

Jessiina Palonen

AIKUISSOSIAALITYÖN MAAHANMUUTTO- JA PAKOLAISTYÖN
KÄSIKIRJA

Sosiaalialan koulutusohjelma
2018

AIKUISSOSIAALITYÖN MAAHANMUUTTO- JA PAKOLAISTYÖN KÄSIKIRJA

Palonen, Jessiina
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Marraskuu 2018
Sivumäärä: 30
Liitteitä: 1

Asiasanat: perehdyttäminen, maahanmuutto, kotoutuminen

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Porin perusturvan aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimille käsikirja. Maahanmuutto- ja pakolaistyön käsikirja sisälsi perusasiat aikuissosiaalityön toimistossa tehtävästä maahanmuutto- ja pakolaistyöstä. Tavoitteena oli edistää harjoittelijoiden, opiskelijoiden, uusien työntekijöiden sekä muiden työhön tutustujien työhön perehtymistä. Tavoitteena oli myös tehdä käsikirjasta tiivis ja helppolukuinen sekä visuaalisesti miellyttävä.

Käsikirjan sisältö koottiin haastattelemalla maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimin työntekijöitä, paneutumalla maahanmuuttoon ja pakolaisuuteen liittyvään teorian tietoon sekä käyttämällä hyödyksi maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimissä suoritettua harjoittelua ja siellä opittuja asioita.

Aihe on hyvin ajankohtainen, sillä maahanmuuttoon liittyvät asiat puhuttavat tällä hetkellä paljon sekä mediassa, että muussa yleisessä keskustelussa. Suomi on nykyään jo hyvin monikulttuurinen maa ja monikulttuurisuus lisääntyy jatkuvasti. Monikulttuurisuuden ja siihen liittyvän yleisen keskustelun myötä sekä maahanmuuttajien kanssa työtä tekevien että valtaväestön tulee tehdä työtä omien ennakkoluulojensa ja asenteidensa kohtaamiseksi.

Opinnäytetyö sisälsi teoriaosuuden ja itse tuotoksen. Teoriaosuudessa käsiteltiin perehdytyksen ja työnopastuksen merkitystä sekä maahanmuuttoon liittyviä asioita kuten kotoutumista ja kotouttamista. Opinnäytetyön tuotos on maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimille tehty käsikirja.

IMMIGRANT AND REFUGEE WORK MANUAL FOR ADULT SOCIAL WORK

Palonen, Jessiina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

November 2018

Number of pages: 30

Appendices: 1

Keywords: orientation, immigration, integration

The purpose of this thesis was to provide a manual for the Immigrant and Refugee Work Team in Pori Social and Health Services centre. The Immigrant and Refugee Work Manual contained the basics of immigration and refugee work in the Office for Adult Social Work. The aim was to help students, work of trainees, new employees and other work-seekers to familiarize themselves with the work. The aim was also to make the manual compact, easy to read and visually pleasing.

The contents of the manual have been put together by interviewing the employees of the Immigrant and Refugee Team, focusing on the theoretical knowledge of immigration and refugees, and by using the benefits of internship in the Immigrant and Refugee Team, and the lessons learned there.

The topic is very topical since immigration matters are much discussed at the moment both in the media and in other general discussions. Finland is now a very multicultural country and multiculturalism is constantly increasing. Through multiculturalism and the related general debate, both working with immigrants and the rest of the people must work to meet their own prejudices and attitudes.

The thesis contained the theoretical part and the output itself. The theoretical part covered the importance of orientation and guidance of work, as well as immigration issues such as integration and being integrated. The output of the Bachelor's Thesis is a manual for the Immigrant and Refugee Team.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	6
3	OPINNÄYTETYÖN VAIHEET.....	7
3.1	Opinnäytetyön aiheen valinta.....	7
3.2	Opinnäytetyön suunnittelu ja toteuttaminen.....	8
3.3	Käsikirjan sisältö.....	9
4	PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS	11
5	MAAHANMUUTTO JA SEN KEHITYS	13
5.1	Maahanmuuton vaiheet.....	13
5.2	Maahanmuuton tilanne Porissa	14
6	KOTOUTTAMINEN	15
6.1	Kotouttamiseen liittyvää lainsäädäntöä	15
6.2	Kotoutumiseen liittyvät termit	16
6.3	Kotoutumisen edistäminen	17
6.4	Kotoutuminen käytännön tasolla.....	18
7	AIKUISSOSIAALITYÖN MAAHANMUUTTO- JA PAKOLAISTYÖ.....	19
7.1	Asiakasryhmät	19
7.2	Aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyö käytännössä.....	21
7.2.1	Työn haasteita.....	23
7.3	Kotouttamistyön ulottuvuudet.....	24
7.4	Kulttuurisensitiivinen työote	25
8	POHDINTA	27
	LÄHTEET.....	29
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihe sai alkunsa suorittaessani sosionomiopintoihini kuuluvaa toista ammatillista harjoittelua Porin perusturvan aikuissosiaalityön maahanmuutto – ja pakolaistyön tiimissä. Tiimiin kuuluvat aikuissosiaalityön päällikkö, kaksi sosiaalityöntekijää, kolme sosiaaliohjaajaa, maahanmuuttotyön koordinaattori, projektityöntekijä (MAINE) sekä määräaikainen toimistotyöntekijä. Tiedustellessani mahdollista opinnäytetyön aihetta tiimin työntekijöiltä heiltä nousi esiin tarve jonkinlaiselle maahanmuutto- ja pakolaistyön perehdytyskansiolle tai käsikirjalle, joka sisältää perusasiat työn tehtävistä ja siihen liittyvistä käytännöistä. Myöhemmin aiheesta keskustellessamme opinnäytetyön aiheeksi tarkentui maahanmuutto- ja pakolaistyön käsikirja.

Maahanmuutto- ja pakolaistyö kuuluu osaksi aikuissosiaalityötä ja perhepalveluita. Asiakkaat ovat kaikenikäisiä ja heillä voi olla hyvinkin erilaiset lähtökohdat, mutta yhdistävänä tekijänä heillä on maahanmuuttotausta. Maahanmuutto- ja pakolaistyö on kotouttavaa työtä, jonka tavoitteena on edistää maahanmuuttajien kotoutumista ohjaamalla ja neuvomalla heitä arjen eri tilanteissa sekä auttamalla heitä löytämään tarvittavien palvelujen pariin. Työn pääasiallisena tavoitteena on, että asiakkaat kotoutuisivat ohjauksen ja palvelujen myötä Suomeen niin hyvin, että he pärjäisivät arjessa kotoutumisajan päätyttyä itsenäisesti.

Opinnäytetyöni oli toiminnallinen ja sen tavoitteena oli kehittää maahanmuutto- ja pakolaistyön perehdyttämiskäytäntöjä käsikirjan avulla. Vilkka ja Airaksinen (2003, 9) ovat tiivistäneet toiminnallisen opinnäytetyön määritelmän niin, että toiminnallinen opinnäytetyö ”tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä”. Maahanmuutto- ja pakolaistyön käsikirja edistää uusien työntekijöiden, opiskelijoiden, harjoittelijoiden ja muiden työhön tutustujien työhön opastamista ja työn esittelyä. Opinnäytetyö sisälsi sekä teoriaosuuden,

että tuotoksen, joka oli maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimille tekemäni käsikirja. Käsikirjaan on koottu tiiviisti perusasiat maahanmuutto- ja pakolaistyöstä. Käsikirja ei sisällä yksityiskohtaisia neuvoja siitä, kuinka toimitaan, vaan se kertoo yleisemmällä tasolla työn sisällöstä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käyn läpi perehdyttämiseen, maahanmuuttoon sekä kotoutumiseen liittyvää teoriatietoa ja näkökulmia. Esittelen myös otsikkotasolla käsikirjan sisältöä sekä opinnäytetyön tekemiseen liittyntä prosessia.

