

**Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä  
maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteista**

,

Minna Märsynaho, 0394583

Pro gradu

Kevät 2016

Sosiaalityö

Lapin yliopisto

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteista

Tekijä: Minna Märsynaho

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ   
Sivulaudaturtyö   
Lisensiaatintyö

Sivumäärä: 78

Vuosi: 2016

### Tiivistelmä

Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkin sosiaalityöntekijöiden käsityksiä maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteista. Kyse on laadullisesta tutkimuksesta, jota varten haastateltiin kuutta Oulun kaupungin sosiaalityöntekijää. Tutkielman tarkoituksena on tarkastella maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteita liittämisen- ja kontrollisuhteen kautta. Maahanmuuttajilla tarkoitetaan tässä tutkielmassa oleskeluluvan saaneita turvapaikanhakijoita, kiintiöpakolaisia, oleskeluluvan perhesyiden perusteella saaneita henkilöitä sekä paluumuuttajia.

Tutkimus toteutettiin käyttäen fenomenografista tutkimusotetta, jonka tarkoituksena on tutkia ihmisten erilaisia käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Aineisto analysoitiin fenomenografisella analyysillä. Analyysin tuloksena kuvauskategorioiksi muotoutuivat liittämisen- ja kontrollisuhte, syrjäytyminen, elämänhallinta ja keskustelu maahanmuuttopolitiikasta.

Liittämisen- ja kontrollisuhte näyttävät maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä. Liittämissuhde näyttää sosiaalityöntekijöiden työssä kotouttamistyönä. Kontrolli on aina läsnä sosiaalityössä.

Sosiaalityöntekijöiden käsitykset maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteista paikantuivat kieleen ja kommunikaatioon, kotoutumiskoulutuksen joustamattomuuteen sekä kulttuurieroihin. Maahanmuuttajien lähtökohdat sekä traumaattiset kokemukset asettavat haasteita elämänhallinnan näkökulmasta. Myös vallitsevat asenteet sekä resurssit vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työhön ja siihen, miten kotouttavia palveluita on saatavilla.

Juuri nyt ajankohtainen turvapaikanhakijoiden määrän kasvu vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden työhön. Ajankohtaisella keskustelulla sekä vallitsevalla yhteiskunnan asenneilmapiirillä, on vaikutusta myös työntekijöiden henkilökohtaiseen elämään. Sosiaalityöntekijät kokivat, että työt eivät rajoitu työpaikalle, koska yhteiskunnallinen keskustelu näyttyy myös arjessa.

Avainsanat: sosiaalityö, maahanmuuttajat, pakolaiset, turvapaikanhakijat, paluumuuttajat, liittäminen, kontrolli, syrjäytyminen, elämänhallinta, kotouttaminen

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi

# Sisältö

1 Johdanto.....	1
2 Tutkittavan ilmiön taustoitus.....	4
2.1 Maahanmuuttajat sosiaalityön tutkimuksessa .....	4
2.2 Maahanmuuttajat .....	6
2.3 Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde .....	11
2.4 Tutkimuksen keskeiset käsitteet .....	13
2.4.1 Liittämisen- ja kontrollisuhde .....	13
2.4.2 Syrjäytyminen .....	16
2.4.3 Elämänhallinta.....	18
3 Fenomenografinen tutkimus.....	21
3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	21
3.2 Fenomenografia tutkimussuuntauksena .....	23
3.3 Avoin haastattelu ja aineisto.....	25
3.4 Aineiston analyysi .....	28
3.5 Eettiset kysymykset .....	36
4 Asiakkaana maahanmuuttaja .....	42
4.1 Liittämissuhde ja kotouttaminen .....	42
4.2 Kontrolli .....	51
4.3 Tavoitteena elämänhallinta.....	55
4.4 Keskustelu maahanmuuttopolitiikasta.....	60
5 Pohdinta.....	65
Lähteet .....	72
Liite.....	78

## Kuviot

Kuvio 1. Kategorioiden yhdistäminen yhdeksi kuvauskategoriaksi. ....	31
Kuvio 2. Fenomenografisen analyysin aineistotasot ja vastaavat käsitteet (mukaihen Häkkinen 1996, 44) .....	32
Kuvio 3. Merkitysyksiköt ja kuvauskategoriat.....	32
Kuvio 4. Kategorioiden yhdistäminen.....	34
Kuvio 5. Teoreettisen viitekehyksen muodostaminen.....	35

## 1 Johdanto

Maahanmuutto on Suomessa nykyisellään vielä verrattain uusi ilmiö, vaikka maahanmuuttoa ja siirtolaisuutta on ollut jo kauan ennen toista maailmansotaa (Martikainen & Saari & Korkiasaari 2013, 23–54). Tänä päivänä pakolaisten kotouttaminen on järjestelmällistä työtä, jota määrittää Laki kotoutumisen edistämisestä (30.12.2010/1386). Maahanmuuttajan saapuessa kuntaan, kotouttava työ alkaa kuntien maahanmuuttajapalveluista. Kolmen vuoden niin sanotun kotoajan jälkeen maahanmuuttajapalveluiden palvelut päättyvät ja asiakas siirtyy yleiseen sosiaalihuoltoon. Näitä samoja palveluita käyttävät myös kantasuomalaiset. Maahanmuuttajapalveluiden maahanmuuttotyö muuttuu monikulttuuriseksi työksi, jossa keskeistä on tasavertainen kohtelu. (Turtiainen 2013, 191–203.)

Monikulttuurisessa työssä tärkeää on tunnistaa niin oman kuin vieraan kulttuurin tapoja ja maailmankuvaa. Maahanmuuttajien kanssa työskennellessä on tärkeää olla vilpitön ja avoin suhtautumisessaan toisen kulttuuriin. Tämä kulttuurinen lukutaito (Korhonen 2013, 63–67.) on tärkeä osa ammatillisuutta sosiaalityössä ja nimenomaan maahanmuuttajatyössä. Myös Maili Malin ja Merja Anis (2013, 158) peräänkuuluttavat kulttuuritietoisuutta sosiaalityössä.

Pro gradu -tutkielmani tarkoituksena on selvittää sosiaalityöntekijöiden käsityksiä siitä, minkälaisia haasteita sosiaalityöntekijät kohtaavat työskennellessään maahanmuuttajien kanssa. Tutkimukseen on haastateltu sosiaalityöntekijöitä, jotka työskentelevät Oulun kaupungilla.

Tutkielmassa rajaan maahanmuuttajat maahanmuuttajapalveluiden asiakkaisiin eli pakolaisiin ja paluumuuttajiin. Tähän ryhmään kuuluvat myös perhesyiden perusteella oleskeluluvan saaneet henkilöt. Perustelen valintaa sillä, että työkokemukseni mukaan juuri nämä ryhmät näyttäytyvät sosiaalityön ja sosiaalialan eri kentillä, toisin kuin esimerkiksi opiskelu- ja työperäiset maahanmuuttajat. Myös Minttu Rätty (2002, 9) perustelee tutkimuksessaan valintaansa tutkia pakolaistaustaisia maahanmuuttajia sillä, että juuri tämä maahanmuuttajien ryhmä on haavoittuvassa asemassa yhteiskunnassamme monesakin suhteessa.

Puhuttaessa maahanmuuttajista on tärkeä tunnistaa erot eri maahanmuuttajaryhmien välillä. Ei ole aivan yhdentekevää, puhuuko maahanmuuttajasta turvapaikanhakijana vai pakolaisena, sillä näiden kahden termin välillä on merkittävä ero. *Turvapaikanhakija* on henkilö, joka on hakenut turvapaikkaa jostakin maasta, mutta ei ole saanut oleskelulupapäätöstä. Turvapaikanhakija sijoitetaan maahan tullessaan yhteen valtion tai järjestön ylläpitämään vastaanottokeskukseen tai oman valintansa mukaan yksityismajoitukseen, missä turvapaikanhakija oleskelee koko turvapaikkaprosessinsa ajan. Oleskeluluvan saatuaan turvapaikanhakijan status muuttuu turvapaikanhakijasta *pakolaiseksi* ja hän muuttaa hänelle osoitettuun kuntaan.

*Kiintiöpakolainen* on taas henkilö, joka on saanut oleskeluluvan YK:n pakolaisjärjestö UNHCR:n (The UN Refugee Agency) kautta. Henkilöllä on myös mahdollisuus saada oleskelulupa perheen yhdistämisen kautta. *Paluumuuttajalla* tarkoitetaan käytännössä entisiä Suomen kansalaisia ja henkilöitä, jotka ovat syntyperäisten Suomen kansalaisten jälkeläisiä sekä inkerinsuomalaisia. *Tässä tutkielmassa maahanmuuttajista puhuttaessa, sillä tarkoitetaan oleskeluluvan saaneita turvapaikanhakijoita, kiintiöpakolaisia, perheen yhdistämisen kautta oleskeluluvan saaneita pakolaisia sekä paluumuuttajia.*

Mielestäni myös *maahanmuuttajatyöllä* ja *maahanmuuttajien kanssa tehtävällä työllä* on ero. Maahanmuuttajatyö on mielestäni jatkuvaa, tietyn asiakasryhmän kanssa tehtävää työtä. Ajattelen, että esimerkiksi vastaanottokeskuksissa ja maahanmuuttajapalveluissa tehtävä työ on maahanmuuttajatyötä, koska asiakaskunta koostuu yksinomaan maahanmuuttajista. Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ paikantuu taas yleisen sosiaalihuollon puolelle, missä asiakaskunta koostuu niin kantasuomalaisista, kuin maahanmuuttotautaisista asiakkaista. Tutkielmaa tehdessäni haastateltavina on ollut maahanmuuttajapalveluiden ja yleisen sosiaalihuollon työntekijöitä, jonka vuoksi ajattelen, että maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ toimii käsitteellisesti paremmin kuin maahanmuuttajatyö.

Aihetta on tärkeä tutkia, koska maahanmuuttajien määrä lisääntyy Suomessa ja myös tutkimuskaupungissa Oulussa, vuosittain (Maahanmuuton vuosikatsaus 2012). Maahanmuuttajat näyttävät sosiaalityön eri sektoreilla ja on tärkeä saada tietoa maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteista, jotta työtä voidaan kehittää siten, että syntyneisiin haasteisiin voidaan vastata. Tämä on tärkeää erityisesti nyt, kun turvapaikanhakijoita saapuu Suomeen jopa satoja päivässä, vaikkakin määrä on laskenut alkusyksyn

huippulukemista (YLE Turvapaikanhakijoiden määrä laskussa - Poliisi: Syynä ehkä kiristyksen Ruotsin rajavalvonnassa 2015). Tulevaisuudessa nämä tämän hetken turvapaikanhakijat ovat mahdollisesti oleskeluluvan saaneita pakolaisia, jotka ovat maahanmuuttajapalveluiden ja yleisen sosiaalihuollon asiakkaita.

Haastatteleman sosiaalityöntekijät eivät työskentele turvapaikanhakijoiden kanssa, koska turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävä työ paikantuu vastaanottokeskuksiin. Ne ovat valtion ja Punaisen ristin ylläpitämiä yksiköitä. Siitä huolimatta, yhteiskunnallinen keskustelu sai sosiaalityöntekijät pohtimaan turvapaikanhakijatilannetta, kotouttamisjärjestelmää sekä ammatillista identiteettiä. Vaikka olen määritellyt tässä tutkielmassa maahanmuuttajat pakolaisiksi, kiintiöpakolaisiksi ja paluumuuttajiksi, koen, että aikalaiskeskustelu on niin voimakasta, että en ole voinut olla huomioimatta sitä tutkielmaa tehdessäni. Myös tutkimusaineisto on ohjannut minua pohtimaan turvapaikanhakijoiden tilannetta sekä niitä haasteita, joita on tullut esiin keskusteluissa sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ on kiinnostanut minua jo pitkään. Olen työskennellyt ohjaajana Oulun vastaanottokeskuksessa sekä tehnyt sosiaalityönopintojen aikana pitkän käytännönopetusjakson Oulun maahanmuuttajapalveluissa. Kokemukseni mukaan maahanmuuttajien kanssa tehtävä sosiaalityö, ja myös muu arkinen kanssakäyminen, voi olla haastavaa, jos ei omaa mitään kokemusta maahanmuuttajien kanssa työskentelystä. Ajattelen, että maahanmuuttajien kanssa työtä tekevät sosiaalityöntekijät kohtaavat monenlaisia haasteita. Syyt näille haasteille ovat moninaisia.

Tutkielmani on laadullinen tutkimus, jossa käytän fenomenografista tutkimusotetta. Fenomenografia tutkii ihmisten käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Olen kerännyt aineiston käyttäen avointa haastattelua ja analyysimenetelmänä on fenomenografinen analyysi. Tutkielmani kiinnittyy Kirsi Juhilan (2012) teoreettisiin pohdintoihin *liittämisen ja kontrollisuhteesta*, joka soveltuu maahanmuuttajien kanssa tehtävän sosiaalityön teoreettiseen tarkasteluun. *Syrjäytymisen* käsite liittyy vahvasti liittämissuhteeseen, minkä johdosta tutkielmassa avataan myös syrjäytymisen käsitettä. Tutkielma on aineistolähtöinen. Aineisto on tuottanut myös *elämänhallinnan* käsitteen. Tutkielmassa tarkastelen ilmiön tasolla *maahanmuuttajia sosiaalityön asiakkaina*.

## 2 Tutkittavan ilmiön taustoitus

### 2.1 Maahanmuuttajat sosiaalityön tutkimuksessa

Suomessa maahanmuutto on uusi ilmiö suhteessa muuhun Eurooppaan ja tarkkaa tilastointia maahanmuutosta on pidetty vasta 1990-luvulta lähtien. Tätä aikaisemmin suuria maahanmuuton aikakausia ovat olleet muun muassa toisen maailmansodan päättyminen sekä vuosina 1973–1978 maahan saapuneiden chileläisten ryhmä. Vuonna 1979 Suomessa käynnistyi järjestelmällisempi pakolaisten vastaanotto, kun niin sanotut venepakolaiset saapuivat Vietnamista. 2000-luvun muuttoliike Euroopan unionin ulkopuolisista maista on pääasiassa työperusteista, perhesyistä johtuvaa tai opiskeluperusteista. Noin 90 prosenttia Suomeen kohdistuvasta muuttoliikkeestä perustuu näihin kolmeen tekijään. Loput 10 prosenttia koostuu kiintiöpakolaisista sekä turvapaikanhakijoista, jotka turvapaikkaprosessin päätteeksi saavat mahdollisesti oleskeluluvan. (Martikainen ym. 2013, 33–41.)

Aikaisemmin maahanmuuttajien kanssa tehtävää sosiaalityötä on tutkinut muun muassa Merja Anis (2008) Väestöliitolle tekemässään tutkimuksessa ”Sosiaalityö ja maahanmuuttajat - Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat”. Tutkimuksessaan Anis on haastatellut sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita lastensuojelun kontekstissa ja pyrkinyt tätä kautta paikantamaan maahanmuuttaja-asiakkaita koskevia kysymyksiä suomalaisessa lastensuojelun sosiaalityössä. Tutkimuksen tuloksista on luettavissa, että sosiaalityöntekijät kuvaavat maahanmuuttajien kanssa tehtävää työtä tasa-arvoistavaksi ja kulttuuri- ja rasismitietoiseksi sekä kokevat sen vieraannuttavaksi ja sopeuttavaksi sekä paikantavat sen osallistavaksi työksi.

Aikaisemmissa tutkimuksissa maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteiksi on nostettu muun muassa kotoutuminen (Turtiainen 2013, 201). Palapeli2-, maahanmuuttajien kotoutumis- ja koulutusprojekti, toi esiin ohjauspalveluiden näkökulmasta haasteiksi myös kotoutumisen sekä muun muassa asiakkaan sitoutumisen ja ohjaajan ammattitaidon (Mammon, & Pihlaja & Pyyhtinen 2013, 218–221). Maahanmuuttotyön keskeisinä haasteina nähdään kommunikointi ja tulkin käyttö. (Järvinen 2003, 123; Berg 2012, 19). Kristiina Berg (2012, 27) kuvaa sosiaalityön haasteeksi myös asiakkaiden koke-



mukset epäoikeudenmukaisesta kohtelusta esimerkiksi tukiasioissa. Ulla Peltola & Laura Metso (2008, 85–95) kirjoittavat, että maahanmuuttajiin liitettäviä haasteita ovat sosiaaliset ongelmat, taloudellinen tilanne ja elämänhallinta, perhesuhteisiin liittyvä ongelmat ja parisuhdeväkivalta. Aleksandra Ålund (2002, 304–307) pohtii maahanmuuttajaperheiden asemaa Ruotsissa, jossa maahanmuuttajaperheiden kanssa tehtävän työn haasteiksi kuvattiin molemminpuolinen kommunikointi ja yhteisen ymmärryksen löytäminen. Åsa Börjesson (2008) on tarkastellut lasten ja vanhusten kotouttamistyötä järjestöjen näkökulmasta. Keskeiseksi tekijäksi, ja ajoittain haasteeksi, kotouttamistyössä nousi erilaisten kulttuurien huomioiminen ja hyväksyminen.

Milla Lumio (2009) on tarkastellut pro gradu -tutkielmassaan ”Monikulttuurisuus, maahanmuuttajuus ja sosiaalityö - Monikulttuurisen sosiaalityön asiantuntijuus sosiaalityöntekijöiden kertomana” monikulttuurisen sosiaalityön asiantuntijuutta. Tutkielmaa varten Lumio keräsi aineiston sosiaalityöntekijöiden yksilöhaastatteluilta sekä ryhmäkeskusteluilla. Tutkielman aineisto koostui sekä pienen, että ison kunnan sosiaalityöntekijöiden haastatteluista, mikä näkyi myös tutkimuksen tuloksissa, jotka vaihtelivat kunnan koon mukaan. Osa tutkimukseen osallistuneista koki, että monikulttuurinen sosiaalityö ei vaadi tekijältään erityistaitoja ja osa taas ajatteli, että monikulttuurinen sosiaalityö on erityisasiantuntijuutta vaativaa työtä, joka edellyttää tiettyjä erityistaitoja ja -osaamista.

Kirsi Hellman (2012) on tutkinut opinnäytteessään ”Asiakastyö maahanmuuttajien parissa osaamisen kehittämisen näkökulmasta” sosiaaliohjaajien, sosiaalityöntekijöiden ja työvoimasuunnittelijoiden käsityksiä asiakastyöstä maahanmuuttajien parissa. Aineiston Hellman keräsi sähköisesti kolmella avoimella kysymyksellä. Tulosten mukaan maahanmuuttajatyössä merkityksellistä on asiakkaan yksilölliset taustat, eikä esimerkiksi kulttuuriset lähtökohdat. Maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteiksi nousivat kielitaito sekä motivaation puute suhteessa kokonaisvaltaiseen kotoutumiseen. Myös asiakkaiden vaikeat taustat ja psyykkinen oirehdinta nähtiin haasteena työskentelylle.

Kristiina Berg (2012) on artikkelissaan tarkastellut omaa työskentelyään pakolaisasiakkaiden kanssa päiväkirjamerkintöjensä kautta. Artikkelissaan Berg tarkastelee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Berg näkee tärkeänä, että maahanmuuttajien kanssa tehtävää työtä pitäisi pystyä tekemään ennakkoluulottomasti. Berg korostaa sosiaalityöntekijän lainsäädännön tuntemusta sekä osaltaan myös ajankohtai-

sen sosiaalipolitiikan tuntemusta, mikä edesauttaa työntekijän mahdollisuuksia rakenteellisen sosiaalityön tekemiseen.

Isossa-Britanniassa sosiaalityöntekijöiden nähdään olevan avainasemassa heikompiosaisten puolestapuhujina ja oikeuksien puolustajina. Kirjoittajat kokivat, että sosiaalityöntekijät ovat unohtaneet maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä oman asemansa. Perustehtävän tekemisen sijaan sosiaalityöntekijät ovat lähteneet mukaan poliittiseen valtapeliin, jonka seurauksena asiakkaiden oikeudet ovat unohtuneet. (Hayes & Humphries 2004.) Debra Hayesin ja Beth Humphriesin (2004) teos on mielestäni hyvä esimerkki siitä, miten voi käydä, jos vallan ja rahan keskellä unohdetaan ihminen itsensä.

Aikaisemmissa tutkimuksissa maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön liitetään haasteita monesta eri näkökulmasta. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskentelyn haasteiksi ovat nousseet kommunikointi, johon liitetään usein tulkin käyttö, sekä kulttuurieroihin liittyvät asiat. Myös kotoutuminen ja asiakkaan sitoutuminen kotouttamiseen koetaan haasteeksi. Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ nähdään jokseenkin haastavampana, kuin kantasuomalaisten kanssa tehtävä työ. Sosiaalityöntekijältä odotetaan ennakkoluulotonta työtettä sekä kiinnostusta maahanmuuttopolitiikkaa kohtaan.

## 2.2 Maahanmuuttajat

Pakolaisuus on määritelty kansainvälisessä Geneven pakolaissopimuksessa, joka on laadittu vuonna 1951. Suomen lainsäädännössä sopimus tunnetaan *Pakolaisten oikeusasemaa koskevana yleissopimuksena* (77/1968). Suomi on allekirjoittanut sopimuksen vuonna 1968. Keskeisiä lakeja Suomessa liittyen maahanmuuttajien oikeuksiin ovat Ulkomaalaislaki (30.4.2004/301), Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta (17.6.2011/746) sekä Laki kotoutumisen edistämisestä (30.12.2010/1386).

Tässä tutkielmassa maahanmuuttajilla tarkoitetaan pakolaisten lisäksi *paluumuuttajia*. Paluumuuttajia ovat henkilöt, joilla on sukujuuret Suomeen tai jollain muulla tavalla läheinen yhteys Suomeen. Käytännössä tällaisia henkilöitä ovat entiset Suomen kansalaiset ja henkilöt, jotka ovat syntyperäisten Suomen kansalaisten jälkeläisiä sekä inkerinsuomalaiset, eli entisen Neuvostoliiton alueelta peräisin olevat henkilöt, jotka ovat

kuuluneet Inkerin siirtoväkeen tai palvelleet Suomen armeijassa. Maahanmuuttovirasto, Paluumuutto 2016.)

Suomessa *pakolaisaseman* saa Suomesta turvapaikan saanut ulkomaalainen, pakolaiskiintiössä maahan tullut ulkomaalainen ja perheen yhdistämisen myötä maahan tullut ulkomaalainen (Kuosma 2004, 441). Useimmat turvapaikanhakijat toivovat saavansa Suomesta pakolaisstatuksen, mutta Suomessa pakolaisstatuksen saaminen on haastavaa ja helpoiten sen saavat YK:n pakolaisjärjestö UNHCR:n kautta maahan tulleet kiintiöpakolaiset. Todennäköisyys tällaiseen onnenpotkuun on pieni, koska matka pakolaisleireiltä Eurooppaan ja Suomeen on pitkä ja kiintiöpakolaisten määrä, jonka Suomi vastaanottaa vuosittain, on todella pieni. (Leppäkorpi 2011, 76.)

*Turvapaikanhakija* on henkilö, joka on hakenut turvapaikkaa jostakin maasta, mutta ei ole vielä saanut oleskelulupapäätöstä. Oleskeluluvan saatuaan turvapaikanhakijan status muuttuu turvapaikanhakijasta pakolaiseksi. Turvapaikanhakijaksi määritellään henkilö, joka pyytää suojaa ja oleskelulupaa toisesta maasta jättämällä maahan tullessaan turvapaikkahakemuksen rajaviranomaiselle tai poliisille. Turvapaikkahakemuksen jätettyään turvapaikanhakija majoitetaan johonkin turvapaikanhakijoille tarkoitetuista Suomen vastaanottokeskuksista. (Lukkaroinen 2005, 12.) Syitä, joiden takia henkilö päätyy lähemmään kotimaastaan, ovat usein sota, vaino ja turvattomuus (Maahanmuutto 2015).

Turvapaikanhakijoiden määrä Suomessa on edelleen pieni verrattuna esimerkiksi naapurimaahan Ruotsiin tai Saksaan, jonka arvioidaan ottavan vuonna 2015 vastaan jopa miljoona pakolaista. Suomen turvapaikkatilastoissa on kuitenkin nähtävissä huomattava muutos. Maahanmuuttoviraston tilastoinnin mukaan vuonna 2014 turvapaikkahakemuksia jätettiin koko vuoden aikana yhteensä 3651 kappaletta, kun taas välillä 1.1.–30.11.2015 turvapaikkahakemuksia oli jätetty yhteensä 30 641 kappaletta (Maahanmuuttovirasto, Turvapaikka- ja pakolaistilastot 2016; Turvapaikanhakijat 1.1.–30.11.2015). Sisäministeriön ennusteen mukaan Suomeen saapuu vuoden 2015 loppuun mennessä 30 000–35 000 turvapaikanhakijaa (Sisäministeriö, Mediatiedote 14.10.2015.)

Maahanmuuton keskeisiä syitä ovat paluumuutto, perhesyyt, pakolaisuus sekä työ ja opiskelu (Forsander & Ekholm 2001, 108; Martikainen ym. 2013, 39). Ulkomaalaislaissa turvapaikan myöntämisen perusteeksi määritellään tilanne, jossa turvapaikanhakija pelkää tulewansa vainotuksi omassa kotimaassaan alkuperän, uskonnon, kansallisuuden, tiet-

tyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta. Turvapaikka voidaan kuitenkin evätä henkilöltä, jonka epäillään tehneen muun muassa sotarikoksen tai rikoksen rauhaa ja ihmisiä vastaan, vaikka perusteet turvapaikan saamiseksi täyttyisivätkin. (Kuosma 2004, 390.)

Jos turvapaikan antamisen edellytykset eivät täyty, voidaan turvapaikanhakijalle myöntää kuitenkin tilapäinen oleskelulupa, joka myönnetään aina vuodeksi kerrallaan. Tilapäinen oleskelulupa voidaan evätä samoilla perusteilla kuin turvapaikan, eli turvapaikanhakijan itsensä tekemän rikoksen vuoksi. (Kuosma 2004, 395.) Ulkomaalaislain (30.4.2004/301) mukaan tilapäinen oleskelulupa voidaan myöntää, jos hakijaa ei tilapäisestä terveydellisestä syystä voida palauttaa kotimaahan tai jos paluu kotimaahan tai pysyvään asuinmaahan ei ole tosiasiallisesti mahdollista. Jos suojelun tarve jatkuu, voi turvapaikanhakija hakea uutta oleskelulupaa. Kuitenkin, jos turvapaikanhakijan katsotaan olevan vaaraksi yleiselle järjestykselle tai turvallisuudella, tilapäistä oleskelulupaa ei myönnetä (Kuosma 2004, 450–451).

Jatkuva oleskelulupa voidaan myöntää ulkomaalaiselle usealla eri perusteella. Näitä ovat muun muassa vaino, toissijainen suojelu ja humanitaarinen suojelu. Myös tilapäinen oleskelulupa voidaan kahden vuoden yhtäjaksoisesti maassa olemisen jälkeen muuttaa jatkuvaksi oleskeluluvaksi. Ulkomaalaiselle myönnetty jatkuva oleskelulupa takaa oikeuden käynnistää perheenyhdistämisprosessin. Tämä tarkoittaa, että jatkuvan oleskeluluvan saanut henkilö voi hakea puolisolleen ja alaikäisille lapsilleen oleskelulupaa perhesiteen perusteella. (Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301.)

Näiden määräaikaisten oleskelulupien jatkona on pysyvä oleskelulupa, joka on voimassa toistaiseksi ja joka voidaan myöntää henkilölle, joka on oleskellut Suomessa yhtäjaksoisesti neljä vuotta. Pysyvä oleskelulupa myönnetään toistaiseksi ja sitä ei tarvitse uusia. (Makkonen & Koskenniemi 2013, 73.)

Jos turvapaikanhakija ei turvapaikkahakemuksensa myötä saa turvapaikkaa, eikä oleskelulupaa tai hänen tilapäistä oleskelulupaansa ei jatketa, hänet karkotetaan maasta. Ulkomaalaislaissa määritellään kuitenkin palautuskielto, jonka mukaan ketään ei saa karkottaa alueelle, jossa henkilö joutuisi ihmisarvoa loukkaavan kohtelun kohteeksi. Tällaiseksi kohteluksi luokitellaan muun muassa kuolemanrangaistus, kidutus ja vaino. (Kuosma 2004, 508–522.)

Kotouttamisesta ja siihen liittyvistä palveluista ohjaa laki kotoutumisen edistämisestä. Lain tarkoituksena on edistää maahanmuuttajan kotoutumista ja mahdollisuutta toimia aktiivisena toimijana suomalaisessa yhteiskunnassa, sekä tukea häntä näissä toimissa. Lain tarkoituksena on myös edistää yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa, sekä myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken. Kotouttamistoimenpiteet kuuluvat sekä turvapaikan saaneille, että tilapäisen ja jatkuvan oleskeluluvan saaneille. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1396.)

Maahanmuuttajien kotouttamispalveluista vastaavat kunnan peruspalvelut, eli käytännössä sosiaalitoimi ja jos kunnassa on järjestetty maahanmuuttajapalveluista vastaava yksikkö, maahanmuuttopalvelut. Lisäksi kotoutumista edistää työ- ja elinkeinohallinnon palvelut. Maahanmuuttajapalveluiden asiakkuus kestää pakolaisilla kolme vuotta ja paluumuuttajille puoli vuotta. Tämän ajan jälkeen asiakas siirtyy sosiaalihuollon osalta yleisen sosiaalihuollon piiriin. (Turtiainen 2013, 191–203.) Käytännössä sosiaalihuolto ikään kuin koordinoi kotoutumista ohjaamalla palveluihin ja työ- ja elinkeinopalvelut järjestävät kotouttamiskoulutuksen.

