

**Auttamisen mahdollisuudet ja rajat  
vastaanottokeskuksen sosiaalityössä**

Emmi Oksanen  
Pro gradu -tutkielma  
Sosiaalityö  
Lapin yliopisto  
2025

## Lapin yliopisto

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Työn nimi: Auttamisen mahdollisuudet ja rajat vastaanottokeskuksen sosiaalityössä

Tekijä: Emmi Oksanen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 67+2

Vuosi: 2025

### TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tehtävänä oli selvittää vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia auttamisen mahdollisuuksista ja rajoista työssään vastaanottokeskuksen sosiaalityössä. Tutkimuksen aineisto koostui kuuden sosiaalityöntekijän yksilöhaastattelusta. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla, Urie Bronfenbrennerin ekologista systeemiteoriaa mukaillen. Tutkimuksen tieteenfilosofisena lähtökohtana toimi kriittinen realismi.

Tutkimustulokset osoittivat, että auttamisen mahdollisuuksia ja rajoja on havaittavissa sekä yksilön että eri systeemien tasoilla. Tulokset asettuivat ekologisen systeemiteoreettisen ymmärryksen mukaisesti seuraaville tasoille: sosiaalityöntekijän asiantuntijuus, ammatillisen vuorovaikutussuhteet (mikrotaso), moniammatillinen yhteistyö (mesotaso), palvelujärjestelmä (eksotaso) ja yhteiskunnallinen tilanne (makrotaso).

Haavoittuvuuden tunnistaminen, eettinen osaaminen ja asiakkaan asianajajana toiminen ovat tärkeä osa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta ja siten auttamistyön mahdollistamista. Sosiaalityöntekijän lainsäädäntö- ja järjestelmäosaaminen sekä yhteiskunnallinen ymmärrys näyttäytyy tutkimuksen mukaan myös tärkeänä. Mikrotasolla luottamuksellinen ja kulttuurierokas asiakas-ammattilaissuhde näyttäytyy tärkeänä. Työyhteisössä sosiaalityön tehtäväkuva on muiden ammattilaisten silmissä epäselvä. Sosiaalityöntekijät käyttävät aikaansa perustellen omaa tehtäväänsä ja osaamistaan sekä sosiaalityön vastuualueita. Mesotasolla vastaanottokeskuksen sisällä tapahtuva moniammatillinen yhteistyö kuvautuu sosiaalityöntekijöiden puheessa positiivisena. Tulkkivälitteisyys osana vastaanottokeskuksen sosiaalityön erityisyyttä näyttäytyy myös merkityksellisenä auttamisen välineenä. Tutkimustulokset osoittavat, että vastaanottokeskuksen sosiaalityön auttamistehtävää rajoittavat vahvasti rakenteelliset (ekso- ja makrotaso) tekijät, kuten Maahanmuuttoviraston toiminta, palvelujärjestelmän tila ja resurssipula. Harkintavallan tila näyttää olevan vastaanottokeskuksen sosiaalityössä suuri ja tukevan yksilöllistä auttamistyötä.

Tutkimuksen keskeisenä johtopäätöksenä päädytään esittämään, että rakenteellisen sosiaalityön avulla voidaan tuoda esiin sosiaalityön osaamisen merkitys vastaanottopalveluissa sekä pakkomuuttajien oikeus ihmisarvoiseen elämään. Tutkimus lisää inhimillistä näkökulmaa pakkomuuttajien tilanteeseen ja siihen liittyvään päätöksentekoon sekä vahvistaa sosiaalityön paikkaa vastaanottopalveluissa.

Avainsanat: vastaanottokeskus, ekologinen systeemiteoria, kriittinen realismi, sosiaalityö, turvapaikanhakija, rakenteellinen sosiaalityö

## Sisällys

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Vastaanottokeskus sosiaalityön toimintaympäristönä</b> .....	<b>5</b>
2.1	Vastaanottopalvelut .....	5
2.2	Sosiaalityön asiantuntijuus vastaanottopalveluissa .....	8
<b>3</b>	<b>Ekologinen systeemiteoria tutkimuksen viitekehystenä</b> .....	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>Tutkimuksen toteutus</b> .....	<b>15</b>
4.1	Tutkimuksen tavoitteet .....	15
4.2	Tutkimusaineiston kuvaus .....	16
4.3	Kriittinen realismi tieteenfilosofisena lähtökohtana .....	18
4.4	Tutkimusetiikka.....	19
4.5	Aineiston analyysi .....	21
<b>5</b>	<b>Auttamisen mahdollisuudet ja rajat</b> .....	<b>23</b>
5.1	Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus .....	23
5.2	Mikrotaso – Ammatilliset vuorovaikutussuhteet .....	34
5.3	Mesotaso – Moniammatillinen yhteistyö .....	39
5.4	Eksotaso - Palvelujärjestelmä .....	42
5.5	Makrosysteemi – Yhteiskunnallinen tilanne .....	48
<b>6</b>	<b>Johtopäätökset</b> .....	<b>55</b>
6.1	Yhteenveto .....	55
6.2	Pohdinta .....	59
	<b>Lähteet</b> .....	<b>63</b>
	<b>Liitteet</b> .....	<b>68</b>
	Liite 1. Infokirje haastateltaville .....	68
	Liite 2. Haastattelurunko .....	69

## 1 Johdanto

Suomessa ja koko Euroopassa on meneillään murros siirtolaisuuteen ja turvapaikkaprosessiin liittyen. Yhteiskunnan yleinen asenneilmapiiri ja turvapaikkapoliittiset näkemykset heijastuvat vastaanottokeskustyötä ohjaaviin säädöksiin. Turvapaikkamenettelyn ulkoistamisesta, kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneiden palauttamisen tehostamisesta sekä kansalaisuuden vaatimusten kiristämisestä on käyty paljon yhteiskunnallista keskustelua. Vastaanottokeskuksen asiakkaiden vastaanottorahan määrää on pienennetty, ja hallitus esittää myös muita tiukennuksia turvapaikkapolitiikkaan esimerkiksi muuttamalla nykyistä vastaanottolakia. Toimia perustellaan kansainvälisellä turvallisuustilanteella sekä reilulla ja jämäkällä maahanmuuttopolitiikalla. (Hartikainen 2024; Sisäministeriö 2025a.)

Vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä toimii moniulotteisessa toimintaympäristössä, jossa asiakkaiden tarpeet ja oikeudet risteävät monimutkaisten rakenteellisten, poliittisten ja yhteiskunnallisten ilmiöiden kanssa. Sosiaalityön roolia vastaanottokeskuksessa haastavat paitsi tiukat lainsäädännölliset puitteet myös yhteiskunnalliset asenteet, joissa maahanmuutto nähdään yhä useammin turvallisuusuhkana ja taloudellisena tehottomuutena. Näissä ristiriitaisissa olosuhteissa sosiaalityöntekijä joutuu jatkuvasti neuvottelemaan asiakkaiden tarpeiden, sosiaalityön eettisten periaatteiden, auttamisen ihanteiden ja institutionaalisten rajoitteiden välillä. Vastaanottokeskuksen sosiaalityö, kuten muukin sosiaalityö, perustuu vahvasti ihmisoikeuksien kunnioittamiseen ja heikoimpien auttamiseen (Berg 2012, 15) sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden vastaanottokeskuksessa rakentuvan tämän monimutkaisen kentän keskellä. Asiantuntijuus ei ilmene ainoastaan tiedollisena ja taidollisena kompetenssina, vaan myös eettisenä kykynä toimia ristiriitaisen vaatimusten paineessa (esim. Sipilä 2011; Juhila 2014). Yhteiskunnan asenneilmapiirin ja sosiaalityön eettisten arvojen ristiriidat voivat aiheuttaa eettisesti haastavia tilanteita ja voimattomuuden tunteita sosiaalityötä toteuttavien ammattilaisten joukossa. Ajankohtaisesti puhuttavassa poliittisessä murroksessa sosiaalityön rooli yhteiskunnallisena vaikuttajana ja ihmisoikeuksien puolustajana korostuu.

Tässä tutkimuksessa kysyn: *Minkälaisia auttamisen mahdollisuuksia ja rajoja sosiaalityöntekijät tunnistavat työssään?* Tutkimuksessani olen haastatellut kuutta vastaanottokeskuksessa työskentelevää sosiaalityöntekijää. Tavoitteena on tuoda näkyväksi vastaanottokeskuksen sosiaalityön merkitystä ja työn toteuttamisen vaatimuksia tässä yhteiskunnallisessa hetkessä. Haluan tuoda esiin myös niitä rakenteellisia tekijöitä, jotka vaikuttavat avun tarjoamisen mahdollisuuksiin. Samalla pyrin tuomaan näkyväksi paitsi sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden moninaisuutta myös sosiaalityön ihmisoikeudellista merkitystä vastaanottokeskuksen sosiaalityössä ja auttamisen mahdollistajana. Tutkimukseni nojaa ekologiseen systeemiteoriaan ja kriittiseen realismiin, jotka yhdessä muodostavat kokonaisvaltaisen rakenteita tarkastelevan viitekehyksen tutkimukselleni.

Tässä tutkimuksessa tulkiten sosiaalityöntekijän ekologisen systeemiteorian mukaisesti aktiiviseksi yksilöksi ja ympäristöönsä vaikuttavaksi toimijaksi. Ekosysteemiteoreettisen näkemyksen mukaan ihmisen vuorovaikutus ympäristöönsä on jatkuvaa ja vastavuoroista (Rothery 2008, 91). Tutkimuksessani sosiaalityöntekijän toimintaympäristön käsitetään koostuvan erilaajuisista sisäkkäisistä kokonaisuuksista sekä niiden keskinäisistä suhteista (Bronfenbrenner 1979). Analysoin tutkimusaineistoni Urie Bronfenbrennerin (1979) ekologista systeemiteoriaa mukaillen sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen, ammatillisiin vuorovaikutussuhteisiin (mikrotaso), moniammatillisiin rakenteisiin (mesotaso), palvelujärjestelmän tilanteeseen (eksotaso) sekä yhteiskunnallisiin tekijöihin (makrotaso).

Tutkimusaineistoni analyysi perustuu systeemiteoreettiseen ymmärrykseen ihmisen ja ympäristön välisestä suhteesta ja näiden systeemien vuorovaikutuksesta (Healy 2014, 17). Analyysiani ohjaa ymmärrys siitä, kuinka sosiaalityöntekijä on osa vuorovaikutuksessa muuttuvia sosiaalisia ja yhteiskunnallisia rakenteita (systeemejä), jotka vaikuttavat hänen mahdollisuuksiinsa toimia ja toteuttaa auttamistyötään. Sosiaalityön kriittinen tarkastelu keskittyy siten auttamisen esteiden rakenteellisiin syihin. On tärkeää tarkastella kriittisesti niitä rakenteita, jotka ylläpitävät turvapaikanhakijoiden eriarvoista asemaa. Tavoitteena on purkaa sortavia ja epätasa-arvoista vallankäyttöä ylläpitäviä olosuhteita, jotka estävät turvapaikanhakijoiden ihmisarvon ja ihmisoikeuksien täysimääräisen toteutumisen (Woodward 2013, 137).

Kiinnostus tutkimusaiheeseen on syntynyt aiemman vastaanottokeskuksessa toteutuneen työkokemukseni ja yhteiskunnallisen keskustelun inspiroimana. Vastaanottokeskuksen sosiaalityön ihmisoikeudellinen tehtävä on kansainvälisen turvallisuuden ja taloudellisen tehokkuuden aikakaudella vaarassa, ja tutkimukseni avulla pyrin vahvistamaan pakkomuuttajien ihmisoikeuksia ja tuomaan esiin auttamistyössä piileviä rakenteellisia esteitä. Sillä myös ilman vakituista oleskeluoikeutta maassa olevien ihmisten oikeuksien toteutumisella on väliä.

Vastaanottokeskuksen sosiaalityöstä on tehty havaintojeni toistaiseksi vähäisesti kotimaista tutkimusta. Tiina Sotkasiira (2018) sekä Eeva Elfving ja Sari Kärkkäinen (2018) ovat kuitenkin tutkineet edellisen pakolaiskriisin jälkeen vastaanottokeskuksen asiantuntijuutta ja sen vaatimuksia. Kivijärvi ja Myllylä (2024) ovat tutkineet vastaanottokeskuksen kontrollitehtäviä poissulkemisen ja humanitäärisen eristämisen käsitteiden kautta. He kuvaavat vastaanottokeskuksen asiakkaiden yhteiskunnallisen roolin asettuvan poissuljetun ja aktiivisen mukanaolijan ristipaineeseen. Pakolaisiin liittyvää tutkimusta on tehty runsaammin. Eveliina Heino ja Hanna Kara (2024) ovat tutkineet luottamuksen rakentumista vieraskielisen vanhemman ja työntekijän välillä lastensuojelun kontekstissa. Merja Anis ja Kati Turtiainen (2021) ovat myös tehneet tutkimusta perhesosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksista pakotetusta muuttoliikkeestä ja kulttuurisesta moninaisuudesta, antiopressiivisen sosiaalityön osaamisen näkökulmasta.

Vastaanottokeskuksen sosiaalityön auttamisen mahdollisuuksia ei ole aiemmin tutkittu, mutta lastensuojelun kontekstissa vastaavan kaltaista tutkimusta on tehty kuitenkin runsaasti (esim. Alhanen 2014, Mänttari-van der Kuip 2022). Ymmärrän lastensuojelussa ja vastaanottokeskuksen sosiaalityössä näyttäytyvän tuen ja kontrollin välisen jännitteen samankaltaisena, ja siten olen käyttänyt paljon lastensuojelun toimintaympäristössä tehtyä tutkimusta tässä tutkimuksessa tehtyjen havaintojen keskustelun tukena.

Pro gradu -tutkielmani alkaa vastaanottokeskusympäristön kuvaamisella. Kuvaan myös pakkomuuttajien kanssa toteutettavan sosiaalityön tuen ja kontrollin välistä jännitettä sekä asiantuntijuuden vaadetta. Kolmannessa luvussa avaan tutkimuksen systeemiteo-

reettista lähtökohtaa. Tätä seuraa tutkimuksen toteutusta kuvaava pääluku, jonka alaluvut käsittelevät tutkimuksen tavoitteita ja tieteenfilosofisia lähtökohtia, aineiston hankintaa ja sen analysointia sekä tutkimuseettisiä kysymyksiä. Viidennessä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset. Lopuksi tiivistän tutkimustulokseni, kerron tutkimuksen pohjalta syntyneitä johtopäätöksiäni ja arvioin tutkimukseni toteutusta.

## 2 Vastaanottokeskus sosiaalityön toimintaympäristönä

### 2.1 Vastaanottopalvelut

Pakolaisten vastaanotosta Suomessa huolehtii sisäministeriö yhteistyössä eri tahojen kanssa. Sisäministeriö vastaa maahanmuuttopolitiikan sekä maahanmuuttoa ja kansalaisuutta koskevan lainsäädännön kokonaisuudesta. Ministeriö vastaa myös eri hallinnonalojen välisestä yhteistyöstä maahanmuuttoon liittyen. Kunnat ja ELY-keskukset jakavat vastuun maahan muuttaneiden kotouttamisesta. Vastaanottokeskukset huolehtivat oleskelulupapäätöstä odottavien ihmisten vastaanottopalveluiden toteuttamisesta sisäministeriön ohjauksessa. (Sisäministeriö 2025b.)

Tilapäistä suojelua ja turvapaikkaa hakevien ensimmäisenä auttamisen tilana Suomessa toimii vastaanottokeskus. Vastaanottojärjestelmän tavoitteena on humanitaarisen maahanmuuttopoliittisten arvojen mukaisesti tarjota suojaa ihmisille, jotka ovat joutuneet pakenemaan vainoa tai väkivaltaista konfliktia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2024b). Vastaanottokeskuksissa tarjotaan vastaanottopalveluita turvapaikkaa hakeville sekä tilapäistä suojelua saaville. Jokaisella on oikeus hakea *kansainvälistä suojelua* tilanteessa, jossa omassa kotimaassaan tai pysyvässä asuinmaassaan on aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi alkuperän, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen takia (Ulkomaalaislaki 301/2004 § 87). Jokaisella on oikeus turvapaikkaan, joka on kirjattu muun muassa YK:n ihmisoikeusjulistukseen (1948) ja EU:n perusoikeuskirjaan (2000). Oikeus turvapaikan hakemiseen ja saamiseen perustuu YK:n vuoden 1951 pakolaissopimukseen, joka laadittiin toisen maailmansodan jälkeen. Suomi on sitoutunut pakolaissopimuksen noudattamiseen. (Pakolaisneuvonta 2024.)

*Turvapaikanhakija* on vieraasta valtiosta suojelua ja oleskelulupaa hakeva ulkomaalainen (Sisäministeriö 2024a). *Pakolainen* on henkilö, jolle on myönnetty turvapaikka tai on otettu maahan pakolaiskiintiössä. Turvapaikanhakija saa siten pakolaisaseman myönteisen turvapaikkapäätöksen myötä. (Sisäministeriö 2024a.) *Tilapäinen suojelu*

eroaa tavanomaisesta turvapaikkaprosessista, eikä siihen sovelleta yksilöllistä harkintaa kansainvälisen suojelun tarpeesta, kuten turvapaikkaprosessissa.

Tällä hetkellä Ukrainasta paenneet saavat Suomessa tilapäistä suojelua. EU:ssa on tehty päätös tilapäisen suojelun jatkamisesta 4.3.2026 saakka, jonka voimassaoloaikana Suomi ja kaikki muut EU-maat ovat velvoitettuja tarjoamaan tilapäistä suojelua ja mää räaikaisen oleskeluluvan. (Maahanmuuttovirasto 2024; Sisäministeriö 2024b.) Siten tilapäistä suojelua saavilla on turvapaikanhakijoista poiketen oleskelulupa jo vastaanottopalveluissa ollessaan. Vähintään vuoden Suomessa tilapäisellä suojelulla oleskelleet saavat oikeuden hakea kotikuntaa ja siirryttyä pois vastaanottokeskusjärjestelmästä kuntien ja hyvinvointialueiden palveluihin muiden kuntalaisten tavoin. Pidempiaikaisen työsopimuksen tai opiskelun turvin kuntaan siirtyminen on myös ennen vuoden asumisaikaa mahdollista. (Maahanmuuttovirasto 2025.) Oleskelulupa kotikuntamuutos ei kuitenkaan vaikuta ja tilapäistä suojelua saava voi halutessaan jäädä vastaanottokeskuksen asiakkaaksi.

Arkikeskustelussa käsitteet maahanmuuttajista, pakolaisista sekä turvapaikanhakijoista menevät helposti sekaisin. Käsitteiden erot ovat kuitenkin relevantteja ammatillisessa ja poliittisessa keskustelussa, ja syytä pitää erillään, sillä ryhmillä on erilaiset lailliset oikeudet ja velvoitteet. Tutkielmassani käytän jatkossa selkeyden vuoksi vastaanottojärjestelmässä olevista tilapäistä suojelua saavista sekä turvapaikkaa hakevista henkilöistä termiä *vastaanottokeskuksen asiakas tai asiakas*. Puhun tutkielmassani myös *pakkomuuttajista*, kuvaten laajemmin myös vastaanottokeskuksen asiakkaan lähtökohtia olosuhteiden pakosta omasta kotimaastaan ja kodistaan lähtevänä yksilönä (myös Sotkasiira & Hiitola 2018). Pakkomuuttaja terminä kuvaa mielestäni sosiaalityön arvomaailman mukaisesti turvapaikkaa hakevan henkilön turvaa ja apua tarvitsevana henkilönä. Tutkielmaa lukiessa, on tärkeä myös huomioida, että jokainen vastaanottokeskuksen asiakas ei välttämättä ole vastaanottokeskuksessa tarjottavan sosiaalityön asiakas.

Vastaanottokeskuksen asiakkaiden oikeuksia huolenpitoon ja toimeentuloon turvaa laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta (746/2011) sekä EU:n lainsäädäntö ja muut kansainväliset sopimukset. Vastaanottopalveluita asiakas saa siitä keskukselta, jonne hänet on Maahanmuuttoviraston toimesta ohjattu ja tämän jälkeen rekisteröity.

Vastaanottokeskuksessa tarjotaan vastaanottojärjestelmän asiakkaille majoitusta, neuvontaa ja ohjausta, työ- ja opintotoimintaa sekä terveys- ja sosiaalipalveluita. Vastaanottokeskuksen vastuulla on myös asiakkaiden tulkkipalveluiden järjestäminen viranomaisasioissa sekä asiakkaiden välttämättömästä toimeentulosta huolehtiminen vastaanottorahan avulla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2024a.)

Vastaanottokeskuksen sosiaalipalveluiden vastuulla on tarjota vastaanottolain (746/2011 §25) mukaisesti vastaanottokeskuksen asiakkaille ”neuvontaa ja ohjausta, sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät asiakkaiden hyvinvointia ja arjesta suoriutumista”. Kansainvälistä suojelua hakevalla sekä tilapäistä suojelua saavalla on oikeus saada sosiaalihuollon ammattihenkilön välttämättömäksi katsomia sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia palveluita. Välttämättömät vastaanottolain mukaiset sosiaalipalvelut sisältävät sosiaalihuoltolain (1301/2014) §14 tarkoitettuja sosiaalipalveluja. Asiakkaalla on oikeus saada näitä palveluja, jos sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi ne välttämättömiksi sinä aikana, jona henkilö on oikeutettu vastaanottopalveluihin. (Vastaanottolaki 746/2011 13§, 19§, §25.)

Vastaanottokeskuksen sosiaalipalveluita määrittelee myös muu lainsäädäntö. Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Vastaanottokeskusten sosiaalipalvelut eivät ole osa sosiaalihuoltoa, sillä asiakkailla ei lähtökohtaisesti ole oikeutta saada kotikunta-merkintää. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista eli ns. asiakaslaki koskee kuitenkin kaikkia sosiaalihuollon ammattihenkilöitä, siten sitä noudatetaan myös vastaanottokeskustyössä. Vastaanottokeskusten toimintaa ohjaa ja valvoo Maahanmuuttovirasto (Vastaanottolaki 8§). Se tarkoittaa, että myös vastaanottopalveluissa toteutettavien sosiaalipalveluiden toiminta on Maahanmuuttoviraston vastuulla.

Vastaanottokeskuksen sosiaalitiimissä työskentelee sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä sekä kriisi- ja perhetyöntekijöitä. Asiakkaille tehdään tarvittaessa palvelutarpeen arviointi sekä asiakassuunnitelma. Sosiaalitiimi vastaa palvelutarpeiden arviointien ja asiakassuunnitelmien lisäksi palveluiden tuottamisesta tai niiden hankkimisesta ostopalveluina. Palveluita voidaan hankkia hyvinvointialueilta, yksityisiltä palveluntuottajilta tai

kolmannelta sektorilta. Sosiaaliitiimi vastaa myös täydentävien vastaanottorahapäätöksiä tekemisestä. Sosiaalityöntekijällä on erityisiä vastuita vastaanottokeskuksen asiakkuuksissa. Sosiaalityöntekijän vastuualueisiin kuuluu turvapaikkaprosesseihin liittyvä lausuntojen laatiminen esimerkiksi lapsen edusta sekä yksintulleiden lasten prosessit ja yksityismajoituspalvelut. Sosiaalityöntekijä vastaa myös haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden palvelutarpeiden arvioinneista. Haavoittuvan aseman tunnistaminen on siten osa sosiaalityöntekijöiden tehtävää. Haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan tunnistaminen turvapaikkaprosessissa voi kuitenkin olla haastavaa sen vaihtelevista ilmentymisen tavoista. Haavoittuvuus voi myös johtua eri syistä, eikä sen tunnistaminen ole siten yksiselitteistä. (Tarvainen 2022b, 8.)

## **2.2 Sosiaalityön asiantuntijuus vastaanottopalveluissa**

Sosiaalityön asiantuntijuus on moniulotteista. Asiantuntijuus rakentuu teorian, käytännön kokemuksen, eettisten periaatteiden sekä yhteiskunnallisen tiedon yhdistelmästä (esim. Sipilä 2011, Törrönen 2016, Juhila 2014). Sipilän (2011, 137, 146) mukaan professionaalille työlle ovat ominaisia teoreettinen osaaminen ja ammatilliset taidot. Taidokas harkintavallan käyttö on osa professionaalista sosiaalityötä. Vaikuttavan ja eettisesti kestävän sosiaalityön tekeminen edellyttää myös ammattikunnan omaa ideologiaa ja toimintaperiaatteita. Sosiaalityössä läsnä olevan vallan, kontrollin ja organisaatioiden toimintatapoihin liittyvien ristiriitojen tunnistaminen ja niiden käsittely on myös osa sosiaalityöntekijän ammattitaidon ydintä. Törrösen (2016, 13–14) mukaan asiantuntijuus kehittyy työntekijän ja asiakkaan välisissä vastavuoroisissa vuorovaikutussuhteissa.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen ammatillinen auttamissuhde perustuu sosiaalityön asiantuntemukseen, arvoihin, eettisiin periaatteisiin ja tutkittuun tietoon (Jokinen 2016, 142–143). Sosiaalityön eettinen perusta rakentuu ihmisarvon kunnioittamiselle, sosiaaliselle oikeudenmukaisuudelle ja ihmisoikeuksien puolustamiselle. Työtä ohjaa asiakkaan kunnioitus, itsemääräämisoikeus, luottamuksellisuus ja vastuullisuus. Sosiaalityöntekijän tavoitteena on tukea ihmisten osallisuutta ja voimaantumista. (IFSW 2025.) Sosiaalityön lähtökohtana on heikkojen puolustaminen. Sosiaalityötä ei siten voida toteuttaa ilman arvoja ja moraalista ulottuvuutta. (Sipilä 2011, 146.)

