

FILOKSENIA RY:N MONIKULTTUURISEN  
NEUVONTATYÖN ASIAKKAAT

Susanna Javanainen

FILOKSENIA RY:N MONIKULTTUURISEN NEUVONTATYÖN  
ASIAKKAAT

Susanna Javanainen  
Opinnäytetyö, kevät 2015  
Diakonia-  
ammattikorkeakoulu  
Diak Etelä, Helsinki  
Sosionomi YAMK  
Päihteet ja syrjäytyminen



## TIIVISTELMÄ

Javanainen, Susanna. Monikulttuurisen neuvontatyön asiakkaat Filoksenia ry:ssä. Diak Etelä, Helsinki, kevät 2015, 68 s., 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Päihteet ja syrjäytyminen, sosionomi YAMK.

Tämä tutkimuksen tavoitteena on ollut selvittää Filoksenia ry:n ylläpitämässä monikulttuurikeskus Trapesassa tehtävän neuvontatyön asiakaskuntaa. Filoksenia ry on vuonna 1996 perustettu pieni hyväntekeväisyysjärjestö, jonka toimipaikka Trapesa sijaitsee Espoon keskuksessa. Trapesan neuvontapalvelussa palvellaan maahanmuuttajataustaisia asiakkaita, jotka tarvitsevat neuvontaa ja ohjausta erilaisiin asioihin.

Trapesassa on haluttu kehittää maahanmuuttajille suunnattua neuvontapalvelua. Yksikössä alettiin tehdä tilastoa palvelun sisällöstä ja kohderyhmästä, koska haluttiin tietää keitä Trapesan asiakkaat ovat, mitä he tarvitsevat ja miten heitä voitaisiin yhdistyksessä parhaiten auttaa. Siksi oli tarpeellista selvittää myös kyseisen palvelun sisältöä, mitä neuvontapalvelussa tehtiin ja mihin asiakkaita ohjattiin eteenpäin. Tämä oli perustana opinnäytetyölle.

Tutkimusaineistona olivat Trapesan neuvontapalvelun asiakasseurantatilastot syksyn 2014 ajalta, jota täydensi oman neuvontatyöni reflektio. Vertaisaineistoksi pyydettiin Espoon kaupungin viranomaispalvelusta asiakasseurantatilastot vuosilta 2011 - 2013 Tutkimusmenetelmänä käytettiin tilastojen tulkintaa sekä oman työn havainnointia ja reflektointia.

Tutkimuksessa selvisi, että enemmistö asiakkaista oli irakilais-, somalialais- tai venäläistaustaisia naisia. He olivat useimmiten keski-ikäisiä tai vanhempia ja he olivat olleet pitkään työttömiä. Suurin osa asiakkaista oli asunut Suomessa yli viisi vuotta tai ainakin muutaman vuoden. He eivät kuuluneet enää kotouttamislain piiriin. Asiakkaat tarvitsivat suhteellisen paljon aikaa asioimiseen, koska heidän asiansa olivat yleensä monimutkaisia selvittää ja heidän suomen kielen taitonsa oli puutteellinen.

Johtopäätöksenä oli, että Trapesan neuvontapalvelu on monipuolinen ja tarpeellinen työmuoto, koska se täydensi viranomaistyötä. Monet asiakkaat eivät olleet saaneet apua muualta. Neuvontatyötä tulisi kehittää entistä toimivammaksi ja ammatillisempaan suuntaan.

Avainsanat: neuvontatyö, maahanmuuttaja, monikulttuurisuus, kotouttaminen

## ABSTRACT

Javanainen Susanna. The Clients of Multicultural Advice Work in Filoksenia. 68 p., 3 appendices. Language. Finnish. Helsinki, Spring 2015.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services.

This research was in regard to advice work provided by Filoksenia society at Kansainvälinen kohtaamispaikka Trapesa. Filoksenia society is a small charity which has domicile and offices at Kansainvälinen kohtaamispaikka Trapesa, Espoon keskus. The advice work is designed for people from abroad who need advice and guidance for different things.

At Trapesa, it has been felt that the advice work should be developed to be more functional. The unit started monitoring and recording statistics so that they could be analysed in detail; who are the clients, what do they need and how the charity could serve them better. This research was done to obtain more information to guide the internal development process. This research had also analyzed the content of the multicultural advice work and how the referral system works at Filoksenia ry.

The material was statistics and my own reflection of advice work. Methods were interpretation of the statistics and observation of advice work. I reflected my work as well.

The conclusions were that most of the clients that access this service were Iraqi, Somali or Russian females. Most were middle aged or older and had been unemployed for long period of time. Most customers had lived in Finland at least three or more years and were outside the legal integration period. Customers needed relatively long period of time for the advice sessions and the needs from the sessions were complicated to fulfill.

The study showed that the advice work is varied and essential part of the work because most had tried to obtain help somewhere else before accessing the service. There is room for improvement to make it even more effective and professional.

Keywords: advice work, immigrant, migrant, people from abroad, multiculturalism, integration

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	NEUVONTATYÖ MAAHANMUUTTAJILLE.....	9
	2.1 Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus.....	9
	2.2 Neuvontatyö.....	11
	2.3 Kotouttaminen.....	12
3	MAAHANMUUTTAJIEN OHJAUS JA NEUVONTA ESPOOSSA.....	16
	3.1 Maahanmuuttajat Espoossa.....	16
	3.2 Espoon kaupungin monikulttuurisuusohjelma.....	19
4	FILOKSENIA RY.....	21
	4.1 Filoksenia ry ja toimintakeskus Trapesa.....	21
	4.2 Trapesan neuvontapalvelu.....	22
5	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	26
	5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	26
	5.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	29
6	TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON ANALYYSI.....	31
	6.1 Tutkimusmenetelmät.....	31
	6.3 Aineiston analyysi.....	33
7	TULOKSET: NEUVONTATYÖ JA ASIAKKAAT.....	37
	7.1 Neuvontatyön asiakkaat.....	37
	7.2 Neuvonnassa asioimisen syyt .....	42
	7.3 Neuvontatyön jatkotoimet ja ajankäyttö.....	46
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	50
	8.1 Johtopäätökset.....	50
	8.1 Kehittämisehdotuksia.....	53
9	POHDINTA.....	57
	LÄHTEET.....	64
	LIITTEET.....	65
	LIITE 1. ALPO – hankkeen luokittelumalli .....	64
	LIITE 2. Asiakasseurantalomake.....	65
	LIITE 3. Haastattelukysymykset taustatietoja varten.....	68

## 1 JOHDANTO

Maahanmuuttajille on omia neuvontapalveluja. Palveluja tarvitaan, koska maahanmuuttajien on vaikea löytää neuvontaa julkisista palveluista kieli- ja kulttuuriongelmien vuoksi. Tutkimusten mukaan maahanmuuttajien keskeisimpänä palvelutarpeena on suomen kielen osaamattomuus ja Suomeen liittyvien tietojen ja taitojen puute. (Kurtti 2010, Tarnanen & Pöyhönen 2011)

Maahanmuuttajilla on usein vaikeuksia hahmottaa suomalaista yhteiskuntaa. Palvelujärjestelmä saattaa olla aivan erilainen kuin asiakkaan kotimaassa ja sen toimintaperiaatteet toisesta kulttuurista tulleelle vieraita. Kulttuurierot vaikuttavat palvelun toimintatavan hahmottamiseen, koska useimmat maahanmuuttajat ovat tottuneet aivan toisenlaiseen asiointiin ja palvelujärjestelmään. (Nieminen 2014, 87) Esimerkiksi palvelutavat suomalaisessa viranomaistyössä saattavat olla täysin erilaisia kuin asiakkaan kotimaassa. Siksi maahanmuuttajataustaisella asiakkaalla on keskimääräistä suurempi tarve henkilökohtaiselle ohjaukselle ja neuvonnalle.

Maahanmuuttajien neuvonta- ja ohjaustyötä on Suomessa tehty niin valtion, kunnan kuin kolmannen sektorin toimesta 1990-luvun alkupuolelta lähtien, mutta se on ollut jokseenkin hajanaista. Nykyinen kotouttamislaki (Laki kotouttamisen edistämisestä, 1.9.2011) määrittelee selkeästi kuntien vastuun palvelujen järjestämisestä. Lain mukaan kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluja on järjestettävä osana kunnallisia peruspalveluja ja työ- ja elinkeinohallinnon palveluja sekä muina kotoutumista edistävinä toimenpiteinä.

Tällä hetkellä kunnat panostavat kotouttamislain (Laki kotouttamisen edistämisestä 1.9.2011) mukaisesti alkuvaiheen maahanmuuttajien neuvontaan ja ohjaukseen, mutta asiakkaat tarvitsevat usein palveluja vielä kotoutumisajan jälkeenkin. Kolmannen sektorin työ voi täydentää viranomaistyötä ja järjestöissä on mietittävä, minkälaista palvelua ne voivat tarjota ja miksi.

Viranomaispalvelujen lisäksi maahanmuuttajien neuvontatyötä tehdään erilaisissa järjestöissä. Espoolaisen Filoksenia ry–nimisen yhdistyksessä annetaan neuvontaa ja ohjausta maahanmuuttajataustaisille asiakkaille. Filoksenia ry on pieni hyväntekeväisyysjärjestö, joka on perustettu vuonna 1996. Trapesa on yhdistyksen ylläpitämä matalan kynnyksen monikulttuurinen kohtaamispaikka, missä erilaisista kulttuureista tulleet maahanmuuttajat ja kantasuomalaiset ihmiset voivat tavata toisiaan. Trapesan yhtenä työmuotona on monikulttuurinen neuvontatyö.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään, mihin kolmatta sektoria edustavan Filoksenia ry:n neuvontatyötä tarvitaan. Keitä yhdistyksen neuvontapalvelun asiakkaat ovat ja miksi he asioivat neuvontapalvelussa? Tutkimus on ajankohtainen, koska maahanmuuttajille suunnattu neuvontatyö on suhteellisen uutta Suomessa. Valtakunnallisesti on tutkittu neuvontatyötä, mikä painottuu maahanmuuttajien ensimmäisiin vuosiin Suomessa. Työ- ja elinkeinoministeriö on antanut syyskuussa 2014 julkaisun ALPO - tukirakenteesta opittua - suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuton alkuvaiheen palveluihin. Raportti käsitteli kotouttamisen viitekehuksesta valtakunnallisesti viranomaisten tekemää neuvonta- ja ohjaustyötä ajalla 2007 – 2014. Kyseisessä julkaisussa todetaan, etteivät neuvontaa tarvitse pelkästään vasta Suomeen tulleet vaan neuvontapalveluja ovat käyttäneet myös pitkään Suomessa asuneet maahanmuuttajat. Suurin osa Trapesan neuvontapalveluja käyttävistä asiakkaista on kotouttamislain ulkopuolella.

Tutkimusta varten tarvittiin taustatietoja Filoksenia ry:stä ja aiemmasta Trapesan neuvontatyöstä. Taustatietoja varten haastateltiin yhdistyksen toiminnanjohtajaa ja kahta hallituksen jäsentä, joista toinen oli aiemmin työskennellyt yhdistyksessä. Haastattelumenetelmänä oli teemahaastattelu, koska kysymykset liittyivät tiettyihin teemoihin. Ruusuvuoren ja Tiittulan (2005, 79) mukaan laadullisen tutkimushaastattelun tavoitteena on tuottaa haastateltavan puhetta tutkimusaineistoksi jostain tietyistä asioista tai ilmiöistä tehtävää tutkimusta varten. Tämän tutkimuksen teemoja olivat yhdistyksen toimintaperiaatteet neuvontapalvelu ja neuvontapalvelu. Lisäksi kyseltiin organisaatiosta ja Trapesassa aiemmin tehdystä työstä. Haastattelut litteroitiin ja analysoitiin teorialähtöisesti. Toiminnanjohtajan (sittemmin



yhdistyksen pääsihteerin) haastattelu tehtiin helmikuussa 2015. Haastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Hallituksen jäsenet vastasivat kysymyksiin kirjallisesti ja toimittivat vastaukset sähköpostitse.

## 2 NEUVONTATYÖ MAAHANMUUTTAJILLE

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden neuvontapalvelu on yksi Filoksenia ry:n toimintamuodoista. Monikulttuurinen neuvontatyö on suhteellisen uusi työmuoto Suomessa ja se poikkeaa jonkin verran valtaväestön neuvonnasta. Neuvontatyö on tavoitteellista toimintaa. Sen avulla pyritään kotouttamaan maahanmuuttaja-asiakasta yhteiskunnan jäseneksi ja tulemaan osalliseksi yhteisöön. Työn tarkoituksena on että asiakas pystyy itsenäisesti hoitamaan omia asioitaan esimerkiksi asioidessaan julkisessa palvelujärjestelmässä.

### 2.1 Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus

Trapesan neuvontapalvelun asiakkaat ovat maahanmuuttajia. Maahanmuuttajalla tarkoitetaan yleensä Suomeen muuttanutta ulkomaan kansalaista, joka aikoo asua maassa pidempään. Maahanmuuttaja voi olla myös sellainen henkilö, joka on syntynyt Suomessa, mutta jonka vanhemmat tai toinen vanhempi on muuttanut Suomeen. Tällöin puhutaan niin sanotusta toisen sukupolven maahanmuuttajasta. (Väestöliitto i.a. Maahanmuuttajat)

Lain yhteydessä maahanmuuttaja on yleiskäsite, jota käytetään kuvaamaan kaikkia pysyvässä asumistarkoituksessa Suomeen muuttaneita henkilöitä. Heitä voivat olla muun muassa paluumuuttajat, siirtolaiset ja tietyissä tilanteissa myös pakolaiset. (Laki maahanmuuttajien eritystuesta 1.3.2011)

Maahanmuuttajien yhteydessä puhutaan usein *etnisistä ryhmistä*. Allardtin ja Starckin mukaan (1981, 19) etninen ryhmä on joukko ihmisiä, joilla on joitakin kulttuurisia, kielellisiä tai rodullisia erityspiirteitä ja joilla on ainakin osittain yhteinen alkuperä ja jotka tuntevat kuuluvansa yhteen. Tällaisiin ryhmiin kuuluvia henkilöitä asioi Filoksenia ry:ssäkin, kuten inkerinsuomalaiset tai kurditaustaiset asiakkaat.

*Monikulttuurisuudella* tarkoitetaan yhteiskunnan etnistä ja kulttuurista monimuotoisuutta. Yhteiskunnassa puhutaan esimerkiksi eri kieliä, harjoitetaan erilaisia uskontoja ja noudatetaan erilaisia tapoja ja perinteitä.

Kaikki yhteiskunnan jäsenet eivät ole syntyneet samassa maassa vaan mukana on muualta eri maista muuttaneita. (Saukkonen 2013, 115)

Multikulttuurisuus tarkoittaa, että eri kansallisuudet voivat elää omina ryhminään erillään, mutta kuitenkin yhteiskuntaan kuuluvina. Suomea voi pitää multikulttuurisena yhteiskuntana, koska ”tämän päivän Euroopasta on vaikea löytää toista maata, jossa kulttuurinen monimuotoisuus ja sen tukeminen olisi yhtä vahvasti ankkuroitu kansalliseen lainsäädäntöön ja poliittishallinnollisiin linjauksiin ja jossa valtion tehtäviin kuuluu niin historiallisten vähemmistöjen, alkuperäiskansan kuin maahanmuuttajien kielen, kulttuurin ja identiteetin tukeminen”. (Saukkonen 2013, 125) Multikulttuurisuus toteutuu vahvasti koulumaailmassa, missä järjestetään oppilaille oman äidinkielen ja uskonnon opetusta sekä otetaan huomioon yksilölliset kulttuuriperinteet.

Suomalaisessa kulttuurissa kulttuurinen moninaisuus on esimerkiksi sitä, että maahanmuuttajien tapoja, vaikkapa muslimien ramadan-paastokautta, pidetään yhtä arvokkaina kuin suomalaisia perinteitä, esimerkiksi juhannuksen viettoa. Lisäksi moninaisuus on kulttuurien ja yksilöiden sisäinen ominaisuus. Samaankin kulttuuriin kuuluvat yksilöt voivat olla ja ovat toisiinsa nähden erilaisia, ja myös yksilöiden identiteetit muodostuvat sisäisten erojen paineessa. Virallisesti kulttuurista moninaisuutta on määritelty esimerkiksi YK:n kasvatus-, tiede- ja kulttuurijärjestön Unescon kulttuurisen moninaisuuden julistuksessa. Sen mukaan kulttuuriseen moninaisuuteen kuuluu erilaisuuden hyväksyminen paitsi muiden ominaisuutena myös yksilön omien identiteettien ominaisuutena. (Unesco i.a. Kulttuurista moninaisuutta koskeva yleismaailmallinen julistus 2.11.2011)

Moninaisuudella tarkoitetaan johonkin samaan ryhmään tai yhteisöön kuuluvien jäsenten eroja, kuten etnisyyttä, luokkaa, uskontoa, sukupuolta, seksuaalista suuntautumista ja ikää. Esimerkiksi voidaan puhua työyhteisön moninaisuudesta. Näiden erojen yhteydessä moninaisuuden käsitteellä voidaan viitata sekä monenlaisten yksilöiden ja ryhmien olemassaoloon että erilaisuuksien yhtäläiseen arvostamiseen ja kunnioittamiseen. (Syrjinnän vastainen ohjelma. Euroopan komissio 2010.)

## 2.2 Neuvontatyö

Trapesan neuvontapalvelussa tehdään maahanmuuttajille suunnattua neuvontatyötä. Neuvonta-, palvelu- ja ohjaustermeillä on erilaisia sisältöjä, mitkä liittyvät niiden käyttöyhteyteen. Tässä yhteydessä puhutaan neuvontatyöstä, mutta tutkimuksessa käytetään myös käsitettä neuvontapalvelu. Filoksenia ry:ssä kyseistä työtä tekevä työntekijä toimii neuvontapalvelun ohjaaja. *Ohjaus* eroaa neuvonnasta siten, että ”neuvontaan verrattuna siinä pyritään syvemmin ja kokonaisvaltaisemmin perehtymään ohjattavan elämäntilanteeseen, kun taas *neuvonnassa* edetään yleensä nopeammin ja suoraviivaisemmin etsimään konkreettisia ratkaisuja ohjattavan kysymyksiin”. (Korhonen & Puukari 2013, 16)

Monikulttuurinen neuvontatyö on Suomessa melko uusi työmuoto. Sitä kehitetään maassamme kaiken aikaa, esimerkiksi Työ- ja elinkeinoministeriö on järjestänyt useita valtakunnallisia projekteja maahanmuuttajapalvelujen kehittämiseksi. Työ- ja elinkeinoministeriö alkoi järjestää maahanmuuttajien neuvontatyöhön liittyviä hankkeita 2000-luvulla. (Alpo-hankkeet 2007- 2014, Työ- ja elinkeinoministeriö) Myös EU-rahoituksen avulla on tehty erilaisia alueellisia maahanmuuttajien kotoutumista edistäviä projekteja. Hankeraporttien mukaan maahanmuuttajien neuvontapalvelujen saatavuus vaihtelee edelleen eri kuntien välillä. Valtakunnallisesti on Työ- ja elinkeinoministeriö järjestänyt useita projekteja, joiden avulla on pyritty parantamaan alueellista tasa-arvoa. Kuntatasolla on kehitetty erilaisia ohjelmia maahanmuuttajien kotoutumisen tukemiseksi ja myös kolmannella sektorilla on perustettu sekä maahanmuuttajien omia järjestöjä että maahanmuuttajien auttamiseksi suunnattuja avustusorganisaatioita, missä pyritään antamaan ohjausta ja neuvontaa. (ALPO - tukiranteesta opittua. Työ- ja elinkeinoministeriö 2014)

Neuvonnalla tarkoitetaan yleensä erilaisia prosesseja, joiden tarkoituksena on auttaa asiakkaita tekemään perusteltuja valintoja ja siirtymiä koulutusten, ammattien ja henkilökohtaisen elämän alueilla ja jossa voidaan lisäksi informoida, antaa neuvoja ja ohjausta sekä palautetta asiakkaalle.

Informaatiolla on neuvontatyössä keskeinen merkitys. Ohjauksella ja neuvonnalla on eroja, mutta ne voivat olla myös toisiaan täydentäviä työmuotoja, jotka tähtäävät tukemaan ja edistämään ihmisten mahdollisuuksia elää täysipainoista elämää monikulttuurisessa yhteiskunnassa. (Korhonen & Puukari 2013, 17.)

