

**Maahanmuuttajille suunnatun kotoutumista
tukevan kurssin kehittäminen**
asiakkaiden näkökulmasta

Sosiaali- ja terveysalan
kehittäminen ja johtaminen
Sosionomi ylempi AMK
Opinnäytetyö
Marraskuu 2010

Marika Salovaara

Koulutusohjelma		Suuntautumisvaihtoehto
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen		Sosionomi (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät		
Marika Salovaara		
Työn nimi		
Maahanmuuttajille suunnatun kotoutumista tukevan kurssin kehittäminen asiakkaiden näkökulmasta		
Työn laji	Aika	Sivumäärä
Opinnäytetyö	Marraskuu 2010	45
TIIVISTELMÄ		
<p>Tämä kehittämistyö toteutettiin Kalliolan settlementin ylläpitämän neuvontapiste Ne-Rån (neuvontarådgivning) järjestämän maahanmuuttajille suunnatun "Suomalaisen byrokratian ABC" kurssitoiminnan kehittämiseksi. Kurssitoiminnalla pyritään vastaamaan tarpeeseen, joka nousi maahanmuuttajataustaisten henkilöiden asioinneissa toistuvista kysymyksistä.</p> <p>Tämän työn tarkoituksena oli saada selville mitkä teemat olisivat maahanmuuttajataustaisten henkilöiden mielestä tärkeitä käsiteltäviksi kurssilla ja mikä tekee teemat tärkeiksi. Tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakkaan näkökulmasta kurssitoiminnan kehittämisen tueksi.</p> <p>Tässä kehittämistyössä aineisto kerättiin laadullisin menetelmin. Aineiston muodostivat kolme ryhmähaastattelua. Haastattelut toteutettiin englanniksi. Tiedonantajina olivat viisi ensimmäiselle "Suomalaisen byrokratian ABC" kurssille osallistunutta maahanmuuttajataustaista henkilöä. Haastattelumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä.</p> <p>Tulokset osoittivat, että tärkeiksi asioiksi kurssilla käsiteltäviksi koettiin työ, koulutus, terveydenhuolto, sosiaalinen integraatio sekä viranomaisasiat. Työn nähtiin olevan keskeinen tekijänä onnistuneessa kotoutumisessa. Työ- ja elinkeinotoimistosta ei saa riittävästi tukea eikä tietoa työllistymisen edistämiseksi ja kurssin nähtiin voivan paikkaavan vajetta. Koulutusta pidettiin mahdollisuutena edistää omaa työllistymistä sekä elämäntilannetta. Niin suomen kielen kurssitoimintaa kuin koulutusjärjestelmää kokonaisuudessaan pidettiin tarpeellisena esitellä. Terveydenhuollon jakautuminen julkisiin ja yksityisiin palveluihin oli aiheuttanut tiedonantajille haasteita palveluiden käyttämiseen liittyen. Kahden rinnakkaisen järjestelmän käytännöt ja suhde toisiinsa kaipaisi selvennystä. Sosiaalinen integraatio nähtiin tärkeänä hyvinvoinnin edistäjänä. Suomessa koettiin vaikeaksi sosiaalisten suhteiden solmiminen. Tietoa kaivattiin eri vapaa-ajan viettomahdollisuuksista, joissa olisi mahdollista tutustua luontevasti uusiin ihmisiin. Viranomaisasioista nähtiin tarpeelliseksi saada tietoa eri viranomaisten palveluista sekä menettelytavoista viranomaispalveluissa asioidessa.</p>		
Avainsanat		
maahanmuuttaja, settlementtityö, kotoutuminen, kurssi, kehittäminen		

Degree Programme in		Degree
Social Services and Health Care Development and Management		Master of Social Services
Author/Authors		
Marika Salovaara		
Title		
Customer driven approach to developing a course aimed at supporting the integration of immigrants		
Type of Work	Date	Pages
Master's Thesis	November 2010	45
<p>ABSTRACT</p> <p>This study was carried out in order to develop The ABC of Finnish Bureaucracy course for immigrants. The course is organized by Counselling Centre Ne-Rå (neuvonta-rådgivning) which is maintained by The Kalliola settlement. The course was developed to address the issues that immigrants most frequently encounter when visiting the counselling centre. The purpose of this study was to find out which issues would be important to be covered at The ABC of Finnish Bureaucracy course and what makes these issues important. The aim was to gather information from the customers in order to further develop the course.</p> <p>This study was conducted using qualitative research methods. The data consisted of three focus group interviews. The interviews were carried out in English using the focused interview method. The participants comprised of five people with immigrant background who had participated in the first ABC of Finnish Bureaucracy course. The data were analysed using inductive content analysis.</p> <p>The results of this study showed that the most important issues were: work, education, health care, social integration and various dealings with authorities. Work was considered to be a key factor for successful integration. The Employment and Economic Development Office was not perceived to provide enough support and information that would contribute to becoming employed. The course was thought to fill in this gap. Education was seen as a way to advance one's employment and general life situation.</p> <p>Both Finnish language courses as well as the educational system as a whole were seen important to be presented on the course. Since there are both public and private health care services, it has proven challenging to use them. Two parallel systems and their relation between each other needs clarification. Social integration was considered to be an important factor of wellbeing but the respondents found it hard to find new social contacts in Finland. More information about spare time activities would be important in order to meet people in a natural way. When dealing with authorities it would be important to know more about the services but also about the culture and practices of using public services.</p>		
Keywords		
immigrant, settlement work, integration, course, development		

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	1
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS	3
2.1	Kalliolan settlementti	3
2.2	Kehittämisyksikkö	4
2.3	Neuvontapiste Ne-Rå	4
3	KEHITTÄMISTYÖN TAUSTAA	5
3.1	Settlementtityö	5
3.2	Sosiaalinen pääoma	7
3.3	Kotoutuminen ja järjestöjen rooli kotouttamistyössä	9
3.4	Byrokratian ABC – kurssi neuvontapiste Ne-Råssa	12
4	KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	14
5	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN	14
5.1	Kohderyhmän kuvaus	14
5.2	Aineiston keruu ja käytetyt menetelmät	15
5.3	Aineiston analyysi	16
6	TULOKSET	17
6.1	Vastaajien taustatiedot	17
6.2	Maahanmuuttajataustaisten henkilöiden näkökulma kurssitoiminnan kehittämiseksi	17
7	POHDINTA JA JATKOKEHITTÄMISHAASTEET	34
7.1	Tulosten tarkastelua	34
7.2	Kehittämistyön luotettavuus	37
7.3	Eettiset näkökohdat	40
7.4	Kehittämisehdotukset	41
	LÄHTEET	43

1 JOHDANTO

Suomeen muuttaa yhä enenevässä määrin ihmisiä eri perustein. Julkisessa keskustelussa ovat esillä usein pakolaiset ja muista humanitäärisistä syistä muuttavat henkilöt, vaikka eniten Suomeen myönnetään oleskelulupia perhesiteen ja työnteon perusteella. (Arajärvi 2009:13; Sisäasianministeriö 2010: 2.) Myönteisiä oleskelulupapäätöksiä perhesiteen ja työnteon perusteella tehtiin vuonna 2009 yhteensä 15 208 ja hakemuksia jätettiin 20 790. Turvapaikkaa Suomesta haki 5988 henkilöä. Myönteisiä päätöksiä oli 1373 yhteensä 4335 tehdystä päätöksestä. (Maahanmuuttovirasto 2009.)

Maahanmuuttajien integroitumista pyritään tukemaan monin eri keinoin, julkisella sektorilla yleensä lain edellyttämään kotoutumissuunnitelmaan kirjattuja toimenpiteitä toteuttamalla. Kotoutumissuunnitelma on maahanmuuttajan henkilökohtainen suunnitelma niistä toimenpiteistä, joita hän tarvitsee kielen oppimiseen, jatko-opintoihin, työllistymiseen ja ylipäättään Suomeen asettautumiseen (Sisäasianministeriö 2010: 9). Maahanmuuttajalla, joka ilmoittautuu työttömäksi työnhakijaksi tai joka hakee toimeentulotuesta annetun lain mukaista toimeentulotukea, on oikeus yhteistyössä kunnan ja työvoimatoimiston kanssa laadittavaan kotoutumissuunnitelmaan. Oikeus kotoutumissuunnitelmaan on kolme vuotta maahanmuuttajan ensimmäisen kotikunnan väestötietojärjestelmään merkitsemisestä. (Laki maahanmuuttajan kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 1999: 10§.)

Kuitenkin esimerkiksi henkilön tullessa Suomeen työn perässä ja jäädessä kolmen vuoden työnteon jälkeen työttömäksi, hän ei ole enää oikeutettu laissa mainittuihin palveluihin. Tällöin tarjolla olevat toimenpiteet eivät välttämättä ole laajuudeltaan riittäviä auttamaan haasteellisessa elämäntilanteessa. Pitäisi osata itse selviytyä vieraassa yhteiskunnassa ja löytää apua, josta ei välttämättä ole kuullutkaan. Työn tai perheen perässä maahan tulleet jäävätkin usein ilman kotouttamistoimenpiteitä. Lisäksi kotoutumistoimenpiteet ovat toisinaan osoittautuneet riittämättömiksi, sillä kotoutumissuunnitelma ei sinänsä anna maahanmuuttajalle välitöntä oikeutta toimenpiteisiin ja palveluihin, joihin osallistumisesta siinä on sovittu. (Sisäasianministeriö 2010: 10, 32.)

Heikko yhteiskunnan ja palvelujärjestelmien tuntemus vaikeuttaa arjessa selviytymistä erityisesti elämäntilanteiden muuttuessa. Tämä korostuu maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kohdalla ja kieliongelmat tuovat tähän oman lisänsä. Apua on tarjolla, mutta palvelujärjestelmän pirstaleisuus ja lokeroituminen tekevät oikean tiedon löytämises-

tä vaikeaa. Neuvontapalveluiden roolin on ennustettu kasvavan, sillä monet tarvitsevat tukea löytääkseen ja hakeakseen heille kuuluvia palveluita ja etuuksia.

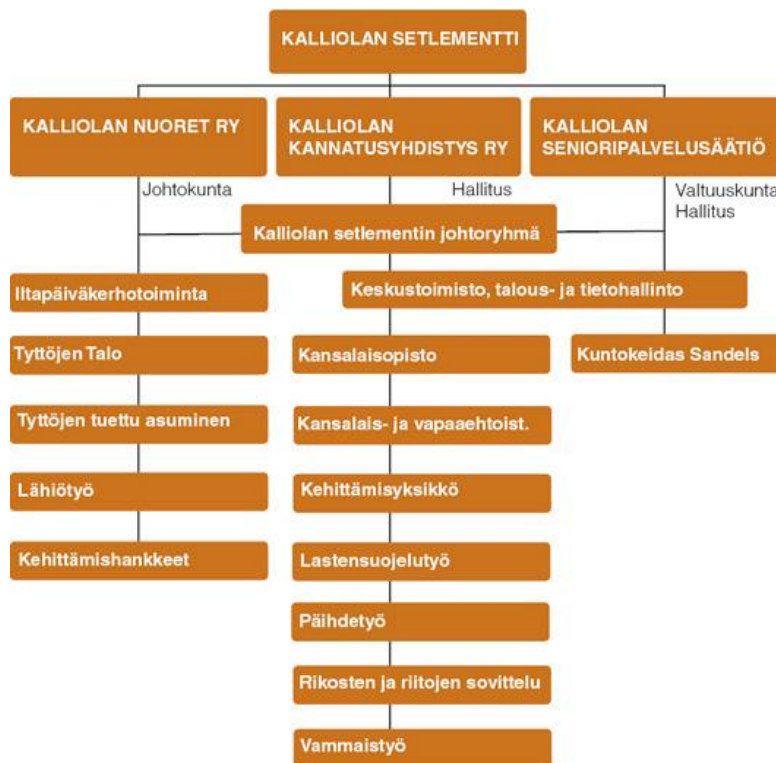
Sosiaali- ja terveysministeriön asettaman neuvontapalveluita pohtivan työryhmän mukaan hyvinvointia ja terveyttä edistävät neuvontapalvelut ovat helposti saatavia lähipalveluja. Ne voidaan toteuttaa puhelimitse, verkkopalveluina, matalan kynnyksen toimipaikoissa annettavina ja asiakkaiden luo liikkuvina palveluina sekä teknologian avulla. Neuvontapalvelut sisältävät hyvinvointiin, terveyteen, palveluihin ja sosiaaliturvaan liittyvää tiedotusta sekä yksilöille ja ryhmille annettavaa neuvontaa ja ohjausta. (Neuvonta- ja palveluverkosto ikääntyneiden hyvinvoinnin edistäjänä 2009: 23–24.)

Tämän työn tavoitteena on tuottaa tietoa neuvontapiste Ne-Råssa järjestettävän maahanmuuttajille suunnatun kurssitoiminnan kehittämiseksi. Tarkoituksena on selvittää maahanmuuttajataustaisten henkilöiden näkemys teemoista, jotka olisivat tärkeitä käsitellä kurssilla.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

2.1 Kalliolan setlementti

Kalliolan setlementin muodostavat Kalliolan Kannatusyhdistys ry, Kalliolan nuoret sekä Kalliolan senioripalvelusäätiö (Kuvio 1). Kalliolan setlementti on vuonna 1919 perustettu pääkaupunkiseudulla toimiva monialayhdistys. Toiminnan keskiössä ovat kansalaisopistotoiminta, kansalais- ja vapaaehtoistyö, lastensuojelu, nuorisotyö, päihdekuntoutus, rikosten ja riita-asioiden sovittelu, seniorityö sekä vammaistyö.



KUVIO 1. Kalliolan setlementti (Kalliolan setlementti 2010.)

Kalliolan toiminta-ajatuksena on tukea ja auttaa ihmisiä elämänkaaren eri vaiheissa. Kalliolan setlementin toimintaa ohjaavat seuraavat perusarvot:

- Erilaisuuden hyväksyminen
- Luottamus ihmisen ja yhteisön kykyyn ratkaista itsenäisesti ongelmia
- Tasa-arvoisuus
- Yksilön oikeuksien kunnioittaminen

Perustamisestaan lähtien Kalliolan toimintaa on määrittänyt ajatus vapaudesta: keneltäkään ei vaadita selontekoa uskonnollisesta, yhteiskunnallisesta tai poliittisesta kannasta. Tavoitteena on ollut murtaa ihmisten välisiä muureja ja raja-aitoja, edistää korkeampaa elämänlaatua, ystävystyä lähiympäristön ihmisten kanssa sekä ottaa huomi-

oon erityisesti köyhät ja syrjäytyneet. Setlementeissä uskotaan ihmisessä ja ihmisten muodostamissa yhteisöissä oleviin voimavaroihin. Tärkeintä on saada nämä voimavarat käyttöön. Erilaisuus nähdään rikkautena, kasvamisen ja oppimisen mahdollisuutena, ei uhkatekijänä. Myös vastuunottamisen tärkeyttä on korostettu. (Kalliolan settlementti 2009.)

2.2 Kehittämysyksikkö

Kalliolan kehittämysyksikkö on perustettu vuoden 2004 alussa. Kehittämysyksikkö on osa Kalliolan Kannatusyhdistystä. Yksikköä rahoittaa lähes täysin Raha-automaattiyhdistys (Ray). Kehittämysyksikön tehtäväksi on määritelty koko settlementin kehittämistoiminnan tukeminen. Tehtävänä on toimia yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa hyvinvoinnin parantamiseksi, luoda edellytyksiä ihmisten osallisuudelle yhteiskunnassa sekä uudistaa settlementtityötä kehittämishankkeiden ja uusien toimintamallien avulla. Kehittämysyksikkö tukee kehittämistoiminnan ja hankkeiden suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Yksikkö tekee yhteistyötä kaikkien Kalliolan toimintayksiköiden kanssa ja osallistuu tarvittaessa niissä tehtävien kehittämishankkeiden suunnitteluun ja toteutukseen.

2.3 Neuvontapiste Ne-Rå

Kehittämistyö toteutetaan neuvontapiste Ne-Råssa, joka on yksi Kalliolan kehittämysyksikön toiminnoista. Neuvontapisteen toiminta perustuu projektissa (2004-2007) kehitettyyn Matalan kynnyksen neuvontapisteen toimintamalliin ja Yhteistoiminnan malliin. Kumppaneina projektissa olivat Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos ja Svenska social- och kommunalhögskolan sekä ammattikorkeakoulut Arcada ja Stadia (nyk. Metropolia AMK). Kumppanuus jatkuu edelleen. Projektissa perustettiin vuonna 2005 neuvontapiste Kallioon. Nimeksi tuli Ne-Rå, sanoista neuvonta ja rådgivning, symboloimaan kaksikielistä yhteistyötä.