Kirsi Juhilan (2014) mukaan sosiaalityö voidaan tulkita yhteiskunnallisesti asiakkaan liittämisen- ja kontrollointisuhteeksi, jossa pyritään toisaalta auttamaan asiakasta tulemaan osaksi yhteiskuntaa ja toisaalta ohjaamaan tai valvomaan häntä tilanteissa, joissa liittäminen on haastavaa. Näin ollen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus tapahtuu aina laajemmassa yhteiskunnallisessa kontekstissa. Toisaalta sosiaalityöntekijä toimii myös kumppanina, huolenpitäjänä ja asianajajana, suhteen muotoutuessa asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa. Sosiaalityön ollessa myös yhteiskunnallinen instituutio, ei kohtaamisen tavat ja roolit ole ainoastaan työntekijän itsensä päätettävissä. Aika ja yhteiskunnalliset asenteet ja näkemykset ovat osaltaan muokkaamassa sosiaalityön tehtävää. (mt. 12.)

Sosiaalityöntekijä on jatkuvassa ristipaineessa oman autonomisen asiantuntijan ja valvankäyttäjän roolinsa sekä Maahanmuuttoviranomaisen hallintoalamaisen tehtävän välillä. Sosiaalityön auttamistyötä ohjaavat eettiset periaatteet ja ammatilliset, arvoperustaiset lähtökohdat huolenpitäjänä ja ihmisoikeuksien varmistajana. Sosiaalityöntekijä on kuitenkin myös viranomainen, mikä tuo työhön väistämättä kontrollin ja vallankäytön elementit. Tuen ja kontrollin kysymykset ovat sosiaalityön ydinkysymyksiä. (Jokinen 2008, 110–111; Juhila 2014.)

Aini Pehkonen ja Marja Väänänen-Fomin (2011) sekä Pauli Niemelä (2011) toteavat hyvinvointivaltion eetoksen toteuttamisen sosiaalityön toiminnassa jännitteiseksi. Hyvinvointivaltion ja siten sosiaalityön tehtävänä on toimia asiakkaan sosiaalisten oikeuksien toteutumisen varmistajana. Toisinaan asiakkaan oikeusturva kuitenkin jää näennäiseksi, eivätkä asiakkaan sosiaaliset oikeudet toteudu yhdenvertaisesti. Sosiaalityön eettiset, tukea korostavat periaatteet vaikuttavat olevan koetuksella yhteiskunnallisten kontrollointipyrkimysten keskellä. Näkemystä vahvistaa myös Välimaan aikuissosiaalityön kontekstiin kohdistuva tutkimus (2008, 176), jonka mukaan sosiaalityöntekijät joutuvat usein ammatillisen etiikan ja institutionaalisten vaateiden väliseen ristiriitaan. Myöskään vastaanottokeskuksessa toteutettava sosiaalityön mahdollisuuksiin vaikuttavat yhteiskuntapoliittinen tilanne ja lainsäädännölliset linjaukset.

Sosiaalityön ydintä on sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) mukaisesti myös oman työn ammatillinen johtaminen. Vastaanottokeskuksien toimintaa ohjataan paljon erilaisilla ohjeistuksilla. Tarkat ohjeistukset kaventavat sosiaalityöntekijän ammattitaidon ja harkintavallan käytön mahdollisuuksia. Professionaalinen auttamistyö ei ole kaavamaisista lokeroimista, vaan taitavaa abstraktin tiedon käyttöä. Sosiaalityön asiantuntijuuden puuttuminen voikin altistaa vastaanottojärjestelmän kaavamaiselle etuuksien ja palveluiden myöntämiselle, yksilöllisen harkinnan sijasta. Sosiaalityön professionaalinen harkinta yhdistettynä tietoperustaan ja ammatillisiin taitoihin, on osa sosiaalityön asiantuntijuutta. (Sipilä 2011, 136; Elfving ym., 2018, 364.) Tehokkuuden tavoittelun ja individualististen arvojen ollessa vallalla, on nähtävillä myös sosiaalityössä professionaalisen harkinnan kapeutuminen ja tyypistyminen (Sipilä 2011, 147).

Sotkasiira (2018, 297) on tunnistanut turvapaikanhakijoiden parissa työskentelevät ammattilaisten näkemyksen asiantuntijuudesta lakiasäätäväksi ja tietäväksi sekä tulkitseväksi asiantuntijaksi. Sotkasiira havaitsi myös erilaisia tulkitsevan asiantuntijuuden toteuttamisen tapoja, jotka hän nimesi neutraaliksi, kriittiseksi ja taistelevaksi asiantuntijuudeksi. Sosiaalityön kriittisessä perinteessä marginaalissa elävien ihmisten puolelle asettuminen on sosiaalityön ydintä (Juhila 2002, 11), mutta silti kriittiset suuntaukset eivät suomalaisessa sosiaalityössä ole vallassa (Anis 2008, 27). Kriittinen ja taisteleva asiantuntijuus näyttäytyivät ensisijaisesti vapaaehtoisten ja turvapaikanhakijoiden välisissä kohtaamisissa, vastaanottokeskusammattilaisten tasapainoilla tietävän, tulkitsevan ja neutraalin asiantuntijuuden ulottuvuuksilla (Sotkasiira 2018, 304).

Vastaanottokeskuksen sosiaalityön kohtaamistilanteisiin kietoutuu hyvän ja pahan paradoksi, jota myös Anneli Pohjola (2022, 42–43) pohtii auttamistyön tavoitteiden jakaisuudesta puhuttaessa. Auttamistyön tavoitteena on tuottaa tai lisätä hyvää, mutta auttamistyössä ilmenevä paha voi näyttäytyä ammatillisuuden kehittymättömyytenä sekä järjestelmän rakenteellisina puutteina. Vastaanottokeskuksen asiakkaiden kanssa työskentelevät sosiaalityöntekijät kohtaavat jatkuvaa ristipainetta kansallisen maahanmuuttopolitiikan ja lainsäädännön, ihmisoikeuksien ja asiakkaiden etujen välillä (Turtainen 2012, 41). Jännitteinen tehtävänkuva haastaa työntekijän ja asiakkaan suhdetta sekä työntekijän jaksamista eettisessä ristipaineessa (Jokinen 2008, 111). Sosiaalityö on yhteiskunnallinen instituutio, eivätkä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden roolit ja koh-

taamisen tavat ole toimijoiden päätettävissä, vaan sitä määritellään ja ohjeistetaan kulloisenkin ajan tapahtumien, keskusteluiden ja vallitsevien näkemysten kautta (Juhila 2014, 12).

Organisatorinen kontrolli on aiemman tutkimuksen mukaan läsnä kaikkialla sosiaalityössä. Lainsäädäntö ja resurssit tuovat työhön kontrollin elementtejä. Asiakastyössä aina läsnä oleva työntekijän ja asiakkaan välinen valtasuhde sekä rakenteissa olevat toimintojen reunaehdot vaikuttavat auttamistyön mahdollisuuksiin, jotka saattavat estää ammatillisesti kestävä työn tekemistä. Sosiaalityöntekijän ammatillista ydinosaa on tunnustaa ja käsitellä vallankäytön ja organisaatioiden toimintatapoihin liittyvät ristiriidat sekä ymmärtää vallan ja kontrollin läsnäolo asiakassuhteessa (Sipilä 2011, 146–147). Aiemman tutkimuksen (Anis 2008, 39) perusteella sosiaalityöntekijät eivät juurikaan tiedosta rooliaan vallankäyttäjinä, vaan kokevat olevansa kumppaneita ja auttajia. Asiakkaat kuitenkin näkevät sosiaalityöntekijät vallankäyttäjinä, ja toisaalta myös avuntarjoajina.

Sosiaalityöntekijät ovat toisaalta myös kokeneet, että kontrollitehtävä on perusteltua, sillä kyse on julkisilla varoilla toteutettavasta työstä (Jokinen 2008). Järjestelmään liittyvän kontrollin käyttöä perustellaan myös oikeudenmukaisuuden ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Organisatorinen kontrolli nähdään tuen saamisen ehtona, vaikka samalla sen koetaan heikentävän luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä. Sosiaalityöntekijän ammatillisuutta haastaa kontrollin ja tuen tasapainon löytäminen tilanne- ja asiakaskohtaisesti. (mt. 127–128.) Tiukkeneva yhteiskunnallinen kontrolli ei koske kuitenkaan vain asiakkaita vaan myös sosiaalityöntekijät, ja sosiaalityö, joutuvat tiukkenevan kontrollin kohteeksi. (Juhila 2008, 132.)

Hyvinvointiyhteiskunta on rakentunut universaalisuuden periaatteelle ja yhteiselle jaettulle vastuulle heikoimmista. Universalismi ei kuitenkaan näyttäisi koskevan turvapaikkajärjestelmässä olevia ihmisiä, joiden palvelut ovat rajattu vain välttämättömiin. Universalismi onkin vahvasti kiinnittynyt valtiokansalaisuuteen. (Ranta-Tyrkkö, 2017, 273.) Vastaanottokeskuksissa valtion kontrollitehtävän ollessa suuri, on olemassa riski, että sosiaalityöntekijöiden työssä korostuu sosiaalisen kontrollin ylläpitäminen sosiaalityön eettisten periaatteiden sijasta (Sotkasiira 2018, 292).

### 3 Ekologinen systeemiteoria tutkimuksen viitekehyksenä

Systeemiteoriat tarjoavat tapoja ymmärtää ongelmia ja kysymyksiä. Systeemiteoreettisessa ajattelussa keskeistä on ihmisen ja ympäristön välinen suhde, tasapaino ja näiden systeemien vuorovaikutus. Sosiaalisia ympäristöjä ovat esimerkiksi perhe- ja ystävyys-suhteet, työyhteisöt ja erilaiset organisaatiot sekä sosiaalipoliittiset systeemit. Systeemiteoriassa olennaista on ajatus näiden systeemien roolista yksilön ja yhteisön hyvinvoinnin kannalta; kaikki vaikuttaa kaikkeen. Systeemiteoreettinen ajattelu sosiaalityössä tarjoaa teoreettisen viitekehyksen, jonka avulla voimme ymmärtää yhteiskunnallisten muutosten syy-seuraussuhteita tarkemmin ja useammalta yhteiskunnalliselta tasolta. (Healy 2014, 17.)

Vaikka systeeminen teoria on syntynyt sosiaalityön ulkopuolisista lähtökohdista, auttaa se ymmärtämään, ohjaamaan ja selittämään myös sosiaalityötä. Systeemiteoriat tarjoavat keinoja ymmärtää sosiaalityön ilmiöitä moniulotteisesti, mutta eivät kuitenkaan anna sosiaalityön käyttöön suoranaisia interventiomalleja. (Healy 2014, 115.) Systeemiteoreettisesta näkökulmasta sosiaalityöntekijän tehtävänä on tarkastella ihmisten ja ympäristön välistä vuorovaikutusta, jonka avulla sosiaalityöntekijä voi vaikuttaa tilanteeseen edistämällä asiakkaan muutosta. Sosiaalityön tavoitteena on ymmärtää asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti ja yhdessä asiakkaan kanssa pohtia, millaista tukea ja mitä voimavaroja asiakas tarvitsee helpottaakseen omassa ympäristössään toimimista. (Healy 2014, 117–118; Kilpeläinen 2009, 70.)

Tutkielmani teoreettisen viitekehyksen, jonka pohjalta tarkastelen tutkimusaineistoani, muodostaa Urie Bronfenbrennerin ekologinen systeemiteoria (1979). Ekologisen systeemiteorian mukaan ihminen on aktiivinen toimija, joka kykenee vaikuttamaan ympäristöönsä. Samalla yksilö kuitenkin mukautuu ympäristönsä asettamiin ehtoihin ja rajoituksiin. Ekologinen systeemiteoria tarkastelee ilmiöitä yksilön lisäksi mikro-, meso-, ekso- ja makrotasoilla. Systeemiteoreettisesti ajateltuna, voidaan ympäristön ymmärtää koostuvan sisäkkäisistä erikokoisista kokonaisuuksista sekä näiden keskinäisestä vuorovaikutuksesta, vuorovaikutuksen tapahtuvan näiden systeemien sisällä ja niiden välillä. Yksilön mahdollisuuksiin voidaan vaikuttaa myös ympäristöissä, joissa yksilö ei ole itse läsnä.

(Bronfenbrenner 1979, 514.) Ekosysteemiteoreettisen näkemyksen mukaan ihmisen vuorovaikutus ympäristöönsä on jatkuvaa ja vastavuoroista. Sosiaalityössä voi syntyä virheellisiä arvioita, jos tarkastellaan tilannetta vain yksilön tai ympäristön näkökulmasta, niiden vaikuttaen kuitenkin toisiinsa. Teorian avulla voidaan ymmärtää, kuinka jokainen osapuoli on osa jatkuvaa muutosprosessia. Tässä individualismin ja autonomian arvoja korostavassa yhteiskunnassa olemme kuitenkin kaikki täysin riippuvaisia sosiaalisesta maailmasta. (Rothery 2008, 91.)

Tutkimuksessani ymmärrän sosiaalityöntekijän systeemiteoreettisen näkemyksen mukaisesti yksilönä ja aktiivisena toimijana. Sosiaalityöntekijä on osa sosiaalisia ja yhteiskunnallisia rakenteita ja systeemejä, jotka vaikuttavat hänen mahdollisuuksiinsa toimia ja toteuttaa auttamistyötään. *Mikrojärjestelmä* on yksilön lähin sosiaalinen systeemi, jossa yksilö on aktiivisesti osallisena. Mikrosysteemi kuvaa yksilön suhdetta siihen ympäristöön, johon hän osallistuu päivittäin. Mikrotasolla olevat vuorovaikutussuhteet ovat kaksisuuntaisia ja yksilön kanssa suorassa yhteydessä. Toisinaan vuorovaikutussuhteet voivat myös olla haitallisia. (Bronfenbrenner 1977, 514; 1992, 264; Hurme 2014, 63.) Mikrosysteemien välinen suhde voi toteutua välillisesti myös systeemeihin sidottuina tietoina tai asenteina toista järjestelmää kohtaan (Payne 2005, 184). Tutkimuksessani ymmärrän mikrotason kuvaavan sosiaalityöntekijän (yksilön) suhdetta asiakkaaseen ja työyhteisön jäseniin auttamisen mahdollistajana tai rajaavana tekijänä.

*Mesojärjestelmällä tarkoitetaan* yksilön ja kahden tai useamman ympäristön välistä yhteyttä ja prosesseja (Bronfenbrenner 1977, 514). Paynen (2005, 184) mukaan mesosysteemillä kuvataan järjestelmän tasoa, joka koostuu mikrosysteemeistä. Mesosysteemi rakentuu, kun yhteiskunnan laajemmalla tasolla tapahtuu muutoksia. Mesosysteemin kautta voimme tarkastella kahden mikrosysteemin välistä verkostomaista yhteyttä. Mesosysteemin toimintaan vaikuttaa se, miten osasysteemit toimivat keskenään verkostoissa. (Bronfenbrenner 1979, 22; Payne 2005, 184–192.) Tässä tutkimuksessa tarkastelen mesosysteemin kautta vastaanottokeskuksen sisäisen ja ulkoisen monialaisen ja -ammatillisen yhteistyön ja ymmärryksen toteutumista. Tulkitsen myös tulkkivälitteisen työskentelyn mesosysteemisenä auttamisen mahdollistajana tai rajoittavana tekijänä.

*Eksojärjestelmällä* tarkoitetaan tekijöitä tai systeemejä, jotka eivät ole suorassa yhteydessä yksilöön. Eksotason muutokset vaikuttavat kuitenkin yksilön toimintaan ja mahdollisuuksiin. (Bronfenbrenner 1992, 264.) Analyysissäni tulkitseen eksosysteemin kuvaavan yleisen sosiaalipalvelujärjestelmän ja Maahanmuuttoviraston vaikutuksia sosiaalityöntekijän auttamisen mahdollisuuksiin ja esteisiin. *Makrojärjestelmä* sisältää kulttuuriset arvot ja asenteet, instituutionaaliset mallit sekä lainsäädännön, jotka vaikuttavat läpi muiden kerrosten. Makrojärjestelmässä yksilöiden toimintaan vaikuttaa siis tekijät, jotka eivät ole suoraan yhteyksissä yksilöön. (Bronfenbrenner 1977, 515.) Makrojärjestelmässä tehdyt päätökset vaikuttavat kuitenkin kaikkeen yhteiskunnan toimintaan, läpi kaikkien systeemin tasojen. Makrojärjestelmän kautta kuvaan sosiaalityöntekijän auttamismahdollisuuksiin vaikuttavia tekijöitä muun muassa yhteiskunnan asenteissa ja lainsäädännössä.

Michael Rotheryn (2008, 92) mukaan ekologinen näkökulma korostaa herkästi systeemiin sopeutumisen vaadetta. Ekologista lähestymistapaa käytettäessä, onkin huomiotava yhteiskunnalliset realiteetit, kuten sarron ja epäoikeudenmukaisuuden läsnäolo yhteiskunnassa ja meidän palvelujärjestelmässämme. Ekologista systeemiteoriaa koskevaa lähestymistapaa voidaan käyttää väärin, jos ei huomioida sosiaalityön keskeisiä arvoja ja oikeudenmukaisuutta. Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden kaltaisten arvojen yhdistäminen ekologiseen ajatteluun on kuitenkin mahdollista. Rothery (mt.) ehdottaakin ekologiseen systeemiteoreettiseen lähestymistapaan kriittisen ulottuvuuden huomiointia. Kriittinen ekologinen systeemiteoria vahvistaa sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaatetta systeemiteoreettisessa ajattelussa. Sosiaalityö voidaankin nähdä taisteluna yhteiskunnan eriarvoisuuksia vastaan, eikä sosiaalityö voi toimia ilman eettistä ulottuvuutta (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 200).

Tutkimukseni yhtenä tavoitteena näen pyrkimyksen selvittää auttamisen esteiden taustalla piileviä rakenteellisia tekijöitä. Rotheryn (2008) tavoin näen, että kriittisen ekosysteemiteoreettisen ajattelun keinoin voin nostaa tarkasteluun epäkohtien taustalla vaikuttavia tekijöitä. Rakenteellinen sosiaalityö ja siten eriarvoistavien rakenteiden kriittinen tarkastelu on jokaisen sosiaalityöntekijän velvollisuus (1301/2014). Sosiaalityö on osa yhteiskunnallista systeemiä, eikä yksilöä ole olemassa ilman vuorovaikutusta yhteiskuntaan, instituutioihin tai yksilön lähiverkostoihin (Kivipelto 2022, 13).

## 4 Tutkimuksen toteutus

### 4.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tämä pro gradu -tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullisen tutkimusperinteen lähtökohtana voidaan nähdä ihmisen todellisuuden ja subjektiivisen kokemuksen tutkiminen. Olennaisinta on tarkastella tutkimukseen osallistuvien näkökulmia ja kokemuksia, osana tunnistettavia ja toistuvia ilmiöitä. (Puusa & Juuti 2020, 59; Toikkanen & Virtanen 2018, 9.) Tämä ajatus huomioiden, tätä tutkimusta ei voida pitää objektiivisena totuutena suomalaisten vastaanottopalveluiden sosiaalityön toiminnasta ja käytännöistä. Laadullisessa tutkimuksessa todellisuuden moninaisuuden ymmärtäminen on keskeistä (Hirsjärvi ym. 2015, 161). Juhilan (2021) mukaan laadullinen tutkimus on aina empiiristä eli eri tavoin tehtyihin havaintoihin ja kerätyn aineiston analysointiin perustuvaa tutkimusta. Laadullisen tutkimuksen aineisto kerätään useimmiten kyselyin, haastattelemalla tai havainnoimalla (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83). Vaikka tutkimus nojaa empiiriseen aineistoon, ovat teoreettiset kiinnostuskohdat olennainen osa laadullista tutkimusta (Juhila 2021).

Tutkimustehtävänäni on määritellä vastaanottokeskuksen sosiaalityön auttamisen mahdollisuuksia ja rajoja sosiaalityöntekijöiden haastatteluiden perusteella. Haluan tutkimuksella tuoda esiin niitä piileviä rakenteellisia tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalityön auttamisen mahdollisuuksiin. Haluan tutkimukseni avulla tuoda myös näkyväksi vastaanottokeskuksen sosiaalityön toteuttamisen vaatimuksia tässä yhteiskunnallisessa hetkessä. Samalla pyrin tuomaan näkyväksi sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden ihmisoikeudellisen merkityksen vastaanottokeskuksen sosiaalityössä ja auttamisen mahdollistajana. Tutkimukseni välityksellä voin toivottavasti palvella laajemmin myös yhteiskunnallista näkökulmaa ja päätöksentekoa sekä lisätä ymmärrystä sosiaalityön asiantuntijuuden merkityksellisyydestä vastaanottokeskuksissa. Tutkielmani tutkimuskysymyksenä on:

*Minkälaisia auttamisen mahdollisuuksia ja rajoja sosiaalityöntekijät tunnistavat työssään?*

## 4.2 Tutkimusaineiston kuvaus

Tutkimukseni aineisto muodostuu kuudesta vastaanottokeskuksessa työskentelevän sosiaalityöntekijän yksilohaastattelusta. Haastattelu on hyödyllinen tapa kerätä tutkimustietoa aiheista, jotka muuten jäisivät tutkimuksen ulkopuolelle (Hyvärinen 2017, 12). Haastattelut toteutin sekä kasvotusten että etäyhteyksin, riippuen haastateltavan toiveista sekä maantieteellisestä sijainnista. Lähestyin vastaanottokeskuksien sosiaalityöntekijöitä omien verkostojeni, Facebookin suljetun Sosiaalityön uraverkosto -ryhmän sekä lopulta kohdennettujen puheluiden ja sähköpostien avulla. Haastateltavien rekrytoiminen osoittautui aluksi yllättävän haastavaksi ja vaati lopulta henkilökohtaisia yhteydenottoja haastatteluiden toteutumiseksi. Lopulta haastateltavien löytäminen oli onnistunutta, ja haastateltavat osoittivat kiinnostusta osallistua tutkimukseen vastaanottokeskuksen sosiaalityön merkityksen nähdyksi tulemisen toiveesta.

Toteutin tutkimukseni aineistonkeruun yksilohaastatteluiden avulla. Laadullisessa tutkimuksessa haastattelun avulla saadaan tietoa ihmisten toiminnasta, kokemuksista ja näkemyksistä. Tutkimushaastattelun tarkoituksena on tuottaa sellaista tietoa, jonka avulla voidaan vastata tutkimusongelmaan. (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2021.) Haastattelun avulla pyritään keräämään mahdollisimman kattavaa tietoa käsiteltävästä aiheesta (Tuomi ym. 2002, 72). Haastattelun etu on sen joustavuus. Haastattelussa tutkija on suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastattelussa on mahdollisuus oikaista väärinkäsityksiä, selventää sanamuotoja tai käydä pyytää syventäviä vastauksia, ja siten mahdollistaa mahdollisimman suuri määrä tietoa halutusta asiasta. Haastateltavien tutustuminen haastattelun teemaan tai kysymyksiin lisää aineistonkeruun onnistumista. (Sarajärvi ym. 2018, 85; Hirsjärvi ym. 2008, 34.)

Haastattelut toteutin puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Teemahaastattelussa haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen ja tarkentavien kysymysten avulla. Teemahaastattelussa ihmisten näkemykset ja tulkinnat tutkittavasta aiheesta sekä tutkittavien antamat merkitykset ovat keskiössä. (Tuomi ym. 2012, 75.) Teemahaastattelussa tutkijan on ymmärrettävä tutkittavan ilmiön oletettavasti tärkeitä rakenteita ja prosesseja. Ymmärrys mahdollistaa tiettyihin oletuksiin pääymistä. Oletusten perus-

teella loin haastattelurungon, jonka mukaan tutkin haastateltavien subjektiivisia kokemuksia tutkittavasta aiheesta. (Hirsjärvi ym. 2008, 47.) Ymmärrän, että aiemman työkokemukseni sekä viimeaikaisten turvapaikkapoliittisten muutosten ja julkisen keskustelun myötä herännyt mielenkiintoni on luonut oletuksia ja siten ohjannut kysymystenasettelua.

