

KOHTAAMISEN TUEKSI

Opas pakolaistaustaisia henkilöitä työssään kohtaaville

Kuusisto Raisa
Perätalo Essi

Opinnäytetyö
Sosiaaliala
Sosionomi (AMK)

2021

Sosiaali- ja
sosionomi (AMK)

Tekijät	Raisa Kuusisto & Essi Perätalo	Vuosi	2021
Ohjaaja(t)	Kaisu Vinkki & Tarja Jussila		
Toimeksiantaja	Kuusamon kaupunki, KotoKuusamo-	hanke	
Työn nimi	Kohtaamisen tueksi		
Sivu- ja liitesivumäärä	55 + 4		

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kuusamon kaupungin henkilöstön kokemuksia pakolaistaustaisten henkilöiden kohtaamiseen liittyen ja näiden kokemusten pohjalta koostaa monikulttuurisuusopas henkilöstön työn tueksi. Eri alojen ammattilaiset voivat kokea vieraasta kulttuurista saapuvan ihmisen kohtaamisen haastavaksi erilaisista syistä johtuen, jonka vuoksi koemme oppaan olevan yksi tärkeä keino monikulttuurisuusosaamisen lisäämiseksi.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsittelemme monikulttuurisuutta ja sen haasteita, Suomen maahanmuuttopolitiikkaa ja lainsäädäntöä, kotoutumis- ja kotouttamisprosessia, tulkkiavusteista työtä, uskonnon ja kulttuurin vaikutusta kotoutumiseen sekä ammattietiikkaa, vuorovaikutusta, kulttuurista kompetenssia ja kulttuurisensitiivisyyttä, joilla on suuri rooli asiakastyön kohtaamisissa.

Opinnäytetyömme tietoperustaa olemme keränneet kirjallisuudesta sekä erilaisista luotettavista verkkolähteistä. Kaupungin henkilöstön kokemuksia kartoitettiin anonyymillä Webropol -kyselyllä.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena on syntynyt Kohtaamisen tueksi- opas, joka toimii tietoa antavana opasvihkosena Kuusamon kaupungin henkilöstölle. Sen avulla haluamme lisätä henkilöstön monikulttuurisuusosaamista ja parantaa heidän valmiuksiaan pakolaistaustaisen asiakkaan kohtaamiseen. Lisäksi opasta voidaan käyttää esimerkiksi opiskelijoiden perehdytyksessä. Kohtaamisen tueksi- opas on otettu käyttöön Kuusamon kaupungin yksiköissä vuonna 2021. Opas on osa Kuusamon kaupungin KotoKuusamo-hanketta.

Avainsanat	maahanmuutto, pakolaisuus, kotoutuminen, kotouttaminen, Kuusamo, monikulttuurisuus, opas, KotoKuusamo- hanke, kehittämistyö
Muita tietoja	työhön liittyy opas

Social Services
Bachelor of Social Services

Authors	Raisa Kuusisto & Essi Perätalo	Year	2021
Supervisors	Kaisu Vinkki & Tarja Jussila		
Commissioned by	City of Kuusamo		
Subject of thesis	to support the encounter		
Number of pages	55 + 4		

The purpose of this operational thesis was to gauge the experiences of the personnel of the city of Kuusamo regarding their encounters with persons with a refugee background, and based on these experiences, develop a multicultural guide to support the personnel's work. Professionals from different fields may find the encounters with people coming from different cultures challenging due to diverse reasons, which is why this guide can be an important tool to increase multicultural competencies.

In the theoretical part of this thesis, we discuss multiculturalism and its challenges, the Finland's immigration policy and legislation, integration process, interpreter-assisted work, the impact of religion and culture on the integration processes, professional ethics, interaction, cultural competences and cultural sensitivity dealt with, all of which play a big role in the encounters with customers.

The information base for the thesis was gathered from literature and different confidential internet sources. The experiences of the city's personnel were mapped with anonymous Webropol survey.

The end product of this thesis, the Supporting Encounters Guide, serves as an informational guidebook for the personnel of the city of Kuusamo. The purpose of this guide is to enhance the personnel's multicultural competencies and improve their capabilities to encounter customers with a refugee background. Additionally, the guide can be used for example in the induction of students. The Supporting Encounters Guide has been introduced in the units of the city of Kuusamo in 2021. The guide is part of the city's KotoKuusamo project.

Key words	immigration, refugee, integration, Kuusamo, multiculturalure, guide, Kuusamo city, KotoKuusamo project, development work
Special remarks	the thesis includes a guide

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	8
2.1	Yhteistyötahon esittely	8
2.2	KotoKuusamo-hanke	9
2.3	Tausta, tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	10
2.4	Aiheen valinta ja toiminnallinen opinnäytetyö menetelmänä.....	12
2.5	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	13
3	MONIKULTTUURISUUS, KÄSITTEET JA LAINSÄÄDÄNTÖ	16
3.1	Monikulttuurisuus ja sen haasteet.....	16
3.2	Pakolaisuuden määrittely.....	17
3.3	Suomen maahanmuuttopolitiikka	18
3.4	Maahanmuuttoa ja maahanmuuttajia koskeva lainsäädäntö	19
3.5	Pakolaisten kuntiin sijoittaminen	21
4	KOTOUTUMINEN JA KOTOUTTAMISPROSESSI	23
4.1	Yleistä kotoutumisesta ja kotouttamisesta	23
4.2	Kotouttamisprosessi.....	26
4.3	Tulkkipalvelut asiakastyön tukena	29
5	KOHTAAMINEN ASIAKASTYÖSSÄ.....	32
5.1	Vuorovaikutus ja kohtaaminen.....	32
5.2	Ammattietiikka ja kulttuurisensitiivisyys.....	35
5.3	Kulttuurin ja uskonnon merkitys kohtaamisissa	40
6	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	44
6.1	Kyselyn tulokset.....	44
6.2	Kohtaamisen tueksi- opas.....	45
7	POHDINTA	48
	LÄHTEET.....	51
	LIITTEET	55

1 JOHDANTO

Yhä useampi sosiaali- ja terveysalan ammattilainen Suomessa kohtaa työssään asiakkaita, joilla on pakolaistausta. Tämä tilanne on ajankohtainen myös Kuusamossa, jonka väestö on monimuotoistunut viimeisten vuosien aikana kovaa vauhtia. Vaikka Kuusamossa onkin ollut maahanmuuttajataustaisia asukkaita jo pitkään, on pakolaisuus kuitenkin suhteellisen tuore ilmiö paikkakunnalla. Tässä opinnäytetyössä käsittelemme pakolaisuutta ja sen syitä, kotoutumista ja kotouttamista, lainsäädäntöä sekä pakolaistaustaisten asiakkaiden kohtaamiseen liittyviä kysymyksiä. Jokaisella ihmisellä on oikeus tulla kohdatuksi ennakkoluulottomasti eri palveluihin hakeutuessaan ja kaikki palvelut tulee olla asiakkaalle helposti saavutettavissa huolimatta esimerkiksi asiakkaan taustasta, äidinkielestä tai uskonnosta.

Opinnäytetyömme tavoitteena on tuoda Kuusamon kaupungin henkilöstölle ajantasaista, luotettavaa ja heidän työtään helpottavaa tietoa aiheesta helposti saavutettavassa muodossa. Tavoitteenamme on lisätä henkilöstön monikulttuurisuusosaamista ja näin parantaa heidän valmiuksiaan pakolaistaustaisen asiakkaan kohtaamiseen työssään sekä saada oppaan lukija pohtimaan omia ennakoasenteitaan ja -ajatuksiaan. Uuteen maahan muuttaminen on suuri elämänmuutos, eikä se suju aina täysin ongelmitta. Tästä syystä jokaisen pakolaisia ja muita maahanmuuttajia kohtaavan ammattilaisen tulisi olla perillä siitä, millainen on maahanmuuttoprosessi ja sen eri vaiheet. (Kotouttamisen osaamiskeskus 2020b.) Opinnäytetyö on toiminnallinen, ja sen tuotoksena syntyy monikulttuurisuusopas Kuusamon kaupungin henkilöstölle heidän työnsä tueksi. Oppaan avulla pyrimme saavuttamaan tavoitteemme eli jakamaan ajankohtaista tietoa aihealueeseen liittyen. Opinnäytetyömme on osa Kuusamon kaupungin KotoKuusamo -hanketta.

Kuusamon kaupunki on vastaanottanut kolme kiintiöpakolaisryhmää, joista viimeisin saapui Kuusamoon lokakuussa 2020. Kuusamoon saapuneet kiintiöpakolaiset eivät suinkaan ole ainoa maahanmuuttajataustainen joukko Kuusamossa, vaan kaupungissa asuu myös työn, opiskelun sekä avioliiton perusteella muuttaneita henkilöitä, jotka käyttävät peruspalveluita kuten muutkin kuntalaiset. Tästä

syystä pidämme aiheitamme ajankohtaisena ja tarpeellisena tähän hetkeen ja tulevaisuuteen. Vaikka olemme rajanneet aiheen koskemaan pakolaisuutta ja siihen liittyviä asioita, koemme kuitenkin, että keräämäämme tietoa voi hyödyntää myös muiden maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa työskennellessä.

Lähdimme kartoittamaan henkilöstön kokemuksia pakolaistaustaisen asiakkaan kohtaamiseen liittyen – kartoitimme, millaisia arjen haasteita henkilöstö on työssään kohdannut. Tämän jälkeen lähdimme pohtimaan, millaista tietoa voisimme henkilöstön työn tueksi koota, jotta voisimme mahdollisimman kattavasti ja hyvin vastata heidän tarpeisiinsa.

Valitsimme aiheen, koska se on ajankohtainen niin paikallisesti kuin koko maan ja maailmanlaajuisesti. Niin suomalaisessa kuin kansainvälisessäkin keskustelussa on esillä pakolaisuuteen liittyvät kysymykset, ja yhä edelleen ihmiset joutuvat lähtemään kodeistaan eri puolilta maailmaa turvaa hakemaan erilaisten konfliktien seurauksena. Jatkuvan muuttoliikkeen seurauksena eri alojen ammattilaiset joutuvat pohtimaan omia asenteitaan, ennakkoluulojaan ja työn tekemisen tapaa – pidämme tätä tärkeänä myös oman ammatillisen kehityksen näkökulmasta, joten siitäkin syystä päädyimme itseämme kiinnostavaan ajankohtaiseen aiheeseen.

Meille oli alusta saakka selvää, että opinnäytetyömme liittyy jollain tavalla maahanmuuttoon ja pakolaisuuteen. Lopullinen aiheen valinta tapahtui helposti työelämästä nousseiden toiveiden pohjalta. Rajasimme aiheen koskemaan pääasiassa pakolaisuutta ja sitä koskevia kysymyksiä – Kuusamossa on vastaanotettu kiintiöpakolaisia kolmena vuonna, joten katsoimme erityisesti pakolaisuuteen liittyvät asiat olennaiseksi osaksi opinnäytetyötämme. Kuitenkin kokoamamme tieto hyödyttää osaltaan myös muiden, kuin pakolaistaustaisen maahanmuuttajien kanssa työskenteleviä henkilöitä. Meillä molemmilla on mielenkiinto aihetta kohtaan ja koemmekin, että tämä oli yksi kantava voima koko opinnäytetyöprosessin ajan. Prosessi on mielekäs silloin, kun itse kokee aiheen mielenkiintoiseksi ja omaa ammatillista kehitystä tukevaksi. Olemme molemmat tehneet harjoitteluja maahanmuutto- ja pakolaistyössä ja samaan aihepiiriin liittyvä opinnäytetyöaihe

oli luonnollinen jatkumo. Halusimme toteuttaa opinnäytetyömme käytännönläheisesti, tästä syystä päädyimme toiminnalliseen opinnäytetyöhön.

Olemme hyödyntäneet opinnäytetyössämme tuoretta, luotettavien kirjoittajien ja julkaisijoiden tuottamaa teorian tietoa varmistuaksemme siitä, että tuotettu tieto on ammattilaisille mahdollisimman hyvin hyödynnettävissä. Tuore, monipuolinen teorian tieto tukee myös omaa ammatillista kasvuamme, ja lähdekritiikki onkin ollut suuressa asemassa opinnäytetyöprosessin alusta saakka.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Yhteistyötahon esittely

Kuusamon kaupungissa väkiluku oli lokakuussa 2020 15 162 asukasta. Vuonna 2019 ulkomaan kansalaisia Kuusamossa asui noin 274 asukasta. Heistä noin 190 on kolmansien maiden kansalaisia. Kuusamoon on tullut maahanmuuttajia kiintiöpakolaisina, oleskeluluvan saaneina turvapaikanhakijoina, puolisoina sekä työn perässä. Kaupunki vastaanotti ensimmäiset kiintiöpakolaiset vuonna 2015, seuraavat vuonna 2019 ja kolmas erä saapui syksyllä 2020. Kuusamon kaupungin päättäjät ovat päättäneet jokaisen erän vastaanottamisesta erikseen, eikä seuraavasta kiintiöpakolaisten vastaanoton ajankohdasta ole tehty vielä päätöstä.

Monialaisessa kotouttamistyössä on seurakunnan, järjestöjen ja kolmannen sektorin toimijoiden merkitys huomattava erityisesti vapaa-ajan ja kulttuuripalveluiden tarjoajana. Järjestöjen tehtävät vaihtelevat kunnittain. Järjestöt saattavat esimerkiksi myydä kunnalle kotouttamista tukevaa palvelua, täydentää kunnan palveluja kotoutumisessa tai toimia asiantuntijana viranomaispalveluissa. Ne voivat toteuttaa informaatiotilaisuuksia pakolaisten äidinkielellä, järjestää retkiä ja tapahtumia sekä tarjota tukihenkilötoimintaa tai kielikerhoja. (Gothóni & Siirto 2016, 181-182.) Kuusamossa toimii aktiivisia kolmannen sektorin toimijoita, kuten Suomen Punainen Risti, jotka ovat olleet suuressa roolissa niin pakolaisten vastaanotossa, ystäväheteroiminnassa kuin muussakin kotouttamiseen liittyvässä toiminnassa. Suomen Punaisen Ristin Kuusamon osasto pitää säännöllisesti kansainvälistä klubia, jossa käy niin paikallisia kuin uusiakin kuusamolaisia. Etniset yhteisöt antavat usein korvaamatonta sosiaalista tukea sopeutumisessa uuteen maahan, tärkeä hyvinvointitekijä on tunne yhteisöön kuulumisesta (Gothóni & Siirto 2016, 183). Myös eri uskonnollisilla yhteisöillä on oma kotouttava roolinsa Kuusamon kaupungissa.

Kuusamon kaupungilla on jäsen sekä varajäsen Pohjois-Suomen ETNO:ssa eli Etnisten suhteiden neuvottelukunnassa. ETNO on valtioneuvoston asettama asiantuntijaelin. ETNO pyrkii edistämään hyviä etnisiä suhteita sekä yhdenvertai-

suutta niin alueellisella kuin paikallisellakin tasolla. Etnisten suhteiden neuvottelukunnalla on seitsemän alueellista neuvottelukuntaa. Alueelliset neuvottelukunnat tuovat omilta alueiltaan näkökulmia valtakunnallisen ETNO:n toimintaan sekä tuovat niin maahanmuuttopolitiikkaa kuin etniseen yhdenvertaisuuteen liittyviä asioita tunnetuksi omilla alueillaan. (Kotona Kuusamossa, 30.) Kuusamossa ETNO on ollut mukana esimerkiksi erilaisissa tapahtumissa.

Kuusamon kaupunki kokeilee anonyymia rekrytointia vuosina 2021-2022 yhtenä tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelman toimenpiteenä. Tällä tavoitteena on varmistaa hakijoiden yhdenvertainen kohtelu työhaastattelu- ja rekrytointitilanteissa. (Kuusamon kaupunki 2021, 12.)

2.2 KotoKuusamo-hanke

KotoKuusamo- hanke on Kuusamon kaupungin kotouttamishanke. Hanketta rahoittaa Euroopan Unionin turvapaikka-, maahanmuutto- ja kotouttamisrahasto sekä Kuusamon kaupunki. Hanke on aloittanut toimintansa kesäkuussa 2020 ja se kestää joulukuuhun 2022.

Hankkeen kohderyhmää ovat kolmansien maiden kansalaiset. Tavoitteena on edistää heidän osallisuuttaan, toimijuuttaan sekä kahdensuuntaista kotoutumista. Hankkeen aikana järjestetään erilaisia työpajoja, infotilaisuuksia ja koulutuksia eri aihealueisiin liittyen – esimerkiksi sähköiseen asiointiin, suomen arkikieleen, arjen hallintaan, ravitsemukseen, työelämätaitoihin, lasten kasvatukseen, kansalaisen oikeuksiin ja velvollisuuksiin sekä mielen hyvinvointiin. Hankkeessa keskitytään kehittämään erityisesti maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluita – tavoitteena on luoda kaupunkiin toimintamalli, jossa jokaisen toimijan rooli ja vastuu ovat selvillä. Tällä halutaan selkeyttää ja tehostaa alkuvaiheen toimia sekä saada jaettua vastuu tasaisesti ja järkevästi eri toimijoiden kesken ja kehittää palveluita vastaamaan paremmin kuntaan muuttavien kiintiöpakolaisten tarpeita. Toimintamallia ovat kehittämässä eri alojen ammattilaiset yhdessä.

Tavoitteena on järjestää erilaisia kohtaamispaikkoja uusien ja vanhojen kuusamolaisien välille erilaisten tapahtumien avulla. Hanke pyrkii sitouttamaan eri toimijoita niin julkisella kuin kolmannellakin sektorilla monipuoliseen kotouttamistyöhön ja näin juurruttamaan hankkeen aikana aloitettuja, hyväksi todettuja toimintamalleja.

