

---

# **ASIAKKAINA KIINTIÖPAKOLAISET**

Humanitaarisen viranomaistyön valmistelu- ja aloitusvaiheet  
maaseutukunnassa



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Sosiaalialan koulutus

Hämeenlinna 15.5.2012

Pirkko Raunisto



HÄMEENLINNA

Sosiaalialan koulutus, sosionomi amk

Sosiaalipedagoginen kasvatus

**Tekijä**

Pirkko Raunisto

**Vuosi** 2012**Työn nimi**

Asiakkaina kiintiöpakolaiset

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä kuvataan kiintiöpakolaisten vastaanottotyön valmistelu- ja alkuvaiheita maaseutukunnassa sekä palvelutarpeita viranomaisnäkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, miten kiintiöpakolaistyötä kunnassa on käytännössä valmisteltu sekä millaisia erityispiirteitä kiintiöpakolaisten palvelutarpeissa on viranomaistyön kannalta.

Työn tavoitteena oli antaa työkaluja kiintiöpakolaistyön kehittämiseksi kunnassa. Tutkimus on kvalitatiivinen. Tutkimusaineisto on hankittu viranomaisten ryhmäkeskusteluissa ja teemahaastatteluissa. Kiintiöpakolaisten erityisiin palvelutarpeisiin liittyvä aineisto on analysoitu SWOT -analyysillä viranomaistyön vahvuuksiin, heikkouksiin, haasteisiin ja mahdollisuuksiin.

Tutkimustuloksissa palvelutarpeista johtuvina haasteina viranomaistyölle nousivat asiakaslähtöisyyden toteutuminen kiintiöpakolaistyössä sekä perhekeskeiset palvelutarpeet. Vahvuuksina koettiin asiakaslähtöinen työote, vuorovaikutustaidot, suunnitelmallisuus sekä verkostotyön ja laaja-alaisen työn hallitseminen. Kiintiöpakolaistyön monipuolisuutta ja erilaisuutta haasteineen pidettiin ammatillisen kehittymisen mahdollisuutena. Monikulttuurisuus koettiin mielenkiintoisena.

Kiintiöpakolaistyön valmistelut sujuivat tehokkaasti ja alkuvaihe oli hyvä toteuttaa tehtyjen suunnitelmien mukaan. Kehittämisen kohteiksi valikoituivat selvimmän resurssien joustamattomuus työlle tyypillisissä ruuhkavaiheissa sekä kulttuurisen ja ammatillisen lisäkoulutuksen jatkaminen myös erityisalakohtaisena. Jatkotoimenpiteinä toivottiin seudullisen yhteistyön jatkumista.

**Avainsanat** kiintiöpakolainen, kotoutuminen, pakolaistyö, viranomaiset, palvelut

**Sivut** 55 s. + liitteet 1 s.

HÄMEENLINNA

Sociopedagogical social work, Bachelor of Social services

Sociopedagogical education

---

**Author**

Pirkko Raunisto

**Year** 2012

**Subject of Bachelor's thesis**

Quota refugees as clients

---

ABSTRACT

This thesis describes the preparation and initial stages of receiving quota refugees in a rural municipality, as well as the needs for services from the perspective of the public sector. The purpose of the study was to explore how the preparation work was put into practice in one municipality and what kind of special features there are in the service needs of quota refugees, from the authorities' perspective.

The purpose of this thesis was to create tools to help the local authorities to work with quota refugees. The material was obtained in group discussions and in thematic interviews among the local authorities. The material was analyzed using the SWOT -analysis and by arranging the data into themes according to the special needs of the quota refugees, and the strengths, weaknesses, challenges and opportunities of authorities working with quota refugees.

The main challenges for the local authorities were realisation of client-orientation when working with quota refugees and addressing the diverse service needs of quota refugee families. Their strength was deemed to lie in client-oriented approach, interaction skills, orderliness, and in mastering networking and the diverse field of work. The diversity and versatility and the entailed challenges in working with quota refugees were regarded as an opportunity for professional development. Multiculturalism was found interesting and exhilarating.

The preparations for the arrival of quota refugees were organized effectively and the initial stage was easy to implement according to the plans. As development needs, the thesis indicated addressing the inflexible and inadequate resources, as well as increasing the cultural and professional know-how in working with quota refugees. The employees wished to continue the regional cooperation, especially in the matters of professional further training.

**Keywords** Quota refugee, integration, refugee work, services

**Pages** 55 p. + appendices 1 p.

## SISÄLLYS

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | JOHDANTO .....  | 1  |
| 2     | KIINTIÖPAKOLAISTYÖHÖN LIITTYVIÄ KÄSITTEITÄ .....                            | 3  |
| 2.1   | Laki ja kiintiöpakolaistyö .....  | 3  |
| 2.2   | Humanitaarinen kiintiöpakolaistyö .....                                     | 4  |
| 2.3   | Kiintiöpakolainen .....   | 5  |
| 2.4   | Kotouttaminen ja kotoutuminen .....   | 6  |
| 2.5   | Monikulttuurisuus .....   | 9  |
| 3     | KIINTIÖPAKOLAISTEN VASTAANOTTOTYÖN VALMISTELU .....                         | 10 |
| 3.1   | Sopimus kiintiöpakolaisten vastaanottamisesta kuntaan .....                 | 10 |
| 3.2   | Hallinnolliset valmistelut .....  | 11 |
| 3.2.1 | Kiintiöpakolaistyön resurssien kartoittaminen .....                         | 14 |
| 3.2.2 | Paikallinen ja seudullinen verkosto kiintiöpakolaistyön alkuvaiheessa ..... | 15 |
| 4     | TUTKIMUS .....  | 17 |
| 4.1   | Lähtökohtia tutkimukselle .....   | 17 |
| 4.2   | Tutkimuksen tavoite .....   | 19 |
| 4.3   | Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys .....                               | 19 |
| 5     | AINEISTON HANKINTA JA ANALYYSI .....  | 21 |
| 5.1   | Aineiston hankintamenetelmät .....  | 21 |
| 5.2   | Aineiston analyysimenetelmät .....  | 23 |
| 6     | TUTKIMUKSEN TULOKSET .....  | 25 |
| 6.1   | Viranomaistyön vahvuuksia kiintiöpakolaistyössä .....                       | 27 |
| 6.1.1 | Asiakaslähtöisyyden toteutuminen kiintiöpakolaistyössä .....                | 28 |
| 6.1.2 | Työn laaja-alaisuus ja verkostot .....                                      | 30 |
| 6.2   | Kehittämisen kohteita eri sektoreilla työntekijän kokemana .....            | 32 |
| 6.3   | Haasteita kiintiöpakolaistyössä .....                                       | 35 |
| 6.3.1 | Traumatisoituneen asiakkaan kohtaaminen .....                               | 36 |
| 6.3.2 | Informaation tarve ja viestintä monikulttuurisessa ympäristössä .....       | 37 |
| 6.3.3 | Perhekeskeiset ongelmat .....   | 38 |
| 6.4   | Mahdollisuuksia kunnan eri sektoreilla työntekijän kokemana .....           | 41 |
| 7     | JOHTOPÄÄTÖKSET .....  | 43 |
| 7.1   | Kiintiöpakolaisten vastaanottotyön toteutuminen .....                       | 44 |
| 7.2   | Työn laaja-alaisuus ja verkostot .....                                      | 45 |
| 7.3   | Traumatisoituneen asiakkaan kohtaaminen .....                               | 46 |
| 7.4   | Viestinnän haasteet monikulttuurisessa työssä .....                         | 46 |
| 7.5   | Kiintiöpakolaisperhe kotoutujana .....                                      | 47 |
| 7.6   | Kehittämistarpeina nousseet heikkoudet .....                                | 47 |
| 7.7   | Yhteenvedo johtopäätöksistä .....   | 48 |
| 8     | POHDINTA .....  | 50 |
| 8.1   | Opinnäytetyöprosessi .....  | 50 |
| 8.2   | Jatkotutkimuksen aiheita .....  | 51 |
|       | LÄHTEET .....   | 54 |

## 1 JOHDANTO

Humanitaarista pakolaisten vastaanottotyötä on tehty Suomessa jo 1970-luvulta asti. Suomen valtion vuonna 2001 YK:n pakolaiskomissio UNHCR:n kanssa solmima sopimus 750 kiintiöpakolaisen vastaanottamisesta vuosittain on edelleen samanlaisena voimassa. Kiintiöpakolaisten vastaanoton aloittaminen on kunnille vapaaehtoista. Sopimus kiintiöpakolaisten sijoittamisesta ja kotoutumisen edistämisestä tehdään valtiota edustavan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen kanssa. Sopimus velvoittaa kunnan järjestämään kotoutumista edistäviä toimia sen mukaisesti, mitä Laki kotouttamisen edistämisestä 1386/2010 kiintiöpakolaisten osalta määrittelee. Kiintiöpakolaisten vastaanotto on siten ns. hallittua maahanmuuttoa. Kiintiöpakolaisen kotoutumisen edistämistyön tavoite on hänen päätymsensä itsenäiseksi toimijaksi ja yhdenvertaiseksi osallistujaksi suomalaisessa yhteiskunnassa.

Tämä opinnäytetyö käsittelee humanitaarisen kiintiöpakolaistyön valmistelu- ja alkuvaiheita maaseutukunnassa. Kiintiöpakolaistyöhön kiinteästi osallistuvien sektorien viranomaiset, kunnanjohtajan asettama maahanmuuton ohjausryhmä, konsultoiva maahanmuuttotyön suunnittelija ja maahanmuuttotyön koordinaattori työskentelivät tiiviissä yhteistyössä ennen pakolaisten saapumista valmistellen kiintiöpakolaistyön toimenpiteitä kunnan organisaatiossa. Opinnäytetyö on tehty toimiessani tutkimuksen kohteena olevassa eteläsuomalaisessa maaseutukunnassa aloittavan maahanmuuttopalveluyksikön koordinaattorina.

Tutkimuksen tavoite oli kuvata, miten kunnan eri sektorit valmistautuivat ensimmäisen kiintiöpakolaisryhmän saapumiseen ja kiintiöpakolaistyön alkuvaiheeseen. Tutkimustehtävänä oli selvittää, millaisia vahvuuksia, haasteita ja mahdollisuuksia sekä kehittämisen kohteita kiintiöpakolaistyössä työntekijät kokevat eri sektoreilla olevan.

Tutkimuksen kohteina oli maahanmuuton ohjausryhmä ja kiintiöpakolaistyöhön eri tasoilla ja sektoreilla osallistuvia viranomaisia. Aineisto koostuu kolmesta ryhmäkeskusteluna toimineesta ohjausryhmän kokouksesta ja neljän eri sektoreilla kiintiöpakolaistyöhön osallistuvan viranomaisen yksilohaastattelusta. Analyysimenetelmänä on käytetty SWOT -analyysia, jossa teemoina olivat kiintiöpakolaistyön vahvuudet, haasteet, mahdollisuudet ja kehittämisen kohteet viranomaisnäkökulmasta tarkasteltuina.

Toisessa luvussa selvitetään humanitaariseen kiintiöpakolaistyöhön liittyviä tärkeimpiä käsitteitä. Kolmannessa luvussa kuvataan kiintiöpakolaisten vastaanottotyön valmistelu- ja alkuvaiheiden toteuttamisen pääpiirteet maaseutukunnassa. Siinä selvitetään myös kiintiöpakolaisten erityisesti pakolaisuuteen liittyviä palvelutarpeita, joihin viranomaistyö pyrkii vastaamaan. Neljännessä luvussa käydään läpi tutkimuksen lähtökohtia ja tut-

kimuksen tavoitetta. Viides luku sisältää selvitykset aineiston hankintamenetelmistä ja analyysimenetelmistä perusteineen.

Tutkimuksen tulokset tuodaan ilmi luvussa kuusi. Selvimpinä viranomaisien vahvuuksina kiintiöpakolaistyössä nousivat erityisen asiakaslähtöisyyden toteutuminen, vuorovaikutustaidot, laaja-alaisen ja suunnitelmallisen työn hallinta, verkostotyö sekä luova työote. Haasteina työntekijät kokivat viestinnän monien muotojen toimivuuden, perhekeskeiset ongelmat ja traumatisoituneiden asiakkaiden kohtaamisen. Kehittämisen kohteita löytyi mm. erilaisten ilmiöiden havainnointitaitojen ja kulttuuritietouden alueilla. Johtopäätöksiä tärkeimmiksi nousseista tuloksista on selvitetty luvussa seitsemän. Luvussa kahdeksan on pohdinnan lisäksi jatkotutkimusten aiheita laajemmalla humanitaarisen työn kentältä.

Opinnäytetyön tekstissä on aineistonhankintatilanteista monia suoria lainauksia elävöittävässä tutkimustekstissä. Lainaukset ovat perustekstistä hieman sisennettyjä. Toivon niiden tuovan todellisuuden tuntua tähän sosiaalialan opinnäytetyöhön ja kiinnostavuutta lukijalle.

## 2 KIINTIÖPAKOLAISTYÖHÖN LIITTYVIÄ KÄSITTEITÄ

### 2.1 Laki ja kiintiöpakolaistyö

Maahanmuuttotyön rakenne ja sisältö määritellään suurelta osin Suomen laissa. Koko sosiaalialan lainsäädäntö ja terveydenhuoltolainsäädäntö sekä yhdenvertaisuuslaki liittyvät tärkeinä osina maahanmuuttajatyöhön. Ulkomaalaislaki määrittää muun muassa erityyppiset oleskeluluvat ehtoineen sekä maahanmuuttajan oikeudet tulkin käyttöön eri tilanteissa. Kunnan toimia maahanmuuttajien kotouttamisessa säätelee 1.9.2011 voimaan tullut Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, aiempi Kotouttamislaki oli vuodelta 1999. Uutta lakia maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisestä on valmisteltu jo pitkälti ennen vuotta 2010 ja lain valmisteluun on osallistettu maahanmuuttotyön asiantuntijoita ja työn tekijöitä eri tasoilla jo huomattavasti ennen kuin laki vuonna 2011 tuli voimaan. Kun tutkimuksen kohdekunnassa valmisteltiin ja aloitettiin kiintiöpakolaisten vastaanottoa, pohdittiin pakolaistyön rakennetta suoraan uuden lain hengessä. Tämän uuden lain säädösten käsittely on siksi mielestäni oleellista opinnäytetyössäni, vaikka Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 on tullut osittain voimaan Osallisena Suomessa -kehittämishanke/SM ja /TEM vasta 1.1.2011 ja kokonaisuudessaan 1.9.2011.

Kunnan peruspalvelut kuuluvat jokaiselle, jolla on kunnassa vakituinen asuinpaikka eli joka on rekisteröity maistraatissa kunnan asukkaaksi. Kiintiöpakolaisten kotoutumisjakso kestää 4 vuotta Suomeen saapumisesta. Kotoutumisjakson päättyessä on kunnissa hyvinkin erilaisia käytäntöjä maahanmuuttajan mahdollisessa siirtymisessä maahanmuuttopalveluista yleisten sosiaali- ja terveyspalveluiden piiriin. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 4 §.) Maahanmuuttajan perusoikeudet Suomessa edellyttävät vakituista väestörekisteriin kirjattua asuinkuntaa (Kotikuntalaki 4§), oleskelulupaa ja henkilöllisyystodistusta.

Kiintiöpakolaisille on Suomeen lähtöä valmistellessa haettu neljän vuoden oleskelulupa. Jos pakolaisella ei ole ennestään minkään valtion passia, hän tekee Pakolaisen Matkustusasiakirja -hakemuksen paikallisessa Poliisin ulkomaanlupatoimistossa sen jälkeen, kun on saanut suomalaisen henkilötunnuksen. Matkustusasiakirjan ja oleskeluluvan voimassaoloajat eivät ole identtiset. Vuoden 2012 alussa Suomessa otettiin käyttöön biometrinen oleskelulupakortti, johon liitetään sormenjälkitunniste. (Ulkomaalaislaki 3 §; maahanmuuttovirasto 2012, oleskeluluvat.)

Jokaiselle Suomeen muuttavalle ulkomaalaistaustaiselle henkilölle annetaan alkuinformaationa Suomesta joko omalla tai muulla ymmärrettävällä kielellä tai suomenkielisenä kirjanen ”Perustietoa Suomesta”. Maahanmuuttajan on tarkoitus näin saada tarvittavat perustiedot oikeuksistaan ja

velvollisuuksistaan yhteiskunnassa. Oppaassa on myös tietoa palvelujärjestelmästä ja kotoutumislain edellyttämistä kotoutumista edistävästä toimenpiteistä, kuten maahanmuuttajan mahdollisesta oikeudesta alkukartoitukseen Työ- ja elinkeinotoimiston tai sosiaalitoimiston kotoutumista edistävien tarpeiden selvittämiseksi. (Laki kotoutumisen edistämisestä 7 §; Perustietoa Suomesta.)

Asiakkuus määrittyy erilaisin perustein sosiaalityössä ja yleisissä palveluissa. Palveluita asiakas käyttää vapaaehtoisesti eikä niiden katsota leimaavan käyttäjää. Palvelut eivät myöskään sisällä tahdonvastaisia väliintuloja. Sosiaalityössä sen sijaan asiakkaaksi ei yleensä tulla vapaaehtoisesti, sosiaalityön asiakkuus voi olla kielteisesti leimaavaa ja työntekijällä on myös mahdollisuus tahdonvastaisten toimenpiteiden käyttämiseen. Sosiaalityöhön sisältyy työskentelytapoja, joiden tarkoitus ei ole niinkään asiakkaan arkiseen palvelun tarpeeseen vastaaminen kuin yhteiskunnallisen kontrollin harjoittaminen, kuten esimerkiksi lapsen huostaanottotarpeen arviointi. (Sosiaalihuoltolaki 710/1982 17–18 §; laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 8 §.)

Sosiaalihuolto ei porrastu selvästi perus- ja erityistason palveluihin, jonkin verran kuitenkin yleisten ja erityispalveluiden välillä. Erityislainsäädännön pohjalta toteutetaan kuitenkin myös perustason sosiaalipalveluja, esimerkiksi subjektiivinen oikeus lapsen päivähoitoon (Sosiaalihuoltolaki 710/1982 17 §). Sosiaalihuoltolain mukaisia yleisiä sosiaalipalveluja ovat sosiaalityö, kasvatusta ja perheneuvonta, kotipalvelut, asumispalvelut, laitoshuolto, perhehoito ja omaishoidon tuki. Erityislakiin perustuvia palveluita ovat lasten ja nuorten huolto, lasten päivähoito (erityislaista huolimatta yleinen sosiaalipalvelu), päihdehuolto, kehitysvammaisten erityishuolto, vammaispalvelut ja kuntouttava työtoiminta. (Sosiaalihuoltolaki 710/1982 17 - 24 §).

Tulkkaamissäädökset perustuvat mm. yhdenvertaisuuslakiin ja ulkomaalaislakiin. Sosiaali- ja terveystieteiden viranomaislähtöisen asian hoitamiseksi tulkkia käytetään aina. Auktorisoidun (liikeyritysmuotoisen) tulkkipalvelun tulkin käyttö takaa oikeusturvan asiakkaalle ja viranomaiselle. Viranomaisen ja asiakas perehdytetään tulkin käyttöön, tarvittaessa jokaisessa asiakastapaamisessa. Pienten kieliryhmien tulkin tavoittaminen on haasteellista, ja siksi voidaan tarvittaessa käyttää tulkkia kielelle, jolla asiakkaan kielitaito kyseisen asian hoitamiseksi arvioidaan riittäväksi. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 5 §; ulkomaalaislaki 203 §; yhdenvertaisuuslaki 6 §; Pakolaisneuvonta 2012.)

## 2.2 Humanitaarinen kiintiöpakolaistyö

Humanitaarisiin arvoihin perustuva kiintiöpakolaistyö eroaa periaatteidensa vuoksi joiltain osin täysin työperäisten maahanmuuttajien kanssa tehtävästä maahanmuuttotyöstä. Kiintiöpakolaisten kotoutumisen edistämisen velvoitteet ovat lakisäädöksillä määriteltyjä, mutta laki antaa kunnille ja muille toimijoille vapauksia toimintatapojen valintaan. Kiintiöpakolaisten vastaanotto on kannanottoa ihmisoikeuksien puolesta. Lähes aina on kiin-



tiöpakolainen valittu uudelleensijoittamisohjelmaan ja muuttamaan Suomeen traumaattisten kokemuksen vuoksi. Elämän tasaantuminen ja traumoista tasapainottuminen voi vaatia aikaa. Siinä mielessä kiintiöpakolaiselta ei aina tulisikaan odottaa valmiuksia työelämään.

Suomen solmimassa sopimuksessa YK:n pakolaisjärjestön (United Nations High Commissioner for Refugees UNHCR) kanssa on sovittu 750 pakolaisen kiintiöstä vuosittain. Sopimus merkitsee kiintiön mukaisen pakolaismäärän uudelleensijoittamista Suomeen ns. hallittuna maahanmuuttona ja siitä juontaa nimitys kiintiöpakolainen. Kiintiöpakolaisten uudelleensijoittamisessa ns. kolmansiin maihin pyritään aina pysyviin ratkaisuihin UNHCR:n periaatteiden mukaisesti. Prosessissa lasketaan järjestyksen mukaisesti Suomi ns. kolmanneksi maaksi pakolaisen kotimaan (1.) ja sen (2.) maan jälkeen, missä henkilö paon jälkeen on oleskellut. Kunnille kiintiöpakolaisten vastaanottaminen on vapaaehtoista humanitaarista toimintaa, jota valtio tukee muun muassa korvaamalla kiintiöpakolaistyön kustannuksia pakolaisia vastaanottaneelle kunnalle.

Maailmassa oli vuonna 2011 yhteensä noin 9-10 miljoonaa pakolaista, joista 800 000-900 000 katsotaan olevan uudelleensijoitettavia. Vuosittain on mahdollista sijoittaa uudelleen kolmansiin maihin vain noin 10 % maailman pakolaisista. Kiintiöpakolaisia ottaa vastaan 26 valtiota maailmassa. Kiintiöt vaihtelevat Portugalin 20:stä USA:n lähes 80 000 pakolaiseen. Kotouttamisvelvoitteet ja -resurssit vaihtelevat suuresti eri valtioissa. (Paving the Way 2011, 18.)

Tilastokeskuksen tilastoissa kiintiöpakolaisina saapuneet on merkitty vuoden 2001 UNHCR-sopimuksesta alkaen Suomen sopimuskiintiön 750 henkilön mukaisena. Suomessa asuvien kiintiöpakolaisten kokonaismäärää ei ennen vuotta 2010 löydy erilliseksi tilastoituina, koska maahanmuuttamisesta osalla on kulunut jo vuosia, joillakin on Suomen kansalaisuus ja osa on saattanut muuttaa pois. Toteutuneet saapumiset on eritelty vasta vuodelta 2010, jolloin niitä on ollut 541. Kiintiöpakolaisia on kuitenkin tullut sen lisäksi perheenyhdistämisen prosessin kautta ja heidät on tilastoitu yhteissummana turvapaikanhakijoiden perheenyhdistämisen kanssa. (Liite 1).

### 2.3 Kiintiöpakolainen

Kiintiöpakolaiset ovat lähtömaastaan paenneita henkilöitä, joille UNHCR on eri syistä perustellusti myöntänyt pakolaisstatuksen. Uudelleensijoittaminen on viimesijainen ratkaisu, johon päädytään, ellei ihminen pysty palaamaan lähtömaahansa kohtuullisessa ajassa eikä voi jäädä nykyiseen oleskelumaahansa tai johonkin lähimaahan pysyvästi. Suomeen voi saada oleskeluluvan kiintiöpakolaisena, mikäli on ulkomaalainen pakolainen tai muuten kansainvälisen suojelun tarpeessa kotimaahansa nähden, ensimmäisestä turvapaikkamaasta on tarpeen uudelleen sijoittaa hänet, vastaanotosta ja Suomeen kotoutumisen edellytyksistä on tehty arvio eikä esteitä oleskeluluvan myöntämiselle ole. Tällaisia esteitä voivat olla riskit yleisel-

le turvallisuudelle ja järjestykselle tai Suomen kansainvälisille suhteille. Näille henkilöille siis etsitään sijoitusvaltiota kolmannelta maasta. Suomi voi vastaanottaa kiintiöstään 100 pakolaista ns. hätätapauksena nopean sijoitustarpeen perusteilla. Hätätapauksina käsiteltävien henkilöiden alkupe-  
rä- tai turvapaikkamaat voivat maantieteellisesti olla mitkä tahansa. Kii-  
reellisyys perustuu suojelun tarpeeseen tai muuhun syyhyn, joita ovat mm.  
lääketieteelliset tai humanitaariset perusteet. (Maahanmuuttovirasto 2012,  
pakolaiskiintiö; Maahanmuuton vuosikatsaus 2010, 11.)