Tutkimussuunnitelmavaiheessa olin ajatellut toteuttavani aineistonkeruun ryhmähaastatteluiden avulla sekä tehokkuuden että aineiston sisällöllisestä näkökulmasta. Ajattelin, että ryhmässä toteutettavan haastattelun myötä keskustelu mahdollistaisi monen näkökulman esiin tulemisen ja siten monipuolisen aineiston. Pian kuitenkin huomasin, että haastateltavien tavoittamisen lisäksi heidän aikataulujensa yhdistäminen osoittautui mahdottomaksi tehtäväksi, joten päädyin muuttamaan aineistonkeruustrategiaani. Lopulta kuitenkin havaitsin, että yksilöhaastattelu vuorovaikutustilanteena varmasti osaltaan mahdollisti vaikeiden kokemusten ja kriittisten näkökulmien jakamisen. Tutkimukseni tavoitteena ei kuitenkaan ollut yhden organisaation toimintatapojen tai vuorovaikutustilanteiden tarkastelu (Pietilä 2017, 113), joten yksilöhaastattelu aineistonkeruumenetelmänä oli siten myös toimiva. Haastatteluiden jälkeen koin, että yksilöhaastattelut tukivat tutkimustehtäväni toteutumista erityisen hyvin.

Haastateltavien määrän ja siten riittävän aineiston arvioiminen ennakkoon oli vaikeaa. Tavoitteenani oli löytää 4–8 haastateltavaa ja alun haasteiden jälkeen sain sovittua kahdeksan haastattelua. Haastateltavien määrällä ja aineiston koolla laadullisessa tutkimuksessa ei kuitenkaan vaikuta olevan suurta merkitystä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Haastattelun avulla tehty aineistonkeruu voi pienestä haastateltavien määrästä riippumatta olla runsas. (Eskola ym. 2008, 61–62.) Ensimmäisten haastatteluiden myötä huomasin, että sosiaalityön ammattilaisten tuottama aineisto on jo suhteellisen vähälukuisena runsasta ja pian myös itseään toistavaa. Aineiston riittävydestä voidaan puhua saturaatio -käsitteen avulla. Saturaatiolla tarkoitetaan tilannetta, jossa aineisto alkaa toistamaan itseään. (Tuomi ym. 2012, 87.) Jo viidennen haastattelun jälkeen totesin, ettei aineiston kokoa olisi enää tarpeellista kasvattaa uuden informaation tuottamiseksi, mutta ajattelin kuitenkin toteuttaa sovitut haastattelut. Lopulta kaksi haastateltavaa pe-

rui haastattelunsa työstä johtuvan kiireen, henkisen kuormituksen tai jaksamisen haasteiden vuoksi, jonka vuoksi haastateltavien määrä jäi kuuteen. Kuuden 40–70 minuutin mittaisen haastattelun myötä sain litteroitua aineistoa lähes 80 sivua.

Aineistoni olen kerännyt harkinnanvaraisesti ja tarkoituksenmukaisesti kohdistuen haastattelupyynnöt eri organisaatioihin. Harkinnanvaraisella ja kohdennetulla haastateltavien etsimisellä halusin varmistaa, ettei yksittäisen organisaation tai palveluntuottajan sisäinen kulttuuri pääse vääristämään tutkimukseni tuloksia. Haastateltavat ovat siten useammasta eri organisaatiosta ja yksiköstä. Haastateltavat sosiaalityöntekijät olivat sekä pidempään toimineista keskuksista että hieman uudemmissa yksiköistä, isoista kaupunkikeskittymistä sekä pienempien kaupunkien keskuksista. Haastateltujen sosiaalityöntekijöiden työkokemus vastaanottokeskuksessa vaihteli muutamista kuukausista useisiin vuosiin. Suurin osa haastateltavista olivat kuitenkin pitkänlinjan vastaanottokeskusammattilaisia.

### 4.3 Kriittinen realismi tieteenfilosofisena lähtökohtana

Laadullinen tutkimus ei pyri yleispäteviin totuuksiin, vaan tavoittelee syvällistä ymmärrystä ilmiöistä, kokemuksista ja merkityksistä. Tieteenfilosofiset lähtökohdat vaikuttavat siihen, miten tutkija ymmärtää tiedon, todellisuuden ja ihmisen roolin tutkimuksessa. (Tuomi ym. 2018; Juhila 2021.) Tutkimukseni lähtökohtana on ajatus yhteiskunnallisten rakenteiden ja yksilön haasteiden yhteydestä (myös Mäntysaari 2006, 137). Vaikka tutkimuksessani olen kiinnostunut sosiaalityöntekijöiden kokemuksista, ja siten fenomenologian tutkimussuuntauksen mukaisesti monimerkityksellisyydestä ja ainutkertaisuudesta, tieteenfilosofisesti katson tutkimukseni kuitenkin paikantuvan *kriittiseen realismiin*. Toisaalta Maria Tapola-Haapala (2015, 158) on todennut myös kriittiseen realismiin kuuluvan erilaisten todellisuutta koskevien tulkintojen olemassaolon mahdollisuuden.

Kriittinen realismi on vastapuhetta ajankohtaisesti vallalla olevalle yksilön vastuuttamisen näkökulmalle. Kriittinen realismi korostaa, että yhteiskunnalliset rakenteet vaikut-

tavat ihmisten elämään. Ihmisiä ei kuitenkaan nähdä vain rakenteiden passiivisina kohteina, vaan aktiivisina, kyvykkäinä toimijoina emansipaatioon - muuttamaan yhteiskunnan rakenteita ja vuorovaikutusta. (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 184.) Kriittisen realismin tieteenfilosofisen ajattelun mukaisesti ihmiset ovat toimijoita, jotka kykenevät reflektoivaan ja tavoitteelliseen toimintaan. Heidän toimintansa tapahtuu kuitenkin rakenteiden puitteissa, joita he eivät välttämättä ole itse valinneet. Näin ollen esimerkiksi huono-osaisuus tai syrjäytyminen eivät ole pelkästään yksilön valintoja, vaan ne kytkeytyvät syvällisemmin yhteiskunnallisiin ja historiallisesti rakentuneisiin mekanismeihin. (Archer 1995.) Pekka Kuusela (2006, 147–149) on todennut, että yksilöt voivat kuitenkin pyrkiä vaikuttamaan tilanteeseensa eri tavoin, vaikka heidän vaikutusmahdollisuutensa olisivat rajalliset.

Kriittisellä realismilla on mielestäni erityinen merkitys sosiaalityön kentällä, jossa tutkimuksen tavoitteena on edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta. Kriittisen realismin juuret paikantuvat 70-luvulle filosofi Roy Bhaskarin ajatuksiin (Houston 2001, 850). Suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa on käytetty kriittistä realismia viime vuosina jonkin verran (esim. Mänttari-van der Kuip 2015; Tapola-Haapala 2011). Sosiaalityöntekijät ja heidän auttamisen mahdollisuutensa ovat kytköksissä siihen, mitä yhteiskunnassa tapahtuu, kriittisen realismin tarjotessa monitasoisen ja syvällisen viitekehyksen tarkastella sosiaalisten ilmiöiden taustalla vaikuttavia rakenteita, mekanismeja ja toimijuutta (Mänttari-van der Kuip 2015). Sosiaalityön tutkimuksessa kriittinen realismi mahdollistaa yksilön toimijuuden ja yhteiskunnallisten rakenteiden välisen suhteen analyysin, ja siten koen ekologisen systeemiteorian ja kriittisen realismin yhdistämisen luontevana.

#### **4.4 Tutkimusetiikka**

Tutkimuseettiset kysymykset kulkevat läpi tutkimusprosessin ja jokaisessa tutkijan valinnassa. Hyvä tieteellinen käytäntö vaatii harkittuja menettelytapoja tiedon tarpeen pohdinnasta. Prosessi alkaa aiheen valinnasta ja rajauksesta, siirtyen tutkimuskysymysten asettamiseen ja tiedon hankkimiseen. Eettisesti kestävien menettelytapojen toteuttaminen jatkuu myös aineiston tulkitsemiseen ja analyysin toteuttamiseen. Arvovapaus, objektiivisuus, luotettavuus ja kriittisyys ovat tutkimuksenteon lähtökohtia. Eettisyyden

varmistaminen tutkimuskäytännöissä on kuitenkin enemmän kuin tieteellisten peruskriteerien täyttämistä. (Pohjola 2007, 11–12.)

Ihmisten kokemuksia tutkittaessa, on jokaisen tutkimukseen liittyvän valinnan eettisyys erityisen keskeistä. Tutkimuksen toteuttamisessa ensisijaisena tavoitteena on ihmisarvon kunnioittaminen (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 25). Ihmistieteissä tapahtuvaa tutkimusta tehdessä onkin tarkasteltava harkitusti mitä ja miten asioita tutkitaan. On myös tärkeä pohtia, miten tutkimuksessa mukana olevat henkilöt nähdään. Hirsjärven ym. (2008, 35) mukaan ihminen on tutkimuksessa merkityksiä ja aktiivista tietoa tuottava tekijä. Tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät olen nähnyt subjekteina, tutkimuksen osallisina, joiden hallussa on tutkimukseen tarvittava tieto. (myös Pohjola 2007, 17–19.)

Tutkimusprosessin aikana olen noudattanut tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2023) laatimia hyvän tieteellisen käytännön keskeisiä periaatteita varmistaakseni tutkimukseni luotettavuuden ja eettisyyden. Lisäksi olen sitoutunut tutkimuksessani noudattamaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) ohjeistusta ihmiseen kohdistuvaan tutkimukseen liittyen. Olen reflektoinut eettistä toimintaani sekä toteuttanut tutkimukseni kohderyhmää kunnioittavaa työskentelytapaa läpi koko tutkimusprosessin. Tutkimuksen teossa huolellisuus, rehellisyys ja sitoutuminen eettisyyteen mahdollistaa hyvän tutkimuksen (Tuomi ym. 2018, 125). Myös Pohjola (2007, 19) korostaa rehellisyyden ja avoimuuden tärkeyttä tutkimuksessa mukana oleville ihmisille. Haastattelukutsun liitteenä lähetin sosiaalityöntekijöille tutkimustiedotteen ja tietosuojaosaston tiedoksi. Osa haastateltavista toivoi myös haastattelukysymyksiä etukäteen, jotka pyynnöstä toimitin. On tärkeää, että pohtiessaan tutkimukseen osallistumista, mahdolliset haastateltavat tietävät mitä tutkitaan ja miksi. Sosiaalityöntekijöillä tuli olla riittävästi tietoa tutkimuksen toteutuksesta ja tarkoituksesta, sen ollen myös eettisesti perusteltua (Sara-järvi ym. 2018, 85).

Ennen haastatteluiden toteuttamista lähestyin myös Maahanmuuttovirastoa tutkimuslupakysymyksissä. Maahanmuuttovirastolta ei kuitenkaan tarvinnut hakea tutkimuslupaa yksittäisten sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tutkittaessa. Ennen haastattelua toi-

mitin haastateltaville infokirjeen ja tietosuojaselosteen. Haastattelun aluksi pyysin jokaiselta haastateltavalta suullisen suostumuksen tutkimukseen. Pyysin osallistujilta myös luvan tallentaa haastattelun nauhurilla. Avoimuuden ja tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti haastatteluihin osallistuvilla sosiaalityöntekijöillä oli mahdollisuus koska vain kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta tai keskeyttää osallistuminen, ja koin tärkeänä vielä siitä muistuttamisen ennen jokaista haastattelua.

Tietoturvallinen tutkimusaineiston säilyttäminen sekä tutkimukseen osallistuvien sosiaalityöntekijöiden identiteettien turvaaminen on tärkeä osa eettistä tutkimuskäytäntöä. Säilytin tutkimusaineiston huolellisesti ja tietoturvallisesti ilman minkäänlaisia nimitietoja ja anonymisoin heti litterointivaiheessa erilaisia tunnistetietoja, kuten henkilöiden tai paikkojen nimiä. Työntekijöiden anonymiteetin suojaamiseksi korostin, ettei mitään tunnistetietoja kuten haastateltavien nimiä, paikkakuntia tai palveluntuottajien nimiä mainita. Halusin varmistaa, että haastateltavilla oli haastatteluissa turvallinen olo jakaa myös mahdollista kritiikkiä esihenkilöään, yksikköään, organisaatiotaan tai Maahanmuuttovirastoa kohtaan.

#### **4.5 Aineiston analyysi**

Haastattelun avulla tehdyn aineistonkeruun tuloksena on usein monipuolinen aineisto, jota tutkija voi tarkastella eri näkökulmista (Hyvärinen & Nikander & Ruusuvaori 2010, 11). Haastattelutallenteet litteroin luettavaan muotoon joka tapaamisen jälkeen. Poistin aineistosta kaikki tunnistetiedot, kuten nimet, paikkakunnat sekä palveluntuottajien nimet. Pyrin myös muuttamaan tunnistettavimmat murre sanat yleiskielisiksi. Poistin litterointivaiheessa aineistosta myös toistoa ja täytesanoja sekä aiheeseen kuulumattomia keskustelupätkiä luettavuuden lisäämiseksi. Tutkimuksessa sosiaalityöntekijät ovat nimetty *Sosiaalityöntekijä 1*, *Sosiaalityöntekijä 2* ja niin edelleen. Tällä pyrin varmistamaan haastateltavien anonymiteetin säilymisen. Kaupungeista käytin sanaa ”kaupunki”. Aineisto-otteiden luettavuuden lisäämiseksi olen saattanut poistaa joitain tarpeettomia osia haastateltavien sitaateista. Aineisto-otteiden kohdalla merkintä -- tarkoittaa sitä, että tekstistä on jätetty jotain havainnollistamista ajatellen tarpeetonta pois. Sulkuihin (...) olen merkitty lainaukseen liittämäni tarkennuksen aiheesta.

Analysoin tutkimukseni aineistoa teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä tutkijan ajattelua ohjaavat vuoroin teoria ja aineisto. Teoriaohjaavuus voi näyttäytyä myös siten, että aineistolähtöisen analysoinnin jälkeen tulokset sidotaan teoriaan. (Sarajärvi ym. 2012, 96–97.) Luin litteroitua aineistoa huolellisesti, kiinnittäen erityistä huomiota tutkimuskysymykseeni. Alleviivasin teksteistä kohtia, jotka koin keskeisinä tutkimuskysymykseni kannalta. Pelkistin aineistosta poimimiani tutkimuskysymykseeni liittyviä ilmauksia, jonka jälkeen aloin erittelemään ja yhdistelemään ilmauksia omiin ala- ja yläluokkiin. Tätä kutsutaan myös klusteroinniksi. Aineiston klusteroinnissa eli ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisia tai eroavia käsitteitä, ja ne ryhmitellään ja yhdeksi luokaksi ja nimetään. Tällä tavoin aineisto tiivistyy. (mt.) Yläluokkien asettaminen on rakentunut Bronfenbrennerin (1979) ekologisen systeemiteorian ja sen eri systeemisten tasojen mukaisesti. Analyysiani on ohjannut systeemiteoreettisen ajattelun tavoin ymmärrys ihmisen ja ympäristön välisestä suhteesta sekä systeemien vaikutus sosiaalityön toteuttamisen mahdollisuuksiin (esim. Healy 2017; Bronfenbrenner 1979).

Analyysin tuloksena syntyi Bronfenbrennerin (1979) ekologista systeemiteoreettista ajattelua mukaillen viisi yläluokkaa; sosiaalityöntekijän asiantuntijuus, mikro-, meso-, ekso- ja makrotasot. Tulkitsin *sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden* ensimmäiseksi auttamisen mahdollistajaksi. Yläluokan jaoin seuraaviin asiantuntijuuden osa-alueisiin: monipuolinen palveluosaaminen, sosiaalityön asiakkaan tarpeen tunnistaminen, järjestelmä- ja lainsäädäntöosaaminen, yhteiskunnallinen osaaminen ja asianajo, henkilökohtaiset ominaisuudet ja eettinen osaaminen. Tulkitsin auttamisen mahdollisuuksiin vaikuttavan myös *mikrotasolla* sosiaalityöntekijän ammatilliset vuorovaikutussuhteet, *mesotasolla* moniammatilliset rakenteet, *eksotasolla* palvelujärjestelmän tilanteen sekä *makrotasolla* yhteiskunnalliset asenteet ja lainsäädännön luomat auttamisen rajat. Seuraavassa luvussa avaan tarkemmin tutkimukseni tuloksia.

## 5 Auttamisen mahdollisuudet ja rajat

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tuloksia. Bronfenbrennerin (1979) ekologinen systeemiteoria on ohjannut tutkimukseni analyysitasojen rakentamisessa. Tulososio on rakennettu mukailen ekologisen systeemiteorian tasoja yksilöstä kohti makrotasoa. Näen yksilön asiantuntijuuden ja taidot systeemin ytimenä. Tästä ymmärryksestä lähtien, aloitan tulosten esittelyn kuvaamalla sosiaalityöntekijöiden osaamista auttamisen mahdollisuuksiin vaikuttavina tekijöinä. Yksilön asiantuntijuudesta kuljen kohti ulkokehää, kuvaten sosiaalityöntekijän ja eri rakenteiden välisen vuorovaikutuksen merkitystä auttamisen mahdollisuuksiin. Käytän analyysin tukena sosiaalityöntekijöiden suoria lainauksia. Näiden aineisto-otteiden avulla olen pyrkinyt kuvaamaan tekemiäni tulkintoja ja havainnollistamaan sosiaalityöntekijöiden kokemusmaailmaa.

### 5.1 Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus

Tässä tutkimuksessa ymmärrän sosiaalityöntekijän systeemiteoreettisen näkemyksen mukaisesti yksilönä ja aktiivisena toimijana. Sosiaalityöntekijä vastaanottokeskuksen työntekijänä on osa sosiaalisia ja yhteiskunnallisia rakenteita ja systeemejä. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ja henkilökohtaiset taidot vaikuttavat kuitenkin osaltaan auttamisen mahdollisuuksiin. Tässä alaluvussa kuvailen aineiston perusteella sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden ja osaamisen merkitystä auttamisen mahdollistajana.

#### ***Monipuolinen palveluosaaminen***

Aineistossa vastaanottokeskuksen asiantuntijuus kuvautuu monipuolisena ja laajaa osaamista vaativana professiona. Sosiaalityöntekijä 2 kuvaa laajaa osaamisvaadetta seuraavasti:

*Asiakasryhmähan on vauvasta vaariin ja pitää tietää aika paljon monenlaisista asioista, pitää olla ne vanhukset hallussa ja aikuisväestön mielenterveys- ja päihdejutut. (Sosiaalityöntekijä 2)*

Vastaanottokeskuksessa työskennellessä sosiaalityöntekijä kohtaa päivittäin ihmisiä eri kulttuurillisista, uskonnollisista tai kielellisistä lähtökohdista. Aikuisten ja perheiden vas-

taanottokeskuksiin ohjautuu asiakkaita vauvasta vaariin. Asiakkaat voivat olla myös erilaisista sosioekonomisista lähtökohdista - korkeasti koulutettuja tai luku- ja kirjoitustaidottomia. Kulttuurien lukutaito ja ymmärrys erilaisista elämänkatsomuksista ja kulttuureista nähtiin myös tärkeänä pohjana työssä onnistumiseksi. Aineistossa Sosiaalityöntekijä 3 kuvasi kulttuurilliseen ymmärrykseen ja kunnioittamiseen liittyvää osaamista seuraavasti:

*-- kyvyn asettua asiakkaan viitekehykseen, sen ymmärtäminen, että on monenlaisia erilaisia todellisuksia, mistä käsin ihmiset hahmottavat maailmaa. (Sosiaalityöntekijä 3)*

Sosiaalityön asiakkuuteen ohjautuvat asiakkaat saattavat tarvita sosiaalityön osaamista vammaisuuteen, päihteidenkäyttöön tai mielenterveyden ongelmiin liittyen. Haastattelut kuvasivat sosiaalityöntekijöiden toimivan myös perheiden kanssa, jotka ovat asiakkaina lastensuojelussa tai liikkuvat lastensuojelun rajapinnoilla. Kuten Sosiaalityöntekijä 6 muistutti, ei vastaanottokeskuksen sosiaalityössä kuitenkaan ole hyvinvointialueen kaltaisia eriytyneitä palvelukokonaisuuksia, ja siten sosiaalityön laaja-alainen osaaminen ja ymmärtäminen on välttämätöntä.

Vastaanottokeskuksen asiakkailla on oikeus saada palvelutarpeiden arviointi, jonka voi toteuttaa sosiaalihuollon ammattihenkilö (Vastaanottolaki §25). Sosiaalityöntekijät kuvasivat heidän vastuullansa olevan haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden palvelutarpeiden arvioinnin. Palveluiden tarvetta arvioitaessa on siten oltava monipuolista osaamista ja ymmärrystä asiakkaan toimintakyvystä ja tarpeista, kuten aineistosta nousi esille. Sosiaalityöntekijät kokivat aiemman sosiaalityön työkokemuksen osaltaan mahdollistavan laaja-alaisen ymmärryksen sosiaalityön tehtävää toteuttaessaan ja palveluiden tarvetta arvioidessaan.

Vastaanottokeskuksen sosiaalipalveluiden tehtävänä on tarjota vastaanottokeskuksen asiakkaalle tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät asiakkaiden hyvinvointia ja arjesta suoriutumista. Kansainvälistä suojelua hakevalla sekä tilapäistä suojelua saavalla on palvelutarpeen arvioinnissa välttämättömiksi katsottuja sosiaalihuoltolain (1301/2014) §14 mukaisia palveluita. (Vastaanottolaki 13§, 19§, §25.) Palveluita voidaan tuottaa sekä

vastaanottokeskuksen omana toimintana että ostopalveluna yksityiseltä tai hyvinvointialueelta. Tutkimusaineistossa korostui paitsi vaatimus tiedosta liittyen palvelujärjestelmän toimintaan ja sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden sisällöistä, myös osaaminen palveluiden hankinnasta ja kilpailutuksesta. Useampi sosiaalityöntekijä kuvasi hoitavansa myös palveluntuottajien kartoittamisen ja kilpailutuksen itsenäisesti. Asiakkaiden moninaisten palvelutarpeiden yhteensovittaminen vaatii sosiaalityöntekijöiltä laajaa ymmärrystä palvelujärjestelmän mahdollisuuksista.

### ***Sosiaalityön asiakkuuden tarpeen tunnistaminen***

Haastateltavat toivat monessa kohdin esiin sosiaalityöntekijöiden yhtenä merkityksellisimmistä tehtävistä olevan sosiaalityön asiakkuuden tai erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan tunnistamisen. Sosiaalityöntekijät kuvasivat vastaanottokeskuksen asiakkaiden olevan lähes poikkeuksetta vaikeissa elämäntilanteissa, koska ovat joutuneet pakenemaan sotaa, vainoa tai muuta turvallisuutta uhkaavaa tilannetta omasta kotimaastaan ja hakemaan turvapaikkaa vieraasta valtiosta. Pakomatkat ovat voineet olla raskaita ja pitkiä, ihmiset ovat voineet menettää läheisiään tai kohdata väkivaltaa. Suomeen saapuvista turvapaikanhakijoista jopa 80 % on kokenut lähtömaassaan tai pakomatkan aikana järkyttäviä tapahtumia, kuten sotaa, kidutusta, vapauden riistoa, seksuaalista väkivaltaa tai läheisen menettämisen (THL 2025a). Vastaanottokeskuksen sosiaalityössä korostuu siten ymmärretysti myös kriisi- ja traumatyön osaaminen (myös Anis ym. 2021). Lähes jokainen haastatelluista kuvasi tärkeänä työn osaamisvaatimuksena traumatisoituneen, seksuaaliväkivaltaa tai ihmiskauppaa kohdanneen asiakkaan tunnistamisen ja auttamisen.

*—kun on niitä traumatisoituneita asiakkaita, niin sitten osaa peilata jotain asiakkaan käytöstä, että hei, yleensä traumatisoituneet ihmiset käyttäytyvät näin, että se on tavallaan normaalia. (Sosiaalityöntekijä 2)*

Ymmärrys vastaanottokeskuksen asiakkaiden tuen tarpeista on sosiaalityön ydintä, mutta myös asiakkaan oikeusturvan kannalta ensiarvoista, sillä asiakkaan erityisen tuen ja haavoittuvuuden tunnistaminen voi olla ratkaisevaa myös oleskelulupahakemuksen käsittelyssä (Elfving ym. 2018, 364). Haavoittuvuuden määrittely ei kuitenkaan ole yksiselitteistä ja yksinkertaista (Tarvainen 2022b). Myös Elina Castrén (2021) on Yhdenver-

taisuusvaltuutetun erityisasiantuntijana kirjoittanut haavoittuvan aseman tunnistamisen tärkeydestä turvapaikkaa hakevien parissa työskenneltäessä. Haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten tunnistaminen kansainvälistä suojelua hakevien joukosta on ensisijaisen tärkeää, jotta he saavat tarvitsemansa avun ja heidän tilanteensa huomioidaan vastaanottopalveluissa sekä turvapaikka- ja oleskelulupamenettelyissä. Eduskunnan oikeusasiamies on kiinnittänyt huomiota myös siihen, että terveystarkastuksien laajuus vaihtelee yksiköittäin, ja sen vaikeuttavan haavoittuvuuden, kuten kidutuskokemusten, tunnistamista (Tarvainen 2022b, 13). Aineistossa korostuikin sosiaalityön osaaminen edellä mainituissa tilanteissa.

