

Nadezda Tomson ja Merja Piironen

Sosiaaliohjaus kotoutumisen edistämässä

Syrjäytymisen ennaltaehkäisy

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi

Hyvinvointi ja toimintakyky

Opinnäytetyö

08.04.2013

Tekijät	Nadezda Tomson ja Merja Piironen
Otsikko	Sosiaaliohjaus kotoutumisen edistämässä
Sivumäärä	47 sivua + 6 liitettä
Aika	08.04.2013
Tutkinto	sosionomi
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosionomi (AMK)
Ohjaajat	Lehtori Katja Ihamäki Lehtori Jyrki Konkka
<p>Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, millaiset ovat haasteet sosiaaliohjaajan tekemässä kotoutumistyössä ja millä lailla sosiaaliohjausta voitaisiin kehittää maahanmuuttaja-asiakkaan näkökulmasta. Tutkielmamme näkökulma on maahanmuuttajien syrjäytymisen ennaltaehkäisy sosiaaliohjaajan tekemässä kotouttamistyössä.</p> <p>Tutkielmamme on kvalitatiivinen eli laadullinen. Keräsimme aineiston teemahaastattelua käyttäen. Haastattelimme Helsingin Maahanmuuttoyksiköstä sekä Myllypuron sosiaalipalvelupisteestä kuutta sosiaaliohjaajaa sekä kuutta kotoutumisvaiheessa olevaa maahanmuuttaja-asiakasta. Haastatteluaineisto analysoitiin teemoittelun avulla. Teoreettisena viitekehysenä opinnäytetyössämme on akkulturaatioteoria, konflikti- ja kilpailuteoria sekä kontaktiteoria.</p> <p>Tuloksien mukaan maahanmuuttajien syrjäytymisvaaraa aiheuttaa kielitaidottomuus, työttömyys tai opiskelupaikan puuttuminen, asunnottomuus, perustarpeiden vajavuus, harrastuksien puute, pitkään yhteiskunnan tukien varassa eläminen, vähävaraisuus, monimutkainen byrokratia ja pitkät jonotusajat kursseille. Maahanmuuttajien kanssa tehtävä kotoutumistyö vaatisi lisää resursseja asiakasryhmän monimuotoisuuden vuoksi. Kotouttamistyössä on panostettava kotoutumisen alkuvaiheeseen sekä syrjäytymisen ennaltaehkäisyyn erityisesti heikommassa asemassa olevien maahanmuuttajien kohdalla. Sosiaaliohjaajat ja maahanmuuttaja-asiakkaat korostivat asiakkaan oman aktiivisuuden ja suomen kielen osaamisen tärkeyttä kotoutumisessa. Lisäksi tarvitaan enemmän yhdessä tekemisen tilanteita, missä vuorovaikutus maahanmuuttajien sekä suomalaisten välillä mahdollistuu.</p> <p>Sosiaaliohjaajan on tärkeää tukea maahanmuuttajan oman kulttuurin säilymistä sekä liittymistä suomalaiseen yhteiskuntaan. Ohjauksen ja tuen tulisi olla kokonaisvaltaista ohjausta: Fyysisen ja taloudellisen perusturvan lisäksi maahanmuuttajien sosiaalisuutta muiden väestöryhmien kanssa ja henkistä hyvinvointia tulisi edistää. Suomalaisen yhteiskunnan etu on, että maassamme on kielitaitoisia ja eri kulttuureja ymmärtäviä työntekijöitä ja kansalaisia. Nykypäivänä on entistä tärkeämpi tiedostaa media suurena yhteiskunnan tason vaikuttajana sekä tiedonjakeluväylänä kotoutumisen edistämässä ja yleisen yhteiskunnallisen ilmapiirin luomisessa.</p>	
Avainsanat	maahanmuuttaja, syrjäytyminen, sosiaaliohjaus, kotoutuminen, akkulturaatio

Authors	Nadezda Tomson and Merja Piironen
Title	Social Counseling in Promoting Social Integration
Number of Pages	47 pages + 6 appendices
Date	8 April 2013
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Katja Ihamäki, Senior Lecturer Jyrki Konkka, Principal Lecturer
<p>The purpose of our Bachelor's Thesis was to find a social counselor's challenges in social integration work, and how social counseling could be developed from the perspective of the immigrant client. In the thesis our viewpoint was the prevention of immigrants' social exclusion.</p> <p>Our thesis was qualitative. We collected the data by theme interviews. We interviewed six social counselors in the Unit for Immigrant Services in Helsinki and Social Services Office in Myllypuro and six immigrant clients going through their social integration. The data were analyzed using themes. The theoretical framework of the thesis comprised acculturation theory, conflict and competition theory and contact theory.</p> <p>According to the results the risk of immigrants' marginalization were caused by poor language skills, unemployment or the lack of a place to study, homelessness, deficiencies in fulfilling basic needs, lack of hobbies, long-term living on benefits, low income, complex bureaucracy and long waiting periods to courses. Integration work with immigrants would demand more resources because of diversity in the client group. In social integration work we have to invest in the early phases of social integration work as well as the prevention of social exclusion, concerning especially vulnerable immigrants. Social counselors and immigrant clients emphasized the client's own activity in social integration and the importance of the Finnish language. There is a need for more situations where immigrants and Finnish people could be together to enable interaction.</p> <p>As a social counselor it is important to support the immigrant's own culture as well as involvement in Finnish society. Guiding and supporting should be comprehensive: In addition to the physical and economic security immigrants' interaction with other population groups and spiritual well-being should be promoted. It is a benefit to Finnish society that in our country there are people who are skilled in languages and they understand different cultures. Today, it is increasingly important to be aware of the media as a great influence in society and an information distribution channel in promoting of social integration and general atmosphere of society.</p>	
Keywords	immigrant, social exclusion, social guiding, social integration, acculturation

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Maahanmuuttoa koskevat keskeiset lait ja sosiaaliohjaus kotouttamistyössä	2
2.1	Ulkomaalaislaki ja kotoutumisen edistämisen laki	2
2.2	Kotoutumisen edistämisen lain keskeiset uudistukset kotouttamistyöhön	3
2.3	Maahanmuuttoyksikkö ja Myllypuron sosiaaliasema	5
3	Maahanmuuttajuus ja kotoutuminen prosessina	6
3.1	Maahanmuuttajat ja oleskeluluvat	6
3.2	Pakolainen	8
3.3	Etniset vähemmistöt, kantaväestö ja Suomen kansalaisuus	8
3.4	Kulttuuri, identiteetti ja akkulturaatioteoria	10
3.5	Maahanmuuttajien syrjäytymiskokemukset	12
3.6	Kilpailu- ja konfliktiteoria sekä valtaväestön suhtautuminen maahanmuuttajiin	14
4	Maahanmuuttajien kotoutuminen ja syrjäytymisen ennaltaehkäisy	15
4.1	Kotoutuminen	15
4.2	Maahanmuuttajan yhteiskuntaan sopeutumiseen liittyviä osa-tekijöitä ja kontaktiteoria	17
4.3	Kotoutumisen edistäminen ohjaus- ja neuvontatyössä	19
5	Tutkielman toteutus	21
5.1	Tutkielman kysymykset	21
5.2	Aineistonkeruu ja teemahaastattelu	21
5.3	Aineiston käsittely ja teemoittelu	23
6	Sosiaaliohjaajien haastattelujen tulokset	24
6.1	Haastateltujen sosiaaliohjaajien taustatiedot	24
6.2	Kotoutumisen edistäminen sosiaaliohjaustyössä	24
6.3	Maahanmuuttaja-asiakkaiden osallistaminen sosiaaliohjaustyössä	26
6.4	Monialainen työ ja verkostotyö	28
6.5	Maahanmuuttajan ja kantaväestön vuorovaikutuksen edistäminen	29
6.6	Syrjäytymisen ehkäisy	30

6.7	Kotouttamistoimenpiteiden vaikuttavuuden seuraaminen ja kehittäminen	32
7	Maahanmuuttaja-asiakkaiden haastattelujen tulokset	33
7.1	Haastateltujen asiakkaiden taustatiedot	33
7.2	Ohjaus ja neuvonta kotoutumisen edistämiseksi	34
7.3	Osallisuus sosiaaliohjaajan kanssa tehtävässä kotoutumistyöskentelyssä	35
7.4	Monialainen työ ja verkostotyö	35
7.5	Maahanmuuttajien ja kantaväestön vuorovaikutus	36
7.6	Kotoutuminen ja yhteiskuntaan liittyminen	37
8	Yhteenveto ja johtopäätökset	39
8.1	Syrjinnän ja syrjäytymisen ehkäisy sosiaaliohjaustyössä	41
8.2	Työväline sosiaaliohjaustyöhön	42
9	Pohdinta	43
	Lähteet	45

Liitteet

- Liite 1. Teemahaastattelu sosiaaliohjaajille
- Liite 2. Teemahaastattelu asiakkaille
- Liite 3. Yhteistyökirje työelämän kumppaneille
- Liite 4. Yhteistyökirje asiakkaille
- Liite 5. Tutkimuslupa
- Liite 6. Työväline sosiaaliohjaustyöhön

1 Johdanto

Tutkielmamme tarkoituksena on selvittää, millaiset ovat tämän päivän haasteet sosiaaliohjaajan tekemässä kotouttamistyössä ja millä lailla sosiaaliohjausta voitaisiin kehittää maahanmuuttaja- asiakkaan näkökulmasta. Tutkielmamme lähti liikkeelle siitä, että halusimme tarkastella, millaisia uusia velvoitteita 1.9.2011 voimaan tullut laki kotoutumisen edistämisestä toi kotouttamistyöhön käytännössä ja millaisena suomalainen yhteiskunta näyttäytyy maahanmuuttajille. Laki edellyttää edistyneempiä toimenpiteitä, joiden avulla maahanmuuttajat kotoutuisivat ja työllistyisivät nopeammin suomalaiseen yhteiskuntaan.

On uutisoitu, että uuden kotoutumislain voimaantulemisen jälkeen parannuksia kotouttamistyöhön on kunnissa tehty, mutta maahanmuuttajat saavat kunnissa vaihtelevasti tukea kotoutumiseen ja rahaa ei riitä maahanmuuttajan kotoutumissuunnitelmassa mainittujen toimenpiteiden toteuttamiseen. (kts. esim. Kunnat kotouttavat maahanmuuttajia vaihtelevasti - "raha ei riitä" 2012.) Jyväskylää lukuun ottamatta Helsingissä, Turussa, Tampereella, Kuopiossa, Mikkelissä Kajaanissa ja Oulussa monikulttuuristen kohtaamispaikkojen toiminnanjohtajien mukaan asenteet maahanmuuttajia kohtaan ovat kiristyneet taloudellisen taantumun vuoksi. Töihin on vaikea päästä ja jos töitä saa niin epäillään, kykeneekö maahanmuuttaja töihin kielitaidon puutteiden vuoksi. Maahanmuuttajat ovat epäilleet, että heidän työajoissa ja palkoissa on epäselvyyksiä ja he kohtaavat rasismia myös vapaa-ajallaan. Mediassa esiintyy rasistista piiloviestintää ja netissä löytyy äärimielipiteitä. (Salminen 2009.)

Tutkielmassamme tarkastelemme aikuissosiaalityön sosiaaliohjausta sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta. Työelämän yhteistyötahot kiinnostuivat aiheestamme sen ajankohtaisuuden vuoksi. Teimme sosiaaliohjaajien temahaastattelut Helsingin kaupungin Sosiaaliviraston Maahanmuuttoyksikössä sekä Itäisen sosiaaliaseman Myllypuron palvelupisteessä. Tarkastelimme kotouttamisprosessin alkuvaiheessa tehtävää sosiaaliohjausta Maahanmuuttoyksikössä ja asiakkaan asuinalueen perusteella määrittyvää sosiaaliohjaustyötä Myllypuron palvelupisteessä. Selvitimme, millaisia työmenetelmiä sosiaaliohjaajat käyttävät kotouttamistyössä, millaisia uudistuksia on tullut lain muutoksen myötä sekä millaisia kehittämistarpeita esiintyy kotoutumisen tukemisessa. Tutkielmastamme eri toimintayksiköissä työskentelevät sosiaaliohjaajat saavat kehittämisideoita työhönsä.

Lisäksi haastattelimme kotoutumisvaiheessa olevia asiakkaita. Halusimme tuoda näkyviin myös asiakkaiden kokemuksia saadusta ohjauksesta ja heidän toiveita liittyen kotouttamistyön kehittämiseen. Tutkielman yhtenä tavoitteena on selvittää, millaisilla keinoilla voidaan kehittää kotoutumispalveluiden ja -tuen monipuolisuutta ja saatavuutta maahanmuuttaja-asiakkaille sekä miten voitaisiin edistää heidän osallisuutta asiakastyössä. Valitsimme tutkielmaamme maahanmuuttajien syrjäytymisen ennaltaehkäisevän näkökulman sosiaaliohjaajan tekemässä kotouttamistyössä, koska riittävän varhaisessa vaiheessa tiedostamisen ja vaikuttamisen avulla voidaan vähentää maahanmuuttajien mahdollista syrjäytymisriskiä ja ehkäistä yhteiskunnallisten ongelmien kasaantumista. Tutkielmamme antaa myös meille tulevana sosiaaliohjaajina tärkeää tietoa ja työmenetelmiä, miten voimme edistää maahanmuuttajien kotoutumista ja osallisuutta suomalaiseen yhteiskuntaan.

2 Maahanmuuttoa koskevat keskeiset lait ja sosiaaliohjaus kotouttamistyössä

2.1 Ulkomaalaislaki ja kotoutumisen edistämisen laki

Maahanmuuttoa säätelevät monet lait, joista tärkeimpiä ovat ulkomaalaislaki ja laki kotoutumisen edistämisestä. Ulkomaalaislain tarkoituksena on edistää hallittua maahanmuuttoa ja kansainvälisen suojelun antamista ihmisoikeuksia ja perusoikeuksia kunnioittaen ja Suomea velvoittavien kansainvälisten sopimuksien noudattaminen. (Ulkomaalaislaki 301/2004 § 1.) Aiemmin kotouttamistyötä sääteli laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. Se koski maahanmuuttajia, jotka saapuivat Suomeen pakolaisina tai paluumuuttajina. Kotouttamispalvelut suunnattiin aiemmin lähinnä vain työttömille ja toimeentulotukea saaville maahanmuuttajille. (Sisäasiainministeriö maahanmuutto-osasto 2011.)

Kotouttamistyötä säätelevä uusi laki kotoutumisen edistämisestä tuli voimaan 1.9.2011. Kotoutumisen edistämisen lain tarkoitus on tukea ja edistää kotoutumista ja maahanmuuttajan mahdollisuutta osallistua suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. Kotoutumisen edistämisen laissa sosiaalisella vahvistamisella tarkoitetaan maahanmuuttajalle kohdistettuja toimenpiteitä hänen elämäntaitojensa parantamiseksi ja syrjäytymisensä ehkäisemiseksi. Kunnan ja muiden viranomaisten tavoitteena on edistää paikallisesti tai seudullisesti kansainvälisyyttä, tasa-arvoa sekä myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien välillä ja hyviä etnisiä suhteita. Tavoitteena on myös

tukea maahanmuuttajaryhmien oman kielen ja kulttuurin säilyttämistä. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 § 2–3, 29.)

Kunnalla on yleis- ja yhteensovittamisvastuu maahanmuuttajien kotouttamisen kehittämisestä, suunnittelusta ja seurannasta. Kunnan on huolehdittava siitä, että maahanmuuttajille kotoutumisen edistämisen laissa tarkoitetut toimenpiteet ja palvelut järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Maahanmuuttajille tarkoitettuja toimenpiteitä ja palveluja voidaan järjestää myös kuntien välisenä yhteistyönä. Kunnan on edistettävä työntekijöiden osaamisen kehittämisestä kotouttamistyössä. Paikallisten viranomaisten on kehitettävä kotouttamista monialaisena yhteistyönä. Yhteistyöhön osallistuvat kunta, työ- ja elinkeinotoimisto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Kansaneläkelaitos, poliisi sekä mahdollisesti muut kotoutumista edistävät järjestöt, yhdistykset ja yhteisöt sekä kansalaistoiminta. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 § 30–31.)

Kunnan tai useamman kunnan yhdessä on laadittava kotoutumisen edistämiseksi ja monialaisen yhteistyön vahvistamiseksi kotouttamisohjelma, joka hyväksytään kunnanvaltuustossa ja jota tarkistetaan vähintään kerran neljässä vuodessa. Yhteistyötahot voivat tarvittavassa laajuudessa osallistua kotouttamisohjelman laadintaan, toteutukseen ja sen toimeenpanon seurantaan. Kunnan kotouttamisohjelma voi sisältää muun muassa suunnitelman siitä, miten kunnan yleiset palvelut toteutetaan maahanmuuttajille soveltuvina. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 § 32–33.)

2.2 Kotoutumisen edistämisen lain keskeiset uudistukset kotouttamistyöhön

Kotoutumisen edistämisen lain tavoitteena on tukea kaikkien maahan asettuvien kotoutumista myös esimerkiksi Suomeen työn perässä muuttavan henkilön perheenjäsenten. Oikeus kotoutumistoimenpiteisiin pohjautuu kuitenkin tarpeeseen, ei esimerkiksi maahantuloperusteeseen. (Sisäasiainministeriö maahanmuutto-osasto 2011.) Kotoutumislain voimaantulon yhteydessä julkaistiin uusi Perustietoa Suomesta - opas, jota jaetaan poliisin ja maistraattien toimipisteissä sekä ulkoasiainministeriön edustustoissa. Opas löytyy myös verkossa osoitteesta www.lifeinfinland.fi. Opas sisältää tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, maahanmuuttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, neuvontaa kielikoulutus- ja työnhakuaiheissa sekä tietoa mahdollisuuksista kotoutumista edistäviin toimenpiteisiin. (Sisäasiainministeriö maahanmuutto-osasto 2011.)

Työ- ja elinkeinotoimisto tekee tarvittaessa alkukartoituksen maahanmuuttajalle, joka on ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi ja kunta maahanmuuttajalle, joka saa muuta kuin tilapäistä toimeentulotukea. Työ- ja elinkeinotoimisto tai kunta voi tehdä alkukartoituksen myös sitä pyytäneelle maahanmuuttajalle, jos tämän arvioidaan sitä tarvitsevan. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 § 10.) Kunnan tekemä alkukartoitus maahanmuuttajalle tehdään Helsingissä Maahanmuuttoyksikössä (Härkönen 2012). Alkukartoitus tehdään kahden kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta tai alkukartoitusta koskevasta pyynnöstä. Alkukartoituksessa arvioidaan alustavasti maahanmuuttajan työllistymis-, opiskelu- ja muut kotoutumisvalmiudet, kielikoulutuksen ja muiden kotoutumista edistävien toimenpiteiden sekä palvelujen tarpeet. Alkukartoituksessa selvitetään maahanmuuttajan aikaisempi koulutus, työhistoria, kielitaito sekä tarvittaessa muut kotoutumisen kannalta tärkeät seikat. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 § 9–10.)

Kotoutumissuunnitelma laaditaan maahanmuuttajalle, jonka arvioidaan alkukartoituksen perusteella olevan sen tarpeessa. Kotoutumissuunnitelmassa huomioidaan aiempaa enemmän myös yksilölliset tarpeet. (Sisäasiainministeriö maahanmuutto-osasto 2011.) Kotoutumisen edistämisen laissa painotetaan etenkin haavoittuviin ryhmiin kuuluvien syrjäytymisen ehkäisyä. Haavoittuviin ryhmiin kuuluvat esimerkiksi vammaiset, vanhuksat sekä vaikeassa tilanteessa elävät naiset ja lapset. Erityisiä tukitoimenpiteitä tarvitseva maahanmuuttaja tarvitsee tehostettuja kotouttamistoimenpiteitä etenkin sairauden, vamman tai muun syyn vuoksi alentuneen toimintakyvyn, iän, perhetilanteen, luku- ja kirjoitustaidottomuuden tai muun vastaavan syyn perusteella. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 § 3.)

Kotoutumisen edistämisen laissa on määritelty Osallisena Suomessa –kokeilu. Kunta tai kunta sekä työ- ja elinkeinotoimisto yhdessä voivat hankkeen voimassaolon aikana (2011–2013) kokeilla uusia koulutuskokonaisuuksia, kotoutumiskoulutuksen hankkimista ja järjestämistä sekä koulutukseen ohjaamista. Kokeiluun voi osallistua myös useampi kunta yhdessä. Tarkoituksena on tehostaa kotoutumiskoulutuksen vaikuttavuutta kokeilemalla uusia asiakaslähtöisiä koulutussisältöjä. Etenkin suomen tai ruotsin kielen opetusta, yhteiskuntaan perehdyttävää opetusta sekä työllistymistä ja työelämään osallistumista tukevaa opetusta tehostetaan. Osallisena Suomessa - kokeilun toimenpiteet suunnitellaan ja järjestetään seuraaville ryhmille sopiviksi asiakaslähtöisiksi kotoutumispoluiksi:

1) työmarkkinoille suuntavat ja työmarkkinoilla olevat maahanmuuttajat

- 2) erityistä tukea tarvitsevat maahanmuuttajat
- 3) maahanmuuttajalapsen ja -nuoren perusopetuksessa ja päivähoitossa
(Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 § 63, 65, 89.)

