

”Se on niissä pienissä kohtaamisissa se kaikki tärkeä”

Kulttuurisensitiivisen psykososiaalisen sosiaalityön toteutuminen
vastaanottokeskuksen käytännöissä

Maria Kunelius, 0156530
Pro gradu –tutkielma
2015
Sosiaalityö
Lapin yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: ”Se on niissä pienissä kohtaamisissa se kaikki tärkeä” - Kulttuurisensitiivisen psykososiaalisen sosiaalityön toteutuminen vastaanottokeskuksen käytännöissä

Tekijä: Maria Kunelius

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ X Sivulaudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 114 + 1 liite

Vuosi: 2015

Tiivistelmä:

Tutkielman tarkoituksena on käsitellä sosiaalityön psykososiaalista työorientaatiota vastaanottokeskuksessa. Tarkennan tutkielmaani tarkastelemalla myös toimintaympäristöä ja turvapaikanhakua ilmiönä ja ihmisoikeutena. Käsitelen kulttuurisensitiivisyyttä olennaisena osana vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamista sekä välineenä psykososiaalisen sosiaalityön onnistumiselle.

Tutkielma on toteutettu haastattelemalla puhelimitse kuutta vastaanottotyötä tekevää sosiaalityöntekijää, ja aineisto on analysoitu teemoittelemalla. Tutkielman pääosassa ovat vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijät ja heidän äänensä. Turvapaikanhakijoiden ääni tulee esille sosiaalityöntekijän määritelmien ja kokemusten sekä käyttämäni lähdekirjallisuuden kautta. Sosiaalityöntekijöiden kertomukset avaavat turvapaikkaprosessia sekä tuovat näkyväksi sosiaalityön asiantuntijuuden tarvetta vastaanottokeskuksessa.

Vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat monista eri lähtömaista, kulttuuritaustoista ja sosioekonomisista asemista. Tutkielma osoittaa, että kohtaamisessa kulttuuripiirteet jäävät taka-alalle ja työntekijä kohtaa ensisijaisesti ihmisen. Ensimmäiseen kohtamiseen ei saa suhtautua välinpitämättömästi, sillä sen pohjalta rakentuu koko tuleva asiakassuhde. Onnistunut kohtaminen vaatii työntekijältä hyviä vuorovaikutus-taitoja sekä empatiaa.

Jaottelen psykososiaalisen työorientaation tässä tutkielmassa kolmeen lähestymistapaan: resurssit, ohjaus ja neuvonta sekä terapeutit keskustelut. Turvapaikanhakijoiden resurssiksi määrittyivät majoitus- ja ruokapalvelut, toimeentulon varmistaminen, terveys- ja sosiaalipalvelut sekä erilaiset prosessia tukevat palvelut. Sosiaalityöntekijällä itsellään on vahva merkitys asiakkaan hyvinvointia tukevana ja elämänlaatua lisäävänä resurssina.

Ohjaus ja neuvontatyötä vastaanottokeskuksessa on liittyen vastaanottokeskuksen käytäntöihin, perusasioissa opastamiseen ja uuden yhteiskunnan pelisääntöihin sekä kotouttamistyöhön. Tuen lisäksi vastaanottokeskuksen sosiaalityössä näkyy kontrollin merkitys, joksi määrittyi asioita jotka liittyvät vastaanottorahan leikkaamiseen, yhteiskunnan sääntöjen ja normien ylläpitoon, väkivaltatyöhön ja interventioiden tarpeeseen lastensuojelun näkökulmasta.

Asiakaskunnan psyykkiset ongelmat ja traumatisoituminen puolustavat terapeutin keskustelun tarvetta. Tutkielmani perusteella turvapaikanhakijan elämässä korostuu huoli, epävarmuus ja odottaminen. Sosiaalityöntekijät kuvaavat turvapaikkaprosessia välitilaksi, jossa olemisen voi kestää pahimmillaan useita vuosia. Keskusteluapu tukee asiakasta turvapaikkapäätöksen odottamiseen ja kannattelee asiakasta, mikäli päätös on kielteinen. Tutkielmani mukaan turvapaikanhakijalle on myös tärkeää, että joku kuuntelee tarinan, jota hän kantaa sisällään.

Asiasanat: Turvapaikkaprosessi, turvapaikanhakija, sosiaalityö, sosiaalityöntekijä, psykososiaalinen sosiaalityö, kulttuurisensitiivisyys, kohtaminen, ihmisoikeudet

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi X

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi X

(vain Lappia koskevat)

Sisällys

1 Johdanto.....	1
2 Käsitteellinen taustoitus.....	4
2.1 Turvapaikka prosessina ja ihmisoikeutena.....	4
2.2 Kulttuurisensitiivisyys vastaanottokeskuksen sosiaalityön mahdollistajana.....	10
2.3 Psykososiaalinen työorientaatio	15
3 Tutkielman toteuttaminen.....	20
3.1 Lähtökohtia tutkimukseen	20
3.2 Aineiston hankinta puhelinhaastattelulla.....	22
3.3 Puhelinhaastattelu vuorovaikutustilanteena	25
3.4 Aineiston analyysi	27
3.5 Tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset ja minä itse tutkijana	30
4 Kulttuurisensitiivinen kohtaaminen vastaanottokeskuksessa.....	37
4.1 Monta lähtömaata, monta kulttuuria ja monta elämäntarinaa	37
4.2 Asiakkaan kohtaaminen.....	48
5 Psykososiaalinen sosiaalityö vastaanottokeskuksessa.....	59
5.1 Resurssit	59
5.1.1 Majoitus ja ruoka.....	61
5.1.2 Työ ja toimeentulo.....	64
5.1.3 Terveyspalvelut	67
5.1.4 Sosiaalipalvelut sekä lasten ja perheiden tuki	70
5.1.5 Muut palvelut.....	75
5.1.6 Turvapaikan tai oleskeluluvan saamisen jälkeen	76
5.2 Ohjaus ja neuvonta	78
5.2.1 Perusasioissa opastaminen ja uuden yhteiskunnan pelisäännöt	79
5.2.2 Kontrolli	82
5.3 Terapeuttinen keskusteluapu	86
5.3.1 Odottaminen välitilassa	87
5.3.2 Psykkinen apu ja toivon ylläpito	89
5.3.3 Epätoivon sietäminen	92
6. Johtopäätökset ja pohdinta	99
Lähteet	107
Liitteet.....	115

1 Johdanto

Ihmiskunnan historiaan on aina kuulunut ihmisten liikkuminen asuinpaikasta, maasta ja maanosasta toiseen. Koko ajan voimistuva globalisaatio yhdistää meidän pohjoisen maamme ja kansamme maantieteellisesti kaukana oleviin maihin ja ihmisryhmiin, sillä ihmiset liikkuvat yhä enemmän maasta toiseen. Syyt liikkumiseen ovat moninaisia. Maahanmuuttaja-käsitettä käytetään kaikista Suomessa pysyvästi asuvista ulkomaalaisista. Ulkomaalainen taas tarkoittaa ihmistä, joka ei ole Suomen kansalainen. Vapaaehtoisesti maasta toiseen muuttavia voidaan kutsua myös siirtolaisiksi. Jotkut ovat kuitenkin pakotettuja lähtemään kotoaan ja hakemaan turvapaikkaa toisesta maasta. Pakolaisiksi katsotaan ne henkilöt, jotka ovat saaneet pakolaisstatuksen, joko myönteisen turvapaikkapäätöksen myötä tai heidät on valittu pakolaiskiintiöistä suoraan ulkomailta. Turvapaikanhakija on henkilö, joka pyytää turvaa toisesta valtiosta, vedoten vainon ukaan alkuperän, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. (Huttunen 2002, 86–87; Rätty 2002, 11; Maahanmuuttovirasto 2015a.) Tässä työssä keskityn turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävään sosiaalityöhön.

Vaikka ihmisen oikeus lähteä maastaan on ihmisoikeus, ei siihen liity oikeutta siirtyä toiseen valtioon ilman tämän valtion lupaa. Valtioilla on omanlaisiaan prosesseja, joiden pohjalta päätetään, ketkä maahan pyrkivistä saavat ylittää maiden välisen rajan ja ketkä sen ylitettyään saavat jäädä ja asettua maahan pysyvästi. Luvan saaminen on joillekin elintärkeää, mikäli kotimaahan palaaminen on hakijalle mahdotonta tai hengenvaarallista. Turvapaikkaprosessin läpikäyminen tuottaa hakijalleen yleensä turvattomuuden ja voimattomuuden tunteita. (Rauta 2005, 21; Huttunen 2002, 86–87, 96–97; Lepola 2002, 30.) Turvapaikkaprosessin aikana ihminen on välitilassa, sillä hänellä ei ole tietoa tulevasta eikä hakija voi tai halua palata menneeseen (Lähtenmäki 2013, 136).

Vuonna 2014 turvapaikanhakijoita tuli Suomeen yhteensä 3 651, mikä oli hieman enemmän kuin edellisenä vuonna (3 238 hakijaa). Yksin ilman huoltajaa tulleita alaikäisiä näistä oli 196 henkilöä. Maailmassa on meneillään pahin pakolaiskriisi sitten toisen maailmansodan, mikä johtuu etenkin Irakin, Syyrian ja Afganistanin heikentyvistä turvallisuusolosuhteista. Turvaa haetaan yleensä naapurimaista, mutta koska naapurimaissa on valtava määrä pakolaisia, on Eurooppaan saapuvien pakolaisten määrä moninkertai-

nen edelliseen vuoteen verrattuna. Kuluvana vuonna turvapaikanhakijoita on tullut myös Suomeen huomattavasti enemmän: 24 910 henkilöä, joista 1 671 on ilman huoltajaa tullutta alaikäistä (lokakuun loppuun mennessä). Turvapaikkaprosessin aikana hakijat yleensä majoittuvat vastaanottokeskuksissa, joita on kuluvana vuonna perustettu useita - osa on aiemmin lakkautettuja ja osa uusilla paikkakunnilla. (Maahanmuuttovirasto 2015c; 2015d; Huusko 2015; Sitrus 2015.) Vastaanottokeskuksissa työskentelee sosiaalityöntekijöitä osana moniammatillista henkilökuntaa.

Sosiaalityötä tehdään tilanteissa, joissa yhteiskunnalliset, yhteisölliset ja yksilölliset tekijät liittyvät toisiinsa. Työ kohdentuu erilaisiin sosiaalisiin tekijöihin, ja sitä tehdään erilaisin työmuodoin. Työmuodot eivät kuitenkaan ole helposti eriteltävissä yksilöityihin menetelmiin, sillä sosiaalityössä työote on kokonaisvaltainen. Sosiaalityön käytännön tehtävät ja niiden sisältö painottuvat sen mukaan, minkälaisessa organisaatiossa työntekijä työskentelee. (Kananoja ym. 2007, 20; Weckroth 2007, 432.) Yksittäiset asiakaskohtaukset vastaanottokeskuksessa ovat suoraan sidoksissa kansallisiin ja kansainvälisiin poliittisiin suuntauksiin ja yhteiskunnallisiin linjauksiin. Nämä näkyvät siinä, miten sosiaaliset ongelmat määritellään ja käytettävissä olevat resurssit jaetaan. (Laitinen & Kempainen 2010, 140.) Myös asiakkaan muutosprosessi riippuu ihmisen ja yhteiskunnan suhteesta ja toimintaympäristön tarjoamista mahdollisuuksista (Romakaniemi & Väyrynen 2011, 137).

Sosiaalityön asiakkaat ovat usein haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä tai ryhmiä. Tämä haavoittuvuus johtuu siitä, että ihmiset ovat aina riippuvaisia muista ihmisistä ja sosiaalisista järjestelmistä, jotta ihmisen tarpeet tulevat tyydytetyiksi ja elämänlaatu pysyy tarpeeksi korkealla. (Staub-Bernasconi 2010, 10.) Vastaanottokeskuksessa sosiaalityöntekijä on tärkeä mahdollistaja asiakkaan mahdollisimman hyvälle elämänlaadulle turvapaikkaprosessin aikana. Vastaanottokeskuksessa työntekijä myös toteuttaa sosiaalityön vahvaa arvoa ihmisoikeuksien puolustajana. (Turtiainen 2012, 53.)

Tutkimustehtäväni on tarkastella sosiaalityön psykososiaalista työorientaatiota vastaanottokeskuksessa. Koska työotteen tarve nousee turvapaikanhakijoiden asiakaskunnasta, tarkennan tutkielmaani tarkastelemalla toimintaympäristöä ja turvapaikanhakua ilmiönä. Käsittelem myös kulttuurisensitiivisyyttä olennaisena osana vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamista sekä välineenä psykososiaalisen sosiaalityön onnistumiselle. Tutkielmassa keskityn ainoastaan yksilöiden ja perheiden kanssa tehtä-

vään psykososiaaliseen työhön, vaikka se työtteenä löytää paikkansa myös ryhmien kanssa tehtävässä työssä.

Vastaanottokeskuksen sosiaalityön haasteina näen käytössä olevien resurssien rajallisuuden sekä monikulttuurisen asiakaskunnan laajan ohjaustarpeen. Asiakaskunnan psyykkiset ongelmat ja traumatisoituminen selittävät mielestäni vahvimmin psykososiaalisen työorientaation tarvetta juuri vastaanottokeskuksen toimintaympäristössä. Turvapaikanhakijat ovat asiakasryhmänä yhteiskunnan marginaalissa, mutta lukumäärällisesti asiakasmäärät ovat kasvaneet kuluvan vuoden aikana. Asiakasryhmä on katukuvassa, lehtien palstoilla ja etenkin sosiaalisen median keskusteluissa näkyvä. Lopettelen tätä tutkielmaa aikana, jolloin julkinen keskustelu maahanmuutosta on kiihkeää. Tämä puolustaa aiheen ajankohtaisuutta.

Oma kiinnostukseni maahanmuuttajatyötä kohtaan on herännyt jo 1990-luvulla, kun lapsuuden perheeni tutustui Suomeen tulleisiin kiintiöpakolaisiin. Ammatillinen kiinnostus aiheetta kohtaan heräsi opintojeni varhaisessa vaiheessa, ja tein ensimmäisen käytännön jaksoni Rovaniemen maahanmuuttajatoimistossa. Sen jälkeen kiinnostukseni kääntyi turvapaikanhakua kohtaan, ja toisen käytännönjaksoni tein Rovaniemen vastaanottokeskuksessa. Lisäksi olen toiminut kolme vuotta alaikäisten turvapaikanhakijoiden edustajana, ja sitä kautta turvapaikanhakuprosessi on tullut tutuksi ja olen saanut erilaisen peilauspinnan prosessiin hakijan edustajana.

Tämä pro gradu -tutkielma on toteutettu haastatteleamalla kuutta vastaanottotyötä tekevää sosiaalityöntekijää, ja aineiston olen analysoinut teemoittelemalla. Tutkielman pääosassa ovat vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijät ja heidän äänensä. Turvapaikanhakijoiden ääni tulee esille sosiaalityöntekijän määritelmien ja kokemusten sekä käyttämäni lähdekirjallisuuden kautta.

Tutkielmani sisältää johdannon jälkeen teoriaosuuden, jossa avaan turvapaikkaprosessia ja kulttuurisensitiivisyyttä sekä näkökulmaani psykososiaalisuuteen tässä tutkielmassa. Seuraavassa luvussa kuvaan tämän empiirisen tutkielman prosessia ja ajatuksia, joita sen tekeminen minussa opiskelijana herätti. Tulososuus sisältää kaksi tuloslukua, joissa annan aineistoni keskustella lähdekirjallisuuden kanssa. Omaa pohdintaani tuon enemmän esille tutkielman viimeisessä luvussa.

2 Käsitteellinen taustoitus

Haluan tässä luvussa tuoda esille turvapaikkaprosessia sekä sen taustalla olevia ilmiöitä. Esittelen lähtökohtana olleet käsitteet kulttuurisensitiivisyydestä sekä psykososiaalisesta orientaatiosta.

2.1 Turvapaikka prosessina ja ihmisoikeutena

Tutkielmani kohdentuu turvapaikanhakuun ilmiönä ja suomalainen turvapaikkaprosessi on työssäni keskeisessä roolissa. Euroopan neuvosto (2003a) määrittelee turvapaikanhakijan olevan kolmannen maan kansalainen tai kansalaisuudeton henkilö, joka on pyytänyt valtiolta saada kansainvälistä suojelua, eikä tähän pyyntöön ole vielä tullut lopullista vastausta.

Globalisaation ajatellaan yhdistävän maantieteellisesti kaukana toisistaan olevia maita erilaisin taloudellisin ja poliittisin prosessein. Siksi ihmisten elinolosuhteet esimerkiksi Lähi-idässä vaikuttavat myös suomalaisten elämään muun muassa turvapaikanhaun myötä. (Huttunen 2002, 86–87.) Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestön (UNHCR 2014) mukaan myös Syyrian kriisi näkyy teollistuneissa maissa jätettyjen turvapaikkahakemusten suuressa määrässä. Amnestyn (2014) mukaan Syyrian sotaa, vainoa ja ihmisoikeusloukkauksia on viimeisen yli kolmen vuoden aikana paennut yli 3,2 miljoonaa naista, miestä ja lasta. Turvan etsimisen paine kohdistuu etenkin naapurimaaan Turkkiin, josta on raportoitu ihmisoikeusrikkomuksia pakolaisia vastaan. (Mt.) Usein turvaa haetaankin lähellä olevista maista, joten vaikka Suomeen on vuoden 2015 aikana saapunut aikaisempaa paljon enemmän turvapaikanhakijoita, on tämä globaalissa mittakaavassa vähän. Moni tulijoista on saattanut hakea turvapaikkaa yhdestä tai useammastakin maasta ennen Suomeen tuloaan. (Lähteenmäki 2013, 8; myös Pirinen 2008, 22.)

Lokakuun 2015 loppuun mennessä turvapaikanhakijoita on tullut Suomeen 24 910 henkilöä. Selkeästi suurin osa hakijoista oli Irakista (12 329), seuraavaksi eniten Somaliasta (1 773) ja kolmanneksi eniten Afganistanista (902). (Maahanmuuttovirasto 2015d.)

Turvapaikanhaun taustalla on isoja poliittisia, taloudellisia ja sosiaalisia tapahtumia, jotka saavat ihmisen lähtemään alkuperäiseltä asuinsijaltaan. Nämä tapahtumat ilmentävät yleensä äärimmäistä pakkoa, sekä henkistä että fyysistä kuormitusta. (Valtonen 2008, 12.) Turvapaikanhakijoiden joukkoon sisältyy lukuisia toisistaan poikkeavia sosioekonomisia asemia, elämänhistorioita ja psykologisia tai henkisiä tilanteita (Malkki 2012, 83). Ihmisoikeuksien näkökulmasta kaikille yhteistä on oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen sekä tarvittaessa oikeus hakea turvaa muusta maasta. Tämä on turvattu muun muassa ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa (OHCHR 2015.) Julistus ei itsessään ole oikeudellisesti sitova, mutta sen pohjalta ja sitä tukemaan on sovittu erilaisia muita kansalaisoikeuksia ja poliittisia oikeuksia koskevia kansainvälisiä sopimuksia (Leppäkorpi 2011, 93). Turvapaikanhaussa keskeisimmät Suomea sitovat kansainväliset sopimukset ovat Geneven vuoden 1951 pakolaisyleissopimus sekä sitä täydentävä pakolaispöytäkirja vuodelta 1967. Lisäksi on otettava huomioon muut Suomea sitovat ihmisoikeussopimukset. (Pentikäinen 2005, 109.)

Sosiaalityö turvapaikanhakijoiden kanssa perustuu pohjimmiltaan perusihmisoikeuksien kunnioittamiselle. Kun henkilö joutuu pakenemaan henkensä edestä kotimaansa sortoa ja vainoa, on hänellä oikeus etsiä suojaa muualta vetoamalla ihmisoikeuksiinsa. Ihmisoikeudet ja sosiaalityö ovat toisiinsa linkittyneitä, ja turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävä työ on yksi osoitus tästä. Ihmisoikeuksien kunnioitusta voi käyttää yhtenä selkeänä kehyksenä sekä tieteelliselle että käytännön sosiaalityölle. (Valtonen 2008, 21–24.)

Riitta Järvinen (2004) toteaa väitöskirjassaan huomanneensa, että ammattilaisena on eri asia työskennellä esimerkiksi kiintiöpakolaisten kuin vastaanottokeskuksen asiakkaiden kanssa. Hän joutui miettimään ihmisoikeuksien universaaliutta ja sitä, kenen oikeus on määrittää ihmisoikeuksien taso kenenkin kohdalla. (Mt., 67.) Turvapaikanhakijan yhteiskuntaoikeudet ovat lain mukaan erilaiset kuin Suomen kansalaisten ja oleskeluluvan saaneiden oikeudet. Luku- ja kirjoitustaidoton ihminen ei ehkä osaa vaatia vähäisiäkään oikeuksia tai edes ihmisarvonsa kunnioittamista. (Aho 1999, 321–322.) Ihmisarvo kuuluu synnynnäisenä oikeutena kaikille ihmisille. Sitä ei voi myöskään peruuttaa, koska pysymme ihmisinä syntymästä kuolemaan saakka. (Barilan 2012, 93.)

Turvapaikkaa voi hakea Suomesta, mikäli henkilöllä on perustellusti aihetta tuntea tulevansa vainotuksi kotimaassaan alkuperän, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Turvapaikkaa on

haettava henkilökohtaisesti rajalla tai mahdollisimman pian Suomeen tulon jälkeen poliisilaitoksella. (Maahanmuuttovirasto 2015a.) Lokakuussa 2015 käsittelyä odotti 22 000 rekisteröityä turvapaikkahakemusta (Sitrus 2015).

Turvapaikkahakemus käsitellään joko tavallisessa tai nopeutetussa menettelyssä. Nopeutetusti käsitellään ilmeisen perusteettomat hakemukset sekä uusintahakemukset ilman uusia perusteluja tai jos hakija tulee turvalliseksi katsotusta lähtömaasta. Euroopan neuvosto on asettanut Dublin II -asetuksen määrittämään mahdollisimman nopeasti turvapaikkahakemuksen käsittelystä vastuussa oleva jäsenvaltio ja estämään turvapaikkamenettelyjen väärinkäyttö. Näissä Dublin-tapauksissa hakemuksen käsittely kuuluu yleensä tälle hakemuksen ensimmäisenä vastaanottaneelle maalle ja tavoitteena on, että turvapaikkahakemus tutkittaisiin aineellisesti vain yhdessä EU:n jäsenmaassa. Hakemus jätetään käsittelemättä Suomessa, jos hakijan tiedetään tulleen Suomeen jonkun muun Euroopan unionin vastuunsiirtoasetuksen maan kautta. (Maahanmuuttovirasto 2015a.; Euroopan neuvosto 2003b.) Hakemuksen käsittelyn vastuunmääräytymiseen vaikuttaa siis se, onko henkilö hakenut turvapaikkaa jo toisessa EU-maassa sekä se, missä hän on ylittänyt unionin ulkorajan. (Vähemmistövaltuutettu 2010, 90). Dublin-hakijat käyttävät yleensä uudessa maassa uutta nimeä, mutta vastuunsiirtoasetuksen maassa yli 14-vuotiailta otetut sormenjäljet löytyvät maahanmuuttoviranomaisten Eurodac-tietojärjestelmästä (Puumala 2012, 30). Dublin-menettely mahdollistaa turvapaikanhakijan kääntämisen maahan, joka on asetuksen perusteella vastuussa henkilön hakemuksen käsittelystä (Vähemmistövaltuutettu 2010, 90). Vuonna 2014 Maahanmuuttovirasto (2015d) teki 861 kielteistä päätöstä Dublin-menettelyn kautta ja vuoden 2015 loppuun asti niitä on tehty 775.

Mikäli hakija on oikeutettu turvapaikkatutkintaan, kutsutaan hänet turvapaikkapuhuteluun, jossa hän saa suullisesti ja mahdollisiin asiakirjoihin vedoten esittää perusteensa kansainvälisen suojelun tarpeelle (Maahanmuuttovirasto 2015a). Turvapaikkapuhuteluissa hakijalta kysytään syyt, joiden vuoksi hän on lähtenyt kotimaastaan sekä se, mitä hän siellä pelkää. Puhuttelussa hakijalla on mahdollisuus tuoda henkilökohtaiset, kipeät ja traumaattiset kokemukset esiin ja vakuuttaa tarvitsevansa turvapaikan tai täyttävänsä oleskeluluvalla määritellyt ehdot. (Huttunen 2002, 98.)

Maahanmuuttoviraston (2015b) mukaan hakija pääsee maahanmuuttoviraston turvapaikkapuhutteluun keskimäärin puolen vuoden odottamisen jälkeen. Päätöstä ei yleensä

voida tehdä heti puhuttelun jälkeen. Normaalinennettelyssä olevien hakemusten käsittelyaika Maahanmuuttovirastossa on vuonna 2015 ollut keskimäärin 157 vuorokautta, mutta käsittelyajan arvellaan pidentyvän, koska hakijamäärä on noussut edellisvuosista runsaasti. Käsittelyaika on kuitenkin tapauskohtainen ja sitä voi pidentää, jos esimerkiksi hakemusta varten tarvitaan lisätietoja tai esimerkiksi kieli- tai ikätestejä. (Mt.)

Odotuksen jälkeen hakija kutsutaan poliisilaitokselle, jossa hänelle ilmoitetaan maahanmuuttoviraston tekemä päätös. Hakija saa jäädä Suomeen, jos hänelle myönnetään turvapaikka tai oleskelulupa. Maahanmuuttovirasto teki vuonna 2014 päätöksen yhteensä 3 706 turvapaikanhakijalle, joista myönteisiä oleskelulupia oli 1 346 (36 %). Näistä 501 hakijaa sai varsinaisen turvapaikan. Vuoden 2015 lokakuun loppuun mennessä turvapaikanhakijoita on tullut 24 910 ja päätöksiä on tehty 4 453, joista 1 393 (31 %) oli myönteisiä. Varsinaisia turvapaikkapäätöksiä näistä oli 821. Alaikäisistä ilman huoltajaa tulleista turvapaikanhakijoista päätöksen vuonna 2014 sai 78 hakijaa, joista myönteisiä oli 64 (82 %) ja näistä varsinaisia turvapaikkastatuksia oli 8. Vuoden 2015 lokakuun loppuun mennessä ilman huoltajaa tulleista alaikäisistä päätöksen on saanut 117 hakijaa, joista myönteisiä 85 (73 %) ja näistä varsinaisia turvapaikkastatuksia on ollut 21. (Maahanmuuttovirasto 2015d.)

Myönteisen päätöksen saanut hakee kuntapaikkaa ja kun selviää, mikä kunta hänet voi ottaa vastaan, voi hän muuttaa pois vastaanottokeskuksesta uuden kuntansa tarjoamien peruspalvelujen sekä kotoutumista tukevien palvelujen piiriin. Turvapaikanhakijoiden kuntiin sijoittamisesta vastaavat paikalliset elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskukset). (Maahanmuuttovirasto 2015a; 2015d.) Kuntapaikan tulisi suosituksen mukaan löytyä kahden kuukauden aikana, mutta joskus hakija joutuu odottamaan sitä vastaanottokeskuksessa paljon pidempään (Sisäasiainministeriö 2010, 12). Turvapaikan saaminen tarkoittaa, että hakija saa samalla pakolaisstatuksen, jota esimerkiksi humanitaarisin syin myönnetty oleskelulupa ei anna. Humanitaarinen suojelu ei katso henkilöön itseensä kohdistuvan turvapaikan oikeuttavaa uhkaa, vaan koko lähtömaan turvallisuustilanne on niin huono, että kuka vaan voi joutua oikeudenloukkauksen kohteeksi. Oleskelunluvan voi saada myös toissijaisen suojelun perusteella. (Pakolaisneuvonta 2011.) Järvisen tutkimuksen (2004, 74) mukaan pakolaisstatuksen saaminen tuo hakijalle paremmin viestin siitä, että hänen kokemansa vaino on kuultu ja ymmärretty. Molemmat päätökset antavat kuitenkin hakijalle samat oikeudet ja etuudet.

Päätös voi olla hakijalle myös kielteinen, jolloin maahanmuuttovirasto ei myönnä hakijalle turvapaikkaa tai oleskelulupaa, vaan tekee päätöksen hakijan käännättämisestä. Vuonna 2014 Maahanmuuttovirasto teki 738 kielteistä päätöstä normaalissa menettelyssä oleviin hakemuksiin ja vuoden 2015 lokakuun loppuun mennessä niitä on tehty 437. Kielteisen päätöksen jälkeen hakijalla on 30 vuorokautta aikaa poistua maasta vapaaehtoisesti. Tämän jälkeen käännättämisen täytäntöönpanosta vastaa poliisi. Heti tiedoksiannon jälkeen hakija voidaan käännättää, mikäli hakemus on Dublin-menettelyssä tai hakemus on perusteeton uusintahakemus. Kahdeksan päivän käännätysaika voidaan määrätä, mikäli päätöksessä katsotaan hakijan tulleen turvallisesta alkuperä- tai turvapaikkamaasta tai hakemus on katsottu ilmeisen perusteettomaksi. Kaikkinsa vuonna 2014 Maahanmuuttovirasto teki 2050 kielteistä päätöstä ja vuoden 2015 lokakuun loppuun mennessä niitä on tehty 989. (Maahanmuuttovirasto 2015a; 2015d.)

Kielteiseen päätökseen ja käännätykseen hakija voi ensimmäisenä hakea muutosta Helsingin hallinto-oikeudelta. Valitusprosessi kestää yleensä yli puoli vuotta, usein paljon pitempään. Mikäli hallinto-oikeus hylkää valituksen ja pitää maahanmuuttoviraston päätöksen voimassa, voi muutosta hakea korkeimmasta hallinto-oikeudesta, mikäli korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan. Tämä prosessi saattaa kestää jopa vuoden. (Maahanmuuttovirasto 2015a.) Käytännössä valitusoikeuksia korkeimpaan hallinto-oikeuteen myönnetään harvoin, joten yleensä Helsingin hallinto-oikeuden päätös on lopullinen (Lukkaroinen 2005, 16). Mikäli korkein hallinto-oikeus ei anna valituslupaa, voi turvapaikanhakija vedota asiassa vielä Euroopan ihmisoikeustuomioistuimeen (Ulkoasiainministeriö 2006). Hakija voi joutua vastaanottamaan useita kielteisiä päätöksiä prosessin aikana, sillä useimmat hakijat käyvät koko valitusprosessin lävitse (Lähtenmäki 2013, 119).

Turvapaikkahakemus voi myös raueta kesken käsittelyn. Näin tapahtui 310 hakemukselle vuonna 2014 ja lokakuun 2015 loppuun mennessä rauenneita hakemuksia on ollut 1229. Osa näistä johtuu siitä, että hakija on poistunut vastaanottokeskuksesta, eikä tiedetä onko hakija yhä Suomessa vai jatkanut matkaansa johonkin toiseen maahan. Turvapaikkahakemus raukeaa Maahanmuuttoviraston päätöksellä, mikäli hakijaa ei tavoiteta kahden kuukauden aikana. (Lähtenmäki 2013, 19; Maahanmuuttovirasto 2015d.) Paperittomien ihmisten määrä Euroopassa kasvaa koko ajan, sillä ihmiset siirtyvät käännätyksen pelossa aina uuteen maahan (Työministeriö 2006, 2). Sosiaali- ja terveysministeriö (2015) arvelee Suomessa oleskelevan noin 3000 paperitonta henkilöä.

