisen Ristin Porvoon osaston monikulttuurinen vapaaehtoistoiminta oli hyvin aktiivista vuosina 2005-2016, jolloin Porvoossa toimi kaksi vastaanottokeskusta. Toiminta alkoi jo ennen vastaanottokeskusten asukkaiden saapumista. Osasto järjesti muun muassa vaatekeräyksiä ja tiedotti alueen asukkaita vastaanottokeskusten avaamisesta. Osasto myös keräsi vapaaehtoisia vastaanottokeskuksiin Vapaaehtoistyö.fi- sivuston kautta. Vapaaehtoisia ilmoittautui yhteensä noin 200 henkeä, mutta aktiivisina toimijoina työskenteli käytännössä noin 60 henkilöä. Vapaaehtoisille järjestettiin lokakuussa 2015 ”Tulijalle tutuksi”-koulutus. (Waldfoegel

2018.) Kurssilla käsiteltiin Punaisen Ristin tekemää pakolaistyötä, maahanmuuttoa yleisesti, erilaisuuden kohtaamista ja kotoutumista tukevaa vapaaehtoistoimintaa käytännön tasolla. Kurssi antoi valmiuksia kulkea uuden tulijan rinnalla ja tutustuttaa turvapaikanhakijoita kieleen ja erilaisiin toimintoihin Suomessa. (Tulijalle tutuksi 2015.)

Perheille suunnatussa vastaanottokeskuksessa oli vapaaehtoisten toimesta järjestettyä viikoittaista ohjelmaa. Ohjelma sisälsi muun muassa askartelukerhoja ja kielimuskaria lapsille, suomen kielen opetusta aikuisille sekä Suomiklubi aikuisille. Suomiklubissa asukkaat pystyivät kyselemään paikallisilta asioista, joita näkivät ja kuulivat Porvoossa ja Suomessa. Näiden kerhojen lisäksi monet vapaaehtoiset työskentelivät vuoroissa päivittäin ja auttoivat esimerkiksi ruoan jakamisessa vastaanottokeskuksen asukkaille. Periaatteena oli, että vapaaehtoiset olivat henkilökunnan ja turvapaikanhakijoiden apuna kulloisen tilanteen ja tarpeen mukaan. (Waldfogel 2018.)

Punaisen Ristin Porvoon osasto järjesti vastaanottokeskuksessa myös ystäväperhetoimintaa. 12 porvoolaista suomen- tai ruotsinkielisiä perhettä kurssitettiin tammikuussa 2016 maahanmuuttajaperheiden ystäväperheiksi. Yhteistyössä mukana olivat myös Porvoon seurakunnat. Kurssin jälkeen vastaanottokeskuksen työntekijät yhdistivät porvoolaisten ystäväperheet vastaanottokeskuksessa asuvien, ystäväperhettä toivoneiden perheiden kanssa. (Honkinen 2018.) Vastaanottokeskusten sulkeuduttua, vapaaehtoistoiminta kuitenkin jatkui. Vapaaehtoiset esimerkiksi auttoivat turvapaikanhakijoita jäämään Porvooseen ja löytämään Porvoosta vuokra-asunnon. He myös neuvoivat ja auttoivat käytännön asioissa ystävinä. (Waldfogel 2018.)

Myös monet muut yhdistykset ja tahot järjestävät Porvoossa uusille tulijoille suomen tai ruotsin kielen opetusta ja vapaa-ajan toimintoja. Yksi aktiivinen toimija Porvoossa on MAP, Multicultural Association of Porvoo, jonka toimintaan kuuluu muun muassa kielikahvila, ruoanlaittokursseja sekä monenlaisia monikulttuurisia tapahtumia. Kotoutumista tukevat omalta osaltaan myös Porvoon evankelisluterilaiset seurakunnat esimerkiksi niin sanotun rauhankahvilan ja kansainvälisten jumalanpalveluksien myötä. Myös eri vapaiden suuntien toimijat ovat aktiivisesti ottaneet uusia tulijoita mukaan toimintaansa esimerkiksi kahviloiden muodossa. Porvoossa on myös islammikulttuurikeskuksen ylläpitämä moskeija. Porvoossa eri uskontojen rinnakkaiselo ja uskontodialogi ovat tärkeässä roolissa kotoutumisen onnistumisessa. (Ohjelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi 2018, 43-46.)

6 Sosiaalinen tuki

Sosiaalisen tuen käsite liittyy ihmisen vuorovaikutussuhteisiin ja hyvinvointiin. Sosiaalinen tuki voidaan määritellä painopisteen mukaan joko henkilön käsitykseksi omasta hallinnan tunteestaan, hyväksytyksi tulemisesta tai vaihtoehtoisesti vuorovaikutukseen ja viestintään liittyväksi. (Albrecht & Adelman 1987, Mikkolan 2006, 24 mukaan.) Näkökulmasta riippuen sosiaali-

nen tuki voidaan nähdä subjektiivisena tunteena yhteenkuuluvuudesta ja omasta merkityksellisyydestä tai muilta saatuina resursseina, jotka lisäävät yksilön omia voimavaroja ja henkilökohtaisen hallinnan tunnetta. Sosiaalisessa tuessa voidaan myös korostaa vuorovaikutusta ja sitä millainen viestinnän sisältö ja viestintäkäyttäytyminen tukea tuottaa. (Mikkola 2006, 25-26.) Kun ihminen saa sosiaalista tukea eli resursseja ongelmansa selvittämiseen hänen epävarmuutensa vähenee ja hallinnan tunne lisääntyy (Albrecht & Adelman 1987, Mikkolan 2006, 27 mukaan). Hallinnan tunne liittyy koherenssin eli elämänhallinnan käsitteeseen. Koherenssi kuvaa yksilön itseluottamuksen tunnetta siitä, että hänen sisäinen ja ulkoinen ympäristö ovat ennustettavissa. Yksilö uskoo omien käytettävissä olevien voimavarojensa avulla selviytyvänsä erilaisista haasteista. (Antonovsky 1980, Mikkolan 2006, 30 mukaan.)

Sosiaalinen tuki voidaan jakaa emotionaaliseen tukeen, välineelliseen tukeen, tiedolliseen tukeen ja arviointiin liittyvään tukeen (Callaghan & Morrisey; Stewart 1993, Mikkolan 2006, 44 mukaan). Tiedollinen tuki on sellaisen informaation vaihtamista, joka on olennaista tuen saajalle ja välineellinen tuki eli konkreettinen tuki on materiaallisen tuen ja resurssien tarjoamista (Mikkola 2006, 45). Keskityn opinnäytetyössäni selvittämään erityisesti tiedollisen ja konkreettisen tuen saamista kuntaan siirtymisen vaiheessa.

Turvapaikkaprosessin kautta kuntaan siirtyneelle henkilölle oleskeluluvan saaminen ja uuden elämänvaiheen aloittaminen voi olla haastava elämänvaihe. Hyvinvointipalveluilla, kuten sosiaalityöllä tuetaan henkilön elämänhallinnan muodostumista ja koherenssin tunnetta. On myös huomioitava, että ihmisen koherenssin tunnetta lisää luottamus avun saamiseen tarvittaessa. Tieto toimivan palvelujärjestelmän olemassa olosta täytyy siis olla saatavilla ja tiedostettu. Näin hyvinvointipalvelut vahvistavat ihmisen perusautonomiaa, riippumatta käyttäkö hän palveluita vai ei. Vaikka monet saavat tukea ja apua perheiltään, ystäviltään tai työtovereiltaan, ovat nämä verkostot kuitenkin toisilla ihmisillä heikompia ja toisilla vahvempia. Tästä syystä tarvitaan myös palvelujärjestelmää varmistamaan, että kaikille on saatavilla tukea. Elämänhallinnan onnistunut rakentuminen voi edellyttää myös erityistä ammattiosaamista vaativia palveluja kuten sosiaalityötä. (Aaltio 2013, 70, 83.) Kuitenkin ihmisten keskinäinen huolenpito ja heidän omien lähiyhteisöjensä sosiaalinen tuki ovat tärkeässä asemassa (Möttönen & Niemelä, 2005, 6).

Lotta Kokkonen (2010, 89, 198) on väitöskirjassaan tutkinut Keski-Suomeen muuttaneiden pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteistaan ja kiinnittymisestään uuteen sosiaaliseen ympäristöön. Väitöskirjan mukaan pakolaiset toivovat enemmän kontakteja suomalaisten kanssa. Ilman suomalaisia ystäviä tai tuttavuuksia pakolaiset kokivat, etteivät he pääse käsiksi niin sanottuun hiljaiseen tietoon. Yksi syy haluta suomalaisia tuttavuuksia oli tietysti myös kielitaidon harjoittaminen. Suomalaisten ystävien ja tuttavuuksien kautta pakolaiset myös kokivat ja osoittivat myös muille olevansa osa tätä yhteiskuntaa ja sosiaalista ympäristöään. Kokkonen tulokset osoittivat, että osa pakolaisista piti järjestettyjä suhteita, esimerkiksi ystäväperhetoimintaa,

merkityksellisinä. Osa kuitenkin koki, että suhteet eivät olleet sosiaalisen tuen näkökulmasta kovin merkityksellisiä. Ne eivät pitkällä tähtäimellä kestäneet eivätkä tarjonneet sellaista sosiaalista tukea, jota maahanmuuttajat kokivat tarvitsevänsä. Joka tapauksessa nämäkin vuorovaikutussuhteet osoittavat sekä maahanmuuttajille itselleen, että suomalaisille, että maahanmuuttajat ovat jollakin tasolla kiinnittyneitä ympäristöönsä ja uuteen kotimaahansa.

Kokkonen tutkimus osoittaa, että heikkojen vuorovaikutussuhteiden merkitys kiinnittymisessä uuteen ympäristöön voi olla huomattava. Heikot vuorovaikutussuhteet tarkoittavat suhteita muun muassa viranomaisiin, tulkkeihin, opettajiin tuttaviiin ja naapureihin. Vahvoja vuorovaikutussuhteita ovat puolestaan perhe- ja sukulaissuhteet ja ystävyysuhteet. Laajasta vuorovaikutusverkostosta voi olla hyötyä, vaikka määrä ei korvaakaan laatua. Ihmisillä on elämäntilanteissaan paljon erilaisia tilanteita ja tuen tarpeita, joten myös tuen tarjoajia voi olla hyvien erilaisia. (Kokkonen 2010, 92, 213.)

Aini Pehkosen (2016, 69-70) tutkimuksen mukaan puolestaan Granovetterin (1973) verkostoteorian heikot ja vahvat siteet olivat hänen aineistossa yhteen kietoutuneita. Maahanmuuttajien verkostot, joista he tarvittaessa saavat sosiaalista tukea, olivat hajallaan maailmalla. Suomessa sosiaaliset verkostot niin suomalaisten kuin toisten maahanmuuttajien kanssa rakentuivat niin, että siteistä saattoi muodostua vahvoja tai ohuita. Sosiaalisten suhteiden syvyyttä oli Pehkosen haastatteluissa vaikea mitata. Puoliso, sukulaiset ja ystävät olivat yleensä tuen lähteitä. Kuitenkin niin, että avun tarpeen luonne oli ratkaiseva. Konkreettinen apu, kuten lastenhoito tai vaikka auton lainaus ja vastaavasti henkinen tuki kanavoituivat kukin eri tavoin. Rahan lainaaminen tapahtui esimerkiksi kiinteään maahanmuuttajareenkaan sisällä. Maahanmuuttajamiehet myös hoitivat asioita mielellään toisten miesten kanssa.