Opinnäytetyön aihe on hyvin ajankohtainen, sillä maahanmuuttajien määrä on viime vuosina lisääntynyt huomattavasti. Suomi on nykyään jo hyvin monikulttuurinen maa ja monikulttuurisuus lisääntyy jatkuvasti. Maahanmuuttokysymysten esiin nostaminen ja niihin perehtyminen on tärkeää, sillä maahanmuuttaja-asiakkaita voi tavata kaikilla työkentillä. Maahanmuuttajien määrän lisääntyminen tuo omat haasteensa myös maahanmuutto- ja pakolaistyön menetelmien kehittämiseksi ja laajemmalle ymmärrykselle kotoutumisesta. Maahanmuuttoon liittyvät asiat myös puhuttavat tällä hetkellä paljon sekä mediassa, että muussa yleisessä keskustelussa. Monikulttuurisuuden ja siihen liittyvän yleisen keskustelun myötä sekä maahanmuuttajien kanssa työtä tekevien, että valtaväestön tulee tehdä työtä omien ennakkoluulojensa ja asenteidensa kohtaamiseksi.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Porin perusturvan maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimille käsikirja, jossa tuodaan esiin perusasiat aikuissosiaalityötoimistossa tehtävästä maahanmuutto- ja pakolaistyöstä. Tavoitteena oli edistää maahanmuutto- ja pakolaistiimiin tulevien uusien työntekijöiden, harjoittelijoiden, opiskelijoiden ja muiden tutustujien työhön perehdyttämistä. Työn perusasioista ja sisällöstä koostettu käsikirja auttaa omaksumaan ja pääsemään nopeammin kiinni työnkuvaan. Uudessa ympäristössä voi olla avuksi,

että tietoa saa puhutun perehdyttämisen lisäksi myös kirjallisesti, sillä uutta asiaa voi tulla kerralla paljon.

Tavoitteena oli myös tehdä käsikirjasta helppolukuinen ja tiivis opas, josta lukijalle selviää olennaisimmat asiat työn sisällöstä. Käsikirja löytyy sekä paperisena että sähköisenä versiona, jotta sitä on aina tarvittaessa helppo päivittää ja pitää ajan tasalla.

3 OPINNÄYTETYÖN VAIHEET

3.1 Opinnäytetyön aiheen valinta

Suorittaessani harjoittelua maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimissä syksyllä 2017 mielenkiintoni maahanmuuttajien parissa tehtävää työtä kohtaan kasvoi. Olin vailla opinnäytetyön aihetta ja harjoitteluni aikana aloin miettiä, että opinnäytetyöni voisi liittyä jollakin tavalla maahanmuuttotyöhön. Tiedustelin harjoittelupaikasta aiheita opinnäytetyölle ja maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimin työntekijöiltä nousi esiin toive jonkinlaisesta maahanmuutto- ja pakolaistyön perehdytyskansiosta tai käsikirjasta.

Huomasin myös, että aloittaessani opintoihini kuuluvaa harjoittelua maahanmuutto- ja pakolaistyössä olisin hyötynyt jonkinlaisesta käsikirjasta tai opasta, jossa olisi kerrottu harjoittelupaikan käytännöistä ja tehtävistä. Tiimissä ei ennestään ollut sellaista ja maahanmuuttoon liittyvät asiat olivat niin ajankohtaisia, että tiimin työntekijät kokivat aiheen olevan hyödyllinen ja tärkeä. Tarkemmin opinnäytetyön tekemisestä keskustellessamme opinnäytetyön aiheeksi tarkentui lopulta maahanmuutto- ja pakolaistyön käsikirja, sillä varsinaiselle perehdytyskansiolle harjoittelupaikassa ei ollutkaan tarvetta.

3.2 Opinnäytetyön suunnittelu ja toteuttaminen

Aiheen valinnan jälkeen aloin kartoittaa käsikirjan sisältöä maahanmuuttoon ja perehdyttämiseen liittyvän teorian kannalta ja harjoittelussani oppimieni asioiden pohjalta. Keskustelin käsikirjan sisällöstä alustavasti maahanmuutto- ja pakolaistiimin sosiaalihjaajan kanssa ja kuuntelin hänen toiveitaan sisällöstä. Perehdyin myös maahanmuuttotyöhön ja perehdyttämiseen liittyvään kirjallisuuteen, ja aloin rakentamaan pohjaa käsikirjalle. Tein ajatuskarttoja käsikirjan ja teoriaosuuden sisällöstä, ja pohdin, mitkä asiat niissä olisivat oleellisia.

Käsikirjan aihetta rajasin siten, että en halunnut tehdä käsikirjaa pohjautuen eri kulttuurien esittelemiseen ja kulttuurierojen käsittelemiseen. Maahanmuuttoon liittyvissä asioissa usein nostetaan esiin kulttuurierot ja niiden tuomat haasteet, mutta käsikirjasta halusin jättää ne pois. Harjoitteluni aikana huomasin, etteivät kulttuurierot nousseet yhtä suureen rooliin kuin olin alun perin kuvitellut, joten havaintoni perusteella en kokenut kulttuurierojen korostamista käsikirjassa oleellisena. Sen sijaan tulisi mielestäni korostaa avointa ja myönteisellä tavalla uteliasta suhtautumista maahanmuuttajia kohtaan.

Itsenäisen sisällön hahmottelun jälkeen menin maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimin tiimipalaveriin, jossa tiedustelin työntekijöiltä heidän tarkempia toiveitaan käsikirjasta. Esitin omat hahmotteluni käsikirjan sisällöstä ja otin vastaan palautetta, jotta käsikirjasta tulisi mahdollisimman hyvin maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimin toiveita vastaava. Työntekijät tarkensivat joitakin aihealueita ja toivat muutamia lisäyksiä tiettyihin aihepiireihin. Valtaosin he olivat tyytyväisiä käsikirjalle hahmoteltuun sisältöön.

Myöhemmin tapasin henkilökohtaisesti sosiaalihjaajaa, joka hoitaa muun muassa yksin tulleiden alaikäisten jälkihuoltoon liittyviä asioita. Jälkihuoltoasiat olivat minulle vieraampia, joten koin parhaaksi keskustella työntekijän kanssa niistä tarkemmin. Tavatessamme keskustelimme jälkihuoltoasioiden lisäksi muun muassa asiakkuusprosesseista ja kyselin muita tarkentavia kysymyksiä käsikirjaan tuleviin asioihin liittyen. Keskustelemiemme asioiden pohjalta pääsin kirjoittamaan käsikirjan sisältöä tarkemmin jälkihuollon prosessiin liittyen.

Käsikirjan sisältö muuttui matkan varrella. Esimerkiksi alun perin käsikirjan oli tarkoitus olla yksityiskohtaisempi. Käsikirjaa tehdessä tulin kuitenkin siihen tulokseen, että käsikirja kannattaa kirjoittaa yleisemmällä tasolla, sillä asiat muuttuvat jatkuvasti ja moni käsikirjaan tuleva asia saattaa mennä puolen vuoden päästä jo aivan eri tavalla. Asiakkaiden tilanteet ovat myös niin yksilöllisiä, että tarkempia ohjeistuksia olisi ollut haastavaa tehdä käsikirjaan. Yleisellä tasolla tehty käsikirja palvelee monipuolisesti ja tarjoaa hyvät perustiedot maahanmuutto- ja pakolaistyön sisällöstä.

Käsikirjaa tehdessäni lähetin muutaman kerran keskeneräisen version käsikirjasta maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimin jäsenille. Sain heiltä palautetta paranneltavista kohdista ja käsikirjaan lisättävistä asioista. Tapasin myös tiimin jäsenet ja korjasimme yhdessä käsikirjan sisältöä. Viimeisimmät korjaukset tein käsikirjaan itse ja lopulta lähetin valmiin käsikirjan maahanmuuttotiimille.

3.3 Käsikirjan sisältö

Käsikirjaa ei julkisteta opinnäytetyön mukana, joten kerron tässä mitä asioita käsikirja tarkemmin sisälsi. Käsikirjassa oli seitsemän isompaa otsikkoa, jotka olivat:

1. Mitä maahanmuutto -ja pakolaistyö on?
2. Asiakkuus
3. Työnjako
4. Palvelut, työmuodot- ja menetelmät
5. Tulkin kanssa toimiminen
6. Yhteistyötahot ja verkostot
7. Hyödyllisiä linkkejä

Ensimmäinen osio toimi käsikirjan johdantona ja sisälsi yleisiä perusasioita maahanmuutto – ja pakolaistyöstä. Perusasioihin kuuluivat esimerkiksi työn tavoite eli kotouttaminen, missä asioissa asiakkaita tulee käytännössä tukea

ja minkälaisia muita asioita työhön kuuluu. Käsittelin myös työn perustana toimivia lakeja sekä arvoja ensimmäisessä osiossa. Ensimmäisessä osiossa olleet asiat olivat pitkälti samankaltaisia asioita kuin tässä opinnäytetyön teoriaosuudessa kerrotut asiat.