Etenkin paperittomien oikeus ja pääsy terveystalvaeluihin herättää keskustelua Suomessa ja useissa muissa Euroopan maissa. Kun asiaa katsotaan ihmisoikeuksien kannalta, on tämän erityisen haavoittuvan ihmisryhmän oikeudet terveystalvaeluihin ratkaistava. (Myös Keskimäki & Nykänen & Kuusio 2014.)

Joskus kielteisen päätöksen yhteydessä tehty käännetytpäätös jää toteutumatta, koska hakijan lähtömaa tai toinen Euroopan maa kieltäytyy vastaanottamasta häntä takaisin. Etenkin jos henkilöllisyyttä eikä sitä myöten kansalaisuutta ole voitu todentaa, ei asiakkaan lähtömaa välttämättä huoli käännetyttyä takaisin. Joissain tällaisissa tapauksissa turvapaikkaprosessi on alettava alusta uudestaan. (Myös Leppäkorpi 2011, 150.)

Hakija majoitetaan käsittelyajaksi vastaanottokeskukseen, ellei hän hanki omaa asuntoa tai asu muuten yksityismajoituksessa esimerkiksi sukulaistensa luona. Laki turvapaikanhakijoiden vastaanotosta säätelee vastaanottokeskusten lukumäärää. Keskusten toiminta on jaettu turvapaikkaprosessin vaiheiden mukaisesti, joten asiakkaat voivat prosessin aikana asua useammassakin keskuksessa. Joissakin keskuksissa keskitytään vastaanottamaan erityisesti perheitä, ja keskusten joukossa on yksiköitä ilman huoltajaa tulleille lapsille. Turvapaikanhakijat voivat liikkua vapaasti Suomessa. (Maahanmuuttovirasto 2015c.)

Hakija voidaan majoittaa Helsingin säilöönottoyksikköön, mikäli hänen henkilöllisyydestään tai matkareitistä on epäselvyyksiä. Säilöönottoyksikköön majoitetaan lisäksi maasta käännetyttäviä sekä karkotettavia ulkomaalaisia. Säilöönottoyksikkö on suljettu laitos, eivätkä asukkaat saa poistua sen alueelta. (Pakolaisneuvonta 2013b.) Vastaanotto toiminnasta säädetään laissa, ja sisäministeriö vastaa turvapaikanhakijoiden vastaanoton politiikasta, yleisestä ohjauksesta sekä lainsäädäntötyöstä ja päättää keskusten perustamisesta, sijoittamisesta sekä lakkauttamisesta. Sisäasiainministeriön alaisuudessa toimiva Maahanmuuttovirasto vastaa turvapaikanhakupäätösten lisäksi vastaanottokeskusten toiminnan ohjauksesta, suunnittelusta ja seurannasta. Vastaanottoyksikköjä on marraskuussa 2016 yli 120 eli niitä on perustettu kuluvana vuonna noin sata uutta. Vastaanottokeskustoimintaa Suomessa harjoittavat kunnat, valtio, järjestöt ja yritykset. (Maahanmuuttovirasto 2015a; 2015f.)

2.2 Kulttuurisensitiivisyys vastaanottokeskuksen sosiaalityön mahdollistajana

Tutkielmani ytimeen kuuluu ajatus kulttuurisensitiivisestä kohtaamisesta asiakkaan ja vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän välillä. Kohtaamisen onnistumista auttaa, jos sosiaalityöntekijä tuntee, miten kulttuuritausta vaikuttaa ihmisen toimintaan ja ajatteluun. Haluan lisäksi tässä alaluvussa tuoda esille, miten pakolaisuus vaikuttaa ihmiseen ja että sosiaalityöntekijää auttaa työssä esimerkiksi tieto siitä, miten traumat syntyvät. Tämän alaluvun asiat mahdollistavat psykososiaalisen auttamistyön, johon paneudun seuraavassa alaluvussa.

Kulttuurin voi ymmärtää ihmisten tavaksi hahmottaa ympäröivää maailmaa. Siinä on siis jotain yhteistä koko ihmiskunnalle. Läheisissä suhteissa toisiinsa olevat ihmiset tuottavat yhteneväisiä tapoja olla ja käyttäytyä sekä rakentavat elämäänsä näiden samansuuntaisten tapojen mukaisesti. Kulttuuri ymmärretään yleensä yhteisön jäseniä yhdistävien tekijöiden kuten uskomusten, arvojen, normien, rituaalien ja symbolien järjestelmänä. Kulttuurin tulkinta muuttuu yksilöllisten kokemustemme myötä, ja jos ihmisryhmää yhdistää yhteinen tapa hahmottaa tapahtumia, voi sitä kutsua yhteiseksi kulttuuriksi. Jokaisessa valtiossa, kansassa ja yhteiskunnassa on kuitenkin lukuisia alaryhmiä omine kulttuureineen ja kiinnostuksenkohteineen. Kulttuuri on sen omaksuneelle itsestään selvää, ja erot huomaa usein vasta, kun oma kulttuuri törmää toiseen. Kun ihminen vaihtaa ympäristöä, tulkitsee hän uuden kulttuurin tavat kaiken jo oppimansa kautta. Uutta kulttuuria opetellaan vähitellen, ja pienten arkisten sääntöjen ja tapojen oppiminen lisää ihmisen sopeutumista uuteen yhteiskuntaan. (Forsander ym. 1994, 8–10; Tiittula 2005, 123.)

Vastaanottokeskuksessa turvapaikanhakija kohtaa paljon muista maista tulleita ihmisiä, jotka puhuvat kymmeniä eri kieliä ja edustavat lukuisia eri kulttuureja. Vastaanottokeskuksessa turvapaikanhakija kohtaa myös suomalaista työkulttuuria edustavia työntekijöitä. Niin ikään sosiaalityöntekijä edustaa omaa kulttuuritaustaansa, jonka kautta hän peilaa kokemaansa. Erilaisista kulttuuritaustoista tulevilla ihmisillä on oma käsityksensä siitä, miten elämää tulee elää ja mikä siinä on tärkeää. Työntekijälle tämä on tärkeää ymmärtää ja olla sensitiivinen tilanteissa, joissa eri kulttuurit kohtaavat. Tämä kulttuurisensitiivinen lähestymistapa herkistää sosiaalityöntekijän näille erilaisille tavoille ajatella ja toimia. (Huttunen 2002, 100.) Kulttuurisensitiivisyydessä viitataan asiakkaiden

moninaisesti kulttuurisiin taustoihin, mutta siihen liittyvät myös arvot, joiden kautta sosiaalisuutta tehdään (Anis 2006, 110).

Kulttuurisensitiivinen työtapaa pitää mielessä sen, että työskennellään ihmisten kanssa, joiden kulttuuri- ja etninen tausta poikkeavat omastamme. Tällöin tarvitaan erityisiä tietoja ja taitoja onnistuneen asiakassuhteen luomista varten. Olennaista on, että työntekijä tunnistaa ja tunnustaa asiakkaan kulttuuritaustan, arvot, uskomukset, traditiot ja yleisen maailmankuvan. Joitakin tavoitteita ja arvoja voimme pitää yhteisinä sen perusteella, että kaikki ihmiset ovat joiltain ominaisuuksiltaan samanlaisia. Kulttuuri pitää kuitenkin sisällään juuri sille tyypillisiä päämääriä ja arvoja, joita sen kulttuurin ulkopuolisen voi olla vaikea ymmärtää. Työntekijä onkin kulttuurisesti oppijana työskennellessään vieraskulttuurisen asiakkaansa kanssa. (Valtonen 2008, 32.) Oppijan statuksen hyväksyminen muistuttaa työntekijää kysymisen tärkeydestä, sillä asioista selvää ottamalla voidaan välttää monia kulttuurisia yhteentörmäyksiä. (Cox ym. 2009).

Stereotyyppiointi on ihmisille luontaista toimintaa ja auttaa valmistautumaan kohtaamiseen. Työntekijällä on mielessä, millaisia tiettyyn ryhmään kuuluvat ihmiset todennäköisesti tulevat olemaan. Työntekijän tulee olla tietoinen tästä arvioinnista, eikä siihen saa liittyä arvottamista. Työntekijän tulee kuitenkin tiedostaa kuvaavansa ryhmää, ei yksilöä, ja hän kohtaa asiakkaansa aina yksilönä lähtiessään työskentelemään tämän kanssa. Kulttuurisensitiivisesti työskentelevä tiedostaa, että yksilön stereotyyppiointi johtaa usein väärin johtopäätöksiin asiakkaan tilanteesta. On tärkeää, että sosiaalityöntekijä tuntee oman kulttuuritaustansa ja tiedostaa sen vaikutukset tulkintoihin kohtaamisten aikana. (Salo-Lee 1996, 17–22; Cox ym. 2009.)

Kulttuurisensitiivinen työtapaa pitää sisällään tietoisuuden oman ja toisen kulttuurin rajoittuneisuudesta ollen kuitenkin avoin kulttuurien erilaisuudelle, valmiuden käyttää kulttuuria resurssina asiakkaan ymmärtämiselle sekä auttamiselle, tiedostamisen asiakkaan ylöpuolesta omasta kulttuuristaan ja hyväksymisen moninaisille elämäntavoille. (Valtonen 2008, 32.) Kulttuurisensitiivisen sosiaalityöntekijän on hyvä oppia tunnistamaan oma rajoittuneisuutensa ymmärtää vierasta kulttuuria ja sen vaikutusta asiakkaan ajatteluun ja toimintaan, koska tarvittaessa hänen on hyvä pyytää tulkintoihinsa apua (Cox ym. 2009).

Oikeus yksilölliseen ajatteluun, ilmaisuun ja uskomuksiin on osa jokaisen ihmisoikeuksia (OHCHR 2015). Asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen on tärkeä sosiaalityön arvo, joka ohjaa käytännöntyötä. Kulttuurisensitiivinen lähestymistapa on osa tätä yksilöllistä kohtaamista. Kulttuurisensitiivisyyden perusolettamuksiin kuuluu, että yksilöllinen ja kollektiivinen historia sekä aiheuttaa ongelmia että auttaa ratkaisemaan niitä. Tiedostamattomatkin tapahtumat ja ilmiöt vaikuttavat yksilön toimintaan. Kaikki aiemmin tapahtunut muovaa ihmistä ja antaa sävynsä tämän päivän ongelmille. Myös edellisen sukupolven kokemukset asiakkaan lähtömaassa voivat vaikuttaa hänen elämäänsä tänäkin päivänä. Tästä huolimatta kulttuurisensitiivinen työtapo keskittyy tähän päivään ottaen kuitenkin huomioon, miten kulttuuri ja historia vaikuttavat siihen, miten asiakas ongelmat ja ratkaisut kokee. (Devore & Schlesinger 1999, 139–144.)

Vaikka Suomi on viime vuosikymmenten aikana saanut monikulttuurista väriä, ei maassamme Anneli Pohjolan (2010) mukaan ole juurikaan kehitetty kulttuurisensitiivisiä palveluja. Kulttuurisensitiivinen ajatus löytyy kuitenkin lakiteksteistäkin, joissa asiakkaan asema ja oikeus on turvattu niin, että kohtaamisessa on otettava huomioon esimerkiksi asiakkaan kieli ja kulttuuri. Asiakasta on aina kohdeltava hänen ihmisarvonsa mukaisesti, ilman syrjintää ja ottaen huomioon hänen omat mielipiteensä, toivomuksensa, etunsa ja yksilölliset tarpeensa. (Mt., 48.)

Koska vastaanottokeskuksessa työskennellään usein työntekijälle vieraan kulttuurin edustajan kanssa, väärinkäsityksiä sattuu helposti kieli- ja kulttuurieroavaisuuksien vuoksi. Asiakastilanteella on mahdollisuus muodostua asiakkaalle nöyryyttäväksi kokemukseksi, jos sosiaalityöntekijä unohtaa kulttuurisensitiivisen lähestymistavan kohtaamisessa. Näin usein lähtömaassaan nöyryytyksiä kokeneiden asiakkaiden vastaavat kokemukset jatkuvat uudessa ja turvallisessa maassa; tilanne, tapa ja tekijät vain vaihtuvat. Työntekijän tapa opastaa uuden yhteiskunnan tapoihin voi tuntua asiakkaasta peloteltulta tai aikuista ihmistä holhoavalta oli tavoite kuinka hyvä tahansa. Varsinkin luku- ja kirjoitustaidottomien kohtaaminen vaatii herkkyyttä, ettei taidottomuus muotoudu arvottomuuden tunteeksi. (Fangen 2006, 88–89.)

Kaikkea turvapaikanhakijan elämästä ei kuitenkaan voi määritellä kulttuurista johtavaksi, sillä erilaiset elämäkokemukset sekä elämäntilanne turvapaikanhakijana vaikuttaa ihmisen yksilöllisiin ominaisuuksiin. Myös Suomesta kerätty elämäkokemus muokkaa ihmistä. Lisäksi tähän vaikuttaa syrjintä ja rasismi, joita jotkut vastaanottokeskuksen

asiakkaat kohtaavat sekä vastaanottokeskuksen sisällä että ulkona. (Huttunen 2002, 100.) Merja Anis (2006) toteaa, että jo sosiaalityöntekijän kuuluminen valtaväestöön tuottaa eriarvoisia valta-asemia asiakastilanteeseen, ja joskus asiakasta syrjivät kokemukset jäävät sosiaalityöntekijältä tunnistamatta tai asiakas ei niistä uskalla kertoa. Kulttuurisensitiivinen sosiaalityöntekijä tiedostaa oman kulttuurinsa vaikutuksen asiakkaan kohtaamiseen ja tarkastelee tämän vaikutuksen merkitystä kriittisesti. Sosiaalityöntekijän tulee myös muistaa, että toisesta kulttuurista tulevan asiakkaan tilanteissa vaikuttaa kulttuurin lisäksi myös siitä riippumattomia tekijöitä. (Mt., 120–124.)

Vastaanottokeskuksessa asiakkaan yksilöllisyys onkin tunnistettava esimerkiksi käsitteen turvapaikanhakija sisältä (Pohjola 2010, 34), sillä vaikka turvapaikanhakijalla on rajoitettu mahdollisuus vaikuttaa omiin valintoihinsa turvapaikkaprosessin aikana, on pienillä yksilöllisillä asioilla suuri vaikutus asiakkaan hyvinvointiin. Työntekijä tekee joskus ihan huomaamattaan yleistyksiä ja luokitteluja, joista ei asiakkaan ääni ole kuultavissa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 155.) Voisi sanoa, että turvapaikanhakijana maahan tullut aloittaa elämänsä uudessa yhteiskunnassa sosiaalisen hierarkian alimmalta tasolta ja kohtaa joskus ankaraakin arvostelua esimerkiksi ihonvärinsä, uskontonsa tai juuri turvapaikanhakunsa vuoksi. Näin ollen työntekijän pitää olla tarkkana, ettei hän toiminnallaan voimista tätä kokemusta aliarvioimalla asiakkaan jo olemassa olevaa asi-
antuntemusta ja kokemusta. (Fangen 2006, 70–72; Rastas 2004, 37.) Taustaoletukset asiakkaan kyvyistä hoitaa omia asioitaan uudessa toimintaympäristössä voivat vaikuttaa asiakkaan autonomian kehittymiseen. Asiakas ei automaattisesti tiedä, mitä pitäisi ottaa huomioon asioita hoitaessaan, joten sosiaalityöntekijän arviointivirheet asiakkaan tie-
doista ja taidoista hidastavat oppimista. (Turtiainen 2011, 148–149.)

Vastaanottokeskus on yhteisö, jossa sosiaalityö kohtaa asiakkaansa heidän jokaisella sen hetkisen elämänsä alueella. Sosiaalityön tehtävä vastaanottokeskuksessa on luoda ja ylläpitää normaalisuutta, sujuvuutta ja jatkuvuutta, jotka lisäävät ihmisten hyvinvointia haastavassa elämäntilanteessa. Vastaanottokeskuksen sosiaalityö vaatii hyviä vuorovai-
kutustaitoja eri kulttuureista kotoisin olevien ihmisten kanssa, jotka ovat vaikeassa elämäntilanteessa hakuprosessin aikana. Sosiaalityöntekijän onkin syytä ymmärtää turva-
paikanhakemisen ilmiötä laajasti ja kehittää omia valmiuksiaan kohdata erikielisiä sekä erilaisista kulttuurisista ja sosiaalisista olosuhteista tulevia asiakkaita turvapaikkapro-
sessin aikana (Anis 2008, 14, 26.)

Turvapaikanhakijan ongelmien tunnistaminen ja hänen auttamisensa edellyttää pakolaisuuden vaikutusten tuntemista. Vastaanottokeskuksessa työtä tehdään usein trauma-käsitteen kautta, mikä auttaa ymmärtämään turvapaikanhakijoiden vaikeita tilanteita psykologisesta näkökulmasta (Anis 2006, 115). Kristina Saraneva (2003) kuvaa pakolaisuuden traumaa yksilölliseksi ja moniulotteiseksi kokemukselliseksi kokonaisuudeksi. Saranevan mukaan massiivisia traumoja ovat traumat ja posttraumaattiset reaktiot, joita syntyy kidutuksen, vainon, vankeuden ja sotatilanteita kokeneille. Lisäksi maanpakoon liittyy separaatio- ja menetyskokemuksia sekä traumaattisia kokemuksia uuteen yhteiskuntaan sopeutumisvaiheessa. Pakolaisuuden traumaan liittyy myös traumojen siirtyminen seuraaville sukupolville (Saraneva 2003, 51; myös Rauta 2005, 24.) Turvapaikanhakijat ovat prosessin aikana psyykkisesti kovan kuormituksen alla, koska päätöstä voi joskus joutua odottamaan vuosia. Tämä estää kotoutumisen alkamisen ja samalla epävarma tulevaisuus estää surutyön, jotta kotimaan ja läheisten menetykset tulevat käsitellyiksi. (Saraneva 2003, 49.) Turvapaikanhakijat ovat välitilassa prosessin aikana ja itse prosessi voi traumatisoida heitä lisää. Turvapaikkaprosessin aikana traumatisoituminen voi näkyä erilaisina sosiaalisina ongelmina, joihin tarvitaan sosiaalityön asiantuntijuutta. (Anis 2006, 114–115). On kuitenkin muistettava, ettei kategorisoi turvapaikanhakijaa traumatisoitumisen perusteella pelkäksi avun tarvitsijaksi ja toimenpiteiden kohteeksi, vaan kohtaa hänet aktiivisena toimijana turvapaikkaprosessin aikana (Huttunen 2004, 143).

Asiakkaalle on erittäin lohduttavaa tulla toisen ihmisen puolelta hyväksytyksi. Se vahvistaa luottamusta ja asiakas saa tunteesta lisää itsekunnioitusta ja tuntee itsensä arvostetuksi (Howe 1993, 15; myös Romakkaniemi & Väyrynen 2011, 140). Sosiaalityöntekijän tulee kuitenkin ymmärtää, että asiakkaalla saattaa olla taustalla epämiellyttäviä ja jopa epäinhimillisiä kohtaamisia viranomaisten kanssa. Mikäli lait ja lakien toteuttajat eivät ole aiemmin kunnioittaneet asiakkaan oikeuksia, on vaikea luottaa omien oikeuksien toteutumiseen uusissakin olosuhteissa. Tämä epäluottamus voi kohdistua sosiaalityöntekijään. (Turtiainen 2011, 152.) Sosiaalityön lähtökohta on kuitenkin se, että asiakas hyväksytään vahvuuksineen, heikkouksineen ja epämieluisine ominaisuuksineen. Asiakas hyväksytään omana itsenään, tuomitsematta häntä käyttäytymisensä tai tekojensa vuoksi. Sosiaalityöntekijälle on tärkeää osata erottaa asiakkaan tilanteen tai ongelman ymmärtäminen ja toisaalta sen hyväksyminen. (Laitinen & Kempainen 2010, 161–163.)

Luottamuksellisuus asiakassuhteessa on sitä, että asiakas voi luottaa sosiaalityöntekijän toteuttavan salassapitovelvollisuutta. Asiakkaaseen pitää myös luottaa ihmisenä ja antaa hänen pysyä turvapaikanhaun välitilassakin oman elämänsä asiantuntijana. Sosiaalityöntekijä voi opastaa asiakasta käyttämään aikansa vastaanottokeskuksessa hyväksi kotoutumista nopeuttamaan ja rohkaista häntä käsittelemään mieltä painavia asioita, mutta on luotettava kuitenkin asiakkaan omaan harkintaan siitä, mitä asiakas katsoo sillä hetkellä elämäänsä tarvitsevansa ja mihin pystyvänsä. (Pohjola 2002, 48–49.)

2.3 Psykososiaalinen työorientaatio

Tutkielmani teoriapohjana käytän psykososiaalista työorientaatiota, jonka huomasi pitkällä käytännönjaksollani vastaanottokeskuksessa olevan luonnollinen tapa työskennellä kokonaisvaltaisesti turvapaikanhakijoiden kanssa.

Psykososiaalisen työorientaation katsotaan tulleen Suomeen Ruotsista, jossa se sai jalansijaa 1970-luvulla. Psykososiaalinen määrittyi työotteeksi, jolla yksilön vuorovaikutustaidoilla sosiaalisissa kokonaisuuksissa oli suuri merkitys yksilön psyykkiselle hyvinvoinnille. Käsitteen epämääräisyyteen kiinnitettiin jo 70-luvulla huomiota (Bernler & Johnsson 1991, 29–30), ja yli 30 vuotta myöhemmin Antti Weckroth (2007, 432) toteaa artikkelissaan psykososiaalisesta orientaatiosta näin: ”Käsitteen käyttö on siinä määrin rajatonta ja sekavaa, että jos kyse olisi pähteestä, se luultavasti kriminalisoitaisiin välittömästi”.

Ajatus ihmisestä sekä psykologisena että sosiaalisena olentona on kuitenkin olennainen osa sosiaalityötä. Jokaisella ihmisellä on kyky ja velvollisuus osallistua oman elämänsä muovaamiseen, mutta tavoitteeseen pääsemiseen vaikuttavat läheiset ihmiset sekä ympäröivä yhteiskunta. Psykososiaalinen työorientaatio toimii vuorovaikutuksessa yksilön ja ympäristön välillä ottaen huomioon menneisyyden vaikutuksen nykyisyyteen. (Devoire & Schlesinger 1999, 113–116.) Myös Riitta Granfeltin (1993, 200) mielestä menneisyyden tapahtumat auttavat ymmärtämään asiakkaan tilannetta tässä päivässä, mutta työskentelyn painopisteen on oltava nykyisessä tilanteessa.

Kyösti Raunio (2009, 178) kirjoittaa lähtökohtana olevan yksilön ja sosiaalisen ympäristön välinen vuorovaikutus. Päivi Ahon (1999) mukaan psykososiaalisen työn lähtö-

kohtana on aina ihmisen avuntarpeen ja elämäntilanteen selvittäminen ja kokonaisvaltainen ymmärtäminen. Turvapaikanhakijoilla on välttämättömien resurssien sekä vaikutusmahdollisuuksien puutetta. Resurssien puute on sekä aineellista että uuden yhteiskunnan tietojen ja taitojen puutetta. Turvapaikanhakijalla on usein tunne, ettei hän voi vaikuttaa omaan elämäänsä. Monessa mielessä tämä on turvapaikanhaun välitilassa totta. (Mt., 318–321.) Elämisen mahdollisuuksien varmistaminen lähtee usein liikkeelle perustarpeiden tyydyttämisestä sekä elämäntilanteen selvittelystä, minkä avulla voidaan luoda tukirakenteita asiakkaan elämään. Sosiaalityöntekijää tarvitaan yksittäisten asioiden hoitamisesta koko elämäntilanteen tukemiseen. (Kulmala ym. 2003, 127–129.)

Sosiaalityön perusajatus on saada aikaan myönteistä muutosta asiakkaan elämäntilanteeseen. Psykososiaalinen työorientaatio pohjautuu niin ikään Gunnar Bernlerin ja Lisbeth Johnssonin (1991) mukaan kokonaisvaltaiselle muutostyölle, jonka avulla asiakasta autetaan muuttamaan elämisen todellisuuttaan ulkoisesti ja sisäisesti. Yksilön sisäiset ja ympäristön luomat ulkoiset tekijät muokkaavat ja ylläpitävät yksilön identiteettiä, ja näiden tekijöiden välille tarvitaan vuorovaikutusta. Psykososiaalinen työorientaatio on systemaattisesti kohdennettuja toimenpiteitä tähän vuorovaikutukseen. Työorientaatiota voidaan käyttää sekä ennaltaehkäisevänä että korjaavana työmuotona yksilö-, perhe- ja yhteisötyössä. Yhteisö ja rakenteellinen muutostyö ei kirjoittajien mukaan kuulu tähän, joskin niissä käytettävissä metodeissa voidaan ottaa psykososiaalinen näkemys huomioon. (Mt., 33–36.)

Koska turvapaikanhakijan elämän kokonaisvaltainen muuttaminen on turvapaikkaprosessin vuoksi sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan ulottumattomissa, tulee pohtia niitä kohtia asiakkaan ja ympäristön vuorovaikutuksessa, joihin vaikuttamalla tilannetta voidaan helpottaa. Alussa saattaa olla aiheellista puuttua aineellisiin oloihin ja jatkaa vasta sitten ajattelu- ja toimintatapojen muuttamiseen. (Raunio 2009, 181.)

Riitta Granfeltin (1993) mukaan asiakkaan tilanteeseen vaikuttavat aina taloudelliset, emotionaaliset ja sosiaaliset tekijät, joissa sisäiset ja ulkoiset tekijät ovat vuorovaikutuksessa. Vaikka sosiaalityöntekijällä on käytössään sosiaalisia resursseja asiakkaan auttamiseksi, on asiakkaan osallistuttava mahdollisimman täysipainoisesti oman tilanteensa parantamiseen. Sosiaalisten resurssien lisäksi sosiaalityöntekijällä on oltava psykologista tietoa, jotta hän pystyy analysoimaan asiakkaan tilannetta siten, että asiakkaalle muodostuu mahdollisuus auttaa itse itseään. (Mt., 180–182.)

Tässä tutkielmassa olen jaotellut psykososiaalisen työorientaation Bernler ja Johnssonin (1991) mukaisesti kolmeen eri lähestymistapaan: resurssien jakaminen, ohjaus ja neuvonta sekä terapeutin keskusteluapu. Mielestäni nämä lähestymistavat yhdessä mahdollistavat vastaanottokeskuksen asiakkaan kokonaisvaltaisen auttamisen pitkän turvapaikkaprosessin aikana. Tätä haluan kysyä myös keräämältäni aineistolta.

Psykososiaalisen työorientaation ensimmäisessä lähestymistavassa sosiaalityöntekijä ottaa suoran vastuun siitä, että asiakkaalla on käytössään hänelle kuuluvat resurssit. (Bernler & Johnsson 1991, 37). Vastaanottolain mukaan vastaanottopalveluihin kuuluu majoitus, toimeentulon varmistaminen ja välttämättömät sosiaali- ja terveystalvet. Turvapaikanhakija on oikeutettu ilmaisiin tulkkaus- sekä oikeusapupalveluihin ja terveydenhuoltopalveluihin, joihin kuuluu ensiapu ja hänen sairautensa kannalta välttämätön hoito. Jos hakija ei itsenäisesti pysty turvaamaan toimeentuloaan, on hän oikeutettu vastaanottorahaan, jonka määrä riippuu siitä, onko keskuksessa mahdollisuus valmistaa ateriat itse, vai tulevatko ne esimerkiksi ateriapalvelun välityksellä (Vastaanottolaki 746/2011, 13§, 19§.)

Psykososiaalisen työorientaation toisessa lähestymistavassa keskitytään asiakkaan ohjaukseen ja neuvontaan. Bernlerin ja Johnssonin (1991) mukaan sosiaalityöntekijä on osaltaan vastuussa muutosprosessin päämäärästä. Työntekijän ohjauksen ja neuvonnan avulla asiakkaalla on mahdollisuus hakeutua toimiin, jotka tukevat muutosprosessin päämäärää. (Mt., 37.) Bernler ja Johnsson (1991, 37) kirjoittavat tähän lähestymistapaan kuuluvien ehtojen täyttämistä. Myös Jorma Sipilän (1989) mukaan psykososiaalisessa työssä pyritään antamaan asiakkaalle ohjausta ja tukea, mutta ei ilman kontrollia. Tuki ja kontrolli yhdistyvät esimerkiksi silloin, kun puututaan asiakkaan itsetuhoiseen toimintaan. (Mt., 225–226.) Kontrollia ei kuitenkaan käytetä kontrollin vuoksi, vaan sitä on aina tarkasteltava vasten ihmisyyden kunnioittamisen eettistä periaatetta (Aho 1999, 326). Sosiaalityöntekijän täytyy pysyä tietoisena kontrollin ja pakkotoimien vaikutuksesta asiakkaan itsemääräämisoikeuteen ja siihen, minkälainen vaikutus niillä on ihmisen koko perheen kokonaistilanteeseen (Bernler & Johnsson 1991, 37).

Bernler ja Johnsson sisällyttävät terapeutin keskusteluavun olennaiseksi osaksi psykososiaalista työorientaatiota ja kutsuvat sitä kolmanneksi lähestymistavaksi (1991, 35). Asiakassuhde on työskentelyn käynnistävä ja kantava voima, minkä Granfeltinkin

(1993) mukaan voi ymmärtää terapeutiksi. Hyvässä asiakassuhteessa asiakas tuntee itsensä ymmärretyksi. Vastaanottokeskuksessa asiakkailla ei ole mahdollisuutta saada esimerkiksi perinteisen psykoterapian palveluita, joten tämän lähestymistavan tehtävä on auttaa ihmisiä, jotka eivät ole autettavissa pelkillä sosiaalipalveluilla ja -etuuksilla. (Mt., 180–182, 207.) Raunionkin (2009, 179) mukaan orientaation mukainen psyykkisen selviytymisen korostaminen liittyy työhön terapeutin ulottuvuuden.

Terapeuttien keskustelujen avulla asiakasta voidaan auttaa ymmärtämään muutoksen tarpeita ja mahdollisuuksia sen toteuttamiseen. Lähestymistavan tavoitteena on asiakkaan vastuu omasta muutoksestaan sosiaalityöntekijän tarkastellessa kokonaisprosessia ja huolehtiessa, että asiakas tekee muutokseen johtavia päätöksiä. Tällä tasolla muutosten aikaansaaminen vaatii hyvän vuorovaikutuksen omaavaa asiakassuhdetta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. (Bernler & Johnsson 1991, 37–38.) Myös Raunion (2009) mukaan psykososiaalinen orientaatio korostaa työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta, ja hän painottaa työn vaativan tuntuvaan asiantuntijuutta asiakkaan ongelmista ja niiden ratkaisemisesta. (Mt., 178.) Sosiaalityöntekijä mahdollistaa vuorovaikutuksen asiakkaan psyyken ja sosiaalisen ympäristön välillä. Vuorovaikutus voi joko vahvistaa tai heikentää asiakkaan minäkuva ja sosiaalista selviytymistä. (Weckroth 2007, 428.)

Aho (1999) on samoilla linjoilla ja kuvaa psykososiaalista työorientaatiota keinoksi, jonka avulla vahvistetaan asiakkaan sosiaalista toimintakykyä. Asiakasta autetaan löytämään omat voimavaransa, jotta hän pystyisi kamppailemaan oman elämänsä kanssa, jaksamaan ja ymmärtämään tilannettaan ja tämänhetkistä olotilaansa. Psykososiaalisen työorientaation kautta asiakkaan elämänote vahvistuu, hän itsenäistyy, aktivoituu ja tuntee vastuuta elämästään. Psykososiaalinen työ ei tavoittele niinkään muutosta olosuhteisiin vaan asiakkaan suhteeseen toisia ihmisiä kohtaan sekä hänen tietoiseen toimintaansa käsillä oleviin asioihin ja olosuhteisiin. Kyse on arkielämän hallinnasta ja selviytymisestä. (Mt., 324–325.)