7 Opinnäytetyön toteutus

7.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tutkimusongelma kiteytyy kolmeen kysymykseen. Oletusarvona tutkimuskysymysten valinnassa oli, että turvapaikkaprosessin kautta oleskeluluvan saaneet tarvitsevat paljon tietoa ja apua kuntaan siirryttäessä. Siitä, miltä tahoilta ja mihin asioihin he saivat tietoa ja apua ei kuitenkaan ollut selvyyttä. Mielestäni kotoutumisen alkuvaiheena voidaan pitää jo vastaanottokeskuksessa asuttua ajanjaksoa, jolloin henkilö odottaa päätöstä oleskeluluvasta. Niinpä minua kiinnosti jo vastaanottokeskuksessa opittujen tietojen ja taitojen merkitys kotoutumisen kannalta. Yhtenä kartoittamisen kohteena oli myös maahanmuuttajapalveluiden palvelut ja mahdolliset kehittämiskohteet. Keskityin työssäni kartoittamaan turvapaikkaprosessin kautta kuntaan tulleiden lapsiperheiden kokemuksia tiedon ja konkreettisen tuensaamisesta kotoutumisen alkuvaiheessa. Rajasin tämän kohderyhmän edelleen niihin perhei-

siin, jotka ovat asuneet perheille suunnatussa vastaanottokeskuksessa Porvoossa ja jotka olivat saaneet oleskelulupansa noin puoli vuotta - vuosi sitten ja olivat nyt maahanmuuttajapalveluiden asiakkaita.

Opinnäytetyössäni pyrin vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Mihin asioihin ja keneltä tai miltä tahoilta itsenäisesti kuntaan saapuneet pakolaiset ovat saaneet tietoa ja apua kotoutumisensa alkuvaiheessa?

2. Millainen merkitys tällä tiedolla ja avulla on ollut kotoutumiseen?

3. Millaisia kehittämisehdotuksia heillä asiakkaina on maahanmuuttajapalveluiden palveluita kohtaan?

7.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni tutkimusotteeksi valitsin laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen. Koin, että laadullinen tutkimus sopi hyvin opinnäytetyöni menetelmäksi koska halusin saada syvällisen kuvauksen ja näkemyksen ilmiöstä. Juuri laadullinen tutkimus aiheesta auttaa parhaiten kuvaamaan ja ymmärtämään mistä ilmiössä on kyse. Myös kohderyhmän määrä määritteli tutkimusotteen valinnan. Määrälliseen tutkimukseen tarvittavien useiden kymmenien tai jopa satojen tutkimusobjektien saaminen tutkimuskohteeksi ei ollut kyseisen aiheen osalta mahdollista. Laadullisessa tutkimuksessa puolestaan tutkittavia yksiköitä voi olla vain muutama. (Kananen 2010, 37-38.)

Käytin työssäni teemahaastattelua, joka on yleisin laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä. Teemahaastattelussa edetään teema kerrallaan ja yhden teeman sisällä edetään yleisestä yksityiskohtaisempiin kysymyksiin. Teemahaastattelu sisältää suljettuja ja avoimia kysymyksiä. (Kananen 2010, 53-54.) Haastattelukysymykset eivät saa olla täsmälleen samoja kuin tutkimuskysymykset (Hyvärinen 2017, 24). Teemahaastattelun voidaan sanoa asettuvan strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimaastoon. Teemahaastattelussa tulee käsitellä suunniteltuja teemoja mutta kysymykset ja niiden järjestys voivat vaihdella (Leinonen, Otonkorpi-Lehtoranta & Heiskanen 2017, 89). Teemat voivat olla aiemman tiedon, eli oman opinnäytetyöni tapauksessa, kotoutumisen seurannan lomakkeen määrittämiä, jolloin aiemmin tiedetty ohjaa myös sitä, miten teemoja analysoidaan (Tuomi 2008, 134).

Kotoutumisen seuranta, johon opinnäytetyöniikin linkittyy, on Porvoon maahanmuuttajapalveluissa sekä työväline työn jäsentämiseksi, että mittari. Monessa kunnassa kotoutumisen seuranta on jo itsestäänselvyys. Porvoon kotoutumisen seurannan lomakkeet ovat räätälöity Jyväskylän maahanmuuttajapalveluiden lomakkeiden malliin pohjautuen. (Valta 2018.) Käytin teemahaastattelun runkona jo käytössä olevaa kotoutumisen seurannan lomaketta. Aineiston keruu opinnäytetyötäni varten toimi samalla myös kyseisten haastateltavien kohdalla heidän

kotoutumisensa seuranta. Kotoutumisen seurannan lomakkeita on kolme erilaista: Noin puolen vuoden päästä tehtävä seuranta, seuraavan puolen vuoden seuranta ja asiakkuuden päättyessä tehtävä seuranta. Otin teemahaastattelurunkooni teemoja ja kysymyksiä jokaisesta kolmesta lomakkeesta. Muutin hieman joitakin kysymyksiä ja kehitin uusia kysymyksiä, etenkin koskien vastaanottokeskuksessa vietettyä aikaa. Tavoitteeni oli tehdä haastattelurunko, joka vastaisi paremmin juuri turvapaikkaprosessin kautta kuntaan saapuvien tilanteen kartoittamiseen. Käyttämällä kotoutumisen seurannan lomaketta pohjana sain käyttööni jo ennalta valkoituja teemoja ja näin pystyin käsittelemään kattavasti juuri niitä teemoja jotka ovat kotoutumisen seurannan, ja samalla oman tutkimusongelmani, kannalta tärkeitä.

Käsittelin teemoina aikaa Suomessa ennen oleskeluluvan saamista, oleskeluluvan saamisen ajankohtaa, asunnon hankkimista, tarvittavien henkilökohtaisten dokumenttien kuten henkilökortin hankkimista, Kelan etuuksien hakemista, Porvoon maahanmuuttajapalveluiden palveluita, lasten päivähoidon tai koulunkäynnin järjestämistä, kotoutumiskoulutukseen pääsemistä, terveyspalveluiden varaamista, auton hankkimista ja apua ja tukea yleisesti. Käyttämäni teemahaastattelurunko sisältyy opinnäytetyöni lopussa oleviin liitteisiin.

Valitsimme yhdessä maahanmuuttajapalveluiden esimiehen kanssa haastateltavat perheet. Heistä suurin osa oli asunut Porvoon vastaanottokeskuksessa lähes koko odotusajan mutta kuntaan siirtymävaiheessa moni heistä asui jo yksityismajoituksesta koska Porvoon vastaanottokeskus suljettiin marraskuussa 2016. En määritellyt etukäteen tarkasti haastateltavien määrää. Haastateltavien vastauksien on alettava toistaa itseään eli saturoida (Kananen 210, 54). Arvioin opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa kuitenkin, että haastattelen noin 10 henkilöä/perhettä. Maahanmuuttajapalveluiden esimies valitsi noin vuoden sisällä kuntaan maahanmuuttajapalveluiden asiakkaaksi tulleiden joukosta 9 perhettä, joille lähetin kutsun haastatteluun. Vuoden sisällä Porvooseen turvapaikkaprosessin kautta tulleita oli enemmänkin, mutta päätimme valita otantaan vain lapsiperheitä, emme yksinasuvia henkilöitä. Näin saisin tietoa muun muassa myös kouluun tai päiväkotiin liittyviin asioihin. Käännätin kutsut ja suostumuslomakkeen haastateltavien äidinkielelle ja lähetin kutsut noin kahta viikkoa ennen haastattelua postissa heille kotiin (kts. liitteet 2 ja 3.) Otin yhteyttä kutsuttuihin lähempänä haastatteluajankohtaa suoran tai kulttuuriavustajan avustuksella ja varmistin heidän saapumisen haastatteluun. Kaksi kutsutuista perheistä ei halunnut osallistua haastatteluun.

Suoritin haastatteluista viisi joulukuun 2017 loppupuolella ja kaksi viimeistä haastattelua tammikuun 2018 alussa. Tein yhden tai kaksi haastattelua päivässä. Haastattelut toteutettiin rauhallisessa, vain haastatteluihin varatussa toimistohuoneessa maahanmuuttajapalveluiden tiloissa Porvoon keskustassa. Paikka oli siis tuttu haastateltaville. He olivat asioineet siellä useasti aikaisemmin. Olin lähettänyt haastattelukutsut perhekohtaisesti ja ilmoittanut että perheestä voi tulla mukaan molemmat puoliset tai vain toinen tai koko perhe lapsineen. (Haas-

tattelukutsu ja suostumuslomake sisältyvät opinnäytetyöni lopussa oleviin liitteisiin.) Suurimassa osassa haastatteluista perheestä tuli paikalle vain toinen puolisoista. Yhdessä haastattelussa oli paikalla myös lapset. Käytin tulkkia kaikissa haastatteluissa, koska haastateltavien suomen kielentaito ei ollut riittävä. Tulkit olivat varattu tulkkeja välittävästä yrityksestä ja he olivat vieraita suurimmalle osalle haastateltavista. Tunsin lähes kaikki haastateltavat henkilöt jo ajalta, kun he asuivat Porvoon vastaanottokeskuksessa. Olin myös antanut heille neuvontaa ja ohjausta työskennellessäni maahanmuuttajapalveluissa. Kertasin aluksi vielä haastattelun ja opinnäytetyöni tarkoituksen ja pyysin haastateltavilta allekirjoituksen suostumukseen. Haastattelutilanne kesti henkilöstä tai perheestä riippuen noin 45-50 minuuttia. Minä kohdistin puheeni suoraan haastateltavalle ja tulkki käänsi sen hänelle. Vastatessaan haastateltavat kohdistivat puheensa tulkille, eivät minulle. Suoraa ja välitöntä vuorovaikutusta itseni ja haastateltavan välillä ei siis ollut koska jouduin käyttämään tulkkia. Huomasin jo muutamia henkilöitä haastateltuani, että heidän vastauksensa olivat melko samansuuntaisia. En siis kokenut seitsemän haastattelun jälkeen tarvitsevani lisää aineistoa koska se oli saavuttanut saturaatiopisteen.

Kaikki haastateltavat suostuvat haastattelujen nauhoitukseen. Näin haastattelujen litterointi eli auki kirjoittaminen helpottui. Litteroin jokaisen haastattelun joko samana tai seuraavana päivänä haastattelusta. Käytin litteroinnissa yleiskielistä litterointia, jossa teksti on muunnettu kirjakielelle. Sanatarkka litterointi ei ollut mahdollista koska haastatteluaineisto syntyi ensinnäkin tulkin kääntämän puheen perusteella. En siis saanut käyttööni itse haastateltavan suoraa puhetta. Tulkin kääntämä puhe oli myöskin usein hieman tiivistettyä eivätkä kaikki tulkit kääntäneet haastateltavan puhetta minä-muodossa, kuten suosituksena on. En siis kyennyt litteroimaan äänenpainoja, puheenrytmiä, tilkesanoja, äänenvoimakkuuksia tai ei-sanallisia yksityiskohtia. Purin litteroinnissa siis vain puheen pääsisällöt. Toisaalta tällainen tarkkuus, jossa otetaan mukaan melko vähän informaatiota tilanteesta, jossa analysoitavan sisältö on tuotettu, oli mielestäni riittävä. Litteroinnin tarkkuushan riippuu kysymysongelmasta. Tarkoituksenani oli analysoida haastattelussa puhuttuja sisältöjä. Litterointia aloittaessa oli pohdittava muun muassa sitä, mikä on tutkimuskysymys ja mikä on opinnäytetyöni tavoitteiden ja esitettyjen kysymysten kannalta sopivin purkutyö ja tarkkuus. (Ruusuvuori & Nikander 2017, 430, 440.) Litteroidessa tutustuin omaan aineistooni. Litteroitua tekstiä syntyi yhteensä 26 sivua rivivälillä yksi ja fonttikoolla 11.