Asiakkuus-osiossa kuvailin mitä eri asiakasryhmiä maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimille kuuluu ja kuinka kauan asiakkuus kestää.

Työnjako-osiossa taas kävin läpi maahanmuutto -ja pakolaistyön tiimin jäsenten (sosiaalityöntekijä, sosiaalihoaja, maahanmuuttokoordinaattori, projektityöntekijä ja toimistotyöntekijä) työnkuvat ja työtehtävät.

Palvelut, työmuodot- ja menetelmät -osiossa kerroin asiakkuuden vaiheista ja eri menetelmistä, joiden avulla asiakkaita tuetaan. Osiossa käsitellään esimerkiksi jälkihuoltoa ja asumisen kotikäynnin järjestämistä. Osio sisältää myös lyhyet kuvaukset Lapset puheeksi- ja Somebody®-menetelmästä, sillä niitäkin käytetään maahanmuutto- ja pakolaistyössä.

Tulkin kanssa toimiminen -osio sisältää nimensä mukaisesti ohjeita tulkin kanssa toimimiseen. Tulkkeja käytetään maahanmuutto- ja pakolaistyössä hyvin paljon, sillä viranomaisten käyttämät termit ovat usein haastavia ymmärtää, vaikka suomea osaisikin jo jonkin verran. Osiossa liitteenä oli Porin perusturvan tekemä tulkintilausohje.

Yhteistyötahot ja -verkostot - osiossa luettelin maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimin yhteistyökumppaneita sekä verkostoja, joissa tiimi on osana.

Käsikirjan loppuun listasin hyödyllisiä linkkejä, joista löytyy paljon lisää tietoa maahanmuutto- ja pakolaistyöstä.

4 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS

Työntekijän riittävä perehdyttäminen työhön kuuluu lain mukaan työnantajan velvollisuuksiin. Perehdyttämisestä määrääviä lakeja ovat työturvallisuuslaki (23.8.2002/738), työsopimuslaki (26.1.2001/55) sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä (30.3.2007/334). (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Perusteellinen perehdyttäminen ja työnopastus ovat kumpikin erittäin tärkeitä asioita uuden työntekijän aloittaessa organisaatiossa. Niillä tarkoitetaan kuitenkin hieman eri asioita. Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla työpaikka ja sen käytännöt, ihmiset sekä työhön liittyvät odotukset tulevat uudelle työntekijälle tutuksi. Työhön opastamisella taas tarkoitetaan asioita, jotka liittyvät itse varsinaiseen työn tekemiseen. Näitä asioita ovat esimerkiksi työkokonaisuus ja sen eri vaiheet sekä työn suorittamiseen tarvittavat tiedot ja taidot. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytystä tarvitaan esimerkiksi silloin, kun kyseessä on uusi työntekijä, uudet työtehtävät tai -menetelmät, työntekijä palaa pitkän poissaolon jälkeen tai toiminnassa havaitaan virheitä. (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2018.) Toisin sanoen perehdyttämistä ei tarvita vain uusille työntekijöille, vaan myös pitkään organisaatiossa työskennelleille henkilöille, mikäli esimerkiksi työtehtävissä tapahtuu oleellisia muutoksia.

Perehdyttämistä voidaan kuvata prosessina, joka koostuu eri vaiheista. Näitä vaiheita ovat ennakkotoimenpiteet, perusasioiden kertominen työhönottotilanteessa, perehdytyksen käynnistäminen työn aloitusvaiheessa, tehtäväkohtainen työnopastus, perehdyttämisen jatkaminen työn ohessa ja perehdyttämisen arviointi sekä kehittäminen. (Hyvä perehdytys -opas 2007, 11.) Uuden työntekijän perehdyttämisen prosessin jälkeen olisi hyvä kysyä työntekijältä hänen kokemuksiaan ja palautetta toteutuneesta perehdytyksestä ja työnopastuksesta. Perehdyttämisen ja työnopastuksen käytäntöjen kehittäminen on ensiarvoisen tärkeää, sillä niiden onnistunut toteutus vaikuttaa myönteisesti monin tavoin sekä työntekijään, että organisaatioon.

Uuden työntekijän aloittaessa yrityksessä tai organisaatiossa perehdyttämisellä on erittäin suuri merkitys. Perehdyttämisen myötä voidaan vähentää uuden työntekijän tekemiä virheitä. Riittämätön perehdyttäminen saattaa johtaa aikataulujen viivästymiseen, työhön kuuluvien prosessien sujuvuuden heikkenemiseen sekä asia- tai toimintavirheisiin. Edellä mainittujen asioiden myötä muun muassa asiakastyytyväisyys saattaa kärsiä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.) Toisin sanoen perehdyttämisestä on huomattavasti organisaatiolle hyötyä esimerkiksi työn laadun, kannattavuuden ja asiakastyytyväisyyden kannalta (Kjelin & Kuusisto 2003, 22).

Hyvä alkuvaiheen perehdyttäminen lisää työntekijän sitoutuneisuutta työhön. Kjelin ja Kuusisto (2003, 27) toteavat, että: ”Voimakkain sitoutuminen syntyy, kun työntekijä kokee organisaation tarkoituksen, arvot ja tavoitteet itselleen läheisiksi ja sellaisiksi, että ne heijastuvat myös organisaation käytännön toiminnassa.” Vahva sitoutuminen työn tavoitteisiin, työyhteisöön ja organisaatioon luovat pohjan hyvillä tuloksilla (Kjelin & Kuusisto, 26).

Perehdyttämisestä ja työnopastuksesta on hyötyä työntekijän ja organisaation lisäksi myös työyhteisölle. Vakiintuneessa työyhteisössä on syntynyt käytäntöjä ja rutiineja, jotka mahdollistavat toimivan yhteistyön työntekijöiden kesken. Työnjako ja toimintatavat ovat työntekijöille itselleen selkeitä ja heillä saattaa olla paljon niin kutsuttua hiljaista tietoa. Uuden työntekijän opastaminen ja perehdyttäminen edellyttävät työpaikan käytäntöjen ja rutiinien tarkastelua ja perustelua. Perehdyttäminen ja työnopastus edesauttavat työn toimintatapojen tulemistä näkyviksi, mikä luo tarvittaessa mahdollisuuden myös toimintatapojen uudistamiselle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 32.)