Kolmansien maiden kansalaisten lisäksi hankkeessa halutaan lisätä Kuusamon kaupungin henkilöstön sekä kolmannen sektorin toimijoiden osaamista liittyen maahanmuuttoon ja monikulttuurisuuteen. Hanke on kouluttanut henkilöstöä esimerkiksi tulkkiväestöön, pakolaisten mielenterveyteen sekä maahanmuuttajien kotoutumiseen ja kotouttamiseen. Yhtenä keinona osaamisen vahvistamiseksi toimii monikulttuurisuusopas, jonka me opinnäytetyönä työstämme. Hankkeeseen on palkattu projektipäällikkö ja projektityöntekijä.

2.3 Tausta, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Kuusamo vastaanotti ensimmäiset kiintiöpakolaiset vuonna 2015. Samaan aikaan maailmanlaajuisesti elettiin poikkeuksellisia aikoja, kun suuri joukko sotaa, vainoa ja humanitääristä kriisiä pakenevia ihmisiä haki turvapaikkaa Euroopasta. Kansainvälistä suojelua vuonna 2015 haki noin 1,3 miljoonaa turvapaikanhakijaa. Määrä kaksinkertaistui vuoteen 2014 verrattuna. Turvapaikkahakemusten määrä oli korkein tilastoitu sitten vuoden 2008, jolloin tilastoja on alettu keräämään. Tilanne käynnisti vastaanottavissa maissa kiihkeän, niin poliittisen kuin julkisenkin keskustelun. (Karlsson, Lastikka & Vartiainen 2018, 20.) Pakolaisuus on ajankohtainen aihe koko ajan. Pakolaisia on tällä hetkellä maailmassa enemmän kuin koskaan toisen maailmansodan jälkeen. Sodat ja muut kriisit ovat ajaneet miljoonia ihmisiä kodeistaan. Lisäksi pakolaisleireille ei pystytä toimittamaan resursseja, joita ne tarvitsevat ja pakolaisten olot huonontuvat entisestään. Nämä asiat ajavat ihmisiä kauemmas etsimään tulevaisuutta. Asiallisen tiedon tuottaminen pakolaisuuden prosesseista ja syistä on tärkeää. Lainsäädäntö ja toimet, jotka liittyvät turvapaikanhakijoihin ovat jatkuvassa muutoksessa. Maahantulijat haastavat yhteiskuntaamme uudistumaan ja etsimään toimivia tapoja suhtautua ihmisiin, jotka saapuvat muista maista. (Gothóni & Siirto 2016, 18, 21.) Samalla

kun Kuusamo valmistautui vastaanottamaan ensimmäisiä kiintiöpakolaisiaan, kaupunkiin perustettiin kolme eri vastaanottokeskusta. Pienen kaupungin katukuva muuttui ja samalla kaupungin henkilöstö oli täysin uuden tilanteen edessä – haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä eri kulttuureista, uskonnoista ja kieliryhmistä hakemassa turvaa ja kotoutumassa uuteen kotikaupunkiin.

Toisen kerran kiintiöpakolaisia vastaanotettiin vuonna 2019 ja kolmas erä saapui juuri tämän opinnäytetyön suunnitelmavaiheen aikana syksyllä 2020. Kuusamon kaupungin henkilöstö on tuonut viestiä siitä, että uuteen tilanteeseen sopeutuminen on vaatinut työtä – kaikilla maahanmuuttajia työssään kohtaavilla ei ole riittävää ymmärrystä ja tietoa uuteen asiakasryhmään liittyen. Henkilöstöllä on halu oppia ja kehittää itseään, jotta he voisivat tulevaisuudessa ottaa vielä enemmän ja paremmin huomioon myös maahanmuuttajataustaiset asiakkaat. Henkilöstö ei ole tahallaan ymmärtämätön – uusien tilanteiden ja toimintamallien omaksuminen ottaa oman aikansa, mutta pääsääntöisesti henkilöstöllä on halu oppia ja ymmärtää. Työn tueksi on kaivattu monikulttuurisuusopasta, ja siihen toiveeseen halusimme tarttua. Kuusamon kaupunki ja Euroopan Unionin turvapaikka-, maahanmuutto- ja kotouttamisrahasto rahoittavat KotoKuusamo- hanketta. Hyvin koostettu opas toimii myös tulevaisuudessa työn tukena ja apuna eri alojen ammattilaisille ja esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalle opiskeleville, jotka ovat työharjoittelussa Kuusamon kaupungilla. Kuusamon kaupungin uudessa kaupunkistrategiassa mainitaan, että tulevaisuuden Kuusamossa jokaista kuunnellaan – kaikki osallistuvat, ketään ei jätetä ulkopuolelle ja erilaisuutta arvostetaan. Myös hyvinvoinnin ja mahdollisuuksien tarjoaminen kaikille tasa-arvoisesti nousee kaupunkistrategiassa esille – nämä ovat tärkeitä asioita, joiden edistämiseen haluamme osaltamme olla vaikuttamassa tuomalla lisää tietoa henkilöstön saataville.

Opas toimii henkilöstölle tukena ja apuna ja halusimme koota siihen toimeksiantajan toiveiden mukaisesti arkityöskentelyä helpottavia asioita – kuinka kohdata uudesta kulttuurista tuleva ihminen, millaisia asioita olisi hyvä huomioida ja millaisia erityispiirteitä monikulttuuriseen työhön ja pakolaistaustaisen henkilön kohtaamiseen liittyy.

Tutkimuskysymyksemme tässä opinnäytetyössä ovat:

1. Miten kohdata maahanmuuttajataustainen asiakas?
2. Millä tavalla monikulttuuristuvan väestön tuomiin haasteisiin voidaan vastata henkilöstölle suunnatun oppaan avulla?

2.4 Aiheen valinta ja toiminnallinen opinnäytetyö menetelmänä

Ammatillisessa kentässä toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee käytännön toiminnan ohjeistamista, toiminnan järjestämistä, opastamista tai järjelelmistä. Alasta riippuen työ voi olla esimerkiksi ohjeistus, ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje kuten opas. Lopullisena tuotoksena toiminnallisessa opinnäytetyössä on aina jokin konkreettinen tuote kuten portfolio, tapahtuma, tietopaketti tai ohjeistus. Tuote, opas tai ohjeistus tehdään aina jonkun käytettäväksi tai jollekin, kun kyse on toiminnallisesta opinnäytetyöstä. (Vilka & Airaksinen 2003, 9, 38, 51.) Opinnäytetyön tulisi olla riittävällä tasolla alan taitojen ja tietojen hallintaa osoittava, sekä sen tulisi olla käytännönläheinen, työelämälähtöinen ja tutkimuksellisella asenteella toteutettu (Vilka & Airaksinen 2003,10).

Kaikissa opinnäytetöissä, myös toiminnallisissa opinnäytetöissä, on tutkimuksellinen perusta. Käytännön työelämästä on voinut nousta esiin jonkinlainen tunnistettu tarve, johon toiminnallisella opinnäytetyöllä halutaan vastata esimerkiksi ohjeella, oppaalla, esitteellä tai käsikirjalla. Toiminnallinen opinnäytetyö on kehittämistoimintaa, joka on tutkimusperustaista ja ammattikäytännöistä lähtevää. Toiminnallinen kohde valitaan yhteistyössä työelämän kanssa oman koulutusohjelman ammatillisia sisältöjä mukaillen. Toiminnallisen opinnäytetyön tekijän tulee myös miettiä omaa kehittymistään asiantuntijaksi – millä tavalla tuotos ja prosessi palvelevat tätä kehittymisen prosessia. Opinnäytetyön tekijöille voi olla tärkeää se, että tuotos on käytännössä hyödynnettävä ja merkityksellinen ihmisille, joita se koskee. Tästä syystä olisikin hyvä ottaa kehittämiseen mukaan esimerkiksi kohderyhmään kuuluvia henkilöitä tiedon tuottajiksi tai palautteen antajiksi. Näin toimimalla helpotetaan valmiin tuotoksen jalkauttamista. Työelämässä tärkeät

vuorovaikutus- ja ryhmätyötaidot tulevat näin osoitetuiksi myös opinnäytetyössä. (Vilkkä 2021, osa I.)

Päädyimme toiminnalliseen opinnäytetyöhön, koska halusimme vastata käytännön tarpeesta nousseeseen toiveeseen. Halusimme koota oppaan, jolla on käyttöä käytännön työelämässä. Henkilöstölle lähetetyn kyselyn avulla kuulumme heidän toiveitaan, ideoitaan ja työelämän kehittämisen kohteita ja saimme näin arvokasta tietoa opinnäytetyötämme ajatellen. Oppaassa on kattava tietopaketti aihealueesta helposti saavutettavassa muodossa.

2.5 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut ohjeet hyvästä tieteellisestä käytännöstä, ja näitä ohjeita noudatetaan Suomessa kaikessa tieteellisessä tutkimuksessa. Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tekstissä tulee noudattaa avoimuutta ja vastuullisuutta, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta sekä rehellisyyttä. Nämä kohdat tulee muistaa niin tiedon esittämisessä kuin tutkimuksen ja niiden tulosten arvioinnissa. Viittaamalla muiden tutkijoiden julkaisemiin töihin asianmukaisella tavalla kunnioitetaan toisen tekemää työtä ja annetaan sille kuuluva arvo. Eettisiin periaatteisiin kuuluu myös tutkittavien henkilöiden ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, aineettoman kulttuuriperinnön ja luonnon monimuotoisuuden kunnioittaminen sekä huolehtiminen siitä, että tutkimuksen toteuttaminen ei aiheuta merkittävää riskiä, vahinkoa tai haittaa tutkittaville henkilöille, yhteisöille tai muille tutkimuskohteille. Tutkimuseettisestä näkökulmasta myös opinnäytetyössä tulee noudattaa näitä ohjeita. (Vilkkä 2020, osa I.)

Opinnäytetyössämme olemme huomioineet tutkimuseettiset periaatteet tekemällä asianmukaiset viittaukset lähteinä käytettyihin materiaaleihin ja julkaisuihin. Lähetimme Webropol -kyselyn Kuusamon kaupungin henkilöstölle, ja kyselyyn vastaaminen tapahtui täysin anonymisti. Kerroimme kyselyn saatteessa, mistä kyselyssä on kysymys sekä sen, että vastauksia hyödynnetään opinnäytetyönä toteutettavassa monikulttuurisuusoppaassa. Näin toimiessamme varmistimme sen, että kyselyyn vastaajalla on riittävä tieto siitä, mihin hän on vastaamassa ja

mihin annettuja vastauksia hyödynnetään. Mahdollisuus vastata anonyymisti saattoi madaltaa kynnystä vastaamiseen. Näin varmistimme myös sen, että vastauksista ei koidu haittaa vastaajalle. Jokaisella henkilöstöön kuuluvalla oli mahdollisuus valita, vastaako kyselyymme vai ei. Saimme organisaatiolta luvan kyselyn lähettämiseen koko henkilöstölle. Pohdimme vastaajien rajaamista esimerkiksi ainoastaan perusturvan sekä kasvatuksen ja sivistyksen toimialoille, mutta päädyimme kuitenkin lähettämään kyselyn koko organisaatiolle mahdollisimman kattavan kokemustiedon keräämiseksi. Webropol -kyselyn bannerina oli niin Kuusamon kaupungin, KotoKuusamo- hanketta rahoittavan Euroopan unionin turvapaikka-, maahanmuutto- ja kotouttamisrahaston kuin Lapin ammattikorkeakoulun logot. Halusimme tehdä selväksi sen, mitkä tahot kuuluvat osaksi opinnäytetyötämme. Saimme runsaasti vastauksia kyselyymme ja paljon erilaisia toiveita liittyen oppaan sisältöön. Tässä jouduimme hieman rajaamaan aiheita ja käyttämään omaa harkintaamme siinä, mihin kaikkeen pystymme työllämme vastaamaan. Näemme aiheen rajaamisen ja osittaisen vastausten hyödyntämisen osana eettisyyttä – aiheen rajausta ja sen perusteluista olemme tarkemmin käsitelleet luvussa kuusi.

Aineiston kokoamiseen kuuluu kohteen riittävä ja selkeä informointi. Kyselyä koskeva informointi lähetettiin sähköpostilla kyselylinkin yhteydessä. Vastaajien motivaatio herää jo ensimmäisestä kontaktista – tästä syystä pyrimme antamaan informaation tiiviisti mutta kattavasti, selkeällä ja hyvällä yleiskielellä kirjoitettuna. Korostimme saateviestissä jokaisen vastauksen merkitystä opinnäytetyöllemme ja erityisesti tuottamallemme monikulttuurisuusoppaalle. Ihmisten tietoja ei saa käyttää mihinkään muuhun, kuin alun perin on suunniteltu ja johon lupa on annettu. Tätä säätelee tietosuojalaki. Olemme ottaneet opinnäytetyössämme huomioon niin voimassa olevan lainsäädännön kuin hyvän tieteellisen käytännön. Näiden asioiden tunteminen ja hallinta ovat kaikkien opinnäytetöiden eettinen perustaso. (Vilka 2021, osa II)

Opinnäytetyössämme eettisyyteen liittyy myös lähdekritiikki ja tietolähteiden valinta. Halusimme käyttää mahdollisimman tuoreita tutkimuksia ja kirjallisuutta varmistaaksemme ajantasaisen ja oikean tiedon. Lähdekritiikki onkin osa kriittistä

tiedonhankintaa ja tiedonmuodostusta (Vilkkä 2020, osa I.). Olemme etsineet tietoa erilaisilta internet-sivuilta sekä kirjallisuudesta huolehtien lähteiden luotettavuuden, ajantasaisuuden sekä niiden tarjoaman tiedon hyödyllisyyden meidän opinnäytetyötämme ajatellen. Opinnäytetyön laatu ja luotettavuus riippuvat lähteiden ja aineistojen laadusta. Tästäkin syystä lähdekritiikki on tärkeässä asemassa opinnäytetyötä tehdessämme. Lähteitä etsiessämme olemme kiinnittäneet huomiota erityisesti lähteen julkaisuaikaan, kirjoittajaan ja julkaisijaan. Internet-aineistoja käyttäessämme olemme huomioineet aineistojen sijainnin sekä sen alkuperäisen tarkoituksen. Vaikka internetissä tekijää ei pystytä aina määrittelemään, on myös tällaisella aineistolla olemassa tekijänsuoja kuten painetullakin materiaalilla. (Vilkkä 2021, osa II.)

Eettiseen herkkyyteen kuuluu hyvän tieteellisen käytännön pohtiminen ja sen noudattaminen opinnäytetyössä. Eettisen herkkyyden ansiosta huolehdimme siitä, että käytämme asianmukaisesti ja kunnioittaen niin toisen työn tuloksia kuin itse keräämiämme aineistoja. Tämän seurauksena työskentelyn tarkkuus, huolellisuus ja rehellisyys paranee. (Vilkkä 2021, osa II.)

Koko opinnäytetyöprosessimme ajan kävimme keskustelua eettisistä kysymyksistä. Suurimpana keskustelunaiheena olivat eri lähteet ja niiden hyödyntäminen - yhdessä pohdimme esimerkiksi lähteiden luotettavuutta ja ajantasaisuutta. Tämä mielestämme parantaa opinnäytetyön luotettavuutta verrattuna siihen, että lähteiden soveltuvuutta olisi ollut arvioimassa vain yksi henkilö.

3 MONIKULTTUURISUUS, KÄSITTEET JA LAINSÄÄDÄNTÖ

3.1 Monikulttuurisuus ja sen haasteet

Kautta historian Suomessa on ollut erilaisia kieli- ja kulttuuriyhteisöjä ja Suomea onkin pidetty kulttuurisesti ja etnisesti yhtenäisenä kansakuntana (Martikainen, Saukkonen & Säävälä 2013, 90). Monikulttuurisuudella tarkoitetaan eri kulttuurien keskinäistä vuorovaikutusta (Ihalainen & Kettunen 2016, 119). Suomessa asuu eri taustoista ja kulttuureista tulleita ihmisiä. Syitä omasta kotimaasta lähtemiseen on erilaisia. Muutto vieraaseen maahan voi tapahtua esimerkiksi työn tai opiskelun takia. Kotimaasta voi joutua muuttamaan myös sen vuoksi, että henkilö tarvitsee toisesta maasta kansainvälistä turvaa ja suojelua. Tällaisessa tilanteessa omasta maasta lähteminen on usein viimeinen vaihtoehto. Monikulttuurisuus ymmärretään eri tavoin eri yhteyksissä, se merkitsee väestön kulttuurista ja etnistä monimuotoisuutta. Eri kulttuuriperinteiden, kielten ja arvomaailmojen ajatellaan rikastavan yhteiskuntaa eli monikulttuurisuutta pidetään toisinaan myös arvona. Monikulttuurisuuden katsotaan parantavan yhteiskunnan toimintaedellytyksiä. Meille kaikille asettaa haasteita yhteiskunnan monikulttuuristuminen ja yhä useampi tarvitsee ymmärrystä prosesseista, jotka liittyvät kulttuuriin sopeutumiseen eri tilanteissa. Jokaisen meistä olisi hyvä tiedostaa nämä haasteet ja kulttuurienvälinen herkkyys. (Alitolppa-Niitamo, Fågel & Säävälä 2013, 7; Martikainen ym. 2013, 84.) Monikulttuurisuuden keskeinen haaste on oppia ymmärtämään sitä, miten eri ihmiset ja eri kulttuureissa kasvaneet hahmottavat todellisuutta perustoista käsin, koska kukaan ei itse valitse kulttuuriaan syntyessään (Taajamo & Puukari 2007, 11).