7.3 Aineiston analyysi

Laadullisen analyysini malli on teorialähtöinen. Muita analyysimalleja ovat aineistolähtöinen analyysi ja teoriaohjaava analyysi. Aineistolähtöisessä analyysissä tavoitteena on luoda teoreettinen kokonaisuus tutkimusaineistosta käsin. Teoriaohjaavassa analyysissäkin voidaan analyysiyksiköt valita aineistosta mutta aikaisemman tieto ja teoria ohjaavat kuitenkin analyysia. Valitsemani analyysimalli eli teorialähtöinen analyysi tarkoittaa sitä, että analyysi perustuu

johonkin malliin, teoriaan tai jonkin auktoriteetin esittämiin ajatuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95-97, 103) Porvoon maahanmuuttajapalveluiden toiveenahan oli linkittää kotoutumisen seuranta opinnäytetyöni aiheeseen, joten kiinnostuksen kohteena olivat siis kotoutumisen seurantalomakkeeseen sisältyvät teemat, joita tosin hieman räätälöin teemahaastattelurunkoon opinnäytetyöni näkökulmaani sopivaksi. Aineiston analyysiin oli siis luontevaa käyttää teorialähtöistä analyysia, joka perustuu tässä tapauksessa maahanmuuttajapalveluiden käyttämään kotoutumisen seurannan lomakkeeseen ja siten myös teemahaastattelurunkooni. Aikaisemman, valmiin tiedon pohjalta luotu kehys eli kotoutumista seuraavat kysymykset, ohjasivat aineistolle tekemääni analyysiä. (Tuomi 2018, 131.) Opinnäytetyöni analyysi on toteutettu siis teorialähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Jotta tutkittavasta ilmiöstä saadaan selkeä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa aineisto analysoidaan sisällön analyysin keinoin. Sisällön analyysi on tekstianalyysiä, jolla pyritään etsimään tekstin merkityksiä ja kuvaamaan aineiston sisältöä sanallisesti ja siten kuvata ilmiötä selkeästi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103-105,108, 113.)

Aineiston analysointi alkoi sillä, että päätin ensin mikä itseäni kiinnostaa kerättyssä aineistossa. Aineistostani löytyi monia kiinnostavia asioita, mutta luonnollisesti minua kiinnostivat aiheet, jotka vastaisivat tutkimuskysymyksiini. Olin kiinnostunut tietämään olivatko haastateltavat saaneet tukea kotoutumiseensa jo odotusaikana vastaanottokeskuksessa, millaista tukea se oli ollut ja keneltä sekä oliko se hyödyttänyt heitä kuntaan siirtymisen vaiheessa. Myös mahdolliset saadut kehittämissuhteet maahanmuuttajapalveluita kohtaan olivat tarkastelun kohteena. Kävin läpi aineiston erotellen teemat, jotka sisältyivät kiinnostukseeni. Kun aineiston keruu oli tapahtunut teemahaastattelun avulla, aineiston pilkkominen teemoihin oli helppoa, koska haastattelun teemat muodostivat luonnollisen jäsennyksen. Teemoja, jotka valitsin, olivat aika ennen oleskeluluvan saamista, asunnon hankkiminen, virallisten dokumenttien hankinta ja sosiaalietuuksien hakeminen, kielitaito, lasten päivähoidon ja koulun järjestäminen, terveydenhuolto, auton hankkiminen, avun pyytäminen ja saaminen yleisesti sekä maahanmuuttajapalveluiden tarjoamat palvelut. Keräsin taulukkoon jokaisesta teemasta litteroidusta aineistosta kaikkien haastateltavien alkuperäisilmaisuja ja merkitsin samalla värillä saman tyyppiset vastaukset. Tekstistä alkoi nousta eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä. Jokaisen teemat kohdalla tarkasteluni kohteena oli erityisesti se mitä tietoa ja apua he olivat saaneet ja keneltä tai miltä tahoilta. Pyrin myös löytämään aineiston joukosta vastauksia, jotka olisivat sisältäneet kommentteja maahanmuuttajapalveluiden palveluita kohtaan.

7.4 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön tuloksia voidaan pitää luotettavina, jos niiden saamiseen on käytetty tieteellisiä ja yleisesti hyväksytyjä tiedonkeruu- ja analyysimenetelmiä (Kananen 2010, 144). Aikaisemmassa kappaleessa dokumentoimani tiedonkeruun ja analyysin menetelmät ovat osa työni

luotettavuutta ja uskottavuutta. Tarkkaan, ja juuri omaan opinnäytetyöhön valitut ja perustellut menetelmät lisäävät opinnäytetyön luotettavuutta. Käytin myös opinnäytetyön aiheen toimeksiantajan ohjausta työni eri vaiheissa. Myös saturaatio, eli kylläntymispisteen saavuttaminen on tärkeässä roolissa puhuttaessa luotettavuudesta. (Kananen 2010, 69-70.) Opinnäytetyön suunnitteluvaiheesta lähtien olen myös pitänyt tutkimuspäiväkirjaa, johon olen merkinnyt oivalluksia, kysymyksiä ja käsitteitä liittyen aiheeseeni. Päiväkirja muodostaa dokumentaation perustan ja sen avulla myös muodostuu aineisto, joka on työn perusta ja pohja analyysille (Kananen 2010, 139). Päiväkirja muuttui prosessiin loppuvaiheessa mind map'ksi, johon lisäsin oivalluksia ja muistettavia asioita. Yksi keino luotettavuuden lisäämiseksi olisi myös luetuttaa aineiston ja tekemäni tulkintani tutkittavilla henkilöillä. Jos he vahvistaisivat tulkintani ja tutkimustuloksen, työtä voitaisiin pitää luotettavana tutkittavien kannalta. Valitettavasti haastateltavien suomenkielentaito ei kuitenkaan riitä opinnäytetyön lukemiseen.

Opinnäytetyössä on noudatettava tutkimuseettisiä määräyksiä tai eettiset lähtökohdat voivat myös olla koko työn ohjaava lähtökohta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 15). Opinnäytetyön eettisiin toimintatapoihin kuuluu luonnollisesti se, että haastatteluun osallistujat tietävät, mistä haastattelussa on kysymys ja miten haastattelun tietoja käytetään. Etenkin maahanmuuttajien kohdalla on myös tärkeää, että he ymmärtävät anonymiteettinsa säilyvän. (Hyvärinen 2017, 32). Keskeiset muistettavat asiat haastatteluaineiston hallinnassa olivat haastateltavien informointi, suostumuksen saaminen, tunnistetietojen oikea käsitteleminen ja aineiston kuvailu. Haastateltaville tulee aina informoida haastattelijan yhteystiedot, tutkimuksen aihe ja tavoitteet, toteutusaika ja toteutuspaikka, osallistumisen vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus ja haastatteluotteiden sisällyttäminen julkaisuun. (Ranta & Kuula-Lumi 2017, 413, 415.) Eettisyyteen liittyvän haastateltavien anonymiteetin säilyttämisen vuoksi en maininnut työssäni heidän kotimaitaan tai koulutus- tai työtaustaansa koska se voisi paljastaa heidän henkilöllisyytensä. Samasta syystä olen poistanut tulosten esittelyssä haastatteluaineiston alkuperäisilmaisujen koodauksen.

8 Tulokset

8.1 Taustatiedot

Haastattelut perheet olivat kotoisin Lähi-idästä sekä Aasian ja Afrikan maista. Suurin osa perheistä oli arabiankielisiä. Haastatteluilla perheillä oli keskimäärin 2-3 lasta. Perheet olivat odottaneet myönteisen oleskeluluvan saamista Suomessa noin vuodesta jopa kahteen vuoteen. Lähes kaikki perheet olivat asuneet suurimman osan tästä odotusajasta Porvoon vastaanottokeskuksessa. Haastatteluhetkellä perheet olivat asuneet Porvoossa kuntalaisina perheestä riippuen puolesta vuodesta yhteen vuoteen (yksi perhe jo 1,5 vuotta). Haastatteluissa läsnä olivat joko molemmat vanhemmat tai vain toinen. Haastateltavien joukossa oli sekä korkeasti koulutettuja että vähemmän koulutettuja henkilöitä.

8.2 Kotoutuminen turvapaikanhakijana

Opinnäytetyössäni pyrin selvittämään, mikä merkitys kotoutumisen alkuvaiheessa annetulla tiedolla ja avulla on ollut pakolaisten kotoutumiseen. Alkuvaiheeseen luen kuuluvaksi myös vastaanottokeskuksessa vietetyn ajan. Ensimmäisenä teemana oli siis vastaanottokeskuksessa opitut tiedot ja taidot.

Kaikki haastateltavat, yhtä lukuun ottamatta, vastasivat oppineensa vastaanottokeskuksessa asioita, joista on ollut hyötyä myöhemmin. He kertoivat oppineensa vastaanottokeskuksessa Suomen lainsäädännöstä, suomalaisen yhteiskunnan säännöistä ja suomalaisten tavoista sekä suomen kieltä. Yhden vastaajan mielestä vastaanottokeskuksessa vietetty aika oli hyvää totuttelua suomalaiseen yhteiskuntaan. Hänen mielestään oli hyvä, että odotusaika vietettiin paikassa, josta sai tietoa ja tukea. Eräs toinen vastaaja koki, että vastaanottokeskuksessa opittiin kaikki Suomessa elämiseen tarvittavat tiedot. Vastaajat myös kokivat Porvoon tutuksi paikaksi; he osasivat liikkua kaupungissa ja heillä oli siellä ystäviä. Oleskeluluvan saava turvapaikanhakija saa muuttaa halutessaan myös toiselle paikkakunnalle vapaasti. Kaikki haastateltavat kuitenkin halusivat asettua Porvooseen elämään.

”Oli hyvä, että odotusaika vietettiin vastaanottokeskuksessa ja että siellä opetettiin asioita ensin. Jotkut, jotka muuttavat suoraan omaan asuntoon, eivät tiedä mitään. Vastaanotto-keskuksessa oli hyvin ystävällisiä ihmisiä.”

”Kun muutimme vastaanottokeskuksesta pois, tiesimme jo miten Suomessa toimitaan.”

”Opin vastaanottokeskuksen infotilaisuuksissa yhteiskunnasta, laeista, säännöistä ja suomalaisten tavoista. Opin asioita myös kanssakäymisessä suomalaisten ystävien kanssa.”

”Yksi porvoolainen vapaaehtoinen piti joka viikko tilaisuuden, jossa kuulumme suomalaisesta kulttuurista.”

”Halusimme jäädä Porvooseen, koska olimme jo asuneet pitkään täällä ja meillä oli ystäviä täällä ja tunsimme kaikki paikat täällä.”

Tietoja ja taitoja opittiin järjestettyjen infojen lisäksi siis myös kanssakäymisessä suomalaisten ystävien kanssa. Vastaanottokeskuksessa järjestetty Suomiklubi, jossa keskusteltiin suomalaisesta kulttuurista, oli jäänyt myös jollekin mieleen. Vapaaehtoisten kanssa myös ystävystyttiin. Kahta perhettä lukuun ottamatta kaikilla haastateltavilla oli vastaanottokeskuksena suomalainen ystäväperhe. Heidän kanssaan käytiin retkillä, heidän luonaan käytiin kylässä, tehtiin yhdessä ruokaa ja keskusteltiin. Vaikka kaikilla perheillä ei ollut järjestettyä ys-

täväperhettä, he kuitenkin kertoivat tutustuneensa vastaanottokeskuksessa suomalaisiin ihmisiin. Kaikki vastaajat olivat myös osallistuneet vastaanottokeskuksen tai vapaaehtoisten järjestämiin retkiin lähiseuduille.