Bernlerin ja Johnssonin (1991) mielestä kaikkien kolmen lähestymistavan (resurssien varmistaminen, ohjaus ja neuvonta sekä terapeutin keskusteluapu) tulee olla mukana psykososiaalisessa työorientaatiossa, sillä vain harvoin sosiaalityöntekijä voi halutesaan käyttää ainoastaan yhtä lähestymistapaa. Suotuisan muutoksen varmistamiseen vaaditaan monenlaisia ponnisteluja; suoria toimenpiteitä resurssien parantamiseen sekä neuvoja ja tukea yhdessä terapeutin keskustelun kanssa. Yksipuolisilla lähestymista-

voilla on riskinsä. Etenkin turvapaikanhakijoiden vaikeissa elämäntilanteissa ei ole merkittävää hyötyä toteuttaa vain kahta ensimmäistä lähestymistapaa ilman kolmatta. Ei myöskään ole hyvä keskittyä vain terapiaan ja siirtää ulkoisten muutosten vastuuta vain asiakkaalle itselleen. Asiakkaalla täytyy olla käytössään sosiaalityöntekijän asiantuntijuus yhteiskunnan palveluista ja auttamisjärjestelmistä. (Mt., 38.)

Tässä teorialuvussa käsittelemiäni aiheita yritän saada keskustelemaan tulosluvuissa keräämäni aineiston kanssa, mutta ennen niitä esittelen, minkälainen aineisto minulla on käytettävissäni ollut.

3 Tutkielman toteuttaminen

Tässä luvussa esittelen lukijalle, miten olen päätenyt tutkielman aiheeseen, haastattelu- ja analyysimenetelmiin ja tuloslukuihin. Käsittelen myös tieteellisen tutkimuksen eettisiä sääntöjä ja niiden mukana kulkemista koko tutkimusprosessin ajan. Haluan samalla tuoda esille tuntemuksia, joita tutkielmaprosessi on minussa herättänyt.

3.1 Lähtökohtia tutkimukseen

Tieteellinen tieto ja arkitieto eivät eroa toisistaan yksittäisten ja helposti havaittavien piirteiden perusteella, sillä tiedon tuottaminen, käyttäminen ja arviointi ovat ihmisten arkea. Arkitieto on kuitenkin lähinnä jo olemassa olevan tiedon käyttämistä, sitä minkä avulla ratkomme elämässämme eteen tulevia ongelmia. Tieteellinen tieto on tuotettua tietoa, systemaattista asioiden tutkimista ja ilmiöiden ymmärtämistä. Tieteellinen tieto on koko tutkimusprosessin aikana perusteltua, objektiivista ja kommunikoitavaa. (Ronkainen ym. 2011, 10–11.)

Kaikessa tieteellisessä tutkimuksessa voidaan yhteisinä periaatteina pitää tutkijan pyrkimystä loogiseen todisteluun sekä todistelun pohjautumista havaintoaineistoon eikä tutkijan omiin mieltymyksiin tai arvolähtökohtiin. Tieteellisen tutkimuksen voi karkeasti jakaa kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen tutkimukseen, joilla on omat metodisääntönsä. (Alasuutari 2011, 31–32.) Suuntauksien eron voi tiivistää kysymykseen siitä, pitäisikö ihmisiä tutkia kuten fysikaalista maailmaa ja pyrkiä yleistettäviin lainalaisuuksiin, vai pitäisikö tutkimuksen tarkoituksena olla pyrkimys ymmärtää maailmaa ihmisen kautta. (Ronkainen ym. 2011, 79.)

Tämä pro gradu -tutkielma on kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullisessa tutkimuksessa ihminen nousee esille kokijana, havainnoitsijana ja toimijana. Omassa tutkielmassani tämä ihminen on vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä, jonka kokemukset, havainnot ja toiminnot peilautuvat suhteessa aikaan, paikkaan ja eri vuorovaikutustilanteisiin. Myös tutkijalla on laadullisessa tutkimuksessa suuri merkitys, sillä hänen valintansa tutkimuksen eri vaiheissa vaikuttavat tuotettuun tietoon. Laadulliselle tutkimukselle onkin tärkeää kirjoittaa avoimesti julki tutkimusprosessin eri vaiheet, minkä toteutan tutkielmani tässä luvussa. (Ronkainen ym. 2011, 82.)

Tutkielman tärkein kulmakivi on tutkimuskysymys, jonka myötä tutkielma saa näkökulman tutkittavaan ilmiöön. Tämän kysymyksen myötä tutkielmalle avautuu mahdollisuus vastauksiin, mutta samalla kysymys rajoittaa tutkimuskohteesta tehtäviä havaintoja. (Ronkainen ym. 2011, 42.) Oman tutkielmani tutkimuskysymys on prosessin etene-
misen myötä muuttunut. Tutkimuskysymys ei tosin lähdemateriaalinkaan mukaan ole välttämättä tutkimuksen alussa lopullisessa muodossaan, vaan se muuttuu tutkielman tekijän ymmärryksen syventyessä (Layder 1998, 30; Moilanen & Rähä 2010, 51).

Tutkimuskysymykseni tälle tutkielmalle on: *Millaisena kulttuurisensitiivisesti orientoitunut psykososiaalinen työ toteutuu vastaanottokeskuksen sosiaalityön käytännöissä?*

Kiinnostukseni tutkielmani aihetta kohtaan lähti turvapaikanhakemisesta ilmiönä ja vastaanottokeskuksesta sosiaalityön toimintaympäristönä, joihin kokemukseni kautta tuntui luonnollisesti yhdistyvän psykososiaalinen työorientaatio. Tätä käytän tutkielmani teoriapohjana. Näenkin teorian Eskola ja Suorannan (1998) tavoin mahdollisuutena ja väli-
neenä, jonka avulla voin tehdä tulkintoja keräämästäni empirisestä aineistosta. Aineistoa tarkastelen suhteessa psykososiaaliseen työorientaatioon, jonka olen jaotellut sosiaalityöntekijän asiakkaalleen antamiin resursseihin, ohjaukseen ja neuvontaan sekä terapeutisiin keskusteluihin. Pyrin löytämään keräämästäni aineistosta näiden kolmen psykososiaalisen työorientaation lähestymistavan piirteitä vastaanottokeskuksen sosiaalityön käytännön työssä sekä niiden merkityksiä turvapaikkaprosessissa. Koska psykososiaalinen työorientaatio on ohjannut minua lähtiessäni keräämään aineistoa, katson tutkielmani olevan ainakin osittain teorialähtöistä tai ainakin teoriasidonnaista, sillä haastattelujen analysointia ohjaa teoreettinen viitekehys ja sen keskeisimmät käsitteet. Teorialähtöisessä tutkimuksessa teoria ohjaa tutkimuksen kulkua, ja siinä teoria ja empiria ovat keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Mikäli nyt tutkielman valmistumisen jälkeen huomataan, etteivät aineistosta saadut vastaukset tue teoriaa, on aika kysyä, oliko vika teoriassa, empiriassa, molemmissa vai kenties tutkielman tekijässä. (Bernler & Johnsson 1991; Eskola & Suoranta 1998, 80–81.)

Tutkimuskysymyksessäni olevaa kulttuurisensitiivisyyden käsitettä olen pitänyt olennaisena osana vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän osaamista, sillä ilman sitä en katso voitavan onnistuneesti tehdä psykososiaalista työtä tutkielmani kohteena olevassa toimintaympäristössä. Erilaisista kulttuuritaustoista tulevilla ihmisillä on oma käsityk-

sensä siitä, miten elämää tulee elää ja mikä siinä on tärkeää. Kulttuurisensitiivinen lähestymistapa herkistää sosiaalityöntekijän näille erilaisille tavoille ajatella ja toimia. (Huttunen 2002, 100.)

3.2 Aineiston hankinta puhelinhaastattelulla

Tätä tutkielmaa varten tarvitsin itse keräämäni aineiston, sillä aineisto on olennainen osa tieteellistä tutkimusta (Hakala 2010, 12). Aineiston luonne voi olla monenlainen, mutta yksinkertaistetusti voidaan sanoa, että laadullinen aineisto on ilmiasultaan tekstiä, joka on syntynyt tutkijasta riippuen tai riippumatta. Tässä tutkielmassa olen koonnut aineiston haastattelemalla, mikä lienee Suomessa yleisin tapa kerätä laadullista aineistoa. (Eskola & Suoranta 1998, 15, 86.) Haastattelu, tapana kerätä tietoa, on tuttua jo yli sadan vuoden takaa, ja sosiaalityeteisiin se vakiintui keskeiseksi aineistokeruutavaksi 1950-luvulla. Haastattelut ovat yhteiskunnassamme niin totuttu asia, ettei asioiden kysymistä ihmisiltä tarvitse erityisesti perustella. (Alastaro 2005, 57–58, 63.) Kun etsin haastateltavia tutkielmaani, ei minun tarvinnut kertaakaan perustella, miksi haluan aineiston kerätä juuri haastattelemalla.

Olin tutustunut aiheeseen teorian pohjalta, ja minulla on käytännönkokemusta sekä ilmiöstä että toimintaympäristöstä. Pelkäsin tämän ohjaavan itseäni liikaa kirjoittaessani tutkielman teoriaosuutta, joten halusin kerätä aineiston antamaan minulle aiheesta näkemystä valtakunnallisella tasolla. Olin silloin hieman turhautunut gradu-prosessiin, ja halusin saada aineiston kasaan, jotta se motivoisi itseäni tutkielman tekemiseen. Tutkielmani aiheen mukaisesti halusin kerätä aineistoni haastattelemalla vastaanottokeskuksessa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä, joilla on lain (laki sosiaalihuollon ammattillisen... 2005) mukainen pätevyys. Aloin miettiä, mitä haluaisin haastateltaviltani kysyä, ja aloitin heidän etsimisen. Olin luottavainen haastateltavien löytymiseen, vaikka tiesin, että osassa vastaanottokeskuksista sosiaalityöntekijän työtä tekevällä ei ole sosiaalityöntekijän pätevyyttä.

Päätin jo alussa, että kerään tutkimusaineiston puhelimitse, koska haastateltavat tulevat olemaan ympäri Suomea. Haastatteluista sopiminen voi lähdemateriaalin (Eskola & Vastamäki 2010, 39) ja graduseminaarien vertaiskokemusten mukaan olla vaikea vaihe, sillä haastateltavien löytäminen tai niihin motivoiminen voi viedä aikaa. Itse löysin

haastateltavat helposti, mikä johtui varmasti siitä, että tiesin tarkasti, mistä heitä etsiä. Asiassa auttoi lisäksi se, että haastateltavani olivat sosiaalityöntekijöitä eivätkä esimerkiksi sosiaalityön asiakkaita.

Aloitin kysymällä sähköpostitse maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikön johtajalta viraston tutkimuslupakäytännöistä, ja sain häneltä tiedon, että vastaanottokeskukset ja sosiaalityöntekijät päättävät itse osallistumisestaan haastatteluuni. Otin ensimmäisenä yhteyttä siihen vastaanottokeskukseen, jossa tiesin toimineen pätevän sosiaalityöntekijän. Hän suostui haastateltavakseni jo keväällä 2012, ja sovimme, että palaan asiaan syksymmällä. Etsin maahanmuuttoviraston sivuilta muiden vastaanottokeskusten yhteystiedot, ja aloin soitella niitä läpi lokakuun alussa 2012. Pyysin vaihteesta keskuksen johtajan puhelinnumeron, ja sain usein hänet langanpäähän jo samana päivänä. Esittelin johtajalle soittoni syyn, ja kysyin, minkälainen kyseessä olevan keskuksen sosiaalityön tilanne on. Joissakin tapauksissa johtaja ei suoraan osannut kertoa, millä koulutuksella sosiaalityötä siinä keskuksessa tehdään. Mikäli sain puhelun aikana tietää, että sosiaalityötä tehdään muulla kuin sosiaalityöntekijän koulutuksella, kiitin johtajaa puhelusta ja siirryin seuraavaan keskuksen.

Joillekin sosiaalityöntekijöille sain suoran puhelinnumeron tai sähköpostiosoitteen; joissakin tapauksissa johtaja pyysi lähettämään haastattelupyynnön hänelle sähköpostin kautta, ja hän lähettää sen eteenpäin sosiaalityöntekijälle. Puheluissa ja sähköposteissa esittelin sosiaalityöntekijöille lopputyöni aiheen, ja varmistin, että sosiaalityöntekijällä on minun haastatteluuni sopiva koulutustausta. Joidenkin kanssa pystyimme jo puhelun aikana sopimaan haastatteluajan. Yksi sosiaalityöntekijä pyysi lisätietoa sähköpostitse ja harkinta-aikaa haastatteluun suostumiseen. Yhden, kunnan hallinnoiman vastaanottokeskuksen johtaja pyysi minua varmistamaan tutkimusluvan kunnan sosiaalityön ja perhepalveluiden tulosaluejohtajalta, joka myönsi luvan lähetettyäni tutkimussuunnitelmani hänelle. Haastatteluajkojen löytäminen osoittautui välillä haasteelliseksi, koska haastateltavien täyden työkalenterin lisäksi oma leipätyöni vaikutti aikataulutukseen. Haastattelut toteutin loka- ja marraskuussa 2012.

Tutkielmaani varten valitsin eri haastattelumenetelmistä teemahaastattelun. Menetelmän mukaisesti minulla oli haastatteluja varten runko, jossa oli kaikille haastateltaville samat teema-alueiden kysymykset. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Kokemukseni vastaanottokeskuksesta ja turvapaikkaprosessista auttoivat löytämään mielestäni sopivat teemat

haastattelulle, ja lisäksi annoin valitsemani psykososiaalisen ja kulttuurisensitiivisen lähestymistavan ohjata haastatteluteemojen löytymistä teorian kautta. En kuitenkaan käyttänyt haastattelukysymyksissä tutkimuskysymyksen käsitteitä psykososiaalinen tai kulttuurisensitiivisyys, sillä en halunnut niiden ohjaavan haastateltavien vastauksia.

Haastatteluajkojen varmistuttua lähetin haastateltavilleni haastattelurungon, jotta he pystyivät valmistautumaan keskusteluunne. Pohdin rungon lähettämistä, sillä sen saatuaan haastatteluihin valmistautuminen tarkoittaa myös sitä, että vastaukset eivät ole spontaaneja ja haastateltava voi päättää, mitä vastaa ja mitä jättää kertomatta. (Alasuutari 2011, 147.) Kysymysten laajuuden vuoksi halusin kuitenkin antaa sosiaalityöntekijöille aikaa miettiä kysymyksiä etukäteen.

Haastatteluihin tallentamista varten lainasin Lapin yliopistolta digitaalisen sanelimen. Mukana piti olla myös puhelinhaastatteluihin sopiva korvamikrofoni, mutta sen mukaan liittäminen oli unohtunut. Ensimmäisen haastattelun teinkin puhelimen kaiuttimen kautta, ja vaikka olin testannut menetelmää useampaan kertaan, tallentui puheen päälle matkapuhelimesta häiriöääntä. Korvamikrofonin avulla haastattelut tallentuivat erinomaisesti. Kerran jouduin keskeyttämään puhelun, koska sanelimen patteri tyhjäntyi odotta- maani nopeammin ja jouduin vaihtamaan sen.

Haastattelutilanteessa muistutin, että nauhoitan haastattelut ja käytän niitä vain tämän lopputyön aineistona. Teemoista johdettuihin kysymyksiin haastateltavat vastasivat omin sanoin, ja kysymyksiä käytiin läpi eri järjestyksessä eri haastateltavien kanssa. Vain yksi haastateltavistani halusi käydä haastattelun läpi kohta kohdalta ja ilmoittaa, milloin hänellä ei enää ollut käsiteltävään kysymykseen sanottavaa. Pyrin muidenkin haastateltavien kanssa varmistamaan, että kaikki kysymykset käytiin läpi, mutta joidenkin haastateltavien kanssa keskityimme laajemmin eri kysymyksiin kuin toisten. Teemahaastattelu mahdollistaa vapaamuotoisen keskustelun, jolloin aineistossa kuuluu haastateltavien oma ääni. Kuitenkin valmiit kysymykset tietyistä teemoista mahdollistavat eri haastateltavien keskustelun aineiston avulla. (Eskola & Suoranta 1998, 87; Eskola & Vastamäki 2010, 35.)

3.3 Puhelinhaastattelu vuorovaikutustilanteena

Haastattelut eivät vuorovaikutuskeinoiltaan juuri eroa tavallisista keskusteluista; ja minäkin kutsuin tilannetta keskusteluksi, sillä se kuulostaa haastattelua epävirallisemmalta. Haastattelulla on kuitenkin oma tarkoituksensa, sillä siinä tieto on haastateltavalla, mutta tutkija yleensä ohjaa keskustelua tiettyihin puheenaiheisiin. Haastatteluksi keskustelun tekee sen rakentuminen kysymyksiin ja vastauksiin. Haastattelusta teki keskusteluna erityisen myös se, että tallensin puheemme. Käytännön syistä tein haastatteluni puhelimitse, mikä luonnollisestikin heikensi vuorovaikutuksen monipuolisuutta, sillä kommunikoimme vain äänellämme. Puhelinhaastattelukin on kuitenkin vuorovaikutustilanne, jossa haastateltava ja haastattelija toimivat suhteessa toisiinsa tuottaen suullista materiaalia, mutta puhelimesta vuorovaikutuksesta jää pois kaikki ei-kielelliset tavat ilmaista itseään. Saadut vastaukset pitäisi kuitenkin silloinkin kuitata kuulluiksi ja ymmärretyiksi. Itse kuittasin tämän lyhyillä äännähdyksillä, ellei kuulemani johtanut suoraan seuraavaan kysymykseen tai vaatinut lisäkysymyksiä. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22–29; Puroila 2010, 123.)

Haastattelun onnistuminen vaatii osapuolten välistä ymmärrystä. Tutkielmani haastatteluiden vuorovaikutustilannetta helpotti se, että haastateltavat ja minä puhuimme ”samaa kieltä”, koska meillä kaikilla on taustalla sosiaalityön koulutus. Olen myös toiminut alaikäisten turvapaikanhakijoiden edustajana, joten tiedän paljon turvapaikkaprosessista. Lisäksi yhden kunnan vastaanottokeskus on opintojen käytännön jakson kautta toimintaympäristönä tuttu. Uskon tämän helpottaneen haastateltavien puheen tulkintaa, mutta samalla yritin vaimentaa ennako-odotukset, joita minulla haastatteluihin syntyi. En kuitenkaan tietoisesti tuonut omaa kokemustani esille ennen haastattelua tai sen aikana, jotta pysyin keskustelun aikana tietämättömänä osapuolena. (Rastas 2005, 79; Ruusuvuori & Tiittula 2005, 33, 36.)

Koska tiedostan kokemukseni vastaanottomaailmasta sekä tutkielmaani valitsemieni käsitteiden ohjaavan tutkielmaani, yritin lieventää tätä muun muassa sillä, että en käyttänyt haastatteluissa käsitettä psykososiaalinen enkä kysynyt suoraan resursseista, ohjauksesta ja neuvonnasta tai terapeutisista keskusteluista. En myöskään kysynyt suoraan kulttuurisensitiivisyydestä. Pari haastateltavaa kysyi puhelun lopussa tutkimuskysymystäni, jolloin sen kyllä kerroin. Eskola ja Suoranta (1998, 17) kirjoittavat objektivistisen ohjeen neuvovan olemaan kertomatta mitään itsestään ja pitämään haastattelut saman-

laisina. Itse kyllä ennen, ja etenkin haastattelun jälkeen, keskustelin haastateltavien kanssa asioista muutenkin; kerroin kysyttäessä, missä itse olen töissä ja myös kokemuk-sistani turvapaikanhakijoiden kanssa. Mielestäni tässä tilanteessa avoimuus itsestäni rakensi yhteisyyttä ja edisti siten haastattelun päämääriä (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 25).

Haastattelutilanteeseen kuuluu tiettyjä toimia. Itse kävin alussa läpi, mitä varten haastat-telut teen, ja varmistin vielä, että tallentaminen sopii haastateltavalle. Myös haastattelun lopettaminen vaatii tiettyjä toimia ja tietoa siitä, mitä jatkossa tapahtuu. Itse varmistin, olisiko vielä jotain, mitä minun olisi hyvä vastaanottokeskuksen sosiaalityöstä tietää, vaikka en sitä ole huomannut kysyä. Pyysin myös luvan ottaa yhteyttä, jos huomaan tarvetta lisäkysymyksille, ja kehotin lähettämään minulle sähköpostia, jos heille itsel-leen tulee mieleen jotain lisättävää. Lisäksi kerroin, milloin lopetan sanelimen käytön, minkä jälkeinen keskustelu ei tallennu. Luonnollisesti kiitin haastateltaviani heidän käyttämästään ajasta, ja lupasin lähettää linkin valmiiseen tutkielmaan sen valmistuttua. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 24–25.)

Koin haastavana pitää vuorovaikutustilannetta hallussa niin, etten etenkin lisäkysymyk-silläni ohjaile haastateltavan puhetta. Neutraalina pysyminen ja oman osallisuutensa rajoittaminen on haastavaa, mutta haastattelua purkaessani huomasin sen paranevan haastattelukokemuksen karttuessa. Aineistoni keräämistilanteiden vuorovaikutuksen tarkempi analyysi voisi tietenkin antaa aihetta miettiä annettujen tietojen luotettavuutta, mutta ehkä se kuitenkin täyttyy ainakin tämän tasoisessa tutkielmassa. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 31, 45.)

Graduseminaareissakin on esitetty kysymys pro gradu -tutkielman aineiston sopivasta koosta. Laadullisen tutkimuksen aineiston koolle ei kuitenkaan ole mitään mekaanisia sääntöjä eikä aineiston koolla ole suoraa yhteyttä tutkimuksen onnistumiselle. Aineistoa on silloin riittävästi, kun uudet haastattelut eivät enää tuota tutkielman kannalta uutta tietoa. (Eskola & Suoranta 1998, 61–62.) Itse koin viimeisen, eli kuudennen haastatte-lun, aikana aineiston alkavan olla koossa ja että en välttämättä lisähaastatteluin saisi merkittävästi uutta materiaalia ilman lisäkysymyksiä. Eri haastattelujen nauhoitusten kesto oli noin 45 minuutista 1,5 tuntiin. Haastatteluja kertyi kokonaisuudessa kuusi kappaletta. Aineistoni kokoa voi pitää pienenä, mikä on myös tyypillistä laadulliselle aineistolle. Aineistoni kokoa voi toisaalta pitää myös suurena, sillä turvapaikanhakijoi-

den vastaanottotyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä ei ole Suomessa kovin monta. Tavoitteena on analysoida aineisto mahdollisimman perusteellisesti, sillä tärkeää on, mitä saan aineistosta irti ja mitä johtopäätöksiä tutkielmaani muotoutuu. (Eskola & Suoranta 1998, 18; Hakala 2010, 18.)

3.4 Aineiston analyysi

Haastatteluaineiston kokoamisen jälkeen on aika siirtyä analyysin pariin, sillä siinä aineisto pääsee kohtaamaan tutkijan kautta teorian (Ronkainen ym. 2011, 123). Ennen analyysia on puheena tallennettu aineisto kuitenkin muutettava tekstiksi eli litteroitava. Tämä tarkoitti useita tunteja istumista koneen ääressä kuulokkeet päässä kirjoittamassa tietokoneelle luettavaan muotoon omat ja haastateltavien puheet. Riippuu kuitenkin tutkimuskysymyksestä ja tutkielman tekoon käytettävistä metodeista, miten tarkasti haastattelut litteroidaan. Omassa tutkielmassani haastatteluiden olennainen osuus löytyy niiden asiasisällöstä eikä esimerkiksi siitä, miten ja milloin asia sanotaan. Tämä ohjasi litteroinnin tarkkuutta. Oman ja haastateltavien puheen olen litteroinut siinä muodossa kuin se on puhuttu, mutta olen jo litterointivaiheessa jättänyt pois joitakin täytesanoja enkä ole kiinnittänyt huomiota äänenpainoihin, taukoihin tai katkoksiin puheessa. Litterointi on kuitenkin aina tutkielman tekijän tulkintaa aineistosta, joten alkuperäinen nauhoitettu aineisto kannattaa säilyttää, jotta siihen palaaminen ja uudelleentulkinta on mahdollista. (Ruusuvoori 2010, 424–425, 428.) Tekemäni kuusi haastattelua tuotti 79 litteroitua tekstisivua.

Litteroidessa aineisto tulee alustavasti tutuksi, ja huomasin haastattelutilanteessa hieman tylsältä vaikuttavan kohdan heräävän merkitykselliseksi, kun näin sen kirjoitetussa muodossa. Huomasin myös, että etenkin ensimmäisissä haastatteluissa olin taitamattomuuttani jättänyt joitakin jatkokysymysmahdollisuuksia käyttämättä (Alasuutari 2011, 142). Litterointivaiheessa poimin ylös väliaikaiseksi tarkoitettun otsikon, joka lopulta päättyi osaksi valmiin tutkielman nimeä.

Litteroinnin jälkeen aineiston käsittely siirtyy analyysivaiheeseen. Aluksi aineiston kaikkein merkittävimmät kohdat on pystyttävä järjestämään, hallitsemaan ja löytämään. Mietin erilaisia koodaustapoja, jolla pystyisin hahmottamaan, mitä aineistosta olen löytänyt. Käytin tähän erivärisiä yliviivaustus- ja koodisanoja, jotka tein tulostettuun

aineistoon. (Coffey & Atkinson 1996, 26–29.) Huomasin kuitenkin pian itselleni paremmaksi tavaksi tehdä sähköiset tiedostot näistä koodisanoista muodostuneiden, kahden isomman teeman aiheista. Näiden alle liitin leikkaa–liimaa -menetelmällä haastattelupätkiä käydessäni systemaattisesti kaikki litteroidut haastattelut läpi.

Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä kerätä aineisto, jota on mahdollista tarkastella monipuolisesti (Alasuutari 2011, 84). Itse ajattelen, että kiinnostukseni ilmiötä kohtaan ja kokemattomuuteni tutkijana näkyvät myös rajaamisen puutteena aineiston keräämisessä. Lähdin kartoittamaan ilmiötä laajoin haastattelukysymyksin, joten tuloksena oli rikas aineisto, johon oli helppoa upota. Mielenkiintoinen aineisto ei kuitenkaan tarkoita onnistunutta tutkielmaa, sillä aineiston tuottama tieto pitää osata saada tutkielman käyttöön (Hakala 2010, 12).

Analyysin tarkoituksena on nostaa esille aineiston sisältämiä merkityksiä. (Ronkainen ym. 2011, 80). Samasta aineistosta voidaankin löytää erilaisia merkityksiä siitä riippuen, mistä näkökulmasta aineistoa tarkastellaan (Moilanen & Rähä 2010, 52). Aineistoa on syytä tarkastella mahdollisimman avoimesti (Ronkainen ym. 2001, 122). Rajaamattomuus jo kysymystentekovaiheessa näkyi nyt analyysiä aloitellessa. En millään saisi kaikkia aineiston rikkauksia käytetyksi pieneen tutkielmaani, ja se harmitti minua suuresti. Kysymystentekovaiheeseen paneutuminen olisi ohjannut haastateltavani menemään syvemmälle niihin asioihin, joita tutkielmassani aion käsitellä.

Laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmien vaiheet eivät ole määrällisen tutkimuksen mukaisen tarkkarajaisia, ja laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että alustavaa tulkintaa joutuu tekemään jo aineistoa kerätessä. (Ronkainen ym. 2011, 82; Hakala 2010, 18). Haastattelujen edetessä painotin hieman eri kysymyksiä, ja sain seuraavalta haastateltavalta tukea edellisen haastateltavan esittämälle mielenkiintoiselle asialle.

Teemoittelu on tyypillinen valinta kerätyn aineiston laadulliseksi analyysimenetelmäksi (Eskola & Vastamäki 2010, 43). Luin kertyneen aineiston läpi useasti, ennen kuin aloin nostaa esille tutkimuskysymykseeni liittyviä teemoja, ja pyrin pelkistämään niillä tekstin olennaisimmat asiat (Eskola & Suoranta 1998, 175; Moilanen & Rähä 2010, 55). Tutkielmani tutkimuskysymyksestä johtuen hain aineistosta merkityksiä, jotka liittyvät valitsemaani teoriapohjaan, mutta annoin myös aineiston itsessään tuoda lisämerkityksiä teorian ja empirian vuoropuhelulle (Moilanen & Rähä 2010 55).

Tutkielman tulosten pääluvuiksi muovautuvia tiedostoja teemoittelin yksityiskohtaisemmin, ja aloin kytkeä mukaan teoriaa ja omaa tulkintaani aineistosta nousevista asioista. Teemoittain järjestetyt aineistositaatit ovat sellaisenaankin mielenkiintoisia, mutta onnistuakseen analyysimenetelmänä, vaatii teemoittelu teorian ja empirian vuorovaikutusta (Eskola & Suoranta 1998, 176). Aineistostani nousi paljon mahtavia sitaatteja, jotka olisin halunnut liittää osaksi tutkielmaani. En kuitenkaan halunnut esittää useita sitaattikohtia peräkkäin ilman teoriaa tai omaa tulkintaa, ja yritin muistuttaa itseäni siitä, etteivät sitaatit itsessään ole tutkimuksen tuloksia (Eskola & Suoranta 1998, 181–182). Sain tästä palautetta myös graduseminaarissa, josta sain lisäapua tarkempien pääteemojen löytämiseen, ja sen myötä pääluvut muokkaantuivat alaluvuiksi.

Tulokset ovat tutkielman tekijän tulkintaa aineistosta. Tutkija nostaa tuloksiksi tiettyjä asioita eli tulkitsee ja käsitteellistää aihetta oman ymmärryksensä mukaisesti. Koska tutkija on tässä avainasemassa, voi hän erehtyä tai tehdä virheitä. (Ronkainen ym. 2011, 123.) Suvi Ronkainen ym. (2011, 123) muistuttaa tieteen itsensäkorjaavuudesta, jolloin joku muu voi korjata virheet tai löytää aiemmin löytämättä jääneet tulokset.

Laadullisesti tehtyä tutkielmaa ei voi samalla lailla käyttää yleistämiseen kuin tilastollista tutkimusta. Tämän rajoittaa usein jo aineiston yksiköiden määrä, sillä harvoin on järkevää ja mahdollista tehdä niin paljon haastatteluja, että yksiköiden erot olisivat tilastollisesti merkityksellisiä. (Alasuutari 2011, 39.) Yleistettävyyden kriteeriksi voi Jari Eskolan ja Juha Suorannan (1998) mukaan nostaa aineiston järkevän kokoamisen, eli että haastateltavilla on suhteellisen samanlainen kokemusmaailma, he omaavat tutkimuskysymykselle olennaista tietoa ja ovat kiinnostuneita tekeillä olevasta tutkielmasta. (mt., 66). Haastattelin kuutta, vastaanottotyötä tekevää sosiaalityöntekijää, joten mielestäni aineisto on järkevästi koottu. Laadullisessa tutkimuksessa yleensäkin haastateltavien määrä jää vähäiseksi, joten on kysyttävä, mitä yleistä vain näiden ihmisten vastaukset aiheesta antavat (Moilanen & Rähä 2010, 65). Pentti Moilanen ja Pekka Rähä (2010, 65) liittävät yleistämiseen koskettavuuden. Mielestäni tutkielmani koskettaa ihmiselämän kannalta tärkeitä elämänlaadun ja selviytymisen teemoja, joten uskon, että tutkielman lukija löytää siitä yleistettäviä asioita itselleen tuttujen teemojen kautta. Olen tulosluvuissani pyrkinyt kirjoittamaan yleistävää tulkintaa vastaanottokeskuksen sosiaalityöstä, mutta tuomaan myös esiin eroja eri haastateltavien välillä. Ilmiötasolla yleistäminen on pienellä haastattelumäärällä haastavaa, mutta koska vastaanottokeskuksen

sosiaalityötä tekevien määrä Suomessa on varsin pieni, uskallan tehdä varovaisia yleistyksiä haasteltavien määrään suhteuttamalla. (Mt., 65–67.)