Monissa muissa länsimaissa kuten Ruotsissa ja Englannissa monikulttuurisella neuvontatyöllä on jo pitkät perinteet. Esimerkiksi Ruotsissa matalan kynnyksen neuvontatyössä annetaan neuvontaa muun muassa pakolaisille ja turvapaikanhakijoille. Carin - Bjorkgren ja Staaf (2013) ovat tutkineet kolmannen sektorin matalan kynnyksen maahanmuuttajien palvelujen roolia ja suhdetta julkisiin palveluihin. Tutkimuksessa tulivat esille asiakkaiden taloudelliset tarpeet, mutta myös vaikeudet päästä palveluista osallisiksi. Tutkimuksessa pohdittiin, mihin asti ulottuu lain mukainen julkisten sosiaalipalvelujen vastuullisuus ja missä määrin muilla toimijoilla on velvollisuus auttaa akuuteissa tarpeissa olevia ihmisiä, joita ei ole voitu muulla tavalla kohdata. (Carin - Bjorkgren & Staaf 2013, 544)

### 2.3 Kotouttaminen

Monikulttuurisen neuvontatyön tavoitteena on tukea maahanmuuttajien kotoutumista. Suomessa alettiin 1990-luvulla pohtia maahanmuuttajien vastaanottoa ja integroitumista sekä niihin liittyvää politiikkaa ja lakeja. Tällöin integraatio käännettiin *kotoutumiseksi* ja integraatiopolitiikka *kotouttamiseksi*. ”Suomenkielinen ilmaisu otettiin käyttöön siksi, että haluttiin välttää integraatioon liitettyjen sulautumisen ja oman identiteetin menetykseen liittyviä mielikuvia.” (Saukkonen 2013, 66)

*Kotouttaminen* tarkoittaa maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka päämääränä on, että maahanmuuttaja tuntee olevansa yhteiskunnan aktiivinen ja täysivaltainen jäsen. Kotouttamisen tarkoituksena on maahanmuuttajan monialainen edistäminen ja tukeminen. Tähän pyritään viranomaisten ja muiden tahojen tarjoamien kotoutumista edistävien ja tukevien toimenpiteiden ja palveluiden avulla. Nämä määritellään

henkilökohtaisessa *kotoutumissuunnitelmassa*. (Laki kotouttamisen edistämisestä 1.9.2011.)

Euroopan komissiossa julkaistun Kotouttamisen käsikirjassa (Euroopan komissio 2010) selvitetään maahanmuuttajan kotoutumiselle asetettuja tavoitteita. Käsikirjan mukaan kotoutumisen tavoitteena on, että maahanmuuttaja omaksuu yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja. Samalla kun hän tutustuu uuden asuinmaansa kielelliseen ja kulttuuriseen ympäristöön, tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. Vastavuoroisesti vastaanottava yhteiskunta saa uusia vaikutteita ja monimuotoistuu.

Maahanmuuttajien kotouttamisesta vastaa työ- ja elinkeinoministeriö. Kotouttamisasiosta ovat vastuussa omilla alueillaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristöministeriö sekä kunnat. Maahanmuuttajan työllistyminen ja yhteiskunnallinen osallistuminen edellyttävät tietoja ja taitoja, joita kehitetään kotoutumista tukevilla toimenpiteillä. Näitä ovat mm. kotoutumissuunnitelman laatiminen, suomen ja ruotsin kielen opetus, luku- ja kirjoitustaidon opetus ja työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus. ELY-keskuksen keskeisenä maahanmuuttajien kotouttamista koskevana tehtävänä on toimeenpanna kotouttamislaki ja seurata toteutumista alueellisesti sekä sovittaa alueelliset kotouttamistoimenpiteet valtakunnallisten linjausten mukaan. Kotouttamispäätöksissä tehdään yhteistyötä mm. kuntien, työ- ja elinkeinotoimistojen ja järjestöjen kanssa. (Kotouttaminen i.a. Työ- ja elinkeinoministeriön palvelu.)

*Kotouttamisohjelma* on kunnan (tai kuntien yhdessä) laatima, kotoutumisen edistämiseksi ja monialaisen yhteistyön vahvistamiseksi kunnanvaltuustossa hyväksyttävä ohjelma. Ohjelma hyväksytään kunkin kunnan kunnanvaltuustossa ja se tarkistetaan vähintään kerran neljässä vuodessa. Ohjelma otetaan huomioon kunnan talousarviota ja -suunnitelmaa laadittaessa. Sen laadintaan, toteutukseen ja seurantaan osallistuvat alueelliset ja paikalliset viranomaiset sekä muut keskeiset toimijat. Kotoutumisohjelma pohjautuu *kotoutumislakiin*. Ensimmäinen kotoutumislaki säädettiin vuonna 1999, mutta sitä on sen jälkeen muutettu kaksi kertaa.

*Kotoutumiskoulutus* sisältää suomen tai ruotsin kielen opetusta sekä muuta opetusta, joka edistää työelämään ja jatkokoulutukseen pääsyä sekä muita yhteiskunnallisia valmiuksia. Tarvittaessa kotoutumiskoulutus sisältää luku- ja kirjoitustaidon opetusta. Kotoutumiskoulutus järjestetään pääsääntöisesti työvoimakoulutuksena. Kotoutumissuunnitelmaan voidaan sisällyttää myös omaehtoista opiskelua yleissivistävässä koulutuksessa. Tällöin opiskelua voidaan tukea kotoutumistuella. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1.9.2011.)

Kotoutumislain mukaan jokaiselle maahanmuuttajalle on tehtävä henkilökohtainen kotoutumissuunnitelma. Maahanmuuttajan yksilöllinen suunnitelma niistä toimenpiteistä ja palveluista, joiden tarkoituksena on tukea mahdollisuuksia hankkia riittävä suomen tai ruotsin kielen taito sekä muita yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua yhdenvertaisena jäsenenä yhteiskunnan toimintaan. Kotoutumissuunnitelma voidaan laatia myös alaikäiselle ja tarvittaessa perheelle. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1.9.2011.)

Lisäksi maahanmuuttajien ohjaukseen ja neuvontaan liittyvät ulkomaalaislaki ja yhdenvertaisuuslaki. Ulkomaalaislakia ja sen nojalla annettuja säännöksiä sovelletaan ulkomaalaisen maahantuloon, maastalähtöön sekä oleskelun ja työntekoon Suomessa liittyvissä asioissa (Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301). Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa (Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325 ). Kyseiseen lakiin liittyy muun muassa kielellinen yhdenvertaisuus ja asiakkaan oikeus saada tulkkipalveluja.

Kun maahanmuuttaja on asettunut aloilleen, hän alkaa etsiä paikkaansa yhteiskunnassa. Tästä prosessista on käytetty erilaisia termejä. On puhuttu esimerkiksi sulautumisesta, sopeutumisesta tai akkulturaatiosta. Viime vuosina on kuitenkin alettu käyttää nimitystä *integraatio*. Integraatiopolitiikaksi on kutsuttu poliittisia ja hallinnollisia toimia, joilla pyritään edistämään maahanmuuttajien ja heidän lastensa olemista ja osallistumista uudessa kotimaassaan. Integraation merkitys maahanmuuttajien yhteydessä on kaksijakoinen; sillä viitataan yleisesti

maahanmuuttajien oman paikkansa löytämiseen tai sitten sillä voidaan viitata kehitysprosessiin, jossa maahanmuuttaja osittain sopeutuu tai sulautuu asuinyhteiskuntaansa ja sen käytäntöihin säilyttäen samalla oman etnisen tai kulttuurisen identiteettinsä. (Saukkonen 2013, 65)

Maahanmuuttajien kotouttamiselle on määritelty tietyt tavoitteet. Valtion taloudellisen tutkimuskeskuksen VATT-työryhmän selvityksen mukaan (Maahanmuuttajien integroituminen Suomeen (VATT Analyysi 1-2014, 51) maahanmuuttajien kotouttaminen on yhteiskunnallisesti kannattavaa, koska onnistunut kotouttaminen voi tuoda merkittäviä tuloja julkiselle sektorille. Selvityksen mukaan maahanmuuttajien ja heidän lastensa kotoutumisen kustannustehokas tukeminen on järkevää politiikkaa riippumatta siitä, onko tavoitteena parantaa yksilöiden välistä tasa-arvoa vai pelkästään säästää valtion menoissa. Työryhmä puoltaa ajatusta, jonka mukaan kotouttamisen toteutumista ja toimenpiteiden seurauksia olisi tutkittava nykyistä enemmän. Näin saataisiin tietoa, mikä nykyisessä kotouttamispolitiikassa on toimivaa – ja miksi.



### 3 MAAHANMUUTTAJIEN OHJAUS JA NEUVONTA ESPOOSSA

Kunnalla on lakiin sidottu velvollisuus kotouttamisen järjestämisessä. Lain mukaan joka kunnassa tulee olla voimassa oleva kotoutumishjelma, joka on laadittu yhdessä muiden kotouttamistoimenpiteitä järjestävien tahojen kanssa. Näitä tahoja ovat esimerkiksi työvoima- ja elinkeinotoimistot, maahanmuuttajien koulutusorganisaatiot, erilaiset maahanmuuttajien järjestöt ja muu kolmas sektori, työmarkkinajärjestöt, kirkot ja uskonnolliset yhteisöt sekä poliisi. (Korhonen & Puukari 2013, 192.) Tässä osiossa tarkastellaan espoolaisten maahanmuuttajien väestön kehitystä ja maahanmuuttajille suunnattujen neuvontapalvelujen toimijoita.

#### 3.1 Maahanmuuttajat Espoossa

Espoossa asuu koko maahan verrattuna suhteellisen paljon maahanmuuttajataustaisia ihmisiä. Espoon väestön rakenne on muuttunut melko nopeasti maahanmuuttajien osuuden kasvaessa. Vuoden 2013 lopussa 11,3 prosenttia väestöstä puhui äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia. Vielä vuosituhaten vaihteessa vieraskielisten osuus espoolaisista oli alle 4 prosenttia. Viime vuosina vieraskielisten määrä on kasvanut vuosittain noin kolmella tuhannella, sillä vieraskielisten kaupunkilaisten määrä ylitti 20 000 hengen rajan vuonna 2009 ja 30 000 hengen rajan vuonna 2013. Muutoksen ennustetaan jatkuvan nopeana. Vuonna 2013 julkaistun väestöennusteen mukaan vuonna 2030 Espoossa asuu lähes 65 000 vieraskielistä kaupunkilaista. Ennustettu vieraskielisenväestön kasvu merkitsee, että vuonna 2030 kaupunkilaisista 21 prosenttia ja työikäisistä kaupunkilaisista 24 prosenttia on vieraskielisiä. Maahanmuuttajaväestö keskittyy Suomessa suuriin kaupunkeihin, mikä näkyy myös Espoossa. Vuonna 2013 asui pääkaupunkiseudulla yhteensä liki puolet (48 %) koko maan vieraskielisestä väestöstä.

Tilastollisesti maahanmuuttajataustaista väestöä kuvataan yleisimmin äidinkielen tai kansalaisuuden perusteella. Kansalaisuuteen perustuvassa tarkastelussa Suomen kansalaisuuden jo saaneet, maahanmuuttajataustaiset henkilöt, jäävät tilastojen ulkopuolelle. Vuoden 2013 lopussa Suomessa asui 195 511 ulkomaan kansalaista, mutta äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea puhui 266 949 henkilöä. (Tilastokeskus 2015. Ulkomaalaiset Suomessa.)

Päävastuu kotoutumislain mukaisista kotouttamistoimenpiteistä on viranomaisilla. Lisäksi erilaiset kansalaisjärjestöt, maahanmuuttajajärjestöt mukaan lukien, ovat merkittävässä asemassa viranomaispalvelujen täydentäjänä ja yhteistyökumppaneina palveluita suunniteltaessa ja toteutettaessa. Sisäministeriön maahanmuuttoa koskevan julkaisun (2/2015) mukaan kansalaisyhteiskunnalla ja paikallistason toimijoilla on suuri merkitys myönteisen vuorovaikutuksen edistämässä kantaväestön ja maahanmuuttajien välillä, koska nämä voivat tukea kotoutumisen, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden toteutumista arjessa. Järjestöt tukevat maahanmuuttajien verkostoitumista kantaväestön kanssa, mutta myös uuden kielen ja kulttuurin omaksumista sekä elämänhallinnan ja arkitaitojen lisääntymistä. Järjestöt tuottavat erityisryhmille räätälöityjä kotoutumispalveluita, ja niillä on usein merkittävä rooli vertaistukitoiminnan ja erilaisten kulttuurisensitiivisten palveluiden tuottajina. (Maahanmuuton ja kotouttamisen suunta 2011–2014. Sisäministeriön julkaisu 2/2015, 68)

Espoossa toimii järjestöjä, joista maahanmuuttajat voivat saada ohjausta ja neuvontaa. Näistä merkittävimmät ovat Hyvä Arki ry tai Suomen Pakolaisapu, joka on järjestänyt useita maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyviä hankkeita. Pienemmät järjestöt antavat neuvontaa tai järjestävät monenlaista toimintaa maahanmuuttajille. Espoossa toimii vuonna 2004 perustettu Espoon Järjestöjen Yhteisö EJY johon kuuluu erilaisia pieniä järjestöjä. Näitä ovat muun muassa Filoksenia ry ja jotkut maahanmuuttajien lähialueilla toimivat järjestöt. lähialueilla. Suurin pääkaupunkiseudulla toimiva maahanmuuttajien oma järjestö on Suomen Somalilitto, missä annetaan jäsenille myös ohjausta ja neuvontaa. Espoolaisille maahanmuuttajanuorille

on omia neuvontapalveluja. Maahanmuuttajanuoret saavat neuvontaa koulutuskeskus Omnian yksiköstä, missä on tarjolla palveluohjausta 15 - 28 vuoden ikäisille nuorille. (Koulutuskeskus Omnia i.a) Myös Helsingin Diakonissalaitoksen ylläpitämä Vamos antaa nuorille neuvontaa ja ohjausta esimerkiksi koulutukseen, työnhakuun, asumiseen tai terveyteen liittyvissä asioissa. Palvelut ovat tarkoitettu niin kantasuomalaisille kuin muualta tulleille nuorille alle 30 vuoden ikäisille asiakkaille. (Toimintakeskus Vamos i.a) Eri järjestöt ja seurakunnan järjestävät myös maahanmuuttajataustaisille nuorille toimintaa, kuten liikuntaryhmiä ja leirejä.

### 3.2 Espoon monikulttuurisuusohjelma

Kunnalla on kotoutumislain mukaisesti myös yleis- ja yhteensovittamisvastuu maahanmuuttajien kotouttamisen kehittämisestä sekä sen suunnittelusta ja seurannasta paikallistasolla. Tästä syystä Espoossa on laadittu vuosille 2014 - 2017 monikulttuurisuusohjelma. Ohjelman tarkoituksena on varmistaa, että maahanmuuttajataustaiset espoolaiset ovat muiden kaupunkilaisten kanssa yhdenvertaisessa asemassa. (Espoon monikulttuurisuusohjelma 2014- 2017. Espoon kaupunki i.a) Maahanmuuton ja kotouttamisen suuntaa vuosina 2011 – 2014 koskevassa sisäministeriön julkaisussa (2/2015 94) pidetään tärkeänä, että kunnissa on varsinkin kotoutumisen alkuvaiheessa normaalipalveluiden pariin siirtymistä tukevia erityispalveluja, kuten kielikoulutusta ja neuvontapalveluja.

”Palveluiden ohella kunnalla on tärkeä rooli tukea paikallistasolla tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä myönteistä vuorovaikutusta ja asenneilmapiiriä eri väestöryhmien välillä. julkaisussa, että ”asumisen ja lähiöiden kehittämisen teemat ovat oleellisia osallistavan yhteisöllisen kotoutumisen rakentamisessa. Yhteiskunnan eriarvoistuminen voi kohdentua erityisen vahvasti maahanmuuttajiin, ja vakavimmillaan johtaa syrjäytymiseen ja ulkopuolisuuteen.” (Maahanmuuton ja kotouttamisen suunta 2011 – 2014. Sisäministeriön julkaisu 2, 2015, 94.)

Espoon monikulttuuriasiain neuvottelukunta on maahanmuuttajien, järjestöjen, viranomaisten ja kaupungin päättäjien yhteistoimintaelin. Sen tehtävänä on edistää etnisten ryhmien integroitumista, seurata ja arvioida kotoutumista Espoossa ja edistää hyviä etnisiä suhteita. Neuvottelukunnassa ovat edustettuina mm. työhallinto, kirkot ja uskonnolliset yhteisöt, monikulttuurisuus- ja maahanmuuttajajärjestöt, kaupungin eri toimialat sekä poliittiset luottamushenkilöt. (Espoon monikulttuuriasiain neuvottelukunta 2015 - 2016. Espoon kaupunki i.a)

Monikulttuurisuusohjelman toimeenpano ja seuranta kuuluvat Espoon monikulttuuriasiain neuvottelukunnan tehtäviin. Neuvottelukunta on maahanmuuttajien, järjestöjen, viranomaisten ja kaupungin päättäjien yhteistoimintaelin. Vastuu ohjelman toimeenpanosta ja seurannasta kuuluu kaupungin viranhaltijaorganisaatiossa poikkihallinnolliselle hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtoryhmälle. Ohjelman toimeenpanosta ja seurannasta huolehditaan myös suoraan yksittäisten toimialojen ja tulosityksiköiden kanssa. (Espoon monikulttuurisuusohjelma 2014 - 2016. Espoon kaupunki i.a.)

Tutkimusten mukaan monien maahanmuuttajaryhmien terveys on selvästi huonompi kuin kantaväestön. Varsinkin somali- ja kurditaustaisilla maahanmuuttajilla on keskimääräistä enemmän sekä fyysisiä että mielenterveyteen liittyviä sairauksia. (Maahanmuuttajien terveys- ja hyvinvointi. Terveys ja hyvinvoinnin laitos 6/2012) Espoon monikulttuurisuusohjelman mukaan Espoossa ei tällä hetkellä ole tarkkaa tietoa siitä, miten maahanmuuttajat käyttävät erilaisia kaupungin palveluja, kuten terveystalvia. Suuri haaste kaupungille on tarjota laadukkaat kaikille kaupunkilaisille tarpeita vastaavat peruspalvelut heidän taustastaan riippumatta.

Espoon kaupunki tarjoaa maahanmuuttajille neuvontaa ja ohjausta In Espoo – nimisessä neuvontapisteessä. Neuvonnasta saa opastusta esimerkiksi työhön, asumiseen, koulutukseen, oleskelu- ja työlupiin, sosiaaliturvaan sekä terveystalviuihin liittyvissä kysymyksissä. In Espoosta asiakas ohjataan tarvittaessa muiden palvelujen piiriin. Asiakkaita palvellaan suomeksi,

ruotsiksi, englanniksi, venäjäksi ja espanjaksi. Nuorille maahanmuuttajille neuvontaa ja ohjausta tarjoavat nuorten omat tieto- ja neuvontapisteet.

Tilastojen mukaan In Espoon käyttäjämäärät ovat kasvaneet 85 prosenttia vuosina 2011–2013. (Espoon kaupunki, In Espoon asiakastilastot vuosilta 2011 - 2013) Espoon monikulttuurisuusohjelman mukaan seuraavien vuosien aikana pyritään neuvontapalveluja kehittää edelleen ja etsimään kustannustehokas ratkaisu myös ruotsinkielellä suomalaiseen yhteiskuntaan kotoutuvien maahanmuuttajien neuvontapalveluiden järjestämiseksi. (Espoon kaupunki i.a. Monikulttuurisuusohjelma 2014 - 2016)

Espoossa tarjoaa myös sähköisiä palveluja maahanmuuttajien asiointiin. Kaupungin tavoitesuunnitelman mukaan neuvontapalveluiden kehittämisen lisäksi kaupungin eri yksiköiden tulisi kehittää toimintaansa siten, että erityisesti sähköisillä palveluilla vaikeasti tavoitettavien ryhmien kotoutumista voidaan tukea. Infopankki on monikielinen verkkosivusto, joka kokoaa yhteen tärkeää tietoa Suomeen muuttoa suunnittelevalle tai täällä jo asuvalle. Sivusto palvelee myös viranomaisia monikielisessä tiedotuksessa. (Maahanmuuttajana Suomessa. Infopankki i.a) Espoon tavoitteena on yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa saada palvelu vakinaistettua. Suomen ja ruotsin lisäksi Espoon kaupungin omat internet-sivut palvelevat englanniksi. Lähivuosien aikana selvitetään venäjänkielisen version avaamista kaupungin internet-sivuista. (Espoon kaupunki i.a. Monikulttuurisuusohjelma 2014 - 2016.)