2.3 Maahanmuuttoyksikkö ja Myllypuron sosiaaliasema

Maahanmuuttoyksikkö järjestää Helsinkiin pysyvästi asettuneille pakolaisille sekä heihin rinnastettaville maahanmuuttajille kotoutumista tukevia sosiaalipalveluja, ohjaa ja tukee kotoutumista sekä toimii asiantuntijana maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Maahanmuuttoyksikkö palveluihin kuuluvat toimeentulotuki, alkukartoitukset, ohjaus ja neuvonta, psykososiaalinen tuki, ihmiskaupan uhrien auttaminen, pakolaisen paluumuuttoon liittyvä neuvonta, koulutus ja konsultointi sekä verkostoyhteistyö järjestöjen kanssa. Pakolaiset tulevat maahanmuuttoyksikön asiakkaiksi pääsääntöisesti vastaanottokeskuksista oleskeluluvan saatuaan ja perheenyhdistämisen perusteella. Muita pakolaisasiakkaita ovat muun muassa hätätapaukset, joille YK:n pakolaisjärjestö UNHCR on pyytänyt Suomelta paikkaa sekä kiintiöpakolaiset. Muista kunnista muuttaneet pakolaiset otetaan maahanmuuttoyksikön asiakkaiksi, mikäli he ovat oleskelleet Suomessa alle kaksi vuotta. Yli kaksi vuotta Suomessa oleskelleet pakolaiset menevät Helsingissä oman alueen sosiaaliaseman asiakkaiksi. Asiakkuus maahanmuuttoyksikössä kestää 1–3 vuotta. (Helsingin kaupunki sosiaalivirasto Maahanmuuttoyksikkö 2011.)

Maahanmuuttoyksikössä työskentelee yhdeksän sosiaalityöntekijää ja viisi sosiaaliohjaajaa. Vastaanotopisteessä työskentelee kaksi ohjaajaa ja kirjallisia toimeentulotukihakemuksia käsittelee kolme etuuskäsittelijää. Lisäksi toimistossa työskentelee maahanmuuttajapalveluiden päällikkö, psykologi, konsultti, kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää, toimistonhoitaja, toimistoesimies ja kaksi toimistosihteeriä. Asiakastyö on jaettu aikuis- ja lapsiperheisiin, joissa sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät yksilö- ja parityötä. Lapsiperheiden kanssa työskentelee psykologi ja käytössä on myös terveydenhuollon konsultti, joka auttaa löytämään asiakkaille soveltuvia hoito- ja kuntoutuspolkua. Sosiaaliohjaajien tehtäviin kuuluu yksilö- ja perhekohtainen asiakastyö, asiakkaiden neuvonta ja ohjaus maahantulon alkuvaiheessa ja siihen liittyvät tukitoimet, asiakkaan psykososiaalisen tilanteen kartoitus yhdessä asiakkaan ja moniammatillisen tiimin kanssa, ryhmätoiminnan koordinointi ja toteutus (infot, leirit ja retket), asiantuntijana toimiminen

maahanmuuttajuuteen liittyvissä asioissa, kouluttaminen ja työmenetelmien kehittäminen sosiaaliohjaajien työn näkökulmasta. (Härkönen 2012.)

Myllypuron palvelupisteen toiminta-alueeseen kuuluu Kivikko, Kurkimäki, Kontula, Mellunmäki, Vesala sekä Sipoon liitosalue. Aikuisten palvelujen sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön Myllypuron palvelupisteessä työskentelee yhdeksän sosiaalityöntekijää, yhdeksän sosiaaliohjaajaa, kahdeksan etuuskäsittelijää, toimistosihteereitä, vahtimestari, vartija, kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää sekä toimistoesimies. Lisäksi voi työskennellä myös siviilipalvelusmiehiä sekä palkkatuella työllistettäviä henkilöitä. Sosiaaliohjaajan tehtävänä on yli 25-vuotiaiden asiakkaiden elämäntilanteiden selvittely, siihen kuuluva tuki, ohjaus ja neuvonta sekä pääasiassa harkinnanvaraisen toimeentulotuen käsittely. Sosiaaliohjaajan asiakkaat ovat usein pitkäaikaisia toimeentulotuen asiakkaita erilaisissa elämäntilanteissaan. (Honkaniemi-Reijonen 2012.)

3 Maahanmuuttajuus ja kotoutuminen prosessina

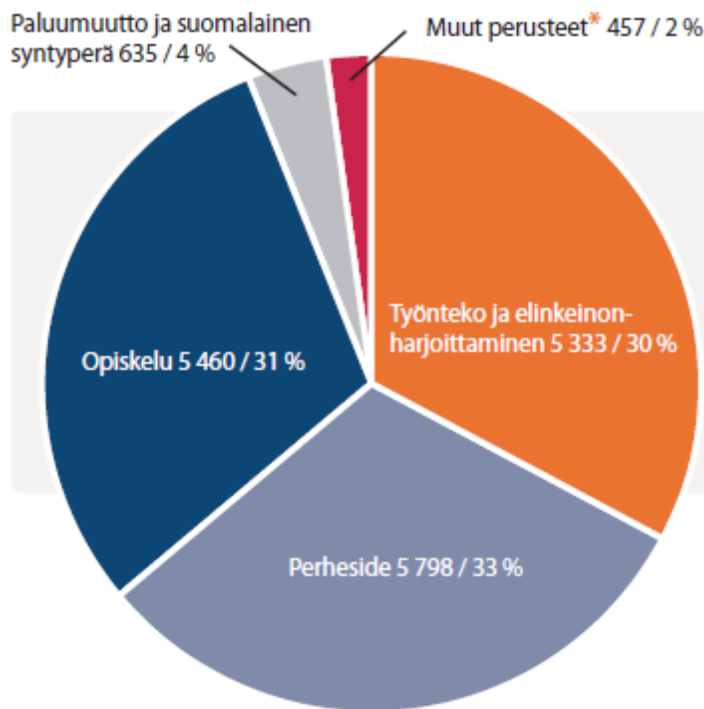
3.1 Maahanmuuttajat ja oleskeluluvat

Tässä työssä käytämme ulkomailta Suomeen tulleista henkilöistä maahanmuuttajan lisäksi ulkomaalainen käsitettä, koska eri lähteissä ja puhekielessä näitä käsitteitä usein käytetään päällekkäin. Maahanmuuttaja on Suomeen muuttanut henkilö, joka oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten myönnetyllä luvalla tai jonka oleskeluoikeus on rekisteröity tai jolle on myönnetty oleskelukortti (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010 § 3). Ulkomaalaisella tarkoitetaan henkilöä, jolla ei ole suomen kansalaisuutta (Ulkomaalaislaki 301/2004 § 3).

Muut ulkomaalaiset paitsi Pohjoismaiden ja EU/ETA-jäsenmaiden kansalaiset tarvitsevat oleskeluluvan voidakseen oleskella Suomessa yli kolme kuukautta. Ensimmäistä oleskelulupaa haetaan henkilökohtaisesti siitä Suomen edustustosta, jonka toimipiirin alueella hakija laillisesti oleskelee ja joissakin tapauksissa esimerkiksi perhesiteen perusteella lupahakemuksen voi tehdä Suomessa paikallispoliisille. Oleskelulupahakemuksen päätöksen tekee Maahanmuuttovirasto. Mikäli hakija saa myönteisen oleskelulupapäätöksen, saa hän biometriset tunnisteet sisältävän

oleskelulupakortin. Ensimmäinen oleskelulupa on aina määräaikainen ja se myönnetään enintään vuodeksi. (Oleskelulupa 2013.)

Maahanmuuttajista suurin osa tulee Suomeen perheensiteen, työn tai opiskelun vuoksi. Vuonna 2011 Maahanmuuttovirastossa tehtiin 22 747 ensimmäistä oleskelulupapäätöstä, joista myönteisen oleskeluluvan sai noin neljä viidestä hakijasta (esitetty kuviossa 1). Näissä luvuissa ei ole huomioitu poliisin myöntämiä oleskelulupia. Kohta ”Muut perusteet” koostuu muun muassa adoption, aupairsijoituksen, seurustelusuhteen, ihmiskaupan uhrin ja yksilöllisten syiden perusteella haetuista oleskeluluvista. Pohjoismaalaiset eivät tarvitse oleskelulupaa toisissa Pohjoismaissa. Muut EU/ETA-jäsenvaltion tai Sveitsin kansalaiset eivät tarvitse oleskelulupaa, mutta heidän on rekisteröitävä oleskeluoikeutensa. Tilastoissa eivät näy myöskään heidän perheenjäsenensä. Turvapaikanhakijat tilastoidaan erikseen. (Sisäasiainministeriön 2011: 8 mukaan)



Kuvio 1: Maahanmuuttoviraston myöntämät ensimmäiset oleskelupäätökset vuonna 2011, yhteensä 17 683 (Sisäasiainministeriön 2011: 8 mukaan).

Oleskelulupa on määräaikainen (tilapäinen/jatkuva) tai pysyvä. Oleskeluluvan tyyppi riippuu maassa oleskelun tarkoituksesta. Esimerkiksi opiskelu on tilapäistä, kun taas Suomen kansalaisen perheenjäsenen maassa oloa voidaan pitää jatkuvana.

Lupaviranomainen ratkaisee maassa oleskelun tarkoituksen ulkomaalaisen antamien tietojen perusteella. (Oleskeluluvat 2012.) Poliisi myöntää myös ensimmäisen määräaikaisen oleskeluluvan Suomessa olevalle Suomen kansalaisen perheenjäsenelle ja tämän naimattomalle lapselle. Maahanmuuttajan asuinpaikan poliisi voi myöntää määräaikaisia jatkolupia ja pysyvän oleskeluluvan, jos hakija on oleskellut Suomessa yhtäjaksoisesti neljä vuotta määräaikaisella jatkuvalla oleskeluluvalla. Poliisi myöntää kolmannen maan eli muun kuin EU-valtioiden tai näihin rinnastettavien valtioiden EY-oleskeluluvan henkilölle, joka on jatkuvan oleskeluluvan saatuaan luvallisesti oleskellut maassa yhtäjaksoisesti viiden vuoden ajan, jos edellytykset myöntämiselle ovat olemassa. (Pysyvä oleskelulupa ja pitkään oleskelleen kolmannen maan kansalaisen EY-oleskelulupa 2012.)

3.2 Pakolainen

Suurimmalla osalla tutkielmassamme haastatelluista asiakkaista on pakolaistausta ja he ovat tulleet Suomeen turvanpaikanhakijoina. Pakolainen määritetään henkilöksi, jolle on perustellusti aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen luokan kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Pakolainen oleskelee kotimaansa ulkopuolella tai on henkilö, joka olematta minkään maan kansalainen oleskelee entisen asuinmaansa ulkopuolella ja on kykenemätön tai pelon vuoksi haluton palaamaan sinne sekä tarvitsee kansainvälistä suojelua. Yhdistyneet kansakunnat tarjoavat turvapaikkoja pakolaisille. (Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 77/1968.)

Henkilö voi hakea kansainvälistä suojelua jättämällä turvapaikkahakemuksen ja viranomaiset tutkivat, onko hänellä oikeus turvapaikkaan. Suomessa henkilö, jolle on myönnetty turvapaikka, saa pakolaisaseman. (Pakolaiset ja turvapaikanhakijat n.d.) Turvapaikanhakijoita oli vuonna 2011 yhteensä 3088 henkilöä, joista 169 henkilölle myönnettiin turvapaikka sekä 1271 henkilölle myönnettiin oleskelulupa ja kielteisen turvapaikkapäätöksen sai 1890 henkilöä (Maahanmuuttovirasto 2011: 6).

3.3 Etniset vähemmistöt, kantaväestö ja Suomen kansalaisuus

Suomessa asui vuoden 2011 lopussa 183 133 ulkomaiden kansalaisia eli heitä oli noin 3,4 prosenttia koko Suomen väestöstä. Taulukossa 1. on esitetty suurimmat maahanmuuttajaryhmät kansalaisuuden perusteella. (Väestö 2012). Huomattavaa on,

että Suomen lähinaapurimaiden (Viron, Venäjän ja Ruotsin) jälkeen suurimmat kansalaisuusryhmät ovat Somalia, Kiina, Irak ja Thaimaa, jotka ovat EU:n ulkopuolisia valtioita. Suomessa asuu paljon eri maalaisia vähemmistöjä, sillä kymmenen suurimman kansalaisuusryhmän lisäksi noin 41 prosenttia on muun maalaisia.

Taulukko 1. Ulkomaiden kansalaisuudet Suomessa vuonna 2011. (Väestö 2012).

Maa, jonka kansalaisuus	2011	%
Viro	34 006	18,6
Venäjä	29 585	16,2
Ruotsi	8 481	4,6
Somalia	7 421	4,1
Kiina	6 159	3,4
Irak	5 742	3,1
Thaimaa	5 545	3,0
Turkki	4 159	2,3
Saksa	3 806	2,1
Intia	3 793	2,1
Muut	74 436	40,6
Yhteensä	183 133	100

Etnisellä vähemmistöllä tarkoitetaan ryhmää, joka erottuu valtaväestöstä muun muassa kansallisen alkuperän, biologisen perimän, kulttuuripiirteiden, kielen tai uskonnon perusteella (Räty 2002: 14). Tutkielmassamme käytämme kantaväestön ja valtaväestön käsitteitä rinnakkain samassa merkityksessä. Näillä käsitteillä tarkoitamme Suomessa syntyneitä, kasvaneita ja Suomessa pitkään asuneista kansalaisista. Kantaväestön käsite sisältää ajatuksen pitkästä asuinhistoriasta, yhteisistä geeneistä, kulttuurista, kielestä ja uskonnosta. Kantaväestöä kuvataan myös valtaväestön käsitteellä, joka tuo esille eri väestöryhmien erilaista valta-asemaa muihin ryhmiin verrattuna. (Martikainen – Tiilikainen 2007: 8.)

Maahanmuuttajasta tulee suomalainen, kun hän on saanut Suomen kansalaisuuden. Siksi monikulttuurisessa Suomessa ei voida olettaa erinäköisten ihmisten olevan ulkomaalainen. Useita vuosia maassa ollut voi kokea oikeudekseen olla yksi suomalaisista. Henkilö voi kokea loukkaavaksi pysyvän ulkopuolisuuden ja maahanmuuttajaksi leimautumisen. (Räty 2002: 13–14.) Suomen kansalaisuuden voi saada, jos henkilöllisyys on selvitetty ja henkilö on täysi-ikäinen, asumisaikaedellytys täyttyy (yhtäjaksoisesti viimeiset 4–5 vuotta tai yhteensä 6–7 vuotta 15 ikävuoden täyttämisen jälkeen ja niistä viimeiset kaksi vuotta Suomessa), nuhteettomuusedellytys

täytyy, henkilö ei ole laiminlyönyt maksuvelvollisuuksiaan ja hän on selvittänyt, mistä saa toimeentulonsa sekä hänellä on riittävä kielitaito. (Maahanmuuttovirasto n.d)

3.4 Kulttuuri, identiteetti ja akkulturaatioteoria

Kulttuuri on tietyssä toimintaympäristössä ja yhteisössä opittua, tuotettua ja harjoitettua. Kulttuuri välittyy ihmisen toimintatapoihin sekä ihmisen tavassa hahmottaa ja tulkita maailmaa. Kulttuuri sekä yhdistää että erottaa ihmisiä ja ihmisyyhteisöjä. Yhteisön ja toimintaympäristön muutokset välittyvät ihmisen tapaan jäsentää toimintaa ja toimijuuttaan persoonallisuuden lisäksi. Kulttuurin lisäksi identiteetti on toinen keskeinen käsite monikulttuurisessa ohjauksessa. Sen avulla pyritään ymmärtämään, mitä maahanmuuttoon liittyvä kulttuurinen muutos merkitsee yksilölle. Maahanmuuttajan toiminta, historia, nykyisyys ja odotukset tulevaisuudelle ovat mukana uudessa toimintaympäristössä hänen identiteettinsä määrittelyssä. Identiteetti kiinnittyy vahvasti jokapäiväiseen toimintaan eikä se ole täysin vapaasti valittavissa. Identiteetti voi kuitenkin muuttua persoonallisuuden rakenteita herkemmin ihmisten ja ympäristön välisessä vuorovaikutuksessa. (Matinheikki-Kokko 2011: 21.)

Berryn (1974) mukaan akkulturaatiolla tarkoitetaan kahden tai useamman itsenäisen ryhmän kohdatessa niitä muutoksia, joita tapahtuu kanssakäymisen seurauksena. Muutoksia tapahtuu kummassakin ryhmässä, mutta yleensä vaikutteita siirtyy enemmän vahvasta ryhmästä heikompaan. Berryn nelikenttäteoria (esitetty taulukossa 2) jakaa akkulturaation integraatioon, assimilaatioon, separaatioon ja marginalisaatioon. Maahanmuuttajan kotoutumiseen uuteen maahan vaikuttaa se, miten tärkeäksi maahanmuuttaja kokee synnyinmaansa kulttuurisen identiteettinsä ja kulttuuripiirteiden säilyttämisen sekä miten tärkeänä hän pitää suhteiden ylläpitämisestä valtakulttuuriin ja muihin vähemmistökulttuureihin. (Berry 1997: 7–9.)

Taulukko 2. Berryn akkulturaation nelikenttäteoria (Berry – 1997: 10).

Oman kulttuuri-identiteetin ja -piirteiden säilyttäminen tärkeää			
Tärkeää ylläpitää suhteita muihin etnisiin ryhmiin		Kyllä	Ei
	Kyllä	Integraatio eli sopeutuminen	Assimilaatio eli sulautuminen
	Ei	Separaatio eli eristäytyminen	Marginalisaatio eli syrjäytyminen

Integraatiossa maahanmuuttaja säilyttää oman kulttuurinsa, mutta on aktiivisessa vuorovaikutuksessa myös valtakulttuuriin ja osallistuu yhteiskuntaan. Assimilaatiossa vähemmistökulttuurin edustaja hylkää oman kulttuurin ja hän pyrkii mahdollisimman paljon samaistumaan ja vuorovaikutukseen valtakulttuuriin. Separaatiossa maahanmuuttaja on tekemisissä lähinnä vain oman kulttuurin edustajien kanssa ja hän vieroksuu valtakulttuuria. Marginalisaatiossa maahanmuuttaja on vieraantunut omasta kulttuurista eikä hän omaksu valtakulttuuriakaan vaarana on syrjäytyminen yhteiskunnasta eli marginalisoituminen. (Berry 1997: 9–10.)

Nelikentän avulla on mahdollista arvioida maahanmuuttajan omaa toimintaa ja tavoitteellisuutta sekä myös yhteiskunnan toimintaa. Maahanmuuttaja voi toteuttaa eri elämänalueilla näitä eri strategioita. Esimerkiksi hän voi työelämässä ja poliittisessa osallistumisessa toimia valtakulttuurin käytäntöjen mukaan, vaikka vapaa-ajalla voi haluta olla tekemisissä vain oman kulttuuriedustajien kanssa. Tavoiteltuna voidaan pitää integraatiota, josta voidaan käyttää käsitettä kotoutuminen. Maahanmuuttajan marginalisaatioon johtavat yhteiskunnan tasolla välinpitämättömyys maahanmuuttajakysymyksissä ja riittämättömät kotoutumistoimet. Tämä saattaa johtua myös syrjinnästä, joka estää maahanmuuttajaa toteuttamasta omia päämääriään. (Räty 2002: 126–127.)

Maahanmuuttaja tarvitsee suomalaisen kulttuurin tuntemusta ja kielitaitoa, jotta hän voisi olla yhteiskuntamme täysipainoinen jäsen. On kuitenkin maahanmuuttajan oma päätös, kuinka paljon hän haluaa säilyttää omaa kulttuuriaan ja toisaalta suomalaistua. Suhde omaan sekä valtaväestön kulttuuriin vaihtelee elämäntilanteen mukaan ja ajan myötä. Maahanmuuttajan ratkaisuun vaikuttavat hänen oman näkemyksensä lisäksi hänen kulttuuriyhteisönsä ja valtakulttuurin suhtautuminen. Kaksikielisyyden ja monikulttuurisuuden saavuttaminen vie aikaa. Usein niiden hallinta onnistuu vasta seuraavalta sukupolvelta. (Räty 2002: 127.)