*Ja sitten kuitenkin osittain ehkä kulttuuritaustat on semmoisia, että asiakas saattaa käydä viisi kertaa sairaanhoitajalla valittamassa jotain asiaa, ja sitten tulee mieleen, että tavataanko yhdessä, että jos ei se nyt olekaan selkä se oikea vaiva, vaan että sitten sieltä voikin tulla ja tunnistaa jotain muuta. (Sosiaalityöntekijä 2)*

Myös Sosiaalityöntekijä 1 kuvasi kokevansa sosiaalityön tehtäväksi tunnistaa asiakkaan tilanteessa asioita, joilla voi olla merkitystä oleskelulupa-asian suhteen. Sosiaalityöntekijä kertoi painottavansa asiakkaan herkkää kohtaamista ja siten merkityksellisten asioiden kuulemista ja haavoittuvuuden tunnistamista. Aineistosta nousi esille myös sosiaalityöntekijöiden ymmärrys hyvästä kirjaamisesta ja lausuntojen kirjoittamisesta auttamisen välineenä. Kirjaamisessa ja lausumisessa korostuivat haavoittuvuuksien ja lapsen edun tunnistaminen ja niiden huolellinen avaaminen. Lausuntojen merkityksellisyys ilmeni jokaisessa haastattelussa.

*Lausunnot mitä me tehdään, on yleensä kattavia, perusteellisia ja pitkiä, joilla on sitten parhaimmillaan vaikutusta siihen asiakkaan tilanteeseen ja oleskelulupaprosessiin. Sellainen ei ole mahdollista, jos siellä taustalla ei ole kokonaisvaltaista ymmärrystä asiakkaan tilanteesta. (Sosiaalityöntekijä 4)*

Aineiston perusteella tulkitsenkin, että yksi tärkeä auttamista mahdollistava askel on sosiaalityöntekijän taito ymmärtää mahdolliseen asiakkuuteen johtavat riskitekijät sekä tunnistaa asiakkaan haavoittuva asema. Tunnistamisen lisäksi, on osattava kirjata asia Maahanmuuttoviraston tiedoksi. Elfving ym. (2018, 367) toteavat, että kansainvälistä suojelua hakevien kanssa tehtävässä työssä lähtökohtana on aina pidettävä sitä, että

osa turvapaikkaa hakevien toimintakyvyn tai jaksamisen ongelmista on normaaleja reaktioita epänormaaliin tilanteeseen. Toisaalta asiakkaissa on myös vaikeasti traumatisoituneita ja toimintakyvyltään merkittävästi alentuneita henkilöitä. Sosiaalityön ammattilaisen asiantuntijuutta tarvitaan erottamaan nämä toisistaan, ja tarjoamaan riittävästi asiakaslähtöistä tukea. Haavoittuvuuden tunnistamisen haasteet ovat sekä tämän tutkimuksen aineiston että aiemman tutkimuksen perusteella nähty myös rakenteellisina. Laura Tarvainen (2022a, 5) on todennut turvapaikkaprosessissa tarkasteltavan haavoittuvuutta useimmiten vain yksilön ominaisuuksien kautta, vaikka huomiota tulisi kiinnittää myös haavoittuvuutta potentiaalisesti lisääviin tai sitä vähentäviin rakenteisiin.

### ***Järjestelmä- ja lainsäädäntöosaaminen***

Vaikka haastateltavat kokivat eri asiakkuuksien ja palvelutarpeiden tunnistamiseen liittyvän laajan osaamisen merkitystä vastaanottokeskuksen sosiaalityön tehtävän toteutumiselle, toi jokainen haastateltava voimakkaasti esiin vastaanottokeskuksen sosiaalityön erityisyyttä määrittelevänä vaatimuksena riittävän turvapaikkaprosessiin ja Maa-hanmuuttoviraston toimintaan liittyvän tiedon ja ymmärryksen.

*Koen, että jos tähän tulee sosiaalityöntekijäksi, vaikka olisi pitkä kokemus sosiaalityöstä, mutta ei mitään kokemusta turvapaikanhakijoista, on (vastaanottokeskus) tosi haastava paikka ja on tosi vaikea tehdä tätä työtä hyvin. (Sosiaalityöntekijä 1)*

*Vastaanottokeskusmaailma ja turvapaikkaprosessi on niin oma juttunsa, mikä ei pelaa samoilla säännöillä kuin muu yhteiskunta – niin on mielettömän tärkeä ymmärtää, jos voi edes ymmärtää, miten Migri toimii. (Sosiaalityöntekijä 4)*

Vastaanottokeskuksen asiakkuutta määrittää vahvasti asiakkaan voimakas tarve ja toive turvapaikan saamiseen. Turvapaikkaprosessin ja lainsäädännön hahmottaminen sekä niiden toimintamekanismien ymmärtäminen on sosiaalityöntekijöiden mukaan vastaanottokeskuksen sosiaalityössä ehdoton vaatimus. On ymmärrettävä, missä kontekstissa asiakas on ja kuinka sosiaalityötä ei voi erottaa asiakkaan turvapaikkaprosessista.

Lainsäädännöllinen osaaminen on kaikessa sosiaalityössä olennaista. Vastaanottokeskuksen sosiaalityötä ohjaa sosiaalityöntekijää tavanomaisestikin ohjaava lainsäädäntö,

mutta myös vastaanottotoimintaa ohjaava vastaanotto- (745/2011) ja ulkomaalaislaki (301/2014). Vastaanottojärjestelmän tunteminen sekä sosiaalityötä ohjaavan lainsäädännön osaaminen näyttäytyivätkin aineistossa erityisen tärkeitä. Myös Merja Anis ym. (2021) ovat perhesosiaalityön kontekstissa todenneet, että pakkomuuttajien kanssa työskennellessä on hallittava tietoa muun muassa pakolais- ja turvapaikkaprosesseista sekä kansallisista ja eurooppalaisista turvapaikkalainsäädännöistä.

Sosiaalityöntekijät kuvasivat prosessiosaamista todella merkitykselliseksi, mahdollisesti asiakkaan koko elämään vaikuttavaksi keinoksi auttaa. Sosiaalityöntekijä 1 kuvasi aineistossa turvapaikkaosaamisen merkityksellisyyttä seuraavasti: *”Puhutaan tosi isoista ja vakavista (asiakkaan) koko elämään vaikuttavista asioista.”* Myös Sosiaalityöntekijä 4 kuvasi turvapaikkaprosessiosaamisen merkitystä asiakkaiden tulevaisuuden kannalta erityisenä:

*Monessa työssä, jos mokaa jotain, sen voi korjata, mutta tässä jos mokaa ja vaikka valitusaika menee umpeen, niin se on ikuisesti menetetty – sitä ei saa takaisin. Se voi tarkoittaa sitä, että joku lapsi ei enää näekään omaa vanhempaansa. (Sosiaalityöntekijä 4)*

Sosiaalityöntekijät kuvailivatkin itseään joko suorasti tai epäsuorasti maallikkolakimieheksi tai sosiaalityöntekijän ja lakimiehen yhdistelmäksi. Vaikka lainsäädäntöosaaminen on kaikessa sosiaalityössä suuressa painoarvossa, on selkeästi asiakkaiden ihmisoikeuksien puolustamisen näkökulmasta turvapaikkaprosessiin liittyvä lainsäädäntöosaaminen poikkeuksellisessa asemassa. Androff ja Mathis (2022, 178) ovat kuvanneet sosiaalityöntekijöiden pitävän ihmisoikeuksia ensisijaisena motiivina toiminnalleen ja olennaisena osana ammattia. Heidän tutkimuksensa perusteella lainsäädännön ja sosiaalityön osaamisen integroiminen suojelee ja edistää maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden ihmisoikeuksia. Asiakkaan oikeusturvaan liittyvä lainsäädäntö ja sen hahmottaminen on haastavaa, eikä vastaanottokeskuksen asiakkaalla ole siihen yleensä mahdollisuuksia. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijän vastuu asiakkaan oikeusturvan toteutumisesta korostuu. (Berg 2012, 31.)

Vaikka lainsäädäntö ohjaa sosiaalityöntekijän päätöksentekoa, tarkkoja päätöksentekoa tukevia ratkaisuja lainsäädäntö ei tarjoa. Päätöksenteko on prosessi, joka vaatii päätöksentekijältä valinnantekoja. Sosiaalityössä tehdään jatkuvasti pieniä päätöksiä. Joitain valintoja tehdään intuitiivisesti ja jopa huomaamatta, osaamisen ja kokemuksen kerryttämällä tietotaidolla, toisinaan päätöksenteon takana on huolellisempi harkinta. (O'Sullivan 2011, 2–3.) Harkintavallan tilaa vastaanottokeskuksen sosiaalityössä kuvaan tarkemmin eksotason auttamisen mahdollisuuksia tulkitessani.

### ***Yhteiskunnallinen osaaminen ja asianajo***

Sosiaalityöntekijät kuvasivat aineistossa sosiaalityön yliopistokoulutuksen mahdollistaman laajan yhteiskunnallisen ymmärryksen näyttäytyvän tärkeänä työssä kansainvälistä suojelua hakevien asiakkaiden parissa.

*Sosiaalityöntekijällä on se laajempi yhteiskunnallinen näkemys, mitä tässä työssä tarvitaan. (Sosiaalityöntekijä 4)*

Sipilän (2011, 137) mukaan sosiaalityöntekijöillä on laajaa yhteiskunnallista tietoa ja siten näkemys ihmisestä osana yhteiskunnallista järjestelmää. Sosiaalityö on hyvinvointityötä, jossa ymmärretään yksilön ja yhteiskunnan välinen suhde, jonka tavoitteena on monimuotoisen huono-osaisuuden vähentäminen. Vastaanottokeskuksen asiakkaiden kanssa tehtävä työ vaatii ymmärrystä yhteiskunnallisten mekanismien vaikutuksista asiakkaiden ongelmiin. On kyettävä myös jäsentämään ja ratkaisemaan niitä yhdessä asiakkaan kanssa. (Berg 2012, 31.) Yhteiskunnallisen ymmärryksen nähtiin tuovan paitsi tärkeää ymmärrystä yhteiskunnallisista ilmiöistä ja toimintamekanismeista, myös sosiaalityön roolista asiakkaiden huolenpitäjinä ja asianajajina. Tulkitsen asiakkaan oikeuksien puolesta työskentelyn Juhilan (2014) huolenpitosuhteen ja asianajon käsitteen kautta. Huolenpitosuhteessa asiakas nähdään tukea ja apua tarvitsevana. Sosiaalityöntekijän tulee huolehtia, että asiakkaat saavat tarvitsemansa avun. (mt., 151). Asiakkaan puolesta puhuminen ja asianajajana toimiminen on sosiaalityön ammatillinen tehtävä (Välimaa 2008, 176).

Asiakkaan edun etusijalle asettaminen ja asiakkaan äänenä toimiminen nousi lähes jokaisen sosiaalityöntekijän haastattelussa erityisen vahvasti esille. Sosiaalityöntekijä on kuin viestinviejä, joka puhuu ja kirjoittaa asiakkaidensa puolesta, ja tietää mitä tekee,

jotta asiakkaan etu ja ihmisoikeudet toteutuvat. Pakkomuuttajien parissa tehtävässä työssä etusijalla tulisi olla asiakkaiden oikeudet ja niiden toteutuminen (Turtiainen 2016, 19). Asianajo on huolehtimista siitä, että niidenkin asiakkaiden ääni tulee kuuluviin, jotka eivät jaksa taistella omasta puolesta (Juhila 2014, 179).

Sosiaalityöntekijät kuvailivat eri tavoilla asianajajan rooliaan. Aineistossa kuvautui sosiaalityöntekijöiden sinnikkyys edistää asiakkaan asiaa viimeiseen asti. Sosiaalityöntekijät kokivat tärkeäksi huolehtia, että asiakkaan oleskelulupapäätökseen vaikuttavat kaikki tekijät ovat Maahanmuuttoviraston tiedossa, hakea tarvittaessa muutosta oikeusturva-keinoin tai kantelemaan eduskunnan oikeusasiamiehelle ja kääntää kaikki kivet asiakkaan edun löytämiseksi. Seuraavat aineisto-otteet kuvaavat haastattelemini sosiaalityöntekijöiden asianajoroolia:

*-- käännetään nyt vielä tää kivi, et mistä voisi vielä löytyä apua.  
(Sosiaalityöntekijä 4)*

*Voin ehdottaa asiakkaalle, että haluatko, että luen sun (turvapaikkapuhutteluun liittyvät) pöytäkirjat ja etsin papereista virheitä.  
(Sosiaalityöntekijä 1)*

*Toimia asiakkaan asianajajana, kun sillä ei ole sitä omaa turvaverkkoa mihin nojautua. (Sosiaalityöntekijä 3)*

Yksi haastateltava koki oikeusavustajatyypin asianajajaroolin vaikuttavan työntekijän eettiseen kuormittumiseen, ja näki erityyppisen suhdaroolin tukevan ohjeistusten ja rajojen vahvasti määrittelemässä vastaanottokeskuksen sosiaalityössä jaksamista ja toimimista. Toisaalta muiden haastateltavien kokemukset eettisen kuormittumisen mahdollisuuksista liittyivät juuri asianajaroolin ja työn rakenteissa olevien auttamisen rajoitteiden ristiriitaan.

Sosiaalityöntekijät kokivat, että sosiaalityöntekijän ammattitaito on vastaanottokeskuksen sosiaalipalveluissa ehdotonta, ja oltava ymmärrettävissä erillisenä osaamisena veraten sosiaaliohjaajien toteuttamaan työhön. Aineistossa nousi useasti esiin, että sekä sosiaalityöntekijöiden että sosiaaliohjaajien työpanos nähtiin tarpeellisena osana riittäviä, asiakkaan edun mukaisia sosiaalipalveluita. Mikrotason mahdollisuuksia käsittelevässä kappaleessa avaan tarkemmin sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden väliseen työnjakoon liittyviä tekijöitä auttamisen mahdollisuuksiin liittyen.

### ***Henkilökohtaiset ominaisuudet***

Sosiaalityöntekijät kuvasivat myös joidenkin henkilökohtaisten ominaisuuksien tukevan työssään onnistumista. Tulkitsen aineiston perusteella myös henkilökohtaisten ominaisuuksien vaikuttavan auttamisen mahdollisuuksiin poikkeuksellisessakin sosiaalityön toimintaympäristössä. Vastaanottokeskus kuvautui aineiston perusteella hektiseksi, nopeasti muuttuvaksi ja yllättäväksi sosiaalityön ympäristöksi. Sosiaalityössä vaadittava tieto ja osaaminen ovat jatkuvassa muutoksessa. Globalisaatio vaatii sosiaalityöntekijältä laajaa kulttuuriosaamista, eettistä osaamista sekä sopeutumistaitoa. (Katisko 2017, 181.) Sosiaalityöntekijät kokivat muutoksen- ja stressinsietokyvyn, joustavan mielen sekä luovuuden palveluita pohtiessa näyttäytyvän tärkeänä. Sosiaalityöntekijät kuvasivat työn vaativan myös oman työnsä itsenäistä suunnittelua ja toteutusta sekä omaaloitteisuutta ja toimeen tarttumisen taitoja. Kokonaisuuden hallitseminen ja ”lankojen käsissä pitäminen” näyttäytyvät myös suuressa roolissa.

*Täytyy olla joustava mieli ja muutoksensietokykyä, niitä tilanteita voi tulla niin nopeasti vastaan mihin pitää reagoida. (Sosiaalityöntekijä 3)*

Sosiaalityöntekijät tunnistivat toisinaan tekevänsä myös työtehtäviä, jotka suoranaisesti eivät vaadi sosiaalialan erityisosaamista, mutta laajaa yleistietoa. Seuraava sitaatti kuvaa osuvasti vastaanottokeskuksen monipuolisen ohjaamisen ja neuvonnan tehtävää:

*Vähän hymyilyttää, kun tässä pitäisi osata kertoa vaikka Trafín toiminnasta, että pitää maksaa veroja ja tulleja autosta, tai sitten olla se työvoimatoimisto tai opintotoimisto. (Sosiaalityöntekijä 6)*

Useampi haastateltava kertoi tekevänsä työssään paljon sosiaaliohjauksellista työtä sekä neuvovansa asiakkaita esimerkiksi opintoasioissa, työnhaussa, auton verotuksessa tai kotivakuutuksen hakemisessa. Edellinen aineisto-ote kertoo toisaalta myös työnjaon puutteellisuudesta, jota avaan tarkemmin mikrotason mahdollisuuksia tulkittaessa.

### ***Eettinen osaaminen***

Eettisesti vaativia tilanteita kohdataan sosiaalityön eri konteksteissa päivittäin. Asiantuntijuus sosiaalityössä tarvitsee tietotaidon lisäksi arvo-osaamista ja ammattietiikkaa. Tiedon, taidon ja etiikan tulkinta vaatii sosiaalityön asiantuntijuutta (Sipilä 2011, 136.) Sosiaalityöntekijän ammatilliseen osaamiseen kuuluu myös haastavien eettisten ja ristiriitaisten tilanteiden tunnistaminen ja ratkaiseminen, vaikka sosiaalityön etiikkaa ja käytännön sosiaalityötä ei kuitenkaan aina ole helppo sovittaa yhteen (Kananoja ym. 2011, 130). Sosiaalityöntekijän ammatillisuus perustuu koulutuksesta lähteviin arvoihin ja eettiset kysymykset ovat osa sosiaalityön tehtävää hyvinvointivaltiossa (Metteri & Hotari 2011, 69). Siten tiedollisen ja työtaidollisen osaamisensa lisäksi työn suorittamiseen liittyy vahvasti myös ammattietiikka.

Aineistossa ei mainittu eettistä osaamista käsitteenä, mutta eettiseen osaamiseen ja asiakkaan kunnioittavaan, yhdenvertaiseen kohtaamiseen liittyvät teemat toistuivat aineistossa laajalti. Sosiaalityöntekijät kokivat yhdenvertaisen, kulttuurisista ja uskonnollisista lähtökohdista riippumattoman, ennakkoluulottoman kohtaamisen ja ihmisyyden ymmärtämisen tärkeänä.

*Tavallaan vaan silti ajattelen, että ihminen on aika samanlainen ihmisyydessään, oli se mistä kulttuurista tai maasta tahansa.  
(Sosiaalityöntekijä 2)*

*Se on erityistä vastaanottokeskustyössä, että tulee aivan kaikenlaisia ihmisiä vastaan aivan kaikenlaisista taustoista ja sit heidät pitäisi kuitenkin pysyttyä kohtaamaan aivan samanarvoisina, yhdenvertaisina.  
(Sosiaalityöntekijä 5)*

Sosiaalityön arvoperusteisiin nähdään yleisesti kuuluvan ihmisarvo, humaanius, solidaarisuus ja inhimilliset oikeudet. Tällaiset arvot ilmentävät modernin eurooppalaisen ihmiskäsityksen arvomaailmaa. (Raunio 2009.) Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet (Talentia 2022) listaa aiemmin mainittujen lisäksi myös osallisuuden edistämisen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen, henkilön kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin huomioimisen sekä sosiaalisen oikeudenmukaisuuden sosiaalialan ammattietiikan perustaksi. Keskeisimpinä sosiaalityön periaatteina on myös pidetty syrjinnän, riiston ja alis-

tamisen vastustamista. Sosiaalityön kansainvälinen määritelmä korostaa myös ihmisoikeuksien, moniaisuuden kunnioittamisen ja kollektiivisen vastuun merkitystä (IFSW 2025).

*Tää on musta ihmisoikeustyötä, sosiaalityö on aina, mut erityisesti tää turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävä työ on ihmisoikeustyötä. (Sosiaalityöntekijä 4)*

Sosiaalityöntekijät kuvasivat asiakkaan kokonaisvaltaisen ymmärtämisen tärkeäksi osaksi sosiaalityön tehtävää. Asiakkaan näkeminen kokonaisuutena, monimuotoisena ja aktiivisena toimijana, kuvautui tärkeänä arvona sosiaalityöntekijöiden puheessa. Sosiaalityöntekijät kuvasivat työssään useita tilanteita, joissa ovat palvelujärjestelmässä ainoita ammattilaisia, jotka näkevät sosiaalityön asiakkaan kokonaisuutena. Sosiaalityöntekijä nähtiin rajapinnoilla toimivana, ihmisen jokaisen hyvinvoinnin osa-alueen havainnoivana moniosaajana.

*Terveystieteissä on aika tiukat rajat ja säännöt miten toimitaan, niin sitten taas se sosiaalityöntekijä liikkuu niissä rajapinnoissa ja katsoo sitä ihmistä kokonaisuutena, eri tavalla ehkä mitä muut ammattiryhmät. (Sosiaalityöntekijä 3)*

Aineistossa näyttäytyi myös sosiaalityöntekijän rooli paitsi ihmisen kokonaisuuden ymmärtäjänä, myös asiakkaan kokonaistilanteen hallitsijana.

*Sosiaalityöntekijällä pitäisi olla kokonaisuus hallussa, asiakkaan kokonaistilanne, joka saattaa olla tosi monimutkainen ja moniulotteinen. (Sosiaalityöntekijä 5)*

Vastaanottokeskuksessa korostuu asiakkaiden ihmisoikeuksien kunnioittaminen sekä asiakkaiden näkeminen toimijoina. Sosiaalityöntekijöiden tulee asettua haavoittuvien ihmisryhmien puolelle, ja erilaisuuden kunnioittaminen, tasa-arvon ja ihmisoikeuksien puolustaminen ovat sosiaalityön syvintä arvopohjaa. Sosiaalityön ammatillisen toiminnan on perustuttava yliopistokoulutuksen kautta saatuun osaamiseen ja ammattieettisten näkökulmien syvälliseen ymmärtämiseen. (myös Elfving ym. 2018, 367; Katisko 2017, 188.)

## 5.2 Mikrotaso – Ammatilliset vuorovaikutussuhteet

Tässä alaluvussa kuvaan sosiaalityöntekijän ja hänen lähisysteemiensä välistä vuorovaikutusta auttamisen mahdollisuuksia analysoidessani. Mikrojärjestelmä kuvaa toimintojen, roolien ja henkilöiden välisiä suhteita. Se on yksilön lähin sosiaalinen järjestelmä, joissa yksilö on aktiivisesti osallisena. Mikrotasolla ihmisen arjessa tapahtuvat vuorovaikutussuhteet ovat erityisen merkityksellisiä ja voivat vaikuttaa häneen monin tavoin. Näihin suhteisiin kuuluu sekä sellaisia, jotka tukevat ja auttavat yksilöä, että sellaisia, jotka voivat olla haitallisia tai estäviä. (Bronfenbrenner 1977, 514; 1992, 264.) Aineistosta olen tulkinut sosiaalityöntekijän mikrosysteemiin kuuluviksi vuorovaikutussuhteet asiakkaaseen ja työyhteisön jäseniin. Olen nähnyt vuorovaikutuksen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vastavuoroisena tilanteena, ja siten ymmärtänyt sen mikrosysteemin osaksi, kuten myös Marja Katisko (2014) on tulkinut. Vuorovaikutuksen olisi voitua nähdä myös osana yksilön osaamista. Katiskon (mt. 182) mukaan sosiaalityöntekijän asiantuntijuus syntyy koulutuksen sekä työntekijän ja muiden välisissä sekä omista sisäisissä prosesseissa. Siten ammatillinen osaaminen kasvaa vuorovaikutuksessa ja onnistumisissa.

### ***Kulttuuriherkkää kohtaamista***

Sosiaalityön osaaminen ei rajoitu vain teoriaperustaiseen osaamiseen, vaan ammatillisen työn lähtökohtina ovat teoriaosaamisen lisäksi myös ammatilliset taidot (Sipilä 2011, 136). Sosiaalityössä ajatellaan, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutus on asiakkaassa tapahtuvan muutostyön tärkein väline (Healy 2014, 17). Myös Juhila (2014, 11) ymmärtää sosiaalityön sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteena, ja sosiaalityön sisällön määrittävän kohtaamisissa. Sosiaalityöntekijöiden puheissa sosiaalityö kuvattiin nimenomaan vuorovaikutuksellisenä työskentelynä ja siten tulkitseen mikrotason vuorovaikutuksen yhtenä sosiaalityöntekijöiden auttamisen välineenä. Aineistossa sosiaalityöntekijät kuvasivat lempeän, pehmeän ja hyväksyvän vuorovaikutuksen korostuvan vaikeita kokemuksia kokeneiden asiakkaiden kohtaamisessa.

*Ja sitten kun ihmisillä on traumoja, niin semmoinen, että kommunikoi hyvin pehmeällä tavalla-- Oon kokenut, että jos työntekijä on yhtään liian tiukka, vaikka ei tarkoittaisi millään tavalla olla töykeä, mutta sitten tää*

*asiakasryhmä saattaa helposti mennä lukkoon ja kokea, että tää ihminen ei ymmärrä mua -- että puhutaan ihan vaan ne asiat mitkä täytyy, mutta ei mitenkään avata sen enempiä asioita. (Sosiaalityöntekijä 1)*

Edellä olevassa aineisto-otteessa haastateltu sosiaalityöntekijä kuvaa pehmeän ja ymmärtävän kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkityksellisyyttä asiakkaan auttamisen välineenä. Kun asiakas ja työntekijä edustavat eri kulttuureja, olennaisinta onnistuneen asiakassuhteen luomiseksi on viestiä tavalla, jolla saavutetaan asiakkaan luottamus ja kunnioitus (Katisko 2014, 185; Heino & Kara 2024). Kielitaidolla on aiemmassa tutkimuksessa (Heino ym. 2024) havaittu olevan myös vaikutusta luottamuksen syntymiseen, ja tulkkivälitteistä työskentelyä avaan tarkemmin mesotason auttamisen mahdollisuuksia analysoidessani.