## 4 FILOKSENIA RY

Filoksenia ry on Espoossa toimiva pieni hyväntekeväisyysyhdistys. Yhdistyksen tarkoituksena on edistää eri kulttuurien ja uskontojen välistä keskustelua ja rinnakkaiseloa. Filoksenian toimintayksikkö on Espoon keskuksessa sijaitseva monikulttuurinen Trapesa. Yksi Trapesan toimintamuodoista on monikulttuurinen neuvontapalvelu.

### 4.1 Filoksenia ry ja toimintakeskus Trapesa

Filoksenia ry on perustettu 1996 nimellä Ortodoksinen Lähimmäispalvelu. Yhdistys perustettiin kulttuurien ja uskontojen välisen vuoropuhelun edistämiseksi. Yhdistyksen hallituksen jäsenen mukaan toiminnalla on ollut kaksi linjaa: 1) hyväntekeväisyystyö lähialueilla Venäjällä Pietarin seudulla ja Virossa, 2) kulttuurien ja uskontojen kohtaamista kannustava sekä perheiden ja yksilöiden Suomeen kotiutumista tukeva kansainvälinen toimintakeskus Trapesa. Hallituksen pitkäaikaisen jäsenen mukaan RAY on viime vuosina rahoittanut yhdistystä toiminta-avustuksena, jolloin pitkäjänteinen kehittäminen on voinut käynnistyä.” (Raisa Lindroos, henkilökohtainen tiedonanto 17.2.2015)

Trapesa on ollut vuosien mittaan mukana erilaisissa hankkeissa. Näitä ovat olleet Trapesa-hanke toimintakeskuksen perustamiseksi, Samovaari-hanke venäjänkielisten toiminnan kehittämiseksi ja Agape-hanke kerho- ja kurssitoiminnan rakentamiseksi. Agape-hankkeen yhteydessä vuonna 2007 Trapesassa toimi venäjänkielinen esikoulu. (Filoksenia ry i.a. Trapesa ja Agape-projekti.)

Yhdistyksen paikallista toimintaa varten perustettiin monikulttuurinen kohtaamispaikka Trapesa, missä eri kulttuuritaustaiset ihmiset voivat kohdata toinen toisiaan. Myös kantasuomalaisilla on Trapesassa mahdollisuus tutustua vieraisiin kulttuureihin ja katsoa asioita erilaisesta näkökulmasta. Trapesa on eräänlainen monikulttuurinen olohuone. Se on kaikille avoin kohtauspaikka,

jossa erilaiset kulttuurit ja ihmiset voivat kohdata. Trapesan olohuone on avoinna maanantaista perjantaihin kello 9 - 15.

Kurtin mukaan (2010, 84) kunnissa laadittujen monikulttuurisuusohjelmien tavoitteissa kulttuurin arvostaminen tai tukeminen on mainittu usein, mutta konkreettiset toteutustavat ovat puutteellisia. Filoksenia ry tukee myös maahanmuuttajien omien kulttuurien ylläpitämistä. Trapesassa on vuosien mittaan järjestetty niin lasten kuin aikuisen omakielistä ryhmätoimintaa. Näitä ovat olleet muun muassa venäjän- ja arabiankieliset naisten ryhmät, arabiankielen kerho lapsille ja somalilasten kerho. Lisäksi maahanmuuttajat voivat järjestää Trapesan tiloissa omia juhliansa.

Trapesassa työskentelevät yhdistyksen pääsihteeri, kaksi määräaikaista emäntää ja osa-aikainen neuvontapalveluohjaaja. Yhdistys on palkannut myös opettajia joitakin ryhmiä varten, esimerkiksi suomen kielen ja lasten taidekurssille. Toimintaa pyöritetään paljon myös vapaaehtoisvoimin. Osa ryhmistä on maksullisia. Trapesan yhteydessä on pieni kappeli, jossa järjestetään ortodoksisia jumalanpalveluksia säännöllisesti yhteistyössä Helsingin ortodoksisen seurakunnan kanssa. Palveluksissa huomioidaan osallistujien äidinkielet, sillä liturgioissa käytetään suomen lisäksi ainakin ruotsia, englantia, venäjää, kreikkaa, romanian ja amharaa. (Suomen ortodoksinen kirkko i.a. Tietopankki.)

Trapesan tiloja voivat käyttää myös muut yhdistykset toimintansa järjestämiseen, jos toiminta sopii yhdistyksen toimenkuvaan. Tällaista toimintaa on ollut esimerkiksi Mannerheimin lastensuojeluliiton paikallisyhdistyksen järjestämät lasten kerhot tai äiti-vauva – liikuntaryhmille.

#### 4.2 Trapesan neuvontapalvelu

Trapesassa toimii maahanmuuttajataustaisille asiakkaille tarkoitettu neuvontapalvelu. Neuvontaan voi tulla suoraan ilman ajanvarausta. Neuvontotyötä on tehty Trapesassa alusta alkaen. Pääasiallisina syinä neuvonnalle oli maahanmuuttajien oma heikko suomen kielen taito sekä viranomaistoiminnan ja asiointilomakkeiden monimutkaisuus. Yhdistyksen

entisen työntekijän ja hallituksen jäsenen mukaan ”Filoksena täydentää kunnallisia palveluja tai osaltaan tarjoaa ainoana toimijana neuvontaa ihmisten arjen tueksi.” (Minna Anttonen, henkilökohtainen tiedonanto 17.2.2015)

Neuvontapalvelussa autetaan asiakkaita esimerkiksi asunto- ja työpaikkahakemuksissa sekä pankki- ja virastoasioissa. Asiakkaan pyynnöstä järjestetään mahdollisuuksien mukaan arabian-, somalian- tai kurdinkielinen tulkkaus. Pääsääntöisesti Trapesan neuvontakieli on suomi.

Neuvontapalvelua ei ole varsinaisesti perustettu vaan se syntyi asiakkaiden tarpeista. Trapesan toiminnan alkuajoista lähtien asiakkaat tulivat kysymään henkilökunnalta apua muun muassa lomakkeiden täyttämässä tai yhteydenotossa viranomaisiin. Monesti haluttiin selvittää esimerkiksi sairaalasta tai työhallinnosta tulleen kirjeen sisältöä. Arkipäivän asioiden hoitoon on tarvittu neuvoja, koska esimerkiksi asuminen saattaa poiketa paljonkin siitä, mihin on totuttu omassa maassa. Laskujen maksu ja talousasioiden selvittäminen on ollut eräs merkittävä syy hakea apua. Puutteellisella kielitaidolla on vaikea asioida puhelimitse tai kirjoittaa hakemuksia. Suomalaisesta palvelujärjestelmä on usein asiakkaalle vieras ja siksi asiakkaat ovat halunneet neuvontaa, miten heidän pitäisi toimia eri tilanteessa. ”Ihmisillä oli selvitettäviä asioita, joita mikään muu taho ei tuntunut ottavan hoitaakseen eivätkä he itse niistä selvinneet. Vertaistuki ei riitä kaikkeen eivätkä omakieliset neuvontapalvelut riitä suomalaisessa viranomaisjärjestelmässä.” (Minna Anttonen, henkilökohtainen tiedonanto 17.2.2015.)

Aikaisemmin Trapesassa työskentelevä toiminnanjohtaja on antanut asiakkaille neuvontaa ja ohjausta oman työnsä ohessa. Vuosien aikana työntekijät ja työkäytännöt ovat vaihtuneet myös neuvontatyössä. Työssä tarvitaan suomalaisen yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän tuntemusta, koska asiakkaiden kysymykset liittyivät usein erilaisiin etuuksiin. On myös osattava arvioida asiakkaan tuen tarve ja ohjata hänet oikeaan paikkaan, jotta hän saisi tarvittavan avun. Siksi neuvontapalvelussa työskentelee nykyisin sosiaalialan koulutuksen saanut työntekijä.

Trapesan asiakunnassa on paljon naisia. Monet heistä ovat työttömiä tai työelämän ulkopuolella, jolloin he ovat vaarassa syrjäytyä yhteiskunnasta.



Maahanmuuttajien syrjäytymisriski on muutenkin korkea. Syrjäytymisvaarassa oleva asiakas tarvitsee monenlaista tukea, jotta hän voi tiedostaa tilanteensa ja oppia ottamaan hallinnan omasta elämästään. Hän voi hankkia lisää tietoja ja alkaa opiskella uusia taitoja sekä tutustua samassa tilanteessa oleviin ihmisiin. (Juujärvi, Myyry & Pessa. 2007, 206.)

Banksin mukaan (2006,120) työntekijän tulisi tukea asiakasta ottamaan vastuuta omien asioidensa hoidossa ja tekemään itseään koskevia päätöksiä. Trapesassa neuvontatyön lähtökohtana on auttaa asiakasta, mutta samalla tukea ja vahvistaa hänen omaa toimintaansa. Asiakkaan puolesta toimimista yritetään välttää tekemällä yhdessä asioita hänen kanssaan ja rohkaisemalla häntä toimimaan itse. Yksilökohtaisen asiakastyön lisäksi pyritään tukemaan myös vertaistukitoimintaa ja ryhmiä.

Trapesassa pyritään tukemaan asiakkaan omatoimisuutta. Työntekijä auttaa asiakasta, mutta pyrkii saamaan tämän itse ottamaan vastuuta asioidensa hoidosta. Yleensäkin sosiaalityössä tilanne on ristiriitainen, jos asiakkaalta odotetaan itsenäisyyttä, mutta samaan aikaan häneen suhtaudutaan holhoavasti. Vaarana on, että asiakas tulee riippuvaiseksi työntekijästä eikä opi hoitamaan itse asioitaan. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, mutta lainsäädäntö ja työn eettisyys asettavat sille omat rajansa. Työntekijän on kunnioitettava asiakkaan omia näkemyksiä. Hänen on noudatettava kansainvälisten ihmisoikeuksien mukaisia ohjeita, mutta otettava huomioon myös paikallinen lainsäädäntö. Työntekijän on toimittava maan lakien mukaan ja noudatettava omaan työhön ja ammatin harjoittamiseen säädettyjä eettisiä ohjeita, mitkä saattavat olla ristiriidassa asiakkaan odotusten kanssa. (Borodkina, Törrönen & Samoylova 2013, 23.)

Trapesan neuvontatyö on monikulttuurista asiakastyötä. Niemisen mukaan (2014, 22) asiakaspalvelun onnistumiseen vaikuttavat monet tekijät, mutta monikulttuurisessa asiakastyössä on lisäksi otettava huomioon erilainen tausta ja erilainen kommunikaatiokulttuuri. Jos asiakas on esimerkiksi tottunut saamaan hierarkista ja monipolvista kohtelua oman maan viranomaisilta hän todennäköisesti olettaa samanlaista vuorovaikutusta myös suomalaisten viranomaisten kanssa. (Nieminen 2014, 87.) Ohjaus on aina haasteellista

sosiaalista vuorovaikutusta, joka on jatkuvan rakentamisen ja neuvottelun kohteena. Työntekijän ja asiakkaan välinen yhteistyö usein vaikeutuu, kun eri kulttuureista tulevien ihmisten erilaiset ajattelun viitekehykset törmäävät kulttuurisen kohtaamisen tilanteissa. Eri osapuolilla saattaa olla erilaisia oletuksia, odotuksia ja käsityksiä, millaista neuvonnan tai ohjauksen tulisi olla. Kuitenkin kaikki ihmisen oma tieto edustaa jotakin tiettyä perspektiiviä ja se perustuu aina johonkin näkökulmaan. (Korhonen & Puukari 2013, 94)

”Onnistunut monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö eri toimintaympäristöissä sekä monimuotoisuutta organisaatioissa tukeva johtaminen ja esimiestyö rakentuvat eri osapuolten kulttuurien välisen ymmärryksen kehittymiselle, kulttuurikuvan laajentumiselle, ihmisarvon ja erilaisten taustojen kunnioittamiselle, sosiaaliselle oikeudenmukaisuudelle sekä ymmärrykselle vähemmistöryhmien sopeutumis- ja integroitumisprosessien läpikäymisestä.” (Korhonen & Puukari 2013, 108)

Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on keskeinen monikulttuurisessa ohjauksessa. Asiakas- ja auttamistyössä on tärkeää luottamuksellisen suhteen luominen. Monet maahanmuuttajat suhtautuvat pelokkaasti tai epäilevästi viranomaisiin ja muihin auktoriteetteihin. Siksi ensimmäisen tapaamisen yhteydessä olisi jo kerrottava asiakkaalle, mistä ohjauksessa tai neuvonnassa on kysymys, miten se liittyy suomalaisen yhteiskunnan palveluihin, mitä siltä voi odottaa ja millainen rooli ohjaajalla ja ohjattavalla on. (Korhonen & Puukari 2013, 98.) Monet ohjattavat tulevat maista, missä ei ole ollut tarjolla ohjaus- ja neuvontapalveluja.

Niemisen mukaan (2014, 87) monikulttuuriselta asiakaspalvelijalta odotetaan oman alan asiantuntijuuden lisäksi tietämystä kulttuureista sekä motivaatiota ja halua palvella tai auttaa. Trapesan asiakkaat tulevat erilaisista kulttuureista, mikä puolestaan voi vaikuttaa asiakastyöhön merkittävästi. ”Kulttuuri vaikuttaa aina kaikissa asiakaskohtaamisissa. Jokainen meistä kantaa mukanaan entisiä kokemuksiaan ja piirteitä yhdestä tai useammasta kulttuurista.” (Nieminen 2014,32)

## 5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Tässä osiossa tarkastellaan tutkimuksen tavoitteita ja tutkimuskysymyksiä. Tavoitteet liittyvät niin neuvontatyön kuin laajemmin Trapesan yksikössä tehtävän työn kehittämiseen. Lisäksi käsitellään tutkimuksen luotettavuutta.

### 5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Filoksenia ry:ssä on useita kehittämistarpeita, joista osa liittyy Trapesan työn toteuttamiseen ja toimintamalleihin. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, keitä ovat Trapesan neuvontatyön asiakkaat ja miksi asiakkaat tulevat Trapesaan hakemaan apua. Tutkimuksen tavoitteena antaa näkökulmia, keitä varten työtä tehdään. Yhdistyksen pääsihteerin mukaan yhdistyksessä on tullut ajankohtaiseksi pohtia yleensäkin yhdistyksen työn kehittämistä. Yhdistyksen pääsihteerin mukaan yhdistys on tullut 20 vuoden ikään ja on aika katsoa, mitä yhdistyksessä tehdään ja keitä varten. (Mia Sevoni - Male, henkilökohtainen tiedonanto 16.2.2015)

Toikon ja Rantasen (2009) mukaan kehittäminen tähtää muutokseen, sillä tavoitellaan jotakin parempaa tai tehokkaampaa kuin aikaisemmat toimintatavat tai -rakenteet. Toimenpiteillä tavoitellaan muutosta työnteon tavassa tai menetelmissä. Kehittämistoiminnan lähtökohtana voivat olla nykyisen toiminnan ongelmat tai toisaalta tavoitteena voi olla näky jostakin uudesta. (Toikko & Rantanen 2009, 18) Tässä tapauksessa tutkimuksen taustalla ovat olleet molemmat lähtökohdat.

Hallituksen jäsenen mukaan yhdistyksen palvelutoiminta tulisi organisoida yksilöllisesti ihmisiä auttavaksi ja ammattimaisesti toteutettavaksi palveluksi. Samalla on varmistettava, että perheiden ja yksilöiden itsenäisyys oman elämänsä hallinnassa vahvistuu neuvontamuotojen myötä eikä passivoi asiakkaitamme. (Minna Anttonen, henkilökohtainen tiedonanto 17.2.2015.)

Neuvontapalvelun kehittäminen voisi hyödyttää niin asiakkaita kuin työntekijöitäkin. Lisäksi organisaatio hyötyisi kehittämisestä, koska pienen on osattava perustella toiminnan tarpeellisuus taloudellisia tukia hakiessa. Toikon ja Rantasen (2009,19) mukaan kehittämistoiminnan ja tutkimuksen suhde voidaan hahmottaa siten, että kehittämisessä sovelletaan tutkimuksen tietoa. Tutkimus tuottaa uusia asioita ja uutta tietoa, joita sovelletaan käytäntöön. Tästä tutkimuksesta hyötyvät ensinnäkin Trapesan asiakkaat. Kun selvitetään, keitä Trapesan asiakkaat ovat ja minkälaisia tarpeita heillä on, voidaan palveluja kehittää tarpeita vastaaviksi.

Toiseksi tutkimuksesta hyötyvät Filoksenia ry:n työntekijät. Neuvontapalvelun ohjaaja voi saada tietoa, mitä asiakkaat häneltä odottavat ja miten hän voisi asiakkaita entistä paremmin auttaa. Tutkimustieto voi antaa uusia näkökulmia ja mahdollisesti ideoita uusille työtavoille tai -menetelmille. Tutkimuksesta hyötyvät myös muut työntekijät, koska vaikuttaa heidänkin työhönsä.

Kolmanneksi tutkimuksesta hyötyy organisaatio, jos saadaan tietoa miten toimintaa voidaan kehittää. Kehittäminen voi vaikuttaa kustannustehokkuuteen ja samalla henkilöstön resursseja voidaan kohdentaa toiminnan tarkoitusta vastaaviksi. Tämä voi puolestaan vaikuttaa positiivisesti sekä asiakkaisiin, työntekijöihin että yhdistyksen jäseniin ja yhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa.

Tutkimuksen avulla voidaan kysyä, miten Filoksenia ry:n neuvontapalvelu poikkeaa paikallisen viranomaisyksikön työstä. Tällä on merkitystä, jos selvitetään mihin yhdistyksen neuvontapalvelua tarvitaan. Tutkimuksella on merkitystä, jos tarkastellaan laajemmin julkisen ja kolmannen sektorin asemaa neuvontapalvelujen tarjoajina. Tutkimus voi antaa uutta näkökulmaa, kun pohditaan sosiaalipalvelujen järjestämistä ja vastuun jakoa niin Espoossa kuin yleensä kunnissa.

Tutkimuksella on myös yhteiskunnallista merkitystä. Sosiaalipalvelujen palvelurakenteen monimuotoistuminen tarkoittaa yksityisen ja kolmannen sektorin vahvistamista kuntasektorin rinnalla. Yksityisen sektorin osuus palvelutuotannosta on kasvanut viimeiset parikymmentä vuotta, mutta

kolmannen sektorin osuus on säilynyt melko samanlaisena. Nyt kuitenkin tulevaisuuden haasteet asettavat kolmannen sektorin uudelleen arvioitavaksi. Järjestöjen toimintaedellytykset eivät ole niin hyvät kuin kunnilla ja suuryrityksillä, mistä syystä toimintastrategiatkin ovat toisenlaiset. (Toikko 212, 35.) Maassamme käydään nyt yleistä keskustelua sekä uudesta kuntalaista että sosiaali- ja terveyssektorin palvelurakennemuutoksesta. Nämä kumpikin saattavat toteutuessaan muuttaa eri sektoreilla toimivien palveluntuottajien rooleja, mikä vaikuttaa myös Filoksenia ry:n kaltaisten hyväntekeväisyysyhdistysten työn tarpeellisuuteen.

Tutkimuksessa selvitetään, mihin Trapesan neuvontapalvelua tarvitaan. Tämä on pääkysymys, joka voidaan seuraaviin osiin:

1. Keitä ovat Trapesan neuvontatyön asiakkaat?
2. Mistä syistä asiakkaat tarvitsevat Trapesan neuvontatyötä?
3. Miten Trapesan neuvontatyö poikkeaa kunnallisesta viranomaispalvelusta?

Ensimmäiseen tutkimuskysymyksen selvittämistä varten tarvitaan asiakkaiden taustatietoja. Sitä varten tehdään kysymyksiä, jotka liittyvät asiakkaiden ikään, sukupuoleen, kotimaahan ja äidinkieleen. Koska neuvontatyöhön liittyy asiakkaiden kotouttamisen edistäminen, kysytään myös asiakkaiden asemaa työmarkkinoilla ja Suomessa oleskelun kestoaikaa.