Turvapaikanhakijan turvapaikkaprosessista ja majoittumisesta määrittävät ulkomaalaislaki ja laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta. Turvapaikkaprosessi koetaan usein henkisesti raskaana ja stressaavana ja koko elämän keskiössä on ainainen epävarmuus (Himanen & Könönen 2010, 49). Myös Ilkka Pirinen (2008) kuvaa väitöskirjassaan turvapaikkaprosessia henkisesti uuvuttavaksi kokemukseksi. Asuminen vastaanotokeskuksessa on ahdasta ja useiden eri kansalaisuuksien ja uskontokuntien yhteiselo voi olla hyvinkin haastavaa. Päätöksen odottaminen lisää henkisiä paineita ja voi pahentaa jo olemassa olevia psyykkisiä ongelmia tai synnyttää täysin uudenlaisia ongelmia. Vielä päätöksen jälkeen, oli se sitten myönteinen tai kielteinen, turvapaikanhakija voi kokea paineita kotoutumisesta tai pahimmassa tapauksessa karkotuksesta, mikä voi vaatia turvapaikanhakijalta pitkää odotusaikaa säilöönottoyksikössä tai paluuta epävakaisiin olosuhteisiin.

Suomessa maahanmuuton lainsäädäntö ja sen kehitystyö perustuu Suomen hallituksen linjaamiin tavoitteisiin sekä EU-lainsäädäntöön. Keskeisessä osassa ovat myös Suomea sitovat kansainväliset sopimukset. Näistä sopimuksista tärkeimpiä ovat Euroopan ih-

misoikeussopimus, kidutuksen vastainen yleissopimus, lapsen oikeuksien sopimus ja Geneven pakolaissopimus (Maahanmuuttopolitiikka 2015).

Ida Staffans (2012) vertailee tutkimuksessaan Suomen ja Englannin turvapaikkapolitiikkaa oikeustieteellisestä näkökulmasta. Staffans vertaa näiden eri maiden turvapaikkakäytäntöjä myös Euroopan yhteisesti sovittuihin käytäntöihin. Euroopan unionin jäsenvaltioita velvoittavat yhteiset lait, jotka takaavat yhtenäiset oikeudet turvapaikanhakijoille maasta riippumatta. Kuitenkin käytännössä tapa, jolla lakia sovelletaan, vaihtelee eri maiden välillä ja vaikka turvapaikanhakijoille taataan lainopillisesti luotettava turvapaikkakäsittely, se ei takaa sitä, että olot vastaanottomaassa olisivat ihmisoikeudellisesti taattu. Myös Mika Launikari (2013, 157–167) toteaa, että Euroopan Unionin sisällä on suuria eroja siinä, kuinka maahanmuuttajille suunnatut palvelut toteutetaan ja missä laajuudessa.

Turvapaikanhakijoiden liikehdintä, joka tapahtuu suurilta osin Lähi-idästä, Afganistanista ja Afrikan maista Eurooppaa kohti, on puhututtanut viimeaikoina koko Eurooppaa ja turvapaikanhakijoiden määrät ovat kasvaneet koko Euroopan alueella, useissa maissa. Eurostatin (Asylum quarterly report 2015) tilastoinnin mukaan ensimmäistä kertaa turvapaikkaa hakevia turvapaikanhakijoita on vuoden 2015 toisen kolmanneksen aikana 85 prosenttia enemmän kuin vastaavana aikana vuonna 2014. Turvapaikanhakijoiden lisääntyneet määrät eivät näy siis vain Suomessa, vaan ilmiö on koko Euroopan laajuinen. Ajattelisin, että tulevaisuuden haasteet ovat siis yhtäläiset niin Suomessa kuin koko Euroopan alueella: mihin tulijat majoitetaan ja kuinka oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat saadaan kotoutettua.

On ollut mielenkiintoista seurata viimeaikaista maahanmuuttokeskustelua ja median työskentelyä sellaisen asian parissa, joka on ehkä vieras suurimmalle osalle väestöstä. Eri käsitteet menevät helposti sekaisin ja turvapaikanhakijoiden määrän noustua poliittiset päättäjätkin puhuivat sekaisin turvapaikanhakijoista ja pakolaisista, ilman mitään johdonmukaisuutta. Tänä päivänä tilanne on jo toinen tietoisuuden lisääntyessä, mutta edelleen turvapaikanhakijoista puhutaan pakolaisina ja esimerkiksi kiintiöpakolaiset on niputettu ikään kuin samaan, homogeeniseen maahanmuuttajien ryhmään. Ehkä on unohdettu, että esimerkiksi kiintiöpakolaisten lähtötilanne on usein hyvin erilainen, kuin turvapaikanhakijoiden. Kirjoittaessani näin, en halua väheksyä turvapaikanhakijoiden hätää, joka suurimmalla osalla on todellinen, mutta haluan tuoda esiin, että maahan-

muuttaja ei ole koko tätä väestönosaa kuvaava käsite, vaan joukossa on useita eri syiden vuoksi maahan tulleita henkilöitä.

### 2.3 Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde

Suhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä on monimuotoinen. Suhdetta määrittää yhtäältä niin palvelujärjestelmä kuin työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. (Laitinen & Pohjola 2010, 29–32.) Kirsi Juhila (2012) kuvailee työntekijän ja asiakkaan suhdetta monimuotoiseksi, jota määritellään myös poliittisella tasolla. Käytännön suhde asiakkaan ja työntekijän välillä voi olla hyvinkin erilainen riippuen asiakassuhteen lähtökohdista ja muun muassa siitä, minkälaisen tehtävän sosiaalityöntekijä omaksuu asiakassuhteeseen. Juhila on nimennyt muun muassa liittämisen- ja kontrollisuhteen sekä kumppanuussuhteen. Näissä eri suhteissa asiakkaan ja työntekijän asema paikantuu suhteessa valtasuhteisiin.

Maahanmuuttajalle asiakkuus sosiaalityössä on lähtökohtaisesti haastava, sillä usein suomalainen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmä on asiakkaalle vieras. Asiakkuuden alussa on siis usein opeteltava asiakkuutta. Tämä vaatii sosiaalityöntekijältä paljon. (Berg 2012, 20.) Maahanmuuttajan lähtötilanne, uuteen maahan muutto ja erilaiseen yhteiskuntaan sopeutuminen muodostavat haastavan lähtökohdan työskentelylle. Asiakkaan arki poikkeaa usein täysin aikaisemmasta ja usein yhteisöllisistä kulttuureista lähteneet asiakkaat ovat ensimmäistä kertaa elämänsä yksin, vieraassa maassa. Tähän kun lisätään asiakkaan hyvinkin traumaattiset kokemukset lähtömaassa, voi sanoa, että asiakkaalla on useita stressitekijöitä, jotka vaikuttavat hänen ja työntekijän väliseen suhteeseen. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 238–239.)

Maahanmuuttajia kohtaavat kotoutumisen alkuvaiheessa erityisesti maahanmuuttajapalveluiden sosiaalityöntekijät sekä kolmen vuoden asioinnin jälkeen yleisen sosiaalihuollon työntekijät. Voi ajatella, että työn luonne muuttuu kotouttavasta työstä monikulttuurisuustyöhön siinä vaiheessa, kun asiakas siirtyy maahanmuuttajapalveluista yleiseen sosiaalihuoltoon. Keskeistä yleisen sosiaalihuollon monikulttuurisuustyössä on monikulttuurisuusosaaminen sekä yhdenvertaisuuden toteutuminen asiakaskunnan koostuksessa sekä kantasuomalaisista, että maahanmuuttajista. (Turtiainen 2013, 201–203.)

Maahanmuuttajaperheet tuovat oman haasteensa maahanmuuttajien kanssa tehtävään sosiaalityöhön. Pakolaistaustan vuoksi perheet ovat usein rikkiäisiä tai heidän arkeaan väärtävät kotimaan tapahtumat sekä aikaisemmat kokemukset. Perheenjäsenten eriaikainen kotoutuminen ja varsinkin lasten nopea kielen oppiminen, voivat aiheuttaa jännitteitä perheissä. (Berg 2012, 23–24.)

Maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla tärkeä on tiedostaa mahdollisten haasteiden alkuperä. Johtuvatko haasteet kulttuuritekijöistä, kommunikoinnin vaikeudesta vai yhteiskunnallisista tekijöistä? Verrattuna kantaväestöön maahanmuuttaja voi kokea vaikeaksi esimerkiksi päivähoitojärjestelmän omaksumisen tai uudella kielellä asioimisen. (Söderling & Alitolppa-Niitamo 2005, 107.) Aleksandra Ålund (2002, 311) väittää, että puhuttaessa sosiaalisista ongelmista, kulttuuriset ongelmat ovat aina esillä. Kristiina Bergin (2012) mukaan sosiaalityön asiakastilanteissa eri kulttuuripiirteet ovat läsnä ja ne voivat vaikuttaa tilanteeseen monella eri tavalla. Esimerkiksi pakolaistaustaisten asiakkaiden kohdalla tällaisia kulttuuripiirteitä voivat olla yhteisöllisyys, uskonnollisuus, moniaikainen aikakäsitys sekä suuri valtahierarkia.

Minttu Rätty (2002, 8–9) jakaa maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn kolmeen eri osa-alueeseen. Rätyn mukaan nämä osa-alueet kuvaavat työntekijän valmiuksia toimia maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa. Näitä osa-alueita ovat kulttuurinen sensitiivisyys, kyky kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemysristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta sekä tieto maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä.

Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä on tärkeää, että työntekijä on avoin, ennakkoluuloton ja yksilölähtöinen. Yksilölähtöisellä tarkoitan sitä, että työntekijä kohtaa jokaisen asiakkaan yksilönä, ei esimerkiksi tietyn maan, uskonnon ja kulttuurin edustajana. Myös oman asiantuntijuuden tarkastelu on tärkeätä sekä siihen liittyvien mahdollisten asenteiden paikantaminen omassa työssä. (Söderling & Alitolppa-Niitamo 2005, 108.) Myös Berg (2012, 31) korostaa työntekijän kykyä reflektoida omaa työtä.

Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskenneltäessä, erityisesti pakolaistaustaisten, asiakassuhteissa on usein läsnä valta. Asiakas voi erityisesti asiakassuhteen alussa kokea riippuvuutta suhteessa sosiaalityöntekijään, koska uusi maa ja uusi yhteiskuntajärjestelmä aiheuttavat vaikeuksia ja oma työntekijä voi olla ainoa linkki uuteen ympäristöön. Riippuvuus voi olla myös negatiivista, jos asiakkaalla on kokemuksia esimerkiksi



kidutuksesta tai muusta väkivallasta. Työntekijä on keskeisessä osassa suhteen rakentamisessa ja siinä, minkälaiseksi suhde määrittyy: onko asiakas, eli maahanmuuttaja, aktiivinen vai passiivinen toimija. Sosiaalityön tavoitteena ei kuitenkaan ole olla jatkuvaa toimintaa läpi elämän, vaan lähtökohtaisesti tarkoituksena on, että sosiaalityöntekijä auttaa esimerkiksi pakolaistaustaista asiakasta kotoutumispolun alussa ja jossain vaiheessa asiakas pärjää omillaan. (Turtiainen 2011, 159.)

## 2.4 Tutkimuksen keskeiset käsitteet

### 2.4.1 Liittämis- ja kontrollisuhde

Kirsi Juhila (2012, 11–14) tarkastelee teoksessaan *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina - Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat* työntekijän ja asiakkaan suhdetta sosiaalityössä. Asiakkaat eivät toimi asiakassuhteessa yksin, vaan vähintään yhtä merkittävässä osassa on sosiaalityöntekijä, ja yhdessä asiakas ja työntekijä muodostavat keskinäisen suhteensa. Juhila on jäsentänyt asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden suhteet neljään eri suhteeseen. Näitä suhteita ovat *liittämis- ja kontrollisuhde*, *kumppanuussuhde*, *huolenpitosuhde* sekä *vuorovaikutuksessa rakentuva suhde*.

Tässä tutkielmassa teoreettinen viitekehys rakentuu Kirsi Juhilan (2012) liittämis- ja kontrollisuhteen avulla. Perustelen tätä valintaa sillä, että puhuttaessa sosiaalityöstä kontrolli on aina läsnä asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa (Thompson 2002). Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ ei ole poikkeus, vaan kontrolli on läsnä myös tässä työssä. Liittämissuhde näyttäytyy mielestäni lähtökohtaisesti kotouttamistyössä, jonka tarkoituksena on liittää maahanmuuttaja suomalaiseen yhteiskuntaan. Maahanmuuttajien kanssa tehtävää työtä olisi mahdollista tarkastella myös kumppanuus- ja huolenpitosuhteen sekä vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen kautta (mt.). Tässä tutkielmassa maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteet paikantuvat kuitenkin liittämis- ja kontrollisuhteeseen.

Liittämissuhteella tarkoitetaan yksinkertaistetusti sitä, että asiakassuhteessa sosiaalityöntekijän rooli on liittää asiakkaita yhteiskuntaan ja yhteiskunnan valtakulttuuriin. Kontrollisuhteen voidaan taas nähdä olevan sellainen, että sosiaalityöntekijä kontrolloi

niitä asiakkaita, joiden liittäminen on vaikeaa. Asiakkaan rooli näissä suhteissa on asettua sosiaalityöntekijän toimenpiteiden kohteeksi. (Juhila 2012, 49.)

Liittämissuhteeseen ja liittämiseen liittyy syrjäytymisen käsite. Liittäminen on ikään kuin syrjäytymisen vastaprosessi, ja koska maahanmuuttajat ovat Köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen vastaisen kansallisen toimintasuunnitelman (2003) mukaan yksi niistä ryhmistä, jotka ovat vaarassa syrjäytyä, ymmärrän, että liittäminen liittyy vahvasti maahanmuuttajien kanssa tehtävään sosiaalityöhön. Juhilan (2012, 53) näkökulmasta sosiaalityöntekijät ovat keskeisessä osassa syrjäytymisen vastaisessa toiminnassa, eli syrjäytymisprosessin katkaisemisessa ja syrjäytyneiden liittämässä yhteiskuntaan.

Liittäminen nähdään aktiivisena toimintana tilanteessa, kun liitettävä on jo syrjäytynyt, mutta siihen liittyy myös ennaltaehkäisevä työ. Tämä tarkoittaa syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten tunnistamista ja elämään puuttumista. (Juhila 2012, 56–57.) Tällainen ennaltaehkäisevä työ on erityisen tärkeää maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä, koska asiakkaiden omat valmiudet liittyä yhteiskuntaan ovat todella erilaiset ja jollain tapaa jopa ”vajaat” suhteessa kantasuomalaisen valmiuksiin. Esimerkiksi tilanteessa jossa maahanmuuttaja-asiakas on luku- ja kirjoitustaidoton ja kielitaito on heikko, sosiaalityöntekijän rooli liittäjänä on merkittävä.

Juhila (2012, 57–60) mainitsee työllistämisen yhtenä liittämisen välineenä. Esimerkiksi aikuissosiaalityössä kuntouttava työtoiminta on noussut yhdeksi tavaksi liittää pitkäaikaistyöttömiä takaisin yhteiskuntaan kevyemmän ja asiakkaalle räätälöidyn työtoiminnan kautta. Vaikkakin työllistyminen ja asiakkaiden aktivoiminen on tärkeää niin yhteiskunnan kuin asiakkaan kannalta, on tärkeä tunnistaa ne tapaukset, joiden kohdalla työllistäminen sekä porkkanan ja kepin käyttäminen ei ehkä ole paras mahdollinen vaihtoehto. Asiakkaan työnhakuun aktivoiminen ja esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan pakottaminen voi myös luoda epäonnistumisen tunteita jos työnhaku ei tuota tulosta tai asiakas joutuu tekemään töitä, jotka eivät vastaa hänen todellisia kykyjään. Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijän ammatillinen osaaminen on keskeisessä osassa, sillä työntekijän tulee arvioida, että mikä on asiakkaan kannalta paras ratkaisu.

Mitä sitten kun liittämistoimet eivät ole riittäviä ja asiakas on edelleen, ainakin työntekijän näkökulmasta, palveluiden ja ohjauksen tarpeessa? Tällöin sosiaalityöntekijän yhtenä keinona on lisätä kontrollia. (Juhila 2012, 78–79.) Koska sosiaalityö on viranomais-

työtä, työhön liittyy aina kontrolli ja vallankäyttö. Sosiaalityöntekijällä on osaltaan oikeus jakaa resursseja mutta myös päättää siitä, kenelle jaetaan ja kuinka paljon. Tämä voi tuoda jännitteitä työntekijän ja asiakkaan väliselle suhteelle varsinkin, kun työntekijän lähtökohtainen tavoite on auttaa asiakasta. (Jokinen 2008, 110–111.)

Martin Innes (2003, 16–18), on paikantanut kontrollin käsitteen 1900-luvun aivan alkuvuosille, jolloin sosiaalinen kontrolli linkitettiin yhteiskuntaan ja yhteiskunnan tavoitteiden työvälineeksi, jota toteutettiin ihmisten parissa ruohonjuuritasolla. Kontrollia on vaikea määritellä yksiselitteisesti, sillä se liittyy hyvin kiinteästi sosiaalityöhön ja se kuuluu osaltaan myös tukeen, joka on myös keskeinen sosiaalityön tehtävä. Esimerkiksi Jorma Sipilä (1989, 70) ja Mikko Mäntysaari (1991, 178) ovat pohtineet näiden kahden käsitteen suhdetta toisiinsa. Kontrolli ja tuki ovat vaikeasti erotettavissa toisistaan, sillä näkökulmasta riippuen esimerkiksi toimeentulotuki voidaan nähdä joko tukena tai kontrollina.

Arja Jokisen (2008, 119) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät ovat kuvailleet kontrollia tarkkailuna, tietojen varmistamisena ja seurantana. Sosiaalityöntekijät ovat kuvanneet kontrollia myös rajojen asettamisena sekä sanktion mahdollisuutena. Kontrolli voidaan nähdä sekä positiivisena että negatiivisena asiana. Negatiivisena se nähdään, kun siihen liittyy niin sanotusti asiakkaan käyttämistä, jolloin se tuo asiakassuhteeseen epäluottamuksen ja pelon tunteen, joka itsessään tekee hallaa suhteelle. Jokinen (2008, 120) on nimennyt kontrollin eri diskurssit seuraavanlaisesti: *Kontrolli organisatorisena välttämättömytenä, kontrolli asiakasprosessiin liittyvänä seurantana ja kontrolli asiakkaan itsesäätelynä*. Käyn näitä eri diskursseja tarkemmin läpi tulosluvussa.

Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä kontrollin käytössä on oltava erityisen varovainen, koska liian tiukka kontrolli voi tuntua asiakkaasta uhkaavalta, kun taustalla voi olla negatiivisia kokemuksia lähtömaasta, missä viranomaisen kontrolli on tarkoittanut jotain muuta kuin esimerkiksi perusosan alentamista. Asiakas voi kokea kontrollin niin, että sosiaalityöntekijä ei ole hänen puolellaan. (Jokinen 2008, 129–130.) Kati Turtiainen (2009) nostaa artikkelissaan esiin pakolaisten kokemuksia viranomaisen kanssa toimimisesta ja luottamuksen rakentumisesta. Artikkelissa tuodaan esiin, kuinka asiakkaan aikaisemmat kokemukset voivat vaikuttaa sosiaalityöntekijän luona asioimiseen niin paljon, että sitä jopa vältellään viimeiseen asti sen pelossa, että suomalainen viranomainen toimii samalla tavalla kuin poliisi lähtömaan sota-alueella.

Kuten Beth Humphries (2004, 31) asian ilmaisee, sosiaalityöntekijä on ikään kuin puun ja kuoren välissä. Toisaalta halutaan auttaa ja tukea asiakkaita mutta toisaalta taas valtio ja yhteiskunta määrittävät raamit toiminnalle, joka voi olla ristiriidassa sosiaalityön arvojen ja etiikan kanssa. Myös Humphries pohtii Sipilän (1989) ja Mäntysaaren (1991) tavoin sitä, kuinka tuki voi olla kontrollia ja toisinpäin.

Myös Neil Thompson (1999, 3–5) pohtii tuen ja kontrollin välistä suhdetta ja kuvailee suhdetta Humphriesin (2004, 31) tavoin puun ja kuoren välissä olemiseksi. Thompson nimeää maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn erityisen ongelmalliseksi tuen ja kontrollin näkökulmasta. Maahanmuuttajat ovat asiakkaita muiden joukossa, mutta poliittinen päätöksenteko voi lisätä, tai vähentää, maahanmuuttajien oikeuksia asiakasryhmänä, mikä vaikeuttaa sosiaalityöntekijän työtä, joka ammattietiikan näkökulmasta perustuu ihmisoikeuksiin ja on luonteeltaan tasa-arvoon tähtäävää.

Kontrolli kuuluu siis sosiaalityöhön. Kontrolli voi näyttäytyä suoranaisesti esimerkiksi rajoittamistoimenpitein tai vastikkeellisuutena esimerkiksi toimeentulotuesta puhuttaessa, mutta se voi myös ikään kuin naamioitua tuen taakse. Tällöin kontrolli voi olla myös katsojan silmissä: näkeekö huostaan otetun lapsen vanhempi sitä hyvää, jota sosiaalityöntekijä päätöksellään tarkoittaa vai onko päätös yksinomaan kontrollia ja vanhempien itsemääräämisoikeutta rajoittavaa?

#### 2.4.2 Syrjäytyminen

Syrjäytymisen käsite kiinnittyy vahvasti liittämssuhteeseen sekä liittämisen käsitteeseen. Kirjoittaessa syrjäytymisestä, tarkastelen käsitettä mikro- ja makrotasolla. Molemmat tasot ovat läsnä, koska on tärkeä ymmärtää yksilön näkökulman lisäksi yhteiskuntaa, joka mahdollisesti tuottaa syrjäyttäviä rakenteita.

Syrjäytymisen käsite on moniulotteinen ja sitä voidaan käyttää eri yhteyksissä kuvaamaan eri asioita. Riitta Granfelt (1998, 80–83) on kuvaillut syrjäytymistä työttömyytenä, osallisuuden vähenemisenä sekä sosiaalisista suhteista sivuun joutumisena. Jorma Sipilä (1985, 73) on kuvaillut syrjäytymistä prosessiksi, jonka aikana yksilön ja yhteiskunnan väliset sidokset heikkenevät. Tuula Helne (2002, 7) kirjoittaa, että syrjäytymi-

sen käsitteellä tarkoitetaan yleensä syrjäytymisen prosessia kokonaisuutena sekä syrjäytynyttä asemaa. Vuonna 2003 julkaistussa Köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen vastaisessa kansallisessa toimintasuunnitelmassa vuosille 2003–2005, normaaliutta määrittellään työllä, hyvällä elinympäristöllä ja asumisololoilla, lähipalveluilla sekä sosiaalisella verkostolla. Yksilöt, jotka ovat näitä niin sanottuja arjen rakenteita vailla, nähdään syrjäytyneinä.

Yhteistä syrjäytymisen käsitteen määrittelylle on Juhilan (2012, 54) mukaan syrjäytymisen prosessimaisuus. Syrjäytyminen ei siis ole tila, joka on vakio tai yksilön ominaisuus, vaan alati muuttuva prosessi, johon vaikuttaa eri tekijät. Tutkijoiden näkemyksiä syrjäytymisen käsitteen määrittelystä yhdistää ajatus kasautuvasta huono-osaisuudesta, joka voi johtaa syrjäytymiseen.

Haluaisin ajatella, että syrjäytyminen on yksilökohtainen kokemus enemmän, kuin jonkin ryhmän ominaispiirre. On kuitenkin nähtävissä ryhmiä, joiden kohdalla mahdollisuus syrjäytyä on muita ryhmiä suurempi. Tällaisia ryhmiä ovat muun muassa pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömät, epävakaisissa oloissa elävät lapset sekä maahanmuuttajat ja väkivaltaa kokeneet naiset (Köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen vastainen kansallinen toimintasuunnitelma 2003, 27). Vaikka tällaisia niin sanottuja riskiryhmiä saadaan koottua tutkimusten tuloksena, on tärkeää muistaa, että tiettyyn ryhmään kuuluminen ei automaattisesti tarkoita syrjäytymistä. Juhila (2012, 64) nostaa esiin, että syrjäytymispuhe voi homogeenistaa syrjäytyneet ja ei-syrjäytyneet niin, että jokin ryhmä nähdään yksinomaan ”ryhmänä syrjäytyneitä”, ja yksilöt ja heidän henkilökohtaiset tarinansa jäävät ryhmän maineen alle.

Luokittelu ei-syrjäytyneisiin eli niin sanottuihin normaaleihin kansalaisiin ja syrjäytyneisiin voi synnyttää rajoja, jotka eivät ole kenenkään etujen mukaisia. Juhila (2012, 81–82) puhuu ansaitsemattomista ja vaikeista asiakkaista, joilla tarkoitetaan asiakkaita, jotka eivät edes yritä pyrkiä kohti niin sanottua normaaliutta. Näiden asiakkaiden kohdalla on vaarana, että työntekijät näkevät heidät lähtökohtaisesti asiakkaina, joiden kohdalla ainoa tapa toimia, on kiristää kontrollia. Tekemällä yleistyksiä, voidaan päätyä tilanteisiin, joissa tietty ryhmä joutuu kokonaisuudessaan kontrollin kohteeksi. Tällainen tilanne on nähtävissä esimerkiksi turvapaikanhakijoiden kohdalla. Mielestäni he ovat joutuneet määritellyksi *ansaitsemattomiin*, mikä on johtanut eräänlaiseen vainoon turvapaikanhakijoita, ja samalla useita muita maahanmuuttajaryhmiä kohtaan. Tällöin

voidaan puhua myös *syrjäyttämisestä*, jolloin ihmisten kansalaisuutta ja osallisuutta kyseenalaistetaan (Laine & Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2010, 11).

Suomessa syrjäytymistä ja köyhyyttä on pyritty aina ehkäisemään universaalein etuuksin ja riittävän sosiaaliturvan muodossa. Nämä toimet eivät itsessään ole syrjäytymistä ehkäiseviä, vaan ne luovat pohjan jonkinlaiselle toimeentulolle ja osallistumiselle, joka tukee normaaliutta, ja näin ollen ennaltaehkäisee syrjäytymistä. (Raunio 2010, 126–127.) Kirsi Juhila (2012, 52) kirjoittaa, että sosiaalityöntekijä on yksi keskeisimmistä syrjäytymistä vastaan toimivista ammateista. Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu syrjäytymisen vastainen ja ennaltaehkäisevä toiminta, sekä syrjäytymisprosessin katkaiseminen, ja jo syrjäytyneiden yksilöiden liittäminen takaisin yhteiskuntaan. Sosiaalityöntekijä on tärkeässä roolissa syrjäytymisen riskien tunnistamisessa, sekä prosessin katkaisemisessa. Maahanmuuttajien kohdalla on mielestäni tärkeää tiedostaa olemassa olevat syrjäytymisen riskitekijät ja panostaa ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin.

Syrjäytymisen vastainen työ ei ole helppoa, vaan työ vaatii tuekseen vankkaa ammattiosaamista, sekä tietoa ilmiöistä, joihin syrjäytyminen kulloinkin liitetään. Esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmaisten kanssa työskentely vaatii osaamista mielenterveys- ja päihdeasioista. Myös kyky tehdä moniammatillista ja -alaista työtä korostuu. (Laine & Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2010, 18–19.)

Syrjäytymisen käsitteellä on negatiivinen kaiku. Joissain puheissa sanaa *syrjäytyminen* suorastaan vastustetaan ja sitä on pyritty korvaamaan pehmeämmillä sanoilla. Voidaan puhua huono-osaisista, vähä-osaisista, vaikeuksiin joutuneista tai heikommin toimeentulevista. (mt., 12.) Ajattelen, sana *syrjäytynyt* voi olla sanana stigmatisoiva, mutta toisaalta, perusteltuna se on käytettävissä oleva käsite. Syrjäytyminen on ilmiönä moniulotteinen ja on tärkeä muistaa, että syrjäytyminen on harvoin henkilön tavoitetila, vaan ennemminkin seuraus useista eri tekijöistä. Joskus myös yhteiskunta voi luoda syrjäyttäviä rakenteita, jonka seurauksena henkilö voi joutua syrjäytetyksi.

#### 2.4.3 Elämänhallinta

Elämähallinta-käsite on saanut alkunsa sekä yhteiskuntatieteistä, että psykologiasta. Yhteiskuntatieteisiin käsite on tullut 1800- ja 1900-luvun vaihteessa. Tänä päivänä elä-

mähallintaan liittyvä tutkimus sekä laajempi tarkastelu näyttäytyy enemmän psykologiassa, kuin yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. Elämönhallinnan käsite on liittynyt maahanmuuttokeskusteluun jo kauan sitten, kun William I. Thomas (Thomas ym. 1969) pohti Yhdysvaltain siirtolaisten kiinnittymistä uuteen yhteiskuntaan sekä elämönhallintaan liittyviä haasteita. (Riihinen 1996, 16–18.)

Elämönhallintaa voidaan tarkastella eri näkökulmista. Yksi katsontakanta on tarkastella elämönhallintaa autonomian käsitteen kautta. Elämönhallintaa voidaan tarkastella myös sisäisen ja ulkoisen elämönhallinnan kautta, kuten tässä tutkielmassa. Elämönhallinta on siis kokonaisuus, johon vaikuttavat useat eri tekijät. Puhuttaessa ulkoisesta ja sisäisestä elämönhallinnasta voidaan pohtia, että voiko olla toista ilman toista? Jos taloudellisesti vakaassa tilanteessa oleva henkilö kokee olevansa henkistä tasapainoa vailla, mikä on hänen kokonaisvaltaisen elämönhallintansa tilanne? *”Ihmisen elämönhallinta on hänen ulkoisten olojensa ja sisäisen rakenteensa välistä vuorovaikutusta.”* (Riihinen 1996, 18–32.)