3.5 Tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset ja minä itse tutkijana

Eettiset kysymykset linkittyvät arkiseenkin elämään, kun ihminen tekee päätöksiä sekä pohtii, miten suhtautuu omiin ja muiden tekemisiin (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 22). Tieteellistä tutkimusta tehdessä eettisiä kysymyksiä voi liittyä siihen, mitä ja millä menetelmällä tutkitaan, miten tutkimuksen aineisto kerätään ja miten aineisto käsitellään ja säilytetään. Myös tutkittavien kohtelussa täytyy ottaa huomioon eettiset kysymykset. Tutkimusta tehdessä on syytä miettiä, kuinka luotettavaa saatu tieto on, ja olla avoin sille, minkälaisia vaikutuksia tutkimustuloksilla on. (Kuula 2011, 11.) Tutkimuksen eettiset normit velvoittavat tutkijaa koko tutkimusprosessin ajan ja sitouttavat pro gradu -tutkielmaa tekevän sosiaalityönopiskelijan osaksi ammattikuntansa arvoja (Kuula 2011, 21, 58; Pohjola 2003a, 7).

Sosiaalitieteen alaisessa tutkielmassa korostuu erityisesti se, että tutkielman teossa ihminen kohtaa ihmisen, ja tutkielman teko perustuu inhimillisen toiminnan vuorovaikutuksellisuudelle. Tutkielman tekijä on saumaton osa tutkimusprosessiaan, sillä jokainen valinta on tekijän itsensä tekemä ja johtaa ainakin hieman erilaiseen lopputulokseen, kuin joku toinen valinta olisi johtanut. (Pohjola 2003b, 54.)

Tieteelliseksi tutkielmaksi tarkoitettuun tekstiin liittyy kysymys tutkimusprosessin luotettavuudesta. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkija itse nousee keskeiseksi tutkimusvälineeksi, ja näin ollen koko tutkimusprosessi on luotettavuuden arvioinnin kohteena. Itse pyrin kuvaamaan tutkimusprosessin kulun avoimesti: miten olen aineistoni kerännyt, päätenyt tiettyihin valintoihin analyysivaiheissa ja miten tulosiot ovat muodostuneet. Tämän pohjalta lukija voi arvioida tutkielmani luotettavuutta. (Eskola & Suoranta 1998, 211–212.)

Koska keräsin tutkielmani aineiston haastattelemalla ihmisiä, liittyy tutkielmaani itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen arvo. Haastateltavalta täytyy saada suostumus osallistumisesta, ja sitä varten hänellä täytyy olla tarpeeksi tietoa tekeillä olevasta tutkimuksesta. (Kuula 2011, 61.) Kaikki sosiaalityöntekijät, joilta haastattelua pyysin,

suostuivat siihen. Haastattelutilanteen ja aineiston käyttötarkoituksesta tiedon antamista helpotti, että viidelle pro gradu -prosessi oli tuttua omien opintojen kautta. Yksi sosiaalityöntekijä oli hankkinut sosiaalityöntekijän pätevyytensä muuta kautta. Viisi kuudesta suostui haastatteluun suoraan, yksi osoitti alussa hieman epäröintiä ja halusi miettiä asiaa muutaman päivän. Kuula (2011, 142) muistuttaakin, ettei haastateltava välttämättä voi antaa suostumustaan haastatteluun heti ensimmäisellä yhteydenotolla. Suostuminen voi olla prosessiluontoista, kuten koko tutkielman tekeminen. Ihmisen itsemääräämisoikeus velvoittaa osallistumisen olevan henkilölle vapaaehtoista, joten jos henkilö saataa aiheesta tarpeeksi tietoa, kieltäytyy haastattelusta, on se hyväksyttävä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4).

Jari Eskola ja Jaana Vastamäki (2010) esittelevät kolme asiaa, jotka edesauttavat ihmisiä suostumaan haastateltavaksi. Nämä ovat: mahdollisuus tuoda mielipide asiasta esille, mahdollisuus kertoa omista kokemuksista sekä aiempi hyvä kokemus tutkimukseen osallistumisesta. (Mt., 27–28.) Haastatteluaikoja sopiessa ja haastattelujen aikana useampi sosiaalityöntekijä toi esiin sen, että tuntui mukavalta, että heidän työstään ollaan kiinnostuneita. Yksi haastateltava kiitti vielä erikseen haastatteluun valmistautumisen aloittaneen ajatusprosessin oman työn ja sen merkityksen pohtimiseen. Tämä tutkielma ei vaatinut kirjallista tutkimuslupaa haastateltavilta, mutta pitääkseni eettisistä käytännöistä kiinni, lähetin kaikille haastatelluille puhelinkeskustelun jälkeen sähköpostitse jo keskustelussa ilmi käyneitä tietoja siitä, mihin tarkoitukseen aineistoa kerään ja millä tavalla sitä käsittelen. Samalla sosiaalityöntekijät saivat kirjallisesti nimeni, puhelinnumeroni ja yliopiston sähköpostiosoitteeni lisätietojen kysymistä varten. (Kuula 2011, 104, 119.)

Haastattelut tein puhelimitse, ja ennen varsinaista haastattelua aloitin vapautuneen ilmapiirin ja luottamuksen rakentamisen pienellä keskustelulla arkisista asioista ja muun muassa taustakysymyksellä haastateltavan työkokemuksesta. En alussa kertonut omasta kokemustaustastani turvapaikanhakijoiden kanssa, jottei haastateltava olettaisi minun automaattisesti tietävän joitain asioita esimerkiksi hakuprosessista. Haastateltavien vuosien työkokemus vastaanottokeskuksen maailmasta asetti kuitenkin haastateltavan luonnollisesti asiantuntijan rooliin ja minut oppijan rooliin. (Ruusuvuori ja Tiittula 2005, 41–42; Eskola & Vastamäki 2010, 32–34.)

Mielestäni haastattelut käytiin hyvässä hengessä, ja keskustelu polveili luonnollisesti. Haastatteluissa ei tullut ilmi, kokivatko sosiaalityöntekijät puhelinhaastattelut hankalina. Kerroin jokaisen haastattelun alkuun nauhoittavani puhelut ja käyttäväni keskustelusta saatavaa aineistoani lopputyössäni nimettöminä. Tein haastattelut työpaikallani, joten kerroin haastateltavilleni olevani yksin työhuoneessani, ja kaksi haastateltavaa mainitsi omaksi olinpaikakseen oman työhuoneensa. Sitä, oliko haastateltavani yksin omassa pisteessään, tai tallensiko hän keskustelun itselleen, en tiedä, mutta se ei mielestäni ole oman tutkielmani tai sen luotettavuuden kannalta olennaista. Yhden haastattelun tein myöhemmin perjantai-iltapäivällä, jolloin haastattelun loppupuolella kuulin, miten toisessa päässä auottiin kaappien ovia. Ehkä siellä valmistauduttiin jo tulevaan viikonloppuun, mutta haastateltavan keskittymiseen tämä ei mielestäni vaikuttanut.

Eettisesti oikeaa on herättää luottamusta tutkijan ja haastateltavan välille, sillä luottamus tuottaa onnistuneemman lopputuloksen. Luottamusta syntyy esimerkiksi, kun kertoo haastattelun tarkoituksesta, pitää saadun aineiston luottamuksellisena ja säilyttää haastateltavien nimettömyyden. Luottamusta lisätään koko haastattelun ajan osoittamalla kiinnostusta siihen, mitä haastateltava kertoo. Luottamusta luo myös yhteinen kieli. Haastattelun aikana minulla oli tunne, että sosiaalityöntekijät puhuivat minulle kuin vertaiselleen käyttäen luonnollisesti ammattisanastoa ja sosiaalityön käsitteitä. Empaattisuus haastateltavan kertomia vaikeita asioita kohtaan luo myös luottamuksellisuutta. (Ruusuvoori ja Tiittula 2005, 41–42; Eskola & Vastamäki 2010, 32–34.)

Tarkkuus ja aineiston vastuullinen käsittely on yksi osa hyvää tieteellistä käytäntöä ja lisää tutkielman luotettavuutta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Tutkielman eettistä tasoa aineiston käsittelyvaiheessa mitataan muun muassa sillä, miten kirjoittaja suhtautuu haastateltavien tunnistettavuuteen. Aineisto on siis anonymisoitava, eli aineiston keskeiset tunnisteet on poistettava tai muutettava. (Kuula 2011, 200.) Itse käytin litterointivaiheessa anonymisoinnin eniten käytössä olevaa keinoa, jossa annoin jokaiselle haastatellulle peitenimen sostt1–sostt6. Päädyin käyttämään haastateltujen ammattinimikkeestä johdettua peitenimeä, koska ammatti oli se syy, jonka pohjalta pyysin henkilöt haastateltaviksi. Samalla poistin haastattelussa mainitut paikkakunnat ja muut anonymiteettiä heikentävät tekijät. (Kuula 2011, 215.)

Muistutin haastatteluiden nimettömyydestä uudelleen haastattelun lopussa. Eräs haastateltava kysyi, keitä muita olen haastatellut, mutta tähän en luottamuksellisuuteen vedo-

ten voinut vastata. Toinen haastateltava toi esille eri keskustusten ominaispiirteet, joten haastateltavan mielestä hänet voidaan sitä kautta tunnistaa, mutta se ei häntä haittaa. Tutkielman eettisyyteen kuuluu kunnioittaa haastateltujen yksityisyyttä, jotta heille ei syntyisi myöhemmin sosiaalista haittaa puheistaan (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 7–8). Pysin valitsemaan tutkielmassa käytetyt aineistokohdat niin, ettei suurta tunnistettavuuden mahdollisuutta olisi. Koska haastateltavat ovat kuitenkin haastateltavina työnsä kautta eivätkä yksityishenkilöinä, tunnen tehneeni tarpeeksi suojatakseni heidän henkilöllisyytensä.

Tutkielmani aiheen mukaisesti keräämäni aineiston pääosassa ovat vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijät ja heidän äänensä. Turvapaikanhakijoiden ääni tulee esille sosiaalityöntekijöiden määritelmien ja kokemusten sekä lähdekirjallisuuden kautta. Kuula (2011) tuo tosin esille sen, että vaikka tutkielman haastateltava kertoo omasta työstään, tulee sen myötä myös asiakkaiden kokemukset sosiaalityöntekijän kertomana aineiston osaksi. Näin ollen olen niissä aineistopätkissä, joissa haastateltava käsittelee asiakastyötä nimettömän esimerkin kautta, pitänyt huolta, että myös asiakkaan yksityisyys saa minulta yhtä kunnioittavan kohtelun kuin haastattelemani sosiaalityöntekijät. Tarkoitukseni on myös pitää huolta, että kirjoitustyylini tutkielmassani ei leimaa vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijöitä ryhmänä. (Mt., 63, 75.)

Keräämäni aineistoa säilytän kotonani tietokoneellani ja varmuudeksi myös työpaikani henkilökohtaisella tietokoneella. Aineistoa käytetään kertakäyttöisesti vain tämän pro gradu –tutkielman tekemiseen. Tämän kerroin haastattelemilleni sosiaalityöntekijöille jo haastatteluja sopiessamme (Kuula & Tiitinen 2010, 450). Aineisto on rikas, osin varmasti sen vuoksi, että en osannut rajata haastattelukysymyksiä tarkemmin, osin sen vuoksi, että sosiaalityöntekijät kertoivat mielellään minulle työstään. Samasta aineistosta saisi siis vaikka toisenkin tutkielman aikaiseksi. Aineiston säilyttämiselle ei kuitenkaan ole mitään syytä eikä siitä ole etukäteen haastateltavien kanssa sovittu, joten hävitän keräämäni aineiston tutkielman valmistumisen jälkeen. Myös haastateltujen nimet, paikkakunnat ja sähköpostiosoitteet ovat minulla tallessa tietokoneellani ja sähköpostissani, mutta poistan nämäkin tiedot, kunhan tutkielmani on hyväksytty. (Kuula 2011, 227.)

Onnekseni sain keskustella fiksumien ja empaattisten sosiaalityöntekijöiden kanssa, jotka mielellään lähtivät avaamaan minulle työtään. Granfelt (2008) kirjoittaa, että vaikeassa

elämäntilanteessa olevia on haastateltava empaattisesti, sensitiivisesti ja haastateltavan ehdoilla, sillä he jakavat omia henkilökohtaisia ja arkoja asioita. En haastatellut itse turvapaikanhakijoita, vaan heidän kanssaan työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä. Koin että puolet haastattelemistani työntekijöistä lähtivät pohtimaan aihetta syvällisesti ja käsittelevät myös omaa suhtautumistaan työhönsä ja ilmiöön avoimesti ja pohtivasti. (Mt., 19.) Tutkielmani toimintaympäristö ja ilmiö herättää julkisessa keskustelussa monenlaisia puheenvuoroja, jotka välittyivät haastateltavienkin puheessa. Muutama keskustelu vei yhteiskunnalliselle tasolle, ja sosiaalityöntekijät suhtautuivat tunteella ilmiöön ja työhönsä liittyviin puheisiin. Näiden sosiaalityöntekijöiden puheista välittyi viime vuosien poliittinen kehitys ja ilmiön saama huomio päättäjien puheissa ja mediassa. (Alasuutari 2011, 221.)

Haastatteluissa mukana olevat tunteet välittyivät itselleni vielä litteroidustakin aineistosta. Granfeltin (2002, 135) mukaan tunteet kuuluvat tutkimusprosessiin. Aineistoa luokiessani ja teemoitellessani huomasin liikuttuvani muutaman litteroidun pätkän kohdalla. Tätä huomasin tapahtuvan samojen pätkien kohdalla, vaikka ne olivat minulle jo hyvinkin tuttuja. Mietin johtuuko omista kokemuksistani turvapaikanhakijoista, että tunnistan pätkissä kuvatun turvapaikanhakijan hädän, alistuneisuuden ja pelon, sillä olen ollut sen kanssa vastakkain itsekkin. Kun mietin tätä tarkemmin, huomasin liikuttuvani myös siitä, miten suoraan, mutta kauniin empaattisesti haastatteleman sosiaalityöntekijä asiakkaan tunteet tavoittaa ja niistä minulle kertoo. Tietenkin se, että ilmiö on minulle tuttu, tuo tutkielman tekoon mukaan myös sen, että en voi suhtautua aiheeseen tutkimuksen vaatimalla puolueettomuudella, mutta olen tutkielmaa tehdessäni yrittänyt tunnistaa tämän ”jonkun puolella” olemisen (myös Granfelt 2008, 20).

Tämä puolueettomuus eli objektiivisuus on haastavaa tutkielman teossa. Tutkimusta käsittelevässä kirjallisuudessa pohditaan, miten voi yrittää pysyä mahdollisimman puolueettomana päättökatojana suhteessa tutkimuskohteeseen, jolloin esimerkiksi omat uskomukset ja asenteet eivät tule sekoitetuiksi tutkielmaan. Ihmistieteiden ollessa kyseessä, on kuitenkin täydellinen neutraalius suhteessa tutkimukseensa mahdotonta. Jo se, että tutkimuksen kohteena olevat ilmiöt ovat usein merkityksellisiä, liittyy tutkimukseen erilaisia arvolatauksia. Koska objektiivisuus on vaikeaa, on tärkeää, että tutkija yrittää tunnistaa, minkälaisia esioletuksia ja uskomuksia asiaan liittyy. (Eskola & Suoranta 1998, 17; Ronkainen ym. 2011, 12.) Itse en pysty suhtautumaan turvapaikanhaakuun ilmiönä täysin arvovapaasti, ja ilmiö herättää keskustelua ja tunteita myös yhteis-

kunnallisella tasolla. Itselläni on kokemusta yhdestä vastaanottokeskuksesta toimintaympäristönä, joten huomasin sen vaikuttavan siihen, miten aihetta käsittelin ja miten tutkimuskysymyksiä tein. Sainkin graduseminaarissa ohjeen, että minun pitää muistaa antaa aineiston yllättää itseni, kun lähdin tekemään tutkielmaani eteenpäin.

Kun kerätään tietoa haastattelemalla, täytyy muistaa, että tutkielman tekijän lisäksi myös haastateltavat tuottavat omaa tarinaansa ja haluavat antaa tietyn kuvan aiheesta, joka on heille tärkeä. Pertti Alasuutari (2011) muistuttaa, että joskus täytyy muistaa pohtia haastateltavan antaman tiedon totuudenmukaisuutta tai haastateltavan rehellisyyttä. Käyttökelpoisen aineiston kriteerinä pidetään luotettavuutta, ja lähdekritiikki on olennainen osa analyysin tekemistä. Haastattelulla kerättyä aineistoa voi Alasuutarin mukaan pitää melko luotettavana, jos vastaajille ei kerrota, mihin kysymyksillä ja koko haastattelulla pyritään. Olin lähettänyt haastattelurungon etukäteen, joten siitä haastateltavat olivat voineen päätellä, mihin kysymyksillä pyritään ja päättää etukäteen, mitä asiasta haluavat kertoa. (Mt., 90–96, 148.) Uskon kuitenkin haastattelurungon samalla motivoineen haastateltavia kertomaan työstään mahdollisimman paljon, kun heillä oli kuva, miten haastattelu menee (Kuula 2011, 105).

Koko kirjoitusprosessin ajan mukana kulkeva hyvä tieteellinen käytäntö velvoittaa kirjoittajan kunnioittamaan muiden aiemmin tekemää työtä ja tekemään viittaukset muiden teoksiin asianmukaisesti (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Gradu-prosessiin tutustuessani lueskelin muutamia aiemmin kirjoitettuja tutkielmia, ja kiinnitin huomiota niiden välillä kirjavaan viittauskäytäntöön. Joissakin töissä tuntui viittauksista puuttuvan lähes kokonaan esimerkiksi sivunumerot, ja joskus lukiessa jäin miettimään, mahtaako tekstistä puuttua kokonaan viittaus johonkin teokseen. Mikäli kirjoittaja jättää lähdemerkinnän tekemättä, syylistyy hän vilppiin. Itse olen pyrkinyt olemaan huolellinen viittausten merkitsemisessä, sillä muunlainen toiminta osoittaisi piittaamattomuutta eettisiä käytäntöjä kohtaan (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 8–9.) Lähdemerkinnät tuovat samoin esille, kuinka tutkielman tekijänä olen perehtynyt aihettani tukevaan lähdekirjallisuuteen (Kuula 2011, 69). Olen opintojeni ajan välttänyt tukeutumasta toisen käden lähteisiin. Jotkut alkuperäiset lähteet löytyvät helposti, mutta usein niiden tavoittamisessa on liian paljon vaivaa, ja olen jättänyt lähteen käyttämättä. Olen niin ikään huomannut, että kun olen tutustunut teoksessa viitattuun tekstiin, ei se välttämättä olekaan sopiva lähde teos omalle kirjoitukselleni, vaan tämä toisen tulkinta siitä tukisi omaa tekstiäni paremmin. (Pohjola 2007, 14–16.)

Se, miten tutkielman tulososiossa ilmiötä, haastateltavia ja haastatteluiden kautta asiakkaita työssään käsittelee, tuo kirjoittajalle vastuun, joka täytyy kantaa. Turvapaikanhaakuun ilmiönä liittyvä moraalisesti latautuneita asioita, joten analysoitaessa toisen haastattelussa tuottamaa kertomusta on syytä olla tarkkana, ettei omilla tulkinnoillaan leimaa haastateltaviaan tai heidän asiakkaitaan. (Laitinen 2010, 66; Granfelt 2002, 127.)

Koska pro gradu-prosessini on kestänyt pitkään, mietin onko enää ajankohtaista lähettää valmista työtä haastattelemilleni sosiaalityöntekijöille. Olen kuitenkin näin luvannut, joten lähetettyäni linkin valmiiseen työhöni, yritän pysyä avoimena sieltä mahdollisesti tuleville kommentteille. Tämä osuus on itselleni jännittävin, sillä eiväthän haastateltavat ole itse päässeet vaikuttamaan siihen, miten heidän kertomaansa käsitellen (Rauhala & Virokangas 2011, 241).

4 Kulttuurisensitiivinen kohtaaminen vastaanottokeskuksessa

Kahden tuloslukuni asioita ei voi erottaa toisistaan, mutta koin tärkeäksi muodostaa näistä aiheista kaksi erillistä lukua, jotta voin korostaa niissä eri asioita. Kulttuurisensitiivisen kohtaamisen kyvyn katson olevan välttämätön, jotta seuraavassa tulosluvussa analyysiin pääsevä vastaanottokeskuksen psykososiaalinen sosiaalityö onnistuisi.

Haastatteleman sosiaalityöntekijät lähtivät avoimesti pohtimaan, miten sosiaalityön asiakastyötä vastaanottokeskuksessa tehdään. Koska asiakaskunta on monikulttuurista ja monesta eri lähtömaasta, koin luonnollisena viedä keskustelun erilaisesta kulttuurista juontuviin asioihin. Olen jakanut tämän luvun kahteen alalukuun, jotka limittyvät sosiaalityöntekijöiden puheissa toisiinsa. Haluan kuitenkin yrittää korostaa ensimmäisessä alaluvussa kulttuurista nousevia asioita. Toisessa alaluvussa menemme haastateltavien kanssa syvemmälle asiakastyöhön, ja siinä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen kohtaamisen onnistumiseen.

4.1 Monta lähtömaata, monta kulttuuria ja monta elämäntarinaa

Kulttuuriin liittyvät kysymykset eivät ole haastateltavilleni itsestään selviä asioita. Sosiaalityöntekijät pohtivat, mitä kulttuuri tarkoittaa ja mikä asiakkaan käytöksessä johtuu mistäkin asiasta. Kulttuuriasioihin ei haastattelujen perusteella ole saatavilla koulutusta, ja haastatteluissa korostetaan kulttuurin olevan toissijainen asia.

H: Miten kulttuuri ja lähtömaa vaikuttaa työntekoon?

V: Kyllähän ne vaikuttaa monella tavalla. (...) Me ei varmaan kukaan tässä päivittäisessä työssä sitä ajatella. Me ollaan tekemisissä ihmisten kanssa, he ovat jokin omia yksilöitään, ja heillä on omat taustansa ja kokemuksensa ja omat tarinansa. Enemmänkin se on sitä, että päivän aikana on tekemisissä ehkä neljää viittä eri kansallisuutta olevan ihmisen kanssa, joilla on hyvinkin erilaisia kokemuksia. (...) Enemmänkin se on sitä, että tiedostaa, että ihmisillä voi olla hyvin erilaisia taustoja ja tarinoita ja hyvin erilaisia syitä monille eri asioille. (sostt6)

Kulttuurikysymyksestä kumpuava keskustelu johdattaa sosiaalityöntekijät pohtimaan, miten lähtömaa ja asiakkaan aiemmat olosuhteet vaikuttavat asiakkaan kohtaamiseen. Sosiaalityöntekijät kertovat, että asiakkaan koulutustaustalla on vaikutusta asiakkaan tapaan katsoa maailmaa. Huomionarvoista on, että asiakkaan ja työntekijän elämäntar-

kemukset ja maailmankuva voivat suuresti erota toisistaan. Se, miten kaukana maailmankuvat toisistaan ovat, vaikuttaa siihen, miten ilmaisemme itseämme ja miten tulkitsemme toisen ihmisen viestit. (Tiittula 2005, 124.)

Kyllä mä huomioin hyvinkin paljon kulttuurit täällä. Tietysti, kun on jonkun aikaa tehnyt työtä, niin on joku oletus, että kun asiakas tulee jostain tietyistä maista, mutta se oletus ei aina pidä paikkaansa, se pitää muistaa. Mutta jos tulee jostain tietyistä maista, niin sitten tietää, että tällä asiakkaalla ei ehkä koulutustaustaa ole. Ei ole ehkä käynyt lainkaan koulua, koska maan tilanne on ollut niin levoton, ja ei ole ollut sitä mahdollisuutta. Ja sit toisaalta, jos asiakas tulee jostain maasta, joka on aika lähellä meitä, että on eurooppalainen, niin se on sitten ihan toinen asia tietysti. Niin sen sitten huomioi siinä. Mä sitä vaan tarkotan, että aina ei tietysti tarvitse rautalangasta vääntää, mut kun siihen on tottunu, kun on vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä, että aina pitää asiat rautalangasta vääntää. Mut sit hoksaa, että täähän on sellanen asiakas, joka on hyvin korkeasti koulutettu ja ymmärtää toisella tavalla meidän yhteiskuntaa täällä. Se pitää muistaa. (sostt1)

Puheesta erottuu stereotypisoinnin tarve helpottamaan valmistautumista siihen, minkälaista palvelua asiakas mahdollisesti tarvitsee. Erilaiset stereotypiat vastaanottokeskuksen sisällä pitävät sisällään yhteisesti jaettua tietoa. Tämä on paitsi kulttuurisidonnaista, myös sidottua aikaan ja paikkaan kuten juuri vastaanottokeskuksen toimintakulttuuriin. (Kulmala 2008, 67.) Vastaanottokeskuksen kulttuuriksi muodostuu ”vääntää asiat rautalangasta”, koska siihen on koettu asiakastyössä tarvetta. Kun taas sosiaalityöntekijän ja asiakkaan maailmankuvat historian, taustojen ja kokemusten kautta ovat lähellä toisiaan, onnistuu keskinäinen työskentely helpommin (Tiittula 2005, 124). Granfelt (2008, 44) muistuttaa, että on pyrittävä näkemään käsitteen turvapaikanhakija taakse sekä välttämään kulttuurista johtuvia kategorisointeja, jolloin syntyy mahdollisuus yksilölliselle työskentelylle. Haastatteluissa kuuluu vahvana jokaisen asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen.

Asiakaskunnasta iso osa tulee kuitenkin maista, joissa luku- ja kirjoitustaidottomien määrä on suuri, joten sosiaalityöntekijän täytyy pitää yllä sensitiivisyyttä tätä asiakaskuntaa kohtaan. Uuden maan eroavaisuudet voivat näyttää erityisen suurilta kouluttamattomien mielestä, jotka ovat noudattaneet kotimaansa perinteistä elämäntapaa. Matka perinteisen ryhmäkulttuurin maasta Aasiasta tai Afrikasta Suomeen voi merkitä muutosta, johon suomalaisilta on kulunut vuosisata. (Turtiainen 2012, 38.) Kulttuurisensitiivinen lähestymistapa ottaa huomioon asiakaskunnan erityisyyden, jolloin sosiaalityöntekijä tapaa avoimin mielin luokseen tulevan turvapaikanhakijan ja pyrkii ymmärtämään

niitä lähtökohtia, joista hän on tapaamiseen tullut. Vastaanottokeskuksessa sosiaalityöntekijä kohtaa käsityksiä, jotka eroavat suuresti pohjoismaissa totutusta.

Siinä täytyy mennä tosi yksinkertaisten asioiden äärelle. Aika paljon kuunnella ja kysellä siltä ihmiseltä itseltään ajatuksia elämästä ja maailmasta. Että kun lähetään ihan siitä, ettei ymmärretä, että maapallo on pyöreä, tai ettei ymmärretä kelloa. Se kertoo siitä, kuinka kapea-alainen voi olla katsantokanta sitä omaakin elämää kohtaan. Kuuntelua ja kysymysten kysymistä, että päästään kärryille siitä, millä tasolla ajattelu omasta elämästä on. Ja niistä käsityksistä siitä, miten elämä voi mennä ja mitä siinä voi vielä tapahtua. Ne käsitykset voi olla ihan erilaisia, ku mitä ite olettaa. (sostt4)

Sosiaalityöntekijät tavoittavat kulttuurierot muun muassa maailmankatsomuksen kautta ja yrittävät ymmärtää, miten asiakas määrittelee maailmaa ja omaa paikkaansa siinä (Räty 2002, 55). Asiakkaalla ei välttämättä ole ollut samanlaisia mahdollisuuksia ymmärtää maailmaa kuin esimerkiksi työntekijällä itsellään on ollut. Haastateltava jatkaa asian pohtimista lähtömaan kautta ja osaa nähdä kulttuuritaustan asiakkaan voimavarana. Näistä nousee etenkin yhteisöllisyys ja perheen merkitys, mitkä antavat asiakkaalle vahvoja selviytymiskeinoja turvapaikkaprosessin kestämiseen. Kulttuuri tuntuu olevan määrittäjänä haastava.

Se on ehkä myös heidän kotimaansa yhteiskunta, yhteiskuntien tilanne tai se yhteiskuntamalli, jossa he on eläny, ni se on ehkä semmoista, mikä voi antaa voimavaraa. Että se yhteisöllisyys on voimakas tietynlaisissa yhteiskunnissa, vaikka verrattuna meidän hyvinvointimalliin. Että se voi olla se voimavara. Mutta on niin vaikea sanoa, että onko se kulttuurista johtuvaa vai sen yhteiskunnan tilasta, missä he on eläny, ni siitä johtuvaa; mutta se on tosiaan antanut heille tiettyjä selviytymiskeinoja se tilanne, missä he on eläny ennen Suomeen tuloa. Ja on tietyt kulttuurit, niin ku vaikka, jos mä ajattelen vaikka somalialaisia, niin ne somalinaiset, he on hirveen vahvoja. Heidän kulttuurissa naisilla, äideillä on semmonen tärkeä rooli perheissä. Kun tekee näitten äitien kanssa työtä, niin huomaa sen, että siitä saa ehkä niitä voimavaroja leviämään siihen perheeseen. On niitä semmosia ominaisuuksia, joihin voi tarttua eri kulttuureissa. Mutta kuten sanoin, niin ne tulee jotenkin nykyään niin itsestään selvinä, että niitä ei enää nääkään enää niin selvästi. (sostt4)

Yhteisöllisyys ja oletettu vertaisuus eri kansallisuuksien välillä näkyy myös siinä, että asiakkaita pyritään usein majoittamaan niin, että kansalaisuudet tai samaa kieltä puhuvat asuvat yhdessä. Sosiaalityöntekijät ovat huomanneet tiettyjen ryhmien viihtyvän keskenään ja saavan voimaa yhteisöstä, jonka muodostavat.

Mutta onhan täällä esimerkiksi nää kurdipojat, jotka on yksintulleita, niin kyllähän he on tosi tiiviisti yhdessä. (sostt3)

Kulttuuria on totuttu pitämään yhteisyyden lähteenä, jolloin esimerkiksi kurdilaisuus luo kulttuurisesti perusteltua yhteenkuuluvuutta. Tämä yhteenkuuluvuus voi tuoda ymmärretyksi tulemisen tunnetta sekä turvallisuutta ja arjen hallintaa turvapaikkaprosessin aikana. Sosiaalityöntekijätkin ovat huomanneet, että yhteiseen kulttuuriseen taustaan kuuluminen ei aina luo kanssakäymisen mahdollisuuksia tai ole asiakkaalle voimavarana. (Souto 2011, 115.)