Ne-Rån toiminta-ajatuksena on varhaisvaiheessa tapahtuvan syrjäytymisen ehkäisy neuvontapalveluiden avulla (Ruskomaa 2008: 30). Kohderyhmänä ovat helsinkiläiset ja pääkaupunkiseudulla liikkuvat ihmiset. Syrjäytymisen ehkäisyyn liittyvä oletus on, että ihmiset voivat matalaan kynnykseen perustuvan toiminnan kautta saada tietoa, tukea ja rohkaisua suunnistaessaan pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Tiedon, tuen ja rohkaisun avulla pyritään ennaltaehkäisemään ongelmien kasvaminen, minkä johdosta kansalaiset saattaisivat tarvita virallisia palveluita enenevässä määrin. Erityisesti toiminnasta toivotaan hyötyvän henkilöiden, jotka ovat esimerkiksi heikentyneen toiminta-

kyvyn tai vaikean elämäntilanteen vuoksi vaarassa syrjäytyä tai joiden on hankala saada tukea etuuksien hakemiseen. (Ruskomaa 2008: 8.)

Toiminnassa on keskeistä avun tarpeen kategorisoimattomuus, kohtaaminen ja toiminnan avoimuus. Asioinnin taustalla ovat yleisimmin asumiseen, työhön ja toimeentuloon liittyvät pulmat. Neuvontapisteiden palveluita ovat sosiaalipalveluihin ja etuuksiin liittyvä neuvonta ja ohjaus, lomakkeiden täyttöapu, keskusteluapu ja asiointituki. Toimintaa myös jalkautetaan joko omista tarpeista tai erilaisten yhteistyötahojen aloitteista käsin. Kehitettävä kurssitoiminta on käynnistynyt neuvontapisteessä vuonna 2009 syksyllä ja vaikuttaa vakiinnuttavan paikkansa palveluvalikossa.

Neuvontatyöstä vastaavat pääsääntöisesti yhteistyökorkeakoulujen sosiaalityön ja sionomikoulutuksen opiskelijat, jotka suorittavat neuvontapisteessä käytännön opintojaan. Työskentelyssä heillä on tukenaan vakituinen henkilökunta sekä korkeakoulujen opettajat. Tavoitteena on kehittää kohtaamista, joka perustuu opiskelijan ja tukea hakevan kansalaisen tasavertaisuuteen ja yhteiseen pohdintaan. Toiminnassa tavoitellaan niin asiakkaan kuin opiskelijankin voimavaraistumista (empowerment).

3 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTAA

3.1 Setlementtityö

Kehittämistyön taustalla, kuten kaiken setlementeissä toteutettavan työn, ovat setlementtityön periaatteet. Irene Roivaisen mukaan setlementtityössä korostuu ihmisten keskinäinen tuki ja vastavuoroisuus. Setlementtityössä yksityistä ja persoonakohtaista auttamista ei kuitenkaan pidetä riittävänä vaan myös yhteisöllisen tuen ja vastuun osuus nähdään merkittävänä. (Roivainen 2001: 12.) Keskeistä onkin luottamus ihmisten ja yhteisöjen omaan kykyyn ratkaista ongelmia.

Gloaalista näkökulmasta tarkasteltuna setlementtityöllä on pitkät perinteet sosiaalisen työn alueella. Erityisesti USA:ssa setlementtiliike kasvoi merkitykselliseksi sen ottaessa kantaa yhteiskunnallisiin ja poliittisiin kysymyksiin (Sipilä 1989: 36). Setlementtiliike on kuitenkin syntynyt 1800-luvun Englannissa vastaamaan kaupungistumisen sekä teollistumisen aiheuttamiin sosiaalisiin epäkohtiin. Lontooseen 1884 perustettu Toynbee Hall oli ensimmäinen setlementti, joka oli myös yliopisto-opiskelijoiden asuinyhteisö kaupungin huono-osaisten parissa. Ajatus asettua asumaan slummeihin ja toimia sillanrakentajina eri sosiaaliryhmien, kansalaisuuksien ja uskontokuntien välille oli radikaali

silloisessa englantilaisessa luokkayhteiskunnassa. Setlementti-idea lähti leviämään Englannista ja Suomeen se saapui Aili Trygg-Heleniuksen myötä jo muutama vuosi Toynbee Hallin perustamisesta. Toiminta Suomessa kuitenkin hiipui, mutta elpyi uudelleen Englannissa aatteeseen tutustuneen ja Kalliolan setlementin perustaneen Sigfrid Sireniuksen myötä. Häntä pidetäänkin suomalaisen setlementtityön uranuurtajana. (Peltola 2009: 21–22; Roivainen 2001: 9-11; Roivainen 2004:151–153.)

Setlementtityö ja virallinen sosiaalityö ovat Suomessa historiallisesti olleet läheisesti yhteydessä toisiinsa hyvinvointivaltiollisen sosiaalityön kehittymiseen saakka (Roivainen 2004: 152). Nykyisellään kansalaisjärjestöjen katsotaan täydentävän ja korvaavankin julkisia palveluita. Järjestöjen toimintaan liitetään kuuluvaksi myös uusien työtapojen kehittäminen sekä kansalaisten äänen kuuluviin nostaminen ja osallisuuden edistäminen (Roivainen 2001: 17; Korkiamäki – Nylund – Raitakari – Roivainen 2008: 12.)

Setlementtityössä on edelleen havaittavissa samoja piirteitä kuin sen alkuaikoina. Vaikka alkuaikoina toiminnan ei voida katsoa olleen vastavuoroista vertaistukea vaan pikemmin valistuksellista toimintaa, ovat ajatukset naapuruudesta, vuorovaikutuksesta, kohtaamisesta ja oikeudenmukaisuudesta olleet läsnä. Tämän päivän setlementtityössä yksilöt nähdään aktiivisina toimijoina omissa yhteisöissään. Setlementeissä halutaan kehittää menetelmiä ja yhteistyötä ammattilaisten, vapaaehtoisten ja kansalaisten kesken niin, että toiminta edistää yksilöiden ja yhteisöjen osallisuutta yhteiskunnassa. (Roivainen 2004: 154–156.) Tämä ajatus toteutuu myös tässä kehittämistyössä. Kursin kehittäminen on yhteistyötä ammattilaisten ja vapaaehtoisten kansalaisten kesken ja kurssin tavoitteena on omalta osaltaan tukea yhteiskuntaan kotoutumista.

Setlementtityön mahdollisuuksia maahanmuuttajien kotoutumisen kannalta ei vaikuttaisi olevan selvitetty Suomessa kovin laajasti. Marjo Harju-Tolppa (2004) on tehnyt lisen-siaattityönsä Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n naisryhmien voimaantumisen ja sosiaalisista verkostoista Suomen Setlementtiliiton MamuSet – projektin yhteydessä. MamuSet – projektissa puhutaan monikulttuurisesta setlementtityöstä. Myös muita monikulttuurista setlementtityötä käsitteleviä pro gradu tutkimuksia löytyy niin ikään MamuSet–projektin tiimoilta. Sen sijaan Pohjois-Amerikassa, erityisesti Kanadassa, on tutkittu setlementtityön mahdollisuuksia edistää maahanmuuttajien integroitumista sosiaalisen pääoman muodostumista tukemalla. Tutkimusten mukaan setlementtityö, edistäessään vapaaehtoistoimintaa ja tarjoamalla kokonaisvaltaisia palveluja, pystyy tehokkaasti auttamaan sosiaalisten suhteiden syntymistä eri ryhmien välillä ja näin ollen tukee sosiaalisen pääoman rakentumista ja edistää integraatiota eli kotoutumista. (Yan – Lauer 2008; Yan – Lauer – Sin 2009.)

3.2 Sosiaalinen pääoma

Sosiaalisella pääomalla tarkoitetaan yleensä sosiaalisen ympäristön tai suhteiden ulottuvuuksia, joilla voidaan edistää yhteisön jäsenten vuorovaikutusta ja toimintojen yhteensovittamista. Sosiaalinen pääoma tehostaa yksilöiden tavoitteiden toteutumista ja yhteisöjen hyvinvointia. (Ruuskanen 2002: 5.) Forsander puolestaan (2002:203) on tutkiessaan maahanmuuttajien työmarkkina-asemaa nähnyt sosiaalisen pääoman vaikuttavan myös yksilön työmarkkina-aseman määrittymiseen. Sosiaalinen pääoma rakentuu yhteisöllisesti, jolloin kansalaisyhteiskunnan merkitys korostuu. Möttönen ja Niemelä (2005: 67–69) määrittelevät kansalaisjärjestöjen keskeiseksi tehtäväksi juuri sosiaalisen pääoman ja sen kautta muodostuvan hyvinvoinnin lisäämisen. Tässä yhteydessä onkin tärkeää huomioida myös maahanmuuttajat, jotta olisi mahdollista tukea heidän sosiaalisen pääoman rakentumista ja vaikuttaa myös luottamuksen syntymiseen suomalaisen yhteiskuntaan ja sen palveluihin kotoutumisen edistämiseksi.

Sosiaalisella pääomalla on useampia eri suuntauksia, joista tunnetuimmat ovat olleet keskeisesti esillä hyvinvointipoliittisessa keskustelussa. Coleman painottaa yhteisön sosiaalisten verkostojen tiiviyyttä, Putnam yleistynyttä luottamusta ja sosiaalista vuorovaikutusta ja Bourdieu ryhmäkuntaisuutta. (Ruuskanen 2002: 8.)

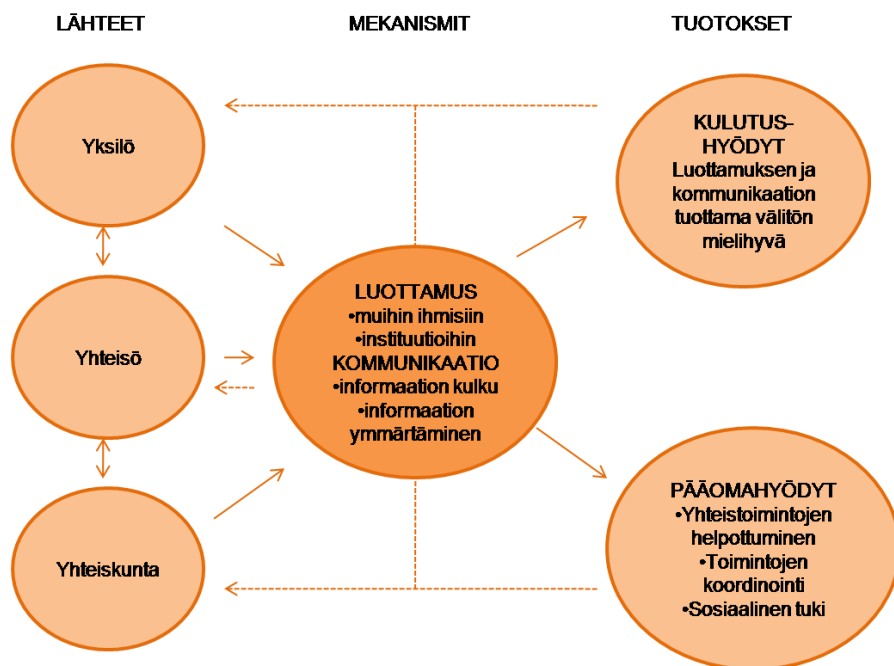
Colemanin mukaan keskeistä sosiaalisessa pääomassa ovat yksilöiden välillä olevat suhteet ja niiden muodostamat verkostot. Sosiaalinen pääoma muodostuu verkostoista, niiden normeista ja verkoston jäsenten välisestä luottamuksesta. Coleman käsittää sosiaalisen pääoman muodoiksi velvoitteet ja odotukset, sosiaalisten suhteiden välisen informaation kulun sekä yhteisöjen toimintaan vaikuttavat normit ja niihin liittyvät sanktiot. Sosiaalinen pääoma on yksilöiden, mutta myös yhteisöjen käytössä oleva resurssi. Coleman mainitsee ongelmaksi yksilöiden vähäisen panostamisen sosiaalisen pääoman muodostumiseen, koska vain pieni osuus jää suoranaisesti kunkin omaksi hyödyksi. (Coleman 1988: 97-105.)

Putnam puolestaan käsittää sosiaalisen pääoman nimenomaan yhteisöjen voimavaraksi, joskin se muodostuu kansalaisaktiivisten ihmisten toiminnan synnyttäessä luottamusta. Myös hänen mukaansa sosiaalisen pääoman muotoja ovat verkostot, normit ja luottamus. Putnam on osoittanut Italiassa toteuttamallaan tutkimuksella, että kansalaisten aktiivisella yhteiskunnallisella osallisuudella on positiivista vaikutusta paikallispolitiikan toimivuuteen. (Putnam 1993.) Hän on myös tutkinut sosiaalista pääomaa Yhdysvalloissa ja todennut kansalaisyhteiskunnan kutistuneen ja sosiaalisen pääoman heikentyneen (Putnam 1995). Olennaista Putnamille on, ettei sosiaalinen pääoma ra-

kennu vain kunakin ajan hetkenä vaikuttavista normeista ja luottamuksesta, vaan se sitoutuu historiallisesti muodostuneisiin vakiintuneisiin käytäntöihin. Putnam rinnastaa sosiaalisen pääoman muun muassa kansalaisaktiivisuuteen. Sosiaalisen pääoman tehtäväksi hän näkee kansalaishyveiden toiminnan tehostaminen, mikä tapahtuu yksilöiden välisen aktiivisen vuorovaikutuksen ja sosiaalisten verkostojen luoman ja ylläpitämien normien ja luottamuksen kautta. (Ruuskanen 2002: 13-15.)

Colemanin ja Putnamin näkökulmissa korostuu sosiaalisen pääoman yleinen luonne. Toisaalta taas Coleman ja Bourdieu pitävät sitä enemmän yksilön ominaisuutena. Bourdieun tarkastelussa sosiaalinen pääoma nähdään enemmän kontekstisidonnaisena. Se ei jakaudu tasaisesti yhteiskunnassa, vaan liittyy jollekin sosiaalisen elämän alueelle tai johonkin yhteiskunnalliseen ryhmään. Sosiaalinen pääoma liittyy Bourdieun mukaan yksilön jäsenyyteen samankaltaisten, toisiaan arvostavien henkilöiden tai organisaatioiden verkostoissa. (Ruuskanen 2001: 26.)

Sosiaalisen pääoman voi jakaa lähteisiin, tuotoksiin ja mekanismeihin. Sosiaalisen pääoman lähteitä ovat esimerkiksi sosiaaliset verkostot, normit, vuorovaikutus ja ryhmäidentiteetti. Sosiaalista pääomaa välittäviä mekanismeja ovat luottamus ja kommunikaatio. Tuotoksia ovat muun muassa kanssakäymisen helpottuminen ja valvonnan vähenemisen tarve. (Ruuskanen 2001: 45-47.) Kuvio 2. havainnollistaa Ruuskasen sosiaalisen pääoman jaottelua sovellettuna tämän kehittämistyön yhteyteen.



KUVIO 2. Sosiaalisen pääoman lähteet ja tuotokset (soveltaen Ruuskanen 2001: 46.)

Setlementtien rooli sillan rakentajina, jo niiden alkuaajoista lähtien, lunastaa edelleen paikkansa sosiaalisen pääoman muodostumisesta edistävänä mekanismina. Settlementit tukevat maahanmuuttajien sosiaalisten verkostojen laajentumista uudessa kotimaassa tarjoamalla areenoita toimintaan ja kohtaamiseen. Sosiaalisten kontaktien määrän sijasta tärkeämpää on niiden laatu ja se, miten maahanmuuttajien erityyppiset kontaktit vaikuttavat heidän elämässään (Forsander 2002:203). Tutkimuksessaan Yan ja Lauer päätyivät johtopäätökseen, että settlementit tiedostavat kotoutumisen tärkeyden ja erilaisissa työmuodoissaan rohkaisevat eri taustoista tulevia ihmisiä vuorovaikutukseen keskenään. Maahanmuuttajien kotoutuminen vahvistaa kokonaisuudessaan yhteisöjen sosiaalista pääomaa, mikä tarkoittaa molemminpuolisen tuen, yhteistyön, luottamuksen ja yhteiskunnallisen tehokkuuden lisääntymistä. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että osallistuessaan settlementtien toimintaan, myös toisinaan vapaaehtoisina, maahanmuuttajataustaiset ihmiset ottivat ensimmäisiä askelia kohti yhteiskunnallista osallisuutta. (Yan – Lauer 2008: 245-247.)

3.3 Kotoutuminen ja järjestöjen rooli kotouttamistyössä

Lyhyesti määriteltynä kotoutuminen on yksilöllinen psyykinen prosessi, jonka aikana henkilö työstää ulkoisten muutosten aiheuttamaa sisäistä muutosta (Haavikko – Bremer 2009: 27). Kotoutumislaisilla käsitteellä tarkoitetaan maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä tavoitteena osallistua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen (Laki maahanmuuttajan kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999 2§). Haavikon ja Bremerin (2009:15) mukaan ihminen on kotoutunut, kun hän on löytänyt tasapainon ja toimintakyvyn uudessa kotimaassaan.