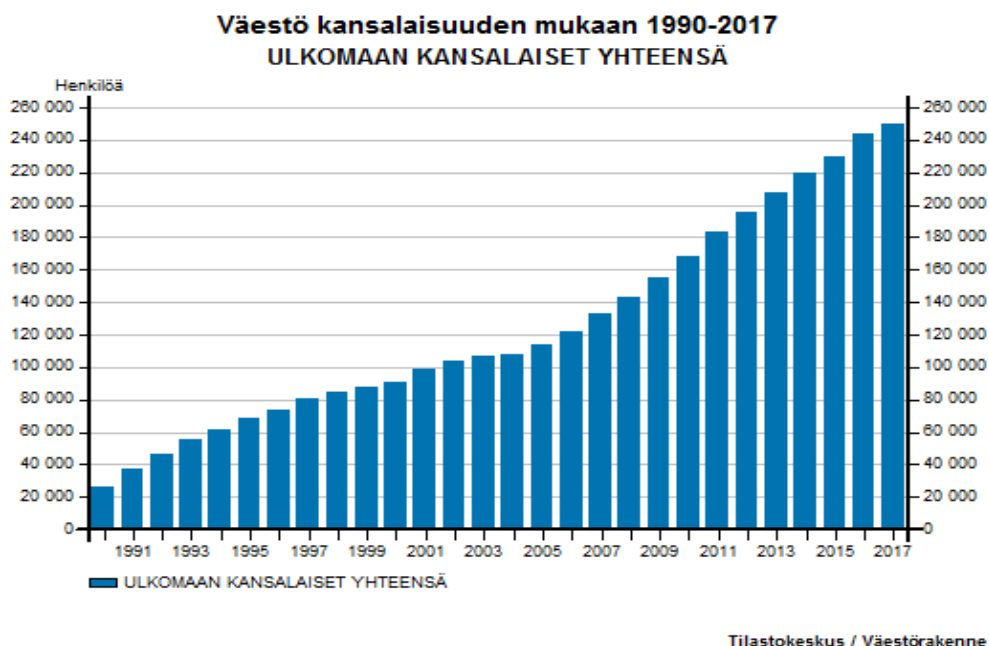
Monissa organisaatioissa on käytössä jonkinlainen vihkonen, tietopaketti tai opas, jossa toivotaan uusi työntekijä tervetulleeksi. Tällaisen vihkosen tai oppaan on tärkeää herättää positiivisia mielikuvia, jotta työntekijälle tulee myönteinen vaikutelma uudesta työpaikasta. Sääntöjen ja velvollisuuksien kertominen saattaa lisätä uuden työntekijän jännitystä. Organisaation kannalta on huomioitava, että opas tai vihkonen nostaa esiin sellaisia arvoja ja mielikuvia,

joita organisaatio haluaa edustaa. (Kjelin & Kuusisto, 210.) Nämä edellä mainitut asiat olen pitänyt mielessä tehdessäni maahanmuutto- ja pakolaistyön käsikirjaa.

5 MAAHANMUUTTO JA SEN KEHITYS

5.1 Maahanmuuton vaiheet

Suomessa on asunut aina ulkomaalaisia, mutta ennen huomattavasti vähemmän kuin nykyisin. Toiseen maailmansotaan asti Suomessa asuvien ulkomaalaisten määrä pysyi suhteellisen samana, hieman yli 20 000:ssa, mutta sotien aikana ulkomaalaisten määrä väheni. Sotien jälkeen Suomessa asui enää noin 10 000 ulkomaalaista. 1960-luvulta alkaen maahanmuutto alkoi jälleen lisääntyä, ja vuonna 1973 Suomeen saapuivat ensimmäiset pakolaiset Chilestä. 1990-luvulla ulkomaalaisten määrä Suomessa kasvoi rajusti, ja senkin jälkeen määrä on jatkanut nousuaan. (Kanniainen 2010, 30-31.)



Kuvio 1. Suomessa asuvien ulkomaan kansalaisten määrä vuosina 1990-2017. (Tilastokeskus 2017)

Tilastokeskuksen kaaviosta voi huomata, että Suomessa asuvien ulkomaan kansalaisten määrä on lähes tuplaantunut viimeisen kymmenen vuoden aikana. Lisäksi 1990-luvun alussa alkanut ulkomaalaisten määrän kasvu on huomattavasti kiihtynyt vuoden 2005 jälkeen. Osakseen ulkomaalaisten määrän kasvua selittää seikka, että Suomi on nykyään kiinnostavampi kohde ulkomalaisille. 2000-luvulta alkaen Suomeen on muutettu yhä enemmän perhesyiden, työn ja opiskelujen vuoksi (Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut 2018).

Vuonna 2015 koko Eurooppa oli uuden tilanteen edessä, kun turvapaikanhakijoita tuli ennätyksellinen määrä. Suomeen turvapaikanhakijoita tuli 32 476 henkilöä. Suurta turvapaikanhakija määrää selittää maailmalla vallinnut pakolaiskriisi, joka oli suurin sitten toisen maailmansodan. (Sisäministeriön www-sivut 2018.) Vuoden 2015 jälkeen määrä on kuitenkin tasaantunut, ja vuonna 2017 jätettiin enää 5046 turvapaikkahakemusta (Maahanmuuttoviraston www-sivut 2018).

5.2 Maahanmuuton tilanne Porissa

Maahanmuuttajien määrä on lisääntynyt myös Porissa. Vuonna 2016 Poriin tuli 100 pakolaista, joista 20 oli kiintiöpakolaisia, ja loput 80 oleskeluluvan saaneita turvapaikanhakijoita (Kim henkilökohtainen tiedonanto 2.11.2017). Vuoden 2017 aikana Porin kaupunki taas otti vastaan 164 pakolaistaustaista henkilöä. Porin kaupunki on sitoutunut ottamaan vastaan kiintiöpakolaisia joka toinen vuosi. Alkuvuodesta 2019 Poriin saapuu Syyrian kiintiöpakolaisia. Aikaisemmin kiintiöpakolaisia on vastaanotettu vuosina 2009 (Myanmar), 2011 (Myanmar), 2012 (Afganistan), 2014 (Afganistan) ja 2016 (Syyria). (Kim henkilökohtainen tiedonanto 13.7.2018.)

6 KOTOUTTAMINEN

6.1 Kotouttamiseen liittyvää lainsäädäntöä

Pakolaisuutta määrittelee Geneven pakolaissopimus, joka on Yhdistyneiden Kansakuntien eli YK:n solmima sopimus. Sopimus on solmittu vuonna 1951, jolloin se koski ennen 1.1.1951 vainoa paenneita henkilöitä. Myöhemmin sopimusta kuitenkin laajennettiin koskemaan pakolaisia maailmanlaajuisesti. Pakolaissopimuksessa määritellään, kuka on pakolainen ja mitkä oikeudet ja velvollisuudet kuuluvat pakolaisille. Suomi on allekirjoittanut Geneven pakolaissopimuksen ja se on ollut voimassa vuodesta 1969. (Suomen pakolaisavun www-sivut 2018.)

Vuonna 1999 astui voimaan laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. Tuohon aikaan maahanmuutto johtui pitkälti humanitäärisistä syistä, joten lakikin oli sen mukainen. Maahanmuuton syiden monipuolistumisen myötä lakia jouduttiin useasti päivittämään 2000-luvulla. Vuonna 2011 astui voimaan nykyinen laki kotoutumisen edistämisestä. (Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut 2018; Kotouttaminen www-sivut 2018.)

Aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyö on kotouttavaa työtä ja se perustuu lakiin kotoutumisen edistämisestä (30.12.2010/1386). Työn tarkoituksena on tukea ja edistää maahanmuuttajan kotoutumista ja mahdollisuutta osallistua aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. Myös tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen ovat tärkeä osa kotouttavaa työtä (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 1 §). Kotouttavan työn pohjana on myös Suomen perustuslaki (11.6.1999/731) ja sen määrittelemä yhdenvertaisuuslaki, jonka mukaan ketään ei saa asettaa eri asemaan sukupuolen, kielen, alkuperän, iän, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Muita kotouttamiseen vaikuttavia lakeja ovat perustuslaki (11.6.1999/731), yhdenvertaisuuslaki (30.12.2014/1325), ulkomaalaislaki (30.4.2004/301), kotikuntalaki (11.3.1994/201), laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (28.12.2012/916), työttömyysturvalaki (30.12.2002/1290) sekä laki toimeentulotuesta (30.12.1997/1412). (Kotouttaminen [www-sivut](#) 2018.)

6.2 Kotoutumiseen liittyvät termit

Kotoutumisella tarkoitetaan sitä kehitystä, jossa maahanmuuttaja oppii uudessa yhteiskunnassa tarvittavia tietoja, taitoja ja toimintatapoja sekä luo suhteita uusiin ihmisiin. Kotoutumisen edellytyksenä on se, että muuttanut kykenee pitämään yllä omaa kulttuurista erityisyyttään ja kunnioittamaan sitä. Kotoutuminen on kaksisuuntaista, ja myös yhteiskunnan ja sen organisaatioiden on luotava uusia toimintatapoja muuttuneisiin tarpeisiin. Jotta kotoutuminen mahdollistuu, niin valtaväestön asenteiden täytyy antaa tilaa erilaisuudelle. (Alitolppa-Niitamo & Säävälä 2013, 6-7.) Jokaisen maahanmuuttajan kohdalla kotoutuminen tapahtuu yksilöllisesti ja siihen vaikuttavat muun muassa maahanmuuttajan yksilölliset ominaisuudet, motivaatio, tarpeet ja toiveet sekä taustatekijät (Opetushallitus 2012, 11).