Akkulturaatioon astetta kuvaavat maahanmuuttajien sosiaaliset verkostot ja kielitaito. Syrjäytymisen syinä sekä akkulturaation ilmenemismuotoina voidaan pitää sosiaalista eristäytymistä ja valtakielen puuttumista. Työttömyyttä, toimeentulotukivaikeuksia tai heikentyneitä terveyttä pidetään yleensä vain syrjäytymisen syinä tai syrjäytymisriskinä, mutta ei akkulturaation ilmenemismuotoina. Syrjäytyminen liittyy selvemmin elinoloihin ja sosiaalisiin rakenteisiin, akkulturaatio puolestaan sosiaalisiin

suhteisiin ja osallistumiseen. (Liebkind – Mannila – Jasinskaja-Lahti–Kyntäjä – Reuter 2004: 55–56.)

3.5 Maahanmuuttajien syrjintäkokemukset

Käytämme tässä työssä syrjintä ja rasismi –käsitteitä rinnakkain. Makkonen (2000: 3-6) jaottelee rasismin joko ideologiaan, toimintaan tai olosuhteisiin. Ideologinen rasismi jakaa ihmiset syntyperän, periytyvien biologisten ja sosiaalisten ominaisuuksien mukaan rotuihin. Ne voidaan laittaa hierarkkiseen järjestykseen esimerkiksi fyysisten ominaisuuksien, taipumusten, lahjakkuuden sekä käyttäytymisen perusteella. Vaikka antropologia ja geenitutkimukset ovat osoittaneet lukuisien tutkimustulosten avulla, ettei rotuja tai periytyviä tyypillisiä rotupiirteitä ole olemassa, ei rodun käsite ole poistunut ihmisten käsityksistä ja puhekielestä. Nykyään saatetaan kansat jaotella eri kulttuureihin ja korostaa näennäisesti niiden tasa-arvoisuutta, mutta käytännössä halutaan pitää eri kulttuuriryhmät erillään toisistaan, sillä nähdään kulttuurit yhteensopimattomina ja muuttumattomina. Myös kulttuurirasismissa esiintyy arvottomista eikä tahdota, että arvottomammiksi tai epäaidommiksi koettuja kulttuurisia piirteitä tuotaisiin omaan kulttuuriin. Kulttuurirasismien vastainen kritiikki esittää, että ihmisryhmät eivät ole kulttuurin tuotteita vaan kulttuuri on ihmisryhmien tuottamaa ja kulttuurit muokkautuvat ajan saatossa. Lisäksi enemmistökulttuurin on todettu jäävän lähes entiselleen akkulturaatiotilanteessa, jossa enemmistökulttuuri joutuu tekemisiin vähemmistökulttuurin kanssa.

Rasismi toimintana toteutuu joko tietoisena päämääränä, sen seurauksena, yksilön tai ryhmän ihmisoikeuksien kieltämisenä tai vaarantumisenä ryhmän todellisten tai kuviteltujen etnisten ominaisuuksien vuoksi. Rasistinen toiminta voidaan jakaa alistamiseen ja ulossulkemiseen. Huonomman palkan maksaminen maahanmuuttajataustaiselle työntekijälle on esimerkki alistamisesta. Ihmisryhmistä ulossulkemiseen kuuluu esimerkiksi rasistinen väkivalta ja syrjintä. Rasismi olosuhteena on yhteiskunnan rakenteista, toiminnoista ja käytänteistä johtuvaa eriarvoisuutta ja oikeudettomuutta tai ne voivat tuottaa rasistisia mielikuvia. Esimerkiksi maahanmuuttajat joutuvat käytännössä työmarkkinoilla huonompaan asemaan ellei heille tarjota mahdollisuutta suomen kielen oppimiseen tai ellei heidän aikaisempaa koulutusta tunnusteta tai arvosteta Suomessa. Tämä voi olla joko valtion hallinnossa tai sen rakenteissa piilevää rasismia tai tarkoituksellisesti sisään rakennettua. Rasismista

on kyse myös silloin, kun jokin laitos tai viranomainen ei huolimattomuudesta tai tahallisesti puutu ilmitulleisiin rasismi- tai syrjintätapauksiin. (Makkonen 2000: 6–7.)

Maahanmuuttajien ympäristön syrjintäkokemuksiin vaikuttavat sukupuoli, ikä, Suomessa asumisaika ja suomen kielen taito ja pääasiallinen toiminta: yleisesti ottaen maahanmuuttajista miehet ilmoittavat syrjintäkokemuksia enemmän kuin naiset, nuoremmat enemmän kuin vanhemmat, Suomessa pidemmän ajan asuneet enemmän kuin lyhyemmän ajan asuneet ja suomea hyvin osaavat enemmän kuin suomea huonosti osaavat maahanmuuttajat ja työelämässä olevat sekä työttömät vähemmän kuin työvoimaan kuulumattomat. Työsyrynnän kokemiseen vaikuttavat ainoastaan maahanmuuttajan sukupuoli ja suomen kielen taito: yleisesti ottaen maahanmuuttajista miehet ilmoittavat enemmän työsyryntää kuin naiset ja suomea hyvin osaavat enemmän kuin suomea huonosti osaavat maahanmuuttajat. Eri kansallisuusryhmissä saattoi olla kuitenkin päinvastaisiakin tuloksia syrjintäkokemuksista kuin edellä on tuotu esille. (Jasinskaja-Lahti – Liebkind – Vesala 2002: 105–106.)

Materiaalisten ja inhimillisten resurssien puute sekä tahallinen tai tahaton syrjintä heikentävät maahanmuuttajien henkistä hyvinvointia ja estävät maahanmuuttajia osallistumasta täysipainoisesti yhteiskuntamme toimintaan. Syrjintä ja rasismikokemusten on selvästi osoitettu olevan yhteydessä akkulturaatioprosessissa koettuun stressiin. Työttömillä ja työvoimaan kuulumattomilla maahanmuuttajilla on enemmän psykosomaattisia oireita, stressiä, ahdistusta ja masennusoireita kuin työelämässä olevilla tai opiskelijoilla. Maahanmuuttajista yleensä naiset ovat kertoneet kokevansa useammin stressioireita kuin miehet. (Jasinskaja-Lahti – Liebkind – Vesala 2002: 139–140.)

On todennäköistä, että maahanmuuttajat, jotka ovat kokeneet vain lieviä rikoksia ja harvoin, pitävät rasistisia rikoksia useammin vähäpätöisinä kuin vakavampia ja useampia rikoksia kokevat maahanmuuttajat. Lisäksi Suomessa asumisaika saattaa vaikuttaa alttiuteen ilmoittaa rikoksista viranomaisille. (Jasinskaja-Lahti – Liebkind – Vesala 2002: 139–140.) Henkilökohtaiset syrjintäkokemukset yleensä harvenevat oleskeluajan pidentyessä. Tämä voi selittyä monista tekijöistä, kuten ikääntymisen myötä toimintaympäristöjen muuttumisesta tai iän myötä syrjintäkokemukset voivat myös muuttua nuorten välisestä avoimesta rasismista vaikeammin havaittavaksi piilosyrjinnäksi. (Perhoniemi – Jasinskaja-Lahti 2006: 90.) Tai toisaalta myös Suomen

yleisen asenneilmapiirin muuttumisesta positiivisemmaksi maahanmuuttajia kohtaan viimeisten 20 vuoden aikana (Jaakkola 2009: 5).

3.6 Kilpailu- ja konfliktiteoria sekä valtaväestön suhtautuminen maahanmuuttajiin

Maahanmuuttoon vaikuttavat maahanmuuttopolitiikka ja lait sekä maahanmuuttajan elämäntilanteen ja kulttuurin lisäksi vastaanottavan maan kulttuuri sekä yleinen suhtautuminen maahanmuuttajiin (Forsander – Ekholm – Saleh 1994: 54). Eniten koulutetut ja hyvässä sosioekonomisessa asemassa olevat suhtautuvat muita myönteisemmin ulkomaalaisiin työnhakijoihin ja pakolaisiin. Vähän koulutetut ja heikossa sosioekonomisessa asemassa olevat kokevat muita yleisemmin henkilökohtaista tai kollektiivista sosioekonomista uhkaa maahanmuuton lisääntymisen vuoksi. Heikossa sosioekonomisessa asemassa olevat liittävätkin maahanmuuttoon muita yleisemmin myös sosiaalisia (rikollisuus), terveydellisiä (aids, huumeet) ja kulttuurisia (islam) uhkakuvia. (Jaakkola 2009: 78–79.)

Konflikti- ja kilpailuteorian mukaan kielteiset asenteet etnisten ryhmien välisestä johtuu kilpailusta. Koska sekä vähän koulutusta saaneet että maahanmuuttajat ovat usein vähiten kilpailukykyisiä työmarkkinoilla, he joutuvat kilpailemaan samoista työpaikoista, asunnoista ja etuuksista. Vähiten koulutusta saaneet vieroksuvat myös eniten erilaisuutta. Maahanmuuttajien keskittäminen vähän koulutettujen ja sosioekonomisista ongelmista kärsivien asuma-alueille vaikeuttaa valtakielen oppimista ja ylläpitää maahanmuuttajaväestön eristyneisyyttä kantaväestöstä. (Jaakkola 2009: 78–79, 81.)

Taloudellisen kilpailukyvyn takaamiseksi Suomi pyrkii houkuttelemaan ulkomaalaisia huippuosaaajia, innovatiivisia yrittäjiä ja opiskelijoita. Myös tavallisten ihmisten suhtautuminen ulkomaalaisiin erityisosaaajiin ja erilaisissa palveluammateissa toimiviin ulkomaalaisiin on muuttunut myönteisemmäksi. Vuonna 2003 puolet suomalaisista toivoi Suomen ottavan vastaan enemmän korkeasti koulutettuja ja opiskelevia ulkomaalaisia. Enemmistö suhtautui hyvin tai melko suopeasti ulkomaalaisten toimimiseen lääkärinä, opettajana, hoitajina, työvoima- ja sosiaaliviranomaisina sekä poliiseina. Kaikkein mieluisinta olisi kuitenkin maahanmuuttajien toimiminen siivoojina ja taksinkuljettajina. Siivooja on maahanmuuttajien yleisin ammatti Suomessa. Valtaväestön suhtautuminen eri kansallisuusryhmiin on muuttunut yleisesti myönteisemmäksi, mutta kansallisuusryhmien hierarkia on säilynyt: Vuonna 2007

suomalaiset suhtautuivat virolaisten, puolalaisten ja kiinalaisten maahanmuuttoon myönteisemmin kuin venäläisten ja somalialaisten maahanmuuttoon. (Jaakkola 2009: 79.)

Suhtautuminen ulkomaalaisten maahanmuuttoon vaihteli alueellisesti. Vuonna 2007 Helsingissä, Turussa ja Tampereella ulkomaalaisiin työnhakijoihin ja pakolaisiin suhtauduttiin myönteisemmin kuin maaseudulla ja pienemmissä kaupungeissa. Vantaalla asenteet pakolaisia, erityisesti somalialaisia kohtaan olivat poikkeuksellisen kielteisiä ja asenteet ovat kiristyneet entisestään. Miesten asenteet maahanmuuttajia kohtaan ovat yleensä kielteisempiä kuin naisten. Nuorten naisten asenteet olivat useimmissa kysymyksissä kaikkein myönteisimpiä. Sukupuolten väliset asenne-erot olivatkin suurimmat nuorten keskuudessa. Nuoret miehet suhtautuivat nuoria naisia torjuvammin sekä ulkomaalaisiin työnhakijoihin että pakolaisiin, erityisesti somalialaisiin. Maaseudulla asuvat nuoret miehet olivat muita valmiimpia jopa karkottamaan maahanmuuttajia Suomesta, jos työttömyys lisääntyy. (Jaakkola 2009: 78.)

4 Maahanmuuttajien kotoutuminen ja syrjäytymisen ennaltaehkäisy

4.1 Kotoutuminen

Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutuksellista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja. Samanaikaisesti tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. Kotouttamisella tarkoitetaan kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 § 3.)

Työ- ja elinkeinotoimisto tai kunta laativat kotoutumissuunnitelman maahanmuuttajan kanssa viimeistään kahden viikon kuluttua alkukartoituksesta. Kotoutumissuunnitelma sisältää maahanmuuttajan yksilöllisiä tukitoimenpiteitä ja -palveluita, joiden tarkoituksena on parantaa maahanmuuttajan mahdollisuuksia hankkia tietoja ja taitoja (kuten riittävä suomen tai ruotsin kielen taito), jotta hän voi osallistua yhdenvertaisena jäsenenä yhteiskunnan toimintaan. Ensimmäinen kotoutumissuunnitelma on laadittava

viimeistään kolmen vuoden kuluttua ensimmäisen oleskeluluvan, oleskelukortin myöntämisestä tai oleskeluoikeuden rekisteröimisestä. Se laaditaan enintään yhden vuoden ajaksi ja sen kesto riippuu maahanmuuttajan tavoitteiden, työ- ja koulutushistorian sekä hänelle suunniteltujen toimenpiteiden perusteella. Kotoutumissuunnitelman enimmäisaika on kolme vuotta ensimmäisen kotoutumissuunnitelman tekemisestä. Mikäli maahanmuuttaja tarvitsee kotoutuakseen erityisiä toimenpiteitä tai jos kotoutumissuunnitelmaa ei ole tilapäisesti voitu toteuttaa esimerkiksi vamman, sairauden, äitiys-, isyys- tai vanhempainvapaan vuoksi, voidaan sitä pidentää enintään kahdella vuodella. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 § 11–13.)

Maahanmuuttotyö jakautuu julkisessa palvelujärjestelmässä kotoutumisvaiheen erityispalveluihin ja niiden jälkeen peruspalveluihin. Peruspalvelujen piirissä on paljon maahanmuuttajia, jotka jäävät ilman tarvitsemiaan terveys-, sosiaali-, työllistymis- ja kuntoutuspalveluja. Kaikkein heikoimmassa asemassa ja syrjäytymisvaarassa ovat kotoutumisvaiheen ohittaneet maahanmuuttajat, joilla on samanaikaisesti terveyteen, sosiaaliseen integraatioon ja työllistymiseen liittyviä ongelmia. Palveluja eniten tarvitsevilla maahanmuuttajilla on usein myös vähiten taitoja ja voimavaroja käyttää niitä. Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukemisen Helsingissä - tutkimuksessa nousi esiin etenkin toimivien mielenterveyspalvelujen puute, suurperheiden äitien ja yksinhuoltajien vaikea asema, luku- ja kirjoitustaidottomilta ja oppimisvaikeuksia omaavilta puuttuvat palvelut sekä työllistymisen tukemisesta puuttuvat yksilölliset työnhakijalle suunnatut palvelut. (Peltola–Metso 2008: 3.)

Maahanmuuttajien kotoutumista voidaan arvioida taloudellisen, kulttuurisen ja sosiaalisen integroitumisen sekä psyykkisen sopeutumisen näkökulmista. Maahanmuuttajien kotoutuminen Suomeen edellyttää tyydyttävää elinolosuhteiden järjestämistä, uusien kulttuuristen taitojen oppimista ja sosiaalisten suhteiden luontia valtaväestöön oman kulttuurin ja verkostojen säilyttämisen ja sopeutumisen ohella. Maahanmuuttajien onnistuminen tässä riippuu monista asioista esimerkiksi syrjäytymiskokemuksista, taloudellisista resursseista, sosiaalisesta tuesta ja omista asenteista sosiaalisen ja kulttuuriseen muutokseen eli akkulturaatioon. Epäonnistuminen sopeutuminen ja kotouttamistyö voivat johtaa maahanmuuttajan syrjäytymiseen yhteiskunnastamme. Maahanmuuttajien syrjäytymisriskiä kasvattavat muun muassa seuraavat tekijät: työttömyys, huono suomen kielen taito, taloudelliset ongelmat, huonoksi koettu terveys ja ystävien sekä muiden voimavarojen puuttuminen

ja joko valtaväestön tai maahanmuuttajan omat negatiiviset asenteet sekä syrjintäkokemukset. (Perhoniemi – Jasinskaja-Lahti 2006: 70–71.)

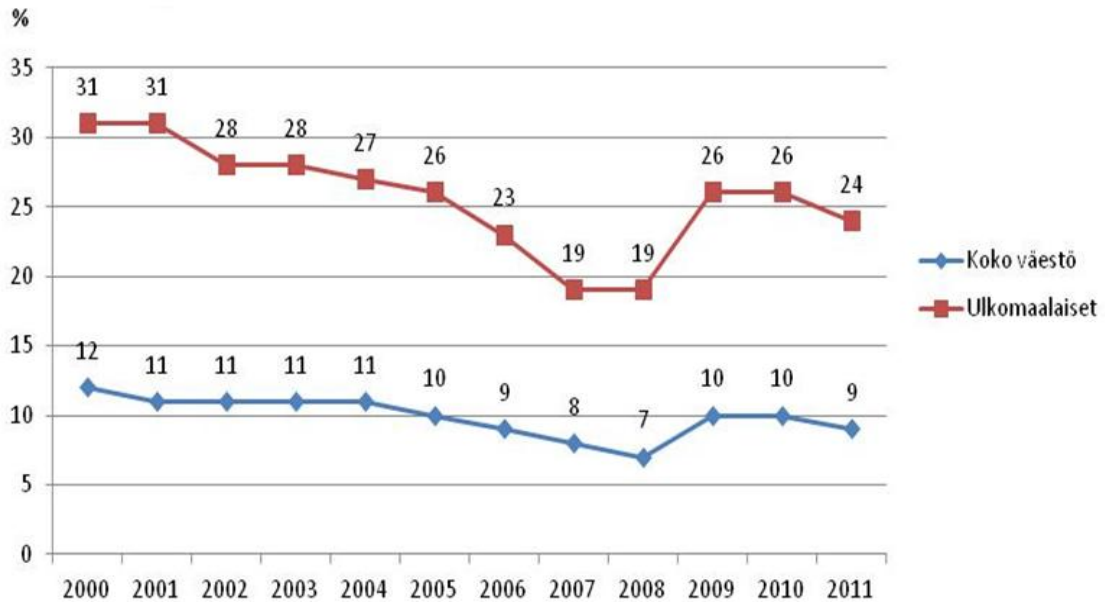
4.2 Maahanmuuttajan yhteiskuntaan sopeutumiseen liittyviä osa-tekijöitä ja kontaktiteoria

Perhoniemen ja Jasinskaja-Lahden (2006: 89–90) tekemän tutkimuksen mukaan suomen kielen taidon kehittyminen maahanmuuttajien omasta mielestä melko hyvälle tasolle vie keskimäärin yli kymmenen vuotta. Kielitaidon kehittyminen jatkuu henkisen sopeutumisen tavoin pitkään. Monellakaan maahanmuuttajalla ei ole ollenkaan suomen kielen taitoja saapuessaan, aikuisiässä uuden kielen opiskelu on usein vaikeaa, erityisesti niille, joilla on vähäinen koulutustaso ja yleensä vasta työkokemusten kautta suomen kielen käyttö pääsisi karttumaan. Työllistymismahdollisuudet paranevat vasta pitkän ajan kuluessa myös aiemman tilastollisen seurannan perusteella. Ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajat näyttävät pitävän vahvasti kiinni etnisestä identiteetistään, perhearvoista ja kulttuuritavoistaan. Nämä saattavat usein vasta seuraavissa Suomessa syntyneissä ja kasvaneissa sukupolvissa muuttua.

Työ on Suomessa maahanmuuttajille keskeinen väylä integroitua yhteiskuntaan. Aikaisemmin maahanmuuttajien integraatioon on liitetty kulttuuri ja identiteetti - käsitteisiin, mutta nykyään korostetaan enemmän maahanmuuttajan kotoutumista työn kautta. Maahanmuuttajien työllistyminen on tavallisesti vaikeampaa kuin valtaväestöllä, työttömyysluvut ovat moninkertaiset valtaväestöön verrattuna ja he työskentelevät yhä useammin heikosti arvostetuissa työtehtävissä. Jo yhden perheenjäsenen työttömyys vaikuttaa koko perheen kotoutumiseen ja yhteiskuntaan integroitumiseen. Suomi on samassa tilanteessa kuin muut maahanmuuttomaat, joiden yhteinen haaste, tosin vaihtelevassa laajuudessa, on se, kuinka työmarkkinoille sijoittuvat työkykyiset maahanmuuttajat, mutta joiden muutto ei perustu työvoiman kysyntään (esimerkiksi pakolaiset). (Forsander – Ekholm – Hautaniemi 2001:59–62.)

Vuoden 2012 helmikuun lopussa koko väestön työttömyysaste oli työnvälityksen luvuin 9,6 %. Työvoimatutkimuksen mukaan luku oli 7,7 %, mutta se ei sisällä muun muassa pitkäaikaistyöttömiä, jos he eivät ole viimeisen kuukauden aikana hakeneet työtä. Ulkomaalaisten työttömyysaste oli helmikuun lopussa 22,7 %. Ulkomaalaisia työnhakijoita oli yhteensä 59 642 vuoden 2011 aikana (vuosi 2010: 56 000). Syitä

työnhakijoiden määrän kasvuun on useita. Ulkomaalaisten määrä Suomessa on kasvanut ja heikkojen talousnäkökymien myötä jotkin alat ovat työllistäneet vähemmän työn perässä Suomeen muuttaneita henkilöitä. Ulkomaalaisten työnhakijoiden osuus kaikista työnhakijoista oli 8 prosenttia vuonna 2011. (Tiainen 2011: 12.)