Yhteiskunnan tulisi tarjota erilaisia toimenpiteitä, jotka helpottavat maahanmuuttajan asettumista uuteen maahan. Toimenpiteiden muodostama kokonaisuutta kutsutaan kotouttamiseksi ja niitä toteutetaan kotoutumissuunnitelman mukaisesti. Osa suunnitelmaa on kotoutumiskoulutus. Kotoutumiskoulutuksen tehtävänä on edistää ja tukea aikuisten maahanmuuttajien kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan antamalla heille sellaiset tiedolliset ja taidolliset valmiudet, että he pystyvät tekemään omaa elämäänsä ja mahdollisen perheensä elämää koskevia suunnitelmia ja valintoja, toimimaan aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan ja kansalaisyhteiskunnan täysvaltaisina jäseninä sekä osallistumaan työelämään kukin edellytystensä mukaisesti. (Opetushallitus 2007: 10.) Työllistymistä pidetään tärkeänä maahanmuuttajien yhteiskunnallisen integraation ja sitä kautta tasa-arvon mittana. Työ on perinteisesti nähty pohjoismaisissa yhteiskunnissa yksilön arvon mittana ja ensisijaisena tulojen lähteenä, eikä suku, peritty omai-

suus tai perheen asema yhteiskunnassa näyttelee merkittävää roolia. Ansiotyötä on pidetty kaikille yhteiskunnan jäsenille, myös maahanmuuttajille, osoituksena normin täytymisestä. (Forsander 2002: 238-239.) Suokonautio kuitenkin toteaa tutkimuksensa johtopäätöksissä (2008: 109), että kotoutumiskoulutus ei ole pystynyt antamaan kovinkaan monille sellaista pääomaa, jolla olisi ollut merkitystä suomalaisilla työmarkkinoilla ja joka olisi taannut riittävän taloudellisen pääoman ja toimeentulon.

Kulttuurien välistä kosketusta ja sitä seuraavaa kulttuurista sopeutumista selvittää usein akkulturaatioteorioiden avulla. Akkulturaatio on moniulotteinen prosessi, jossa molemmat toisensa kohtaavat kulttuurit voisivat periaatteessa vaikuttaa toisiinsa yhtä paljon, mutta käytännössä kuitenkin yleensä toinen kulttuureista on hallitsevampi. Akkulturaatio ei etene suoraviivaisesti kohti sulautumista vaan siihen liittyy useita eri vaihtoehtoja. Tapaa, jolla etninen tai kulttuurivähemmistö haluaa suhtautua hallitsevaan ryhmään, kutsutaan akkulturaatioasenteiksi. (Liebkind 1994: 25.)

Jokaisen etnisen tai kulttuurivähemmistön jäsenen on otettava kantaa kahteen peruskysymykseen:

1. Miten tärkeää on säilyttää oma kulttuurinsa ja siihen liittyvä kulttuuri-identiteetti,
2. Miten tärkeää on ylläpitää hyvät suhteet ja kiinteä yhteys koko yhteiskuntaan ja valtaväestöön?

Vastauksista riippuen saadaan neljä perusasennoitumista akkulturaatioon, joita havainnollistetaan Kuviossa 3. Todellisuudessa vastaukset eivät kuitenkaan ole aina yksiselitteisiä. (Liebkind 1994: 25-26.)

		TÄRKEÄÄ SÄILYTTÄÄ OMA KULTTUURIJA IDENTITEETTI	
		kyllä	ei
TÄRKEÄÄ YLLÄPITÄÄ RYHMIEN VÄLISIÄ SUHTEITA	kyllä	INTEGRAATIO ELI KOTOUTUMINEN	ASSIMILAATIO ELI SULAUTUMINEN
	ei	SEPARAATIO ELI ERISTÄYTYMINEN	MARGINALISOITUMINEN ELI SYRJÄYTYMINEN

KUVIO 3. Akkulturaatioasenteet Berryn mukaan. (Berry 1987, 101.)

Maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annettu laki (kotouttamislaki) tuli voimaan 1 päivänä toukokuuta 1999 (493/1999). Voimassa olevan lain taustalla on vuonna 1997 annettu valtioneuvoston periaatepäätös hallituksen maahanmuuttopoliittiseksi ohjelmaksi. Ohjelmassa määriteltiin ensimmäisen kerran tavoit-

teeksi kaikkien maahanmuuttajien joustava ja tehokas kotoutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään. Tällöin maahanmuuttaja on kiinnostunut säilyttämään perinteitä omasta kulttuuristaan ja ylläpitämään yhteyksiä valtakulttuuriin (Liebkind 1994: 26). Voimassaoleva laki kotoutumisesta ei kuitenkaan enää palvele tarkoituksenmukaisesti maahanmuuton monimuotoistuesssa. Laki on tehty aikana, jolloin merkittävä osa maahanmuuttajista tuli Suomeen humanitäärisin perustein ja työperusteisen maahanmuuton osuus oli pieni. Sisäasiainministeriö on käynnistänyt hankkeen kotouttamislain uudistamiseksi. Laki on tarkoitettu tulemaan voimaan 1.9.2011. (Sisäasiainministeriö 2010.)

Sisäasiainministeriön esityksen mukaan uusi laki kotoutumisen edistämisestä tukisi ja edistäisi maahanmuuttajan kotoutumista ja osallisuutta yhteiskunnassa. Esityksessä ehdotetaan, että maahanmuuttajalle annetaan tietoa Suomen lainsäädännöstä, hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan yhteiskunnassa ja työelämässä, palvelujärjestelmästä sekä muista yhteiskunnan perusasioista. Lisäksi hänelle annettaisiin tietoa kotoutumista edistävistä toimenpiteistä ja palveluista, mukaan lukien tietoa mahdollisuudesta saada tarvittaessa ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia. Ohjauksen ja neuvonnan onnistuminen edellyttää muun muassa uusien työmenetelmien kehittämistä ja käyttöönottoa. (Sisäasiainministeriö 2010: 46, 50-51.)

Niin sisäasiainministeriö, jolla on päävastuu kotouttamispolitiikasta ja uuden lain valmistelusta, kuin Helsingin kaupunki näkevät järjestöjen roolin merkittäväksi tukiessa maahanmuuttajia kotoutumisessa (Sisäasiainministeriö 2010: 23; Monimuotoisuus ja maahanmuutto 2009). Viranomaiset eivät yksinään kotouta ketään, vaan maahanmuuttaja tarvitsee kansalaisyhteiskuntaa, jonka toimintaan osallistua. Myönteisen vuorovaikutuksen edistämisessä kansalaisyhteiskunnan toimijoilla on keskeinen rooli. Kanadassa, johon jo edellä viitattiin, järjestöillä on vankat perinteet maahanmuuttajien kotouttamistyössä. Yhteiskunnan kotouttamistuki kanavoidaan Kanadassa enimmäkseen kolmannen sektorin tuottamien *settlement*-palvelujen kautta eikä kuntien, kuten Suomessa. Järjestöjen työ on ollut tehokasta vasta maahan saapuneiden kotoutumisen ensi vaiheen tukemisessa. Järjestelmä on kustannustehokas ja yhteisöllistä osallistumista edistävä. Kanada on sijoittunut kansainvälisissä vertailuissa kotouttamispolitiikallaan kärkeen useilla eri osa-alueilla. (Sisäasiainministeriö 2010: 29.)

Maahanmuuttajien osallistuminen perinteisten suomalaisten järjestöjen toimintaan on tärkeä kotoutumista edistävä tekijä (Sisäasiainministeriö 2010: 23). Järjestöjen painoarvon uskotaan kasvavan maahanmuuttajien kotouttamisessa. Järjestöt paikkaavat viranomaisten toimia tavoittamalla monipuolisesti Suomeen tulijoita, myös niitä, jotka

olisivat muuten vaarassa jäädä kotouttamispalveluiden ulkopuolelle. (Palhus 2009: 9-10; Salo 2009: 12.) Kuten jo edellä todettiin, kansainvälisesti tarkasteltuna setlementeissä tapahtuvalla työllä on saatu hyviä tuloksia kotoutumisen saralla (Yan – Lauer 2008).

3.4 Byrokratian ABC – kurssi neuvontapiste Ne-Råssa

Noin kolmannes neuvontapiste Ne-Rån asiakkaista on maahanmuuttajataustaisia. Ne-Rån asiakasseurantalomakkeista maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden yhteydenottoaiheissa toistuvat samanlaiset asiointin syyt. Palvelujärjestelmän heikko tuntemus on ollut yleinen asioiden itsenäistä hoitamista heikentävä tekijä maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla, mikä on osaltaan lisännyt tuen tarvetta. Myös kielimuuri ja viranomaisten riittämätön viestintä sosiaalipalveluista ovat nousseet toistuvasti esille. Jälkimmäiseen ovat kiinnittäneet huomiota myös Helsingin sosiaaliasiamiehet (Autti - Soppela 2009:4) sekä Laura Tiitinen (2008) pro gradu-tutkielmassaan. On asiakkaan omalla vastuulla hakea apua, mutta on osoittautunut haastavaksi edistää omaa elämäntilannettaan, mikäli ei osaa toimia järjestelmän edellyttämällä tavalla. Neuvontapisteen asiakkaiden kertomuksista on lisäksi ollut pääteltävissä julkisten palveluiden ja niissä työskentelevien kuormittuminen, mikä on näyttäytynyt riittämättömänä tukena haastavissa elämäntilanteissa.

Samojen kysymysten esiintyminen useilla asiakkailla herätti ajatuksen ryhmämuotoisesta neuvonnasta ensimmäisen kerran jo vuonna 2007. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden määrässä oli lisäksi havaittu selkeää kasvua. Ryhmämuotoisen neuvonnan sijaan päätettiin loppuvuodesta 2008 lähteä kehittämään maahanmuuttajataustaisille henkilöille suunnattua kurssia. Ryhmämuotoinen neuvonta olisi ollut haasteellista järjestää Ne-Rån toiminnan puitteissa muun muassa asiakaskunnan vaihtuvuuden ja heterogeenisyyden vuoksi. Kurssi-ideaa esiteltiin Kalliolan kansalaisopistolle, jossa siitä kiinnostuttiin ja opisto lupasi tarjota kurssin järjestämiselle tilan sekä liittää sen ohjelmaansa.

Kurssia lähdettiin suunnittelemaan tiiviimmin keväällä 2009. Tammikuun lopussa maahanmuuttajien omia sekä maahanmuuttajatyötä tekeviä järjestöjä lähestyttiin ja heitä pyydettiin yhteistyöhön suunnittelemaan Kansalaistaito-kurssia. Tavoitteeksi kurssille tässä vaiheessa oli muotoiltu tiedon antaminen yhteiskunnasta ja palvelujärjestelmästä. Lopulta kurssia olivat suunnittelemassa kolmen eri järjestön edustajat neuvontapisteen ja kansalaisopiston työntekijöiden lisäksi. Yrityksistä huolimatta suunnitteluryhmään ei

saatu yhtään maahanmuuttajien omien järjestöjen edustajia eikä maahanmuuttajataustaisia henkilöitä.

Kurssin perusteet muotoutuivat melko nopeasti. Kurssin tuli olla Kalliolan settlementin toimintaperiaatteiden mukaisesti avoin kaikille, mutta kohdentamista pyrittäisiin toteuttamaan tiedottamisen kautta. Luonteeltaan kurssi tulisi olemaan enemmänkin keskusteleva kuin luentomainen, osallistujille annettaisiin mahdollisuus tuoda esiin omia kokemuksiaan ja kysymyksiään. Varsinaisesti päätettiin tavoitella henkilöitä, jotka eivät ole oikeutettuja tai eivät ole saaneet kotouttamislain mukaisia palveluita ja ovat asuneet Suomessa jo muutaman vuoden. Keskeistä olisi kuitenkin henkilön oma motivaatio saada lisää tietoa suomalaisesta palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnasta. Kurssin tavoitteena olisi antaa neuvoja ja ohjata eteenpäin tukemalla henkilön omaa toimintakykyä. Ajatuksena oli, että kurssille osallistuisi kerralla enintään 10 henkilöä, jotta vuorovaikutuksellisuus olisi ylipäätään mahdollista. Kurssi olisi osallistujille maksuton.

Kurssin alustaviksi teemoiksi valikoituivat neuvontapisteiden asiakasseurannan ja yhteistyökumppaneiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta: varattomuus, asuminen, työ ja työnhaku, poliisin toiminta ja valtuudet ja sosiaaliturva yhdessä verotuksen kanssa. Teemojen varattomuus, asuminen ja työ sisältöjä suunnittelivat kehittämistehtävänä kaksikin neuvontapisteessä harjoitteluaan suorittavaa Metropolia Ammattikorkeakoulun sosionomi- opiskelijaa. Kahta muuta teemaa varten paikalle suunniteltiin pyydettävän edustaja poliisista ja Kelasta. Syksyn 2009 aikana päätettiin vielä pyytää paikalle asiantuntija työteemaan liittyen.

”Suomalaisen byrokratian ABC – kurssi” toteutettiin 17.9-15.10.2009. Osallistujia oli yhteensä 15, kuitenkin niin, että jokaisella kerralla paikalla oli keskimäärin kahdeksan henkilöä. Kurssin teemojen otsikoiksi muotoutuivat lopulta: Asuminen, Työelämä Suomessa, Kelan esittelyä (etuisuuksista erityisesti asumistuki ja työttömyysturva), Keskusteluhetki poliisin kanssa ja Mahdollisuuksien Helsinki.

Kokonaisuudessaan kurssi oli onnistunut. Osallistujia oli sopivasti ja tavoitteeksi asetettu vuorovaikutuksellisuus saavutettiin. Kurssin tunnelma oli avoin ja kurssilaiset tunsivat pystyvänsä vapaasti esittämään kysymyksiä ja niihin kyettiin vastaamaan. Kurssilta kerätyssä palautteessa mainittiin useasti kurssin positiivinen ja kannustava ilmapiiri, jopa kehumalla sitä sydämelliseksi. Valitut teemat olivat hyviä ja ne herättivät mielenkiintoa. Myös luennoitsijat saivat pääsääntöisesti kiitosta ja he onnistuivat esittämään asiansa kurssille sopivalla tavalla. Haasteena oli, että käsitellyt teemat ovat isoja asiakokonaisuuksia ja kurssikerran (1,5 tuntia) aikana ei aihetta ehdi käsitellä kovin syvästi.

sesti. Palautteessa kysyttiin myös mielipidettä kurssin kehittämisestä. Uusia teemoja, joita toivottiin käsiteltävän, olivat terveyden- ja sairaudenhoito, eläkejärjestelmä, verotus sekä maahanmuuttajan lupa-asiat ja niiden prosessit. Lisäksi esitettiin, että kurssille tulisi ulkomaalaistaustainen henkilö, joka on jo löytänyt paikkansa Suomessa, jakamaan omia kokemuksiaan. Kurssin aikana oli kuitenkin herännyt ajatus, että kurssilaisilla voisi olla lyhyen palautteen lisäksi enemmänkin annettavaa kehittämisen tueksi ja päätös kehittämistyön toteuttamisesta syntyi.

4 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän työn tarkoituksena on saada selville:

- Mitä teemoja olisi tärkeä käsitellä kurssilla?
 - Mikä tekee teemat tärkeiksi?

Tavoitteena on tuottaa tietoa maahanmuuttajille suunnatun ”Suomalaisen byrokratian ABC-kurssin” kehittämiseksi neuvontapiste Ne-Råssa. Tavoitteena on kurssi, joka sisältää maahanmuuttajan näkökulman ja joka lisää maahanmuuttajataustaisen henkilön ymmärrystä suomalaisesta yhteiskunnasta ja palvelujärjestelmästä. Lisäksi kehittämistyöhön osallistumalla maahanmuuttajataustaisille henkilöille avautuu mahdollisuus osallistua Kalliolan settlementin kansalaistoimintaan neuvontapiste Ne-Råssa.

5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

5.1 Kohderyhmän kuvaus

Laadullisin menetelmin toteutetussa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tiettyä toimintaa tai ilmiötä, jolloin on olennaista, että henkilöt, joilta tietoa kerätään tietävät ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä on asiasta kokemusta. Tiedonantajien valinnan tulee olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa, eikä satunnaista. (Kankkunen – Vehviläinen-Julkunen 2009: 83-85; Tuomi – Sarajärvi 2009: 85-86.) Tässä työssä mahdollisia tiedonantajia olivat kaikki 15 syksyllä 2009 järjestetyille kurssille osallistunut henkilöä. Tarkemmiksi kriteereiksi valinnalle asetettiin, että tiedonantajan tulee olla halukas osallistumaan haastatteluihin, toiseksi tiedonantajalla tulee olla oma kokemus Suomeen muutosta sekä lopuksi tiedonantajan sujuva englanninkielentaito. Kaikille kurssille osallistuneille annettiin kirje kurssin loppuvaiheessa, jossa kerrottiin kurssin kehittämisehdosta. Tiedonantajiksi ilmoittautui kurssin päätyttyä kuusi henkilöä, jotka kaikki täyttivät edellä mainitut kriteerit.

5.2 Aineiston keruu ja käytetyt menetelmät

Kaikille tiedonantajille lähetettiin vuoden 2010 alussa sähköpostiviesti, jossa selvitettiin kehittämistyön tarkoitusta. Viestin liitteenä oli suostumuslomake, joka allekirjoitettiin ennen haastattelua. Ryhmät muodostuivat sen mukaan, mitkä ehdotetuista haastatteluaajoista kullekin sopivat. Aikojen sopiminen vaati tosiasiallisesti useamman viestin ja puhelinsoittoja. Ryhmiä muodostui kaksi. Toisessa ryhmässä tiedonantajia oli kaksi ja toisessa kolme. Yksi tiedonantajista muutti pois Suomesta ennen haastattelujen toteuttamista.