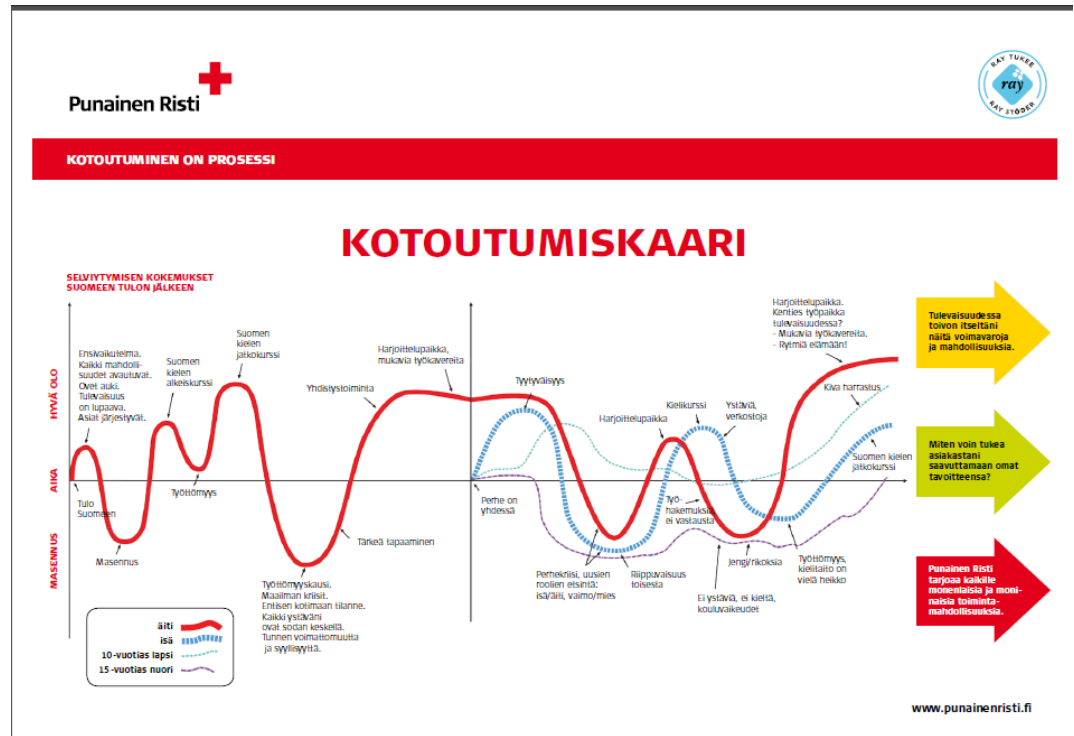
Opinnäytetyö on rajattu käsittelemään kiintiöpakolaisia, joten muita maa-  
hanmuuttajaryhmiä käydään tässä vain lyhyesti läpi. Suomeen saapuu  
maahanmuuttajia esimerkiksi opiskelun, työn, avioliiton tai muun yksityi-  
sen syyn vuoksi. Lisäksi maahan muuttaa paluumuuttajina inkeriläisiä  
suomensukuisia henkilöitä hakemusmenettelyllä. Eri maahanmuuttaja-  
ryhmien oleskeluluvat voivat olla hyvin erityyppisiä ja aikajaksot eripitui-  
sia. Turvapaikanhakija on henkilö, joka saapuu itsenäisesti ja anoo joko  
Rajavartiossa tai poliisilta suojaa ja oleskeluoikeutta esim. Suomeen. Tur-  
vapaikanhakijat sijoittuvat yleensä vastaanottokeskuksiin odottamaan poliis-  
iin turvapaikkapuhuttelun jälkeen oleskeluluvan hakuprosessin etene-  
mistä mahdolliseen myönteiseen oleskelulupapäätökseen, mikä saattaa  
kestää jopa vuosia. Niin sanotut dokumentoimattomat maahanmuuttajat eli  
harmaa ryhmä tarkoittaa esimerkiksi henkilöitä, jotka ovat saapuneet maa-  
han itsenäisesti ilman voimassaolevia henkilöllisyysasiakirjoja tai he ovat  
jääneet Suomeen, vaikka oleskelulupaa ei ole myönnetty tai jatkettu.  
(Maahanmuuton vuosikatsaus 2010, 11.)

### 2.4 Kotouttaminen ja kotoutuminen

Kotouttamistoimet ovat kunnan ja muiden ulkopuolisten tahojen toiminta-  
ta, jolla pyritään helpottamaan maahanmuuttajan kotoutumista. Kotout-  
tamistyön tarkoitus kunnassa on tukea maahanmuuttajan päätymistä itse-  
näiseksi toimijaksi ja yhteiskuntaan osallistujaksi. Aiempi maahanmuutta-  
jien kotouttamistoimista säädetty laki vuodelta 1999 oli nimeltään Kotout-  
tamislaki. Nyt on voimassa Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010,  
jossa nimensä mukaisesti näkökulma on asiakaslähtöinen. Kotoutumisen  
edistämislaki määrittelee mm. kunnan velvoitteet palveluiden järjestämi-  
seksi pakolaisille kullekin pakolaisryhmälle säädetyn kotoutumisajan puit-  
teissa sekä mm. valtiolta haettavien, kunnalle pakolaisten vastaanottami-  
sesta aiheutuvien kustannusten korvausmenettelyn. Korvauksilla on tar-  
koitus kattaa resurssi- ja hallintokustannuksia. Kunta voi lisäksi erikseen  
sopia tietyistä pakolaisen henkilökohtaisiin erityistarpeisiin liittyvien kus-  
tannusten korvauksista. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010.)

Suomen Punaisen Ristin (SPR) kotoutumiskaarena (Kuvio 1.) esitetty pa-  
kolaisen kotoutumisen prosessin kuvaus on selkeä ja aukeaa maallikolle-  
kin helposti. Kaari kuvaa tyypilliset vaiheet pakolaisen kotoutumisproses-  
sissa: saapumisen jälkeisten odotusten täyttämisen mielialan, myöhemmät  
masennuksen ja väsymisen kaudet sekä palautumisen ja voimaantumisen

vaiheet. SPR:n mallia käytetään materiaalina ja keskustelun herättäjänä maahanmuutto- ja kiintiöpakolaistyöntekijöiden perusperehdytyksessä. Sitä käytetään myös yleisesti kiintiöpakolaisten kanssa apuna, kun tuetaan heitä kotoutumisen aiheuttaman stressin ymmärtämisessä ja hallitsemisessa.



Kuvio 1. SPR:n kotoutumiskaari (Kotoutumiskaari, 2012)

Kiintiöpakolaisille kotoutuminen on prosessi, jonka päätavoitteina heillä itsellään hyvin yleisesti ovat riittävä suomen kielen taito sekä työllistyminen. Aikuisilla ja aikuistuvilla kiintiöpakolaisilla työllistymisen vaihe on edessä 1-4 vuotta kestävä kotoutumis- ja kielikoulutuksen ja tarvittaessa ammatillisen koulutuksen jälkeen (Haavikko & Bremer 2009, 15). Maahanmuuttajan kotoutumiselle ei ole laadittavissa selvää kaavaa. Jokainen yksilö kotoutuu omalla tavallaan, perheen ja yhteisön jäsenet kotoutuvat kukin omaa tahtiaan ja henkilökohtaisista ominaisuuksista sekä elämäntilanteesta riippuen eri tavoin. Nykypäivänä puhutaan yleisesti maahanmuuttajien integraatiosta eli sopeutumisesta tai sitäkin paremmin kaksipuolisesta integraatiosta, mikä sisältää sekä maahanmuuttajan integroitumisen Suomeen että Suomen integroitumisen, sopeutumisen toimimaan monikulttuurisena yhteiskuntana.

Syrjäytymisen ennaltaehkäisemiseksi kaikkien maahanmuuttajien kotoutumista pyritään tukemaan. Suomessa 1970-luvulla ja 1980-luvun lopulla vallinneiden lama-aikojen vuoksi silloisten maahanmuuttajien syrjäytymisen oli vielä melko voimakasta. (Jasinskaja-Lahti & Liebkind 2005, 364). Maahanmuuttajien sopeutumista Suomeen ja etenkin syrjäytymistä alettiin tutkia ns. uhritutkimuspohjalta vasta 1990-luvun puolivälin jälkeen. Silloin alettiin tarkastella sosiologi John W. Berryn kehittämän akkulturaatiomallin neljää eri asennoitumisen tapaa, joilla maahanmuuttaja voi pyr-

kiä kotoutumaan uuteen kotimaahansa. Berryn malli on esitetty oheisessa taulukossa 1.

Taulukko 1. Berryn akkulturaatioasenteet eli etnisen tai vähemmistökulttuuria edustavan jäsenen asenteet oman ja hallitsevan kulttuurin suhteen tutkijan laatimana taulukkona

| John W. Berry<br><b>AKKULTURAATION<br/>OSATEKIJÄT</b> | Oma kulttuuri<br>halutaan säilyttää   | Oma kulttuuri<br>torjutaan                      |
|---|---|---|
| Yhteydet<br>hallitsevaan<br>kulttuuriin tärkeät       | <b>Integraatio</b><br><b>SOPEUTUMINEN</b>   | <b>Assimilaatio</b><br><b>SULAUTUMINEN</b>      |
| Ei yhteyttä<br>hallitsevaan<br>kulttuuriin            | <b>Separaatio</b><br><b>YKSILÖN<br/>ERISTÄYTYMINEN</b><br><br><b>Segregaatio</b><br><b>VALTAVÄESTÖN<br/>ERISTÄMISTOIMET</b> | <b>Marginalisaatio</b><br><b>VIERAANTUMINEN</b> |

Berryn mallissa integroitujat pitävät tärkeänä yhteiskunnassa osallistumista laajemminkin, kun taas maahanmuuttajan marginalisoituminen johtuu hänen eristäytymisestään niin uudesta yhteiskunnasta kuin omasta kulttuuristaan, mikä tilanteena syrjäyttää maahanmuuttajaa pahimmin. Separaatioasenteen omaksuva maahanmuuttaja kokee oman kulttuurisen identiteettinsä tärkeäksi eikä pidä laajasti kontaktia uuden kotimaan yhteiskuntaan. Assimilaatio taas merkitsee maahanmuuttajan sulautumista täysin uuteen maahan unohtaen oman taustakulttuurinsa ja yhteydenpidon siihen suuntaan. Etenkin nuorilla esiintyy usein separaatiota, kun nuorisokulttuuri vetää enemmän kuin kotikulttuuri. Akkulturaatio voi olla saman henkilön kohdalla eri elämänalueilla erityyppistä. (Jasinskaja-Lahti & Liebkind 2005, 366 – 368.)

Berryn akkulturaatiomallia edelleen pohdittaessa on todettu, että maahanmuuttajan myönteinen integroituminen voi olla pelkästään halua solmia hyviä, hyödyllisiä kontakteja sekä että esimerkiksi osallisuudeksi yhteiskuntaan riittää työllistyminen. Tällainenkin integroituminen on todettu suotuisaksi vaihtoehdoksi. Akkulturaatiomalli voi saman henkilön kotoutumisessa vaihdella eri elämänalueilla: sulautumista työelämään kuvaa taloudellinen assimilaatio, suomen kielen oppiminen ja oman kielen säilyttäminen sen rinnalla on kielellistä integraatiota ja eristäytymiskäyttäytymiseksi, separaatioksi, voidaan ajatella avioitumista oman kulttuurisen ryhmän sisällä. Kaikissa keskustelujen ja tutkimusten tulkinnoissa on hyvä pitää mielessä, että käsitteiden sisältö on monimuotoinen ja käsitteisisältö saattaa eri kulttuureissa jakautua eri merkityksiin kuin suomalaisessa yh-

teisössä. Maahanmuuttajan käytännössä kohtaamat asenteet valtaväestön taholta ja yleinen vähemmistö- ja maahanmuuttopolitiikka uudessa yhteiskulttuurissa vaikuttavat hänen suhtautumiseensa ja kotoutumiseensa. (Jasinskaja-Lahti & Liebkind 2005, 367 - 368.)

Ennen kuin todellista hyvää akkulturaatiota voi tapahtua, integroitumisen pitää todellisuudessa olla kaksisuuntaista eli myös valtaväestön on toimittava vastavuoroisesti maahanmuuttajien vastaanottamiseksi yhteiskuntaan. Valtion vähemmistöpolitiikka vaikuttaa yksilöiden mielipiteisiin maahanmuuttajia kohtaan ja yksilöt taas lopulta muodostavat demokraattisesti valtion kannan. Suomessa suhtautuminen ulkomailta saapujiin on tutkimusten mukaan ollut alusta asti varauksellista. (Jasinskaja-Lahti & Liebkind 2005, 366 – 369.)

## 2.5 Monikulttuurisuus

Monikulttuurisuus on yleiskäsitteenä yhtenäistävä. Siihen liittyvät eri kulttuurien perinteet ja kuitenkin monikulttuurisuus on sisällöllisesti jatkuvasti muutuva käsite. Monikulttuurisuus liittyy niin etnisiin ja maantieteellisiin kulttuureihin kuin eri yhteisöissä vaikuttaviin ylä- ja alakulttuureihin. Sen voi yhdistää myös rauhankasvatukseen tai kulttuurien sekamelskan aiheuttamaan kaaokseen. Jossain yhteydessä monikulttuurisuus on kansainvälisyyttä yleensä. Merkityssisältö vaihtelee sen mukaan, missä yhteydessä monikulttuurisuutta käsitellään ja siksi monikulttuurisuus on haasteellinen määriteltävä. (Abdelhamid & Juntunen & Koskinen 2010, 19.)

Työelämässä monikulttuurisuuden vaikutukset lisääntyvät jatkuvasti sekä työyhteisön sisällä ja asiakastyössä että erilaajuisissa verkostoissa. Kulttuurien tuntemusta arvostetaan osana ammattitaitoa, sillä tietotaito antaa työntekijälle valmiuden terveeseen itsereflektioon. Kun työntekijä tiedostaa omat asenteensa ja arvonsa, on tie auki erilaisuuden ymmärtämiselle, keskinäiselle arvostamiselle ja myönteiselle, kuuntelevalle vuorovaikutukselle. Molemminpuolinen kulttuuritieto pehmentää ennakkoasenteita ja aito, avoin suhtautuminen herättää luottamusta. Jokainen vuorovaikutustilanne on jonkinlainen monikulttuurinen asetelma. (Abdelhamid & Juntunen & Koskinen 2010, 22.)

### 3 KIINTIÖPAKOLAISTEN VASTAANOTTOTYÖN VALMISTELU

#### 3.1 Sopimus kiintiöpakolaisten vastaanottamisesta kuntaan

Valtion tahoa kunnalle edustaa paikallinen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus), jolla on kuntien ohjaus- ja neuvontatehtävä. ELY-keskus myös välittää tietoa ministeriöiden ym. ja kuntien välillä kiintiöpakolaisasioissa. Kunta vastaanottaa ELY-keskuksen kanssa sopimansa vuosikiintiön mukaisesti pakolaisia yhtenä tai useampana ryhmänä. Sopimus ei koske turvapaikkahakuprosessin kautta myönteisen oleskeluluvan hakijoita, inkeriläisiä paluumuuttajia eikä muita maahanmuuttajia. Kunnan maahanmuuttotyön ohjausryhmän ensimmäinen kokoontuminen oli huhtikuussa 2010 ja sopimus kuntaan osoittamiseksi ELY-keskuksen kanssa allekirjoitettiin ja käsiteltiin kunnanvaltuustossa ja -hallituksessa kesäkuussa 2010. Sopimus on voimassa toistaiseksi.

”Sopimus kiintiöpakolaisten kuntaan osoittamisesta ja kotoutumisen edistämisestä” käynnisti kunnan kiintiöpakolaisten vastaanottoiminnan ELY-keskuksen kanssa. Sieltä toimitettujen perustietojen pohjalta valittiin kuntaan tuleva pakolaisryhmä. Perustiedot tässä vaiheessa olivat alkuperäinen kansalaisuus, ikä, ja sukupuoli, perhekokonaisuus, kielitaito, mahdolliset tiedot koulutuksesta ja työkokemuksesta sekä tärkeimpiä tietoja terveydentilasta. Valinnan kuntaan vastaanotettavista kiintiöpakolaisista päättävät yleensä sosiaali- ja terveydenhuolto yhteistyönä, jotta palvelutarpeisiin vastaaminen voidaan varmistaa. Pakolaisten tulkkauskielillä ja tulkkipalvelujen saatavuudella on huomattava painoarvo sijoitettavaa pakolaisryhmää mietittäessä. Näillä on merkitystä myös seudullisen yhteistyön ja vertaistoiminnan kannalta. Kiintiöpakolaisten osalta tulkkauksen kustannuksista sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaistyössä saa kunta valtionkorvauksen, muiden maahanmuuttajien oikeudet tulkkausjärjestelyihin perustuvat ulkomaalaislakiin ja yhdenvertaisuuslakiin. (Tulkkaus turvapaikkamenettelyssä 2009, 9-11; kielilaki 423/2003 6 §; laki kotoutumisen edistämisestä 5 §; ulkomaalaislaki 203 §; yhdenvertaisuuslaki 6 §; perehdytys; ryhmäkeskustelu 3).

Vastaanottoa aloittaessa kannattaa lähteä liikkeelle kohtuullisen pienen pakolaisryhmän kanssa, jotta kyetään kehittämään työmenetelmiä, verkostotyötä ja saadaan syntymään hyviä kotoutumisen polkuja. Jokaiseen ryhmään sisältyy erityyppisiä tulijoita. Kunta voi esittää toivomuksia sijoitettavien pakolaisten kansalaisuudesta ja jonkin verran ryhmän koostumuksesta. Kiintiöpakolaiset, joilla on vaikeahkoja terveys- tai muita ongelmia, pyritään hajauttamaan eri kuntiin tasapainoisesti huomioiden tarvittavien palveluiden saatavuus. Ns. haavoittuvassa asemassa olevia pakolaisia on jokaisessa ryhmässä mukana, mutta aloittavaan kuntaan pyritään sijoittamaan vähemmän vaativia henkilöitä. Ensimmäinen mahdollinen hetki pa-

kolaisten saapumiselle määräytyy heille sopivien asuntojen vapautumisen mukaan. (Perehdytys, ryhmäkeskustelu 3.)

Kunnan virallinen strategia, hyväksytyt toimintasäännöt ja yhteiset arvot määrittävät kaikkea viranomaistyötä kunnassa. Alkava pakolaisten vastaanotto antaa niin asukas- kuin yhteisötasolla mahdollisuuksia kehittää monikulttuurisuutta alueella. Tutkimuskohteena olevan kunnan ohjausryhmä on pitänyt ensiarvoisen tärkeänä poliitikkojen ja päättäjien sitoutumista, seisomista yhteisen päätöksen takana myös kokoussalien ulkopuolella. Kunnan asioiden hoitajien julkisella ilmaisulla on suuri vaikutus yleiseen ilmapiiriin kunnassa. Kunnan kaikkien sektorien panosta tarvitaan päätösten toteuttamiseen ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen kiintiöpakolaisten kohdalla aivan samoin kuin syrjäytymisen ennaltaehkäisyyn kaikkien muidenkin ihmisryhmien kohdalla, joiden tukemiseen yhdenvertaisuuslaki erityisesti kohdistuu. Kaksisuuntainen integraatio kuntalaisten keskuudessa vaatii yleistä myönteistä asennetta ja erilaisuuden hyväksymistä taakseen. (Yhdenvertaisuuslaki 4 §; laki kotoutumisen edistämisestä 29 - 31 §.)

### 3.2 Hallinnolliset valmistelut

Opinnäytetyön kohdekunnassa alkuvuodesta 2010 kartoitetun kuntastrategian vuoden 2020 visiona on välittävä, vastuullinen ja turvallinen aktiivisten kuntalaisten demokraattinen yhteisö. Eettiset ja ekologiset valinnat koettiin tärkeinä. Kuntastrategia oli seuraaville 10 vuodelle sopivasti juuri tekeillä kiintiöpakolaisten vastaanottotyön alkaessa, joten maahanmuuttajat voitiin huomioida siinä yhdenvertaisuuslain mukaisesti, läpinäkyvästi ja poikkihallinnollisesti. Marraskuussa 2009 kunnassa on tehty lähes yksimielinen päätös 10 - 15 kiintiöpakolaisen vastaanottamisesta vuosittain syksystä 2010 alkaen. Kiintiöpakolaisten vastaanottotyön toiminta-ajatus kunnassa perustuu humanitaarisiin syihin ja tavoitteena on selkeästi hyvä vastaanotto, jonka sisältö on kirjattu kunnan Monikulttuurisuusohjelmaan. (Laki kotouttamisen edistämisestä 32 - 33 §.)

Kunnanjohtaja on keväällä 2010 asettanut eri sektoreita edustavan, perusturvajohtajan johdolla toimivan maahanmuuton ohjausryhmän, jonka tehtävä on poikkihallinnollisesti suunnitella ja valmistella kiintiöpakolaisten vastaanottotyötä eri sektoreilla ja sektorien kesken. Ohjausryhmään voidaan tarpeen mukaan kutsua lisää jäseniä tai konsultoida eri viranomaistoja. Ohjausryhmä oli kutsunut lähikaupungin maahanmuuttopalveluiden henkilökuntaa perehdyttämään ohjausryhmää ja asianosaisia viranomaisia moniammatillisesti nimenomaan kiintiöpakolaistyöhön jo huhtikuun 2010 alussa, ennen varsinaiseen valmistelutyöhön ryhtymistä. (Laki kotouttamisen edistämisestä 29 - 33 §.)

Kunnalla on yleis- ja yhteensovittamisvastuu kotoutumisen tukemisen ja edistämisen kehittämisessä, suunnittelussa ja seurannassa. Tämän kordinoimiseksi kunta on velvollinen tekemään kotouttamisohjelman tai monikulttuurisuusohjelman, jolla tuodaan laajalti näkyväksi kotouttamisen eri

tyyppiset viranomais- ja yhteistyöverkostot. Kunnan kotouttamisohjelma on edellytys valtionkorvauksille pakolaisten kotouttamistyöstä. Sen tulee sisältää ainakin tiedottamissuunnitelma ja vastuuhenkilö. Sitä laatiessa sitoutetaan kunnan toimielimien lisäksi koulutusorganisaatiot ja muut toimijat yhteistyöhön kotouttamistoimissa. Organisaation yleinen ja keskinäinen karkea aikataulutus laaditaan sisällyttäen siihen mahdolliset ajankohittaiset teematapahtumat. Maahanmuuttotyön suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmät määritellään ja sitä kautta myös taloudelliset järjestelyt selkeytetään. Kunnan budjetissa maahanmuuttotyö on oma osionsa. Ohjelmassa käsitellään myös mm. kunnan lakisääteiset velvoitteet järjestää kuntalaisten elämisen ja toimeentulon puitteet siten, että ne pätevät valtaväestön lisäksi myös maahanmuuttajiin. Kotouttamistyö edellyttää kuntaorganisaation kaikkien toimijoiden yhteistyön toimivuutta onnistuakseen hyvin. (Laki kotoutumisen edistämisestä 29 – 33§; yhdenvertaisuuslaki 4 §.) Pakolaistyö kuormittaa sektoreista eniten sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Konsultoiva suunnittelija ehdotti myös harkintaa mahdollisten asiantuntijaos- topalvelujen käyttöön esim. henkilökunnan rekrytoinnissa ja terveydenhuollossa. (Perehdytys; ryhmäkeskustelu 2.)

Perusturvajohtaja toimii ohjausryhmän puheenjohtajana koordinoiden yhteistyötä eri sektorien esimiesten kanssa. Hän hallitsee yhteyksiä kunnan muihin toimielimiin ja rakenteisiin pyrkien sitouttamaan myös poliittiset päättäjät kunnassa alkavaan pakolaisten vastaanottotyöhön. Seudullinen yhteistyö jatkuu myös valmisteluvaiheen jälkeen maahanmuuttoon, pakolais- ja kiintiöpakolaistyöhön liittyvissä asioissa lähikaupungin maahanmuuttosektorin kanssa laadittavan sopimuksen mukaisesti. (Ryhmäkeskustelu 2.)

Ohjausryhmä oli rekrytoinut ulkopuolisen maahanmuuttotyön suunnittelijan 2 viikoksi osallistumaan toukokuussa 2010 konsultoivana asiantuntijajäsenenä ohjausryhmän kokouksiin sekä perehdyttämään kuntaan vasta palkattua kiintiöpakolaistyön koordinaattoria. Konsultointiin on sisällynyt perehdytyksen lisäksi mm. talousarvion laatiminen ensimmäisille 2 vuodelle, henkilöstöresurssilaskelma sekä tiedotus- ja koulutus suunnitelmat Erittäin suuri osuus ko. viranomaisten perehdytyksestä oli yleistä kiintiöpakolais- ja maahanmuuttotyön substanssiosaamista koskevaa. (Perehdytys; ryhmäkeskustelu 3.)

Perusturvan talouspäällikkö katsoi talouspuolen toimivan selkeästi osana kunnan talousarviota. Valtionkorvaukset ovat lakisääteisiä. Kustannustietojen käsittely kirjanpidossa kannattaa varsinkin terveydenhoitopuolella kehittää siten, että ne on helppo kerätä asianmukaisesti valtionkorvausten maksatushakemuksiin. Sisäministeriön ja EU-pakolaisrahaston mahdolliset hankerahoitushaut selvitetään hyvissä ajoin. (Perehdytys; ryhmäkeskustelu 2.)