Kuvio 2. Ulkomaalaisten ja koko Suomen väestön työttömyysaste vuosina 2000-2011 (Tiainen 2011).

Valtatyhteisön näkökulmasta mielletään hyvin integroitunut maahanmuuttaja työllistyneeksi maahanmuuttajaksi, mutta työllistymisen näkökulmasta se on hidasta. Ikä ja koulutustausta ovat taustatekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet kunkin maahanmuuttajan edellytyksiin päästä mukaan suomalaiseen yhteiskuntaan, sen sosiaalisiin, taloudellisiin ja poliittisiin verkostoihin. Esimerkiksi nuoret koulutetut aikuiset koulutuksensa perusteella pystyvät helpommin kuroma kiinni kulttuurisia ja yhteiskunnallisia eroja, mukaan pääseminen helpompaa kuin kouluttamattomalle iäkkäämmälle ihmiselle. (Forsander 2001: 141, 144.)

Kontaktiteorian mukaan tehokkain tapa vähentää ryhmien välisiä ennakkoluuloja on saattaa eri ryhmät tekemisiin toistensa kanssa (Liebkind 2000: 62–63). Yhteisen kielen ja henkilökohtaisten kontaktien puute selittää osaltaan suomalaisten ja maahanmuuttajan välisiä konflikteja. Vuonna 2007 aiempaa useammat suomalaiset tunsivat ainakin jonkun tai joitakin Suomessa asuvia ulkomaalaisia henkilökohtaisesti. Henkilökohtaisilla kontakteilla oli yhteys myönteisiin asenteisiin ulkomaalaisten maahanmuuttoa kohtaan. Suurten ikäluokkien siirtyessä eläkkeelle työikäisen väestön

määrä vähenee ja Suomea uhkaa työvoimapula. Uusimmassa maahanmuuttopoliittisessa ohjelmassa (2006) pääpaino on työperusteisen maahanmuuton edistämisessä. Aiemmissa ohjelmissa etusijalla olivat pakolaiset. Ennakoitu työvoimapula selittää sitä, että ulkomaalaisiin työnhakijoihin suhtauduttiin myönteisemmin kuin pakolaisiin. Vaikka pakolaisten työllistyminen on ollut vaikeampaa kuin muiden maahanmuuttajien, myös heidän työllistymisensä voi helpottaa työvoimapulaa ja parantaa heidän elämänlaatuaan. (Jaakkola 2009: 80.)

4.3 Kotoutumisen edistäminen ohjaus- ja neuvontatyössä

Toimiva ohjaussuhde tarjoaa sekä ohjaajalle että ohjattavalle mahdollisuuden oppia uutta ja syventää ymmärrystään ja suhdettaan omaan ja toisiin kulttuureihin. Avoimuus uuden oppimiseen ja yhteistyössä etsittävät keinot maahanmuuttajan kokemien ongelmien ja kysymysten ratkaisemiseen rakentavat kotoutumisen polkua, jota myöten maahanmuuttaja mahdollisesti valtaistuu vähitellen uuden kulttuurin täysivaltaiseksi jäseneksi. Ohjaajan tärkeä tehtävä on luoda kysymyksillään ja rohkaisullaan toivoa ja avartaa näköaloja niin, että ohjattava voi ryhtyä uudessa maassa rakentamaan omaa elämäänsä ja löytää yhteys sen maan ihmisiin. Tämän tien kulkeminen on yksilöllinen ja usein vaativa prosessi, jossa ohjauksella on merkittävä osuus. Lisäksi tarvitaan suomalaisen yhteiskunnan ja kulttuurin itseymmärryksen syventymistä ja omien juurten vahvistumista sekä avautumista dialogiin muista kulttuureista tulevien ihmisten kanssa. (Puukari – Taajamo 2007: 11, 20.)

Maahanmuuttajalle palvelujärjestelmä on usein uusi asia ja tiedon saamisen esteenä voi olla myös kieli- tai lukutaidottomuus. Maahanmuuttajat saattavat kokea pelkoa tai epäluottamusta viranomaisia kohtaan, koska heidän kulttuurissa yleensä yhteisö auttaa ammattiauttajien sijaan ja kyselevät viranomaiset saattavat edustaa mahdollisia ongelmia. Monissa yhteisöllisissä kulttuureissa etenkin psykiatriset tai perhe-elämään liittyvät ongelmat koetaan usein erittäin häpeälliseksi ja niitä halutaan salata. Maahanmuutto aktivoi erilaisia rooleja ja voi joskus ylikorostaa jotakin roolia. Esimerkiksi kulttuurin säilyttämisen rooli voi korostua ja aiheuttaa ristiriitoja perheessä niiden kanssa, joille uuden kulttuuripiirteiden omaksuminen on keskeisempää. Asiakkaan ja työntekijän erilainen tapa toimia tai tulkita tilanteita johtuu erilaisista sisäisistä motivaatio-rooleista ja kulttuurin sekä ympäristön rooliodotuksista. (Alitolppa-Niitamo – Söderling – Fågel 2005: 81–82.)

Jos toisten tavoitteista sekä motivaatioista ei puhuta, voi yhteisymmärryksen ja yhteisen toiminnan tavoitteen löytäminen olla vaikeaa. Kotoutumisprosessille on annettava aikaa ja tilaa. Ammatillisen toiminnan ja sen tavoitteiden selittäminen auttaa maahanmuuttaja-asiakasta ymmärtämään suomalaisen yhteiskunnan ja työntekijöiden tapaa toimia. Lisäksi se voi auttaa tarjoamaan sellaista tukea, josta asiakas kokee hyötyvänsä. Vuorovaikutustilanteessa jokainen työntekijä toimii maahanmuuttajataustaisen asiakkaan vastarooliparina ja vaikuttaa näin omalla käyttäytymisellään asiakkaansa roolien muotoutumiseen sekä sitä kautta tekoihin. (Alitolppa-Niitamo – Söderling – Fågel 2005: 81–82, 87–89.)

Elämäntilanteen muuttuessa maahanmuuttajien jotkut roolit aktivoituvat ja toiset saattavat väistyä. Kotoutumisessa aktivoituvat roolit ja ne ovat sidoksissa toisiinsa. Yhdessä roolissa toteutuva muutosprosessi saattaa vaikuttaa muiden roolien toteutumiseen. Kotoutujan käytössä olevat roolit altistavat uuden yhteiskunnan ja kulttuurin vaikutteille ja muospaineelle. Uudessa sosiaalisessa ympäristössä tulee näkyviin erilaiset rooliodotukset. Kotoutuja on useimmin sidoksissa lähtömaahan ja häneen kohdistuu edelleenkin paitsi lähtömaasta odotukset myös oman yhteisön odotukset uudessa maassa. Esimerkiksi kotiäiti mennessään työelämään saattaa kohdata työntekijän rooliin liittyviä monia odotuksia. Roolit muodostuvat yhteiskunnan odotusten mukaisesti ja maahanmuuttajalla voi olla vaikea analysoida ja tunnistaa muutostarvetta uudessa maassa. Kotoutumisprosessia voi vahvistaa työntekijän ja maahanmuuttajan yhteisillä keskusteluilla rooliodotuksista tunnistamalla muutostarpeet. (Novitsky – Alitolppa-Niitamo 2012: 8–10.)

Työntekijä tarvitsee maahanmuuttotyössä ammatillisia tietoja, kuten muuttuvan lainsäädännön ja byrokratian soveltamista käytäntöön, suomalaisen palvelujärjestelmän sekä paikallisen toimialueen tuntemusta, perustietoa muista kulttuureista sekä maahanmuuttokysymysten asiantuntijuudesta. Työntekijän ammatillisiin taitoihin kuuluvat muun muassa aggressiotilanteiden hallinta, ryhmä- ja yhteistyökyvyt, oman ammattitaidon sekä alan kehittämishalukkuus ja luovuus, kommunikointikyvyt (monipuolinen kielitaito, selkosuomi, elekieli, oikea tulkinta jne.) sekä pitkäpinnaisuutta. Työntekijän henkisiin kykyihin kuuluu omien asenteiden, kulttuurisidonnaisuuden ja olemuksen tiedostaminen, kulttuuriherkkyys, ristiriitaisessa yhteiskunnallisessa roolissa jaksaminen (kielteiset ennakkoluulot ja toisaalta kansainvälistymisen ihannointi), kyky kestää järkyttäviä asiakkaiden kokemuksia sekä toimia monikulttuurisessa työyhteisössä. Mikäli työntekijä holhoaa eli toimii asiakkaan

puolesta tai liiallisesti viestii säälivänsä ulkomaalaistaustaista asiakasta, työntekijän valta-asema vahvistuu ja riippuvuussuhde työntekijään lisääntyy. Kuuntelemalla ja antamalla maahanmuuttajien tai maahanmuuttajayhteisöjen päättää itse elämästään, voidaan vähentää ammattiavun tarvetta sekä edistää heidän omatoimisuutta ja elämäntilannetta. (Forsander – Ekholm – Saleh 1994: 56, 60–62.)

5 Tutkielman toteutus

5.1 Tutkielman kysymykset

Tämä tutkielma on toteutettu kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusotteella. Lähtökohtana laadulliselle tutkimukselle on todellisen elämän kuvaaminen. Siihen liittyy ajatus, että todellisuus on moninaista ja sillä kuvataan tutkittavien todellista elämää. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2012: 161.) Pyrkimyksenä oli kuulla ja ymmärtää kotoutumisvaiheessa olevia maahanmuuttajia sekä heidän kanssaan kotoutumisen edistämiseksi työskenteleviä sosiaaliohjaajia. Tavoitteena oli tuoda esille tietoa siitä, millaista apua ja tukea maahanmuuttajat tarvitsevat kiinnittyäkseen suomalaiseen yhteiskuntaan.

Haimme opinnäytetyössämme vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Mitkä ovat sosiaaliohjauksen haasteet maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä? Miten sosiaaliohjaajat pyrkivät ennaltaehkäisemään maahanmuuttajien syrjäytymistä kotouttamistyössä? Millä lailla sosiaaliohjausta voidaan kehittää asiakkaan näkökulmasta vastaamaan paremmin heidän tarpeitaan ja toiveitaan?

5.2 Aineistonkeruu ja teemahaastattelu

Tutkielmamme aineiston keruussa käytimme sosiaaliohjaajien ja maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa teemahaastattelua (Liitteet 1 ja 2). Teemahaastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Haastatteluun osallistuvat ihmiset pyrkivät käsitteellisesti välittämään omaa ajatusmaailmaansa. Teemahaastattelussa vastaajien antamat merkitykset ja tulkinnat asioista ovat keskeisiä ja samoin se, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Haastattelussa varmistetaan se, että kaikki teema-alueet käydään läpi haastateltavien kanssa, mutta järjestys ja laajuus voivat vaihdella haastattelusta toiseen. (Hirsjärvi – Hurme 2009: 48–49.) Teemahaastattelussa määritimme etukäteen haastattelun teemat, jotka olivat kaikille samat ja

apukysymykset saattoivat vaihdella lisätietojen saamiseksi opinnäytetyömme aiheen merkityksellisyyden kannalta. Teemahaastatteluiden kesto oli noin yksi tunti ja se perustui haastateltavien suostumukseen.

Lähetimme etukäteen Maahanmuuttoyksikköön ja Myllypuron sosiaaliasemalle johtaville sosiaalityöntekijöille sähköpostitse informaatiokirjeen (Liite 3.), jossa kerroimme haastattelumme tarkoituksen ja saatujen tietojen käsittelyn luottamuksellisuudesta eettisiä ohjeita noudattaen. Tätä kautta saimme yhteystiedot sosiaaliohjaajista, jotka halusivat osallistua haastatteluun. Haimme Helsingin kaupungin aikuispalvelujohtajalta Helinä Hulkkoselta tutkimusluvan haastattelujen suorittamiseen ja se myönnettiin huhtikuussa 2012. Sen jälkeen otimme yhteyttä Maahanmuuttoyksikön sekä Myllypuron sosiaaliaseman sosiaaliohjaajin ja sovimme heidän kanssa haastattelujen ajankohdat. Haastattelimme yhteensä kuusi sosiaaliohjaajaa. Toteutimme parityönä sosiaaliohjaajien yksilöhaastattelut Maahanmuuttoyksikössä ja Myllypuron sosiaalitoimistossa touko-kesäkuussa 2012. Haastatteluihin osallistui kolme sosiaaliohjaaja Maahanmuuttoyksiköstä ja kolme Myllypuron sosiaaliasemalta.

Sosiaaliohjaajat välittivät mahdollisille haastateltaville asiakkaille informaatiokirjeen (Liite 4.), jossa kerrottiin vapaaehtoisuudesta osallistua haastatteluun ja anonymiteetista. Työelämän edustajan kanssa oli alun perin sovittu, että haastateltavat asiakkaat valikoituvat Maahanmuuttoyksikön sosiaaliohjaajien kautta, mutta haastatteluun suostui vain kaksi asiakasta. Haastateltavien löytämiseksi käytimme myös muita tahoja. Tämän vuoksi otimme yhteyttä Somaliliittoon, mistä lupautui haastateltavaksi yksi kotiäiti. Toinen kotiäiti valikoitui haastatteluun tuttavamme kautta. Haastattelimme yhteensä kuusi kotoutumisvaiheessa olevaa maahanmuuttajaa. Asiakkaiden yksilöhaastattelut teimme kesä- ja elokuussa 2012 ja yhden asiakkaan kohdalla haastattelu tehtiin helmikuussa 2013 johtuen siitä, että tuttavamme kautta eräs maahanmuuttaja halusi vielä osallistua haastatteluun. Asiakkaiden haastatteluissa emme pysyneet aikataulussa koska haastateltavien saanti osoittautui haastavaksi.

Asiakashaastattelut teimme erikseen: toinen meistä haastatteli neljää ja toinen kahta maahanmuuttajaa. Ne toteutettiin pääkaupunkiseudulla. Haastateltavat saivat itse valita haastatteluapaikan ja haastatteluajankohdan. Yhden asiakkaan kohdalla haastattelu tehtiin venäjänkielisen tulkin avustuksella Maahanmuuttoyksikön toimistossa. Neljän asiakkaan kanssa haastattelutilaisuus järjestettiin kaupungin

kirjaston ryhmähuoneessa. Asiakkaiden mielestä kirjasto oli hyvä haastattelupaikka hyvien liikenneyhteyksien vuoksi. Näissä haastatteluissa ei käytetty tulkkia heidän tyydyttävän suomen kielen taidon takia. Haastattelutilanteessa käytimme nauhuria paitsi kahden asiakkaan kohdalla. Toisen asiakkaan kohdalla haastattelu tehtiin tämän kotona ja nauhoittaminen olisi lasten meluamisen vuoksi ollut mahdotonta. Haastattelu suoritettiin asiakkaan kotona johtuen siitä, että hänellä on pieniä lapsia ja hänen olisi ollut vaikea lähteä kotoa. Tämän kotiäidin äidinkielenä on arabia ja haastattelu suoritettiin englanninkielellä johtuen siitä, että emme saaneet arabiankielistä tulkkia. Toisen haastateltavan kohdalla ei ollut nauhuria käytettävissä. Tämän maahanmuuttaja-asiakkaan haastattelu toteutettiin hänen omalla äidinkielellä, venäjäksi.

5.3 Aineiston käsittely ja teemoittelu

Nauhoitimme sosiaaliohjaajien sekä neljän asiakkaiden yksilöhaastattelut. Litteroimme ne eli kirjoitimme äänitallenteet tekstimuotoon sanatarkasti pian haastattelujen jälkeen. Kahden asiakkaan, joiden kanssa ei ollut mahdollista käyttää nauhuria, teimme muistiinpanoja haastattelujen yhteydessä. Tekstiä kerääntyi sosiaaliohjaajien haastatteluista 40 sivua ja maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla 20 sivua. Litteroinnin jälkeen kävimme läpi aineistoa läpi monta kertaa. Totesimme, että aineistoa oli riittävästi ja olimme saavuttaneet kylläntymisen, koska haastatteluista ei tullut enää uutta tietoa tutkielmassamme haettaviin kysymyksiin.

Aineiston analysoinnissa käytimme aineistolähtöistä teemoittelua. Aineiston analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistosta olevia asioita, jotka ovat yhteisiä usealle tai eriäviä haastateltaville (Hirsjärvi–Hurme 2008: 173). Aineiston analysoinnissa noudattelimme teemahaastattelurungon teemoja, jotka olimme laatineet liittyen kotoutumistyön lakimuutokseen sekä teoriapohjaan. Nostimme tekstimassasta samoja ja erottelevia asioita teemoittain, jotka erotimme eri väreillä. Näiden vastauksien pohjalta pyrimme tekemään tulkintoja, joita havainnollistamme haastateltavien sitaateilla. Yhteenveto ja johtopäätökset -kappaleessa yhdistämme sosiaaliohjaajilta ja maahanmuuttaja-asiakkailta saatua tietoa tutkielmassamme käytettyihin teorioihin sekä haettaviin kysymyksiin.

6 Sosiaaliohjaajien haastattelujen tulokset

6.1 Haastateltujen sosiaaliohjaajien taustatiedot

Haastatelluista sosiaaliohjaajista viisi on naista ja yksi mies. Haastateltavista puolet on yli 30-vuotiaita ja puolet yli 40-vuotiaita. Haastateltujen sosiaaliohjaajien työskentely aika sosiaaliohjaajina vaihteli parista kuukaudesta 12 vuoteen. Vastaajat kertoivat, että he ovat aikaisemmin työskennelleet maahanmuuttajien parissa esimerkiksi vastaanottokeskuksessa, säilöönottokeskuksessa, perheryhmäkodissa, erilaisissa hankkeissa ja projekteissa ja yksi työntekijä myös ulkomailla. Lisäksi kaikki haastateltavat kertoivat, että ovat työskennelleet työpaikoissa, jossa maahanmuuttajat ovat osana isompaa asiakasryhmää. Sosiaaliohjaajat kertoivat, että heitä on perehdytetty Kotoutumisen edistämisen lakiin koulutuksien sekä sähköpostiin tulleiden tiedotuksien avulla ja se on ollut puheena myös erilaisissa tilaisuuksissa. Muutama haastateltu sosiaaliohjaaja ei ollut perehtynyt lakiin ja muutama oli perehtynyt lakimuutoksiin myös itsenäisesti. Anonymiteetin takaamiseksi käytämme haastatelluista sosiaaliohjaajista numerokoodeja: Maahanmuuttoyksikön sosiaaliohjaajista S1, S2 ja S3 ja Myllypuron sosiaaliohjaajista M4, M5 ja M6.

6.2 Kotoutumisen edistäminen sosiaaliohjaustyössä

Sosiaaliohjaajat totesivat, että työvoimaan kuuluvien maahanmuuttaja-asiakkaiden alkukartoitus sekä kotoutumissuunnitelma tehdään tarvittaessa Työvoimatoimistossa ja pakolaisten lisäksi työelämän ulkopuolella oleville maahanmuuttajille Helsingissä Maahanmuuttoyksikössä. Maahanmuuttoyksikön ja Myllypuron sosiaaliaseman haastatellut sosiaaliohjaajat kertoivat, että heille on tullut muutamia Kotoutumisen edistämisen -lain laajempaan kohderyhmään kuuluvia asiakkaita, kuten avioliiton kautta tulleita, kotiäitejä, ikääntyneitä tai erityistukea tarvitsevia. Haastateltavista osa ei kuitenkaan työskentele näiden asiakkaiden kanssa, sillä ne on ohjattu toisille työntekijöille. Maahanmuuttoyksikön sosiaaliohjaajien mukaan nämä asiakkaat on ohjattu sosiaalityöntekijälle ja terveydenhuollon konsultille. Sosiaaliohjaajan työparina sosiaaliohjaaja voi ottaa vastaan näitä asiakkaita.

Toivoisi että enemmän aikaa heille, koska se vuosi on tosi lyhyt aika...Me tavataan heitä muutama kerta, miten se sitten loppuvuosi, et miten sosiaaliohjauksen näkökulmasta on, niin siihen mä en pysty vastaamaan, että millä tavalla sosiaalityöntekijä esimerkiksi säännöllisesti niitä mamuja tapaa. (S3)

Sosiaaliohjaajat eivät olleet huolissaan työn perässä tai avioliiton kautta tulleiden, kielitaitoisten ja korkeasti koulutettujen tai erityisosaajien kotoutumisesta, sillä heidän mukaan nämä asiakkaat löytävät tarvittaessa palveluiden piiriin joko itse, läheisten tai tuttavien avulla. Kaikki sosiaaliohjaajat olivat eniten huolissaan luku- ja kirjoitustaidottomista, pitkään kotiin jäävistä kotiäideistä ja työttömistä, yksinäisistä, psyykkisistä ongelmista kärsivistä, moniongelmaisista maahanmuuttajista, pakolaisista sekä suurperheistä, jotka elävät tukien varassa ja tämän periytyemisestä jopa seuraaviin sukupolviin.