Mutta he kaikki eivät tapaamisilla tuota sitä tosi positiivisena asiana. He saattaa tuoda esille, että se muistuttaa heitä jatkuvasti niistä omista traumaista se muiden puhe ja muiden oireet; että siinä on myös se puoli. Jotkut sanoo, että he haluais olla niin, ettei siinä ole ketään samankielisiä samassa huoneessa, ettei tartte koko ajan jakaa sitä todellisuutta. (sostt3)

Sosiaalityöntekijät tuovat esille, että sama kulttuuritausta voi tuoda lähtömaassa tuttuja uhkia vastaanottokeskuksen ympäristöön. Eri etnisten ryhmien väliset jännitteet voivat synnyttää syrjimistä tai väkivaltaa.

Kysyttäessä, voiko kulttuuriin liittyviä asioita käyttää sosiaalityön välineenä, nousee uskonnon merkitys eri kulttuureissa esille.

H: No voiko sitä käyttää jotenkin voimavarana siinä työssä?

V: Voi, varsinkin ehkä uskontoa. Vaikka itse en olekaan mitenkään uskonnollinen ihminen, niin siitä uskonnosta puhutaan heidän kanssa. Ja jos mulla on tiedossa, että ihminen on kovin uskonnollinen, niin se on semmonen tietynlainen voimavara siinä, että se ihminen, vaikka just käännytystilanteessa tai muussa vaikeassa tilanteessa, saa siitä ehkä voimaa. (sostt4)

Kaikkiin maailman kulttuureihin liittyy uskonto jossain muodossa (Räty 2002, 55). Eri uskontojen piirteiden tunnistaminen ja merkitys voimavarana on tärkeää ja antaa sisältöä asiakastyölle. Islam uskontona on suuressa merkityksessä vastaanottokeskuksen sosiaalityön asiakkaissa, ja uskonnon erityispiirteet nousevat esille ensimmäisessä tapaamisessa. On kuitenkin muistettava, etteivät kaikki muslimit jaa mitään erityistä muslimikulttuuria (Tiilikainen 2003, 17).

Lähinnä nää on islaminuskosia. Jotkut jotka tulee Etiopiasta tai Eritreasta on kristittyjä, ja joistakin muista Afrikan maista. Jotkut on hyvin uskonnollisia, jotkut on hyvin sekulaareja; se niin riippuu. On pari eri ihmistä, muslimia eri maista,

joita eivät ole suostuneet antaa mulle kättä. Vasta siinä tilanteessa ite toteaa sen, että jahah, he ei oo muuttaneet tapojansa, vaikka on täällä ollut jo useamman vuoden, niin siinä kohtaa mitenkään suomalaiseksi. Ja se on sitten niin. Minä en kättele, ja seuraavalla kerralla muistan, etten ojenna kättäni hänelle. Mutta muuten, joku saattaa pyytää, että jos on ruokoushetkiaikaan kaupungilla, että voiko toimistossa rukoilla. (sostt5)

Katrine Fangen (2006) kirjoittaa artikkelissaan uskonnon merkityksestä. Turvapaikanhakija voi olla tottunut toteuttamaan uskontoaan säännöllisesti ja missä vain, joten hänestä voi olla jopa nöyryyttävää joutua mukautumaan vastaanottokeskuksen sääntöihin ja pidättäytymään rukoilemasta esimerkiksi koulutuntien ajan. Uskonnollisuus voi myös vahvistua uudessa ympäristössä. (Mt.,77–78, 87.)

Sosiaalityöntekijätkin ovat huomanneet, että vaikka asiakkaat oppivat toimimaan vastaanottokeskuksen ja ympäröivän valtakulttuurin vaatimusten mukaisesti, uskonto voi olla asia, josta pidetään kiinni niin, että se estää Suomessa perinteisiin kuuluvien kohtaamisrituaalien omaksumisen. Uskonto voidaankin ajatella vain yksittäisiksi tavoiksi, esimerkiksi juuri kättelystä kieltäytymiseksi. Monella turvapaikanhakijalla uskonnollisuus on osa identiteettiä ja vaikuttaa elämään paljon keskivertosuomalaista enemmän ja läpäisee asiakkaan koko elämän. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 77.) Turtiaisen (2009) mukaan uskonto voi olla turvapaikanhakijalle tärkeä yhteisöllinen elementti, josta hän saa voimaa haastavassa elämäntilanteessa. Vaikka uskonnolla ei olisi asiakkaalle ollut kovin keskeistä merkitystä lähtömaassaan, voi hän prosessin aikana kääntyä voimakkaasti uskontoaan esille tuovaksi yksilöksi. (Mt., 338.) Sosiaalityöntekijöiden puheessa uskonnon merkitys työskentelysuhteelle näkyy lähinnä tervehtimisrituaaleissa, sillä se koskettaa työntekijää itseään. Sukupuolierot nousevat kenties esille myös sen vuoksi, että haastattelemani sosiaalityöntekijät ovat kaikki naisia.

Keskustelu uskonnosta johtaa pohdintaan miehen ja naisen sukupuolirooleista nousevista eroista, jotka näkyvät vastaanottokeskuksen sosiaalityössä. Aihe nousee esille myös seuraavassa tulosluvussa, mutta sukupuolella on haastattelujen perusteella vaikutusta siihen, miten vastaanottokeskuksen asiakastyötä voi tehdään.

Tietenkin se kokemus vuosien varrella kerrytti tietoa siitä esimerkiksi, miten musliminaista on parasta kohdata ja miten hänen kanssaan on parasta keskustella. Muistaa aina, että avioliitossa oleva perheellinen nainen, niin kuitenkin aina sitä miestä on kuunneltava. Se oli oppimisen paikka, että mies on perheen pää ja miestä on kuunneltava, jos meinaa saada perheessä asioita eteenpäin. (sostt2)

Lähtömaassa asiat on usein totuttu hoitamaan yhteisöllisesti, ja perheellä on selkeät sisäiset roolijaot. Nämä roolit joutuvat koetukselle länsimaahan saavuttaessa, ja tämä aiheuttaa ristiriitoja perheen sisällä. (Turtiainen 2009, 340). Miesten roolia muuttaa usein esimerkiksi vastaanottorahan jakautuminen molemmille puolisoille, vallankäytön erilaisuus sekä sukupuolten uusi asema suhteessa perheeseen ja ympäristöön (Pentikäinen 2005, 206).

Sosiaalityöntekijä jatkaa pohtimalla, miltä sukupuolen kautta syntyvät tilanteet tuntuvat työntekijästä henkilökohtaisella tasolla. Suomessa akateemisen koulutuksen saaneen naisen on vaikea hyväksyä, että naista auttaakseen hänen on otettava huomioon, että patriarkalisissa kulttuureissa naisen kokemuksen arvo ei välttämättä ole yhtä arvokas kuin miehen. Vaikka asiakkaat olisivat olleet maassa jo vuosia, kokevat he sitä oman kulttuurisen todellisuutensa kautta. Jotta sosiaalityöntekijä löytää väylän kohdata nainen ja naisen kokemukset sekä tunteet, on hänen hyväksyttävä miehen rooli perheen päänä. (Freedberg 2007, 257.)

Sen se vaati todella, tämmöistä oman itsensä kanssa miettimistä, asioiden pohtimista ja sen hyväksymistä. Se vaati tosissaan töitä, koska länsimaalainen, pohjoismaalainen nainen, joka on aina tottunut vastaamaan asioistaan, käymään koulunsa ja kaikki asiansa huolehtimaan itsenäisesti. Niin se oli yks vaikeimpia asioita, mitä minun piti oppia siinä työssä, että se vain on niin, että se mies pitää ottaa huomioon. Se tuli semmoseksi työkaluksi, että sitä ei enää ajatellut oman itsensä kautta, kun se varmaan ensi alkuun oli tietynlaista tietämättömyyttä tai osaamattomuutta se, että sen ajatteli tietyllä tavalla henkilökohtaisesti. Mutta sitten, kun sitä tuli ammatillinen työkalu, niin sitten asiat meni paljon paremmin ja naista tuli autetuksi monta kertaa. (sostt2)

Ammatillisuus auttaa laittamaan omat henkilökohtaiset tunteet sivuun ja toimii välineenä, jolla työntekijä tavoittaa asiakkaan kokemuksen sukupuolirooleista ja osaa nähdä ne tilanteet, joissa hän voi asiakasta auttaa. Autetuksi tulemisen kokemus on asiakkaalle arvokasta ja rakentaa luottamusta työntekijää kohtaan (Turtiainen 2009, 333).

Ja siinä tietenkin naisena - en nyt enää niin nuori ole, mutta nuorena aloitin, niin siinä on aina vähän haasteellista asioida miesasiakkaiden kanssa, jotka tulevat kulttuureista, missä naiset ovat kotona ja eivät näy niin paljon yhteiskunnassa. Että miten siinä ite saavuttaa jonkunlaisen aseman, että pystyy heitä palvelemaan, tai saa sitä luottamusta. Että miten nyt tämmönen nuori naissosiaalityöntekijä vois häntä auttaa tässä. Mä olen pyrkinyt siihen, että mä oppisin niin paljon kuin

mahdollista heidän tavoista ja kulttuureista ja mulla on sitä osaamista; ja sillä osaamisella pystyisin näyttämään, että tiedän, mitä mä oon tekemässä ja että haluan sinulle hyvää ja haluan sinua auttaa ja palvella. (sostt1)

Puheessa kuuluu tarve tietää vieraista kulttuureista, jotta työntekijä saisi sitä kautta varmuutta kohdata asiakas parhaalla mahdollisella tavalla. Vastaanottotyössä sosiaalityöntekijä kohtaa voimakkaita kulttuurieroja esimerkiksi parisuhteen dynamiikan ja lastenkasvatuksen suhteen. Sosiaalityöntekijät kuulevat työssään tarinoita, jotka vaativat puuttumista perheenjäsenten välisiin suhteisiin. Työssä täytyy kuitenkin koko ajan muistaa asiakkaiden käymä turvapaikkaprosessi ja sen mahdolliset vaikutukset asiakkaan tulevaisuuteen. Pitkäkestoisia suunnitelmia ja interventioita on vaikea tehdä, jos lähitulevaisuudessa on käännytyksen mahdollisuus.

Viime viikollakin tuli yks perhe, äiti ja lapsi muutamaksi yöksi tänne, ja he ovat nyt palanneet kotiin miehen luokse. Ajattelisin niin, että heillä on vähemmän - tai ainakin nainen tuo usein esiin, että haluaisi irrottautua väkivaltaisesta tai muuten heille ei niin hyvästä parisuhteesta. Mutta se tulevaisuuden epävarmuus ja se, että joutuu palaamaan yhdessä tai joutuu palaamaan sellaseen maahan, niin kuin Afganistan, jossa ei ole hyvä olla yksinhuoltajaäiti. Että he joutuvat kestämiään sellaisia tilanteita, joita toivoisi, ettei kenenkään tarvitsisi kestää, sen tulevaisuuden epävarmuuden takia. (sostt3)

Tilanteiden käsittely vaatii herkkyyttä, ja Merja Laitinen ja Tarja Kemppainen (2010) muistuttavat, että eettisesti ja moraalisesti haastavat tilanteet täytyy ottaa ammatillisesti kyvykkäästi puheeksi, ilman kauhistelua ja moralisointia. Sosiaalityöntekijän on monikulttuurisessa ympäristössä kyettävä tunnistamaan monia totuuksia ja arvoja, vaikkei hän niitä omikseen tunnistaisi tai sellaisenaan hyväksyisi. (Mt., 163–164.) Turvapaikkaprosessi ilmiönä vaatii taitoa nähdä tilanne kokonaisuutena, eikä käsitellä naista uhrina verratessaan tämän naiseutta itselle tutumpaan naiseuden määritelmään. (Fangen 2006, 77). Tämä on muistettava, kun mietitään, minkälaisia interventioita perheeseen voidaan kohdistaa. Minkälainen merkitys interventiolla on eri perheenjäsenten elämään vastaanottokeskuksessa ja minkälainen merkitys turvapaikkapäätöksen jälkeen. Elämän epävarmuus haastaa sosiaalityöntekijää kohtaamaan ammattikuntansa arvot.

Asiakkaan myönteinen kohtaaminen ei aina onnistu edes tilanteissa, jotka ovat positiivisesti latautuneita. Vaikeammaksi sen tekevät tilanteet, jotka ovat kielteisesti latautuneita. Asiakkaan moralisoiminen voi tuoda asiakkaalle tunteen, että häntä halveksitaan ihmisenä. (Pohjola 2002, 54–59.) Täysin neutraalin tilan luominen on mahdotonta, mut-

ta moraalisesti haastavissa tilanteissa sosiaalityöntekijän on hyvä olla tietoinen omista tunteistaan (Lindqvist 2002, 176).

Jos on pariskuntia, jotka tulee tietyistä maista, niin ehkä eivät ole tottuneet keskustelemaan omista ongelmistaan aviopuolison edessä - että sen siinä huomioiminen, että jos on arkoja asioita, niin on parempi varata erikseen aikaa heille, että mies saa jutella erikseen ja nainen erikseen. Muistan yhden tapauksen, tulivat Kauko-Idästä yks pariskunta, jolla oli lapsia. Siinä oli myös perheväkivaltaa mukana kuviossa; ja mä tapasin heitä säännöllisesti, mut erikseen monesti äidin ja isän. Ja se oli tälle isälle hyvin tärkeää, että hän sai puhua ilman vaimon läsnäollessa näistä kipeistä asioista, koska hänelle oli niin vaikea näyttää, että hän on heikko ja hän tarvitsee apua. Se oli hänelle hyvin tärkeää, että hän sai kertoa, että miltä tuntuu ihan oikeasti. (sostt1)

Sosiaalityöntekijä kertoo, miten mies kohtaa työntekijän edessä oman sukupuoliroolinsa rajat, vaikka kulttuuritausta olettaa miehen olevan vahva. Luottamuksellinen suhde avaa mahdollisuuden olla avun tarpeessa ja antaa toisen ihmisen auttaa kuuntelemalla. Anis (2002, 16) muistuttaa, että kulttuurieroilla selitetään yleensä niitä tilanteita, joista syntyy erimielisyyksiä. Esimerkiksi lähisuhdeväkivallan selittäminen kulttuurierona voi luoda tilanteen, jossa asiakkaan tai hänen perheensä kokonaistilanne jää arvioimatta ja asiakas voi jäädä ilman tarvitsemaansa tukea. (Mt.) Vaikka asiakkaan tarina on yksilöllinen ja arvokas, ei sosiaalityöntekijä voi ohittaa normeja, jotka vaativat suomalaisessa yhteiskunnassa yhteiskunnan puuttumista.

Ne on kulttuurieroja totta kai, mutta sitä ei saa hyväksyä, että - elikkä mitä Suomen laki sanoo tästä ja tästä asiasta, että jos toimit noin ja noin, niin sinä joudut syytteeseen. Eli lastensuojelulaki ja rikoslaki ja mikä tahansa laki koskee sinua yhtä lailla kuin minuakin, ja sinä noudatat sitä. Tämä on yks asia, mikä on todella iso työ. (sostt2)

Haastateltavista osa painottaa erityisesti sitä, että vastaanottokeskuksessa on tärkeää toimia suomalaisen yhteiskunnan tavoilla, sillä se pitää yllä rakenteita ja järjestystä eikä anna minkään asiakasryhmän tavoille etuoikeuksia. Suomessa vallitsevan valtakulttuurin tapojen avaaminen tekee ne asiakkaalle näkyviksi ja helpottaa sopeutumista (Anis 2002, 16). Se, miten ihmiset oppivat olemaan toistensa kanssa tekemisissä, eroaa kulttuurista ja yhteisöstä toiseen. Sosiaalisten tilanteiden käyttäytymissäännöt opitaan samalla, kun uusi yhteiskunta tulee tutuksi. (Puroila 2010, 128.) Tämä suomalaisten normien esiin tuominen kuuluu useassa keskustelussa.

Kyllähän me toimitaan suomalaisten tapojen mukaan, suomalaisessa kulttuurissa ja tässä yhteiskunnassa, eli heitä opetetaan näihin normeihin, mitä täällä on. Kansallisuuksien kirjo on valtava ja ei voi mennä jokaisen mukaan. Näissä käytännöissä on suomalaiset tavat. (sostt5)

Lähteenmäki (2013) kirjoittaa suomalaisuuden tuottamisesta, minkä tässä yhteydessä ymmärrän suomalaisissa tavoissa pitäytymisenä. Ymmärrän, että paikassa, jossa on kymmeniä eri kansalaisuuksia, ei voi mennä jokaisen mukaan, kuten yllä oleva haasteltava kertoo. Mutta pitäytymällä suomalaisessa tavassa olla vuorovaikutuksessa, luodaan myös eroja suomalaisuuden ja toisen kulttuurin välille ja samalla saatetaan nostaa suomalainen tapa paremmaksi tavaksi olla ja toimia. (Mt., 131.) On tiedostettava, mitkä asiat ovat ohittamattomia sääntöjä, minkä asioiden tietäminen edistää asiakkaan kotoutumista ja mitkä tavat ovat sellaisia, joiden sisälle mahtuu variaatioita toisistakin kulttuureista. Oman kulttuuritaustan ja sen piirteiden tiedostaminen helpottaa asiakastyön onnistumista. (Brewis 2005, 136.) Luulen kuitenkin, että vastaanottokeskukseen rakennuu omanlaisensa kulttuuri, jota muodostamassa ovat asiakkaat sekä työntekijät (Tiittula 2005, 124).

Muuten ei ehkä hirveästi pidä ottaa huomioon kulttuuria, enemmän otetaan huomioon ihminen, ei yritetä sellaiselle alueelle, jonne hän ei ole meitä päästämässä. Toimitaan kohteliaasti ja ystävällisesti, kuten Suomessa toimitaan. Tervehditään niin kuin tervehditään, ei missään tapauksessa aleta miettimään, miten tuossa kulttuurissa tervehtiminen pitäisi tehdä, vaan tervehditään niin kuin me tervehditään. Ihmiset reagoivat sitten niin kuin reagoivat, ja me vastataan siihen niin, että tilanne sujuisi mahdollisimman hyvin, mutta ei aleta hirveästi muokkaamaan, vaan tehdään hyvää, suomalaista asiakastyötä. Pyritään siihen, että ollaan ihan normaalisti. Se aiheuttaa joskus keskusteluja. Jotkut tuovat esille ihan sanallisesti, että he eivät ole tottuneet tähän. Tai että heistä tuntuu mukavalta että... tai he toivovat että... Tai sitten huomataan, että tämä ihminen, joka on käynyt mulla neljä vuotta, yhä teittelee. Enpä ole ennen sitä huomannut. Mutta näistä voi tieteenkin aina puhua; mutta meillä ei ole mitään käsikirjaa, että älä tee noin, kulttuurimielissä. (sostt6)

Tässä kohtaa mieleeni tulee Kielo Brewisin (2005) tutkimus, jossa ulkomaalaisten kanssa työskentelevät saattavat pyrkiä kohtelemaan asiakkaita kulttuurisesti neutraaleina henkilöinä, sillä on mahdotonta kyetä huomioimaan jokaisen asiakkaan kulttuuritaustan vaikutusta tilanteeseen. Neutraalius on kuitenkin mahdotonta siinä mielessä, että käyttäytyminen saattaa olla hyvin kulttuurisidonnaista, vaikka asiakas ei sitä tiedosta. Sama pätee myös työntekijään. Näin ollen kulttuuriset väärinkäsitykset voidaan tulkita väärin ja ottaa liian henkilökohtaisesti. (Mt., 145–146.) Anne-Mari Souto (2011, 115) huo-

mauttaa, että painottamalla kulttuureiden erillisyyttä korostuvat niiden väliset erot ja rajat, jolloin eri taustoista tulevien ihmisten yhteiset piirteet jäävät huomaamatta.

Kulttuuriin liittyvä keskustelu herätti vastaajissa kysymyksiä. Tavoitan sosiaalityöntekijöiden hämmennyksen kysymysteni edessä Annika Forsanderin (2004) pohdinnassa siitä, että monikulttuurisuus ymmärretään helposti tuontitavaraksi, jolloin se olisi uutta ja vierasta. Tällöin kulttuurikysymykset täytyisi ottaa erityisesti haltuun, jotta sensitiivisyys näitä vieraita kulttuureja kohtaan saavutettaisiin. Sosiaalityöntekijät ovat minua edellä tässä ajatuksessa, jolloin eri kulttuuritaustaiset asiakkaat ovat luonnollinen osa työtä ja heidät kohdataan ilman erityistä tarvetta pohtia kulttuuriasioita. Ehkä tällöin pysyy paremmin mielessä myös se, että suomalaisuuttakaan ei voi pitää yhteisenä ja samanmielisenä asiana. Forsander tuntuu kritisoivan tarvetta kouluttaa viranomaisia kohtaamaan vieraita kulttuureita, jotta viranomaisille tulee tunne, että he selviävät työskentelystä heidän kanssaan. Tämä lisäisi eri kulttuurien määrittymistä oudoiksi tavoiksi, omituiseksi aikakäsitykseksi, vieraiksi uskonnoiksi; ja ymmärtämisen kautta ne osattaisiin ottaa huomioon. Ehkä tämä tosiaan lisää ajatusta siitä, että maahanmuuttajien oletetaan aiheuttavan yhteiskunnallisia ristiriitoja, kun kohtaamisessa kulttuuritaustoja korostetaan. Monikulttuurisuus pitää ottaa huomioon, ottaa haltuun ja sitä pitää voida kontrolloida. (Mt., 201–203.)

Mut ylipäättään sellanen kunnioitus, se on mulla aina - se on hyvin tärkeä sana. Että kunnioittaa toista kulttuuria ja toista uskontoa, vaikka ei aina oikein ymmärrä asiakasta. Mut osoittaa, että kunnioitan, ymmärrän; ja näyttää myös, että tietää jotain siitä toisesta kulttuurista ja uskonnosta, niin se yleensä myös auttaa. (sostt1)

Puhe on tärkeä keino olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, ja kieli on keskeinen kulttuurisia käytänteitä ylläpitävä tekijä. Yhteisen kielen merkitys nousee haastatteluissa ensisijaisen tärkeäksi, ja keskustelu kulttuurieroista nähdään juuri selkeimmin yhteisen kielen puutteessa. Tulkin käyttö vaikuttaa vuorovaikutuksen laatuun, mutta vastaanottokeskuksen toimintaympäristössä tulkin käyttö on välttämätöntä. Tulkin kautta puhuttu puhe muokkautuu ensinnäkin aivan toiselle kielelle, saa täten uusia merkityksiä ja heijastaa tulkin valitsemaa sanoja ja äänenpainoja. Tämä tuo etäisyyttä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille. (Puroila 2010, 133; Tiittula 2005, 124.)

Mehän käytetään lähes aina tulkkausta. Täytyy olla tosi hyvä suomen kieli tai ihan akuuttitilanne, jos ei käytetä tulkkia. Ihmisillä pitää olla oikeasti mahdoli-

suus sanoa ja kuulla asiat kielellä, jota hän hyvin ymmärtää, mielellään äidinkielellään. Eli hyvän sosiaalityön tekeminen sosiaalityöntekijälle, jolla on pohjalla lukioenglanti tai enemmänkin, ei onnistu. Eikä se onnistu kaks vuotta englantia opiskelleiden asiakkaiden kanssa, vaikka moni sitä yrittää. Eli kieli on hyvin tärkeä, ja siitä pitää lähteä, että työskennellään oikealla kielellä, muuten asiakas ei voi tulla ymmärretyksi eikä ymmärrä tietenkään itsekään. (sostt6)

Koska viranomaiskieli poikkeaa arkikielestä (Pohjola 2010, 43), on sosiaalityöntekijän oltava taitava siinä, miten yksinkertaistaa tärkeät asiat sen mukaan, miten asiakas ymmärtää maailmaa ja ihmisiä ja minkälaisesta ympäristöstä on kotoisin. Lisäksi on muistettava, ettei monilla sosiaalityön käsitteillä ole vastinetta asiakkaan kielessä (Berg 2012, 19). Myös tulkin käyttö vaatii työntekijältä harjaannusta. Käytettävällä tulkilla on tärkeä merkitys, sillä sekä työntekijän että asiakkaan on pystyttävä luottamaan, että tulkki on ammattitaitoinen kääntäessään tärkeitä asioita. Tulkki voi helpottaa tai vaikeuttaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutustilannetta, tai olla tilanteessa vain neutraalina toimijana. (Anis 2008, 65.) Tulkin paikallaolo voi rauhoittaa kohtaamista ja antaa aikaa osapuolille miettiä, mitä seuraavaksi sanoa (Forsander 1996, 27–28). Ei ole itsestään selvää, että kaikki tulkit ovat jokaiseen tilanteeseen sopivia, tai he osaisivat tulkata asian juuri halutulla tavalla. Mikäli tulkki ottaa vapauksia tulkkauksessaan, on vaara, että asiakkaan asia tulee kielen avulla mitätöidyksi. (Pohjola 2002, 56.)

Haastatteluista käy ilmi, että vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän on oltava ammattillisesti joustava ja luova monimutkaisissa ja muuttuvissa asiakastilanteissa sekä kohdatessaan erikielisiä ja erilaisista kulttuurisista ja sosiaalisista olosuhteista tulevia asiakkaita (Anis 2008, 14).

Siihen pitää valmistautua henkisesti. Koskaan ei voi tietää, kuka sieltä vastaan tulee. Mutta varsinkin ulkomaalaisten kanssa sillä tavalla valmistautua vastaanottamaan, että tietää, mistä maasta hän tulee; muistella liittyikö tähän, tämän maan kulttuuriin jotain erityispiirteitä, ja se kunnioitus ja se kunnioittava suhtautuminen ihmiseen, oli se ihminen sitten mitä hyvänsä ja mistä maasta hyvänsä ja asiakkaan näkemykset mitä hyvänsä, se täytyy muistaa. Henkinen valmistautuminen siihen, että tulee ihan uusi, vieras ihminen, vieraasta kulttuurista oleva ihminen: nyt rauhassa katotaan, mitä hän haluaa puhua. Siinä mielessä ei siinä vieraan ihmisen kohtaamisessa niin paljon eroa ole, mutta totta kai ne kulttuuriset tekijät on otettava huomioon. (sostt2)

4.2 Asiakkaan kohtaaminen

Kohtaaminen käsitteenä ei ollut mielessäni tutkielmaa aloittaessani, vaan se nousi tekemistäni haastatteluista. Haluan antaa käsitteelle erityistä tilaa tässä alaluvussa, sillä onnistuneella kohtaamisella on suotuista vaikutus asiakassuhteen rakentumisessa.

Nyt kun on oppinut pyörittämään sitä arkea tässä, niin pääsee enemmän pureutumaan siihen sosiaalityöhön, huomaa, että se on niissä pienissä kohtaamisissa se kaikki tärkeä. Että on riittävän sensitiivinen ja kuulee ja näkee asioita, että on vastaanottavainen siinä. (sostt5)

Vastaanottokeskuksen asiakaskunnassa on läsnä lähes kaikki epäoikeudenmukaisuus, jota ihminen voi kohdata ja mitä ihminen voi toiselle tehdä (Staub-Bernasconi 2010, 10). Vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä on auttamisammatti, jonka yhteydessä korostuu ihmisen erityisyys ja hänen oikeuksiensa turvaaminen. Perusvaatimukset työlle syntyvät kansainvälisesti hyväksytyjen ihmisoikeuksien pohjalta. Ihmisen kohtaamisen perusasioita ovat kunnioitus ihmisenä, loukkaamattomuus sekä eriarvoisuuden poistaminen. (Pohjola 2002, 45.)

Antti Särkelä (2001, 27) muistuttaa, että mikäli sosiaalityöntekijä haluaa auttaa asiakastaan, on hänen saatava luotua suhde, jossa asiakas haluaa työskennellä ja jossa sosiaalityöntekijä itse haluaa auttaa asiakastaan. Lähden tähän alalukuun käsitteen ”arvostava tila” kautta, jota vankeja ja heidän kanssaan työtä tekeviä haastatellut Riitta Granfelt (2008) käyttää. Arvostavan tilan lähtökohtana on, ettei kukaan hyödy kuntoutuksesta, jos ei edes hieman arvosta itseään ja koe olevansa hoidon arvoinen. (Mt., 24.) Tätä voi soveltaa myös vastaanottokeskukseen, jossa asiakkaat ovat yleensä traumatisoituneita. Niin ikään aiempiin viranomaisten kohtaamisiin on voinut liittyä hankaluuksia, vainoa ja jopa kidutuskokemuksia (Turtiainen 2009, 329). Turvapaikanhaun välitilassa ihmisen tulevaisuus on suomalaisten viranomaisten käsissä, jolloin henkilön päätöksentekooikeutta suhteessa itseensä ja valintoihinsa on vahvasti rajattu. Sosiaalityöntekijän tehtävä on tuottaa asiakkaalle tunne arvokkuudesta. Arvostava tila syntyy vuorovaikutustaitojen kautta ja vaatii aitoa läsnäoloa asiakkaan kohtaamisessa (Granfelt 2008, 25). Hyvä vuorovaikutussuhde vaatii luottamusta ja välittämistä (Pohjola 2002, 60).

Siinä, kun ihmisen tapaa ja kyselee, mitä sosiaalityöntekijän pitää tehdä, siinä samalla tutustuu ja siinä luo sitä pohjaa luottamukselle ja antaa sen tiedon, että olen sinua varten. Tällaisessa tilanteessa, jossa ihminen on vieraassa maassa ja vieraassa kulttuurissa, sosiaalityöntekijä on niin tärkeä linkki. Ihminen, johon voi luottaa. Ja johon voi luottaa, että hän tietää asioista ja joka neuvoa ja kuuntelee. Minusta se on kaikkein tärkeintä, se ensimmäinen kohtaaminen. (sostt2)

Myös Riitta Hyytisen (2006) mielestä asiakkaan kanssa työskentelyn on pohjaututtava lähtökohtaisesti luottamukseen. On tärkeää, jos asiakas uskaltaa luottaa työntekijään, mutta tärkeämpää on, että sosiaalityöntekijä itse luottaa asiakkaaseen ihmisenä ja oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Hyytinen puhuu lähtökohtaisesta luottamuksesta, johon hänen mukaansa työntekijän on sitouduttava, vaikka asiakas tätä luottamusta asiakassuhteen aikana koettelisikin. Asiakkaan ei tätä sosiaalityöntekijän luottamusta tarvitse erikseen ansaita. (Mt.,144–150.) Turvapaikanhakuun ilmiönä liittyy ajatuksia epärehellisyydestä, ja etenkin Dublin-menettelyssä oleviin ihmisiin tuntuu haastatteluiden pohjalta olevan vaikea saada kontaktia.

Ja sitten nää hitit, jotenkin he ovat hyvin vaikea porukka ja heihin saattaa muu työporukka suhtautua, miten sanoisin, että on liukas porukka, että ei saa mitään otetta, että he kiertää maasta toiseen ja se on elämäntapa. Eikä milloinkaan tiedä kenenkä tarina on tosi ja mitä he salaa ja minkä maan kautta he ovat tänne tullu kun niitä sormenjälkiä haetaan ja mistä ne löytyy. Mutta mä katon että ne on tosi surullinen porukka, ne on semmosia maailmankiertolaisia jotka eivät kelpaa mi-hinkään, että pompotellaan maasta toiseen. (sostt5)

Kulttuurisensitiivisyyttä ja kulttuuriosaamista tarvitaan tilanteissa, joissa asiakas kertoo tarinaansa, joka ei välttämättä tunnu todelta. Tarinan valheellisuutta voi virheellisesti todistaa vaikka vuosiluvut, jotka eivät työntekijän mielestä tunnu realistisilta, jos hän ei tiedä, että asiakkaan lähtömaassa kalenteri ei ole Suomessa käytössä oleva gregoriaaninen kalenteri. Traumatisoitumisen ymmärtämistä vaativat tilanteet, joissa asiakas ei tunnu muistavan yksityiskohtia kotimaastaan. Tämän voi ymmärtämätön tulkita valheeksi. (Bethold & Einhorn 2015, 30–32.) Eräs haastateltava korostaa asiakkailleen rooliaan irrallaan turvapaikkapäätöksistä, jotta tämä rohkaisisi asiakasta ottamaan tukea vastaan. Vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus lähtökohtaiseen luottamukseen, sillä hänen ei tarvitse ratkaista, onko asiakkaan tarina totta vai ei.