Arja Jokinen (2008, 129) on aiemmassa tutkimuksessaan huomannut kohtaamisen merkityksen korostuvan silloin, kun asiakkaana on turvapaikanhakija, jolle viranomaisen saattaa edustaa pahaa. Organisatorinen kontrolli nähdään tuen saamisen ehtona, vaikka samalla sen koetaan heikentävän luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä (Jokinen, 127–128). Epäsymmetrinen valtasuhde sekä tuen ja kontrollin ristiriidat voivat vaikuttaa asiakkaan luottamuksen syntymiseen (vrt. Heino ym. 2024). Pahimmillaan kontrollin käyttö voikin johtaa siihen, että luottamuksellinen asiakassuhde ei pääse ikinä syntymään. Aineiston perusteella luottamuksellinen vuorovaikutussuhde varmistaa asiakkaalle myös turvallisen tilan jakaa kokemuksiaan ja siten lisää oikeudenmukaisen turvapaikkapäätöksen todennäköisyyttä. Lähes kaikki haastatellut kuvasivat tärkeänä osamisolueena luottamuksellisen asiakassuhteen luomisen sekä asiakkaan nähdäksi ja kuuluksi tekemisen. Sosiaalityöntekijät kuvasivat useissa kohdin työnään olevan asiakkaan henkisen tukemisen, kannattelun ja läsnäolon vaikeissa tilanteissa.

*Tavallaan se että on läsnä ja olemassa ja saatavilla tarvittaessa. Se on ehkä se meidän apu ihmisille. (Sosiaalityöntekijä 4)*

Asiakkaan vierellä seisominen ja ihmisoikeuksien puolustaminen nähtiin myös sosiaalityön ydintehtävänä.

*Asiakkaan vierellä seisominen on semmoista ydintä sosiaalityössä, ja se erottaa meidät monesta muusta ammattiryhmästä. (Sosiaalityöntekijä 1)*

Sosiaalityöntekijät kuvasivat työnsä sisältävän paljon asiakkaiden motivoimista muutokseen. Asiakkaan valehtelevien ja toisaalta epäonnistunut motivointityö näyttäytyivät auttamisen esteenä. Aineistosta näyttäytyi luottamuksellisen asiakassuhteen tukevan myös motivaatiotyöskentelyä ja siten asiakkaan asioiden edistämistä.

*Se on ehkä se rinnalla kulkeminen ja kannatteleva niissä tilanteissa (kielteinen päätös). Sellainen jonkunnäköinen toivon antaminen tosi toivottomissakin tilanteissa, ja jotenkin vieminen eteenpäin, vaikka tilanne näyttääkin vaikealta tai toivottomalta. (Sosiaalityöntekijä 5)*

Sosiaalityöntekijät nostivat haastatteluissa yhtenä osaamisvaatimuksena kulttuurien ymmärtämisen ja kulttuurienlukutaidon. Katisko (2014, 180) kuvaa globalisaation tuomien asiantuntijavaatimusten liittyvän muun muassa kulttuurisosaamiseen ja suvaitsevaisuuteen. Sosiaalityöntekijän ollessa jatkuvassa vuorovaikutuksessa toisista kulttuureista tulevien ihmisten kanssa, on Katiskon (mt., 182) mukaan tärkeää ymmärtää käyttäytymismallien kulttuurisia merkityksiä. Tulkitsen aineiston perusteella kulttuuriherkkyyden yhdeksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteessa vaikuttavana tekijänä ja auttamisen mahdollistajana. Arvostavassa kohtaamisessa ja siten luottamuksellisen asiakassuhteen luomisessa on tärkeä ymmärtää sekä asiakkaan tapaa katsoa maailmaa että omaa suhtautumista eri kulttuureihin. Asiakkaiden kulttuuritaustan huomioiminen ja ymmärtäminen mahdollistaa asiakkaan kunnioittamisen ja siten työssä onnistumisen (Kananoja ym. 2011, 130). Sosiaalityöntekijä3 kuvasi kulttuurisosaamiseen liittyvää osaamisvaadetta seuraavasti:

*--kyvyn asettua asiakkaan viitekehukseen, sen ymmärtäminen, että on monenlaisia erilaisia todellisuksia, mistä käsin ihmiset hahmottavat maailmaa. (Sosiaalityöntekijä 3)*

On ymmärrettävä, että ilman kulttuurien välistä ymmärrystä, asiakas saattaa tulla väärin ymmärretyksi ja loukatuksi. Työntekijän kulttuurisosaaminen voidaan nähdä prosessina, jossa lopputulemana työntekijä osaa muokata omaa käyttäytymistään ja kulttuurillisesti oikea viestintätapa on tullut osaksi omaa vuorovaikutusta. Onnistuneessa asiakasprosessissa tarvitaan sekä asiakkaan tietoisuutta omista kulttuurisista lähtökohdistaan että työntekijän erityistä kulttuuriherkkyyttä, eli kykyä sopeuttaa omaa käyttäytymistään kulttuurista riippumatta. (Katisko 2014, 184.) Oman työn reflektointi ja oman kulttuurin normien ja itsestäänselvyksien kyseenalaistaminen on ehdotonta (Berg 2012,

31). Myös asiakkaalle on annettava tilaa vallitsevan kulttuurin kyseenalaistamiselle ja mielipide-eroille (Katisko 2014, 187). Myös Merja Anis (2006, 110) korostaa kulttuurisensitiivisen suuntauksen mukaisessa työskentelyssä asiakkaiden erilaisen kulttuuri-taustan tuntemuksen tärkeyttä sekä kulttuurisia eroja huomioivien vuorovaikutustaitojen ja työmenetelmien käyttöä.

### ***Työyhteisö ja työnjako***

Vastaanottokeskuksissa työskentelee suuri määrä myös muiden kuin sosiaalialan työntekijöitä. Majoitus- ja ohjaustehtävistä vastaa yleensä kirjavalla koulutuksella olevat ohjaajat, sillä ohjaajan tehtäviä voivat hoitaa työntekijät, joilla on esimerkiksi sähköasentajan tai sosionomin koulutus. Terveystuoltopalveluista vastaavat sairaanhoitajat tai terveydenhoitajat. Joissain keskuksissa voi työskennellä myös opettajia, jotka vastaavat suomalaisen yhteiskunnan ja suomen kielen opetuksesta. Vastaanottokeskuksen johtajana toimivalta henkilöltä edellytetään tehtävään soveltuvaa tutkintoa, hyvää perehtyneisyyttä virkaan kuuluviin tehtäviin, käytännössä osoitettua johtamistaitoa ja tehtävän edellyttämää vieraan kielen taitoa (Vastaanottolaki 746/2011§9). Käytännössä vastaanottokeskusten johtajien koulutustaustat ja siten tapa katsoa maailmaa ja vastaanottokeskuksen tehtävää, voi erota paljonkin sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Sosiaalityöntekijät kokivatkin toimivansa sosiaalityön sanansaattajina työyhteisöissään.

*No joo ylipäättänsä sosiaalityön professio on semmoinen, että tärkeä meillä itsellämme on myös vastuu siitä, että me pidetään meidän ääni kuuluvilla. Ja että ne ihmiset, jotka eivät ole opiskellut sosiaalityötä, ei voida olettaa että he ymmärtää että miten me katsotaan sitä asiakasta ja tätä maailmaa. (Sosiaalityöntekijä 3)*

Vastaanottokeskuksen johtajien ja ohjaajien vaihtelevat koulutustaustat ja työkokemukset näyttäytyivät aineistossa vaikuttavan sosiaalityöntekijöiden ja muiden ammattilaisten ristiriitaisiin näkemyksiin asiakkaiden kontrollointiin, tukeen tai kohtaamiseen liittyen. Aineistossa näyttäytyi vahvasti myös se, kuinka eri koulutustaustoilla olevien työntekijöiden ymmärrys vastaanottokeskuksen sosiaalityön tehtävästä ja merkityksestä ei ole selvää. Sosiaalityöntekijät kertoivat joutuvansa perustelemaan työtään ja näkökul-

miaan esimerkiksi majoitusratkaisista tai muista, ei sosiaalityöhön liittyvistä, asiakasasioista keskusteltaessa. Sosiaalityön rooli vastaanottokeskuksissa näyttäytyi haastateltavien mukaan, muiden kuin sosiaalityöntekijöiden silmin, epäselvältä

*Ja mä aina kommentoin kaikkea siellä ja tuon sosiaalityön näkemystä esiin --. Mut mä nään että lähes joka asia liittyy siihen, kaikki majoitusratkaisut ja kaikki, sosiaalityö on niin laaja alue. (Sosiaalityöntekijä 5)*

Sosiaalityöntekijät kokivat tärkeänä auttamisen mahdollistajana muiden ammattilaisten ymmärryksen, luottamuksen ja arvostuksen sosiaalityön tehtävää kohtaan. Esihenkilön arvostuksen merkitys nousi korostuneesti esiin useammassa haastattelussa. Vaikka yksikön johtajan oma tapa katsoa maailmaa poikkeaisi sosiaalityön näkökulmasta, koettiin esihenkilön tuki ja luottamus myös erittäin tärkeänä auttamistyön mahdollistajana.

*Ja aattelen, että koko ajan on ollut semmoinen esimies, joka on kokenut sosiaalityön kuitenkin tärkeäksi. Niin se on tukenut sitä omaa roolia ja sitä, että on pystynyt tekemään sosiaalityötä ja sitten vähän sitä sosiaaliohjaustakin siellä omissa yksiköissä. (Sosiaalityöntekijä 2)*

Toimivan työyhteisön merkitystä kiiteltiin, ja siitä koettiin saavan tukea työlleen. Inhimillinen ilmapiiri sekä asiakasmyönteinen ja -keskeinen lähtökohta kaikelle vastaanottokeskuksessa tehtävälle työlle koettiin tärkeänä. Eettisesti kestävä tiimityöskentely mahdollistaa sosiaalityöntekijöiden mukaan työssä jaksamista.

Sosiaalipalvelun tehtävää vastaanottokeskuksissa hoitavat sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja perhe- ja kriisityöntekijät. Haastateltavat kertoivat pääosin tekevän asiakastyötä itsenäisesti, joitain viittauksia työparityöskentelyyn aineistossa mainittiin. Työnjako ja asiakasjako oli ohjeistusten tasolla selvää, mutta käytännössä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnjako näyttäytyi aineiston perusteella vaativan tarkempia linjauksia.

*Edelleenkin meidän sosiaalityöntekijöiden työajasta menee sosiaaliohjaukseen ja etuuskäsittelyyn, kuten bussikorttipäätösten tekemiseen-- Ja sit se on aina vähän, et ei ymmärretä, et jos me sosiaalityöntekijät tehdään näitä bussikorttipäätöksiä tai haetaan koulupaikkoja lapsille tai kielikurseja aikuisille, mikä on enemmän sosiaaliohjausta, niin se kaikki on pois siitä sosiaalityöstä. (Sosiaalityöntekijä 4)*

Sosiaalityöntekijät kuvasivat, että heidän tulee vahvasti pitää kiinni omista tehtävistään, ettei sosiaalityö muutu etuuskäsittelyksi tai sosiaaliohjaukseksi. Myös aiempien havaintojen mukaan työnjako vastaanottokeskuksissa on ollut epäselvää, mikä saattaa johtaa siihen, että sosiaalityöntekijät neuvovat ja ohjaavat esimerkiksi asumiseen tai työntekoon liittyvissä asioissa, ja sen tapahtuvan sosiaalihuoltolain mukaisen työskentelyn kustannuksella (Elfving ym. 2018, 363).

### **5.3 Mesotaso – Moniammatillinen yhteistyö**

Tässä alaluvussa tarkastelen auttamisen mahdollisuuksia mukailien Bronfenbrennerin mesotasoa. Mesotaso käsittää henkilön kahden tai useamman ympäristön väliset yhteydet ja prosessit (Bronfenbrenner 1977, 514). Tarkastelen vastaanottokeskuksen sisäistä moniammatillista työskentelyä ja ulkoisissa verkostoissa tapahtuvaa verkostoyhteistyötä. Analysoin mesotasolla myös tulkkivälitteisen työskentelyn vaikutuksia auttamisen kokemuksiin.

#### ***Yhteistyö verkostoissa***

Moniammatillinen työskentely vastaanottokeskuksessa näyttäytyi aineiston perusteella yhdeksi vastaanottokeskusympäristön etuna sekä asiakkaan että työntekijöiden näkökulmasta. Moniammatillinen yhteistyö kuvaa organisaatioiden sisällä tai eri organisaatioiden välillä tapahtuvaa ammatillista yhdessä tehtävää työtä, jolla on yhteinen päämäärä (Pärnä 2012, 49). Sosiaalityöntekijät kuvasivat toteuttavansa moniammatillista yhteistyötä vastaanottokeskuksen sisällä pääosin terveydenhuollon kanssa. Joitain mainintoja nousi myös ohjaajien kanssa tehtävästä yhteistyöstä, esimerkiksi asumiseen liittyen. Aineiston mukaan sosiaalipalveluiden, terveydenhoidon ja ohjaajien tiivis yhteistyö mahdollisti matalalla kynnyksellä yhteistyön asiakkaan asioihin puuttumisen. Sosiaalityöntekijät kertoivat tuntevansa lähes kaikki yksikön asiakkaat joko nimeltä tai kasvoilta, ja sen osaltaan tarjoavan hyvät mahdollisuudet asiakkaan moniammatilliseen tukemiseen.

Sosiaalityöntekijät kuvasivat työyhteisössä käytäviä keskusteluja myös muissa kuin sosiaalityön asioissa. Tämänkaltainen moniammatillinen toiminta mahdollistaa sosiaalityön näkökulmien tuomisen esimerkiksi majoitusratkaisuihin ja toisaalta myös sosiaalityön

asiakkuuden tarpeiden tunnistamisen. Moniammatillinen yhteistyö on jatkuvasti muotoutuva ja dynaaminen käsite, jonka merkitys rakentuu paitsi organisaation tasolla myös työntekijöiden ja tiimien välisessä vuorovaikutuksessa. Se, miten yksittäiset työntekijät ja tiimit ymmärtävät ja toteuttavat yhteistyötä, luo paikallisen yhteistyökulttuurin, joka voi joko tukea tai estää moniammatillisen toiminnan kehittymistä. (Pärnä 2012, 48.) Aiemmin tässä tutkielmassa olen kirjoittanut eri ammattilaisten välisestä ymmärryksen puutteesta auttamisen esteenä. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa kuitenkin paistoi myös toimiva moniammatillinen yhteistyö, jonka ymmärtämisen esteistä huolimatta tulkitseen tukevan asiakkaan auttamistyötä merkittävästi. Parhaimmillaan moniammatillinen yhteistyö on asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista ja ammattilaisten vahvuuksien yhteensovittamista (mt.) Voikin tulkita, että vastaanottokeskuksessa eri hallintoalat ylittävä moniammatillinen työskentely toteutuu muualla toteutettavaa sosiaalityötä paremmin ja joustavammin (ks. Mänttari-van der Kuip 2022, Alhanen 2014).

Tutkimusaineistossa nousi esiin, kuinka vastaanottokeskuksen tehtävää ja vastuita ei aina tunnisteta yhteistyöverkostoissa, kuten opetustoimessa, terveydenhuollossa tai hyvinvointialueen lastensuojelussa ja kotihoidossa. Aiemmassa sosiaalityön tutkimuksessa (Alhanen 2014, 53) lastensuojelun kontekstissa on todettu samaa. Hyvinvointialueuudistuksen tuomat muutokset heijastuivat myös vastaanottokeskuksen sosiaalityön ja julkisten palveluiden tuottajien välisessä moniammatillisessa yhteistyössä. Uudet linjaukset vaikuttivat heikentävästi asiakkaiden oikeuksiin esimerkiksi vastaanottokeskuksesta siirryttäessä kuntaan. Vastaanottokeskuksen tehtävät ja velvollisuudet olivat myös etenkin uusien vastaanottokeskusten kohdalla vaikea hahmottaa, eikä todellinen moniammatillinen työskentely siten toteutunut. Vanhempien keskusten työntekijät kokivat yhteistyökuvioiden jo vakiintuneen, ja ammattilaisten tuntiessa toisensa, yhteistyön sujuvan mutkattomasti.

Sosiaalityöntekijä 2 toi kuitenkin esille yhteistyön vaikeudet lastensuojelun kanssa toimiessa. Sosiaalityöntekijä kuvasi, kuinka lastensuojelun ja vastaanottokeskuksen sosiaalityön rajapinta on vaikeammin hallittavissa, verrattaen hyvinvointialueiden perhesosiaalityöhön. Kun sosiaalityöntekijä tunnistaa, että vastaanottokeskuksesta tarjottava sosiaalityö ei enää ole lapsen edun mukaista ja lastensuojelullinen huoli herää, ainoa keino

on tehdä lastensuojeluilmoitus ja perustella asiansa parhaansa mukaan. Toisinaan lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin tehneen työntekijän näkemys ei ole ollut yhteneväinen, ja vastuu asiakkaan palveluiden toteuttamisesta on jäänyt vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijälle.

*On ollut asiakasperheitä, joissa itse on nähnyt sen tilanteen semmoisena, että lapset olisi pitänyt hakea jo aikapäiviä sitten pois ja se ei ole toteutunut, vaikka kuinka on kuvannut sitä hätää ja tehnyt ilmoituksia. Aina on vaan etsitty joku toinen reitti tai keino. Niin se on semmoinen, missä on eniten kokenut sitä, että ei ole pystynyt auttamaan tai toimimaan.  
(Sosiaalityöntekijä 2)*

### **Tulkkivälitteisyys**

Tulkkivälitteinen työskentely vastaanottokeskuksissa näyttäytyy aineiston mukaan vaikiintuneelta käytännöltä. Lähes jokainen sosiaalityöntekijä kuvasi tulkinkäytön tiiviiksi osaksi työskentelyään. Tulkki on paitsi sosiaalityöntekijän työväline, myös asiakkaan oikeus. Ammatillaisen tulisi työskennellä tulkkivälitteisesti aina, kun asiakkaan kielitaito ei riitä asioiden selvittämiseen (THL 2025b). Myös kielilaki (423/2003 §18) ja vastaanottolaki (746/2011 §13) määrittelevät vastaanottokeskuksen vastuulle tulkkauksen järjestämisen viranomaisasioissa.

Tulkkivälitteiseen työskentelyyn näytti liittyvän kuitenkin erinäisiä haasteita, joita sosiaalityöntekijät nostivat esille. Haastateltavat kokivat tulkkien kielitaidon vaihtelevan, ja vaativan osaamista selittää asiat siten, että tulkki ymmärtää ja osaa kääntää ne oikein. Sosiaalityöntekijä 3 koki omalla vuosien kokemuksellaan haastavaksi esimerkiksi trauman tai neurokirjon lapsen arviointiin liittyvää tulkkivälitteistä keskustelua. Spesifi sanasto sekä tunnekielen käyttäminen osoittautuivat haastaviksi tulkin välityksellä työskennellessä. Aiemmassa tutkimuksessa (Anis ym. 2021) sosiaalityöntekijät ovat myös kokeneet haastavien ja kulttuurillisesti herkkien ongelmien parissa työskentelyn haastavaksi monikielisessä ympäristössä. Kaiken kaikkiaan tulkin osaaminen ja kielitaito näyttivät vaikuttaviksi tekijöiksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen kannalta. Aiemminkin on todettu asiakastapaamisella tulkin läsnäolon muuttavan vuorovaikutuksen luonnetta (esim. Westlake & Jones 2018, 1405; Turtiainen 2013, 175). Sosiaalityöntekijä 2 kuvasi tulkkivälitteisyyden merkitystä seuraavasti:

*Se on aika vaikuttava tekijä, kun puhut asiakkaallesi aina toisen ihmisen kautta – jos on hyvä tulkki, niin yleensä tulee hyvä lopputulos asiakkaan kanssa, mutta sitten joskus tuntuu, että tulkki voi laittaa asiat aika solmuun. (Sosiaalityöntekijä 2)*

Aiemmassa tutkimuksessa (Heino ym. 2024, 540) on myös todettu tulkkivälitteisen työskentelyn olevan keskeisessä roolissa myös luottamusta rakennettaessa. Ammatilaisen ja asiakkaan välinen työskentely muuttuu kolmen henkilön väliseksi, sen monimutkaisesta myös luottamuksen syntymistä. Tulkkivälitteiseen vuorovaikutukseen liittyvään luottamuksen syntyyn vaikutti myös asiakkaan ja työntekijän luottamuksen puutteet tulkin ammattitaitoon ja vaitiolovelvollisuuteen liittyen.

Sosiaalityöntekijät kuvasivat toimivan tulkkauksen merkitystä myös omasta oikeusturvan näkökulmastaan. Sosiaalityöntekijällä itsellään on myös oikeus vaatia tulkkia, varmistaakseen kaikkien osapuolten keskinäisen oikeusturvan toteutumisen. On tärkeä saada haluttu asia viestitettyä asiakkaalle luotettavasti. (Turtiainen 2013, 183.) Hyvin toteutunut tulkkauksitilanne edistää siten asiakkaan tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta sekä molempien osapuolien oikeusturvaa, ja on tärkeänä osana auttamisen mahdollistamista.

#### **5.4 Eksotas - Palvelujärjestelmä**

Eksotasolla kuvaan palvelujärjestelmässä olevia auttamisen mahdollisuuksia ja rajoja. Bronfenbrenner näkee eksosysteemin rakentuvan yhteiskunnan tukijärjestelmistä, jotka vaikuttavat yksilön jokapäiväiseen elämään. Eksotasolla kuvaan moniammatillisen palvelujärjestelmän, kolmannen sektorin sekä Maahanmuuttoviraston toiminnan vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden auttamisen kokemuksissa. Eksosysteemiin lukeutuu myös näiden instituutioiden päätöksentekojärjestelmät.

##### ***Maahanmuuttoviraston toiminta***

Sosiaalityöntekijät kuvasivat Maahanmuuttoviraston toimintaan liittyviä auttamisen mahdollisuuksia ja rajoja runsaasti. Haastateltavat kokivat, että rakenteissa piilevät

haasteet luovat sosiaalityöntekijän omasta asiantuntijuudesta tai yksikön toiminnasta huolimatta kestävämpiä, inhimillistä kärsimystä lisääviä auttamisen esteitä.

Maahanmuuttoviraston toiminnasta johtuvista esteistä huolimatta työntekijät kokivat vastaanottokeskusten sosiaalityön ammatillisen arvostuksen Maahanmuuttovirastossa lisääntyneen viimeisinä vuosina. Useampi jo vuosia vastaanottokeskuksen sosiaalityötä tehneistä haastateltavista kokivat sosiaalityön ohjaamisen ja ymmärryksen lisääntyneen aiempaan verrattuna. Myös sosiaalityön resursseja on haastateltavien kokemuksen mukaan lisätty vuosien varrella, vaikka viime aikoina taloudellisessa kiristyspaineessa sosiaalityöntekijät tunnistivat myös vastaanottokeskuksen sosiaalityön resursseihin kohdistuvia leikkauspaineita.

*Sosiaalityötä on alettu ohjaamaan tarkemmin Maahanmuuttovirastosta verrattuna aikaisempaan. Siellä on sitä ymmärrystä enemmän liittyen asiakastyöhön, ja sieltä saa siihen myös tukea. (Sosiaalityöntekijä 3)*

Toisaalta aineistossa myös nousi esille haasteet saada ohjausta ja neuvontaa Maahanmuuttovirastolta. Sosiaalityöntekijä<sup>4</sup> kertoi, että sähköposteihin vastaaminen kestää tai niihin ei vastata ollenkaan. Haastateltava pohti, toteutuuko viranomaisen neuvontavastuu, jos sähköposteihin ei edes vaivauduta vastaamaan. Sosiaalityöntekijät kuvasivat Maahanmuuttoviraston ohjaavan vastaanottokeskusten toimintaa ja palveluita monilla ohjeistuksilla. Sosiaalityöntekijät kokivat ohjeistusten kuitenkin muuttuvan tiheästi ja sen aiheuttavan työntekijöissä jatkuvaa epävarmuutta.

*Luohan se oikeasti, jos hirveesti ne ohjeet muuttuu, niin semmoisen paineen, että no, mitenhän tää asia nyt tänään menee. (Sosiaalityöntekijä 2)*

Tästä huolimatta, sosiaalityöntekijät kuitenkin kokivat lähes yksimielisesti Maahanmuuttoviraston mahdollistavan sosiaalityössä laajan yksilöllisen harkinnan ja mahdollisuuden toteuttaa välttämättömiksi arvioimiaan palveluita suurella vapaudella. Harkintavallalla tarkoitetaan sosiaalityöntekijän oikeutta ja taitoa tehdä itsenäisiä päätöksiä ja toimia omalla harkinnalla oman ammatillisen asiantuntemuksensa pohjalta (O'Sullivan 2011, 27).