Ikääntyneiden maahanmuuttajien kohdalla, ongelma, että perheen jäsenten roolit on pikkasen sekaisin kielitaidon vuoksi. Lapset on koulussa oppineet osaavat suomea ja vanhemmat on luku- ja kirjoitustaidottomia, jopa täysin. Jos heillä on vaikeus liikkua niin sit järjestänyt vammais- ja vanhustyön kautta kuljetusta. syrjäytyy myös ne perheen aikuistuvat nuoret, jos he ei pääse aloittamaan omaa elämää heillä on huoli vanhemmista ummikkona täällä. (M6)

Naisten asema on aika heikko. Voi olla vaikka kymmenen vuotta, että tulee joku kriisi, mies on hoitanut kaiken. Perheen sisällä voi jossain tapauksissa tapahtua syrjäytymistä...tulee ilmi, että on perheväkivaltaa tai jotain niin pystytään sitten sijoittamaan kriisimajoitukseen turvakoteihin ja tällaisiin, vaimoja tai äitejä, jotka ei tiedä Suomesta juurikaan muuta kuin sosiaaliviraston ja jos tulee jotain niin he saattavat sitten vain kävellä tänne. (M5)

Sosiaaliohjaajien mukaan vuorovaikutus ja luottamus ovat tärkeintä asiakastyössä. Sosiaaliohjaajat korostivat maahanmuuttajien yksilöllistä kohtaamista sekä tukemista. Sosiaaliohjaajat kertoivat, että asiakkaan kohtaaminen vaatii työntekijältä kulttuurisensitiivisyyttä eli osaamista asettua asiakkaan kulttuuritaustaan ja kokemusmaailmaan sekä herkkyyttä tunnistaa erilaisia avun tarpeita. Sosiaaliohjaajat kertoivat kokevansa, että maahanmuuttajilla on vahvat perhesiteet ja yhteisöllisyys myös muiden maahanmuuttajien kanssa, mikä auttaa selviytymään jokapäiväisessä elämässä. Sosiaaliohjaajat kertoivat kokemuksista, joissa he ovat pystyneet mahdollistamaan asiakkaassa vahvistumista, löytämään yhdessä tämän kassa voimavaroja sekä lisäämään elämänhallintaa.

Mä haluan aina ekaks kohdata sen asiakkaan. Uskon, et ihmiset voimaantuu siitä kun hän saa näyttää missä hän on voimakkain, mä hyödynnän sitä...Miten hän on tottunut hoitamaan tietyt asiat siellä omassa yhteiskunnassa, semmonen työväline, millä sen sais esille. Näppärästi. (M6)

Sosiaaliohjaajat kertoivat kokevansa, että asiakkaita on niin paljon, ettei aika tahdo riittää perusteelliseen ja intensiiviseen työhön. Sosiaaliohjaajat kertoivat tuntevansa välillä voimattomuutta ja resurssien riittämättömyyttä.

Mies on ollut niin pitkään Suomessa ja siten tulee nainen, joka ei tunne meidän yhteiskuntaa ollenkaan, ei tunne omia oikeuksia, velvollisuuksia...tulee itselläni tavallaan avuttomuus, että miten saan aikaa riittämään niin että saadaan nämä rouvat tämän yhteiskunnan jäseniksi...esimerkiksi raha asiat, he eivät ymmärrä että heillä voi olla oma pankkitili...et mulle ei tule lapsilisä, et se menee minun miehelle. (S3)

Sosiaaliohjaajat kertoivat, että Helsingin kaupungilla on tarjota hyvät koulutusmahdollisuudet, mutta työkiireiden vuoksi he eivät pysty osallistumaan niihin niin paljon kuin haluaisivat. Osa sosiaaliohjaajista kaipasi lisää koulutusta muun muassa päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien asiakkaiden tunnistamiseen ja auttamiseen sekä tietoa eri kulttuureista.

Voisi olla tällöinen koulutus, että annetaan tietoa eri kulttuureista...heidän kulttuurissaan on sallittu ja mikä ei. (M4)

Sosiaaliohjaajat kertoivat toivovansa pienempiä asiakasmääriä, jotta he voisivat kehittää ammattiosaamistaan, tehdä laadukkaampaa työtä asiakkaiden hyväksi ja tiiviimpää yhteistyötä asiakkaiden kanssa. Sosiaaliohjaajat ehdottivat asiakasmäärien pienentämiseen ja työn vähenemiseen ratkaisuksi esimerkiksi vertaisohjaajien sekä kantaväestöön kuuluvien tukihenkilöiden hyödyntämisen kotoutumistyössä ja yhteisöllisyyden lisäämisen.

Meidän toimistossa olisi ihana, jos olisi sellainen asiakaskahvila, ihmiset voisivat tulla sinne, olisi yhteisöllinen ja olemisen tila. (S2)

Sosiaaliohjaajat kertoivat, että heidän työnsä vaatii jatkuvaa tietojen ja taitojen päivittämistä sekä laaja-alaista osaamista. He toivoivat toimivaa tiedonkulkua sekä ajan tasalla olevaa tietoa esimerkiksi lakimuutoksiin ja organisaation käytännönmuutoksista. Lisäksi osa sosiaaliohjaajista haluaisi uusia sekä sopivia työvälineitä maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskentelyyn.

6.3 Maahanmuuttaja-asiakkaiden osallistaminen sosiaaliohjaustyössä

Haastatellut sosiaaliohjaajat kertoivat, että ensin he kuuntelevat, mitä asiakas haluaa ja tarvitsee. Sen jälkeen he tutkivat, mikä on heidän työn rajoissa mahdollista ja tarpeenmukaista huomioiden asiakkaan tilanne. He saavat tukea omiin päätöksiin ja asiakastapauksiin esimieheltä ja työkavereilta, säännöllisesti pidettävissä palaverissa sekä työnohjauksessa. Asiakasta pyritään motivoimaan ja auttamaan tulemaan aktiiviseksi ja itsenäiseksi yhteiskunnan kansalaiseksi, joka pitää itsestään huolen ja

joka antaa ja kokee osallisuutta. Mutta sosiaaliohjaajien mukaan joskus on hyväksyttävä myös asiakkaan toisenlaiset päätökset ja seurattava tilannetta.

Meillähän on näitä perinteisiä aktivointikeinoja, jotka eivät ole siis sanktioita, mutta tällaiset normialennukset on siellä voimassa. Joskus se on vaan todettava, ettei me voida väkisin ihmisiä minnekään kantaa. Se on vaan joskus hyväksyttävä, et tää homma ei nyt tästä edisty. Sitten täytyy miettiä, tulisko puolen vuoden päästä uudelleen, et oisko tilanne muuttunut. (M5)

Sosiaaliohjaajat kertoivat, että maahanmuuttaja-asiakkaan osallisuutta kotoutumistyöskentelyssä tuetaan niin, että alussa hänen puolestaan saatetaan tehdä enemmän ja vähitellen hänen omatoimisuuttaan lisätään. Sosiaaliohjaajat korostivat, että maahanmuuttaja-asiakkaista löytyy monenlaisia eikä kaikkien kanssa voi toimia samalla tavalla.

Neuvotaan miten täällä tulee toimia, mutta sinä olet itse vastuussa asioista. Asiakkaita on erilaisia tietenkin toiset ottaa vastuun ja osallistuu aktiivisesti heti 100% mut kyllä toisia saa melkein kolme vuotta kannustaa osallistumaan ja kantamaan sitä vastuuta omista asioista koko ajan, koitetaan häntä saada liikkeelle kotoa. (S1)

Sosiaaliohjaajat kertoivat, että maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa on tärkeintä hyvät vuorovaikutustaidot, käytännön harjoittelu ja kärsivällisyys. Sosiaaliohjaajat ohjaavat asumiseen liittyvissä asioissa ja voivat tehdä myös tarvittaessa kotikäyntejä, mutta Myllypuron sosiaaliohjaajat totesivat, että ne ovat vähentyneet kasvaneiden asiakasmäärien vuoksi. Sosiaaliohjaajat neuvovat asiakasta käytännössä esimerkiksi kertomalla tämän oikeuksista ja velvollisuuksista, itse tekemään hakemuksia, löytämään eri palveluiden piiriin ja elämän sisältöä sekä selviytymään jokapäiväisessä elämässä ja ristiriitatilanteissa.

Aktivoida, et he lähtisi liikkeelle ja ei olisi niin arkoja, semmoista tsemppausta: sä pärjät ja opit ja osaat, se voi olla konkreettista vaikka joku ei osa kulkea bussilla, siten me mennään ensimmäisen kerran yhdessä, et sosiaaliohjaajan työ on semmoista käsi kädessä kulkemista. (M3)

Ensimmäinen reaktio, miksi mul pitää mennä yksin lähtee johonkin kerhoon tai kurssille, mä olen jo 70, en mä opi enää mitään, useampia keskusteluja käydään, mutta siten heilläkin kun rohkeus kasvaa ja uskaltaa liikkua...he yleensä ovat hirmu tyytyväiset. (S2)

Sosiaaliohjaajat kertoivat käyvänsä maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa keskustelua myös näiden toiveista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Sosiaaliohjaajien mukaan joskus asiakkaalla on epärealistisia toiveita tai käsityksiä. Niistä täytyy käydä keskustelua ja pyrkiä suhteuttamaan uuden kotimaan olosuhteisiin ja käytänteisiin.

6.4 Monialainen työ ja verkostotyö

Mikäli sosiaaliasemalle tulee asiakas, joka nähdään olevan alkukartoituksen tarpeessa, sosiaalihjaaja neuvoo tämän Maahanmuuttoyksikköön. Sosiaalihjaajien mukaan maahanmuuttaja-asiakkaan kotoutumisprosessia jatketaan tarvittaessa kolmen vuoden jälkeen asuinalueen sosiaaliasemalla.

Meidän työssä kun tää on sitä alkuvaihetta ja sit kun päästään siihen pisteeseen että alkuasiat alkaa olla ihan kunnossa, niin se asiakkuus loppuu, pallo alueelle...miten ne asiakkaat asettuisivat omalle alueelle, miten he löytäisivät ne palvelut että he saisivat vieläkin sitä tukea ja apua. (S3)

Sosiaalihjaajien mielestä on tärkeää, että maahanmuuttaja-asiakasta aktivoidaan tämän asuinalueen erilaisten toimijoiden tarjoamiin palveluihin ja myös kolmannen sektorin toimintamuotoihin. Haastattelujen perusteella Maahanmuuttoyksikössä tehdään enemmän käytännön yhteistyötä erilaisten toimijoiden kanssa, kun taas Myllypuron sosiaaliasemalla tuki on lähinnä taloudellista ja muihin palveluihin ohjaavaa.

Ensisijainen tehtävä on ohjata oikeiden palveluiden piiriin, täällä me ei varsinaisesti syvemälle mennä...täytyy asiakasta itteensäkin vastuuttaa, että on oma-aloitteisuutta, koska me ei voida kaikkea kaikille kädestä pitäen tehdä. (M5)

Sosiaalihjaajat kertoivat työskentelevänsä moniammatillisissa tiimeissä. He toivat esille, että laki- ja organisaatiomuutokset haastavat moniammatillista työtä, sillä muuttuvia käytänteitä on ensin harjoiteltava käytännössä eikä työn vastuunjako ole etenäkään muutoksien alussa selkeä. Sosiaalihjaajat kertoivat, että yhteistyökumppanit ovat samoja kuin ennenkin, mutta osa haastatelluista arveli, että moniammatillista yhteistyötä pyritään tekemään tiiviimmin jatkuvan kehityksen lisäksi.

Jos on psykiatrisesta ongelmasta kyse niin meillä on työryhmä, joka tarvittaessa voi tulla avuksi konsultoimaan ja tapaamaan tänne meidän toimistolle. Asiakastapaamisessa voi olla psykiatri, psykologi, psykiatrinen sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä ja sosiaalihjaaja. Tehdään kartoitusjakso, mikä on tilanne... uusi yhteistyömuoto. On ollut tosi paljon apua...koska on ollut kauhean vaikea saada ihmisiä hoitoon...Muutospaja meneillään meidän työyhteisössä: katsotaan asiakkaan polkua ja miten meidän palvelupiirissä sitä voisi parantaa. (S2)

Sosiaalihjaajat sanoivat kaipaavansa päivitettyä ja helposti saatavilla olevaa tietoa järjestöjen toiminnasta, erilaisista meneillään olevista projekteista sekä hankkeista. Sosiaalihjaajat painottivat sujuvien sekä yksilöllisesti sopivien kotoutumispolkujen löytymistä ja viranomaisten välisen yhteistyön tärkeyttä asiakkaiden kotoutumisessa. Moniammatillisen sekä toimivan verkostotyön turvin maahanmuuttaja-asiakasta

voitaisiin auttaa intensiivisesti ja monipuolisesti ja auttajatahojen työtaakka helpottuisi vastuunjaon ja osaamisen lisääntymisen avulla.

6.5 Maahanmuuttajan ja kantaväestön vuorovaikutuksen edistäminen

Sosiaaliohjaajat korostivat, että yleisellä yhteiskuntatason ilmapiirillä ja sillä, miten maahanmuuttajat otetaan vastaan uudessa kotimaassa, on ratkaiseva merkitys kotoutumiseen. Haastatelluista sosiaaliohjaajista osa kertoi kokevansa, että yhteiskunnan ilmapiiri on parantunut ja osan mielestä se on heikentynyt maahanmuuttajia kohtaan. Osa sosiaaliohjaajista kertoi myös heihin työntekijöinä kohdistuvasta arvostelusta niin maahanmuuttaja-asiakkaiden taholta kuin kantaväestöön kuuluvilta muilta asiakkailta.

Näkisin, että se on heikentynyt viime aikoina. Ehkä ennenkin ollaan oltu jonkin verran kriittisiä, mutta sitä ei olla sanottu ääneen. Meidän toimistossahan, kun on maahanmuuttajataustaisia ja kantaväestöön kuuluvia niin kuulee kaikenlaista kantaväestöltä, että miten me tuetaan paljon enemmän ja näin. (M5)

Asiakkaita, jotka sitten kun heillä ei ole oikeutta toimeentulotukeen, niin he syyttää ensimmäiseksi rasistiksi...mä sanon, et nyt sanoit kyllä ihan väärälle ihmiselle että on rasisti, et jos sä olet tyytymätön tähän päätökseen, niin se ei tee minusta rasistia. Laki sitoo minua, et minun täytyy tietyllä tavalla toimeentulotukea lakisääteisesti myöntää. (M6)

Sosiaaliohjaajat painottivat maahanmuuttajien aktiivista ja avointa suhtautumista kantaväestön edustajiin. Sosiaaliohjaajien mielestä maahanmuuttajien ja suomalaisten vuorovaikutusta voitaisiin edistää saattamalla heidät yhteen työn, opiskelun ja vapaa-ajan toiminnan kautta, koska tällöin he joutuvat olemaan toistensa kanssa tekemisissä.

Kotoutumiseen liittyy myös tunne, että kuuluisi tähän yhteiskuntaan...kielen oppimisen kautta pikku hiljaa...Aika moni ei välttämättä tunne kovinkaan monta suomalaista vielä. (S2)

Sosiaaliohjaajien mukaan maahanmuuttajan ja kantaväestön vuorovaikutuksessa on tärkeää kiinnittää huomiota kieliongelmiin, asenteisiin, vääristyneisiin käsityksiin sekä käytettäviin termeihin.

Kuka on suomalainen? Koska mekin nyt maahanmuuttajat, jotka ovat asuneet yli 10 vuotta, olemme suomalaisia...Luulisin, et muut suomalaiset ja kantaväestö suhtautuu aika hyvin niihin, jotka ovat asuneet pitkän aikaa ja kenellä on koulutus ja työ. Kenellä ei kaikki suju hyvin, siihen varmasti on toinen näkökulma, että ajatellaan, et he elävät elämää muiden ihmisten verorahoilla, mutta sitten taas monet suomalaisetkin elävät ihan samanlaista elämää. (M4 kyseenalaisti itsekkin maahan muuttaneena)

Sosiaaliohjaajat kertoivat edistävänsä maahanmuuttajien ja suomalaisten vuorovaikutusta tukemalla maahanmuuttajan suomen kielen halukkuuden oppimista ja kielikursseille pääsyä. Maahanmuuttoyksikössä sosiaaliohjaajat pystyvät työnkuvansa puitteissa enemmän edistämään maahanmuuttajien ja suomalaisten vuorovaikutusta muun muassa viemällä heitä tutustumaan järjestötoimintaan, missä on suomalaisia tukihenkilöitä. Myllypuron sosiaalipalvelupisteessä maahanmuuttajat ovat osana isompaa asiakasryhmää, joten heitä pyritään kohtelemaan tasa-arvoisesti suhteessa muihin asiakkaisiin ja suvaitsevaisuutta lisätään korjaamalla maahanmuuttajilla tai kantaväestöllä esiintyviä vääristyneitä olettamuksia sekä kertomalla totuudenmukaista tietoa.

6.6 Syrjäytymisen ehkäisy

Sosiaaliohjaajien mukaan kotouttamistyössä on panostettava kotoutumisen alkuvaiheeseen sekä syrjäytymisen ennaltaehkäisyyn erityisesti heikommassa asemassa olevien maahanmuuttajien kohdalla. Esimerkiksi eräs sosiaaliohjaaja mainitsi seksuaalivähemmistöt, jotka ovat vaarassa syrjäytyä jopa oman etnisen yhteisönsä ulkopuolelle. Sosiaaliohjaajat toivat esille myös maahanmuuttajaperheiden moniulotteisia haasteita.

Pakolaisasiakkaiden asema vielä ne on erityisen haavoittuva, näkyy esimerkiksi asunnottomuutena. Heidän asunnon hankkiminen itsenäisesti, niin se on hyvin toivotonta, et kielitaidottomana Jos ei ole sillain ruoka, asuntoa ja henkinen tasapaino kunnossa,niin ei kyllä kotoutumistakaan tapahdu...ei motivoitu kurssille. Kokee, että on niin paljon jätetty taakseen, että ei saa itselleen voimia mitenkään aloittaa uudelleen rakentamista uudessa maassa. (S1)

Sosiaaliohjaajat kertoivat, että maahanmuuttaja-asiakkaiden syrjäytymisvaaraa aiheuttaa kielitaidottomuus, työttömyys tai opiskelupaikan puuttuminen, asunnottomuus tai perustarpeiden (kuten ravitsemus, fyysinen ja henkinen terveys) vajavuus, vapaa-ajan tekemisen ja harrastuksien puute, pitkään yhteiskunnan tukien varassa eläminen, Suomen monimutkainen byrokratia sekä pitkät jonotusajat kursseille. He kritisoivat suomalaisen yhteiskunnan byrokraattisia toimintatapoja ja informaatiotulvaa. Lisäksi sosiaaliohjaajat mainitsivat kotoutumistyön haasteina Suomen kankeat viranomaiskäytännöt ja tulkin saannin vaikeus jopa tärkeissä viranomaisasioissa.

Kun meillä on kaikki paperilla...vielä pursua tietoa ja meidän asiakkaat tulee usein sellaisista kulttuureista ja he ovat tottuneet siihen, että he saavat sen tiedon puheen kautta Meidän yhteiskunnassa on paljon tietoa, mutta sen oppiminen on siten, että miten sitä tietoa haetaan. (S3)

Sosiaaliohjaajien mukaan suomen kielen merkitys maahanmuuttajien kotoutumisessa on hyvin suuri.

Periaatteessa olisi hyvä, että asiakas saisi omalla äidinkielellä sitä tietoa, tietoa esimerkiksi perustoimeentulon päätöksistä, mutta sitten taas jos me tarjotaan liikaa omalla äidinkielellä niin miksi asiakkaan pitäisi sitten oppia suomenkieltä. (M4)

Sosiaaliohjaajat korostivat myös asiakkaan omaa aktiivisuutta kotoutumisprosessissa. He totesivat, että ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajilla menee hyvin pitkä aika, että voi asettua Suomen yhteiskuntaan toisin kuin jo seuraavien sukupolvien kohdalla.

Jos puhutaan ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajista niin niillä menee hyvin pitkä aika, että voi jollain tavoin sijoittua... toiset onnistuu paljon nopeammin ja tehokkaammin kuin toiset. Siinäkin oma aktiivisuus...Et varmasti sitten toisen sukupolven maahanmuuttajille on eri...perheet pienenee ja äidit pääsee aikaisemmin aktiiviseen työnhakuun. (M5)

Sosiaaliohjaajat korostivat, että elämän perusasioiden täytyy tyydyttyä ensin ennen kuin maahanmuuttaja-asiakas voi alkaa henkisesti kotoutumaan. Näin ollen sosiaaliohjaustyössä painottuu myös fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin lisäksi henkisen hyvinvoinnin edistäminen.