Kehittämistyön aineiston muodostavat kolme ryhmähaastattelua. Toista ryhmistä, kolmen hengen ryhmää, haastateltiin kahdesti, mutta jälkimmäisellä kerralla yksi tiedonantajista sairastui, joten tiedonantajia oli läsnä kaksi. Haastattelumuotona ryhmähaastattelua pidetään hyvänä laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä, erityisesti silloin kun ollaan kiinnostuneita tiedonantajien kulttuurisista kokemuksista (Koskinen – Jokinen 2001: 302). Niiden etuna on tiedon saaminen usealta informantilta samaan aikaan (Kankkunen – Vehviläinen-Julkunen 2009: 95). Tässä kehittämistyössä tietoa haluttiin saada tiedonantajien näkemyksistä, jotka olivat syntyneet nimenomaan heidän omaan kulttuuriinsa sidonnaisten kokemuksiansa pohjalta. Haastateltaessa tiedonantajien kulttuurisia näkemyksiä, voisi yksilöhaastatteluissa haastattelijan vaikutus tilanteeseen muodostua liian suureksi. Ryhmähaastattelun käyttöä puoltaa lisäksi, että kehittämistyöllä tavoitellaan uusia ideoita, joita työn tavoite, kurssitoiminnan kehittäminen edellyttää. (Eskola – Suoranta 2008: 95-96.) Parhaimmillaan ryhmädynamiikka stimuloi ryhmän jäseniä tuottamaan rikasta tietoa (Koskinen – Jokinen 2001: 302).

Haastattelut muodostuivat vuorovaikutukselliseksi tilanteiksi, joissa tiedonantajat ottivat kantaa toistensa puheenvuoroihin ja jopa esittivät toisilleen kysymyksiä. Haastatteluja voi verrata täsmäryhmähaastatteluun (suom. Hirsjärvi – Hurme 2010: 62), *focus group interview*, joka on eräs ryhmähaastattelun muoto. Toisaalta on myös esitetty, että useimmat ryhmähaastattelumuodot ovat variaatioita täsmäryhmähaastattelusta (Morgan 1996: 130). Täsmäryhmähaastattelussa juuri tiedonantajien välisellä vuorovaikutuksella on keskeinen rooli. Haastattelijan tehtävänä on aktiivisesti edistää ryhmän jäsenten välistä vuorovaikutusta ennalta määrätystä aiheesta esittämällä tarvittaessa avoimia kysymyksiä, rohkaisemalla tiedonantajia keskusteluun ja haastamalla heitä syventämään esille tuotua asioita. (Kitzinger 1995: 299; Morgan 1996: 130). Vuorovaikutuksellisuuden avulla ilmapiiri säilyi avoimena ja yksityisiäkin kokemuksia nousi esille. Avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri myös antoi tiedonantajille rohkeutta puhua, sillä haastatteluissa kukaan ei puhunut äidinkieltään.

Haastattelumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen etukäteen valittujen aihepiirien, teemojen, varassa. Haastattelijan tehtävänä on varmistaa, että määritellyt teemat käydään läpi, mutta haastattelumenetelmä ei edellytä tarkkojen kysymysten esittämistä tietyssä järjestyksessä. (Kankkunen – Vehviläinen-Julkunen 2009: 97; Eskola – Suoranta 2008: 86.) Tässä työssä haastatteluteema oli mahdollisimman avoin, kuten usein ryhmähaastatteluissa on tavanomaista (Koskinen – Jokinen 2001: 302). Haastattelutilanteissa tiedonantajia pyydettiin tarkentamaan vastaustaan, jos tilanne sitä tuntui vaativan. Tiedonantajien annettiin kertoa aiheesta kohdallaisen vapaasti, samalla huolehtien, että aihe tuli käsiteltyä kattavasti.

Haastattelut toteutettiin helmi- ja huhtikuussa 2010 neuvontapiste Ne-Rån tiloissa. Haastattelut toteutettiin englanniksi. Haastattelut kestivät keskimäärin tunnin ja 15 minuuttia. Haastattelut nauhoitettiin ja purettiin tekstiksi. Litteroitua aineistoa ei käännetty suomeksi vaan se säilytettiin alkuperäisessä kieliasussa.

5.3 Aineiston analyysi

Kehittämistyön aineisto analysoitiin syksyllä 2010 induktiivisella sisällönanalyysillä. Laadullisen aineistolähtöisen tutkimuksen perusprosessiksikin luettu sisällönanalyysi on menetelmä, jolla voidaan tehdä havaintoja kirjoitetusta ja suullisesta kommunikaatiosta sekä analysoida dokumentointeja systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysi sopii strukturoimattoman aineiston käsittelyyn ja sillä pyritään saamaan kuvaus kohteena olevasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Analyysin lopputuloksena syntyy esimerkiksi ilmiötä kuvaavia luokkia, kategorioita tai malli riippuen siitä mitä termejä valitaan käytettäväksi. Induktiivisessa sisällönanalyysiprosessissa edetään konkreettisesta aineistosta sen käsitteelliseen kuvaukseen, kuten tässä työssä on tehty. (Kyngäs – Vanhanen 1999:4-5; Latvala – Vanhanen-Nuutinen 2001: 21-24.)

Analysoitavaan aineistoon tutustuttiin huolellisesti, minkä tarkoituksena oli luoda pohja analyysille. Analyysiyksiköksi valittiin lausuma, joka saattoi olla lause, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus (Kyngäs – Vanhanen 1999: 5; Latvala – Vanhanen-Nuutinen 2001: 25-26). Aineiston alkuperäiset ilmaukset, jotka säilytettiin alkuperäisessä kieliasussa eli englanniksi, pelkistettiin tiivistettyyn muotoon suomeksi. Aineistoa voidaan pelkistää esittämällä sille esimerkiksi tutkimustehtävän mukaista kysymystä (Kyngäs – Vanhanen 1999: 5). Tässä työssä pelkistämistä ohjasi kysymys, johon kehittämistehtävässä haettiin vastausta: Mitkä teemat ovat tärkeitä käsiteltäväksi kurssilla? Pelkistetyt ilmaisut kirjoitettiin erilliseen taulukkoon listoiksi tekstinkäsittelyohjelmalla (Microsoft Office

Word). Ilmaisuja ryhmiteltiin etsien niiden erilaisuuksia ja yhtäläisyyksiä, jolloin aineistoa kuvaavat luokat muodostuivat sekä toisensa poissulkeviksi että yksiselitteiseksi. Samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistettiin alaluokiksi. (Kyngäs – Vanhanen 1999: 5-7; Latvala – Vanhanen-Nuutinen 2001: 23, 28-30.) Alaluokille annettiin niiden sisältöjä kuvaava nimi (taulukko 1-28). Analysointia jatkettiin yhdistämällä samansisältöiset luokat toisiinsa muodostaen niistä yläluokat (kuvio 3).

6 TULOKSET

Tässä kehittämistyössä haluttiin saada selville maahanmuuttajataustaisten henkilöiden näkökulma teemoista, jotka olisi tärkeä käsitellä Byrokratian ABC -kurssilla. Lisäksi haluttiin selvittää miksi teemat ovat tärkeitä.

6.1 Vastaajien taustatiedot

Tiedonantajat olivat kotoisin neljästä eri maanosasta: Euroopasta, Aasiasta, Afrikasta ja Etelä-Amerikasta. Heidän keski-ikänsä oli 30 vuotta. Kaikki olivat saapuneet Suomeen perhesyistä, tässä tapauksessa tavattuun suomalaisen puolisonsa. Lyhin aika Suomessa asumiselle oli 10 kuukautta ja pisin neljä vuotta ja neljä kuukautta. Keskimäärin tiedonantajat olivat asuneet Suomessa kaksi vuotta ja neljä kuukautta. Tiedonantajista kolmella oli yliopistotason tutkinto ja kahdella suomalaiseen lukion päästötodistukseen verrattavissa oleva tutkinto. Kaikki tutkinnot oli suoritettu tiedonantajien kotimaissa.

6.2 Maahanmuuttajataustaisten henkilöiden näkökulma kurssitoiminnan kehittämiseksi

Tulokset osoittavat maahanmuuttajataustaisten henkilöiden näkökulman kurssilla käsiteltävistä aiheista. Heidän mielestään tärkeää olisi kertoa teemoista työ, koulutus, terveydenhuolto, sosiaalinen integraatio ja viranomaisasiat (kuvio 4). Kunkin teeman esittelyn lopuksi on raportoitu miksi kyseinen teema olisi tärkeä käsitellä.



KUVIO 4. Näkemykset tärkeistä teemoista käsiteltäväksi kurssilla, ylä- ja alaluokat

TYÖ

Tiedonantajat nostivat esille työn merkityksen maahanmuuttajataustaisen henkilön elämässä Suomeen kotouduttaessa. Keskeisimmiksi työhön liittyviksi asioiksi tulivat: tiedonsaanti Työ- ja elinkeinotoimistosta (TE-toimisto) työhön liittyen, asiointi TE-toimistossa työhön liittyen, oman toiminnan merkitys työnhaussa, kielitaidon merkitys työnsaannissa, yhteiskunnallisen tilanteen merkitys työnsaannissa ja tieto palkkatyön vaihtoehtoista.

Tiedonsaannin TE-toimistosta kerrottiin olevan vaikeaa ja niukkaa. Tietoa kaivattiin sekä TE-toimistosta ja sen palveluista että työpaikoista ja niihin hakemisesta. Tietoa on saatavilla vain kysymällä oikeat kysymykset oikealta henkilöltä. Myös epätasapuolisuus ja epäoikeudenmukaisuus tiedon antamisessa koettiin TE-toimistossa vallitsevaksi käytännöksi; on virkailijan harkinnassa mitä hän parhaaksi katsoo kullekin asiakkaalle kertoa. Tärkeäksi tiedonlähteeksi mainittiin TE-toimiston Internet-sivut, jotka paikkaavat fyysisen asioinnin jättämää vajetta. Halu olla osa työelämää on suuri ja työkalujen löytäminen tämän saavuttamiseksi koettiin tärkeäksi. (Taulukko 1.)

TAULUKKO 1. Tiedonsaanti TE-toimistosta työhön liittyen

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"really important to know more what this työvoimatoimisto can offer"	Tietoa TE-toimiston palveluista	Tiedonsaanti TE-toimistosta työhön liittyen
"the idea of employment office"	TE-toimiston tehtävät	
"they [TE-toimisto] won't give you any information, honestly"	Ei anneta tietoa	
They [TE-toimisto] don't give you all the information"	Ei anneta kaikkea tietoa	
"the point for me is just to find the easiest tools to be part of working life"	Löytää tapa olla mukana työelämässä	
"most important is mol.fi"	TE-toimiston internet-sivut	

Kokemukset TE-toimistossa asiomisesta kuvattiin kokonaisuudessaan negatiivisessa valossa. Palvelua pidettiin riittämättömänä. Sekä palvelua ja kohtelua pidettiin eriarvoisena suhteessa suomalaisiin ja pakolaistaustaisiin henkilöihin. Kokemuksena oli, että perhesyistä Suomeen tulleet jätettiin enemmän selviämään itsekseen. TE-toimistossa asioidessa henkilökunnalla ei ole riittävästi aikaa ja kieli asettaa haasteet kommunikoinnille. TE-toimisto ei kannusta proaktiivisuuteen, mutta ei myöskään lähetä työosoituksia. Asiakkuus sisältää kontrollointia ja aikaisempaa työkokemusta ja asiakkaan omaa näkemystä ei huomioida vaan asiakkaan asiaa edistetään TE-toimiston näkemysten perusteella. (Taulukko 2.)

TAULUKKO 2. Asiointi TE-toimistossa työhön liittyen

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"but for Finnish, no"	Eriarvoisuus	Asiointi TE-toimistossa työhön liittyen
"they [TE-toimisto] just don't have time"	Ei aikaa	
"we [TE-toimisto] will tell you later, we will send you later]"	Odotuttaminen	
"English was not possible"	Kielivaikeudet	
"they [TE-toimisto] are controlling"	Kontrollointi	
"I had read about the Finnish system and thought that it was proactive"	Järjestelmä ei ole proaktiivinen	

Omalla toiminnalla nähtiin olevan merkitystä työnhaussa. Aktiivisuus työnhakemisessa ja vastuun ottaminen omasta tilanteesta koettiin keskeisiksi tekijöiksi työnhaun onnistumisessa, TE-toimistoon rekisteröitymisestä lähtien. Toisaalta itsenäinen yrittäminen koettiin turhaksi, lähinnä ajan ja rahan hukkaamiseksi, koska mitään ei kuitenkaan olisi

tarjolla. Lisäksi vääränlainen koulutus hankaloitti tilannetta, sopivia tilaisuuksia ei tuntunut edes löytyvän. (Taulukko 3.)

TAULUKKO 3. Oman toiminnan merkitys työnhaussa

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"you have to be more proactive"	Aktiivisuuden merkitys	Oman toiminnan merkitys työnhaussa
"I don't like the system paying for everything, you have to take responsibilities"	Vastuun ottaminen	
"if you try on your own, you can waste some time and some of your savings"	Ajan ja rahan hukkaamista	
"you don't have the right degree"	Ei oikeaa tutkintoa	

Kielitaitoa pidettiin edellytyksenä työllistymiselle. Ilman suomen kielen hallitsemista ei työtäkään ole mahdollista saada tai se ainakin vaikeuttaa sitä merkittävästi. Kielitaidon oppimista pidettiin tärkeänä, mutta kielikurssien voimakas painottaminen palkkatyön sijaan koettiin vääräksi metodiksi. Kielitaidon puutteen kerrottiin tekevän hyödyttömäksi. (Taulukko 4.)

TAULUKKO 4. Kielitaidon merkitys työsaannissa

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"no finnish, no job"	Ei työtä ilman kielitaitoa	Kielitaidon merkitys työsaannissa
"it is so difficult for me to find a job here without any language skill which is Finnish"	Kielitaidon puute vaikeuttaa työn löytymistä	
"need to learn the language"	Kielitaidon oppimisen tärkeys	
"the method was like you start with Finnish courses"	Kielikurssien painottaminen	
"you are quite useless because you don't have Finnish language skills"	Kielitaidon puute tekee hyödyttömäksi	

Tiedonantajat pitivät huomion arvoisena seikkana yhteiskunnallisen tilanteen vaikutusta työsaantiin. Sen nähtiin tuovat mahdollisuuksia väestön ikääntyessä niin työvoiman tarpeen kuin työnpaikkojenkin lisääntymisen suhteen. He kokivat, että tarjolla oleva työ ei kenties vastaa unelmia, mutta työ on kuitenkin työttömyyttä parempi vaihtoehto. Yhteiskunnallisen kriisin nähtiin vaikeuttavan työtilannetta ja myös sen tosiasian, että maahanmuutto on tapahtunut Suomessa varsin nopeasti, mutta asenteet eivät ole muuttuneet samaa tahtia. (Taulukko 5.)

TAULUKKO 5. Yhteiskunnallisen tilanteen merkitys työnsaannissa

Alkuperäisilmaisus	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"the population is ageing"	Väestön ikääntyminen	Yhteiskunnallisen tilanteen merkitys työnsaannissa
"there is work but nobody wants to do that work"	Tarjolla olevan työn luonne	
"it won't be my dream job"	Työ ei vastaa unelmia	
"we are crossing a crisis"	Yhteiskunnallinen kriisi	
"immigration has gone much faster in Finnish society than in other European cities"	Maahanmuutto tapahtunut nopeasti	

Palkkatyön vaihtoehdoista kaivattaisiin tietoa, koska työpaikan löytyminen on osoittautunut varsin vaikeaksi. Vapaaehtoistyön ajateltiin kartuttavan Suomessa hankittua työkokemusta, vaikka siitä ei rahallista korvausta saisikaan. Työharjoittelu mainittiin myös mahdolliseksi, mutta siitä ei ole riittävästi tietoa tarjolla. Yrittäjyys nähtiin realistisena vaihtoehtona työllistyä. (Taulukko 6.)