”Meillä ei ollut ystäväperhettä. Se olikin ainut asia, joka meiltä puuttui. Mutta tutustuimme kyllä siellä muuten suomalaisiin ihmisiin.”

”Meillä oli kaksi ystäväperhettä ja toisen luona asuimmekin lopuksi. Me keskustelimme paljon, söimme yhdessä ja he kertoivat asioista Suomesta ja me kerroimme omasta maastamme.”

”Kyllä meillä oli ystäväperhe, teimme yhdessä ruokaa ja kyläilimme heidän luonaan, kävimme myös retkillä luonnossa.”

8.3 Siirtyminen kuntalaiseksi

Välttämättömien viranomaisasioiden hoitaminen ja asunnon hankkiminen olivat ensimmäisten asioiden listalla, kun haastateltavat saivat oleskeluluvat. Myös lasten päivähoitoon ja koulunkäyntiin liittyvät käytännön järjestelyt tuli hoitaa. Lisäksi terveydenhuollon palveluita täytyi varata.

Maistraatissa asioimiseen ja tarvittavien henkilöllisyystodistuksien hankkimiseen, Kelan etuuskien hakemiseen, pankkitilin avaamiseen, työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumiseen ja muihin välttämättömien asioiden hoitamiseen haastateltavat olivat saaneet tietoa ja apua monelta eri taholta. Ne, jotka asuivat vastaanottokeskuksessa, olivat saaneet tietoa sitä kautta tai ystäviltaan. Yksityismajoituksessa asuvat saivat tietoa maahanmuuttajapalveluista, suomalaisilta ystävilta ja omankielisiltä ystävilta. Myös maistraatti ja poliisilaitos olivat ohjanneet ihmisiä eteenpäin ja kertoivat mitä asioita heidän tulee seuraavaksi hoitaa.

”Alussa tuntui tosi vaikealta, mutta sain apua suomalaisilta ystävilta ja vastaanottokeskuksesta.”

”Maahanmuuttajapalveluissa kulttuuriavustaja ja sosiaalityöntekijä on auttanut paljon ja kertonut asioista.”

”Yksi tuttu perhe vastaanottokeskuksesta, joka oli saanut oleskeluluvan jo puoli vuotta aikaisemmin, kertoi meille jonkin verran asioita.”

”Vastaanottokeskus auttoi maistraatissa asioimisessa mutta ei muussa. Suomalainen ystävä tuli mukaan Kelaan ja pankkiin.”

”Maistraatissa kerrottiin miten pitää edetä ja minne mennä seuraavaksi.”

”Kun asioin poliisilaitoksella, sain tiedon maahanmuuttajapalveluista.”

Porvoon vastaanottokeskus suljettiin marraskuussa 2016 ja asukkaat ohjattiin Pyhtään vastaanottokeskukseen. Suurin osa ei kuitenkaan siirtynyt Pyhtäälle vaan jäi Porvooseen yksityismajoitukseen joko vuokra-asuntoon tai suomalaisten ystävien luokse odottamaan päätöstä. Haastatelluista kaksi perhettä oli saanut myönteisen päätöksen oleskeluluvasta asuessaan vielä Porvoon vastaanottokeskuksessa ja yksi asuessaan Pyhtään vastaanottokeskuksessa. Vaikka pakolainen olisi siis oikeutettu kuntapaikkaan ja maahanmuuttajapalveluiden järjestämään asuntoon, oleskeluluvan saanut voi myös järjestää asunnon itse.

Näistä seitsemästä haastatelluista perheestä maahanmuuttajapalvelut järjesti vain yhdelle suoraan vastaanottokeskuksesta siirtyneelle asunnon, ja avusti yhden yksityismajoituksessa asuneen perheen kohdalla asunnon löytymisessä. Muut kaikki jo yksityismajoituksessa oleskeluluvan saamisen hetkellä asuvat perheet löysivät asunnon tai vaihtoivat asuntoa ystävien avustuksella. Oman asunto löytyi kaikkien perheiden kohdalla viimeistään muutaman kuukauden sisällä oleskeluluvan saamisesta. Haastateltavien vastausten perusteella oman vuokra-asunnon löytämisessä suomalaisilla ystävillä oli merkittävä rooli. Suomalaiset ystävät neuvoivat miten ja mistä asuntoa kannattaa etsiä.

”Löysin asunnon asunnonvälittäjän kautta ystäväperheen avustuksella. Mutta menin yksin asunnonvälittäjän luo. Ja sitä seuraava asunto löytyi Tori.fi -sivuston kautta.”

”Saimme maahanmuuttajapalveluiden sosiaalityöntekijältä tiedon eräästä asunnosta ja otimme sen.”

”Asunnon löytämisessä meitä auttoi yksi suomalainen ystävä sekä eräs arabiankielinen ystävä.”

”Suomalainen ystävä kertoi mistä voi etsiä asuntoja mutta siten löysimmekin ihan itse netin kautta asunnon. Se kävi ihan helposti.”

Huonekalujen ja kodinkoneiden hankkimiseen saatiin apua monelta eri taholta. Lähes kaikki saivat huonekaluja ja kuljetusapua Punaisen Ristin vapaaehtoisilta. Myös sekä suomalaiset ystävät, että omankielisen ystävät auttoivat huonekalujen löytämisessä ja kuljettamisessa.

”Suomalainen ystäväperheemme löysi meille pesukoneen, toinen ystävä haki sen autolla ja Punaisen Riston vapaaehtoinen tuli asentamaan sen.”

”Sain Punaiselta Ristiltä joitakin huonekaluja ja joitakin ostin itse.”

”Arabiankielinen ystävä on auttanut kalusteiden hankinnassa. Hän puhuu hyvin suomea”.

Asioimisessa eri viranomaisten kanssa tai kunnallisissa palveluissa kielitaidolla on luonnollisesti suuri merkitys. Osa haastatelluista osasi englantia ja se oli helpottanut asioimista. Haastatteluhetkellä kaikki eivät olleet vielä päässeet kotoutumiskoulutukseen vaan odottivat edelleen. Lisäksi monet, jotka jo olivat kotoutumiskoulutuksessa, olivat joutuneet odottamaan pääsyä sinne useita kuukausia, eräs henkilö jopa yhden vuoden. Vain yksi henkilö oli päässyt koulutukseen vain muutamien viikkojen jälkeen siitä, kun hän oli ollut suomen kielen lähtötason arvioinnissa. Vähäisestä kielen oppimisesta huolimatta vastaajat pyrkivät kuitenkin käyttämään mahdollisimman paljon suomen kieltä asioidessaan viranomaistahojen, vuokranantajan ja muiden tahojen kanssa. Joidenkin perheiden lapset olivat oppineet suomea jo melko hyvin ja pystyivät auttamaan vanhempiaan. Maahanmuuttajapalveluissa arabiankieliset saivat omankielistä neuvontaa ja tarvittaessa muun kielisille järjestettiin tulkkipalveluita. Kelan päätösten ja muiden postissa tulevien kirjeiden lukemiseen ja ymmärtämiseen haastateltavat käyttivät erilaisia apukeinoja. Suomenkielisen tekstin ymmärtämisessä apuna käytettiin Google Translate- sivustoa tai neuvoa kysyttiin suomea paremmin osaavilta lapsilta ja suomalaisilta ystäviltä. Myös tulkkipalveluita esimerkiksi Kelassa on osattu pyytää.

”Suomalainen ystävä on auttanut meitä paljon, emme osanneet paljoa suomea, emme päässeet suomen kielen kurssille heti.”

”Olen oppinut suomea juttelemalla ihmisten kanssa.”

”Koitan kommunikoida suomeksi, jos en ymmärrä käytän Google Translate’ a.”

”Ensimmäisen kerran kun kävin Kelassa, siellä oli omasta pyynnöstäni tulkki, mutta sen jälkeen olen itsenäisesti pystynyt hoitamaan asioita Kelan kanssa.”

Lasten päivähoidosta ja koulusta kysyttäessä haastatelluista suurin osa vastasi, että lasten päivähoitopaikka järjestyi maahanmuuttajapalveluiden avustuksella. Aikana, jolloin perheet asuivat vastaanottokeskuksessa, kouluikäiset lapset kävivät koulua mutta vastaanottokeskuksesta pois muuttaessa koulu saattoi vaihtua. Koulun vaihtamiseen tai koulun aloittamiseen liittyvissä asioissa vastaajat olivat saaneet apua joko vastaanottokeskuksesta, koulusta tai maahanmuuttajapalveluista.

Kuntaan siirtymisen alkuaikoina lähes kaikki vastaajat olivat tarvinneet apua ajan varaamisessa lääkäriin tai hammaslääkäriin. Jotkut heistä olivat pyytäneet suomalaista ystävää soittamaan tai he pysyivät apua maahanmuuttajapalveluista. Haastattelujen hetkellä lähes kaikki vastaajat kuitenkin kertoivat varaavansa ajan itse joko puhelimitse suomeksi tai englanniksi

tai menemällä paikanpäälle terveyskeskuksen kansliaan. Yhdessä perheessä suomea hyvin osaavat jo isommat lapset varaavat soittamalla ajan.

”Alussa suomalainen ystävä on auttanut mutta nyt menen itse paikanpäälle terveyskeskuksen kansliaan ja varaan itse ajan.”

”Yksi suomalainen ystävä soittaa puolestani, olen itse yrittänyt kerran soittaa.”

”Ensimmäisellä kerralla sain apua maahanmuuttajapalveluista mutta nyt osaan itse soittaa ja varata ajan.”

Kahta perhettä lukuun ottamatta kaikilla perheillä oli oma auto. Auton hankkimiseen hyvin pian oleskeluluvan saamisen jälkeen vaikutti varmasti se, että haastateltavat osasivat jo liikua kaupungissa ja hahmottivat kaupungin. Auton hankinnassa oli turvauduttu joko suomalaisten ystävien tai omankielisten Suomessa pidempään asuneiden ystävien apuun.

”Yritimme ensin löytää auton Tori.fi- sivustolta mutta sitten meitä neuvottiin ostamaan se liikkeestä ja suomalainen ystäväperhe oli siellä mukana auttamassa.”

”Kauemmin Suomessa asuneet irakilaiset ystävät soittelivat puolestani autoista ja löysivät meille auton.”

Kysyttäessä kokemuksista maahanmuuttajapalveluiden tarjoamista palveluista kaikki kertoivat käyttäneensä maahanmuuttajapalveluiden alkuvastaanoton ja sosiaaliohjauksen sekä sosiaalityön palveluita. Suurin osa vastaajista myös kertoi olevansa tyytyväisiä saamaansa palveluun. Yksi vastaajista koki kuitenkin kaipaavansa lisää tietoa. Maahanmuuttajapalveluista vastaajat kertoivat saaneensa monenlaista apua. Eniten apua oli tarvittu Kelan etuuksien hakemiseen ja Kelan päätösten tulkitsemiseen. Moni heistä kertoi myös maahanmuuttajapalveluiden järjestäneet heidän lastensa päivähoidon liittyviä asioita. Arabiankieliset olivat hyötynneet paljon omankielisen kulttuuriavustajan neuvonnasta ja ohjauksesta.

”Omasta mielestäni en kaipaa mitään lisää ja elämämme on sen verran kiireistä, että yritämme selvitä itse asioiden hoidosta. Mutta aina kun olen tullut ja asioinut täällä, olen saanut hyvää palvelua.”

”Jos minulla on kysyttävää, tulen maahanmuuttajapalveluihin kysymään, saan sieltä tukea. Ei tunnu siltä, että mitään tietoa puuttuisi. Kelan etuuksista haluaisin lisää tietoa ja olen ollut siellä ja he ovat selittäneet asioita.”