*Loppuviimein meillä on aika vapaat kädet – jos mä haluan ostaa jollekin asiakkaalle jotain palvelua, jos mä nään sen välttämättömäksi, niin mä pystyn sen tekemään. (Sosiaalityöntekijä 2)*

Elfving ja Kärkkäinen (2018, 363) ovat havaintojensa mukaan kuitenkin todenneet Maahanmuuttoviraston antamien yksityiskohtaisten ohjeistusten johtuvan substanssiosaimisen puutteesta ja pahimmillaan aiheuttaen harkintavallan mahdollisuuksien kaventumista. Sosiaalityöntekijä 3 kuvasi Maahanmuuttoviraston painottavan yksilöllistä harkintaa ohjeistuksista ja linjauksista huolimatta, ja kannustavan sosiaalityöntekijöitä harkinnan käyttöön. Haastateltavat kertoivat kuitenkin monissa yksiköissä nojaututtuvan vahvasti annettuihin ohjeisiin, sosiaalityöntekijän ammatillisen harkinnan jääden takalalle. Kuten Sosiaalityöntekijä 4 kuvasi: *”kyllä niitä mahdollisuuksia välillä löytyy, tehdä jotain enemmän kuin se standardi vokkiratkaisu”*.

Sosiaalityöntekijöiden resurssipulasta ja siitä johtuvista jaksamisen haasteista on tehty paljon tutkimusta, etenkin lastensuojelun sosiaalityössä (esim. Alhanen 2014; Mänttärivan der Kuip 2022). Tämän tutkimuksen aineistossa oli useita viittauksia kiireestä ja riittämättömistä resursseista. Osa sosiaalityöntekijöistä kuvasi työssään jatkuvaa kiirettä ja stressiä siitä, että onhan ehtinyt kirjaamaan kaiken asiakkaan asioissa tarpeellisen riittävän hyvin, huomioiden asiakkaan turvapaikkakäsittelyn luomat rajat. Kirjaamiseen ja asioihin paneutumiseen ei välttämättä ole riittävästi aikaa. Alhasen (mt.) tutkimuksen mukaan lastensuojelun työntekijöillä liian suuri asiakasmäärä on johtanut siihen, että sosiaalityöntekijät jäävät yksin eivätkä pysty läheskään aina tarvittaessa hoitamaan tehtäviään pari- tai tiimityönä. Myös tämä näyttäytyi vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijöitä haastateltaessa.

Kaksi haastateltavaa perui haastattelunsa johtuen työstressin, kiireen tai uupumuksen vuoksi. Myös tämä kokemus kertoo oman osansa työn kuormittavuudesta ja nopeatempoisuuden vaateesta. Huomiot resurssiniukkuudesta ja siitä johtuvasta työuupumuksesta ei yllätä vastaanottokeskuksen kontekstissa, sillä myös aiemman tutkimuksen valossa muualla sosiaalityössä resurssien riittämättömyys vaikeuttaa ammattilaisten arki-työtä ja aiheuttaa työssä uupumista (mt. 2014; 2022). Avaan työntekijöiden kuormittumistekijöitä lisää makrotasoa kuvaavassa alaluvussa.

Vastaanottokeskus asumisympäristönä koettiin myös haastavana ympäristönä huonovointisille asiakkaille tai lapsiperheille. Vastaanottokeskuksissa ihmiset asuvat ahtaasti ja muiden kanssa samoissa asunnoissa tai huoneissa. Oma tilaa ei välttämättä ole omaa

sänkyä lukuun ottamatta. Toisaalta asuntopohjaisissa keskuksissa perheet voivat asua myös omassa asunnossaan. Asiakkaiden asuminen voi siten olla todella epätasa-arvoista. Turvapaikkaprosessien kestäessä jopa vuosia, tuntuvat monien asiakkaiden olosuhteet sosiaalityöntekijöiden mukaan kuitenkin kohtuuttomilta.

*Lapset ovat voineet asua vuosia, jopa koko elämänsä, vastaanottokeskuksessa, eikä heillä ole mahdollisuuksia mihinkään muuhun, ei mahdollisuutta omaan kotiin. (Sosiaalityöntekijä 5)*

*Onhan se aika ankea ympäristö asua, varsinkin jos joutuu vuosia asumaan. Miten me työntekijät pystytään paikkaamaan tätä, et asut viidettä vuotta kuuden ukon kanssa samassa huoneessa, ja kaikki olette enemmän tai vähemmän psyykkisesti huonovointisia. Et tavallaan se vie vähän pohjaa millään työnteolta ja hyvinvoinnin tukemiselta, kun ne asumisolosuhteet on niin ankeet. (Sosiaalityöntekijä 4)*

Aineistossa Sosiaalityöntekijä 5 kuvasi joidenkin asiakkaiden muuttavan vastaanottokeskuksen tarjoaman asumisen sijasta myös yksityismajoitukseen. Yksityismajoituksella tarkoitetaan asumista jossain muualla kuin vastaanottokeskuksen järjestämissä asunnoissa. Vastaanottokeskuksen asiakkaiden ei kuitenkaan ole mahdollisuus saada asumiseensa taloudellista tukea Kelasta tai vastaanottokeskuksesta. Käytännössä se siis tarkoittaa sitä, että yksityismajoitukseen muuttaneet asiakkaat asuvat useimmiten sukulaisten tai muiden tuttavien nurkissa, monien kulkiessa ympäriinsä ilman mitään pysyvää paikkaa. Majoitus on siten epävakaa ja epävarmaa.

Kaikkea edellä mainittua asumisen epäkohtaa korostaa kuitenkin se, että asiakkaat joutuvat olemaan jopa vuosia vastaanottokeskuksissa. Turvapaikkapäätöksiin liittyvä käsittelyaikojen venyminen lisää inhimillistä kärsimystä, eikä vastaanottojärjestelmää ole luotu pitkäaikaseksi vaihtoehdoksi. Pitkäaikainen asuminen vastaanottokeskuksen epäinhimillisissä oloissa, ilman omaa kotia ja henkilökohtaista tilaa, vaikuttaisi aineiston perusteella vaikuttavan asiakkaiden hyvinvoinnin tukemiseen heikentävästi. Tuore tutkimus (Katsampa ym. 2025) vahvistaa haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asumisjärjestelyiden vaikutuksesta vastaanottokeskuksen asiakkaiden hyvinvointiin. Dafni Katsampan ja kumppaneiden tutkimuksessa (mt.) tarkasteltiin, miten asumisolosuhteet vaikuttavat turvapaikanhakijoiden mielenterveyteen, asumisen ollessa merkittävä tekijä maahantulon jälkeisessä sopeutumisessa. Tutkimustulokset osoittivat, että huonot asumisolosuhteet heikentävät turvapaikanhakijoiden mielenterveyttä, ja tietyt

asumismuodot ovat erityisen haitallisia. Erityisesti yhteismajoitus ja säilöönotto nousivat esiin mielenterveydelle vahingollisina vaihtoehtoina. Sen sijaan yksityinen asuminen ja yhteisöllinen asuminen näyttäytyivät parempina vaihtoehtoina, jotka voivat tukea mielenterveyttä.

Aineistossa oli useita mainintoja Maahanmuuttoviraston päätösten epäinhimillisestä hitaudesta. Osa asiakkaista on odottanut vuosia jopa ensimmäistä päätöstä. Puhutteluai-  
kaa voi joutua odottamaan jopa puolitoista vuotta. Asiakkaat ovat turhautuneita ja väsyneitä oleskelulupaprosessin hitauteen, ja voivat senkin takia huonosti. Sosiaalityöntekijät kokivat, että näissä tilanteissa on vaikea auttaa asiakasta, asiakkaan huonovointisuuteen voimakkaimmin vaikuttavan tekijän ollessa puuttuva oleskelulupa. Sosiaalityöntekijä 4 kuvasi tähän liittyen asiakkaiden usein olevan sekä kotimaan tapahtumien että suomalaisen järjestelmän traumatisoimia.

*Jos asiakas asuu vastaanottokeskuksessa vielä kymmenen vuoden kuluttua ja vuoden aikana Migri on siirtänyt viisi kertaa käsittelyaika-arviota -- nää ihmiset on ihan viittä vailla itensä tappamassa, niin mitä ihmettä, se että mene lääkärille tai mene juttelemaan jonnekin, niin mitä ihmettä se näissä auttaa. Näissä tulee usein se olo, että on itsekin tosi avuton ja tosi suuri riittämättömyyden tunne. (Sosiaalityöntekijä 4)*

Sosiaalityöntekijät esittivät huoltaan myös sosiaalityön yhdenvertaisesta toteutumisesta vastaanottokeskusten välillä. Joissain vastaanottokeskuksissa ei haastateltavien tiedon mukaan ole ollenkaan sosiaalityöntekijöitä tai heidän työnkuvansa on vahvemmin sosiaaliohjauksellinen. Sosiaalityöntekijän tai riittävän ammattitaidon puuttuminen vastaanottokeskuksissa aiheuttaa asiakkaille epätasa-arvoisia mahdollisuuksia saada riittäviä sosiaalityön palveluita ja tukea oleskelulupaprosessiin liittyen. Asiakkaan toimijuuden ja sosiaalisten ihmisoikeuksien kunnioittaminen vaatii nimenomaan sosiaalityön asiantuntijuutta (Elfving ym. 2018, 367).

Vastaanottokeskuksia perustetaan tarpeen mukaisesti, siten kansainvälistä suojelua haakevien määrän laskiessa, ei vastaanottokeskuksillekaan ole tarvetta. Tilapäistä suojelua saaneiden Ukrainasta paenneiden kuntiin siirtyminen vaikuttaa myös vastaanottokeskusten tarpeen vähenemiseen. Sosiaalityöntekijä 2 kertoi vastaanottokeskuksen jatkon epävarmuuden näkyvän työyhteisössä ja sen heijastuvan myös asiakkaisiin. Kuukausi

haastattelun jälkeen 27.3.2025 Maahanmuuttovirasto julkaisi tiedotteen (STT 2025), jossa ilmoitettiin 26 yksikön sulkemisesta. Ensimmäiset kahdeksan yksikköä sulkeutuvat kolmen kuukauden varoitusajalla.

### ***Palvelujärjestelmän resurssit***

Vastaanottokeskuksen asiakkaat voivat saada palvelutarpeen arvioinnin mukaisia palveluita sekä vastaanottokeskuksen toteuttamana että yksityiseltä ostettuna palveluna. Sosiaalityöntekijät kertoivat käytännössä vastaanottokeskuksen palveluiden, kuten perheyön, toteuttamisen olevan todella rajallista resurssien puutteessa. Yksityiseltä ostettaessa on *”otettava sitä mitä saa”*, kuten Sosiaalityöntekijä 6 kuvasi. Pienemmillä paikkakunnilla ei välttämättä ole saatavilla yksityisiä sosiaalialan palveluita ollenkaan. Vaikka sosiaalityöntekijät kuvasivat heillä olevan laaja vapaus ostaa välttämättömiksi kokemiin palveluita, ei niiden hankkiminen tosiasiallisesti ole välttämättä mahdollista. Sosiaalityöntekijät kokivat auttamista rajoittavaksi tekijäksi myös ylipäänsä vastaanottokeskuksen asiakkaan rajoitetut oikeudet palveluihin.

Julkiseen palvelujärjestelmään liittyvät leikkaukset heijastuvat myös vastaanottokeskuksen sosiaalityön asiakkaiden avunsaamisen mahdollisuuksiin. Erikoissairaanhoidon ja etenkin psykiatrisen hoidon ruuhkautuminen vaikuttavat myös vastaanottokeskuksen asiakkaiden vointiin ja siten sosiaalityön auttamisen mahdollisuuksiin. Maahanmuuton on tutkittu lisäävän mielenterveyden ongelmien riskiä, erityisesti pakolaisten kohdalla, joilla on tavallista suurempi alttius esimerkiksi masennukseen ja psykooseihin. Onkin tärkeää laadukasta ja oikea-aikaista mielenterveyshoitoa – ei vain inhimillisistä syistä, vaan myös taloudellisista ja kansanterveydellisistä syistä. Riittävillä psykiatrian palveluilla integroituminen uuteen yhteiskuntaan sekä työllistymisen ja sosiaalisen osallisuuden mahdollisuudet lisääntyvät. (esim. Kiesepä & Lehti 2021; Tartakovsky & Saranga 2022.) Sosiaalityöntekijä 3 koki riittävien, oman kielisten, matalalla kynnyksellä toteutettavien palveluiden tukevan vastaanottokeskuksen asiakkaiden hyvinvointia. Oikea-aikaiset ja oikeanlaiset palvelut olisivat paitsi inhimillisessä myös taloudellisessa mielessä aiheellisia.

*Pitäisi olla enemmän ehkä semmoista matalan kynnyksen palvelua mikä tukisi mielenterveyttä omalla kielellä. Helposti joudutaan tosi isoihin ratkaisuihin ja tosi graaveihin palveluihin, missä sitten asiantuntijat tekee työtä tulkin kanssa, kun joskus se asia voisi ratketa siinä arjessa, jos löytyisi jotain omankielisiä palveluita. (Sosiaalityöntekijä 3)*

Sosiaalityöntekijät kuvasivat huoltaan myös järjestöjen rahoitusleikkausten vuoksi. Moni kansainvälistä suojelua hakeville ja pakolaisille suunnattu palvelu on kolmannen sektorin ylläpitämää ja tarjoamaa, eikä vastaavia palveluita ole saatavilla muualla. Järjestöillä on paljon sellaista osaamista, mihin sosiaalityöntekijöiden tai muiden vastaanottokeskuksen ammattilaisten osaaminen ei ole riittävää, tai se vaatisi paljon lisäkoulutusta. Sosiaalityöntekijä 1 kuvasi vapaaehtoisten tarjoavan myös tärkeää tukea kansainvälistä suojelua hakeville.

*Tää ala on semmonen, että täältä kentältä puuttuu paljon semmoista, että monen turvapaikanhakijataustaisen ei ole mahdollista saada riittäviä palveluja. Ylipäättänsä ei ole olemassa semmoista ammatillista toimintaa, joiden puoleen ollenkaan kääntyä, ja sitten ne asiat on ollut vapaaehtoisten varassa. (Sosiaalityöntekijä 1)*

Sosiaalityöntekijä 1 kuvasi vapaaehtoisilla olevan usein huonoja kokemuksia vastaanottokeskusten toiminnasta. Suhde virallisen vastaanotto- ja kotouttamistyön sekä kolmannen sektorin ja vapaaehtoistoiminnan välillä on Sotkasiiran tutkimuksen (2018) mukaan myös jännitteinen. Kriittinen ja taisteleva asiantuntijuus näyttäytyy ensisijaisesti vapaaehtoisten ja turvapaikanhakijoiden välisessä vuorovaikutuksessa, sen näyttäytyessä kantaa ottavana ja valtasuhteita tietoisesti purkavana sekä asiakkaan asemaan asettumisena ja tasa-arvoisuutta korostavana lähtökohtana.

## **5.5 Makrosysteemi – Yhteiskunnallinen tilanne**

Makrojärjestelmän avulla tulkitsemme yhteiskunnallisissa asenteissa ja lainsäädännössä piileviä auttamiseen vaikuttavia tekijöitä sosiaalityöntekijöiden kertomana. Makrojärjestelmässä tehdyt päätökset vaikuttavat kaikkiin sisempiin tasoihin, lopulta myös sosiaalityöntekijän auttamisen mahdollisuuksiin. Sosiaalityön auttamisen mahdollisuuksiin vaikuttavat yhteiskunnallinen tilanne, -asenteet ja poliittiset ratkaisut (Välimaa 2008, 175).

Sosiaalityöntekijä on viranomainen, mikä tuo työhön väistämättä kontrollin ja vallankäytön elementit. Kysymykset tuen ja kontrollin tasapainosta ovat myös sosiaalityön ydinkysymyksiä. (Jokinen 2008, 110–111; Juhila 2014.)

### ***Maahanmuuttopoliittiset tekijät***

Sosiaalityöntekijät kuvasivat lainsäädännöllisten tiukennusten vaikuttavan sosiaalityön toteuttamiseen. Viimeaikaiset muutokset muun muassa vastaanottorahan määrään ja oleskelulupahakemuksen kaistanvaihtoon ovat vaikuttaneet vastaanottokeskuksen asiakkaiden hyvinvointiin ja kansainvälisen suojelun mahdollisuuksiin. Kaistanvaihto on aiemmin mahdollistanut turvapaikanhakijan turvapaikkaprosessin siirtämistä työ- tai koulutusperusteiseksi, asiakkaan työllistyessä tai löydettyä opiskelupaikan. Muutos on tullut voimaan 1.9.2024 ja haastatellut sosiaalityöntekijät näkivät lakimuutoksen vaikuttavan negatiivisesti asiakkaan mahdollisuuksiin saada oleskelulupaa. Laittomasti maahan jäänyt henkilö ei siten voi laillistaa asemaansa siirtymällä töihin tai opiskelemaan, ilman uutta ulkomailla tehtävää oleskelulupahakemusta. (Sisäministeriö 2025a.)

Hallitusohjelman tavoitteena on uudistaa maahanmuuttopoliitiikka seuraavasti: ” Suomen turvapaikkapolitiikkaa kiristetään vastaamaan yleistä pohjoismaista tasoa. Hakujärjestelmää kehitetään ja prosesseja sujuvoitetaan niin, että hakijat saisivat päätöksen kansainvälisestä suojeluasemasta tai sen epäämisestä mahdollisimman nopeasti. Kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneet palaavat tai palautetaan nopeasti. Myös paluuneuvontaa tehostetaan. Tavoitteena on kannustaa vapaaehtoiseen paluuseen kotimaahan.” (Sisäministeriö 2025a.) Sosiaalityöntekijät toivat esiin huoltaan asiakkaiden tilanteesta ja lainsäätäjien ymmärtämättömyydestä, että palaaminen ei aina ole mahdollista.

*Sit on ollut tapauksia, että on tullut kielteisiä päätöksiä tai karkotuspäätöksiä ja ihmiset ovat vaan kadonneet, eikä heistä ole sen koommin kuultu. Niissä ei ole voinut auttaa, ovat paperittomina Suomessa tai muualla. Tai sitten heidän käännytetään takaisin tosi vaikeisiin tilanteisiin, tai muualle kuin kotimaahan, kuten Kreikkaan, missä heillä ei ole yhtään mitään, ja he asuvat kadulla lasten kanssa. Mut ei niille sitten ole mitään voinut tehdä. (Sosiaalityöntekijä 5)*

Lainsäädännön epäselvyydet vaikuttavat yhden haastatellun kokemuksen mukaan vastaanottokeskuksen sosiaalityön määritelmiin ja toteuttamiseen heikentävästi. Vastaanottolaissa (746/2011) puhutaan sosiaalityön ammattilaisista laillistettujen ammattihenkilöiden sijasta, sen tarkoittaessa sitä, että periaatteessa vastaanottokeskuksen sosiaalityötä voisi siten toteuttaa myös geronomi tai lähihoitaja. Vastaanottolaissa (mt.) viitataan sosiaalihuoltolain sosiaalipalveluihin myös ylimalkaisesti, ja haastateltava toivoikin tarkempaa erittelyä, mitä näillä palveluilla vastaanottokeskuksen välttämättömien palveluiden kontekstissa tarkoitettaisiin. Lainsäädännön muutokset voivat siten olla myös toivottuja.

Suurimmassa osassa sosiaalityöntekijöiden haastatteluita kuvautuivat toivottomuuden ja kestättömyyden tunteet ja kokemukset. Yhteiskunnallinen asenne kansainvälistä suojelua hakevia kohtaan sekä siten kiristynvä lainsäädäntö vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden auttamisen mahdollisuuksiin. Se, miten tärkeänä yhteiskunnassa hyvinvoinnin eetoksen toteutumista pidetään, perustuu yhteiskunnassa vallitsevien arvojen ja etiikan lisäksi kirjoitettuun normistoon, eli lainsäädäntöön (Niemelä 2011, 13). Pitkittyneet turvapaikkaprosessit, kielteiset turvapaikkapäätökset sekä lapsiperheiden käännyttäminen etenkin tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä on tutustunut asiakkaan tilanteeseen ja nähnyt Maahanmuuttoviraston tekemän päätöksen epäoikeudenmukaisena, vaikuttavat aineiston perusteella työntekijöiden työssä jaksamiseen.

*Meidänhän pitäisi saada työnohjausta joltain saattohoidon asiantuntijalta, et miten työskennellä sellaisten ihmisten kanssa, joilla ei ole mitään toivoa ja joille me ei saada antaa mitään toivoa. En mä enää ees tiedä miten tehdä sellaista työtä. (Sosiaalityöntekijä 4)*

Työssä tehtyjen valintojen eettinen perustelevminen on globaalissa toimintaympäristössä, kuten pakkomuuttajien parissa työskennellessä entistä vaativampaa (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 7). Epätietoisuus ja ristiriitaiset vaatimukset sekä erilaisten vaihtoehtojen ja niistä johtuvien seurausten pohtiminen kuormittavat työntekijää, aiheuttaen eettistä kuormitusta. Sosiaalityöntekijä voikin kokea eettistä stressiä ja kuormitusta tilanteissa, joissa ei tiedä miten toimia. Sosiaalialan työntekijät kokevat usein riittämättömien resurssien tai organisaatioiden toimintatapojen estävän eettisesti oikean työtavan. Tilanteet, joissa työntekijä ei erinäisistä syistä pysty toimimaan arvojensa

mukaisesti, aiheuttaa eettistä kuormittumista ”en tiedä” -tilannetta voimakkaammin. (Työturvallisuuskeskus 2021, 6–7; Kananoja ym. 2011, 131.) Sosiaalityöntekijät kampaillivat aineiston perusteella sosiaalityön ammatillisten arvojen ja lainsäätäjän asettamien kontrollitehtävien välissä.

*Sit se tunne, et mä oon itse asiassa yksi osa tätä koneistoa, joka haluaa vaan poistaa ihmisiä maasta. (Sosiaalityöntekijä 4)*

### ***Kahden kerroksen väkeä***

Useampi haastateltu kertoi vastaanottokeskuksen erilaisten asiakkuuksien tuottavan myös eettisesti ristiriitaisia tilanteita työssä, jossa yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon eetos on suuri. Ukrainasta saapuneet tilapäistä suojelua saavat sekä turvapaikanhakijat ovat eriarvoisessa asemassa jo vastaanottopalveluihin saavuttuaan. Tilapäistä suojelua hakevat saavat ilman pidempää käsittelyaikaa määräaikaisen oleskeluluvan, ja siten ovat oikeutettuja erilaisiin asioihin, kuten välittämään työntekoon ja te-palveluihin. Lainsäädännön luoman eriarvoisen tilanteen lisäksi, haastateltavat kertoivat yhteiskunnallisten asenteiden vaikuttaneen vastaanottokeskuksen asiakkaiden tasa-arvoiseen asemaan yhteiskunnassa. Ukrainasta tulleita Suomesta turvaa hakeneita tuettiin tarjoamalla ilmaisia joukkoliikenteen matkoja, harrastusmaksuja tai uimahallikäyntejä, turvapaikanhakijoiden jäädessä näistä etuuksista paitsioon. Ukrainalaisille pakolaisille järjestettiin erilaisia ruoka- ja tavarakeräyksiä tai omankielisiä palveluita. Vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijät kuvasivat tilannetta epäeettiseksi ja käsittämättömäksi. Sosiaalityöntekijät toivoivat, että myös turvapaikanhakijat olisivat saaneet samanlaisia etuuksia, ollessa vähintäänkin yhtä raskaissa elämäntilanteissa.

Myös aiemman tutkimuksen (Altam & Kokane 2023; Ibáñez Sales 2023) mukaan pakolaisiin kohdistuva uutisointi on luonut vastakkainasettelua eri pakolaisryhmien välille vaikuttaen maiden kantaväestön suhtautumiseen maahan saapuviin pakolaisiin eriarvoistavasti. Ukrainan sodan saama huomio ja järkytys eurooppalaisessa mediassa paljastavat syvään juurtuneen puolueellisuuden, joka suosii niitä, jotka koetaan kulttuurisesti ja historiallisesti Eurooppaa lähellä oleviksi. Se, että Ukrainan konfliktin seurauksena on syntynyt laajamittainen pakolaiskriisi, jossa pakolaiset ovat valkoihoisia, on saanut monet kyseenalaistamaan Euroopan reagoinnin johdonmukaisuuden globaaleihin

kriiseihin. Tämä herättää vakavia kysymyksiä siitä, missä määrin länsimaat todella kantavat eettisen ja moraalisen vastuunsa maailmanlaajuisista ongelmista – ja onko politiikka ohjaamassa tiedostamaton puolueellisuus rodun, kulttuurin ja historiallisen samankaltaisuuden perusteella.