Hankerahoitteinen toiminta on kuntatyössä yleistynyt sen jälkeen, kun moni vapaaehtoistoimijoiden projekteja rahoittava instituutio kuten esim. Raha-automaattiyhdistys RAY ry on alkanut joitakin vuosia sitten vaatia selkeätä rajanvetoa järjestötyön ja kuntatyön välille. Yhdistys ei katso kunnan lakisääteisten tehtävien kuuluvan RAY:n rahoituskohteeksi. Han-



kerahoitusta kunnille järjestävät mm. Sisäasiainministeriö, Kulttuuriministeriö ja Työ- ja elinkeinoministeriö. Pakolaisten kotoutumisen edistämistoimiin voidaan myös hakea hankerahoitusta muun muassa Euroopan Pakolaisrahaston eri sektoreilta. Suomen kielen ja kulttuurin opettamisen hankerahoitusta haetaan esim. Opetusministeriöltä. Kuntaan haettiin Euroopan Pakolaisrahaston hankerahoitusta Sisäministeriön HAAPA -hankkeen alkuvaiheen kiintiöpakolaisten vastaanottotyöhön liittyvään osahankkeeseen ja kunnan hanke voitiin myönteisen rahoituspäätöksen myötä toteuttaa. (Laki kotoutumisen edistämisestä 46 § ja 32 - 33§.)

Kunnan maahanmuuttopalvelujen yksikkö on sosiaalitoimen alainen, esimiehenä toimii sosiaalityönjohtaja. Kiintiöpakolaistyön valmistelu- ja alkuvaiheessa maahanmuuttopalveluissa on työskennellyt koordinaattori-palveluohjaaja sekä maahanmuuttajien ohjaaja. He toimivat tiiviissä yhteistyössä kiintiöpakolaisten asioita hoitavan terveydenhoitajan kanssa. Lähityössä asiakkaiden kanssa ovat yhteisesti sovitut käytännöt tärkeä osa ohjaustyötä.

Terveydenhuollossa ylilääkärin alaisina toimivat lääkärit hoitavat pakolaisia asuinalueperusteisesti. Avoterveydenhuollon ylihoitajan alaisena neuvolassa toimiva puolipäiväinen terveydenhoitaja huolehtii asiakastyönään kiintiöpakolaisten terveyden- ja sairaanhoidosta, terveysneuvonnasta ja -kasvatuksesta, perhe-, äitiys- ja lastenneuvolatyöstä sekä ohjaa tarvittaessa asiakkaat jatkotoimenpiteisiin mm. röntgenkuvauksiin, laboratorioon, erikoislääkäreiden vastaanotoille ja kuntoutus- ja mielenterveyspalvelujen piiriin. Terveydenhoitaja tekee myös kotikäyntejä. Lisäksi hän koordinoi terveydenhuollossa pakolaistyön eri alueita. Laaja-alaiset, moniammatilliset asiakastyöryhmät kokouksineen palvelevat kiintiöpakolaisia kuten yleensäkin kuntalaisia. Työryhmässä on läsnä asiakas halutessaan ja tarvittaessa, lisäksi siihen voivat kuulua esim. lääkäri, terveydenhoitaja, maahanmuuttopalveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä, työvoiman palveluohjaaja, psykologi, vammaispalveluhenkilöstöä ja kuntoutuksen asiantuntija.

Opetustoimi oli varautunut perustamaan oppivelvollisuusikäisille maahanmuuttajien valmistavan luokan ja rekrytoimaan luokkaan kokeneen, ammattitaitoisen opettajan. Omakielistä opetusta pyritään järjestämään ryhmäkokojen täytyttyä. Liikuntapainotteinen, maksullinen iltapäivätoiminta palvelee myös kiintiöpakolaiskoululaisia tarpeen mukaan. Se toimii hyvänä matalan kynnyksen paikkana luontevien sosiaalisten kontaktien ja vuorovaikutuksen syntymiseen lasten kesken sekä koulutyön ulkopuolisena arkikielen harjoittelumahdollisuutena. (Ryhmäkeskustelu 1.)

Alle kouluikäisille lapsille suositellaan perhepäivähoitoa tai päiväkotitoimintaa kielen oppimiseksi ja sosiaalisen vuorovaikutuksen kehittymisen edistämiseksi. Lasten päivähoitossa oli varhaiskasvatusjohtajan mukaan toistaiseksi keskitetty maahanmuuttajalapsen päiväkotiin, jossa toimii monikulttuurisuuteen perehtynyt lastentarhanopettaja. Päiväkodin käytäntönä on ollut järjestää tutustumispäivä ja aloituskeskustelu perheille ennen lapsen hoitojakson alkua. Jo silloin, kun alettiin puhua kiintiöpakolaisten tuloista, päätettiin keskeinen henkilö lähettää S2/Suomi vieraana kielenä -koulutukseen. Varhaiskasvatuksessa oli mietitty valmiutta vastaanottoon;

lapsille on varattu paikat päiväkodista. Kokemusta oli 20 vuoden takaisesta maahanmuuttajalapsiryhmästä. Nyt oli keskusteltu integroinnista, jos lapsia tulee enemmän. Aikuisten valmiudet olivat vielä varmistettavien listalla. Lähikaupungin varhaiskasvatuksesta oli saatu konsultaatioapua, yhteyksiä oli jo avattu ja verkostoa kehiteltiin sinne päin. (Ryhmäkeskustelu 1).

Kunnan asunto-osakeyhtiön toimitusjohtaja henkilökuntineen toimii kiintiöpakolaisten asuntoasioissa maahanmuuttopalvelujen kanssa jatkuvassa yhteistyössä. Minna Säävälän (2008, 12) Väestöntutkimuslaitokselle tekemän Eurooppalaisten kaupunkien integraatio-ohjelmat -sarjan tutkimuksen mukaan maahanmuuttajat eivät tunne mielenkiintoa asuinalueisiin, joilla maahanmuuttajatiheys on suuri. Maaseutukunnassa kunnan asunnot sijaitsevat taajaman keskustassa, joten peruspalvelut ovat kävelymatkan päässä kotoa. Rauhallinen asuinympäristö olisi paras vaihtoehto kriisialueilta tuleville asukkaille. Uusien pakolaisten vastaanottovalmisteluina oli maahanmuuttohenkilöstö järjestänyt tulevaisuuden kiintiöpakolaisten asuintaloissa tai rappukäytävissä asuville ihmisille asukasinfot, joissa keskusteltiin kiintiöpakolaisten saapumisesta talon asukkaiksi. Kaikissa infotilaisuuksissa osa asukkaista ilmoittautui halukkaaksi avustamaan ja neuvoamaan pakolaisia asumisasiossa tarvittaessa. Mahdollisissa asumiseen tai naapuruuteen liittyvissä konfliktitilanteissa maahanmuuttohenkilöstö toimii yhteishenkilönä ja mahdollisesti sovitteluna.

Laki kotoutumisen edistämisestä edellyttää kunnan organisoivan kotouttamistoimia pakolaisille, jotka eivät ole Te-toimiston asiakkaita, esimerkiksi kotiäidit, luku- ja kirjoitustaidottomat, vanhuksat tai vammaiset. Tällaisten toimenpiteiden tarkoitus on ennaltaehkäistä syrjäytymistä ja olisi tärkeää löytää heille mahdollisuuksia yhteisölliseen toimintaan osallistumiseen (perehdytys). Pääasiallinen opetustavoite näiden ryhmien toiminnassa on saavuttaa arjen taitoja ja käytännön puhekielen taitoja päämääränä itsenäisen toimintakyvyn saavuttaminen eläen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa sekä oman elämän hallinta uudessa kulttuurissa. Asiakkaita ohjataan myös vapaaehtoistoimintojen piiriin ja esim. kansalaisopistojen kielikursseista tiedotetaan. Toimintaan voidaan sisällyttää myös jaksoja työpaikoilla erilaisiin ammatteihin tutustumiseksi. (Laki kotoutumisen edistämisestä 9 §, 26 §, 29 §.) Kunta ja Te-toimisto vastaavat yhdessä tällaisten palveluiden järjestämisestä, niihin ohjaamisesta ja seurannasta ja ne voivat laatia palveluiden organisoinnista paikallisia tai seudullisia yhteistyösopimuksia (laki kotoutumisen edistämisestä 31 §). Maahanmuuttopalveluissa on valmisteltu ohjaajien järjestämää 2-3 kertaa viikossa kokoontuvaa suomenkieli- ja kulttuurikerhoa kotiin jääville asukkaille. Kunnan järjestämän kotouttamistoiminnan vaihtoehtoja voidaan kehittää pienissä erissä, mahdollisesti myös vapaan sivistystyön puolella.

### 3.2.1 Kiintiöpakolaistyön resurssien kartoittaminen

Kiintiöpakolaistyön eri sektoreiden ja henkilöstön vastualueet, sen vaatimat henkilöstöresurssit sekä talousasiat kartoitettiin ja valmisteltiin maa-

hanmuuttotyön suunnittelijan antaman perehdytyksen aikana. Maahanmuuttopalvelut toimivat kunnan perusturvan sosiaalitoimessa esimiehenään sosiaalityönjohtaja. Johdon ja esimiehen tuki maahanmuuttotyössä on ensiarvoisen tärkeää. Alkuvuodet sosiaalisektorin alainen henkilöstö on koostunut koordinaattori-palveluohjaajasta ja maahanmuuttajien ohjaajasta. Kiintiöpakolaistyön tiimissä heidän kanssaan tiiviissä arjen yhteistyössä toimii kiintiöpakolaisten terveyspalveluista osapäiväisesti huolehtiva terveydenhoitaja avoterveydenhuollosta. Sosiaalitoimen toimistosihteri hoitaa kunnan maksatushakemukset pakolaisten valtionapukorvauksista sekä laskujen asiatarkastuksen ja etuuskäsittelijä toimeentulotukihakemusten käsittelyn. Kiintiöpakolaisten kanssa asiakastyötä tekevien viranomaisten työnohjaukseen sosiaalityönjohtaja oli järjestämässä maahanmuuttotyöhön erikoistuneen työnohjaajan. Työ kiintiöpakolaisten kanssa vaatii jatkuvaa joustavuutta, luovuutta ja kärsivällisyyttä asiakkaan kohtaamisessa; työntekijä toimii kiintiöpakolaisille myös suomalaisen toimintakulttuurin mallina. Mahdolliset lisäresurssitarpeet on kartoitettava muillakin kuin maahanmuuttotyön sektorilla, jotta palvelutarjonta toteutuu yhdenvertaisuusperiaatteen mukaisesti. (Turtiainen 2012, 52 – 53; perehdytys.)

### 3.2.2 Paikallinen ja seudullinen verkosto kiintiöpakolaistyön alkuvaiheessa

Seudullisen yhteistyön jatkumiseksi oli jo lähikaupungin maahanmuuttopalveluorganisaation kanssa alueet sovittu ja yksityiskohdat työn alla. Ammattitaidon lisäämiseksi kiintiöpakolaistyöhön tuleville viranomaisille oltiin järjestämässä asianmukaista koulutusta, ja pyrkimys on ollut järjestää sitä jo ennen kiintiöpakolaisryhmän saapumista. Maahanmuuttotyön koulutusta järjestettäisiin seudullisesti mm. etnisen ja kulttuurisen monimuotoisuuden tuomista ilmiöistä. Eri kulttuureista tulevien kohdalla tarvitaan työntekijöiden mielestä ilmiöiden tunnistamisen ammattitaitoa. Lähikaupungin maahanmuuttotyön henkilöstö oli tulossa perehdyttämään kunnan henkilöstöä ammattikohtaisesti lisää - varsinkin tulkkauskäytännöt ja terveydenhuoltohenkilöstön perehtyneisyys koettiin tärkeinä jo alkuvaiheessa tärkeiksi. Jatkossa kehitetään sisäistä perehdytystä kunnassa. Henkilöstölle ja pakolaisille suunnatut tiedotus- ja koulutussuunnitelmat oli päätetty laatia kuluvalla viikolla. Ajoissa tiedottaminen tukee parhaiten kaksisuuntaista integraatiota. (Perehdytys; ryhmäkeskustelu 2.)

Seudullisen Työ- ja elinkeinotoimiston (Te-toimiston) toimenkuvaan kuuluu kotoutumiskoulutusten valmistelu ja organisointi. Suomen kielen ja kulttuurin kurssit aikuisille Te-toimiston asiakkaille järjestetään siten, että julkisilla paikalliskulkuneuvoilla tavoittaa ne hyvin. Työharjoittelupaikat ovat tärkeitä työkuultuuriin tutustumisen lisäksi myös arkikielen harjaantumiseen. (Perehdytys; laki asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta 1993/1573 11 §, laki asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta annetun lain (1573/1993) muuttamisesta 653/2004 11 §). Maahanmuuttajan asiakkuus ja oikeus työvoimahallinnon palveluihin alkaa toteutua, kun hän kirjautuu Te-toimiston asiakkaaksi ilmoittautumalla työttömäksi työnhakijaksi. Palveluita ja tukitoimia voidaan räätälöidä yhdessä asiakkaan kanssa Te-toimiston maahanmuuttaja-

neuvojen ja kunnan työelämän palveluohjaajan asiantuntemuksella sekä tarvittaessa maahanmuutto-ohjaajan avulla. Te-toimisto tekee päätöksen mahdollisesta oikeudesta maahanmuuttajien kotoutumiskoulutukseen. Myönteinen päätös oikeuttaa myös Kelan maahanmuuttajan kotoutumistukeen, joka vastaa työmarkkinatukea. (Laki kotoutumisen edistämisestä 19 §, 20 - 25 §; Työministeriö 2006, laki asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta 30.12.1993/1573 11).

Työelämän ja yritysten sektori ei vielä näin alkuvaiheessa ole ollut mukana, siihen palataan myöhemmässä vaiheessa, kun asia alkaa olla kiintiöpakolaisten kannalta ajankohtainen (perehdytys). Kunnan nuorten työpaja toimii sosiaalityönjohtajan alaisuudessa, joten siellä pystytään itse kehittämään ja muokkaamaan sisältöä tarpeen mukaan. Kolmen Euroopan valtion työllistämistä koskeva yhteishanke on meneillään ja kunta on siinä mukana. Hankkeen tehtävänä on kehittää ja jakaa toimijamaiden kesken erilaisia työmenetelmiä ns. haastavien asiakkaitten kanssa, mistä saadaan jo menetelmällistä osaamista. Kiintiöpakolaistyönkin kannalta hanketta pidettiin hyvänä ja tarpeellisena.

Maahanmuuttopalvelut tekevät kunnassa, paikallisesti ja seudullisesti yhteistyötä monien eri viranomaistahojen kanssa. Yhteistyökumppaneita ovat mm. seudullinen päivystävä sosiaalityö ja lastensuojelupäivystys, sairaalat ja ensiapupoliklinikka, terveyskeskuksen päivystys sekä pelastuslaitos ja poliisi (perehdytys). Yhteydet valtakunnalliseen maahanmuuttotyön koordinaattoriverkostoon oli jo luotu, sitä kautta löytyi kollegiaalinen verkosto myös terveydenhoitajan ja lähiohjaajana kiintiöpakolaistyön tiimissä työskenteleville.

## 4 TUTKIMUS

Tämän tutkimuksen kohteena ovat maaseutukunnassa kiintiöpakolaistyön valmistelu- ja alkuvaiheissa selvitetty viranomaistyöhön vaikuttavat ilmiöt. Lähtökohtana ovat kiintiöpakolaisten erityisesti pakolaisuudesta johtuvista palvelutarpeista, joihin työntekijät kunnan palveluorganisaatiossa joutuvat vastaamaan. Kiintiöpakolaistyön aloittaminen käynnistää samalla kunnassa maahanmuuttotyön yksikön. Kiintiöpakolaisilla on kunnan vakituisina asukkaina oikeus kunnan peruspalveluihin aivan samoin kuin muillakin kuntalaisilla. Kiintiöpakolaisten vastaanottotyö velvoittaa kaikkia kunnan sektoreita. Sosiaalitoimen alainen maahanmuuttopalvelut – yksikkö toimii toistaiseksi kiintiöpakolaistyöhön keskittyen yhteistyössä erityisesti terveydenhuollon, mutta myös muiden sektoreiden kanssa. Tutkimuksen lähtökohdista kerron seuraavassa osiossa. Sen jälkeen kerron tutkimuksen tavoitteesta ja selvitän tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden toteutumisen.

### 4.1 Lähtökohtia tutkimukselle

Kiintiöpakolaisten muuttaminen Suomeen tapahtuu ns. hallittuna maastamuuttona, mikä aiheuttaa kunnalle humanitaarisia ja lakisääteisiä velvoitteita, mutta myös mahdollisuuksia kiintiöpakolaisten kotoutumisen edistämistoimien kehittämiseen. Humanitaarisista kiintiöpakolaistyötä on Suomessa tehty yli kaksikymmentä vuotta ja sitä on tutkittu jo paljon. Tuoreita kirjallisia julkaisuja ei aiheesta ole juuri saatavilla, kenties lukijakunnan suhteellinen vähälukuisuus ei julkaisemiseen kannusta ja toisaalta maahanmuuttotyö kokonaisuudessaankin on jatkuvan kehittämisen kohteena ja sen myötä alituisten muutoksen kourissa. Olen siksi poikkeuksellisesti lähtenyt pohtimaan kiintiöpakolaistyötä kolmen verkkojulkaisun taustoittamana. Esittelen lyhyesti kyseessä olevia väitöskirjaa, kandidaatin tutkielmaa ja opinnäytetyötä, jotka sivuavat oman opinnäytetyöni aihetta kiintiöpakolaistyön aloittamisvaiheesta kunnassa ja palvelutarpeiden kartoittamisesta viranomaisnäkökulmasta.

Brasilialainen Paolo Freire (1921-1997) kehitti sorrettujen pedagogiikan jo 1940-luvulla paikallisen sorretun ja syrjäytetyn vähemmistön kanssa työkennellessään. Päämääränä oli saada aikaan muutos sorrettujen ajattelussa, tukea löytämään oma ilmaisuvoima ja itsenäinen subjekti ja sen myötä tavoittaa osallisuus yhteisen kulttuurisen maailman suunnitteluun ja yhteiskuntaan. Freireläisyys filosofiana on vuosikymmenten kuluessa etäännytynyt alkuperäisestä kontekstista. Aino Hannulan (2000) väitöskirjassa ”Tiedostaminen ja muutos Paulo Freiren ajattelussa” on tutkittu mm. Freiren pedagogiikan toiminnallista tiedostamiskasvatusta. Tämä osuus peda-

gogiikasta soveltuu mielestäni hyvin yhdeksi lähtökohdaksi kiintiöpakolaistyön tutkimuksessa. Tiedostamiskasvatus on mallinnettu kolmena toiminnallisena mallina. Yksilöpedagogiikan alueella sitä voidaan Hannulan mukaan kuvata kolmella osatekijällä; todellisuuden tunteminen, sanan muuttavan voiman ymmärtäminen ja oman ihmisyyden ja vapauden kohtaaminen.. Tämä dialoginen menetelmä täydellisesti toteutettuna on pitkä prosessi, mutta periaatteet soveltuvat myös aikuisen kiintiöpakolaisen tukemiseen yksilötasolla kotoutumisen prosessissa. Lähtöpiste kiintiöpakolaisella on identiteetti koti- ja lähtömaassa, Suomeen tultua on löydettävä subjekti, joka kantaa oman ja suomalaisen kulttuurin yhdistelmässä sekä suomalaisessa yhteiskunnassa.

Maahanmuuttotyö on sisällöltään erilaista kuin työ valtaväestön tai kauan maassa asuneiden asiakkaiden kanssa. Päivi Malinen (2005) on kandidaattitutkimuksessaan ”Asiakaslähtöisyys maahanmuuttotyössä” todennut, että asiakaslähtöiseen yhteistoiminnalliseen yhteistyösuhteeseen liittyy erityisiä kriteerejä, muun muassa molemminpuolinen tieto ja ymmärrys asiakkaan tilanteesta, valmiuksista toimia Suomessa sekä asiakkaan tuen ja uuden tiedon tarve hänen kyetäkseen suunnittelemaan ja tekemään järkeviä päätöksiä omissa asioissaan suomalaisessa yhteiskuntajärjestelmässä.

Juha Vilhusella (2011) on ollut opinnäytetyönsä aiheena pakolaistyön ammatilliset vaatimukset. Tutkimuksen tuloksina Vilhunen on todennut, että käsitykset pakolaistyön ammatillisista vaatimuksista olivat ristiriitaisia – toisaalta työllä on erityisiä piirteitä ja toisaalta se työntekijöiden mukaan on kuin mikä tahansa muu ihmissuhdetyö ammatillisine vaatimuksineen. Tulokset viittaavat kuitenkin siihen, että koulutusvaatimusten lisäksi työ edellyttää tietoa kulttuurisesta sensitiivisyydestä ja kykyä kohtaamiseen ja vuorovaikutussuhteeseen asiakkaan kanssa kielivaikeuksista ja näkemysristiriidoista huolimatta asiakkaan vaikeissakin elämäntilanteissa. Työhön sisältyy myös tietämättömyyden, ennakkoluulojen ja rasismin ennaltaehkäisemistä. Nämä johtopäätökset kuvastavat osaltaan pakolaistyön vaativan viranomaisilta erityistä kompetenssia.

Kiintiöpakolaisten pitkä pakolaisuustausta tuo omat haasteensa viranomaistyöhön. Opinnäytetyössäni on keskitytty kiintiöpakolaisten palvelutarpeiden viranomaistyölle asettamiin mahdollisuuksiin ja haasteisiin sekä vahvuuksiin, joita työntekijät sektoreillaan kokevat kiintiöpakolaistyössä olevan. Työn mahdollisuuksille antaa pohjaa lakisääteinen velvoite järjestää kiintiöpakolaisille ohjausta ja neuvontaa sekä kieli- ja kotoutumiskoulutusta yleisten palvelujen lisäksi. Freireläinen asennoituminen ja filosofia taustoittavat mielestäni erinomaisesti aikuisten kiintiöpakolaisten kotoutumisen ja henkisen eheytyksen tukemista.

## 4.2 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoite oli kuvata kiintiöpakolaisten vastaanottotyön valmistelua ja alkuvaihetta maaseutukunnassa. Tutkimuskysymyksenä oli selvittää viranomaisnäkökulmasta kiintiöpakolaisiin ja pakolaisuudesta johtuviin erityisiin palvelutarpeisiin liittyen

- Millaisia vahvuuksia viranomaiset eri sektoreilla kokivat olevan kiintiöpakolaisten palvelutarpeisiin vastaamiseen?
- Mitä kehittämistä vaativia heikkouksia viranomaiset kokivat omalla sektorillaan ilmenevän?
- Millaisia haasteita kiintiöpakolaistyö asettaa viranomaistyölle?
- Millaisia mahdollisuuksia työntekijät kokevat kiintiöpakolaistyössä olevan?

Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus käyttää hyödyksi kunnassa seuraavien kiintiöpakolaisryhmien vastaanottovaiheen kehittämisessä ja saapujien alkuvaiheen suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä jakaa tietoa eteenpäin uusille kiintiöpakolaistyötä aloittaville maaseutukunnille valmisteluvaiheen tueksi. Kiintiöpakolaistyön taustalla vaikuttavista arvoista, asenteista ja ilmiöistä viranomaistasolla on tärkeää saada tietoa, sillä ne vaikuttavat kiintiöpakolaisiin kohdistuvan työn onnistumiseen ja sitä kautta työn laatuun. Ilmi tulevia seikkoja voidaan niiden tiedostamisen jälkeen käsitellä ja reflektoida joko yksin tai ryhmissä, mikä tasapainottaa ammatillisen työn näköaloja. Näin on mahdollista kehittää yhdenmukaisia, rinnasteisia työtapoja viranomaistyön verkostoon kunnassa sekä myös seudullisesti ja valtakunnallisesti.

## 4.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyötä ja siihen sisältyvää tutkimusta tehdessä on toimittu sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaisesti. Tutkimusaineisto on käsitelty luottamuksellisesta ja aineiston hankintavaiheeseen osallistuneiden henkilötietosuoja on huomioitu. Paikkakuntien, instituutioiden ja henkilöiden nimiä ei ole mainittu opinnäytetyössä. Kaikki suullinen ja kirjallinen materiaali on hävitetty. Haastattelijana toimiessani olen pyrkinyt huomioimaan eri tilanteita itsereflektiota tehden, sillä haastattelu itsessään voi vaikuttaa interventiona eli väliin tulemisena tai asiaan puuttumisena. Tutkijan on siis pohdittava, mikä on hänen vaikutuksensa keskustelun kulkuun. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 97- 98; Suojanen 1992, 11).

Varsinkin johtotason viranomaisten aikataulut ovat kiireisiä ja olisi ollut vaikeaa saada ryhmäkeskusteluja erikseen kokoon, joten maahanmuuttotyötä valmistelevat kokoukset toteutettiin osallistujien hyväksyminä ryh-

mäkeskusteluina, joita sain luvan käyttää tutkimusaineistona. Näin ollen on tekstissä lähteinä merkitty kulloisenkin luonteensa mukaisesti joko sanalla Ryhmäkeskustelu tai Perehdytys. Ryhmäkeskusteluissa annettiin tilaa jokaiselle osallistujalle ja asioita pohdittiin rauhallisesti ja luottamuksellisesti. Keskusteluaiheita maahanmuuttoteeman sisäpuolella ei rajattu ja osallistujien mielipiteisiin suhtauduttiin kunnioituksella. 7-10 osanottajan ryhmissä keskustelu toimi hyvin.