Jotta hyviä ratkaisuja maahanmuuttoa ja pakolaisia koskeviin ongelmiin löytyisi, vastaanottavalla yhteisöllä ja ihmisillä on suuri vastuu maahan tulevien henkilöiden lisäksi. Yhteistyössä voimme rakentaa yhteistä tulevaisuutta. Suurin haaste monikulttuurisuuden ohjauksen kannalta on siinä, kuinka hyvin opimme tiedostamaan kulttuurin vaikutuksen ja merkityksen elämässämme niin, ettei tiedostamattomat osat kulttuurista muodostu esteiksi ihmisten ja eri kulttuurien kohtaamisessa. (Korhonen & Puukari 2013, 12; Pietilä 2013, 46; Gothóni & Siirto 2016,

13.) Eteen voi tulla tilanteita, joissa maahanmuuttaja on sellaisessa sopeutumisen vaiheessa, jossa kaikki uuteen kulttuuriin liittyvä koetaan herkästi kielteisenä. Työntekijä saattaa kohdata yllättäviä kielteisiä reaktioita maahanmuuttajalta - näissä tilanteissa on hyvä muistaa, että kielteiset reaktiot liittyvät usein tiedostamattomiin tunnereaktioihin ja uuden kulttuurin haastavaan sopeutumisvaiheeseen. (Puukari & Korhonen 2013, 42.)

3.2 Pakolaisuuden määrittely

Geneven pakolaissopimuksessa, jonka Yhdistyneet kansakunnat laativat vuonna 1951 sekä siihen 1967 laaditussa lisäpöytäkirjassa pakolaisen määritelmä on selvä. Jokainen, joka lähtee maastaan ei saa pakolaisen asemaa, vaan sen voi saada henkilö, joka on joutunut omassa maassaan vainon kohteeksi kansallisuuden, uskonnon, alkuperän tai poliittisen ja yhteiskunnallisen aktiivisuutensa vuoksi. Kansainvälisen yhteisön tulee tarjota suojaa pakeneville ihmisille, joita vainotaan tai jotka kokevat vainon uhkaa. Sopimusvaltiot ovat velvollisia pakolaissopimuksen mukaan suojelemaan pakolaisia. Kaikille sitä tarvitseville tulee pääsääntöisesti myöntää pakolaisen asema, lukuun ottamatta niitä henkilöitä, jotka ovat syyllistyneet rikoksiin ihmisyyttä vastaan tai sotarikoksiin. Niiden valtioiden, jotka kuuluvat pakolaissopimukseen on tutkittava henkilön tarve turvapaikkaan. Pakolaisella voidaan usein arkikielessä tarkoittaa turvapaikanhakijaa, joka pakenee maastaan ja hakee oikeutta jäädä toiseen valtioon sekä suojaa. Turvapaikanhakijasta tulee vasta sitten pakolainen, kun hänen suojelun tarpeensa on todennettu ja turvapaikka myönnetty tämän perusteella. (Gothóni & Siirto 2016, 11–12.)

Vuosittain valtion talousarvion hyväksymisen yhteydessä eduskunta päättää, kuinka monta kiintiöpakolaista Suomi sitoutuu ottamaan. Vuodesta 2001 alkaen pakolaiskiintiö on ollut 750 henkilöä vuodessa. Noin kymmenen prosenttia kiintiöstä on varattu pakolaisten vastaanottamiseen, jotka on luokiteltu hätätapauksiksi. Tällä tarkoitetaan pakolaisen kiireellistä sijoittamista lääketieteellisten syiden takia tai suojelun tarpeen vuoksi. Henkilöllä tulee olla kansainvälisen suoje-

lun tarve kotimaassaan sekä uudelleensijoituksen tarve ensimmäisessä turvapaikkamaassa, jotta hänet voidaan harkita otettavaksi Suomeen kiintiöpakolaisena. (Gothóni & Siirto 2016, 78.) Suomi vastaanotti vuonna 2020 enemmän kiintiöpakolaisia kuin yleensä. Kiintiöpakolaisten määrä nostettiin 850 henkilöön aiemmasta 750 henkilöstä. Tämän lisäksi Suomi varautui vastaanottamaan 120 hätätapausta. Suojelun tarpeessa olevia pakolaisia vuoden 2014 lopussa arvioitiin olevan noin 19,5 miljoonaa, kun taas vuonna 2013 luku oli lähes 3 miljoonaa vähemmän. Pakolaisten lisäksi evakkoina eli maansisäisinä pakolaisina ja suojelun tarpeessa olevia sekä turvapaikanhakijoita, jotka joutuivat jättämään kotinsa, on kaiken kaikkiaan YK:n pakolaisjärjestö UNHCR arvion mukaan vuonna 2014 ollut lähes 60 miljoonaa. (Gothóni & Siirto 2016, 22; Valtioneuvosto 2020.)

Maahanmuuttaja -käsite on monitahoinen ja siihen sisältyvät muun muassa turvapaikanhakijat, pakolaiset, ulkomailta adoptoidut ja työvoimasiirtolaiset (Ali-tolppa-Niitamo ym. 2013, 16). Käsite kattaa kaikki ulkomaalaiset maahan muuttaneet lähtösyistä riippumatta. Maahanmuuttajalla tarkoitetaan henkilöä, joka on muuttanut syystä tai toisesta omasta maasta vieraaseen maahan. Perusteita maahanmuutolle ovat esimerkiksi perhesyyt, työ tai opiskelu. (Gothóni & Siirto 2016, 13; Karlsson ym. 2018, 152.)

3.3 Suomen maahanmuuttopolitiikka

Väestöpaineiden edessä ja väestön ikääntymisen johdosta Suomi tarvitsee maahanmuuttoa. Maahanmuuttopolitiikalla pyritään pitämään maahanmuutto Suomeen hallittuna, siinä otetaan huomioon kansainväliset velvoitteet, ulkomaalaisten oikeusaseman turvaaminen sekä yhteiskunnan kestokyky ja turvallisuus. Maahanmuuttajien kotoutuminen on Suomen maahanmuuttopolitiikan tavoite. Lisäksi tavoitteena on tukeminen maahanmuuttajien omaan kulttuurin ja etnisyyden yhteyteen sekä kulttuurisen moniarvoisuuden hyväksyminen. (Söderling 2013, 28; Sisäministeriö 2020c; Ihalainen & Kettunen 2016, 126.)

Pysyvästi kotimaastaan toiseen maahan lähteneitä ihmisiä voidaan ottaa uudelleensijoitettavaksi pakolaiskiintiössä. Tämä tarkoittaa sitä, että pakolainen valitaan ja siirretään ensimmäisestä turvapaikkamaasta sellaiseen valtioon, jolla on valmius myöntää pakolaiselle oleskelulupa. Myös Suomi vastaanottaa kiintiöpakolaisia. YK:n pakolaisjärjestö UNHCR määrittää eniten apua tarvitsevat ihmiset, jonka jälkeen järjestö esittää pienen osan uudelleensijoitettavaksi maihin, jotka ovat sitoutuneet vastaanottamaan kiintiöpakolaisia. Suomi on alkanut vastaanottamaan kiintiöpakolaisia 1970-luvulla. Kiintiöpakolaisten vastaanottoa pidetään tehokkaana tapana auttaa haavoittuvimmassa asemassa olevia ihmisiä. Heidän suojelun tarpeensa selvitetään jo ennen Suomeen saapumista. Suomessa kiintiöpakolaisten vastaanottamisesta päättää eduskunta. Vuonna 2020 määrä on vähintään 850. Määrä voi vaihdella 850-1050 välillä. Määrään vaikuttaa turvapaikanhakijoiden määrä. (Sisäministeriö 2020a.)

Maahanmuuttopolitiikka sekä maahanmuuttoa ja kansalaisuutta koskeva lainsäädäntö on kokonaisuus, josta vastaa Suomessa sisäministeriö. Sisäministeriö on myös edustamassa Suomea maahanmuuttoasioissa esimerkiksi Euroopan Unionissa ja kansainvälisessä yhteistyössä. Ministeriön tehtävänä on olla ohjaamassa ja kehittämässä maahanmuuttohallintoa sekä tulosohtamassa Maahanmuuttovirastoa eli suunnitella viraston kanssa yhdessä tulostavoitteet vuodelle sekä resurssit, joita tavoitteet edellyttävät. (Sisäministeriö 2020b.)

3.4 Maahanmuuttoa ja maahanmuuttajia koskeva lainsäädäntö

Valtiot hallinnoivat ja rajoittavat maahanmuuttoa, ihmisillä on omat perusteet ja tarpeet siirtyä maasta toiseen, mutta muutto on aina riippuvaista viranomaisten ja päätöksentekijöiden linjauksista. Keskeisiä maahanmuuttoa ja maahanmuuttajia koskevia kansallisia lakeja ovat ulkomaalaislaki (301/2004) ja laki kansainvälistä suojelua hakevien vastaanotosta (746/2011) sekä kansalaisuuslaki (359/2003), kotouttamislaki (493/1999) ja yhdenvertaisuuslaki (1325/2014), joihin Suomen maahanmuuton päälinjat perustuvat. (Alitolppa-Niitamo ym. 2013, 8; Martikainen ym. 2013, 71.) Lait ja asetukset ovat tarkoitettu suojaamaan asiakasta sekä työntekijää (Vilén ym. 2008, 92).

Ulkomaalaislain (301/2004) mukaan ulkomaalainen on henkilö, joka ei ole Suomen kansalainen. Ulkomaalaisella tulee olla passi tai muukalaispassi ja maassa oleskelua varten hän tarvitsee joko viisumin tai oleskeluluvan. Maahantulija ei saa olla maahantulokiellossa eikä vaaraksi yleiselle turvallisuudelle. On kuitenkin joitain maita, joiden kansalaisilta ei vaadita Suomessa viisumia, esimerkiksi Japani ja Uusi-Seelanti. Viisumi on lyhyt, enintään kolmeksi kuukaudeksi myönnettävä oleskelulupa. Pidempää oleskelua varten ulkomaalainen tarvitsee oleskeluluvan, jonka myöntää Maahanmuuttovirasto. (Ihalainen & Kettunen 2016, 124; Martikainen ym. 2013, 73; Miettinen, Jokinen & Mikkonen 2013, 177.) Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta eli niin sanottu vastaanottolaki (746/2011) tuli voimaan vuonna 2011. Lain tavoitteena on turvata huolenpito ja toimeentulo tilapäistä suojelua saaville, kansainvälistä suojelua hakeville ja ihmiskaupan uhreille (Martikainen ym. 2013, 75). Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) velvoittaa viranomaisia edistämään yhdenvertaisuutta ja ehkäisemään syrjintää esimerkiksi etnisen tai kansallisen alkuperän, kielen tai uskonnon perusteella. Lisäksi lain tarkoituksena on tehostaa niiden oikeusturvaa, jotka ovat joutuneet syrjinnän kohteeksi (Martikainen ym. 2013, 78.)

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999) on ensimmäinen kotouttamista koskeva laki, ja se astui voimaan vuonna 1999. Lain tarkoituksena on kotoutumisen edistäminen sekä turvapaikanhakijoiden välttämättömän huolenpidon ja toimeentulon turvaaminen järjestämällä vastaanotto turvapaikanhakijoille. (Martikainen ym. 2013, 78.) Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) on kotouttamista koskeva laki, jonka tarkoituksena on antaa kaikille Suomeen muuttaville tukea ja tietoa hänen oikeuksistaan yhteiskunnassa ja työelämässä sekä edistää kotoutumista, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Jokainen muuttaja on oikeutettu alkukartoitukseen joko sosiaalitoimistossa tai TE-toimistossa tämän lain mukaan. (Alitolppa-Niitamo ym. 2013, 8; Martikainen ym. 2013, 79.)

3.5 Pakolaisten kuntiin sijoittaminen

Suomen kunnat ovat hyvin erilaisia maahanmuuttajarakenteeltaan ja tähän vaikuttaa esimerkiksi maahanmuuttajien lukumäärä. Maahanmuuttajat pienissä kunnissa ovat pääasiassa suomalaisten puolisoita. Työntekijöiden monikulttuurisuusvalmiudet vaihtelevat kunnittain riippuen siitä, onko kyseisissä palveluissa maahanmuuttajia. Kuntien tehtävänä on tuottaa yhdenvertaisia palveluita sen asukkaille sekä tiedottaa niistä. Mikäli ulkomaalaisella on ulkomaalaislaissa (301/2004) tarkoitettu voimassa oleva jatkuva ja pysyvä oleskeluun oikeuttava lupa, saa hän pääsääntöisesti kotikunnan Suomesta. Maahanmuuttaja on oikeutettu kaikkiin kunnan järjestämiin palveluihin kotikunnan saatuaan. (Turtiainen 2013, 191.)

Turvapaikanhakijoiden sekä kiintiöpakolaisten vastaanotto on vapaaehtoista Suomen kunnille. Viime vuosien haaste on ollut kiintiöpakolaisten sijoittaminen kuntiin. Lisäksi kiintiöpakolainen, joka on jo Suomeen valittu, saattaa joutua odottamaan uuteen asuinmaahan pääsyä kuukausia tai jopa vuosia. Kuntaliitoskeskustelut, kiristynyt taloustilanne sekä rasismi ja vihapuhe ovat muun muassa jarruna vastaanotolle. Siinä missä pienissä kunnissa painitaan kokemattomuudesta monikulttuurisesta asiakastyöstä, kotoutumispalveluiden vähäisyydestä ja vuokra-asuntojen vähäisestä tarjonnasta, isoissa kaupungeissa haasteena on maahanmuuttajien asunnottomuus lisääntyneestä omaehtoisesta maahanmuutosta, kotoutumispalveluiden piiriin pääsyn haasteet ja ahtaat asumisolot. (Gothóni & Siirto 2016, 150–151.)

Lisäksi pienet kunnat pohtivat kuntaan saapuneiden pakolaisten muuttamista kunnasta toiseen jo ennen kotoutumisajan päättymistä ja sitä, mitä vaikutuksia sillä on. Tutkimusten mukaan huomattava määrä pakolaisista muuttaa alkusijoituskunnasta pois siihen mennessä, kun korvaukset valtiolta loppuvat alkusijoituskunnalle. Kuten jokaisella Suomessa asuvalla on myös oleskeluluvan saaneilla turvapaikanhakijoilla ja pakolaisilla oikeus liikkua vapaasti Suomen rajojen sisällä sekä valita asuinpaikkansa. (Gothóni & Siirto 2016, 151.)

Tukipalvelut, joita kunnat tarjoavat vaihtelevat suuresti toisistaan sisällöllisesti, kestoltaan ja toteuttamistavaltaan. Kuitenkin yhteisenä tavoitteena on maahanmuuttajan omatoimisuuden ja vastuullisen asumisen tukeminen ja vahvistaminen. (Martikainen ym. 2013, 134.)

Pakolaisilla on lain mukaan oikeus asuntoon peruspalveluiden ohella. Asuminen ja asunto ovat askel yhteiskuntaan ja ensimmäinen konkreettinen käännekohta, jolla haetaan jalansijaa uudessa ympäristössä. Voi olla, että kiintiöpakolainen on asunut vuosia pakolaisleirillä, jossa usein olot ovat alkeelliset. Uutta opittavaa on paljon, eikä kaikki tieto jäseny pakolaisille yhdellä kuulemalla. On tärkeää käydä läpi esimerkiksi yhteiskunnan käytäntöjä ja järjestelmiä sekä itsenäiseen asumiseen liittyviä asioita useamman kerran. (Gothóni & Siirto 2016, 194; Martikainen ym. 2013, 123, 133.) Olisi hyvä, että asunnot sijaitsisivat kävelymatkan päässä palveluista ja lähellä toisiaan pakolaisten yhteenkuuluvuuden ja kotoutumisen kannalta. Yleensä kiintiöpakolaisten tarkka saapumispäivä ei ole tiedossa, mikä asettaa haasteita kunnassa asuntoasioiden hoitamiselle. Voi olla, että asunnoista on tehtävä vuokra- ja sähkö sopimukset kunnan omiin nimiin ja siirtää myöhemmin haltijoiden nimiin. (Gothóni & Siirto 2016, 172.)

4 KOTOUTUMINEN JA KOTOUTTAMISPROSESSI

4.1 Yleistä kotoutumisesta ja kotouttamisesta

Maahanmuuttoon syitä on monia. Ihmiset liikkuvat maasta toiseen esimerkiksi halusta opiskella tai tehdä töitä eri maassa. Esimerkiksi sodat ja katastrofit voivat tehdä elämisestä hengenvaarallista, jolloin voi joutua hakemaan turvapaikkaa toisesta maasta. Syy maahanmuuttoon voi tehdä tapahtumasta joko positiivisen tai negatiivisen, omien odotusten ja toiveiden mukaisesti. Uuteen ympäristöön asetumiseen vaikuttavat yksilölliset piirteet ja ikä. Voi olla, että joku toinen on tehnyt päätöksen maahanmuutosta, kuten puoliso tai vanhempi ja tämä voikin muokata osaksi asennoitumista uuteen ympäristöön. (Korhonen & Puukari 2013, 46; Schubert 2013, 63.) Yhteistä kuitenkin kaikille maahanmuuttajille on se, että muutos ja muutto toiseen maahan voi olla raskas prosessi. Eläminen itselle vieraassa kulttuurissa on suuri stressiä aiheuttava tekijä. Oman yhteisön käyttämät toimintamallit ja kaikki omaan arkeen liittyvät asiat katoavat muuttajan ympäristöstä. Itselle tutut tavat, arvot ja normit eivät olekaan enää valtaväestön kanssa jaettuja uudessa asuinpaikassa. Toisaalta uuteen tilanteeseen sopeutuminen voi luoda mahdollisuuden oppia uutta sekä lisätä itsetuntemusta. (Schubert 2013, 63; Martikainen ym. 2013, 142; Korhonen & Puukari 2013, 46.)