”Ehdotan, että kun henkilö saa oleskeluluvan hänelle pidettäisiin infotilaisuus. Kuulen edelleen uusia asioita joista en tiennyt. Tuntuu että minulta on puuttunut tietoa.”

Porvoossa maahanmuuttajapalveluiden alkuvaiheen kotouttamistyöhön kuuluva Paras alku Porvoossa kurssi on kuukauden mittainen kurssi uusille tulijoille ja sen aikana tutustutaan Porvoon palveluihin ja suomen kieleen. Suurin osa oli osallistunut kurssilla ja oli kokenut sen hyödylliseksi. Jokunen kuitenkin koki jo tietäneensä siellä kerrotut asiat.

”Olimme kyllä kurssilla, mutta olimme oppineet niistä asioista jo vastaanottokeskuksessa ja olemme kuulleet tärkeitä asioita myös sukulaisilta jotka ovat asuneet Suomessa pidempään.”

”Opimme siellä paljon tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta.”

”Opin siellä paljon asioita, esimerkiksi Kelasta.”

Kysyessäni avun pyytämisestä yleisesti haastateltavista kaksi vastasi pyytävänsä apua vain aivan välttämättömiin asioihin, he eivät pyydä apua mielellään. Kolme vastasi, ettei avun pyytäminen ole vaikeaa. Yksi vastasi että maahanmuuttajapalveluilta avun pyytäminen tuntuu helpolta, mutta ystäviltä vaikeammalta. Suurin osa haastateltavista vastasi saaneensa eniten apua suomalaisilta ystäviltään. Jotkut perheet kertoivat myös omankielisten ja kauemmin Suomessa asuvien ystävien auttaneen heitä paljon.

”Jos tarvitsen apua ja tiedän että joku pystyy auttamaan, pyydän kyllä apua, se ei ole vaikeaa.”

”En ole pyytänyt paljon apua keneltäkään, vain pakollisiin asioihin.”

”Arabiankielinen Porvoossa asuva ystävä on auttanut tosi paljon.”

”Vastaanottokeskuksen avusta oli paljon apua alussa, suomalaisesta ystäväperheestä ja maahanmuuttajapalveluista myös.”

”Suomalaisista ystäväperheistä on ollut todella paljon apua, he ovat olleet kuin enkeleitä.”

9 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyöni tutkimusongelmana oli saada selville mihin asioihin ja keneltä itsenäisesti kuntaan saapuvat pakolaiset olivat tarvinneet ja saaneet tukea kotoutumisensa alkuvaiheessa

sekä arvioida mikä merkitys tällä saadulla tuella on ollut kotoutumiseen. Lisäksi pyrin selvittämään, oliko heillä asiakkaina kehittämisehdotuksia maahanmuuttajapalveluiden palveluita kohtaan.

Vastaanottokeskuksessa opituilla tiedoilla ja taidoilla oli tulosten perusteella merkitystä varsinaisen kotoutumisen alkaessa. Vaikka oleskeluluvan saaminen on epävarmaa, turvapaikanhakija haluaa silti jo turvapaikkaprosessin aikana oppia suomalaisesta yhteiskunnasta. Vastaanottokeskuksessa odotusajan viettäneet oppivat tietoja ja taitoja joista oli hyötyä kuntaan siirryttäessä. Vaikka he eivät tienneet etukäteen, miten esimerkiksi rekisteröityä maistraattiin tai miten hakea Kelan etuuksia, he kuitenkin osasivat jo liikkua kaupungissa, olivat luoneet hyödyllisiä kontakteja paikallisiin ja tunsivat jo suomalaisten tapoja ja yhteiskunnan sääntöjä. Tämä helpotti asioiden järjestämistä kuntaan siirryttäessä. Joidenkin vastaajien mielestä vastaanottokeskuksessa vietetyssä ajassa positiivista oli juuri se, että siellä opittiin tarpeellisia asioita, joista oli hyötyä myöhemmin kuntaan siirryttäessä. Myös suomen kielen oppiminen jo vastaanottokeskuksessa koettiin tärkeäksi taidoksi. Jonkinasteista kotoutumista oli siis monien kohdalla tapahtunut jo vastaanottokeskuksessa.

Tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, suomalaisista tavoista ja kulttuurista on siis hyödyllistä jakaa heti turvapaikkaprosessin alussa. Oulussa maahanmuuttajatyössä (ESIKOTO 2016) ollaan todettu, että onnistunut esikotouttaminen tuo kustannussäästöjä, kun myönteisen turvapaikkapäätöksen saaneet henkilöt siirtyvät kuntaan varsinaiseen kotouttamisvaiheeseen. Oulussa koetaan, että turvapaikanhakijat hankkivat yhteiskuntaan integroitumiseen vaadittavaa tietotaitoa jo vastaanottokeskuksessa ja heillä on paremmat valmiudet hyvään kotoutumiseen. Oman työni kohdalla samaan tulokseen pääseminen vaatisi jonkinlaisen vertailun tekemistä kiintiöpakolaisten ja turvapaikkaprosessin kautta oleskeluluvan kautta kuntaan saapuneiden kokemuksen välillä. Koen kuitenkin, että työni tulokset puoltavat sen puolesta, että turvapaikanhakijoilla saattaa olla varsin hyvät mahdollisuudet kotoutumiseen juuri vastaanottokeskuksessa opitun tietotaidon johdosta.

Muutto toiseen maahan on aina stressiä aiheuttava elämänmuutos. Stressi on luonnollisesti suurempi, jos muuttajat eivät osaa maan kieltä eivätkä tunne maassa asuvia ihmisiä. (Säävälä 2011, 11.) Verrattuna toiseen pakolaisryhmään eli kiintiöpakolaisiin, jotka saapuvat kuntaan suoraan pakolaisleiriltä, turvapaikkaprosessin kautta kuntaan siirtyneiden lähtöasetelma on kotoutumisen alkuvaiheessa melko erilainen. Pitkän Suomessa vietetyn odotusajan vuoksi turvapaikanhakijoilla oli kertynyt tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja he olivat solmineet ystävyysuhteita paikallisiin omankielisiin sekä suomalaisiin. Kiintiöpakolaisilla puolestaan ei ole minkäänlaista tukiverkostoa tullessaan kuntaan vaan ovat enemmän riippuvaisia maahanmuuttajapalveluiden palveluista. Kiintiöpakolaiset eivät myöskään tunne paikkakuntaa eivätkä luonnollisesti osaa liikkua itsenäisesti kaupungissa. He tarvitsevat enemmän konkreet-

tista tukea arkipäiväisiin rutiineihin. Porvoon vastaanottokeskuksessa asuneet turvapaikanhakijat puolestaan tunsivat jo kaupungin melko hyvin saadessaan oleskeluluvan. Alkuvaiheen asioiden hoitaminen eli esimerkiksi eri virastoissa asioiminen oli helpompaa heille kuin niille paikolaisille, joille ympäristö on täysin vieras.

Tulosten mukaan näyttää siltä, että paikalliseen kantaväestöön tutustuminen oli vastaanottokeskuksessa suhteellisen helppoa. Kaikki haastateltavat olivat saaneet kontakteja suomalaisiin vastaanottokeskuksessa asuessaan. Kaikista merkityksellisimmäksi vastaanottokeskuksessa tapahtuneesta toiminnasta nousi mielestäni ystäväperhetoiminta. Jo vastaanottokeskuksessa solmituista ystävyyssuhteista on ollut paljon hyötyä oleskeluluvan saamisenkin jälkeen. Suomalaiset ystäväperheet olivat jo tuttuja, heihin pystyi luottamaan ja heiltä sai apua pyytämättäkin. Heidän apunsa koettiin tärkeäksi. Heiltä saatiin sekä tiedollista apua että konkreettista apua. Konkreettisen avun tarve oli suuri juuri kuntaan siirtymisen aikaan. Ja silloin jo olemassa olevat suomalaiset ystävät, jotka tunsivat palvelujärjestelmän ja paikalliset toimijat, olivat merkittävä avunlähde. Kieleen ja kommunikointiin liittyviä ongelmia suomalaisten ystävien kanssa ei mainittu. Osa haastateltavista osasi toki englantia, mikä helpotti kanssakäymistä. Uskon että suomalaisten ystävien tietoa ja apua esimerkiksi viranomaisten kanssa asioimiseen käytettiin sen vuoksi, että suomalaisten uskottiin tuntevan asian parhaiten.

Myös Kirkkalan (2017, 31-32) opinnäytetyössä todetaan vastaanottokeskuksessa järjestetyn ystäväperhetoiminnan olleen turvapaikanhakijoille mieluista. Turvapaikanhakijat olisivat toivoneet myös muille kuin perheille järjestettyä ystävätoimintaa, mutta sellaiseen toimintaan ei ollut resursseja. Kirkkalan mielestä kantaväestön ja turvapaikanhakijoiden välistä vuorovaikutusta tulisi edistää koska se vähentää ennakkoluuloja puolin ja toisin.

Jotkut perheet jopa asuivat ystäväperheidensä luona vastaanottokeskuksen sulkeutumisen jälkeen. Tämä kertoo molemminpuolisesta vahvasta luottamuksesta. Järjestetyllä ystäväperhetoiminnalla on siis merkitystä ja sen vaikutukset turvapaikanhakijan ja myöhemmin uuden kuntalaisen sopeutumiseen Suomeen ja paikkakunnalle ovat merkittävät. Mielestäni tämä vuorovaikutus turvapaikanhakijoiden ja paikallisten kesken Porvoossa kertoo omalta osaltaan myös kantaväestön asenteista erilaisuutta kohtaan. Edellytykset kaksisuuntaiselle kotoutumiselle ovat hyvät silloin, kun yhteiskunnan enemmistö on vastaanottavainen uusille kulttuuri-kohtaamisille (Alitolppa-Niitamo & Säävälä 2013, 7).

Jos uudelle tulijalle ei tarjota riittävästi tietoa ja ohjausta, uuteen maahan asettuminen voi aiheuttaa toivottomuutta ja stressiä. Riittävän tuen avulla henkilö voi kuitenkin ottaa aktiivisen roolin vaikuttaen itse oman arkensa realiteetteihin. (Alitolppa-Niitamo 2005, 37,39.) Jotkut haastatelluista kertoivat kokeneensa avuttomuutta koska eivät tienneet mitä heidän tulee tehdä kuntaan siirtymisen vaiheessa. He kuitenkin saivat apua ja neuvontaa eri tahoilta.

Kaikki haastateltavat olivat saaneet apua kuntaan siirtymisen vaiheessa. Kukaan heistä ei ker-
tonut selvinneensä täysin yksin. Riittävän tuen saaminen kotoutumisen alkuvaiheessa on tär-
keää. Vaikka kaikki saivat apua eri tahoilta, osan vastauksista kävi ilmi myös pyrkimys mah-
dollisimman itsenäiseen selviytymiseen käytännön asioissa ja viranomaisasioiden hoitami-
nessa. Apua pyydettiin vasta kun omat taidot ja tiedot eivät riittäneet. Kielitaidottomuus ja
yhteiskunnan rakenteiden ja palveluiden tuntemuksen puute ovat suuri haaste kotoutumisen
alkuvaiheessa.

Oma opinnäytetyöni pyrki selvittämään pakolaisen kokemuksia siinä nivelvaiheessa, kun oles-
keluluvan turvapaikansaaja saanut siirtyä kuntalaiseksi. Tuija Kirkkala (2017, 32) kirjoittaa
opinnäytetyönsä johtopäätöksissä, että moni turvapaikanhakija kokee jäävänsä yksin siinä vai-
heessa, kun vastaanottokeskuksen palvelut loppuvat ja hän siirtyy kuntaan. Oman opinnäyte-
työni tulosten perusteilla kukaan haastatelluista ei kokenut jääneensä yksin, vaan saivat apua
joko vastaanottokeskuksesta tai suomalaisilta ystäviltä tai maahanmuuttajapalveluista. Suo-
malaiset ystävät toimivat ikään kuin linkkinä eri viranomaisten välillä.