Puhutaan myös asiakkaan omasta halusta, että kuinka jaksaa sen odotusajan, jotta täällä pystyy rakentamaan elämää ja kun perhe tulee tänne niin olisi jo sellainen perheenjäsen, joka jo osaisi jotain, olisi jollain tavalla kotoutunut...Jos on tippunut johonkin kuoppaan niin sitten hänestä ei ole avuksi perheenjäsenillekään, joka on juuri tullut. (S2)

Sosiaaliohjaajat sanoivat kohtaavansa työssään työnkuvan vuoksi enimmäkseen vähävaraisia ja moniongelmaisia maahanmuuttaja-asiakkaita. Myllypuron sosiaaliaseman sosiaaliohjaajat toivat esille myös sen, että myös monilla kantaväestöön kuuluvilla on ihan samalla lailla moniongelmaisuuksia sekä tuen tarvetta samalla tavoin kuin maahanmuuttajilla. He korostivat, ettei kaikkea voi tukea taloudellisesti pienien määrärahojen vuoksi.

Aika monet meidän maahanmuuttaja-asiakkaat ovat syrjäytymisvaarassa, koska toimeentulotuki on pieni, raha ei riitä mihinkään, he joutuvat leipäjonoon, vähän on rahaa säästöihin tai ostaa jotain erityistä lapsille...myönnetään rahaa kielikursseille, koska kaikki tietävät, että jos on ilman kieltä, se on ensimmäinen riski, et kyllä heti jäät yhteiskunnan ulkopuolelle, kun ei ole sitä yhteistä kieltä...myös omalla esimerkillä yritän...koulutus on tosi tärkeää ainakin Suomessa. (M4)

Sosiaaliohjaajat toivoivat, että maahanmuuttaja-asiakkaat pääsisivät nopeammin suomen kielen kursseille ennen kuin motivaatio oppimiseen hiipuu pitkien

jonotusaikojen takia. Sosiaaliohjaajien mielestä maahanmuuttajille pitäisi kehittää enemmän yksilöllisempiä kotoutumispolkuja ja vaihtoehtoisia tapoja oppia, kuten lisää ammattiin ohjaavaa koulutusta, työharjoitteluita sekä työssäoppimista. Sosiaaliohjaajat totesivat, että näin työnantajille tulisi tutuksi maahanmuuttajataustaiset työntekijät ja maahanmuuttajalle tulisi kontakteja, joiden kautta voisi työllistyä.

Pääsääntöisesti ei makseta harrastuksia ellei se tue psyykkistä jaksamista...otan puheeksi työparin, sosiaalityöntekijän kanssa...erityisharkinnalla sosiaalityöntekijä voi myöntää. Arkipäivään rytmiä ja se olisi hänelle keino saada voimia itselle ja toimintakykyä. (S2)

Sosiaaliohjaajien mukaan, jos maahanmuuttaja ei ole töissä tai kurssilla on tärkeää, että tämän elämään löytyy silti mielekästä tekemistä. Sosiaaliohjaajat pystyvät sosiaalityöntekijöiden työparina tarvittaessa tukemaan pienimuotoisesti harrastustoimintaa perustellusta syystä.

6.7 Kotouttamistoimenpiteiden vaikuttavuuden seuraaminen ja kehittäminen

Sosiaaliohjaajat seuraavat maahanmuuttaja-asiakkaiden kotoutumisen edistymistä vastaanotoilla ja dokumentoivat heidän kanssaan tehtävän työn asiakastietojärjestelmiin. Sosiaaliohjaajien mukaan on vaikea arvioida maahanmuuttajien kotoutumisen edistymistä ja vaikuttavuutta. Osa asiakkaista jää tuen ulkopuolelle suurien asiakasmäärien vuoksi, ellei maahanmuuttaja-asiakas ole itse aktiivinen hakemaan ohjausta ja tukea erilaisilta tahoilta.

En mä usko, et kotoutumista tapahtuu kenellekää 100 %, se on elinikäinen prosessi kumminkin... et ihmiset pääsisivät hyvinkin nopeasti kurssille...odotusaika, jos on vuosi...se on kohtuuttoman pitkä aika odottaa, siinä se motiivointi laskee. (S1)

Sosiaaliohjaajat kertoivat, että asiakastyötä kehitetään jatkuvasti lakien sekä organisaatiomuutoksien ja asiakkaiden seurantatilastojen myötä. Maahanmuuttoyksikön sosiaaliohjaajat kertoivat, että heillä on ollut asiakastytytyväisyyskysely ja asiakkailta kerätään palautetta asiakastapaamisten lisäksi ryhmätoiminnan yhteydessä sekä lopputapaamisessa asiakkuuden päättyessä. Myllypuron palvelupisteen sosiaaliohjaajat kommentoivat, ettei asiakkailta kerätä erikseen palautetta kehittämistyöhön, mutta asiakkaat voivat antaa palautetta vastaanotolla päätöksistä valittamisoikeuden lisäksi.

Jos asiakas on jo kahden vuoden päästä omilla, vaikka opiskelemassa tai tekemässä vaikka sitä työtä niin silloin varmasti se kotouttamissuunnitelma on

onnistunut ja kaikki on tehty oikein. Varmasti jos asiakas on yli 10 v. ja yli 100 tai voisi olla pari sataa päätöstä niin varmasti jotakin ei toimi. (M4)

Osa sosiaaliohjaajista mainitsi maahanmuuttaja-asiakkaalla olevan vääriä käsityksiä sosiaaliohjaajan toimivallasta.

EU-ministeriön tukemia kansalaisuuskoulutuksia, niitä pitäisi olla näihin harvinaisemmille kielille, koska meidän lainsäädäntö poikkeaa niin paljon useimpien maahanmuuttajien oman maan lainsäädännöstä. Aika monen maahanmuuttajaan koskee se, että he kuvittelee, että meillä työntekijöillä on paljon enemmän valtaa kun meil onkaan. (M6)

Sosiaaliohjaajien mukaan kotoutumisen tärkeimpinä onnistumisen merkkeinä voidaan pitää ihmisen osallistumista yhteiskuntaan esimerkiksi työn tai opiskelun kautta tai edes mielekkään tekemisen löytäminen omassa elämässään ja itsenäinen pärjääminen. Näin siis asiakassuhteen päättymistä voidaan pitää onnistuneen kotoutumisen yhtenä merkinä. Toisaalta sosiaaliohjaajat toivat esille huolen siitä, että osa maahanmuuttaja-asiakkaista jää kokonaan tuen ulkopuolelle ja kotoutumisprosessi ei etene, sillä he jäävät kotiin odottamaan viranomaisten yhteydenottoa.

7 Maahanmuuttaja-asiakkaiden haastattelujen tulokset

7.1 Haastateltujen asiakkaiden taustatiedot

Haastatelluista asiakkaista viisi on naisia ja yksi mies: naiset ovat iältään arviolta noin 25–60-vuotiaita ja mies on yli 40-vuotias. Haastatelluista neljä on tullut Suomeen pakolaisina, koska heihin oli kohdistunut uhkaa ja turvattomuutta sodan tai vallankumouksen vuoksi ja yksi on muuttanut Suomeen mentyään suomalaisen kanssa naimisiin kotimaassaan ja yksi työn perässä. Haastatelluista asiakkaista kolme asuu aviopuolison ja lapsiensa kanssa. Haastatelluista kaksi asuu yksin, mutta toisella heistä on Suomessa vanhemmat ja sisaruksia. Kaikilla haastatelluilla on Suomessa samasta maasta lähtöisin olevia ystäviä ja eri kulttuurisia ystäviä, muutamalla myös suomalaisia ystäviä. Haastatelluista asiakkaista yksi on käynyt osittain peruskoulua, neljä on suorittanut toisen asteen opintoja (lukio tai ammattitutkinto) ja yhdellä on yliopistotason tutkinto. Haastateltavat ovat suorittaneet tutkinnot entisessä kotimaassaan. Haastatelluista neljä on tällä hetkellä maahanmuuttajille tarkoitetuissa suomenkielen kursseilla ja yksi kertoi olevansa töissä ja yksi on kotona odottamassa suomenkielen kurssia.

Taulukko 3. Haastateltujen maahanmuuttaja-asiakkaiden taustatiedot.

Koodi	sukupuoli	lähtömaa	Suomessa oloaika	Suomeen tulosyy	asema	koulutus / ammatti	toiminta
A1	nainen	Irak	2,5 v.	pakolainen	yksin	näyttelijä	kurssilla
A2	nainen	Irak	3 v.	pakolainen	yksin	lukio	kurssilla
A3	mies	Georgia	2,5v.	turvapaikanhakija	perheellinen	yliopisto, ekonomia	kurssilla
A4	nainen	Somalia	7 v.	pakolainen	perheellinen	peruskoulua osittain	työssä, siivoaja
P5	nainen	Egypti	5 v.	aviopuolisona	perheellinen	peruskoulu, osittain lukio	kurssilla
P6	nainen	Viro	8 kk	työn perässä	naimisissa	lukio, ammattitutkinto	kotona

Yllä oleva taulukko 3. havainnollistaa haastateltujen taustatietoja. Anonymiteetin takaamiseksi käytämme haastatelluista asiakkaista numerokoodeja: A1, A2, A3, A4 ja suomalaisen kanssa naimissa olevasta P5 ja P6.

7.2 Ohjaus ja neuvonta kotoutumisen edistämässä

Maahanmuuttaja-asiakkaat kertoivat, että he ovat saaneet sosiaalialan työntekijöiltä tietoa muun muassa yhteiskunnan käytänteistä ja lakiasioista, suomen kielen kurseista, koulutuksesta, ammateista, töistä ja vapaaehtoistyöstä, sekä auttaneet tulevaisuuden tavoitteiden pohtimisessa ja käytännön asioiden selvittelyssä. Haastateltavat toivoivat, että työntekijöillä olisi enemmän aikaa, jotta voisi pohtia erilaisia asioita. Sosiaaliohjaajat myös ohjaavat heitä selviytymään jokapäiväisessä elämässä ja auttavat ongelmatilanteissa esimerkiksi viranomaisten kanssa.

Asiakashaastattelussa kävi ilmi, että asiakkaat korostivat he tarvitsevat työntekijältä kotoutumisen alkuvaiheessa enemmän aikaa ja apua sekä erilaisia palveluita. Ajan kuluessa he ovat osaavat hoitaa asioita yhä enemmän itsenäisesti eivätkä he tarvitse tukea niin paljon. Haastatellut asiakkaat korostivat myös perheen ja omien verkostojen tärkeyttä kotoutumisprosessissa. Avioliiton kautta tulleiden maahanmuuttajien tiedonsaanti yhteiskunnasta ja kotoutuminen alkaa usein vain lähipiirissä olevien varassa.

Aviomieheni ja tämän perheen opastamana ensin. Perustiedot koulussa myöhemmin täällä, kun menin kouluun. (P5)

7.3 Osallisuus sosiaaliohjaajan kanssa tehtävässä kotoutumistyöskentelyssä

Haastellut asiakkaat painottivat kotoutumisessa omaa aktiivisuutta ja itsenäisen tekemisen tärkeyttä. Vain osa maahanmuuttajista oli antanut palautetta omatoimisesti viranomaisille. Suurin osa haastatelluista asiakkaista kertoi antavansa palautetta ainoastaan silloin, kun heiltä sitä erikseen kysyttiin. Haastateltavien palaute on luonteeltaan yleensä positiivista. Muutama kertoi antavansa palautetta aina niin positiivista kuin negatiivista.

Maahanmuuttajien itse pitäisi olla mukana kotouttamisessa. Se on pääasia, sillä jos ulkomaalainen itse ei halua kotoutua ja ajautuu syrjään niin se on se ongelman ydin. Muuten Suomessa tehdään sen eteen paljon työtä, että ylläpidetään maahanmuuttajien hyvinvointia. (A3)

Maahanmuuttaja-asiakkaat toivoivat, että työntekijä puhuisi heille suomea, sillä se edistäisi heidän suomen kielen osaamista. Työntekijältä toivottiin myös kärsivällisyyttä ja kulttuurista sensitiivisyyttä. He kaipasivat, että työntekijät olisivat helpommin saatavilla ja että näillä olisi enemmän aikaa varsinkin maahanmuuton alkuvaiheessa, epäselvissä tilanteissa ja että heitä tuettaisiin erilaisten vaihtoehtojen pohtimisessa enemmän.

7.4 Monialainen työ ja verkostotyö

Asiakkaiden mielestä kotoutumista tukee eri viranomaisilta saatu tieto ja toimiva monialainen yhteistyö. Haastateltavilla asiakkailla oli hyviä ja huonoja kokemuksia saadusta neuvonnasta ja avusta. Huonoina kokemuksina he toivat esille pitkät jonotusajat, asiakkaan vastuuttamista liian aikaisessa kotoutumisvaiheessa, työntekijöiden lyhytkestoinen vastaanottoaika, tiedon antamista kirjallisesti jopa ilman, että sitä selitetään ja Suomen palvelujärjestelmän monimutkaisuus verrattuna lähtömaahan. Maahanmuuttaja-asiakkaat ovat löytäneet tarvittavien palveluiden piiriin. Yksi asiakas kertoi myös hyötynensä jalkautuvan sosiaaliohjaajan tekemästä työstä.

Sain Myllypuron leipäjonosta esitteitä äidinkielellä ja sain puhua siellä työntekijän kanssa. En osa käyttää nettiä.(P6)

Monet haastateltavat pitivät tärkeänä internetin käyttöä ja moni heistä haki internetissä tietoa, käyttivät internet-palveluja tai pitivät yhteyttä oman lähtömaan sukulaisiin. Yksi haastateltavista ilmoitti, ettei osaa käyttää internetiä. Tänä päivänä internet-palvelut ovat lisääntyneet. Toisaalta on otettava huomioon, että kaikki maahanmuuttajat eivät osaa käyttää internet-palveluja vaan tarvitsevat kasvotusten ohjausta. Moni maahanmuuttaja toi esille, että viranomaisten antaman neuvonnan ja ohjauksen antamisessa on syytä huomioida erilaiset ihmiset ja heidän oppimiskyky. Suullinen tiedonsaanti voi olla maahanmuuttajalle helpompi tapa omaksua uutta tietoa, koska siinä voi täsmentää mahdollisia epäselvyyksiä.

Olen Suomesta tietopaketin saanut, mutta en tykännyt lukea sitä, koska haluaisin saada tietoa suullisesti. Kun on paljon lukemista, en jaksa lukea. (P5)

Haastatelluista asiakkaista suurimmalla osalla on ollut hyviä kokemuksia palveluista. Muutamalla maahanmuuttajalla on ollut huonoja kokemuksia ja kielteiset päätökset koetaan voimakkaasti. Muutama haastateltava ei halua enää edes käyttää palvelua huonon kokemuksen jälkeen. Maahanmuuttaja-asiakkaat toivat esille sen mahdollisuuden, että huono kokemus saattaa johtua ymmärtämättömyydestä.

7.5 Maahanmuuttajien ja kantaväestön vuorovaikutus

Osa haastatelluista asiakkaista oli sitä mieltä, että Suomessa yleinen ilmapiiri maahanmuuttajia kohtaan on hyvä. Haastatellut maahanmuuttajat kertoivat hyviä ja huonoja kokemuksia valtaväestöön kuuluvien kanssa. Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että kantaväestöön kuuluvat suomalaiset ovat ystävällisiä ja palvelualttiita. Muutama haastateltu maahanmuuttaja toi esille, että ristiriitoja valtaväestön ja maahanmuuttajien kanssa on tullut johtuen erilaisista kulttuuritaustoista, kulttuuripiirteistä ja toimintatavoista kuten kulttuurille sallituista tavoista tuoda esille tunteita. Muutama haastateltava kuitenkin totesi, että riippuu jokaisesta maahanmuuttajasta itsestään, kuinka suhtautuu kantaväestöön ja sopeutuu yhteiskuntaan. He totesivat, että jokaisessa kulttuuriryhmästä löytyy kaikenlaisia ihmisiä. Haastateltavat toivoivat eri maahanmuuttajaryhmien tuntemuksen edistymistä ja avoimuutta erilaisuutta kohtaan.

Jos en esimerkiksi opiskelisi suomen kieltä, jos en menisi töihin, tekisin jotain pahaa yhteiskunnalle niin tottakai suhtautuminen olisi erilaista. Tehdään töitä sen

eteen, ettei kukaan joutuisi syrjityksi...Suomessa perhe ei ole niin sitoutuneita toisiinsa, liian vähän rakkautta. Vähän vaikeaa ymmärtää nuoria, teini-ikäisiä. miten he viettävät vk-loppuja, miten he käyttäytyvät ulkona. Ihan kuin Amerikasta tai leffoista tullut vaikutteita, miten he käyttäytyvät, alkoholin ja tupakan käyttö. Mutta muuten on mukavia nuoria. (A3)

Osa ihmisistä pitää maahanmuuttajista ja osa ei. Osa ei pidä, koska heidän mielestä he tulevat tänne rahan takia...vievät suomalaisten työt. Osa pitää, koska ulkomaalaiset hymyilevät, haluavat tietää muista kulttuureista ja ihmisistä...Suomalaiset haluavat rauhoittua yksin kotona, he ovat ujoja ja sisäänpäinkääntyneitä, ennakkoluuloja ja pelkoa. Ehkä menee 10 vuotta, että naapurit tulevat tervehtimään. (P5)

Asiakkaat toivat esille, että heillä ei ole riittävästi tilaisuuksia, missä voisi harjoitella suomenkieltä tai tutustua suomalaiseen kulttuuriin. Maahanmuuttajien kertoman mukaan julkisilla paikoilla kantaväestöön on vaikeampi saada kontaktia. Suurin osa haastatelluista, jotka olivat olleet mukana kotipihan toiminnoissa, ovat tutustuneet paremmin naapureihin. Haastateltavat toivoivat suomenkielen harjoittelua kantaväestöön kuuluvien kanssa. He painottivat myös rohkeutta puhua suomen kieltä ilman, että välittää mahdollisista väärinymmärryksistä tai kielioppivirheistä. Muutama haastateltava mainitsi, että auttaisi, jos ihmiset puhuisivat hitaammin suomea.

Oon tekemisissä myös suomalaisten kanssa, sillä jos ei käy keskustelua suomalaisten kanssa, ei voi oppia suomen kieltä. Asumme tässä maassa niin sitä täytyy kunnioittaa ja kieltä. (A3)

Haastateltujen asiakkaiden mielestä maahanmuuttajien ja suomalaisten vuorovaikutusta voitaisiin edistää työn, opiskelun sekä harrastuksien, taloyhtiön tilaisuuksien tai asuinalue toiminnan kautta. Myös julkisissa tiloissa voitaisiin mahdollistaa maahanmuuttajien ja kantaväestön vuorovaikutusta mielekkään toiminnan ja tapahtumien kautta.

7.6 Kotoutuminen ja yhteiskuntaan liittyminen

Haastateltujen maahanmuuttajien mielestä kotouttamistyössä pitäisi painottaa enemmän kieleen, koulutukseen ja työhön pääsemiseen, koska maahanmuuttajien mielestä nämä edistävät eniten yhteiskuntaan sopeutumista. Haastatellut maahanmuuttaja-asiakkaat ovat saaneet tietoa tullessaan Suomeen, mutta tieto ei aina

ole ollut tarpeeksi kattavaa. Kysymyksiä on jäänyt esimerkiksi koulutuksesta, työelämästä, suomalaisesta kulttuurista, yhteiskunnasta ja käytänteistä, asuinalueen palveluista, järjestötoiminnasta, harrastusmahdollisuuksista, asumisesta ja naapurien kanssa toimimisesta ongelmatilanteissa. He toivoivat, että heille kerrottaisiin lisää tietoa asioista, joista heidän olisi hyvä tietää ilman, että heidän täytyy niitä erikseen osata kysyä.

Asiakkaat kertoivat, että he kokevat työnsaannin olevan haasteellisempaa verrattuna valtaväestöön muun muassa puutteellisen suomenkielen taidon, erilaisen työkulttuurin ja työyhteisön negatiivisten asenteiden vuoksi. Heidän mielestä he kuitenkin pärjäävät arkielämässä kohtuullisesti verrattuna maahanmuuton alkuvaiheeseen.

Ensinnäkin tulkin välityksellä, sitten kysyn tuttaviltani, eri maista tulleilta maahanmuuttajilta, että miten he ovat pärjänneet ja miten yhteiskunta tässä toimii ja sitten myös kysyn suomalaisilta, vaikka on vaikeaa löytää yhteisymmärrystä tai ymmärtää kielitaidon takia. (A3)

Kaikki maahanmuuttajat painottivat kielen tärkeyttä, sillä suomen kielen osaaminen helpottaa työn saamista ja kommunikointia kantaväestön kanssa, suomalaiseen kulttuuriin tutustumista ja suomalaisten ystävien saamiseen. Haastateltujen mielestä kielen oppiminen onnistuu parhaiten puhumalla suomalaisten kanssa käytännön toiminnan yhteydessä.