Turvapaikanhakijat ja pakolaiset poikkeavat toisistaan sukupuolijakauman ja ikänsä perusteella lähtömaan mukaan ja tämä on otettava heidän kotouttamisensa huomioon. Lähtömaahan verrattuna uuden maan yhteiskunta sekä kulttuuri voivat olla hyvin erilaisia. Maahantulijalla sekä vastaanottavalla yhteiskunnalla on omat velvollisuutensa. Tätä kutsutaan kahdensuuntaiseksi kotoutumiseksi. Ellei vastaanottavan maan yleiset rakenteet, asenteet ja politiikka tue pakolaisen asetumista Suomeen, ei kotoutuminen ole mahdollista. Ylpeys omasta taustasta sekä sen kokeminen rikkautena on pakolaisille ja kenelle tahansa merkityksellistä. Kotoutumiseen liittyvissä keskusteluissa onkin korostettu uuden kulttuurin ja kielen oppimisen rinnalla oman kulttuurin ja kielen säilyttämistä. (Gothóni & Siirto 2016, 15.)

Kotoutuminen on moniulotteinen prosessi, jonka tavoitteena on, että maahanmuuttaja tuntee olevansa yhteiskunnan jäsen sekä omaksuu yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja. Samalla tuetaan maahanmuuttajan mahdollisuuksia ylläpitää omaa kieltä ja kulttuuria. Kotoutuminen on oppimisprosessi, joka saattaa aluksi herättää hädän, avuttomuuden ja vierauden tunteita. Uusien asioiden oppiminen ei ole mahdollista ilman ensisijaisia tarpeita kuten turvallisuudentunnetta. (Schubert 2013, 64; Kotouttamisen osaamiskeskus 2020a; Strömberg-Jakka & Karttunen 2012, 37, 41.) Ihmisen elinympäristön muuttuminen muuttaa melkein kaiken hänen elämässään - uusi kieli ja kulttuuri, uusi yhteiskunta ja sen erilaiset pelisäännöt sekä aiempien sosiaalisten suhteiden katkeaminen. Kotoutuminen kattaa laajasti kaikki elämän osa-alueet ja se on usein pitkäkestoinen prosessi. Kotoutumisprosessin varrelle tulee niin ylä- kuin alamäkiä ja sen kesto vaihtelee vuosista jopa vuosikymmeniin. (Saukkonen 2020, 18.)

Kotouttaminen eli integrointi juontuu sanasta *interger*, joka on latinan kieltä ja tarkoittaa ”koskematon”, ”kokonainen”. Tämä vihjaa kotouttamisen tarkoittavan suomalaisuuden tekemistä kokonaiseksi ja puhtaaksi. Kotouttaminen tulisi nähdä kuitenkin kaksisuuntaisena prosessina, mikä edellyttää pääväestön sopeutumista uuteen ryhmään sekä asenteiden muuttamista. Kotouttaminen on kotoutumisen monialaista edistämistä sekä tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla. (Strömberg-Jakka & Karttunen 2012, 16, 37; Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010.) Kotouttamiseksi voidaan ajatella kaikkea sellaista toimintaa, joka tukee kotoutujaa löytämään oman paikkansa mahdollisimman nopeasti ja sujuvasti. Kotouttavaa toimintaa on siis kaikki sellainen tekeminen, joka edistää maahanmuuttajan osallisuutta ja osallistumista sekä mukaan pääsemisen eli inklusion, suvaitsevaisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumista. Kotouttamista toteuttavat kaikki – julkiset viranomaiset, erilaiset palvelujen tarjoajat, naapurit, tuttavat, satunnaiset ohikulkijat sekä viestinnän ammattilaiset ja sosiaalisen median käyttäjät. (Saukkonen 2020, 60.) Kaikista rooleista käsin on mahdollista toimia kotoutumista edistävasti – jokainen voi saada vuorovaikutuskumppanin kokemaan itsensä tervetulleeksi. Vuorovaikutuksessa toisten kanssa jokaisen tulisi viestiä, että jokaisella on paikka täällä. Jokainen tällainen pieni teko ja toimi on kotoutumista edistävä teko. (Castaneda 2021.)

Useat maahanmuuttajat jakavat yhteisen kokemuksen siitä, että muutos on stressiä aiheuttava asia. Se on seurausta erilaisista muutoksista, jotka johtuvat oman kotimaan jättämisestä. Vaikka perheen, ystävien, tuttujen, oman kodin ja tutun ympäristön jättäminen on stressaavaa, aiheuttaa suurinta stressiä kuitenkin elämä uuteen maahan muuttamisen jälkeen. Eläminen itselle vieraassa kulttuurissa on haastavaa. Muutokset koskevat varsin arkisia asioita maahanmuuttajan elämässä – esimerkiksi uuden maan ruokailuajat, ostospaikat, ruokavalio ja makсутavat voivat poiketa täysin siitä, mihin henkilö on omassa maassaan tottunut. Myös itse vuorovaikutustilanteet voivat olla stressiä aiheuttava tekijä. Sanallinen viestintä tapahtuu joko oppimalla uuden maan kieli tai käyttämällä keskustelukielenä muuta vierasta kieltä, jota molemmat osapuolet ymmärtävät. Muun kuin oman äidinkielen käyttäminen kommunikointitilanteissa on kuitenkin haastavaa. (Schubert 2013, 63-64.)

Olennaista maahanmuuttajan hyvinvoinnille on se, että hän onnistuu löytämään tasapainon vanhan ja uuden kulttuurin välille. Varsinkin maahantulon ja kotoutumisprosessin alkuvaiheessa henkilöllä on yleensä toiveena sopeutua uuteen asuinmaahan. Kun tämä alkuvaihe on ohi ja henkilö on asettunut uuteen asuinmaahan, hän saattaa kohdata akkulturaatioon liittyvän stressin ja kokea vieraantumisen tunteita. Akkulturaatio on muutosprosessi. Se on molemminpuolinen sekä yksilöiden että ryhmien välinen prosessi – eri kulttuurien jäsenet kohtaavat ja jatkuvassa kontaktissa osapuolet muuttuvat. Yksilön asennetta kahden kulttuurin kanssa elämiseen kutsutaan akkulturaatioasenteeksi. Tämä koostuu kahdesta asiasta – siitä, kuinka paljon yksilö tahtoo säilyttää omasta identiteetistään ja kulttuuriperinteestään ja siitä, minkä verran hän tahtoo olla valtaväestön kanssa kontaktissa ja aktiivisesti tekemisissä valtaväestöön kuuluvien henkilöiden kanssa. Kanadalaisen psykologin John Berryn kehittämässä akkulturaatioprosessia kuvaavassa mallissa on nimetty neljä erilaista akkulturaatiostrategiaa – assimilaatio, integraatio, separaatio ja marginalisaatio. Omasta kulttuuri-identiteetistä luopumista kutsutaan assimilaatioksi. Henkilö yrittää sulautua valtaväestöön ja omaan kulttuuristaan liittyvät asiat eivät ole hänelle merkityksellisiä. Separatio taas tarkoittaa täysin päinvastaista – henkilö haluaa pitää kiinni ainoastaan omasta kulttuuri-identiteetistään ja yrittää elää erillään valtaväestöstä. Integraatiossa henkilö haluaa sekä tulla osaksi valtakulttuuria että pitää kiinni

omaan taustaansa liittyvää kulttuuria elämässään. Jotta integraatio onnistuisi, tulisi yhteiskunnan hyväksyä kulttuurinen moninaisuus eikä ennakkoluuloista muodostuisi este tutustumiselle. Neljäs strategia on marginalisaatio. Se on syrjäytymistä. Henkilö ei koe voivansa kiinnittyä valtakulttuuriin mutta ei myöskään halua säilyttää omaa kulttuuriaan. Henkilö ikään kuin vetäytyy ja kadottaa identiteettinsä ja tämän seurauksena voi kokea psyykkistä pahoinvointia. Henkilön kulttuuri voi olla hajanainen eikä näin tue yksilöä saavuttamaan ja paikantamaan omia tarpeitaan. Henkilö voi elämänsä varrella käyttää useampaa näistä toimintatavoista. Kulttuurisen taustan säilyttämisen merkitys vaihtelee yksilöstä riippuen – osalle se on erittäin tärkeää, toisille taas ei. (Alitolppa-Niitamo ym.2013, 64-66.)

4.2 Kotouttamisprosessi

Alkukartoitus on toimenpidekokonaisuus, jonka käynnistää työ- ja elinkeinotoimisto tai kotikunta ja se tehdään maahanmuuttajalle, joka saa muuten kuin tilapäisesti toimeentulotukea tai on työtön työnhakija. Sen avulla voidaan arvioida maahanmuuttajan kotoutumisvalmiudet sekä niiden palveluiden ja toimenpiteiden tarve, jotka edistävät kotoutumista. Alkukartoituksen perusteella arvioidaan maahanmuuttajan tarvetta kotoutumissuunnitelmaan. Alkukartoitus tehdään kielellä, jota maahanmuuttaja ymmärtää riittävästi. (Ihalainen & Kettunen 2016, 126; Kotouttamisen osaamiskeskus 2020b, alkukartoitus.) Yksi ensimmäisistä asioista alkujärjestelyjen jälkeen on kuntaan saapuneen pakolaisen kanssa miettiä, mikälaista kotoutumista hän tarvitsee (Gothóni & Siirto 2016, 193).

Alkukartoituksen tekemisen jälkeen laaditaan asiakkaalle hänen kanssaan kotoutumissuunnitelma, mikäli alkukartoituksen perusteella todetaan asiakkaan sellaista tarvitsevan. Kotoutumissuunnitelman laatimisessa on aikaraja – se tulee laatia viimeistään kolmen vuoden kuluttua siitä, kun asiakkaalle on myönnetty ensimmäinen oleskelulupa tai oleskelukortti. Yli kolme vuotta maassa olleille ei siis tehdä kotoutumissuunnitelmaa, vaikka asiakas saattaisi sellaisen tarvita. Kotouttamissuunnitelman laatiminen alkaa selvityksellä kielen eli suomen tai ruotsin oppimisen mahdollisuuksista. Kotoutumissuunnitelman tarkoituksena on sopia toimenpiteistä, joiden avulla tuetaan ja parannetaan kotoutumista Suomeen ja

integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Kotoutumissuunnitelma avaa ovet palveluihin, jotka edistävät kotoutumista – pääsyn kotoutumiskoulutukseen, mahdollisuuden omaehtoiseen, taloudellisesti tuettuun opiskeluun tai muihin palveluihin ja toimiin, jotka voidaan lukea kotouttaviksi. Kotoutumissuunnitelma on aina asiakkaalle yksilöllisesti laadittu. Kotouttamissuunnitelma laaditaan yhteistyössä kunnan tai työ- ja elinkeinotoimiston kanssa ja suunnitelman mukainen toiminta kestää pääsääntöisesti enintään kolme vuotta. Aikaa on mahdollista pidentää, mikäli siihen on perusteltu syy. Viranomaisen vastuulla on, että maahanmuuttaja ymmärtää kotoutumissuunnitelman sisällön, kun taas maahanmuuttajan velvollisuus on noudattaa tehtyä suunnitelmaa. Kotoutumissuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti ja tarpeen mukaan sitä on mahdollista päivittää. (Helminen 2017, 194; Gothóni & Siirto 2016, 193; Ihalainen & Kettunen 2016, 126; Alitolppa-Niitamo 2013, 9; Kotouttamisen osaamiskeskus 2020b, kotoutumissuunnitelma; Saukkonen 2020, 80-81.)

Kotoutumissuunnitelmaan asiakkaalle yleensä sisällytetään kotoutumiskoulutus. Se on tarkoitettu oppivelvollisuusiän ylittäneille henkilöille. Kotoutumiskoulutuksessa järjestetään suomen tai ruotsin kielen opetusta, tarvittaessa luku- ja kirjoitustaidon opetusta sekä opetusta, jolla edistetään pääsyä jatkokoulutuksiin ja työelämään. Kotoutumiskoulutuksessa vahvistetaan yhteiskunnallisia, kulttuurisia ja elämänhallintaan liittyviä valmiuksia. Asiakas saa kotoutumissuunnitelman ajalta työttömyysetuutta tai toimeentulotukea. (Saukkonen 2020, 81.)

Joka kunnassa tulee olla voimassa oleva kotouttamisohjelma, johon on kirjattu keskeiset kotouttavat toimenpiteet ja vastuhenkilöt. Lisäksi ohjelmasta tulisi löytyä kotoutumiseen liittyvät kehittämishaasteet ja toimenpiteet näiden haasteiden voittamiseksi. Kotouttamisohjelma on ehtona sille, että kunnat saavat valtionkorvauksen pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta kolmen vuoden ajan. Sopeutumista yhteiskuntaan on mahdollista helpottaa tiedottamalla ja neuvomalla maahanmuuttajaa. Maahanmuuttajat tarvitsevat tukea esimerkiksi pankkitilin avaamisessa, lomakkeiden täyttämässä ja lukuisissa käytännön tilanteissa, joita kohdataan päivittäin. (Turtiainen 2013, 193; Ihalainen & Kettunen 2016, 120.) Pakolaiset ja turvapaikanhakijat ovat koko kotoutumisajan erityispal-

veluiden asiakas. Tämä tarkoittaa, että ohjausta ja neuvontaa koordinoi työntekijä tai työntekijätiimi, joka on erikoistunut maahanmuuttajapalveluihin (Helminen 2017, 194).

Kotoutumisprosessin alun tärkeä osa on kosketus uuteen kieleen. Suomen kielen perussanastoa ja tervehdyksiä opetetaan ja nämä auttavat uudella paikkakunnalla selviytymisessä ensimmäisten viikkojen aikana. (Gothóni & Siirto 2016, 97) Asiakkaan kohtaaminen yksilönä sekä osana omaa yhteisöään ja ympäröivää yhteiskuntaa on peruslähtökohtana monimuotoiseen ja monikulttuuriseen ohjaukseen. Työntekijän velvollisuus on suunnitella ohjaus siten, että se rakentuu ymmärrettävällä tavalla asiakkaalle. Lisäksi työntekijän tulee hyödyntää erilaisia toimintatapoja sekä kehittää selkokieliä ilmaisutapoja. (Helminen 2017,199.)

Pakolaisten kanssa työskennellessä palveluohjaus ja oikea-aikainen tieto on kaiken lähtökohta. Pakolaiset saapuvat Suomeen usein sellaisista maista, joiden yhteiskuntarakente on täysin erilainen. Tästä syystä heillä ei ole kokemusta sellaisista palveluista, mitä Suomessa on tarjolla. Palvelujärjestelmä ja systeemi on siis vieras ja uusi, ja vie paljon aikaa ymmärtää, mitä tapahtuu missäkin ja mikä on eri toimijoiden rooli. Ammattilainen voi olla tukemassa alkuvaihetta uudessa maassa useilla eri tavoilla. Viranomaiskieltä tulisi välttää pakolaistaustaisten kanssa työskennellessä ja tehtävistä asioista tulisi puhua mahdollisimman yksinkertaisesti. Asiakkaalle tulisi hahmottaa mahdollisimman yksinkertaisesti ne palvelut, joissa asiakas on mukana. Asioiden omaksuminen vaikeutuu, mikäli tietoa tulee liikaa yhdellä kerralla. Oikea-aikaisuutta on tärkeä pohtia eli sitä, mitkä asiat ovat prioriteeteissa ensimmäisenä. Huomioon tulee ottaa koko perhe, mikä on perheen dynamiikka, mitä kaikkea perheessä tapahtuu, mikä toimii, mitkä ovat perheen voimavarat ja missä perhe tarvitsee tukea. Mikäli työntekijällä ei ole aikaa tai mahdollisuutta tehdä jotain asiaa, mitä asiakas ehdottomasti tarvitsee, on hänen tehtävänsä selvittää, mistä asiakas saa asiaan apua. (Tikkanen 2021.)

4.3 Tulkkipalvelut asiakastyön tukena

Parinkymmenen vuoden aikana suomalainen yhteiskunta on monikielistynyt nopeasti. Omalla kielellä tunteet ja omat ajatukset pystytään ilmaisemaan täsmällisimmin. Oma äidinkieli on ajattelun, luovuuden ja tiedon kieli. Äidinkieli on myös samalla monelle side omaan kotimaahan, kulttuuriin ja esimerkiksi vanhempiin. Kotouttamistyön yksi tavoite on tukea maahanmuuttajan kehittymistä kaksikieliseksi. Voidakseen osallistua ympäröivään yhteiskuntaan on maahanmuuttajan osattava valtakieli. (Koskinen, Vuori & Leminen 2018, 9; Rätty 2002, 154.)