Teemahaastattelut tehtiin yhdelle henkilölle kerrallaan ja myös niissä on annettu päärooli haastateltavalle. Ilmapiiri kaikissa keskustelutilanteissa oli luottamuksellinen, avoin ja rento. Yhteinen tavoite kiintiöpakolaisten hyvän vastaanoton tehokkaasta valmistelusta piti kaikki keskustelut hyvin koossa ja asiallisina. Olen pyrkinyt niin keskustelutilanteissa kuin tutkimusaineiston käsittelyssä toimimaan objektiivisesti ja neutraalisti. Uskon, että tutkimuksen tulokset kuvaavat luotettavasti kohdekunnan viranomaisten panosta kiintiöpakolaistyön valmisteluun ja alkuvaiheisiin sekä kiintiöpakolaistyön erityispiireiden selvittämiseen viranomaisen näkökulmasta.



## 5 AINEISTON HANKINTA JA ANALYYSI

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat maahanmuuttotyön ohjausryhmä asiantuntijajäsenineen sekä maahanmuuttotyötä käytännössä tekeviä kunnan viranomaisia. Tässä tutkimuksessa paneuduin kiintiöpakolaisten vastaanottotyön valmisteluun ja alkuvaiheisiin maaseutukunnassa viranomaistyön näkökulmasta.

Tutkimusaineisto on kerätty ryhmäkeskusteluista sekä teemahaastatteluisista. Ryhmäkeskusteluja käytiin kolmessa maahanmuuttotyön ohjausryhmän kokouksessa, ne olivat noin 1,5 tunnin pituisia ja niissä oli 7-10 osallistujaa. Teemahaastatteluja tehtiin neljälle maahanmuuttotyöhön eri tasoilla ja eri sektoreilla osallistuvalla työntekijällä. Haastatteluun kaikki tulivat vapaaehtoisesti ja haastattelusopimukset tehtiin kirjallisina. Ryhmäkeskustelijat ja yksilöhaastateltavat olivat laaja-alaisten työkenttien ammattilaisia, asenteiltaan asiakaslähtöisiä viranomaisia ja myös perusperehdytyksen kiintiöpakolaistyöstä saaneita. He olivat jo pohtineet alkavaa kiintiöpakolaistyötä, mikä näkyi aineistossa myös runsaina ajatuksina niistä haasteista ja mahdollisuuksista, mitä pakolainen Suomeen asettuessaan kohtaa ja mihin siis työntekijän ja palveluiden on pyrittävä vastaamaan. Yksi osallistujista vasta harkitsi siirtymistä maahanmuuttotyöhön, mutta jäi lopulta entisiin tehtäviinsä. Muut haastatellut sekä ryhmäkeskusteluihin osallistuneet viranomaiset ovat edelleen osallistuneet kiintiöpakolaistyön toteuttamiseen ja kehittämiseen käytännössä eri sektoreilla.

### 5.1 Aineiston hankintamenetelmät

Aineistonhankintamenetelminä on käytetty ryhmäkeskusteluja sekä puoli-strukturoituja teemahaastatteluja neljältä kiintiöpakolaistyöhön eniten osallistuvan sektorin työntekijältä. Tutkimusaineisto on hankittu, kun kiintiöpakolaisten vastaanottotyötä oltiin suunnittelemassa. Konsultoivan maahanmuuttotyön suunnittelijan läsnäolo ja kokeneiden, eri tasoilla työskentelevien viranomaisten asiantuntemus omilla sektoreillaan tekivät etenemisen pakolaistyön toteuttamisvaiheeseen järkeväksi ja selkeäksi, joten relevanttia tutkimusaineistoa kertyi paljon.

Kvalitatiivisen tutkimuksen haastatteluissa on otettava huomioon haastateltavan tavoitteet, arvot ja asenteet sekä sosiokulttuurinen ympäristö. Tutkijan on haastattelutilanteen yhtenä vaikuttajana toimittavaan huomioitava aineistoa analysoidessaan myös omat arvonsa, mikä edellyttää jatkuvaa itsereflektiota. (Suojanen 1992, 11). Kiintiöpakolaistyön rakentaminen sosiaalitoimen alaiseksi sektoriksi ja samalla koko kuntaorganisaation yhteis-

työn herättäminen on ollut mielenkiintoinen, todellinen kohde, joten ryhmäkeskusteluissa syntyi luontevia vuorovaikutustilanteita, mikä juuri tekee ryhmäkeskustelusta hyvän aineistonkeruumenetelmän sosiaalialan tutkimuksessa (Tiittula & Ruusuvaori 2005, 9-11).

Ryhmähaastattelu aineistonkeruumenetelmänä tuottaa paljon autenttista materiaalia. Ryhmäkeskustelu rönsyilee onnistuessaan ja voi tuottaa sellaisia mielipiteitä ja tunneilmauksia, mitä muunlaisissa keskusteluissa tai puheenjohtajan johtamassa kokouksessa ei tule ilmi. Ryhmässä puhuminen voi kuitenkin joskus myös rajoittaa ilmauksia. Kaikki eivät halua avoimesti tuoda mielipiteitään julki toisten läsnä ollessa. Tilanteessa pyritään kuitenkin saamaan jokaisen läsnäolijan ääni kuulumaan ja tässä voidaan auttaa ohjaavilla kysymyksillä. (Valtonen A. 2005, 223-224.) Ryhmäkeskustelussa vetäjän rooli on ratkaisevassa osassa. Vetäjän ja ryhmän toteuttama aktiivinen kuuntelu, kuuleminen ja tilan antaminen keskustelussa on tärkeintä. Siitä syntyy halu kertoa asioita ryhmäkeskustelussa. Hyvä ryhmä tuottaa myös vastatarinoita, vastapuhetta. Saadaan esiin samankaltaisia mielipiteitä, mutta myös erilaiset kannat käyvät ilmi. Keskustelussa voidaan käyttää kutsuvia kysymyksiä sekä tarkentavia tai jatkokysymyksiä palaverilogiikan mukaisesti. (Valtonen A. 2005, 227-236.) Kaikki aineistonhankintakeskusteluihin osallistuneet olivat pitkän linjan toimijoita kuntatyön eri sektoreilla ja ilmapiiri luottamuksellinen ja rauhallinen, joten keskustelut ja mielipiteiden ja ajatusten ilmaiseminen sujuivat rutinoituneesti ja johdonmukaisesti.

Teemahaastattelu on eräänlainen haastattelunomainen, luonteva keskustelutilanne valitusta temasta. Teemahaastattelu sopii kiintiöpakolaistyön tutkimisen työvälineeksi hyvin, koska kohderyhmän jäsenet ovat kunnan eri sektoreilta, joten palvelurakenne ja työryhmien työtavat saattavat erota toisistaan paljonkin. Puolistrukturointi teemahaastattelussa merkitsee sitä, että jokin tietty näkökulma haastattelulle asetetaan, mutta teemaa voidaan tarkastella myös muista näkökulmista. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47-48.) Haastattelukysymykset, joita tutkimuksessa analysoin, koskivat työntekijöiden alkavassa kiintiöpakolaistyössä pohtimia vahvuuksia ja heikkouksia sekä mahdollisuuksia ja haasteita viranomaisnäkökulmasta että oman sektorin palvelutarjontaa ajatellen. Teemahaastattelun teemana oli viranomaistyö maahanmuuttajien kanssa. Ensimmäinen kysymys kokemuksista esitettiin lähinnä keskustelun avaustarkoituksessa.

- Millaisia kokemuksia sinulla on maahanmuuttajista ja maahanmuuttotyöstä?
- Millaisia vahvuuksia ja valmiuksia sinulla on maahanmuuttotyöhön? Miten työ mahdollisesti tulee eroamaan aiemmasta?
- Mitä heikkouksia ja uhkia sektorisi työntekijöiltä ja työtavoista mielestäsi löytyy maahanmuuttajatyöhön?
- Millaisia haasteita ja mahdollisuuksia koet kiintiöpakolaistyössä olevan viranomaisen kannalta?
- Millaisia ajatuksia sinulla on maahanmuuttotyön toteuttamiseen omalla sektorillasi ja mitä niiden toteuttamiseksi tarvitaan?

Totesin jo ensimmäisen haastattelun jälkeen, että kysymyksiin tulee niin pitkiä vastauksia, että rajatummat kysymykset olisivat riittäneet. Tein kuitenkin samat kysymykset kaikille haastatteluun osallistujille, jotta tulosten luotettavuus ja samanarvoisuus säilyivät.

## 5.2 Aineiston analyysimenetelmät

Tutkimusta varten kerätty viranomaisnäkökulmaa koskeva aineisto analysoitiin SWOT -analyysimenetelmällä. Analysoitaviksi rajattiin viranomaisnäkökulma kiintiöpakolaistyössä. Tuloksina haluttiin löytää oleelliset viranomaistyön vahvuudet, haasteet ja mahdollisuudet sekä uhat. Tutkimuksen tuloksista haettiin myös kehittämisen kohteita ja työkaluja kiintiöpakolaistyöhön.

Perustelen menetelmävalintojani sillä, että ryhmäkeskusteluissa sekä teemahaastatteluuissa on saatu erityyppistä autenttista aineistoa kunnan sosiaalitoimen alaisena erillisenä sektorina aloittavan kiintiöpakolaistyön ja sen lähimpien yhteistyösektoreiden yhteistyön kartoituksesta ja suunnittelusta. Pohdintaa on tehty sekä valmisteluvaiheesta että käytännössä toteutuneista työjärjestelyistä ja ilmiöistä kiintiöpakolaistyön alkuvaiheessa saatujen kokemusten pohjalta. Tarkoituksena oli nostaa tutkimusanalyysiin aineistossa taustalla olevia arvojärjestelmiä sekä merkitysyhteyksiä. Tämä suo myös tutkijalle mahdollisuuden kehittää ammattitaitoaan tiedostamalla mahdollisia omia virheellisiä uskomuksia ja toimintatapoja. (Suojanen 1992, 11.)

Aluksi analyysimenetelmäksi valittiin aineistolähtöinen sisällönanalyysi, koska se tukee tulosten saamista siten, että kokemus ja taustateoriat yhdistyvät. Aineistoa pelkistetään keräämällä merkitykselliset lauseet haastatteluuissa ja keskusteluissa kerätystä materiaalista. Sen jälkeen aineisto luokitellaan pelkistetyistä ilmauksista eli tässä tutkimuksessa lainauksilla haastattelusta käsitteellistämällä sitä asteittain Alaluokka – Yläluokka - Pääluokka → Yhdistävä luokka. Aineiston abstrahointi eli käsitteellistäminen tehtiin taulukoissa keskusteluteemoittain. Teemoina olivat viranomaistyön vahvuudet, haasteet ja mahdollisuudet sekä kehittämisen kohteet. Sisällönanalyysissa tulokset ilmenevät myös kvantitatiivisina, kun useat henkilöt kommentoivat samoja kysymyksiä tai eri lailla painottaen. Tutkimuksen tuloksina käsiteltiin haastatteluissa tärkeimmiksi katsotut asiat. (Tuomi & Sarajärvi – Sarajärvi 2004, 108-113.)

Sisällönanalyysi osoittautui kuitenkin menetelmänä työlääksi, koska aineistoa oli todella paljon. Aineiston viranomaisnäkökulmien teemojen analyysimenetelmäksi valittiin lopulta kvalitatiiviseen tutkimukseen hyvin käytännöllinen SWOT -analyysi, jonka on alun perin kehittänyt Albert Humphrey. Kirjaimet toimivat neljän englanninkielisen käsitteen lyhenteinä: (S) strengths/vahvuudet, (W) weaknesses/heikkoudet, (O) opportunities/mahdollisuudet ja (T) threats/uhat. Esimerkkinä on tutkijan Humphreyn mallin mukaan laatima Taulukko 2. Analyysin avulla oli tar-

koitus kääntää tunnistetut heikkoudet vahvuuksiksi, uhkien tiedostaminen mahdollistaa niiden välttämisen ja mahdollisuuksia ja vahvuuksia voidaan hyödyntää. (Meisalo & Sutinen & Tarhio 2000, 240.) Teemahaastattelun kysymykset sivusivat samoja teemoja ja ryhmäkeskusteluista aineistoa nousi myös runsaasti. Työ alkoi selkiytyä, kun aineistoa alettiin työstää SWOT -analyysin avulla.

Taulukko 2. SWOT -analyysimalli, tutkijan vapaasti laatima versio



Nelikenttään aineistosta nousseita asioita sijoittamalla on mahdollista analysoida niitä käytännönläheisesti teemoittain, erotellen ja yhdistellen merkitysten pohjalta. Moni asia voi sijoittua kahteen tai useampaan kenttään näkökulmasta riippuen.

SWOT – analyysin avulla voidaan arvioida ja alkaa kehittää henkilöstöä, työtä, kuntaorganisaatiota ja verkostotyön muotoja. Sen avulla voidaan paikallistaa ongelmia, heikkouksia ja uhkia kehittämisen kohteiksi sekä vahvuuksia niiden edelleen tukemiseksi. On tärkeä tiedostaa viranomais-ten kokemat mahdollisuudet työssä, sillä niitä hyödyntämällä voidaan pohjustaa luovaa, laaja-alaista työtettä kiintiöpakolaistyössä. Aiemmasta aineiston sisällönanalyysin tuomasta luokittelusta oli loppuvaiheessa vielä hyötyä: abstrahointia eli käsitteellistämistä voitiin käyttää hyödyksi asiakokonaisuuksien yhdistelyssä.

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Opinnäytetyön tavoite oli kuvata kiintiöpakolaisten vastaanottotyön valmisteluvaiheita ja toteutumisen alkuvaiheita maaseutukunnassa. Tutkimustehtävänä oli saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin viranomaisnäkökulmasta:

- viranomaistyön vahvuuksia eri sektoreilla kiintiöpakolaisten palvelutarpeisiin vastaamiseksi
- kehittämistä vaativia heikkouksia omalla sektorilla viranomaisen näkökulmasta
- kiintiöpakolaistyön viranomaistyölle asettamia haasteita
- millaisia mahdollisuuksia työntekijät kokevat kiintiöpakolaistyössä olevan.

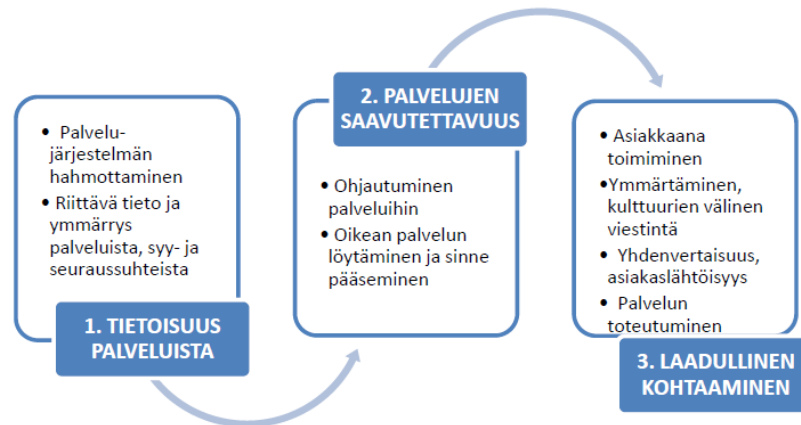
Ryhmäkeskusteluissa ja haastatteluissa syntyi useaan otteeseen keskustelua kiintiöpakolaisten erilaisten kulttuurien vaikutuksista, tyypillisistä ongelmista ja elämän solmukohdista, palvelujen tarpeesta sekä keinoista, miten he palvelut tavoittavat ja millä keinoin he niistä voivat parhaiten saada hyötyä. Tietoisuus pakolaisuudesta ja sen ääri-ilmioista oli hyvällä tasolla ja kokemusta maahanmuuttajien kanssa työskentelystä löytyi joka sektorilta. Kiintiöpakolaisten kotoutumista haluttiin tukea mahdollisimman laadukkaasti ja työntekijät esimiehineen olivat tehneet valmisteluja omilla sektoreillaan. Työntekijät ovat työstään vastuun kantavia monen alan ammattilaisia ja he ovat pohtineet kiintiöpakolaisten saapumista kuntaan monesta näkökulmasta.

Meidän on vain pidettävä mielessä se, että yksi polku jos ei onnistu, sitten mietitään miten lähdetään eteenpäin.

### H10

Viranomaistahon tehtäväkuvaa voisi työntekijöiden ajatusten yhteenve-tona kuvata vastuun ottamisena oikeanlaisten palvelujen tarjoamisesta kiintiöpakolaiselle oikeaan aikaan hänen tarpeisiinsa mahdollisimman hyvin vastaten. Peruspalvelut kuuluvat jokaiselle kunnan asukkaalle ja siten ovat kiintiöpakolaistenkin asiat niiden osalta järjestyksessä. Kiintiöpakolaisen henkilökohtaiset palvelutarpeet selvitetään ja kirjataan lakisääteises-sä maahanmuuttajan alkukartoituksessa. Sen laatiminen aloitetaan kahden kuukauden sisällä maahan saapumisesta. Alkukartoituksen lisäksi voidaan tehdä henkilökohtainen ja perheen perusteellinen kotoutumissuunnitelma, joka pohjautuu aiempiin vaiheisiin, koulutukseen ja työkokemuksiin sekä nykyisiin valmiuksiin, toivomuksiin ja mahdollisiin palvelutarpeisiin. Koska kotoutumisen edistämislaki turvaa ohjauksen ja neuvonnan kiintiöpakolaisille neljän ensimmäisen vuoden ajan, tehdään tarkentava kartoi-tus heidän kanssaan mielellään vasta, kun heille on syntynyt käsitys suo-malaisen yhteiskunnan perusrakenteista, työkulttuureista ja omista tulevai-

suudentoiveista Suomessa. Kotoutumisjakson ajan kunnan edellytetään peruspalvelujen lisäksi järjestävän kotoutumisen onnistumiseksi mm. arjessa ohjaamisen, neuvonnan ja tiedottamisen sekä suomen kielen kurseista tiedottamisen sekä mahdollisesti kieli- ja kulttuuriopintomahdollisuuksia. (Perehdytys; laki kotoutumisen edistämisestä 9 §, 20 - 26 §, 31 §.)



Kuvio 2. Maahanmuuttajan kotoutumista tukevien peruspalvelujen toteutumisen haasteita (Hallikainen 2011).

Kiintiöpakolaisen hämmennys outoon kulttuuriin ja yhteiskuntaan on luonnollisesti alkuvaiheessa suuri. Vaikeinta on se, että hän ei tiedä, mitä pitäisi kysyä. Useissa Suomessa toteutetuissa tutkimuksissa ja projekteissa on todettu hyvin toimivan, matalan kynnyksen alkuvaiheen ohjauksen olevan yksi tehokkaimpia keinoja saada hyvä alku maahanmuuttajan kotoutumiseen. Kiintiöpakolaiset tulevat Suomeen yleensä maista, missä he ovat olleet syrjäytyneitä, usein heillä ei ole ollut minkäänlaisia kansalaisoikeuksia. Näissä kulttuureissa asiat yleensä hoidetaan ns. guru-periaatteella: on tiedettävä kuka on keskeinen henkilö missäkin asiassa ja löydettävä henkilökohtainen kontakti tai välittäjä. Suomeen muuttavat eivät ole tottuneet Suomen kaltaiseen järjestelmälliseen oikeusvaltioon ja se voi kiintiöpakolaisen mielestä tuntua turvattomalta. Alkuohjausta viranomaiset olivat valmistautuneet tekemään omilla sektoreillaan ja maahanmuuttotyöntekijät toimivat konsulttiapuna ja yhteistyökumppaneina mahdollisimman joustavasti alkuvaiheissa. Lisätietoja saadaan konsultoimalla muiden tahojen ja kuntien maahanmuuttotyön viranomaisten. Muun muassa Työ- ja elinkeinoministeriön alainen ALPO -hanke tukee erillisiä alkuvaiheen ohjaamiseen ja osaamiseen liittyviä hankkeita, joiden kehittämistavoitteina on hyviä kotoutumisen polkuja Suomeen muuttaneille, ja hankkeen verkkosivuille on kerätty mm. kiintiöpakolaistyötä tukevia yhteystietoja, Internet-linkkejä ja materiaalia maahanmuuttotyöhön. (Hallikainen 2011; ALPO -hanke.)

Monikulttuurisuus työelämässä ja asiakastyössä todettiin mielenkiintoiseksi. Yhteisökuulttuurit kiintiöpakolaisten kasvuympäristöissä tuovat pal-

jon hyvääkin mukanaan. Sosiaalisuus on heille tärkeää ja luontevaa, mikä helpottaa vuorovaikutustilanteissa. Alkuvaiheessa, kun luottamusta vielä rakennetaan, voi pakolaisten tarpeita olla vaikea kartoittaa. Kiintiöpakolaisten erityisalueena liittyviä palvelutarpeita todettiin aiheutuvan lähinnä erilaisista taustakulttuureista, yhteiskuntamuodoista ja odotuksista Suomen suhteen. Kielitaidottomuus on vallitseva rajoite alkuvaiheessa kaikille, luku- ja kirjoitustaidottomia tiedettiin saapuvan jonkin verran. Käsitemaailman erot ovat kiintiöpakolaisten ja pohjoismaissa kasvaneiden välillä suuret. Monisensitiivisellä asenteella puheeksi ottamisen käytänteitä Suomessa on jo pitkään kehitetty ja käytetty, sen ohella koettiin tärkeiksi viranomaistyölle uudenlainen kulttuuritieto ja havainnointitaidot.

Kyetäkseen keskinäiseen joustavuuteen sosiaalisten suhteiden säilyttämiseksi ihmiset tarvitsevat uusia valmiuksia, kommunikointitaitoja, keinoja ja selviytymisstrategioita. Työntekijöiden ja kunnan yleisiin velvoitteisiin liittyvin toimin voitiin ajatella voitavan edistää kiintiöpakolaisia sosiaalisissa taidoissa psykososiaalisen tuen avulla ja tietotaitoa laajentamalla. Yksilöiden ja yhteisöjen omat ratkaisut tehdään kuitenkin usein viranomaistyön ulkopuolella ja niiden seurausilmiöitä saatetaan jälleen kohdata viranomaistyössä.

### 6.1 Viranomaistyön vahvuuksia kiintiöpakolaistyössä

Tutkimuksen tuloksissa viranomaistyön vahvuuksiksi kiintiöpakolaistyötä ajatellen nousivat asiakaslähtöisyys, hyvät vuorovaikutustaidot ja yhteistyövalmiudet, laaja-alaisen ja suunnitelmallisen työn hallinta, verkostotyö yhteyksineen ja luova työote. Myös mahdollisten konfliktitilanteiden selvittämiseen löytyy valmiuksia. Työ kiintiöpakolaisten kanssa on tunnetusti työntekijää kuluttavaa, mutta keskusteluissa todettiin, että pakolaisten kanssa työskenteleminen myös vahvistaa erilaisuudellaan viranomaisen oman ammatti-identiteetin kehittymistä jatkuvasti.

Mun vahvuus asiakastyössä on se kohtaaminen.

Ja nyt on puhuttu hirveän paljon tämmöisestä kun kulttuurisensitiivisyydestä, mutta mä ajattelen sitä että täytyy olla monella lailla sensitiivinen, kun ihmistä kohtaa eli täytyy olla sukupuolisensitiivinen ja kulttuurisensitiivinen, eikä pelkästään ajatellen että ihminen tulee toisesta maasta, vaan ihminen voi tulla myös eri alakulttuurista ja niin edelleen.

Ja se semmonen herkkyyks on siinä et MITEN sä toisen ihmisen kohtaat, niin se on tärkeetä.

H07

Ihmisten kanssa työskentelevien viranomaisten vahvuuksiin todettiin kuuluvan työote, jolla haasteita ja puutteita tarkastellaan ratkaisukeskeisesti. Harvassa ammatissa saa niin laajan ja rankankin koulun käydä kuin pakolaistyössä. Se on myös vahvuus ja tilaisuus tehdä töitä toisin ja työskennellä luovin keinoin. On myös jatkuvasti löydettävä erilaisia uusia keinoja ja

yhteistyökumppaneita kiintiöpakolaistyötä tehdessä. (Ryhmäkeskustelu 3, perehdytys.)

Nää vahvuudet ja valmiudet on sit just nää konfliktitilanteet, niissä ne tulee esille.

H10

Suomi tunnetaan tasa-arvoisena ja rauhanomaisena maana. Konfliktien syntymistä ei voi kuitenkaan aina ennalta ehkäistä. Niiden selvittämiseen tarvitaan apua, tukea ja menetelmiä. Monissa kunnan peruspalveluissa, mm. kouluissa ja päiväkodeissa, on yksiköitä, joissa konfliktien selvittämiseen ns. nollatoleranssiperusteella on luotu hyviä käytänteitä ja toimintamalleja. Työntekijöiden kanta on, että näillä taidoilla ja valmiuksilla voidaan varmistaa niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin yhdenvertaisuuden ja oikeuksien toteutuminen, työrauha itse kullekin sekä mahdollisimman stressitön toimintaympäristö.

### 6.1.1 Asiakaslähtöisyyden toteutuminen kiintiöpakolaistyössä

Asiakaslähtöisen työn perusarvoja sosiaalialalla ovat asiakkaan aseman ja oikeuksien, ihmisarvon, mielipiteiden kunnioittaminen sekä asiakkaan tarpeiden, kulttuuritaustan ja äidinkielen huomioiminen. Kiintiöpakolaistyöhön haastateltujen mielestä tuo ehkä eniten erityisyyttä juuri asiakkaan oma kulttuuritausta sekä kielitaito ja siitä määrittyvä tulkin käyttötarve. Itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi kiintiöpakolainen tarvitsee ohjausta, neuvontaa ja perustietoja kyetäkseen osallistumaan ja vaikuttamaan päätöksiin, joista hän joutuu sitoutumaan. Asiakastyössä vuorovaikutus ja kulttuurivaihto on kaksisuuntainen prosessi. Haastattelussa työntekijä kiteytti asian kulttuurisensitiivisyydeksi. Asiakasta kuulemalla, hänen oman kulttuurinsa huomioiden palvelutarpeita yhdessä kartoittaen tehdään laadukasta asiakastyötä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8 §.)