Suomessa elämönhallinnan käsite on ollut pinnalla viimeiset parikymmentä vuotta ja siitä on tullut osa sosiaalialan ammattisanastoa, ja se näyttäytyy useissa eri sosiaalialaa määrittävissä laeissa. Elämönhallinta on käsitteenä haastava, koska sen alle sijoittuu paljon muita käsitteitä, minkä vuoksi sille ei voida antaa yksiselitteistä määritelmää. Selvää kuitenkin on, että elämönhallinta liittyy kiinteästi hyvinvointiin. (Ylistö 2009, 287.)

Hyvinvointi rakentuu useista eri tekijöistä ja kokemusta hyvinvoinnista voidaan kuvata subjektiiviseksi, yksilölliseksi. Hyvinvointia voivat määrittää sosiaaliset suhteet, yhteisöllisyys, sekä itsensä toteuttamista määreet, kuten työ harrastukset. Myös turvallisuuden tunne määrittää hyvinvointia. Edellä mainitut hyvinvoinnin määreet ovat muuttuvia ja voidaan sanoa, että elämönhallinta on prosessi, koska myös siihen vaikuttavat tekijät, hyvinvointi ja sen eri tekijät, ovat muuttuvia prosesseja. Elämönhallinta on myös tavoitteellista toimintaa, jonka tarkoituksena on saavuttaa tai ylläpitää haluttuja asioita. Näin ollen elämönhallinta on tietoista toimintaa, jolla pyritään kohti tiettyä päämäärää. (Mt., 287–288, 297.)

Voidaan pohtia, että voiko elämää todella hallita. Sami Ylistö (2009, 297) kirjoittaa, että elämää ei voi hallita yhtenä kokonaisuutena. Elämönhallintaa on siis tarkasteltava elä-

män eri osa-alueista käsin, kuten esimerkiksi sisäisen ja ulkoisen elämänhallinnan kautta (Mt. 290–291; Juhila 2012, 61). Uutela (1996, 55) toteaa, että loppujen lopuksi, ihminen voi itse toiminnallaan vaikuttaa omaan elämäänsä. Vaikka elämä olisikin tarjonnut lähinnä vastoinkäymisiä ja edessä olisi kuolema, ihminen voi itse vaikuttaa siihen, kuinka hän tähän kaikkeen suhtautuu.

Riihinen (1996, 13–15) kuvailee elämänhallintaa mielestäni osuvasti:

*”Elämänhallinta on määritelty stressitilanteiden ja erityisesti niistä tulkit-  
tujen uhkaavien ja vahingollisten kokemusten arvioinniksi ja käsittelemi-  
seksi niin, että niiden aiheuttamat ahdistuneisuus ja paha olo lievittyisi-  
vät.”*

Ajattelen, että elämänhallinta on eräänlaista oman elämän tarkastelua ja jatkuvaa arviointia. Kun tiedostaa asiat, jotka lisäävät elämänhallinnan tunnetta sekä ne tekijät, jotka vähentävän sitä, pystyy paremmin kontrolloimaan omaa elämää, eli hallitsemaan sitä. On totta, että kukaan ei voi täysin hallita elämäänsä, sillä esimerkiksi tietyt sairaudet ja äkilliset menetykset ovat asioita, joihin kukaan meistä ei pysty vaikuttamaan. Sosiaalityön näkökulmasta elämänhallinta on mielestäni haastava käsite, koska näkemys siitä, mitkä asiat ovat meidän omissa käsissämme, vaihtelevat. Esimerkiksi työllistyminen ja siihen vaikuttavat tekijät voivat olla asioita, joiden suhteen näkemyserot voivat olla suuria työntekijän ja asiakkaan välillä. Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä asiakkaan elämänhallinnan tunteeseen voivat vaikuttaa monet asiat kotimaan tapahtumista äkillisesti muuttuneeseen säätilaan, jolloin sosiaalityöntekijän tehtävänä on olla kärsivällinen sekä pohtia yhdessä asiakkaan kanssa hänen näkemyksistään asioista, mitkä edistävät hänen hyvinvointia sekä kehittää tunnetta elämänhallinnasta.



### 3 Fenomenografinen tutkimus

#### 3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkielmani tarkoituksena on selvittää sosiaalityöntekijöiden käsityksiä siitä, minkälaisia haasteita sosiaalityöntekijät kohtaavat maahanmuuttajien kanssa tehtävässä sosiaalityössä. Tutkimuskontekstina toimii kunnallinen sosiaalityö Oulun kaupungissa. Tutkittava ilmiö on maahanmuuttajat sosiaalityön asiakkaina. Tarkastelen ilmiötä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Rajaan maahanmuuttajat maahanmuuttajapalveluiden asiakkaisiin eli pakolaisiin ja paluumuuttajiin. Tutkielmassa tarkastelen ilmiön tasolla *maahanmuuttajia sosiaalityön asiakkaina*. Tutkielman keskeinen käsite on *maahanmuuttajat*. Tutkielman teoreettisina käsitteinä ovat Kirsi Juhilan (2012) *liittämisen- ja kontrollisuhde, syrjäytyminen sekä elämänhallinta*.

Tutkimuskysymykseni paikantuvat maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön yksilötasolla sekä rakenteellisella tasolla. Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Mitä erityistä liittyy maahanmuuttajien kanssa tehtävään sosiaalityöhön?
2. Miten maahanmuuttopolitiikka vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön?

Tutkielmaa varten olen hankkinut tutkimusluvan Oulun kaupungin hyvinvointipalveluilta. Tutkimusluvan saatuani kesäkuussa 2015 lähestyin sosiaalityöntekijöitä saatekirjeellä (liite 1) ja tapaamalla heitä kasvotusten. Työskentelin tuolloin virkasuhteessa Oulun kaupungilla, joten lähestyin mahdollisia tutkimukseen osallistujia myös omassa työympäristössäni.

Tutkielmani on laadullinen tutkimus. Laadullisen, kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohdaksi on kuvata todellista elämää. Todellisuutemme on moninainen ja laadullisella tutkimuksella pyritään pääsemään mahdollisimman kokonaisvaltaisesti kiinni näihin moninaiisiin todellisuuksiin. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 151–152.)

Laadullisessa tutkimuksessa otanta on usein pieni ja poiketen määrällisestä tutkimuksesta laatu on määrää tärkeämmässä roolissa. Aineiston tieteellisyys piilee sen perusteellisessa analysoinnissa, ei niinkään aineiston määrässä. Myös tarkoin harkittu otanta kuvastaa laadullista tutkimusta. Harkittu otanta kuvaa tutkijan perehtyneisyyttä teoriaan ja sen suhteeseen hankittavaan aineistoon. (Eskola & Suoranta 2014.)

Laadullista tutkimusta kuvataan myös prosessina, joka koostuu useista eri työvaiheista. Näitä työvaiheita ovat tutkimustehtävän määrittäminen, teorianmuodostus, aineistonkeruu ja -analysointi. (Kiviniemi 2007, 70.) Hirsjärvi ym. (2004, 155) ovat koonneet keskeistä kirjallisuutta hyväksi käyttäen laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä piirteitä. Edellä mainitsin jo kokonaisvaltaisuuden, joka näyttäytyy myös tiedonhankinnassa, joka toteutetaan todellisissa, luonnollisissa tilanteissa. Tutkimus etenee joustavasti niin, että sitä voi tarvittaessa muuttaa.

Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tiedon keruussa lähteenä käytetään ihmistä vuorovaikutuksessa ilman mittausvälineitä, kuten kynää ja paperia. Metodeja, joita aineiston hankinnassa käytetään, ovat muun muassa erilaiset haastattelut sekä erilaisten dokumenttien tekstien diskursiiviset analyysit. Tutkimukseen osallistuvat valitaan tarkoituksenmukaisesti, eikä esimerkiksi satunnaisotannan kautta. Analysoinnissa tutkija luottaa aineistoon, eikä ennalta asetettuun hypoteesiin tai tarkasti rajattuun teoriaan, kuten määrällisessä tutkimuksessa. Aineiston yksityiskohtainen tarkastelu on tärkeää sekä se, että aineistoa ja tapauksia käsitellään ainutlaatuisina. (Hirsjärvi ym. 2004, 155.)

Tutkielmani tutkimusotteena käytin fenomenografiaa. Fenomenografia tutkii ihmisten käsityksiä ilmiöistä. On havaittu, että ihmisillä on toisistaan poikkeavia käsityksiä asioista, jotka äkkiseltään vaikuttaa hyvin yksiselitteisiltä. Esimerkiksi nuorten käsitys näkemisestä fyysisenä ominaisuutena voi vaihdella suurestikin, vaikka voisi ajatella, että näkeminen on yksiselitteinen ihmisen fysiologinen ominaisuus. Fenomenografia on siis tutkimusmetodi, joka tarkastelee ihmisten eri tapoja kokea, käsitteellistää ja ymmärtää ilmiöiden eri ulottuvuuksia. (Marton 1988, 143–144.)

### 3.2 Fenomenografia tutkimussuuntauksena

Tutkimusotteeksi valitsin fenomenografian, joka sopii ihmisten käsitysten tutkimiseen. Ajattelen, että käsitykset haasteista, joita maahanmuuttaja-asiakkaat tuovat sosiaalityöhön, vaihtelevat eri sosiaalityöntekijöiden välillä. Tämän vuoksi fenomenografia on sopiva tutkimusote tutkielmalle, jossa keskitytään ihmisten erilaisiin käsityksiin. (Risänen 2006.)

Fenomenografian juuret sijoittuvat 1970-luvun Göteborgiin, jossa se sai alkunsa Ference Martonin tutkimuksista. Marton tutki opiskelijoiden käsityksiä oppimisesta ja havaitsi, että käsitykset vaihtelevat opiskelijoiden keskuudessa. Fenomenografia sanana tarkoittaa ilmiön kuvaamista ja ilmiöstä kirjoittamista. Fenomenografisen ajattelun näkökulmasta meillä on yksi maailma, josta erilaiset ihmiset muodostavat erilaisia käsityksiä. (Metsämuuronen 2009, 240). Fenomenografisen tutkimuksen tavoitteena on siis erottaa yksilön käsitys tutkittavasta ilmiöstä (Huusko & Paloniemi 2006, 164).

Fenomenografiaa on käytetty tutkimusotteena pääosin kasvatustieteissä ja Martonin perinteen mukaan sen avulla on tutkittu muun muassa edellä mainittuja oppimisen käsityksiä. Kasvatustieteiden lisäksi tutkimussuuntausta on käytetty muun muassa yrittäjyyden tutkimisessa ja terveystieteellisessä tutkimuksessa (Huusko & Paloniemi 2006, 162–163.) Fenomenografisen tutkimuksen taustalla on humanistinen käsitys ja ajatus siitä, että jokaisella on omat kokemukset, käsitykset, tunteet ja ajatukset (Arnos 2015, 174).

Fenomenografisen tutkimuksen kirjallisuudessa tuodaan esiin ensimmäisen ja toisen asteen näkökulmia. Ensimmäisen asteen näkökulmalla tarkoitetaan ilmiöitä, jotka ovat olemassa sellaisenaan ja joiden olemassaolo ei muutu ihmisten käsitysten mukaan. Esimerkiksi luonnonilmiöt ovat tällaisia. Esimerkiksi tuuli on luonnontieteellinen ilmiö, joka on suhteellisen yhtenäinen ihmisten käsityksissä. Toisen asteen näkökulma tarkoittaa taas todellisuutta, jonka ihmiset voivat käsittää eri tavoin. Esimerkiksi syrjäytymistä on pyritty määrittämään esimerkiksi yhteiskunnallisessa tutkimuksessa, mutta käytännössä syrjäytyminen tarkoittaa eri ihmisille eri asioista. Tähän vaikuttaa ihmisten kokemukset ja aikaisemmat käsitykset syrjäytymisestä ilmiönä. Fenomenografiassa ei siis olla kiinnostuneita siitä minkälainen joku asia on, vaan siitä, että minkälainen käsitys jollakin on jostain asiasta. (Häkkinen 1996, 30–33.)

Fenomenografia tarkoittaa siis ilmiöiden kuvaamista. Fenomenografisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita käsityksistä eri asioista, jotka voivat olla hyvinkin poikkeavia eri ihmisten välillä. Esimerkiksi sana ”kissa”, merkitsee eri asioita eläinlääkärille ja lapselle. Fenomenografisessa tutkimuksessa tutkija ei kuitenkaan luokittele käsityksiä etukäteen, vaan käsitykset ja niiden kautta myös teoria nousevat hankitusta aineistosta. Fenomenografinen tutkimus voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen: teoreettinen perehtyminen, ongelmanasettelu, aineiston hankinta ja tulkitseva analyysi. (Syrjälä ym. 1994, 113–147.)

Ahonen (1994, 115) tarkastelee fenomenografisen tutkimuksen neljää eri vaihetta tarkemmin. Ensinnäkin tutkija kiinnittää huomionsa ilmiöön, josta ilmenee toisistaan poikkeavia käsityksiä. Seuraavaksi tutkija perehtyy ilmiöön teoreettisella tasolla sekä jäsentää siihen liittyvät näkökulmat. Tämän jälkeen tutkija haastattelee henkilöitä, joiden välillä on erilaisia käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Lopuksi tutkija luokittelee käsitykset niiden merkitysten perusteella.

Mira Huusko ja Susanna Paloniemi (2006, 165) kiteyttävät mielestäni fenomenografian perusajatuksen hyvin seuraavassa virkkeessä: ”*Fenomenografiassa hyväksytään se, että on olemassa yhteinen todellisuus, jonka kokeminen ja käsittäminen on yksilöllistä.*”. Mielestäni tutkielmissa ja tutkimuksissa lähdetään usein jonkin yhden, tietyn totuuden perään, mutta ajattelen tutkielmassani, että ei ole olemassa sitä yhtä oikeaa totuutta vaan kyse on ilmiöstä, josta jokaisella on omat käsityksensä ja ajatuksensa.

Haastavaa fenomenografisessa tutkimuksessa on erottaa ihmisen käsitykset ja mielipiteet toisistaan. (Huusko & Paloniemi 2006, 165). Mielestäni myös ihmisen aikaisemmat kokemukset voivat sekoittua käsityksiin ja mielipiteisiin. Näissä tilanteissa tutkijalla on merkittävä rooli keskustelun ohjaajana. On tärkeää, että tutkija on perillä siitä, mitä hän itse tarkoittaa käsityksellä, muuten aineistoon voi päätyä kasa kokemuksia. Eila Aarnos (2015, 174) kuitenkin esittää, että käsitysten tutkimiseen olisi hyvä liittää kokemukset, sillä kokemukset vaikuttavat käsityksiin.

Ference Marton (1988, 152) kirjoittaa, että selkeä tapa tuoda esiin jonkin tutkimussuuntauksen tai -menetelmän piirteitä, on verrata sitä johonkin toiseen tutkimussuuntaukseen tai -menetelmään. Fenomenografia ja fenomenologia sekoittuvat helposti keskenään ja

Marton kokee, että on tarpeellista tuoda esiin näiden kahden tutkimussuuntauksen eroja. Toisin kuin usein luullaan, fenomenografia ei ole, Martonin sanoin, fenomenologian jälkeläinen.

Niin Marton (1988) kuin Jari Metsämuuronen (2009) kuvailevat fenomenologiaa psykologian tutkimukseen sijoittuvaksi tutkimussuuntaukseksi. Tosin fenomenologia on fenomenografian tavoin levinnyt tutkimussuuntauksena myös muihin tieteenaloihin. Suurin ero fenomenografian ja fenomenologian välillä on se, että fenomenologia pyrkii pääsemään käsitysten perimmäisen lähteen äärelle, kun taas fenomenografiassa huomio kiinnittyy ilmiön ja käsitysten välimaastoon. (Marton 1988, 152–154.)

Fenomenografia on tutkimussuuntauksena monesta perinteisestä tutkimussuuntauksesta poikkeava, koska sen lähtökohtaisena tarkoituksena ei ole selvittää faktoja jostain asiasta, vaan se on väline, joka auttaa ymmärtämään eri näkökulmia ja katsontakantoja suhteessa tutkittavaan asiaan. Fenomenografia antaa tutkijalle suhteellisen vapaat kädet käsitellä aineistoa ja eri tutkija voi löytää samasta aineistosta eri tuloksia. Tarkasteltaessa fenomenografisen tutkimuksen luotettavuutta, arvioinnin kohteena on nimenomaan ollut se, että onko analyysi ja tutkimustulokset toistettavissa. Fenomeografinen tutkimus nähdään kuitenkin niin subjektiiviseen kokemukseen perustuvaksi, että täydellistä toistettavuutta ei voida tutkimukselta odottaa. Eri tutkija eri aikana (erilaisista lähtökohdista) voi löytää aineistosta hyvin erilaisia käsityksiä tutkittavasta asiasta. (Niikko 2003, 49; 39–41.)

Ajattelen, että fenomenografia sopii tutkimussuuntauksena juuri tähän tutkielmaan hyvin. Ajattelen, että tänä aikana, kun maahanmuuttokeskustelu käy vilkkaana, käsitykset maahanmuuttajien kanssa tehtävästä työstä voivat olla erilaisia verrattuna aikaisempiin vuosiin. Ajatusta voi soveltaa myös tulevaisuuteen. Tämän tutkielman tulokset voisivat näyttää erilaisilta viiden- tai kymmenen vuoden kuluttua.

### 3.3 Avoin haastattelu ja aineisto

Fenomenografisessa tutkimuksessa käytetään erilaisia aineistonkeruutapoja, mutta yhteisenä tavoitteena näissä aineistonkeruutavoissa on, että aineisto on lopulta kirjallisessa muodossa. Oli aineistonkeruutapa mikä tahansa on tärkeää, että kysymyksenasettelu on

mahdollisimman avoin. Avoimuus mahdollistaa erilaisten käsitysten esiin tulemisen aineistosta. (Huusko & Paloniemi 2006, 163–164.)

Toteutin aineistonkeruun avoimella haastattelulla. Metsämuurosen (2009, 247) mukaan avointa haastattelua voidaan kutsua myös vapaaksi, syväksi tai informaaliksi haastatteluksi. Syrjälä ym. (1995, 136–141) esittävät, että haastattelu on fenomenografiselle tutkimukselle tavallisin aineiston hankintamenetelmä. Avoin, syvähaastattelun muodon saava haastattelutapa tarjoaa tutkijalle parhaat eväät saada monipuolista tietoa ihmisten käsityksistä. Dialogiin tähtäävä syvähaastattelu on haastattelijalle haastava työskentelytapa, minkä vuoksi olisi tärkeää, että tutkija suorittaa muutaman esihaastattelun ennen varsinaisia haastattelutilanteita.

Metsämuurosen (2009, 247) mukaan avoin haastattelu on tutkimukseen sopiva aineistonkeruumenetelmä silloin, kun tutkimukseen osallistuvien henkilöiden kokemukset tutkittavasta ilmiöstä vaihtelevat paljon. Ajattelen, että tutkielman aineiston kerääminen avoimella haastattelulla oli perusteltu päätös.

Avoin haastattelu tarjoaa tutkijalle monipuolisen aineiston. Haastattelua eivät ohjaa tarkat kysymykset ja ”kyllä” ja ”ei” -vastaukset, vaan haastattelijan tarjoama aihealue ja haastateltavan käsitykset ja kokemukset. Tällainen aineistonkeruutapa antaa haastattelijalle vapauden seurata haastateltavaa suuntaan, johon tämä vastauksillaan johdattaa. Haastattelua ei ole pakko keskeyttää ja palauttaa tiukkoihin raameihin, jotka haastattelijalla on asettanut ennen varsinaisen haastattelun alkua. (Rubin & Rubin 2012, 29.)

Haastattelua voidaan tehdä monella eri menetelmällä, joten on tärkeä paikantaa käsitteiden joukosta omassa tutkimuksessa käytettävää haastattelutapaa. Avoin- ja syvähaastattelu voivat joissain yhteyksissä olla toistensa synonyymejä, mutta niillä on kuitenkin piirteitä, jotka erottavat ne toisistaan. Joidenkin määritelmien mukaan syvähaastattelusta voidaan puhua, kun haastattelijalla suorittaa useamman avoimen haastattelun saman haastateltavan kanssa. (Eskola & Suoranta 2014, 87.) Hirsjärvi ym. (2009, 209–210) muistuttavat myös, että syvähaastatteluun vaaditaan myös perusteellista koulutusta juuri siihen nimenomaiseen tehtävään (esimerkkeinä psykologinen tutkimus ja terapiahaastattelut). Tässä tutkielmassa aineiston keruu tapahtui avoimella haastattelulla.

Ennen varsinaisia haastatteluja tutkijan olisi hyvä harjoitella haastattelun tekemistä sekä tekniikan käyttöä. Avoimessa haastattelussa on usein läsnä nauhuri ja on tärkeää, että sen käyttöön on perehdytty ennen itse haastattelutilannetta. Tällainen esihaastattelu vähentää haastattelutilanteen jännitystä. Jännityksen lievittäminen on tärkeää niin oman suoriutumisen kannalta kuin myös haastateltavan kannalta, sillä myös hänelle haastattelutilanne on uusi ja jännittävä. (Eskola & Suoranta 2014, 90; Vilkkä 2009, 112.)

Ennen varsinaisen aineiston keräämistä suoritin esihaastattelun tuttavani avulla, joka työskentelee sosiaalialalla. Jari Eskola & Juha Suoranta (2014, 89–90) muistuttavat, että esihaastattelua suoritettaessa olisi hyvä pohtia, haastatteleeko tuttaviani vai tuntemattomia. Tuttavaa haastateltaessa keskustelu sujuu helposti ja luontevasti, kun taas täysin tuntemattoman henkilön kanssa haastattelu saattaa tuoda esiin haasteita, jotka ovat todennäköisiä myös oikeassa haastattelutilanteessa.

Koin tekemäni esihaastattelun onnistuneeksi. Sain testattua laitteistoa ja avoin keskustelu tutkimusaiheesta nosti ajatuksia varsinaisia haastatteluja ajatellen. Jos olisin käyttänyt laitteistoa ensimmäisen kerran aloittaessani varsinaista haastattelua, olisi se näyttänyt epäammattimaiselta. Muun muassa puhujan etäisyys laitteesta oli minulle epäselvä ennen esihaastattelua, ja esihaastattelu antoi minulle mahdollisuuden kokeilla eri etäisyyksiä. Esihaastattelu antoi myös mahdollisuuden kokeilla eri tapoja herätellä haastateltavaa aiheeseen. Pohdimme esihaastateltavan kanssa sitä, että mitkä ilmaukset ja millä tavoin asetetut kysymykset ovat mahdollisimman neutraaleja. Esihaastattelu auttoi myös jännityksen lievittämisessä, sillä en ole aikaisemmin tehnyt haastatteluja.

Esihaastattelu tarkensi myös teemoja, joita muodostin ikään kuin haastatteluiden pohjalta siltä varalta, että haastateltava kokee haastavaksi tuottaa niitä itse. Avoimen haastattelun lähtökohtana on kuitenkin avoin dialogi ja ei ole tarkoituksenmukaista, että haastattelijalla on valmis rakenne haastattelulle, jonka tarkoituksen on kuitenkin tuottaa itsensä tietoa. Muodostamiani teemoja olivat *pakolaiset*, *paluumuuttajat*, *kulttuuritietoisuus ja sosiaalityöntekijän osaaminen*. Teemat muodostuivat kirjallisuudesta, johon perehdyin ennen aineiston keräämistä. Teemat toimivat ikään kuin varasuunnitelmana, jos keskustelu haastateltavan kanssa ei lähde luontevasti etenemään.

Hain tutkielmalle tutkimuslupaa Oulun kaupungilta kesäkuussa 2015 ja saman kuun lopulla sain luvan tutkielman tekemiseen. Tutkimusluvan saatuaani lähetin saatekirjeet

(liite 1) sähköpostissa haasteltaville, jotka olivat jo alustavasti luvanneet osallistua tutkielman tekemiseen. Haastattelut tein heinä-, elo- ja syyskuussa 2015. Alkuperäinen ajatus oli kerätä aineisto aikaisemmin kesällä, mutta kesälomat sekoittivat aineistonkeruuaikataulua.

Aineisto koostuu kuudesta sosiaalityöntekijän haastattelusta. Haastateltavat olivat kaikki naisia. Haastateltavien sosiaalityöntekijöiden työkokemus sosiaalityöstä vaihteli vuodesta reiluun kymmeneen vuoteen ja työntekijät olivat työskennelleet vaihtelevasti maahanmuuttajien kanssa. Yksinomaan naisten haastatteleminen ei ollut tietoinen, vaan todennäköinen päätös, koska miesten osuus Oulun kaupungin sosiaalityöntekijöissä on todella pieni. Jos haastateltaviksi olisi valikoitunut miehiä, olisin tunnistettavuuden vuoksi joutunut salaamaan myös haastateltavien sukupuolen.

Haastattelut sujuivat hyvin. Haastattelut toteutettiin sosiaalityöntekijöiden työpaikoilla, joten haastatteluympäristö oli sosiaalityöntekijöille tuttu ja heidän oli helppo järjestää haastattelutilaisuus, kun heidän ei tarvinnut eri paikkaan haastattelun ajaksi. Kaikki haastateltavat olivat minulle entuudestaan tuttuja, joten haastattelutilanteet eivät sinällään aiheuttaneet ylimääräistä jännitystä, joskin haastattelun eteneminen mietitytti etukäteen. Suurin osa haastatteluista sujui jouhevasti ja keskustelu tuotti itsessään aiheita, jotka liittyivät ennalta pohdittuihin teemoihin. Jotkut haastattelut vaativat taas minulta, tutkijalta, enemmän keskustelunavauksia ja aiheeseen herättelyä. Tähän vaikutti osaltaan se, että osalle sosiaalityöntekijöistä keskusteltava aihepiiri oli tuntemattomampi, mikä synnytti tarpeen käsitteenmäärittelylle ja aiheen pohjustamiselle.

Nauhoitettua aineistoa kertyi yhteensä neljä tuntia ja 42 minuuttia. Litteroitua aineistoa oli yhteensä 82 sivua. Nauhoitettujen haastattelujen pituus vaihteli 15 minuutista 55 minuuttiin.

### 3.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi tapahtui fenomenografisella analyysillä, jonka tarkoituksena on tuoda esiin erilaiset käsitykset ja kokemukset (Fenomenografinen analyysi 2009). Fenomenografisessa tutkimuksessa aineiston analyysin lähtökohtana on empiirinen aineisto. Fenomenografista tutkimusta luonnehditaan useissa lähteissä aineistolähtöiseksi, sillä



teoria ei ole aineiston keräämisen lähtökohtana ja perustana. On kuitenkin tärkeää, että tutkija on perehtynyt tutkimusaiheen teoriaan. Ilmiöön liittyvien käsitteiden haltuunotto sekä omien käsitysten ja asenteiden tunnistaminen helpottaa aineistonkeruuprosessia. (Huusko & Paloniemi 2006, 166.) Omassa tutkielmassa dialogin käyminen olisi ollut haastavaa, jos minulla ei olisi ollut minkäänlaisia käsityksiä tai omia mielipiteitä tutkitavasta ilmiöstä.

Ennen aineiston analyysiä kerätty aineisto tulee litteroida. Litterointi tarkoittaa aineiston sana sanalta puhtaaksi kirjoittamista. Litterointi tulee tehdä puhekieltä noudattaen, alkuperäiselle materiaalille uskollisesti, jotta aineiston eri sävyt säilyvät. Esimerkiksi pitkät miettimistauot voivat olla tärkeitä kirjata ylös aineiston analysointia ajatellen. (Syrjälä ym. 1995, 136–141.) Litterointi voi vaiheena kuulostaa nopealta ja helpolta, mutta todellisuudessa yhden haastattelutunnin käsittelyyn saa varata kokonaisen työpäivän (Eskola 2010, 179–180).

Litteroin aineiston pian haastattelujen jälkeen. Litterointi tapahtui nopeimmillaan välittömästi haastattelun jälkeen, hitaimmillaan pari päivää haastattelun jälkeen. Koin tärkeäksi sen, että litterointi tehdään pian haastattelun jälkeen, jotta haastattelu olisi hyvässä muistissa. Tämä helpotti litterointia tilanteissa, joissa esimerkiksi sanoista oli vaikea saada selvää. Litteroinnin yhteydessä teki myös huomioita, jotka edesauttoivat seuraavia haastatteluja tehdessä.

Nopea analysoinnin aloittaminen antaa tutkijalle mahdollisuuden aineiston täydentämiseen ja selventämiseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 223–224.) Tällainen nopea analysoiminen ei ole kuitenkaan sopiva toimintatapa fenomenografisessa tutkimuksessa, sillä fenomenografinen analyysi on monivaiheinen ja se vaatii tutkijalta malttia sekä aikaa perehtyä aineistoon (Häkkinen 1996, 41). Ymmärrettävästä syystä tätä tutkielmaa tehdessä analyysin toteuttaminen on tapahtunut varsin nopeasti aineiston keruun jälkeen ja aikaa fenomenografialle ominaiselle kypsyttelylle on ollut vähän.