Kotoutumisen rinnalla puhutaan usein myös kotouttamisesta. Kotouttaminen määritellään laissa kotoutumisen edistämisestä siten, että kotouttaminen on kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 2 §.) Viranomaiset tukevat maahanmuuttajien kotoutumista eri palveluiden avulla, mutta myös erilaiset järjestöt, yritykset, oppilaitokset ja muut yhteisöt voivat tukea kotoutumista (Työ- ja elinkeinoministeriön [www-sivut](#) 2018).

6.3 Kotoutumisen edistäminen

Kotouttamisen suunnittelu-, seuranta- ja kehittämisvastuu on kotoutumislain (1386/2010) mukaan kunnalla. Kunta voi järjestää kotoutumispalvelut yhteistyössä eri tahojen kanssa. Jokaisella kunnalla on oltava oma kotouttamissuunnitelma, jossa kuvataan, miten kotouttaminen on kunnassa järjestetty. (Siirto & Hammar 2016, 190.)

Laissa määritellään, että jokainen maahanmuuttaja voi halutessaan pyytää alkukartoitusta. Tällöin työ- ja elinkeinotoimisto tai kunta arvioi onko alkukartoitus tarpeellinen. Mikäli kyseessä on työtön työnhakija, alkukartoituksen järjestää työ- ja elinkeinotoimisto, ja mikäli kyseessä on muuten kuin tilapäisesti toimeentulotukea saava henkilö, alkukartoituksen järjestää kunta. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 10 §.) Alkukartoituksessa selvitetään asiakkaan tilanne, taustat ja tarpeet. Mikäli alkukartoituksen jälkeen asiakkaan voidaan nähdä hyötyvän kotoutumissuunnitelmasta, niin hänelle tehdään yksilöllinen kotoutumissuunnitelma. Vaikka lain mukaan kaikki maahanmuuttajat ovat oikeutettuja alkukartoitukseen ja kotoutumissuunnitelmaan, niin niitä ei yleensä kaikille asiakkaille tehdä resurssien puuttuessa. (Siirto & Hammar 2016, 191.) Kotoutumissuunnitelma on voimassa pääasiassa kolme vuotta, mutta aikaa voidaan poikkeustapauksissa tarvittaessa jatkaa viiteen vuoteen (Siirto & Hammar 2016, 193).

Kotoutumissuunnitelmaan sisällytetään usein kielitaitoa tukevia toimia, esimerkiksi kielikursseja. Toimilla yritetään yleensä edistää työllistymistä, joten myös työharjoittelut voivat tulla kysymykseen. Mikäli työllistymiseen liittyvät toimet eivät ole mahdollisia, niin kotoutumissuunnitelmassa voidaan painottaa myös elämänhallintaa ja aktiivisuutta edistäviä toimia. (Siirto & Hammar 2016, 193.)

Oppivelvollisuusiän ylittäneille maahanmuuttajille järjestetään kotoutumiskoulutusta, jonka tavoitteena on ”tukea maahanmuuttajan kotoutumista kehittämällä sellaisia kielellisiä, yhteiskunnallisia, kulttuurisia ja elämänhallintaanliit-

tyviä valmiuksia, joiden avulla maahanmuuttaja selviytyy jokapäiväisen elämän tilanteissa uudessa ympäristössään sekä kykenee toimimaan työelämässä ja hakeutumaan jatko-opintoihin.” (Opetushallitus 2012, 11.) Toisin sanoen kotoutumiskoulutus antaa maahanmuuttajalle paremmat mahdollisuudet osallistua suomalaiseen yhteiskuntaan ja sen toimintaan (TE-palvelujen www-sivut 2018).

6.4 Kotoutuminen käytännön tasolla

Kotoutumisen kannalta olennaisimpiin asioihin kuuluu kielitaidon hankkiminen eli suomen kielen oppiminen. Kotoutuakseen ja tutustuakseen valtaväestöön on ensiarvoisen tärkeää löytää yhteinen kieli ja kyetä kommunikoimaan valtaväestön kanssa. Kielen oppimisen avulla kulttuuri tulee tutummaksi, sillä silloin pääsee helpommin perille siitä, mistä suomalaiset puhuvat ja mikä heille on tärkeää. Maahanmuuttajien suomen kielen oppimisen myötä maahanmuuttajat saavat helpommin rakennettua uusia sosiaalisia verkostoja ja löydettyä uusia ystäviä. Maahanmuuttajien hyvät sosiaaliset verkostot myös auttavat selviytymään myöhemmin arjessa itsenäisemmin, sillä silloin on joku, jolta kysyä tarvittaessa apua viranomaisen sijaan.

Kielen oppimisen myötä mahdollistuu myös suomalaisten tapojen ja kulttuurin syvällisempi tunteminen. Suomalaisten tapojen oppiminen ja ymmärtäminen edesauttaa sekä kotoutumista, että kantaväestön ja maahanmuuttajien välistä yhteisymmärrystä. Suomalaisten tapojen oppiminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että maahanmuuttajien tulisi luopua omista tavoistaan. On tärkeää, että maahanmuuttajat voivat säilyttää myös omia kulttuurisia erityispiirteitään.

Kotoutuminen on aina kaksisuuntaista, mikä tarkoittaa sitä, että maahanmuuttajien lisäksi myös suomalaisten tulee sopeutua monikulttuurisempaan Suomeen. Suomalaisten ja maahanmuuttajien tutustuminen toisiinsa edesauttaa kaksisuuntaista kotoutumista, sillä hyvien kohtaamisten myötä myös suomalaiset oppivat ymmärtämään maahanmuuttajataustaisia paremmin. Kaksisuuntainen kotoutuminen vaatii erilaisuuden hyväksymistä ja sen ottamista

osaksi yhteiskuntaa. Mikäli valtaväestön asenteet ja toiminta eivät hyväksy uusia kulttuurisia tapoja, niin maahanmuuttajien kotoutuminen ei tule mahdolliseksi. Kaksisuuntaiseen kotoutumiseen kuuluu myös esimerkiksi palvelurakenteiden muuttaminen maahanmuuttajille sopiviksi. Palveluja tulee kehittää, jotta ne palvelevat myös maahanmuuttajataustaisia paremmin ja yhdenvertaisuusperiaate toteutuu (Hyvönen 2008).

Suomen kielen oppiminen on oleellista myös työllistymisen kannalta, sillä hyvin monissa työpaikoissa edellytyksenä on hyvä suomen kielen taito. Työllistymisellä on suuri merkitys kotoutumiselle. Työllistymistä edesauttavat kotoutumiskoulutukset, työharjoittelut sekä työelämävalmennukset. Työ- ja elinkeinoministeriön tilastojen mukaan edellä mainittuihin toimenpiteisiin osallistuneet maahanmuuttajat työllistyvät yhtä usein kuin kantaväestön edustajat. (Aho & Mäkiäho 2017, 69.)

7 AIKUISSOSIAALITYÖN MAAHANMUUTTO- JA PAKOLAISTYÖ

7.1 Asiakasryhmät

Aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyön asiakkaiksi kuuluvat henkilöt, jotka ovat kotoutumislain piirissä. Kotoutumislain piiriin kuuluvat henkilöt, jotka ovat saaneet oleskeluluvan, heidän oleskeluoikeutensa on rekisteröity tai joille on myönnetty oleskelukortti (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 2 §). Toisin sanoen asiakkaita ovat esimerkiksi kiintiöpakolaiset, oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat (mukaan lukien ilman huoltajaa tulleet alaikäiset), paluumuuttajat sekä opiskelun, työn tai perhesyiden vuoksi Suomeen tulleet maahanmuuttajat (Kim henkilökohtainen tiedonanto 2.11.2017).