Asioimistulkkaus on viranomaisen tai muun palveluntarjoajan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tulkkauksena sellaisissa tilanteissa, joissa yhteistä kieltä ei ole, jolla voi kommunikoida riittävällä tavalla asian hoitamisen kannalta. Maahanmuuttoon liittyvät asiat, kuten kotouttamiseen liittyvät toimet, ovat tyypillisiä tulkattuja tilanteita, kun tulija ei ole vielä ehtinyt harjaantua paikallisen kielen osamisessa. (Koskinen ym. 2018, 7-9.) Eri kulttuurista tulevalle maahanmuuttajalle ei välttämättä avaudu viranomaispuheessa käytetyt monimutkaiset termit. Tämä voi johtua vaikeudesta ymmärtää käsitteitä, joita ei ole ollut omassa kotimaassa, ei niinkään heikosta suomen kielen taidosta. Työntekijän olisi hyvä kiinnittää huomiota selkokieleen. Työntekijän tulisi miettiä sanavalintoja ja käyttää ymmärrettävää kieltä sekä avata käyttämiään käsitteitä, niin että asiakas ymmärtää. (Lumio 2011, 107.)

Se miten hyvin pakolainen pystyy osallistumaan sosiaalisiin toimintoihin ja käyttämään palveluita on kielitaidolla huomattava asema. Yhteiskunnan reunamille jäävät helposti suomen kieltä taitamattomat, etenkin vanhukset. Kielen oppimista pidetään tärkeänä kotouttamistoimien suunnittelussa ja kotouttajat pyritäänkin ohjaamaan hänelle sopivalle kielikurssille mahdollisimman pian. Paikkakunnittain on eroja, kuinka nopeaa kielen opiskelun aloittaminen on. Joissain kaupungeissa kielen opetuksen ryhmiin voi olla pitkät jonot. Uuden kielitaidon opetteleminen vie pitkän ajan varsinkin aikuisena. Voi kestää jopa kymmeniä vuosia saavuttaa hyvä kielitaito. (Gothóni & Siirto 2016, 198.)

Keskeisenä edellytyksenä palveluiden saavutettavuuteen on, että palvelun tarjoajalla on palveluiden käyttäjien kanssa riittävä yhteinen kieli. Näin ei usein ole, ja siksi kielellisen tasa-arvon ja yhdenvertaisten palveluiden mahdollistamiseksi tarvitaan tulkkausta. Monessa viranomaistoimintaa koskevassa laissa säädetään tulkkauksesta kuten kielilaissa (423/2003) ja laissa kotoutumisen edistämisestä (1386/2010). Tulkkauspalvelut, joita valtio rahoittaa on rajattu tietyin ehdoin paluumuuttajille ja pakolaisperustein maahan tulleille. Muiden maahanmuuttajien kohdalla on harkinnanvaraista, missä määrin kunnat palveluja kustantavat.

Ammattitulkki ei osallistu keskusteluun muutoin kuin tulkkamalla ja on näin puolueeton toimija. Esimerkiksi perheenjäsen, ystävä tai sukulainen ei saisi toimia tulkkina. Tulkki ei toimi edustajana tai asiamiehenä työntekijälle tai maahanmuuttajalle, vaan tulkkauksen tehtävä on luoda tasa-arvoa toimijoiden välille. Tulkkauksen avulla toimijat voivat ilmaista ajatuksiaan ja itseään vivahteikkaasti, kun heillä on mahdollista käyttää omaa kieltään. Lisäksi tulkkaus mahdollistaa maahanmuuttaja-asiakkaalle paremmat edellytykset huolehtia velvollisuuksistaan ja oikeuksistaan yhteiskunnassa. Usein tulkkaus tapahtuu kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, mutta etätulkkaus esimerkiksi puhelimen tai videoyhteyden välityksellä onnistuu. Esimerkiksi lyhyissä tai kiireellisissä asioissa käytetään etätulkkausta sekä sellaisissa tilanteissa kun kyseisen kielen tulkkia ei ole paikkakunnalla. (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 146, 149-150; Helminen 2017, 200; Martikainen ym. 2013, 179; Koskinen ym. 2018, 8.) Kahdeksan kunnallista tulkkeskusta välittävät tulkkveja viranomaisten käyttöön, tämän lisäksi tulkkipalveluita tarjoavat lukuisat yksityiset tulkkeskukset. Kuusamossa tulkkauspalveluista vastaa Monetra Oy.

Tulkkaustilanteiden asetelma on monin tavoin epäsymmetrinen ja erilaiset tulkkauksen käyttäjät ovat eri asemassa. Viranomaisasiakkaat kuuluvat useimmiten kantaväestöön sekä edustavat suomalaista yhteiskuntaa ja sen instituutiota, sen myötä heillä on vahva asema. Vieraskielisillä asiakkailla on vähemmän valtaa siitä näkökulmasta, että he kuuluvat erilaisiin vähemmistöihin ja usein asioimistilanteissa on kyse heidän elämäänsä keskeisesti vaikuttavista kysymyksistä. Usein viranomaiset vastaavat tulkin tilaamisesta, joten jo tässä vaiheessa vaikutetaan asiakkaan mahdollisuuksiin osallistua asioidensa hoitoon. Voi olla, että

vieraskielinen henkilö saattaa mieltää tulkin viranomaistahon edustajaksi ja siten puolueelliseksi. Vieraskielisiä asiakkaita kohtaava ammattilainen kuten heidän vieraskieliset asiakkaat ovat tulkin käyttäjiä eli tulkilla on useampi kuin yksi asiakas tulkkaustilanteissa. Osaava ja onnistunut tulkkaus edistää viranomaisten työn luotettavuutta ja sujuvuutta sekä mielekkyyttä. (Koskinen ym. 2018, 11-12.)

Tulkin käyttö saatetaan kokea ongelmalliseksi ja viranomaiset käyttävät sitä liian harvoin. Edelleenkin kaikissa tilanteissa tulkkia ei ymmärretä käyttäjä, vaikka se olisi tarpeen. Vaikka asiakkaan omaisia ei tulisi käyttää tulkkina, on edelleen yleistä, että esimerkiksi asiakkaan alaikäisiä lapsia käytetään apuna vanhempien kieliongelmissa tulkin sijasta. Lapset joutuvat helposti tulkin asemaan, koska oppivat suomen kielen vanhempiaan nopeammin. Tämä ei ole lapsen edun mukaista. Hän voi joutua sellaisten asioiden kanssa tekemisiin, joista hänen ei tarvitse vielä huolehtia tai jotka eivät sovi hänen lapsenmaailmaansa. On tärkeä muistaa, että tällainen rasittaa perheen sisäisiä suhteita ja voi johtaa ongelmallisiin tilanteisiin, jos oikean tulkin käyttäminen unohdetaan. (Räty 2002, 150.)

Jokainen ihminen haluaa tulla ymmärretyksi ja ymmärtää toisia. Ihminen saa tunteen, että hänet kohdataan ja huomioidaan aidosti, mikäli kuulee yhdenkin sanan omalla kielellään. Ei ole oikein olettaa, että esimerkiksi kysymysten ja vastausten kirjoittaminen paperille riittää asian hoitamiseksi. Käyttämällä tulkkia työntekijä turvaa myös oman kielellisen oikeutensa ja työnsä laadukkuuden. Tulkkia käytettäessä on tärkeä puhua suoraan asiakkaalle – tulkille ei sanota esimerkiksi, että ”Voisitko kysyä, miten hän voi?” vaan kysymys osoitetaan suoraan asiakkaalle. Ymmärretyksi tuleminen ja ymmärtäminen liittyvät myös yhdenvertaisuuteen. Jokaisella on tarve tulla kuulluksi ja nähdyksi omana itsenään. Kaikkien viranomaisten velvollisuutena on turvata yhdenvertaisuuden toteutuminen ja osallisuuden mahdollistaminen lainsäädännön tarkoittamalla tavalla. Tämä edellyttää kielellisten oikeuksien kunnioittamista ja huomioimista. (Rönneberg 2020, 22-24.)

5 KOHTAAMINEN ASIAKASTYÖSSÄ

5.1 Vuorovaikutus ja kohtaaminen

Ammatillisen asiakastyön perustana on asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen sekä suhde, joka pohjautuu luottamukseen, välittämiseen ja jämäkkyuteen. Sosiaali- ja terveysalalla kohtaamisen taito on yksi tärkeimpiä osaamisalueita. Aitoa kohtaamista voidaan oppia ja opiskella, mutta se on asia, jossa kukaan ei voi olla täysin valmis. Kohtaamisia ei voi etukäteen harjoitella, koska jokainen tilanne ja kohtaaminen on uusi. Jotta työntekijä ja asiakas voivat yhdessä lisätä ymmärrystä ja päättää käytännön toimenpiteistä, täytyy työntekijän olla asiakasta kunnioittava, empaattinen ja aito. Asiakkaan kokemus kohtaamisesta määrittyy työntekijän aidosta läsnäolosta. Asiakslähtöisyydellä korostetaan tarvetta tulla kuuluksi asiakasta koskevissa asioissa, yksilöllisyyttä sekä kunnioittamista. Vuorovaikutus ei voi edetä vain asiakkaan ehdoilla vaan vastavuoroisesti ammattilaisten, asiakkaan ja heidän läheistensäkin kesken. Yhteisessä ongelmanratkaisuprosessissa asiakkaan tulisi ennen kaikkea olla ammattilaisten tasavertainen kumppani. (Törrönen, Hänninen, Jouttimäki, Lehto-Lundén, Salovaara & Veistilä 2016, 159; Mönkkönen, Kekoni & Pehkonen 2019, 17-18; Mäkisalo-Roppo 2012, 7.)

Kunnioitus tuo mukanaan luottamusta. Kaikille meille yhteistä on se, että toisilta kaipaavat kunnioitusta kaikissa elämäntilanteissa (Vilén ym. 2008, 64). Vuorovaikutussuhde sosiaalialan työntekijän ja asiakkaan välillä on asiakslähtöisen työn kivijalka. Asiakkaan kunnioitus ja arvostus voidaan saavuttaa kyvyllä viestiä toisesta kulttuurista olevan ihmisten kanssa. (Törrönen ym. 2016, 182.) Pakolaiset tulisi nähdä enemmän yksilönä ja yhdenvertaisena kuin yhtenäisenä rajattuna ryhmänä. Hankauksia ja väärinymmärryksiä voi syntyä, vaikka kotouttamistyö on huolellisesti suunniteltu ja monialainen yhteistyö edistää erilaista yhteiskunnista tulevien kotoutumista ja kanssakäymistä. Tiedottaminen ja avoin keskustelu toimivat väärinymmärrysten avaamisen avaimina, lopulta vuorovaikutuksen onnistuminen on kiinni siitä, miten kommunikoidaan ja toimitaan yksittäisissä kohtauksissa. (Gothóni & Siirto 2016, 184-185.)

Vuorovaikutuksella tarkoitetaan siihen osallistuvien henkilöiden vaikuttamista toisiinsa vuorotellen ja parhaimmillaan se on toinen toisiltaan oppimista. Vuorovaikutus on tunteiden ja ajatusten jakamista, yhdessä olemista sekä yhdessä tekemistä. Vuorovaikutuksen onnistumisessa oleellisia asioita ovat toisen osapuolen osaaminen lähettää sanoma ymmärrettävässä muodossa ja kuunteleeko toinen osapuoli sanomaa sekä miten se tulkitaan. Asiakslähtöisyyden ja tasavertaisen kohtaamisen merkitystä korostetaan asiakaspalvelutyössä usein. Asiakslähtöisyys onkin olennaista vuorovaikutuksellisessa tukemisessa ja tukeminen lähtee aina asiakkaan tarpeista. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 99; Vilén ym. 2008, 22; Mönkkönen 2018, 16.) Asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen liittyy paljon ennalta arvattavaa ja tiedettyä, mutta jokaiseen kohtamiseen liittyy aina myös odottamattomia tilannekohtaisia tekijöitä ja jokainen kohtaminen on erilainen. Vuorovaikutus voi edistää keskinäisiin odotuksiin vastaamista, suhdetta vahvistavan luottamuksen rakentumista ja ymmärryksen syntymistä tai se voi murentaa pohjaa niiden toteutumiselta. Vuorovaikutuksessa on kyse verbaalisesta sekä ei-verbaalisesta toiminnasta. Yksityiskohdilla voi olla suuri merkitys siihen, miten vuorovaikutus etenee sekä tulkintaan suhteen laadusta ja myös suhteen kehittymiseen. (Törrönen ym. 2016, 144.) Vuorovaikutus on luonteeltaan jatkuvaa ja toiseen mukautuvaa liikettä ja vuorovaikutusta verrataan usein tanssiin, jossa sovitamme omat askelemme toisen askeleisiin. Säätellemme etäisyyttä ja läheisyyttä vuorovaikutuksessa. (Mönkkönen ym. 2019, 63.)

Keskinäinen luottamus on olennainen osa sosiaalityötä, ilman sitä työntekijä ja asiakas eivät pysty aidosti vaihtamaan näkemyksiään ja ajatuksiaan. Luottamuksellisen suhteen syntymisen perusedellytyksiä ovat aito kiinnostus sekä arvostava ja myönteinen kuunteleminen. (Törrönen ym. 2016, 159.) Luottamuksen rakentuminen asiakkaan ja työntekijän välillä voi viedä kauan aikaa. Avun ja tiedon vastaanottaminen on mahdollista, kun työntekijä tekee tietoisia ponnisteluja luottamuksen arvoisuuden osoittamiseksi. Työntekijä elää ristiriitaisissa olosuhteissa asiakkaan kanssa, työntekijä edustaa toivoa ja on kannattelijä mutta samalla hän edustaa julkista valtaa sekä sen lainsäädäntöä. Odotukset työntekijää kohtaan ovat monesti epärealistisia. Lisäksi pettymykset voivat horjuttaa luottamusta asioiden kulkuun. Työntekijän on oltava aina ihmisoikeuksien ja asiakkaan hyvin-

voinnin puolella. Kotoutumista edesauttaa positiivinen suhde viranomaisiin. Maahanmuuttajien kanssa työskentely vaatii taitoa ja osaamista sekä eettistä ymmärrystä monikulttuurisuuteen liittyvissä kysymyksissä. (Strömberg-Jakka & Karttunen 2012, 50–52.)

Maahanmuuttajat eivät usein ymmärrä toimintaperiaatteita, joita palvelujärjestelmässämme on. Päätösten ja toimenpiteiden perusteiden lisäksi työntekijöiden käyttämät termit voivat olla vieraita, joten maahanmuuttajat ovat heikommalla puolella valtasuhteessa. Maahanmuuttajat tarvitsevat kotoutumispalveluita niin kauan kuin suomen kielen taito sekä työllisyys- tai koulutusasema ovat heikkoja sekä palvelut ja yhteiskunnan toimintaperiaatteet vieraita. Tämän vuoksi on ensiarvoisen tärkeää, että työntekijät osaavat asettua maahanmuuttajan asemaan. Jotta kohtaamisista muodostuisi rakentavia ja rohkaisevia, varsinkin alkuvaiheessa on tärkeää tukea henkisesti, auttaa käytännön asioissa ja osoittaa aitoa inhimillistä kiinnostusta. (Alitolppa-Niitamo ym. 2013, 38, 155.) Pakolaisten näkökulmasta viranomaissuhteilla ja vuorovaikutuksella eri viranomaisten kanssa on hyvinkin suuri merkitys, uuteen ympäristöön sopeuduttaessa ne voivat toimia eräänlaisena peilinä tai ikkunana. Juuri tavalliset arkipäivän kohtaamiset, ovat maahanmuuttajien integroitumisen kannalta erityisen merkityksellisiä. Saatu tai saamatta jäänyt tuki viranomaisilta näissä kohtaamisissa sekä kokemus viranomaisen kohtelusta vaikuttaa esimerkiksi kuulumisen tunteen syntymiseen ja uuteen ympäristöön kiinnittymiseen. (Kokkonen 2018, 99-100.)

Jokaisella työntekijällä tulisi olla joustava ja kokonaisvaltainen tapa tehdä työtä. Ihminen tulisi ottaa huomioon kokonaisuutena ja huomioida yksilöllinen tilanne. Työntekijän tulisi toimia moniammatillisesti, mahdollisesti antaa enemmän ohjausta tai tehdä enemmän yhteistyötä. Nämä ovat toki yleisiä arvoja ja pyrkimyksiä kaikessa asiakastyössä, mutta näiden merkitys korostuu erityisesti pakolaisytyössä. Työntekijän tulee olla valmis luopumaan omista tottumuksistaan – asiakkaan tilanteeseen voi liittyä jotain sellaista, joka tarvitsee vielä enemmän työntekijän joustavuutta. Toisinaan työntekijä joutuu miettimään, toimiiko totuttu tapa vai joutuuko toimimaan joustavammin saavuttaakseen saman lopputuloksen. (Castaneda 2021.)

Moniammatillinen työskentely tarkoittaa yhteistyötä ja yhdessä työskentelyä eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden kanssa. Toisin sanoen eri ammattilaiset ratkovat asiakkaan asioita yhdessä. Se on osaamisen kehittämistä kohti vuorovaikutuksellisempaa työtä ja työtötta. Moniammatillisen työskentelyn tarkoituksena on asiakkaan kokonaisvaltainen tukeminen sekä työntekijöiden jaksamisen lisääminen. (Vilén ym. 2008, 103; Korhonen & Puukari 2013, 147.) Moniammatillisen työn merkitys korostuu, kun asiakas kantaa mukanaan useita eri ongelmia, joihin hän tarvitsee ammattilaisten apua eri aloilta. Toimiva moniammatillinen työ luo asiakkaalle turvallisuudentunnetta ja se edistää asiakkaan selviytymistä ongelmien kanssa. (Mönkkönen 2018, 137–138.)