Mä toivon, että päätöksenteko on erillään vastaanotosta, että ei oltais samasta firmasta. Että mä voisin yhä sanoa mun asiakkaille, että mä olen (vastaanottokeskuksen) työntekijä. Toivon, että mulla pysyy tää salassapitovelvollisuus ja voin luoda luottamukselliset kontaktit heihin. (sostt1)

Haastatteluissa on paljon pohdintaa vuorovaikutuksesta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Vuorovaikutustilanne ihmisten välillä on aina sosiaalinen tilanne, jota kohtaaminen vaatii. On kuitenkin otettava huomioon, etteivät kaikki sosiaaliset tilanteet synnytä kohtaamista. Kohtaaminen mahdollistetaan toisen kohteliaalla huomioonottamisella, valitsemalla sopivia puhuttelusanoja ja esimerkiksi pitämällä ihmiseen sopivaa fyysistä etäisyyttä. (Puroila 2010, 126–128.)

Vuorovaikutus vaatii yhteistä kieltä. Edellisessä alaluvussa kerroin tulkkien merkityksestä vastaanottokeskuksen sosiaalityössä, mutta yhteinen kieli ei tarkoita vain puhuttua tai kirjoitettua kieltä, vaan se pitää sisällään eleet, ilmeet, äänensävyt ja muut mahdolliset tavat viestiä. Puheen lisäksi ihminen tulkitsee sosiaalista tilannetta ei-kielellisten viestien avulla ymmärtääkseen, mitä tilanne pitää sisällään ja miten siinä pitäisi toimia. Se, minkälaisen vaikutelman ihminen tilanteessa antaa, johtaa tulkintoihin ja vaikuttaa sen myötä hänen kohtelemiseensa. (Puroila 2010, 130–131, 143.) Etenkin ei-kielelliset viestit voivat olla väärinymmärryksen syynä, sillä esimerkiksi katseelle ja hymylle annetaan helposti omasta kulttuuritaustasta tuttu merkitys (Salo-Lee 1996, 30). Myös erilaiset tunteet, kuten häpeä, kunnia, ylpeys ja nöyryytys, tiedostetaan eri kulttuureissa eri tavalla (Barilan 2012, 100). Liisa Tiittula (2005) muistuttaa, että kun ihminen ymmärtää eri kulttuurien välisiä eroja, on viestintä tehokkaampaa (Mt., 124). Ympäristössä, jossa yhteistä kieltä ei välttämättä ole, vaaditaan sosiaalityöntekijältä hyvää vuorovaikutuksen lukutaitoa, mutta samalla hän on asiakkaansa tulkinnan kohteena. Osaamme arvioida, onko toinen osapuoli tosissaan vai sisältyykö puheeseen kenties sanattomia viestejä. (Puroila 2010, 143–144.)

Kaikki ihmiset tietenkin huomioivat kehonkielen, mut kun meillä ei ole yhteistä kieltä ja käytetään aina tulkkia. Tai yleensä käytetään tulkkia, jos asiakas ei puhu englantia. Niin tietysti ne tarkkailee hyvinkin paljon, millä tavalla viestitään asioita. Ja aina heillä ei ole luottamusta tulkkiinkaan, että tulkki tulkkaa niin kuin pitää. Eli heille on hyvin tärkeä se kehonkieli siinä, että millä tavalla eleilee, ja semmonen rauhallinen kohtaaminen, missä huomioidaan asiakasta ja millä tavalla hän puhuu. Ja jos on lapsi siinä läsnä, niin huomioidaan häntä. Yrittää löytää ymmärrystä, miten viesti menee perille. (sostt1)

Ihmiselle on tärkeää tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. (Puroila 2010). Arkisiin tilanteisiin liittyy niille tyypillisiä toimintatapoja, jotka opitaan tilanteisiin osallistumalla. Vaikka kulttuurierot eivät nouse haastatteluista olennaiseksi asiaksi asiakkaan kohtaa-

misessa, määrittävät vuorovaikutusta kulttuurisesti jaetut olettamukset ja säännöt. (Mt.,121–122.) Mikäli sosiaalityöntekijä etsii asiakasta tavatessaan eroja asiakkaan kulttuuritaustan ja suomalaisen kulttuurin välille, luo hän helposti vääristyneen kuvan asiakkaansa elämästä ja siitä miten se on rakentunut (Lähteenmäki 2013, 131). Asiakkaan varaukseton hyväksyminen omana itsenään osoittaa kunnioitusta ihmistä kohtaan. Monikulttuurisen asiakaskunnan kanssa työskentelevän täytyy osata erottaa kulttuurin vaikutus ihmisen persoonaan ja välttää vertaamasta tätä omaan itseensä. Kulttuurien välillä on eroja siinä, miten juuri tämä kulttuuri kunnioittaa ihmisyyttä ja antaa luvan olla oma itsensä. Ammattimaista auttamistyötä tarvitaan sitä enemmän mitä vähemmän asiakas on saanut kunnioitusta ihmisenä ja juuri sellaisena kuin hän on. (Perttula 2002, 155.)

Kyllä mä ajattelen, että se on enimmäkseen ihan samanlaista kuin kenen tahansa ihmisten kanssa. Että kun on riittävän kiinnostunut siitä, mitä juuri tämän ihmisen elämässä on: mitä hän ajattelee, miltä hänestä tuntuu, mitä hän toivoo, mitä hän pystyy tekemään, niin ei siinä ole sitten niin olennaista, onko hän Somaliasta vai Irakista vai Kongosta vai mistä hän on tullut. Tietenkin se, mistä hän on tullut, on tärkeää siksi, mitä hän on kokenut ja mitä siihen liittyy, mutta se ei riipu niinkään kulttuurista vaan ihmisestä. (sostt6)

Kulttuurisensitiivisestä työskentelystä muodostuu haastatteluiden pohjalta automaattinen väline, jota ei tarvitse työtä tehdessä miettiä. Kulttuuria tärkeämpää on kaikkia yhdistävä ihmisuus.

Mun täytyy kyllä sanoa, että ne ei hirveesti vaikuta siihen, kun tässä kuitenkin kokee kohtaavansa ihmisen ihmisenä, että se on niin jännä, miten ne kulttuuripiirteet jää sinne taka-alalle. (...) Toki mä huomaan ne kulttuurierot; ja se saattaa olla jo mulla tuolla selkärangassa, että miten mä toimin eri kulttuurinedustajien kanssa. Ja saattaa olla jotain asenteita, joita ei itekään niin tunnistaakaan, mutta jotenkin mä koen niin, et se ei ole niin iso asia, kuin mitä yleensä ulkopuoliset ajattelee. (sostt4)

Asiakas tunnistaa pitääkö sosiaalityöntekijä häntä samanarvoisena ihmisenä kuin itseään. Sosiaalityöntekijän suhtautumistapa heijastuu suoraan siihen, miten kohtaaminen ja yhteistyö onnistuvat. (Pohjola 2002, 50.) Olen itse vaikuttanut siitä myötätunnosta, joka haastatteluissa on aukikirjoitettunakin aistittavissa.

Täällä on tietenkin sata prosenttia (ulkomaalaisia), mutta se ei ole ehkä ollut se yllättävä osuus tässä. Mutta se, että tapaa ihmisiä, jotka on ollu päivän Suomessa, tai puol päivää, se on se merkittävä asia. Mä olen sitä mieltä, että se liittyy; tai ne on tosi yksilöllisiä. Tai ehkä se on enemmänkin sitä, että tapaa ihmisiä, jotka ei oo ikinä käyneet koulua. On täysin luku- ja kirjoitustaidoton, eikä ole ollut mitään

ihmisarvoa. On ihan runneltu, eikä ole ikinä käynyt lääkärissä; eli lähdetään siitä, että mikä on lääkäri ja mitä lääkärin vastaanotolla tapahtuu ja miten voi semmisiin tilanteisiin. Pakko yrittää miettiä, että miten voi asettua sen ihmisen asemaan, jos on vaikka vuosia toiminut prostituoituna ja jos menee lääkärin tapausmiselle ja todennäköisesti pyydetään ottamaan vaatteet pois, ja... Niin se ei tavallaan ole pelkästään sitä kulttuuria, varmaan sekään, että ihminen ei ikinä kato silmiin, vaan on nöyränä. Tai liittyhän se varmaan kulttuuriinkin, mutta myös siihen, että sen ihmisen oma elämä on ollut sellanen. (sostt3)

Juha Perttula (2002) kuvaa empatiaa osaksi auttamistyötä tekevän ammattitaitoa, mikä tarkoittaa, että hän on vastaanottavainen asiakkaan kokemuksille. Kokemukset ovat aina rakentuneet yksilöllisesti, ja asiakas ilmentää niitä omalla tavallaan. Empatia merkitsee tämän kokemuksen tunnistamista ja tämän tunnistamisen välittämistä takaisin asiakkaalle. Aito kohtaaminen vaatii empatiaa, jotta asiakas voi tuntea itsensä hyväksytyksi ja ymmärretyksi. Tämä taas vuorostaan vahvistaa asiakkaan uskallusta luottaa työntekijään. (Mt., 154–155.) Myös Sharon Freedberg (2007, 253) pitää olennaisena kykyä tuntea empatiaa asiakasta kohtaan, jotta sosiaalityön interventiot voivat onnistua. Empaattiset sosiaalityöntekijät ovat työssään tehokkaampia ja osaavat tasapainottaa roolinsa asiakastyössä paremmin (Gerdes & Segal 2011, 141).

Ei kuitenkaan riitä, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus tunteiden ilmaisulle ja niiden läpi käymiselle, vaan aito kohtaaminen vaatii myös työntekijän läsnäoloa tunnetasolla. (Laitinen & Kemppainen 2010, 160). Henkilökohtainen myötätunto liikehtii vapaasti, mutta ammattilaisen myötätunto herätellään asiakasta kohdatessa. Työssä ammatillista empatiaa hyödyntävä työntekijän persoona on joustavampi ja laajemmin asiakasta ymmärtävä, kuin ehkä työntekijän kotiminä olisi. Toimiakseen järkevästi työntekijän on tunnistettava ja järjestettävä omia tunteitaan. (Oksanen 2014, 121–122.)

Mä ajattelen kyllä, että osa niistä asioista, mitä täällä kuulee, ei oo tästä maailmasta, että ne on jotain niin hirveitä. (sostt3)

Turvapaikanhakijan kokemukset voivat olla täysin vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän ymmärryksen ulottumattomissa, mutta kokemusten vastaanottaminen vaatii ammattitaitoa ja aitoa empatiaa, jotta asiakas tuntee itsensä kuulluksi. Vaikka sosiaalityöntekijällä ei ole kokemusta niistä tilanteista, joita asiakas on kokenut, voi hän käyttää välineenä omia tunnekokemuksiaan, joiden pohjalta tunnistaa asiakkaan välittämät tunteet tai niiden puutteet. Usein työntekijöitä muistutetaan pitämään ammatillista etäisyyttä asiakkaaseen, jotta työntekijä suojaa itseään asiakkaan rankoilta kokemuksilta ja vah-

voilta tunteilta. Etäännyttäminen jättää kuitenkin kuilun asiakkaan ja työntekijän välille, ja asiakas sen yleensä huomaa. Oman itsensä ja omien tunnekokemustensa käyttäminen työvälineenä vaatii vahvaa tiedostamista, mutta jos työntekijä kykenee olemaan joustava rajoissaan asiakasta kohtaan ja antaa asiakkaan tunteiden koskettaa itseään, mahdollistaa hän aidon kohtaamisen kahden ihmisen välille. (Freedberg 2007, 255–258.)

Jos ei olis semmosta tiettyä elämäkatsomusta, mitä nyt sosiaalityöntekijöillä on yleensäkin, kun he joutuu vaikeita asioita kohtaamaan, elämään siinä realismissa, niin hyväksyä se kärsimys osaksi tätä maailmankaikkeutta. (sostt4)

Myös Pohjola (2002, 53) pohtii asiakkaan ja työntekijän välistä kohtaamista ammatillisuuden näkökulmasta. Asiakassuhde on haluttu erottaa ihmissuhteesta pitämällä henkistä välimatkaa asiakkaan ja työntekijän välillä. Tämä voi luoda työntekijälle suojaa vaikeissa asiakastilanteissa, mutta vaarana on, että asiakas jää kohtaamatta ihmisenä. Tämä estää Hyytisen (2006) mukaan ymmärryksen syntymisen. Ymmärrystä ei synny, ellei sosiaalityöntekijä tavoita edes jonkinlaista ymmärrystä asiakkaan maailmasta. Eikä tämä ole mahdollista, jos työntekijä pelkää päästää asiakasta lähelle. (Mt., 152.)

Tunteiden kuormittavuus on tärkeä asia. Tunteet ovat jatkuvasti läsnä. (sostt2)

Ihmiselle on luontaista ottaa vastaan ja peilata toisen ihmisen tunteita, joten tämä on meissä usein tiedostamatonta toimintaa. Se, että tämän toisen tunteiden havainnoinnin ja ymmärtämisen tekee tietoisesti, vaatii harjoittelua. Empatia ammatillisena välineenä auttaa sosiaalityöntekijää tekemään työnsä paremmin, kohtaamaan erilaiset asiakkaat ja samalla suojaa työntekijää uupumukselta. Työntekijän on hyvä tunnistaa, minkälaisia tunteita ja kehollisia kokemuksia asiakkaan kertomukset itsessään herättää (Gerdes & Segal 2011, 144–145.) Lisäksi sosiaalityöntekijän omassa elämässään kokemat ja käsittelemättömät traumat ja pelot voivat olla esteenä kohtaamiselle (Laitinen & Kemppainen 2010, 160).

Anne Saarisen (2012) mukaan tunteiden tunnistamisen lisäksi sosiaalityöntekijä tarvitsee kykyä säädellä omia tunteitaan, jotta ammatillisuus mahdollistaisi asiakkaan empatiaisen kohtaamisen. Omaan empatiakyvyn arviointiin on syytä kiinnittää huomiota. Ammatillista empatiaa opetellaan tietoisesti sanottamalla niitä toimintoja, joita työntekijä on tehnyt onnistuneissa asiakaskohtaamisissa. Jokainen kohtaamistilanne on kuitenkin ainutkertainen, jolloin työntekijä joutuu määrittelemään tapansa kohdata asiakas

empaattisesti uudestaan. Saarinen muistuttaa kuitenkin, että vaikka sosiaalityöntekijälle syntyy tieto kohtaamisen onnistumisesta, tämä ei takaa, että asiakkaan kokemus on vastaava. (Mt., 71–74.)

Vaikka kaikilla ihmisillä on kyky tuntea esimerkiksi pelkoa, vihaa ja iloa, löytyy kulttuurieroja, miten näitä tunteita ilmaistaan. On lisäksi haastavaa erottaa, mikä on kulttuurisidonnaista ja mikä yksilöllistä käyttäytymistä. Vaatii taitoa havainnoida kohtauksissa olevat tunteet, jos niiden ilmaisu eroaa itselle totutusta. (Salo-Lee 1996, 9–10, 19.) Näiden tunteiden peilaaminen takaisin niin, että asiakas tuntee itsensä ymmärretyksi, on osa vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän työtä.

Jos asiakas saa empaattisen kokemuksen kohtauksesta sosiaalityöntekijän välillä, voi se auttaa häntä korjaamaan ja rakentamaan luottamuksellisia kohtauksia jatkossakin (Freedberg 2007, 256). Sosiaalityöntekijä kertoo, miten pieni, mutta onnistunut kohtaus asiakkaan kanssa jätti hänelle tunteen, että asiakas pystyy luottamaan seuraavaan työntekijään, kun hän on valmis ottamaan enemmän apua vastaan.

On tärkeää olla koko ajan kuulolla ja hyvin sensitiivinen, että näkee ne pienet ja tärkeet ja kohtaa asiakkaan onnistuneesti, kun se sen pienen hetken tässä on. Meille tuli yks ihmiskaupanuhripäätös; ja hän sai sen päätöksen ja on nyt jo lähössä pois, ettei ole ollut tässä kuin pari kuukautta. Mä koin, että hänellä oli hyvä kokemus sosiaalityöntekijästä (edellisessä paikassa) ja nyt tässä, että se jo kantaa pitkälle, että hän uskaltaa siellä kolmannessa paikassa sosiaalityöntekijälle puhua, kun ei vielä ite hahmota, mitä apua tarvisi, kun on kaikki traumat ja kokemukset. Siinä ei ollut vielä mitään alotettu, mutta kun hän myöhemmin kokee tarvitsevänsä hoitoa, niin menee sitten puhumaan sosiaalityöntekijälle. (sostt5)

Kati Turtiainenkin (2009) on huomannut, että sillä, minkälainen kokemus asiakkaalla on maahantulon jälkeen viranomaisista, on suuri merkitys siihen, miten henkilö alkaa rakentaa luottamusta uutta yhteiskuntaa kohtaan. Luottamus yhteiskuntaa kohtaan on tärkeää yksilölle itselleen, mutta se on olennaista myös koko yhteiskunnan toimivuuden kannalta. (Mt., 329–330.)

*Usein turvapaikanhakijalla toive on, että voisi tuntea olonsa turvalliseksi. Ja se on se, mihin uskoakseni kaikki vastaanottokeskustyöntekijät pyrkii vaikuttamaan, että ainakin ne tilanteet, jotka meidän kanssa hoidetaan, olis mahdollisimman turvallisia. Ja se ilmapiiri olisi sellainen, että niitä asioita voidaan käsitellä rauhassa ja että niitä asioita voidaan ylipäätään käsitellä. Ja että siitä on jotain hyötyä, että mietitään, mitä niille asioille voidaan tehdä.
H: Miten tällaisen turvallisen ilmapiirin luo?*

V: Varmaan siinä tärkeintä on ihmisten kuunteleminen, että he saavat kertoa asioistaan niin paljon kuin haluavat ja että heitä myös kannustetaan kysymään niitä asioita, jotka he täällä siinä asemassaan törmäivät. Ja jos he kysyvät, niin heille myös vastataan. (sostt6)

Haastateltavat pohtivat rohkeasti tilanteita, joissa kohtaaminen ei ole onnistunut. Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus joutuu koetukselle, kun työssä kohdataan erityisen vaikeita tilanteita. Haastateltu sosiaalityöntekijä kertoo huomanneensa, että joskus läheiseksi tulleen asiakkaan saama kielteinen päätös valitukseensa aikaansaa vastaanottokeskuksen työntekijöissä vetäytymistä. (Pohjola 2002, 51.)

Että on ensin otettu vastaan avosylin - ja sitten, kun tulee shokki asiakkaalle, niin se on tavallaan ollut shokki työntekijällekin, ettei enää uskallakaan olla tekemisissä tuon kanssa, kun kiintyy. Joku tällöinen torjuminen siinä varmaan on, ettei enää välitetäkään. (sostt5)

Ammatillisen empatian puuttuminen välittyy hätää tuntevalle asiakkaalle kylmyytenä ja kielteisyytenä, mikä alentaa asiakkaan tunnetta omasta ihmisarvostaan. Työntekijän välinpitämättömyys voi kantautua asiakkaan mukana pitkälle. Välinpitämättömyys ilmentyy myös hetkissä, joissa työntekijä on vain osaksi läsnä. Hän voi olla hajamielinen, kiireinen tai tilanteeseen valmistautumaton. (Pohjola 2002, 54–56.)

Vastaanottokeskuksessa sosiaalityöntekijä joutuu kasvotusten asiakkaiden kanssa heidän vaikeasti kohdattavien kokemustensa kautta. Jos asiakkaan asia on tunnetasolla hyvin vaativa vastaanottaa, joutuu sosiaalityöntekijä kohtaamaan oman voimattomuutensa, mikäli ammatillisia keinoja asian käsittelyyn ei löydy. Joskus työntekijä voi ratkaista voimattomuuden edessä asian niin, ettei suostu kohtaamaan asiaa lainkaan, vaan kieltää sen. (Pohjola 2002, 51.)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutus kohtaamistilanteessa muodostuu asiakkaalle joko hyväksi tai huonoksi kokemukseksi. Vaikka vastaanottokeskuksen rajalliset resurssit vaikuttavat sosiaalityöntekijän ratkaisuihin, on hän itsenäisesti vastuussa vuorovaikutuksensa laadusta palvelutilanteessa. Kysymys on viime kädessä siitä, miten asiakas tulee ihmisenä kohdatuksi. (Pohjola 2002, 48.)

Mutta kun näkee nää kaikki tarpeet ja taustat - ja kyllä välillä on aika toivoton olo, kun tekee töitä varsinkin näiden Dublin-hittien kanssa, että mitä tässä nyt voi

tehdä oikeasti, kun olla se kuunteleva korva ja vähän kannatella sitä asiakasta eteenpäin. (sostt1)

Kohtaamisissa asiakkaan kanssa työntekijän täytyy olla valmis ottamaan riskejä tavoitukseen asiakkaan subjektiivisen kokemuksen. Työntekijän on myös oltava valmis hyväksymään virheitä, ja hänen täytyy antaa asiakkaalle tilaa auttaa kohtaamisen onnistumisessa. (Freedberg 2007, 255.) Jos sosiaalityöntekijä myöntää tehneensä virheen ja pyrkii korjaamaan sen, voi sillä olla merkittävä luottamusta kasvattava kokemus asiakkaalle (Turtiainen 2009, 334).

Kyllä varmaan on tullut mokia aika paljon, ja niitä ei aina ite tiedä, kun tulee moka, ja kun yleensä meidän asiakkaat on hyvin kohteliaita. Mutta voi sitten huomata, että yhtäkkiä asiakas jotenkin ei viihdy siinä tilanteessa tai jotain, niin sitten tietää, että on ehkä tehnyt jotain väärin tai sanonut jotain outoa. (...) No, kyllä sil-lain, että kertoo, että miten erilaiset kulttuurit meillä on. Ja kertoo suomalaisesta kulttuurista, että näin meillä ja näin tehdään; että siksi mä tällä tavalla reagoin tai sanon, että se ei liity siihen, etten mä kunnioittais sinua ja näin. Mutta selittää sen tilanteen sitten auki, että miks näin tässä kävi. (sostt1)

On tärkeää tavoittaa ihminen turvapaikanhakuilmion takaa, ettei ennakkokäsityksellä ole vaikutusta siihen, miten asiakkaan kohtaamme. Sosiaalityöntekijöiden on myös syytä miettiä, minkälaisen kuvan he antavat asiakkaistaan vastaanottokeskuksen ulkopuolelle. Turvapaikanhaun tuomiin kategorioihin liittyy yleisesti hyväksytyjä ominaisuuksia ja vakiintuneita ennakkokäsityksiä, mutta niitä on muistettava kyseenalaistaa, jotta tavoitetaan ihminen niiden takaa. (Kulmala 2008, 82.) Parin sosiaalityöntekijän kanssa keskustelu jatkui turvapaikanhakijoiden yhteiskunnalliseen kohtaamiseen.

Meidän asiakkaat on niin tuoreita täällä, että ne ei oo vielä ehkä havainneet kaikkea täällä. Mutta tietysti on näitä, jotka ovat hyvin koulutettuja ja seuraa myös Suomen mediaa, niin heidän kanssa olen käynyt sitä keskustelua kyllä. Kun oli vaalit tulossa, niin tällaista on nyt ilmassa ja mitä sä siitä ajattelet. Heitä kiinnos-taa reflektoida. (sostt1)

Karina Horsti (2005) on tutkinut, miten media kohtaa turvapaikanhakijoita. Horstin mukaan uutisoinnissa nostetaan usein esille turvapaikanhakijat uhkana terveydelle, järjestykselle ja turvallisuudelle. Etenkin Horsti huomioi käsitteen ‘ilmeisen perusteettomasta turvapaikanhakijasta’ saaneen palstatilaa ilman käsitteen kyseenalaistamista. (Mt., 178–179.)

En mä tiedä miksi sitä kutsutaan, maahanmuuttokriittisyydeksi kai, ja mulla on ajatus, että se koskee kai turvapaikanhakijoita, ja osittain elää sellanen mielikuva, että ne on jotain turvapaikkaturisteja, että tää olis niin houkuttelevaa, mutta... Mä en tietenkään tiedä, mihin suuntaan politiikka lähtee, mutta ilmapiiri ei ole nyt kauheen hehkee. (sostt3)

Horsti (2005) kritisoi mediassa näkyvää turvapaikanhakijoiden arvottamista esimerkiksi lähtömaan perusteella ja pitää tätä uhkana yksilön ihmisoikeuksien toteutumiselle. Horstin tutkimus tuo esille myös pyrkimyksen lisätä kulttuurisensitiivisyyttä uutisoinnissa eri journalistijärjestöjen ohjeistuksilla sekä aktiivisella pyrkimyksellä avata maahanmuuttajille ovia valtamedian parissa. Julkisessa keskustelussa näyttäisi olevan pyrkimys järjestää erilaiset kulttuurit niin, että yhteiskuntarauha säilyy. Vastuu vieraiden kulttuureiden kohtaamisesta pyritään jättämään yksilön sijasta yhteiskunnan rakenteille. (Mt., 182, 274, 294.) Marja Pentikäisen (2005) haastattelemat turvapaikanhakijat kertovat julkisen kiinnostuksen turvapaikanhakuun satuttavana ja tiedotusvälineiden epäilyt tulijoiden turvapaikkatarpeesta loukkaavana ja nöyryyttävänä (Mt., 121).

Asiakas tulee hyvin kohdatuksi myös, jos sosiaalityöntekijä tuottaa aktiivisesti tietoa asiakaskunnan tilanteesta ja vaikuttaa puheeseen, jota ilmiöstä käydään (Laitinen & Kempainen 2010, 141). Kyseenalaistamalla turvapaikanhakijoista käytyä leimaavaa julkista keskustelua, voi sosiaalityöntekijä olla avaamassa kanssaihmisille uusia tapoja kohdata ja ymmärtää kyseessä olevaa ilmiötä, ja sitä miten se valtaväestön elämään vaikuttaa (Juhila 2004, 29).

Mä haluan puolustaa meidän asiakaskuntaa. Tietysti meidän asiakaskunta on hyvin kirjava, mutta että tulis sitä ymmärrystä siihen, mitä he ovat käyneet läpi ja minkä takia he ovat lähteneet pakoon ja tulleet tänne. (sostt1)

Vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat monista eri lähtömaista ja edustavat monia eri kulttuuritaustoja. Tämä muodostaa vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän asiakaskunnan, jonka kohtaamisessa kulttuuripiirteet jäävät taka-alalle ja työntekijä kohtaa ensisijaisesti ihmisen. Ensimmäiseen kohtaamiseen ei saa suhtautua välinpitämättömästi, sillä sen pohjalle rakentuu koko tuleva asiakassuhde. Onnistunut kohtaaminen vaatii työntekijältä hyviä vuorovaikutustaitoja sekä empatiaa. Seuraavassa tulosluvussa keskityn psykososiaaliseen sosiaalityöhön, jonka kokonaisvaltaiseen onnistumiseen tarvitaan vastavuoroista työskentelysuhdetta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Auttaminen lähtee kuitenkin siitä ensimmäisestä kohtaamisesta työntekijän ja asiakkaan välillä, jol-

loin sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus luoda pohja luottamukselliselle asiakassuhteelle.

Ja se suhde asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä voi muodostua tietyllä tapaa hyvin läheiseksi. Että välittää toisesta ihmisestä. (sostt2)

5 Psykososiaalinen sosiaalityö vastaanottokeskuksessa

Aiemmassa tulosluvussa toin esille, minkälaisen asiakasryhmän kanssa vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä työskentelee. Nyt siirryn käsittelemään vastaanottokeskuksen sosiaalityötä psykososiaalisesta näkökulmasta, ja jaottelen työn resursseihin, ohjaukseen ja neuvontaan sekä terapeuttiin keskusteluihin (Bernler & Johnsson 1991).

Vastaanottokeskuksen sosiaalityö pyrkii pitämään yllä turvapaikanhakijoiden hyvinvointia, elintasoja ja elämänlaatua turvapaikkaprosessi aikana. Erik Allardtin (1976) mukaan ihmisillä on tiettyjä perustarpeita, joiden puuttuminen merkitsee huonoja olosuhteita. Hyvinvointi määrittyy sen mukaan, kuinka suuri määrä näistä tarpeista on tyydytetty. Hyvinvointia voidaan objektiivisesti arvioida, kun taas Allardtin mukaan ihmisen onnellisuus on henkilön itsensä arvioitava. Elintaso koostuu sitten näistä aineellisista ja persoonattomista resursseista, jotka antavat ihmiselle mahdollisuuden ohjailla omia ehtojaan. Näihin resursseihin kohdistuvat tarpeet esimerkiksi tuloista, asunnosta ja työstä. Nämä aineelliset resurssit eivät riitä määrittelemään, minkälainen elämänlaatu ihmisellä on, vaan sitä voidaan arvioida inhimillisten suhteiden laadun perusteella. Ihmisillä on siis universaaleja tarpeita, jotka koskevat sekä aineellisia resursseja että ihmisen, yhteiskunnan ja luonnon välisiä suhteita. Lisäksi ihmisillä on omat henkilökohtaiset tunteet ja kokemukset, jotka koskevat näitä aineellisia ja aineettomia resursseja. (Mt., 32–33.)

Hyvinvoinnissa on olennaista sen liittyminen sekä yhteiskunnan rakenteellisiin tekijöihin että ihmisen omaan toimintaan. Vastaanottokeskuksen asiakkaat eivät ole Suomen kansalaisia, mutta turvapaikanhakijoiden vastaanottotoimintaa voi käyttää mittarina yhteiskunnan toimivuudelle. Vastaanottotoiminnalla on yhteiskunnallinen merkitys, jolla mahdollistetaan turvapaikanhakijoiden tietyt hyvinvointitiedot ja palvelut. Sosiaalityölle on asetettu selkeä tavoite ihmisten hyvinvoinnin lisäämisestä. (Niemelä 2010, 16.)

5.1 Resurssit

Osa ihmisistä on menettänyt, ei voi sanoa, että kaiken, mutta on voinut... (sott3)

Oikeus elämään on ihmisoikeuksien perusta. Barilan (2012, 296) ei kuitenkaan pidä biologista elämää riittävänä ihmisarvona, sillä ilman kykyä ja tilaisuutta päättää omasta elämästään jää tärkeitä perimmäisiä arvoja toteutumatta ja elämänlaatu sekä ihmisarvo heikkenee huomattavasti. Kaikki ihmiset tarvitsevat ravintoa, vettä, lämpöä, ilmaa ja perusmäärän turvallisuutta. On kuitenkin yksilöllistä, miten elintaso ja erilaisten resurssien tasot erilaisissa yhteiskunnissa on määritelty. (Allardt 1976, 39.) Vastaanottokeskuksen asiakkaalla on merkittäviä puutteita ja vajeita resursseissa. Psykososiaalisen työorientaation ensimmäinen lähestymistapa varmistaa, että asiakkaalla on käytössään hänelle kuuluvat resurssit (Bernler & Johnsson 1991, 37). Vieraasta maasta tulleen turvapaikanhakijan ei voida olettaa täysin tietävän, mihin hän on oikeutettu, joten hän tarvitsee siihen apua. Perusasioiden ollessa niin kunnossa, kuin ne voivat olla, voi työskentelyssä siirtyä muihin lähestymistapoihin.