Käytännössä fenomenografinen analyysi on aineiston toistuvaa lukemista ja aineistosta esille tulevien kategorioiden muodostamista. Häkkinen (1996, 41) käyttää fenomenografisesta analyysistä termiä ”Fenomenografinen kontekstianalyysi”. Häkkisen (1996, 41) mukaan: ”*Analyysin tarkoituksena on nostaa esiin aineistosta sellaisia rakenteellisia eroja, jotka selventävät yksilön suhdetta tutkittavaan ilmiöön.*”

Analyysissä etsitään ilmaisuja, jotka tutkija voi yhdistää haastateltavien käsityksiin sekä tutkittavaan ilmiöön. Näitä ilmauksia kutsutaan merkitysyksiköiksi. Näistä merkitysyksiköistä muodostuu merkitysyksiköiden joukko, jonka pohjalta muodostetaan kuvauskategorioita. Kuvauskategoriat kuvaavat käsitysten ja tutkittavan ilmiön suhdetta. (Marton 1988, 147.)

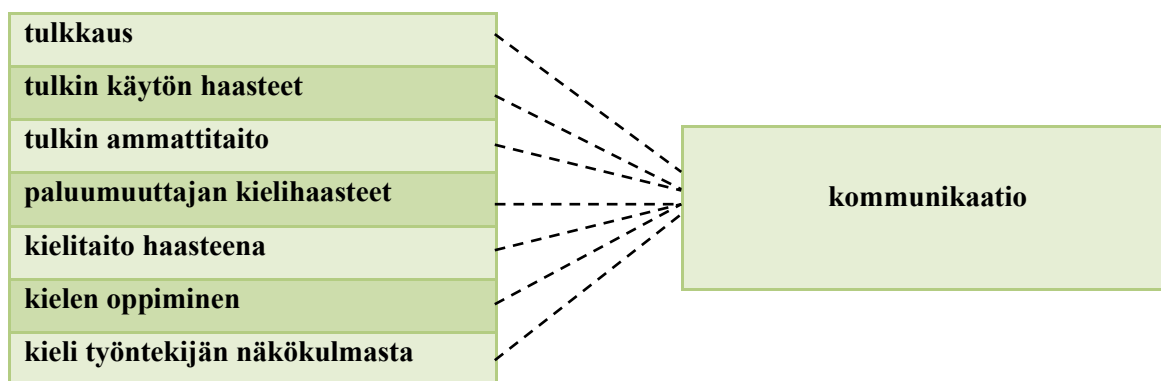
Analysointi jatkuu ilmausten vertailulla sekä ilmaisujen eroavaisuuksien ja yhtäläisyyksien etsimisellä. Kategoriat auttavat näiden ilmaisujen jäsentämisessä. Kategoriat voivat muodostua aineistosta löydettävissä olevista ilmaisuista tai tutkijan omassa työskentelyssä. Kategoriat eivät ole muuttumattomia, vaan ne voivat muuttua analyysin edetessä, jos kaikille ilmauksille ei löydy niille sopivia kategorioita. (Marton 1988, 154–155; Häkkinen 1996, 42–43.)

Analyysiä tehdessä on tärkeä kiinnittää huomiota siihen, että tulkinta kohdistuu kokonaisuuksiin, eikä yksittäisiin sanoihin tai lauseisiin (Huusko & Paloniemi 2006, 166–167.) Analyysin tavoitteena on selvittää teoreettinen viitekehys, johon kuvauskategoriat kuuluvat (Marton 1988, 147). Kategorioita kuvataan esimerkiksi haastattelumateriaalin avulla liittämällä kategorioihin suoria lainauksia materiaalista. Näin tekemällä lukija pystyy arvioimaan tutkijan muodostamien kuvauskategorioiden paikkansapitävyyttä. Myös kategorioiden välisten suhteiden muodostaminen on tärkeää. Tällä varmistetaan, että kategoriat eivät ole päällekkäisiä, vaan jokainen kategoria on itsenäinen ja kuvastaa tiettyjä käsityksiä. (Häkkinen 1996, 42–43.)

Lähdin käsittelemään aineistoa tulostamalla aineiston. Tämän jälkeen luin aineistoa läpi useita kertoja. Näin muodostin käsityksen litteroidun aineiston sisällöstä. Ajatuksena oli, että aineistoon perehtyminen auttaa merkitysyksiköiden paikantamisessa siinä vaiheessa, kun alan niitä systemaattisesti etsimään aineistosta. Luettuani aineiston useaan otteeseen, aloin etsimään aineistosta eri merkitysyksiköitä. Jos ajattelin jonkin ilmauksen liittyvän tutkimusaiheeseen, alleviivasin sen. Tällä tavoin kävin läpi koko aineiston. Fenomenografisessa analyysissä keskitytään nimenomaan ilmauksiin, eli aineiston sekoittuminen ei ole haitallista analyysivaiheessa, koska keskeistä on eroavaisuuksien ja yhtäläisyyksien etsiminen eikä se, että kuka sanoi ja mitä (Häkkinen 1996, 42). Sijoittaessani ilmauksia tutkimusraporttiin merkitsin ne käyttämällä kirjainta H, joka kuvaa

haastattelua ja numerolla (esimerkiksi H1), joka kuvastaa järjestyksessään ensimmäistä tehtyä haastattelua. Tämä auttaa lukijaa hahmottamaan ilmausten eri lähteet.

Merkitysyksikköjen paikantamisen jälkeen aloin käsittelemään aineistoa leikkaamalla merkitysyksikön tulostetusta aineistosta ja sijoittamalla merkitysyksiköt omien kategorioiden alle. Työskentelyni oli tässä vaiheessa käsityötä, koska tietokoneella istuminen ja tekstinkäsittelyohjelmien hyödyntäminen ei ollut mahdollista terveydellisistä syistä. Muodostin kategorioita sitä mukaan, kun aineisto niitä tuotti. Merkitysyksiköitä kategorisoimalla sain 41 kategoriaa. Lähdin tiivistämään näitä kategorioita yhdistämällä samaa tarkoittavia kategorioita. Esimerkiksi kommunikaatiota kuvaavia kategorioita oli useampia, joten yhdistin ne kaikki yhden kommunikaatiota kuvaavan kategorian alle.



Kuvio 1. Kategorioiden yhdistäminen yhdeksi kuvauskategoriaksi.

Yhteenvetona fenomenografisen analyysin voi jakaa kolmeen osaan: merkitysyksikköjen muodostaminen, ilmausten vertailu toisiinsa ja kategorioiden kuvaaminen ja niiden välisten suhteiden muodostaminen (Häkkinen 1996, 41–43). Häkkinen on rakentanut Jan Themanin (1985) kuvion mukaan taulukon (kuvio 2), joka selkiyttää fenomenografisen analyysin eri tasoja. Taulukko avaa fenomenografisen analyysin pyrkimystä tavoittaa todellisuustaso tutkittavien jäsenysten kautta.

AINEISTOTASO		TERMIT		
<b>Todellisuustaso</b>	<b>Yksilön havainto ja reflektio ilmiöstä</b>			
<b>Kokemustaso</b>	<b>Ilmiön sisältöä koskeva ilmaus</b>			
<b>Empiirinen taso</b>	Lausuma A	Lausuma B	Lausuma C	
<b>Analyysitaso</b>	Sisältö A	Sisältö A	Sisältö B	
<b>Kuvaustaso</b>	Käsitys 1	Käsitys 1	Käsitys 2	

Kuvio 2. Fenomenografisen analyysin aineistotasot ja vastaavat käsitteet (mukailten Häkkinen 1996, 44)

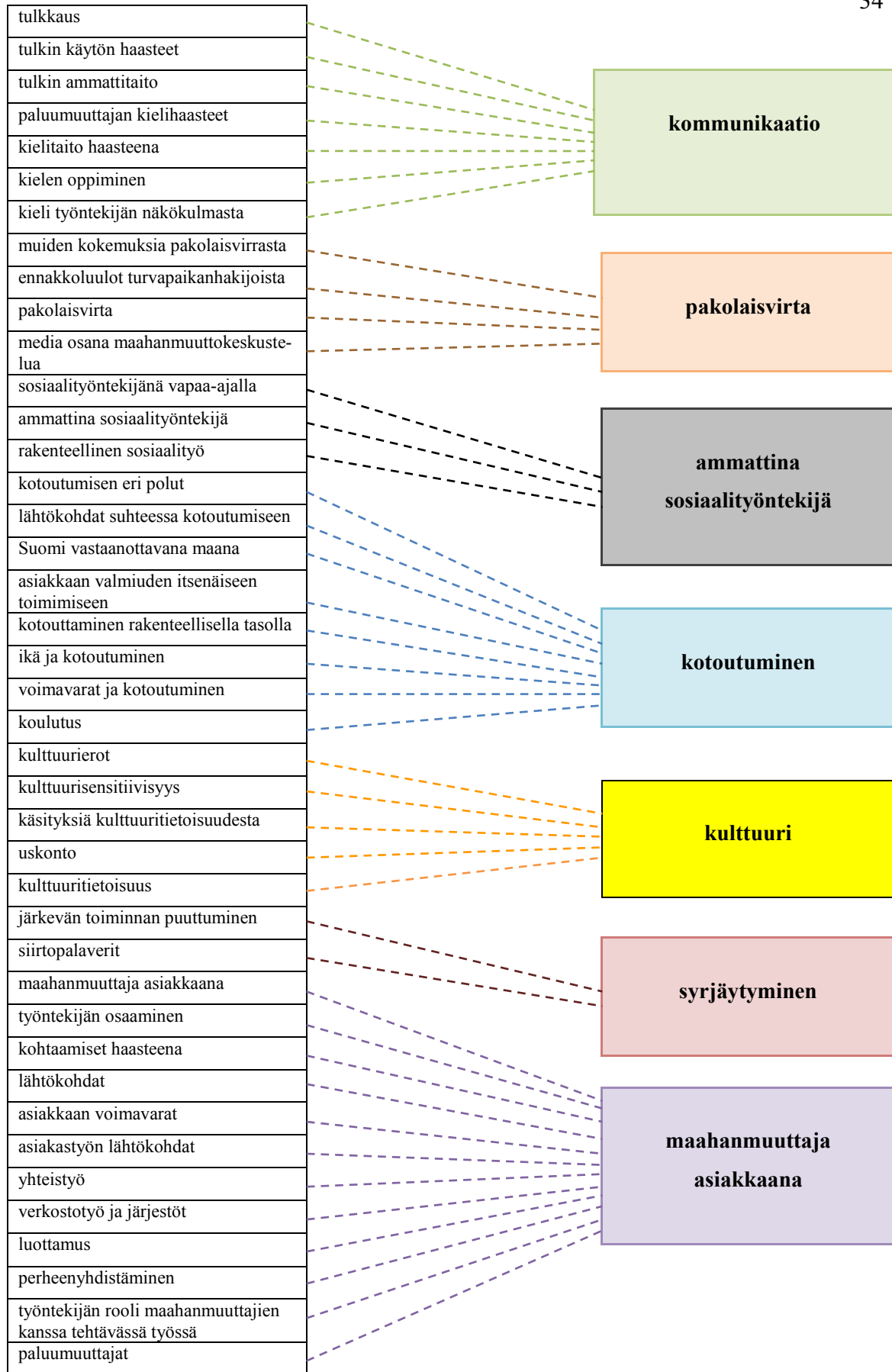
Selventääkseni Häkkisen (1996, 44) muodostamaa taulukkoa sijoitin siihen tutkielmani aineistoa. Ilmiönä tarkastelen maahanmuuttajia sosiaalityön asiakkaina ja minua kiinnostavat maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteet. Empiirisellä tasolla eli aineistotasolla ilmiö näyttäytyy erilaisina ilmauksina. Kokoamalla nämä merkitysyksiköt muodostin kategorioita, jotka kuvaavat ilmauksia laajemmin. Nämä kategoriat vein vielä eteenpäin kategorioiksi, jotka ovat kuvauksia todellisuustasosta.

AINEISTOTASO		TERMIT		
<b>Todellisuustaso</b>	<b>Maahanmuuttaja sosiaalityön asiakkaana</b>			
<b>Kokemustaso</b>	<b>Maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteet</b>			
<b>Empiirinen taso</b>	<i>"-- jos on vaikka yksinäinen vanhus -- miten se selviytyy ja kotoutuu --"</i>	<i>" -- kolmenki vuojen jälkeen niin kovastihan ne tarvis vielä ku se kotoutuminen on vasta käynnissä --"</i>	<i>" -- ei me nyt kaikki kukkaa meistä vältttämättä mainosteta missä me ollaan töissä -- "</i>	
<b>Analyysitaso</b>	Kotoutuminen	Kotoutuminen	Ammattina sosiaalityöntekijä	
<b>Kuvaustaso</b>	Liittämis- ja kontrollisuhte	Liittämis- ja kontrollisuhte	Keskustelu maahanmuuttopolitiikasta	

Kuvio 3. Merkitysyksiköt ja kuvauskategoriat.

Kuvio 3 kuvaa hyvin pientä osaa aineiston analyysistä. Se kuitenkin ilmentää hyvin prosessia, jonka toteutin koko aineiston kanssa. Aineistosta paikannetut merkitysyksiköt olivat sellaisenaan suuri joukko ilmaisuja, jotka sellaisenaan eivät tuottaneet tuloksia. Aineiston analyysi alkoi ilmausten kategorisoimisella niin, että samaa tarkoittavat ilmaisut sijoitettiin saman kategorian alle. Kuvio 3 havainnoi tätä vaihetta mielestäni hyvin. Kolme erilaista ilmausta kuvaavat eri ilmiöitä, jotka olen jaotellut kahteen kategoriaan *kotoutuminen* ja *ammattina sosiaalityöntekijä*. Nämä ilmiöt eivät itsessään ole vielä tutkimustuloksia, vaan nämä ilmiöt liittyvät laajempaan teoreettiseen keskusteluun.

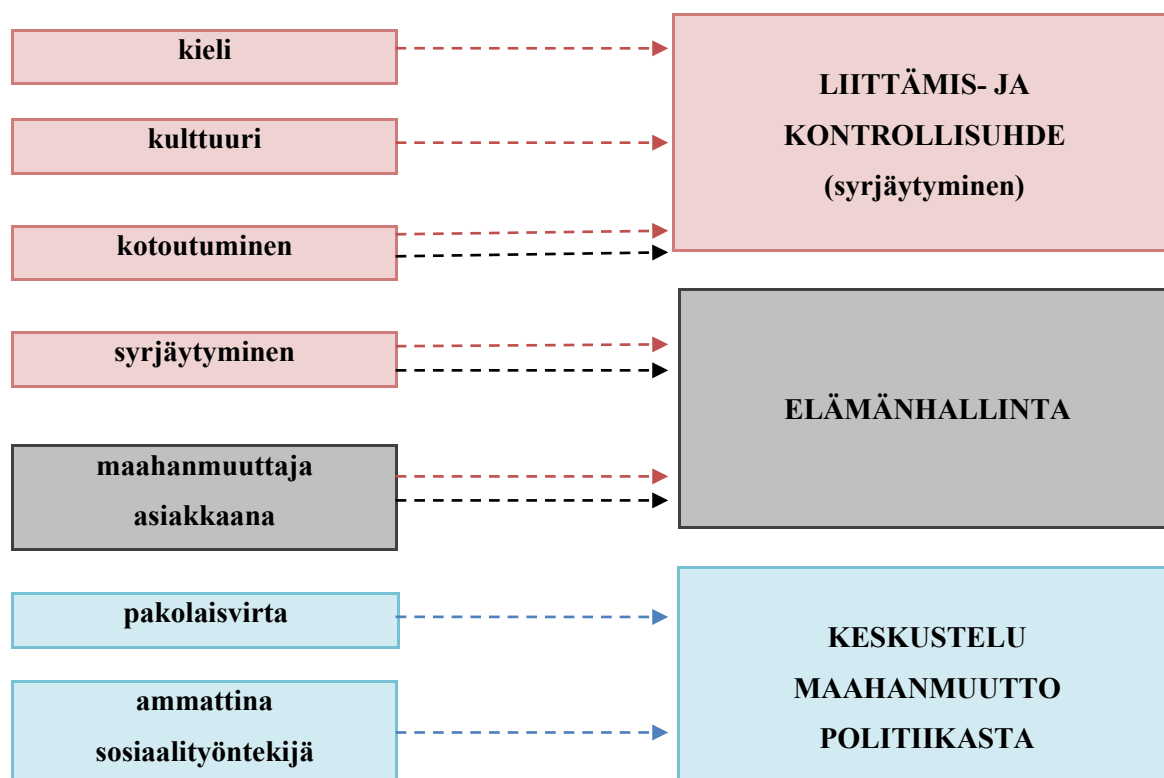
Koko aineiston läpikäymällä, ilmauksia ja kategorioita yhdistämällä, päädyin seitsemään kuvauskategoriaan, jotka ovat *kommunikaatio*, *pakolaisvirta*, *ammattina sosiaalityöntekijä*, *kotoutuminen*, *kulttuuri*, *syrjäytyminen ja maahanmuuttaja asiakkaana*. Nämä kuvauskategoriat sijoittuivat jälleen neljään kategoriaan: *liittämis- ja kontrollisuhde*, *syrjäytyminen*, *elämänhallinnan lisääminen ja keskustelu maahanmuuttopolitiikasta*. Kuvio 4 havainnoi kategorioiden yhdistelyä.



Kuvio 4. Kategorioiden yhdistäminen.

Kategorioita yhdistelemällä päädyin seitsemään eri kategoriaan. Nämä seitsemän kategoriaa yhdistin kolmeksi kategoriaksi, joista muodostuu tämän tutkielman teorettinen viitekehys. Nämä kolme kuvauskategoriaa ovat *liittämis- ja kontrollisuhde, elämänhallinnan lisääminen ja keskustelu maahanmuuttopolitiikasta*.

Kuvauskategorioiden liittäminen teorettiseen viitekehykseen oli haastavaa, koska kuvauskategoriat sopivat mielestäni kahteen eri teoriaan. Koen, että aineistosta muodostuneista kuvauskategorioiden suurin osa liittyy liittämis- ja kontrollisuhteeseen. Liittämisuhteeseen liittyy vahvasti syrjäytymisen käsite. Samat kuvauskategoriat sopivat myös elämänhallinnan käsitteen alle, joka on yhtäläillä keskeinen tässä tutkielmassa. Elämänhallinnan käsite näyttäytyy aineistossa niin vahvana, että sitä ei voi jättää analysoinnin ulkopuolelle. Näin ollen olen päätenyt tarkastelemaan liittämis- ja kontrollisuhdetta sekä elämähallinnan lisäämistä limittäin. Esimerkiksi kotoutuminen liittyy elämänhallintaan, mutta yhtä lailla se liittyy myös liittämis- ja kontrollisuhteeseen.



Kuvio 5. Teorettisen viitekehyksen muodostaminen.

Fenomenografia on tutkimusotteena aineistolähtöinen. Aineisto voi siis tuottaa yllättäviä tuloksia, jotka eivät ole olleet ennakoitavissa. Tätä tutkielmaa tehdessä ilmiö, josta

olen kiinnostunut, on kohdannut uusia haasteita. Mediassa pinnalla oleva *pakolaiskriisi* on näyttäytynyt tämän tutkielman aineistossa niin vahvana, että se muodosti oman kuvauskategorian; *keskustelu maahanmuuttopolitiikasta*.

### 3.5 Eettiset kysymykset

Etiikka pohtii oikean ja väärän kysymyksiä. Etiikka yhdistetään, joskus sekoitetaan, moraaliin. On kuitenkin hyvä kiinnittää huomiota siihen, kumpaa termiä käyttää, sillä eri asiayhteyksissä voi olla merkityksellistä, että puhuuko etiikasta vai moraalista. (Niemelä 2011, 14–15.) Etiikka on moraalisten kysymysten tutkimista. Moraali on taas empiirinen ilmiö, josta voidaan tehdä huomioita. Juhani Pietarinen ja Veikko Launis (2002, 42–43) kuvailevat etiikkaa tieteenalaksi, jonka kohteena moraali on.

Moraali on jotain, joka koskettaa jokaista ihmistä, sillä jokainen teko jonka teemme, on moraalinen tai epämoraalinen. Tekojen moraalisuutta voidaan arvioida voimassa olevien normien, sääntöjen ja käsitysten mukaan. Joidenkin moraalisten käsitysten voidaan katsoa olevan yleisiä, kuten koko yhteiskuntaa koskevia käsityksiä. (Pietarinen & Launis 2002, 42.)

Etiikkaa voidaan jaotella sen mukaan, mitä etiikka kussakin tapauksessa haluaa tutkia. Etiikka voidaan jaotella muun muassa filosofiseen etiikkaan ja soveltavaan etiikkaan sen mukaan, halutaanko sitä tarkastella käytännön tilanteiden kautta vai yleisemmällä tasolla. Etiikkaa voidaan jaotella myös spesifimmin. Tieteen etiikka, bioetiikka, ympäristöetiikka ja ammattietiikka paikantuvat johonkin tiettyyn osa-alueeseen, jossa pohditaan oikeaa ja väärää. (Pietarinen & Launis 2002, 44–49.)

Tutkimusetiikassa on kyse tutkimuksen päämääriin liittyvästä moraalista sekä siitä, kuinka nämä päämäärät saavutetaan. Tarkastelussa on, kuinka tutkimus etenee moraalisesti oikein. (Mäkinen 2006, 8–10.) Pietarinen (2002, 58) kiteyttää, että tutkimusetiikka on sitä, millä tavalla eettisiä periaatteita sovelletaan tutkimustoiminnan eri vaiheissa. Kuten aikaisemmissa luvuissa on tullut esiin, tutkimuksen tekeminen on prosessi, joka sisältää useita vaiheita. Jokaisessa vaiheessa on tärkeää, että tutkija tarkastelee tutkimustyötään tutkimusetiikan näkökulmasta. Jo tutkimusprosessin alkuvaiheessa, aihetta pohdittaessa, tutkimusetiikka on hyvä tiedostaa. Millaista yhteistyötä tutkimus vaatii, mitkä



ovat tutkimuksen julkaisufoorumit ja, miten tutkimus vaikuttaa omaan maineeseen tutkijana? (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 53–60.)

Tutkimusalasta riippuen tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä voi olla esimerkiksi, että käyttääkö tutkimuksessa tutkimuseläimiä tai koehenkilöitä, kuinka toteuttaa kyselytutkimuksen otannan, missä määrin käyttää muita avustavia laitteita tai miten käyttää tutkimukseen osallistuvien henkilöiden tuottamaa ja luovuttamaa materiaalia? Entä mikä on tutkijan oma paikka tutkimuksessa ja tiedeyhteisön, kollegojen ja tutkimuskohteen asema tutkimuksessa? Kaikki nämä kysymykset vaativat tarkastelua etiikan näkökulmasta. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 60–80.)

Tutkimuksen tekeminen lähtee liikkeelle aiheen valinnasta, joka jo itsessään vaatii eettistä pohdintaa. Millaista yhteistyötä tutkimus vaatii, mitkä ovat julkaisufoorumit ja miten tutkimus vaikuttaa omaan maineeseen tutkijana? Clarkeburn & Mustajoki pohtivat myös globaalin oikeudenmukaisuuden näkökulmaa. Onko oikein, että länsimaissa tutkitaan vain länsimaille merkittäviä asioita, vai tulisiko tutkimustyöhön ottaa laajempi, globaali näkökulma. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 53–60.) Tämä näkökulma sai pohdintaan oman tutkielman lähtökohtia ja suhdetta etiikkaan. Tutkin globaalia ilmiötä paikallisella tasolla, mutta onko velvollisuuteni tutkijana nostaa ilmiön globaali aspekti lukijan tietoisuuteen.

Ajattelen, että kuten Clarkeburn & Mustajoki (2007, 80–81) tuovat esiin teoksessaan, tutkijalla on tutkimuksen aikana omien oikeuksiensa lisäksi velvollisuuksia. Mielestäni velvollisuudet menevät jopa oikeuksien edelle. Tutkija on tutkimusprosessin aikana se henkilö, jolla on tutkimuksen tekemisen edellyttämä ammattiosaaminen ja käsitys tutkimusprosessista ja muut toimijat ovat vain mukana tässä tutkijan tai tutkijan työnantajan määrittämässä prosessissa. Se, että tutkimus tapahtuu itsessään eettisesti oikein, on mielestäni yksin tutkijan vastuulla. Tutkijalla on oikeus tutkia ja velvollisuus toteuttaa tutkimus niin, että siitä ei aiheudu haittaa siinä mukana oleville.

Etiikka on keskeisessä osassa niin tutkimusta tehtäessä kuin siirryttäessä tutkimuksesta käytäntöön. Tieteen kentällä puhutaan tutkimusetiikasta ja käytäntöön siirryttäessä monilla ammattialoilla työtä määrittävät ammattieettiset ohjeistukset. Ammattietiikalla tarkoitetaan pohdintaa siitä, että minkälainen toiminta ammattia harjoittaessa on eettisesti hyväksyttävää ja suositeltavaa. (Räikkä 2002, 82.) Yhteiskuntatieteissä ja varsinkin

sosiaalialalla tutkimuskohteena olevat ihmisryhmät ovat usein heikommassa asemassa olevia, mikä mielestäni velvoittaa tutkijaa ottamaan tämän huomioon ja tekemään työtään eteen, että heikommassa asemassa olevien ääni tulee kuulluksi. Käytännöllisen sosiaalitutkimuksen tulisi Matti Heikkilän (2002, 174) mukaan kehittää itseymmärrystä ja maailman ymmärrystä, sillä se auttaa tutkijaa pääsemään kiinni yhteiskunnallisiin ongelmiin sekä tuomaan esiin tutkimustyössä esiin tulleita yhteiskunnallisia epäkohtia.

On itsestään selvää, että joillakin aloilla ammattieettisiä dilemmoja syntyy enemmän kuin toisilla. Tällaiseen eettiseen herkkyyteen vaikuttaa se, että kuinka itsenäistä ja vastuullista tehtävä työ on. Eettiseen herkkyyteen vaikuttaa myös se, että kuinka läheinen sen suhde on arkipäivän moraaliin. Ajatellaan esimerkiksi sotilaan ammattia, jossa on mahdollisuus joutua tappamaan, mikä on yleisen moraalikäsityksen vastaista. Erityisesti sotilaiden, juristien ja poliitikkojen ammattietiikasta on ollut runsasta keskustelua, koska näiden ammattialojen toiminta voi olla moraalisesti ristiriidassa ammattietiikan kanssa. Eettiseen herkkyyteen vaikuttaa myös se, kuinka tunneperäisesti joidenkin ammattiharjoittajien työhön ja työn tuloksiin suhtaudutaan. Tällaisia tunteita herättäviä ammatteja ovat muun muassa papin, hoitajan, lääkärin, psykologin ja sosiaalityöntekijän ammatit. Näihin ammatteihin kytkeytyy syntyminen, terveys ja kuolema, eli tunnelataus kohtaamisissa on suuri. (Räikkö 2002, 83–84.)

Suomessa sosiaalialalla sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. on luonut *Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet*. Ohjeistuksen otsikkona on *Arki, arvot, elämä ja etiikka*. Ohjeistuksessa pohditaan ammattietiikan merkitystä sekä eritellen eri osa-alueita, joihin eettinen pohdinta liittyy. Näitä osa-alueita ovat työntekijän ja työyhteisön eettinen harkinta ja vastuu, suhde ympäröivään yhteiskuntaan, ammattikuntaan liittyminen sekä työntekijän oikeudet ja ammattijärjestön tuki. (Talentia 2013.)

Sosiaalityötä on määrittänyt myös muun muassa sosiaalityön maailmanjärjestö (IFSW), joka asetti vuoden 2000 Montrealin kokouksessa sosiaalityön päämääräksi kansalaisten hyvinvoinnin lisäämisen. Valtiotasolla valtiot asettavat hyvinvointipolitiikalla ja lainsäädännöllä raamit hyvinvointityön toteuttamiselle. Kunnan tehtävä on toteuttaa tätä työtä valtion asettamien raamien mukaisesti. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on toteuttaa tätä työtä käytännön tasolla sekä pitää huoli kansalaisten oikeusturvasta. Se, kuinka hyvin sosiaalityöntekijä hoitaa työnsä, riippuu työntekijän ammatillisesta osaamisesta sekä siitä, kuinka työntekijä toteuttaa ammattietiikkaa. (Niemelä 2011, 13.)

Aini Pehkonen ja Marja Väänänen-Fomin pohtivat toimittamassaan teoksessa *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (2011, 7) arvojen ja etiikan suhdetta sosiaalityöhön. He näkevät, että sosiaalityöllä on erityinen eettinen velvollisuus hyvinvointityönä. Tällä he tarkoittavat sosiaalityön tehtävää tunnistaa ajankohtaisia yhteiskunnallisia ilmiöitä ja tuoda ne näkyviksi tilanteissa, joissa nämä ilmiöt uhkaavat yksilöiden, perheiden tai yhteisöjen hyvinvointia.

Käytännössä sosiaalityöntekijä on hyvinvointieettisesti velvoitettu, ja oikeutettu, tukemaan asiakkaiden osallisuutta sekä ehkäisemään syrjäytymistä. Osallisuuden tukeminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen näkyy muun muassa kuntouttavassa työtoiminnassa. Osallisuuden tukemista voidaan tehdä myös laajemmassa kontekstissa, yhteisöllisellä ja yhteiskunnallisella tasolla. (Niemelä 2011, 41.)

Yhteisöllisellä ja yhteiskunnallisella tasolla tehtävää osallistavaa työtä voidaan kuvailla valtaistamisen käsitteellä (empowerment). Valtaistaminen onkin mielestäni yksi sosiaalityöntekijän perustehtävistä ja se liittyy mielestäni rakenteelliseen sosiaalityöhön. Valtaistamisella tarkoitetaan henkilön tietoisuuden lisääminen omista eduistaan kannustamalla osallistumaan esimerkiksi järjestö- tai muuhun yhteiskunnalliseen toimintaan. (ks. Mullaly, 2007; Thompson 2007.)