5.2 Ammattietiikka ja kulttuurisensitiivisyys

Sosiaali- ja terveysala on laaja käsite ja kaikki asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa tehtävä työ on asiakastyötä. Alaan mahtuu paljon erilaisia ammattikuntia. Etiikka on moraalisten tekojen pohtimista. Eettinen toimintaperusta on hyvin yhtenäinen sosiaali- ja terveysalalla. Siinä korostetaan asiakkaan oikeuksia vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon sekä inhimillisen kohtaamisen merkitystä. Kansainvälisiin ihmisoikeussopimukseen on kirjattu ihmisarvo, joka onkin yksi tärkeä eettistä toimintaa ohjaava arvo. Lisäksi Suomen perustuslaissa (731/1999) säädetään kansalaisten perusoikeudet, jotka lisäksi ohjaavat asiakastyötä. Ammattietiikka vaihtelee aloittain, koska eri aloilla on omat erityispiirteensä. Ammattietiikka pitää sisällään pohdintaa sekä tarkastelua ja se pohtii kysymyksiä liittyen työntekijöiden oikeuksiin, heidän velvollisuuksiinsa ja vastuuseen sekä työn laatuun. Läpi koko työuran tulisi ammattieettisten kysymysten pohdinnalle ja tarkastelulle antaa tilaa ja aikaa. (Ihalainen & Kettunen 2016, 66–67; Vilén, Lepämäki & Ekström 2008, 93; Mönkkönen 2018, 37.) Taito tunnistaa mukana olevan ihmisen erityispiirteet, tarpeet, velvollisuudet ja oikeudet on osa eettistä herkkyyttä. Tähän tarvitaan sekä empatiataitoja, että roolinottotaitoa. Eettiseen herkkyyteen kuuluu se, että pohtii oman toiminnan vaikutusta toisen ihmisen hyvinvointiin sekä se, että tunnistaa ja reflektoi eri tilanteissa syntyviä omia tunteita,

asenteita ja ennakkoluuloja. Taito tunnistaa eettisiä jännitteitä tai ongelmia arkielämän haastavissa tilanteissa on eettisen herkkyyden edellytys. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2011, 21-22.)

Viranomaiset ovat usein ensimmäisenä vastassa riippumatta siitä, saapuuko Suomeen pakolaisena vai turvapaikanhakijana. Kohtaamiset viranomaisen ja pakolaisen välillä ovat tärkeitä, sillä maahanmuuttajan kontaktit valtaväestöön rajoittuvat juuri asioimiseen viranomaisen kanssa. Viranomaissuhteet ja vuorovaikutus voivat toimia eräänlaisena peilinä tai ikkunana sopeutuessa uuteen ympäristöön ja näin ollen olla hyvinkin suuressa merkityksessä pakolaisten näkökulmasta. Merkityksellisiä kohtaamisia ovat juuri arkipäivän kohtaamiset, viranomaisilta saatu tai saamatta jäänyt tuki näissä kohtaamisissa sekä maahanmuuttajan kokemukset ennakkoluuloisesta kohtelusta viranomaisten taholta vaikuttavat esimerkiksi kuulumisen tunteen syntymiseen ja uuteen ympäristöön kiinnittymiseen. (Kokkonen 2018, 99-100.)

Ongelmien ja tilanteiden moniulotteisuus on ammattietiikan haasteena. Eettisten periaatteiden mukaisesti toimiminen ei ole kaikissa tilanteissa helppoa. Rajoja niiden toteutumiseksi voi asettaa myös työn edellytykset. Asiakkaan kohtaamiseen haluaisi moni ammattilainen käyttää enemmän aikaa, kuin kiireinen työtahti mahdollistaa. Asiakkaan kokema avuttomuus ja akuutti hätä voivat aiheuttaa ongelmanratkaisutilanteita, jotka ovat eettisesti kuormittavia työntekijälle. (Mönkkönen 2018, 39) Yleensä asiakas luottaa siihen, että työntekijä pystyy ratkomaan ongelmansa. Tällaisissa tilanteissa asiakkaan oma vastuu tilanteessa saattaa jäädä vähälle tai voi olla, että asiakkaalle ei anneta vastuuta. (Mönkkönen 2018, 59.) Voi olla tilanteita, jossa työntekijältä saatetaan pyytää sellaista tukea tai apua, joka ei heidän työtehtäviinsä sisälly. Pakolaisen ja työntekijän välille voi rakentua riippuvuussuhde, kun hänellä on muita sosiaalisia suhteita vähän. Sosiaalinen tuki, jota on pakolaisille tarjolla yhteiskunnan monimutkaisessa tukijärjestelmässä ei välttämättä vahvista omaa toimijuutta tai omaa elämänhallinnan tunnetta. (Kokkonen 2018, 113.)

Kulttuurisensitiivisesti toimiminen on tärkeää kaikilla aloilla työskenneltäessä. Ammattilaisten ei tarvitse osata ja tuntea eri kulttuurien kaikkia yksityiskohtia –

kulttuurisensitiivisyys on eri kulttuureissa esiintyvien erilaisten tapojen ja uskomusten arvostamista sekä uteliaisuutta näitä ehkä itselle vieraita tapoja kohtaan. Kulttuurisensitiivisyyteen kuuluu se, että ammattilainen osaa toimia vuorovaikutustilanteissa kulttuurisesta kompetenssista käsin, eli olla tilanteessa arvostaen ja kunnioittaen sitä, mistä kukin tilanteeseen tulee, ilman taakkaa outoudesta ja erilaisuudesta. Ammattilaisella tulee olla kykyä hahmottaa, että yksilö ei ole se kulttuuri, mistä hän tulee. Kulttuurien sisällä on valtava moninaisuus, ja ammattilaisen tulee olla kiinnostunut yksilöstä ja siitä, mistä yksilö on tullut – kiinnostunut ymmärtämään, mikä on se kulttuurinen puite, josta yksilö on tullut. (Castaneda 2021.) Kulttuurisensitiivisyyttä on myös se, että osaa havaita, mikäli itsellä on omista uskomuksista syntyvää syrjivää toimintaa. Pakolaistaustaisten ihmisten kanssa työskennellessä ammattilaisella on oltava työtavoissaan kokonaisvaltaisuutta sekä joustavuutta – omista tutuiksi muodostuneista työtavoista voi poiketa tarvittaessa. Yhteistyö eri ammattilaisten välillä on tärkeää, kuten myös palveluohjaus. Pakolaisten kanssa työskennellessä tarvitaan esimerkiksi tulkkipalveluita – uudet tavat ja taidot on mahdollista oppia ja omaksua nopeasti. (Castaneda ym. 2018, 13.) Kulttuurisensitiivinen työote nivoutuu kulttuurisen kompetenssin eli osaamisen käsitteeseen. Kulttuurisessa kompetenssissa olennaista on se, että jokainen ammattilainen hahmottaa sen, että on itse kasvanut tiettyssä kulttuurissa ja ympäristössä, jotka ovat ohjanneet sitä, miten omat ajatukset, uskomukset, arvomaailma, moraalikäsitteet, tavat ja tottumukset ovat kehittyneet. Jokaisen tulisi tiedostaa se, että omat kulttuuriset juuret ohjaavat sitä, miten ajatusprosessit toimivat ja mitä itse kukin pitää tavallisena tai outona. Kulttuurisen kompetenssin avulla ammattilainen voi asettua ikään kuin lintuperspektiiviin, josta käsin voi tarkastella itseä ja ympärillä olevia ihmisiä. Tällä tavalla ihminen pystyy hahmottamaan sen, että jokainen on aina oman kulttuurinsa kasvatti, ja kohtaamaan toisen ihmisen tasaväkisesti ja tasa-arvoisesti. (Castaneda 2021.) Kulttuurisen kompetenssin eli osaamisen ammattilaisella muodostavat kulttuurinen tiedostaminen ja tuntemus, taidot, kohtaaminen ja motivaatio. Ammattilaisen tulisi peilata omia kulttuurisia arvoja, tottumuksia ja uskomusjärjestelmiä toisiin kulttuureihin. Kulttuurisella kompetenssilla on sisarkäsite, kulttuurisensitiivisyys. Tämä tarkoittaa sitä, että ammattilaisella on kulttuurisesti kunnioitettavia vuorovaikutustaitoja ja hän osaa kohdata asiakkaansa arvostavasti sekä sanallisesti että

sanattomasti. Kummallakin vuorovaikutuksen osapuolella tulisi olla oikeus ilmaista omaa kulttuuriaan ja tulla sen kanssa hyväksytyksi ja kuulluksi. (Castaneda ym.2018, 113.) Kulttuurisen kompetenssin kehittämiseen kuuluu se, että on valmis heräämään ja näkemään omat syvälle juurtuneet arvot ja uskomukset, joiden pohjalta toimii. Ammattilaisella tulee olla ymmärrys niistä kulttuurisista, sosiaalisista, taloudellisista ja lainsäädännöllisistä asetelmista, jotka luovat ja kasvatavat järjestelmää, joka on epäoikeudenmukainen monella tavalla eri ihmisryhmille. Ammattilaisen tulee analysoida käytäntöjä ja tapoja, joilla on epäoikeudenmukainen lopputulos sekä linjata niitä uudestaan. Jokaisen tulisi toimia ikään kuin puolestapuhujana ja mentoroiden, yhteistyöllä epäoikeudenmukaisia järjestelmiä purkaen. (Mayfield 2020,17.)

Yhdenvertaisuuslaissa (1325/2014) on veloitettu julkista sektoria edistämään yhdenvertaisuutta kaikessa toiminnassaan. Lisäksi laki sisältää laaja-alaisen syrjintäkiellon. Syrjintä on toisen ihmisen kohtelua epäkunnioittavasti tai epäoikeudenmukaisesti jonkin henkilön ominaisuuden vuoksi kuten kansalaisuuden, etnisen alkuperän, iän, ihonvärin, kielen, uskonnon, vakaumuksen, vammaisuuden, terveydentilan tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Rakenteellinen syrjintä taas on yleensä syvällä yhteiskunnan rakenteissa. Silloin syrjintää voi esiintyä esimerkiksi sopimuksissa, palveluissa tai lainsäädännössä. Enemmistöön kuuluvilla ihmisillä on vaikea havaita rakenteellista syrjintää. Syrjinnän kohteet taas voivat olla niin tottuneita syrjiviin käytäntöihin, etteivät pidä sitä mitenkään erikoisena asiana. Oikeudenmukainen yhteiskunta toimii niin, että ihmisillä on oikeus saada palveluita, kouluttautua ja tulla kohdelluksi niissä hyvin. (Martikainen ym. 2013, 78, 237; Castaneda ym.2018, 71-74.) Joskus voidaan erehtyä luulemaan, että yhdenvertaisuus tarkoittaa jonkin asian antamista kaikille tasapuolisesti tasan saman verran. Kyse on kuitenkin siitä, että omalla toiminnalla saamme aikaan sen, että lopputulos on kaikille yksilöille yhdenvertainen – jokainen saa siis tarvitsemansa määrän esimerkiksi apua, ohjausta tai palvelua, jotta lopputulos olisi kaikkien yksilöiden kesken tasavertainen. Yhdenvertaisuuteen liittyy myös esimerkiksi tulkkipalvelut – jollain henkilöllä voi olla tarve tulkkipalveluun esimerkiksi lääkärissä, jotta hän saa saman lopputuloksen käynnillään kuin suomea puhuva henkilö. (Castaneda 2021.)

Syrjivät teot voidaan jakaa suoriin ja epäsuoriin – suoraa syrjintää on esimerkiksi haukkuminen ja uhkailu, epäsuoraa syrjintää taas esimerkiksi epäkunnioitus tai epäkohteliaisuus. Epäsuora syrjintä on usein sellaista, jota ihminen ei itsekään tiedosta. Syrjinnän kohteeksi joutuneelle henkilölle syrjinnällä on monenlaiset seuraukset – itsetunto vahingoittuu, henkilölle aiheutuu huonommuuden, riittämättömyyden ja ulkopuolisuuden tunteita. Syrjintä voi johtaa mielenterveysongelmiin, syrjäytymiseen, yksinäisyyteen ja jopa itsetuhoisuuteen ja väkivaltaisuu-teen. Häpeä ja pelko voi estää henkilöä kertomasta asiasta ja näin ollen myös siihen puuttuminen vaikeutuu. Väkivaltaa ja epäoikeudenmukaista kohtelua kohdannut henkilö voi olla herkistynyt syrjinnälle ja voikin reagoida voimakkaasti tilanteissa, joissa he kokevat toisen toimivan epäkunnioittavasti tai syrjivästi. Syrjinnän ei tarvitse kohdistua tiettyyn ihmiseen ollakseen häneen kohdistuvaa häirintää. Häirintä voi myös kohdistua kokonaiseen ihmisryhmään. Myös maahanmuuttajissa voi olla henkilöitä, jotka kuuluvat useaan eri vähemmistöryhmään – esimerkiksi iäkäs vammainen maahanmuuttaja voi joutua moniperusteisen syrjinnän kohteeksi. Tällaisissa tilanteissa riski syrjäytymiseen on suuri, ja tukitoimia tarvitaan paljon. Suomessa toteutetussa väestötutkimuksessa havaittiin, että ulkomaalaistaustaiset kokevat syrjintää yleisesti esimerkiksi sosiaalipalveluissa, terveyspalveluissa, TE-toimistossa ja Kelassa. Henkilökunnan kielteiset asenteet ja puutteelliset taidot ulkomaalaistaustaisen kohtaamisessa kulttuurisensitiivisesti ovat haasteita erilaisissa palveluissa. (Castaneda ym.2018, 75.)

Syrjintä on siis todellinen ongelma niin rakenteellisesti kuin yksilötasolla. Millä tavalla syrjimättömyyttä voitaisiin edistää? Siihen on monia eri keinoja. Syrjimättömyyteen tulisi kiinnittää huomiota jo päättäjien tasolla – yhdenvertaisuuden huomiointi jo palveluiden suunnitteluvaiheessa, strategioiden laadinnassa ja toiminnan arvioinnissa pakolaistaustaisten henkilöiden näkökulmasta. Palveluiden varaamisessa taas tulisi kiinnittää huomiota siihen, että palveluita tulee pystyä varaamaan myös silloin, jos ei osaa suomea eikä ruotsia tai jos ei osaa käyttää sähköisiä palveluita. Pakolaistaustaisilla tulisi olla mahdollisuus myös antaa palautetta saamastaan palvelusta. (Castaneda ym.2018, 76-77.) Ammatillaisen tulee olla tietoinen itsestään ja ajatuksistaan. On helppo ajatella, että ei käyttäydy syrjivästi, jos ei tee jotain suoraa syrjinnän muotoa, esimerkiksi hauku, uhkaile tai tee jotain muuta suoraa ja näkyvää. Voi kuitenkin olla, että omassa toiminnassa

on jotain piilossa olevaa, epäsuorasti syrjivää – jotain sellaista, mitä ihminen itse ei edes huomaa tekevänsä. Se voi olla esimerkiksi toisen ihmisen kohtelua hieman epäystävällisemmin, epäkunnioittavammin tai epäoikeudenmukaisemmin. Tällöin toiminta on hieman erilaista kuin silloin, mikäli kohtaamalla henkilöllä ei olisi jotain tiettyä yksilöllistä ominaisuutta, esimerkiksi etnistä taustaa. Jokaisen tulee rohkeasti tutkailla itseään – toiminko minä jossain kohdassa elämäni syrjivästi? Omat ajatukset ja asenteet on tärkeä tiedostaa, jonka jälkeen voi aina pyrkiä toimimaan syrjimättömyydestä käsin. (Castaneda 2021.) Stereotyyppien ymmärtämisen kannalta on tärkeä nähdä ihmisten jaottelu sisä- ja ulkoryhmiin. Sisäryhmä on se, johon henkilö itse kuuluu ja ulkoryhmä taas on se, johon henkilö ei kuulu. Näiden kahden ryhmän jäsenet nähdään keskenään erilaisina, ja stereotyyppit muodostuvatkin helpommin ulkoryhmään kuuluvista henkilöistä ja niiden yleisyys on yhteydessä yhteiskunnalliseen vallankäyttöön. Erilaisiin vähemmistöihin kuuluvat ihmiset kuuluvat enemmistön näkökulmasta ulkoryhmään, sillä heillä on vähemmän taloudellista, sosiaalista ja poliittista valtaa kuin enemmistöön kuuluvilla henkilöillä. Omia stereotyyppioita voi olla vaikea muuttaa, mutta niiden muuttamiseen on kuitenkin olemassa tapoja. Muutos voi tapahtua joko äkillisesti, kun kielteinen oletus yhtäkkiä syrjäytetään myönteisemmällä oletuksella tai vähittäisesti, kun ulkoryhmään kuuluvat ihmiset käyttäytyvät jatkuvasti stereotyyppian vastaisesti. Muutos tapahtuu kohtaamisissa eri ihmisten kanssa. Tämä vaatii kuitenkin sen, että on valmis arvioimaan omia oletuksiaan ja solmii läheisiä tuttavuuksia toisten kanssa. Esimerkiksi työyhteisöissä tulisi tehdä kehittämissuhteita pitkäjänteisesti. Työyhteisön jäsenten tulisi käydä avointa arvokeskustelua ja pohtia sitä, mitä juuri sen työyhteisön arvot sen jäsenille merkitsevät. Esimerkiksi työyhteisö voi pohtia suvaitsevaisuuden merkitystä jokaiselle henkilökohtaisesti sekä sitä, miten se näkyy työyhteisön käytännöissä. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2011, 281-283.)