Toinen kysymys käsittelee asiakkaiden tarpeita. Siksi selvitetään syyt, miksi asiakkaat tulevat neuvontapalveluun. Mihin asiakkaat tarvitsevat apua? Selvitetään osa-alueet, mihin avuntarve liittyy. Esimerkiksi ne voivat liittyä erilaisten etuuksien hakemiseen, ihmissuhteisiin tai työelämään.

Kolmannella kysymyksellä selvitetään, miten Trapesan asiakkaat ja asiakkaiden tarpeet eroavat viranomaispalvelusta. Espoon kaupungilla on maahanmuuttajille tarkoitettu oma palvelu, jossa annetaan neuvontaa ja ohjausta. Lisäksi pääkaupunkiseudulla on muitakin palvelupisteitä, joiden puoleen voivat kääntyä myös naapurikuntien maahanmuuttajataustaiset asukkaat. Esimerkiksi Helsingissä toimiva In To Finland - palvelupiste on Kelan ja Verohallinnon yhteinen palvelupiste ulkomaalaisille työntekijöille Suomessa. ( In To Finland

2015) Nuorille maahanmuuttajille on omat palvelunsa ja maahanmuuttajajärjestökin auttavat asiakkaita erilaisissa neuvonta-asioissa.

## 5.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tiedustelin joulukuussa 2014 Filoksenia ry:n toiminnanjohtajalta, voinko tehdä opinnäytetyön yhdistyksen monikulttuurisesta neuvontatyöstä. Toiminnanjohtaja antoi luvan tutkimukselle. Samalla kysyin, minkälainen lupa tutkimukselle tarvitaan. Toiminnanjohtaja ilmoitti, että hänen antamansa lupa on yhdistyksen puolesta riittävä eikä erillistä lupaa tutkimukselle tarvitse hakea. Toiminnanjohtaja kertoi myöhemmin tutkimuksesta Filoksenia ry:n hallituksen kokouksessa. Sain toiminnanjohtajalta luvan käyttää yhdistyksen nimeä opinnäytetyön otsikossa. Olen tavannut myös hallituksen jäseniä, joille kerroin tutkimuksesta henkilökohtaisesti.

Vertailuaineistoksi tutkimukseen tarvittiin asiakasseurantatietoja Espoon kaupungin In Espoo-palvelusta. Kun kyseisiä tietoja pyydettiin yksiköstä, selvitettiin sähköpostitse kirjallisesti, mihin tarkoitukseen ja tutkimukseen tietoja tarvitaan. In Espoossakaan ei vaadittu tutkimuslupaa tietojen luovuttamiselle. Filokseniaan luovutetut tiedot eivät olleet varsinaisia tilastoja asiakasseurasta, vaan tilastojen pohjalta tehdyt graafiset pylväsdiagrammit. Niistä ei voinut tulkita tarkkoja lukumääriä asiakaskäynneistä eikä yksityiskohtaisia tietoja asiakkaista.

Tutkimuksen luotettavuus liittyy myös asiakastietojen kirjaamiseen. Trapesassa oli alettu systemaattisesti kirjata asiakastietoja syyskuun puolivälissä 2014. Aikaisempi kirjaamiskäytäntö oli ollut kirjavaa ja tiedot asiakaskäynneistä olivat vaihtelevia. Aiempaa asiakasrekisteriä ei voitu pitää täysin luotettavina, koska asiakaskäynnejä ei ollut kirjattu samalla menetelmällä. Tästä syystä valittiin tutkimuksessa käytettäväksi aineistoksi vain syksyllä 2014 aikana täytetyt lomakkeet. Lomakkeisiin kirjattiin manuaalisesti kaikki asiakkaiden neuvontaan liittyvät puhelinkontaktit ja henkilökohtaiset käynnit neuvontapalvelussa. Tiedot kirjattiin nimettöminä. Näin asiakkaita ei voitu tunnistaa, jos lomakkeita pääsisi

katsomaan esimerkiksi Trapesan muut työntekijät, jotka käyttivät samaa toimistotilaa.

Trapesassa on valtakunnallisen mallin mukaan kirjattu lomakkeeseen kunkin asiakaskäynnin osalta tietoja, jotka ovat tulleet esille neuvontatilanteessa. Lomakkeen kaikkia osioita ei täytetty, koska se sisälsi kohtia, joiden tiedot eivät ole olleet olennaisia Filoksenia ry:lle. Näitä olivat esimerkiksi tarkasti määritelty asiakkaan koulutustaso tai maahantulon syy. Kirjattavia asioita sen sijaan olivat neuvontakieli, asiakkaan sukupuoli, ikäryhmä, lähtömaa, äidinkieli, työmarkkina-asema, kotikunta, Suomessa asumisen kesto, käynnin aihe ja ohjaus jatkotoimenpiteisiin. Lomakkeeseen kirjattiin lisäksi tulkinkäyttö ja lyhyt selvitys asiakaskäynnin aikana tehdyistä toimenpiteistä. Jokaisessa yhteydenoton jälkeen asiakastietojen kirjaamiseksi käytettiin samaa lomaketta.

## 6 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON ANALYYSI

Tässä osiossa tarkastellaan aineiston tutkimusmenetelmiä sekä aineiston hankintaa ja analyysiä. Aineiston hankinta aloitettiin syksyllä 2014, jolloin neuvontapalvelussa siirryttiin yhtenäiseen asiakastietojen dokumentointiin. Myöhemmin näistä tehtiin tilastot, joita tulkittiin yhdessä muun aineiston kanssa.

### 6.1 Tutkimusmenetelmät

Syksyllä 2014 Trapesan neuvonnassa alettiin täyttää manuaalisesti seurantakaavakkeita, joihin merkittiin tietoja asiakkaista ja yhteydenotoista. Työskentelin neuvontapalvelun ohjaajana lokakuun alusta alkaen, joten täytin itse lomakkeista suurimman osan. Joulukuun 2014 puolivälissä tein lomakkeiden pohjalta asiakastilastot, jotka sisälsivät tietoja asiakkaista, yhteydenottojen syistä ja neuvontatyön jatkotoimista. Nämä asiakasseurantatilastot olivat tutkimuksen pääaineistoa. Tilastot käsittelivät asiakkaiden yhteydenottoja ajalla 16.9. – 16.12.2014. Tiedonkeruu oli ennalta suunniteltua ja jäsenneiltyä, koska sain jo ennen työni aloittamista Filoksenia ry:ssä tehtäväkseni tilastoida asiakkaiden yhteydenottoja. Aloittaessani työn oli kyseisiä lomakkeita käytetty dokumentoinnissa vasta kahden viikon ajan.

Ensisijaisena tutkimusmenetelmänä oli tilastojen tulkinta. Tein asiakastiedostosta laskelmia, joita tutkittaessa käytettiin määrällistä menetelmää. Määrällisiä menetelmiä tarvittiin lukumäärien ja keskiarvojen laskemiseen. Keskeinen osa tutkimuksen tiedontuotantoa oli toiminnan seuranta ja dokumentaatio. Toiminnan toteutuksen seurannassa hyödynnettiin käytännön työtä kuvaavia mittareita, jotka tässä tapauksessa olivat asiakkaiden yhteydenottoja kuvaavat tilastot. Esimerkiksi asiakastapaamisista ja toimenpiteistä kertovat tilastot ”kuvaavat työn yksiselitteisellä tavalla työn ulkoista luonnetta ja siinä tapahtuvia muutoksia.” (Toikko & Rantanen 2009, 142)



Tilastot eivät kuitenkaan kertoneet kaikkea, mitä tutkimuksessa tarvittiin. Koska pelkillä tilastojen lukumäärillä en olisi saanut relevanttia kuvaa asiakkaista, täydensin aineistoa refleктоimalla omaa työtäni neuvontapalvelun ohjaajana. Näiden menetelmien avulla sain tarkempaa tietoa asiakkaiden tarpeista ja syistä, miksi he tulivat neuvontapalveluun.

Tiuraniemen mukaan (2002) refleктоintia voidaan soveltaa ammatillisen toiminnan kehittämiseen. Reflektiivisyys asiantuntijan työssä tarkoittaa oman ammatillisen toiminnan tarkastelua eri näkökulmista ja toiminnan kehittämistä tarkastelun pohjalta. Reflektiivisen tarkastelun kohteena ovat ammatillisen toiminnan eri puolet. Asiantuntija voi tarkastella työtoimintansa kohdetta, suhdettaan työn kohteeseen, käyttämiään työvälineitä, omaa toimintaansa työympäristössä sekä kehittymistään ammatillisessa toiminnassa. Reflektion kohde vuorovaikutuksessa voi olla toisessa ihmisessä, vuorovaikutuksessa, omassa toiminnassa sekä vuorovaikutuksen toimintaympäristössä. Refleктоimalla omia kokemuksiaan asiantuntija voi kehittää omaa osaamistaan. (Tiuraniemi 2002, 5,19)

Varsinaista havainnointimenetelmää ei tutkimuksessa käytetty. Tässä yhteydessä havainnointi liittyy refleктоon. Refleктоimalla olen tehnyt huomioita omasta työstäni. Yleisesti havainnointi tutkimusmenetelmänä on Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 202) mukaan hyvä menetelmä muun muassa vuorovaikutuksen tutkimuksessa kuten myös tilanteissa, jotka ovat vaikeasti ennakoitavissa tai nopeasti muuttuvia. Menetelmä on käyttökelpoinen esimerkiksi silloin, kun tutkittavilla henkilöillä on kielellisiä vaikeuksia. Koska Trapesan maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kielitaito on usein puutteellinen, asiakkaita haastatteleamalla en olisi saanut kovin relevanttia aineistoa.

## 6.2 Aineiston hankintaprosessi

Aineisto koostui kolmesta eri osiosta. Primääriaineistona ovat olleet Trapesan asiakasseurantatilastot. Täydentävänä aineistona oli oman työn

reflektointi. Vertailuaineistoksi pyydettiin Espoon kaupungin In Espoo – pisteestä viimeisiä asiakastilastoja. Tarvittiin tietoja jotta voitaisiin tulkita, mikä Trapesan neuvontapalvelun asiakkaissa on ominaista ja miten neuvontatyö poikkeaa kaupungin viranomaispalvelusta.

Seurannassa käytettiin samaa seurantalomaketta kuin maahanmuuttajille tarkoitetuissa viranomaispalveluissakin. Siksi In Espoon asiastilastot olivat verrattavissa tutkimuksen aineistoon. Trapesan neuvontapalvelussa seurantalomakkeita täytettiin 16.9 – 16.12.2014 välisenä aikana. Joulukuussa tein seurantalomakkeisiin koottujen tietojen perusteella asiakastilastot.

In Espoon asiakastilastot saatiin helmikuussa 2015. Ne koskivat vuosia 2011 -2013 ja sisälsivät tietoja muun muassa asiakkaiden yhteydenottotavoista, kotimaista ja ikärakenteesta. In Espoo-palvelusta käytettiin samaa asiakasseurantalomaketta kuin Trapesassakin. Lomaketta käytetään valtakunnallisesti maahanmuuttajien kunnallisissa neuvontapisteissä. Maahanmuuttajien neuvontapisteiden antamat tiedot on koottu valtakunnalliseen ALPO-rekisteriin, mikä on asiakaskäyntirekistereiden tietokanta. Siihen on koottu keskitetysti maahanmuuttajien neuvontapisteiden asiakaskäyntejä. ALPO-rekisterissä oli syksyllä 2014 mukana 17 neuvontapistettä ympäri Suomea. Rekisterin avulla on saatu kvantitatiivista ja kvalitatiivista tietoa neuvontapisteiden asiakaskunnasta, maahanmuuttorintamalla tapahtuvista kehitystrendeistä sekä muuttoliikkeestä yleisesti. (Neuvonnan kehittäminen ALPO-projektissa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2014, 16.)

Kyseisistä tilastoista ei löytynyt tietoa asiakkaan yhteydenoton kestoajasta. Siksi oli soitettava In Espoo - palveluun 23.3.2015 ja kysyttävä sitä erikseen. Tällöin yksi In Espoon työntekijöistä keskusteli puhelimesta kanssani ja antoi tarvittavan tiedon.

### 6.3 Aineiston analysointi

Aloitin aineiston analyysin joulukuussa 2014 laskemalla tilastotietoja. Luin kaikki lomakkeet huolellisesti läpi useaan kertaan, jotta selviäisi onko niissä virheellisyyksiä tai puutteita. Tarkistin tiedot moneen kertaan. Laskin manuaalisesti jokaisen asiakaskäynnin sisältämien asioiden lukumäärän. Sitten aloin järjestää aineistoa kirjaamalla lukumääriä taulukkoon eri luokkiin. Hirsjärven ym. (2009, 210) mukaan kvantitatiivisesta aineistosta muodostetaan muuttujia, ja aineisto koodataan laaditun muuttujaluokituksen mukaisesti. Tein excel-tilaukkoa, johon sarakkeet tietoja varten muodostettiin ALPO-hankkeessa käytetyn mallin mukaisesti. Nimesin sarakkeet samalla tavalla. (Yhteydenottoissa kysytyt asiat 2011 - 2013; Yhteistyö tai asiakkaan ohjaus eteenpäin 2011 - 2013. Liite 3.) Kirjasin taulukkoon muuttujia ja arvoja.

Kun asiakasseurantatiedoista oli kirjattu muuttujat ja arvot, laskettiin sarakkeista lukumäärät kohta kohdalta. Lukumäärät tarkistettiin useamman kerran ja niitä verrattiin asiakasseurantatietoihin, jotta selviäisi täsmäsivätkö luvut keskenään. Tämän jälkeen laskettiin tarvittavat keskiarvot, kuten keskimääräinen neuvontapalvelussa käytetty aika. Excel-tilaukkoa lisättiin ensin palkkikaaviot saaduista lukumääristä. Myöhemmin verrattiin eri muuttujia keskenään ja niitä ristiintaulukoitiin. Erityisesti verrattiin miesten ja naisten tietoja keskenään, esimerkiksi miesten ja naisten asiointia talouteen liittyvissä asioissa. Myös asiakkaiden kotimaata verrattiin suhteessa asiointiin. Näin saatiin aineisto, jota tulkittiin yhdessä havainnointimateriaalin ja vertaisaineiston kanssa.

Kun siirrytään yksityiskohtaisen detaljitetiedon tasolta yleisempiin käsitteisiin, luodaan perusta ilmiön teoreettiselle ymmärtämiselle. (Erätuuli, Leino & Yli-Luoma 1994, 46) Tutkimuksen analyysitapa oli selittävä. Hirsjärven ym. mukaan (2009, 212) selittämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa. Tutkimuksessa pyrittiin selittämään ja päättelemään, mitä aineisto sisälsi ja miksi siitä tuli löydettyjä asioita.

Oman työn reflektoinnissa toimittiin samansuuntaisesti. Olin kirjannut itselleni asioita, joita olin havainnoinut ja pohtinut työssäni. Analysointi lähti teoriasta käsin. Tutkimuksen käsitteet olivat kotoutuminen, neuvontatyö, maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus. Yleensä työssä pohtimani asiat liittyivät työn toimintatapoihin, vuorovaikutukseen ja eettisyyteen. Nämä liittyivät laajemmin tarkastellen kyseisiin käsitteisiin. Esimerkiksi olin pohtinut, miten asiakaspalvelutilanne poikkesi kantaväestön asiakastilanteesta. Totesin, että minun oli muutettava työtapojani, koska olen aiemmissa tehtävissäni tottunut suomalaisten tapaan mennä suoraan asiaan ja nyt asiakkaat saattoivat puhua pitkään ennen varsinaiseen asiaan pääsemistä.

Muita asioita, joita reflektoin, olivat ajankäyttö ja asiakkaiden kertomukset aiemmista yrityksistään saada apua. Jotkut tekemistäni havainnoista liittyivät kulttuuri- ja kielieroihin. Laajemmassa merkityksessä nämä liittyvät palvelujärjestelmään, kulttuuri- ja kielieroihin. Tämä vaikuttaa puolestaan kotoutumiseen ja on yhteydessä maahanmuuttajiin ja monikulttuurisuuteen. Palvelujärjestelmä ja kulttuurierot voidaan sijoittaa myös neuvontatyön käsitteeseen. Keskustelin havainnoistani varsinkin työn alkuvaiheessa esimieheni kanssa, jolloin pohdimme esimerkiksi työssä ilmenneitä ristiriitoja ja toimintatapoja tietyissä tilanteissa. Reflektoin omaa työtäni sekä itse pohtien että keskustelemalla.

Oman reflektion analyysiä ohjasivat kysymykset, keitä asiakkaat ovat ja mitkä ovat heidän tarpeensa. Oman työn havainnointi selvitti esimerkiksi, miten asiakkaat kirjoittivat lomakkeita. Vuorovaikutustilanteita analysoin oman työn reflektoinnin kautta. Tarkastelin, miten asiakkaat olivat käyttäytyneet tapaamisessa. Minkälaisia tunteita oli välittynyt, esimerkiksi pelkoa, vihaa tai kiitollisuutta. Toisaalta tarkastelin, miten asiakkaat olivat suhtautuneet minuun työntekijänä ja päätellyt siitä esimerkiksi, miten hierarkia-käsitykset voisivat vaikuttaa asiakkaan asenteisiin työntekijää kohtaan. Esimerkiksi jotkut asiakkaat ottivat apua saadakseen yhteyttä ensiksi yksikön johtajaan, koska olivat tottuneet tekemään niin omassa maassaan.

Vertailuaineisto oli saatu In Espoo-palvelusta. Vaikka In Espoon tilastot olivat aiemmilta vuosilta, tiedot oli luokiteltu samalla tavoin kuin Trapesassakin.

Vertasin Trapesan asiakasseurantatietoja In Espoon vastaaviin tietoihin asiakkuuden taustatiedoista, asioimissyistä ja jatkotoimenpiteistä. Tarkastelin tilastoja, mitkä asiat niissä olivat erilaisia ja mitkä olivat samankaltaisia. Tällaisia olivat esimerkiksi asiakkaiden kotimaa ja asioiminen terveyteen liittyvissä syissä.

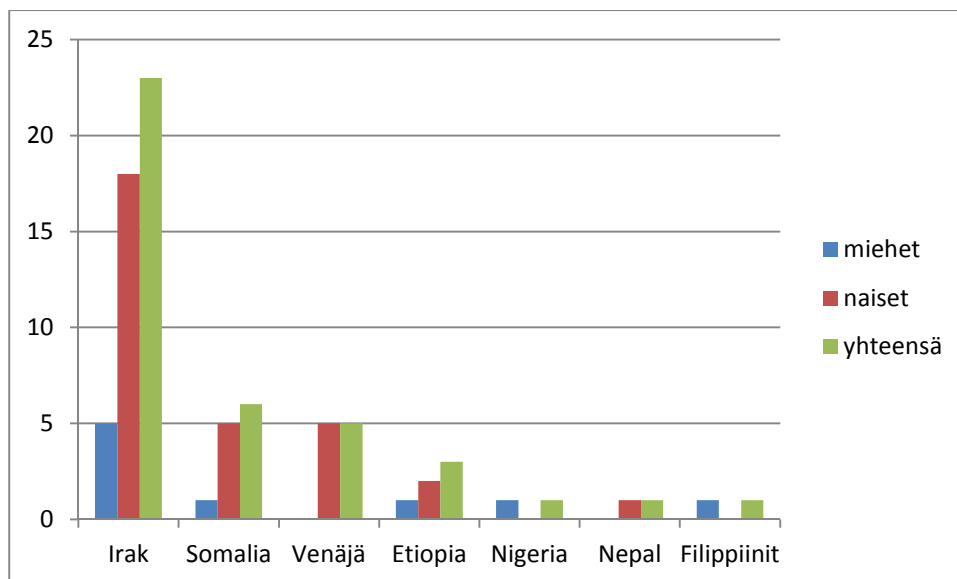
Tuomen ja Sarajärven mukaan (2009, 117) analyysiä ei voi tehdä sisältäpäin vaan täytyy olla "tiedettynä" joitakin teoreettisia käsitteitä, joiden mukaan tutkija lähtee etsimään ominaisuuksia ja ilmiöitä. Analyysissä tarkastellaan ilmiön ominaisuuksia ja ulottuvuuksia. Analysoin aineistoa siten, että pohdin kotoutumiseen, neuvontatyöhön ja monikulttuurisuuden käsitteitä. Tästä syystä aineistonanalyysi oli teorialähtöinen. Kyseiset käsitteet oli valittu tutkimusongelman mukaan. Aineistoa analysoitaessa pidin tutkimuskysymykset kaiken aikaa mielessäni, jotta voisin etsiä niihin vastauksia. Kun aloin tulkita tuloksia, pohdin miten ne vastaisivat tutkimuskysymyksiin. Tämän jälkeen tuloksia selitettiin ja niistä tehtiin johtopäätöksiä.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET; NEUVONTATYÖN ASIAKKAAT JA ASIOINNIN SYYT

Neuvontapalvelussa kävi seurannan aikana 41 asiakasta. Näillä asiakkailla oli yhteensä 117 yhteydenottoa. Osa asiakkaista kävi neuvontapalvelussa usein, osa muutaman kerran ja osa asiakkaista asioi kertaluontoisesti. Kävijöissä oli kymmenkunta uutta asiakasta, jotka tulivat neuvontapalveluun ensimmäistä kertaa. Eniten asiakkaat olivat irakilaisia, somalialaisia ja venäläisiä.