Kati Turtiainen (2011, 139–161) pohtii artikkelissaan *Riippuvuus pakolaisia vastaanotavassa sosiaalityössä* sosiaalityöntekijän roolia suhteessa pakolaisiin, joiden kanssa työskenneltäessä eettiset asiat tulevat pohdittavaksi riippuvuuden ja autonomian näkökulmasta. Artikkelin pohjautuu maahanmuuttaja-asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden haastatteluihin. Tullessaan uuteen maahan pakolaiset joutuvat riippuvaiseksi uuden maan viranomaisista, koska viranomaiset ovat keskeisessä osassa pakolaisten vastaanottamisesta ja kotouttamisesta. Viranomaiset voivat olla myös ainoa kontakti uuden maan kantaväestöön. Pakolaisten autonomia lisääntyy ajan myötä, kun tunne itsenäisestä toimimisesta lisääntyy ja viranomaisten rooli päivittäisessä toiminnassa vähenee. Kuitenkin esimerkiksi pahasti traumatisoituneiden henkilöiden kohdalla riippuvuus viranomaisista voi olla hyvinkin pitkä ja autonomian saavuttaminen voi olla haastavaa. (Turtiainen 2011, 157–159.)

Etiikan näkökulmasta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde pakolaisia vastaanottavassa työssä on haasteellinen. Sosiaalityöntekijän tulee pohtia oman aktiivisuuden ja asiakkaan puolesta tekemisen tarpeellisuutta asiakkuuden eri vaiheissa suhteessa asiakkaan lisääntyvään autonomiaan. (Turtiainen 2011, 158.) Käytännössä tämä tarkoittaa muun muassa tilannetta, jossa sosiaalityöntekijän päätettäväksi tulee, missä vaiheessa asiakas on kykenevä maksamaan itse laskujaan ja huolehtimaan kokonaan itse omasta taloudestaan. Asettaako sosiaalityöntekijä etusijalle asiakkaan omat voimavarat vai sen, että asiakkaan hoitaessa taloutensa itse, sosiaalityöntekijän oma työn määrä vähenee?

Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ on herättänyt minussa, aikaisemmin sosiaalialan työntekijänä ja nyt sosiaalityöntekijänä, monenlaisia ajatuksia. Maahanmuuttajat ovat asiakasryhmänä (sekä kansanosana) lähtökohtaisesti syrjittyjä ja työntekijänä se haastaa omaa moraalialaa sekä arvomaailmaa. Yhteiskunnan asenne asiakkaita kohtaan voi olla todella julma. Alaikäisten turvapaikanhakijoiden kanssa työskennellessä koin ja näin esimerkiksi kauppojen ja pankkien henkilökunnan syrjivää kohtelua maahanmuuttajia kohtaan. Minun tehtäväni sosiaalityöntekijänä on puolustaa heikompiosaisia ja syrjittyjä, mutta todellisen tilanteen tullessa vastaan, asia ei ole kovin yksinkertainen.

Koen, että sosiaalityöntekijänä heikompiosaisten puolustaminen on ympärivuorokautista työtä. Tämä ei ole velvoite, joka tulee työn mukana, vaan luonnekysymys. Koen, että oma persoona on ajanut sosiaalityöhön ja omat aatteet ja mielipiteet eivät jää työpaikalle kellokortin leimaamisen jälkeen. Heikompiosaisten puolustaja voi kuitenkin joutua itse syrjityksi omien periaatteiden vuoksi. Valtavirran mielipiteen ollessa maahanmuuttovastainen, vaatii lujaa uskoa omaan asiaan sekä vahvaa itsetuntoa asettua heikompiosaisten puolelle. Ja tämä ei koske pelkästään maahanmuuttajia, vaan myös esimerkiksi päihderiippuvaisia ja mielenterveysongelmaisia. On haastavaa asettua illanvietossa vastakarvaan maahanmuuttovastaiseen keskusteluun, koska lopputuloksena on se, että joku pahoittaa mielensä.

Sosiaalityön eettinen ohjeistus ohjaa meitä työskentelemään yhteiskunnan ja asiakkaan etujen mukaisesti. Entä sitten kun yhteiskunnan etu ei ole enää yhteneväinen asiakkaan edun kanssa? Koen, että sosiaalityöntekijän tehtävä on ensisijaisesti huolehtia asiakkaan edusta, minkä vuoksi rakenteellinen sosiaalityö on entistä suuremmassa roolissa päivittäisessä sosiaalityössä. Eettistä osaamista osoittaa myös se, että työntekijä pystyy erottamaan yhteiskunnan ja asiakkaan edun. Olen törmännyt keskusteluun, jossa on pohdit-

tu, että voiko henkilö, joka edustaa niin sanottuja kovia arvoja, työskennellä sosiaalityöntekijänä. Mielestäni voi, mutta tällöin on oltava erityisen tarkka siitä, mikä on asiakkaan etu ja, mikä edesauttaa valtion taloutta.

Tätä tutkielmaa tehdessä olen pohtinut paljon omia asenteita suhteessa maahanmuuttoon ja maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön. Aikaisemmin työskennellessäni sosiaalialalla maahanmuuttajien kanssa, löysin itseni usein tilanteista, joissa jouduin puolustamaan omaa työtäni ja sen oikeutusta. Tätä tutkielmaa tehdessäni, olen löytänyt itseni samankaltaisista tilanteista. Tutkielmani aihetta kyseenalaistetaan ikään kuin maahanmuuttajat eivät asiakasryhmänä ansaitsisi tulla tarkastelluksi (ja kuulluksi). Vaikka yksi ryhmä maahanmuuttajia, turvapaikanhakijat, ovat viimeaikoina saaneet paljon kielteistä julkisuutta (YLE, Helsingin poliisi: Kölnin häirintä uhkasi tapahtua myös Helsingissä – 1000 turvapaikanhakijaa asematunnelissa 2016), minun on vaikea ajatella, että maahanmuuttajat ovat ryhmänä jotenkin vähemmän ansaitseva, kuin jokin toinen ryhmä. Minua ympäröivä keskustelu on ajoittain koetellut motivaatiota tehdä tätä tutkielmaa, mutta onneksi, samainen keskustelu on lisännyt päättäväisyyttä sen suhteen, että aihe on tärkeä.

## 4 Asiakkaana maahanmuuttaja

### 4.1 Liittämissuhde ja kotouttaminen

Tässä luvussa tarkastelen *liittämissuhteeseen* ja *kotouttamiseen* liittyviä haasteita, jotka esiintyvät aineistossa. Kotouttamiseen liittyy vahvasti *kotoutumiskoulutus*, joka kuuluu jokaisen maahanmuuttajan kotoutumispolkuun. Sosiaalityöntekijöiden käsitykset maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteista paikantuivat kotoutumiskoulutukseen, *kielitaidon merkitykseen* kotoutumisessa sekä *kommunikaatioon*, mihin liittyy *tulkin käyttö* sekä siihen liittyvät haasteet. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden käsitykset haasteista liittyivät *kulttuurieroihin* ja *uuteen yhteiskuntaan kiinnittymiseen* sekä työntekijän ja asiakkaan välisen *luottamussuhteen rakentamiseen*. Oman haasteensa maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön tuo sosiaalityöntekijöiden käsityksissä *yhteiskunta ja poliittinen päätöksenteko*.

H6: ”No kyllä mulla semmonen käsitys on että se [maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ] on haastavampaa.”

H4: ”Että ihmisten kanssa täälläki tehhään työtä niinku muuallaki -- samallaiset haasteet ja tietenki näitä omia mausteita luo niinkö nämä kieli- ja kulttuurijutut mutta, mutta niinkö loppujen lopuksi ihan sammaa ja tavote on sama että ihmiset niinkö mahdollisimmat hyvin pärjäisi ite siinä omassa elämässään tai ainaki tietää että mistä apua hakea jos sitä tarvii.”

Käsitykset maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteista jakoutuivat jonkin verran sosiaalityöntekijöiden kesken. Joidenkin työntekijöiden käsitysten mukaan työ on haastavampaa kuin valtaväestön kanssa tehtävä työ. Osa sosiaalityöntekijöistä ajatteli, että työ on yhtäläillä haastavaa, kuin mikä tahansa ihmisten kanssa tehtävä työ, mutta maahanmuuttajien kanssa tehtävästä työstä paikannettiin erityispiirteitä, joiden voidaan ajatella olevan nimenomaan maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön liittyviä haasteita.

Ajattelen, että maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ, tapahtuu lähtökohtaisesti liittämissuhteessa. Kirsi Juhilan mukaan (2012, 64–65) liittäminen kohdistuu kansalaisiin, joiden katsotaan olevan joko jo syrjäytyneitä tai syrjäytymisuhan alla. Yksiselitteinen erittely liitettävien ja niin sanottujen normaalien kansalaisten välillä on haastava ja mielestäni tarpeeton, koska ihmiskohtalot ovat aina yksilöllisiä ja joku, joka yleisesti katsotaan

syrytyneeksi, voi itse kokea olevansa täysin osallinen ja kiinni yhteiskunnassa. Jos kuitenkin aletaan tehdä tällaista erottelua, voitaisiin tehdä oletus, että maahanmuuttajat ovat lähtökohtaisesti ryhmä, joka on syrjäytymisuhan alla. Tällainen linjaus on muun muassa tehty vuoden 2003 Köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen vastaisessa kansallisessa toimintasuunnitelmassa.

*Liittämissuhteella* tarkoitetaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta, jossa sosiaalityöntekijän tehtävänä on asiakkaiden liittäminen yhteiskunnan valtakulttuuriin (Juhila 2012, 49). Liittämissuhde näyttäytyy aineistossa vahvasti puhuttaessa *kotouttamisesta*, joka on mielestäni yhtä kuin maahanmuuttajien liittäminen yhteiskuntaan. Liittämistyö on maahanmuuttajien kohdalla siinä mielessä haastavaa, että ennen yhteiskuntaan liittämistä tulee asiakkaalla olla mielestäni ymmärrys siitä, että mihin häntä ollaan liittämässä. Tämän vuoksi kotouttaminen ja liittäminen kulkevat maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä käsi kädessä.

Juhilan (2012, 49) mukaan puhuttaessa liittämisestä asiakkaan rooli on asettua työntekijän toimenpiteiden kohteeksi. Itse ajattelen, että jotta liittäminen olisi onnistunutta, tulee asiakkaan olla liitettävänä olevan asiakkaan lisäksi, aktiivinen toimija. Voisin kuvitella, että liittäminen on haastavaa, jos asiakas ei ole halukas olemaan liitettävänä. Yhtälailla tärkeä on myös asiakkaan työpanos siinä määrin, kun se on hänen voimavarojen ja osaamisen kannalta mahdollista. Mikäli puhutaan kotoutumisen alkuvaiheessa olevasta asiakkaasta, esimerkiksi alle vuoden maassa olleesta, suoraan pakolaisleiriltä tulleesta kiintiöpakolaisesta, on kohtuutonta vaatia asiakkaalta sellaista osallisuutta kuin esimerkiksi kolme vuotta maassa olleelta asiakkaalta.

H4: ”-- erityisesti nää pakolaistaustaset asiakkaat tarvii paljo sitä ohjausta ja neuvontaa ja se haaste on tietenkä just se että ku tullaan ihan jostaki muualta totta kai alussa tarvii vähä erilaista tietoa ja tukea ja ohjausta että miten täällä Suomessa niinku ollaan ja eletään mutta se liittyy kauheesti siihen ihan alkuvaiheeseen että sittekö on ne kaikki niinku asiat saatu jotenki jalalleen niin ei se sitte, sit se mennee minusta semmoseen jotenki..niin sanotusti normaalin asiakasprosessin mukasesti.”

Suomessa *kotouttavaa* työtä määrittää Laki kotoutumisen edistämisestä (30.12.2010/1386). Lain tarkoituksena on edistää maahanmuuttajan kotoutumista ja mahdollisuutta toimia aktiivisena toimijana suomalaisessa yhteiskunnassa, sekä tukea maahanmuuttajaa näissä toimissa. Lain tarkoituksena on myös edistää yhdenvertaisuutta

ja tasa-arvoa, sekä myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken. Sosiaalityöntekijän rooli kotouttamisessa on ikään kuin olla se toimija, joka ohjaa prosessia eteenpäin ja pitää huolen siitä, että asiakas ei prosessin aikana jää järjestelmän jalkoihin. Kristiina Berg (2012, 31) ajattelee, että sosiaalityöntekijä on jo itsessään ”*väylä suomalaiseseen yhteiskuntaan*”.

Suomalaisessa kotouttamisjärjestelmässä *kotoutumiskoulutus* on ensisijainen polku maahanmuuttajalle kotoutumisen alkuvaiheessa. Jos maahanmuuttaja ei jostain syystä kykene käymään koulutuksessa on aika selvää, että kotoutuminen viivästyy, mikä luo haasteita suomalaiseen yhteiskuntaan kiinnittymiseen. Koulutukseen pääseminen voi olla kuitenkin riippuvainen koulutusta tarjoavasta tahosta.

H2: ”-- saattaa joutua puoli vuottaki ennenku pääsee suomenkielen kursseille ja näille virallisille kotoutumiskursseille niin kyllähän se viivästyy sitte se kielen oppiminen ja kotoutuminen ja jotenki siihen yhteiskuntaan kiinnittyminen --”

Ottaen huomioon kotoutumiskoulutuksen merkityksen maahanmuuttajan kotoutumises-  
sa on valitettavaa, että koulutukseen pääseminen voi viivästyä kotoutujasta riippumat-  
tomista tekijöistä. On selvää, että ilman koulutusta maahanmuuttajan kotoutuminen hi-  
dastuu, sillä kotoutumiskoulutukseen osallistuva maahanmuuttaja saa mahdollisuuden  
olla kanssakäymisessä kantasuomalaisten kanssa, sekä tutustua muihin maahanmuutta-  
jiin, joiden merkitys vertaistuen näkökulmasta on merkittävä.

H4: ”Niin, että ois muitaki ku vain se että oot niinkö työvoimapolitiisessa kokopäiväkoulutuksessa tai sitte kotona saikulla.”

Maahanmuuttajien vaihtoehdot kotoutumiskoulutukselle ovat yleensä erittäin vähäiset. Olen ollut mukana tilanteessa, jossa on pohdittu koulun ja asiakkaan kanssa vaihtoehto-  
ja koulun käymiselle, kun asiakkaan voimavarat eivät ole riittänyt säännölliseen opiske-  
luun. Lopputulos oli ”koulu tai saikku” kuten haastateltavakin toteaa. Tärkeää olisi siis  
kehittää kotouttamiskoulutuksia niin, että asiakkaalle olisi mahdollista räätälöidä hänen  
elämäntilanteeseen sopiva koulutuspolku.

H4: ”--semmosta välimallin kotouttavaa toimintaa joka ois kuitenkin niinkö säännöllistä joka päivästä mutta joka ei ois niin intensiivistä ku sitte tämä



*työvoimapolitiittinen koulutus niin, semmosta ei oikeen oo. Et se on vähä niinku joko tai.”*

Kotoutumiskoulutukset ovat pääsääntöisesti työvoimapolitiittisia koulutuksia, jotka ovat samanmuotoisia jokaiselle, joka koulutuksen aloittaa. Sosiaalityöntekijät ajattelivat, että koulutukset eivät ota riittävästi huomioon kotoutujan taustoja ja kotoutujan voimavaroja suhteessa kohtuullisen intensiiviseen ja haastavaan koulutukseen. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on arvioida yhteistyössä työllistymispalveluiden kanssa asiakkaan näkökulmasta hänelle sopivinta kotoutumispolkua, mutta valitettavasti vaihtoehdot ovat vähäisiä.

*H2: ”Tietynlaiset taustat, ja tietenkin just kielitaito mutta kyllä niitä..kielitaito on tietenkin semmonen selkeä haaste --”*

*Kielen oppiminen* edistää osaltaan kotoutumista ja siksi olisi tärkeätä, että jokainen maahanmuuttaja saisi mahdollisuuden opiskella kieltä. Kielen opiskelu voi kuitenkin olla erinäisistä syistä haastavaa ja siksi olisi tärkeää, että kotouttaminen nähtäisi yksilöllisenä prosessina, joka mahdollistaisi jokaiselle kotoutujalle yksilöllisen kotoutumisen polun. Kielen oppiminen on myös edellytys muulle koulutukselle ja työllistymiselle. Työllistyminen on tärkeää liittämisen näkökulmasta koska työllistyminen on yksi liittämisen väline (Juhila 2012, 57). Näin kieli, kotoutuminen ja työllistyminen liittyvät sosiaalityöntekijän liittämistyöhön.

*H4: ” Niin ja just semmosta toiminnallisempaa sitte ku on paljo näitä nuoria miehiä esimerkiksi joka ei oo ikinä koulun penkillä ollu ja jolla on näitä keskittymisongelmia niin niin ne ehkä hyötys enemmän semmosesta toiminnallisemmasta tekemisestä. Sitte on työkokeilut ja muut työpajat on näille nuorille mutta niin niistäkään ei oo oikeen hyötyä jos ei oo suomenkielen taitoa ainakaa niinku semmosta arki, arjen kielitaitoa. Että ne on semmosia jotka luo haasteita sitte niinku meijjänki työhön että mikä, mitä ne vaihtoehdot on sitte siihen että se ihminen pääsis sitte etteppäin.”*

Haasteita liittämistyölle tuovat esimerkiksi kielitaidon puute ja joissain tapauksissa myös luku- ja kirjoitustaidon puute. Kielen oppiminen helpottaa maahanmuuttajan arkea sekä edistää työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta ja kohtaamista. Suurin merkitys on kuitenkin sillä, kuinka kielen oppiminen edesauttaa maahanmuuttajan kokonaisvaltaista kotoutumista.

Mirja Tarnanen ja Minna Suni pohtivat Tilastokeskuksen raportissa (2005, 16–17) kielitaidon merkitystä maahanmuuttajien kotoutumisessa. Kielitaito nähdään yhteisöllisyyden perustana sekä koulutus- ja työpaikan saamisen edellytyksenä. Riittävä kielitaito on kuitenkin vaikeasti määriteltävissä, koska eri ympäristöissä riittävä kielitaito voidaan määrittellä eri tavalla. Toïssä suoriutuminen ja naapurustossa pärjääminen vaativat eritasoista kielitaitoa.

H4: ”-- jos vaikka niinku soittamalla saa asian selvitettyä jos taas on täysin kielitaidoton niin voi olla että jonku viien minuutin asian hoitamisseen mennee sitte ihan hirveästi aikaa ku pittää saaha tulkit ja aikataulut ja kaikki ja sitte vaan kuitenkin on jostaki pikkuasiasta kyse että sillai se ees jonku tasonen suomenkielen taito kyllä nopeuttaaki sitte niitä asioitten hoitamisia monessa kohtaa.”

Haastateltavien näkökulmasta kielen oppiminen helpottaa ja nopeuttaa asiakkaiden asiointia ja vastavuoroisesti huono kielitaito vaikeuttaa asioimista, niin kirjallisesti kuin henkilökohtaisesti. Myös tutkimusten mukaan heikko suomenkielentaito vaikeuttaa sekä kirjallista asiointia, että tapaamista työntekijän kanssa (Peltola & Metso 2008). Maahanmuuttajalla on kuitenkin oikeus viranomaisessa asioidessaan saada tulkkaukspalvelut käyttöönsä, mikä helpottaa usein asiointia (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386).

*Tulkin käyttö* näyttäytyi aineistossa haastavana. Haasteita tulkin käyttöön toivat eritasoiset tulkit, mahdollinen puhelintulkkaus sekä asiakkaan ja tulkin välinen luottamussuhde. Jotkut haastateltavista kokivat tulkkauksen kokonaisuudessaan haastavaksi. Sen lisäksi, että tulkkien käyttäminen voidaan kokea haastavaksi, myös yleinen käytäntö tulkkien käytön suhteen on osoittautunut haasteelliseksi. Tulkkeja ei käytetä vaikka tarve olisi tai tulkkeina toimivat kieltä osaavat puoliset tai lapset, tai tulkkeja käytetään liikaa, eli tilanteissa, joissa tulkin käytölle ei ole perusteita. (Peltola & Metso 2008, 40.)

H6: ”-- varmaan niinku jännitti sillon eka kerran ku oli se tulkki niin aateli että saapa nähä miten tässä niinku että miten ossaa sen että puhun asaiikkaalle enkä tulkille mutta tuota, musta se meni ihan kohtuuella niinku selvisin siitä sitte --”

Tulkin käyttö, kuten kaikki uudet asiat, voivat aluksi jännittää ja jopa pelottaa työntekijää, mutta kokemus tuo varmuutta myös tulkin käyttöön ja, mitä enemmän työntekijä tekee työtä tulkkien kanssa, sitä helpommaksi se muuttuu. Toki tulkin käyttö voidaan

kokea aikaa vievänä ja kankeana verrattuna samaa kieltä puhuvan kanssa työskentelyyn, mutta siihenkin tottuu. (Peltola & Metso 2008, 46.) Tulkin käyttö muuttuu astetta haastavammaksi, kun tulkkaus ei tapahdu paikanpäällä, vaan tulkkaus tulee puhelimen välityksellä. Tällöin haasteita voivat tuoda huono puhelinyhteys, huono laitteisto sekä mahdolliset taustääänet. Esimerkiksi kotikäynnillä suuressa perheessä puhelintulkkaus voi olla haastavaa, kun keskusteluun osallistuu useampi perheenjäsen ja perheessä voi olla esimerkiksi pieniä lapsia. Virastoissa tulkkausta voi häiritä yleinen taustahäly.

H1: *”Mutta tuota puhelintulkkauksessa joskus sitte taustahälyt ja muut tämmöset ja riippuu kans taas puhelimen tasosta miten ääni kulkee ja muuta että ne sitte saattaa tuua niitä tietyissä tilanteissa omia haasteitaan ja sitte taas jotku kotikäynnit, virastossa käynnit, lääkärissä käynnit. Joskus se puhelintulkkaus voi olla pikkusen hankalampi.”*

Haasteita tulkkaukselle voi myös asettaa asiakkaan tai työntekijän epävarmuus tulkin luotettavuudesta. Luotettavuuskysymykset voivat liittyä tulkin salassapitovelvollisuu- teen tai siihen, että tulkkaako tulkki oikein.

H3: *”-- joku kolmas osapuoli siinä tapaamisessa mukana että kyllähän se väistämättä jonkulaisen jännitteenki tuo ehkä ainaki sille asiakkaalle jos ei työntekijälle että onko se tulkki nyt luotettava ja voinko minä avoimesti puhua omista asioista ku siinä on se kolmas henkilö vaikka näijenhän pitäis olla itsestään selviä että tulkki on samallai salassapitovelvollinen ko työntekijä --”*

H3: *”-- ite sanon sanan niin tulkki kään..puhuu puoli tuntia niin kyllä siinä vähä herää epäilyt että mitä se puhuu.”*

Luotettavuuskysymyksien lisäksi haasteita tulkin kanssa työskentelylle tuo tulkkien eritasoiset koulutustaustat. Osalla tulkeista on koulutus ja osa tulkeista työskentelee hyvän kielitaitonsa turvin. Hyvä kielitaito ei kuitenkaan yksinään riitä, kun puhutaan tilanteista, joissa keskustellaan asiakkaan tärkeistä, ja joskus hyvin henkilökohtaisista asioista.

H4: *”Toki tulkin käyttö on myös haastavaa sillä tavalla että on paljo niinku ammattitaidoltaan eri tasosia tulkkeja jotku on saanu ihan kunnan ammatillisen koulutuksen ja tutkinnon siihen asioimistulkkaukseen mutta sitte taas on vähä enemmän pystymetsästä tulleita tulkkeja että heillä on vain hyvä kielitaito niin site tullaan tulkiksi mutta se ei taas välttämättä tarkota että kaikki ne tulkin etiikat ja muut asiat ois sitte hallinnassa.”*

Varsinkin pienten maahanmuuttajaryhmien kohdalla tulkin käyttö voi olla haastavaa, koska tulkki ja tulkattava voivat olla siviilielämässä tuttuja ja tilanne viranomaisessa voi olla kiusallinen sekä tulkattavalle, että tulkille. Usein myös sosiaalityöntekijä on täysin tietämätön näistä tilanteista, jos niistä ei hänelle erikseen mainita. Tulkin ja tulkattavan välinen kommunikaatio voi olla myös haastavaa tilanteissa, joissa tulkin ja tulkattavan välillä on kulttuurisia klikkejä. Henkilöt voisivat esimerkiksi kotimaassa edustaa sodan vastakkaisia puolia.

*Kulttuurisidonnaiset* asiat näyttäytyivät sosiaalityöntekijöiden puheessa muuallakin kuin tulkin käytön haasteissa. Voisi sanoa, että kulttuuritekijät ovat jossain mielessä läsnä kaikessa maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä. Käsitukset haasteista paikantuivat uuden palvelujärjestelmän omaksumisesta arkisiin käytäntöihin, jotka saattoivat poiketa asiakkaan lähtömaan käytännöistä.

H4: ”-- miten niinku asiakas ymmärtää tämän meidän tämän yhteiskunnan kaikki nämä palvelujärjestelmän nehan on monelle tosi tosi vieraita niin se asettaa kyllä sitte kans haasteen että millä tasolla niitä sitte niinku lähtee aukasemman että millä tavalla asiakas voi ymmärtää asioita.”

H2: ”Ja tämmöset kulttuuriset taustat ja no, tietynlaiset kaikki siis tämmöset että Suomessahan esimerkiksi noudatetaan tosi tarkkaanki aikatauluja ja ei se kaikille ihmisille olekkaa samalla tavalla että onko se tapaaminen kello kolmetoista vai kello viistoista.”

*Kulttuurierot* voivat vaikuttaa työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen monella eri tavalla. Kulttuurierot voivat vaikuttaa työntekijän ja asiakkaan väliseen luottamukseen, koska tapa jolla työntekijä kommunikoi voi välittyä asiakkaalle työkeänä ja loukkaavana, mitä se todellisuudessa ei välttämättä ole. Tämä taas voi vaikuttaa siihen, kuinka valmis asiakas on kertomaan omasta elämäntilanteestaan. Myös sukupuoliroolit ja käsitykset niistä voivat näyttäytyä asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa. Näin varsinkin, jos suhteessa on vastakkaisen sukupuolen edustajia. Naisasiakas voi kokea mies-työntekijän uhkaavana ja miesasiakas taas voi kokea naistyöntekijän epäammattimaisena. Työntekijän tulisi kuitenkin myös muistaa olla tietoinen omista kulttuurieroihin liittyvistä käsityksistä, jotta asiakassuhteesta ei tule ennakkoluuloilla väritynyt. (Peltola & Metso 2008, 47–49.)

H2: ”-- tietenki se että, tosiaan ne erilaiset lähtökohdat että ei mitenkään tietenkää halua loukata, mut sitte täytyy tietenki myös niinku uskaltaa sa-

*noa tavallaan niitä että miten meidän yhteiskunta pelaa ja kaikki asiat mutta että myös sinne asiakkaalta voi kysyä kuiten sinne asioista aika paljon. Että tuota moni haaste poistuu sillä vuorovaikutuksella sinne kuitenki.”*

Ajatukset siitä, että kuinka kulttuurierot tulisi ottaa huomioon asiakastyössä vaihtelevat tutkimuksissa (Peltola & Metso 2008, 49), mikä näyttäytyi myös aineistossa. Tällöin kulttuurisensitiivisyys, eli se, että työntekijä ottaa työssään huomioon asiakkaan kulttuurin, voi olla tärkeä tekijä työntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksen rakentumisen kannalta. Saadessaan ikään kuin luvan säilyttää oman kulttuurin piirteitä, asiakas voi kokea, että hänet hyväksytään sellaisena kuin hän on. (Valtonen 2009, 22.)

*H4: ”-- en niinkö lähtis semmosia stereotyyppioita vahvistamaan niinkö omassa työssäni, vaan semmonen ehkä avoimuus siihen että, siihen, just siihen sen asiakkaan tilanteeseen ja sen perheen tilanteeseen --”*

*H5: ” Kyl määhän sen ite ainaki koen sillälailla tärkeänä että ei jotenki turhaan niinku loukkaa sinne tai jotenki niinku toimia niin mikä mitä asiakas ei missään nimessä jotenki niinku pysty hyväksyyn tai että on tärkeää olla tietoinen.”*

Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä on tärkeää, että työntekijällä on ennakkoluuloton asenne sekä työn tekemisen pohjana arvomaailma, joka hyväksyy erilaiset kulttuuriset taustat. Tämä on lähtökohta, joka auttaa maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä. (Berg 2012, 31.)

Asioiminen suomalaisessa palvelujärjestelmässä on lähtökohtaisesti haastavaa maahanmuuttajalle, joka on tullut maahan aivan toisenlaisesta yhteiskuntajärjestelmästä. Sosiaalipalvelut muuttuvat koko ajan siihen suuntaan, että esimerkiksi etuusasiat pyritään hoitamaan kirjallisesti. Tämä voi olla haastavaa asiakkaalle, joka on mahdollisesti oppinut vasta viimeaikoina kirjoittamaan ja lukemaan. Maahanmuuttaja-asiakkaat tarvitsisivat enemmän henkilökohtaista aikaa sosiaalityöntekijän tai ohjaajan kanssa, mutta valitettavasti se ei ole aina mahdollista resurssipulan ja rakenteellisten muutosten vuoksi. (Peltola & Metso 2008, 85–95).