...ni kyllähän siinä heti täytyy kuitenkin ottaa selvää se että mikä on heidän tapansa toimia. .. ja sitten vielä niinkun yksilöllisesti perheen, koska niissäki on erillaisia perheitä miten niin suhtautuvat siihe omaan uskontoonsa. Että kyllä tässä on ... se tapakulttuuri.

H12

Maahanmuuttajatyössä asiakaslähtöisyyden tarkastelu lähtee elämän perusasioista (Malinen 2005, Luku 3.2). Kiintiöpakolaistyössä asiakaslähtöisyys vaatii toteutuakseen erityistä sitoutumista niin asiakkaalta kuin työntekijältäkin. Suurin osa kiintiöpakolaisista saapuu Suomeen ummikkona eikä sosiaalitoimen työntekijällä ja asiakkaalla usein ole mitään yhteistä kieltä. Pakolaisen lähtömaassa ei sosiaalihuoltoa ole yleensä järjestetty ja koko Suomen yhteiskuntajärjestelmä on hänelle vieras.



... ja asenne. ... semmone mentaliteetti ...ollu aina että me aina on haluttu jotain haastetta ja kokeilua tehdään...mikä on heidän tarve. Ja tää on tosi mielenkiintosta.

## H12

Työntekijän on kyettävä antamaan ymmärrettävä informaatio asiakkaan tilanteesta suomalaisessa järjestelmässä sekä neutraalia informaatiota vaihtoehtoista, joista asiakkaalla on mahdollisuus valita ja tehdä itsenäinen päätös. Tähän pääseminen vaatii aikaa myös asiakkaan ajatusten kypsyttelyyn, ei siis vain työntekijän työaikaa. Mikäli asiakkaalla ei tätä aikaa ja informointia ole käytössään, ei hänen kohdallaan asiakaslähtöisyys voi täysin toteutua. Pakolaisen pitää voida osallistua asioidensa hoitoon siinä määrin, että hän tietää, mitä tehdään ja miksi, jotta hänellä on mahdollisuus hyötyä asiakaslähtöisestä palvelusta.

Haastateltavat pitivät selvänä, että tulkkaus on onnistuneen kaksisuuntaisen vuorovaikutuksen ja suunnitelmallisen työskentelyn edellytys. Asiakas tulee kuulluksi, sitoutuminen mahdollistuu ja molemminpuolinen luottamus kehittyy. Asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu, kun faktat löytyvät itsenäisen päätöksenteon perusteeksi. Asiakkaan näkökulmat suomalaisessa yhteiskunnassa toimimisesta monipuolistuvat ja asiakas hyötyy moniammatillisesta viranomaistuesta. Puhelintulkkaus on helppo, joustava ja myös asioimistulkkaa halvempi vaihtoehto käytettäväksi arjessa. Tulkkaajana ei saa käyttää alaikäistä lasta eikä mielellään myöskään toista maallikkoa maahanmuuttajaa. Käsitemaailmansa rajallisuuden vuoksi lapsen on mahdotonta kyetä luotettavasti tulkita sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyviä viranomaisasioita, lapselle on myös vahingollista tuntea joutuvansa välittäjäksi tai vastuulliseksi aikuisten asioissa. (Tulkkaus turva-  
paikkamenettelyssä 2009, 9-11; kielilaki 423/2003 6 §; laki kotoutumisen edistämisestä 5 §; ulkomaalaislaki 203 §; yhdenvertaisuuslaki 6 §.)

Lähes kaikkien haastateltavien kanssa tuli puheeksi se, että kiintiöpakolaisen täytyy olla persoonallisuudeltaan selviäjä. Syrjäytymisen hän on varmasti voimakkaimmin kokenut paetessaan kotimaastaan sekä sen jälkeen pakolaisena eläessään. Hänelle syrjäytyminen merkitsee hengen uhkaa tai todellista koettua vainoa, ja usein hän on joutunut kohtaamaan läheisen katoamisen tai kuoleman, jotkut jopa omaistensa tappamisia. Pakolaisaikanaan hän on jo rakentanut elämänsä uudelleen ja taas uudelleen uusissa olosuhteissa, mahdollisesti eri kieliympäristöissä. UNHCR:n tekemä valinta Suomeen on hänen mielessään toivo vakituisesta omasta asuinpaikasta ja rauhallisesta elämästä. Alkuvaiheen into antaa hyvät uuden oppimisen valmiudet, jotka kotouttamistoimissa kannattaa käyttää hänen hyödykseen. Halu oppia suomea sekä sopeutua uuteen yhteisöön ja yhteiskuntaan on kova. Kiintiöpakolaisen kotimaan kasvuihmapiiri, kulttuuritausta ja persoona ovat voimavaroja, joilla hän on selvinnyt tähän asti ja joista suomalaisille löytyy paljon pohdittavaa ja oppimista.

Kiintiöpakolaisten kanssa työskennellessä sosiaalityön resurssien käyttöä esim. sosiaaliohjauksessa voidaan ajoittaa eri tavoin kuin toimittaessa muiden maahanmuuttajien kanssa. Tähän antaa joustavuuden kiintiöpakoi-

laisten lakiperusteisen nelivuotinen kotoutumisjakso. Muille maahanmuuttajille kotoutumisen tukea järjestetään yleensä vähemmän aikaa. Kotoutumisjaksonsa jälkeen kiintiöpakolaisetkin kunnan yleisten palvelujen piiriin, jolloin resursseja asiakastyössä todennäköisesti on niukemmin käytössä. Kuntien välillä on eroja palvelujen välisissä siirtymäkäytännöissä.

### 6.1.2 Työn laaja-alaisuus ja verkostot

...meillä on ryhmätyövalmiuksia, meillä on nimenomaan näitä kohtaamistaitoja, mitkä on mun mielestä olennaisia, ja sitten niinkun... meillä on hyvät verkostot, mikä on äärimmäisen tärkeitä...

H07

Kiintiöpakolaistyössä asiakaskuntaan kuuluu kaiken ikäisiä ja eri elämäntaakarensa vaihetta eläviä, eri kulttuureista ja monenlaisista yhteiskuntamuodoista tulleita ihmisiä, joista jokainen on kuitenkin yksilö omine luonteen- ja temperamenttipiirteineen, kokemuksineen ja tulevaisuuden toiveineen. Asiakasta palvellaan, ohjataan ja neuvotaan yksilönä, mutta myös perheyhteydessä ja erilaisten yhteisön jäsenenä. Asiakastyön hoitamiseksi useat työntekijät toivat sektorinsa vahvuutena esiin laajat ja aktiiviset verkostot niin kunnassa kuin seudullisesti ja valtakunnallisesti. Palveluohjaus ja konsultointiyhteydet asiakkaan tarpeiden pohjalta on asiantuntevaa ja tehokasta. Työntekijän ryhmäyttämistaidoista koettiin olevan hyötyä verkostoitumisen tukena monilla tasoilla. Ennakointi, herkkä havainnointi ja suunnitelmallisuus ovat myös viranomaisten ammatillisia vahvuuksia palvelusektoreilla.

... kun tää ...työ yleensä etenkin on työskentelyä verkoston kans..., niin mun täytyy rakentaa niille ihmisille semmonen, tai en MÄ mitään rakenna, ne ihmiset ite rakentaa sen verkoston, mut mun täytyy ohjata et ne löytää. ...sen verkoston, joka toimii, koska mä oon niinku semmonen hyvin etäinen,... joka niinku katsoo et se ihminen saa siihen verkoston jossain kii... semmonen vähä kanaemo.

H07

Olennainen osa kotoutumisen edistämistyötä on pyrkiä luomaan kiintiöpakolaisille sosiaalista kontaktipintaa valtaväestön kanssa. Maahanmuuttotyön verkostoihin kuuluu tai etsitään vapaaehtoistoimijoita, järjestöjä ja seurakuntatyöntekijöitä. Kiintiöpakolaiset saapuvat lähes aina yhteisökulttuureista ja heidän odotuksensa ja toimintatapansa perustuvat yhteisöllisyyden monenlaisiin ilmiöihin. Myönteisellä vastaanotolla on pakolaisille erittäin suuri merkitys. Uusien asukkaiden varsinainen kotoutuminen on yksilötasolla tapahtuvaa vuorovaikutusta ja siihen voi jokainen kuntalainen vaikuttaa. Useamman vuoden Suomessa asuneista pakolaisista, joille Suomi ja suomen kieli ovat sisäistettyinä, voidaan kouluttaa ns. kulttuuritulkkeja: vertaisopastajia myöhemmin saapuville saman kulttuurin edusta-

jille. Yhteyksien luominen näiden tahojen ja kiintiöpakolaisten välille nähtiin tärkeänä ja kiintiöpakolaisten kotoutumista voimakkaasti tukevana toimenpiteenä. (Laki kotoutumisen edistämisestä 29 §.)

Sen lisäksi että sen ryhmän pitäisi olla sillä lailla jotenki avoin, että ne ihmiset pystyisivät kiinnittymään muuhunkin siihen ryhmään. Toinen on se ryhmähenki että siitä tulee niinkun täysin keskenään toimiva ryhmä eikä ne saa ulkopuolisia kontakteja. Mutta niinku semmonen ihminen joka on siihen ryhmädynamiikkaan perehtynyt. Että mä uskon että se pystyy sitte auttamaan niitä ihmisiä eteenpäin.

H07

Työntekijät arvelivat, että parasta kiintiöpakolaisille olisi oman yhteisön tuki. Myös eri kulttuuristen yhdistysten perustamista pitäisi tukea esim. taloudellisesti tai tietotaidon kautta kunnan taholta (perehdytys). Vertaistuellalla tiedettiin olevan yleensäkin ihmisille suuri merkitys, vielä tärkeämpää se varmasti on vieraan kulttuurin keskuuteen saapuvalle.

Kiintiöpakolaiset ovat kokeneet pahimman syrjäytymisen jo kotimaassaan, sodan jaloissa ja pakomatkan aikana. Suomalaisessa Liebkindin ym. tutkimuksessa vuodelta 2004 kartoitettiin sosiaalisten verkostojen vaikutuksia maahanmuuttajien henkiseen tasapainoon syrjäytymiskokemusten jälkeen. Heille ovat sekä oman kulttuurin että suomalaisten verkostot tarpeen, mutta verkoston tukeen luottaminen ja hyväksyminen saattaa olla vaikeaa. Kuitenkin jo verkostojen olemassaolot vaikuttavat hyvinvointiin syrjäytymisentunteen ja syrjäytymisen ehkäisijöinä. (Jasinskaja-Lahti & Liebkind 2004, 378.)

Ilman taustayhteisöä maahanmuuttajat ovat uudessa kunnassa todella yksin! Sosiaaliset kontaktit arjessa ja kielen harjoittelu ovat sitä todellista kotoutumista. (Ryhmäkeskustelu 2)

Pakolaisen Suomeen saapumisesta voi kulua kuukausia varsinaisen kotoutumiskoulutuksen alkamiseen. Hän tuntee itsensä usein kovin taidottomaksi ja tietämättömäksi, koko identiteetti tuntuu jääneen entiseen elämään eikä monikaan kotimaassa itsestään selvä asia toimi Suomessa samoin. Virka-aikana kunnan maahanmuuttopalvelujen henkilökunta huolehtii kiintiöpakolaisten alkuvaiheen ohjauksesta ja neuvonnasta kotona, lähiympäristössä ja lähiseudulla ja toimii samalla psykososiaalisena tukena arjessa.

Tutkimuksen kohdepaikkakunnan kolmannen sektorin ja seurakuntien toiminta on hyvin aktiivista. Näiden kautta ajateltiin uusien kuntalaisten pääsevän hyvin mukaan monenlaiseen yhteisölliseen, voimaannuttavaan toimintaan. Siinä yhteydessä syntyisi myös sosiaalisia kontakteja ja maahanmuuttajalle tärkeää suomenkielistä vuorovaikutusta. Kuntalaiset voivat järjestötyön ja seurakuntien maahanmuuttotoiminnan kautta myös osallistua humanitaariseen avustustyön toteuttamiseen itse valitsemallaan tavalla ja haluamassaan määrin. Kiintiöpakolaiset ovat useimmiten olleet

aina jonkin seurakunnan jäseniä ja uskonto on varsinkin pakolaisuuden aikana ja pakolaisleireillä ollut monelle tärkeä kantava voima. Heille täkäläiseen, mahdollisesti samaan uskonnolliseen yhteisöön jäseneksi liittyminen toisi elämään tuttua ja turvallista toimintaa ja hengellistä ja henkistä tukea. Myös kansalaisuuteen tai samankaltaisiin kokemuksiin perustuvat vertaisryhmät omalla paikkakunnalla tai muualla Suomessa on nähty tärkeiksi.

Haastatteluissa todettiin, että tutkimuksen kohdekunnassa ei ole ns. matalan kynnyksen opastus- tai tutustumispaikkaa, joten varsinkin virka-ajan ulkopuolella vapaaehtoistoimijat ovat tärkeässä asemassa. Kolmannen sektorin eli vapaaehtoistoimijoiden verkostojen ja seurakuntien kanssa yhdessä olikin jo ennen ensimmäisen kiintiöpakolaisryhmän tuloa pohdittu mahdollisia toimintamuotoja maahanmuuttajatyössä. Arveltiin, että kiintiöpakolaisillekin sopivaa toimintaa oli jo kylällä tarjolla jonkin verran mm. SPR:n ja Mannerheimin lastensuojeluliiton (MLL) osastoilla, seurakunnilla ja liikuntajärjestöillä.

## 6.2 Kehittämisen kohteita eri sektoreilla työntekijän kokemana

... et vaikka tekis mitä mokiakin niin tuota... kaikki antaa anteeks sen. Mutta jos on asenne väärä, ni siitä menee niinku pohja pois.

H12

Haastateltavien mielestä varsinkin maahanmuuttajatyön alkuvaiheessa saattavat joillakin työntekijöillä omat tiedostamattomat arvot ja asenteet sekä ympäristön arvot ja asenteet olla vastustavia tekijöitä tai aiheuttaa vaikeuksia asennoitua työhön oikealla tavoin eettisten arvojen, tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden pohjalta. Etninen tasa-arvo ja kunnioittava kohtaaminen sekä itsemääräämisoikeus katsottiin oleellisiksi huomioitaviksi kiintiöpakolaistyössä. Pitkään kriittisissä oloissa eläneen asiakkaan kieli- taidon puute ja alkuvaiheen epävarmuus uudessa kulttuurissa tuovat omat nyanssinsa maahanmuuttajatyöhön kaikilla sektoreilla. Verbaaliin ja etenkin non-verbaaliin vuorovaikutukseen voi asiakastyössä sisältyä monia tiedostamattomia, peiteltyjä ja kulttuurisidonnaisia piirteitä, joiden havainnointi tai tulkinta voi lisäksi olla virheellistä, joskus jopa molempien osapuolien osalta samanaikaisesti. Eräs haastateltava totesi, että hänen mielestään jonkinlainen asennekoulutus ei olisi tietenkään kellekään pahasta.

...minkälaisist tai mistä ihmine on tänne muuttanu, mitä palveluja se tarvii, tämäntyyppiset asiat on sitten ne, ne mitä tulee pohittua asiakkaitten kans mut nii mä pohdin muittenki asiakkaitten kanssa.

H07

Kunnan viranomaistyössä koettuja heikkouksia tarkasteltiin työyhteisöissä tyypillisesti kehittämisen kohteina. Reflektiiviset, dialogityyppiset keskustelut ovat hedelmällinen työväline ihmistyössä. Sari Hammar-Suutari on

väitöskirjaansa varten tutkinut viranomaistyötä monikulttuurisuuden ja monimuotoisuuden viitekehyksissä. Tutkimusalueeseen kuului myös virkailijoiden sopeutumisprosessi yleisesti muuttuvassa työkentässä ja asiakkaiden monimuotoisuuden lisääntyessä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että viranomaiskenttä tiedostaa tarvitsevansa lisävalmiuksia monikulttuurisuustyöhön, mutta työn kehittäminen ei ole toteutunut. Tutkimuksen kehittämiskokeilut työyhteisöissä antoivat näyttöä siitä, että pitkäjänteisellä, osallistavalla työskentelyllä kehittymistä voidaan saavuttaa kaikilla kulttuurien välisen kompetenssin alueilla, siis asenteissa, tiedon ja taidon sekä toiminnan alueilla. (Hammar-Suutari, 2009.)

... yhdenvertaisuusperiaate .... Mä näen että toteutuu. Mulla on semmonen kokemus, että .. siis tää on oikeen hallintolaisessa, ... mut ajattelen nii et kaikki on yhdenvertasia. Mutta se mikä mua häiritsee tietyllä lailla nii on juuri se että et siis työtä joutuu väkisin priorisoimaan. ... Koska ei ole resurssia riittävästi...

H07

Yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää omaa oppimisprosessia toteutukseen, niin yksilö- kuin työyhteisö- ja organisaatiotasolla. Täytyy löytä valmius muutokseen, riittävän vahva tahtotila ja sitoutumisen aste sekä kyky sijoittaa tarkoituksenmukaisesti käytäntöön uudet merkitykset. Tiedonkulun turvaaminen molempiin suuntiin on oleellinen asia virkailijoiden työskentelylle sekä organisaatioiden sisällä että ulkoisissa verkostoissa. Tietoa työssä kohdattujen tilanteiden luonteesta tarvitaan, jotta virkailijoiden työtä ohjaavia toimintaohjeita, lakeja ja säädöksiä laadittaessa voidaan työn todellisuus huomioida. (Hammar-Suutari, 2009.)

Työministeriön tutkimuksessa Maahanmuuttajat ja julkiset palvelut todettiin, että maahanmuuttajataustainen henkilö saattaa tarpeesta huolimatta jättää hakeutumatta terveystalouteen muun muassa seuraavista terveyteen liittymättömistä syistä: perhe on köyhä, työttömyys, erilaiseen etniseen ryhmään kuuluminen, naissukupuoli, luku- ja kielitaidottomuus, kulttuuriset terveystavat ja -uskomukset poikkeavat meidän käsityksistämme. Terveystalouden- ja sairaanhoidon lisäksi länsimaisissa oikeusjärjestelmissä, työelämässä, kouluissa ja lastensuojelussakin epäoikeudenmukaisuutta löytyy. Tämä osoittaa yhteiskunnan rakenteissa piilevän etnistä syrjintää, joka heikentää etnisten vähemmistöjen terveyden voimavaroja ja yleensäkin hyvinvointia. Hyväksi koettu hoito taas auttaa paranemista ja hoito-ohjeiden noudattamisen motivaatio kasvaa. Tyytyväisyys palveluihin lisää myös palveluiden käyttöä oikeana ajankohtana. (Gissler ym. 2006, 13 - 15 ja 79 -80.)

Asiakkuuden alkuvaiheessa ja ajoittain myöhemmin kunta on velvoitettu järjestämään maahanmuuttajaryhmille tulkkiavusteisia tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia, joissa heille annetaan tietoa yleisistä ja kulttuurisista asioista, lakiasioista, palvelujärjestelmästä, taloudellisista ja toimeentuloon liittyvistä asioista, koulutusmahdollisuuksista jne. Työntekijöiden työssä jaksamisen tueksi pidettiin tärkeänä, että jokainen viranomaisen selvittäisi pakolaisille omaa työnkuvaansa sekä viranomaisia sitovaa asiakkaan hen-

kilökohtaisten tietojen salassapitovelvollisuutta sekä suhtautumista lahjusten tarjoamiseen ja rasismiin. Viranomaisen ymmärrettiin toimivan kiintiöpakolaiselle konkreettisena mallina siitä, miten Suomessa eri tilanteissa käyttäydytään ja miten toimitaan asioita hoidettaessa. Kiintiöpakolaisen mielikuva viranomaisesta saattaa pitkään olla hämärä – hän voi kokea ohjaajan perheenjäsenenä tai ystävänä, toisaalta tavoiteltujen etujen omavaltaisena myöntäjänä tai kieltäjänä. Kiintiöpakolaistyöntekijä joutuu tutustuttamaan kiintiöpakolaiset uudenlaisen yhteiskunnan realiteetteihin ja rajoituksiin sekä suomalaisen kulttuurin erityispiirteisiin, eivätkä ne aina tuota pelkästään positiivisia kokemuksia muista kulttuureista tai yhteiskuntajärjestelmistä tulleille asiakkaille. Työntekijän jaksamiselle todettiin tällaisista odotusristiriidoista voivan muodostua rasitteita. Asiakas saattaa rinnastaa asiakassuhteen läheiseen ihmissuhteeseen, mikä ei viranomaisen työnkuvan rajoitteita tarkastellen voi toteutua. Lisäksi asiakkaan palvelujärjestelmässä kokemat pettymykset hänen ajatuksissaan voivat henkilöityä työntekijään, vaikka määräykset ja rajoitteet Suomessa ovat lakiperusteisia tai muulla lailla yhteisiin sopimuksiin tai strategioihin sidottuja. (Ryhmäkeskustelu 2; Laki kotoutumisen edistämisestä 7 §; Turtiainen 2012, 52–53.)

...ongelmii sit o saada työtä pakolaisil tulee mistä hyvänsä ja koulutus mikä hyvänsä.

H11

Työttömyys on kiintiöpakolaiselle uhka, mutta sen seuraukset ja siitä johduneet palvelutarpeet kiertävät viranomaiskentälle psykososiaalisen työn haasteeksi. Humanitaarisen kiintiöpakolaistyön tavoitteisiin ei sisälly asiakkaan nopea työllistyminen, vaan ensisijaisesti pyritään edistämään hyvää kotoutumista, johon kuuluu suomen kielen opintojen mahdollistaminen ja mahdollisesti ammattikoulutus ennen varsinaiseen työelämään siirtymistä. Kiintiöpakolaisen oma unelma uudesta elämästä kiteytyy usein mahdollisuuteen elää rauhassa, tehdä työtä ja elättää itsensä ja perheensä. Taloudellinen toimeentulo omalla palkalla olisi tärkeä osa itsenäisyyttä ja integroitumisen tunnetta. Aikuisena opiskelemisen arvelivat haastateltavat olevan kiintiöpakolaisille täysin vieras ajatus. Jo suomenkielen oppiminen voi viedä vuosia ja sen jälkeen pitäisi vielä opiskella Suomen oloihin istuva ammattitaito, jotta työllistyminen onnistuisi. Tämän ymmärtäminen suomalaiselämän realiteettina lienee hidas prosessi.

Ja että ollaan valmiita vastaanottamaan työkaveriksi.

H11

Kiintiöpakolaisten työllistymisen mahdollisuuden työntekijät kokivat olevan monille pakolaisille melko sattumanvaraista. Halu työllistyä on, mutta kielitaito, työturvallisuus, työyhteisöön hyväksyminen ja ammattitaito ovat yleisiä esteitä. Suomalaiseen työkuultuuriin tutustuminen on tärkeä askel ja vaatisi myös työyksikön esimieheltä taitoja ja toimenpiteitä. Molempipuolinen joustavuus vaatisi pakolaisen ja työryhmän odotusten ja toiveiden kartoittamista ja yhteisten pelisääntöjen sopimisessa. Paikallisten yritysten ja kunnan rekrytointihenkilöstön kanssa mm. työharjoittelujaksoista

keskustellessa käsiteltiin myös mahdollisia maahanmuuttajien työllistymisen esteitä ja hidasteita. Esimerkiksi käytännön työssä ja työharjoittelussa suomen kielen taidon odotetaan olevan tasolla, joka takaa työturvallisuuden ja hygieniaosaamisen työpaikan tarpeiden mukaisesti. Moni yritys järjestää Turvakortti- tai Hygieniaosaamiskurssin työpaikalla. Nämä voi suorittaa myös joillakin ammattikursseilla kielitaidon tukitoimien avulla tai omalla kustannuksella. Joissakin oppilaitoksissa voi suorittaa loppukokeen myös tulkkiväyryyteen.

### 6.3 Haasteita kiintiöpakolaistyössä

Maahanmuuttotyön katsottiin vaativan tekijältään alituista muutosten sietokykyä, joustavuutta ja luovuutta sekä usein myös rohkeutta toimia valmistelematta nopeissa tilanteissa. Haasteiden kohtaaminen ratkaisukeskeisinä merkitsee työntekijöille kehittämisen mahdollisuuksia. Asiakastyötä tehdään kaikenikäisten, eri kulttuureista ja erilaisin valmiuksin tulevien sekä kotoutumisen eri vaiheissa elävien ihmisten kanssa. Työ on myös toimimista sekavassa maahanmuuttotyön valtakunnassa. Kiintiöpakolaistyö on usein yksinäistäkin puurtamista ja työnkuva saattaa olla muunlaista työtä tekeville kovin epäselvä. Johdon ja esimiehen tuki sekä luottamuksellinen ilmapiiri työtöimissä katsottiin erittäin tärkeiksi työssä jaksamiselle, ja niiden kerrottiin useilla sektoreilla toteutuvan.