### 7.1 Neuvontatyön asiakkaat

Tyypillinen Trapesan neuvontapalvelun asiakas oli keski-ikäinen arabikulttuuria edustava nainen, joka oli asunut Suomessa yli neljä vuotta. Asiakas oli pitkäaikaistyötön ja hänellä oli kotona asuvia lapsia. Perhe asui Espoon keskuksen alueella. Asiakas tapasi lähinnä sukulaisia ja omasta kotimaastaan tulleita ystäviä. Suomalaisten kanssa hän ei paljon ystäväystynyt. Suomen kieli tuotti edelleen vaikeuksia, varsinkin kirjoittaminen oli hankalaa. Asiakkaalla oli eniten terveyteen ja asumiseen liittyviä ongelmia.



KUVIO 1. Asiakkaiden kotimaa.

Neuvontapalvelun asiakaskunnan enemmistönä olivat selvästi irakilaisista asiakkaat. Seuraavaksi eniten asiakkaat olivat Somaliasta, Venäjältä ja Etiopiasta tulleita. Etiopialaisista asiakkaat asioivat lähes yhtä paljon kuin venäläissyntyiset asiakkaat. Lukumäärältään heitä oli kumpikin vain muutama, mutta he kävivät toistuvasti neuvontapalvelussa.

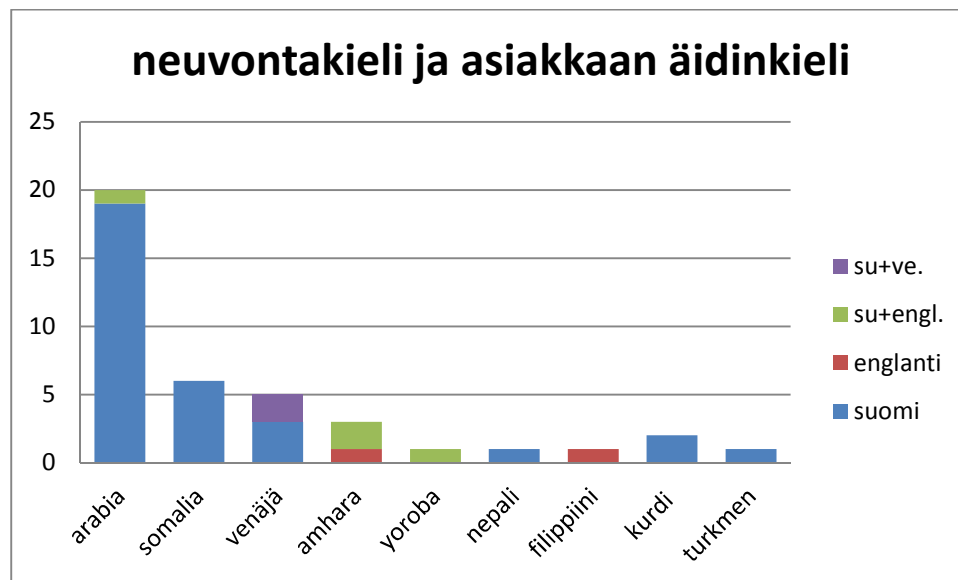


KUVIO 2. Asiakkaiden kotimaa ja asiakaskäyntien lukumäärä

Irakista kotoisin olevien asiakkaiden yhteydenottoja oli selvästi eniten, seuraavaksi eniten ovat ottaneet yhteyttä somali-, etiopialais- ja venäläistaustaisten asiakkaat. Asiakkaat puhuivat äidinkielenään eniten arabiaa, kurdinkieltä, somaliaa ja amharaa. Muita kieliä olivat nepali, yoroba ja filippiini.

Neuvontakielenä oli pääsääntöisesti suomi. Kaksi yhteydenottoa hoidettiin pelkästään englantia puhumalla, koska asiakas ei osannut suomea lainkaan. Joissakin yhteydenotoissa asiakkaan kanssa puhuttiin sekä englantia että suomea siten että suomea käytettiin niin pitkälle kuin asiakas ymmärsi. Muutamassa tapaamisessa käytettiin suomen lisäksi myös venäjää. Jos asiakas ei pystynyt kommunikoimaan kuin omalla kielellään, tarvittiin avuksi tulkkia. Trapesa on pieni järjestö eikä ammattitulkien käyttöön ole taloudellisia mahdollisuuksia. Siksi Trapesan emännät hoitivat lähes kaikki tulkkaukset.

Enimmäkseen tulkkausapuna käytettiin arabiankielistä emäntää. Emännät olivat mukana asiakastapaamisessa 31 kertaa. Kaksi kertaa tulkkina toimi asiakkaan mukana ollut ystävä ja kerran asiakkaan mukana tapaamiseen tuli ammattitulkki.



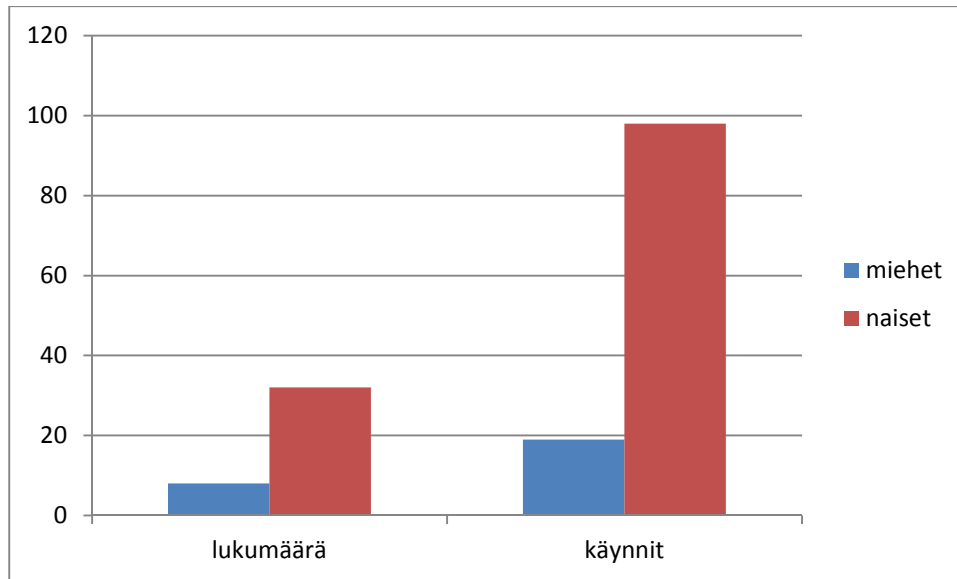
KUVIO 3. Asiakkaan äidinkieli ja neuvonnassa käytetyt kielet..

Neuvontakielenä käytettiin pääsääntöisesti suomen kieltä. Täysin suomenkielisiä asiakaskontakteja oli 95 kertaa. Muulloin keskustelu käytiin joko kokonaan tai osittain englannin kielellä. Muutaman kerran keskusteluissa käytettiin myös hieman venäjää.

Trapesan asiakkaista on suurin osa ollut naisia. Miespuolisia asiakkaita on ollut noin kuudennes. Asioimisluvuissa naisten ylivoimainen osuus näkyy vielä suurempana, sillä naiset ovat asioineet neuvontapalvelussa paljon enemmän kuin miehet. Monet naiset olivat palvelun vakituksia asiakkaita. Ainoastaan yksi mies kävi usean kerran neuvontapalvelussa.

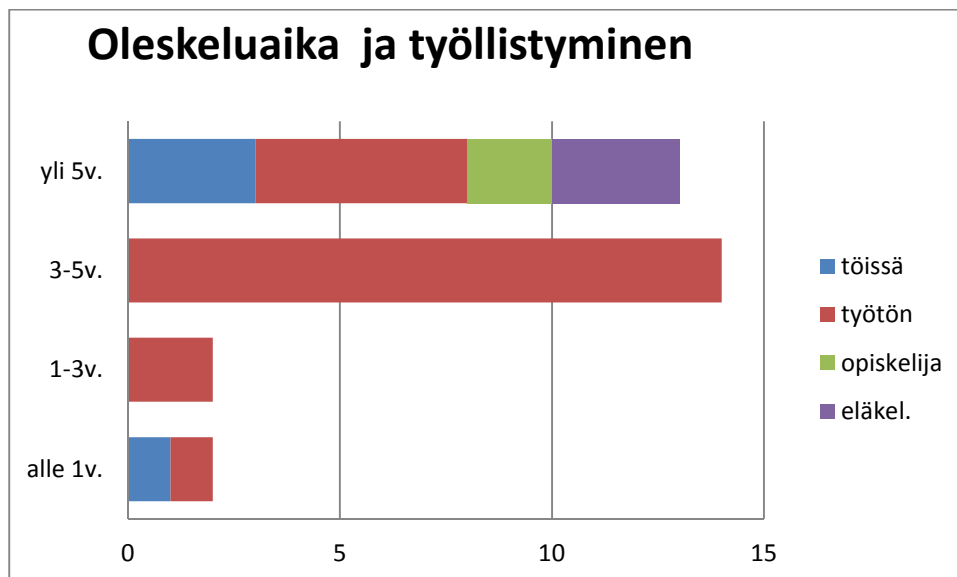
Neuvontapalvelussa kävi seurannan aikana 33 naista ja kahdeksan miespuolista asiakasta. Joukossa oli yksi lapsi. Valtaosa yhteydenotoista oli naisten tekemiä. Iältään asiakkaat olivat enimmäkseen keski-ikäisiä tai vanhempia. Nuoria alle 30 vuoden ikäisiä asiakkaita kävi vain muutaman kerran.





KUVIO.4. Asiakkaiden sukupuolijakauma

Suurin osa Trapesan neuvontapalvelun asiakkaista oli työttömiä. Vain viisi asiakasta oli töissä vapailla työmarkkinoilla. Lisäksi yksi asiakas oli yrittäjä. Prosentuaalisesti työttömiä naisia oli selvästi enemmän kuin miehiä

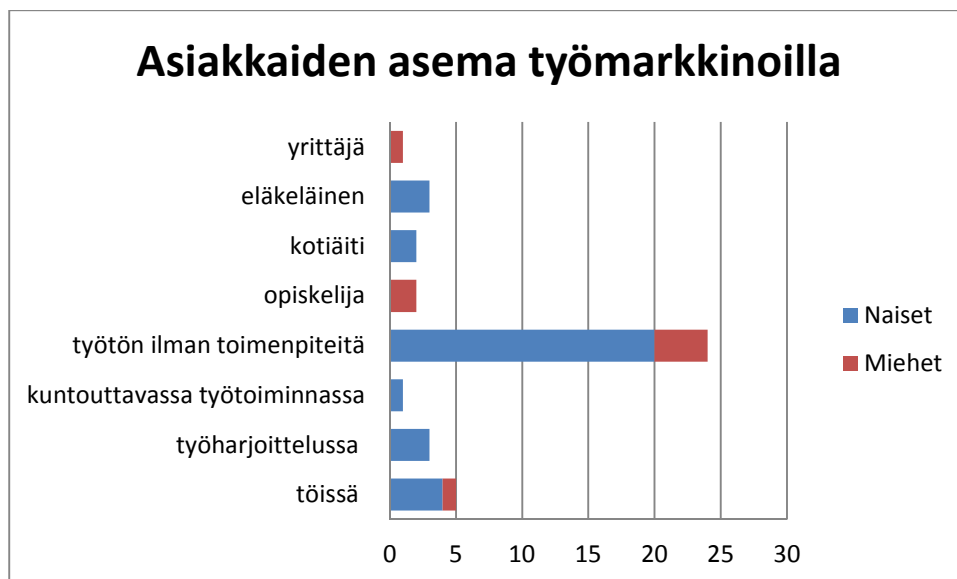


KUVIO 5. Suomessa oloaika ja asiakkaan asema työmarkkinoilla.

Eniten työttömiä oli 3 -5 vuotta Suomessa asuneissa. Muutamat asiakkaat olivat jossakin työvoimapolitiisessa toimenpiteessä, kuten työharjoittelussa

tai kuntouttavassa työtoiminnassa. Työvoiman ulkopuolella oli joitakin asiakkaita, jotka olivat joko kotiäitejä tai eläkeläisiä.

In Espoo -palveluun verrattuna Trapesan asiakkaat olivat asuneet Suomessa pitkään, koska ALPO-hankkeen raportin mukaan (2014, 16) yhteydenottoja Suomessa asumisen keston mukaan oli eniten 1-3 vuotta Suomessa asuneilla henkilöillä (30 %). Työttömien lukumäärä on Espoon viranomaistilastoon nähden suuri, koska In Espoon asiakkaista enemmistö on ollut 25 - 44 vuoden ikäisiä henkilöitä, jotka ovat myös työelämässä aktiivisesti mukana. Monet heistä ovat olleet työperäisiä maahanmuuttajia. (Espoon kaupungin In Espoo-palvelun tilastot). Iältään Trapesan asiakaskunta oli keskimääräisesti vanhempaa väkeä kuin In Espoon asiakkaat. Trapesan neuvontapalvelussa ei käynyt kuin muutama alle 35 – vuoden ikäinen asiakas.



KUVIO 6. Asiakkaiden asema työmarkkinoilla.

Suurin osa asiakkaista oli pitkäaikaistyöttömiä ja he saivat Kelan maksamaa työmarkkinatukea. Muutama asiakas sai ansiosidonnaista työttömyyspäivärahaa. Lähes kaikki asiakkaat olivat asuneet Suomessa neljä vuotta tai kauemmin, joten kotouttamistuen piirissä oli vain kaksi tai kolme

asiakasta. Toisaalta kaksi asiakasta oli töissä, vaikeivät he osanneet suomea lainkaan ja pystyivät kommunikoimaan vain englanniksi.

Asiakkailta ei suoranaisesti ole kysytty, saivatko he toimeentulotukea. Kuitenkin asia tuli ilmi suurimmassa osassa tapaamisista, sillä monet asiakkaat tarvitsivat apua päätösten tai prosessien selvittämiseen ja saadakseen yhteyden sosiaaliviranomaisiin. Nämä tarpeet liittyivät lähes aina toimeentulotukeen. Osa asiakkaista kertoi saavansa säännöllisesti toimeentulotukea, mutta osa puolestaan kertoi hakevansa harkinnanvaraista toimeentulotukea joskus tarvittaessa, esimerkiksi sairauskuluihin.

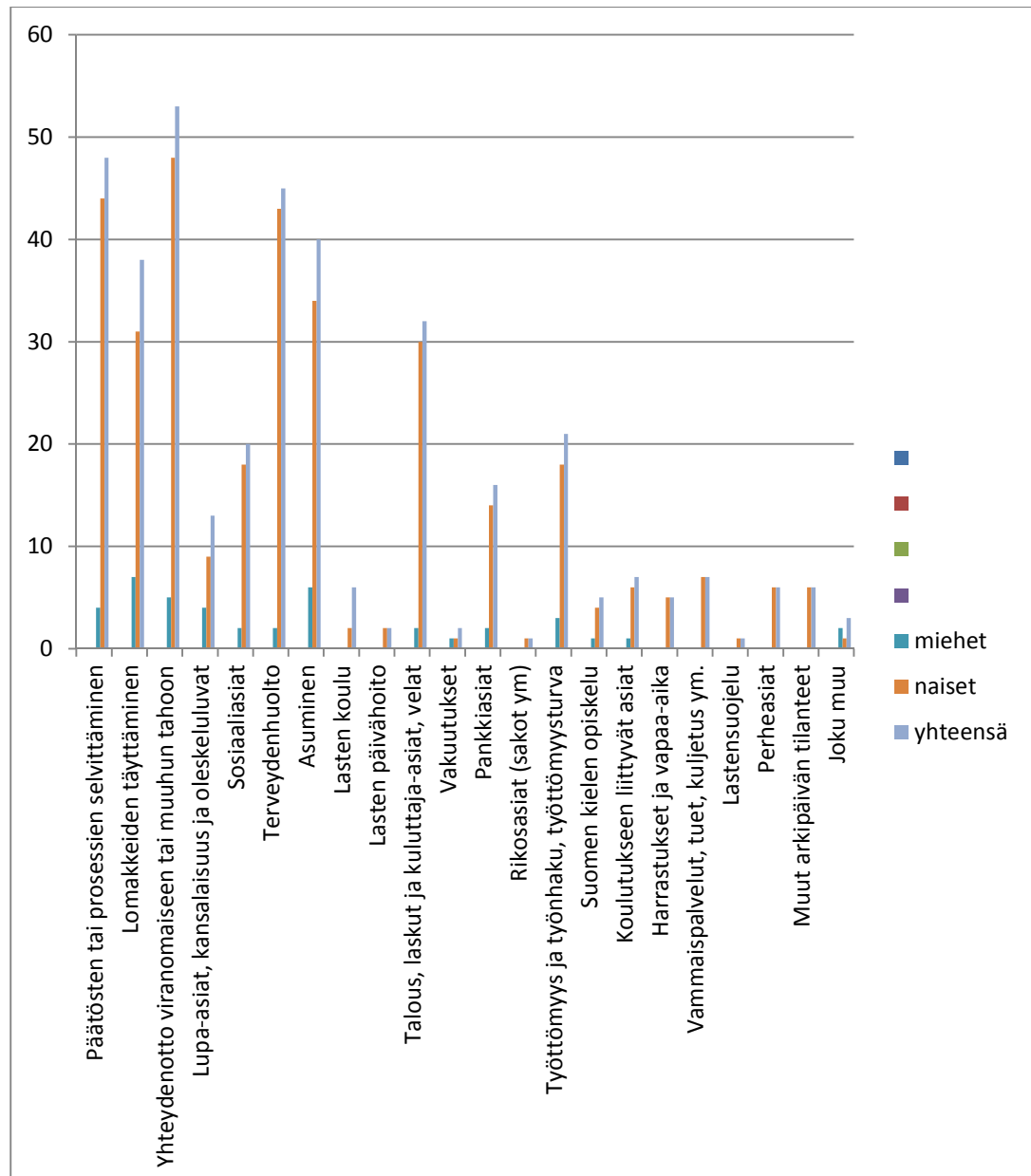
## 7.2 Neuvonnassa asioimisen syyt

Asiakkaat tulivat neuvontapalveluun monenlaisista syistä. Eniten asiakkaat hakivat apua yhteydenottoon viranomaiseen tai muuhun tahoon. Toiseksi eniten asiakkaat tarvitsivat apua ymmärtääkseen viranomaispäätöksiä tai prosesseja. Lähes yhtä paljon neuvontaa kysyttiin terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa.

Asiakkaalla saattoi olla neuvontaan tullessaan useita samanaikaisesti monta asiaa, joihin hän halusi apua. Useissa tapauksissa asiakkaan yhteydenoton syy on kirjattu kahteen eri kohtaan, esimerkiksi toimeentulohakemuksen täyttäminen on kirjattu sekä kohtaan ”lomakkeiden täyttäminen” että ”sosiaaliasiat”. Yksiselitteisesti kysymyksessä ei ole ollut pelkästään lomake vaan samalla on keskusteltu asiakkaan elämäntilanteesta ja mahdollisesti annettu muitakin ohjeita.