*H2: ”-- kyllähän meidän asiakkaat sen kolmenki vuoden jälkeen niin kovastihan ne tarvis vielä ku se kotoutuminen on vasta käynnissä että eihän he, ei voi sanoa että kolmessa vuodessa kotoutuu niin niin tuota, kyllähän ne tarvii monesti vielä sitä ohjausta monenlaisiin asioihin niin niin tuota että onko, onko sinne mahollista saaha sitä ohjausta että se on varmaan*

*semmonen, ja sitte että kuinka helposti he tavottaa sitte sen työntekijän ketä he, ketä he sitte tarvii, että tuota onko sitte että jos ei tavota niin luovutaa ja sitte ne ongelmat kasaantuu -- sitte jos vielä jännittää sitä omaa kielitaitoa tai kieltä ku ei he vielä välttämättä kolmen vuoden jälkeen niin kaikki ossaa siltikää että jos aatellaan että on kotona vaikka hoitanu pieniä lapsia sen, sen ajan niin ei oo oppinu sitä kieltä niin että pystys hoitamaan vaikka puhelimitse itse asoita ja varmaan jännittääki sitte että, yrittät tavottaa työntekijää ja saaha sitä aikaa varattua --”*

Vaikka maahanmuuttaja asiakkaana tuo tiettyjä spesifejä haasteita liittyen esimerkiksi kommunikointiin ja joihinkin kulttuurisidonnaisiin asioihin, liittyy asiakkuuteen myös edellä kuvattu perustavanlaatuinen haaste kohdata itse ihminen, joka on voinut saapua hyvin erilaisesta yhteiskuntajärjestelmästä ja elinympäristöstä. Tärkeä huomio on mielestäni se, että nyt ei puhuta siitä, että onko asiakas muslimi tai puhuuko asiakas lingalaa vai persiaa. Huomioitavaa on se, että asiakkaan käsitys siitä, miten yhteiskunta toimii, voi olla äärimmäisen poikkeava suhteessa suomalaisen sosiaalityöntekijän käsitykseen.

Haasteita sosiaalityöntekijän liittämistyölle ja maahanmuuttaja-asiakkaan kotoutumiselle asettaa myös *yhteiskunta ja poliittinen päätöksenteko*. Puhuttaessa maahanmuuttajista, heidän hätänsä sijaan voidaan nähdä uhkia, jonka seurauksena maahanmuuttopolitiikkaa kiristetään. Erityisesti hyvinvointivaltiossa maahanmuuttajat voidaan määritellä niin sanotuiksi elintasopakolaisiksi, jotka kärttävät etuuksia, jotka ovat ensisijaisesti suunnattu oman maan kansalaisille ja veronmaksajille. (Enzensberger 2003, 45–46.) Myös medialla on osansa siinä, kuinka maahanmuuttajiin ja erityisesti uusiin tulijoihin suhtaudutaan.

H6: *”-- musta media on kuitenkin aika, tai niinku Kalevaaki mitä nyt seuraava niin ihan mukavalla tavalla koittanu tuua sitä niinku että, ei sillä että se lietsos sitä negatiivista ajattelua --”*

H6: *”-- me otetaan täällä vastaan pakolaisia, maahanmuuttajia, niin meillä pitäis olla sitte toimiva systeemi joten..et ne saatas niinku osaksi tätä meidän yhteiskuntaa että, et eihän semmosta ihmistä voi työllistää esimerkiksi jolla ei oo kielitaitoa pätkän vertaa ja jos aattelee että se on luku- ja kirjoitustaidoton omalla äidinkielelläänki niin miten se sitte oppii suomenkielen ja nää niinku tämmöset --”*

H6: *”-- kuinka paljo Suomi on luvannu ottaa niinku pakolaisia lissää että, että jos me ei saaha näitä täällä oleviakaan kotoutettua niin minusta niinku sitte pitäis miettiä ett ollaanko me valmiita ottamaan niinku --”*

Suomi on sitoutunut useisiin kansainvälisiin sopimuksiin, jotka edellyttävät Suomen osallistumista pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanottoon. Allekirjoittaessaan näitä sopimuksia Suomi on sitoutunut paitsi ottamaan näitä henkilöitä vastaan, myös tarjoamaan heille suojaa ja tarjoamaan heille yhtäläiset oikeudet valtaväestön kanssa. Maahanmuuttajien kanssa työtä tekevien työntekijöiden työtä vaikeuttaa joissain kohdin se, että yhteiskunta ei tarjoa resursseja riittävästi työhön, johon valtio on sitoutunut. Tämä saa miettimään, että mikä on Suomen niin sanottu kantokyky maahanmuuttajia vastaanottavassa työssä. Tällä hetkellä tämä pohdinta hukkuu uudenlaisen keskustelun alle, koska turvapaikanhakijoiden maahan saapuminen on, joidenkin mielestä, jopa hallitsematonta.

## 4.2 Kontrolli

Liittämistyö tapahtuu vertikaalisessa asiakassuhteessa, jossa sosiaalityöntekijän asiantuntijuus on ensisijaista suhteessa asiakkaan hallussa olevaan tietoon. Sosiaalityöntekijä jäsentää asiakkaan tilannetta ja ohjaa asiakkaita tarvittaviin muutoksiin ja toimenpiteisiin, joita muutokset edellyttävät. Työntekijä on asiakassuhteessa myös suunnannäyttäjä, joka ohjaa ja liittää asiakkaan yhteiskunnassa normaaliksi katsottuun paikkaan. (Juhila 2012, 84–85.)

Pohdittaessa sosiaalityöntekijän vertikaalista asiantuntijuutta suhteessa asiakkaan osallisuuden voidaan huomata, että *kontrolli* ei ole kovin kaukana liittämisestä. Voidaanko näitä edes erottaa toisistaan? Liittämissuhteen ja vertikaalisen asiantuntijuuden kontrolli riippuu paljon työntekijän työotteesta ja siitä, miten hän mahdollistaa asiakkaan osallisuutta. Kontrollin mahdollisuus on kuitenkin vahvasti läsnä.

Tässä luvussa tarkastelen työntekijän ja asiakkaan välistä *kontrollisuhdetta*. Asiakkaat, joiden kohdalla työntekijä kokee, että auttaminen on lähes mahdotonta, tämä voi tarkoittaa syrjäyttämistä, jolloin yhteiskunnan sääntöihin taipumattomat suljetaan tietoisesti normaaliksi katsotun väestöosan ulkopuolelle. (Juhila 2012, 78–79.) Kontrolli näyttäytyy useilla eri ammattialoilla, joissa ollaan tekemisissä ihmisten kanssa. Sosiaalityössä kontrolli on kuitenkin luonteeltaan erilaista, varsinkin, kun puhutaan kunnallisesta sosiaalityöstä. Asiakkaisiin kohdistuva kontrolli on määritelty kunnallisella tasolla, jonka

reunaehdot tulevat valtiolta (Thompson 1999, 2; Jokinen 2008, 120). Jokisen mukaan (2008, 120) kunnallista sosiaalityötä määrittävät ennen kaikkea lainsäädäntö ja raha. Tämä määrittää myös sosiaalityöntekijöiden tekemää työtä.

Sosiaalityön tukitoimet voidaan katsoa kontrolliksi ja kontrolloivat toimet voidaan katsoa tueksi. Käsitykset riippuvat katsontakannoista. Kuten Thompson (2002, 303) toteaa, joskus kontrolli on ainoa tapa tukea. Kontrolli saa oikeutuksensa usein lainsäädännöstä ja sosiaalityöntekijän rooli on toteuttaa työtä lain puitteissa. Mielestäni on tärkeää, että työntekijä erottaa työn, joka hänen täytyy tehdä ja työn, jota hän voi tehdä. Jatkuva asioiden eettinen punnitseminen on tärkeää.

Mielestäni syrjäyttäminen voi olla tietoista, mutta myös tiedostamatonta. Pettymykset ja epäonnistumisen kokemukset voivat tiedostamatta suunnata työtötta. Työtä tehdessä olisi tärkeää tiedostaa omat ennakkoluulot. Kontrolli ei näyttäydy aineistossa yhtä vahvana kuin liittäminen, mutta puhuttaessa sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta, on otettava huomioon, että kontrolli on aina läsnä.

Voidaan ajatella, että sosiaalityöntekijöiden harjoittama kontrolli ikään kuin naamioidaan ammattikielen taakse. Myös hoivan ja huolenpidon käsite voidaan ajatella olevan kaunis sana kontrollille. (Smale, Tuson & Statham 2000, 36–37.) Näkökulmasta riippuen sosiaalityöntekijöiden työ voidaan nähdä aina kontrollia tavoittelevana, vaikka työn lähtökohdat olisivat asiakkaan oikeuksia ja hyvinvointia parantavia.

Gerald Smale, Graham Tuson ja Daphne Statham (2000, 37–38) tuovat esiin mielenkiintoisen näkökulman koskien valtaa, joka liittyy kontrolliin ja siihen liittyvään vallankäyttöön. Vaikka sosiaalityöntekijä nähdään viranomaisena, joka käyttää työssään kontrollia, ja hän saa tukea kontrolloiviin toimiin poliittisilta päättäjiltä, lainsäädännöstä ja verkostoista, lopullinen valta on asiakkaalla itsellään. Asiakas on lopulta itse vastuussa siitä, miten hän suhtautuu työntekijän toimiin ja mitä hän tekee niillä välineillä, joita työntekijä hänelle antaa.

Smale ym. (2000) ovat mielestäni pohtineet mielenkiintoista haastetta sosiaalityössä. Kenellä on loppujen lopuksi vastuu asiakkaan elämästä? Voisi ajatella, että asiakas on itse vastuussa omasta elämästään, valinnoistaan ja päätöksistään. Mutta jos asiakas ei ole itse kykenevä tekemään päätöksiä? Tällöin vastuu on mielestäni työntekijällä, jonka



tehtävä on ohjata asiakasta oikeaan suuntaan sekä turvata asiakkaan hyvinvointi eri tilanteissa. Esimerkiksi lapset sekä erityisen tuen tarpeessa olevat henkilöt ovat niitä, joiden kohdalla työntekijän vastuu on erilainen kuin esimerkiksi pitkäaikaistyöttömän aikuisen tilanteessa. Asiakkaan lähtökohdat tehdä itsenäisiä päätöksiä ovat tällöin erilaiset. Alaikäisellä lapsella ei välttämättä ole valmiuksia tehdä omia asioita koskevia päätöksiä, jolloin sosiaalityöntekijän asiantuntijuus on paikallaan. Jonkin pitkäaikaistyöttömän asiakkaan kohdalla kyse ei välttämättä ole niinkään asiakkaan kyvystä tehdä päätöksiä vaan motivaatiosta toimia päätösten edellyttämällä tavalla.

Työntekijän on myös hyvä muistaa, että haastavien asiakkaiden huolenpito ei automaattisesti tarkoita kontrollia ja rankaisevia toimenpiteitä, vaikka työntekijä-asiakassuhde voi näitä toimia lähtökohtaisesti vaatiakin. (Raunio 2006, 154.) Asiakkaan näkemys omasta tilanteesta voi poiketa työntekijän ajatuksista hyvinkin radikaalisti, joten työntekijän olisi hyvä muistaa tiedustella myös asiakkaan omia ajatuksia elämäntilanteestaan.

*H1: ” -- mä ajattelen että joku juttu on tosi hyvä idea ja tää varmaan nyt niinku soppii sulle tähän elämäntilanteeseen niinku todella hyvin, sitte asiakas onki täysin toista mieltä että mitä säähän oot ihan hullu että miten sä tommosta voit mulle ehottaa että sitte itte tajuta se että no niin joo säät et oo tottunukkaa tämmöseen toimintatappaan --”*

*H1: ”- - kyllähän se on että jos mulla on suoraan just semmonen asenne että eihän tuosta oo mihinkää eikä lähe kuitenkaa mihinkää niin en mä ees välttämättä tarjoo mittää. Että tuota. Jos kuitenkin ite jaksas aina olla jotenki innostuneempi tai lähteä nykimään niitä naruja niin voishan se olla että se niinku oikeasti toimiski paremmin.”*

Thompson (1999, 134) muistuttaa myös vaarasta omaksua syrjäyttävä työote. Tällä Thompson tarkoittaa asiakkaiden kategorisointia sekä stigmatisointia, jolloin työntekijä voi ajattelemaan kohdella esimerkiksi saman etnisen taustan omaavia asiakkaita samalla tavalla, perehtymättä heidän taustoihinsa. Michael Sheppard (2006, 29) huomauttaa, että syrjäyttävä työote voi saada alkunsa lainsäädännöstä, jossa määritellään, että mitä tukia voidaan myöntää ja kenelle. Esimerkiksi maahanmuuttajan toimeentulotukipäätös tehdään sen perusteella, että onko hänellä voimassa oleva oleskelulupa. Jos oleskelulupaa ei ole, hän ei ole oikeutettu perustoimeentulotukeen. Laki toimeentulotuesta (30.12.1997/1412) ei ota kantaa niin sanottujen paperittomien oikeudesta hakea ja saada toimeentulotukea. Jos kunta ei ole ohjeistanut paperittomien toimeentulotukihakemus-

ten käsittelystä, jää yksittäisen sosiaalityöntekijän harkintaan, että myöntääkö hän harkinnalla täydentävää toimeentulotukea maahanmuuttajille, joilla ei ole oleskelulupaa.

Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä kontrollin kysymykset ovat erityisen tärkeitä, koska asiakkaan kokemukset viranomaisista ja kontrollista voivat olla todella rankoja ja lähtökohtainen ajatus viranomaisesta on, että hän on paha. Tällöin luottamuksellisen suhteen rakentaminen on ensisijaisen tärkeää (Jokinen 2008, 129.)

H2: ”-- ehkä se yleinen epäluottamus viranomaisia kohtaan joskus voi myös olla semmonen tietynlainen kompastuskivi tässä asiakastyössäki että voi mennä aika kauanki että saa semmosen luottamuksen asiakkaan kanssa rakennettua.”

H1: ”-- poliisin asuki saattaa laukasta yhtäkkiä jonku flash backin asiakkaassa --”

Arja Jokinen (2008, 119–127) on paikantanut sosiaalityöntekijöiden puheenvuoroista kolme erilaista diskurssia, joissa kontrolli näyttyy eri tavalla. Kontrolli voidaan nähdä organisatorisena välttämättömyytenä, mikä tarkoittaa sosiaalityön suhdetta lainsäädäntöön sekä rahaan. Tähän yhteyteen voidaan liittää byrokratian käsite. Sosiaalityöntekijä näkee itsensä ja hänet nähdään valtion virkamiehenä, jonka työtä määritellään ylhäältäpäin ja hän on vastuussa siitä, kuinka hän työnsä tekee. Organisaatio itsessään niin määrittää työtä kontrolloivaan suuntaan. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla on tärkeä tietyllä tavalla pehmentää organisatorista kontrollia, koska se voi näyttytyä asiakkaalle uhkaavalta.

Kontrolli voi näyttytyä myös asiakasprosessiin kytkeytyvänä seurantana. Asiakkaalle tämä näyttyy sovittuina tapaamisina tai niin sanottuina kontrollikäynteinä sekä velvoitteina, joita työntekijä asiakkaalle antaa. Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä tällaista seurantaa tapahtuu esimerkiksi maahanmuuttajapalveluissa, kun kotoutumissuunnitelmaa tarkistetaan vuosittain. Tällöin työntekijä tarkastelee laadittuja tavoitteita yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijällä on kuitenkin valta tehdä itsenäistä työtä, eli tarkastaa asiakkaan hänelle antamia tietoja varmistaakseen tietojen todenperäisyydestä. Jokinen (2008, 124) kuvaa työntekijän ja asiakkaan suhdetta ikään kuin pelinä, jota asiakas ja työntekijä pelaavat. (Mt. 2008, 122–124.)

Yksi näkökulma kontrolliin on kontrolli asiakkaan itsesäätelynä. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakas pohtii itse omaa tilannettaan ja pyrkii omilla, itsenäisillä toimillaan vaikuttamaan siihen, että hän pystyy toimimaan elämässään positiiviseen suuntaan. Sosiaalityöntekijän rooli on enemmän olla suunnannäyttäjänä ja kontrolli, joka asiakkaaseen kohdistetaan, tulee itse asiassa asiakkaalta itseltään. (Jokinen 2008, 125–127.) Ajattelun, että tällainen asiakkaan itsesäätely on toivottava tulos asiakastyössä. Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä tällainen kontrolli asiakkaan itsesäätelynä on mielestäni merkki onnistuneesta kotoutumisesta sekä elämänhallinnasta.

Kontrolli näyttäytyy moninaisena ja asiakkaasta voi joskus tuntua, että se on holhoamista ja tarpeetonta käyttämistä, sillä on paikkansa sosiaalityössä. Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä kontrollilla on jossain määrin suurempi rooli kuin valtaväestön kanssa työskenneltäessä. On kuitenkin otettava huomioon, että asiakkaan ja asiakkuuden lähtökohdatkin ovat erilaiset kuin valtaväestöllä. Kontrolli ei ole kokonaisuudessaan paha asia, vaan sen voidaan katsoa myös motivoivan asiakasta. Joskus asiakas voi tarvita pientä ”tönäisyä” asioiden etenemiseksi. Näissä tapauksissa on sosiaalityöntekijän tehtävä motivoida asiakasta, joko tukemalla tai lisäämällä kontrollia. (Jokinen 2008, 128.)

Omien ennakkoluulojen ja -käsitysten sekä piiloarvojen tunnistaminen on tärkeää eettisesti kestävästä työnteosta kannalta. Työyhteisössä käytävä keskustelu sekä työnohjaus ovat keskeisessä asemassa ammattieettisen ajattelun kannalta. (Ihalainen & Kettunen 2007, 57–59.)

### 4.3 Tavoitteena elämänhallinta

Tässä luvussa tarkastelen maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteita *elämänhallinnan käsitteen* kautta. Tarkastelen elämänhallintaa *sisäisen ja ulkoisen elämänhallinnan* näkökulmasta (Juhila 2012, 61). Sisäisen ja ulkoisen elämänhallinnan erottaminen on mielestäni tärkeää maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä, koska asiakkaiden lähtökohdat ja traumaattiset kokemukset näyttävät usein sisäisen elämänhallinnan heikkenemisenä.

Elämähallinta on mielestäni käsitteenä haastava, koska sitä määritellään eri tavalla eri tieteenaloilla. Mäkiranta Timo (2008) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan elämänhallinnan käsitettä sosiaalipedagogisessa viitekehyksessä. Mäkirannan tutkielmasta ilmenee, että elämänhallinnan käsite on tarkasteltavissa eri näkökulmista ja se on muuttuva käsite sen mukaan, minkä tieteenalan edustajana sitä tarkastelee.

Sosiaalityön kirjallisuudessa puhutaan ulkoisesta ja sisäisestä elämänhallinnasta. *Ulkoisella elämänhallinnalla* tarkoitetaan tilannetta, jossa ihminen ohjaa itse omaa elämäänsä ja siihen eivät vaikuta useat hänestä itsestään riippumattomat tekijät. Ulkoinen elämänhallinta näyttäytyy toimivana arkena, jonka peruselementtejä ovat työ ja turvattu taloudellinen toimeentulo, järjestyksessä olevat asumisasiat ja perhe. *Sisäisellä elämänhallinnalla* tarkoitetaan ihmisen kykyä pitää nämä ulkoiseen elämänhallintaan liittyvät elementit koossa myös silloin, kun elämässä tapahtuu asioita, joihin hän ei pysty itse vaikuttamaan. Elämänhallinnassa on siis kysymys siitä, että ihmisellä on tunne siitä, että elämä on omissa käsissä. Elämänhallinnan käsitteellä voidaan myös kuvata onnistunutta liittämistä. (Juhila 2012, 61.) Juhila (emt. 2016, 63) näkee, että puhuttaessa liittämisestä, elämänhallinnan vahvistaminen on yksi sosiaalityön keskeisistä tehtävistä. Keskeistä elämänhallinnan vahvistamisessa on asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arkeen, joka olisi asiakkaan hallinnassa sekä asiakkaan valmentaminen itsenäiseen ja omaaloitteiseen elämään.

Sosiaalityön katsotaan olevan aina viimesijainen auttamismuoto ja siinä vaiheessa, kun henkilö tulee sosiaalityön asiakkaaksi, on hänellä jo ongelmia toimeentulossa ja elämänhallinnassa (Raunio 2006, 18). Sosiaalityön rooli ihmisten elämänhallinnan tukemisessa on siis keskeinen. Ajattelen, että maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä elämänhallinnan lisääminen on työn lähtökohtainen tavoite. Elämänhallinta on tila, jota liittämistyöllä ja maahanmuuttajien kohdalla, kotouttamisella, tavoitellaan. Tässä yhteydessä on hyvä muistaa, että tässä tutkielmassa maahanmuuttajilla tarkoitetaan *pakolaisia*, joiden lähtökohdat ovat hyvin erilaiset verrattuna esimerkiksi opiskelu- ja työperäisiin maahanmuuttajiin.

H2: ”-- Semmosia haasteita että ei niitä ite etes niinku ymmärrä eikä osaa kuvitellakkaa vaikka yrittääki sitä toisen elämäntilannetta että sitte ku koittaa opastaa asiakasta jossai vuokranmaksussa tai jossai toimeentulotukihakemuksen kirjottamisessa niin kyllähän se välillä tuntuu vähä jotenki niinku turhauttavalta ja ehkä vähä tyhmältäki ittestä ku sitte miettii että

*mistä se ihminen on tähän niinku tupsahtanu että nyt hänen yhtäkkiä pitäsnää kaikki ihme planketit ja byrokratia täällä niinku oppia --”*

Maahanmuuttajien haasteet elämänhallinnan näkökulmasta ovat samoja kuin kantasuomalaisien, mutta joitain erityispiirteitäkin löytyy. Esimerkiksi työllistyminen on jo lähikohtaisesti haastavampaa maahanmuuttajalle kuin kantasuomalaiselle puutteellisen kielitaidon vuoksi. Lisähaastetta maahanmuuttajan elämänhallintaan tuo uuteen, usein hyvin erilaiseen kulttuuriin saapuminen, johon sopeutuminen voi vaikuttaa arkeen paljon. (Kettunen, Ihalainen & Heikkinen 2001, 108–109.) Myös aikaisemmat kokemukset ja traumat tuovat työhön haasteita.

*H1: ”-- koska aika monesti just se huoli omasta perheestä ja just se oma henkinen tilaki nii voi olla sillai niinku huonolla tolalla että ei kerta kaikkiaan se arjen oma hallinta sitte toimi mitenkää ku kaikki muut asiat pyörii sitte mielessä että sitähän se sosiaalityöntekijä sitte aina yrittää tunnistaa niitä asiakkaan voimavaroja myöski että millon pystyy niinku etenemään asioissa etteppäin ja millon on ihan kohtuutonta sitte yrittääkkää viiä asioita etteppäin --”*

Sosiaalityöntekijä on tärkeässä asemassa asiakkaan elämänhallinnan tukemisessa, koska hän on se työntekijä, jonka tehtävänä on pitää kaikkia lankoja kädessä, eli hän on perillä asiakkaan kokonaistilanteesta. Tämä on tärkeää siksi, että elämänhallinta ei liity pelkästään asiakkaan persoonaan ja kykyyn selvitä arjesta vaan siihen vaikuttaa yhtäläillä asiakkaan sosiaalinen verkosto, päivittäinen kanssakäyminen viranomaisten ja muiden tahojen kanssa sekä arkiset asiat kuten, että onko asiakkaan asunto siistissä kunnossa ja kaapissa ruokaa (Volanen 2011, 17).

*H2: ”-- työntekijällä on aina haaste tunnistaa se asiakkaan niinkö voimavarat ja se elämäntilanne ja kaikki semmonen että missä kohtaa se asiakas niinku pystyy sitten vastaanottamaan näitä uuen yhteiskunnan tuomia velvollisuuksia ja muuta --”*

Kiintiöpakolaisena pakolaisleiriltä tullut maahanmuuttaja voi olla vailla ulkoista, ja sisäistä elämänhallintaa. Asiakkaalla voi olla vaurioittavia kokemuksia sodasta, epäinhimillisestä kohtelusta ja läheisten menettämisestä. Asiakas tulee vieraaseen yhteiskuntaan, jossa hänellä ei ole verkostoa, kielitaitoa, eikä pahimmassa tapauksessa myöskään kirjoitus- ja lukutaitoa edes omalla kielellään. Lähtökohdat kotoutumiselle ja yhteiskuntaan liittämislle ovat vaikeat, mutta eivät mahdottomat. Sosiaalityöntekijän tulee erään haastatellun sosiaalityöntekijän sanoin olla ”*tuntosarvet*” asiakkaan kanssa toimiessaan

ja arvioidessaan asiakkaan voimavaroja itsenäisesti toimimiseen. Sosiaalityöntekijällä on myös vastuu ohjata asiakasta palveluihin, jotka tukevat asiakkaan hyvinvointia ja näin ollen elämänhallintaa, kokonaisvaltaisesti.

H4: ” Ja onhan sille semmonen toimintakyky, kyky että ku on paljo asiakkaita joilla on rankkoja juttuja taustalla, niin sitte semmonen psyykinen vointi ja se semmonen arjen toimintakyky niin, kyllä meidän asiakkaila on se aika monesti se semmonen pulma. Ettei vaan pysty niinku, ku sitä tietoa tulee ja tätä kieltä opetella ja muuta niin ei vaan niinku ei vaan mee niinku jakeluun, koska se on se aivokapasiteetti niin siellä -- ja muutenki niinkö se ne taustat ja muuta että ei vaan niinkö pysty käsittelemään niitä asioita ja että se on semmonen mikä pittää ottaa huomioon.”

H1: ”Sillä on iso vaikutus siihen niinku kotoutumisprosessiinki ja kaikkien näitten asioiden hoitamiseen että millä tavalla se asiakas niinku kykenee sillä hetkellä sitä omaa elämänsää hallitsemaan että jos on kauheet kidutustaustat tai on raiskattu tai on ite ollu jossai sotimassa tai mitä kaikkea kauheuksia meidän asiakkaat on kokenukkaa niin sitteku pittää lähteä täällä ihan vieraassa yhteiskunnassa rakentaa omaa elämää ilman kielitaitoa ja ilman mittää ja se oma historia siinä taakkana ja kenties vielä omat lähisukulaiset ja on perhe on siellä vielä jossaki kriisin keskellä--”

Elämähallintaan vaikuttavat sekä lapsuuden, että aikuisiän kokemukset. Epävakaa lapsuus ja aikuisiällä koetut pettymykset ja vastoinkäymiset voivat heikentää kykyä ottaa vastaan elämän epäonnistumisia, mikä näyttäytyy kokonaisvaltaisena elämänhallinnan puutteena. Tämä tulisi ottaa huomioon päivittäisissä kohtaamisissa asiakkaiden kanssa, sillä aikaisemmat kokemukset voivat vaikuttaa päivittäiseen toimimiseen yllättävän paljon. (Volanen 2011, 18–19.) Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä aikaisempien kokemusten vaikutus elämänhallintaan tulisi erityisesti ottaa huomioon. Pakolaisten ja turvapaikanhakijoina maahan tulleiden kokemukset voivat olla traumatisoivia ja ne jättävät jälkensä heidän kykyynsä käsitellä muutoksia ja arjen vastoinkäymisiä.

Pauli Niemelä (2011, 36) korostaa, että sosiaalityöntekijän yksi tehtävä on tutkia ja selvittää asiakkaan taustat, jotta työntekijä pystyy tarjoamaan asiakkaalle parhaan mahdollisen tuen ja juuri hänelle sopivat palvelut. Tällainen ”salapoliisityö” voi tuntua epämiellyttävältä, mutta sille on perusteensa. Toki on otettava huomioon, että esimerkiksi kiintiöpakolaisten kohdalla taustatietojen käsiin saaminen on haastavaa, koska dokumentit jotka tulevat sosiaalityöntekijälle ennen asiakkaan tapaamista ovat hyvin suppeat ja tarjoavat hyvin vähän tietoa asiakkaasta tai hänen taustoistaan. Sosiaalityöntekijöiden käsitykset asiakkaan taustojen tietämisen tarpeesta vaihtelivat.

H4: *”No toisaalta se on joskus haaste että ku niitä kaikkia taustoja ei tiiä että ne vois helpottaa sitä ymmärrystä jos ois mutta toisaalta mää kyllä ajattelen ite sillai että ei, en mää tarvi kuitenkaa että tosiaan se asiakas-suhdehan lähtee siitä ko me tavataan ja tästähän se rakentuu ja asiakas ite kertoo sen mitä kertoo --”*

H1: *”-- he on kyllä sitä ommaa elämäntarinaansa joutunu eri viranomaisille kertoo niinkö hirveen monta kertaa jo ennen että hän on siinä vaiheessa että istuu tässä mun tuolilla niin en mää koe tarpeelliseksi että mun pitäis enää hulluna alkaa eikä se mitenkää oo tarpeellista eikä mun toimenkuvaan kuulukaan että mä alkasin vielä hulluna yksityiskohtaisesti kaikkea kaivelemaan mitä asiakas on jo varmaan ihan turhautumiseen asti joutunu kertomaanki --”*

Ajattelen, että olisi hyvä, että työntekijällä mahdollisimman paljon ennakkotietoa asiakkaasta. Näin työntekijä pystyisi heti asiakkuuden alussa tarjoamaan palveluita, jotka tukevat asiakkaan elämänhallintaa. Esimerkiksi selkeästi traumaattiset kokemukset kuten läheisten menettäminen tai kidutuskokemukset voivat heikentää asiakkaan toimintakykyä ja jos työntekijällä olisi tietoa näistä aikaisemmista kokemuksista, pystyisi työntekijä tukemaan asiakkaan toimintakykyä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa räätälöimällä asiakkaalle (asiakkaan kanssa yhteistyössä) hänelle sopivan tukiverkoston.