Mut se on hyvä et ... nostit sen esiin että kai me joudutaan kukin kohtaamaan ne omat asenteet ja työryhmät ja kaikki nää miettimiset mitä tähän niinku liittyy. ... sit täytyy muistaa et ku me ollaan töissä ni me ollaan työnantajan arvoilla ja työnantajan tehtävillä ja niin poispäin. Et me ei voida kauheesti niinkun kuitenkaan valita sitä.

H04

Monipuolisuus ja erityisyys maahanmuuttotyössä ovat vaatineet ja saaneet tukiverkoston hyvästä kollegiaalisuudesta. Maahanmuuttotyön verkostoissa tehdään alan kehittämistyötä jatkuvana yhteistyönä myös eri tasojen ja ammattiryhmien kesken. Asiakaslähtöisyyden toteutumiseen liittyy myös huolehtiminen yhdenvertaisuuden toteutumisesta kiintiöpakolaisten kohdalla (yhdenvertaisuuslaki 4 §, laki kotoutumisen edistämisestä 29–31 §).

Tulkin kanssa työskentely olisi useille viranomaisille uusi kokemus. Maahanmuuttajalle se on lähes aina täysin vieras tapa toimia, lisäksi epäluuloisuus viranomaisia kohtaan voi tulkin kohdalla korostua siksi, että tulkki kuuluu asiakkaan kanssa samaan yhteisölliseen kulttuuriryhmään. Näissä yhteisöissä ei usein normaalisti tunneta käsitettä salassapitovelvollisuus, vaan kaikki henkilökohtainenkin tieto on yhteistä. Tämän vuoksi käydään keskustelun aluksi asiakkaan kanssa läpi tulkkia ja muita läsnä olevia sitovat määräykset sekä mainitaan, että tulkki kääntää keskustelun jokaisen sanan molemmille kielille ja keskustelu on luottamuksellinen. (Tulkkiausturvapaikkamenettelyssä 2009, 9-11.)

... henkeen ja vereen ihan humanistina .... se ei liity tähän keskusteluun... tästä syrjäytymisilmiöstä... ne vaan moninkertaistaistuu. Sitä ahdinkoo... perheiden sisällä olevaa hätää ja koulukulttuurista syrjäytymistä ...

H03

Tutkimuksen kohderyhmän jäsenet toivat monesti esiin vastuuntuntonsa työstään ja asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta. Oikeanlainen asiakaslähtöisyys kiintiöpakolaistyössä on oleellista työn onnistumisessa. Omien arvojen ja asenteen tiedostaminen ovat osa ammattitaitoa. Pakolaisuuden ilmiö vaikuttaa lähes kaikkiin ihmisiin tunnetasolla. Ryhmäkeskusteluissa käytiin myös keskustelua pakolaisuuden aiheuttamista tunteista ja reaktioista niin työntekijöiden kuin valtaväestönkin näkökulmasta. Hyvin moni viranomaismainitsi aiemmin kohdanneensa työssään maahanmuuttajia ja pakolaisia varsinkin terveydenhuollossa ja sosiaalitoimessa. Kaikenlaisia stereotyyppimääritelmiä ja tarinoita kuitenkin kuulee niin mediassa kuin suusta suuhun, mutta informaation oikeellisuutta on vaikea todentaa. Pakolaisten ajatellaan lähes aina saapuvan sellaisista meille oudoista kulttuureista, joissa käyttäytymisen ihmissuhteissa varsinkin perheen ja yhteisön sisällä ajatellaan olevan äärimmäisen perinne- tai uskontosidonnaista. Kaikki tämä voi aiheuttaa viranomaisille pelkoja ongelmista työssä, vaikka pakolaisten ongelmat ovat usein aivan samoja kuin suomalaissyntyisillä ja aiemmilla etnisillä vähemmistöillämme. (Ryhmäkeskustelu 3.)

Mä ajattelin ett meillä kyllä näitä tosi vaikeita ... tulee ympäri ämpäri muista kunnista ihan perussuomalaisia, että tota siis mä en sitä pelkää...

H06

Pakolaisilla ja maahanmuuttajilla tiedettiin olevan lähtömaistaan yleisesti huonoja ja väkivaltaisiaakin kokemuksia viranomaisista. Maahanmuuttajia – kuten muitakin asiakkaita – palvellessa joudutaan sosiaalityötä tekemään perustehtävien lisäksi mm. interventioina normaalista poikkeavissa elämäntilanteissa. Tällainen esim. lastensuojeluilmoituksesta johtuva viranomaisen väliintulo voi kiintiöpakolaisesta tuntua todella pelottavalta. Tilanteet ovat työntekijälle haasteellisia ja tulevat varmasti vaatimaan perusteellisia keskusteluja tulkin avustuksella, jotta asiakas ymmärtää, että kyse on tuesta ja neuvomisesta mahdollisessa hätätilanteessa tai tuen tarpeen arvioinnista eikä aina ole kyse välittömistä pakkotoimista. Aina ei myöskään synny automaattisesti oikeutta johonkin tiettyyn palveluun, vaikka asiakas sitä katsoisi tarvitsevansa. Siksi mm. ennaltaehkäisevän työn sekä asiakkaiden informoinnin mm. yleisestä sosiaalityöstä ja sen käytännöistä katsottiin olevan kiintiöpakolaistyössä tärkeitä. (Ryhmäkeskustelu 1; sosiaalihuoltolaki 710/1982 18§.)

### 6.3.1 Traumatisoituneen asiakkaan kohtaaminen

Maahanmuuttajille kotoutumisprosessi aiheuttavaa aina stressiä, tämä on yleisesti tunnettu tosiasia. Kiintiöpakolaiset ovat ihmisryhmä, jolla lähes



poikkeuksetta on taustalla lisäksi vaikeita traumoja ja traumoista johtuvia ongelmia ja kuten substanssiperehdytyksen yhteydessä oli käynyt ilmi, voivat myös alkuvaiheen kokemukset Suomessa traumatisoida pakolaisen. Traumatisoituminen voi olla peräisin jo kotimaasta tai pakomaasta, se voi johtua henkisistä tai fyysisistä kidutuskokemuksista, raiskauksista, vankilajaksoista, sodan ja kotoa pakenemisen aiheuttamista ongelmista tai tällaisia kokeneiden omaisen traumaattisuudesta. Lasten voidaan olettaa kuulleen puhuttavan aikuisten kokemuksista hyvin yleisesti, mutta myös lapsi on voitu raiskata tai pahoinpidellä rajusti. Eritasoiset pelkotilat, dissosiaatiohäiriöt ja posttraumaattinen stressi ovat pakolaisilla yleisiä. Viranomaistyön kannalta asiaa vaikeuttaa se, että mielenterveysongelmien tiedettiin olevan tabu lähes kaikissa pakolaisten taustakulttuureissa. Tavaltaan niitä ei ole heille edes olemassa. Kuitenkin traumatausta voi olla selvä kotoutumisen este sekä asiakkaalle että hänen lähipiirilleen pelkästään siksi, että asiakkaan orientoituminen uuteen elinympäristöön voi olla vaikeaa ja muistin toiminta estynyttä. Lisäksi oireista voi seurata väkivaltaisuuden uhkaa perheessä, mutta myös työntekijää kohtaan. (Ryhmäkeskustelu 2; perehdytys.) Asiakkaan perheen ja lähipiirin psykoedukatiivista tukemista sekä heidän osallistamistaan asiakkaan arjen normalisoimiseen ja tukemiseen pidettiin erittäin tärkeänä. Suomessa toimii vain kaksi psykiatrista ns. kidutettujen keskusta, joiden resurssit riittävät toistaiseksi vain erittäin huonokuntoisten asiakkaiden hoitamiseen, joten paikallisen mielenterveys- ja muun asiaa sivuavan henkilöstön ammattitaitoa lisäävän koulutuksen järjestämistä työntekijöille toivottiin. Myös asiakkaiden kanssa lähityötä tekevien ammatillisen tietotaidon lisääminen kohentaa sekä asiakkaan selviämiskykyä että työntekijöiden jaksamista. (Cullberg 1976, 37; Haavikko & Bremer 2009, 37.)

Asiakasta alkuvaiheen arjessa kantavia toimenpiteitä ovat myös asiakkaan maahanmuuton jälkeisen alkumotivaation aikainen tehokas ohjaus ja neuvonta sekä kielen alkeiden opintomahdollisuuden tai muun aikuiselle järjkevän toiminnan järjestäminen kehittäen asiakkaan kanssa arjesta selviämisen keinoja neuvottomuuden ja hätäntymisen ennalta ehkäisemiseksi. Joutilaisuus voi tunnetusti aiheuttaa henkistä käymistilaa kelle tahansa.

### 6.3.2 Informaation tarve ja viestintä monikulttuurisessa ympäristössä

Viranomaistyön arkeen kiintiöpakolaisten kanssa liitettiin erilaisia käytännön haasteita kulttuurisidonnaisen keskusteludynamiikan erojen lisäksi mm. aikakäsityksiin, yksilö- ja yhteisökulttuureiden ja vuorovaikutuskeinojen eroihin sekä uskomuksiin liittyen. Aikataulutuksen oletettiin olevan kiintiöpakolaistyön yhteydessä haasteellista. Joissakin kulttuureissa ajan kuluminen on merkityksetöntä, koska aikaa tulee koko ajan lisää ja riittävyys on siis rajatonta. Suunnitelmallisuudella voi kiintiöpakolaisille varsinkin ajankohtien ja aikataulutuksen määrittelyssä olla eri merkitys kuin miten se suomalaisessa palvelujärjestelmässä käsitetään. Suunnittelujänteen pituus saattaa pakolaistaustaisella olla aamusta puoleen päivään. Suomalaisen ”lappukulttuurin” merkitystä todellisena viestintänä ei ymmärretä eikä kielitaitokaan muistilappujen ja erilaisten esitteiden tulkitsemiseen aina riitä. (Räty 2002, 64.)

Yksilöllisyys saattaa merkitä itsekkyyttä eikä se ole yhteisökulttuurissa suotavaa. Verbaali ja non-verbaali viestintä eri kulttuureissa toimivat eri säännöin. Myös rehellisyyden tai totuudenmukaisuuden käsite joissakin kulttuureissa voi olla laajempi eli jossain määrin tilannesidonnainen, ja tämän todettiin aiheuttavan haasteita asiakastyössä. Uskontoja ja uskomuksia on monenlaisia, ja niiden suhteen todettiin, että olisi aina hyvä miettiä, millaisia uskomuksia itsellämme on ja mistä ne loppujen lopuksi ovat peräisin. (Räty 2000, 57–60, 66–69.)

Moniammatillisessa yhteistyössä viestinnän täytyy olla toimiva. Informaation jakaminen ja faktoista tiedottaminen on tärkeää uuden yksikön alkuvaiheessa, mutta sitä on syytä myös jatkossa painottaa (perehdytys). Tämä koskee niin asiakas- kuin viranomaistyötä, substanssikoulutusta ja Maahanmuuttaja-info -tilaisuuksia. Maahanmuuttotyö on tyypillisesti monialaista ja monitahoista, se kohdistuu ihmisten ja perheiden koko elämäntaakseen ja läheisverkostoihin. Siksi oli viranomaisten mielestä erityisen tärkeää, että työyhteisön verkostoilla on eri tarpeisiin käytössä viranomaisten yhteisesti suunnittelemat, harkitut viestintäkäytännöt, jotka takaavat oleellisen, oikea-aikaisen tiedonkulun työyhteisön sisällä ja tarvittavien tietojen jaon asiakastyö- tai yhteistyöverkostossa kulloinkin sallituissa rajoissa. (Laki kotoutumisen edistämisestä 7 §.)

### 6.3.3 Perhekeskeiset ongelmat

Palvelujärjestelmässä viranomaisten kanta varsinkin sosiaali- ja terveyssektoreilla oli, että ratkaisuja asiakasperheiden kanssa pohditaan ja tehdään lakisääteisesti lapsen etua painottamalla. Pakolaisten perheenyhdistämisprosessien haasteista oli keskusteltu jo perehdytystilanteissa, koska perheenyhdistäminen kiintiöpakolaistyössä tulee usein puheeksi asiakkaiden kanssa. Perheenjäsenet ovat saattaneet joutua pakolaisuuden aikana eroon toisistaan tai perhetilanne on täysin muuttunut Suomeen valinnan jälkeen, kun lähtövalmistelut saattavat kestää jopa pitkälti toista vuotta. Kiintiöpakolaisperheiden Suomeen asettumisen jälkeinen ensimmäinen murhe perheasioissa on usein huoli lähtömaahan jääneistä perheenjäsenistä. Ero perheenjäsenestä voi aiheuttaa Suomeen muuttaneelle niin raskasta huolta, että sen voidaan katsoa olevan hänelle kotoutumisen este. Jos kyse on ydinperheen jäsenestä, siis alaikäisestä lapsesta, perheen huoltajasta tai puolisoista, aloitetaan asiakkaan halutessa perheenyhdistämisprosessi näiden henkilöiden saamiseksi Suomeen muun perheen luo mahdollisimman pian. Hakemuksen tekemisessä sekä prosessin kuluessa tarvittaessa hankitaan hänelle tietoja ja tuetaan asiakasta alusta loppuun saakka. Prosessin kesto voi olla 3-5 vuotta, mahdollisen kielteisen päätöksen jälkeen saateetaan aloittaa prosessi uudelleen. Koko prosessin ajan varmistetaan, että asiakas ymmärtää, että perheenjäsenen oleskeluluvan saannista ja muutosta Suomeen ei ole varmuutta ennen kuin hän on jo konkreettisesti perillä Suomessa. Prosessi on työläs ja vie siis pitkän ajan. Perheen toiveet ovat odotusaikana korkealla. Erossa olemisen aikana eri maissa ja kulttuureissa asuvien perheenjäsenten elinympäristöt ja elämäntapa saattavat alkaa erota

toisistaan siinä määrin, että yhdessä eläminen onkin vaikeaa. Suomessa jo asuvan ennalta valmentautuminen, uudelleen yhdessä elämisen mahdollisesti aiheuttamista ristiriidoista selviäminen ja vastatulleen perheenjäsenen kotoutuminen ovat selkeitä tuen tarpeita perheessä. Koko prosessin läpikäyminen perheen kanssa on viranomaisillekin monin tavoin haastava ja voimia kuluttava prosessi. (Perehdytys; ryhmäkeskustelu 1; Turtiainen 2012, 39 - 41; maahanmuuttovirasto, perhesiteet; laki kotoutumisen edistämisestä 4 §, 6-18 §, 26 §, 86 §, 90 §; lastensuojelulaki 4 §, hallintolaki 34 §, ulkomaalaislaki 3 §, 36 §, 62 - 69 §.)

Perhekäsityksen todettiin vaihtelevan huomattavassa määrin eri kulttuureissa, myös moniavioisuutta niissä esiintyy. Yhteisön jäsenet voidaan käsitellä perheenjäseniksi. Perheenjäsenten roolit perheessä voivat taustakulttuurissa olla tarkkaan määriteltyjä. Naisen asema huolestutti monia haastateltuja, sillä naisen koulutustaso ja tehtävät perheessä saattavat olla hyvin erilaiset kuin suomalaisilla. Keskusteluissa todettiin, että ulkomaalaisissa lähes aina herättää hämmennystä tieto, että Suomessa lähisuhdeväkivalta on kielletty lailla. Pakolaisten lähtömaissa sen arveltiin olevan yleistä ja lähes kaikkialla sallittua, ja joissakin perheissä tämä aiheuttaa alkuvuosina selvää perheväkivallan uhkaa. Miesten on vaikea sopeutua siihen, että myös naisilla on rahaa – mm. lapsilisät maksetaan automaattisesti äidin pankkitilille. Perheenhuoltajan roolissaan isä kokee tilanteen valtaoikeutensa menettämistä. Hän menettää mielestään auktoriteettinsa perheen silmissä ja stressi lisääntyy vielä työttömyysvaiheista. Pakolaisen identiteetti on vaarassa murentua monesta syystä, kun taidot, tiedot, ammatti ja osaaminen ovat Suomessa kelvottomia. Joissain kulttuureissa myös perheen poikien ja tyttöjen oikeudet ja velvollisuudet eroavat toisistaan huomattavasti. Myös ikä voi vaikuttaa asemaan perheessä. Koko perhedynamiikka saattaa tuntua vaarantuvan uudenlaiseen yhteiskuntajärjestelmään muuttamisen vuoksi. (Alitolppa-Niitamo 2010, 57.)

Lähes kaikkien viranomaissektoreiden asiakkaiksi oletettiin ajoittain tulevan kiintiöpakolaisia. Varsinkin lapsiperheiden palveluissa on tullut vastaan monia erilaisia perhemalleja. Eri maiden kulttuureissa on täysin erilaisia käsityksiä vanhemmuudesta, lastenkasvatuksesta ja perheenjäsenten rooleista lapsiperheessä. Lastenkasvatus ja perheen sisäiset asiat voivat perinteisesti kuulua äidille, mutta yllättäen Suomessa edellytetään myös isän osallistuvan lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä yhteistyöhön koulun ja päiväkodin kanssa. Jos perheessä ei ole isää, siirretään miehen vastuuta pojalle usein lapsesta saakka, mikä saattaa aiheuttaa pojalle ylivoimaisia paineita kehitysvaiheeseen nähden. (Alitolppa-Niitamo 2010, 58.)

Yhteisökulttuurissa kasvaneet pienetkin lapset tarvitsevat erityistukea ja ohjausta sopeutuakseen suomalaiseen leikki-, liikunta- ja pehmoeläinkulttuuriin tervein itsetunnoin Päivähoidon piirissä lapset osallistuvat sosiaaliseen kanssakäymiseen muiden lasten ja aikuisten kanssa ja oppivat myös suomen kielen normaalielämän osana. Lasten vanhemmille päivähoitajajärjestelmä ja sen henkilökunta avartavat näkemyksiä suomalaisesta lastenkasvatuksesta ja vanhemmuudesta. Laissa kielletty lasten henkinen ja fyysinen kurittaminen ja muunkin perheväkivallan määrittely rikokseksi aiheuttavat ahdistusta ja hätää, kun vaihtoehtoisista kasvatusten menetelmistä tai

negatiivisten tunteiden ilmaisukeinoista ei ole kokemusta. Lasten henkisen ja fyysisen kasvun vaiheista, liikunnasta, ulkoilusta, hygieniasta ja varsinkin ruokailutottumuksista perheet tarvitsevat perustietoa, jotta lapset kehittyvät normaalisti ja pysyvät terveinä. Kiintiöpakolaisperheissä nälkä on vuosia ollut todellinen. Lapselle saatetaan huomaamatta antaa valta päättää itse, mitä syö. Pienten lasten anemia on maahanmuuttajaperheissä yleinen huolenaihe, kun vanhemmilla ei ole keinoja eikä tietoa lapsen ruokailuvalintojen oikaisemiseen. Perhetyöntekijöiden ennaltaehkäisevät ohjaus- ja neuvontapalvelut toiminnallisine menetelmineen ovat vanhemmille arjessa tarpeen sen lisäksi, että terveydenhuollon terveysterveystoiminta toimii hyvin. (Alitolppa-Niitamo 2010, 58.)

Perheen vanhempien ja nuorten odotukset ja vaatimukset nuorten käyttäytymisestä, koulumenestyksestä ja tulevaisuudesta eroavat usein toisistaan. Varsinkin nuorten tyttöjen asema perheessä ja hänen elämänsä koulussa ja toisten nuorten keskuudessa aiheuttaa usein ristiriitoja ja konflikteja vanhempien kanssa. Nuoret saattavat alkaa hävetä omaa, erilaista taustakulttuuriaan, koska kulttuuriset arvostukset ovat erilaiset kotona ja kodin ulkopuolella. Lisäksi taustayhteisö saattaa osallistua nuorten kasvattamiseen joko hyvään tai huonoon suuntaan. Yhteisö voi sosiaalisen kurin lisäksi myös vaikuttaa uskonnollisiin näkökannoin perheen tai yksilön elämään. Nuoret oppivat suomen kielen helpommin kuin vanhemmat – kenties vanhemmat eivät koskaan pääse hyvin sisälle nuorisokulttuuriin senkään vuoksi, että kielitaito jää heikoksi. Nuoren murrosikä- ja muut kriisivaiheet etenevät normaalisti taustalla, mutta niitä ei välttämättä taustakulttuurissa huomioida. Lisäksi myös nuoruusiässä saattaa nuoren käyttäytymiseen vaikuttaa koettu ruumiillinen kuritus aiemmissa kasvuvaiheissa. Suomessa normaali nuoren itsenäistyminen ja täysi-ikäisyyden saavuttaminen 18-vuotiaana on monissa muissa kulttuureissa vielä vuosien päässä, varsinkin tyttöjä saatetaan kohdella vajaavaltaisina, kunnes he avioituvat. Nuoren kohtelu kotona saattaa saada sukupolvien välisen rasismin piirteitä. Tässä vaiheessa saattaa syrjäytymisuhan väistöliikkeenä varsinkin nuorelle astua kuvaan jopa negatiivisiin alakulttuureihin sulautumista, koska nuori pohjimmiltaan kaipaa hyväksyntää muiden ihmisten taholta. Joissakin kulttuureissa on edelleen vallassa tyttöjen naittamiskäytäntö, jossa ikä tai tytön oma tahto ei aina ole merkitsevä tekijä. (Alitolppa-Niitamo 2010, 59.)

Nuorten naisten kasvaminen kahden kulttuurin välissä voi nostaa esiin kunniaväkivaltailmiön perheessä tai perheyhteisössä. Taustavaikuttajana voi olla myös joko Suomessa tai kotimaassa sijaitseva omakulttuurinen yhteisö. Yhteisö saattaa uhata esim. perheen eristämisestä yhteisön ulkopuolelle, jolloin perheellä ei ehkä ole uskallusta ja voimaa vastustaa yhteisön tahtoa. Kunkin perheen sisäinen dynamiikka vaikuttaa päätöksiin, myös siihen, päättääkö perhe asioistaan itsenäisesti vai yhteisön tahdon mukaisesti. Ilmiö voi esiintyä elämänkaaren eri vaiheissa ja kohteena on yleensä nainen, mutta muutkin voivat uhatuksi tai uhriksi joutua. Maahanmuuttotyön henkilöstön pitäisi saada tietoa ja havainnointikeinoja monissa kulttuureissa edelleen vallitsevan kunniaväkivaltaperinteen tunnistamiseen. (Karimi 2010, 159 - 160.)

Monikulttuurisuuden ja kulttuurien kohtaamisen vaikutuksia mm. perheiden kanssa työskennellessä pohdittiin monessa aineistokeskustelussa ja -haastattelussa. Koettiin, että ihmisiä voi tutustuttaa toisiinsa, mutta ystävyyssuhdetta ei kukaan ulkopuolinen voi synnyttää. Tämä pätee sekä kunkin yhteisön tai kulttuurin sisällä että monikulttuurisessa yhteisössä. Aidon sosiaalisen suhteen luominen on esim. kahden ihmisen välinen vuorovaikutussuhde, joka elää omaa elämäänsä – se joko kestää tai sitten ei. Jokainen ihminen on oma persoonansa ja jokaisella on temperamenttinsa, omia vahvuuksia, heikkouksia, ristiriitoja, vaihtelevia tunnetiloja. Väärinkäsityksiä ihmisten välille tulee, vaikka olisi vahva yhteinen kieli ja kulttuuri, mutta ne ovat korjattavissa, kunhan keskusteluyhteys saadaan toimimaan. Kyetäkseen keskinäiseen joustavuuteen sosiaalisten suhteiden säilyttämiseksi ihmiset tarvitsevat uusia valmiuksia, kommunikointitaitoja, keinoja ja selviytymisstrategioita. Työntekijöiden ja kunnan yleisiin velvoitteisiin liittyvin toimin voitiin ajatella voitavan edistää kiintiöpakolaisia sosiaalisissa taidoissa psykososiaalisen tuen avulla ja tietotaitoa laajentamalla. Yksilöiden ja yhteisöjen omat ratkaisut tehdään kuitenkin usein viranomaistyön ulkopuolella ja niiden seurausilmiöitä saatetaan jälleen kohdata viranomaistyössä.

### 6.4 Mahdollisuuksia kunnan eri sektoreilla työntekijän kokemana

Monikulttuurinen työ koetaan myös viranomaisen mahdollisuutena ammattitaidon kehittämiseen. Laaja-alainen työ kiintiöpakolaisten kanssa on mielenkiintoista ja palkitsevaa, vaikkakin rankkaa. Pakolaiselle viranomaisten laadukkaalla työllä on suuri mielenterveydellinen, terveydellinen ja sosiaalinen ja henkinen merkitys. Maahanmuuttotyössä luova työote on yksi onnistumisen edellytys. Kiintiöpakolaistyössä osa asiakkaista tarvitsee pitkään erityistä tukea arjessa selviämiseen sekä etsiessään ratkaisuja henkilökohtaisiin ongelmiinsa. Työntekijä pyrkii luomaan mahdollisuuden muutokseen. Luottamuksellisessa asiakassuhteessa molempipuolinen, rakentava palaute vie myös työn kehittämistä eteenpäin.