Neuvontatyössä asiakkaalle selvitettiin usein suomalaista palvelujärjestelmää ja sen toimivuutta. Joskus oli selvitettävä perusteellisesti suomalaista lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita, minkä vuoksi ei voitu toimia asiakkaan haluamalla tavalla. Eräs asiakas esimerkiksi halusi työntekijän tekevän kansalaisuushakemuksen hänen perheenjäsenelleen. Asiakas olisi halunnut jättää kyseisen henkilön tietoja Trapesan emännälle, jolta neuvontapalvelun ohjaaja ne tarvittaessa saisi hakemusta tehdessään. Tässä tapauksessa

asiakkaalle oli selvitettävä tarkasti viranomaisasiakirjojen tietosuoja ja perusteltava työntekijän toimintavaltuudet.



KUVIO 7. Asioimisen syyt. Asiakkailla oli erilaisia syitä, miksi he tulivat neuvontaan.

Viranomaisilta ja muilta tahoilta tulleita kirjeitä selvitettiin lähes yhtä paljon kuin otettiin heihin yhteyttä. Yli 30 kertaa täytettiin erilaisia lomakkeita, joista useimmat liittyivät terveydenhuoltoon. Terveyspalveluista tulleet kirjeet liittyivät usein jatkotutkimuksiin. Neuvontapalvelussa selvitettiin muun

muassa, miksi asiakas on saanut lähetteen johonkin toiseen yksikköön ja missä tämä yksikkö sijaitsee ja miten asiakas sinne pääsee. Muutaman kerran katsottiin sähköistä karttapalvelua apuna käyttäen tutkimuspaikan sijainti. Sen jälkeen katsottiin reittioppaasta kulkuyhteydet ja opastettiin asiakasta, miten hän pääsee paikalle kyseisenä aikana suoraan kotoaan. Osa terveydenhuollosta tulleista kirjeistä sisälsi tiedonantoja esimerkiksi sairauskertomuksia tai potilasohjeita, joiden sisältöä asiakas ei ymmärtänyt.

Terveydenhuoltoasioiden suurta osuutta asioimisen syynä voi selittää asiakaskunnan heikko terveydentila. Joillakin maahanmuuttajaryhmillä on todettu olevan keskivertoa enemmän sairauksia. Traumaperäiset mielenterveysongelmat ovat yleisiä kriisialueilta tulleilla. Tutkimusten mukaan varsinkin kurdi-, somali- ja venäläistaustaisilla asiakkailla on selvästi enemmän sekä fyysisiä että psyykkisiä ongelmia. (Maahanmuuttajien terveys- ja hyvinvointi. terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 2/2012)

Monesti asiakkaat ottivat esille väsymyksen, jaksamattomuuden ja stressioireet. Terveydenhuollon lomakkeita täytettäessä kävi ilmi, että asiakkaat kärsivät usein erilaisista kivuista ja säryistä. Lisäksi monet asiakkaat kertoivat, että heillä oli korkea verenpaine ja korkeahkot sokeri- tai kolesteroliarvot. Vanhimmilla asiakkailla ja heidän omaisillaan oli pitkäaikaissairauksia, kuten syöpäsairauksia, sydän- ja verisuonitauteja tai diabetesta.

Terveysasioihin kuului laboratoriokokeiden vastauksien ja muiden kirjeiden selvittäminen. Neuvontapalvelussa täytettiin myös asiakkaiden esitietolomakkeita poliklinikkakäyntiä varten. Monesti asiakkaat halusivat tilata ajan lääkärille tai muuhun hoitotahoon ja siksi terveydenhoidon palveluihin soitettiin parikymmentä kertaa. Yleensä kysymyksessä oli joko yleislääkärin tai hammaslääkärin aika. Työntekijänä havaitsin, että asiakkailla oli vaikeuksia asioida puhelimitse, koska palvelunumerossa automaattisesti kysytään mitä palvelua asiakas haluaa ja tämän täytyy nopeasti pystyä siihen reagoimaan ja valitsemaan kyseinen numero. Työntekijänä soitin kyseiseen numeroon ja valitsin sopivan palvelun, jonka jälkeen annoin puhelimen asiakkaalle. Jos asiakas ei ymmärtänyt keskustelua, häntä autettiin. Välillä

harjoittelimme asiakkaan kanssa etukäteen soittamista. Näin toimittiin soittaessa muillekin tahoille, kuten puhelinyhtiöön.

Vammaispalvelut liittyivät lähinnä haettaviin etuuksiin ja kuljetuspalveluun. Asiakkaan kanssa soitettiin kuljetusyhtiöön ja asiakasta opastettiin taksin tilaamisessa. Etuuksiin liittyvissä asioissa täytettiin lomakkeita ja soitettiin vammaispalvelun työntekijälle.

Asumiseen liittyviä asioita selvitettiin melko usein. Tällöin selvitettiin korjauksia tai remontteja, mutta myös vuokranmaksuasioita. Usein neuvontatilanteissa soitettiin tai kirjoitettiin sähköpostia huoltoyhtiöön tai isännöitsijälle. Vikailmoituksen tekeminen sähköisesti oli monesti asiakkaalle uusi asia, joten asiakasta opastettiin ja autettiin ilmoituksen tekemisessä. Useassa yhteydenotto-tapauksessa asiakkaat olivat saaneet isännöitsijältä tai huoltoyhtiöltä kirjeen, jonka sisältöä he eivät ymmärtäneet.

Talousasioita, laskuihin, velkoihin tai verotukseen liittyviä asioita käsiteltiin monesti. Noin kolmanneksessa tapauksista selvitettiin puhelin- ja internetliittymien laskuja. Laskuja käsiteltiin enimmäkseen naisasiakkaiden kanssa. Jotkut naiset kertoivat, että heillä oli iäkkäämpi aviomies joka ei osannut suomen kieltä lainkaan ja siitä syystä vaimot hoitivat talousasiat. Jotkut naiset olivat yksinhuoltajia tai asuivat muuten erillään miehistään. Asiakkaita neuvottiin, miten laskut maksetaan sähköisesti. Kuitenkin osa asiakkaista kävi toistuvasti neuvonnassa maksamassa laskujaan.

Kansalaisuuteen tai oleskelulupiin liittyviä asioita käsiteltiin monta kertaa syksyn aikana. Kansalaisuushakemus on monimutkainen ja sen tekeminen aikaa vievää, minkä vuoksi neuvontapalvelussa laadittiin syksyn aikana asiakkaita varten sitä varten selkeä kirjallinen ohjeistus. Asiakkaita opastettiin, miten heidän tulisi varautua hakemuksen tekemiseen. Muun muassa kerrottiin, mitä dokumentteja ja tietoja heillä täytyy olla hakemuksen tekemistä varten. Muutaman asiakkaan kanssa tehtiin sähköinen kansalaishakemus. Aikaa hakemuksen tekemiseen meni yleensä puolitoista tuntia, vaikka asiakkaat saivat etukäteen ohjeet hakemuksen tekemiseen ja sitä harjoiteltiin sekä omatoimisesti että työntekijän kanssa. Tarvittaessa varattiin aika poliisilaitokselle dokumenttien esittämistä varten.

Muut yhteydenotot lupa-asioissa liittyivät oleskelulupien jatkohakuun tai hakemusprosessien seurantaan. Maahanmuuttovirastoon oltiin yhteydessä monta kertaa puhelimitse. Kerran soitettiin yhdessä asiakkaan kanssa hallinto-oikeuteen.

Työttömyyteen, työnhakuun ja työttömyysturvaan liittyviä asioita hoidettiin suunnilleen saman verran kuin sosiaaliasioitakin. Niitä oli kuitenkin huomattavasti vähemmän kuin terveysasioita. Useimmiten täytettiin työmarkkinatuki- tai päiväraha-hakemusta. Kelan ja TE -keskuksen kanssa asioitiin pääsääntöisesti sähköisesti, jolloin katsottiin asiakastietoja, vastattiin selvityspyyntöihin tai tarkastettiin asiakastietoja.

Muutamit asiakkaat olivat kiinnostuneita aikuiskoulutuksesta. He halusivat hakea joko peruskouluun tai ammatilliseen koulutukseen, mennä suomen kielen kurssille tai suorittaa hygieniapassin. Ensisijaisesti suomen kielen opintojen vuoksi Trapesan neuvontapalveluun otettiin yhteyttä harvakseltaan, kun taas In Espoossa suomen kielen kurssi oli yleisin syy yhteydenottoon. (Espoon kaupunki. In Espoon asiakasseurannan tilastot 2013)

Perheasioita ja arkipäivän tilanteita neuvontapalvelussa käsiteltiin vain muutaman kerran. Arkipäivän tilanteiden vähyys selittynee siten, että arkipäivän asiat liittyvät usein asumiseen ja asumisasiat kirjattiin omaan kohtaansa. Harrastuksista ja vapaa-ajasta puhuttiin alle 10 kertaa. Asiat koskivat niin lasten kuin aikuistenkin elämää. Lasten kouluasioita selvitettiin enemmän kuin päivähoitoa koskevia kysymyksiä. Lastensuojelu liittyi kahteen asiakaskontaktiin.

Trapesan neuvontapalveluun tultiin myös kopioimaan passeja ja muita asiakirjoja tai tulostamaan tiliotteita. Pelkästään kopiointipalvelua varten neuvontapalveluun tultiin viisi kertaa. Asiakkaita alettiin opastaa kopiointi- ja tulostusasioissa muun muassa kirjastopalvelujen piiriin, koska Trapesan laitteet olivat melko vanhoja, hitaita ja suhteellisen kalliita käyttää. Tiliotteita tulostettiin paljon muun asioinnin yhteydessä. Asiakkaille neuvottiin samalla sähköisten pankkisivujen käyttöä.

### 7.3 Neuvontatyön jatkotoimet ja ajankäyttö

Neuvontapalvelussa pyrittiin tukemaan asiakkaita omatoimisuuteen. Monilla oli tietokone kotona, mutta he eivät osanneet käyttää esimerkiksi Kelan, koulutoimen, huoltoyhtiön tai puhelinyhtiön sähköisiä asiakassivuja. Asiakkaita kehoitettiin kirjoittamaan omalla kielellä itselleen ohjeita, miten sähköisten palvelujen sivuilla toimitaan. Monille luotiin omat tunnukset, jonka jälkeen kirjaututtiin kyseisiin palveluihin.

Neuvontapalvelussa käsitelty asia saatiin päätökseen vajaassa kolmanneksessa yhteydenotoista. Muissa tapauksissa ohjattiin tarvittavan palvelun piiriin tai hän tuli vielä uudelleen käymään toimistossa. Useissa tapauksissa neuvontapalvelu toimi asiakkaan prosessissa avustavana palveluna, jossa esimerkiksi täytettiin lomakkeita jotakin toista yksikköä, kuten Kelaa varten.

Eniten asiakkaita ohjattiin terveydenhuoltopalveluihin. Muuten jatkotoimet jakaantuivat melko tasaisesti eri toimijoiden kanssa. Huoltoyhtiö ja kirjasto olivat kohteita, joihin asiakkaita ohjattiin toiseksi eniten.

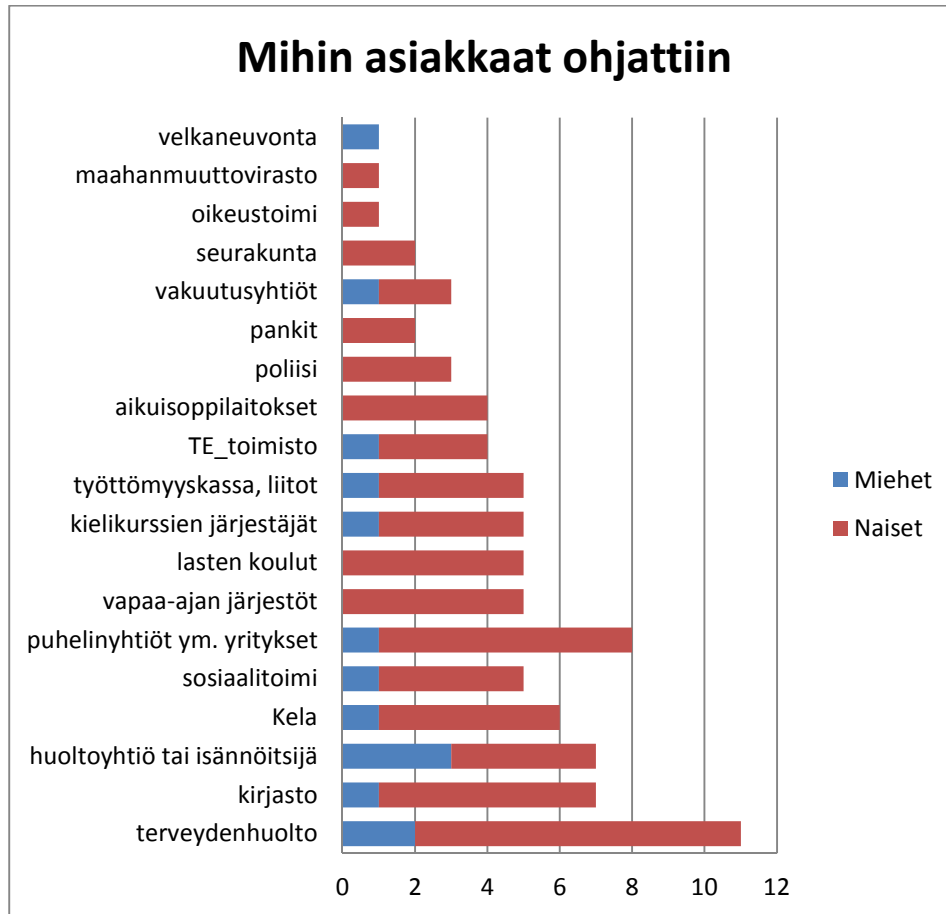
Asiakkaille kerrottiin kaupungin ja muiden järjestöjen palveluista. Näihin kuuluivat erilaiset kurssit, harrastus- ja vapaa-ajan toiminta, tukiryhmät ja muut palvelut. Varsinkin erilaisista kursseista ja leiritoiminnasta informoitiin asiakkaita. Jos asiakas kiinnostui jostakin toiminnasta, hänelle annettiin yhteystiedot, johon hän voi ottaa yhteyttä tai yhteyttä kyseiseen paikkaan otettiin yhdessä asiakkaan kanssa.

Useimmilla asiakaskäynneillä otettiin puheeksi suomen kielen taidot ja niiden kehittäminen. Asiakkaita ohjattiin sekä työväenopiston kursseille että kirjaston tai seurakunnan järjestämiin suomen kielen ryhmiin. Asiakkaille kerrottiin myös Trapesassa järjestettävistä suomen kielen kursseista. Jotkut asiakkaat halusivat osallistua viralliseen suomen kielen kokeeseen, jolloin heille etsittiin sopivaa tutkintoaikaa tai -paikkaa.

Kielikokeisiin ohjaaminen osoittautui välillä vaikeaksi, koska suomen kielen kurssit olivat usein täynnä, samoin kuin testitilaisuudetkin. Tämän vahvistaa pääkaupunkiseudulla yleiseksi ongelmaksi Helsingin Sanomissa julkaistu



artikkeli, jonka mukaan suomen kielen kursseilla on täyttä. Kurssille pääsyä voi joutua odottamaan pääkaupunkiseudulla jopa vuoden. (Moilanen 7.3.2015.) Asiakkaista monet kertoivat, etteivät ole onnistuneet pääsemään suomen kielen kursseille, vaikka ovat monesti hakeneet.



KUVIO 8. Jatkotoimet: mihin asiakkaat ohjattiin

Useimmat asiakkaat olivat kuulleet neuvontapalvelusta joltakin ystävältään tai sukulaiseltaan. Vain muutama asiakas tuli palveluun jonkun viranomaistyöntekijän neuvosta. Useat asiakkaat tai heidän lapsensa olivat mukana Trapesan muussa toiminnassa. Jotkut asiakkaat olivat toimineet vapaaehtoistyöntekijöinä, lisäksi asiakasjoukossa oli sekä entisiä että nykyisiä työntekijöitä.

Trapesan neuvontapalvelussa kävi seurannan aikana keskimäärin neljä asiakasta päivässä. Asiakastapaukseen käytettiin aikaa keskimäärin 37 minuuttia. Luku on hieman korkeampi kuin In Espoossa käytetty vastaava aika. (Marina Salokangas, henkilökohtainen tiedonanto 23.3.2015)

Omaa työtäni refleктоimalla huomasi, että asiointi neuvonnassa kesti pitkään, koska asiakkaiden kielitaito ja tietämys suomalaisesta palvelurakenteesta olivat puutteellisia. Havaittiin, että maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa oli erilaisia piirteitä kuin kantaväestön kohtaamisessa. Yhteydenottoilanteessa saatettiin käyttää melko pitkään aikaa ennen kuin päästiin itse asiaan. Asiointitavat ovat joissakin kulttuureissa täysin erilaisia kuin Suomessa, missä asiaan mennään suoraan sen kummemmin johdattelematta. (Nieminen 2014) Joissakin tapauksissa asian käsittelyn pitkittyminen johtui joko asiakkaan tai työntekijän väärin ymmärtämisestä. Asiakkaan kohdalla väärin ymmärtäminen saattoi johtua muistakin syistä kuin kielivaikeuksista, esimerkiksi laskujen maksun periaatteita on vaikea ymmärtää, jos matematiikan taidot ovat puutteelliset.

Yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa ei neuvontatyössä paljon tehty. Joitakin kertoja soitettiin asiakkaan pyynnöstä eri viranomaisille ja keskusteltiin asiakkaan asioista, mutta yhteisiä tapaamisia ei ollut. Trapesassa kävi kuitenkin syksyn aikana muissa asioissa useita yhteistyökumppaneita. He työskentelivät toisissa järjestöissä, seurakunnissa tai kaupungin palveluksessa.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tulosten tarkastelun pohjalla voidaan tehdä johtopäätöksiä Trapesan neuvontatyön asiakkaista ja työn sisällöstä. Tähän osioon on koottu myös ehdotuksia sekä neuvontatyön että Trapesan toiminnan kehittämistä varten.

### 8.1. Johtopäätökset

Suurin osa neuvontatyön asiakkaista oli keski-ikäisiä, pitkäaikaistyöttömiä naisia. Tuloksissa oli selvästi esillä asiakkaiden työttömyys ja heikko työllistyminen. Suurin syy neuvonnassa asioimiselle oli yhteydenotto viranomaiseen tai muuhun tahoon. Heti seuraavaksi korkeimmalla oli lomakkeiden täyttö ja prosessien selvittäminen. Usein asiakkaat halusivat tietää, mitä kirjeissä oikein luki. Tähän liittyi asiakkaiden heikko kielitaito ja varsinkin vaikeuteen ymmärtää viranomaiskieltä. Viranomaiskieli on monimutkaista ja voi olla vaikeaa suomalaisenkin ymmärtää.

Kielellä on suuri merkitys kotoutumisessa. Hannu–Jaman ja Vuorenmaan (2014) mukaan maahanmuuttajalle kielen oppiminen ja kielenopetus ovat keskeisimpiä hyvän kotoutumisen välineitä, koska kieli osallistaa yhteisöön, mutta voi myös sulkea ihmisen sen ulkopuolelle. Kielen avulla voidaan liittyä muihin ihmisiin, vaikuttaa, toimia ja osallistua yhteisöihin ja yhteiskuntaan. Muidenkin kotouttamista koskevien tutkimusten perusteella kielen voidaan katsoa olevan portti koulutukseen ja työelämään. (Kurtti 2010; Tarnanen & Pöyhönen 2010)

Tutkimusten mukaan kulttuurierot on liitetty erilaiseen toimintatapaan ja kulttuurierojen huomioimiseen sosiaali- ja terveystaloudissa. Psykosomaattiset ja sosiaaliset vaikeudet kuvattiin erityisesti pakolaisten elämään liittyvinä traumoina ja stressinä kuten kulttuuristressinä, sosiaalisten verkostojen, osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien puutteena sekä korkeana työttömyytenä. (Kurtti 2010, 84; Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvoinnin laitos raportti 6/2012)

Suurin osa asiakkaista oli asunut Suomessa vähintään neljä vuotta. Kuitenkaan eivät kyenneet itsenäisesti asioimaan suomen kielellä. Eniten

apua tarvittiin yhteydenottoon viranomais- tai muuhun tahoon, lomakkeiden täyttämiseen sekä prosessien ja päätösten selvittämiseen. Kuitenkin tutkimusten mukaan maahanmuuttajan odotetaan oppivan suomen kielen ensimmäisen Suomessa viettämänsä vuoden aikana. (Pölkki 15.12.2014)

Neuvontapalvelun asiakkaiden asiat olivat usein monimutkaisia ja niiden selvittelyyn kului paljon aikaa. Omaa työtäni reflektoidessa havaitsin, ettei esimerkiksi soittaminen palvelunumeroihin ei onnistunut muutamassa minuutissa, koska asiakasta piti ensin neuvoa ja opastaa soittamisessa. Itse puhelinkeskustelu oli hidasta, sillä sekä asiakkaalle että puhelun toiselle osapuolelle piti tarkentaa ja toistaa asioita useamman kerran.