TAULUKKO 6. Palkkatyön vaihtoehdot

Alkuperäisilmaisus	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"maybe try to find voluntary work"	Vapaaehtoistyö	Palkkatyön vaihtoehdot
"I think you can find a job in these päiväkotis for free"	Vapaaehtoistyö päiväkodeissa	
"about traineeship... they don't give this information to people who are interested"	Työharjoittelu	
"...about letting them know about YritysHelsinki"	YritysHelsingin palvelut	

Työ-teemaa pidettiin tärkeänä käsitellä, koska työpaikan löytymisen katsottiin olevan suurin yksittäinen tekijä onnistuneessa kotoutumisessa. Kielen oppimista pidettiin toissijaisena ja kielitaidon uskottiin karttuvan myös työn ohessa. Työn kautta tiedonantajat katsoivat mahdolliseksi tuntea yhteenkuuluvuutta suomalaisten kanssa ja että he kantavat oman vastuunsa yhteiskunnassa, mikä myös motivoi osaltaan kielitaidon kartuttamiseen. Työttömyyden vaikutus eläketurvaan huolestutti ja yhteiskunnan tukeen luottaminen vanhemmalla iällä arvelutti. TE-toimiston rooli on hallitseva maahanmuuttajataustaisen henkilön elämässä hänen hakiessaan töitä Suomessa. Asiointi koettiin yleisesti ottaen hankalaksi, minkä johdosta muilta tahoilta saatua tietoa pidettiin tärkeänä ja osittain myös luotettavampana kuin työvoimaviranomaisilta saatua. TE-toimiston toimenkuvan avaaminen tiedonantajien näkemyksen mukaan parantaisi heidän mahdollisuuksiaan pitää kiinni omista oikeuksistaan ja saada tarvitsemaansa palvelua. Kui-

tenkin oman aktiivisuuden merkityksestä tulisi kertoa, koska palvelujen ei uskottu paranevan vaan pikemminkin heikkenevän tulevaisuudessa. TE-toimistossa asioimisesta tulisi puhua avoimesti, jotta olisi mahdollista saada tietoa erilaisista poluista, joilla maahanmuuttajat ovat päässeet etenemään elämässään.

KOULUTUS

Kouluttautumista ja siihen liittyviä asioita kuvattiin monipuolisesti. Keskeisimmiksi koulutukseen liittyviksi asioiksi muodostuivat: asiointi TE-toimistossa koulutukseen liittyen, kouluttautumisen motiivit, suomen kielen oppiminen, suomen kielen kurssitoiminta, tutkintoon johtava koulutus ja vapaan sivistystyön kurssitoiminta.

Tiedonantajien mukaan TE-toimistossa annetaan tietoa eri koulutusvaihtoehdoista epätasapuolisesti, jos lainkaan. TE-toimiston tapa ohjata maahanmuuttajat yksinomaan kielikursseille koettiin painostavana ja heistä tuntui, että muita vaihtoehtoja ei vaivauttu selvittämään. TE-toimiston työntekijöiden epävarmuus ja tiedon pantaaminen koettiin suoranaisesti ongelmaksi. Tietoa kerrottiin saavan vain kysymällä. Tiedonantajat kertoivat, että TE-toimiston kautta myös kursseille pääsyä joutuu odottamaan. He kokivat hukkaavansa aikaa ja samanaikaisesti pohtivansa kannattaako ylipäänsä kouluttautua vai olisiko työskenteleminen kuitenkin parempi vaihtoehto. (Taulukko 7.)

TAULUKKO 7. Asiointi TE-toimistossa koulutukseen liittyen

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"Why is it that different people even if they are a couple of years in Finland they didn't manage to get the same information"	Tiedonsaannin epätasapuolisuus	Asiointi TE-toimistossa koulutukseen liittyen
" they insist just go to Finnish courses"	Suomen kielen kurssin painottaminen	
"nobody is sure, there [TE-toimisto] is no actual information you can find"	Epävarma tieto	
" sometimes you feel mad being there [TE-toimisto], you think you are wasting your time"	Ajanhukkaaminen	
"nothing happens, that's the main problem"	Mitään ei tapahdu	

Kouluttautumiselle nähtiin olevan useita erilaisia motiiveja. Opiskelun katsottiin lisäävän itsetuntoa sekä myös osaltaan edesauttavan kotoutumista Suomeen. Ammatillisten valmiuksien lisäämistä pidettiin lähes edellytyksenä työllistymiselle, sillä aikaisemmat opinnot kotimaassa eivät välttämättä taanneet muodollista pätevyyttä Suomessa. Ammattitaidon merkityksen nähtiin myös korostuvan kielitaidon ollessa puutteellinen. Yllät-

tävää oli ollut Suomessa tapana oleva jatkuvalta tuntuva kouluttautuminen. Kuitenkin opiskelemista pidettiin työttömyyttä parempana vaihtoehtona. (Taulukko 8.)

TAULUKKO 8. Kouluttautumisen motiivit

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"for some people it's studying, you get self confidence"	Itsetunnon lisääntyminen	Kouluttautumisen motiivit
"you can integrate into the Finnish society through studies"	Kotoutuminen opintojen avulla	
"getting people ready for professional life through courses"	Ammatilliseen elämään valmistautuminen	
"your university is not so good, because Europeans have like better universities than rest of the world"	Aikaisempien opintojen riittämättömyys	
"in Finland you have to compensate a lower level of language skills with better professional skills"	Heikon kielitaidon kompensoiminen ammatillisella osaamisella	
"there is not enough work... you choose to study"	Opiskelu vaihtoehtona työttömyydelle	

Suomen kielen oppiminen nähtiin erittäin tärkeänä. Ilman kielitaitoa työllistymistä pidettiin vaikeana, kuten myös työ-teemaan liittyen nousi esille. Kielitaitoa pidettiin kokonaisuudessaan avaimena yhteiskuntaan. Vaikka hallitsisi muita kieliä ja huolimatta siitä, että Suomessa osataan englantia yleisesti ottaen hyvin, ilman suomen kielen taitoa ei katsottu mahdolliseksi asettua pysyvästi Suomeen ja olla osallisena yhteiskunnassa. (Taulukko 9.)

TAULUKKO 9. Suomen kielen oppiminen

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"the first thing is the Finnish language"	Suomen kielen ensisijaisuus	Suomen kielen oppiminen
" if you are an immigrant you are not ready to do to work, You have to study Finnish if you want to work"	Kieliopintojen ensisijaisuus	
" you need Finnish language even if you have proficiency of this and this language"	Suomen kielen tarpeellisuus	
"all the language courses were so important"	Kielikurssien tärkeys	

Suomen kielen kurssija tiedettiin yleisesti järjestettävän, mutta itselle sopivan kurssin löytymistä pidettiin vaikeampana. Infopankki Internet-sivustoilta löytyy tietoa eri kursseista, mutta tiedonantajat toivoivat tarkempaa informaatiota hyväksi todetuista kurs-

seista. Kannattavaksi he kokivat TE-toimiston järjestämille kursseille osallistumisen, mikäli niihin vain tulisi valituksi. (Taulukko 10.)

TAULUKKO 10. Suomen kielen kurssitoiminta

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"it's important to look your background like are you suitable for this course"	Sopivan kurssin löytyminen	Suomen kielen kurssitoiminta
" I checked Infopankki and found a lot of information what courses you can do and where you can find and enroll"	Tietoa kursseista Infopankista	
"finding the names for the courses that are usefull"	Hyödylliset suomen kielen kurssit	
" try to get to Finnish courses through työvoimatoimisto"	Suomen kielen kursseille TE-toimiston kautta	

Tutkintoon johtavaa koulutusta pidettiin tarpeellisena tuoda enemmän esille vaihtoehtona kielikursseille. Korkeakoulututkinnoista oli kuultu lähinnä ystäviltä ja TE-toimistolta kaivattiinkin enemmän panostusta tutkintoon johtavaan koulutukseen ohjaamisessa. Suomalaista koulutusjärjestelmää pidettiin vaikeaselkoisena ja tiedonantajien näemyksen mukaan kurssilla olisikin tarpeellista selvittää eri opiskeluvaihtoehtoja kuten esimerkiksi ammattikoulua ja oppisopimusjärjestelmää. (Taulukko 11.)

TAULUKKO 11. Tutkintoon johtava koulutus

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"I would have liked to hear, instead of you have to go to Finnish course, that I have other options too"	Tietoa eri opiskeluvaihtoehtoista	Tutkintoon johtava koulutus
" from friends you can get hints that you can also study at korkeakoulu"	Ystäviltä tieto korkeakoulutuksesta	
"the idea of employment office, you think it's only for working life but it's not only that"	TE-toimisto ei vain työelämää varten	
" you get maybe lost at some point in the education system"	Koulutusjärjestelmän vaikeaselkoisuus	
" ... you will get more options like this ammattikoulu"	Ammattikoulu vaihtoehtona	

Vapaan sivistystyön tarjoamat kurssit nähtiin osaksi kouluttautumista, vaikka myös niiden merkitys harrastuksena ja mahdollisuutena tutustua muihin nostettiin esille. Tiedonantajien näemyksen mukaan vapaan sivistystyön kursseista kannattaa kertoa osana kouluttautumisteemaa. (Taulukko 12.)

TAULUKKO 12. Vapaan sivistystyön kurssitoiminta

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"for courses I'd tell about Työväenopisto and Kalliola"	Työväenopiston ja Kalliolan kurssit	Vapaan sivistystyön kurssitoiminta
"Finland offers a lot of courses even some petty hobby ones"	Harrastekurssit	
"...through the Internet, like Työväenopisto"	Internetistä tietoa työväenopistosta	

Koulutus-teemaa pidettiin tärkeänä käsitellä, koska kouluttautuminen nähtiin mahdollisuutena edistää omaa työllistymistä ja ylipäänsä elämäntilannettaan Suomessa. Koska TE-toimistossa asiointia pidettiin varsin tuloksettomana, olisi tärkeää saada tietoa koulutusjärjestelmästä ja erilaisista koulutusvaihtoehdoista, jotta voisi enemmän itse vaikuttaa omaan tilanteeseensa. Ammatillisten valmiuksien lisäämistä aikaisemman koulutuksen ja kokemuksen huomioiden pidettiin välttämättömänä. Koulutus-teeman yhteydessä olisi tärkeää muistuttaa suomen kielen oppimisen välttämättömyydestä, mutta kielen opiskelu tulisi nähdä kielikursseilla istumista monipuolisemmin. Hyvää koulutusta ja ammatillista pätevyyttä pidettiin tiedonantajien näkemyksen mukaan Suomessa arvostettuina ja myös aikuisiällä opiskelemista normaalina käytäntönä. Tiedonantajien kotimaassa näin ei välttämättä ollut, joten heidän mielestään olisikin hyvä, että aihetta selvennettäisiin kursseilla.

TERVEYDENHUOLTO

Tiedonantajat kuvailivat terveydenhuoltopalveluita ja siihen liittyviä asioita ennaltaehkäisevässä valossa. Keskeisiksi asioiksi muodostuivat: julkisen ja yksityisen terveydenhuollon erot, menettelytavat terveydenhuoltopalveluissa, hammashuolto ja psyykinen hyvinvointi.

Tiedonantajien mukaan julkisten ja yksityisten terveydenhuoltopalveluiden erot eivät ole selkeitä monellekaan maahanmuuttajalle. Suomalaista terveydenhuoltojärjestelmä pidettiin yleisesti ottaen hyvänä, mutta yksityiskohtaisempi selventäminen olisi tarpeellista. Osalle tiedonantajista oli muodostunut toisaalta kuva julkisten palveluiden huonosta saatavuudesta ja he olivat päätyneet käyttämään vain yksityisiä palveluita. Yksityiset palvelut nähtiin jossain määrin hyvin toimeentulevien valintana ja julkisia palveluita ajateltiin käytettävän vain, mikäli ei olisi varaa maksaa yksityisistä palveluista joko itse tai välillisesti vakuutuksen kautta. (Taulukko 13.)

TAULUKKO 13. Julkisen ja yksityisen terveydenhuollon erot

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"health, it is good to make sure that everybody understands that there is private and there public"	Yksityinen ja julkinen terveydenhuolto	Julkisen ja yksityisen terveydenhuollon erot
" the health system is completely different here"	Terveydenhuoltojärjestelmä erilainen Suomessa	
"I only know about the private side"	Tietoa yksityisistä palveluista	

Terveydenhuoltojärjestelmän kattavuus mietitytti tiedonantajia. Tiedettiin, että kaikkiin terveyteen liittyviin asioihin ei välttämättä saisi apua julkiselta puolelta, esimerkiksi silmälasien hankintaan. Tärkeänä pidettiin tuoda esille päivystyspalvelujen käytännöt sekä oman terveystaseman merkitys ensisijaisena hoitopaikkana. Epäselvyyksiä oli myös osalle aiheutunut ajanvaraukseen, maksamiseen ja maksun korvattavuuteen liittyen. Kelakorvauksista olisi kaivattu tarkempaa tietoa, mutta sitä ei ollut osattu julkisen puolen palveluissa kertoa. Vakuutuksien ottamisen ja sen käyttämisen yksityisen puolen palkkioiden maksamiseen ajateltiin olevan käytäntönä Suomessa, mikäli siihen on varaa. (Taulukko 14.)

TAULUKKO 14. Menettelytavat terveydenhuoltopalveluissa

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"I know you can't cover each case according to the health system"	Terveydenhuoltojärjestelmän kattavuus	Menettelytavat terveydenhuoltopalveluissa
"like if you need glasses, do you have to go to terveysasema or a specialist"	Silmälasien hankinta	
" in case of emergency you can go to hospital"	Hätätilanteessa sairaalaan	
"how much you get reimbursed"	Hyvityksen määrä	
"in Finland everything in healthcare is paid by insurance"	Maksetaan vakuutuksella	

Hammashuoltoa pidettiin Suomessa kalliina, mikä aiheuttaa sen laiminlyömistä. Tiedonantajat myös kokivat, että suuhygieniasta huolehtiminen osana arkista terveydenhuoltoa ei ole kaikille ihmisille tuttua ja siitä olisi hyvä kertoa kurssilla. Lisäksi kaivattiin tietoa hammashuollon päivystysluonteisista palveluista. (Taulukko 15.)

TAULUKKO 15. Hammashuolto

Alkuperäisilmais	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"dentalcare is so expensive and I myself have started to hesitate"	Hammashoidon kalleus	Hammashuolto
"Some basic information about dental care"	Perustietoa hammashuollosta	
"You can always ask friends but if you have a toothache you cannot wait"	Hampaan särkiessä ei voi odottaa	

Psyykkisen hyvinvoinnin osalta tiedonantajat näkivät, että Suomessa on hyvin huomioitu myös maahanmuuttajien erityistarpeet. He kokivat, että apua on saatavilla, mutta siitä ei ole tarpeeksi tietoa ja ihmiset eivät aina tunnista psyykkisiä ongelmiaan, jotta osaisivat hakeutua avun piiriin. (Taulukko 16.)

TAULUKKO 16. Psyykkinen hyvinvointi

Alkuperäisilmais	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"Mental health center where you can ask for help"	Apua mielenterveyteen	Psyykkinen hyvinvointi
"people don't know that the problem is their head"	Ei tunnisteta mielenterveysongelmaa	

Terveydenhuolto-teemasta kertomista pidettiin tärkeänä, koska terveydellisten ongelmien ilmetessä ei välttämättä olisi voimia alkaa selvittää mistä apua on saatavilla ja miten tulee menetellä sitä saadakseen. Tästä syystä asioista pitäisi tietää jo ennalta. Yksityisten palveluiden todettiin olevan kalliita, minkä vuoksi pidettiin tärkeänä selvittää julkisten palveluiden kattavuus sekä Kelan korvausjärjestelmä. Tällöin ihmisillä olisi käytettävissään tietoa, jonka pohjalta tehdä valinta, mitä palvelua käyttää. Tiedonantajat olivat huolissaan, että maksavat turhaan palveluista yksityisellä puolella, koska eivät tiedä oikeudestaan vastaavaan julkisella puolella. Yrittäessään asioida julkisissa terveydenhuoltopalveluissa osa tiedonantajista oli kohdannut huonoa palvelua, minkä johdosta oli päätyneet yksityiselle sektorille ja maksanut moninkertaisen määrän palvelusta. Lisäksi vakuutusten rooli osana terveydenhuoltopalveluja tulisi tuoda esille, koska vakuutusyhtiöt ovat monille outoja ja vakuutusten käyttö on epäselvää.

SOSIAALINEN INTEGRAATIO

Tiedonantajat näkivät sosiaalisen integraation yhdeksi tärkeäksi tekijäksi uuteen kotimaahan asettuessa ja erityisesti sen katsottiin vaikuttavan viihtymiseen. Keskeisiksi asioiksi nousivat sosiaalisten suhteiden muodostaminen, organisoitu sosiaalinen toi-

minta Helsingissä, vapaaehtoistyö sosiaalisena toimintana ja esteet sosiaaliselle toiminnalle.

Sosiaalisten suhteiden muodostamista pidettiin merkityksellisenä integroitumista edistävänä tekijänä. Ihmisten tapaamiseen pitäisi pyrkiä erilaisissa tilanteissa aktiivisesti. Ystävystyminen ja seurustelu tulisi asettaa itselleen tavoitteeksi ja kotiin jäämistä sitä vastoin välttää. Tiedonantajat nostivat esille myös työn kautta syntyvät sosiaaliset kontaktit ja niiden vaikutuksen onnellisuuteen. (Taulukko 17.)