Kiintiöpakolainen on henkilö, joka on joutunut pakenemaan kotimaastaan toiseen maahan eikä voi jäädä asumaan maahan, johon on paennut. Henkilöllä

tulee olla myös YK:n pakolaisasiainvaltuutetun myöntämä pakolaisstatus. (Maahanmuuttoviraston www-sivut, 2018.) Kiintiöpakolaiset uudelleen sijoitetaan sellaiseen maahan, joka on valmis myöntämään kiintiöpakolaiselle oleskeluluvan. Esimerkiksi vuodesta 2001 alkaen Suomi on sitoutunut vastaanotamaan 750 kiintiöpakolaista joka vuosi, lukuun ottamatta vuosia 2014 ja 2015, jolloin pakolaisia vastaanotettiin Syyriassa silloin vallinneen tilanteen vuoksi jopa 1050 henkilöä. (Sisäministeriön www-sivut 2018.)

Turvapaikanhakija on henkilö, joka on joutunut vainon kohteeksi ja anoo kansainvälistä suojelua ja oleskeluoikeutta toisesta maasta. Kansainvälisen suojelun hakeminen tapahtuu vain Suomen rajalla maahan saavuttaessa tai välittömästi maahan saapumisen jälkeen. Turvapaikkahakemuksen käsittelyn ajan turvapaikanhakija asuu vastaanottokeskuksessa. Mikäli hakijalle myönnetään turvapaikka, hän saa pakolaisaseman. Turvapaikan sijaan voidaan myös myöntää oleskelulupa suojelun tarpeen perusteella tai hän voi saada esimerkiksi tilapäisen oleskeluluvan. (Pitkänen 2006, 22-23). Turvapaikan hakeminen kuuluu ihmisoikeuksiin, ja se perustuu Geneven pakolaissopimukseen (77/1968), Euroopan ihmisoikeussopimukseen (63/1999) ja YK:n kidutuksen vastaiseen sopimukseen (60/1989) (Pakolaisapu www-sivut 2018).

Perhesyiden vuoksi maahan muuttaneisiin kuuluvat esimerkiksi avioliiton tai sukulaisuussuhteiden myötä maahan muuttaneet. Myös perheenyhdistämisen kautta maahan tulleet kuuluvat tähän ryhmään. Perheenyhdistämisen kautta oleskelulupaa hakevalla täytyy olla jo perheenjäsen Suomessa, jota kutsutaan perheenkokoajaksi. Perheenyhdistämisen perusteella oleskelulupaa hakevan täytyy olla perheenkokoajan aviopuoliso, rekisteröity parisuhdekumppani, avopuoliso, lapsi tai alle 18-vuotiaan lapsen huoltaja. (Maahanmuuttoviraston www-sivut 2018.)

Paluumuuttajiin kuuluvat henkilöt, joilla on Suomen perustuslain mukainen oikeus paluumuuttoon. Tällaisia henkilöitä ovat esimerkiksi entiset suomalaiset ja inkeriläistaustaiset henkilöt. Myös henkilö, jonka vanhempi tai molemmat isovanhemmat ovat suomalaisia voi saada paluumuuttajan aseman. (Pitkänen 2016, 23.)

Suomeen muutetaan paljon myös työn ja opiskelujen perässä. Heidän lähtökohtansa ovat hyvin erilaiset verrattuna pakolaisena tai turvapaikanhakijana maahan muuttaneisiin. Muun muassa työn tai opiskelujen vuoksi maahan muuttaneiden työllisyysaste eroaa humanitäärisistä syistä maahan muuttaneista. Kotoutumislain (1386/2010) mukaan heillä on kuitenkin samanlaiset oikeudet kuin pakolaistaustaisilla henkilöillä, vaikka resurssien puuttuessa heitä ei aina tiedoteta yhtä paljon heidän oikeuksistaan.

7.2 Aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyö käytännössä

Aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyön pääasiallisena tehtävänä on tukea maahanmuuttajien kotoutumista Suomeen. Käytännössä työnkuva on vaihteleva, sillä asiakkaiden taustat, tilanteet ja tarpeet ovat hyvin yksilöllisiä. Tavoitteena on, että asiakkaita kyettäisiin palvelemaan yksilöinä ja heidän erilaiset kykynsä ja osaamisensa voitaisiin ottaa huomioon palveluja suunniteltaessa. Joskus se on kuitenkin haasteellista, ja sen vuoksi maahanmuuttajille tarjottavia palveluja täytyy kehittää jatkuvasti.

Kaikille maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimin aikuisille asiakkaille tehdään asiakkuuden alussa sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) perustuva palvelutarvearvio, jossa määritellään asiakkaan tarvitsemat palvelut. Henkilöille, jotka eivät ole työmarkkinoiden käytettävissä, tehdään myös alkukartoitus aikuissosiaalityön toimistossa kahden kuukauden sisällä asiakkuuden alkamisesta.

Aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyöhön kuuluu asiakkaiden ohjaaminen ja neuvominen kaikenlaisissa arjen asioissa. Työssä painottuvat palveluohjaus, asiakkaiden opastaminen raha-asioiden hoitamisessa sekä asumiseen liittyvissä asioissa. Palveluohjaus on suuri osa maahanmuutto- ja pakolaistyötä, sillä palvelukenttä on laaja ja palvelujen piiriin löytäminen voi olla hankalaa, mikäli ei osaa kieltä eikä tunne suomalaista järjestelmää. Käytännössä aikuissosiaalityön palveluohjaus voi tarkoittaa aikojen varaamista asiakkaalle eri palveluihin ja asiakkaan saattamista paikan päälle. Sosiaaliohjaaja

voi esimerkiksi mennä asiakkaan mukaan lääkärikäynneille, laboratorioon, optikolle tai tutustumaan päiväkotiin.

Asiakkaiden ohjaaminen raha-asioden hoitamisessa on merkittävä osa aikuis-sosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyötä. Monille maahanmuuttajille suomalainen byrokraattinen järjestelmä näyttäytyy vaikeasti ymmärrettävänä. Etenkin maahantulon alkuvaiheessa asiakas tarvitsee usein apua esimerkiksi lomakkeiden täyttämässä tukien hakemista varten. Asiakasta täytyy ohjata ja opastaa tukien hakemisessa, jotta hänen raha-asiansa saadaan kuntoon.

Asumisen järjestelyissä avustaminen ja ohjaaminen kuuluvat myös aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyöhön. Asiakasta voidaan auttaa esimerkiksi asunnon etsimisessä. Kuntaan muuton alkuvaiheessa järjestetään myös asumisen kotikäynti, johon tulee sosiaaliohjaajan, sosiaalityöntekijän ja tulkin lisäksi myös asumisneuvoja. Asumisen kotikäynnillä kerrotaan asiakkaalle esimerkiksi taloyhtiön säännöistä ja asunnon kunnosta huolehtimisesta. Asumisen kotikäynnillä pyritään ennaltaehkäisemään asumiseen liittyviä ongelmia.

Edellä mainittujen asioiden lisäksi aikuissosiaalityössä huolehditaan myös alaikäisenä maahan yksin tulleiden turvapaikanhakijoiden jälkihuollon järjestämisestä yhteistyötahon kanssa. Jälkihuolto on vapaaehtoista ja sitä voi saada 21 ikävuoteen asti. Jälkihuolto on sisällöllisesti hyvin vapaamuotoista, sillä se perustuu asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin.

Porissa toimii myös maahanmuuttajien info- ja neuvontapiste MAINE, joka on matalan kynnyksen palvelu ja josta voi saada ohjausta ja neuvontaa maksuttomasti ja ilman ajanvarausta. MAINE on osa Hyvä alku Länsirannikolla -hanke, ja se on ollut toiminnassa vuoden 2016 kevästä. Hanke päättyi joulukuussa 2018. MAINE:ssa voidaan esimerkiksi käydä läpi viranomaispäätöksiä ja selittää/selvittää niiden sisältöä, täyttää lomakkeita, opastaa pankkiasioden hoitamisessa ja laskujen maksussa, auttaa perheenyhdistämisasioiden hoitamisessa, tiedottaa kieli- ja kotoutumiskoulutuksista sekä opastaa muissa arjen

asioissa. MAINE:ssa käytetään lisäksi tulkkauspalveluja mahdollisuuksien mukaan, mikäli varaa ajan etukäteen. Maine järjestää myös infopäiviä maahanmuuttajille eri aiheista tarpeen mukaan.