Karttojen ja kulkureittien selvittäminen vieraskieliselle asiakkaalle vie paljon aikaa. Kieli- ja kulttuurierojen vuoksi asiat on kerrottava selkokielellä ja mieluiten useamman kerran toistaen. Ohjeita on konkretisoitava kirjoittamalla, piirtämällä ja valokuvien avulla. Kirjoittaminen sujuu maahanmuuttajataustaisella asiakkaalta huomattavasti hitaammin kuin kantaväestöön kuuluvalla ja usein asiakasta pitää neuvoa oikeinkirjoituksessa.

Työstä tehtyjen havaintojen avulla selvisi, että Euroopan ulkopuolelta tulleilla asiakkailla oli erilaiset aikakäsitykset kuin suomalaisilla. Esimerkiksi eräs Suomessa seitsemän vuotta asunut perheenäiti tunsu kellonajoista vain tasatunnit. Asiakkaat kysyivät joskus neuvontapalvelussa kellonaikoja ja halusivat esimerkiksi tietää, oliko pian aika mennä hakemaan lapsi päivähoidosta Aamu- ja iltapäiväaikojen hahmottaminen oli vaikeaa monelle Suomessa pitkään asuneelle. Asiakkaat sekoittivat usein myös viikonpäivät ja kuukaudet, joiden nimiä he eivät välillä edes suomeksi muistaneet.

Päätösten ja prosessien selvittäminen sekä lomakkeiden täyttäminen vei aikaa. koska asiakkaille piti selvittää lainsäädäntöä tai suomalaista palvelujärjestelmää, jotta he voisivat ymmärtää, miksi toimitaan juuri kyseisellä tavalla. Trapesan neuvontapalvelun asiakkailla oli monesti tapaamisessa useita asioita, joiden selvittämiseen he ovat halunneet apua.

Trapesan ja In Espoon asiakaskunnalla on eroja. Trapesan asiakkaat olivat keskimäärin vanhempia kuin In Espoon asiakkaat, Trapesan asiakkaat olivat pääosin keski-ikäisiä tai vanhempia, kun taas In Espoossa puolestaan suurin osa oli 25 -44 – vuoden ikäisiä. In Espoossakin asioi 45 - 54 – vuoden ikäisiä asiakkaita, mutta heitä oli suhteessa paljon vähemmän kuin Trapesassa. Nuoria ei In Espoossakaan ole asioinut paljon. (Espoon kaupunki. In Espoon asiakastilastot vuosilta 2012 - 2013)

In Espoossa asiakkaat ovat olleet määrällisesti melko tasaisesti miehiä ja naisia. Pienenä enemmistönä ovat olleet miesasiakkaat, sillä naisia on ollut vajaa 10 prosenttia vähemmän kuin miehiä. Trapesassa sen sijaan asiakkaat ovat olleet suurimmaksi osaksi naisia. Toisin kuin Trapesassa In Espoossa oli enemmistö Euroopan Unionin ulkopuolelta tulevista asiakkaista miehiä. Miehet käyttivät Trapesan neuvontapalvelua huomattavasti vähemmän kuin naiset.

Trapesassa ei käynyt paljon miespuolisia asiakkaita, kun taas In Espoossa miehet ja naiset asioivat lähes yhtä paljon. Tilastojen mukaan Euroopan alueilta tuleva maahanmuutto on ollut enimmäkseen työperäistä. (Tilastokeskus 2015. Maahanmuuttajat) In Espoossa EU-maista tulleet miehet asioivat enemmän kuin naiset. Tilastojen mukaan monet EU:n ulkopuolelta muuttaneet niin miehet kuin naisetkin olivat työttömiä, mutta toisaalta esimerkiksi Intiasta on tullut Suomeen työvoimaa. In Espoossa oli asioinut muun muassa Intiasta, Kiinasta ja Bangladeshista kotoisin olevia asiakkaita. (Espoon kaupunki. In Espoon tilastot)

Nuorten vähäinen osuus neuvontapalvelun asiakaskunnassa selittynee sillä, että nuorilla on varsin kattavat omat neuvontapalvelut Espoossa. Palveluja tarjoavat sekä julkisen että kolmannen sektorin yksiköt. Lisäksi monet nuoret opiskelevat ja ovat siten oikeutettuja opiskelijoiden omiin palveluihin. Tällöin he eivät ehkä tarvitse enää muita palveluja. On myös mahdollista, että nuoret ole kulleet Filoksenia ry:n palveluista.

Neuvontapalvelun työntekijällä oli erilaisia rooleja. Hän oli ensinnäkin tiedon välittäjä ja yhteydenluoja asiakkaiden ja eri toimijoiden välillä. Toiseksi hän toimi neuvojana ja opastajana. Hän neuvoi, miten asiakkaan tuli toimia ja

miksi. Kolmas rooli oli tulkitsijan rooli, koska hän tulkitsi asiakkaille muun muassa viranomaisten kirjeitä ja päätöksiä, mitä niiden sanoma tarkoitti. Neuvontatyö on paljon asiakkaan auttamista, joten työntekijää voisi kutsua myös auttajaksi.

## 8.2 Kehittämisehdotuksia

Filoksenia ry:ssä oli paljon kehittämishaasteita. Osa kehittämisestä liittyy esimerkiksi yhdistyksen organisaatorakenteisiin ja varainhankintaan, mutta myös Trapesan toimintaa ja neuvontatyötä halutaan kehittää. Seuraavat kehittämisehdotukset koskevat Trapesassa tehtävää neuvontatyötä sekä yksikön toimintaa.

- Neuvontapalvelun eettisyys ja asiakastietojärjestelmä

Trapesan asiakastietojen kirjaamiskäytäntö on ollut kirjavaa ja satunnaista. Varsinaista asiakastietojärjestelmää ei ole ollut. Syksyllä 2014 asiakaskäynnit kirjattiin käsin paperisille lomakkeille. Lomakkeita säilytettiin kaapissa, mihin myös muilla työntekijöillä oli mahdollisuus päästä.

Tammikuussa 2015 aloitettiin kirjaaminen Excel-taulukkoon, jonka malli oli kopioitu joulukuussa tehdyn tilaston mukaan. Tietoihin pääsee neuvontapalvelun ohjaajan salasanalla, mutta samaa salasanaa voivat käyttää myös jotkut yhdistyksen hallituksen jäsenet tarvittaessa. Hankaluutena on myös, jos toinen työntekijä tarvitsee tietoja ja neuvontapalvelun ohjaaja ei ole paikalla.

Tietosuojan turvaamiseksi olisi syytä selvittää, mitä tietoja asiakkaista kirjataan, ketkä pääsevät tietoja katsomaan ja kuinka kauan asiakastietoja säilytetään. Uuden henkilöstöohjelman asentaminen ja käyttöönotto olisi eettisesti sekä asiakkaiden että työntekijöiden etu.

- Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa

Toikon (2009) mukaan sosiaalipalvelut toteutuvat vain harvoin yksittäisten toimijoiden avulla. Palvelujen tuottaminen ja tarjoaminen koskee usein laajaa joukkoa. Toimijoina ovat kaikki viralliset ja epäviralliset tahot, joita palvelujen ja palvelujärjestelmän kehittäminen koskettaa. Tällöin kehittämistoiminnalla on verkostollinen näkökulma. Palvelujärjestelmästä saatu kuva ei ole realistinen, jos se ymmärretään vain yhden organisaation näkökulmasta. ”Jos organisaatiot määrittävät toimintansa vain omasta intressistään käsin, ne samalla irtautuvat sosiaalisesta kontekstistaan. Olennaista on kartoittaa, mitkä viralliset ja epäviralliset organisaatiot ovat keskeisiä palvelukentän toimijoita”. (Toikko 2009, 156.)

Neuvontapalvelun ohjaajan yhteistyö muiden toimijoiden kanssa oli melko vähäistä. Eri toimijat ja työntekijät voisivat tavata toisiaan nykyistä enemmän, jolloin voitaisiin keskustella eri yksiköiden osaamisesta ja toimijoiden välisestä yhteistyöstä. Trapesassa neuvonnassa voidaan tehdä sellaista työtä, mihin viranomaistyöntekijöillä ei ole aikaa. Neuvonnassa tehtiin muun muassa asiakkaiden kanssa asunto- ja työpaikkahakemuksia tai etsittiin asiakkaalle sopivaa vertaistukiryhmään tai koulutusta.

- Toiminnasta tiedottaminen

Neuvontapalvelusta olisi tiedotettava nykyistä laajemmin, jotta asiakkaat osaisivat hakeutua Trapesaan. Omaa työtä havainnoimalla huomasin, että Trapesan tiedotus oli suhteellisen vähäistä. Usein asiakkaat olivat joko emäntien tuttuja tai yksikön pitkäaikaisia asiakkaita. Suuri osa asiakkaista oli kuullut palvelusta joltakin tutultaan, sillä vain muutama tuli esimerkiksi jonkun viranomaisen kehotuksesta. Lisäksi lähes kaikki asiakkaat asuivat lähialueilla Espoon keskuksen ympäristössä. Toiminnasta kannattaisi tiedottaa niin Espoon kuin lähikuntien alueilla, jotta asiakkaat osaisivat hakeutua yhdistyksen palvelujen piiriin. Espoossa ei ilmeisesti ole toista Filoksenia ry:n kaltaista järjestöä.

- Kirjalliset toimintaohjeet

Omasta työstä saatu havainto oli, että Trapesan neuvontatyö ei ole aina kovin suunnitelmallista. Työn kehittämiseksi ja helpottamiseksi ehdotetaan kirjallisten toimintaohjeiden laatimista. Niistä voisi koota eräänlaisen käsikirjan työntekijälle. Esimerkiksi, neuvontapalvelussa laadittiin A4-kokoinen ohjeistus asiakkaille kansalaisuushakemuksen tekemistä varten. Ohjeistus auttoi sekä asiakasta että työntekijää. Tämän tyyppistä ohjeistusta voisi käyttää muuhunkin tarkoitukseen, sillä ne voisivat helpottaa työntekijän työtä ja auttaa samalla asiakkaita.

- Vapaaehtoistyöntekijöiden osaamisen hyödyntäminen

Yhdistyksen pääsihteerin mukaan vapaaehtoistyöntekijöillä on paljon erilaista osaamista, jota voitaisiin hyödyntää kehittämällä vapaaehtoistoimintaa. (Mia Sevonius – Male, henkilökohtainen tiedonanto 17.2.2014) Neuvontapalvelun ohjaajan työtä voisi helpottaa organisoidun vapaaehtoisverkoston avulla. Jos esimerkiksi neuvontaan olisi tulossa asiakas, joka ei puhu lainkaan suomea, voisi työntekijä kutsua paikalle vapaaehtoisen asiakkaan äidinkieltä taitavan tulkin. Vapaaehtoisia voisi käyttää myös asiakkaan kanssa asioimiseen esimerkiksi pankissa tai virastossa, koska neuvontapalvelun ohjaaja ei voi työaikanaan poistua toimistosta.

- Ryhmätoiminta

Trapesassa järjestetään asiakkaille erilaista ryhmätoimintaa. Ryhmiä voisi perustaa vielä lisää neuvontapalveluissa ilmenneiden tarpeiden mukaan. Esimerkiksi jotkut asiakkaat kertoivat käyneensä koulua vain vähän tai ei ollenkaan. Siksi kirjoitus- ja matemaattiset taidot ovat puutteelliset tai olemattomat.

Toinen asiakkaiden tarpeisiin suunnattu ryhmä voisi liittyä matematiikan opiskeluun. Neuvontatyössä on vaikea selvittää esimerkiksi puhelinlaskun



koostumusta, jos asiakas ei osaa laskea yksinumeroisia yhteen- tai vähennyslaskuja. Talousasioissa asioivat pääsääntöisesti naiset, joten he tarvitsisivat oman ryhmän, missä opetettaisi matematiikan perusteita.

Tutkimusten mukaan erityisesti suullisen kielitaito kehittyy hitaasti. (Pölkki 15.12.2014) Monet asiakkaat olivat käyneet suomen kielen kursseja, mutta kaipasivat lisää harjoittelua. Oli myös asiakkaita, jotka eivät olleet päässeet suomen kielen kursseille, koska kurssit olivat täynnä. Trapesassa voisi järjestää suomen kielen ryhmän, jossa puhuttaisiin ja kirjoitettaisiin suomea kerraten arkipäivän sanastoa. Samalla ryhmässä voitaisiin selvittää esimerkiksi erilaisia aikakäsityksiä.

Monet neuvontapalvelussa käyneet asiakkaat olivat niin sanottuja vakiokävijöitä. Esimerkiksi eräs asiakas kävi neuvonnassa kymmenen kertaa kolmen kuukauden aikana. Tällaisille asiakkaille voisi perustaa pienryhmän, missä selvitettäisi tarkemmin avun tarvetta. Jos asiakkaan ongelmana on esimerkiksi laskujen maksaminen, sitä voitaisiin harjoitella. Asiakas voisi saada ryhmän kautta sekä henkilökohtaista opastusta että vertaistukea.

- Maahanmuuttajien ja kantaväestön yhteinen toiminta

Useimmat neuvontapalvelun asiakkaat tunsivat suomalaisia henkilökohtaisesti vain vähän. Yksi kehittämisen kohteista on suomalaisten ja maahanmuuttajien yhteiset tapaamiset. Kantaväestön ja maahanmuuttajien välistä toimintaa ei syksyn 2014 aikana paljonkaan Trapesassa ollut. Alueella asuvia ihmisiä voisi kutsua mukaan Trapesan juhliin ja järjestää kantaväestön ja maahanmuuttajien yhteistä toimintaa, esimerkiksi kansanperinteitä käsittelevän ryhmän.

## 9 POHDINTA

Trapesan asiakaskunta painottui keski-ikäisiin pitkäaikaistyöttömiin naisiin. Useimmat olivat Suomessa jo monta vuotta, mutta silti he edelleen tarvitsivat monenlaista neuvontaa ja ohjausta. Monet olivat kotouttamislain ulkopuolella. Valtaosa neuvontapalvelussa käyneistä asiakkaista oli työttömänä ja monet saivat toimeentulotukea. Lähes kaikilta puuttui Suomessa vaadittava ammatillinen koulutus. Monet asiakkaat eivät puhunut sujuvasti suomen kieltä, vaikka he olivat asuneet maassa pitkään. Voi pohtia kotoutumispolitiikan onnistumista, jos useita vuosia vuotta maassa asunut ei ole missään työvoimapolitiittisten toiminnan piirissä ja tarvitsee asioimiseen tulkin apua. Ovatko nykyiset toimenpiteet riittäviä ja realistisia tavoitteisiin nähden?

Kaikille maahanmuuttajille ei sisäministeriön julkaisun mukaan tehdä kotoutumissuunnitelmia. Työttömälle työnhakijalle kotouttamissuunnitelma tehdään TE-toimiston kautta automaattisesti, mutta on ihmisiä, jotka ovat työvoiman ulkopuolella. Sisäministeriön selvityksen mukaan kunnat voivat tehdä kotouttamisen alkukartoituksia esimerkiksi kotiäideille, mutta niitä on tehty koko maassa vain harvoja. (Sisäministeriö julkaisu 2/2015,72) Suomalaisen kotouttamispolitiikkaa voisi tutkia laajemmin. Useimmat Trapesan asiakkaat olivat syrjäytymisvaarassa. He olivat osallisina lähinnä omassa etnisessä ryhmässään. Voi pohtia, miksi joissakin muissa maissa kotoutuminen on onnistunut paremmin.

Maahanmuuttajan omalla motivaatiolla on merkitystä kotoutumiselle. Omatoimisuuden tukeminen on tärkeää neuvontatyössä. Mutta jos asiakas ei halua lähteä mihinkään toimenpiteeseen, on motivointi työntekijälle haasteellista. Monet Trapesan asiakkaista tapasivat vain omasta maasta kotoisin olevia sukulaisiaan tai tuttaviaan. Neuvonnassa kävi joitakin asiakkaita, jotka eivät halunneet opiskella suomen kieltä tai osallistua mihinkään työllistymistoimenpiteisiin. Asiakkaat ovat työntekijälle haasteellisia, jos he eivät ole valmiita itse tekemään mitään asioidensa etenemiseksi. Etiikan kannalta neuvontatyössä voi pohtia, missä kulkee ohjauksen ja puolesta tekemisen raja.

Trapesan neuvontapalvelu on tarpeellinen työmuoto, sillä se täydentää viranomaistyötä. Työ on sekä korjaavaa että ennaltaehkäisevää. Neuvontatyöllä on taloudellisia vaikutuksia, koska sen avulla voidaan pienentää niin asiakkaiden, yritysten kuin yhteiskunnankin kuluja. Työn aineettomia vaikutuksia, kuten elämän hallintaa ja hyvää elämää on vaikea mitata rahassa. Marginaalissa elävälle ihmiselle pienikin elämänmuutos voi saada aikaan paljon hyvää. Osallistuminen vähäiseenkin toimintaan voi antaa elämään uutta sisältöä. Pienikin onnistumiskokemus, kuten laskujen maksaminen itse, voi olla rohkaisevaa ja kannustaa yrittämään lisää.

Marginaaliryhmät näkyivät neuvontatyön asiakaskunnassa. Kun julkishallinnon organisaatioissa tehdään muutoksia ja henkilökunnan ajankäyttö joutuu yhä tarkemman seurannan alle kolmannen sektorin palvelujen, tarve lisääntyy yhteiskunnassamme entisestään. Jos viranomaispalvelut keskittyvät lähinnä työperäisten maahanmuuttajien neuvomiseen, marginaalisissa elävien ja vähäosaisten auttaminen siirtyy tulevaisuudessa yhä enemmän kolmannen sektorin vastuulle.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on antanut minulle paljon uutta tietoa monikulttuurisuudesta, neuvontatyöstä ja kotouttamispolitiikasta. Myös tieteellisestä tutkimuksen tekemisestä olen oppinut paljon. Tässä tutkimuksessa tutkittiin neuvontatyön asiakkaita. Jatkotutkimus voisi liittyä monikulttuurisen neuvontatyön tutkimiseen, koska kysymyksessä on melko uusi työmuoto ja todennäköisesti maahanmuuttajien ohjaus ja neuvontapalvelujen tarve tulevaisuudessa kasvaa. Kotouttamistoimenpiteiden onnistumista pitkäaikaistyöttömille tai työvoiman ulkopuolella oleville maahanmuuttajille voisi myös tutkia laajemmin.

## LÄHTEET

ALPO – hankkeen julkaisut 2007 - 2014. Työ- ja elinkeinoministeriö. (Viitattu 28.3.2015) <http://www.tem.fi/alpojulkaisut>

ALPO - tukirakenteessa opittua. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuton alkuvaiheen palveluihin. Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. [https://www.tem.fi/files/41283/ALPO\\_suomi\\_nettil.pdf](https://www.tem.fi/files/41283/ALPO_suomi_nettil.pdf) (Viitattu 16.1.2015)

Allardt, Erik & Starck, Christian 1981. Vähemmistö, kieli ja yhteiskunta. Helsinki: WSOY.

Anttonen, Minna 2015. Filoksenia ry:n hallituksen entinen työntekijä, ja johtokunnan jäsen. Henkilökohtainen tiedonanto. 16.2.2015. Vastaanottaja Susanna Javanainen. Tulossa tekijän hallussa.

Banks, Sarah 2006. Ethics and Values in Social Work. Basigstoke: Palgrave, Macmillan.