5.3 Kulttuurin ja uskonnon merkitys kohtaamisissa

Kulttuurilla tarkoitetaan maailman hahmottamisen ja mielekkääksi kokemisen tapaa sekä omaksuttua elämäntapaa jossakin yhteisössä. Kulttuuri on ihmisen tapoja toimia, uskoa ja elää ja kulttuurin kautta ihminen tarkastelee maailmaa. Kulttuuri

koostuu asioista, joita kansat ja ihmiset ovat oppineet arvostamaan, tekemään ja uskomaan historiansa aikana. Vuorovaikutustilanteissa kulttuuriset merkitykset tulevat esiin. Olemme jatkuvasti kulttuurien ympäröiminä ja kulttuuri muokkaa ihmistä sekä ihmiset kulttuuria. Ongelmallisissa tilanteissa kulttuuri toimii usein tulkintavälineenä. Omat tavat mielletään usein normaaleiksi tai yksilöllisiksi ja eri kulttuuria edustavan ihmisen tapoja poikkeaviksi ja erilaisen kulttuurin ilmentyminä. (Räty 2002, 42; Korhonen & Puukari 2013, 12; Alitolppa-Niitamo ym. 2013, 156.) Kulttuuriset kohtaamiset saavat aina aikaan jännitteitä, mutta myös mahdollisuuksia. On tärkeää ymmärtää kuinka monin tavoin maahanmuuttaja kohtaa vierasta. Mistä tahansa kulttuurista ohjattava/maahanmuuttaja tulee, on tärkeää pyrkiä ottamaan heidät huomioon kokonaisina ihmisinä sekä ymmärtää kulttuuristen erojen merkitys kohtaamistilanteissa. Työntekijän on osattava asettua maahanmuuttajan asemaan ja hänen on tärkeää osoittaa inhimillistä ja aitoa kiinnostusta, (Korhonen & Puukari 2013, 13; Alitolppa-Niitamo ym. 2013, 33, 38.)

Länsimaisessa kulttuurissa vallitsee yksilökeskeinen näkemys. On kuitenkin tärkeä tiedostaa, että kaikille ei moraaliset ja eettiset kysymykset hahmotu yksilön oikeuksien näkökulmasta – esimerkiksi maahanmuuttajien tai monien vähemmistöjen moraalikoodiston pohjana toimii yhteisön tai uskonnon säätelemä moraal. Yhteisöllisyydessä ominaista on se, että yksilö nähdään ensisijaisesti jäsenenä hierarkkisessa yhteisössä, jossa jokaisella on oma asema ja sen tuomat velvollisuudet. Yhteisöllisyyteen kuuluu auktoriteettien kunnioittaminen ja esimerkiksi sosiaalisilla tavoilla on moraalinen merkitys. Yksilö voi kokea velvollisuudekseen noudattaa yhteisöllisiä sääntöjä kunnioittaakseen muita sen jäseniä. Ammattieettisessä ajattelussa korostetaan yksilön itsemääräämisoikeutta, ja työntekijän voi olla vaikea ymmärtää yhteisöllistä ajattelutapaa – hän voi ajatella, että yksilö on luopunut omasta päätösvallastaan ja antanut sen esimerkiksi yhteisön vanhimille. Monissa yhteisöllisissä kulttuureissa ei ajatella samalla tavalla itsemääräämisoikeudesta – sen ei ajatella luontaisesti kuuluvan ihmiselle eikä sen ajatella olevan hyvän elämän edellytys. Joskus tällaisen yhteisöllisen kulttuurin jäsen saattaa odottaa ammattilaiselta suoria neuvoja ongelmien reflektiivisen pohdinnan sijasta. Ammattilaisena on hyvä huomioda, että se, mikä saattaa omasta näkökulmasta vaikuttaa yksilön oikeuksien rajoittamiselta, voi asiakas kokea sen hyvänä elämänä. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2011, 275-278.)

Asiakkaiden ja potilaiden kulttuurien ja moninaisuuden tuomien erityispiirteiden tunteminen ja hallinta on ammattilaiselle vaikeaa tai jopa mahdotonta. Maahanmuuttajan oma asiantuntijuus omasta kulttuuristaan tulisi tunnistaa. Sen sijaan, että määrittelemme asioille merkityksiä ulkoapäin, tulisi kohtaamisissa korostaa ennen kaikkea maahanmuuttajan itsensä asioille antamia merkityksiä. Tämä on eläytyvää ymmärtämistä. Eläytyvä ymmärtäminen saavutetaan yhteisten kertomusten kautta ja edellyttää sitä, että nähdään maahanmuuttajan elämää hänen näkökulmastaan. Esimerkiksi potilaalla voi olla vaikea vastata kysymyksiin etnisestä alkuperästään tai kulttuurisesta identiteetistään – sen sijaan hän osaa kuvata omaa elämäntilannettaan ja esimerkiksi sitä, kuinka sairaus on vaikeuttanut hänen elämäänsä tai kuinka hän on sairautensa kokenut. Kun tavoitellaan hyviä hoitotuloksia, avainasemassa ovat ennen kaikkea vuorovaikutus ja vuoropuhelu, ei niinkään se, kuinka paljon ammattilaisella on tietoa erilaisista kulttuuritaustoista. (Sainola-Rodriguez 2013, 139-140.)

Ihmisten muuttaessa ja matkustaessa myös heidän uskontonsa liikkuvat ja kohtaavat. Maahanmuuttajien mahdollisuuksiin vaikuttaa monin tavoin se, miten vastaanottava yhteiskunta kohtelee eri uskonkuntia. Maahanmuuttajaryhmillä on toimintaansa käytössä vaihtelevasti resursseja, mikä heijastaa vastaanottavassa yhteiskunnassa heidän asemaansa. Maahanmuuttajien tulee voida harjoittaa uskontoa sekä ylläpitää ja kehittää omaa kulttuuriaan. Tämän katsotaan olevan yksi onnistuneen kotoutumisen sisältö. (Ketola, Martikainen & Taira 2018, 250, 254; Sakaranaho & Pesonen 2002, 88.)

Kriisin keskelle joutuneet yhteisöt ja yksilöt etsivät tutkimusten mukaan uskonnosta toivon näköalaa sekä voimaa ja selitystä. Uskonto on tärkeä voimavara maailman pakolaisille, se vahvistaa monen pakolaisen sekä heitä vastaanottavan yhteisön kykyä sopeutua ja kestää muutoksia. Pakolaiset, jotka harjoittavat uskontoa aktiivisesti, haluavat usein saada tietoa omista uskontokunnistaan Suomessa ja mahdollisuuksista kokoontua moskeijoihin tai kirkkoihin. (Gothóni & Siirto 2016, 29, 31, 104.)

On hyvin yksilöllistä, millainen merkitys uskonnolla on pakolaisten elämässä. Ammattilaisena ei voi siis olettaa, että johonkin tiettyyn uskontoon kuuluva pakolainen käyttäytyisi jollain tietynlaisella tavalla. Ammattilainen voi kysyä asiakkaalta

uskontoon liittyviä tapoja ja piirteitä – asioita ei tarvitse opetella ulkoa. Ammattilaisen tulisi kuitenkin suhtautua uskontoon neutraalilla tavalla. Pakolainen voi löytää uskonnosta toivoa, lohtua ja merkitystä elämälle. Toisinaan voi olla vaikea erottaa, mikä henkilön elämässä ja arjessa on uskonnollisia ja mikä kulttuurisia piirteitä. Kulttuuriset ja uskonnolliset käsitykset voivat yhdistyä – esimerkiksi henkilön käsitys sairaudesta ja terveydestä voivat olla yhdistelmä molempia näkemymiä. Uskonnolliset pakolaiset toteuttavat uskontoaan omilla yksilöllisillä tavoillaan niin kuin parhaaksi näkevät. On hyvä muistaa, että pakolaisissa on myös ateisteja. Meidän kaikkien perusoikeuksiin kuuluu mahdollisuus harjoittaa uskoa tai olla harjoittamatta sitä. Suhtautumalla eri uskontoihin neutraalisti voimme osaltamme lisätä pakolaisten luottamusta suomalaiseen palvelujärjestelmään. (Castaneda ym.2018, 59-61.)

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

6.1 Kyselyn tulokset

Toteutimme Webropol- kyselyn (Liite1.) Kuusamon kaupungin henkilöstölle helmikuussa 2020. Halusimme kyselyllämme selvittää, millaisia ajatuksia henkilöstöllä liittyy pakolaistaustaisten asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän kanssaan työskentelyyn. Kysely lähetettiin jakelulla koko kaupungin henkilöstölle, mikä käsittää siis perusturvan, keskushallinnon, yhdyskuntatekniikan sekä kasvatuksen ja sivistyksen toimialat. Kysely oli auki kaksi viikkoa, ja määräajassa saimme vastauksia 110 kappaletta. Eniten vastauksia saimme kasvatus- ja sivistystoimialan sekä perusturvan henkilöstöltä. Vastaajat työskentelivät eri yksiköissä – esimerkiksi kouluissa, ikäihmisten palveluissa, sosiaalipalveluissa, kulttuuritoimessa, varhaiskasvatuksessa, vammaispalveluissa, toisella asteella, liikuntapalveluissa, kiinteistöhuollossa, terveydenhuollossa eri tehtävissä ja yksiköissä, hallintopalveluissa, lastensuojelutyössä, vapaan sivistystyön puolella, kirjastopalveluissa, eri hankkeissa, mielenterveys- ja päihdetyössä, kotihoidossa ja nuorisopalveluissa. Saimme siis mielestämme hyvin vastauksia eri alojen ammattilaisilta ja näin ollen myös laajempaa katsantokantaa kysytyihin kysymyksiin.

Selvitimme kyselyssä vastaajien kokemuksia pakolaistaustaisen asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän kanssaan työskentelyyn. Halusimme kuulla, millaisia haasteita vastaajat ovat työssään kohdanneet pakolaistaustaisten asiakkaiden kanssa työskennellessään, millaisia kokemuksia heillä on tulkkipalveluiden käytöstä sekä ajatuksia ja toiveita monikulttuurisuusoppaan sisältöön liittyen. Halusimme selvittää, millaista koulutusta henkilöstö on aiheeseen liittyen saanut tai millaisia koulutuksia he toivoisivat sekä sitä, millaiset asiat tukisivat heidän työtään pakolaistaustaisten asiakkaiden kanssa työskennellessä.

Kysely sisälsi yhteensä 12 kysymystä, joista osa oli monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymysten jälkeen vastaajilla oli mahdollisuus vielä täydentää vastauksiaan omin sanoin.

Vastaajista 83% oli kohdannut työssään pakolaistaustaisia asiakkaita. Suurimmiksi haasteiksi vastaajat olivat valinneet yhteisen kielen puutteen sekä kulttuuriset kysymykset, kuten aikakäsityksen ja sukupuolikysymykset. Vastaajista 27% koki, että tiedon puute pakolaistaustaisen asiakkaan palveluista on haaste työssä. Sanallisissa vastauksissa oli kuvattu haasteeksi esimerkiksi työyhteisön asenteita, kommunikoinnin haasteita, muiden asiakkaiden ennakkoluuloja, tietämättömyyttä eri kulttuureista, luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen, aikataulukysymykset, naisen asema perheessä ja perhettä koskevissa päätöksissä, pakolaistaustaisten puutteellinen tukiverkosto, tiedon puute pakolaistaustaisen asiakkaan taustoista – esimerkiksi lähtömaan tilanteesta ja taustoista, tavoista ja kulttuurista. Vastauksissa tuli esille myös se, että kaupunki tarvitsisi oman maahanmuuttokoordinaattorin. Eräs vastaaja kuvasi, että työyhteisössä ei ole huomioitu sitä, että pakolaistaustaisen asiakkaan asioiden hoito vaatii pidemmän ajan suomalaisiin asiakkaisiin verrattuna.

Kartoitimme, millaisia asioita vastaajat toivoisivat monikulttuurisuusoppaasta löytävänsä. Eniten vastaajat toivoivat oppaan sisältävän vinkkejä ja ohjeita pakolaistaustaisen asiakkaan kohtaamiseen, tietoja maahanmuuttajien palveluista Kuusamossa, tietoa kulttuurieroista sekä ohjeita tulkkipalveluiden käyttöön. Myös tietoa kotoutumis- ja kotouttamisprosessista sekä yleistä tietoa pakolaisuudesta ja pakolaisuuden syistä toivottiin oppaaseen. Kysymys sisälsi kolmesta eri vastausvaihtoehdosta.

6.2 Kohtaamisen tueksi- opas

Opinnäytetyömme tuotos on opas, joka on suunnattu kotouttamisen parissa työskenteleville eri alojen ammattilaisille. Oppaan avulla on tarkoitus auttaa lukijaa oppimaan, tietämään ja tekemään uutta (Jussila, Ojanen & Tuominen 2008, 92). Oppaan avulla haluamme vahvistaa ja lisätä maahanmuuttoon ja kotoutumiseen liittyvää osaamista ja näin edistää henkilöstön valmiuksia kohdata eri kulttuureista tulevia ihmisiä työssään. Vaikka oppaassa pääasiallisesti painottuukin pakolaisuus ja kiintiöpakolaisuus, uskomme, että oppaasta saatavaa tietoa ja vinkkejä voi hyödyntää kaikkien maahanmuuttajien kohtaamisessa.

Oppaan tavoitteena on olla selkeä ja käytännönläheinen apu työn tueksi. Opin- näytetyönä kehitettävästä monikulttuurisuusoppaasta hyötyvät kaikki maahan- muuttajien kanssa työskentelevät eri alojen ammattilaiset – Kuusamossa se tar- koittaa esimerkiksi varhaiskasvatusta, esi- ja perusopetusta, ammatillista koulu- tusta, sosiaali- ja terveystalvueluita, vapaa-ajan palveluiden tuottajia sekä esimer- kiksi Kuusamon kaupungin tytäryhtiöitä, kuten Kuusamon Vuokrataloja, jotka ovat tiiviisti mukana erityisesti kiintiöpakolaisten asuntoon ja asumiseen liittyvissä asioissa. Oppaasta hyötyy varsin laaja joukko ammattilaisia – vuonna 2019 Kuu- samon kaupungin palveluksessa on ollut 1178 henkilöä, joista perusturvan ja kasvatuksen ja sivistyksen toimialoilla töitä teki 924 henkilöä (Kuusamon kau- punki, henkilöstökertomus 2019, 6).

Oppaan kohdalla lähdekritiikki on erityisessä asemassa. On hyvä perehtyä läh- teen uskottavuuden asteeseen, ikään ja laatuun. Yleensä varma valinta on tun- netun ja asiantuntijaksi tunnistetun tekijän ajantasainen ja tuore lähde. Kirjoitta- essa pyritään käyttämään tuoreita lähteitä, koska monilla tieteenaloilla tutkimus- tieto muuttuu nopeasti ja uuteen tietoon on kumuloituneena aiempi tieto. (Vilka & Airaksinen 2003, 72; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 102.)

Oppaan suunnittelu lähti liikkeelle Kuusamon kaupungin henkilöstölle lähetettä- västä kyselystä. Kyselyn tuloksia on käsitelty luvussa 5.1. Kyselyn avulla löy- simme työn ja kohtaamisen ongelmakohtia, kehittämisen kohteita sekä tietoa niistä asioista, joihin henkilöstö toivoisi lisää tietoa helposti saavutettavassa muo- dossa. Halusimme oppaan sähköiseen, helposti päivitettävään muotoon, jotta se voi myös jatkossa palvella eri aloilla työskenteleviä ammattilaisia.

Valitsimme oppaaseen kyselyn pohjalta eniten esiin nousseita aiheita. Kyselyyn vastasi laaja joukko eri alojen ammattilaisia, ja tästä syystä jouduimme hieman rajaamaan oppaassa käsiteltäviä asioita. Henkilöstön toiveena oli helposti luet- tava, tiivis tietopaketti ja tästäkin syystä päädyimme rajaamaan aihetta niin, että oppaassa käsitellään asioita, jotka eniten toistuivat kyselystä saaduissa vastauk- sissa. Oppaaseen aiheiksi valikoituivat siis pakolaistaustaisen asiakkaan kohtaa- miseen, palveluihin, kulttuuriin kysymyksiin, tulkkiavusteiseen työhön, kotoutu- miseen ja kotouttamiseen sekä pakolaisuuteen ja sen syihin liittyvät asiat.

Halusimme kiinnittää huomiota oppaan visuaaliseen ilmeeseen. Oppaan tulee olla selkeä ja helppolukuinen, mutta samalla sellainen, joka houkuttelee lukemaan ja perehtymään siihen, mistä oppaassa puhutaan. Sähköinen opas sisältää linkkejä eri sivustoihin, joiden kautta lukija voi siirtyä lukemaan lisää oppaassa olevista aiheista. Oppaan loppuun olemme myös kasanneet linkkivinkkejä eri sivustoille, joiden ajattelemme hyödyttävän ammattilaisia heidän työssään.

Halusimme, että opas on helposti saatavilla työntekijöille, joten päätimme että se on sähköisessä muodossa, mutta tulostettavissa halutessa esimerkiksi liitettäväksi yksiköiden perehdytysoppaisiin.

Aloitimme oppaan hahmottamisen keväällä 2021, kun olimme saaneet teoreettisen viitekehyksen valmiiksi. Oppaan teemat selkiytyivät Webropol -kyselystä saamiemme vastausten myötä. Oppaan suunnitteluvaiheessa pohdimme sen tarkoitusta toimia informaation lähteenä työntekijöille. Kieli, jota oppaassa käytimme, oli ymmärrettävää ja selkeää, koska opas tuli ammattilaisten käyttöön. Halusimme, että opas on tarpeeksi tiivis mutta selkeä.