Tärkein tehtävä on se meidän perustehtävä eli antaa ne palvelut, mitä laki määrittää. (sost4)

Vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän tehtävä on lisätä asiakkaan hyvinvointia ja mahdollistaa hänelle mahdollisimman hyvä arki (Laitinen & Kempainen 2010, 152). Vastaanottokeskuksen resurssien jako perustuu lakiin kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta (Vastaanottolaki 17.6.2011). Lain mukaan vastaanottopalveluihin kuuluvat majoitus, vastaanotto- ja käyttöraha, sosiaalipalvelut, terveydenhuoltopalvelut, tulkki- ja käännöspalvelut sekä tässä laissa määritelty työ- ja opintotoiminta. Vastaanottopalveluina voidaan järjestää myös ateriat. (Mt.) Euroopan neuvoston (2003a) direktiivin mukaan vastaanottopalveluita järjestäessä täytyy huomioida heikossa asemassa olevien henkilöiden erityistilanne. Heikossa asemassa olevina pidetään alaikäisiä, ilman huoltajaa tulleita alaikäisiä, vammaisia, vanhuksia, raskaana olevia naisia, yksinhuoltajia, joilla on alaikäisiä lapsia sekä kidutuksen, raiskauksen tai muun vakavan psyykkisen, fyysisen tai seksuaalisen väkivallan kohteeksi joutuneita henkilöitä. (Mt.)

Kaikkien haastateltujen sosiaalityöntekijöiden puheessa korostuvat lain vaateet palveluiden järjestämiseksi sekä resurssien vähäisyys suhteessa avuntarpeeseen. Vastaanottokeskuksen sosiaalityössä vaaditaan luovia valmiuksia rakentaa vähistä resursseista asiakkaita palvelevaa sosiaalityötä (Anis 2008, 14). Niukat resurssit eivät kuitenkaan estä asiakkaan hyvää kohtelua ja osallisuuden vahvistamista (Laitinen & Kempainen 2010, 145).

5.1.1 Majoitus ja ruoka

Vastaanottokeskuksen tärkein tehtävä on järjestää turvapaikanhakijoiden asuminen turvapaikkaprosessin aikana. Vastaanottoa järjestetään joko erillisissä keskuksissa tai sitten käytetään hajasijoituksen mallia, jolloin turvapaikanhakijat asuvat esimerkiksi kaupungilta vuokrattavissa kerrostalohuoneistoissa. Ilman huoltajaa olevat turvapaikanhakijat majoitetaan pääasiassa ryhmäkoteihin tai tukiasuntoloihin, mikäli nuori on yli 16-vuotias. (Vastaanottolaki 17.6.2011, 17§.) Kuluvana vuonna Maahanmuuttovirastolle on ollut haaste löytää majoitustilaa kaikille turvapaikanhakijoille, joten on jouduttu turvautumaan esimerkiksi lämmitettyihin kriisialueteltoihin, joita pystytetään vastaanottokeskusten pihaan. Turvapaikanhakijoilla on oikeus liikkua Suomessa vapaasti. Mikäli kuitenkin turvapaikanhakijan matkareitissä ja henkilöllisyydessä on epäselvyyksiä, voidaan hänet majoittaa säilöönottoyksikköön, jonka alueelta ei voi poistua. (Maahanmuuttovirasto 2015a; 2015f.)

Suomi on saanut ihmisoikeusjärjestö Amnesty Internationalin vuosiraportissa moitteita turvapaikanhakijoiden säilöönotosta, joka katsotaan ihmisoikeusongelmaksi. Etenkin lasten ja lapsiperheiden säilöönottoa vaaditaan lopetettavaksi. (Amnesty 2015, 152–153.) Käännytystä odottava voidaan siirtää suljettuun säilöönottoyksikköön, mitä perustellaan usein turvapaikanhakijoiden katoamisen estämiseksi ennen käännetyksen toimeenpanoa. Ihmistä voidaan pitää säilössä kuusi kuukautta, mutta tarvittaessa aikaa voidaan pidentää vuoden mittaiseksi. Säilöönottoa on kritisoitu ihmisoikeuksien vastaisena toimintana. Etenkin lapsille säilöön ottamisella voi olla pitkäkestoisia mielenterveydellisiä ja psykososiaalisia vaikutuksia. (Lähteenmäki 2013, 17–18; Leppäkorpi 2011, 153.) Hakija voidaan sijoittaa säilöönottoyksikköön prosessin muissakin vaiheissa, etenkin mikäli hänen henkilöllisyydessä tai matkareitissä on epäselvyyksiä. Turvapaikanhakijalla on kuitenkin harvoin mahdollisuus hankkia itselleen virallista henkilöllisyystodistusta tai matkustusasiakirjaa. Usein hakija onkin joutunut turvautumaan ihmismalakuuljettajiin, matkustusdokumenttienvärentäjiin tai pakenemaan kokonaan ilman passia ja viisumia. (Rauta 2005, 118.)

Ei tämä ole mikään helppo elämäntilanne, että ihan täysin epävarmana omasta tulevaisuudestaan joudutaan elämään vieraiden ihmisten kanssa, joista ei tiedetä oikeastaan yhtään mitään, joiden kanssa ei välttämättä ole edes yhteistä kieltä. (sostt6)

Kaikki haastateltavat kertovat, että asumiskysymykset puhututtavat paljon asumistyyppistä riippumatta. Majoitukseen kohdistuu omat haasteensa, asuivat asiakkaat sitten vastaanottokeskuksessa tai hajasijoitetusti kunnan alueella. Asiakkaiden majoittaminen kansalaisuuden tai yhteisen kielen mukaisesti voi auttaa asiakkaan koti-ikävää ja luoda turvallista yhteisöllisyyttä (Pentikäinen 2005, 120). Ahdas asuminen aiheuttaa kuitenkin riitoja asukkaiden välille, ja joskus asukkaat kertovat pelkäävänsä asuinkumppaneitaan. Yksi haastateltava kertoo, että asiakkaat toivovat joskus, ettei asuinkumppaneina ole samankielisiä ihmisiä, sillä silloin ei koko ajan joudu puhumaan ja jakamaan tilannetta. Joskus asiakas voi joutua pelkäämään juuri samasta maasta lähteneitä ihmisiä, tai asuessa samasta maasta kotoisin olevilla syntyy riitaa vallasta, johtuen esimerkiksi maan sisäisestä hierarkiasta asukkaiden välillä.

H: Kuinka tiiviisti ihmiset siinä sitten asuu?

V: Sanoisin, että samalla tavalla kuin Ruotsin laivalla. Neljä tuntematonta ihmistä samantyyppisessä kuin on hytti. Että siinä on se vessa ja suihku, ja sitten on ne kerrossängyt, ja jokaisella on oma pieni kaappi, jonka saa lukkoon. Mutta ei se ole kohtuullista, kun se jatkuu kuukausia se asuminen. Se vois mennä muutaman viikon, mutta jos puoli vuotta on lähtökohta odottaa puhutteluun pääsyä. Ei se tunnu oikealta perheellekään, mutta ne nyt sentään tuntee toisensa. Mutta kyllä me toki yritetään majoittaa samankielisiä, että on joku yhteinen tekijä niillä, jotka asuu siinä. Mutta kyllä se tulee sosiaalityöntekijän tapaamisilla vahvasti esiin se, että ei oo sitä omaa rauhaa. (sostt3)

Majoitus nousee asiakkailta esille myös, koska turvapaikanhakijat siirtyvät asumaan keskukselta toiseen riippuen prosessinsa vaiheesta (Rauta 2005, 33). Perustarpeisiin kuuluu majoituksen lisäksi tarve tuntea olevansa turvassa. Epävarman turvapaikkaprosessin aikana majoituksen epävarmuus lisää stressiä asiakkailta.

Tää on kauttakulkukeskus, niin jos tulee tilanne, että kun Maahanmuuttovirasto on tehnyt sen osuuden, jonka he katsoo omakseen, niin meiltähän siirretään muihin keskuksiin. (sostt3)

Minna Lähteenmäki (2013) kirjoittaa tutkimuksessaan, että siirrot tulevat usein asiakkaille yllätyksenä ja ne tapahtuvat yleensä nopealla aikataululla. Siirrot aiheuttavat usein ahdistusta ja katkaisevat jo syntyneet ystävyysuhteet ja ovat etenkin perheen lapsille rankkoja ja pelottavia kokemuksia. (Mt., 97.) Sisäasianministeriö (2010, 26) ei suosittele pakkosiirtoja, mutta joskus ne ovat Lähteenmäenkin (2013, 96) mukaan välttämättömiä esimerkiksi vastaanottokeskuksen tilanahtauden vuoksi.

Majoituksen lisäksi yksi ihmisen perustarpeista on ravinto. Vastaanottokeskuksissa on tässä suhteessa eroja, sillä joissakin asiakkaat itse ostavat ja valmistavat ruokansa, joissakin keskuksissa ruoka tarjotaan talon puolesta. Keskustelu siirtyykin luonnollisesti ruokailun tuomiin haasteisiin.

Meillä käydään paljon keskustelua, kun meillä on täällä ruokailu, niin ihan sen ruuan laadusta ja mausta ja tämmösistä asioista. Se koetaan aika ongelmalliseksi asiakkaiden taholta, että se ruoka on niin vieraan makuista. Ja erityisesti, että lapset on vaikea totuttaa siihen ruokaan. Sikäli he toivois... Ja mäkin kun olen aina ollut sellaisessa yksikössä, jossa ihmiset sai ite ostaa sen ruuan ja se raha oli isompi. Ja ennen kaikkea mä ajattelen sen toiminnallisena, että oli syy lähteä ulos ja asioida kaupassa, erityisesti perheen äideille se oli sellainen asia, että he pystyi jotain järjestää lapsilleen, että ainakin sellaista ruokaa, jota he syö. Siinä se päivä meni eri lailla. Se on mun mielestä iso puute tässä meidän nykyisessä järjestelmässä, että tää laitostaa enemmän kuin ois tarpeen. Semmosia ihmisiä, joiden toimintakykyä olis tarpeen tukea omalla arkisella toiminnalla. Tätä järjestelmää on viety siihen suuntaan, että ihmiset on laitostettu tähän ruokailuun. (sostt3)

Sosiaalityöntekijä tavoittaa hyvin, ettei ruoalla ole tarve vain pitää ihminen hengissä, vaan siihen liittyy paljon elementtejä, jotka tukevat ihmisten psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Arjen toiminnallisuuden tukemisen mahdollisuus jää käyttämättä, kuten myös mahdollisuus opetella toimimaan arjen tasolla uudessa yhteiskunnassa. Ruoanlaittaminen on usein perheille vuorovaikutuksellinen tilanne, joka voi parantaa ihmisen sosiaalista elämänlaatua (Leppiman 2010, 155).

Ritva Prättälä (2012) on huomannut, että muutto matalan elintason maasta korkean elintason maahan vaikuttaa ihmisen ruokavalioon. Muutoksen suuntaan ja suuruuteen vaikuttavat, kuinka isoja eroja lähtömaan ja Suomen ruokakulttuurin välillä on, mikä asiakkaan kielitaito ja koulutustaso on sekä ympäristötekijät, jotka vaikuttavat ruuan hankkimiseen ja valmistamiseen. (Mt., 173.) Haastatteluista käy ilmi, että vastaanottokeskus ympäristötekijänä hallitsee ruokavaliota, mikäli keskus tarjoaa asiakkaille ruuan keskuksessa. Itsenäisen ruokailun keskuksissa haastateltavat toivat esille asiakkaiden ohjaustarpeen ruokaostoksen suorittamisessa.

Tarjotun ruuan lisäksi ruokailuajat ovat haastavia. Laitoksessa ruokailuajat ovat kiinteitä, mutta Ramadanin aikaan on paastoaville järjestetty yöruokailu. Asiakkailta on usein kuitenkin ongelmia nukkumisen kanssa, joten vuorokausirytmii ei sovi ruokailuaikoihin. Tällöin ruoka perustarpeena ei ole tarjolla niin, että se tukisi asiakkaan elämää.

Ruokailulla on varmaan ajateltu, että aamupala rytmittäis, niin ihmiset nousis aamupalalle. Mutta käytännössä se ei tapahdu, meidän asiakkaila on massiivisia uniongelmia, monet nukahtaa ehkä siinä neljältä, ja sitten he nukkuu sen verran kun nukkuu. Että jos heitä nukuttaa silloin aamulla, niin aamiainen jää väliin. (sostt3)

Vastaanottokeskuksissa valvotaan myöhään, jolloin vuorokausirytmä häiriintyy. Myös Riitta Lukkaroinen (2005, 77) on huomannut tutkimuksessaan keskuksissa esiintyvän huomattavan paljon univaikeuksia. Lähteenmäen (2013, 106) mukaan myös lapsiperheissä valvotaan myöhään, mikä näkyy päivisin päiväunitarpeena. Lapsen saatetaan antaa valvoa yhdessä aikuisten kanssa, mutta ongelmat syntyvät, jos lapsen täytyy lähteä aamulla kouluun aikuisten voidessa jäädä nukkumaan (Hirstiö-Snellman & Mäkelä 1998). Aikuisten lisäksi lapsillakin esiintyy unensaantivaikeuksia ja painajaisia (Lähteenmäki 2013, 106).

5.1.2 Työ ja toimeentulo

Majoituksen jälkeen sosiaalityöntekijöitä työllistää turvapaikanhakijoiden toimeentulon varmistaminen. Turvapaikanhakijan tulisi ensisijaisesti pyrkiä huolehtimaan itse omasta toimeentulostaan, ja vastaanottopalveluista voidaan periä maksu asiakkaalta (Vastaanottolaki 17.6.2011, 32§). Mahdollisuus ansiotyön tekemiseen syntyy kolmen tai kuuden kuukauden päästä turvapaikkahakemuksen jättämisestä, riippuen siitä, onko asiakkaalla ollut maahan tullessaan voimassa oleva rajanylitykseen oikeuttava matkustusasiakirja (Maahanmuuttovirasto 2015a). Haastateltava kertoo, että erityisesti miehet kaipaavat työn tekemistä ja tunnetta siitä, että huolehtivat perheensä eläuksesta ja hyvinvoinnista.

Suurin osa sanoo, että jos vaan olis jotain tekemistä ja olis jotain työtä. On joi-tain, jotka on terveydellisesti siinä kunnossa, ettei edellytyksiä ole, mutta suurin osa on nuoria miehiä, joilla vaikka on raskas elämäntilanne, niin on siinä kunnos-sa, että vois tehdä semmoista työtä, johon ei vaadita kovin paljoa. Esimerkiksi just siivousta. Tietty alkuvaiheessa kielitaito on se, mikä puuttuu. (sostt3)

Ihmisellä on Ahon (1999) mukaan tarve muodostaa itselleen sosiaalinen rooli, mikä liittyy hänet ympäröivään yhteisöön ja yhteiskuntaan. Työ voi olla turvapaikanhakijalle yhteiskuntaan liittävä asia, joka tarjoaa aseman, mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa sekä mahdollisuuden merkityksellisyyden kokemiseen. (Mt., 311.) Työtä on kuitenkin vaikea löytää, etenkin maaseutukeskusten läheltä, ja siihen liittyy byrokraattisia esteitä.

Mut sitten se, miksi asiakkaat ottaa yhteyttä, niin se liittyy esimerkiksi työntekoon. He haluaa kysyä, miten he saisi töitä. Siitä kerrotaan meidän alkuinfossa, mutta heillä on siitä kysymyksiä, sillä turvapaikanhakijoilla on paljon hankaluuksia avata pankkitili; ja kaikki asiat siinä työntöön aloittamisessa herättää paljon kysymyksiä. (sostt3)

Hankaluudet, esimerkiksi pankkitilin avaamisen suhteen, voivat johtua siitä, että asiakkaan passi on poliisin hallussa tai hänellä ei ole lainkaan dokumenttia, jolla todistaa henkilöllisyytensä. Lisäksi oikeuksistaan tietämätöntä turvapaikanhakijaa voidaan helposti käyttää hyväksi työsuhdetta solmittaessa. Sosiaalityöntekijän mielestä työntöön esteiden voittamisella on kuitenkin asiakkaalle iso merkitys.

Mut sitten jos ihminen pääsee töihin, niin sillon tietenkin tosi iso merkitys. (...) Kyllähän se on tosi iso asia näille ihmisille, että on jotain tekemistä päivisin. Tulee elämänrytmiä ja mielekästä sisältöä päivään. Että jos nämä alkuvaiheet voittaa, niin sitten he kyllä ovat sitoutuneet tekemään sitä työtä. (sostt3)

Turvapaikanhakijoita työntööstä haastatelleet Markus Himanen ja Jukka Könönen (2010) huomasivat, että oleskeluoikeuteen ja toimeentuloon liittyvä epävarmuus määrittää turvapaikanhakijoiden kokemuksia työntööstä. Turvapaikanhakijoilla on tarve elättää itsensä tekemällä työtä, mutta työtä on vähän ja se on epäsäännöllistä. Työntekijä ei usein uskalla kieltäytyä kohtuuttomistakaan työvaateista, sillä vaihtoehtona voi olla työmahdollisuuden menettäminen. Epävarma asema pakottaa turvapaikanhakijan usein joustamaan palkassa ja työehdoissa. Jos työtä on onnistuttu löytämään, toivotaan sen vaikuttavan myönteiseen oleskelulupaan. Työllä voi olla myös terapeutista merkitystä. (Mt., 53–57.) Ihmisoikeuksien näkökulmasta jokaisella on oikeus työhön, työpaikan vapaaseen valintaan ja oikeudenmukaisiin työehtoihin sekä riittävään palkkaan. Jokaisella on myös oikeus lepoon ja vapaa-aikaan. (OHCHR 2015.)

Työn tekemisen mahdollisuus on kuitenkin vain murto-osalla turvapaikanhakijoista, joten suurimmalla osalla ei ole mahdollisuutta ansaita toimeentuloaan itse. Vastaanotto-
raha myönnetään ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömän toimeentulon turvaamiseksi, mikäli asiakas ei voi itseään elättää työstä saamalla tuloilla tai muilla varoilla (Vastaanottolaki 17.6.2011, 19§). Joillakin turvapaikanhakijoilla on mukanaan rahaa, mikä otetaan huomioon vastaanottorahan vajetta laskettaessa, mutta koska turvapaikka-prosessi kestää pitkään, hakevat lähes kaikki vastaanottorahaa.

Vastaanottorahaa vastaava palvelu yhteiskunnassa laillisesti oleskeleville jäsenille on toimeentulotuki. Vastaanottorahan perusosuus on 65 % toimeentulotuesta, mikäli vastaanottokeskus ei tarjoa asiakkaille ruokia. Ateriapalvelut tarjoavassa keskuksessa vastaanottoraha on 19 % toimeentulotuesta. (Maahanmuuttovirasto 2015e, 21§; Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.) Yksinhuoltajuus ei nosta vastaanottorahaa, toisin kuin toimeentulotukea saavilla. Turvapaikanhakijat eivät myöskään saa esimerkiksi lapsilisää. Lähteenmäen (2013) mukaan työnteon vaikeus ja rahatilanteen heikkous heikentää huomattavasti vanhempien mahdollisuuksia tarjota lapsilleen tekemistä vapaa-aikoina, eivätkä lapset ole oikeutettuja osallistumaan vähävaraisille tarkoitettuun loma- ja virike-toimintaan, kuten Suomessa vakituisesti asuvat ovat (Mt., 118).

Haastattelujen perusteella vastaanottorahapäätökset tekevät joissakin vastaanottokeskuksissa ohjaaja tai etuuskäsittelijä, mutta täydentävän tai muuta yksilöllistä harkintaa tarvitsevat vastaanottorahan päätökset kuuluvat sosiaalityöntekijälle. Lain mukaan täydentävä vastaanottoraha kattaa henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat tarpeellisiksi harkitut menot (Vastaanottolaki 17.6.2011, 19§), ja sen puitteissa sosiaalityöntekijä voi ottaa huomioon asiakkaan ja perheen tilanteen kokonaisvaltaisesti ja tukea asiakkaan ja perheen jaksamista ja hyvinvointia täydentävällä vastaanottorahalla kustannettavilla terveys- ja sosiaalipalveluilla. Kysyttäessä vastaanottorahan perusosan riittävydestä sosiaalityöntekijät ovat sitä mieltä, että täyden perusosan saavat tulevat vastaanottorahalla toimeen.

Jos mä mietin suhteessa suomalaiseen, joka sais yhtä paljon rahaa, niin nää on kyllä huomattavasti kyvykkäämpiä pärjäämään sillä rahalla, mitä he saa. Et se tietynlainen elämönhallinnan taito voi olla hirveen hyvä, koska heillä ei ole sitä tämmöistä uusavuttomuutta niin sanotusti, mitä länsimaissa voi olla, koska kaikki on totuttu tekemään siellä kotimaassa alusta asti niinku ruuat ja muut, että se ruuanlaittotaito ja kodinhoidolliset asiat on niin hyvässä hallinnassa. Naisilla varsinkin. (sostt4)

Vain harvan turvapaikanhakijan arkea rytmittää ansiotyö, joten vastaanottokeskuksissa on järjestettävä työ- ja opintotoimintaa turvapaikanhakijan omatoimisuuden edistämiseksi. Kauttakulkukeskuksissa tämä ei ole pakollista (Vastaanottolaki 17.6.2011, 29§), mutta sosiaalityöntekijät nostavat työ- ja opintotoiminnan arvon esille haastatteluissa.

Meillä on suomen kielen opetusta täällä. Ja sitten suomen kielen kursseille muualle pyritään ohjaamaan kaikkia, jotka on siinä voimissa, että pystyy tämmöseen osallistumaan. (sostt3)

Mielekkään tekemisen löytäminen on tärkeää turvapaikanhakijoiden jaksamiselle ja identiteetille. Jaksamista tukee tulevaisuuteen tähtäävä toiminta, kuten juuri koulunkäynti, kielen opiskelu ja harrastukset. Erityisesti suomen kielen opiskelun on koettu lisäävän pärjävyyden, itsenäisyyden ja itsearvostuksen tunnetta. Kielen osaaminen saa hakijan pääsemään lähemmäksi suomalaista kulttuuria ja ihmisiä. Koulusta hakija saa myös säännöllisen rytmin elämään ja ehkä pienen hengähdystauon huolista. (Haasjoki & Ollikainen 2010, 36.)

5.1.3 Terveyspalvelut

Turvapaikanhakijalle kuuluvat välttämättömät terveyspalvelut, joita sitten voidaan laajentaa täydentävän vastaanottorahan kautta. Haastatteluisa näiksi mainitaan muun muassa pysyvän sairauden vuoksi määrätyt reseptilääkkeet ja välttämättömät apuvälineet. Haastateltavat kertovat, että vastaanottokeskuksissa on sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan vastaanotto, josta asiakas ohjataan tarpeen mukaan lääkärin vastaanotolle. Haastatteluisa tulee selvästi esille, etteivät turvapaikanhakijoiden terveyspalvelut kata asiakkaiden tarpeita. Eräs haastateltava kertoo, että kaikille tehtävät vastaanottotarkastukset voivat viivästyä pitkäänkin esimerkiksi keskuksen työntekijöiden lomien ja sairastumisien vuoksi.

Monilla on sekä fyysisiä että psyykkisiä sairauksia, ja terveyspalvelujen suhteen he eivät ole oikeutettuja kuin välttämättömään. Siinä sosiaalityöntekijä monesti joutuu taiteilemaan aika kapealla alueella, kun on asioita, joihin ei vaan voi saada apua.

H: Miten tämä kapealla alueella taiteilu näkyy?

V: Esimerkiksi vammaisen ihminen, josta me tiedetään, että hän sais paljonkin apua ja palveluja, jos hänellä olisi oleskelulupa tai hän olisi suomalainen: apuvälineitä, hoitoa ja kuntoutusta ja näin. Mutta turvapaikanhakijana hän on oikeutettu vain siihen aivan välttämättömään, mikä tarkoittaa, että ihmiset ovat ehkä odottaneet tänne tullessaan, että he saavat parempaa hoitoa, ja sitten he eivät sitä saakaan, vasta kuin sen jälkeen, kun se oleskelulupa mahdollisesti tulee. Meillä on hyvä yhteistyö terveydenhoitajien kanssa, että asiakkaalle tulee alusta asti selväksi, että tässä asiassa kukaan ei voi auttaa. Mutta monesti asiakas vetoaa kuitenkin sosiaalityöntekijään, että eikö voisi sitä taikka tätä, ja mehän ei voida. (sostt6)

Terveyspalvelut eivät kata laajempia tutkimuksia, mutta on myös mahdollista, että esimerkiksi asiakkaan oppimisvaikeudet, muistiongelmät tai lievä kehitysvamma eivät tule

diagnosoiduiksi, koska ne jäävät kielitaidon puutteiden alle (Berg 2012, 20). Asko Raudan (2005) selvityksen mukaan turvapaikanhakijat voivat olla vaarassa jäädä lähes kokonaan ilman terveystalvveluita, mikäli he siirtyvät nopeasti asumaan toiseen keskukseen. Rauta nostaa esille myös kulttuurin vaikutuksen terveystalvveluissa, sillä terveydenhoitajan sukupuolella on usein merkitystä. Jos esimerkiksi nuori tyttö ei pysty kertomaan miespuoliselle hoitajalle raiskaus- tai muista kidutuskokemuksistaan, voi lähete lääkäriille jäädä saamatta eikä traumaa päästä hoitamaan. Tällöin myös turvapaikkaprosessin kannalta olennainen lääkärintalausunto voi jäädä kirjoittamatta. Raudan mukaan vain murto-osa traumatisoituneista turvapaikanhakijoista saa lääkäritä lausunnon mahdollisesta kidutuksesta tai seksuaalisesta väkivallasta tai saa lähetteen jatkohoito- paikkaan. (Mt., 33–35.)

Monet turvapaikanhakijat kärsivät sotatraumojen lisäksi kidutuksen seurauksista, jotka jäävät vuosikausiksi kalvamaan uhrin mieleen, sillä kidutuksen perimmäinen tarkoitus on tuhota ihmisen persoonallisuus ja identiteetti. Kidutus on traumaattinen tapa loukata ihmisen itsemääräämisoikeutta ja oikeutta fyysiseen koskemattomuuteen. Se riistää uhrilta kaiken yksityisyyden ja tuo näkyväksi toisen ihmisen väkisin ottaman vallan uhrin kehoon ja mieleen. (Huttunen 2002, 90; Mielenterveystyö ja psykososiaalinen tukeminen 2003, 19.)

Asioita käsitellään vastaanottokeskuksen olosuhteissa usein trauma-käsitteen kautta. Trauma määritellään voimakkaaksi tapahtumaksi ihmisen elämässä, johon yksilö ei pysty vastaamaan tarkoituksenmukaisella tavalla ja jolla on voimakas, äkillinen ja pitkään jatkuva vaikutus ihmiseen. (Saari 2003, 15–16.) Lähtömaan tai pakomatkan traumaattiset kokemukset kulkevat ihmisten mukana ajan ja maantieteellisten etäisyyksien yli. Vaikka uusi ympäristö on ainakin sillä hetkellä asiakkaalle turvallinen, täytyy hänen etsiä keinoja tulla toimeen menneisyyden tapahtumien kanssa. Oman täydellisen avuttomuuden ja haavoittuvuuden muistot voivat kulkea mukana konkreettisina jälkinä ihmisen kehossa. Muistot voivat ilmentyä esimerkiksi myös pelkotiloina, särkyinä ja unettomuutena. Näiden muistojen kanssa on opittava elämään uudessa maassa. (Huttunen 2002, 88–92.) Traumatisoitumisella on lisäksi vaikutusta ihmisen kykyyn palauttaa mieleen asioita, joilla on merkitystä turvapaikkaprosessin kannalta. Länsimaihin asettuneilla pakolaisilla on huomattavan suuri mahdollisuus sairastua traumaperäiseen stressihäiriöön (PTSD), jonka yhtenä oireena on traumatisoivien tilanteiden muistamattomuus, jotta ihmisellä pysyy tunne selviämisestä. (Bethold & Einhorn 2015, 35–36.)

Terveyspalvelujen tarpeessa näkyvät mielenterveyden ongelmat, jotka ovat selvästi lisääntyneet turvapaikanhakijoiden keskuudessa. Etenkin Dublin-hakijat ovat monesti erittäin pahasti traumatisoituneita. Myös lapsiperheillä on monenlaisia mielenterveyden ongelmia. (Rauta 2005, 34.)

Mutta sitten joissain tapauksissa on mahdollisuus päästä psykiatriselle. Lähinnä sitten tosi akuuteissa tilanteissa, niin lääkäri voi sitten tehdä lähetteen ihan osastolle, mutta pidempiaikaista psykiatrista hoitoa heillä ei ole mahdollista saada. (sostt4)

Länsimaisen psykiatrian hoitotavat voivat olla asiakkaille vieraita tai mielenterveysongelmillä on häpeällinen leima (Helander & Mikkonen 2002, 109). Psykkisen avun antamisen haasteena voi olla se, että osa asiakkaista ei tunne psyyke-käsitettä. Tällöin heitä on vaikea saada hyväksymään avuksi muuta kuin materiaalisia vaihtoehtoja kuten rahaa tai lääkkeitä. (Hirstiö-Snellman & Mäkelä 1998.)

Rauta (2005) nostaa turvapaikanhakijoiden terveydenhuollolle haasteeksi ihmiskaupan uhrien tunnistamisen vaikeuden. Suomi saattaa toimia vain kauttakulkuväylänä toiseen maahan, mutta uhri saatetaan tunnistaa täällä. Suurin osa ihmiskaupan uhreista on naisia ja lapsia, ja osa uhreista hakee turvapaikkaa Suomesta. (Mt., 32.) Eräs haastateltava kertoo tehtäviinsä kuuluvan esitysten tekeminen ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmään, josta ihmiskaupan uhri voi saada tukitoimia tilanteeseensa. Uhrien tunnistaminen ei kuitenkaan ole helppoa.

Ne on yleensä myös hittejä, kun ne on yleensä toisessa Euroopan maassa ihmiskaupan uhrina. Ja kun ne sormenjäljet siellä, niin heti tulee pelko, että tuleeko paluu siihen maahan, mutta ne on päässyt käsittelyyn viime aikoina Suomessa. Että ei ole aina tullut paluuta siihen maahan, jossa he on uhriutunut, ja se on tietysti hieno asia, sillä jos tulis käännytys siihen maahan, niin se on sitten tosi iso riski uudelleen uhriutua, koska on se verkosto siellä odottamassa. Se on ikävä ja julma verkosto. Meillä on monta kymmentä tuhatta euroa velkaantuneita, ja ne työnteolla tai prostituutiolla maksaa sitä takaisin. Ja kaikenlaisia uhkauksia on sitten, perheenjäseniä tapetaan tai heitä etsitään. (sostt1)

Ihmiskauppa on mitä suurimmissa määrin ihmisoikeuskysymys, sillä henkilön itsemääräämisoikeutta, syrjimättömyyttä ja oikeutta vapaaseen liikkumiseen vastaan on rikottu. Täten uhrin oikeusturvaan, fyysiseen, psyykkiseen sekä sosiaaliseen kuntoutumiseen tulee kiinnittää huomiota. Ihmiskaupan uhrin tunnistamiskynnys täytyy pitää alhaalla,

jotta uhriutuneet saavat tarvitsemaansa apua. Suomeen on luotu ihmiskaupanuhrien auttamisjärjestelmä, jonka piiriin päässeellä on oikeus järjestelmän tukeen ja neuvontaan. (Leppäkorpi 2011, 126–127.)