Laaja-alaista, luovaa työtettä tarvitaan jo vuorovaikutukseen eri kulttuurista tulevan asiakkaan kanssa. Asiakkaan tukeminen itsetunnon vahvistamisessa ja identiteetin palauttamisessa sekä itsemääräämiseen rohkaiseminen ovat tärkeitä ja suunnitelmallisuutta vaativia tehtäviä. Palveluohjaus yleisesti sekä ohjaus suunnattuna yhteistyöhön III sektorin (järjestötyön) kentille ja seurakuntiin ym. ovat pakolaistyössä tärkeitä alueita syrjäytymisen ennaltaehkäisyssä. Resursseista ja asiakkaiden tarpeista riippuen voidaan asiakasryhmille järjestää voimaannuttavaa toimintaa, joka luo asiakkaille onnistumisen kokemuksia ja sen myötä elämäniloa. Pakolaiselle järjestetään näin mahdollisuuksia oman tietotaidon esille tuomiseen ja kehittämiseen.

Työn tuomaksi mahdollisuudeksi nähdään myös monikulttuurisen ympäristön vilkas kulttuurivaihto. Eri kulttuureista kumpuaa mielenkiintoisia tuulahduksia, jokaisesta joitain hyviä käytänteitä ja selviämiskeinoja sekä

uusia, avartavia näkökulmia elämän eri ilmiöihin. Luovasta työotteesta on etua ja toisaalta työ suo sille monipuolisuudessaan käyttömahdollisuuksia.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Yhteenvedona kiintiöpakolaisten vastaanottotyön valmisteluiden ja alkuvaiheen toteutumisesta voidaan todeta, että yhteistyö kiintiöpakolaistyössä kunnan organisaatiossa sujui pääosin suunnitelmien mukaisesti. Luvussa 3 käsitellyt valmistelut olivat hyvä pohja kunnan kiintiöpakolaistyön alkuvaiheen toteuttamiselle. Asiaa selvitetään tarkemmin luvussa 7.1.

Tutkimustuloksina viranomaisten vahvuuksista kiintiöpakolaisten erityisiin palvelutarpeisiin vastaamiseksi nousivat erityisesti asiakaslähtöisyys, vuorovaikutustaidot ja laaja-alaisen työn hallitseminen sekä verkostotyö eri muodoissaan.

Asiakaslähtöisyys ja vuorovaikutustaidot ovat peruslähtökohtia ihmistyössä. Kiintiöpakolaisten erityisiin palvelutarpeisiin vastatessa ne ovat aina viranomaistyön tärkeitä osatekijöitä. Heidän kohdallaan asiakaslähtöisyyteen liittyy erityispiirteinä mm. kulttuurista tietotaitoa edellyttävä kulttuurisensitiivisyys, havainnointikyky ja luovat kommunikointitaidot. Johtopäätöksissä käsitellään niitä sen vuoksi muiden tutkimuksessa esiin nousseiden tulosten sisällä. Laaja-alaisen työn ja verkostotyön osalta johtopäätöksiä käsitellään luvussa 7.2.

Haasteellisuutta viranomaistyöhön on todettu sisältyvän kiintiöpakolaisten traumatisoivista kokemuksista varsinkin sodan, kotimaasta lähdön tai pakolaisuuden kriisien aikana. Tältä osin tutkimustuloksia punnitaan luvussa 7.3. Ratkaisukeskeisen ajattelun myötä päädyttiin sekä asiakkaiden että viranomaistyön haasteista kehittäviin johtopäätöksiin, joiden avulla valmiudet vahvistuisivat ja haasteellisuutta kyettäisiin lieventämään. Luvussa 7.4 tuodaan esiin johtopäätökset erilaisista viestinnän haasteista. Viestinnän osuus moniammatillisessa, laaja-alaisessa työssä on ratkaisevassa asemassa yhteistyön onnistumiselle. Viranomaistyöhön kuuluvaa viestintää on myös kiintiöpakolaisten yleisen tietotaidon kartuttaminen, mikä on välttämätöntä kotoutumisen edistymiseksi. Kiintiöpakolaisten perhekeskeisten ongelmien osalta tutkimustulosten ja teorioiden tarkastelussa on voitu todeta, että viranomaisten työtapa varsinkin sosiaali- ja terveyssektoreilla on pohtia ja tehdä ratkaisuja asiakasperheiden kanssa lakisääteistä lapsen etua painottaen. Johtopäätöksiä perheiden kotoutumisesta valotetaan luvussa 7.5. Luvussa 7.6 käydään läpi kiintiöpakolaistyön kehittämisen kohteina nousseet erilaiset koulutustarpeet ammattitaidon lisäämiseksi, aiheina esimerkiksi kulttuurinen tietotaito, traumatisoituneen asiakkaan kohtaaminen ja erilaisten kiintiöpakolaisille tyypillisten ilmiöiden havainnointitaidot.

Tutkimustulosten ja niistä vedettyjen johtopäätösten kokonaisuus opinnäytetyössä on laaja, joten johtopäätöksiä on käsitelty ensin aihepiireittäin. Luvussa 7.7 on aihekohtaisten johtopäätösten yhteenvedo.

## 7.1 Kiintiöpakolaisten vastaanottotyön toteutuminen

Maahanmuuttotyöhön kiinteästi osallistuvien sektorien viranomaiset, kunnanjohtajan asettama maahanmuuton ohjausryhmä, konsultoiva maahanmuuttotyön suunnittelija ja pakolaistyön koordinaattori työskentelivät tiiviissä yhteistyössä ennen pakolaisten saapumista. Kuten ohjausryhmässä oli suunniteltu, on alkaneen kiintiöpakolaistyön ohessa rakennettu tutkimuksen kohdekuntaan maahanmuuttotyön verkosto sekä kehitetty yhteistyön muotoja ja ajoitusta eri sektorien kesken. Kotoutumisen edistämislain myötä laajenevalle maahanmuuttotyön sektorille on kiintiöpakolaistyötä kehittäessä saatu pohjarakenne. Matalan kynnyksen yhteydenottoväyläksi on kaikkia maahanmuuttajia varten maahanmuuttopalveluissa sosiaalitoimiston tapaan päätetty järjestää ajanvaraustunti siten, että virkailija on tavattavissa myös henkilökohtaisesti.

Maahanmuuttajatyötä tekevien seudulliset ja valtakunnalliset verkostot toimivat vilkkaasti ja hyvässä yhteistyöhengessä myös eri organisaatiotasojen kesken. Alan kehittämis- ja koulutustoiminta on vireää. Maahanmuuttotyön käytänteet ovat pitkään perustuneet paikallisiin ratkaisuihin ja monesti riippuvat paljon sekä paikkakunnan koosta että fyysisestä sijainnista. Valtakunnallinen yhdenmukaistaminen, tiedonjako ja kehittämis-yhteistyö ovat vahvistuneet viime vuosina. Vertaistueella, kollegiaalisuudella, on valtavan suuri merkitys maahanmuuttotyöntekijöille niin oikein haasteita kuin ilojakin kohdatessa.

Vapaaehtoisjärjestöt olivat aktiivisesti mukana vapaa-ajan toiminnassa, asumisapuna ja ystävöimijoina. Monikulttuurisuus on selvästi herättänyt kiinnostusta. Kyläläiset ovat ottaneet kiintiöpakolaisperheet hyvin vastaan. Kunnasta on löytynyt näkökannoiltaan myönteisiä työnantajia, jotka ovat tarjonneet työharjoittelupaikan tai kesätyötä kiintiöpakolaisille.

Maaseudulla yhteisöllisyys ja paikalliset arvot ovat erilaisia kuin isoissa kaupungeissa. Elämäntapa on rauhallisempi ja ihmiset antavat enemmän tilaa toisilleen. Kunnan asuntotarjonta ja palvelut kohtaavat samoissa taajamissa, joten autottomuus ei ole ongelma. Kiintiöpakolaisista valtaosa on kasvanut maaseudulla ja pakolaisleirit sijaitsevat kaukana kaupunkikeskuksista. Sopeutuminen maaseudulle saattaa olla helpompaa kuin kaupunkiin. Yksinäisyys ja syrjäytyminen muodostavat vähäisemmän riskin maaseudulla kuin kaupunkimaisella paikkakunnalla, missä elämäntapa on kiireisempi, stressaavampi ja täynnä jatkuvaa muutosta. Maaseudulla myös liikkumiselle tai harrastuksille kodin ulkopuolella on enemmän mahdollisuuksia, koska ympäristö on turvallinen ja rauhallinen myös lasten kannalta.

Kiintiöpakolaiset kohdattiin ryhmänä, perheittäin ja yksilöinä. Kuntaan ensimmäisinä vastaanotettujen kiintiöpakolaisten sopeutuminen sekä oppiminen itsenäiseksi arjen toimijoiksi ja myös kielen oppiminen ovat



edenneet nopeasti. He ovat monin tavoin tuloksellisesti opiskelleet kieltä, osallistuneet harrastustoimintaan ja tehneet retkiä. Toisen pakolaisryhmän saavuttua ovat aiemmin tulleet jo olleet suurena apuna ja iloinneet vastatulleiden auttamisesta. Samalla on selvästi ollut havaittavissa ensimmäisen ryhmän omatoimisuuden lisääntymistä ja suomen kielen taidon vahvistumista. Kotoutumisen voidaan todeta lähteneen hyvin liikkeelle. Kiintiöpakolaisten kokemuksistaan antama palaute kunnan toimista, palveluista ja viranomaisten työstä on ollut myönteistä.

Johtopäätöksenä voi sanoa, että kiintiöpakolaisten kotoutumiselle on hyvät edellytykset maaseutukunnassa. Pienissä kunnissa on usein mahdollisuuksia järjestää palveluja yksilöllisempinä, joten kenties voidaan yltää laadukkaampaan ja asiakaslähtöisempään kiintiöpakolaisten kotouttamisen edistämiseen kuin isoissa kaupungeissa. Maaseutukunnan hyvinvointi- ja asukasstrategian arvoihin kiintiöpakolaisten vastaanotto vaikuttaa istuvan hyvin. Kaksisuuntainen integraatio vaikuttaa etenevän mallikkaasti kohdekunnassa.

### 7.2 Työn laaja-alaisuus ja verkostot

Henkilökohtaisen alkukartoituksen pohjalta kyetään tukemaan kiintiöpakolaisen kotoutumisen edistymistä ja toteuttamaan edistymisen seuranta. Palveluohjaus kotoutumisen tuen toteutumiseksi vaatii laaja-alaisuutta, suunnitelmallisuutta ja ennen kaikkea hyviä verkostoja. Peruspalveluissa kiintiöpakolainen kulkee alkuvaiheen jälkeen melko normaalisti, eroa syntyy ajankäytöstä neuvonta- ja tiedotustyön ja tulkin käytön vuoksi.

Kotouttamisen edistämistyön tavoitteena on kiintiöpakolaisen itsenäinen toimijuus yhteiskunnassa. Heitä tuettiin kotoutumisprosessissa asiakaslähtöisesti monialaisen viranomaistyön keinoin. Tehokkaan neuvonnan ja opastuksen avulla arki on alkanut toimia. Kielitaidon paranemisen myötä perehtyminen on nopeutunut, elämä monipuolistunut ja itsenäistynyt. Vahvuuksia ja valmiuksia kotoutumiseen löytyy ja halu uuden oppimiseen on voimakas.

Tutkimustuloksista voidaan johtopäätöksenä todeta, että kohdekunnassa hallitaan laaja-alaisen työkentän hoitaminen ja että suunnitelmallisuus kuuluu perusasioihin kiintiöpakolaistyössä. Kiintiöpakolaistyön kokemus todettiin tutkimuksen mukaan myös ammatti-identiteettiä vahvistavaksi tekijäksi. Harvassa muussa työssä kohtaa yhtä laajan ja rankankin koulun, mutta se on myös tilaisuus tehdä toisin ja toimia luovien keinoin. Työ vaatii jatkuvaa uusien keinojen ja yhteistyökumppanien löytämistä.

### 7.3 Traumatisoituneen asiakkaan kohtaaminen

Maahanmuuttajille kotoutumisprosessi aiheuttaa aina stressiä. Kiintiöpakolaisilla on usein lisäksi aiemmista traumaista johtuvia ongelmia. Traumatisoituminen voi olla peräisin jo kotimaasta tai pakomaasta, se voi joutua esim. henkisistä tai fyysisistä kidutuskokemuksista, raiskauksista, vankeilajaksoista, sodan tai pakolaisuuden aiheuttamista ongelmista. Eritasoiset pelkotilat ja posttraumaattinen stressi ovat pakolaisilla yleisiä. Traumatusta voi olla selvä kotoutumisen este sekä asiakkaalle että hänen lähipiirilleen. Suomessa toimivien kahden asiantuntevaa hoitoa antavan kidutettujen keskuksen resurssit riittävät toistaiseksi vain erittäin huonokuntoisten asiakkaiden hoitamiseen. Kunnan peruspalveluissa traumatisoituneiden asiakkaiden kanssa työskentelyä vaikeuttaa se, että pakolaisten taustakulttuureissa mielenterveysongelmista ei juuri voida puhua ääneen. Lisäksi oireista voi seurata väkivaltaisuuden uhkaa.

Johtopäätöksiä viranomaistyön kannalta kuvaavat toimenpiteet, jotka tutkimuksen tuloksina on koettu tärkeiksi. Asiakkaan perheen ja lähipiirin psykoedukatiivista tukemista sekä heidän osallistamistaan asiakkaan arjen normalisoimiseen ja tukemiseen pidettiin erittäin tärkeänä. Ammatillisen tietotaidon lisääminen kohentaa sekä asiakkaan selviämismahdollisuuksia että työntekijöiden jaksamista. Sen vuoksi järjestetään paikallisen mielenterveyshenkilöstön ja muiden kiintiöpakolaisten kanssa työskentelevien työntekijöiden ammattitaitoa lisäävää koulutusta.

### 7.4 Viestinnän haasteet monikulttuurisessa työssä

Moniammatillisessa yhteistyössä viestinnän täytyy toimia hyvin. Informaation jakaminen ja faktoista tiedottaminen on tärkeää uuden yksikön alkuvaiheessa, mutta sitä on syytä myös jatkossa painottaa. Tämä koskee niin asiakas- kuin viranomaistyötä ja substanssikoulutusta.

Maahanmuuttotyö on tyypillisesti monialaista ja monitahoista, se kohdistuu ihmisten ja perheiden koko elämäntapaan ja läheisverkostoihin. Pakolaisia on ohjattava kotoutumiseen liittyvissä asioissa ja arkipäivään liittyvien asioiden hoitamisessa sekä perehdytettävä palvelujärjestelmään, suomalaiseen kulttuuriin ja yhteiskuntaan. Tavoite on antaa asiakkaalle ymmärrettävässä muodossa tietoa ja vaihtoehtoja itsenäistä päätöksentekoa varten. Tällainen informointi ei ole pelkästään tulkkauskykyä vaan siinä on myös huomioitava asiakkaan omaksumiskyvyn rasittamisen rajat. Viranomaiselta pitäisi siis löytyä myös informointiin tarvittavaa tietotaitoa ja selkokielistä ilmaisutaitoa.

Kiintiöpakolaisten alkuvaiheen kotoutumisen tueksi ja myös maahanmuuttotyöntekijöiden ja pakolaisten välisen hyvien toimintatapojen löytämi-

seksi suunniteltiin toimintaa. Tutkimuksen kohdekunnan maahanmuutto-palveluissa aloitettiin suomen kielen kerho pian kiintiöpakolaisryhmien saapumisten jälkeen. Ohjaus ja opetus tehtiin oman henkilökunnan voimin. Kerho toimi hyvänä, asiakkaita ryhmäyttävänä matalan kynnyksen tapaamispaikkana ja luontevana kulttuurinvaihtotilanteena kaikille osapuolille.

Johtopäätöksenä todettiin, että viestintä kunta- ja yhteistyöverkostoissa on tärkeä osatekijä ja se päätettiin suunnitella ja toteuttaa hyvin. Asiakkaiden kommunikaatiotaitojen kehittymistä tuetaan. Kiintiöpakolaisryhmille järjestetään ajoittain Maahanmuuttaja-info-tilaisuuksia kulloinkin tarpeellisista aihepiireistä. Informointi edistää tehokkaasti kiintiöpakolaisten kotoutumista. Lisäresursseja pyritään saamaan kutsumalla esiintyjiksi ja toimijoiksi myös ulkopuolisia palveluntarjoajia ja III sektorin toimijoita.

### 7.5 Kiintiöpakolaisperhe kotoutujana

Pakolaisten perheenyhdistämisprosessien aikainen ja perheen yhdistämisen jälkeinen tilanne merkitsee psykososiaalisen tuen antamista prosessin vaatiman paperityön ohessa. Perhekäsitykset eroavat toisistaan eri kulttuureissa, moniavioisuuttakin esiintyy, mutta Suomen lainsäädännön mukaisesti sitä ei täällä huomioida. Perheenjäsenten roolit, perhedynamiikka yleensä ja sukupolvien väliset suhteet taustoittuvat erilaisina kuin suomalaisessa kulttuurissa elässä on mahdollista. Pakolaisen identiteetti on vaarassa murentua monesta syystä. Perheenjäsenten eriaikainen kielen oppiminen ja kotoutumisvaiheiden eteneminen asettavat perheensisäisiä haasteita.

Suomessa lähisuhdeväkivalta ja varsinkin lapsen henkinen ja fyysinen kurittaminen on laissa kielletty. Kunniaväkivaltailmiö nousee pintaan aika ajoin ja tyttäriä saatetaan näittää vasten tahtoaan perinteen mukaisesti tai yhteisöllisin pakottein.

Johtopäätöksenä perhekeskeisten ongelmien ratkaisemiseksi päädyttiin siihen, että kiintiöpakolaisperheet hyötyisivät tietotaidoista, joilla he saisivat valmiuksia vaihtoehtoihin tunteenilmais- ja kommunikaatiokeinoihin. Toimintaa perheiden hyväksi tulisi kehittää arjessa, perhetyön tuella, valtakunnallisiin hankkeisiin osallistumalla ja mm. lähikunnan kanssa yhteistyönä toteutettavan Kiintiöpakolaisten perhetyöpaja -sarjan keinoin. Henkilöstön erityisammattitaidon lisääminen on tarpeen perhetyössä kiintiöpakolaisten kanssa.

### 7.6 Kehittämistarpeina nousseet heikkoudet

Kiintiöpakolaisten palvelutarpeita tarkastellessa todettiin, että asiakaslähtöisyys heidän kanssaan vaatii erityistä moni- ja kulttuurisensitiivisyyttä sekä mm. erilaisten traumojen ja perhetilanteiden herkkää havainnointiky-

kyä. Kielimuurin ja tapakulttuurien erojen vuoksi non-verbaali viestintä välittää enemmän kuin puhuttu kieli, joten työntekijät pitivät mm. kulttuurista koulutusta ja kiintiöpakolaisten erityisilmiöiden havainnointia tukevaa koulutusta erittäin tarpeellisena.

## 7.7 Yhteenveto johtopäätöksistä

Opinnäytetyön tekemiseen ja siihen liittyvän tutkimukseen lähdin luvussa 4.2 esiteltyjen kolmen tutkimuksen pohjalta. Malisen (2005) tutkimuksen mukaan asiakaslähtöiseen yhteistyöhön maahanmuuttotyössä liittyy erityisiä seikkoja, mm. molemminpuolinen tieto ja ymmärrys asiakkaan tilanteesta sekä asiakkaan tuen ja uuden tiedon tarve itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen päättämisen tueksi. Tulokset tässä tutkimuksessa olivat samansuuntaisia niiltä osin. On kuitenkin todettava, että kiintiöpakolaistyön ja muiden maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn välillä on paljon eroja.

Kiintiöpakolaisten elämäkokemukset ja valmiudet toimia Suomessa vaihtelevat paljon syvemmin kuin muilla maahanmuuttajilla. Toisaalta kiintiöpakolaisten vastaanottotyö on hallitumpaa, sillä kiintiöpakolaisten saapuminen kuntaan on ennalta sovittua, vaikkakin ryhmät saattavat olla suuria. Muut maahanmuuttajat muuttavat kuntaan oman halunsa mukaan, palvelutarpeet ovat erittäin eritasoisia ja kulttuuritaustat vaihtelevampia. Heillä saattaa kuitenkin olla jokin yhteinen kieli viranomaisten kanssa ja monet heistä tulevat ns. länsimaisista kulttuureista. Sen vuoksi myös valmiudet kotoutua ja mahdollisuudet löytää koulutusohjan ja ammattitaidon vastaavuutta Suomessa ovat varmemmalla pohjalla kuin kiintiöpakolaisilla.

Vilhunen (2011) tutki opinnäytetyössään pakolaistyön ammatillisia vaatimuksia. Hän totesi, että työntekijöiden käsitykset olivat ristiriitaisia sikäli, että heidän mielestään pakolaistyöllä on kyllä erityisiä piirteitä, mutta toisaalta se on kuin mitä tahansa ihmistyötä. Vilhusen tutkimustulosten mukaisesti työ kuitenkin edellyttää myös tietoa kulttuurisesta sensitiivisyydestä, kohtaamisen ja vuorovaikutuksen taitoja. Työ sisältää myös tiedottamista muun muassa ennakkoluulojen ja rasmin ennalta ehkäisemiseksi. Tutkimustulokseni työntekijöiden kompetenssin ja asenteiden sekä tiedottamisen alueilta ovat Vilhusen kanssa samansuuntaisia. Opinnäytetyön tutkimuksessa perehdyttiin kuitenkin erityisesti kiintiöpakolaistyöhön kunnan uutena sektorina. Tutkimuksen kohteena oli useita sektoreita ja kyseessä oli nimenomaan vastaanottotyön suunnittelu, valmistelu ja alkuvaihe en toteutus. Yhteisenä tavoitteena kunnassa oli kiintiöpakolaisten hyvä vastaanotto. Viranomaisten asenne tähän hyvään vastaanottoon oli ratkaiseva ja se teki tutkimuksesta tuloksiltaan tuottoisan. Näkökulmia tuli esiin monelta taholta ja tasolta.

Freireläisen pedagogiikan (Hannula 2000) tuomasta filosofiasta on ollut kiintiöpakolaistyössä hyötyä ja iloa sekä itselleni että nähdäkseen kiintiöpakolaisille. Heidän tukemisessaan lähdin liikkeelle arvostaen heitä yksilöinä ja toimimme niistä lähtökohdista, mitkä kullakin saapuessaan oli. Epätasa-arvoisesta yhteiskunnasta saapuneen aikuisen ihmisen taidot, tie-

dot ja erityinen osaaminen saatiin hiljalleen esiin. Kotoutumisprosessi on haasteellinen, mutta uskon, että sitä on monella kiintiöpakolaisella kyetty helpottamaan freirelaisella oman subjektin tiedostamisen tukemisella ja sen tuottamalla mielihyvällä.

Freireläistä tiedostamisen filosofian mukaista kehittymistä ja uusien ulottuvuuksien tiedostamista ovat kenties kokeneet myös työntekijät pohtiesaan valmiuksiaan ja vahvuuksiaan alkavaan kiintiöpakolaistyöhön.

Kehittämisaikoina tutkimuksessa nousivat erilaiset työntekijöiden kiintiöpakolaisiin ja pakolaisuuteen liittyvän kulttuurisen tietotaidon ja muun ammatillisen lisäkoulutuksen tarpeet. Työntekijöiden mielestä erittäin tarpeellista olisi monien kiintiöpakolaisten elämään liittyvien ilmiöiden havainnointia ja intervention toteuttamista tukeva koulutus varsinkin perheyöhön ja traumaattisuuteen liittyen. Psykososiaalinen tuki arjessa ja psykoedukatiivistyypinen neuvonta ja ohjaus sekä terveydenhuollon että kiintiöpakolaistyöntekijöiden toiminnassa ovat tärkeässä osassa perheiden kotoutumisen edistämässä. Koulutusta voisi pyrkiä järjestämään seudullisena yhteistyönä. Siten olisi mahdollista organisoida se ammattialakohdaisena, jollaisesta työntekijä hyötyy eniten. Eri sektoreilla kiintiöpakolaisyötä tekevien ja uusien työntekijöiden perehdyttämistä kuntaorganisaation sisäisesti voisi kehittää edelleen.

Yhteenvetona edellä käsitellyistä pohdinnoista ja johtopäätöksistä voidaan sanoa, että kiintiöpakolaistyö tutkimuksen kohdekunnassa on lähtenyt erittäin hyvin liikkeelle tehtyjen suunnitelmien antamalla rakenteilla. Yhteistyö ja viestintä eri toimijoiden välillä ovat toimineet ja niitä on kehitetty eteenpäin. Palvelut ovat toimineet asiakaslähtöisesti ja moniammatillisuutta on hyödynnetty. Työntekijöiden vahvuudet, ympäristön myönteisyys, hyvä ilmapiiri ja kiintiöpakolaisten kärsivällisyys ovat kantaneet vaikeampien vaiheiden yli. Työn kehittäminen ja kiintiöpakolaisten kotouttaminen jatkuvat hyvissä merkeissä.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön ja siihen liittyvän tutkimuksen tekeminen on ollut kasvattava ja avartava kokemus. Tutkimusprosessi ja käytännön työ ovat tukeet ja rikastaneet toisiaan sekä työn että oman kehittymiseni kannalta. Molempien töiden laaja-alaisuus on ollut haasteellista. Pidän kuitenkin henkilökohtaisesti työskentelystä monialaisella ja monitasoisella kentällä, vaikka se ajoittain onkin rankkaa. Kiintiöpakolaistyö on mielenkiintoista, humanitaarista ja kansainvälistä yhteistyötä, johon liittyvä verkosto Suomessaakin on laaja. Siksi se on työnä hyvin erilaista kuin minkään muun maahanmuuttotyön muoto.