Kotoutumisen onnistumisessa kielellinen yhdenvertaisuus on merkittävä seikka, joten palve-
luiden saaminen ja niiden käytön oppiminen vaativat aina riittävää tulkkausta (Turtiainen
2013, 194). Porvoossa rohkaistaankin eri viranomaisia käyttämään tulkkeja, jotta uusien tuli-
joiden asioiminen onnistuisi yhteisen kielen puuttumisesta huolimatta (Ohjelma maahanmuut-
tajien kotoutumisen edistämiseksi 2018, 17). Vain yksi haastatelluista kertoi lukeneensa tie-
toja esimerkiksi sosiaalietuuksista Kelan englanninkielisiltä internet -sivuilta. Suomessa palve-
lujärjestelmän rakentuminen kirjallisen informaation varaan asettaa haasteita henkilöille
jotka eivät osaa käyttää tietokoneita tai osaa suomea tai englantia. Haastateltavilla oli koke-
muksia sekä omankielisen kulttuuriavustajan palveluista maahanmuuttajapalveluissa, että
tulkkipalveluista eri viranomaisten kanssa asioidessa.

Tulkit, joita kotoutujat kohtaavat (esimerkiksi maahanmuuttajapalveluissa), ovat Kokkosen
(2010,199) väitöskirjan mukaan tärkeitä sosiaalisen tuen lähteitä. Heiltä saadaan apua uuteen
ympäristöön ja yhteiskuntaan liittyvissä käytännön asioissa. Tulkkien lisäksi muita heikkoja
suhteita edustavia ovat muun muassa opettajat, kurssikaverit ja muut viranomaiset. Vaikka
heikkoja suhteita ei yleisesti pidetä merkityksellisinä, ovat ne Kokkosen mielestä kuitenkin
merkittäviä suhteita sosiaalisen tuen ja uuteen ympäristöön kiinnittymisen kannalta. Myös
oman opinnäytetyöni tulokset antavat viitteitä siitä, että esimerkiksi maahanmuuttajapalve-
luiden omankielinen kulttuuriavustaja edusti tärkeitä heikkoja suhteita arabiankielisille haas-
tateltaville. Tulosten perusteella maahanmuuttajapalveluiden omankielinen ohjaus ja neu-
vonta sekä joustava asiakaspalvelu ilman ajanvarausta osoittautui merkittäväksi kotoutumista
edistäväksi toiminnaksi.

Merkittäviä neuvonantajia ja auttajia olivat myös omankieliset kontaktit. Moni haastatelluista oli tutustunut jo vastaanottokeskuksessa omankielisiin turvapaikanhakijoihin. Kokkosen (2010, 84) väitöskirjan tulosten mukaan samankaltaisia kokemuksia kokeneet haluavat auttaa toisiaan. Myös avun vastaanottaminen koettiin helpommaksi heiltä, jotka olivat käyneet samoja kokemuksia. Erityisesti oman etnisen taustan ja kulttuurisen ryhmän edustajilta saatiin paljon tukea. Oman opinnäytetyöni tulokset osoittavat samoin omankielisten henkilöiden avun merkityksellisyyden. Apua saatiin omankielisiltä tutuilta ihmisiltä, jotka olivat asuneet samassa vastaanottokeskuksessa ja saaneet oleskeluluvan aikaisemmin kuin itse tai omankielisiltä ystäviltä jotka olivat asuneet jo vuosia Suomessa.

Kuitenkin myös etnisten rajojen ylittävät verkostot ovat tärkeitä ja niiden avulla voidaan saada sellaista tietoa ja tukea jota oma etninen saman kielinen verkosto ei pysty tarjoamaan. Vaikka omat sukulaiset ja omankieliset ystävät olisivat halukkaita auttamaan uutta tulijaa, heillä ei välttämättä ole sen enempää tietoa esimerkiksi paikallisista toimintatavoista tai palveluista, kuin henkilöllä itselläkään. (Liebkind & Mannila & Jasinskaja-Lahtil & Jaakkola & Kyntäjä & Reuter, 2004, 88, 99.)

Lapsiperheissä, jossa lapset yleensä oppivat vanhempiaan nopeammin suomen kielen on nähtävissä usein vastuusetelman vinoutumista eli paremmin kieltä osaava lapsi voi joutua hoitamaan vanhemman puolesta asioita (Schubert 2013, 64-65, 67-68, 71). Tätä ilmiötä kutsutaan eritahtiseksi kotoutumiseksi (Säävälä 2011, 60). Oman perheen sisäinen apu oli merkittävää haastatelluissa perheissä, jossa oli jo aikuisia tai teini-ikäisiä vanhempiaan paremmin suomea osaavia lapsia. En koe, että tämä olisi haastateltavien perheiden osalta ollut ongelma, koska kyse oli jo perheen isommista lapsista, joiden kielen osaamista hyödynnettiin. Omien sukulaisten apua korosti vain yksi haastateltava. Tämä johtunee siitä, ettei monellakaan vastaajista ollut sukulaisia paikkakunnalla tai Suomessa oman perheensä lisäksi.

Heikkojen ja vahvojen vuorovaikutussuhteiden avulla saatu apu jakautuu vastaajien kohdalla mielestäni melko tasapainoisesti. Ystäväävun rinnalla tulee olla palvelujärjestelmä, joka takaa sen, että kaikilla uusilla tulijoilla mahdollisuudet saada tukea ja apua tarvitessaan. Viranomaisverkoston lisäksi myös oma sosiaalinen verkosto on tärkeässä asemassa kotoutumisen edistäjänä.

Haastatelluista lähes kaikki olivat jo aloittaneet kotoutumiskoulutuksen. He olivat kuitenkin joutuneet odottamaan yllättävän kauan sinne pääsyä, keskimäärin puoli vuotta. Kielen avulla voi luoda yhteyksiä muihin ihmisiin hankkia tietoja ja taitoja, joten se onkin yksi keskeisimmistä kotoutumisen työkaluista (Nissilä & Kuparinen 2011, 30). Sen vuoksi nopea pääsy kotoutumiskoulutukseen ja siten myös kielen opiskeluun olisi ensiarvoisen tärkeää.

Kotoutumiskoulutus sisältää myös arjen taitojen opettelua yhdistettynä kielen oppimiseen. Opintojen aikana tutustutaan arkielämän tilanteisiin kuten asiointiin julkisissa palveluissa tai

asumiseen liittyviin asioihin. (Lampia & Sergejeff 2011, 47.) Jos kotoutumiskoulutukseen kuitenkin päästään vasta noin puolen vuoden odottelun jälkeen, kuten haastateltavien kohdalla oli käynyt, uuden tulijan on opeteltava nämä asiat ja niihin liittyvät kielelliset ilmaisut itsenäisesti tai jonkun muun tahon avustuksella.

Pelkkä kotoutumiskoulutus ei kuitenkaan riitä. Jokaisen, joka kohtaa maahan muuttaneita, toimintatavoilla ja asenteilla onkin vaikutusta millaiseksi kotoutujan kielenoppimisprosessi ja kotoutuminen muotoutuu. Kielitaidon kehittyminen voidaan nähdä yhteisöllisenä prosessina, joka tarkoittaa sitä, että kotoutujan kielitaidon kehittyminen vaatii kontakteja suomenkielisiin. Kielen osaamisen myötä kotoutujalle avautuu ovia sosiaalsiin suhteisiin, koulutukseen ja myöhemmin työelämään. (Latomaa & Pöyhönen & Suni & Tarnanen, 2013, 164, 181,183). Moni haastatteluun osallistuneista kertoi oppivansa suomea suomalaisten kanssa jutellessa. Tulosten perusteella haastatelluilla on hyviä mahdollisuuksia harjoitella suomen kieltä suomalaisten ystäviensä kanssa. Se miten tämä mahdollisuus näkyy kielen oppimisena pitkällä tähtäimellä olisi myös mielenkiintoinen tutkimuskohde.

Viimeiseen tutkimuskysymykseen eli ”millaisia kehittämisehdotuksia heillä on asiakkaina maahanmuuttajapalveluiden palveluita kohtaan” en kyseisen aineiston avulla juurikaan saanut vastauksia. Haastattelujen perusteella vaikutti siltä, että vastaajat olivat saaneet hyvää ja monipuolista palvelua maahanmuuttajapalveluista. Arabiankieliset asiakkaat olivat hyötöneet paljon omankielisen kulttuuriavustajan neuvonnasta ja ohjeuksesta. Yksi asiakas kuitenkin toivoi infotilaisuutta kuntaan siirtyessä. Se antaa viitteitä siitä, että informaation jakamiseen tulisi siis panostaa entistä enemmän. Epäilen että haastateltavat eivät välttämättä uskaltaneet kertoa ajatuksiaan vapaasti koska haastattelijana oli maahanmuuttajapalveluiden työntekijä. Jos haastattelija olisi ollut ulkopuolinen tai jos kysymyksiin maahanmuuttajapalveluita kohtaan olisi voinut vastata anonyymisti esimerkiksi palautelaatikkoon, tulokset olisivat voineet olla erilaiset.

Vaikka aineiston keruu sujui ongelmitta, koin kuitenkin, että tulkin käyttäminen haastateluissa heikensi hieman aineiston laatua. Tulkatusta keskustelusta ei välity samoja vivahteita kuin suorassa keskustelussa. Luonnollinen vuorovaikutus haastattelijan ja haastateltavan välillä muuttaa muotoaan (Miettinen & Jokinen & Mikkonen 2013, 185). Myös tulkin ammattitaito ja suomen kielen taso vaikuttavat aineiston laatuun. Haastateltavat käyttävät esimerkiksi sanaa ystävä tai kaveri tulkin kääntämänä monissa yhteyksissä. On kuitenkin vaikea tietää, tarkoittivatko sanalla tuttavaa vai oikeasti läheistä ystävää. Suomalaisista, heitä auttaneista henkilöistä ja omankielisistä, käytettiin yleensä sanaa ystävä. En pysty määrittelemään varmuudella kuuluvatko nämä ystäviksi kutsutut heikkoihin vai vahvoin vuorovaikutussuhteisiin. Se olisi vaatinut haastattelutilanteessa täsmentäviä kysymyksiä ja suomenkielisten sanojen merkityksien selittämisen. Myös Kokkonen (2010,90) pohtii väistökirjassaan ystävä -termin

ongelmallisuutta. Määritelmät ystävydestä voivat vaihdella kielestä ja puhujasta riippuen. Hänen havaintojensa perusteella ystävyteen kuitenkin liitettiin luottamus ja sosiaalinen tuki.

Toisaalta haastattelut tulkin avustuksella oli mielestäni kuitenkin paras keino saada aineisto kerätyksi. Toinen puute oli se, että vaikka olin lähettänyt haastattelukutsut perhekohtaisesti, useammissa tapauksissa paikalle saapui vain toinen puolisoista. En siis aina saanut tietoa molempien puolisoitten kokemuksista. Aineistoa purkaessani, huomasin myös, että olisin kaivannut joihinkin vastauksiin lisätietoa. Olisin myös voinut muotoilla jotkut kysymykset hieman toisin. Uusi, syventävä haastattelukierros keskittyen vain tiettyihin teemoihin olisi varmasti parantanut aineiston laatua. Aika- ja resurssipulan takia en kuitenkaan voinut toteuttaa uutta haastattelukierrosta.