Kotoutuminen on pitkä, jopa elinikäinen prosessi. Maahanmuuttaja-asiakas asioi kuntaan muuttamisen jälkeen maahanmuuttajapalveluissa ja kolmen vuoden asiakkuuden jälkeen asiakkuus siirtyy yleisen sosiaalihuollon piiriin. Paluumuuttajilla maahanmuuttajapalveluiden asiakkuus kestää puoli vuotta. Siirtyminen palveluista toiseen voi aiheuttaa sen, että asiakkuus katkeaa. Olisi tärkeää, että siirtyminen tapahtuisi saattaen, jolloin asiakkaan on helpompi asioida uudessa ympäristössä, uuden työntekijän kanssa. Tämä on tärkeää myös elämänhallinnan näkökulmasta, sillä sosiaalityöntekijä on voinut olla asiakkaalle ainoa kontakti suomalaiseen yhteiskuntaan.

H3: *”-- asiakkaat jotka tarttee niitä niin ne tarttis vähä semmosta että ne näkkee sen oman työntekijän, työntekijät, siis ohjaaja pitäis nähä kans, koska tuota niin monet tarvii ohjausta jollaki tavalla, sieltä ei pysty tuota antaa niin tiivistä ohjausta ku täältä meiltä [maahanmuuttajapalvelut] mutta kuitenkin jotaki ohjausta ja sitte ne näkevät ne ongelmat siinä että pystyy kertoo että mihin tässä kannattas kiinnittää huomiota --”*

Siirtopalaverit ovat hyvä tapa ikään kuin siirtää asiakas palveluista toiseen. Siirtopalaverit pyritään järjestämään uuden työntekijän luona, jolloin asiakas tutustuu uuteen työn-

tekijään sekä mahdollisesti uuden toimiston sijaintiin, mikä madaltaa asiakkaan kynnystä asioida uudessa paikassa, uuden ihmisen kanssa.

H5: ”-- että se ois asiakkaalle mahdollisimman helppo se siirtyminen sitte palvelusta toiseen. Et ehottomasti olen kyllä niitten siirtopalavereitten kannalla.”

Salla-Maarit Volanen (2011, 21) kirjoittaa, että elämänhallinta on ilmiönä globaali. Uuteen maahan ja yhteiskuntaan siirtyminen voi kuitenkin haastaa elämänhallinnan ja epäonnistunut kotoutuminen voi romuttaa vakaankin elämänhallinnan tunteen. Elämänhallinnan käsite on haastava määritellä ja voidaan myös pohtia sitä, että voidaanko elämää hallita? Itse ajattelin, että elämänhallinta on relevantti käsite, kun käsitettä ei laajenneta liikaa. Voi myös ajatella, että elämä on jonkin ylemmän voiman käsissä, jolloin sitä ei voi hallita. Kun ajatellaan arkea ja ihmisten arkisia tilanteita ajattelen, että elämänhallinta ja elämänhallinnan vahvistaminen on mahdollista.

#### 4.4 Keskustelu maahanmuuttopolitiikasta

Keskustelu käsityksistä maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteista herätti ajatuksia myös yleisemmin *maahanmuuttopolitiikasta* sekä työntekijöiden käsityksistä *sosiaalityöstä ammattina ja sosiaalityöntekijän roolista yhteiskunnallisena vaikuttajana*. Sosiaalityöntekijät pohtivat ajankohtaista turvapaikanhakijatilannetta ja sen vaikutuksia Suomessa vallitsevaan ilmapiiriin sekä heidän omaa suhtautumista ajankohtaisiin tapahtumiin. Tässä luvussa tarkastelen tätä keskustelua maahanmuuttopolitiikasta.

H6: ”-- ja niinku pohjimmiltaan aattelee että sosiaalityössä niin ihmiskäsitys ja ihmiskuva niin niin kyllähän sen pitäs niinku istua tänne aika hyvin tuon niinku, että jos aatellaan että ihmisellä on arvo sinänsä ja, ja jokainen ihminen on arvokas ja jokaista ihmistä tarvii niinku auttaa ja kohella niinku sen arvoisesti niin tuota sittenhän istuu sitte kaikki meijjään asiakasryhmien pitäs niinku istua ja, että joittenki asiakasryhmien kanssa vaan haasteellisempaa pitää se, jotenki että, se , siihen tarvii niinku semmosta peilausta ja kaikenlaista työnohjausta ja keskustelua ja tämmöstä että saa niinku piettyä että se ei lähe muotoutummaan niinku väärään suuntaan se kuva --”

Sosiaalityöntekijän hyvinvointityötä ohjaavat erilaiset arvot ja ammattietiikka. Keskeistä sosiaalityöntekijän työssä ovat myös sosiaaliset hyveet, joiksi Pauli Niemelä (2009,



42) nimeää toisten huomioon ottamisen eli huomaavaisuuden, avuliaisuuden, ihmisrakkauden ja rehellisyyden. Tärkeää on se, että työntekijä on sinut sen asian kanssa, että kaikista ei tarvitse pitää, mutta jokaista vastaan tulevaa asiakasta tulee ymmärtää sekä pyrkiä auttamaan. Sosiaalityöntekijät kohtaavat päivittäisessä työssään haastavia tilanteita ja tärkeää on, että työntekijät saavat kollegiaalista tukea. Yhtä tärkeää on esimiestyö sekä työnohjaus, joka tuli järjestää joko yksilö-, tai ryhmätyönohjauksena. Työntekijöiden tulee saada tukea haastavassa työssä. Reflektoinnilla on siis keskeinen rooli sosiaalityöntekijöiden työssä.

Sosiaalityötä määrittävät myös ihmisoikeudet, jotka luovat ikään kuin perustan työlle sekä ihmiskäsitykselle. Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä ihmisoikeudet ovat suuremmassa roolissa kuin esimerkiksi kantasuomalaisten kanssa tehtävässä työssä. Ihmisoikeudet ovat luovat työlle perustaa niin yksilötason työskentelylle kuin yhteiskunnalliselle vaikuttamistyölle. Työntekijän tulee muistaa, että jokaisella ihmisellä on perusoikeudet tulla kohdatuksi yksilönä, sekä oikeudet tasa-arvoiseen kohteluun palvelujärjestelmässä. (Valtonen 2009, 23–25.)

H4: *”Mutta nythän sitte ollaan taas ihan uuen ongelman eessä että miten nämä kymmenettuhannet -- turvapaikanhakijat saahaan tänne sitte niinku ees jollaki lailla niinku osaksi tätä meijjän yhteiskuntaa ja yhteisöä ja tämmöstä.”*

Sosiaalityöntekijöitä mietitytti se, että kuinka Suomi yhteiskuntana ja vastaanottavana maana onnistuu kotouttamaan sankoin joukoin saapuvat turvapaikanhakijat, kun kokemus nykyisestä kotouttamistyöstä on se, että kotouttamistoimenpiteet eivät ole riittäviä ja maahantulijat eivät kotoudu siinä määrin, kuin se olisi tarpeellista. Turvapaikanhakijoiden lisääntynyt määrä on lisännyt keskustelua sosiaalityöntekijöiden kesken, mutta aihe on näkynyt myös kohtaamisissa asiakkaiden kanssa.

H3: *”-- sitäki on joku asiakas [maahanmuuttaja-asiakas] epäilly että saako hän nyt vähemmän rahhaa ku täällä on paljo enemmän hakijoita, rahan hakijoita --”*

H6: *”-- nyt tosi paljo asiakkaat tuo sitte niinku sanoo että, varsinki jos sannoo että ei voi myöntää jotaki niin kyllä te niille ja kyllä Suomi niille myöntää mutta meillä on täällä oma köyhä väki jol..jotka ei saa mittää --”*

Kun puhutaan maahanmuuttajista, medially ja tänä päivänä, sosiaalisella medially, on oma roolinsa yhteiskunnan arvojen välittäjänä. Niin sanottu puskaradio leviää sosiaalisen median kautta yhä laajemmalle alueelle ja urbaanit legendat maahanmuuttajien suuria etuisuuksista leviävät nopeasti ja aiheuttavat närää kantasuomalaisissa. Sosiaalityöntekijä joutuu tahtomattaan tilanteisiin, joissa hän joutuu ikään kuin valtion edustajana ja lain tulkitsijana oikomaan näitä väärinkäsityksiä, jotka leviävät netissä ja sanomalehtien keskustelupalstoilla.

H6: ”-- mikä sitä elättää sitä jotenki sitä uskomusta että maahanmuuttajat saa täällä jotenki ihan hirveesti kaikkea -- kaikki on uutta, uudet lastenvaunut ja uudet sitä ja uudet tätä ja autot ja kaikki te niille ostate, että onko se semmosta tietosta että joku ihan tietoisesti levittää semmosta että se saa sitä negatiivista asenneilmapiiriä aikaseksi.”

H6: ”-- ja eihän ne voi olla niinku koskettamatta välillä ittiäki että, ja sitte tietyt ongelmat joita, joita maahanmuuttajien kanssa tulee täällä niinku suhteessa valtaväestöön ja meidän olemassa olevaan järjestelmään niin, niin niin eihän sosiaalityöntekijäkkää oo suojassa siltä, semmoselta keskustelulta ja asenneilmapiiriltä ja joskus tuntuu että joutuu sitte tämän ammatin edustajana niin sinne puolustuspuolelle, niinku että vähä tahtomattaanki.”

Sosiaalityöntekijän ammatti on yhteiskunnallinen ja ilmiöt, joita kohdataan töissä, näyttyvät myös vapaa-ajalla, tavalla tai toisella. Joillekin työn ja vapaa-ajan erottaminen on helppoa, mutta jollekin on haaste tehdä ero arki-minän ja työ-minän välillä. Auttamistyön seurattessa työpaikalta kotiin voidaan puhua auttajan varjosta (Lindqvist 1990). Tällöin henkilö saattaa kokea, tietoisesti tai tiedostamattaan, että hänen tehtävänsä on aina kaikissa tilanteissa auttaa muita. Tällainen ympärivuorokautinen auttamistyö voi olla jollekin luontevaa, mutta se voi myös ajaa myötätuntouupumiseen (Nissinen 2012).

Arjen tilanteissa työntekijää haastaa yhteiskunnallinen keskustelu sekä se, kuinka paljon hän on valmis olemaan osa sitä keskustelua työajan ulkopuolella. Toisaalta ajattelen, että sosiaalityöntekijän ammatti on niin kokonaisvaltainen ja varsinkin, kun tänä päivänä korostetaan rakenteellisen sosiaalityön tärkeyttä, sosiaalityöntekijä ei voi arkenakaan täysin kääntää selkäänsä yhteiskunnalliselle keskustelulle. Tässä on myös rakenteellisen sosiaalityön paikka (ks. Myllälly 2007).

H6: ” -- sitte tavallaan joutuuki yhtäkkiä taas siihen niinku että sä oot sosiaalityöntekijänä jotenki puolustamassa niitä heikompiosasia suht..niinku tämmösessä ihan omassa niinku arkielämän ihmissuhteissaki.”

H3: ”-- on puhuttu kolleegoittenki ja kavereitten, työkavereitten kans niin, ei me nyt kaikki kukkaa meistä välttämättä mainosteta missä me ollaan töissä --”

H4: ”-- haluaa niinkö jutella asiasta ja tietenki tulee tuota, ja on niin monenlaista mielipidettäki asiaan että, että joutuu vähä jopa niinku puolustelemaan omaa työtänsä ja sen niinku oikeutusta että ja sitte tietenki tulee joka tuutista niinku ommaan työhön liityvää asiaa uutisista ja joka paikasta niin vaikee sitte jotenki sulkea poiskaa sitte vapaa-ajalla sitä.”

H4: ”Se on varmaan just tällä hetkelläki niin tunteita herättävä asia, se että ihmiset, joku ja aatellaan että jos joku tekee töitä maahanmuuttajien kans niin se on automaattisesti joku hyysääjä ja jakamassa ja kaikkea --”

Yhteiskunnan asenteen voivat näyttäytyä sosiaalityöntekijälle, joka on omaksunut tehtäväkseen edistää ihmisoikeuksia ja tasa-arvoa, uhkaaviksi. Aineistossa ei tullut esiin työyhteisön sisäisiä ristiriitoja suhteessa ammattietiikkaan ja sosiaalityöntekijän perustehtävään. Debra Hayes & Beth Humphries (2004, 218) tuovat esiin, että koventuneiden asenteiden seurauksena perinteiset arvot voivat muuttua ikään kuin uhanalaisiksi ja niiden tilalle muotoutuvat tulostavoitteita ja vastuuttamista ajavat arvot. Myös Juhila (2012, 92–96) tuo esiin näitä samoja arvoja, jotka uhkaavat sosiaalityön perinteistä tehtävää.

Sosiaalityöntekijät kokivat maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä tärkeäksi rakenteellisen sosiaalityön. Huhtikuussa 2015 voimaan astuneen Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 7§ mukaan rakenteellisen sosiaalityön tehtävänä on huolehtia sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Rakenteellinen sosiaalityö käsitteenä kuvastaa sitä, kuinka sosiaaliset ongelmat eivät muodostu yksilötasolla, vaan ne ovat yhteiskunnan tasolla tapahtuvia suurempia kokonaisuuksia. Kun ongelmat tai epäkohdat tapahtuvat yhteiskunnallisella tasolla, on niihin vaikuttamisen tapahduttava myös tällä samalla tasolla. (Mullaly 2007.)

H4: ”-- meijänkihän työtä on se että vähä niinkö tuodaan näitä asiakkaitten tilanteita essiin niinkö mahdollisimman laajalle niinkö toimiakunnalle että he pystyy sitte ommaaki toimintaa sillä tavalla suunnittelemaan että tulis sitte nitten meijän asiakkaittenki ääni ja tarpeet tulis niinkö kuulluksi --”

Sosiaalityö määritellään usein muutostyöksi, joka on kaksisuuntaista toimiessaan sekä yksilöllisen että sosiaalisen muutoksen edistämiseksi (Pohjola 2014, 19). Käytännössä tämä tarkoittaa heikompiosaisten ryhmien asianajoa, johon liittyy voimaannuttava (empowerment) ulottuvuus sekä yhteiskunnallisten rakenteiden muutokseen pyrkivä työ, valtaistaminen. On tärkeää, että työtä tehdään sekä yksilöllisellä että yhteiskunnallisella tasolla, koska asiakkaiden auttaminen tarvitsee tuekseen yhteiskunnallista muutostyötä. Toisaalta tämä rakenteellinen muutostyö saa oikeutuksensa käytännön asiakastyön tuotamasta tiedosta. (Pohjola 2011, 207–208; Pohjola ym. 2014, 11).

H4: *”Toki tässä arjen työssä ja ku meillä se oma rooli tässä, tässä hommassa on niin, pitäis aina aika-ajoin herätä miettimään näitä niinku laajempia kuvioita että mitä tässä ois vielä niinku käyttämättä, mistä ois hyötyä meille ja asiakkaille.”*

Sosiaalityö on jatkuvan muutoksen kohteena, koska sitä määrittää yhteiskunta ja koska tänä päivänä yhteiskunnalliset muutokset ovat suuria, ne näkyvät myös sosiaalityössä. Sosiaalityö on myös globaalisti katsottuna muutoksen alla. Rajuimmin muutokset ovat näkyneet esimerkiksi Isossa-Britanniassa ja Australiassa, missä sosiaalityön arvot ovat koventuneet ja kontrolli näyttäytyy siellä yhtä suuremmassa roolissa. Koska sosiaalityön lähtökohtaiset arvot nojautuvat ihmisoikeuksiin ja tasa-arvon edistämiseen, voidaan muutosta pitää negatiivisena, jopa uhkaavana (Ferguson, Lavalette & Whitmore 2004, 204–205.) Esimerkiksi Michael Wells ja Susanna Hoikkala (2004, 182–183) näkevät kuitenkin, että Suomen ja Ison-Britannian käytännöt ovat vielä kaukana toisistaan puhuttaessa tasa-arvosta, sosiaaliturvasta ja kotouttamisesta, jotka ovat Suomessa maahanmuuttajien näkökulmasta vielä hyvin.

## 5 Pohdinta

Tutkielmassa on tarkasteltu sosiaalityöntekijöiden käsityksiä maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteista. Tutkielmaa varten haastateltiin kuutta Oulun kaupungilla työskentelevää sosiaalityöntekijää. Haastattelut toteutettiin avoimilla haastatteluilla.

Tutkielman tehtiin laadullisena tutkimuksena ja tutkimusotteena käytettiin fenomenografiaa, joka tutkii ihmisten käsityksiä ilmiöistä. Fenomenografia valikoitui tutkimusotteeksi, koska tutkielmassa oltiin kiinnostuneita ihmisten erilaisista käsityksistä. Tutkimusotteen valinta oli onnistunut ja se tuki tutkielman tarkoitusta. Fenomenografia mahdollistaa käyttää aineistonhankinnassa ja -analyysissä luovuutta. Tämän tutkielman kohdalla se tarkoitti mahdollisuutta tehdä aineistonkeruu avoimella haastattelulla ja analyysivaiheessa käyttää itselle sopivia, visuaalisia keinoja, aineiston kategorisoimisessa. Ajatus käsitysten yksilöllisyydestä sopi mielestäni tutkielman aiheeseen, sillä käsitykset ovat ajassa muuttuvia ja juuri tällä hetkellä keskustelu maahanmuutosta käy vilkkaana.

Tutkielman keskeisiä käsitteitä ovat *liittämis- ja kontrollisuhde*, *syrjäytyminen*, *elämänhallinta* ja *maahanmuuttajat*. *Liittämissuhde* näyttäytyy sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisenä suhteena, jossa sosiaalityöntekijän tehtävänä on liittää mahdollisesti syrjäytynyt asiakas takaisin yhteiskuntaan. *Syrjäytymisen käsite* on laaja, mutta yleisesti sillä voidaan kuvata yksilön ja yhteiskunnan välisten sidosten heikkenemistä. Liittämisellä tavoitellaan näiden sidosten vahvistamista. Joskus liittämistyö vaatii tuekseen *kontrollia*, joka on usein läsnä sosiaalityöntekijän työssä. Kontrolli voi näyttäytyä selkeästi työntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa esimerkiksi asiakkaan velvollisuuksina ja työntekijän antamina sanktioina. Myös tuki voidaan nähdä kontrollina.

*Elämänhallinnan käsite* on haastava sen moniulotteisuuden vuoksi. Elämänhallinnan käsitettä määritellään eri tavalla eri tieteenaloilla, minkä vuoksi se saa eri merkityksiä eri yhteyksissä. Suomessa elämänhallinnan käsite yhdistetään usein yhteiskuntatieteisiin ja sosiaalityöhön, missä se linkittyy hyvinvoinnin käsitteeseen. Hyvinvointi koostuu useista eri osa-alueista, joten voidaan ajatella, että elämänhallinta on eräänlainen prosessi, joka elää jatkuvasti siihen vaikuttavien eri osa-alueilla tapahtuvien muutosten myötä. Elämänhallinta voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen elämänhallintaan. Ulkoisella elämänhallinnalla tarkoitetaan näkyviä elämän osa-alueita, kuten työpaikkaa, tuloja ja va-

paa-ajan harrastuksia. Sisäisellä elämänhallinnalla tarkoitetaan sitä, että ihmisen kohdassa elämänkriisejä, hän pystyy ylläpitämään ulkoisen elämänhallinnan osa-alueita näistä kriiseistä huolimatta. Ulkoinen ja sisäinen elämänhallinta tasapainottavat toinen toistaan.

Tässä tutkielmassa *maahanmuuttajat* on rajattu käsittämään *pakolaisia* sekä *paluumuuttajia*. Tähän ryhmään kuuluvat myös perhesyiden perusteella oleskeluluvan saaneet henkilöt sekä turvapaikkaprosessin päätteeksi oleskeluluvan saaneet henkilöt. Puhuttaessa maahanmuuttajista on tärkeää tiedostaa maahanmuuton eri syyt sekä maahanmuuttajien moninaiset lähtökohdat, jotka vaikuttavat osaltaan myös maahanmuuttajien kotoutumiseen sekä haasteisiin, joita maahanmuuttajat kohtaavat kotoutumisprosessin aikana. Nämä haasteet näyttäytyvät myös sosiaalityöntekijöille, jotka työskentelevät maahanmuuttajien kanssa.

Tässä tutkielmassa maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteiksi nousivat kotoutumiskoulutuksiin pääsy sekä koulutusten yhdistäminen asiakkaiden yksilökohtaisiin tarpeisiin, kieli ja kommunikaatio sekä tulkin kanssa työskentely. Haasteeksi koettiin myös kulttuuriset erot. Erot näyttäytyivät kokonaisvaltaisesti uudenlaisen yhteiskuntajärjestelmän omaksumisen haasteena. Tähän liittyi muun muassa suomalaiseen, yksilökeskeiseen yhteiskuntaan tottuminen.

Maahanmuuttajan polku suomalaisessa palvelujärjestelmässä alkaa kuntaan muuton jälkeen, kun hänelle myönnetään kuntapaikka ja asiakkuus kunnan maahanmuuttajapalveluissa alkaa. Asiakas asioi näissä palveluissa ensimmäiset kolme vuotta, ja paluumuuttajat puoli vuotta. Tänä aikana sosiaalityöntekijän tehtävänä on tukea asiakkaan *kotoutumista*. Sosiaalityöntekijä ja asiakas tekevät yhdessä kotoutumissuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan tavoitteita suhteessa uuteen yhteiskuntaan kotoutumiseen. Työntekijän ja asiakkaan välinen suhdetta voidaan tarkastella *liittämissuhteena*. Maahanmuuttajapalveluiden asiakkuuden jälkeen asiakas siirtyy yleisen sosiaalihuollon asiakkaaksi. Kotoutuminen ei kuitenkaan pääty maahanmuuttajapalveluiden asiakkuuden loppumiseen, vaan kotoutuminen jatkuu. Samoin jatkuu myös liittämistyö, jota sosiaalityöntekijä pyrkii tukemaan tapaamisilla sekä tarjoamalla palveluja, jotka tukevat maahanmuuttajan kotoutumista ja liittymistä suomalaiseen yhteiskuntaan.

Sosiaalityöntekijän työ on luonteeltaan myös kontrolloivaa ja voi sanoa, että kontrolli kuuluu jokaiseen asiakassuhteeseen. Kontrolli voi näyttäytyä työntekijän roolissa kunnan työntekijänä ja lain tulkitsijana tai henkilönä, joka tukee asiakasta tämän arjessa ja asettaa velvoitteita, tarvittaessa myös sanktioita, asiakkaan hyvinvoinnin turvaamiseksi. Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä kontrolli näyttäytyy erityisesti asiakkuuden alkuvaiheessa, jolloin asiakas ei kykene toimimaan täysin itsenäisesti, vaan työntekijän on tukeakseen asiakasta tehtävä myös toimenpiteitä, jotka voidaan luokitella kontrolliksi. Asiakkuuden edetessä ja asiakkaan kotoutuessa kontrollin rooli vähenee asiakkaan kyetessä ottamaan itse vastuuta omista asioistaan.

Kotouttavan työn tavoitteena on tukea maahanmuuttajaa toimimaan aktiivisesti suomalaisessa yhteiskunnassa. Liittämistyö perustuu samalle ajatukselle. Liittämistyön tarkoituksena on liittää yhteiskunnasta syrjäytyneet, tai syrjäytymisvaarassa olevat, henkilöt takaisin yhteiskuntaan. Liittäminen on yksi sosiaalityön perustehtävistä. Näen, että kotouttava työ ja liittämistyö kuuluvat molemmat maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön.

Mahdollisimman pian kuntaan muuton jälkeen maahanmuuttaja aloittaa kotoutumiskoulutuksen, jonka tarkoituksena on kehittää asiakkaan kielitaitoa sekä antaa tietoa uudesta yhteiskunnasta. Tutkimuksen sosiaalityöntekijät ajattelivat, että kotoutumiskoulutus on nykyisellään haastava niille kotoutujille, joiden voimavarat eivät ole riittävät suorittamaan kokopäiväistä koulutusta. Toiveena oli, että koulutukset voitaisiin räätälöidä enemmän kotoutujan tarpeita ja voimavaroja vastaaviksi. Kotoutumiskoulutukset ovat tärkeitä maahanmuuttajille, koska ne ovat avainasemassa kehittämässä kielitaitoa, joka taas on edellytys muulle kotoutumiselle ja yhteiskuntaan sopeutumiselle.

Asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa kielellä on suuri merkitys. Yhteisen kielen puuttuessa, maahanmuuttajalla on oikeus saada käyttöönsä tulkki. Tulkin käyttö oli tutkimuksen sosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan haastavaa useasta erisyystä. Tulkin läsnäolo sinällään voi vaikeuttaa asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta, jos asiakkaan ja tulkin välillä on esimerkiksi erimielisyyksiä tai, jos asiakas ei suostu juttelemaan paikalle hankitun tulkin välityksellä luottamuspuolan vuoksi. Tulkin käytön haasteet voivat johtua myös työntekijän ja tulkin välisestä luottamuspuolasta. Sosiaalityöntekijät, jotka olivat työskennelleet vähän maahanmuuttajien kanssa, kokivat tulkin käytön kokonaisuudessaan haastavaksi. Työntekijät, jotka työskentelivät tulkkien

kanssa päivittäin, eivät kokeneet tulkin kanssa toimimista itsessään haastavaksi, mutta ajattelivat, että luottamuspuola ja eritasoiset tulkit haastavat joskus tulkkaustilanteita.

Sosiaalityöntekijöiden käsitykset maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteista paikantuivat useissa yhteyksissä kulttuurien välisistä eroista johtuviin asioihin. Muun muassa miehen ja naiset asema, luottamus viranomaisiin ja erot aikakäsityksessä toivat haasteita työhön. Työntekijät ajattelivat, että avoimuus erilaisuutta kohtaan sekä avoin kommunikaatio olivat avainasemassa tässä monikulttuurisessa työssä. Jotkut sosiaalityöntekijöistä ajattelivat, että ennakkotieto erilaisista kulttuureista ja uskonnoista voisi auttaa vuorovaikutuksessa. Tällä voitaisiin välttyä kulttuurien yhteentörmäyksiltä sekä väärinkäsityksiltä.

Tutkimuksen sosiaalityöntekijät olivat työskennelleet vaihtelevasti maahanmuuttajien kanssa. Osa heistä työskenteli maahanmuuttajien kanssa päivittäin, osa heistä pystyi laskemaan maahanmuuttaja-asiakkaat, jotka heillä oli työuran aikana ollut. Erilaiset työurat maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä heijastuivat aineistoon erilaisella lähtökohtaisella suhtautumisella. Pidempään maahanmuuttajien kanssa työskennelleet kokivat maahanmuuttajien olevan asiakkaita muiden joukossa, jolloin esimerkiksi tarve erityiselle kulttuurituntemukselle nähtiin vähäisenä. Asiakkuuden itsessään katsottiin tuottavan riittävästi olennaista tietoa asiakkuuden näkökulmasta. Harvemmin maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskentelevät kokivat, että he olisivat mielellään ottaneet vastaan maahanmuuttajiin liittyvää koulutusta jo yliopisto-opintojen aikana ja myös työsuhteessa ollessaan. Sosiaalityöntekijät kokivat, että jonkinlainen koulutus lisäisi valmiuksia työskennellä maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa, kun työntekijällä olisi tietoa maahanmuuttajuudesta yleisellä tasolla sekä myös eri kulttuureista.

Aineisto tuotti elämänhallinnan käsitteen. Elämähallinta on käsitteenä moninainen ja haastava omaksua. Elämänhallinnalla voidaan tarkoittaa henkilön subjektiivista kokemusta siitä, miten hän kokee pärjäävänsä elämässään ja reagoi vastoinkäymisiin, joita elämässä vääjäämättä tulee vastaan. Maahanmuuttajien elämänhallintaa haastaa uuteen yhteiskuntaan muutto, aikaisemmat kokemukset sekä verkoston puute ja uuden elämätavan omaksuminen. Erityisesti pakolaistaustaiset sekä turvapaikanhakijoina maahan tulleet ovat elämänhallinnan näkökulmasta vaikeassa tilanteessa. Heidän lähtökohtansa ovat usein haastavia. Uuteen yhteiskuntaan sijoittumista, voi hankaloittaa lähtömaan jatkuva, vaikea tilanne sekä huoli perheenjäsenistä ja tuttavista, jotka sinne ovat jääneet.



Tutkimuksen sosiaalityöntekijöiden käsitykset maahanmuuttajien kanssa tehtävästä työstä paikantuivat elämänhallinnan tukemiseen. Usein juuri asiakkaan lähtökohdat ja traumat joita he kantavat mukanaan, tuovat haasteita asiakkaan elämänhallinnalle, ja samalla myös kotoutumiselle.

Paluumuuttajat ovat yksi tässä tutkielmassa tarkastelluista maahanmuuttajaryhmistä. Paluumuuttajien kotoutumispolku on lähtökohtaisesti erilainen suhteessa pakolaisiin, sillä heidän asiakkuutensa maahanmuuttajapalveluissa kestää vain puoli vuotta. Tutkimuksen sosiaalityöntekijöiden mukaan paluumuuttajien kanssa tehtävän työn haasteet eivät ole yhtä suuria, kuin esimerkiksi pakolaisten kanssa. Paluumuuttajien lähtökohdat ovat erilaiset, koska he ovat saapuneet Suomeen vapaaehtoisesti, eivät pakon sanelemana. Osa paluumuuttajista osaa jo jonkin verran suomenkieltä, ja yhteiskuntajärjestelmä on heille tuttu. Paluumuuttajilla on myös usein verkostoa Suomessa ja ihmisiä, jotka auttavat heitä toimimaan uudessa ympäristössä. Haasteet paluumuuttajien kohdalla paikantuivat kielen oppimiseen, mikä nähtiin tärkeänä opintojen aloittamisen ja työllistymisen näkökulmasta.