### 8.1 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyön tekeminen palkitsevasta, mutta monin tavoin haastavasta kiintiöpakolaistyöstä on ollut opettava kokemus. Olen aiemmin tehnyt kaksi pienehköä tutkimusta, joten tämä tutkimusprosessi on ollut uusien haasteiden läpikäymistä. Siirryin työelämään opinnäytetyötä aloittaessani. Tein opinnäytetyön tutkimussuunnitelman kiintiöpakolaistyön valmisteluvaiheessa. Haastatteluista ja ryhmäkeskusteluista saadut nauhoitetut aineistot litteroin heti, jotta epäselvien kohtien tulkinta onnistuisi.

Aineiston analyysivaihe oli jo haasteellisempi, sillä tutkimusaineistoa oli kertynyt todella paljon. Aloitin SWOT -analyysillä, mutta sain palautetta, että se saattaisi olla liian yleisluontoinen. Sen jälkeen käytin aineistolähtöisen sisällönanalyysiä. Tässä vaiheessa opinnäytetyön kohdealuetta rajattiin alkuperäisestä kiintiöpakolaisten vastaanottotyön kokonaisvaltaisesta käsittelystä tarkastelemaan aihetta pelkästään viranomaisnäkökulmasta.

Työn asiakaslähtöisyys johdatti kartoittamaan kiintiöpakolaisten palvelutarpeita, joihin viranomaistyöllä pyritään vastaamaan. Vasta sen jälkeen aloin selvittää kiintiöpakolaistyön erityispiirteitä työntekijän näkökulmasta eri palvelusektoreilla. Melko loppuvaiheessa päätin käyttää SWOT -analyysia pääanalyysimenetelmänä. Aineistolähtöisestä analyysistä oli hyötyä rajoituksen jälkeenkin, sillä olin tehnyt yhden taulukon maahanmuuttajan kotoutumiseen liittyen ja toisen viranomaistyön kannalta. Tutkimustulokset oli niistä helppo selvittää tutustumalla vielä kerran aiheiden painotuksiin aineistossa. Lisäksi tarkistin taulukosta samojen asioiden esiintymistiheyden, jonka olin sisällönanalyysivaiheessa siihen merkinnyt. Tämä toi myös hivenen kvantitatiivista luotettavuutta tutkimukseen. Tutkimusraportin laatiminen tieteen sääntöjen mukaiseksi oli työlästä.

Tutkimuksen alkuvaiheen haastattelut ja viranomaisyhteistyö ovat olleet miellyttäviä, mielenkiintoisia ja ajatuksia herättäviä kokemuksia. Ne ovat osaltaan myös perehdyttäneet kohdekunnan organisaatioon ja työtapoihin. Työelämälähtöisen opinnäytetyön tekeminen on ollut mielekästä ja hyödyllistä molemmille osapuolille. Kokemuksesta voin sanoa, että kiintiöpakolaistyö on mahdollisuus, joka hyvässä työilmapiirissä ja verkostossa vahvistaa jatkuvasti ammatillista identiteettiä.

### 8.2 Jatkotutkimuksen aiheita

Tutkimuksen aineistonhankintatilanteissa tuotiin ilmi ja käsiteltiin monia muitakin kiintiöpakolaistyölle tärkeitä näkökulmia kuin tutkimuksen tuloksissa mainitut asiat. Humanitaarisen työn kenttä on myös jatkuvassa muutostilassa ja kehittämisen kohteena. Mielestäni aiheet olisivat merkittäviä uusien tutkimusten aiheita, mutta juuri tämän opinnäytetyön aihepiiriin ne eivät kuuluneet joko siksi, että asia ei ollut suoraan kiintiöpakolaisiin kohdistuvan viranomaistyön toimenkuvaan liittyvä tai tutkimuksen kuntaan tulevassa ryhmässä se ei koskenut suurta asiakasjoukkoa ja se oli päätetty huomioida palveluntarpeena tarpeen vaatiessa. Tällaisia seikkoja olivat mm. valtion humanitaarisen työn tuki, kiintiöpakolaisten valintaprosessi, pohdinta kiintiöpakolaisten taustatiedoista, nuoruusikäisinä vastaanotettujen kiintiöpakolaisten tulevaisuudensuunnittelun erityiset palvelutarpeet, EU-lakien vaikutukset Suomen kiintiöpakolaistyöhön (mm. pankkiyhteistyö) sekä jatkuvien muutosten vaikutus monialaiseen viranomaisyöhön. Näitä aiheita käyn nyt lyhyesti läpi.

Kiintiöpakolaistyö on humanitaarista työtä. Kuntia ei velvoiteta siihen ja valtio tukee vapaaehtoisesti kiintiöpakolaisten vastaanoton aloittanutta kuntaa korvaamalla kiintiöpakolaistyöstä aiheutuneita kustannuksia. Kuntien säästökuurit vaikuttavat kuitenkin kaikkeen työhön. Valtion budjettia laatiessa sosiaalisektorilta nipistetään jo etukäteen valtionosuuksia ja jälkikäteen ihmetellään, miksi lisäbudjetointi on tarpeen. Resurssipulaa syntyy kuntiin myös siksi, että kunnille jopa ilman riittävää lisärahoitusresursia siirretään esim. aiempia valtion virastojen velvoitteita. Kiintiöpakolaistyö on monin tavoin haastavaa, mutta se on tärkeää ja tuottaa tuloksia. Se luo myös kuntalaisille mahdollisuuden humanitaariseen toimintaan lähialueella. Kiintiöpakolaistyö on kuntien peruspalveluissa monialaisesti järjestyksessä, mutta sen lisäksi humanitaarisen työn onnistumiseen tarvitaan rakenteellisen sosiaalityön tekijöitä. Tutkimusta kaipaisin siitä, mitä mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja jatkossa tällaisiin ongelmiin löytyy.

Humanitaarinen työ on työtä ihmisten hyväksi. Kiintiöpakolaisten valinta Suomeen ns. toisista maista tehdään UNHCR:n ja ministeriötason haastattelijoiden työnä. Kunnille ja kiintiöpakolaistyöntekijöille oman tulevan työn suunnittelu olisi paljon helpompaa, jos he voisivat itse käydä valintamatkoilla, tavata pakolaisia ja pohtia, mitkä kunnan ja verkoston valmiudet kellekin pakolaiselle soveltuisivat parhaiten. Myös pakolaisten kulttuurisokki ja yleinen muutoksen aiheuttama stressi voisi madaltua etukäteen tapaamisesta. Sijoituskunnan työntekijöillä olisi mahdollisuus antaa

tietoa tulevasta kotikunnasta ja olosuhteista siellä. Nyt pakolaiset lähtevät matkaan käytännöllisesti katsoen täysin tietämättä, millaisissa olosuhteissa elämä jatkuu. Kotoutumisen hyvälle alkamiselle tarvittaisiin toisenlainen perusta.

Kiintiöpakolaisissa ihmisinä on isoja variaatioita. Esimerkiksi Myanmarista ja Irakista voi jo tulla aikuisia toisen polven pakolaisia, jotka ovat syntyneet ja kasvaneet pakolaisleireillä. Toisaalta löytyy ns. urbaaneja pakolaisia, kosmopoliitteja, jotka ovat kasvaneet maailman suurkaupungeissa, mm. Bangkokissa tai Istanbulissa. Pakolaisuuden perusteet vaihtelevat myös. Kiintiöpakolaisia tulee poliittisin perustein, ns. Women at Risk -perusteilla, millä tarkoitetaan naisia ja lapsia, jotka ovat erittäin haavoittuvassa asemassa ja voivat olla mm. väkivallan tai raiskauksien traumatisoimia. Seksuaalivähemmistöjä Suomi ei juuri vastaanota, lapsisotilaita ei lainkaan. Pohdittavaksi jää, kuinka tärkeää olisi saada pakolaisuuden perusteista tarkempaa tietoa. Ja onko se tärkeää?

Henkilöstöresurssit aiheuttavat huolestuneisuutta viranomaistaholla. Pienhkössä kunnassa pitäisi kaikkien ehtiä tehdä kaikkea, koska viranomaisien tehtävät ja palaverit kasautuvat harvoille tekijöille. Kiintiöpakolaisytyössä resurssitarve vastaanottotyöhön ja sen valmisteluun osallistuvilla sektoreilla vaihtelee pakolaisryhmien saapumisaikojen mukaan. Kun kuntaan saapuu kiintiöpakolaisia, on tuen tarve suuri ja virallisten asioiden hoito vaatii myös työntekijäresursseja. Uusien ryhmien saapumisajoista sovitaan UNHCR:n kanssa, mutta eri syistä pakolaisten lähtö toisesta valtiosta saattaa viivästyä kuukausia, jopa vuosia. Tilanteet muuttuvat lähtömaissa ja matkajärjestelyjen vuoksi moneen kertaan. Saapumispäivästä pyritään ilmoittamaan kuntaan kuukauden varoitusajalla, mutta tämäkin saattaa kutistua jopa muutamaan päivään. Prosessin liikkuvuus aiheuttaa kiintiöpakolaisille ylimääräistä stressiä, viranomaisverkostossa saattaa syntyä selviä resurssi- ja yhteensovittamisongelmia. Miten näitä asioita voisi kehittää?

Kiintiöpakolaisten kotoutumiselle suuri haitta tällä hetkellä on hankaluus saada sellainen virallinen henkilöllisyystodistus, joka oikeuttaisi pankkitilin avaamiseen sekä pankin henkilökohtaisten verkkotunnuksien saamiseen ja siis myös käyttöoikeuden pankin ja julkisten palvelujen verkkopalveluihin. Raha-asioiden hallinta sekä mm. työvoimatoimiston, verotoimiston ja Kelan palveluiden käyttö on huomattavan hankalaa. Toimipisteverkostoa harvennetaan jatkuvasti. Henkilöllisyystodistusjärjestelmää tulisi kehittää mahdollisimman nopeasti, jotta julkiset palvelut olisivat myös maahanmuuttajien saatavilla ja yhdenvertaisuus arjen hallinnassa heidänkin kohdallaan toteutuisi. Maahanmuuttajan kannalta perusoikeuksien toteutuminen ja viranomaistyön velvoitteiden täyttyminen ovat hänelle lakisääteisiä oikeuksia. Asioiminen Suomessa ja koko sosiaalijärjestelmän olemassaolo ovat uusia asioita ja niiden hallitseminen vie aikaa. Viranomais- ja pankkiasiat eivät tietenkään ole elämä, ne vain pitävät sitä yllä. Inhimillisen ja humanitaarisen, moraaliltaan ja asenteiltaan terveen ajattelun pitäisi vaikuttaa järjestelmän rinnalla, joskus hätätilanteissa oikeastaan viranomaistoimissakin. Miten asiaa voitaisiin edistää siten, että yhdenvertaisuus toteutuu?



Oppivelvollisuusiän ohittaneiden nuorten ja nuorten aikuisten suomen kielen opiskelun, ammattikoulutuksen ja työhön valmentautumisen mahdollisuuksiin ja psykososiaaliseen tukeen kiinnitetään erityistä huomiota syrjäytymisen ennaltaehkäisemiseksi. Nuoruusikäisenä maahan muuttaneiden kiintiöpakolaisten kotoutumiseen on syytä kiinnittää erityisesti huomiota Peruskoulun yleisopetuksessa oppivelvollisuusiän saavuttavien nuorten jatkokoulutuksen jne. nivelvaiheet hoituvat koulun opinto- ja ammatinvalinnan ohjauksen tuella. 15 - 19-vuotiaana Suomeen muuttanut nuori jää kuitenkin helposti opinto-ohjauksen ulkopuolelle, jos hän opiskelee suomea maahanmuuttajien peruskoulututkintoon johtavassa koulutuksessa, iltakursseilla tai kotoutumiskoulutuksessa. Kiintiöpakolaistaustainen nuori tarvitsee valtaväestönuorta enemmän tietoja koulutusmahdollisuuksista ja ammattikoulutukseen valmentavista opinnoista myös siksi, että hän ei luonnollisesti juurikaan voi saada ammatinvalinta-, työelämä- ja yhteiskuntatietoa vanhemmiltaan tai mahdolliselta kulttuuritaustayhteisöltään. Kulttuuritulkki olisi tässä vaiheessa hyvä tuki nuorelle. Valtakunnallisesti yhdenmukainen, toimiva malli kiintiöpakolaisnuorten erityislaatuisten nivelvaiheen onnistumiseksi olisi hyvä kehittää tutkimuksen pohjalta.

Monia muitakin mielenkiintoisia jatkotutkimuksen aiheita maahanmuutto- ja kiintiöpakolaistyöstä löytyy. Maahanmuuttotyö on kauttaaltaan monialainen ja monitasoinen, jatkuvan muutoksen alla oleva työkenttä. Maahanmuuttajatyötä tekevien seudulliset ja valtakunnalliset verkostot toimivat vilkkaasti ja hyvässä yhteistyöhengessä myös eri organisaatiotasojen kesken ja UNHCR:n toimijoita myöden. Maahanmuuttotyön käytänteet ovat kuitenkin pitkään perustuneet paikallisiin ratkaisuihin ja monesti ne riippuvat paljon sekä paikkakunnan koosta että fyysisestä sijainnista. Valtakunnallinen yhdenmukaistaminen, tiedonjako ja kehittämissyhteistyö ovat vahvistuneet viime vuosina. Vertaistuellla, kollegiaalisuudella, on valtavan suuri merkitys maahanmuuttotyöntekijöille niin haasteita kuin ilojakin kohdatessa.

Edelleen mietityttää, millaiset vaikutukset kiintiöpakolaisille ja humanitaarisen kiintiöpakolaistyön tulevaisuudelle Suomessa on ministeriötason muutoksista. Vuoden 2012 alusta alkaen maahanmuuttajien kotouttamiseen liittyvät asiat ovat siirtymässä sisäasiainministeriöltä työ- ja elinkeinoministeriölle. Sisäasiainministeriön alainen maahanmuuttovirasto on kuitenkin edelleen ns. ohjaava elin kaikissa muissa maahanmuuttajia koskevissa asioissa ja oleskelulupapäätökset käsitellään maahanmuuttovirastossa. ELY-keskukset hoitavat mm. kiintiöpakolaisten kuntasijoituksia. Nämä uudistukset ja muutokset vaikuttavat myös viranomaistyön käytäntöihin ja ratkaisuihin kiintiöpakolaistyössä. Tämä kuvastaa omalta osaltaan kiintiöpakolaistyön ylärakenteiden vaikutusta ns. kenttätöihin sekä millaista joustavuutta ja muutosvalmiutta kiintiöpakolaisten vastaanottaminen kuntien viranomaistyöltä edellyttää.

## LÄHTEET

Abdelhamid P., Juntunen A., Koskinen L. 2010. Monikulttuurinen hoitotyö. Helsinki: WSOYpro.

Alitolppa-Niitamo A. 2010. Perheen akkulturaatio ja sukupolvien väliset suhteet. Teoksessa Maahanmuutto ja sukupolvet. Martikainen T. ja Haikkola L. (toim.) Nuorisotutkimusseuran julkaisu 106. Helsinki: Tietolipas 233, Suomen Kirjallisuuden seura, 45- 64.

ALPO -hanke 2007-2013. Suomeen muuttaneiden alkuvaiheen opastus ja osaamisen kehittäminen -tukirakenne. Työ- ja elinkeinoministeriö 2007-2013.

Cullberg, Johan 1976. Psykkinen trauma. Kriisiteoriasta ja kriisipsykoterapiasta. A-klinikka-säätiön julkaisu no 5. Kouvola.

Sarvimäki M., Kangasharju A. 2006. Pienten lasten hoito ja sosiaalihuollon avopalvelut. Teoksessa Gissler M., Malin M., Matveinen P., Sarvimäki M., Kangasharju A. 2006. Maahanmuuttajat ja julkiset palvelut. Työministeriö, Työpoliittinen tutkimus 296, osa 2.

Gissler M., Malin M., Matveinen P. 2006. Maahanmuuttajat ja julkiset palvelut. Teoksessa Gissler M., Malin M., Matveinen P., Sarvimäki M., Kangasharju A. 2006. Terveystieteiden laitoksen palvelut ja sosiaalihuollon laitospalvelut. Työministeriö, Työpoliittinen tutkimus 296, osa 1.

Haavikko, A. & Bremer, L. 2009. Ulkoisesti erilaisia, sisäisesti samanlaisia. Opas mielenterveystyöhön yli kulttuurirajojen. Suomen Mielenterveysseura. SOS-keskus. SMS-Tuotanto Oy.

Hallikainen, M. 2011. ”Hukassa olemisen tunne on suurin silloin, kun ei tiedä mitä pitäisi kysyä Tutkimustuloksia maahanmuuttajien kokemuksista suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina”. Artikkelin opinnäytetyön (yamk) Mikkelin ammattikorkeakoulu pohjalta. Viitattu: 2.6.2011. Theseus -tietokannassa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201103213427>

Hammar-Suutari, S. 2009. Asiakkaana erilaisuus – Kulttuurien välisen viiranomaistoiminnan etnografia. Joensuun yliopisto, Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja N:o147.

Hannula, A. 2000. Tiedostaminen ja muutos Paulo Freiren ajattelussa. Systemaattinen analyysi Sorrettujen pedagogiikasta. Helsingin yliopiston kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 167. Helsingin yliopiston verkkojulkaisut, Helsinki. Väitöskirja.

Hirsijärvi S. Metodologiset ja teoreettiset lähtökohdat. Kvalitatiivinen tutkimus. Teoksessa Hirsijärvi, S., Remes, P. Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Kirjayhtymä Oy. Tampere: Tammer-paino. (117-166).

Hirsijärvi S. & Hurme H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Jaakkola M. 1999. Maahanmuutto ja etniset asenteet. Työministeriö, Työpoliittinen tutkimus 213. Helsinki: Edita.

Jasinskaja-Lahti, I. & Liebkind; K. 2005, 363-384. Kansainvälistyykö Suomi? Venäjän- ja vironkielisten maahanmuuttajien kokemuksia uudesta kotimaastaan. Teoksessa Pirttilä-Backman, A-M & Ahokas, M. & Myrri, L. & Lähteenoja S. Arvot, moraalit ja yhteiskunta. Gaudeamus Kirja. Helsinki: Oy Yliopistokustannus Press Finland Ltd.

Karimi, Rebwar 2009, 159-160. Määrittely ja tunnistaminen. Teoksessa Tauro, T. & Van Dijken M. (toim.) Kunnia konfliktina. Näkökulmia ilmiön tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn. Mannerheimin lastensuojeluliiton Uudenmaan piiri, Amoral -hankkeen loppujulkaisu. Helsinki: Aldus. (159-160).

Kotikuntalaki 11.3.1994/201.

Kotoutumiskaari. Suomen Punainen Risti, materiaalipakki. Viitattu 10.2.2012. Saatavissa: [www.punainenristi.fi](http://www.punainenristi.fi)

Laki asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta 30.12.1993/1573.

Laki asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta annetun lain muuttamisesta 9.7.2004/653

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386

Laki maahanmuuttajan erityistuesta annetun lain muuttamisesta 11.5.2007/575

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Maahanmuuton vuosikatsaus 2010. Sisäasiainministeriö.

Maahanmuuttovirasto, oleskelulupa. Viitattu 29.2.2011. [http://www.migri.fi/download/16425\\_oleskelulupa\\_fi.pdf](http://www.migri.fi/download/16425_oleskelulupa_fi.pdf)

Maahanmuuttovirasto, perhesiteet. Oleskelulupa. [http://www.migri.fi/download/16425\\_oleskelulupa\\_fi.pdf](http://www.migri.fi/download/16425_oleskelulupa_fi.pdf)

Malinen, Päivi 2005. Asiakaslähtöisyys maahanmuuttajatyössä – Tampereen kaupungin strategioiden tarkastelua. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön

laitos, Tampereen yliopisto, pdf-tiedosto. Kandidaatin tutkielma. Viitattu 13.6.2010.

[http://www.tampere.fi/tiedostot/5AA6Tvjl/Asiakaslahtoisuus\\_mamutyossa\\_kandiditutkielma.pdf](http://www.tampere.fi/tiedostot/5AA6Tvjl/Asiakaslahtoisuus_mamutyossa_kandiditutkielma.pdf)

Meisalo, V., Sutinen E., Tarhio J. 2003. Modernit oppimisympäristöt – Tieto- ja viestintäteknikka oppimisen tukena. Pieksämäki: Tietosanoma.

Paving the Way, a Handbook on the Reception and Integration Of Resettled Refugees. International Catholic Migration Commission (ICMC) Europe. Brussels 2011. Crossmark, Belgium.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

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

Siirtolaisinstituutti, tilastot.

Suojanen Ulla 1992: Toimintatutkimus koulutuksen ja ammatillisen kehittymisen välineenä. Oy Finn Lectura Ab.

Säävälä, Minna: 2008. Eurooppalaisten kaupunkien integraatio-ohjelmat: Maahanmuutto ja moninaisuus. Väestöliitto, Väestöntutkimuslaitos. Helsinki.

Tiittula & Ruusuvuori 2005, Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) 2005 Haastattelu (9-11). Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Tulkkaus turvapaikkamenettelyssä 2009. Opas tulkeille. Toim. Pakolaisneuvonta ry & Maahanmuuttovirasto. Helsinki.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turtiainen, Kati 2012. Perhe pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Teoksessa Strömberg-Jakka M. & Karttunen, T. Sosiaalityön haasteet (35-54). Jyväskylä: PS-kustannus.

Työministeriö 2006. Työministeriön ohje maahanmuuttajien kotouttamisesta, kotouttamissuunnitelmasta ja kotoutumisesta. Ohje O/10/2006 TM.

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301.

Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Artikkeliteoksessa Ruusuvuori J. & Tiittula L. (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus (223-241). Vastapaino.

Valtonen K. 1999. Pakolaisten integroituminen Suomeen 1990-luvulla. Työhallinnon julkaisu 228, Työministeriö.

Vilhunen J. 2011. Pakolaistyön ammatilliset vaatimukset. Työntekijöiden näkökulmia pakolaistyöhön. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Theseus-tietokannassa. URL: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011113016447>.

Yhdenvertaisuuslaki 22.4.2004/21

## TURVAPAIKANHAKIJAT JA PAKOLAISET

## Turvapaikanhakijat ja pakolaiset

Tilastokeskus

|   | 2000  | 2001  | 2002  | 2003  | 2004  | 2005  | 2006  | 2007  | 2008   | 2009              | 2010                 | 2011                 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Turvapaikanhakijat                          | 3 170 | 1 651 | 3 443 | 3 221 | 3 861 | 3 574 | 2 324 | 1 505 | 4 035  | 5 988             | 4 018                | 3 088                |
| Turvapaikkapäätökset <sup>1)</sup>          |       |       |       |       |       |       |       |       |        |                   |                      |                      |
| Turvapaikka myönnetty                       | 9     | 4     | 14    | 7     | 29    | 12    | 38    | 68    | 89     | 116               | 181                  | 169                  |
| Oleskelulupa myönnetty                      | 458   | 809   | 577   | 487   | 771   | 585   | 580   | 792   | 696    | 257 <sup>2)</sup> | 1 603 <sup>2)</sup>  | 1 102 <sup>2)</sup>  |
| Kielteinen päätös                           | 2 121 | 1 045 | 2 312 | 2 443 | 3 418 | 2 472 | 1 481 | 961   | 1 011  | 2 568             | 3 428                | 1 890                |
| Perheen yhdistäminen                        |       |       |       |       |       |       |       |       |        |                   |                      |                      |
| Myönteiset päätökset <sup>3)</sup>          | 214   | 475   | 363   | 303   | 162   | 355   | 129   | 267   | 467    | 444               | 423                  | 495                  |
| Kielteiset päätökset <sup>3)</sup>          | 302   | 762   | 324   | 499   | 746   | 316   | 209   | 136   | 239    | 349               | 596                  | 1 004                |
| Kiintiö                                     | 700   | 750   | 750   | 750   | 750   | 750   | 750   | 750   | 750    | 750               | 750                  | 750                  |
| Vastaanotetut pakolaiset <sup>4)</sup>      | 1 212 | 1 857 | 1 558 | 1 202 | 1 662 | 1 501 | 1 142 | 1 793 | 2 219  | 2 611             | 3 207 <sup>5)</sup>  | 1 724 <sup>5)</sup>  |
| Pakolaisina maahan muuttaneet vuodesta 1973 | 18    | 20    | 22    | 23    | 25    | 26    | 27    | 29    | 31     | 34                | 37                   | 39                   |
|   | 835   | 692   | 250   | 452   | 114   | 615   | 757   | 550   | 31 769 | 34 380            | 37 587 <sup>5)</sup> | 39 311 <sup>5)</sup> |

1) Maahanmuuttoviraston päätökset

2) Ml. humanitaarisen ja toissijaisen suojelun perusteella myönnettyt oleskeluluvat

3) Vuosina 2000–2010 yksi päätös voi koskea useampaa henkilöä, vuodesta 2011 lähtien yhtä henkilöä

4) Kiintiöpakolaiset, myönteisen päätöksen saaneet turvapaikanhakijat ja perheen yhdistämisohjelman kautta vastaanotetut

5) P1. vastaanottokeskuksissa kuntiin sijoittumista odottavat pakolaiset

L...:n eri puolilla olevat tiedot eivät ole täysin vertailukelpoisia

Tilastokeskus. Turvapaikanhakijat ja pakolaiset.