TAULUKKO 17. Sosiaalisten suhteiden muodostaminen

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"to be part of different situations where you can meet people"	Ihmisten tapaaminen eri tilanteissa	Sosiaalisten suhteiden muodostaminen
"socializing is the main point"	Seurustelu tärkeintä	
"I would advice at all costs not to stay at home"	Ei kannata jäädä kotiin	
"I don't see how you can be really happy if you don't have any social links in adult life through work"	Työn tuomien sosiaalisten suhteiden vaikutus onnellisuuteen	

Tiedonantajat toivat esille, että organisoidusta vapaa-ajan toiminnasta tulisi kertoa kurssilla. Keskusteluryhmät ja erityisesti maahanmuuttajataustaisten kanssa työskentelemään erikoistuneet toimijat voisi esimerkiksi listata. Lisäksi tietoa eri lajeihin keskittyvistä urheiluseuroista pidettiin tärkeänä. (Taulukko 18.)

TAULUKKO 18. Organisoitu vapaa-ajan toiminta Helsingissä

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"some discussion classes, just normal discussion"	Keskusteluryhmät	Organisoitu vapaa-ajan toiminta Helsingissä
"I found more openings like Familia Club where people talk more to each other"	Familia Club	
"If you think you want to do sports, here is a webpage, there are so many clubs and you can call and go and play with them"	Internet-sivusto eri urheiluseuroista	

Vapaaehtoistyö nähtiin myös mahdollisuutena rikastuttaa sosiaalista elämää. Samalla olisi mahdollista auttaa muita ihmisiä ja tuntea itsensä hyödylliseksi. Toimettomuutta ylipäänsä pidettiin huonona vaihtoehtona ja olisikin hyvä tarttua erilaisiin tilaisuuksiin avoimin mielin. Vapaaehtoistyön löytämistä pidettiin tosin hankalana ja myös kielitaito

asetti omat rajoituksensa. Toisaalta vapaaehtoistyötä tekemällä koettiin, että kielitaitoa olisi mahdollista kehittää. (Taulukko 19.)

TAULUKKO 19. Vapaaehtoistyö sosiaalisena toimintana

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"You can come and say do you need me, just to meet people"	Avun tarjoaminen ihmisten tapaamiseksi	Vapaaehtoistyö sosiaalisena toimintana
"I'm thinking if there is a place I can go and help the elders... but I cannot find any place"	Vaikeuksia löytää vapaaehtoistyötä	
"voluntary work, I think there is a lot of people that need help and maybe I can help, chat with them"	Vapaaehtoistyöllä auttaminen	

Sosiaaliselle toiminnalle nähtiin olevan myös esteitä. Huonon kielitaidon ja ympäristön vierauden nähtiin vaikeuttavan sosiaalisten suhteiden muodostumista. Lisäksi erilaiset tavat kommunikoida, kieliongelmiensa lisäksi, suomalaisten ja maahanmuuttajien kesken koettiin haasteellisiksi. Kokemuksena oli, että suomalaisena näkökulmana on, että mielipiteiden tulisi olla yhteneväisiä, jotta ylipäänsä vuorovaikutus onnistuisi. Suomalaisia pidettiin vähäeleisinä sekä hiljaisina, mitä on toisinaan jopa vaikea sietää. Eristäytymisen omiin oloihinsa vaikutti olevan Suomessa helppoa ja sen käsitettiin olevan suomalaisten mielestä hyvä asia. (Taulukko 20.)

TAULUKKO 20. Sosiaalisen toiminnan esteet

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"you are good with grammar but not speaking"	Suomen puhuminen huonoa	Sosiaalisen toiminnan esteet
"it's easier to get isolated in Finland than in rest of the Europe"	Eistäytymisen helppoa	
"maybe tolerance for not expressing anything"	Ilmaisun puutteen sietäminen	
"there is a way of communicating that maybe is different"	Eriäinen tapa kommunikoida	

Sosiaalinen integraatio-temaa pidettiin tärkeänä käsitellä, koska ihmisiin tutustuminen ja uusien ystävyysuhteiden solmiminen oli osoittautunut tiedonantajille vaikeammaksi kuin he olivat osanneet ennalta ajatella. Suomalainen tapa kommunikoida tuntui oudolta ja sen selventäminen saattaisi helpottaa kontaktin ottamista ilman, että päätyy nopeasti etsimään vikoja itsestään kun ihmisten kanssa seurustelu ei ota onnistuakseen aikaisemmalla tutulla tavalla. Yksinäisyys haittaa uuteen maahan sopeutumista ja sen myötä kaipuu omaan kotimaahan tuntui tiedonantajista toisinaan vaikealta. Mikäli sosiaalista elämää ei olisi kodin ulkopuolella, vaarana olisi masentua. Riskinä

tiedonantajat näkivät myös tilanteen, jossa sosiaalisia suhteita muodostuisi pääsääntöisesti vain oman kulttuurin edustajiin ja kontaktit valtaväestön kanssa olisivat vähissä. Sosiaalisten suhteiden syntyminen nähtiin tuovan mukanaan uusia mahdollisuuksia, kenties vaikka työpaikan löytyminen uuden tuttavuuden avulla. Kokonaisuudessaan sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta osallisuus yhteiskunnassa olisi kokonaisvaltaisempaa ja oman roolin löytyminen helpottuisi.

VIRANOMAISASIAIT

Monen eri viranomaisen luona asiointi leimaa maahanmuuttajan elämää Suomessa, erityisesti asumisen alkuvaiheessa. Vaikka elämä Suomessa olisi jatkunut jo pidempäänkin, monet asiat tuntuivat edelleen epäselviltä ja elämäntilanteiden muutokset aiheuttivat huolta, koska tietoa miten tulisi toimia, ei ollut. Keskeisiksi asioiksi muodostuivat oleskelulupa ja elämäntilanteen muutosten vaikutus siihen, poliisi, Kelan palvelut, rekisteröityminen eri viranomaisten luona, menettelytavat viranomaispalveluissa, tiedonsaanti viranomaispalveluista, liikenne sekä talouden hoito.

Oleskelulupaa pidettiin erittäin tärkeänä asiana. Sen vanhentuminen tai uusimatta jättäminen tietäisi suuria vaikeuksia, joten voimassaolosta huolehtimista korostettiin. Oleskelulupien statusten merkitys oli tiedonantajille epäselvää, kuten myös monille heidän tutuilleen eikä niitä välttämättä edes muisteta. Kunkin statuksen myöntämisen myötä saatavat oikeudet, kuten työlupa tai sosiaaliturvan piiriin kuuluminen, eivät olleet selviä. Erilaiset elämäntilanteiden muutokset askarruttivat ja myös huolestuttivat, sillä niiden vaikutusta oleskelulupaan pidettiin vaikeana ennakoida. (Taulukko 21.)

TAULUKKO 21. Oleskelulupa ja elämäntilanteen muutosten vaikutus

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"residence permit and keeping it clear"	Oleskeluluvan voimassaolosta huolehtiminen	Oleskelulupa ja elämäntilanteen muutosten vaikutus siihen
"people don't know about the status they get"	Ei tiedetä statusta	
"people don't know what will happen to their residence permit"	Ei tiedetä mitä oleskeluluvalla tapahtuu	
"what happens if you get divorced"	Mitä oleskeluluvalla tapahtuu avioerotilanteessa	
"if I move to Norway or Sweden what will happen to my residence permit"	Ulkomaille muuton vaikutus oleskelulupaan	

Poliisin toiminnasta haluttiin lisää tietoa. Oleskelulupaprosessiin liittyvä kuuleminen oli koettu epämiellyttäväksi ja kohtelu huonoksi. Poliisin sääntöjen selventäminen olisi tiedonantajien mielestä paikallaan. Toisaalta poliisilaitoksella asiointia pidettiin myös neutraalina kokemuksena, vaikka jonoa oli ollutkin. Poliisin osalta ulkomaalaispoliisin rooli korostui suhteessa muihin poliisiin yksiköihin maahanmuuttajataustaisten henkilöiden näkemyksissä. (Taulukko 22.)

TAULUKKO 22. Poliisi

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"At the immigration police I felt like a criminal with all these questions"	Tuntea itsensä rikolliseksi maahanmuuttopoliisin haastattelussa	Poliisi
"The police and how are the rules"	Poliisin säännöt	
"they will get a lesson about the police"	Tietoa poliisista	

Kelan tarjoama sosiaaliturva nousi esille vaikeana hahmottaa sen laajuuden ja monipuolisten etuisuuksien johdosta. Kelakortin hankkimista pidettiin tärkeänä merkkipaalu- na oleskelun alkuvaiheessa, mikä ei kuitenkaan ollut aivan yksiselitteistä. Kelan palveluista eri elämäntilanteissa katsottiin tarvitsevan lisää tietoa, vaikka tiedon merkitys ei enää tiedonantajien elämässä ollutkaan niin suuri. (Taulukko 23.)

TAULUKKO 23. Kelan palvelut

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"the fact that Kela deals with so many issues"	Kelan monet palvelut	Kelan palvelut
"go and get the Kela card"	Kelakortin hankkiminen	
"Kela and all this is very important in the beginning but not anymore"	Kelan tärkeys oleskelun alkuvaiheessa	

Tiedonantajien mukaan rekisteröityminen eri viranomaisten luona vaatii paljon voimavaroja oleskelun alkuvaiheessa. Muistamisen tueksi olisi hyvä olla muistilista, josta tarkastaa, että kaikki tarpeellinen rekisteröityminen on hoidettu. Haasteita oli aiheutunut, sillä joidenkin asioiden edistäminen oli edellyttänyt rekisteröitymistä ja tieto tästä oli vaikea saada etukäteen, oma suomalainen puolisoakaan ei välttämättä osannut auttaa. Monia eri rekistereitä ja eri viranomaisten väliltä puuttuvia yhteyksiä myös ihmeteltiin, tiedon olisi toivottu kulkevan paremmin ja asioiden hoituvan yhden tahon luona asioimisella. (Taulukko 24.)

TAULUKKO 24. Rekisteröityminen eri viranomaisten luona

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"This is the thing, you need to register, maistraatti, police, työvoimatoimisto..."	Rekisteröityminen eri viranomaisten luona	Rekisteröityminen eri viranomaisten luona
"a check list what have you done and what haven't you done"	Poliisin säännöt	
"the place you have to register and only then you get the bus card... it's something to do with social security number"	Rekisteröityminen saadakseen bussikortin	

Viranomaisten luona asioimisen menettelytapoja pidettiin lähes omana taiteen lajinaan. Menettelytapoja ei välttämättä ymmärretty vaan noudatettiin annettuja sääntöjä ymmärtämättä kokonaisuutta. Keskeisenä edellytyksenä onnistuneelle asioinnille pidettiin oikean kysymyksen esittämisen taitoa. Kokemuksena oli, että vastausta oli vaikea saada, jos asiaa ei osannut tiedustella yksityiskohtaiseksi. Tiedonantajat olivat myös kokeneet, että ajanvaraaminen on tärkeää ja edellytys palvelun saamiselle. Toisaalta he olivat sitä mieltä, että suotavaa olisi joissain yhteyksissä asioida sähköisesti eikä asioida olenkaan fyysisesti paikan päällä. (Taulukko 25.)

TAULUKKO 25. Menettelytavat viranomaispalveluissa

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"I have noticed that the way you ask is very important"	Kysymisen tavan tärkeys	Menettelytavat viranomaispalveluissa
"some people just follow the rules and don't really understand the system"	Seurataan sääntöjä ymmärtämättä järjestelmää	
"I should have taken an appointment with them first"	Ajanvaraus etukäteen	
"...not used to that people visit, they have a website and you can go there"	Sähköinen asiointi	

Tiedonsaantia viranomaispalveluista ei pidetty helppona. Tietoa todettiin olevan saatavilla, mutta kielitaidon puuttuessa siitä ei ollut hyötyä. Tiedonantajat mainitsivat, että ulkomaalaisena ei edes tiedä mikä tietoa olisi tarpeellista ja joskus tietoa tuntuu olevan jopa hämmentävän paljon, jolloin sen jäsentäminen vaikeutuu. Haasteena onkin juuri sopivan ja ajankohtaisen tiedon löytäminen ja enemmän apua on ollut muista maahanmuuttajataustaisista henkilöistä kuin viranomaistahoista itsestään. Saman tilanteen läpi käynyt henkilö tietää mistä on kyse, jolloin oikean kysymyksen esittäminen ei ole enää niin ratkaisevassa roolissa. (Taulukko 26.)

TAULUKKO 26. Tiedonsaanti viranomaispalveluista

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"here is just difficult because most foreigners don't speak Finnish and all the information is in Finnish"	Tieto suomeksi	Tiedonsaanti viranomaispalveluista
"it would be important for me to get more information"	Tiedon saaminen tärkeää	
"information is quite available here, sometimes even too much and you get confused"	Liika saatavilla oleva tieto hämmentää	
"I got most information from my friends, foreigners... Finnish people don't know how it is in real life"	Tieto muilta ulkomaalaisilta	

Liikenteen merkitys osana jokapäiväistä elämää on tiedonantajien näkemyksen mukaan keskeinen. Matkakortin hankkiminen ja julkisen liikenteen käyttäminen tulisi hallita päästäkseen liikkumaan. Osalle tiedonantajista kotimaassa hankitun ajokortin muuntaminen suomalaiseksi oli jäänyt ja he pitivät hyvänä, että ihmiset tietäisivät miten ja millä aikataululla asia kannattaa hoitaa. Myös oman auton tuominen Suomeen saattaisi olla kiinnostavaa tietoa kerrottavaksi. Taulukko 27.

TAULUKKO 27. Liikenne

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"about driving license you must tell"	Ajokortista kertominen	Liikenne
"transportation website, journey planner was very important to me"	Reittiopas Internetissä	

Talouden hoitoon liittyvät asiat askarruttivat tiedonantajia lähinnä liittyen pankkien tarjoamaan rahoitukseen. Kokemuksena oli, että rahoitusjärjestelmä ja pankkien toiminta poikkesi oman kotimaan käytännöistä ja suomalaista menettelyä pidettiin jopa liian luotettavaisena. Tiedonsaantia lainan ottamisen yhteydessä pidettiin riittämättömänä. Myös verotukseen ja vakuutuksen ottamiseen liittyen tietoa haluttiin lisää. Lohduttavana tiedonantajat kokivat, että vaikka rahat loppuisivat Suomessa kokonaan, niin ruokajakeiluista olisi mahdollista kuitenkin saada syödäkseen. (Taulukko 28.)

TAULUKKO 28. Talouden hoito

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"about financial things, we have a different system in my country, who can take a loan and how it's done"	Erlainen rahoitusjärjestelmä kotimaassa	Talouden hoito
"people don't get much information when taking a loan"	Ei saada tarpeeksi tietoa ottaessa lainaa	
"for example vero and how it works"	Verotus	
"... ways to get insurance"	Vakuutuksen ottaminen	

Viranomaisasiat-teemaa pidettiin tärkeänä käsitellä, koska eri viranomaisten kanssa asioimista ei voinut välttää Suomeen muuttaessa. Viranomaisverkoston Suomessa koettiin ulottuvan laajalle. Myös myöhemmissä vaiheissa viranomaisten kanssa asiointi tuntui haastavalta ja tietoa ei tuntunut olevan missään vaiheessa tarpeeksi. Tiedon saaminen riippumattomasta lähteestä koettiin luotettavaksi vaihtoehdoksi. Viranomaisten asema Suomessa saattoi poiketa huomattavastikin oman kotimaan käytännöistä, mikä aiheutti epävarmuutta ja pelkoja. Tiedonantajat mainitsivat useasti huolensa, että jokin asia jää hoitamatta, koska kaikkea ei voi millään muistaa. Onnistuneen asiointin virkamiehen kanssa nähtiin vaikuttavan lopputulokseen ja menettelytavat olisi tästä syystä hyvä tuntea edes jollain tasolla. Välttääkseen turhia käyntejä ja epäonnistuneita kohtaamisia tiedonantajat korostivat tilanteiden ennakkointia ja hyvissä ajoin toimimista. Tässäkin suhteessa yleistiedon lisäämisen viranomaisasioiden suhteen nähtiin olevan tarpeellista.

7 POHDINTA JA JATKOKEHITTÄMISHAASTEET

7.1 Tulosten tarkastelua

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli tuottaa tietoa maahanmuuttajille suunnatun ”Suomalaisen byrokratian ABC-kurssin” kehittämiseksi neuvontapiste Ne-Råssa. Aineisto kerättiin haastattelemalla ensimmäiselle kurssille osallistuneita maahanmuuttajataustaisia henkilöitä. Haastatteluilla selvitettiin tiedonantajien näkemystä teemoista, jotka olisivat tärkeitä käsitellä kurssilla. Haastattelut tuottivat monipuolisen aineiston, joka antoi hyvän lähtökohdan induktiivisen sisällönanalyysin toteuttamiselle.

Tulokset osoittivat, että tiedonantajat näkivät tärkeinä teemoina käsiteltäväksi kurssilla työn, koulutuksen, terveydenhuollon, sosiaalisen integraation ja viranomaisasiat. Kaikki

teemat ovat läheisesti sidoksissa maahanmuuttajataustaisen henkilön kotoutumiseen. Kotoutumisen tavoitteena on tasapainon ja toimintakyvyn löytyminen uudessa kotimaassa (Haavikko – Bremer 2009: 15). Maahanmuuttajien oman näkemysten mukaan niin tässä kehittämistyössä kuin Suokonaution tutkimuksessa (2008: 109) heidän tavoitteensa on työllistyä ja huolehtia itse omasta toimeentulostaan. Tavoite vaikuttaa siis selvältä, mutta siihen pääseminen tuntuu olevan monen mutkan takana.