Castaneda, Anu E., Rask Shadia, Koponen Päivikki, Mölsä Mulki & Koskinen Seppo. Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 61/2012

Carin – Bjorgren, Cuadra & Staaf, Annica 2014. Public Social Services' encounters with irregular migrants in Sweden: amid values of social work and control migration. European Journal of Social Work Volume 17, Issue 1, 2014, p. 88 – 101.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Erätuuli, Matti, Leino Jarkko & Yli-Luoma, Pertti 1994. Kvantitatiiviset analyysimenetelmät ihmistieteissä. Helsinki: Kirjayhtymä.

Euroopan syrjinnän vastainen ohjeistus. Ihmisoikeusliitto ry 2008. Syrjinnänvastainen työ ja monimuotoisuus koulutus. Suomen

toimintakertomus. <http://www.idm-diversity.org/files/EU0708-Finland-fi.pdf>. (Viitattu 11.2.2014)

Hannu – Jama, Marjo & Vuorenmaa, Maritta 2014. Maahanmuuttajan kotoutuminen perustuu osallistavaan kieleen. Pohjalainen. Mielipide 27.4.2014.(Viitattu 20.4.2015)

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyvä Arki ry. [www.hyva-arki.fi](http://www.hyva-arki.fi). (Viitattu 20.3.2015)

In To Finland. <http://www.intofinland.fi/en> (Viitattu 14.4.2015)

<http://www.intermin.fi/julkaisu/022015?docID=58218> (Viitattu 26.2.2015)

Juujärvi, Soile; Myrsky, Liisa & Pessa, Kaija (2007) Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.

Korhonen, Vesa ja Puukari, Sauli (toim.)2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Juva: PS-kustannus,

Kurtti, Aila 2010. Erilaiset politiikat ja toimintaperiaatteet maahanmuuttajien kotouttamisohjelmissa. Sosiaalityön lisensiaatin tutkielma. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto.

<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=9cb3970c-9b9e-417f-b042-7a40f796114e>

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010/ 1.9.2011. (Viitattu 17.1.2015)

[http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kotout\\*#L1](http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kotout*#L1)

Kotouttamiskäsikirja. Euroopan komissio 2010. Oikeus-, vapaus- ja turvallisuusasioiden pääosasto. Luxemburg: Euroopan unionin julkaisutoimisto. (Viitattu 25.2.2015)

[http://ec.europa.eu/ewsi/en/resources/detail.cfm?ID\\_ITEMS=](http://ec.europa.eu/ewsi/en/resources/detail.cfm?ID_ITEMS=)

- Kotouttaminen. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Työ- ja elinkeinoministeriö. (Viitattu 16.1.2015) <https://www.ely-keskus.fi/web/ely/kotouttaminen#.VRf99ZOd4rk>
- Kotouttaminen. Työ- ja elinkeinoministeriön palvelu. (Viitattu 27.3.2015) <http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen>
- Koulutuskeskus Omnia. Nuorten palvelut. (Viitattu 21.3.2015) <https://www.omnia.fi/web/yhteystiedot/toimipisteet>.
- Lindroos, Raisa 2015. Henkilökohtainen tiedonanto 16.2.2015. Vastaanottaja Susanna Javanainen. Tuloste tekijän hallussa.
- Maahanmuuttajien integroituminen Suomeen. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus VATT- työryhmä. Helsinki 2014. [http://www.vatt.fi/file/vatt\\_publication\\_pdf/j67.pdf](http://www.vatt.fi/file/vatt_publication_pdf/j67.pdf)
- Maahanmuuttajien kotouttamisen kehittämishankkeet. Työ- ja elinkeinoministeriö. ALPO-julkaisut. (Viitattu 14.1.2015) [https://www.tem.fi/tyo/maahanmuuttajien\\_kotouttaminen/kotouttamisen\\_kehittamishankkeet/alpo-hanke/julkaisut\\_ja\\_materiaalit/alpo-hankkeen\\_julkaisut](https://www.tem.fi/tyo/maahanmuuttajien_kotouttaminen/kotouttamisen_kehittamishankkeet/alpo-hanke/julkaisut_ja_materiaalit/alpo-hankkeen_julkaisut)
- Maahanmuuton ja kotouttamisen suunta 2011 - 2014. Työ- ja elinkeinoministeriö. Sisäministeriön julkaisuja 2/2015. (Viitattu 20.3.2015) <http://www.intermin.fi/fi/ajankohtaista/julkaisut> Maahanmuuttajana Espoossa. Infopankki.fi. <http://www.infopankki.fi/fi/espo/elama-espoossa/maahanmuuttajana-espoossa>
- Moilanen, Kaisu 2015. Maahanmuuttajan pääsy kieliopetukseen voi kestää jopa vuoden. Helsingin Sanomat 7.3.2015. Kaupunki. (Viitattu 22.3.2015) <http://www.hs.fi/kaupunki/a1425623189800>
- Nieminen, Marjut 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Helsinki: Tietosanoma.
- Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan. Työ ja yrittäminen. Työ- ja elinkeinoministeriö. Julkaisuja 5/2014. (Viitattu 13.1.2015)

[http://www.tem.fi/files/39024/Oikeilla\\_neuvoilla\\_oikeaan\\_paikkaan.pdf](http://www.tem.fi/files/39024/Oikeilla_neuvoilla_oikeaan_paikkaan.pdf)

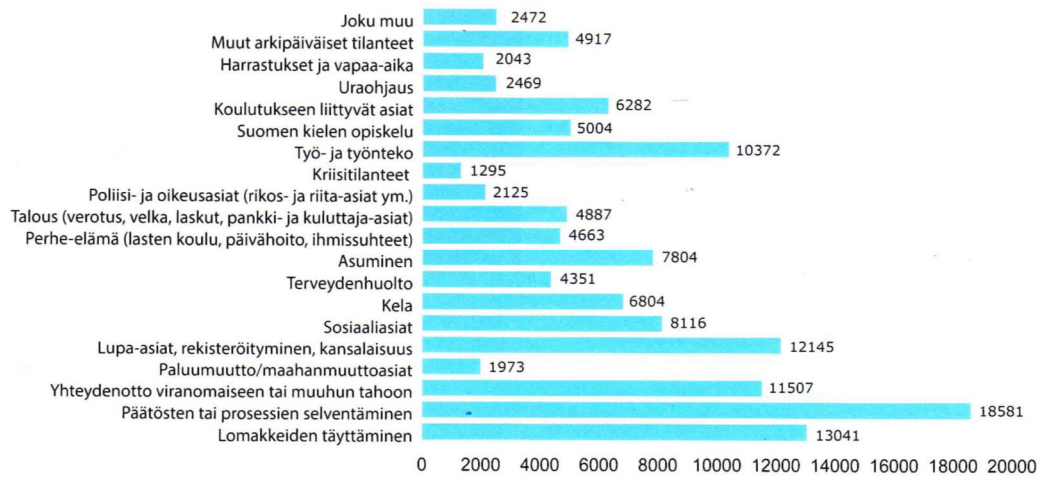
- Pollari, Jorma & Koppinen, Marja-Leena 2011, Maahanmuuttajan kohtaaminen ja opettaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Pölkki, Minna 2014. Väitös: Lukutaidoton maahanmuuttaja oppii uutta kieltä hitaammin luku- ja kirjoitustaidottomana aikuisiällä. Helsingin Sanomat 15.12.2014. Kotimaa. (Viitattu 1.4.2015)  
<http://www.hs.fi/kotimaa/a1418529902502#>
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005. Haastattelu, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino
- Saukkonen, Pasi 2013. Erilaisuuksien Suomi. Vähemmistö- ja kotouttamispolitiikan vaihtoehdot. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Sevonius – Male, Mia 2015. Filoksenia ry:n pääsihteeri. Haastattelu 16.2.2015.
- Sosiaalihuollon asiakaslaki. (Viitattu 6.1.2015)  
[http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/sosiaalihuolto](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/sosiaalihuolto)
- Suomen ortodoksinen kirkko/ tietopankki/Trapesa. (Viitattu 20.1.2015)  
[www.ortodoksi.net/tietopankki/suomen\\_ortodoksinen.../filoksenia.htm](http://www.ortodoksi.net/tietopankki/suomen_ortodoksinen.../filoksenia.htm)
- Suomen Pakolaisapu. Tietoa pakolaisuudesta. (Viitattu 12.1.2015)  
[www.suomenpakolaisapu.fi](http://www.suomenpakolaisapu.fi)
- Suomen Somaliliitto ry. Viitattu 20.3.2015. [www.somaliliitto.fi](http://www.somaliliitto.fi).
- Tilastokeskus. Ulkomaiden kansalaiset.(Viitattu14.1.2015.)  
[http://193.166.171.75/database/StatFin/vrm/vaerak/vaerak\\_fi.asp](http://193.166.171.75/database/StatFin/vrm/vaerak/vaerak_fi.asp)
- Toikko, Timo 2012. Sosiaalipalvelujen kehityssuunnat. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Tarnanen, Mirja & Pöyhönen, Sari 2011. Maahanmuuttajien suomen kielen taidon riittävyys ja työllistymisen mahdollisuudet. Puheen ja kielen tutkimuksen yhdistyksen julkaisuja. Puhe ja Kieli 31 (4) s. 139 – 152.

- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistumiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University.
- Tiuraniemi, Juhani 2002. Reflektiivisyys asiantuntijan työssä. Teoksessa Niemi P. & Keskinen E. (2002) Taitavan toiminnan psykologia. s. 165-195. Turun yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja. Turku, <http://tiuraniemi.fi/Ammaref.pdf> (Viitattu 17.4.2015)
- Toimintakeskus Vamos. (Viitattu 10.3.2015) <http://www.vamosnuoret.fi>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Törrönen, Maritta; Borodkina, Olga; Samoylova, Valentina & Heino, Eveliina (ed.) 2013. Empowering Social Work. Research and Practice Kotka: Palmenia Centre for Continuing Education, University of Helsinki, Kotka Unit.
- Unesco. Kulttuurista moninaisuutta koskeva yleismaailmallinen julistus 2.11.2010. (Viitattu 16.1.2015) [www.unesco.org/new/fileadmin/.../declaration\\_cultural\\_diversity\\_fi.pdf](http://www.unesco.org/new/fileadmin/.../declaration_cultural_diversity_fi.pdf)
- Ulkomaalaislaki 30.4.2004. (Viitattu 1.3.2015) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>
- Vilka, Hanna (2006). Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.
- Väestöliitto. Maahanmuuttajat. (Viitattu 14.12.2014) [http://www.vaestoliitto.fi/tieto\\_ja\\_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilast oja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/](http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilast oja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/)
- Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014. (Viitattu 1.3.2015) <http://www.oikeusministerio.fi/material/attachments/om/ajankohtaista/CyUPcZqpr/Yhdenvertaisuuslaki.pdf>



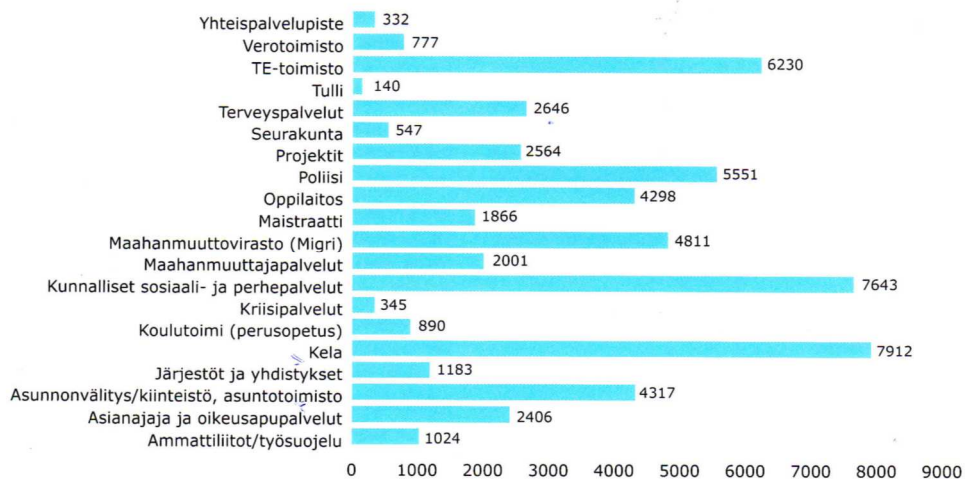
## LIITE 1. Alpo-hankkeen luokittelumalli

### Yhteydenotoissa kysytyt asiat 2011-2013



Yhteydenotoissa kysytyt asiat (tiedot ALPO-rehisteri, hoonnut Minna Hallikainen, Pointti-projekti, Miikeli)

### Yhteistyö tai asiakkaan ohjaus eteenpäin 2011-2013



Yhteistyö ja asiakasohjaus (tiedot ALPO-rehisteri, hoonnut Minna Hallikainen, Pointti-projekti, Miikeli)

## LIITE 2. Asiakasseurantalomake.

Yhteystapa:

Käynti ohjaus-  
/neuvontapaikassa
  Puhelin
  Sähköposti

Sähköinen  
palvelu
  Chat
  Kenttätyö, missä?

Päivämäärä ja aika:

.  .  Klo.  :

Kuullut ohjaus-  
/neuvontapaikasta:

Jos muu, MISTÄ?

Asiakaiden määrä:

1  2  3  4  5 tai  
enemmän

Neuvontakieli:

Joku muu, mikä?

Neuvontakieli asiakkaan  
äidinkieli:

Ei tietoa  Kyllä  Ei

Ulkopuolinen tulkki läsnä tai  
puhelintulkkaus:

Kyllä  Ei

Muu:

Asiakaskäynnin kesto:

minuuttia

Ottanut yhteyttä  
aikaisemmin:

Ei tietoa  Kyllä  Ei

Ohjauspaikka:

VIRKA-INFO, Helsinki  In Espoo, Espoo  Muu, mikä?

Asiakasta ohjannut henkilö:

Sukupuoli:

Mies  Nainen

Ikä:

alle 15 vuotta
  45-54 vuotta

15-24 vuotta
  55-64 vuotta

25-44 vuotta
  yli 64 vuotta

Maahanmuuton  
syy:

Ei tietoa
  Pakolainen
  Perheside

Paluumuuttaja (inkeriläiset)
  Turvapaikanhakija
  Opiskelija

Paluumuuttaja (suomalaiset)
  Työ
  Yrittäjä

Lisätietoa asiakkaasta:
  Luku- ja kirjoitustaidoton
  Turisti
  Joku muu, mikä? 
  
 Laittomasti Suomessa

Asiakas on lähtöisin:
  Pohjoismaista
  EU-maasta, Sveitsistä tai ETA-maasta
  Kolmansista maista
  Euroopassa asuva 3. maan kansalainen

Maa:

Äidinkieli:

Koulutustaso:
  Ei tietoa
  Ei lainkaan koulutusta
  Perusasteen koulutus (peruskoulu / kansakoulu)
  Keskiasteen koulutus (amm. perustutk. / at / lukio)
  Keskiasteen jälkeinen koulutus, joka ei ole korkea-asteen koulutusta
  Korkea-asteen koulutus (opisto / amk / ylempi amk / alempi tai ylempi korkeakoulututk. / lis. / tri)

Asema työmarkkinoilla:
  Ei tietoa
  Työssä avoimilla markkinoilla
  Työssä muualla kuin avoimilla markkinoilla (esim. palkkatuki, työkokeilu)
  Yrittäjä
  Työtön
  Työvoimapolitiisessa koulutuksessa (sis. kotoutumiskoulutus)
  Opiskelija (omaehtoinen)
  Työmarkkinoiden ulkopuolella (esim. kotiäiti, eläkeläinen)
  Suunnittelee muuttoa Suomeen
  Muu:

Asiakkaan kotikunta: 
  
 Muu, mikä?

Suomessa asumisen kesto:
  Ei tietoa
  Ei asu suomessa
  Alle 1 vuosi
  1-3 vuotta
  3-5 vuotta
  Yli 5 vuotta

Asioimisen syy

1. Lomakkeiden täyttäminen
  12. Poliisiasiat
  2. Päätösten tai prosessien selventäminen
  13. Oikeusasiat

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 3. Yhteydenotto viranomaiseen tai muuhun tahoon                       | <input type="checkbox"/> 14. Kriisitilanteet (perhekiisi, väkivaltatilanteet ym.) |
| <input type="checkbox"/> 4. Paluumuutto / maahanmuuttoasiat (alkuvaihe, rekisteröityminen ym.) | <input type="checkbox"/> 15. Työ (TE-palvelut, työnhaku jne)                      |
| <input type="checkbox"/> 5. Lupa-asiat, rekisteröityminen, kansalaisuus                        | <input type="checkbox"/> 16. Työnteko (työsuojelu, ammattiliitot jne)             |
| <input type="checkbox"/> 6. Sosiaalasiat (sosiaalitoimi, ohjaus)                               | <input type="checkbox"/> 17. Suomen kielen opiskelu                               |
| <input type="checkbox"/> 7. Kela   | <input type="checkbox"/> 18. Koulutukseen liittyvät asiat                         |
| <input type="checkbox"/> 8. Terveystenhoito  | <input type="checkbox"/> 19. Uraohjaus  |
| <input type="checkbox"/> 9. Asuminen   | <input type="checkbox"/> 20. Harrastukset ja vapaa-aika                           |
| <input type="checkbox"/> 10. Perhe-elämä (lasten koulu, päivähoito, ihmissuhteet)              | <input type="checkbox"/> 21. Muut arkipäivän tilanteet                            |
| <input type="checkbox"/> 11. Talous (verotus, velat, laskut, pankki- ja kuluttaja-asiat)       | <input type="checkbox"/> 22. Muu: <input type="text"/>                            |

Mihin asiakas ohjataan

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Ammattiliitot / työsuojelu                  | <input type="checkbox"/> 9. Maahanmuuttajapalvelut       | <input type="checkbox"/> 17. Tulli                    |
| <input type="checkbox"/> 2. Asianajaja ja oikeusapupalvelut             | <input type="checkbox"/> 10. Maahanmuuttovirasto (Migri) | <input type="checkbox"/> 18. TE-toimisto              |
| <input type="checkbox"/> 3. Asunnonvälitys / kiinteistö, asuntotoimisto | <input type="checkbox"/> 11. Maistraatti                 | <input type="checkbox"/> 19. Verotoimisto             |
| <input type="checkbox"/> 4. Järjestöt ja yhdistykset                    | <input type="checkbox"/> 12. Oppilaitos                  | <input type="checkbox"/> 20. Yhteispalvelupiste       |
| <input type="checkbox"/> 5. Kela  | <input type="checkbox"/> 13. Poliisi                     | <input type="checkbox"/> 21. Yrittäjän tukipalvelut   |
| <input type="checkbox"/> 6. Koulutoimi (perusopetus)                    | <input type="checkbox"/> 14. Projektit                   | <input type="checkbox"/> 22. Yritykset / työnantajat  |
| <input type="checkbox"/> 7. Kriisipalvelut                              | <input type="checkbox"/> 15. Seurakunta                  | <input type="checkbox"/> 23. Muut tahot               |
| <input type="checkbox"/> 8. Kunnalliset sosiaali- ja perhepalvelut      | <input type="checkbox"/> 16. Terveyspalvelut             | <input type="checkbox"/> 24. Asia saatettu päätökseen |

### LIITE 3. Haastattelukysymykset taustatietoja varten.

#### HAASTATTELUKYSYMYKSET TOIMINNANJOHTAJALLE:

- Kuinka kauan olet työskennellyt Filoksenia ry:n toiminnanjohtajana?
- Kuvaa lyhyesti, millaista työsi on.
- Millaisia onnistumisen kokemuksia sinulla on ollut tässä työssä?
- Millaisia haasteita työssäsi on?
- Mitä organisaatiossa ja Filoksenian toiminnassa mielestäsi kehitettävää on tällä hetkellä?
- Miten haluaisit kehittää neuvontapalvelua?

#### HAASTATTELUKYSYMYKSET YHDISTYKSEN JÄSENILLE:

1. Miksi Filoksenia ry perustettiin?
2. Mitkä ovat tärkeimmät toimintaperiaatteet Trapesassa ja yhdistyksen arvot?
3. Minkälaisia kokemuksia teillä on Trapesan toiminnasta? Mikä on ollut hyvää/huonoa?
4. Onko toiminta muuttunut vuosien aikana?
5. Mitä haasteita Trapesalla on tällä hetkellä?
6. Minkälainen rooli neuvontapalvelulla on yhdistyksen toiminnassa?
7. Mitä kehittämistarpeita Trapesalla on?