Jatkotutkimusaiheena olisi kiinnostavaa kartoittaa, miten haastateltavien perheiden tiedon ja avun tarve muotoutuu ajan kuluessa, kotoutumisprosessin edetessä ja ovatko tärkeimmät neuvonantajat edelleen samat kuin kuntaan siirtymisen hetkellä. Kiinnostavaa olisi tutkia myös sitä, ovatko suomalaiset ystävät tärkeitä ja hyödyllisiä kontakteja siinä vaiheessa, kun kotoutumiskoulutus on ohi ja kotoutujan tavoitteena on siirtyä vähitellen työelämään. Kontaktit kantaväestön kanssa ovat tutkimusten mukaan muita kontakteja hyödyllisempiä työmarkkinoilla. Suomalaiset tuntevat suomalaisen yhteiskunnan parhaiten ja voivat välittää tietoa vapaista työpaikoista paremmin kuin esimerkiksi toiset maahanmuuttajat (Forsander 2013, 235).

Lähteet

Painetut

Aaltio, E. 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus.

Alitolppa-Niitamo, A. & Säävälä., M. 2013. Johdattelua kirjan teemoihin. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M.(toim.) Olemme muuttaneet -ja kotoudumme. Helsinki: Väestöliitto ry, 5-12.

Alitolppa-Niitamo, A. 2005. Maahanmuuttajataustaiset perheet ja hyvinvoinnin edellytykset. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Söderling, I. & Fågel, S.(toim.) Olemme muuttaneet. Helsinki: Väestöliitto, 37-52.

Alitolppa-Niitamo, A., Moallin, M. & Novitsky, A. 2005. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Söderling, I. & Fågel, S.(toim.) Olemme muuttaneet. Helsinki: Väestöliitto ry. Välittävä perheytyö -kokemuksia ja ajatuksia Väestöliiton Kotipuu-projektista, 84-95.

Forsander, A. 2013. Maahanmuuttajien sijoittuminen työelämään. Teoksessa Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä. (toim.) Muuttajat. Helsinki: Gaudeamus, 220- 244.

Gothóni, R. & Siirto, U. 2016. Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus.

Hansen, S. & Holm., H. 2016. Kun kuntaan tulee pakolaisia. Teoksessa Gothóni, R. & Siirto, U.(toim.) Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus, 159- 187.

Hammar, S. & Katisko, M. 2016. Pakolaisesta täysvaltaiseksi asukkaaksi. Teoksessa Gothóni, R. & Siirto, U.(toim.) Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus, 213- 229.

Hiltunen, S. 2012. Monikulttuurisuus Euroopan reunamailla. Teoksessa Hiltunen, S. (toim.). 2012. Maahanmuuttajan matka suomalaiseen yhteiskuntaan. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, 9-19.

Himanen, M. & Könönen, J. 2010. Maahanmuuttopoliittinen sanasto. Vantaa: Into Kustannus.

Hyvärinen. M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander P. & Ruusuvoori, J. (toim.). Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 11-45.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen yliopistopaino- Juvenes Print.

Kirkkala, T. 2017. Kotouttavien toimenpiteiden merkitys turvapaikanhakijoille vastaanotto-keskuksessa. Opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu. Hyvinkää.

Kokkonen, L. 2010. Pakolaisten vuorovaikutussuhteet. Keski-Suomeen muuttaneiden pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteistaan ja kiinnittymisestään uuteen sosiaaliseen ympäristöön. Jyväskylän yliopisto: Humanistinen tiedekunta.

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Kohti monimuotoisuuden haltuunottoa - suunnistusmerkkejä matkalla tulevaan. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS- kustannus, 174-190.

Kuoppamäki, S-M. 2011. Poliisin ja Rajavartiolaitoksen turvapaikkamenettelyt ja viranomaisyhteistyö. Raja -ja merivartiokoulu.

Kuosma, T. 2016. Turvapaikka ja pakolaisasema. Kemi: Tapio Kuosma and Nordbooks.

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (2011/746).

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010

Lampila, A. & Sergejeff, K. 2011. Arjen taidot. Teoksessa Kivisek, K. & Mentula, H. & Nissilä, L. (toim.) Opas aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutukseen. Opetushallitus. Juvenes Print.

Latomaa, S., Pöyhönen, S., Suni, M. & Tarnanen, M. 2013. Teoksessa Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä. (toim.) Muuttajat. Helsinki: Gaudeamus, 163-183.

Leinonen, M., Otonkorpi-Lehtoranta, K. & Heiskanen T. 2017. Kyselyhaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 87-110.

Liebkind, K. 2000. Monikulttuurinen Suomi. Etniset suhteet tutkimuksen valossa. Helsinki: Gaudeamus.

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

Maahanmuuttoviraston ohje vastaanotto- ja käyttörahasta. 2011. Maahanmuuttovirasto. Asia- kirja.

Makkonen, T. & Koskenniemi, E. 2013. Muuttoliikkeen ja maahanmuuttajien aseman oikeudellinen säätely. Teoksessa Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä. (toim.) Muuttajat. Helsinki: Gaudeamus, 55- 80.

Malin, M. & Anis, M. 2013. Maahanmuuttajat hyvinvointivaltiossa. Teoksessa Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä. (toim.) Muuttajat. Helsinki: Gaudeamus, 141-159.

Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä, M. 2013. Johdanto: Suomi muuttuu kun Suomeen muutetaan. Teoksessa Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä. (toim.) Muuttajat. Helsinki: Gaudeamus, 13-19.

Miettinen, J., Jokinen, R. & Mikkonen, M. 2013. Monikulttuurinen ohjaus turvapaikanhaki-joiden vastaanottokeskuksessa - työskentelyä välitilassa. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS- kustannus, 174-190.

Mikkola, L. 2006. Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa. Jyväskylä: University of Jyväskylä.

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

Mäkisalo-Ropponen, M. 2012. Tavoitteena kotoutuminen - Valtion kotouttamisohjelman 2015-2015 painopistealueita. Teoksessa Hiltunen, S. (toim.) Maahanmuuttajan matka suomalaiseen yhteiskuntaan. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, 21-29.

Möttönen, S. & Niemelä, J. 2005. Kunta ja kolmas sektori, yhteistyön uudet muodot. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Nissilä, L. & Kuparinen, K. 2011. Suomen kielen opetus kotoutumiskoulutuksessa. Teoksessa Kivisek, K., Mentula, H. & Nissilä, L. (toim.) Opas aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutukseen. Opetushallitus.

Ohjelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi. Päivitys 2013-2017. Porvoo.

Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 77/1968

Pehkonen, A. 2006. Maahanmuuttajan kotikunta. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätö.

Puukari, A. & Korhonen, V. 2013. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus, 12-31.

Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. 2017. Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vas-tapaino, 413-425.

Rasinkangas, J. 2013. Maahanmuuttajien asuminen ja alueellinen sijoittuminen. Teoksessa Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä. (toim.) Muuttajat. Helsinki: Gaudeamus, 123- 140.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 427-442.

Schubert, C. 2013. Kotoutumisen psykologiaa. Teoksessa Alitolppa-Niitamo. A., Fågel, S. & Säävälä, M. Olemme muuttaneet -ja kotoudumme. Helsinki: Väestöliitto, 63-77.

Siirto, U. & Laihia, M-L. 2016. Teoksessa Gothóni, R. & Siirto, U. (toim.) Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus, 113- 136.

Säävälä, M. 2011. Perheet muuttoliikkeessä, perustietoa maahan muuttaneiden kohtaamiseen. Helsinki: Väestöliitto.

Talvinen, P. & Nylund. M. 2008. Kotouttavan yhteisösosiaalityön yhteistoiminnallisuus. Teoksessa Yhteisöt ja sosiaalityö, kansalaisen vai asiakkaan asialla (toim.). Juva: WS Bookwell.

Tarvainen, L. 2016. Pakolaispolitiikka ja lainsäädäntö pääpiireittäin - näkökulmana haavoittuvuus. Teoksessa Gothóni, R. & Siirto, U. (toim.) Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus, 59-75.

Tuomi, J. 2008. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turtiainen, K. 2013. Maahanmuuttajien vastaanotto ja kotouttaminen kunnissa. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus, 191-205.

Ulkomaalaislaki (301/2004)

Sähköiset

Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteet 2012. Opetushallitus. Viitattu 8.4.2018. http://www.oph.fi/download/139342_aikuisten_maahanmuuttajien_kotoutumiskoulutuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2012.pdf

Arki vastaanottokeskuksessa. 2018. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 22.4.2018. <http://migri.fi/arki-vastaanottokeskuksessa>

ESIKOTO Esikotouttamisen kehityshanke Pohjois-Pohjanmaalla.2016. Oulun kaupunki. Viitattu 5.11.2017. <https://www.oukapalvelut.fi/kehittamishankkeet/Hankekortti1.asp?ID=684>

Global Trends. 2017. UNCHR. <http://www.unhcr.org/statistics/unhcrstats/5943e8a34/global-trends-forced-displacement-2016.html>

Helsingin kaupunki 2015. Maahanmuutto- ja kotoutumisasioiden neuvottelukunnan muistio 29.10.2015. <https://www.hel.fi/static/kanslia/elo/muistio-mako-29102015.pdf>

Humanitaarista suojelua ei myönnetä enää, uudet maalinjaukset Afganistanista, Irakista ja Somaliasta. 2016. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 8.4.2018. https://migri.fi/artikkeli/-/asset_publisher/humanitaarista-suojelua-ei-myonneta-ena-uudet-maalinjaukset-afganistanista-irakista-ja-somaliasta

Järjestöjen monipuolinen toiminta tukee maahanmuuttajien kotoutumista. Kotouttaminen.fi. Viitattu 5.11.2017. <http://kotouttaminen.fi/jarjestojen-tuki>

Kirkkala, T. 2017. Kotouttavien toimenpiteiden merkitys turvapaikanhakijoille vastaanotto-keskuksessa. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Hyvinkää.

Kotoutumiskoulutus Edupoli. Porvoo. Pdf-esite.

Kunnan kotouttamissuunnitelma. 2018. Kotouttaminen.fi. Viitattu 22.4.2018. <http://kotouttaminen.fi/kunnan-kotouttamisohjelma>

Kuntapaikoista sopiminen. 2018. Kotouttaminen.fi. Viitattu 10.3.2018. <http://kotouttaminen.fi/kuntapaikoista-sopiminen>

Milloin ja miten alkukartoitus tehdään? 2018. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 8.4.2018. <http://kotouttaminen.fi/miten-ja-milloin-alkukartoitus-tehdaan->

Myönteinen päätös. 2018. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 22.4.2018. <http://migri.fi/turvapaikka-suomesta/myonteinen-paatos>

Oleskeluluvat. 2018. Viitattu 8.4.2018. Työ- ja elinkeinoministeriö. <http://kotouttaminen.fi/oleskeluluvat>

Pakolaisuus Suomessa. 2018. Suomen Pakolaisapu. Viitattu 15.4.2018. <https://pakolaisapu.fi/pakolaisuus/pakolaisuus-suomessa/>

Palveluihin siirtyminen alkukartoituksen jälkeen. 2018. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 8.4.2018. <http://kotouttaminen.fi/palveluihin-siirtyminen-alkukartoituksen-jalkeen>

Perheenyhdistämistä voi hakea Suomen tai ulkomaan kansalainen. Sisäministeriö 2018. Viitattu 8.4.2018. <http://intermin.fi/maahanmuutto/maahanmuuttopolitiikka/perheenyhdistaminen>

Sanasto. 2018. Suomen pakolaisapu. Viitattu 22.4.2018. <https://pakolaisapu.fi/pakolaisuus/sanasto/>

Sosiaalipalvelut. 2018. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 22.4.2018. <http://migri.fi/sosiaalipalvelut1>

Suunnitelman sisältö ja laativan viranomaisen tehtävät. 2018. Viitattu 4.4.2018. Työ- ja elinkeinoministeriö 2018. <http://kotouttaminen.fi/suunnitelman-sisalto-ja-laativan-viranomaisen-tehtavat>

Tervetuloa Porvooseen. 2018. Viitattu 22.4.2018. https://www.porvoo.fi/library/files/5721fc67ed6b9772aa0059ab/Maahanmuuttajien_tervetuloaporvooseen_esite.pdf

Tulijalle tutuksi ja ystäväksi. 2015. Punainen Risti. Viitattu 15.4.2018. <https://rednet.punainenristi.fi/node/34300>

Tulkkaukset. 2018. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 22.4.2018. <http://migri.fi/tulkkaukset>

Turvapaikanhakijoille esikotoutumista. 2016. Kotkan kaupunki. Viitattu 5.11.2017. http://www.kotka.fi/asukkaalle/ajankohtaista_kotkassa/101/0/turvapaikanhakijoille_esikotoutumista?language=fi

Työ -ja opintotoiminta. 2018. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 21.4.2018.