Keskeistä tuloksissa oli tiedon saaminen. Tietoa kaivattiin lisää teemoihin liittyvistä faktoista, mutta myös erilaisista käytännöistä ja niin sanotusta hiljaisesta tiedosta, jota erilaisesta kulttuurisesta ympäristöstä tulevalle ei välttämättä ole. Tulosten pohjalta voi päätellä, että tietoa ei ole saatavilla siinä muodossa, että se olisi helposti hyödynnettävissä ja sovellettavissa omaan elämäntilanteeseen.

Työhön liittyvät tarpeet kulminoituvat pitkälti asiointiin Työ- ja elinkeinotoimistossa. Tässä kehittämistyössä esille nostettu TE-toimisto vastaa Forsanderin tutkimuksen niin kutsuttuja työelämän portinvartijoita, joiden roolin hän näkee merkittäväksi maahanmuuttajan työllistymisessä. Työmarkkinoiden portinvartijoiden näkökulmasta maahanmuuttajien heikko kiinnittyminen työmarkkinoille selittyy puutteiden ja normivajeen logiikalla. Maahanmuuttajilla on liian vähän pääomia, mikä selittää työllistymisvaikeudet. Puutteet voidaan luokitella kielikoulutuksen, ammatillisen koulutuksen tai työkokemuksen tarpeiksi, jolloin tarpeisiin vastaavilla toimenpiteillä voidaan korjata normivaje ja parantaa näin maahanmuuttajan asemaa työmarkkinoilla. (Forsander 2002: 236.) Tiedonantajat toivat esille aikaisemman koulutuksensa riittämättömyyden, tunteen osamattomuudesta toimia työmarkkinoiden edellyttämällä tavalla sekä ongelmat suomen kielen suhteen. Näiden puutteiden korjaamiseksi he kokivat tarvitsevänsä lisää tietoa erilaisista mahdollisuuksista, sillä, ironista kyllä, puutteet määritellystä TE-toimistosta sitä ei ollut saatavilla.

Tasavertaisuus ja työllistyminen ovat keskeisiä kotouttamislain (493/1999) tavoitteita. Lain mukaan tasa-arvoa tulee edistää sellaisilla toimenpiteillä, jotka tukevat yhteiskunnassa tarvittavien keskeisten tietojen ja taitojen saavuttamista. Maahanmuuttajien tasavertaisuudessa korostuu työelämään ja yhteiskunnan toimintaan osallistumisen edistäminen. Maahanmuuttajan mahdollisuudet rakentaa sosiaalista pääomaa liittyvät tilanteisiin, joissa hän kohtaa työntekijöitä tai muita valtaväestön edustajia. Tämä on osoittautunut haasteelliseksi, sillä maahanmuuttajilta puuttuu mahdollisuus vuoropuheluun suomalaisen ympäristön kanssa eivätkä he saa tavoitteilleen riittävästi vastakaikua (Suokonautio 2008: 113).

Tiedonantajat pitivät koulutusta tärkeänä, mutta suhtautuivat siihen toisaalta ristiriitaisesti. Kotimaassa hankittu koulutus ei taannut menestystä enää Suomessa, vaikka he eivät kokeneet osaamisensa hävinneen minnekään muuton jälkeen. Elinikäisen oppimisen ideologiaan sitoutumista pidettiin vieraana, mutta sen ajateltiin kuitenkin olevan edellytys oman tilanteen edistymiselle, piti siitä tai ei. TE- toimiston kautta tiedonantajat olivat ohjautuneet lähinnä kotoutumiskoulutuksen piiriin. He eivät kokeneet sitä riittäväksi eikä se ollut parantanut heidän työmarkkina-asemaansa. Kotoutumiskoulutus koettiin myös Suokonaution tutkimuksessa laadullisesti sellaiseksi, että se ei anna riittävästi mahdollisuuksia kasvattaa kulttuurista ja sosiaalista pääomaa. Muista maista tulleet ihmiset jäävät ulkopuolisiksi kaikille tarkoitetuissa oppilaitoksissa tai työpaikoilla. Heillä on osaamista, mutta ei oikeaa tapaa toimia verkostoissa, sillä sosiaaliset suhteet ja luottamus puuttuvat. Tasavertaisuus yhteiskunnassa ei toteudu, koska koulutusraakenne on jäykkä ja sieltä on vaikea irrottautua, vaikka sen pitäisi toimia ponnahduslautana muualle yhteiskuntaan (Suokonautio 2008: 112-114). Opiskelu ammatillisissa oppilaitoksissa tai korkeakouluissa tuntui tiedonantajista olevan heidän ulottumattomissaan. Ammattitaidon parantaminen ei taas ole mahdollista ilman paikkaa ammatillisessa koulutuksessa. Tiedonantajat näkivät kurssin mahdollisuutena tilanteen parantamiseksi.

Tasavertaisuus työelämässä ja koulutukseen pääsemisessä ei tiedonantajien mukaan toteudu parhaalla mahdollisella tavalla. Näin he kokivat olevan myös terveydenhuollon suhteen. Tässäkin yhteydessä tieto nousee merkittävään rooliin. Ei ole mahdollista tehdä päätöksiä, kun ei ole käytettävissä monipuolista tietoa. Tiedonantajat kertoivat toimivansa lähinnä niiden tietojen varassa, joita he olivat lähipiiristään, usein muilta maahanmuuttajilta, saaneet. Vaikka vertaisten kokemuksia arvostettiin ja niiden pohjalta tehdyt ratkaisut olivat osoittautuneet toimiviksi ratkaisuksiksi myös omalla kohdalla, terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa ei aina ole luontevaa kääntyä tuttujen puoleen. Terveyden suhteen tehtyjen väärin päätösten merkitys nähtiin taloudellisesti raskaana, koska yksityisen sektorin maksuja pidettiin korkeina. Toisaalta myös pohdinta julkisen ja yksityisen suhteesta ja paremmuudesta herätti huolta, johon kurssin nähtiin pysyvän vastaamaan.

Sosiaaliset kontaktit, joita tiedonantajilla oli, muodostuivat lähinnä muista maahanmuuttajista. Mikäli yhteyksiä suomalaisiin oli, ne liittyivät pääsääntöisesti suomalaisen puolisoon ja hänen verkostoonsa. Sosiaalinen integraatio on kiinteästi yhteydessä sosiaalisen pääoman muodostumiseen. Sosiaalinen pääoma muodostuu ihmisten välisissä suhteissa eikä niinkään ole kenenkään ihmisen yksilöllinen ominaisuus. Esimerkiksi luottamus, joka on yksi pääoman muodoista, on aina ihmisten välistä. (Coleman 1988:

100-101.) Sosiaalisten verkostojen merkitys työllistymisessä on keskeinen myös Suomessa (Forsander 2002: 205). Toive työllistymiselle verkostojen kautta nousi esiin myös tiedonantajilta. Haasteelliseksi olikin osoittautunut kontaktien solmiminen suomalaisiin. Tiedonantajat kokivat, että suomalaisten arkielämä on heidän ulottumattomissaan, minkä johdosta linkkejä erilaisten vapaa-ajan viettomahdollisuuksien pariin kaitattiin kurssille. Verkostojen luomisen merkitys suomalaisiin vapaa-ajalla korostui, koska mahdollisuudet tutustua valtaväestöön olivat rajoitetut työn ja koulutuksen puutteen johdosta. Tavanomaisempaa tuntui kuitenkin olevan tiedonantajien mukaan, että informaali verkostojen sijaan, maahanmuuttajat ovat kiinteästi yhteyksissä eri viranomaistahoihin, joilla on lisäksi valtaa päättää heidän elämänsä asioista. Viranomaisten kanssa olevan suhteen ei nähty olevan tasapainossa, minkä vuoksi tiedon saaminen eri viranomaistahojen menettelytavoista ja heille kuuluvista tehtävistä tulisi ottaa osaksi kurssia.

Tiedonantajien tärkeäksi kokemat teemat olivat jo joiltain osin huomioituna ensimmäisellä ”Suomalaisen byrokratian ABC- kurssilla.” Työteema oli kuitenkin ainoa, jonka voidaan katsoa vastaavan kokonaisuudessaan tiedonantajien näkemyksiä. Viranomaisasioista käsiteltiin omina osioinaan Kelan ja poliisin asioita, mutta eri näkökulmasta kuin tämän työn tuloksista ilmenee. Myös vapaa-ajan viettomahdollisuuksia esiteltiin, mutta tulosten mukaan vapaa-aika nousee esille sosiaalisen integraation yhteydessä eikä niinkään omana teemanaan. Tulokset antavat hyvän lähtökohdan kurssin kehittämislle asiakkaan näkökulmasta.

7.2 Kehittämistyön luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa on kiinnitettävä huomiota siihen, että pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja luotettavuuden arviointi koskee tutkimusprosessia kokonaisuutena ja eri osien suhdetta toisiinsa (Eskola – Suoranta 2008: 210; Tuomi – Sarajärvi 2009: 140). Tässä työssä luotettavuuden arviointi etenee aineiston keruusta analyysin kautta raportointiin.

Tässä kehittämistyössä aineiston muodostivat kolme ryhmähaastattelua. Ryhmähaastattelu sopii tilanteisiin, joissa halutaan saada kulttuurisiin käsityksiin sidonnaista tietoa. Ryhmähaastattelu on vaativa menetelmä ja kehittämistyön tekijän kokemus ryhmien ohjaamisesta tukee kerätyn aineiston luotettavuutta. Ryhmädynamiikka oli toimivaa ja stimuloi tiedonantaja tuottamaan tietoa monipuolisesti. Onnistuneessa ryhmähaastattelussa ryhmädynamiikalla on suuri merkitys (Koskinen – Jokinen 2001: 302). Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Kehittämistyön luotettavuutta pyrittiin lisäämään

kertomalla tiedonantajille kattavasti kehittämistyön tavoitteesta ja heille annettiin lisäksi mahdollisuus kysyä lisätietoja kehittämistyön tekijältä. Haastattelussa käytetty teema vastasi sitä mitä haluttiin saada selville, mutta toisaalta teema säilytettiin avoimena rikkaan aineiston varmistamiseksi, kuten ryhmähaastatteluille on ominaista (Koskinen – Jokinen 2001: 302). Tarkentavia kysymyksiä oli mietitty etukäteen teemojen syventämiseksi, millä voidaan varmistaa aineiston laatua, josta luotettavuus on riippuvaista (Hirsjärvi – Hurme 2010: 184-185). Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin pian haastatteluiden jälkeen sisältöjen muuttumattomuuden varmistamiseksi. Tämä oli erityisen tärkeää haastattelukielen ollessa englanti. Haastattelukielen ollessa jokin muu kuin äidinkieli on vaarana, että aineiston syvyys ja vivahteikkaus eivät avaudu riittävästi haastattelijalle (Koskinen – Jokinen 2001: 308). Tässä tapauksessa kuitenkin haastattelija ja tiedonantajat olivat tasa-arvoisessa asemassa, sillä käytetty kieli ei ollut kenenkään äidinkieli. Kaikki kuitenkin käyttivät englantia päivittäin ja omaavat sujuvan kieli-aidon. Epäselvissä tilanteissa tiedonantajia pyydettiin tarkentamaan lausumiaan. Haastattelut toteutettiin rauhallisessa tilassa ja tiedonantajille sopivina ajankohtina. Tiedonantajien sitoutuneisuutta kuvasti heidän saapumisensa ajoissa haastatteluun ja erityisesti heidän huolensa kertyvän tiedon laadusta ja riittävydestä. Toisaalta he myös tunnistivat oman asiantuntijuutensa aiheen tiimoilta ja jakoivat avoimesti näkemyksiään. Keskustelun ylläpitäminen ryhmissä ei tuottanut ongelmaa, vaikka kahden hengen ryhmää voidaan pitää pienenä. Toisaalta taas pieni ryhmä mahdollistaa kaikkien ilmaista ajatuksensa sekä tunnelman säilymisen vapautuneena. Pienen ryhmän etuna on myös päällekkäin puhumisen vähäisyys. (Koskinen – Jokinen 2001: 305.) Kolmen haastattelun katsottiin antavan luotettava kuvaus tiedonantajien näkemyksistä. Jokainen tiedonantaja oli pystynyt valmistautumaan haastatteluun, sillä teema oli lähetetty etukäteen sähköpostitse. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston riittävyttä mitataan aineiston saturaatiolla eli kylläntymisellä. Aineisto on riittävä silloin, kun se ei enää anna uutta tietoa. (Kankkunen – Vehviläinen-Julkunen 2009: 84.) Kummankin ryhmän kohdalla haastattelut eivät enää loppuvaiheessa tuottaneet uutta tietoa ja tiedonantajat itse kokivat asioiden tulleen esitetyiksi.

Luotettavuuden kriteereiksi laadullisessa tutkimuksessa on määritelty uskottavuus, siirrettävyys, riippuvuus ja vahvistettavuus (Kankkunen – Vehviläinen-Julkunen 2009: 160; Tuomi – Sarajärvi 2009: 138-139). Ensinnäkin kehittämistyön luotettavuutta sisällyönanalyysin osalta voidaan kritisoida, sillä analyysi perustuu aina työn tekijän subjektiiviseen näkemykseen. Objektiivisuutta on pyritty varmistamaan sulkemalla kehittämistyön tekijän omat käsitykset tulkinnan ulkopuolelle. Koska kehittämistyön tekijä on ollut mukana kurssitoiminnan kehittämisessä alusta lähtien ja kurssitoiminta on muotoutunut osittain hänen käsitystensä perusteella, objektiivisuuteen kiinnitettiin erityistä huomiota.

Tietoisuus ennakkokäsityksistä sekä niiden jatkuva reflektointi suhteessa ratkaisuihin olivat läsnä analyysiprosessissa. Riippuvuudesta huolimatta kehittämistyössä on pysytty osoittamaan yhteys tuloksen ja aineiston välillä, mikä on keskeistä luotettavuuden kannalta (Kyngäs – Vanhanen 1999: 10). Uskottavuuden kannalta nouseekin keskeiseksi, että erilaiset näkökulmat on tavoitettu ja niiden pohjalta muodostetut teemat ovat perusteltavissa (Kankkunen – Vehviläinen-Julkunen 2009: 162). Kehittämistyön uskottavuutta eli totuusarvoa on pyritty varmistamaan sillä, että luokittelujen perustaksi on pyritty löytämään eri totuuksia ja näkökulmia. Näkökulmat ovat toisensa poissulkevia ja tuovat esille totuuksia ja niiden taustamerkityksiä, joiden pohjalta teemat muodostuivat. Näkökulmat välittyvät kehittämistyössä tiedonantajien käyttämien ilmaisujen kautta. Alkuperäisilmaisut osoittavat lukijalle yhteyksiä aineiston ja tuotetun tulkinnan välillä, mikä tukee kehittämistyön vahvistettavuutta. Kehittämistyössä alkuperäisilmaisuja on käytetty elävöittämään raportointia, mutta niiden avulla lukija pystyy myös seuraamaan konkreettisesti sitä, miten aineiston pelkistäminen ja ryhmittely on tapahtunut ja minkälaisia sisältöjä kuhunkin syntyneeseen luokkaan liittyy. (Kyngäs – Vanhanen 1999: 10-11.) Aineiston siirrettävyyden arvioimiseksi kehittämistyön toteuttamisympäristöä on kuvattu niin, että kukin voi kohdallaan päätellä ovatko tulokset sovellettavissa omaan toimintaympäristöön (Kankkunen – Vehviläinen-Julkunen 2009: 160; Koskinen – Jokinen 2001: 308). Toisaalta kehitettävä kurssitoiminta on jo lähtökohtaisesti suunniteltu niin, että se on mahdollisimman helposti sovellettavissa erilaisissa ympäristöissä erityisesti järjestötoiminnan kontekstissa. Alkuperäisilmaisujen ohella kehittämistyön vahvistettavuutta tukevat aikaisemmat tutkimukset, jotka ovat selvittäneet maahanmuuttajien työmarkkina-asemaa ja kokemuksia kotoutumiskoulutukseen liittyen (Forsander 2002; Suokonautio 2008). Vaikka tutkimuksissa ei ole varsinaisesti pyritty selvittämään maahanmuuttajien näkemyksiä heille tärkeistä asioista, joista kaivataan lisää tietoa, on niiden sanoma sovellettavissa erinomaisesti kehittämistyöhön ja sen tuloksina saatuihin teemoihin.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen uskottavuus, siirrettävyys, riippuvuus ja vahvistettavuus palautuvat viime kädessä huolelliseen raportointiin, jonka kautta lukijan on mahdollista seurata tutkimuksen kulkua ja arvioida sen luotettavuutta. Luotettavuus raportoinnissa tarkoittaa johdonmukaista ja loogista etenemistä. Raportoinnin luotettavuus näyttäytyy lukijalle mahdollisuutena seurata kehittämistyön tekijän päättelyä ja arvioida sitä kuten edellä on jo mainittu (Kyngäs – Vanhanen 1999: 10). Eskola ja Suoranta (2008: 236) esittävät raportoinnin olevan kiinteässä yhteydessä aineistonkeruuseen ja sen analyysiin, eikä edes olisi mielekäästä puhua erillisistä kokonaisuuksista. Tässä kehittämistyössä on raportoitu huolellisesti ja johdonmukaisesti kehittämistyön toteuttamisympäristö, selvitetty sen taustatietoja, kuvattu aineiston keruuta sekä ana-

lyysiprosessin etenemistä, jotta lukijan on mahdollista seurata kehittämistyön toteutuksen kulkua ja arvioida sen luotettavuutta kokonaisuudessaan.