*Se minkä kanssa minä ja varmaan hyvin moni vastaanottokeskuksen työntekijä, oman kokemukseni mukaan, jotenkin joutuu painimaan, että miten eri tavoin yhteiskunta, mutta myös Maahanmuuttovirasto ja erilaiset ammattilaiset, lainsäädännöt ja kaikki suhtautuu kun on tilapäisen suojelun hakijoita, eli ukrainalaisia verrattuna turvapaikanhakijoihin. Ihmisten suhtautuminen; halu auttaa, myötätunto, mahdollisuudet, rajoitukset, oikeudet, ne on aivan eri. -- Semmosia aivan epäinhimillisiä tilanteita, jotenkin se että meidän suomalaiset poliitikot ja viranomaiset ovat mahdollistaneet että on syntynyt kahdenkerroksen väkeä. Osoitetaan tosi suoraan, että olette eriarvoisia. (Sosiaalityöntekijä 1)*

Vastaanottokeskuksen toimintaa kokonaisuudessaan ohjataan ja valvotaan Maahanmuuttoviraston, ja siten sisäministeriön, toimesta. Maahanmuuttoviraston ohjaustehävän ristiriitainen suhde korostuu etenkin sosiaalityön osalla, sosiaalityön substanssi-osaamisen ohjaamisen vastuun olevan muulla kuin sosiaalityön asiantuntijataholla.

*Että puhuttaisiin lähtökohtaisesti jo samaa kieltä vokin sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien sekä hyvinvointialueen sosiaalityön kanssa – että olisi semmoinen ymmärrys ja selkeys kaikilla. Kyllähän se ihan selkeästi siten helpottaisi tätä työn tekemistä. (Sosiaalityöntekijä 6)*

Edellä olevassa aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä 6 toi esille toivetta sosiaalityön palveluiden siirtymisestä sosiaali- ja terveysministeriön ohjauksen alaiseksi, sosiaalityön näkökulman vahvistamiseksi. Sisäministeriön vastuu vastaanottokeskusten ohjauksesta ja valvonnasta on kyseenalaistettu myös aiemmassa tutkimuksessa (Elfving ym. 2018).

### **Rakenteellinen sosiaalityö ja yhteiskuntakritiikki**

Tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden puheissa paistoi vahva yhteiskuntakritiikin ja rakenteellisen sosiaalityön eetos. Lähes jokainen sosiaalityöntekijä toisti puheessaan sosiaalityöntekijöillä olevan ”ammattillinen velvollisuus asettua vastahankaan”, kuten Sosiaalityöntekijä 4 sitä ytimekkäästi sanoitti. Turvapaikanhakijoiden asema on monella tapaa alisteinen. He elävät tilanteessa, jossa oikeudellinen asema,

taloudellinen epävarmuus, kielimuuri sekä kulttuurinen ja rakenteellinen syrjintä vaikuttavat arkeen ja selviytymiseen. Epäkohtiin tarttuminen ja rakenteellinen sosiaalityö on sosiaalityön tehtävä.

Rakenteellisen sosiaalityön ihanteena Kivipellon (2022, 14) mukaan on rakentaa yhteiskuntaa, jossa kaikkia ihmisiä kohdellaan arvokkaasti, oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti. Oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa eri ihmisryhmillä on mahdollisuus tuoda esiin omia kokemuksiaan ja näkemyksiään ja kyseenalaistaa sellaisia uskomuksia ja rakenteita, jotka ylläpitävät eriarvoisuutta tai syrjintää. Rakenteellinen sosiaalityö pyrkii muuttamaan yhteiskuntaa niin, ettei mikään ihmisryhmä jää syrjään tai tule kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti. Kyse ei ole vain yksilön haasteista, vaan yhteiskunnan järjestelmistä, käytännöistä ja asenteista, jotka voivat ylläpitää syrjiviä rakenteita.

Esimerkiksi turvapaikanhakijoiden oikeus sosiaali- ja terveystalouteen on rajattu usein minimitasolle, mikä heikentää heidän hyvinvointiaan ja integroitumistaan. Samalla kielteinen turvapaikkapäätös voi katkaista hoitoketjuja tai keskeyttää opintoja. Rakenteellinen sosiaalityö pyrkii tunnistamaan ja purkamaan tällaisia epäkohtia. Se nostaa esiin kysymyksiä oikeudenmukaisuudesta, yhdenvertaisuudesta ja siitä, millaisia arvoja yhteiskunta haluaa toteuttaa. Turvapaikanhakijoihin kohdistuva keskustelu on usein polarisoitunutta ja politisoitua. Median käyttämä kieli, poliittiset puheenvuorot ja lainsäädännön muutokset vaikuttavat siihen, miten turvapaikanhakijat nähdään: uhkana, taakkana tai avuntarvitsijoina (Altam ym. 2023; Ibáñez Sales 2023).

Kannasoja ym. (2022, 39) ovat tuoneet esiin ajatuksen siitä, että sosiaalityöntekijöillä olisi mahdollisuuksia toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä myös yksityishenkilöinä. Sosiaalityöntekijä 1 koki, että vastaanottokeskuksella työskennellessä vaikuttaminen vapaa-aikana tuntuu vaikealta. Samalla haastateltavan ollen kuitenkin sitä mieltä, että sosiaalityöntekijöiden pitäisi ottaa aiempaa suurempaa roolia yhteiskunnalliseen keskusteluun.

*Olisi hyvä, että löytyisi riittävästi niitä sosiaalityöntekijöitä, jotka puhuu tällaisista asioista ääneen --. Aika vähän on niitä sosiaalityöntekijöitä, jotka jotenkin ottavat kantaa yhteiskunnallisella tasolla. (Sosiaalityöntekijä 1)*

Kannasojan ym. tutkimuksen (2022, 48–49) mukaan asiakastyötä toteuttavat sosiaalityöntekijät tekivät rakenteellista sosiaalityötä vain harvoin ja vähän. Rakenteellisen sosiaalityön toiminnalta puuttuivat tutkimuksen (mt.) mukaan selkeät ja toimivat rakenteet. Sosiaalityön tavoitteita ajatellen rakenteellisen sosiaalityön tulisi sisältyä jokaisen sosiaalityöntekijän tehtäväkuvaan. Kriittinen oman työn tarkastelu ja toimintakäytäntöjen kehittäminen ovat olennainen osa rakenteellista sosiaalityötä: paremmilla ja toimivammilla palveluilla vahvistetaan kansalaisten hyvinvointia.

Aineistossa rakenteellisen sosiaalityön teot olivat tulkintani mukaan lähiverkostoissa tapahtuvaa muutospuhetta, asiakkaan ihmisoikeuksien korostamista sekä syrjivien käytäntöjen kyseenalaistamista ja ”asettumista vastahankaan”. On kuitenkin mainittava, että rakenteellisen sosiaalityön laajempaa keskustelua ei haastatteluissa käyty, eikä siten voida tehdä täysin luotettavia johtopäätöksiä vaikuttamisen todellisesta toteutumisesta.

## 6 Johtopäätökset

### 6.1 Yhteenveto

Tässä pro gradu -tutkimuksessa olen halunnut tutkia sosiaalityöntekijöiden kokemuksia auttamisen mahdollisuuksista ja rajoista vastaanottokeskuksen sosiaalityössä. Keräsin aineistoni haastattelemalla vastaanottokeskuksessa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä. Tutkimuskysymykseni oli: *Minkälaisia auttamisen mahdollisuuksia ja rajoja sosiaalityöntekijät tunnistavat työssään?* Analysoin keräämäni aineistoa Urie Bronfenbrennerin (1979) ekologisen systeemiteorian tasojen avulla, jaotellen tulokset viiteen yläluokkaan: sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen sekä mikro-, meso-, ekso- ja makrotasoihin.

Tutkimus osoittaa, että sosiaalityöntekijän asiantuntijuudella näyttäisi olevan suuri merkitys asiakkaan auttamisen mahdollisuuksiin. Monipuolisen sosiaalityön osaamisen vaade korostuu vastaanottokeskuksella, jossa sosiaalityöntekijän tulee osata arvioida eri asiakasryhmien palveluiden tarvetta. Laaja-alainen sosiaalityön työkokemus tukee työssä suoriutumista. Vastaanottojärjestelmän ja turvapaikkaprosessin ymmärtäminen vaikuttaisi tulosten mukaan olevan auttamisen mahdollistamisen kannalta kuitenkin ensisijaista. Tutkimuksen tuloksissa korostuu vastaanottojärjestelmään ja turvapaikkaprosessiin liittyvän lainsäädännön ja toimintamekanismien ymmärtämisen merkitys, ja siihen liittyvän osaamattomuuden vaikuttavan suoraan asiakkaan auttamiseen mahdollisuuksiin ja asiakkaan oikeusturvaan.

Aineiston perusteella sosiaalityön asiakkuuden ja haavoittuvuuden tunnistaminen näyttäytyvät asiantuntijuuden ytimenä. Myös aiemmassa pakkomuuttajiin liittyvässä tutkimuksessa (Anis ym. 2021) on todettu, että pakolaisperheiden erityisolosuhteet ja kokemukset tulisi tunnistaa paremmin, jotta heidän tilanteensa ymmärrettäisiin riittävän kokonaisvaltaisesti. Asiakkaan erityisen tuen ja haavoittuvuuden tunnistaminen on ensiarvoista myös asiakkaan oikeusturvan kannalta, sen mahdollisesti vaikuttaen oleskelulupapäätökseen kuten myös aiempi tutkimus (myös Elfving ym. 2018, 364; Castrén 2021) vahvistaa. Oleskelulupaan vaikuttavien asioiden tunnistaminen ja kuuleminen kuvautuvat myös tärkeänä osana sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuutta.

Elfving ym. (2018, 366) mukaan vastaanottopalveluissa asiakaskohtainen asianajo on sosiaalityön ydintehtävää - asiakkaan oikeuksista kiinni pitämistä ja heidän asioidensa ajamista. Aineiston perusteella ymmärrän, että sosiaalinen asianajorooli on merkityksellisessä osassa vastaanottokeskuksen sosiaalityön auttamistehtävää. Asianajorooli korostui lähes jokaisessa haastattelussa. Tulkitseen sen ajankohtaisesti korostuvan pakko- muuttajien ihmisoikeuksia polkevasta poliittisesta keskustelusta. Kuten Juhila (2014, 13) on kuvannut, on sosiaalityö merkityksellinen ”ajan anturi”, jonka avulla voidaan kertoa, miten sosiaalityön asiakkuuden piirissä oleviin ihmisiin suhtaudutaan. Se kertoo olennaisia asioita yhteiskunnan tilasta ja ilmapiiristä. Ihmisoikeuksien ja yhdenvertaisuuden vahvistaminen kuvautuvat vastaanottokeskuksen sosiaalityön asiantuntijuuden tukipilareina. Tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kuvaavat sosiaalityön eettisten periaatteiden, ja etenkin ihmisoikeuksien, ennakkoluulottomuuden ja kokonaisvaltaisen ymmärtämisen teemojen mukaista työskentelyä merkityksellisenä asiantuntijuuden osana sekä auttamisen välineenä.

Tutkimuksessani ymmärrän auttamisen mahdollisuuksiin vaikuttavan myös sosiaalityöntekijän ammatilliset vuorovaikutussuhteet (mikrotaso), moniammatilliset rakenteet (mesotaso), palvelujärjestelmän tilanteen (eksotaso) sekä yhteiskunnalliset asenteet ja lainsäädännön luomat auttamisen rajat (makrotaso). Tutkimusaineiston analyysi on perustunut systeemiteoreettiseen ymmärrykseen ihmisen ja ympäristön välisestä suhteesta ja näiden systeemien vuorovaikutuksesta (Healy 2014, 17). Analyysiani on ohjannut myös ymmärrys siitä, kuinka sosiaalityöntekijä on osa sosiaalisia ja yhteiskunnallisia rakenteita ja systeemejä, jotka vaikuttavat hänen mahdollisuuksiinsa toimia ja toteuttaa auttamistyötään. Ekologinen systeemiteoria toimii hierarkkisesti, makrosysteemissä tapahtuvien päätösten asettaen rajat, joiden mukaisesti mikrotason toimijat työtään voivat toteuttaa (Payne 2005).

Mikrotasolla sosiaalityöntekijän lähisysteemien välinen vuorovaikutus vaikuttaa auttamisen mahdollisuuksiin. Kulttuuriherkkä, traumatietoinen ja hyväksyvä kohtaaminen mahdollistavat toimivan vuorovaikutussuhteen ja siten asiakkaan auttamisen. Luottamuksellinen asiakas-ammattilaissuhde sekä nähdäksi ja kuulluksi tuleminen kuvautuvat ensisijaisena vuorovaikutussuhteen vaikuttavuuden näkökulmasta. Myös Kristiina Berg (2012, 31) ja Marja Katisko (2014, 185) ovat kirjoittaneet pakolaisasiakkaiden kohdalla

kohdatuksi ja ymmärretyksi tulemisen merkityksellisyydestä. Sosiaalityöntekijän ennakkoluuloton asenne ja kulttuurisia eroja kunnioittava arvomaailma ovat välttämätöntä auttamisen mahdollistajia. Luottamuksen rakentuminen eri kulttuuritaustasta olevien ihmisten kanssa edellyttää kunnioittavaa vastavuoroisuutta.

Vastaanottokeskuksen sosiaalityötä tehdään tiiviissä yhteistyössä muiden alojen ammattilaisten kanssa. Tutkimus osoittaa, että sosiaalityön tehtävänkuva on muiden ammattilaisten silmissä epäselvä. Sosiaalityöntekijät käyttävät aikaansa perustellen omaa tehtäväänsä ja osaamistaan sekä sosiaalityön vastuualueita. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välinen työnjako vaatii tutkimustulosten mukaan myös selkeyttämistä. Pelkona on, että sosiaalityöntekijöiden työaika kuluu sosiaaliohjaukseen tai vastaanottorahapäätöksiin, eikä aikaa jää riittävästi itse sosiaalityölle.

Mesotasolla vastaanottokeskuksen sisällä tapahtuva moniammatillinen yhteistyö kuvautuu sosiaalityöntekijöiden puheessa positiivisena. Vastaanottokeskus on kuin yhden katon alla oleva pieni yhteiskunta. Vastaanottokeskuksen asiakas saa lähes kaiken tarvitsemansa astumalla yhdestä ovesta sisään. Saman katon alla eri ammattilaisten kanssa toimiminen on ehdottomasti asiakkaan edun mukaista, palvelut ovat helposti ja nopeasti saatavilla. Työntekijöiden välinen moniammatillinen työskentely kuvautuu toimivana myös työntekijän näkökulmasta, huolimatta toisen tehtävänkuvien ymmärtämättömyyden haasteista. Tulkkivälitteisyys osana vastaanottokeskuksen sosiaalityön erityisyyttä näyttäytyy myös merkityksellisenä auttamisen esteenä, tai toisaalta myös mahdollistajana. Tulkin käyttö muuttaa vuorovaikutuksen luonnetta ja tulkin taidoilla on merkittävä vaikutus keskustelun lopputulemaan (myös Westlake ym 2018; Turtiainen 2013).

Vastaanottokeskuksen ulkopuolisen moniammatillisen työskentelyn onnistumiseen tutkimuksen perusteella vaikuttaa pitkällä ajalla luodut yhteistyösuhteet. Muuten vastaanottokeskuksen perustehtävä, saati sosiaalityön tehtävä, kuvautuu haastateltavien kokemuksena vastaanottokeskuksen ulkopuolisille ammattilaisille jopa tuntemattomana. Vastaanottokeskuksen sosiaalityön tehtävä ei vaikuttaisi olevan edes muiden sosiaalityöntekijöiden keskuudessa tunnettu osa palvelujärjestelmää, sen rajoittaen yhteistyön

sujuvuutta. Tutkimus osoitti edelleen sosiaalityön profession epäselvää paikkaa ja tuntematonta tehtävää, jonka eteen on työskenneltävää.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on lähtökohtaisesti aina institutionaalinen, molemmilla ollen ennalta määrätyt yhteiskunnalliset ja ammatilliset tehtävät. Tämän takia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan rooleihin liittyy oikeuksia ja velvollisuuksia. (Jokinen 2016, 143.) Tutkimustulokseni osoittavat, että eksotasolla vastaanottokeskuksen sosiaalityön auttamistehtävää rajoittavat vahvasti rakenteelliset tekijät. Auttamiseen vaikuttavat sekä Maahanmuuttoviraston toiminta että muun palvelujärjestelmän tila. Sosiaalityöntekijät kuvasivat Maahanmuuttoviraston toimintaan liittyviä auttamisen rajoja runsaasti. Kestämättömät asumisratkaisut ja pitkittyvät turvapaikkaprosessit vaikuttavat asiakkaiden hyvinvointiin. Jatkuvasti muuttuvat ohjeistukset ja linjaukset aiheuttavat työntekijöissä epävarmuutta.

Toisaalta tutkimustulokset osoittavat harkintavallan tilan olevan vastaanottokeskuksen sosiaalityössä suuri, ja sen tukevan yksilöllistä auttamistyötä. Elfving ja Kärkkäinen (2018) ovat tutkimuksessaan kuitenkin havainnoineet päinvastaista tilannetta harkintavallan suhteen. Haastattelemani sosiaalityöntekijät olivat pääosin kokeneita alan ammattilaisia, joilla oli jopa vuosikymmenien työkokemus vastaanottokeskuksessa toimimisesta, mikä on saattanut vaikuttaa sosiaalityön harkintavallan todellisen käytön mahdollisuuksiin. Myös Maahanmuuttoviraston lisääntynyt ymmärrys sosiaalityön merkityksellisyydestä on saattanut edesauttaa harkintavallan laajenemista viime vuosina.

Kuten muussakin sosiaalityössä, myös tämä tutkimus tuo esiin sosiaalityön resurssipulan. Kiire vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden jaksamiseen ja asiakkaiden turvapaikkakäsittelyn taustalla riittävään työskentelemiseen. Muun palvelujärjestelmän muutokset ja kolmannen sektorin leikatut rahoitukset heijastuvat myös vastaanottokeskuksen sosiaalityön mahdollisuuksiin. Makrotason yhteiskunnalliset asenteet ja lainsäädännölliset päätökset vaikuttavat jokapäiväiseen asiakastyöhön. Asiakkaiden oikeuksien kaventuessa, on sosiaalityöntekijöillä myös vähemmän keinoja auttaa. Kuten aiemmin tässä tutkimuksessa (2.2.) olen kirjoittanut, sosiaalityön eettiset sitoumukset voivat vastaanottokeskuksen kaltaisissa instituutioissa jäädä kontrollitehtävän jalkoihin (myös Sotkasiira

2018, 292). Hyvinvointivaltion käytännöissä ihmisoikeudet näyttäisivät olevan vahvasti kansalaisuuteen kiinnittyneitä, jo tämän haastaessa sosiaalityöntekijöiden arvoja.

## 6.2 Pohdinta

Tutkimukseni osoittaa, että sosiaalityöntekijän asiantuntijuus on ehdottoman tärkeää asiakkaiden oikeuksien näkökulmasta. Yhteiskunnallinen ymmärrys, lainsäädännöllinen osaaminen sekä asiakkaan asianajajana toiminen ovat sosiaalityöntekijän erityistä osaamista ja asiantuntijuutta, ja siten tärkeä osa auttamistyön mahdollistamista. Sosiaalityöntekijän järjestelmäosaaminen ja haavoittuvuuden tunnistaminen ovat asiakkaiden tulevaisuuden kannalta jopa elintärkeää, riittämättömän tiedon vaikuttaessa asiakkaan turvapaikkapäätökseen. Nämä tulokset huomioiden, ei siten ole yhdentekevää, minkälaisella osaamisella ja koulutustaustalla vastaanottokeskuksen sosiaalityötä tehdään.

Vastaanottokeskuksen asiakkaat tarvitsevat heidän ihmisoikeuksiensa puolesta taistelevaa, yhdenvertaisuutta korostavaa huolenpitäjää. Tämä vaatii kuitenkin tuekseen laajemman huolenpitoa arvostavan yhteiskunnan, jossa vastuuta kannetaan niistä, jotka syystä tai toisesta tarvitsevat enemmän apua. Kirsi Juhila Juhila (2014, 155–156) korostaa reflektiivisen solidaarisuuden kaltaista yhteiskunnallista ilmapiiriä sosiaalityön huolenpitoulottuvuuden kannalta erityisen tärkeänä. Reflektiivisellä solidaarisuudella tarkoitetaan aidosti erilaisuutta hyväksyvää ja kunnioittavaa solidaarisuutta, jonka merkitys on kasvanut globalisaation ja pakolaistilanteen myötä. Ei voida vain samaistua ja kokea solidaarisuutta mahdollisimman samankaltaisiin ihmisiin, eikä sulkea ulos vieraita ”toisia”.

Sosiaalityöntekijöiden kokemukset instituution asettamien poliittisten ja taloudellisten rajojen ja asiakkaiden tarpeista lähtevän työn ristipaineesta on aiemman tutkimuksen kaltaista (esim. Välimaa 2008). Tehokkuutta ja yksilön vastuuta korostavassa yhteiskunnassa sosiaalityöntekijät joutuvat taistelemaan oman ammattieettisen eetoksensa puolesta ja asettumaan asiakkaan rinnalle huoltapitäväksi asianajaksi. Aiemmassa tutkimuksessa myös Tiina Sotkasiira (2018) on todennut, että sosiaalityöntekijät joutuvat ratkomaan vaikeita eettisiä kysymyksiä maahanmuuttopolitiikan määrittelemien rajojen sekä asiakkaiden ihmisoikeuksien ja tarpeiden ristipaineessa. Kansainväliseen turvallisuuteen

ja tehokkuuteen painottuvassa maahanmuuttopoliittisessa puheessa sosiaalityön eettisten periaatteiden mukainen työskentely on iso eettinen ponnistus ja vastaisku, kun rakenteet ja yhteiskunnalliset asenteet eivät ole sosiaalityön ja asiakkaan puolella. Ei siis ihme, että työntekijät tuntevat toivottomuutta ja uupuvat.

Johtopäätökset vielä kiteyttäen totean, että tutkimustulosten perusteella vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijät kokevat työssään paljon rakenteellisia esteitä. Tulokset kertovat vahvasti myös siitä, kuinka sosiaalityön osaamisella ja asiantuntijuudella voidaan osaltaan mahdollistaa asiakkaan sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumista ja ihmisarvoista kohtaamista. Tämä tutkimus vahvistaa sitä, että sosiaalityön osaamisella on paikkansa vastaanottokeskuksessa. Yhteiskuntatieteellinen osaaminen ja ymmärrys, ja siten yliopistollinen koulutus tuovat tarvittavaa osaamista vastaanottokeskuspalveluihin. Vaikka tutkimus osoitti, että Maahanmuuttoviraston ymmärrys sosiaalityön merkityksellisyydestä on viime vuosina noussut, on yhteiskunnallisen tilanteen ja talouspaineen alla pelko sosiaalityön resurssien leikkaamisesta myös vastaanottokeskupalveluissa. Myös kansainvälistä suojelua hakevilla on oikeus riittävään ja asiantuntevaan sosiaalityöhön.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalityöntekijöitä rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseen. Sosiaalityön arvojen mukainen oikeudenmukaisuuden vahvistaminen ja eriarvoisuuden vähentäminen vaatii yhteiskunnallisiin rakenteisiin vaikuttamista, ja sen tulisi olla kirjattuna ja resursoituna osaksi jokaisen sosiaalityöntekijän tehtäväkuvaa (Kannasoja ym. 2022). Rakenteellisen sosiaalityön avulla voimme tuoda esiin sekä pakkomuuttajien oikeutta ihmisarvoiseen elämään että sosiaalityön paikkaa ja merkitystä myös vastaanottopalveluissa. Sosiaalityön riittävästä resursseista vastaanottokeskuksissa on pidettävä kiinni, sillä myös ilman vakituista oleskeluoikeutta maassa olevien ihmisten oikeuksien toteutumisella on väliä. Päätöksenteon prosessien ymmärtäminen myös sosiaalityön käytännöntekijöiden tasolla on tärkeää, sillä vain siten on mahdollisuus rakenteellisen sosiaalityön keinoin pyrkiä muuttamaan niitä rakenteita, jotka sosiaalityön arvojen ja etiikan näkökulmasta edellyttävät uudistamista (Kananoja ym. 2011, 131).

Kriittinen realismi tarjoaa mielestäni vahvan tieteenfilosofisen perustan tutkimukselleni vastaanottokeskuksen asiakkaiden kanssa tehtävän sosiaalityön kontekstissa. Kansainvälistä suojelua hakevien elämää määritellään monella tapaa rakenteissa. Suojelua hakevien oikeudet, liikkumisvapaus, pääsy palveluihin sekä työnteko ja opiskelu määräytyvät ja rajoittuvat valtiokansalaista vahvemmin lainsäädännön ja politiikan kautta. Kriittisen realismin näkökulma voikin lisätä ymmärrystä siitä, kuinka yksilön toimijuus tapahtuu rakenteellisissa rajoissa, joita muun muassa turvapaikkajärjestelmän prosessit määrittävät. Kriittinen realismi ohjaa tutkijaa etsimään piileviä, sosiaalista epäoikeudenmukaisuutta lisääviä käytäntöjä ja rakenteita, kuten institutionaalista rasismia, marginalisoivia käytäntöjä tai viranomaistoimien epä johdonmukaisuutta (Danermark ym. 2002, 201). Kriittisen realismin tehtävänä on siten kyseenalaistaa rakenteelliset mekanismit, jotka mahdollistavat sortoa.