7.2.1 Työn haasteita

Aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyön päällimmäisinä haasteina ovat kotoutumista edistävien palvelujen riittävyys ja oikea-aikaisuus. Asiakkaat kuuluvat maahanmuutto- ja pakolaistyön asiakkaiksi pääasiassa kolme vuotta, jonka jälkeen heidän tulisi selviytyä jo melko itsenäisesti. Se on kuitenkin haasteellista, ja kotoutuakseen moni maahanmuuttaja tarvitsisi palveluja pidempään ja monipuolisemmin. Olisi tärkeää, että asiakkaan tarvitsemat palvelut löytyisivät jo maahanmuuton alkuvaiheessa, sillä silloin asiakkaan motivaatio kotoutumiseen on usein korkeimmillaan.

Käytännön työssä haasteeksi nousee muun muassa kielimuuri. Tulkkeja käytetään paljon, mutta myös tulkkauksessa voi olla haasteita. Joillekin suomalaisille sanoille, esimerkiksi työttömyysturvaan ja tukien hakemiseen liittyville sanoille, ei välttämättä ole toisessa kielessä vastinetta. Tällaiset seikat voivat tehdä jo ennestään hankalista asioista vielä hankalampia ymmärtää. Haasteena voi olla myös se, että monissa maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimin asiakkaiden lähtömaissa viranomaisiin ei voi luottaa. Se saattaa heijastua asiakkaiden asenteisiin ja näkyä ennakkoluuloina viranomaisia kohtaan. Asiakkaat eivät välttämättä halua kertoa kaikkia asioitaan luottamuspujan vuoksi.

Maahanmuuttajien tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen eri palvelujen avulla on myös yksi haaste maahanmuutto- ja pakolaistyössä. Maahanmuuttajilla saattaa olla esimerkiksi tunnistamattomia mielenterveysongelmia, jotka vaikeuttavat kotoutumista ja maahanmuuttajan motivoitumista esimerkiksi suomen kielen opiskelua kohtaan. Mielenterveysongelmien tunnistamiseen pätee myös kieli- ja kulttuurimuuri, sillä joissakin kielissä mielenterveysongelmille ei välttämällä löydy sopivaa sanaa tai mielenterveysongelmat ovat niin häpeällisiä, ettei niitä haluta tuoda esiin.

7.3 Kotouttamistyön ulottuvuudet

Jaana Vuori (2015, 398) jakaa maahanmuuttajien parissa tehtävän kotouttamistyön seitsemään eri käytännön ulottuvuuteen. Nämä ulottuvuudet ovat tiedon jakaminen ja ohjaus, psykososiaalinen tuki, sosiaalisten oikeuksien välittäminen, kielellinen tuki, fyysinen huolenpito, kulttuuristen kohtaamisten järjestäminen sekä yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyössä ilmenevät eri tavoin kaikki nämä kotouttamistyön ulottuvuudet.

Tiedon jakaminen ja ohjaus tulevat esiin kaikenlaisessa aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyössä. Viranomaisen tulee antaa asiakkaalle tietoa hänen oikeuksistaan, palvelujärjestelmästä sekä erilaisista kotoutumista edistävistä toimenpiteistä. Tiedon jakamista ja ohjausta tapahtuu usein myös arjen tilanteissa, samalla kun muita asioita hoidetaan. (Vuori 2015, 398.) Etenkin palveluiden piiriin ohjaaminen on olennainen osa aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyötä.

Psykososiaalista tukea annetaan hankalissa elämäntilanteissa oleville asiakkaille. Asiakkaat saattavat usein tarvita erityistä tukea, sillä esimerkiksi pakolaistaustaiset asiakkaat voivat olla jo valmiiksi erityisen haavoittuvassa asemassa.

Sosiaalisten oikeuksien välittäminen liittyy maahanmuutto- ja pakolaistyöhön kuuluvaan byrokratiatyöhön, kuten raha-asioiden hoitamiseen. Aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyössä raha-asioiden ja muiden virallisten asioiden hoitaminen sisältää paljon tiedon jakamista ja ohjausta myös kasvokkain. Asiakkaat tarvitsevat paljon ohjausta, jotta pystyvät jonakin päivänä hoitamaan raha-asiansa itse. Aikuissosiaalityön toimistossa neuvotaan asiakkaita esimerkiksi etuuksien sekä toimeentulotuen hakemisessa.

Kielelliseen tukeen kuuluu muun muassa tulkkien käyttö, suomen tai ruotsin kielen opiskelu, selkokielen käyttö sekä eri kielisten opastekstien kehittäminen ja käyttäminen (Vuori 2015, 400). Laissa kotoutumisen edistämisestä

(1386/2010) määrittellään, että asiakkaalla on oikeus tulkkiin viranomaisasi-oissa. Lain mukaan tulkkauskielenä voi olla sellainen kieli, jota asiakkaan voidaan nähdä ymmärtävän tilanteeseen nähden riittävästi. Tulkin varaaminen on aina viranomaisen tehtävä, eikä asiakkaan omainen tai ystävä voi toimia tulkina. Kielen oppiminen on kuitenkin oleellinen osa kotoutumista, joten asiakkaita ohjataan myös kielikursseille. Viranomaistyössä selkokielen käyttö edesauttaa ymmärretyksi tulemista ja esimerkiksi asiakkaiden kielitaidon kehittymistä. Erilaisten opastekstien kehittäminen ja käyttäminen auttaa asiakkaita pärjäämään arjessa ja selvittämään asioita itsenäisesti. (Vuori 2015, 400.)

Maahanmuutto- ja pakolaistyöhön kuuluu myös fyysinen huolenpito, joka aikuissosiaalityössä näyttäytyy esimerkiksi terveystalouteihin ohjaamisena. Asiakkaita ohjataan ja neuvotaan ajanvarauksessa ja tarvittaessa mennään lääkärikäynnille tai laboratorioon mukaan.

Kulttuuriset kohtaamiset liittyvät kotoutumisen kaksisuuntaisuuteen. Kulttuuriset kohtaamiset, joissa esimerkiksi suomalaiset ja maahanmuuttajat viettävät aikaa ja tutustuvat toisiinsa, edistävät kotoutumisen kaksisuuntaisuutta. Käytännössä tällaisten tilanteiden järjestäminen on kuitenkin haastavaa ja niiden järjestämisessä on paljon vielä kehitettävää. (Vuori 2015, 401.)

Yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen Vuori (2015, 401-402) liittyy eri tahojen tiiviin yhteistyön ja tiedon jakamisen eri palvelujen välillä. Myös eri tahojen maahanmuuttotyöhön liittyvä kouluttaminen on olennainen osa yhteiskunnallista vaikuttamista. Aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyön tiimissä tämä näkyy muun muassa siten, että tiimin jäsenet käyvät välillä puhumassa kouluilla tai eri tilaisuuksissa aikuissosiaalityön maahanmuutto- ja pakolaistyöstä.

7.4 Kulttuurisensitiivinen työote

Maahanmuuttajien, etenkin pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden kohtaamiset suomalaisessa palvelujärjestelmässä ovat suuressa roolissa heidän hyvinvointinsa kannalta. Monilla heistä ei ole sellaisia sosiaalisia verkostoja, joihin

he pystyvät turvaamaan. Kotoutumisen ja hyvinvoinnin kannalta on erittäin tärkeää, että sosiaalinen tuki ja hyvät kohtaamiset toteutuvat palveluissa. (Hiitola, Anis & Turtiainen 2018, 7-8.)