7.3 Eettiset näkökohdat

Tässä kehittämistyössä on noudatettu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia hyvän tieteellisen käytännön eettisiä periaatteita, mikä on yksi tutkimuksen eettisen hyväksyttävyyden sekä sen luotettavuuden ja tulosten uskottavuuden edellytys (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002). Eettisen pohdinnan tulee olla läsnä työskentelyn jokaisessa vaiheessa ja valinnassa. Jo tutkimusaiheen valinta on eettinen ratkaisu. Erityisesti ihmistieteiden alalla eettisyys on keskeisessä roolissa, sillä tutkimuksessa on huomioitava ihmisten oikeudet ja kunnioittaminen. (Kankkunen – Vehviläinen-Julkunen 2009: 176-177.)

Kehittämistyön on toteutettu työelämälähtöisesti ja sen tuloksia tullaan hyödyntämään suunnitellusti. Aihe muotoutui neuvontapiste Ne-Råssa kurssitoiminnan kehittämisen tarpeesta. Työtä pidetään tärkeänä, koska kehittämällä kurssia asiakasnäkökulman myötä halutaan parantaa kurssitoiminnan laatua. Kurssitoiminta itsessään on ajankoh- taista myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Uusi kotouttamislaki on tarkoitettu astu- van voimaan 1.9.2010. Sitä laadittaessa myös kansalaisjärjestöjä on kuultu sekä siinä tunnustetaan, että myönteisen vuorovaikutuksen edistämässä kansalaisyhteiskunnan toimijoilla on keskeinen rooli. Kansalaisjärjestöjen roolin maahanmuuttajien kotoutumi- sessa uskotaan kasvavan sekä järjestöjen tuottamien palveluiden täydentävän julkisia palveluita. Kotoutumisen tukemiseksi pidetään tarpeellisenä kehittää uusia toimintata- poja, joissa myös maahanmuuttajien omat näkemykset on huomioitu. (Sisäasianminis- teriö 2010.)

Tässä kehittämistyössä ei ollut tarpeellista edetä virallisten kanavien kautta luvan saa- miseksi. Kalliolan settlementti on matala organisaatio, jossa ei ole yhtenäistä lupapoli- tiikkaa. Työn tekemiseen kysyttiin ja saatiin suullinen lupa Kehittämisyksikön johtajalta.

Ihmistieteiden alalla tutkimusta koskevissa eettisissä periaatteissa keskeistä on tutkit- tavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yk- sityisyys ja tietosuojat (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009: 4). Tiedonantajat osal- listuivat kehittämistyöhön vapaaehtoisesti. Tiedonantajat olivat kehittämistyön tekijälle entuudestaan tuttuja, sillä he olivat osallistuneet ensimmäiselle ”Suomalaisen byrokra- tian ABC- kurssille”. Heillä ei kuitenkaan ollut riippuvuussuhdetta tekijään. Kaikki tie- donantajat antoivat tietoisensa kirjallisena ennen haastatteluiden toteut-

tamista. Suostumuksellaan he osoittivat halunsa osallistua työhön tietoisina sen aiheesta ja toteutustavasta. Tätä ennen heitä oli informoitu kehittämistyön tarkoituksesta ja tavoitteesta sekä menettelytavoista ensin suullisesti ja sitten saatekirjeellä. Tiedonantajiin suhtauduttiin kunnioittavasti. Haastattelutilanteissa huolehdittiin, että tiedonantajille ei synny sosiaalista haittaa noudattamalla yksityisyyttä koskevia eettisiä periaatteita sekä selventämällä kaikille ryhmähaastatteluun osallistuville vaitiolovelvollisuuden merkitys. Toisaalta aihe ei ollut arkaluontoinen, joten se ei varsinaisesti aiheuttanut rajoitteita haastattelutilanteissa.

Tutkimusaineistojen keruun, käsittelyn ja tulosten julkaisemisen kannalta tärkein yksityisyyden suojan osa-alue on tietosuojaa. Yksityisyyden suojaa koskeviin tutkimuseettisiin periaatteisiin kuuluvat tutkimusaineiston suojaaminen ja luottamuksellisuus, tutkimusaineiston säilyttäminen tai hävittäminen sekä tutkimusjulkaisut. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009:8.) Sekä aineiston keruu että analysointi suoritettiin huolellisesti ja luottamuksella. Tiedonantajien henkilöllisyyttä suojattiin koko kehittämistyön ajan, vaikka he itse toivat esille halunsa esiintyä omalla nimellään. Aineistoa säilytettiin huolellisesti eikä sitä siirretty sähköisesti missään vaiheessa. Aineistossa ei ole tunnistetietoja, joten sen jatkokäyttö ei aiheuta riskiä anonymiteetin rikkoutumisesta. Jatkokäytön ehdot on selvitetty tiedonantajien allekirjoittamassa suostumuslomakkeessa. Raportoinnissa on kiinnitetty niin ikään huomiota tiedonantajien anonymiteetin säilymiseen.

Kehittämistyön tulokset on raportoitu rehellisesti, huolellisesti ja avoimesti, jotta ne olisivat hyödynnettävissä totuudenmukaisesti. Vaikka kehittämistyöntekijä olikin ollut kehittämässä kurssia alusta alkaen ja hänellä on asiaan oma näkemys, se ei vaikuttanut kehittämistyön prosessin objektiivisuuteen. Aineistonkeruun ja analysoinnin eteneminen on kuvattu selkeästi, jotta lukija pystyy seuraamaan prosessia. Tulosten tarkastelussa on huomioitu aikaisempien tutkimusten tulokset.

7.4 Kehittämisehdotukset

Kurssin kehittämistyötä on syytä jatkaa edelleen. Yhteiskunnalliset muutokset ovat nopeita ja tarpeet saattavat muuttua ja vaihdella. Kurssi on ajankohtainen ja vastaa osaltaan moniin uudessa kotouttamislaisissa esitettyihin tavoitteisiin sekä on lain hengen mukaista toimintaa. Jatkossakin on syytä säilyttää asiakasnäkökulma kehittämisessä ja kannustaa kurssille osallistuneita kansalaistoimintaan kurssin kehittämisen tiimoilta. Tämän kehittämistyön tulosten perusteella voidaan esittää tehtäväksi seuraavia kehittämisehdotuksia kurssin sisältöihin:

1. Työteeman osalta selvennetään enemmän Työ- ja elinkeinotoimiston menettelytapoja sekä kerrotaan monipuolisemmin palkkatyön vaihtoehtoista ja myös vapaaehtoistyöstä mahdollisuutena kartuttaa työkokemusta. Yhteiskunnallisen tilanteen aiheuttamat vaikutukset työmarkkina-tilanteeseen tuodaan esille. Kielitaidon merkitys työllistymisen kannalta tuodaan esille.
2. Koulutus otetaan uudeksi teemaksi. Sisällössä keskitytään koulutusjärjestelmän selventämiseen painottaen tutkintoon johtavaa koulutusta. Suomen kielen kurssitoimintaa selvennetään kertomalla eri vaihtoehtoista, mukaan lukien työvoimapolitiittinen kielikoulutus ja kielen opiskelu osana ammatillisia tai korkeakouluopintoja. Elinikäisen oppimisen ideologiaa esitellään ja samalla tuodaan esille vapaan sivistystyön tarjoamaa kurssitoimintaa. Koska ideologia on useille vieras, on myös tarpeen tuoda esille kouluttautumiseen liittyviä motiiveja ja koulutuksen korkeaa arvostusta suomalaisessa yhteiskunnassa.
3. Terveysthuolto otetaan uudeksi teemaksi. Julkisten ja yksityisten terveydenhuoltopalveluiden suhdetta selvennetään. Esityksessä huomioidaan myös erikoislääkäritasoinen hoito sekä psyykkiseen hyvinvointiin liittyvät palvelut sekä niihin hakeutuminen. Palveluiden saatavuuden edistämiseksi tuodaan esille menettelytapoja. Yksityisten palveluiden korvaaminen erilaisten vakuutuksien perusteella esitellään
4. Sosiaalisen integraation edistämiseksi esitellään erilaisia vapaa-ajan viettomahdollisuuksia. Sosiaalisten suhteiden merkitys hyvinvoinnin ja pääoman muodostumisen kannalta tuodaan esille. Erilaisten kulttuurien välisiä eroja ja suomalaisille ominaista toimintaa on paikallaan selventää vuorovaikutuksen ja molemminpuolisen ymmärryksen edistämiseksi.
5. Viranomaispalveluista valitaan jokin yksittäinen palvelu kerrallaan esiteltäväksi. Yhden kurssikerran aikana ei ole mahdollista käsitellä useampaa eri aihetta, mikä saattaisi myös aiheuttaa väärinymmärryksiä tai sekaannuksia. Viranomaisasiointi oli tulosten perusteella vaikeaa, joten menettelytavat eri palveluissa tulisi sisällyttää esitykseen.
6. Maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kokemuksia hyödynnetään ja annetaan tilaa niiden jakamiselle kurssilla. Paikalle voidaan myös kutsua henkilö kertomaan omista kokemuksistaan.
7. Kurssilla kannustetaan entistä enemmän aktiivisuuteen ja korostetaan oman toiminnan merkitystä. Tueksi tarjotaan tietoa oikeuksista eri palveluihin liittyen.

LÄHTEET

- Arajärvi, Pentti 2009: Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut. Sisäasiainministeriön julkaisu 2/2009. Sisäasiainministeriö.
- Autti, Lilli – Soppela, Marja-Terttu 2009: Helsingin sosiaaliasiamiesten selvitys kaupunginhallitukselle vuodelta 2008. Helsingin kaupunki.
- Berry, John W. 1987: Acculturation and psychological adaptation among refugees. Teoksessa Miserez, Diana (toim.): Refugees – The trauma of exile. The humanitarian role of Red Cross and Red Crescent. Dordrecht, The Netherlands: Martinus Nijhoff Publishers. 97-110.
- Coleman, James S. 1988: Social Capital in the Creation of Human Capital. American Journal of Sociology 94, Supplement. 95 - 130.
- Eskola, Ari – Suoranta, Juha 2008: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Forsander Annika 2002: Luottamuksen ehdot. Maahanmuuttajat 1990- luvun suomalaisilla työmarkkinoilla. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 39/2002. Helsinki: Väestötutkimuslaitos, Väestöliitto.
- Haavikko, Ansa – Bremer Lena 2009: Ulkoisesti erilaisia sisäisesti samanlaisia. Opas mielenterveystyöhön yli kulttuurirajojen. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.
- Harju-Tolppa, Marjo 2004: Setlementin monikulttuuristen naisryhmien voimaantuminen ja sosiaaliset verkostot. Tampereen yliopisto.
- Hirsjärvi, Sirkka – Hurme Helena 2010: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Kankkunen, Päivi – Vehviläinen-Julkunen, Katri 2009: Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro.
- Kalliolan setlementti 2010. Intranetdokumentti. Luettu 12.8.2010.
- Kalliolan setlementti 2009. Verkkodokumentti. <www.kalliola.fi>. Luettu 25.10.2009.
- Kitzinger, Jenny 1995: Introducing focus groups. British Medical Journal 311: 299-302.
- Korkiamäki, Riikka – Nylund, Marianne – Raitakari, Suvi – Roivainen, Irene 2008: Yhteisö- ja sosiaalityö kansalaisyhteiskunnan ja asiakastyön rajapinnassa. Teoksessa Roivainen, Irene – Nylund, Marianne – Korkiamäki, Riikka – Raitakari, Suvi (toim.): Yhteisöt ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS- kustannus.
- Koskinen, Liisa – Jokinen, Pirkko 2001: Ryhmähaastattelu aineistonkeruumenetelmänä – haastattelijoiden kokemuksia. Hoitotiede 13 (6). 301-309.
- Kyngäs, Helvi – Vanhanen Liisa 1999: Sisällön analyysi. Hoitotiede 11 (1): 3-12.
- Laki maahanmuuttajan kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999. Annettu Helsingissä 9.4.1999.

- Latvala, Eila – Vanhanen-Nuutinen, Liisa 2001: Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: sisällönanalyysi. Teoksessa Janhonen, Sirpa – Nikkonen, Merja (toim.): Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. 21-43. Helsinki: WSOY.
- Liebkind, Karmela 1994: Maahanmuuttajat ja kulttuurien kohtaaminen. Teoksessa Liebkind, Karmela (toim.): Maahanmuuttajat – Kulttuurien kohtaaminen Suomessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Maahanmuuttovirasto 2009: Tilastoliite. Maahanmuuttovirasto.
- Monimuotoisuus ja maahanmuutto 2009. Helsingin kaupunki. Henkilöstökeskus. Maahanmuutto-osasto.
- Morgan, David L. 1996: Focus Groups. *Annual Review of Sociology*. 22: 129-152.
- Möttönen, Sakari – Niemelä, Jorma 2005: Kunta ja kolmas sektori. Yhteistyön uudet muodot. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Neuvonta- ja palveluverkosto ikääntyneiden hyvinvoinnin edistäjänä. 2009. Ikäneuvo työryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:24.
- Opetushallitus 2007: Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus. Suositus opetussuunnitelmaksi.
- Palhus, Katja 2009: Monen palan peli. *Monitori* 16 (4). 9-10.
- Peltola, Jarmo 2009: Yksilö yhteisö ja yhteiskunta. Kalliolan settlementti 1919-2009. Kalliolan settlementin julkaisuja 3. Helsinki: Kalliolan settlementti.
- Putnam, Robert D. 1993: The Prosperous Community. Social Capital and Public Life. *The American Prospect* 13. Verkkodokumentti. <http://xroads.virginia.edu/~HYPER/DETOC/assoc/13putn.html>. Luettu 20.9.2010.
- Putnam, Robert D. 1995: Bowling Alone: America's declining social capital". *Journal of Democracy* 6 (1). 65-78.
- Roivainen, Irene 2001: Settlementtityö sosiaalisen työn toteuttajana. Teoksessa Roivainen, Irene (toim.): Yhteisöt hyvinvoinnin toteuttajina. Settlementtijulkaisuja 10. Helsinki: Suomen settlementtiliitto ry. 9-21.
- Roivainen, Irene 2004: Settlementti välissä olemisen tilana. Teoksessa Helne, Tuula – Hänninen, Sakari – Karjalainen, Jouko (toim.): Seis yhteiskunta – tahdon sisään! Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy. 149-165.
- Ruskomaa, Leena 2008: Matalan kynnyksen neuvontapiste – projekti Ne-Rån loppuraportti. Kalliolan settlementin julkaisuja 1. Helsinki: Kalliolan settlementti.
- Ruuskanen, Petri 2001: Sosiaalinen pääoma – käsitteet, suuntaukset ja mekanismit. VATT- tutkimuksia 81. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.
- Ruuskanen, Petri 2002: Sosiaalinen pääoma hyvinvointipoliittisessa keskustelussa. Teoksessa Ruuskanen Petri (toim.): Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus. 5-27.
- Salo, Kirsi 2009: Rahoitus tökkii. *Monitori* 16 (4). 12.

- Sipilä, Jorma 1989: Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.
- Sisäasiainministeriö 2010: Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kotoutumisen edistämistä. Luonnos 26.5.2010. Sisäasiainministeriö.
- Suokonautio, Jaana 2008: Palapelin palat paikoilleen. Maahanmuuttajien kokemuksia kotoutumiskoulutuksesta ja ehdotuksia sen kehittämiseksi. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Tiitinen, Laura 2009: Sosiaalitoimen viestinnän valot ja varjot. Rakenteellisen hiljaisuuden vaikutuksia sosiaalitoimen ulkoiseen viestintään. Pro gradu tutkielma. Lapin yliopisto. Sosiaalityön koulutusohjelma.
- Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002: Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. Verkkodokumentti. <http://www.tenk.fi/julkaisutjaOhjeet/htkfi.pdf>. Luettu 23.10.2010
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009: Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käytäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. Verkkodokumentti. <http://www.tenk.fi/ennakkoarviointi/eettisetperiaatteet.pdf>. Luettu 23.10.2010.
- Yan, Miu Chung - Lauer, Sean 2008: Social Capital and Ethno-Cultural Diverse Immigrants: A Canadian Study on Settlement House and Social Integration. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work* 17 (3). 229-250.
- Yan, Miu Chung - Lauer, Sean – Sin, Rick 2009: Issues in community rebuilding: The tasks of settlement houses in two cities. *Social Development Issues* 31 (1). 39-54.