Bronfenbrennerin (1979) ekologinen systeemiteoria on tutkimuksessani vahvistanut kriittisen realismin rinnalla näkökulmaa siitä, kuinka makrotasolla tapahtuva päätöksenteko vaikuttaa sosiaalityöntekijän auttamisen mahdollisuuksiin rajaavasti. Ekologisen systeemiteorian korostaessa sitä, kuinka yksilö toimii toisiinsa vaikuttavien järjestelmien keskellä ja niiden vaikutuksen alaisena, mahdollistaa se paikantamaan yksilön ongelmat osaksi rakenteellisia ja poliittisesti asennoituneita konteksteja. Systeemiteoreettinen ajattelu antaa myös vastaiskun yksilöä vastuutavalle puheelle, jota sosiaalityö tämän hetken yhteiskunnassa tarvitsee pitääkseen sosiaalityön arvojen puolia. Ekologinen systeemiteoria on saanut kritiikkiä siitä, että sen avulla ilmiö jää vain kuvaukseen ilman muutokseen suuntaavia välineitä (Healy 2014, 134). Riittävän tutkimuksen ja rakenteellisen sosiaalityön avulla voimme kuitenkin tuoda välineitä ja siten muutosta sosiaalityön arvojen vastaisiin rakenteisiin.

Tässä tutkimuksessa on tutkittu sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Kokemuksista on paistanut kuitenkin koko ajan pyrkimys ymmärtää asiakkaan kokemusmaailmaa ja vahva päämäärä asiakkaan inhimillisten oikeuksien vahvistamiseen. Aihetta olisi mielenkiintoinen tutkia kuitenkin suoraan myös asiakkaan näkökulmasta: miten asiakkaat kokevat vastaanottokeskuksen sosiaalityön auttamisen keinot, ja miten työtä voisi sen tiedon pohjalla kehittää. Olisi myös hedelmällistä tarkastella sosiaalityön tehtävää ja sen mah-

dollisuuksia vastaanottokeskuksen muiden ammattiryhmien näkökulmasta. Minkälaisena vastaanottokeskuksen sosiaalityön rooli kuvautuu esimerkiksi ohjaajien tai sairaanhoitajien silmin, ja kuinka sosiaalityön tehtävä ymmärretään muiden ammattilaisten kesken. Runsaslukuinen sosiaalityön tutkimus on tärkeää sekä sosiaalityön profession että haavoittuvien asiakasryhmien sosiaalisen oikeudenmukaisuuden vahvistamiseksi.

Ymmärrän, että tutkimus ei pienen aineisto-otannan vuoksi ole täysin yleistettävissä. Vastaanottokeskusten sosiaalityön ammattilaisten lukumäärään nähden otanta on toki ollut kohtuullinen, ja uskon tutkimukseni tuoneen suuntaa antavaa näkökulmaa sosiaalityön toteuttamisen liittyviin rakenteellisiin haasteisiin vastaanottokeskusympäristössä. Tässäkin tutkimuksessa käsiteltyä asiantuntijuuden vaadetta on jonkin verran vastaanottokeskuksen kontekstissa tutkittu aiemmin (esim. Sotkasiira 2018, Elfving ym. 2018), mutta auttamisen rakenteellisia haasteita vastaanottokeskuksen sosiaalityössä ei havaintojeni mukaan ole aiemmin suomalaisessa tutkimuksessa selvitetty. Toivon tutkimukseni antavan inhimillistä näkökulmaa esimerkiksi päätöksentekoon liittyvään keskusteluun. Ensisijaisesti näen tämän tutkimuksen osana rakenteellista ja kriittistä sosiaalityötä - olla ääni niille asiakkaille, joita ei nähdä ja kuulla. Tutkimukseni tuo esiin myös sen, miten turvapaikanhakijoihin kohdistuva politiikka ja järjestelmän vaatimukset ovat paitsi epäinhimillisiä, myös ristiriidassa ihmisoikeuksien kanssa. Sosiaalityöntekijät painivat jatkuvasti omien eettisten periaatteidensa ja organisaatioiden vaatimusten ristipaineessa, ja sen vaarana on sekä sosiaalityöntekijöiden uupuminen että kansainvälistä suojelua hakevien ihmisoikeuksien toteutuminen.

## Lähteet

- Altam, S. & Kokane, G. D. 2023. White Privilege in Times of War. Media Narratives of the Conflict in Ukraine. *South Asian Journal of Social Sciences and Humanities* 4(2), 151–164.
- Androff, D. & Mathis, C. 2022. Human Rights–Based Social Work Practice with Immigrants and Asylum Seekers in a Legal Service Organization. *Journal of Human Rights and Social Work* 7, 178–188.
- Anis, M. 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinat. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47. Helsinki.
- Anis, M. & Turtiainen, K. 2021. Social Workers' Reflections on Forced Migration and Cultural Diversity : Towards Anti-Oppressive Expertise in Child and Family Social Work. *Social Sciences*, 10(3), 79.
- Archer, M. 1995. *Critical Realism. Essential Readings*. Routledge. Lontoo.
- Berg, K. 2012. Insha Allah – sosiaalityötä pakolaisasiakkaiden kanssa. Teoksessa Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) *Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen*. PS-Kustannus. Jyväskylä. 14–34.
- Bronfenbrenner, U. 1979. *The Ecology of Human Development. Experiments by Nature and Design*. Harvard University Press. Cambridge. E-kirja.
- Bronfenbrenner, U. 1992. Ekologisten järjestelmien teoria. Teoksessa Vasta, R. (toim.) *Kuusi teoriaa lapsen kehityksestä*. Suom. Anne Toppi. UNIPress. E-kirja. 221–288.
- Castrén, E. 2021. Haavoittuvassa asemassa olevien tunnistamista on parannettava maastapoistamisessa. Yhdenvertaisuusvaltuutettu. <https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/haavoittuvassa-asemassa-olevien-tunnistamista-on-parannettava-maastapoistamisessa->. Viitattu 28.3.2025.
- Danermark, B. & Ekström, M. & Jakobsen, L. & Karlsson, J. C. 2002. *Explaining society. Critical realism in the social sciences*. Routledge. Lontoo.
- Elfving, E. & Kärkkäinen, S. 2018. Sosiaalityön asiantuntijuus vastaanottopalveluissa. *Janus* 26 (4), 361–369.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino. Jyväskylä.
- Healy, K. 2014. *Social Work Theories in Context. Creating Frameworks for Practice*. Palgrave Macmillan. Lontoo.
- Heino, E. & Kara, H. 2024. Luottamuksen rakentuminen vieraskielisen vanhemman ja työntekijän välillä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *Työelämän tutkimus* 22 (4), 527–554.
- Hartikainen, J. 2024. EU haluaa ulkoistaa turvapaikkamenettelyn – Vastuu toteutuksesta on Henna Virkkusella. *Helsingin Sanomat*, 19.9.2024. <https://www.hs.fi/politiikka/art-2000010705883.html>. Viitattu 14.10.2024.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus. Helsinki.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. Tammi. Helsinki.
- Houston, S. 2001. Beyond social constructionism. *Critical realism and social work*. *British Journal of Social Work*, 31(6), 845–861.
- Hurme, H. 2014. Bioekologinen malli. Teoksessa Jallinoja, R. & Hurme, H. & Jokinen, K. (toim.) *Perhetutkimuksen suuntauksia*. Gaudeamus. Helsinki. 60–80.
- Hyvärinen, M. & Nikander, P. & Ruusuvoori, J. 2010. *Haastattelun analyysi*. Vastapaino. Tampere.
- Hyvärinen, M. & Suoninen, E. & Vuori, J. 2021. *Haastattelut*. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>. Viitattu 11.10.2024.

- Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Tutkimushaastattelun käsikirja. Hyvärinen, M. & Nikander, P. & Ruusuvaori, J. (toim.) Vastapaino. Tampere. 12–45.
- Ibáñez Sales, M. 2023. The Refugee Crisis' Double Standards. Media Framing and the Proliferation of Positive and Negative Narratives During the Ukrainian and Syrian 25 Crises. EuroMeSCo Policy Brief nro. 129.
- IFSW 2025. Global Definition of Social Work. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>. Viitattu 28.3.2025.
- Jokinen, A. & Suoninen, E. & Wahlström, J. 2000. Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa Jokinen, A & Suoninen, E. (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Vastapaino. Tampere. 15–33.
- Jokinen, A. 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Sosiaalityö aikuisten parissa. Jokinen, A & Juhila, K. (toim.) Vastapaino. Tampere. 110–144.
- Jokinen A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa: Törrönen, M. & Hänninen, K. & Jouttimäki, P. & Lehto-Lundén, T. & Salovaara, P. & Veistilä, M. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Helsinki.
- Juhila, K. 2014. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, K. 2021. Laadullinen tutkimus ja teoria. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>. Viitattu 11.10.2024.
- Kananoja, A. & Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma. Helsinki.
- Kannasoja, S. & Ruonakangas, S. & Närhi, K. & Rantamäki, N. & Kokkonen, T. 2022. Sosiaalityöntekijät rakenteellisen sosiaalityön toteuttajina. Teoksessa Liukko, E. & Muurinen, H. & Kokkonen, T. & Santalahti, V. (toim.) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 1/2022. 39–50.
- Kannasoja, S. & Närhi, K. & Kokkonen, T. & Rantamäki, N. & Ruonakangas, S. 2023. Johdatus rakenteelliseen sosiaalityöhön. Teoksessa Närhi, K. & Kannasoja, S. & Kokkonen, T. & Rantamäki, N. & Ruonakangas, S. (toim.) Rakenteellisen sosiaalityön tila ja tulevaisuus Suomessa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. 6–20.
- Katisko, M. 2017. Kulttuurienvälinen kompetenssi sosiaalityössä. Teoksessa Törrönen, M. Hänninen, K. Jouttimäki, P. Lehto-Lundén, T. Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.). Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna Raamatutrükikoja. Tallinna. 178–188.
- Katsampa, D. & Komolafe, K. & Spira, J. & Wright, H. 2025. The relationship between housing and asylum seekers' mental health. A systematic review. *Social Science & Medicine* 368.
- Kettunen, A. & Lehtilä, L. & Huhtala, M. 2012. Sosiaalityöntekijöiden eettinen kuormittuneisuus ja eettiset dilemmat. Teoksessa Grönroos, M. & Hirvonen, A. & Feldt, T. (toim.) Eettinen kuormittuneisuus ja eettisten dilemموjen sisällöt kaupunkiorganisaation eri ammattiryhmillä. Jyväskylän yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja 354. Jyväskylän Yliopistopaino. Jyväskylä. 100–119.
- Kiesepää, V. & Lehti, V. 2021. Maahanmuuttajien mielenterveyspalvelujen käyttö, erot kantaväestöihin ja erojen taustatekijät. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 2021 (58), 78–88.
- Kilpeläinen, A. 2009. Luhmannin ekologinen kommunikaatio teoreettisena lähestymistapana sosiaalityössä. Teoksessa M. Mäntysaari, A. Pohjola & T. Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus. Jyväskylä. 67-84.
- Kivijärvi, A. & Myllylä, M. 2024. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*. 22 (4), 804–817. <https://doi.org/10.1080/15562948.2022.2132341>.

- Kivipelto, M. 2022. Rakenteellisen sosiaalityön ulottuvuudet. Teoksessa Liukko, E. & Muuri-  
nen, H. & Kokkonen, T. & Santalahti, V. (toim.) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö.  
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 1/2022, 13–19.
- Kuusela, P. (2006). Realismi, kriittinen realismi ja sosiaalitieteet. Teoksessa Kuusela, P. & Nii-  
ranen, V. (toim.) Realismin haaste sosiaalitieteissä. UNIPress. Kuopio. 9–21.
- Lehtikangas, M & Virkki, T. 2014. Monikulttuurisuus ja sukupuoli parisuhdeväkivaltaa kokenei-  
den naisten toimijuutta tukevassa auttamistyössä. *Janus* 22 (2), 119–137.
- Maahanmuuttovirasto 2024. Maahanmuuton tilastot 2023: Maailman konfliktien ja talouden  
taantuman vaikutukset maahanmuuttoon. [https://migri.fi/-/maahanmuuton-tilastot-  
2023-maailman-konfliktien-ja-talouden-taantuman-vaikutukset-maahanmuuttoon](https://migri.fi/-/maahanmuuton-tilastot-2023-maailman-konfliktien-ja-talouden-taantuman-vaikutukset-maahanmuuttoon). Viitattu 13.10.2024.
- Maahanmuuttovirasto 2025. Kotikunta. [www.migri.fi/kotikunta](http://www.migri.fi/kotikunta). Viitattu 6.4.2025.
- Metteri, A. & Hotari, K. 2011. Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palve-  
luissa. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja  
etiikka. PS-Kustannus. Jyväskylä. 67–92.
- Mänttari-van der Kuip, M. 2015. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja toimintamahdollisuu-  
det niukkuuden aikakaudella. *Janus* 23 (3), 329–335.
- Mänttari-van der Kuip, M. 2022. Palvelujärjestelmään liittyvät rakenteelliset haasteet ja työn-  
tekijöiden toimintamahdollisuudet julkisen sektorin lastensuojelutyössä. *Janus* 30 (1),  
21–43.
- Mäntysaari, M. (2006). Tarkentuva tieto sosiaalityössä. Teoksessa Kuusela, P. & Niiranen, V.  
(toim.) Realismin haaste sosiaalitieteissä. Kuopio: Unipress, 137–162.
- Niemelä, P. 2011. Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Pehkonen, A. & Vää-  
nänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-Kustannus. Jyväskylä. 13–46.
- O' Sullivan, Terence 2011. *Decision making in social work*. Palgrave Macmillan. New York.
- Pakolaisneuvonta 2024. Kansainvälinen suojelu. [https://www.pakolaisneuvonta.fi/asiantunti-  
jajarjesto/tietoa-pakolais-ja-ulkomaalaisoikeudesta/kansainvalinen-suojelu](https://www.pakolaisneuvonta.fi/asiantuntijajarjesto/tietoa-pakolais-ja-ulkomaalaisoikeudesta/kansainvalinen-suojelu). Viitattu  
20.10.2024.
- Payne, M. 2005. *Modern Social Work Theory*. Palgrave. London.
- Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. 2011. Arvojen ja etiikan dilemma sosiaalityössä. Teok-  
sessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-  
Kustannus. Jyväskylä. 7–12.
- Pekkarinen, E. & Tapola-Haapala, M. 2009. Kriittinen realismi sosiaalityössä: tiedontuotan-  
nosta emansipaatioon. Teoksessa Mäntysaari, M. & Pohjola, A. & Pösö, T. & Pohjola, T.  
& Mäntysaari, M. & Kuronen, M. & Matthies, A. (toim.) Sosiaalityö ja teoria. PS-  
kustannus. Jyväskylä. 183–205.
- Pietilä, I. 2017. Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Hyvärinen, M. & Nikander, P. & Ruusuvuori, J.  
(toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino. Tampere. 111–130.
- Pohjola, A. 2002. Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Laitinen, M. & Hurtig, J. (toim.)  
Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. PS-kustannus. Jyväskylä.  
42–62.
- Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Saari, E. & Viinamäki, L. (toim.)  
Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Tammi. Helsinki. 11–31.
- Pohjola, A. 2017. Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneista. *Vastavuoroinen sosi-  
aalityö*. toim. Törrönen, M. & Hänninen, K. & Jouttimäki, P. & Lehto-Lundén T. & Salo-  
vaara, P. & Veistilä, M. Gaudeamus. Helsinki. 87–96.
- Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. &  
Aaltio, I. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. Hel-  
sinki.

- Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Väitöskirja. Turun yliopisto. Uniprint. Turku.
- Ranta-Tyrkkö, S. 2017. Ihmisoikeudet ja sosiaalityö globaalien kriisien maailmassa. Teoksessa Jäppinen, M. & Metteri, A. & Ranta-Tyrkkö, S. & Rauhala, P. (toim.) Kansainvälinen sosiaalityö. Käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja. UNIpress. 273–296.
- Rauhala, P. & Virokannas, E. 2011. Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-kustannus. Jyväskylä. 235–256.
- Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Sipilä, A. 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – tiedot, taidot ja etiikka työnteekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies. University of Eastern Finland. Kuopio.
- Sisäministeriö 2024a. Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan. <https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>. Viitattu 11.10.2024.
- Sisäministeriö 2024b. Tilapäinen suojelu Ukrainasta paenneille. <https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>. Viitattu 14.10.2024.
- Sisäministeriö 2025a. Hallitusohjelman uudistukset maahanmuuttopolitiikkaan. <https://intermin.fi/maahanmuutto/ho-uudistukset-maahanmuuttopolitiikka>. Viitattu 3.4.2025.
- Sisäministeriö 2025b. Toimijat ja vastuut. <https://intermin.fi/maahanmuutto/toimijat-ja-vasutuut>. Viitattu 13.4.2025.
- Sotkasiira, T. & Hiitola, J. 2018. Pakkomuutosta, kotouttamistyöstä ja etiikasta. Pääkirjoitus. *Janus* 26 (4), 289–291.
- Sotkasiira, T. 2018. Tietävä tulkitseva ja taisteleva asiantuntijuus turvapaikanhakijoiden sekä ammattilaisten ja vapaaehtoisten välisissä kohtaamisissa. *Janus* 26 (4), 292–308.
- STT. Suomen tietotoimisto. 2025. Maahanmuuttovirasto lakkauttaa vastaanottokeskuksia. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/71023042/maahanmuuttovirasto-lakkauttaa-vastaanottokeskuksia>. Viitattu 2.4.2025.
- Talentia. 2022. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentia ry.
- Tapola-Haapala, M. 2015. Sosiaalityön käytäntötutkimuksen epistemologiset lähtökohdat – kriittinen luenta. *Janus* 23 (2), 151–174.
- Tartakovsky, E. & Saronga, M. 2022. Eritrean Asylum Seekers in Israel. Traumatic Experience, Social Contacts with Eritreans and Israelis, Psychological Well-Being, and Sociocultural Adaptation. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*. 22 (3).
- Tarvainen L. 2022b. Haavoittuvuus turvapaikkaprosessissa. Teoksessa Tarvainen, L. & Laine, M. & Leisti, M. & Rautakorpi, M. & Selim, H. & Skrifvars, J. (toim.). Haavoittuva asema turvapaikkaprosessissa. Pakolaisneuvonta. Helsinki. 7–25.
- Tarvainen, L. 2022a. Johdanto. Teoksessa Tarvainen, L. & Laine, M. & Leisti, M. & Rautakorpi, M. & Selim, H. & Skrifvars, J. (toim.). Haavoittuva asema turvapaikkaprosessissa. Pakolaisneuvonta. Helsinki. 5–6.
- THL. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2025a. Pakolaisuus ja mielenterveys. <https://thl.fi/aiheet/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/maahanmuutto-ja-hyvinvointi/maahanmuuttaneiden-mielenterveys/pakolaisuus-ja-mielenterveys>. Viitattu 28.3.2025.
- THL. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2025b. Tulkkiälitteinen työskentely. <https://thl.fi/aiheet/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/tulkkiälitteinen-tyoskentely>. Viitattu 1.4.2025.

- Toikkanen, J. & Virtanen, I. 2018: Kokemuksen käsitteen ja käytön jäljillä. Teoksessa Toikkanen, J. & Virtanen, I.. (toim.) Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö. Lapland University Press. Rovaniemi. 7–24.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Jyväskylä.
- Turtiainen, K. & Kokkonen, T. & Viitasalo, K. 2018. Aktiivisen kansalaisuuden mahdollisuudet kotouttamistyön ulkoisten ehtojen ja maahanmuuttajien tarpeiden ristipaineessa. *Janus* 26 (4), 343–360.
- Turtiainen, K. 2013. Maahanmuuttajien vastaanotto ja kotouttaminen kunnissa. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. PS-Kustannus, Jyväskylä. 180–193.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2024a. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta turvaa toimeentulon ja huolenpidon. <https://kotoutuminen.fi/vastaanottolaki>. Viitattu 11.10.2024.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2024b. Suomi tukee ihmisoikeuksien toteutumista vastaanottamalla pakolaisia. <https://kotoutuminen.fi/pakolaisten-vastaanotto>. Viitattu 11.10.2024.
- Työturvallisuuskeskus 2021. Eettinen kuormitus työssä. Saatavilla <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/03/Eettinen-kuormitus-tyossa.pdf>.
- Törrönen, M. 2016. Johdatus vastavuoroiseen sosiaalityöhön. Teoksessa: Törrönen, M. & Hänninen, K. & Jouttimäki, P. & Lehto-Lundén, T. & Salovaara, P. & Veistilä, M. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Helsinki.
- Välimaa, O. 2008. Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Juhila, K. & Jokinen, A. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere. 175–195.
- Westlake, D. & Jones, R. 2018. Breaking Down Language Barriers. A Practice Near Study of Social Work Using Interpreters. *The British Journal of Social Work*. 48 (5), 1388–1408.
- Woodward, R. 2013. Some reflections on critical and radical social work literature. *Critical and Radical Social Work* 1(1), 135–140.

### Virallislähteet

Ammattihenkilölaki.	Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015).
Kielilaki.	Kielilaki (423/2003).
Sosiaalihuoltolaki.	Sosiaalihuoltolaki (1301/2014).
Ulkomaalaislaki.	Ulkomaalaislaki (301/2004).
Vastaanottolaki.	Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (746/2011).

## Liitteet

### Liite 1. Infokirje haastateltaville

#### Osallistumispyyntö pro gradu -tutkimukseen

*Hyvä vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä. Oletko kiinnostunut kertomaan näkemystäsi auttamisen mahdollisuuksista, esteistä ja eettisestä kuormittumisesta työssäsi?*

Olen Emmi Oksanen ja teen sosiaalityön pro gradu -tutkimusta Lapin yliopistossa. Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää sosiaalityöntekijöiden kokemuksia auttamisen mahdollisuuksista, esteistä ja eettisestä kuormittumisesta vastaanottokeskuksen sosiaalityössä. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat vastaanottokeskuksissa työskentelevät sosiaalityöntekijät. Tutkimusaineisto kerätään yksilöhaastatteluilla.

Tutkimukseeni liittyvät haastattelut tullaan suorittamaan etänä tai kasvotusten. Haastattelu kestää arviolta noin 45-60min. Haastattelut nauhoitetaan ja litteroimaan mahdollisimman pian haastattelun tekemisen jälkeen. Tietoja käytetään vain tämän pro gradu - tutkimuksen tekoon. Haastattelun aikana kertomasi asiat ovat ehdottoman luottamuksellisia ja tietojasi ei luovuteta tutkijan lisäksi muille ulkopuolisille henkilöille. Voit halutessasi jättää vastaamatta keskusteluissa mihin tahansa kysymykseen tai keskustelunaloitukseen. Sinulla on myös oikeus perua ja keskeyttää osallistuminen missä vaiheessa vain.

Haastatteluissa käsitellään työnkuvaan sisältyviä tehtäviä sekä kokemuksiasi auttamisen rajoista ja eettisestä kuormittumisesta. *Haastateltavia, paikkakuntaa, työyksikköä tai työnantajaa ei voi tunnistaa valmiista tutkimuksesta.* Anonymiteetti ja tietoturvasuus ovat tutkimukseni ehdottomia vaatimuksia. Tutkimusaineistoa käytetään, käsitellään ja säilytetään täysin tietoturvasestisesti. Kaikki nauhoitukset sekä litteroidut tekstit hävitetään välittömästi, kun tutkimus on valmis. Haastatteluaineistoa käytetään tutkimuksessa niin, että anonymiteettisi säilyy.

Pro gradun ohjaajana Lapin yliopistolla toimii Henna Pirskanen/ [henna.pirskanen@ulapland.fi](mailto:henna.pirskanen@ulapland.fi)

**Emmi Oksanen**

Sosiaalityön tutkinto-opiskelija  
Lapin Yliopisto

## **Liite 2. Haastattelurunko**

### **TYÖ VASTAANOTTOKEKUKSESSA**

Kuinka kauan olet työskennellyt vastaanottokeskuksessa ja mikä on aiempi työkokemuksesi sosiaalialalta?

Mikä on työnkuvasi?

Minkälaisen osaamisen näet vastaanottokeskuksen sosiaalityössä tärkeimmäksi?

Mikä on mielestäsi erityistä juuri vastaanottokeskuksen sosiaalityössä?

Onko sosiaalityön osaaminen vastaanottokeskuksessa mielestäsi tärkeää ja miksi?

Ymmärretäänkö vastaanottokeskuksessa mielestäsi sosiaalityön merkitys?

### **AUTTAMISEN MAHDOLLISUUDET**

Minkälaisia auttamisen mahdollisuuksia koet työssäsi olevan?

Minkälaisia auttamisen hidasteita, rajoja tai esteitä koet työssäsi?

Mitä ajattelet viimeaikaisista keskusteluista ja lainsäädännön muutoksista liittyen maahanmuuttoon ja turvapaikka-asioihin?

### **EETTINEN KUORMITTUMINEN**

Miten kuvaisit eettisen kuormittumisen riskitekijöitä vastaanottokeskuksen sosiaalityössä? Mistä ajattelet niiden johtuvan?

Koetko, että pystyt auttamaan riittävästi?

Onko vielä jotain mitä haluaisit työstäsi kertoa?