Hyvien kohtaamisten onnistumiseksi olennaiseksi osaksi maahanmuutto- ja pakolaistyötä nousee työntekijöiden eri kulttuurien tuntemus ja kulttuurierojen tunnistaminen sekä ymmärtäminen. On ensiarvoisen tärkeää nähdä asiakas yksilönä erilaisten ennakko-oletusten ja jaottelujen sijaan. Tällaiset ennakkoasenteet voivat perustua esimerkiksi mediassa esiintyneisiin tapauksiin ja yleistyksiin. Maahanmuuttajilla saattaa olla erilaisia käsityksiä esimerkiksi perheestä ja ylipäättään maailmasta. Työntekijän on tunnistettava omia kulttuurisia käsityksiään ja tapojaan toimia, jotta omat tiedostamattomat ennakkoasenteet eivät tule hyvän asiakastyön esteeksi. Tällaista työtettä kutsutaan kulttuurisensitiiviseksi työotteeksi. ”Kulttuurisensitiivisyydellä tarkoitetaan halua, kykyä ja herkkyyttä ymmärtää eri taustoista tulevaa ihmistä” (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2018).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2018) on listannut lähtökohdat kulttuurisensitiiviselle työotteelle ja ne ovat:

- Kunnioita erilaisuutta
- Pohdi oman kulttuuritaustasi vaikutusta ja merkitystä itsellesi ja asenteisiisi
- Ole avoin ja kärsivällinen
- Ole kiinnostunut ja etsi tietoa eri kulttuuritaustoista
- Kysy henkilöltä itseltään, tämä lisää luottamusta ja auttaa eteenpäin

Kulttuurieroista puhuttaessa korostetaan välillä liikaa kulttuurien erilaisuutta ja tuodaan esiin kulttuureihin liittyviä tiettyjä ominaispiirteitä. Tällaiset asiat saattavat lisätä maahanmuuttajia kohtaan vallitsevia ennakko-oletuksia ja vaikuttaa maahanmuuttajien kohtaamiseen viranomaistyössä. Kulttuuristamisesta puhutaan silloin, kun henkilö nähdään vain jonkin tietyn kulttuurin edustajana.

(Hiitola, Anis & Turtiainen 2018, 18.) Toinen samankaltainen termi on rodullistaminen. ”Maahanmuuttotaustaisten ihmisten olettamista tietynlaisiksi heidän ”kulttuuriinsa”, etniseen taustaansa tai ihonväriinsä perustuen on tutkimuksissa kutsuttu rodullistamiseksi. Rodullistaminen luo ja pitää yllä stereotyyppioita ja ennakkoluuloja ”roduista” ja ”kulttuureista”, joihin liitetyt ominaisuudet nähdään suhteellisen muuttumattomina ja erilaisuutta ilmentävinä.” (Hiitola, Anis & Turtiainen 2018, 18.)

Edellä mainittuja asioita silmällä pitäen korostuu työntekijän kulttuurisen itse-tuntemuksen tärkeys. Erilaisuutta on helpompi kunnioittaa, kun tunnistaa omaan kulttuuriinsa kuuluvia tapoja ja erityispiirteitä.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön myötä pääsin syventymään maahanmuuttotyöhön ja sen haasteisiin hyvin monipuolisesti. Maahanmuutto – ja pakolaistyö on itsessään erittäin laaja aihe ja siihen sisältyy useita näkökulmia ja seikkoja, joita olisi voinut tarkastella. Aikuissosiaalityön maahanmuutto – ja pakolaistyön käsikirja on opinnäytetyön aiheena hyvin laaja, ja sainkin käsikirjaan sisällytettyä vain pintaraapaisuja kustakin aiheesta.

Käsikirjaa tehdessäni koin aiheen rajaamisen melko haastavaksi, toisaalta olisin halunnut tehdä käsikirjan perusteellisesti, mutta toisaalta halusin käsitellä käsikirjassa kattavasti maahanmuutto- ja pakolaistyön eri osa-alueita. Päädyin tekemään käsikirjan yleisellä tasolla, jotta sain kuvattua siinä maahanmuutto- ja pakolaistyön sisältöä mahdollisimman monipuolisesti. Hyvin yksityiskohtainen käsikirja olisi myös ollut liian työläs tehdä. Tulin siihen tulokseen, että alun perin käsikirjan tarkoitus olikin olla tiivis ja helppolukuinen, joten sen tulikin sisältää vain keskeisimmät perusasiat eri aihepiireistä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa keskityin perehdyttämiseen ja aikuissosiaalityön toimistossa tapahtuvaan maahanmuuttotyö- ja pakolaistyöhön. Sosiaalitoimisto maahanmuuttotyön ympäristönä jo rajasi aihetta huomattavasti, sillä silloin keskeisenä teemana opinnäytetyölle nousi kotoutuminen ja kotouttaminen. Asiakkaiden kotouttaminen on sosiaalitoimistossa tehtävän työn pääasiallinen tavoite, ja monimutkaisuudessaan myös mielenkiintoinen aihe.

Opinnäytetyön tekeminen oli opettavainen prosessi, ja se sai minut innostumaan lisää maahanmuuttoon liittyvistä asioista. Aihe on hyvin ajankohtainen maahanmuuttajien määrän jatkuvasti lisääntyessä. Maahanmuuttajista ja pakolaisuudesta liikkuu paljon virheellisiä käsityksiä, jotka perustuvat esimerkiksi mediassa pyörineisiin otsikoihin. Maahanmuuttajiin liittyvään teorian tietoon perehtyminen oli silmiä avaavaa ja antoi paljon pohtimisen aiheita. Etenkin kotoutuminen ja kotouttaminen eri näkökulmineen ovat aiheita, jotka alkoivat kiinnostamaan. Ne ovat myös aiheita, joista varmasti opitaan tulevaisuudessa vielä lisää, kun saadaan uutta tutkimustietoa.

LÄHTEET

- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 1.10.2018.
https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua
- Aho, S. & Mäkiäho, A. 2017. Maahanmuuttajat ja työvoimapolitiittisten toimenpiteiden vaikuttavuus. Viitattu 15.8.2018.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80048/TEMjul_26_2017_verkkojulkaisu.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteet 2012. 2012. Helsinki: Opetushallitus. Määräykset ja ohjeet 2012:1. Viitattu 15.10.2018.
https://www.oph.fi/download/139342_aikuisten_maahanmuuttajien_kotoutumiskoulutuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2012.pdf
- Alitolppa-Niitamo, A. & Fågel, S. & Säävälä, M. 2013. Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Vaasa: Väestöliitto.
- Hiitola, J., Anis M. & Turtiainen K. 2018. Johdanto. Teoksessa J. Hiitola, M. Anis & K. Turtiainen. (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Tampere: Vastapaino, 6-29.
- Hyvä perehdytys -opas. 2007. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. Viitattu 1.10.2018.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4
- Hyvönen, H. 2008. Maahanmuuttajat – Sosiaalitoimen painolasti vai välttämätön resurssi? Maahanmuuttojohtaja Annika Forsanderin haastattelu. Viitattu 14.8.2018.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100754/hyvonen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kanniainen, A. 2010. Kansanedustajien mielipiteitä maahanmuutosta uhkana ja mahdollisuutena. Viitattu 14.8.2018.
http://www.migrationinstitute.fi/files/a35_2010_kansanedustajien_mielipiteita_maahanmuutosta.pdf
- Kim, S. 2017. Maahanmuuttotyön koordinaattori, Porin kaupunki. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.2017.
- Kjelin, E., Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Kotouttaminen www-sivut. 2018. Viitattu 17.1.2018. <https://kotouttaminen.fi>

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Gaudeamus.

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386 muutoksineen.

Maahanmuuttoviraston www-sivut. 2018. Viitattu 25.9.2018. <http://migri.fi>

Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 77/1968 muutoksineen.

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

Siirto, U. & Hammar, S. 2016. Kotouttava työ pakolaisina Suomeen muuttaneiden parissa. Teoksessa R. Gothoni & U. Siirto (toim.) Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus, 189-210.

Sisäministeriön www-sivut. 2018. Viitattu 25.9.2018. <https://intermin.fi>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 muutoksineen.

Suomen pakolaisavun www-sivut. 2018. Viitattu 11.10.2018. <https://pakolaisapu.fi>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 muutoksineen.

TE-palvelujen www-sivut. 2018. Viitattu 15.10.2018. www.te-palvelut.fi

Tilastokeskus. 2017. Väestö kansalaisuuden mukaan 1990-2017. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 14.10.2018. <http://stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaan-kansalaiset.html>

Työturvallisuuskeskuksen www-sivut. 2018. Viitattu 14.10.2018. <https://ttk.fi>

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vuori, J. 2015. Kotouttaminen arjen kansalaisuuden rakentamisena. Viitattu 25.9.2018. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129563/vuori.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Väestöliiton www-sivut. 2018. Viitattu 14.10.2018. <https://vaestoliitto.fi>