Ajattelen, että maahanmuuttajuus ei itsessään ole haaste, mutta maahanmuuttajuuteen johtaneet syyt tuovat usein haasteita mukanaan. Mediassa ja julkisessa keskustelussa maahanmuuttajat nähdään usein homogeenisena ryhmänä ja se vaikuttaa myös maahanmuuttajien kohtaamiseen töissä ja arjessa. Sosiaalityöntekijöiden keskuudessa on edelleen ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan ja maahanmuuttajien kanssa tehtävää työtä leimaavat haasteet, jotka eivät välttämättä ole todellisia. Yksi tutkimusjoukon sosiaalityöntekijöistä kertoi, että osa työntekijöistä jännittää kohtaamisia maahanmuuttajien kanssa. Syytä tähän voidaan vain arvailla: Erilainen ulkonäkö, vaikeat kokemukset, kommunikaatiovaikeudet ja tulkin käyttäminen. Työkokemukseni perusteella voin sanoa, että ensimmäinen kohtaaminen maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa voi jännittää, mutta seuraavan asiakkaan kohdalla on jo helpompaa. Myös maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamisissa kokemus tuo varmuutta.

Maahanmuuttaja-asiakkaiden määrät kasvavat jatkuvasti. Vuonna 2015 Suomeen saapui yli 30 000 uutta turvapaikanhakijaa ja osa heistä tulee saamaan oleskeluluvan ja kodin Suomesta. Nämä tämän päivän turvapaikanhakijat ovat tulevaisuudessa todennäköisesti sosiaalityön asiakkaita, ainakin ensimmäiset vuodet, jolloin valmiudet kouluttautumiseen ja työelämään eivät ole vielä riittävät. Sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on tukea

näitä asiakkaita yhtäläillä kuin kantasuomalaisia. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaaminen on mielestäni laiminlyöty aihe koulutuksessa. Olisi tärkeätä, että sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa otettaisiin tasapuolisesti huomioon kaikki asiakasryhmät, joita tulevat työntekijät kohtaavat työssään.

Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ määrittyy asiakassuhteessa, mutta siihen vaikuttaa myös yhteiskunnan valmius tukea tätä työtä. Sosiaalityöntekijät kokivat, että kotouttamiseen ei ole suunnattu riittävästi resursseja, vaan maahanmuuttajat jäävät vaille riittäviä toimia, jotka edistäisivät heidän kotoutumista sekä sijoittumista työelämään. Myös yhteiskunnan asenteet vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työhön sekä myös vapaa-aikaan. Suomen maahanmuuttopolitiikka on pinnalla julkisessa keskustelussa ja koska sosiaalityöntekijät ovat ikään kuin yhteiskunnan edustajia, joutuvat työntekijät mukaan yhteiskunnalliseen keskusteluun myös työn ulkopuolella.

Sosiaalityön tekeminen ei ole tänä päivänä helppoa. Haluan ajatella, että sosiaalityöntekijät ovat omaksuneet työn perusarvot ja työn tavoitteena on asiakkaiden auttaminen ja heikompiosaisten puolustaminen. Työn luonne on muuttunut ja Suomi on ajautumassa samaan tilanteeseen kuin esimerkiksi Iso-Britannia, missä sosiaalityöntekijät ovat niin sanotusti valtion likaisen työn tekijöitä. Tällä tarkoitan sitä, asiakkaiden vastuuttaminen lisääntyy ja samalla myös kontrolli heitä kohtaan kasvaa. Tämä on automaattinen seuraus muun muassa siitä, että sosiaalityöntekijöiden resurssit pienenevät jatkuvasti, jolloin työntekijällä ei ole aikaa kehittävään dialogiin asiakkaan kanssa. Mahdollisuuksiksi jäävät kepin tai porkkanan käyttäminen, mikä ei ole asiakkaan kannalta paras mahdollinen vaihtoehto.

Sosiaalityöntekijän ammatin haasteet näyttävät erityisesti nyt, kun auttamiskeskustelu käy kiivaana. Keskeinen kysymys kaikkien huulilla on, kuka ansaitsee ja kuka antaa (ja kuinka paljon). Maahanmuuttajat nähdään lähtökohtaisesti syrjäytymisuhan alla olevana ryhmänä. Tämän lisäksi, maahanmuuttajat on mielestäni luokiteltu yhteiskunnan taholta Juhilan (2012, 81–82) sanoin *ansaitsemattomiin ja vaikeisiin*. Kotouttamistyön resurssit eivät ole riittävät ja tämän hetken maahanmuuttopolitiikalla resurssit eivät tule kasvamaan. Maahanmuuttajat nähdään ylimääräisenä menoeränä, eikä mahdollisuutena ja osana yhteiskuntaa. Kuten tuen ja kontrollin kysymyksissä, myös tässä, sosiaalityöntekijät ovat puun ja kuoren välissä. Poliittisten päättäjien päätösten seurauksena kontrolli asiakkaita kohtaan tiukkenee työmäärän lisääntyessä, mutta resursseja ei lisätä. Tämä

näyttäytyy sosiaalityöntekijän työssä. Työntekijät pyrkivät tekemään työnsä mahdollisimman hyvin niin, että työhön liittyvät haasteet eivät näkyisi asiakkaalle.

Asiakkaiden oikeuksien heikentyessä sosiaalityöntekijän tehtävä on toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä ja edistää heikompiensaisten oikeuksia. Kysymys kuuluu, että milloin? Työn paineet kasvavat ja työntekijät ovat väsyneempiä kuin koskaan. Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ on yhtäläillä haasteellista kuin mikä tahansa työ heikompiensaisten parissa tehtävä työ, mutta resurssit tehdä tätä työtä eivät välttämättä ole yhtä hyvät kuin muun työn parissa.

Sosiaalityöntekijöiden käsitykset maahanmuuttajien kanssa tehtävästä työstä Oulun kaupungissa ovat yhteneväiset aikaisemman tutkimustiedon kanssa. Kieli, kommunikointivaikeudet, kulttuurien kohtaamiset sekä kotouttavan toiminnan resurssit haastavat maahanmuuttajien kanssa tehtävää työtä sekä maahanmuuttajien kotoutumista. Maahanmuuttajien kanssa tehtävä sosiaalityö on haastavaa, koska yhteiskunnan tuki työtä tekeville ei ole tällä hetkellä paras mahdollinen. Rakenteellisen sosiaalityön rooli työn välineenä on mielestäni erittäin keskeisessä osassa maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn edistämisessä. Sekä asiakkaiden, että työntekijöiden hyvinvoinnin näkökulmasta on tärkeää, että asioista puhutaan ääneen, asioiden oikeilla nimillä.

Nail Thomas (2015) tuo tuoreessa teoksessaan *Figure of the Migrant* esiin mielenkiintoisen näkökulman maahanmuuttoon. Thomas kirjoittaa, että lähes jokainen meistä, on jossain vaiheessa jollain tavalla maahanmuuttaja. Maahanmuutto ei tarkoita pelkästään kotimaasta lähtemistä, vaan sillä voidaan käsittää myös maan sisäinen liikkuminen, sekä vapaa-ajan matkustaminen. Tavallaan jokainen meistä on siis maahanmuuttaja, syyt siihen ovat vain erilaiset. Tähän ajatukseen nojaten sopisi toivoa, että tämä globaali maahanmuutto lisäisi ymmärrystä toinen toisiamme kohtaan.

## Lähteet

- Aarnos, Eila 2015: Kouluun lapsia tutkimaan: havainnointi, haastattelu ja dokumentit. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. Jyväskylä. 164–179.
- Ahonen, Sirkka 1994: Fenomenografinen tutkimus. Teoksessa Syrjälä, Leena & Ahonen, Sirkka & Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo: Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Kirjayhtymä Oy. Rauma. 114–160.
- Anis, Merja 2008: Sosiaalityö ja maahanmuuttajat: Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D47/2008. Väestöliitto. Väestötutkimuslaitos. Helsinki.
- Asylum quarterly report 2015. Eurostat. [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Asylum\\_quarterly\\_report](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Asylum_quarterly_report). Viitattu 28.11.2015.
- Berg, Kristiina 2012: Insha Allah - sosiaalityötä pakolaisasiakkaiden kanssa. Teoksessa Strömberg-Jakka, Minna & Karttunen Teija (toim.): Sosiaalityön haasteet: tukea ammattilaisten arkeen. PS-Kustannus. Jyväskylä. 14–34.
- Börjesson, Åsa 2008: Integrationarbete i civilsanhället. Unga och äldre I blickfånget. Socialstyrelsen. 123 (2008). <http://esh.diva-portal.org/smash/get/diva2:320821/FULLTEXT01.pdf>. Viitattu 12.1.2016.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007: Tutkijan arkipäivän etiikka. Vastapaino. Tampere.
- Enzensberger, Hans Mangus 2003: Suuri muutto - 33 merkintää. Teoksessa Lehtonen, Mikko & Lyötty, Olli (toim.): Erialaisuus. Vastapaino. Tampere. 21–49.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2014: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.
- Fenomenografinen analyysi 2009: Aineiston analyysimenetelmät. Menetelmäpolkuja humanisteille. Avoimen yliopiston Koppa. Jyväskylän yliopisto. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/fenomenografinen-analyysi>. Viitattu 10.5.2015.
- Ferguson, Iain & Lavalette, Michael & Whitmore, Elizabeth: Globalisation, Global Justice and Social Work. Routledge. United Kindom.
- Forsander, Annika & Ekholm, Elina 2001: Etniset ryhmät Suomessa. Teoksessa Forsander, Annika & Ekholm, Elina & Hautaniemi, Petri: Monietnisyys yhteiskunta ja työ. Palmenia-kustannus. Helsinki. 83–113
- Granfelt, Riitta 1998: Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Helsinki.
- Hayes, Debra & Humphries, Beth 2004: Social Work, Immigration and Asylum: Debates, Dilemmas and Ethical Issues for Social Work and Social Care Practice. Jessica Kingsley Publishers. Philadelphia.
- Heikkilä, Matti 2002: Eettisiä ongelmia yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. Teoksessa Karjalainen, Sakari & Launis, Veikko & Pelkonen, Risto & Pietarinen, Juhani (toim.): Tutkijan eettiset valinnat. Gaudeamus Kirja. Helsinki. 165–176
- Hellman, Kirsi 2012: Asiakastyö maahanmuuttajien parissa osaamisen kehittämisen näkökulmasta. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49651/Hellman\\_Kirsi.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49651/Hellman_Kirsi.pdf?sequence=1). Viitattu 21.4.2015.
- Helne, Tuula 2002: Syrjäytymisen yhteiskunta. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskuksen tutkimuksia 123. Helsinki.
- Himanen, Markus & Könönen, Jukka 2010. Maahanmuuttopoliittinen sanasto. Info Kustannus. Helsinki.

- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004: Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. 10. osin uudistettu painos. 1. painos 1997.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009: Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. 15. uudistettu painos. 1. painos 1997.
- Humphries, Beth: 2004: *The Construction and Reconstruction of Social Work*. Teoksessa Hayes, Debra & Humphries, Beth (toim.): *Social Work, Immigration and Asylum: Debates, Dilemmas and Ethical Issues for Social Work and Social Care Practice*. Jessica Kingsley Publishers. Philadelphia. 29–41.
- Huusko, Mira & Paloniemi, Susanna 2006: Fenomenografia laadullisena tutkimussuuntauksena kasvatustieteissä. *Kasvatus* 2/2006, 162–173.
- Häkkinen, Kirsti 1996: Fenomenografisen tutkimuksen juuria etsimässä. Teoreettinen katsaus fenomenografisen tutkimuksen lähtökohtiin. *Opetuksen perusteita ja käytänteitä* 21. Jyväskylän yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. Jyväskylä
- Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu 2007: *Turvaverkko vai trampoliini: sosiaaliturvan mahdollisuudet*. WSOY. Helsinki.
- Innes, Martin 2003: *Understanding Social Control: Deviance, Crime and Social Order*. McGraw-Hill Professional Publishing.
- Jokinen, Arja 2008: *Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa*. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Vastapaino. Tampere. 110–144.
- Juhila, Kirsi 2012: *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vastapaino. Tampere. 4. uusittu painos. 1. painos 2006.
- Järvinen, Riitta 2003: *Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri. Erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä*. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Kettunen, Terttu & Ihalainen, Jarmo & Heikkinen, Hannele 2001: *Monimuotoinen sosiaaliturva*. Werner Söderström Osakeyhtiö. Helsinki.
- Kiviniemi, Kari 2007: *Laadullinen tutkimus prosessina*. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. 2. uudistettu painos. PS-kustannus. Jyväskylä. 70–85.
- Korhonen, Vesa 2013: *Haasteena monikulttuuriset ohjaustilanteet - sosiokulttuurisen oppimisen ja kulttuurienvälisen viestinnän näkökulmia*. Teoksessa Korhonen, Vesa & Puukari, Sauli (toim.): *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö*. PS-kustannus. Jyväskylä. 56–70.
- Kuosma, Tapio 2004. *Uusi ulkomaalaislaki. Lainvoima*. Multikustannus oy. Helsinki.
- Köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen vastainen kansallinen toimintasuunnitelma 2003 - 2005*. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Työryhmämuistioita 2003:23. Helsinki
- Laine, Terhi & Hyväri, Susanna & Vuokila-Oikkonen, Päivi 2010: *Mitä on syrjäytymisen vastainen työ?* Teoksessa Laine, Terhi & Hyväri, Susanna & Vuokila-Oikkonen, Päivi (toim.): *Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla*. Tammi. Helsinki. 9–25.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2010: *Asiakkuus - Sosiaalityön ydinteema*. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus. Helsinki.
- Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 17.6.2011/746.
- Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386.
- Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.
- Launikari, Mika 2013: *Monikulttuurinen Euroopan unioni - ohjauspalveluiden kehittäminen kansalaisten tarpeisiin*. Teoksessa Korhonen, Vesa & Puukari, Sauli (toim.): *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö*. PS-kustannus. Jyväskylä. 157–169.
- Leppäkorpi, Mervi 2011. *Asiaton oleskelu kielletty*. Into Kustannus Oy. Helsinki.
- Lindqvist, Martti 1990: *Auttajan varjo*. Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset. Keuruu.

- Lukkaroinen, Riitta 2005. ”Muutos on pysyvä olotila.” Turvapaikanhakijoiden vastaanotona järjestettävät palvelut ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Työministeriö. Helsinki
- Lumio, Milla 2009: Monikulttuurisuus, maahanmuuttajuus ja sosiaalityö - Monikulttuurisen sosiaalityön asiantuntijuus sosiaalityöntekijöiden kertomana. Pro gradu tutkielma. Tampereen yliopisto.  
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/80742/gradu03663.pdf?sequence=1>. Viitattu 21.4.2015.
- Maahanmuuton vuosikatsaus 2012.  
[http://www.intermin.fi/download/43667\\_Maahanmuuton\\_tilastokatsaus2012\\_web.pdf](http://www.intermin.fi/download/43667_Maahanmuuton_tilastokatsaus2012_web.pdf). Sisäasiainministeriö. Viitattu 25.6.2015.
- Maahanmuutto 2015: Maahanmuutto ja maahanmuuttopolitiikka. Sisäministeriö.  
[http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/pakolaiset\\_ ja\\_turvapaikanhakijat/turvapaikanhakijat](http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/pakolaiset_ ja_turvapaikanhakijat/turvapaikanhakijat). Viitattu 14.5.2015.
- Maahanmuuttopolitiikka 2015: Maahanmuuttopolitiikka. Sisäministeriö.  
<http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/maahanmuuttopolitiikka>. Viitattu 14.5.2015.
- Maahanmuuttovirasto, Paluumuutto 2016: Paluumuuttajat.  
<http://www.migri.fi/paluumuutto>. Viitattu 10.1.2016.
- Maahanmuuttovirasto 2016: Turvapaikka- ja pakolaistilastot:  
[http://www.migri.fi/tietoa\\_virastosta/tilastot/turvapaikka\\_ ja\\_pakolaistilastot](http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/turvapaikka_ ja_pakolaistilastot). Viitattu 10.1.2015.
- Makkonen, Timo & Koskenniemi Eero 2013: Muuttoliikkeen ja maahanmuuttajien aseman oikeudellinen säätely. Teoksessa Martikainen, Tuomas & Saukkonen, Pasi & Säävälä, Minna: Muuttajat. Gaudeamus Oy. Helsinki. 55–80.
- Malin, Maili & Anis, Merja 2013: Maahanmuuttajat hyvinvointivaltiossa. Teoksessa Teoksessa Martikainen, Tuomas & Saukkonen, Pasi & Säävälä, Minna (toim.): Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Gaudeamus Oy. Helsinki. 141–159.
- Mammon, Reet & Pihlaja, Lenita & Pyyhtinen, Anu 2013: Maahanmuuttajien ohjausta kehittämässä - kokemuksia Palapeli2-projektista. Teoksessa Korhonen, Vesa & Puukari, Sauli (toim.): Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. PS-kustannus. Jyväskylä. 206–222.
- Martikainen, Tuomas & Saari, Matti & Korkiasaari, Jouni 2013: Kansainväliset muuttoliikkeet ja Suomi. Teoksessa Martikainen, Tuomas & Saukkonen, Pasi & Säävälä, Minna (toim.): Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Gaudeamus Oy. Helsinki. 23–54.
- Marton, Fenece 1988: Phenomenography: A Research Approach to Investigate Different Understandings of Reality. Teoksessa Sherman, Robert R. & Webb, Rodman B. (toim.): Qualitative Research in Education: Focus and Methods. The Falmer Press. 141–161.
- Metsämuuronen, Jari 2009: Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. International Methelp Ky. Helsinki.
- Mullaly, Bob 2007: The New Structural Social Work. Oxford University Press. 3. uudistettu painos 2007. 1. painos 1993.
- Mäkinen, Olli 2006: Tutkimusetiikan ABC: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Mäkiranta, Timo 2008: Elämänhallinta sosiaalipedagogisena käsitteenä. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Mäntysaari, Mikko 1991: Sosiaalibyrokraatia asiakkaiden valvojana. Byrokriatiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistossa. Vastapaino. Tampere.

- Niemelä, Pauli 2011: Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim): Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-kustannus. Jyväskylä. 13–43.
- Nissinen, Leena 2012: Rajansa kaikella. Miten estää työuupumisen? Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Niikko, Anneli 2003: Fenomenografia kasvatustieteellisessä tutkimuksessa. Kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia No. 85. Joensuun Yliopisto. Joensuu.
- Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 77/1968.
- Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja 2011: Arvojen ja etiikan dilemma sosiaalityössä. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-kustannus. Jyväskylä. 7–10.
- Peltola, Ulla & Metso, Laura 2008: Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 79/2008. Kuntoutussäätiö. Helsinki.
- Pietarinen, Juhani 2002: Eettisen perusvaatimukset tutkimustyössä. Teoksessa Karjalainen, Sakari & Launis, Veikko & Pelkonen, Risto & Pietarinen, Juhani (toim.): Tutkijan eettiset valinnat. Gaudeamus Kirja. Helsinki. 58–81.
- Pietarinen, Juhani & Launis, Veikko 2002: Etiikan luonne ja alueet. Teoksessa Karjalainen, Sakari & Launis, Veikko & Pelkonen, Risto & Pietarinen, Juhani (toim.): Tutkijan eettiset valinnat. Gaudeamus Kirja. Helsinki. 42–57.
- Pirinen, Ilkka 2008: Turvapaikanhakijoiden terveydentila. tutkimus Tampereen kaupungin ulkomaalaistoimiston terveydenhuoltoyksikössä. <http://tampub.uta.fi/handle/10024/67804>. Viitattu 14.5.2015.
- Pohjola Anneli, 2011: Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa Sosiaalisesti kestävä kehitys. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Helsinki. s. 207–224
- Pohjola, Anneli 2014: Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Unipress. Kuopio. s. 16–33
- Raunio, Kyösti 2006: Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.
- Olavi Riihinen 1996: Elämänhallinta -käsitteen erittelyä ja ongelmia. Teoksessa Raitasalo, Raimo (toim.): 1996: Elämänhallintaa etsimässä. Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 13. Helsinki. 16-34.
- Rissanen, Riitta 2006: Fenomenografia. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_1.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_1.html). Viitattu 9.5.2015.
- Rubin, Herbert J. & Rubin, Irene S. 2012: Qualitive Intervieweing. The Art of Hearing Data. SAGE Publications Inc. Los Angeles. 3. uudistettu painos. 1. painos 1995.
- Räikkä, Juha 2002: Ammattietiikan merkitys. Teoksessa Karjalainen, Sakari & Launis, Veikko & Pelkonen, Risto & Pietarinen, Juhani (toim.): Tutkijan eettiset valinnat. Gaudeamus Kirja. Helsinki. 82–91.
- Räty, Minttu 2002: Maahanmuuttaja asiakkaana. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Sheppard, Michael 2006: Social Work and social Exclusion: The Idea of Practice. Ashgate Publishing Group. England.
- Sipilä, Jorma 1985: Sosiaalipolitiikan tulevaisuus. Tammi. Helsinki.
- Sipilä, Jorma 1989: Sosiaalityön jäljillä. Tammi. Helsinki.
- Sisäministeriö, Mediatiedote 14.10.2015: Turvapaikanhakijoiden määrä laskussa - tämän vuoden ennuste päivitetty 2015. [https://www.intermin.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/1/1/turvapaikanhakijoiden\\_maara\\_la skussa\\_-\\_taman\\_vuoden\\_ennuste\\_paivitetty\\_63127](https://www.intermin.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/1/1/turvapaikanhakijoiden_maara_la skussa_-_taman_vuoden_ennuste_paivitetty_63127). Viitattu 28.11.2015.
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

- Smale, Gerald & Tuson, Graham & Statham, Daphne 2000: *Social Work and Social Problems. Working towards social inclusion and social change.* Palgrave. Hampshire.
- Staffans, Ida 2012: *Evidence in European Asylum Procedures. Immigration and Asylum Law and Policy in Europe. Volume 25.* Martinus Nijhoff Publishers. Boston.
- Syrjälä, Leena & Ahonen, Sirkka & Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo 1995: *Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Tekijät ja Kirjayhtymä Oy.*
- Söderling, Ismo & Alitolppa-Niitamo, Anne 2005: *Eriaisuus on samanlaisuutta - maahanmuuttajat ovat huomisen suomalaisia.* Teoksessa Alitolppa-Niitamo, Anne & Söderling, Iso & Fågel, Stina (toim.): *Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin.* Väestöliitto. Helsinki. 107–110.
- Talentia 2013: *Arki, arvot, elämä ja etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.* [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2013\\_net.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf). Viitattu 28.11.2015.
- Tarnanen, Mirja & Suni, Minna 2005: *Maahanmuuttajien kieliympäristö ja kielitaito.* Teoksessa Paananen, Seppo (toim.): *Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Tilastokeskuksen raportti.* Tilastokeskus. Helsinki. 9–22.
- Thomas, Nail 2015: *Figure of the Migrant.* Stanford University Press.
- Thompson, Neil 1999: *Understanding Social Work: Preparing for Practice.* Palgrave Macmillan.
- Thompson, Neil 2002: *Social Work with Adults.* Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne Malcolm (toim.): *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates.* Palgrave. New York. 287–307. 2. uudistettu painos. 1. painos 1998.
- Thompson, Neil 2007: *Power and Empowerment. Theory into Practice.* Russell House Publishing. Lyme Regis.
- Turtiainen, Kati 2009: *Kertomuksia uuden kynnyksellä - Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä.* Janus vol. 17 (4). 329–345.
- Turtiainen, Kati 2011: *Riippuvuus pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä.* Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): *Sosiaalityön arvot ja etiikka.* PS-kustannus. Jyväskylä. 139–161.
- Turtiainen, Kati 2013: *Maahanmuuttajien vastaanotto ja kotouttaminen kunnissa.* Teoksessa Korhonen, Vesa & Puukari, Sauli (toim.): *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö.* PS-kustannus. Jyväskylä. 191–205.
- Turvapaikanhakijat 1.1.–30.11.2015: *Maahanmuuttovirasto. Turvapaikka- ja pakolaistilastot.* [http://www.migri.fi/download/62971\\_Tp-hakijat\\_tammi\\_loka\\_2015.pdf.pdf?6ffdbfb2d7f3d288](http://www.migri.fi/download/62971_Tp-hakijat_tammi_loka_2015.pdf.pdf?6ffdbfb2d7f3d288). Viitattu 10.1.2016.
- Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301.
- Uutela, Antti 1996: *Ulkoinen ja sisäinen elämänhallinta ja sairauskäyttäytyminen.* Teoksessa Raitasalo, Raimo (toim.): 1996: *Elämänhallintaa etsimässä. Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 13.* Helsinki.
- Valtonen, Kathleen 2009: *Social Work and Migration: Immigrant and Refugee Settlement and Integration.* Ashgate Publishing Group. Abington, Oxon, GBR.
- Vilén, Marika & Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2008: *Vuorovaikutuksellinen tukeminen.* WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki. 3. uudistettu painos. 1. painos 2002.
- Vilka, Hanna 2009: *Tutki ja kehitä.* Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Volanen, Salla-Maarit 2011: *Sense of Coherence. Determinants and Consequences.* Academic Dissertation. University of Helsinki. Helsinki. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/24380/senseofc.pdf?sequence=3>. Viitattu 7.12.2015.
- Wells, Michael & Hoikkala, Susanna 2004: *A Comparison of Two European Resettlement Programmes for Young Separated Refugees.* Teoksessa Hayes, Debra & Humphries, Beth (toim.): *Social Work, Immigration and Asylum: Debates, Dilemmas and Ethical Issues for Social Care Practice.* Jessica Kingsley Publishers. Philadelphia. 178–200.



- YLE Turvapaikanhakijoiden määrä laskussa - Poliisi: Syynä ehkä kiristykset Ruotsin raja-  
valvonnassa 2015.  
[http://yle.fi/uutiset/turvapaikanhakijoiden\\_maara\\_laskussa\\_poliisi\\_syyna\\_ehka\\_kiristykset\\_ruotsin\\_rajavalvonnassa/8459239](http://yle.fi/uutiset/turvapaikanhakijoiden_maara_laskussa_poliisi_syyna_ehka_kiristykset_ruotsin_rajavalvonnassa/8459239). Viitattu 28.11.2015.
- YLE, Helsingin poliisi: Kölnin häirintä uhkasi tapahtua myös Helsingissä – 1000 turva-  
paikanhakijaa asematunnelissa 2016.  
[http://yle.fi/uutiset/helsingin\\_poliisi\\_kolnin\\_hairinta\\_uhkasi\\_tapahtua\\_myos\\_helsingissa\\_1\\_000\\_turvapaikanhakijaa\\_aseamatunnelissa/8576615](http://yle.fi/uutiset/helsingin_poliisi_kolnin_hairinta_uhkasi_tapahtua_myos_helsingissa_1_000_turvapaikanhakijaa_aseamatunnelissa/8576615). Viitattu 10.1.2016.
- Ylistö, Sami 2009: Tavoiteteoreettinen elämänhallinta: selvyyttä sekavaan käsitteistöön.  
Sosiologia 46 (2009), 286–299.
- Ålund, Aleksandra 2002: Sociala problem i kulturell förklädnad. Teoksessa Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans: Perspektiv på sociala problem. Natur och Kultur. Stockholm. 293–312.

## Liite

### Liite 1

#### Saatekirje

Hei,

teen sosiaalityön pro gradu -tutkielmaa Lapin yliopistolle *sosiaalityöntekijöiden käsityksistä maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteista*. Tarkoitukseni on kerätä tutkimusaineisto haastatteleamalla Oulun kaupungin sosiaalityöntekijöitä sekä maahanmuuttajapalveluista että aikuissosiaalityöstä. Tavoitteenani on saada kolme haastateltavaa maahanmuuttajapalveluista ja kolme haastateltavaa aikuissosiaalityöstä.

Lähestyn Teitä nyt tämän tutkielman tiimoilta. Olisitteko kiinnostuneet osallistumaan tutkielman tekemiseen osallistumalla haastatteluun? Haastattelun toteutan avoimella haastattelulla, eli haastattelutilanne on käytännössä hyvin keskustelunomainen. Haastattelun toteutan toivomassanne paikassa. Teen haastattelut heinä- ja elokuun aikana. Haastattelun tarkoituksena on tuottaa tietoa sosiaalityöntekijöiden käsityksistä maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn haasteista.

Tutkielman tiedot käsitellään täysin luottamuksellisesti. Aineiston käsittely, säilyttäminen, tallentaminen ja käsittely tehdään henkilötietolain mukaisesti. Aineisto hävitetään asianmukaisella tavalla tutkimuksen valmistuttua. Haastateltavan tiedot jäävät ainoastaan tutkijan tietoon eikä valmiista tutkielmasta voi tunnistaa yksittäistä henkilöä. Tutkielman valmistuttua se on saatavilla Lapin yliopiston kirjastossa sekä sähköisessä Lau-da tietokannassa ([lauda.ulapland.fi](http://lauda.ulapland.fi)). Tutkielma tulee myös Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden käyttöön ja halutessanne toimitan kopion myös Teille.

Toivottavasti kiinnostuitte. Halutessanne tulla haastatelluksi ottakaa yhteyttä minuun joko sähköpostitse, tai laittamaan tekstiviestiä, tai soittamalla, niin sovitaan yhteinen aika.

Ystävällisin terveisin,

Minna Märsynaho  
sähköpostiosoite  
puhelinnumero