Minua ärsyttää, kun olen yksin ja tykkään erilaisista ihmisistä. Minä tarvitsen joku suomalainen puhuu hyvin. Minä haluaisin kielenharjoittelua, Suomessa kukaan ei puhu turhaan, aina työssä... kaikilla on kiire. (A4)

Haastatelluista maahanmuuttaja-asiakkaista vain yksi käy töissä. Muut toivoivat saavansa hyvän työpaikan, pääsevänsä kouluun opiskelemaan ja yksi haastateltavista haluaa perustaa oman yrityksen. Heillä on päämääränä saada koulutuksen avulla hyvä ammatti, joskus töitä ja elää omilla tuloillaan. Haastateltavien mielestä Suomessa eläminen on kallista. Heidän mukaan Suomen tukijärjestelmä turvaa yleensä vain perustoimeentulon eikä pelkästään tukien varassa ole hyvä elää. He toivoivat enemmän taloudellista tukea esimerkiksi opiskeluun ja harrastustoimintaan. Haastateltavien mielestä on kuitenkin tärkeää löytää mielekästä tekemistä, jos ei ole työtä tai kurssilla.

Jos hän ei ole kurssilla – ei haittaa, hän menee harrastus aamulenkki tai kuntosali tai menee kirjastoon, lue kirjaa, tai lue sanomalehteä – on paljon mahdollisuuksia Suomessa. (A1)

Maahanmuuttajille suomalaisesta yhteiskunnasta pakko puhua, sen jälkeen ei ole sokki tai miksi suomalaiset puhuvat...tai tekevät tällä tavalla...jos maahanmuuttajat on positiivinen ja halua tehdä työt pitää minun mielestä jos suomalaiset auttaa häntä. Se pitää kannustaa. Esimerkiksi jos maahanmuuttaja asuu 10 vuotta Suomessa minun mielestä ei tarvi kotoutumisrahaa ja silloin ei annettakaan enää, kotoutumisaika on vain 3 vuotta. Se on hyvä minun mielestä, koska maahanmuuttaja on pakko mennä töihin ja tehdä jotain, että pärjää. (A2)

Maahanmuuttaja-asiakkaat kertoivat, että he pärjäävät jokapäiväisestä elämästä enimmäkseen ilman tulkin apua. Epäselvissä tilanteissa he kysyvät apua usein ensin läheisiltä, tutuilta sekä naapureilta ja osa vastaajista kantaväestöön kuuluviltakin. Haastateltavat kokivat tärkeäksi tulkin saamisen tärkeissä viranomaisasioissa, kuten terveyspalveluissa ja poliisin luona sekä erityisesti maahanmuuton alkuvaiheessa.

8 Yhteenveto ja johtopäätökset

Aikaisempien tutkimusten ja myös tämän tutkielmamme tulokset osoittavat, että lisääntyvä maahanmuutto ja monikulttuurisuus luovat myös sosiaaliohjaajan tekemälle ohjaus- ja neuvontatyölle suuria sekä moniulotteisia haasteita. Tuloksien perusteella sekä sosiaaliohjaajat että maahanmuuttaja-asiakkaat korostivat asiakkaan oman aktiivisuuden ja suomen kielen osaamisen tärkeyttä kotoutumisessa. He olivat yksimielisiä myös siinä, että maahanmuuttajien ja suomalaisten positiivista kohtaamista voitaisiin edistää työn lisäksi järjestämällä yhdessä tekemisen tilanteita ja toimintaa, missä vuorovaikutus mahdollistuu. Tämä todentaa kontaktiteorian ajatusta siitä, että vuorovaikutus toisen kulttuurin edustajien kanssa lisää hyväksyntää kasvavan tiedon ja ymmärryksen kautta sekä ennakkoluulojen poistuessa (kts. esim. Rätty 2007: 127).

Kotouttaminen perustuu lähinnä maahanmuuttajien tiedon, koulutuksen ja työnsaannin edistämiseen, sosiaaliturvan ja -etuuksien saamiseen sekä fyysisen terveyden ylläpitoon, mutta maahanmuuttajan kokonaisvaltaisen elämän huomioiminen jää vähemmälle. Jokaisen ihmisen elämä koostuu työn ja oppimisen lisäksi ihmissuhteista eli sosiaalisuudesta, fyysisestä terveydestä sekä psyykkisestä hyvinvoinnista. Maahanmuuttajien sosiaalisuutta muiden väestöryhmien kanssa ja henkistä hyvinvointia tulisi edistää. Tutkielmassamme esitetyt aikaisemmat tutkimukset ja myös aineistomme tulokset osoittivat, että olisi tärkeää entistä enemmän kehittää yhteistyö- ja toimintamuotoja valtaväestön ja maahanmuuttajien välillä. Ne voivat parhaimmillaan edistää ihmisten sosiaalisia taitoja, myönteisiä kohtaamisia, tasa-arvoa, ymmärrystä, luottamusta ja suvaitsevaisuutta.

On tärkeää tiedostaa, että maahanmuuttajan syrjäytyminen työelämästä on potentiaalisen työvoiman menettämistä ja toisaalta syrjäytyminen yhteiskunnasta luo sosiaalisia ongelmia ja lisää pahoinvointia. Suomalaisen yhteiskunnan etu on, että maassamme on kielitaitoisia ja eri kulttuureja ymmärtäviä työntekijöitä ja kansalaisia. Tosiasiallisen yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistäminen voi kuitenkin edellyttää heikommassa asemassa olevan ryhmän erityiskohtelua ja -palveluja. Sosiaaliohjaustyössä on tärkeitä ottaa huomioon maahanmuuttajien yksilölliset mahdollisuudet ja voimavarat. Tarvitaan entistä enemmän räätälöityjä kotoutumispolkuja ja käytännön toimintaa ja kielikoulutusta yhdisteleviä menetelmiä. Maahanmuuttajien ohjauksessa tarvitaan ajankohtaista tietoa koulutuksesta, työelämästä, vapaa-ajan ja virkistystoiminnoista julkisen sekä myös kolmannen sektorin tarjoamana.

Kotoutuminen on maahanmuuttajille pitkä ja moniulotteinen prosessi. Berryn akkulturaation nelikentän avulla on mahdollista yhdessä maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa keskustella tämän tavoitteista liittyen suomalaiseen yhteiskuntaan osallistumiseen. Kuten haastatellut sosiaaliohjaajat toivat esille, on tärkeää, että maahanmuuttaja-asiakkaan annetaan itse määritellä oman tilanteensa ja yhteistyössä pyritään hänen kanssaan ymmärtämään kahden eri maan eri käytäntöjä. Tämä vie paljon aikaa usein kieliongelmiin, mutta myös sen takia, että maahanmuuttaja tulee kulttuurista, jossa on erilainen tapa hahmottaa maailmaa. Maahanmuuttajien kanssa tehtävä kotoutumistyö vaatisi lisää resursseja asiakasryhmän monimuotoisuuden ja haastavuuden vuoksi, mutta tähän ei ole useinkaan tarjota sen enempää resursseja.

Ohjauksen ammattilaiset voidaan nähdä sillan luojina kulttuurien välillä ja tukipilareina maahanmuuttajan uuden identiteetin rakentamisessa (Koivumäki 2007: 3). On pyrittävä vahvistamaan maahanmuuttajan identiteettiä tasapuolisesti liittyen sekä lähtömaan, että tulomaan minäkäsitykseen sekä lisätä maahanmuuttajan elämänhallintaa. On hyväksyttävä, että maahanmuuttajat tarvitsevat etenkin maahanmuuton alussa paljon apua ja tukea, jotta uusi elämä uudessa kotimaassa ja sopeutuminen voi alkaa. On muistettava, että sopeutumisen yrityksen seurauksena saattaa olla uhkana syrjäytyminen jopa sekä omasta kulttuurista ja että suomalaisesta valtakulttuurista (Berryn nelikenttämallissa marginalisaatio). Näin voi käydä, mikäli maahanmuuttaja omaksuu valtaväestön tapoja, joita omassa kulttuurissa vieroksutaan tai toisaalta yhteiskunnastamme ei löydy sopivaa työ- ja elinpaikkaa.

Suomenkielistä kirjallisuutta monikulttuurisesta ohjauksesta on olemassa melko vähän. Erityisesti kaivataan kirjallisuutta, jossa yhdistyy teoria ja käytäntö ja joka tarjoaa uusia näkökulmia ja menetelmiä ohjaajien työhön. (Koivumäki 2007: 3.) Myös oman tutkielmamme tulokset osoittivat, että kotouttamisjärjestelmän kehittäminen vastaamaan paremmin monimuotoistuvan yhteiskunnan tarpeisiin edellyttää moniammatillisen ja ylisektoriaalisen verkostotyön vahvistamista sekä kehittämistä ja lisää soveltuvia työvälineitä sekä tiedon jakamista. Maahanmuuttajia on niin paljon tai he ovat osana suurempaa asiakasryhmää, joten myös lisäresursseja, kuten enemmän työntekijöitä ja aikaa maahanmuuttaja-asiakasta kohden, ylisektoriaalisia yhteistyökokeiluja tai rahaa innovatiivisiin työmenetelmiin tulisi lisätä kotouttamistyön tueksi.

8.1 Syrjinnän ja syrjäytymisen ehkäisy sosiaaliohjaustyössä

Silloin kun maahanmuuttajia koskeva keskustelu ei perustu tieteelliseen tietoon, mielipiteet ja asenteet voivat kärjistyä helposti (Jasinskaja-Lahti – Liebkind – Vesala 2002: 13). Esimerkiksi toisiaan vahvistavien konflikti- ja kilpailuteorian ja tilastotiedon avulla on mahdollista ymmärtää niitä syitä, miksi suhtautuminen maahanmuuttajiin vaihtelee valtaväestössä. Haastatellut sosiaaliohjaajat toivat myös esille, että on tärkeää osata tunnistaa valtaväestön ennakkoluuloja ja tiedotettava asianmukaista tietoa maahanmuuttajista.

Suora reagointi syrjintään, kuten ilmoittamalla viranomaisille, voi vähentää syrjintäkokemusten kielteisiä vaikutuksia uhrin henkiseen hyvinvointiin, sillä se vähentää henkilön avuttomuuden ja uhriksi joutumisen tunnetta. Kulttuurisesti sopivimmat reagoitavat suojelevat syrjinnän uhrin henkistä hyvinvointia sitä paremmin, mitä voimakkaammin hän samastuu omaan kulttuuriinsa. (Jasinskaja-Lahti – Liebkind – Vesala 2002: 139–140.) Tästä syystä on tärkeää, että sosiaaliohjaaja kyselee maahanmuuttaja-asiakkaan mahdollisista syrjintäkokemuksista ja luo luottamuksellisen suhteen, jossa asiakas voi tuoda esille kokemuksiaan. Lisäksi sosiaaliohjaajan tulee tukea maahanmuuttaja-asiakkaan oman kulttuurin ja läheisten ihmissuhteiden ylläpitoa.

Rasismi ja syrjintä eivät voi esiintyä ilman yhteiskunnan yleisen ilmapiirin, kulttuurin, politiikan ja tiedotusvälineiden tukea. (Jasinskaja-Lahti – Liebkind – Vesala 2002: 143.)

Myös tutkielmamme haastateltavat toivat esille, että maahanmuuttajan kotoutumiseen vaikuttaa oleellisesti yleinen ilmapiiri ja kantaväestön suhtautuminen heihin. Teknologian suurien edistyksien vuoksi nykypäivänä on entistä tärkeämpi tiedostaa media suurena yhteiskunnan tason vaikuttajana sekä tiedonjakeluväylänä. Sosiaaliohjaajan työnkuvaan kuuluu myös maahanmuuttajien oikeuksien edistäminen yhteiskuntatasolla, tiedottaminen ja puuttuminen yhteiskunnallisiin epäkohtiin, kuten kielteisiin asenteisiin maahanmuuttajia kohtaan. Median kautta myös sosionomi saisi näkyvyyttä ja kuuluvuutta asioiden ja asiakkaiden etujen kehittämisessä, joten tällaisia luovia ratkaisuja tulisi jatkossa enemmän yhdistää.

8.2 Työväline sosiaaliohjaustyöhön

Tutkielmamme vastauksista ilmeni, että osa sosiaaliohjaajista toivoi kotoutumistyöhön työvälinettä, jolla saisi helposti ja nopeasti käsityksen maahanmuuttaja-asiakkaan käsitysmaailmasta. Kehitimme työelämän tarpeeseen tukemaan kotoutumistyötä maahanmuuttaja-asiakkaan elämän eri osa-alueet käsittävän työvälineen (Liite 6). Asiakkaan suostumuksella sekä työntekijä että asiakas voivat syventää tietämystään asiakkaan elämään vaikuttavista tekijöistä. Tämän työvälineen avulla työntekijä voi saada tietoa asiakkaan käsityksestä siitä, minkälainen hänen kulttuurinsa sekä uskomuksensa on ja mikä on hänelle merkityksellistä elämässä. Tarkoituksena on, että työntekijä ja asiakas keskittyvät keskustelemaan aihealueista lyhyesti ja kirjaavat pääasiat ranskalaisilla viivoilla. Osallistumalla vuorovaikutukseen asiakas sitoutuu asettamiinsa päämääriin ja yhteiseen sopimukseen. Kotoutumisen alkuvaiheessa asiakkaan tavoitteiden selvittämiseksi tarvitaan useampia tapaamiskertoja. Kotoutumisessa on kyse prosessista, joten asetettuihin tavoitteisiin voidaan palata säännöllisin väliajoin ja elämän osa-alueita voidaan muokata asiakkaan elämäntilanteen muuttuessa.

Peavyn (1999) mallin mukainen työväline pitää sisällään neljä semanttista osa-aluetta: suhteet toisiin ja läheisyys; työ ja oppiminen; terveys ja ruumiillisuuteen liittyvät asiat sekä hengellisyys ja spirituaalisuus. (Puukari – Taajamo 2007: 10) Kävimme sähköpostitse neuvotteluja työvälineen sisällöstä työelämänedustajan kanssa. Muutosehdotukset koskivat esimerkiksi terveys-osiota, lisäksi hengellisyys ja elämänarvot-osiota. Muutimme yllä olevat muutosehdotukset kulttuuri ja elämänarvot-osioksi, terveys-osiossa säilytimme psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin osa-alueet. Erityisesti psyykinen hyvinvointi on tärkeitä ottaa keskusteluun mukaan. Lähetimme arviointilomakkeen sosiaaliohjaajille kokeiltavaksi asiakastyössä. Valitettavasti emme

ole saaneet palautetta arviointilomakkeen kokeilukäytöstä. Tässä tehtävässä emme ota kantaa lomakkeen toimivuudesta asiakastyössä.

9 Pohdinta

Yhä lisääntyvässä määrin kansainvälistyvässä Suomessa kohtaamme työelämässämme maahanmuuttotaustan omaavia työkavereita tai asiakkaita, joten opinnäytetyömme aihe on tärkeä, ajankohtainen ja se tukee sosionomin ammattiin kasvamista. Opinnäytetyön prosessin aikana olemme lukeneet paljon aiheeseen liittyvää kirjallisuutta sekä käyneet keskenämme kriittistä ja aktiivista vuoropuhelua. Mielestämme saimme kerättyä tarkoituksenmukaista monipuolisen teorian tietoa liittyen opinnäytetyön aiheeseemme, sillä käsitelimme asioita monesta eri näkökulmista. Saimme kerättyä haastatteluaineistoa kattavasti, sillä saimme vastauksia hakemiimme kysymyksiin ja tulokset olivat yhteneväisiä teorian kanssa. Pyrimme tuomaan opinnäytetyöhön kaikkien haastateltavien näkemyksiä ja kokemuksia tasapuolisesti esille.

Olemme pyytäneet ja saaneet rakentavaa palautetta opinnäytetyöhömmme koulussa ja työelämän yhteistyökumppaneilta. Tämän pohjalta olemme kehittäneet työskentelyä kohti parempia tutkimuskäytäntöjä. Ennen haastattelujen tekemistä keskustelimme mahdollisista epäonnistumisen kohdista. Pyrimme ennaltaehkäisemään mahdollisten väärinkäsitysten syntymistä esimerkiksi laatimalla mahdollisimman selkeitä ja helposti käännettäviä haastattelukysymyksiä. Haastattelutilanteissa pyrimme kysymään haastateltavilta avoimia kysymyksiä johdattelevien ja kyllä/ei -kysymysten sijaan sekä varmistamaan jälkikäteen meille epäselväksi jääneitä asioita lisäkysymyksillä. Joissakin tilanteissa rajasimme haastateltavien aiheen ohimeneviä kertomuksia, jotta pysyimme opinnäytetyön kannalta merkityksellisissä asioissa.

Tulkkien puuttuminen joissakin haastatteluissa aiheutti kieliongelmiä. Mielestämme kaikkien haastateltavien kanssa olisi pitänyt olla tulkki molemminpuolisen ymmärrettävyyden ja tiedon jakamisen takaamiseksi. Uskomme, että jokainen pystyy viestittämään asioita parhaiten omalla äidinkielellä. Paikoin tuntui siltä, että ei edes selittämällä tai kysymällä asiaa toisella tavoin pystytty varmistamaan, ymmärsivätkö haastateltavat kysymyksiä tarkoituksenmukaisesti. Asiakashaastattelun toteuttamiseen saattoi vaikuttaa viranomaisten läheisyys, sillä vaikutti siltä, että asiakas oli tyytyväinen

saamiinsa palveluihin ja häneltä joutui kaivamaan tietoa kehittämisen tueksi. Päinvastaisesti muualla tehdyissä haastatteluissa asiakkaat toivat esille kielteisiä kokemuksia avoimemmin.

Tiedotimme haastatteluihin osallistumisen vapaaehtoisuudesta etukäteen kirjeitse ja myös haastattelutilanteiden alussa. Kerroimme opinnäytetyömme tarkoituksesta ja saatavien tietojen merkityksellisyydestä asiakastyön kehittämiseksi. Jokaisella haastateltavalla oli mahdollisuus kysyä haastattelusta etukäteen ja täydentää vastauksiansa ottamalla meihin yhteyttä heille tiedotuskirjeessä mainittujen sähköpostiemme avulla. Olemme käyttäneet saatuja tietoja vain opinnäytetyömme tekemiseen, kuten lupasimmekin.

Lopuksi haluamme kiinnittää huomiota maahanmuuttotutkimuksen epäkohtiin. Martikaisen (2009: 3–4) mukaan tutkimus on keskittynyt tiettyihin vähemmistöryhmiin ja -kansallisiin. Muuttosyyntä näkökulmasta pakolaiset, turvapaikanhakijat ja paluumuuttajat ovat saaneet enemmän huomiota kuin työn, opiskelun tai puolison takia muuttaneet. Erityisesti perheeseen ja avioitumiseen liittyvän muuton tutkimuksen vähäisyyttä on pidettävä puutteena, koska valtaosa maahanmuutosta on nimenomaan sitä. Maahanmuuttotutkimuksessa yhdistyvät tutkijoiden ja rahoittavien tahojen intressit. Usein konfliktikeskeisempään ja medioissa näkyviin ongelmiin on helpompi tarttua kuin vähemmän huomiota herättäviin aiheisiin. Tutkimus on ikään kuin perustellumpaa, kun se suunnataan jo todennettuihin tai kuviteltuihin sosiaalisiin ja yhteiskunnallisiin ongelmiin. Tutkimuksella on vastuu luoda kokonaisvaltaista kuvaa maahanmuutosta, joka on paljon muutakin kuin ongelmia ja häiriötä. (Martikainen 2009: 3–4.)

On tärkeää, että tutkimustietoa tuotetaan kaikista vähemmistöryhmistä, sillä tämä auttaa työntekijöitä huomioimaan kotouttamisprosessissa eri kansalaisryhmien erityisyyttä sekä viestittää pienemmillekin vähemmistöryhmille, että heidän kokemuksista ja kotoutumisen edistämisestä ollaan kiinnostuneita. Jatkossa voisi tutkia vähän tutkittujen asiakkaiden kotoutumissuunnitelmien ja eri asiakasryhmille suunnattujen kotoutumispolkujen toteutumista käytännössä.

Lähteet

Alitolppa-Niitamo, Anne – Söderling, Ismo – Fågel, Stina 2005. Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto.

Berry, John 1997. Lead Article Immigration, Acculturation, and Adaptation. Applied Psychology. An International Review. 46 (1). 5–68. Canada, Ontario: Queen's University.

Forsander, Annika – Ekholm, Elina – Saleh, Raya 1994. Monietninen työ - Haaste ammattitaidolle. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskuksen täydennyskoulutusjulkaisuja 9. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Forsander, Annika – Ekholm, Elina 2001. Maahanmuuttajat ja työ. Teoksessa Hautaniemi, Petri – Ali, Abdullahi – Alitolppa-Niitamo, Anne – Kyntäjä, Eve – Quoc Cuong, Nguyen. Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. Helsinki: Palmenia.