Teimme oppaan Canva -sovelluksella. Käytimme sovelluksen ilmaisversiota. Fontiksi valikoitui Cairo Regular ja kirjainkooksi 20. Lisäsimme oppaaseen kuvia selkeyttämään ja lisäämään lukumukavuutta. Lisäksi valitsimme oppaaseen tietolaatikoita, joihin olemme nostaneet mielestämme tärkeitä asioita korostetusti esille. Oppaan alussa kerromme sen tarkoituksen. Päädyimme käyttämään oppaassa samaa värimaailmaa kuin KotoKuusamo-hankkeen muussa materiaalissa. Hanke on käyttänyt valokuvaaja Miia Hyypiön ottamia kuvia hankkeen materiaaleissa, ja näitä samoja kuvia hyödynsimme myös oppaassa.

Haastavinta oppaan työstämisessä oli aihealueiden rajaaminen niin, että opas sisältäisi mielestämme olennaisimmat ja tärkeimmät asiat ilman, että oppaan pituus venyisi liian pitkäksi. Halusimme nimenomaan tiiviin lukupaketin, jossa on perustietoa aihealueeseen liittyen. Oppaan loppuun olemme koonneet hyödyllisiä linkkejä työn tueksi, jotta lukija löytäisi lisää tietoa mahdollisimman helposti ja pystyisi perehtymään lisää juuri niihin asioihin, mikä sillä hetkellä itselle tuntuu tarpeellisimmalta.

7 POHDINTA

Eri alojen ammattilaiset pääsevät työssään kohtaamaan erilaisia, eri taustaisia ihmisiä, alasta riippumatta. Omat ennakkoluulot, pelot, stereotyyppit ja totut toimintatavat voivat toisinaan tehdä ihmisen kohtaamisesta hankalaa – esimerkiksi vieraskielisen henkilön kohdalla yhteisen kielen puute koetaan hankalaksi, tulkkipalveluiden käyttö voi tuntua työläältä ja uuden kulttuurin toimintatavat tuntua itsestä vieraalta. Myös tiedon puute voi johtaa kohtaamisen haasteisiin. Koemme, että nämä asiat väistämättä vaikuttavat siihen, millaiseksi henkilöiden välinen kohtaaminen muodostuu.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia asioita maahanmuuttajan kohtaamiseen liittyy sekä sitä, millä tavalla oppaan avulla voidaan vastata henkilöstön kokemuksiin haasteisiin. Koostamamme Webropol-kysely Kuusamon kaupungin henkilöstölle toi esille erilaisia kohtaamisen haasteita. Koemme, että onnistuneen vuorovaikutuksen saavuttamiseksi on tärkeää ymmärtää ja tulla ymmärretyksi – ei pelkästään kielellisesti, vaan ikään kuin tulla nähdyksi, kohdatuksi ja ymmärretyksi omana täytenä itsenään. Kulttuurinen kompetenssi on tärkeä osa ammattitaitoa, alalla kuin alalla. Omien ennakkoluulojen ja -asenteiden tiedostaminen ja työstäminen voi olla hankalaa ja jopa pelottavaa, mutta se on tärkeä osa omaa kehitystä ja ammatillista kasvua. Työstimme opinnäytetyömme kehitystuotteena Kohtaamisen tueksi- oppaan, joka toimii kattavana ja informatiivisena tietopakettina eri alojen ammattilaisille, jotka työssään kohtaavat pakolaistaustaisia henkilöitä. Uskomme, että oppaasta hyötyvät niin vakituinen henkilöstö, kuin kaupungin sijaiset sekä yksiköissä harjoittelevat opiskelijat. Opas herättelee lukijan omaa ajatustyötä monikulttuurisuuteen ja kohtaamiseen liittyen. Sen sijaan, että pohtisimme sitä, mitä kaikenlaisia taitoja maahanmuuttajan tulee oppia selvitäkseen yhteiskunnassamme, tulisi meidän ammattilaisina pohtia, ovatko omat arvot, uskomukset ja toimintatavat edistämässä vai rajaamassa maahanmuuttaja-taustaisen asiakkaan kotoutumisen mahdollisuuksia.

Löysimme ajantasaista tietoa sekä kirjallisuudesta, että erilaisista luotettavista nettilähteistä. Tavoitteenamme oli tuoda kaupungin henkilöstön saataville ajan-kohtaista, helposti saavutettavaa tietoa aiheesta, ja tässä onnistuimme hyvin,

koska teoriatietoa oli saatavilla hyvin niin suomeksi kuin englanniksi. Saatavilla olevan teorian tiedon suuren määrän vuoksi jouduimme tekemään rajauksia, jotta opinnäytetyömme pysyy selkeänä ja ehjänä kokonaisuutena. Kohtaamisen tueksi oppaaseen keräsimme teorian tiedon pohjalta tärkeimmät aihealueet, jotka tiivistimme selkeäksi, informatiiviseksi oppaaksi. Yhtenä tavoitteenamme oli herättää ajatuksia ja saada henkilöstö pohtimaan omia ennakoasenteitaan ja -ajatuksiaan, tästä syystä opas sisältää erityisesti kohtaamiseen liittyviä asioita.

Tätä opinnäytetyötä tehdessämme perehdyimme kotoutumisen moninaisuuteen ja asiakkaan kohtaamiseen. Koemme, että opinnäytetyön sekä oppaan tekeminen oli sujuvaa ja mielekästä sekä aihe kiinnostava ja ajankohtainen. Meidän molempien käytännön harjoittelu maahanmuuttotyössä oli tukemassa opinnäytetyöprosessia ja antoi uusia näkökulmia aiheeseen. Pysyimme hyvin aikataulussa, ja suuremmilta vastoinkäymisiltä välttyimme. Syvensimme tietoa maahanmuutosta, kotoutumisesta ja kohtaamisesta ja koemme, että tämä opinnäytetyöprosessi kasvatti meidän ammatillista työskentelyämme ja sai meidät pohtimaan omia tapojamme toimia tulevaisuudessa. Opinnäytetyöprosessin avulla uskomme, että olemme saaneet hyvät valmiudet siihen, miten maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohtaamisessa tulee ottaa huomioon tulevat työntekijöinä. Opinnäytetyöprosessi on ollut antoisa ja opettavainen. Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ on laaja kokonaisuus ja omalle tietämykselle ja osaamiselle on rajat. Emme usko, että yksi taho kykenee tarjoamaan asiakkaalle kaikkia hänen tarvitsemiaan palveluita. Juuri tämän vuoksi koemme, että mitä useampi eri asiantuntija tekee yhteistyötä, sitä enemmän asiakas hyötyy siitä.

Maahanmuuttajataustaisten kanssa työskennellessä vuorovaikutus on mielestämme paljon muutakin, kuin kielellistä kommunikointia. Se on työntekijän kykyä ottaa kulttuurisen ulottuvuuden kokonaisvaltaisesti osaksi asiakastyötä sekä osaamista tunnistaa asiakkaan tarpeet ja elämäntilanteeseen vaikuttavat tekijät. Toivomme, että Kuusamon kaupunki toimii tulevaisuudessa yhä yhdenvertaisemmin ja ottaa palveluissaan huomioon kaikki kuntalaiset – tästä syystä pidimme tärkeänä esiin nostona juuri kohtaamiseen liittyviä kysymyksiä ja erityispiirteitä, joita pohtimalla henkilöstö voi kehittää omaa osaamistaan ja taitoaan kohdata

itselle vieraista kulttuureista saapuneita henkilöitä. Kuten johdannossa jo totesimme, Kuusamon väestö on monimuotoistunut viimeisinä vuosina ja tulee monimuotoistumaan myös tulevaisuudessa, ja tämä vaatii kehittymistä niin yksilöiltä kuin myös yhteiskunnan tarjoamilta palveluilta.

Toiselta oppiminen, luottamus ja läheisyys ovat mukana aidossa kohtaamisessa. Koemme, että aito kohtaaminen on sosiaali- ja terveysalalla perusta kaikelle auttamiselle. Tämän työn tekeminen ja sen teemat ovat saaneet meidät miettimään ja pohtimaan miten me tulevina ammattilaisina kohtaamme asiakkaita aidosti välittäen. Opinnäytetyön työstämisen kautta saatua tietoa voimme tulevaisuudessa hyödyntää omassa työssämme. Oman teorian tiedon kartuttaminen auttaa jatkossa myös rohkeammin puuttumaan epäkohtiin tai syrjiviin ja toiseuttaviin toimintatapoihin, joita mahdollisesti tulevissa töissämme kohtaamme.

LÄHTEET

Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. 2013. Olemme muuttaneet -ja kotoudumme; maahan muuttaneet kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto ry.

Castaneda, A., Mäki-Opas, J., Jokela, S., Kivi, N., Lähteenmäki, M., Miettinen, T., Nieminen, S. & Santalahti, P. 2018. Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa. PALOMA-käsikirja. Helsinki: PunaMusta Oy.

Castaneda, A. 2021. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PALOMA-koulutus. Luentotalenne. Osa 3: Työmuodon ulottuvuudet pakolaistyössä. Viitattu 16.6.2021. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/paloma-koulutus/osa-3>

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

Helminen, J. 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2016. Turvaverkko vai trampoliini; sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: Sanoma pro Oy.

Jussila, R., Ojanen, E. & Tuominen, T. 2018. Tieto kirjaksi. Helsinki: Saarijärven Offset Oy.

Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. 2011. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kansalaisuuslaki 16.5.2003/359

Karlsson, L., Lastikka, A-L. & Vartiainen, J. 2018. KOTO – Kohtaamisia taidolla ja taiteella. Kielten ja kulttuurien yhteisöllistä oppimista ja kotoutumista. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto / KOTO- Kotoutuminen taidolla ja taiteella -hanke

Ketola, K., Martikainen, T. & Taira, T. 2018. Uskontososiologia. Turku: Painosalama Oy.

Kielilaki 6.6.2003/423

Kokkonen, L. 2018. Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskohtaamisissa. Teoksessa Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. 2018. Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Vastapaino Oy: Tallinna.

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Kotouttamisen osaamiskeskus. 2020a. Keskeiset käsitteet. Viitattu 30.9.2020 <https://kotouttaminen.fi/keskeiset-kasitteet>

Kotouttamisen osaamiskeskus. 2020b. Kotoutumisen alkuun. Viitattu 8.6.2021. <https://kotouttaminen.fi/kotoutumisen-alkuun>

Kotoutumislaki, laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010

Kotona Kuusamossa. Kotouttamisohjelma 2021-2022. Viitattu 6.6.2021. Julkaisematon.

Kuusamon kaupunki. Henkilöstökertomus 2019. Viitattu 3.11.2020 http://www.kuusamo.fi/sites/default/files/henkilostokertomus_2019.pdf

Kuusamon kaupunki. 2021. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2021-2022. Viitattu 24.6.2021. Julkaisematon.

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 17.6.2011/746

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999

Lumio, M. 2011. Hymyn takana- Thaimaalaiset maahanmuuttajat, viranomaiset ja kotoutuminen. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Maahanmuuttovirasto 2020. Luvat ja kansalaisuus: oleskelulupa. Viitattu 29.9.2020 <https://migri.fi/oleskelulupa>

Mannerheimin lastensuojeluliitto 2018. Ammattilaisille. Monikulttuurisuus ja kunnioittava kohtaaminen. Viitattu 25. 9. 2020 <https://www.mll.fi/ammattilaisille/kouluille-ja-oppilaitoksille/monikulttuurisuus-ja-kunnioittava-kohtaaminen/>.

Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä, M. 2013. Muuttajat; kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Mayfield, V. 2020. Cultural Competence NOW. 56 Exercises to Help Educators Understand and Challenge Bias, Racism, and Privilege. E-kirja. Viitattu 22.6.2021. <https://ebookcentral-proquest-com.ez.lapinamk.fi/lib/ulapland-ebooks/reader.action?docID=6108975>

Miettinen, J., Jokinen, R. & Mikkonen, M. 2013. Monikulttuurinen ohjaus turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksessa- työskentelyä välitilassa. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Mäkisalo-Ropponen, M. 2012. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. 2019. Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Pakolaisapu. 2020. Viitattu 28.9.2020 <https://pakolaisapu.fi/sanasto/>

Pietilä, I. 2013. Uuteen kulttuuriin sopeutuminen oppimisprosessina. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Puukari, S. & Korhonen, V. 2013. Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. Olemme muuttaneet -ja kotoudumme; maahan muuttaneet kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto ry.

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Rönning, M. 2020. Kielelliset ja kulttuuriset oikeudet yhdenvertaisuuden taustalla. Teoksessa Karjalainen, A. & Wallenius-Penttilä, K (toim.) Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveystalouden työssä. Tampere: PunaMusta Oy. Viitattu 17.6.2021. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/344887/DIAK_Opetus_5.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Sainola-Rodriguez, K. 2013. Maahanmuuttajan kohtaaminen terveydenhoidossa. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M (toim.) Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto ry.

Sakaranaho, T. & Pesonen, H. 2002. Uskonto, julkisuus ja muuttuva yhteiskunta. Helsinki: Yliopistopaino.

Saukkonen, P. 2020. Suomi omaksi kodiksi. Kotouttamispolitiikka ja sen kehittämismahdollisuudet. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Schubert, C. 2013. Kotoutumisen psykologiaa. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. Olemme muuttaneet -ja kotoudumme; maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto ry.

Sisäministeriö 2020a. Kiintiöpakolaisten vastaanotto on tapa auttaa kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevia. Viitattu 4.11.2020. <https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset/kiintiopakolaiset>

Sisäministeriö 2020. Maahanmuutto: Laittoman maahantulon torjunta. Viitattu 29.9.2020 <https://intermin.fi/maahanmuutto/laittoman-maahanmuuton-torjunta>

Sisäministeriö 2020b. Maahanmuutto: Maahanmuuton toimijat ja vastuut. Viitattu 1.12.2020. <https://intermin.fi/maahanmuutto/toimijat-ja-vastuut>

Sisäministeriö 2020c. Maahanmuutto: Maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikka. Viitattu 29.9.2020 <https://intermin.fi/maahanmuutto/maahanmuuttopolitiikka>

Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. 2012. Sosiaalityön haasteet. Tukea ammatillaisten arkeen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Söderling, I. 2013. Maahanmuutto ja suomalaisten asenteet. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. Olemme muuttaneet -ja kotoudumme; maahan muuttaneet kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto ry.

Taajamo, M. & Puukari, S. 2007. Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

Tikkanen, M. 2021. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PALOMA-koulutus. Luentotallenne. Osa 14: Sosiaalipalvelujen näkökulma pakolaistyössä. Viitattu 17.6.2021. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyontueksi/paloma-koulutus/osa-14>

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

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: Wsoy.

Vilka, H. 2020. Akateemisen lukemisen ja kirjoittamisen opas. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014

LIITTEET

Liite 1. Webropol-kysely

Liite 1 1 (4)



TURVAPAIKKA-,
MAAHANMUUTTO- JA
KOTOUTTAMISRAHASTO
Euroopan unionin tuella



LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences

Kysely työssään pakolaistaustaisia asiakkaita kohtaaville

1. Millä toimialalla työskentelet

- Perusturva
- Kasvatus- ja sivistystoimiala
- Yhdyskuntatekniikka
- Keskushallinto

2. Tarkenna, missä työskentelet - esim.sosiaalipalvelut, ikäihmisten palvelut, varhaiskasvatus...

3. Oletko kohdannut työssäsi pakolaistaustaisia asiakkaita?

- Kyllä

Liite 1 2 (4)

Ei

4. Millaisia haasteita olet kohdannut työskennellessäsi pakolaistaustaisen asiakkaan kanssa?

- Yhteisen kielen puute
- Kulttuuriset kysymykset, esim.aikakäsitys, sukupuolikysymykset
- Uskonnolliset kysymykset
- Tulkkipalveluiden saatavuus
- Vaikeus käyttää tulkkipalveluita
- Omat ennakkoluulot tai -käsitykset
- Työyhteisön asenteet
- Tiedon puute esimerkiksi pakolaistaustaisen asiakkaan palveluista
- Muu, mikä?

5. Kuvaile tarkemmin kohtaamiasi haasteita

6. Oletko käyttänyt tulkkipalveluita pakolaistaustaisen asiakkaan kanssa työskennellessä?

Kyllä

Ei

Liite 1 3 (4)

7. Millaisena olet kokenut tulkkien käyttämisen osana asiakastyötä?

8. Mitä monikulttuurisuusoppaan pitää mielestäsi sisältää?

- Yleistä tietoa pakolaisuudesta ja pakolaisuuden syistä
- Vinkkejä ja ohjeita pakolaistaustaisen asiakkaan kohtaamiseen
- Tietoa kulttuurieroista
- Ohjeita tulkkipalveluiden käyttöön
- Lisätietoa eri kulttuureista, uskonnoista ja niiden erityispiirteistä
- Ohjeita kulttuurisensitiiviseen työskentelyyn
- Tietoa maahanmuuttajia koskevasta lainsäädännöstä
- Tietoa Suomen maahanmuuttopolitiikasta pähkinänkuoressa
- Tietoa kotoutumis- ja kotouttamisprosessista ja niiden eri vaiheista
- Tietoa pakolaisten alkuvaiheen palveluista
- Koottuna linkkejä ja materiaaleja, joista voi lukea halutessaan lisää tietoa ja hakea esimerkiksi valmiita materiaaleja työn tueksi
- Tietoa maahanmuuttajien palveluista Kuusamossa
- Jotain muuta, mitä?

9. Oletko saanut koulutusta liittyen maahanmuuttoon, monikulttuurisuuteen tai pakolaistaustaisen asiakkaan kohtaamiseen?

- Kyllä
- Ei
-