Valtion kotouttamisohjelma. 2018. Kotouttaminen.fi. Viitattu 22.4.2018. <http://kotouttaminen.fi/valtion-kotouttamisohjelma>

Julkaisemattomat

Honkinen, M. 2018. Sähköpostiviesti 19.3.2018. Punaisen Ristin Porvoon osasto. Porvoo.

Ohjelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi. Päivitys 2018-2021. Porvoo.

Valta, S. 2018. Henkilökohtainen tiedonanto 26.3.2018. Porvoon maahanmuuttajapalvelut. Porvoo.

Valta, S. 2018. Sähköpostiviesti 15.1.2018. Porvoon maahanmuuttajapalvelut. Porvoo.

Waldfogel, P. 2018. Sähköpostiviesti 11.4.2018. Punaisen Ristin Porvoon osasto. Porvoo.

Liitteet

Liite 1: Tutkimustiedote haastateltaville.....	47
Liite 2: Suostumuslomake haastateltaville	48
Liite 3: Teemahaastattelurunko.....	49

Liite 1: Tutkimustiedote haastateltaville

Hei,

Olen sosionomiopiskelija Laurea-ammattikorkeakoulusta Hyvinkäältä ja teen opinnäytetyötä yhteistyössä Porvoon maahanmuuttajapalveluiden kanssa turvapaikkaprosessin kautta oleskeluluvan saaneiden henkilöiden kotoutumisesta Porvoossa. Haluaisin haastatella sinua tai/ja puolisoasi kokemuksistasi siitä mitä apua tarvitsit ja keneltä sait apua siirtyessäsi kuntaan (saadessasi oleskeluvan) sekä kotoutumisen alkuvaiheen aikana Porvoossa.

Haastatteluun sisältyy samalla kotoutumisen seuranta -haastattelu, joka tehdään Porvoon maahanmuuttajapalvelun kaikille asiakkaille noin vuoden sisällä kuntaan saapumisesta. Haastattelussa kysellään sinun arkeesi liittyviä asioita kuten esimerkiksi sitä, miten sait järjestettyä itsellesi asunnon, osaatko asioida eri virastoissa esimerkiksi Kelassa, ja keneltä saat apua, jos et osaa hoitaa jotain asiaa itse?

Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista. Haastatteluun osallistuu minun lisäksi tulkki, joten voit kertoa kokemuksistasi omalla äidinkielelläsi. Sekä minulla että tulkillä on vaitiolovelvollisuus. Haastattelut on tarkoitettu nauhoitettaviksi, joten tarvitsen sinulta luvan käyttää nauhuria. Haastatteluaineistoa käsitellään luottamuksellisesti. Sinun tai perheesi henkilöllisyys ei tule ilmi julkaistavassa opinnäytetyössäni. Tutkimustulokset julkaistaan niin että haastateltavien anonymiteetti säilyy. Vain Porvoon maahanmuuttajapalvelut saa haastatteluaineiston käyttöönsä kotoutumisen seurannan vuoksi. Tutkimustamme varten pyydän suostumustanne haastatteluun kirjallisena.

Olen varannut ajan sinulle/puolisollesi:

Haastattelu toteutetaan Porvoon maahanmuuttajapalveluiden tiloissa Taidetehtaalla. Haastattelu kestää noin tunnin. Haastattelupyyntö on perhekohtainen eli voit tulla paikalla yksin edustamaan perhettäsi tai yhdessä puolisoasi kanssa. Myös lapset voivat tulla mukaan. Liitteenä on suostumuslomake tutkimukseen osallistumisesta. Voit allekirjoittaa sen paikan päällä.

Jos et pääse tulemaan haastatteluun, ilmoitathan siitä etukäteen minulle puhelimitse tai sähköpostilla.

Jos sinulla on kysyttävää tai haluat saada lisää tietoa, vastaan mielelläni!

Ystävällisin terveisin,

Annika Herviö

Yhteystiedot:

Puhelin: x

Sähköposti: x

Liite 1: Suostumuslomake haastateltaville

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Opinnäytetyön nimi: Turvapaikkaprosessin kautta itsenäisesti Porvooseen saapuneiden pakolaisten kokemukset eri tahojen antamasta tuesta kotoutumisen alkuvaiheessa

Opinnäytetyön tekijä: Annika Herviö

Opinnäytetyön ohjaaja: Maire Antikainen, Laurea Hyvinkää

Tutkimuksen tulokset esitellään Laurea-ammattikorkeakoulun oppilaille ja henkilökunnalle sekä Porvoon maahanmuuttajapalveluille. Valmis opinnäytetyö tallennetaan myös internetiin Theseus-verkkokirjastoon.

Minulle on kerrottu, mitä opinnäytetyössä tutkitaan. Perheeni henkilöllisyys ei tule ilmi julkaistavassa opinnäytetyössäni. Vain Porvoon maahanmuuttajapalvelut saa haastatteluaineiston käyttöönsä kotoutumisen seurannan vuoksi. Tiedän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Suostun haastateltavaksi ja haastattelun nauhoitukseen.

Päiväys: _____

Allekirjoitus ja nimenselvennys:

Liite 3: Teemahaastattelurunko

Aika Suomessa ennen oleskeluluvan saamista

- Mitä asioita koet oppineesi vastaanottokeskuksessa? (asioita, jotka ovat auttaneet sinua nyt myöhemmin selviytymään?)
- Oliko teillä suomalaista ystäväperhettä/ystävää vastaanottokeskuksessa asuessa? Jos oli, mitä teitte yhdessä /mitä apua sait heiltä?
- Miten vietit vapaa-aikaa vastaanottokeskuksessa? Oliko sinulla harrastuksia silloin?
- Osallistuitko järjestettyihin retkiin vastaanottokeskuksessa? Jos, niin mitä niistä jäi mieleen?

Oleskeluluvan saaminen

- Kauanko odotitte päätöstä oleskeluluvasta?
- Koska saitte sen?
- Missä asuitte silloin?
- Miksi halusitte jäädä Porvooseen?
- Mistä saitte tietoa siitä mitä teidän täytyy tehdä, kun siirrytte kuntaan?
- Mitä asioita pystyit kommunikoimaan suomen kielellä silloin?

Asuminen

- Jos asuitte oleskeluluvan saamisen aikaan vastaanottokeskuksessa, miten oman asunnon järjestäminen sujui? Kauanko sen saaminen kesti, kuka auttoi?
- Miten hankitte asunnon (jos ette asuneet vastaanottokeskuksessa?) Kuka auttoi?
- Miten kommunikoit vuokranantajan kanssa?
- Miten takuuvuokran hoitaminen sujui?
- Mistä sait tietoa kotivakuutuksesta tai palovaroittimen tarpeellisuudesta (onko sinulla niitä)?
- Miten sait hankittua kodinkoneet kuten pesukoneen ja huonekalut?

Henkilökortti, Kelakortti, passi, pankkitili- ja kortti

- Miten hankit tarvittavat kortit ja asiakirjat, tiesitkö itse mistä ne hankitaan? Kelan kanssa asioiminen/toimeentulon/työmarkkinatuen ym. hakeminen
- Miten sait alussa tietoa siitä mitä etuuksia voit hakea? Tarvitsitko apua niiden hakemisessa?
- Osaatko hakea nyt itsenäisesti (täyttää lomakkeet) toimeentulotukea/työmarkkinatukea Kelasta?
- Osaatko hahmottaa hyvin käytössäsi olevat kuukausittaiset käyttövarat (tulot/menot)? Jos et, kuka auttaa?
- Miten maksat laskut? (verkkopankissa/r-kioski/pankki)
- Jos et ymmärrä jotain postissa tullutta kirjettä tms. keneltä kysyt?

Maahanmuuttajapalvelut

- Kun sait oleskeluluvan, tiesitkö Porvoon maahanmuuttajapalveluista ja siitä mitä apua sieltä voi saada?
- Mistä sait sen tiedon?
- Mihin asioihin kuntaan siirtymisen alkuvaiheessa saitte apua maahanmuuttajapalveluilta tai mihin asioihin olisitte kaivanneet lisää apua maahanmuuttajapalveluilta?
- Käytätkö omankielistä päivystystä? (kysymys vain arabiankielisille)
- Oletteko olleet Maahanmuuttajapalveluiden järjestämällä luennoilla nyt syksyllä?
- Kaipaatteko tietoa eri palveluista kuten lastensuojelusta tai terveyspalveluista?
- Kävitkö Paras alku Porvoossa-kurssin? Mitä sieltä jäi erityisesti mieleen? Miten sait tiedon kurssista?

Lasten koulu/päiväkoti

- Lapset kävivät koulua jo vastaanottokeskuksessa asumisen aikana. Joutuiko lapsesi vaihtamaan koulua?
- Miten järjestit sen, kuka auttoi? Miten sait lapsesi ilmoitettua päiväkotiin?
- Miten asioit koulun /päiväkodin henkilökunnan kanssa?
- Onko lapsellasi harrastuksia, jos on, miten olet saanut ne järjestettyä?

TE-toimistoon ilmoittautuminen/ kotoutumiskoulutus

- Miten ilmoitit työnhakijaksi, tarvitsitko apua?
- Oletko jo Edupolin kotoutumiskoulutuksessa? Kauanko odotit sinne pääsyä?
- Oletko käynyt Kansalaisopiston/Meeting point kursseilla?
- Millaisena pidät suomen kielen osaamistasi tällä hetkellä?
- Onko sinulla harrastuksia tai käytkö säännöllisesti joissain tapahtumissa: esim. Peace cafés- sa tai esim. käsityökursseilla?

Terveyskeskuksen kanssa asioiminen

- Tarvitsetko apua lääkärin tai hammaslääkärin tai neuvolan ajanvaraamiseen? Tiedätkö missä ne sijaitsevat?
- Tiedätkö mitä teet, jos sinä tai joku perheestäsi sairastuu äkillisesti? Mihin otat yhteyttä?
- Osaatko asioida apteekissa itsenäisesti, onko e-resepti sinulle tuttu?

Auton hankkiminen

- Onko sinulla auto, tarvitsitko apua sen hankkimiseen? Entä autokoulu tai ajolupa?

Apu ja tuki yleisesti

- Miltä avun pyytäminen tuntuu?
- Saatko apua myös kotimaassasi tai muualla ulkomailla asuivilta ystäviltä ja sukulaisilta ja mil-laista apua?
- Mitkä asiat koet vaikeimmiksi hoitaa itsenäisesti? Miksi?
- Kenestä tai keistä on ollut eniten apua ja tukea asioiden järjestämisessä /arjen hallinnassa?