Helsingin kaupunki sosiaalivirasto Maahanmuuttoyksikkö 2011. Verkkodokumentti. <http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/maahanmuuttajien_palvelut/maahanmuuttoyksikko> Luettu 28.01.2012.

Hirsijärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2008. Tutkimus haastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsijärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2012. Tutki ja kirjoita. 15.–17. painos. Helsinki: Tammi.

Honkaniemi-Reijonen, Seija 2012. Johtava sosiaalityöntekijä. Itäisen sosiaaliaseman Myllypuron palvelupiste. Sähköinen tiedoksianto 26.9.2012.

Härkönen Heli. 2012. Johtava sosiaalityöntekijä. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Maahanmuuttoyksikkö. Sähköinen tiedoksianto 13.11.2012.

Jaakkola, Magdalena 2009. Maahanmuuttajat suomalaisten näkökulmasta. Asennemuutokset 1987-2007. Helsingin kaupungin tietokeskus 2009/1. Helsinki: Edita.

Jasinskaja-Lahti, Inga – Liebkind, Karmela – Vesala, Tiina 2002. Rasismi ja syrjintä Suomessa. Maahanmuuttajien kokemuksia. Helsinki: Gaudeamus.

Järvinen, Riitta 2004. Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri. Erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Koivumäki, Kai 2007. Prologi. Teoksessa Taajamo, Matti – Puukari, Sauli (toim.): Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos.

Kunnat kotouttavat maahanmuuttajia vaihtelevasti - "raha ei riitä" 2012. Julkaistu 14.05.2012. MTV3 – Suomen tietotoimisto (STT). Verkkodokumentti. <<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/2012/05/1546960/kunnat-kotouttavat-maahanmuuttajia-vaihtelevasti>> Luettu 30.9.2012.

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. Annettu Helsingissä 30.12.2010.

Liebkind, Karmela – Haaramo, Juha – Jasinskaja-Lahti, Inga 2000. Kannattaa tutustua paremmin. Teoksessa Karmela Liebkind (toim.) Monikulttuurinen Suomi. Etniset suhteet tutkimuksen valossa. Helsinki: Gaudeamus.

Liebkind, Karmela – Mannila, Simo – Jasinskaja - Lahti, Inga – Jaakkola, Magdalena – Kyntäjä, Eve – Reuter, Anni 2004. Venäläinen, virolainen, suomalainen. Kolmen maahanmuuttajaryhmän kotoutuminen Suomeen. Helsinki: Gaudeamus.

Maahanmuuton vuosikatsaus 2011. Verkkodokumentti.

<http://www.intermin.fi/download/33826_maahanmuutto_2011_tilastokatsaus_web.pdf>
Luettu 21.10.2012.

Maahanmuuttovirasto 2011. Tilastoliite 2011. Verkkodokumentti.

<http://www.innocorp.fi/migri_tilastoliite_2011/> Luettu 23.10.2012.

Maahanmuuttovirasto n.d. Kansalaisuuden hakeminen. Edellytykset. Verkkodokumentti.

<http://www.migri.fi/suomen_kansalaisuus/kansalaisuuden_hakeminen/edellytykset>
Luettu 22.10.2012.

Makkonen, Timo 2000. Rasismi Suomessa 2000. Helsinki: Ihmisoikeusliitto.

Martikainen, Tuomas – Tiilikainen, Marja (toim.) 2007. Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja, D 46/2007. Helsinki: Väestöliiton tutkimuslaitos.

Martikainen, Tuomas – Tiilikainen, Marja (toim.) 2007. Maahanmuuttajanaiset:

Kotoutuminen, perhe ja työ. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja. D

46/207.<<http://vaestoliitto-fi->

bin.directo.fi/@Bin/dd258f2c2d7db20dcb31b81c39ba60c2/1349701446/application/pdf/386433/Maahanmuuttajanaiset_e.pdf > Luettu 8.10.2012.

Martikainen, Tuomas 2009. Katsaus. Eettisiä kysymyksiä maahanmuuttotutkimuksessa. 2/2009. Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura ry.

<http://www.elore.fi/arkisto/2_09/katsaus_martikainen_2_09.pdf> Luettu 23.9.2012.

Matinheikki-Kokko 2011. Kulttuuriin kätkeyty toimijuus. Teoksessa Kaljonen, Päivi – Matinheikki-Kokko, Kaija (toim.): Osallistava monikulttuurinen sosiaaliohjaus. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Novitsky, Anita – Alitolppa-Niitämö, Anne 2012. Kotoutujan roolipaletti – toimintamalli maahanmuuttotyön. Väestöliitto. Helsinki: Topnova.

Oleskelulupa 2013. Ulkoasiainministeriö. Verkkodokumentti. Päivitetty 22.1.2013.

<<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=15721>> Luettu 31.3.2013.

Oleskeluluvat 2012. Poliisi. Verkkodokumentti. Päivitetty 18.10.2012,

<<http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/2AAEDD24A6F1B346C22577CF004A8A31?opendocument>> Luettu 21.10.2012.

Pakolaiset ja turvapaikanhakijat n.d. Sisäasiainministeriö. Verkkodokumentti.

<http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/pakolaiset_ja_turvapaikanhakijat> Luettu 21.10.2012.

Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 77/1968. Annettu Genevessä 28.7.1951.

Peltola, Ulla – Metso, Laura 2008. Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. Helsinki: Yliopistopaino.

Perhoniemi, Riku – Jasinskaja-Lahti, Inga 2006. Maahanmuuttajien kotoutuminen pääkaupunkiseudulla. Seurantatutkimus vuosilta 1997-2004. Helsinki : Helsingin kaupungin tietokeskus.

Puukari, Sauli – Taajamo, Matti 2007. Kulttuurinen kehitystehtävä monikulttuurisen ohjauksen lähtökohtien hahmottamisessa. Teoksessa Taajamo, Matti – Puukari, Sauli (toim.): Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos.

Pysyvä oleskelulupa ja pitkään oleskelleen kolmannen maan kansalaisen EY-oleskelulupa 2012. Poliisi. Verkkodokumentti. Päivitetty 8.6.2012.
<<http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/56165A27E4B45A59C2256ECC002F4198?opendocument>> Luettu 21.10.2012.

Rostila, Ilmari 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer – Paino Oy.

Salminen, Reeta 2009. Asenteet maahanmuuttajia kohtaan ovat kiristyneet talouslaman myötä. Julkaistu 22.8.2009. YLE Uutiset. Kotimaa. Verkkodokumentti. Päivitetty 28.5.2012.<http://yle.fi/uutiset/asenteet_maahanmuuttajia_kohtaan_ovat_kiristyneet/5867175> Luettu 1.10.2012.

Sisäasiainministeriö 2011. Maahanmuuton vuosikatsaus 2011. Verkkodokumentti. <http://www.intermin.fi/download/33826_maahanmuutto_2011_tilastokatsaus_web.pdf> Luettu 21.10.2012.

Sisäasiainministeriö maahanmuutto-osasto 2011. Uusi kotoutumislaki: Suomeen muuton alkuvaiheen ohjausta parannetaan. Taustatiedote. Verkkodokumentti. Luotu 1.9.2011.<[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/5bad03a08cf60ecac22578fe003c9b70/\\$file/fact_sheet_kotolaki_1_9_2011.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/5bad03a08cf60ecac22578fe003c9b70/$file/fact_sheet_kotolaki_1_9_2011.pdf)> Luettu 12.3.2012.

Tiainen, Pekka 2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Työllisyys ja työttömyys. Teoksessa Maahanmuuton vuosikatsaus 2011. Verkkodokumentti. <http://www.intermin.fi/download/33826_maahanmuutto_2011_tilastokatsaus_web.pdf> Luettu 23.10.2012.

Ulkomaalaislaki 301/2004. Annettu Helsingissä 30.4.2004.

Uusitalo, Hannu 2001. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdanto tutkielman maailmaan. 1.–7. painos. Porvoo: WSOY.

Väestö 2012. Tilastokeskus. Verkkodokumentti. Päivitetty 16.3.2012.
<http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#vaestoitianmukaan> Luettu 23.9.2012.

Teemahaastattelu sosiaaliohjaajille

1. Taustatiedot

Kuinka kauan olet tehnyt maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa töitä?

Millaisia työtehtäviä sinulla on?

Miten sinut on perehdytetty Kotoutumisen edistämisen lakiin?

2. Kotoutumisen edistämisen -lain laajempi kohderyhmä

Uudessa, kotoutumisen edistämisen laissa huomioidaan kaikki eri syistä Suomeen muuttavat henkilöt niin onko tämä miten näkynyt sinun työssäsi?

Miten sosiaaliohjaajana edistät asiakkaiden kotoutumista?

Millaisia haasteita kohtaat asiakastyössä?

3. Kotouttamistyön ohjauksen ja neuvonnan edistäminen

Millaisia työmenetelmiä käytät ohjauksen ja neuvonnan edistämiseksi?

Millaista tietoa ja koulutuksia kaipaisit osaamisesi parantamiseksi?

4. Monialainen työ ja verkostotyö

Millaista moniammatillista yhteistyötä tehdään ja mitkä ammattiryhmät siihen osallistuvat?

Tehdäänkö teillä millaista yhteistyötä järjestöjen, yhdistyksien ja yhteisöjen kanssa?

5. Maahanmuuttajan ja kantaväestön vuorovaikutuksen edistäminen

Millaisena näet suomalaisen yhteiskunnan yleisen ilmapiirin maahanmuuttajia kohtaan?

Millaisilla keinoilla edistät maahanmuuttajien ja kantaväestön vuorovaikutusta?

6. Syrjäytymisen ehkäisy

Miten maahanmuuttaja-asiakkaiden syrjäytymisen riskit näkyvät käytännössä?

Millä keinoin ennaltaehkäiset maahanmuuttaja-asiakkaiden syrjäytymistä?

Minkälaisia keinoja on lisätä maahanmuuttaja-asiakkaan yhteiskuntaan sijoittumista?

Miten edistät maahanmuuttaja-asiakkaan yhteiskunnallista asemaa ja heidän oikeuksien toteutumista?

Miten edistät maahanmuuttaja-asiakkaan hyvinvointia?

7. Maahanmuuttaja-asiakkaan osallisuus kotoutumistyöskentelyssä

Miten asiakkaan näkökulma tulee huomioiduksi työssäsi?

Miten edistät maahanmuuttaja-asiakkaan osallisuutta asiakassuhteessa?

Miten lisäät maahanmuuttaja-asiakkaan elämänhallintaa ja aktiivisuutta oman elämäntilanteensa parantamiseksi?

8. Kotouttamistoimenpiteiden vaikuttavuuden seuraaminen ja kehittäminen

Millä keinoilla seuraatte kotouttamistyön vaikuttavuutta ja kotoutumisen edistymistä?

Kerätäänkö asiakkailta millaista tietoa kehittämistyötä varten?

Millaisia kehittämistarpeita näet kotouttamistyössä?

Haluaisitko kysyä tai kertoa vielä jotain?

Kiitos.

Teemahaastattelu asiakkaille

1. Taustatiedot

Miksi olet tullut Suomeen?

Miten kauan olet ollut Suomessa?

Kenen kanssa asut?

Onko sinulla täällä sukulaisia ja ystäviä?

Mikä on koulutuksesi?

2. Ohjaus ja neuvonta kotoutumisessa

Mistä olet saanut tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja ohjausta sinulle kuuluviin palveluihin?

Miten sosiaaliohjaaja on sinun kotoutumistasi on edistänyt?

3. Monialainen työ ja verkostotyö

Millaisia asioita tulisi tuoda enemmän esille kotoutumisessa?

Miten olet tavoittanut viranomaisia ja millaisia kokemuksia sinulla on?

Käytätkö internettiä tiedon hakemiseen ja millaista tietoa haet?

Mitä asuinalueesi palveluita käytät?

Onko sinulla tietoa järjestöistä ja osallistutko järjestön toimintaan?

4. Maahanmuuttajien ja suomalaisten vuorovaikutus

Millaisena koet ilmapiirin olevan maahanmuuttajia kohtaan Suomessa?

Miten maahanmuuttajien ja suomalaisten positiivista kohtaamista voitaisiin edistää?

5. Kotoutuminen ja yhteiskuntaan liittyminen

Onko sinulle kerrottu tarpeeksi suomalaisesta yhteiskunnasta ja oletko jäänyt kaipaamaan jotain tietoa?

Millaisissa arkipäivän asioissa kaipaisit ohjausta tai tukea?

Oletko saanut tietoa tulkin välityksellä vai oletko mahdollisesti pärjännyt itsenäisesti? Millaisia ohjeita olet saanut asumiseen ja keneltä?

Oletko töissä tällä hetkellä ja millaisia tavoitteita sinulla on työllistymisen suhteen?

Millaisia harrastuksia sinulla on ja oletko saanut tietoa miten voit osallistua harrastustoimintaan?

6. Osallisuus kotoutumistyöskentelyssä

Millaisia asioita pidät tärkeänä sinun ja sosiaaliohjaajan yhteistyössä?

Millaisia asioita sosiaaliohjaajat pyytävät sinua tekemään kotoutumisesi edistämiseksi?

Millaista palautetta olet antanut sosiaaliohjaajille heidän työstä?

Haluaisitko kysyä tai kertoa vielä jotain?

Kiitos.

Yhteistyökirje työelämän kumppaneille

Informointikirje sosiaalivirastoon

Hyvä sosiaaliohjaaja!

Teemme Metropolia ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä Sosiaaliohjaus kotoutumisen edistämiseksi.

Tutkimuksen varten tulemme haastattelemaan Maahanmuuttoyksikön ja Myllypuron sosiaalitoimiston sosiaaliohjaajia sekä maahanmuuttaja-asiakkaita.

Haastattelut on tarkoitus suorittaa touko–kesäkuun aikana 2012. Työntekijän yksilöhaastattelu tehdään sosiaalivirastossa ja se vie aikaa noin tunnin.

Käsitlemme haastatteluaineistoa ehdottoman luottamuksellisesti eikä tutkimuksessa tule näkyviin yksittäisen työntekijän tietoja. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista eikä saatuja tietoja käytetä muuhun kuin opinnäytetyömme tekemiseen.

Toivomme myönteistä suhtautumistanne haastatteluun.

Ystävällisin terveisin: Merja Piironen ja Nadja Tomson

merja.piironen@metropolia.fi tai nadezda.tomson@metropolia.fi

Yhteistyökirje asiakkaille

Hyvä asiakas!

Olemme Metropolia ammattikorkeakoulun aikuisopiskelijoita ja teemme opinnäytetyötä. Aiheena on sosiaaliohjaus kotoutumisen edistämiseksi. Tarkoituksena on opinnäytetyössämme tuoda esille kotoutumisvaiheessa olevien maahanmuuttaja-asiakkaiden kokemuksia saamasta ohjauksesta ja tuesta.

Sen vuoksi haluaisimme kysyä teidän kokemuksia asiakkuudesta. Haastattelut on tarkoitus suorittaa touko–kesäkuussa 2012. Haastattelu vie aikaa noin tunnin. Tarvittaessa haastattelu tehdään tulkin apua käyttäen.

Käsitlemme haastatteluaineiston luottamuksellisesti eikä tutkimuksessa tule näkyviin asiakkaan tietoja. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista eikä saatuja tietoja käytetä muuhun kuin opinnäytetyömme tekemiseen. Teidän antamat tiedot ovat meille arvokkaita kotoutumistyön kehittämisen kannalta. Ne eivät tule henkilökohtaisesti vaikuttamaan palvelujen tai etujen saamiseen.

Mikäli kiinnostuit tästä mahdollisuudesta niin kerro osallistumishalukkuudestasi työntekijälle, joiden kautta tiedämme olla yhteydessä sinuun.

Kiitämme osallistumisestasi.

Ystävällisin terveisin: Merja Piironen ja Nadja Tomson

merja.piironen@metropolia.fi tai nadezda.tomson@metropolia.fi



Helsingin kaupunki
Sosiaalivirasto

Helsingfors stad
Socialverket

**TUTKIMUSLUPA-
HAKEMUS**

**ANSÖKAN OM
FORSKNINGS-
TILLSTÄND**

6

<p>15 PÄÄTÖS BESLUT</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 1 Tutkimuslupa myönnetään esitetystä muodosta. <i>Forskningstillstånd beviljas enligt framställningen.</i></p> <p><input type="checkbox"/> 2 Tutkimuslupa myönnetään seuraavin ehdoin: <i>Forskningstillstånd beviljas på följande villkor:</i></p> <p><input type="checkbox"/> 3 Lupa tietojen saantiin salassa pidettävistä asiakirjoista ja henkilörekistereistä myönnetään sosiaaliviraston tutkimuksen yhteyshenkilön kanssa erikseen sovitussa laajuudessa. Käyttöoikeudet yksilöidään erikseen lomakkeella "Käyttöoikeus ja vaihtolositoumus" <i>Tillstånd att erhålla data ur sekretessbelagda dokument och personregister beviljas i den omfattning man separat avtalat om med undersökningens kontaktperson på socialverket. Åtkomsträttigheterna specificeras skilt på blanketten "Käyttöoikeus ja vaihtolositoumus"</i></p> <p><input type="checkbox"/> 4 Tutkimuslupahakemus hylätään, perustelut: <i>Ansökan om forskningstillstånd avslås med följande motiveringar:</i></p>
<p>16 PÄÄTÖKSEN- TEKIJÄ BESLUTS- FATTARE</p>	<p>Päätöspäivämäärä <i>Beslutsdatum</i> 17.4.2012</p> <p>Päätöksentekijän allekirjoitus, sen selvitys ja virka-asema <i>Beslutsfattarens underskrift, namnförtydligande och tjänsteställning</i> <i>Helinä Huiluhonen, Oikeuspalvelujohtaja</i></p>
<p>17 PÄÄTÖKSEN JAKELU DISTRIBUTIO N AV BESLUTET</p>	<p><i>Härkönen, Hankaniemi - R.</i></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Hakijalle <input checked="" type="checkbox"/> Yhteyshenkilölle <input checked="" type="checkbox"/> Kehittämispalveluun <input checked="" type="checkbox"/> Muualle, mihin/kenelle <i>Till den sökande Till kontaktpersonen Till utvecklingsservicen Till övriga, vem</i> <i>Anne Kuusaja</i></p>
<p>18 LIITTEET BILAGOR</p>	<p><i>Opinnäytteen ideapaperi; haastattelurunkot; Informointiaineheet erialueille ja sos. virastoon</i></p>

Elämäntilanne

psyhykinen ja fyysinen
terveys

perhe ja ystävät

työ ja opiskelu

vapaa-aika ja voimavarat

elämänarvot ja kulttuuri

Kotoutuminen

Päämäärä:

Välitavoitteet ja aikataulu:

Selviydyn itsenäisesti seuraavista asioista:

Tarvitsen tukea seuraavissa asioissa:

Seuranta:

Työntekijälle ohjeet lomakkeen käytöstä:

1. Lomakkeen tarkoitus on toimia keskustelun apuvälineenä ja siinä huomioidaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisuutena aihealueittain.
2. Keskustelkaa asiakkaan kanssa hänen elämäntilanteesta. Käykää lävitse jokainen aihealue ja asiakas kirjaa tärkeimmät asiat lyhyesti.
3. Asettakaa päämäärä asiakkaan kotoutumiselle. Keskustelkaa aihealueittain: Mitä asiakas tarvitsisi, jotta hän onnistuisi saavuttamaan päämääränsä ja millaista tukea hän mahdollisesti tarvitsee lisää?
4. Keskustelkaa ja kirjatkaa asiakkaan kanssa päämäärän saavuttamiseksi konkreettisista välitavoitteista, aikataulusta, tarvittavasta tuesta ja seurannasta.
5. Täytetystä lomakkeesta voidaan ottaa kopio työntekijälle säilytettäväksi. Alkuperäinen lomake annetaan asiakkaalle mukaan muistivälineeksi. Lomakkeeseen palataan sovitusti seurannan mukaan.
6. Lomakkeeseen palaamisen tarkoituksena on jatkotyöskentely: Vanhaan lomakkeeseen voidaan täyttää erivärisellä kynällä mahdollisesti muuttuneet olosuhteet elämäntilanteessa. Tai voidaan tulostaa uusi lomake ja verrata vanhaa ja uutta täytettyä lomaketta keskenään. Keskustelkaa asiakkaan kanssa, miten asetetun päämäärän saavutus on edennyt ja mitä muutoksia elämäntilanteessa on tapahtunut. Lisäksi pohtikaa ja kirjatkaa asiakkaan kanssa, mikäli päämäärän toteuttaminen ei ole edennyt ja millaisilla muilla keinoilla sitä voitaisiin edistää.
7. Lomaketta voidaan käyttää toistuvasti tarpeen mukaan päämäärän saavuttamiseksi.