Kysyn haastatteluissa asiakkaiden päihteiden käytöstä, mutta päihteet eivät sosiaalityöntekijöiden mielestä näyttäyty isona ongelmana asiakaskunnan kesken. Osa asiakkaista tulee maista, joissa ei alkoholia käytetä esimerkiksi uskonnollisista syistä. Huumeiden käyttöä nousee aina välillä esille, ja se on kuitenkin monessa maassa hyvin yleistä, ja käyttäjät ovat taitavia luomaan kontakteja myös uudessa maassa, mikä lisää päihteiden käytön alttiutta. (Rauta 2005, 26.) Päihdeongelmat eivät kuitenkaan välttämättä kantaudu sosiaalityöntekijälle asti.

Kyllähän joskus jotain tulee, ja ihmiset hoitaa itseään monella tavalla. Mutta oon ajatellut, että jos on päihdeongelmaa, niin varaako ihmiset aikaa sosiaalityöntekijälle, että pääsis siitä puhumaan. Vai jääkö se sitten murheeksi, joka jää vaan siihen omaan elämänpiiriin. Mä oon sitä joskus miettinyt. (sostt3)

5.1.4 Sosiaalipalvelut sekä lasten ja perheiden tuki

Majoitus, ruoka ja vastaanottoraha ovat yleensä rutiinitoimia vastaanottokeskuksen arjessa, mutta sosiaalipalveluiden merkitys ja mahdollisuudet ovat haasteellisempia. Yksi sosiaalipalvelu, joka vastaanottokeskuksissa on, on sosiaalityöntekijä itse. Lain (Vastaanottolaki 17.6.2011, 25§) mukaan sosiaalityöntekijän työhön kuuluu neuvontaa, ohjausta, sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta.

Sitten tässä on huomannut sen, että kyllä ne aina 'sosiaaliin' turvautuu. Että se tieto heillä jostakin on, että se on semmonen ammattikunta, johon voi luottaa, että se hyvä lähtökohta meillä on. (sostt5)

Asiakaskuntaa voi yhdellä, ja yleensä sillä ainoalla, sosiaalityöntekijällä olla satoja, joten tapaamisia on pakko priorisoida.

Mä en ehdi tavata kaikkia asiakkaita, mä tapaan vain murto-osan ja koska ollaan transit-keskus, niin monesti asiakkaat siirtyy ennen kuin mä olen ehtinyt heitä nähdä. Mutta meillä on joka toinen viikko info-viikko, jossa on sosiaalityöntekijän osuus. Siinä mä sitten tapaan ensimmäistä kertaa asiakkaat ja siinä sitten näkee

aika hyvin, minkälainen porukka on koolla ja onko erityistarpeita. Että aika paljon kartoittamista, että mihin pitäisi puuttua ja mitä ehtii tehdä, että pitää karsia aika paljon ja puuttua olennaiseen. Mä tapaan kaikki perheet ja kartoitan heidän tilannetta, että onko jotain erityistä huolta ja erityistarpeita, joihin pitäisi puuttua. Ja muutenkin erityisen haavoittuvassa asemassa olevat, kuten yksinhuoltajaäidit ja yksintulevat naiset, niin heitä pyrin tapaamaan. (sostt1)

Sosiaalityötä tekee sosiaalihuollon ammattihenkilö (Vastaanottolaki 17.6.2011, 25§). Yksi haastateltava nostaa esille erityisen sen, että kaikissa vastaanottokeskuksissa ei ole pätevää sosiaalityöntekijää. Itsekin huomasin tämän etsiessäni haastateltavia.

Toivon, että tulevaisuudessa joka puolella on päteviä sosiaalityöntekijöitä, ja mielellään sellaiseen terapiatyöhön suuntautunutta, eli opiskellut psykologiaa tai muuten ihmisen mieltä ymmärtäviä aineita, eikä hallintotieteitä sivuaineena opiskelleita. Koska sitä siellä tarvitaan. Se että on pätevät sosiaalityöntekijät, eikä sellainen oletus siitä, että kuka tahansa voi tehdä sosiaalityöntekijän töitä, tai jos on sosionomi, niin se on ihan sama asia, kuin sosiaalityöntekijä koulutukseltaan. Koska se ei ole sitä, meillä on molemmilla ammattikunnilla omat tehtävämme, myös siellä vastaanottokeskuksessa. (...) Sosiaalityön arvostus vastaanottokeskuksessa saisi olla suurempi. Tietenkin se riippuu keskuksestakin, mutta se saisi olla suurempi. Koska sosiaalityöntekijä on se, joka loppuviimeksi pitää nämä ihmiset sillä tavalla kunnossa, että he pystyvät olemaan siellä vastaanottokeskuksessa. (sostt2)

Haastateltavan puheesta nousee psykososiaalisen orientaation terapeuttisen keskustelun tarve, jota toteuttamaan tarvitaan psykologista osaamista sosiaalityön asiantuntijuutta täydentämään. Tämä viestii siitä, että vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat usein psyykkisesti vaurioituneita ja turvapaikkaprosessi on psyykelle kuormittavaa.

Sosiaalityönä profiloituminen olisi varmaan aika iso haaste tulevaisuudessa. Eli ettei se ole vain jotain sosiaalialan touhua ja joittenkin asioiden hoitelemista. (sostt6)

Sosiaalipalvelut mahdollistuvat yleensä sosiaalityöntekijän kautta, varsinkin jos niihin tarvitaan täydentävää vastaanottorahaa. Palveluiden saamiseen voi joskus joutua käyttämään mielikuvitusta, sillä turvapaikanhakijat eivät ole oikeutettuja kuin välttämättömimpään. Palveluita kuitenkin tarvitaan tukemaan turvapaikanhakijan jaksamista pitkän prosessin aikana.

Se vapaus ja vastuu on sillä sosiaalityöntekijällä itellään. Ja se tarkoittaa sitä, että täytyy itte koko ajan olla silmät ja korvat auki, mitä siellä tapahtuu ja kuka tarvitsee apua ja miten voin auttaa. Ja sitten se tarkoittaa sitä, että jonkun mielestä

aina vaan tapaavat sitä, etkä minua koskaan, mutta tietyllä tavalla painetta monelta suunnalta, mutta kyllä sitä sinänsä sietää sen paineen. (sostt2)

Perheiden hyvinvointi on aina ollut olennainen osa sosiaalityötä, joten perheiden kohtalot näyttäytyvät haastatteluissakin. Turvapaikanhakijoista suurin osa on yksin tulleita miehiä, sillä naisille ja lapsille pakomatka on turvattomampi. Vastaanottokeskuksissa asuu kuitenkin myös perheitä ja kuten eräs haastateltava mainitsi:

Lapsiperheitä ei ole määrällisesti niin paljoa, mutta suhteessa paljon sosiaalityöntekijän asiakkaista. sostt6

Me tehdään lapsiperheisiin sosiaaliohjaajan kanssa kotikäyntejä, ainakin viime vuoden aikana. Ne on sellaisia tervehdyskäyntejä, eli ei ole välttämättä mitään asiaa, mitä mennään kysymään tai selvittämään, vaan lähdetään ihan siitä, mitä heillä on ja mitä he haluaa ottaa esille. Ne on ollu aika kivoja puolin ja toisin ja asiakasta kannattelevia, että tuntuu että joku on kiinnostunut ja tulee heidän elämään ja kotiin. Että ne on ollu asiakkaille hyvin arvokkaita. (sostt5)

Psykososiaalisen työtteen mukaisesti asiakkaita on etsittävä heidän omasta ympäristöstään, eikä työ voi Granfeltin (1993, 208) mukaan toteutua virka-aikana työhuoneesta käsin. Asiakastyössä vuorovaikutuksellisen kohtaamisen siirtämisellä toiseen tilaan, esimerkiksi juuri asiakkaan kotiin sosiaalityöntekijän toimiston sijasta, tuottaa tapaaminen sosiaalityöntekijälle toisenlaista tietoa asiakkaan tilanteesta (Karjalainen 1998, 41).

Turvapaikanhakijaperheiden kouluikäisillä lapsilla ei ole oppivelvollisuutta, mutta heillä on oikeus peruskoulupaikkoihin. Haastatteluissa ilmenee, että koulupaikkojen löytäminen kuuluu sosiaalityöntekijälle.

Perheiden kanssa on tietenkin kouluasioiden hoitaminen. Varsinkin nämä yksityismajoituksessa olevat. Eli sosiaalityöntekijä järjestää peruskouluikäisille ne koulupaikat sitten koulutoimen kautta. Tai heillä ei ole oppivelvollisuutta, mutta on oikeus tähän peruskoulupaikkaan. (sostt4)

Lapset pyritään sijoittamaan vastaanottokeskuksia lähellä oleville perusopetukseen valmistaville luokille, joissa tavoitteena on opettaa suomen tai ruotsin kieltä ja tukea lasten tasapainoista kehitystä ja kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan (Lähtenmäki 2013, 16). Turvapaikanhakijalasten koulunkäyntiä tutkineen Minna Lähtenmäen (2013) mukaan koulu on turvapaikanhakijalapsille tärkeä paikka ja innokkuus koulua kohtaan näkyy myös haluttomuutena lähteä takaisin keskukseseen koulupäivän jälkeen. Myös vii-

konloput ja loma-ajat näyttäytyivät ikävänä ja ei-toivottavana aikana, sillä keskuksissa lapsille suunnattua tekemistä on vähän. (Mt., 116.)

Toisin kuin peruskoulupaikkaan, turvapaikanhakijoilla ei ole subjektiivista oikeutta esimerkiksi päivähoidon palveluihin. Sosiaalityöntekijän arvioitavaksi jää, voiko päivähoitopaikalla olla paikkansa perheen täydentävissä tukitoimissa. Päivähoitopalveluiden saaminen vaatii sosiaalityöntekijältä taitoa ja luovuutta.

Tietysti ihan lastensuojelulliset toimet, eli avohuollon tuki siinä mielessä, että jos vanhempi ei jaksa. Niin samalla tavalla kuin muissakin perheissä pyritään tukemaan sitä vanhempaa lastenhoitoavulla ja tehostetulla perhetyöllä. (sostt3)

Tässäkään tilanteessa sitä tehostettua perhetyötä ei ollut saatavissa, joten sitten sitä apua pitää etsiä eri kanavia pitkin. Mutta se jää sosiaalityöntekijän hommaksi. Eli vähän kalastella sitä päiväkotipaikkaa, minkä mä nyt tarvisin, sillä sen saaminen ei ole mikään subjektiivinen oikeus meidän asiakkailta. Ja vaikka me siitä maksettais, niin se ei oo selvää, että (kunnasta) löytyisi päiväkoti, joka ottais. (sostt3)

Haastateltava jatkaa, ettei kaikkia asiakkaiden tarvitsemia palveluita voi ostaa edes rahalla.

Ehkä myös lastenvalvojan palveluita meidän on ollut vaikea saada. Että jos vanhemmilla on ollut erotilanne, niin kuin tavallisessa suomalaisessakin perheessä, niin sinne ei pääse ilman sosiaaliturvatunnusta. Se on semmonen kunnallinen palvelu, jota me joskus tarvittais, eikä sitä ole saatavissa mistään muualta, eikä sinne turvapaikanhakijat pääse. Jos tarttis vaikka tapaamissopimusta, niin me joudutaan sosiaalityöntekijöinä tasapainottelemaan siinä, mutta meillähän ei ole toimivaltaa siinä, että me voitais tehdä tapaamissopimuksia, että kuka saa tavata ja kenen luona lapsi saa asua. Mutta pitää vaan yrittää päästä sitten sopimukseen vanhempien keskenään. (sostt3)

Lähtömaan perhehierarkian muuttuminen Suomessa näkyy erotilanteissakin. Ristiriidat on totuttu selvittämään suvun kesken, mutta Suomessa lasten etua varmistaa myös yhteiskunta. Monissa lähtömaan kulttuureissa lapset jäävät avioeron jälkeen isälle ja isän sukuun, kun taas Suomessa ei asia ole näin yksiselitteinen. Lasten menettäminen voi olla kulttuurisesti ja uskonnollisesti miehelle elämän suurin nöyryytys ja miehen häpeä veisi kasvot koko miehen suvulta, vaikka sen jäseniä ei Suomessa olisikaan. (Pentikäinen 2005, 207, 210.)

Turvapaikkaa hakee myös ilman huoltajaa saapuneita alaikäisiä, joiden vastaanottopalveluiden on oltava heidän iälleen sopivia. Ilman huoltajaa saapuneille alaikäisille määrätään edustaja, joka laillisen huoltajan puuttuessa käyttää huoltajalle kuuluvaa puhevaltaa lapsen henkilöä ja varallisuutta koskevissa asioissa (Vastaanottolaki 17.6.2011, 13§).

Katsotaan kun se nuori saapuu maahan, niin määrätään edustaja heille. Eli se on vastaanottokeskuksen ulkopuolinen edustaja, joka valvoo heidän edun toteutumista tässä turvapaikkaprosessissa, kun heillä ei ole huoltajaa. (sostt4)

Yksin tulleen turvapaikanhakijalapsen tilanteessa sosiaalityöntekijällä on enemmän vaikutusta siihen, minkälaisen kuvan Maahanmuuttovirasto saa nuoren tilanteesta.

Maahanmuuttovirasto vaatii sosiaalityöntekijää kirjoittamaan lausunnon tän lapsen edun toteutumisesta turvapaikkaprosessissa. Täten täytyy tuntea hyvin tää nuori ja tavallaan tää nuoren tausta ja koko keissi, että sen lausunnon pystyy kirjoittamaan. Eli se vaatii niitä tapaamisia paljon enemmän kuin täällä aikuispuolella. (sostt4)

Myös lapsiperheelle on tärkeää saada valitusprosessiin sosiaalityöntekijän lausunto, sillä se voi ainakin viivästyttää käännytystä. Lausuntoja ei kuitenkaan lapsiperheistä Maahanmuuttovirastosta pyydetä, mutta tarvittaessa sosiaalityöntekijä sen voi tehdä.

Asiakas on valitusvaiheessa ja on tullut kielteinen päätös, mutta on nopeutetussa käsittelyssä, että voi tulla pian se käännytys, niin lausunnonlailla hallinto-oikeuteen, että siellä on lapsia mukana ja vetoo siihen, että ja jos lasten lisäksi on jotain erityisiä tekijöitä, niin voi tulla ainakin lisäaikaa ja täytäntöönpanokiello, että perheellä on ainakin vähän enemmän aikaa olla rauhassa Suomessa. (sostt1)

Lähtenmäki (2013) miettii tutkimuksessaan, miksi sosiaalityöntekijältä pyydetään lausunto ainoastaan yksin tulleista lapsista eikä myös lapsista, jotka hakevat turvapaikkaa yhdessä perheensä kanssa. Lähtenmäelle ilmeni, että alle 12-vuotiaiden lapsien puhutteleminen ei ole Suomessa mitenkään yleistä, ja jotkut Lähtenmäen haastattelemat vanhemmat kertoivat, etteivät osanneet omassa puhuttelussaan tuoda tarpeeksi esille tuntemaansa huolta lapsiaan kohtaan, sillä sitä ei ollut heiltä erityisesti kysytty. Suomesta poiskäännytettyillä lapsilla on kuitenkin usein vaarana joutua kotimaassaan huonosti kohdelluksi. Vanhempi itse voi olla kykenemätön huolehtimaan lapsestaan jo hakuajana esimerkiksi sairauden vuoksi, tai lapseen kohdistuu uhkia, jotka eivät tule esille vanhemman puhuttelussa. Näitä tilanteita ehkäistäkseen Lähtenmäki korostaa lasten kuu-

lemisen lisäksi vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän lausunnon merkitystä. (Mt., 98–99.)

5.1.5 Muut palvelut

Perustyön lisäksi yksi haastateltava mainitsee auttavansa asiakkaitaan tekemään lausunnot Kansainväliselle siirtolaisuusjärjestölle (IOM), mikäli turvapaikanhakija haluaa palata kotimaahansa.

Jos ihminen haluaa vapaaehtoisesti palatakin kotimaahan, mikä on heidän oikeus, niin siihen tukea hakemiseen IOM:n kautta, silloin sosiaalityöntekijä tekee nämä hakemukset IOM:lle yhdessä asiakkaan kanssa. (sostt4)

Vastaanottolain (17.6.2011, 31§) mukaisesti turvapaikkaa hakeneelle voidaan korvata kohtuulliset matkakustannukset kotimaahan tai muuhun maahan, johon hänen pääsynsä on taattu, jos hän poistuu maasta vapaaehtoisesti peruttuaan hakemuksensa tai oleskelulupahakemuksen tultua hylätyksi.

Haastateltavat kertovat lausuntojen teon vähentyneen tehtävistä viime aikoina, mutta erityisissä tilanteissa sosiaalityöntekijä voi ottaa kantaa asiakkaan tilanteeseen tekemällä lausunnon esimerkiksi Maahanmuuttovirastolle tai hallinto-oikeudelle.

Jos tulee jotain erityistä huolta minulla ja jos huomaa, että tää asiakas on erityisen haavoittuvassa asemassa. Ja tietää, että tää on Dublin-hitti ja Migri ei tapaa henkilökohtaisesti asiakasta, niin välillä, jos asiakas toivoo ja suostuu siihen, niin kirjoitan lausunnon Migriin mun näkemyksestä tästä asiasta, että ne vois harkita sitä käsittelyä Suomessa. (sostt1)

Turvapaikanhakijat on heterogeeninen asiakaskunta, johon mahtuu lapsia, luku- ja kirjoitustaidottomia aikuisia sekä myös hyvin korkeasti koulutettuja oman alansa asiantuntijoita. Turvapaikkaprosessin lopputulos saattaa olla hakijalle elämän ja kuoleman kysymys, joten lain mukaan turvapaikanhakijalla on mahdollisuus saada oikeusapua prosessin eri vaiheisiin, ja lähes poikkeuksetta sitä palvelua käytetään.

Asiakas voi olla arka eikä osaa hankkia lakimiestä itelleen, niin autetaan sitten siinä. Mutta muuten meidän asiakkaat hankkii lakimiehen ite, kun heillä on oikeus valita se lakimies, mutta kyllä me neuvotaan, jos apua tarvitaan. (sostt1)

Maahanmuuttoviraston turvapaikkapuhuttelussa hakijan oikeusturva turvataan mahdollisuudella käyttää tulkkia ja käydä puhuttelu omalla äidinkielellään. Tulkkipalvelut ovat turvapaikanhakijan käytettävissä koko prosessin ajan myös vastaanottokeskuksessa. Tulkin käyttö nousi esiin jo edellisessä luvussa kohtaamisen mahdollistajana, mutta nostan tässä tulkkipalvelut uudelleen esiin resurssina, sillä tulkkipalvelut oikeastaan mahdollistavat koko turvapaikkaprosessin ja muun avun antamisen. Vastaanottokeskuksen asiakaskunta on monikulttuurista ja asiakkaat puhuvat äidinkielenään lukuisia eri kieliä. Turvapaikanhakijalla on oikeus käyttää tulkkia ja kääntäjää laissa määriteltyihin tilanteisiin. Tulkin täytyy kunnioittaa salassapitovelvollisuutta, eikä hän saa olla sellaisessa suhteessa asianosaiseen tai käsiteltävään asiaan, että hänen luotettavuutensa tai asiakkaan turvallisuus vaarantuisi. (Vastaanottolaki 17.6.2011, 27§, 28§.)

Mehän käytetään tulkkia, sanotaan nyt kahekskyt prosenttisesti, joitain on joiden kanssa pärjää ilman. Mutta mä oon itte ajatellut, että tulkki on tosi olennainen osa tätä työskentelyä, ja mä olen nähnyt aika paljon vaivaa, että oon löytänyt sel-laset tulkit, joiden mä ajattelen olevan sopivia erilaisiin tilanteisiin. Meidän täytyy aina sukupuoli huomioida, jos on sellasia asioita, ja usein muutenkin, vaikei olisi mitään tiedossakaan. Kulttuurisesti yrittää sitten löytää semmosia sopivia yhdistelmiä. Se on elinehto työskentelylle, että meillä on tulkkeja.

H: Tulkin käyttö kuulostaa työmenetelmältä, kun sitä pitää miettiä minkälainen tulkki sopii?

V: Joo. Valitettavasti on eritasoisia tulkkeja, ja kuitenkin puhutaan ihmisten niin henkilökohtaisista asioista. Niin pyrin siihen, että samaa tulkkia käytetään, jos on tosi arkaluonteisia asioita. Myös senkin takia, että eihän sitä itsekään haluaisi, että joka kerralla on eri ihminen kuulemassa kaikki henkilökohtaiset asiat. Ja sitten on myös näitä luottamuskysymyksiä, kun on kuitenkin turvapaikanhakijoista kyse. (sostt3)

Haastattelemani sosiaalityöntekijän lisäksi Rauta (2005) on huomannut, että etenkin traumatisoituneet henkilöt ovat usein haluttomia puhumaan tulkin kanssa henkilökohtaisista tai muuten aroista asioista. Etenkin tämä tulee esiin seksuaalista väkivaltaa koke-neilla. Tulkkiin luottamisessa on eroja eri kulttuurien välillä, ja joillekin asiakkaille on merkitystä tulkin sukupuolella sekä sillä mikä tulkin etninen alkuperä on. (Mt., 89.)

5.1.6 Turvapaikan tai oleskeluluvan saamisen jälkeen

Vastaanottokeskuksen sosiaalityö jakautuu paljon sen mukaan, missä vaiheessa turvapaikkaprosessia asiakas on. Joissakin keskuksissa ei koskaan päästä kokemaan ja näke-

mään, mitä turvapaikan tai oleskeluluvan saaminen asiakkaalle merkitsee, joten siihen vaiheeseen liittyvän sosiaalityön liitän tähän alaluvun loppuun.

Se on tietenkin mukava osa tätä työtä. (sostt3)

Oleskeluluvan saaminen merkitsee asiakkaalle viimeistä kynnystä Suomeen jäämisen suhteen. Etenkin pakolaisasemaan liittyy sosiaalisen aseman nousua ja oleskelulupa on yleensä juhlan paikka. Asiakkaan mielessä tämä näkyy usein niin, että passiivisen välitilan sijaan hän voi olla aktiivinen toimija omassa elämässään. (Pentikäinen 2005, 125.) Myönteisenkin päätöksen jälkeen vuorossa on kuitenkin paljon byrokraattisia toimia, joihin asiakkaat usein tarvitsevat apua.

Ensin mennään maistraattiin ja haetaan henkilötunnusta, ja sitten lähetetään lupat Kelaan ja haetaan vakuuttamista sosiaaliturvan piiriin. Ja sitten he saa miettiä, missä he haluaa asua. (sostt5)

Oleskeluluvan saanut turvapaikanhakija jättää kuntapaikkahakemuksen johonkin kuntaan, jolla on valtion kanssa sopimus pakolaisten vastaanotosta, sillä valtio korvaa pakolaisten vastaanotosta aiheutuvat kulut kolmen vuoden ajalta. Usein oleskeluluvan saanut henkilö jää vastaanottokeskuskuntaan, mutta etenkin suuret kaupungit vetävät oleskeluluvan saaneita puoleensa. Turvapaikan tai oleskeluluvan saaneelle suositus on, että kahden kuukauden aikana hänen on päästävä muuttamaan pois vastaanottokeskuksesta uuteen kotikuntaansa. (Pentikäinen 2005, 124; Sisäasiainministeriö 2010, 12.)

Kuntiin yhteyden ottaminen on osa työtä, yleensä siihen paikkakuntaan, jossa vastaanottokeskus on. Pannaan kuntajonoon ihminen ja ootellaan, että paikka tulee ja sitten muutetaan. Joko saattaen, eli mennään sinne sosiaalityöntekijän luo maahanmuuttajatoimistoon, tai sitten ne menee sinne ittekseen. Joka tapauksessa keskustellaan kunnan sosiaalityöntekijän kanssa, että tarviiko asiakas erityispalveluita. (sostt2)

Kuntapaikkaa ei kuitenkaan aina saa suositusajassa (myös Sisäasiainministeriö 2010, 12), joten toinen haastateltava jatkaa.

Kunnat on tietenkin sillain kuormittuneita, että se saattaa kestää muutaman kuukauden, että he pääsee kunnan palvelujen piiriin. Moni saattaa tietenkin tietää sen, jos asuu sukulaisten ja tuttavien luona, niin tietää, mikä sen kunnan tilanne on, kun todennäköisesti sukulaiset ja tuttavat asioi sen kunnan palveluissa. Mutta se on tosiaan muutaman kuukauden, muutaman tapaamisen asia. Tehdään niitä käytännönjärjestelyjä ja tietenkin erotyötäkin, kun siinä on usein pitkäaikainen

asiakkuus. Tavallaan se on tietenkin se myönteisin lopputulos, vaikka ei se kaikkia ongelmia ratkaise. Monet asiat jatkuu ja vaikeuksien työstäminen, mutta tää on tietenkin niitä iloisia asioita sitten. (sostt3)

Turvapaikkapäätöksillä on sosiaalinen merkitys vastaanottokeskuksen asiakaskunnan joukossa. Tiiviimmän asumisen keskuksissa päätösten saaminen tulee helpommin esille, ja myönteisen päätöksen saanutta yleensä onnitellaan. Samalla se helposti aiheuttaa turhautumista ja pelkoa niiden joukossa, jotka vasta odottavat omaa päätöstään. Pitkittyneen kuntaan siirtymisen johdosta myönteisen päätöksen saanutta voidaan alkaa jopa hylkiä vastaanottokeskuksen muiden asiakkaiden taholta (Lähtenmäki 2013, 119, 132.).

Kun yksi saa positiivisen (päätöksen), varsinkin jos toinen on tullut ennen kun tämä, joka on saanut positiivisen, niin siinä välillä ovet paukkuu, kun se tuntee kokeneensa vääryyttä ja raivoa ja voi joskus joutua ongelmiinkin. (sostt2)

Turvapaikanhakijoiden resursseiksi tässä tutkielmassa määrittyivät majoituspalvelut, toimeentulon varmistaminen, terveys- ja sosiaalipalvelut sekä erilaiset prosessia tukevat palvelut. Sosiaalityöntekijällä itsellään on vahva merkitys asiakkaan hyvinvointia tukevana ja elämänlaatua lisäävänä resurssina. Turvapaikanhakijoiden hyvinvointiin vaikuttaa se, minkälaisia resursseja heidän käytössään on sekä onko heillä mahdollisuus vaikuttaa oman elämänsä rakentumiseen prosessinsa aikana (Lähtenmäki 2013, 128).

5.2 Ohjaus ja neuvonta

Käyn aineiston psykososiaalista osuutta läpi Bernler ja Johnssonin (1991) jaottelun kautta, joten seuraavana lähestymistapana sosiaalityöntekijällä on ohjaus ja neuvonta.

Suoraa neuvonantoa Eero Suonisen (2000) mukaan auttamistyöntekijät tekevät harvoin, sillä suora neuvominen nostaa työntekijän tiedon arvokkaammaksi kuin asiakkaan tiedon, ja tämä tuo häiriöitä vuorovaikutukseen. Toki neuvominen on paikallaan silloin, kun asiakas neuvoa kysyy. (Mt. 84–85.) Suorapuheisuus voi kuitenkin yhteisöllisissä kulttuureissa olla epäkohteliasta ja sivistymätöntä (Berg 2012, 19). Vuorovaikutuksen laatu on kohtaamisessa kaikki kaikessa, joten empaattinen kohtaaminen asiakkaan ehdoilla antaa tilaa antaa asiakkaalle ohjausta ja jopa suoria neuvoja.

Turvapaikkaprosessin aikana asiakas tutustuu viranomaiskäytäntöihin, jotka lähes poikkeuksetta ovat asiakkaalle vieraita. Vastaanottokeskuksessa asiakkuutta opetellaan asiakassuhteen alussa. Tämä vaatii työntekijältä kärsivällisyyttä ja suomalaisen asiakassuhteeseen “kuulumattoman” käytöksen sietämistä. Sosiaalityöntekijä voi huomata olevansa kasvattajan roolissa osoittamassa asiakassuhteen rajoja. (Berg 2012, 20.)

5.2.1 Perusasioissa opastaminen ja uuden yhteiskunnan pelisäännöt

Sosiaalityöntekijällä voi olla tärkeä rooli vastaanottokeskuksen sisäisten käytäntöjen opastamisessa, vaikka arkisen järjestyksen ylläpito kuuluu ohjaajille. Haastattelemistani sosiaalityöntekijöistä useampi kertoo järjestävänsä vastaanottokeskuksessa alkuinfon, jossa hän kertoo asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista keskuksessa.

Asiakas, joka on tietoinen oikeuksistaan, osaa ite hakea apua. Mutta ei kaikki, joten sosiaalityöntekijä toimii tavallaan edunvalvojana, joka kertoo mitä oikeuksia sulla on. (sostt1)

Jotkut sosiaalityöntekijät kertovat haastatteluissa, että heidän asiakastapaamisensa saattavat sisältää aivan perusasioiden opettamista. Koulutustausta vaikuttaa siihen, millä tasolla opastusta ja neuvontaa voi ja täytyy antaa. Perustason ohjauksella on merkitystä asiakkaan tulevaisuudelle.

Ihan tätä perus ruohonjuuritason opastamista. Se voi olla, että mitä ostat kaupasta, mistä löydät lapselle halvimmat vaatteet, miten pääset paikasta A paikkaan B, mistä löytyy lääkäri, sairaala ja mikä on se malli, miten tässä vastaanottokeskuksessa toimitaan, jos tulee sairauksia. (sostt2)

Asiakkaat tulevat yleensä kulttuureista, joissa lasten kasvatusvastuu on jakautunut yhteisöllisesti. Perheen ja suvun puuttuminen näkyy vastaanottokeskuksessa, kun vanhemmat jäävät yksin kasvatusvastuun kanssa. Äitiyden vastuu ja vaikeus voi yllättää Suomessa. (Berg 2012, 22.)

Riippuen taustasta, mutta jos on afrikkalainen yksinhuoltajaäiti, joka on synnyttänyt vauvan, niin miten sitä vauvaa hoidetaan ja miks siltä tulee kakkaa niin monta kertaa päivässä. Eli tämmönen kysymys oli. Mä toivoisin, että mä pystyisin antamaan vielä enemmän semmoisia tahoja, jotka vois antaa tämmöstä perusneuvontaa. Kun ennen turvapaikanhakijoita ei saanut kotouttaa eikä neuvoa eikä mitään,

mutta kyllä mä nään, että jää he sitten tänne tai lähtee pois, niin sen hyvän he vie mennessään. (sostt5)

Toinen haastateltava tuo hyvin esille asiakaskunnan heterogeenisyyden. Onkin syytä muistaa, että turvapaikanhakijoiden joukossa on sekä luku- ja kirjoitustaidottomia että korkeasti koulutettuja ihmisiä, jotka pystyvät tukemaan esimerkiksi lapsiaan aivan eri tavalla uusien asioiden omaksumiseen (Lähteenmäki 2013, 145).

Mutta ne on tosi yksilöllisiä, kun sitten kun meille tulee, tietenkin eri kulttuurista, mutta vaikka irakilainen lääkäripariskunta tulee, niin hehän ottaa ihan erilailta haltuun tän meidän järjestelmän, vaikka se on heille uus, niin se on huikeeta nähdä, miten vuodessa oppii aikalailla suomen kielen sijapäätteineen ja pystyy ymmärtämään eri lailla, kun mä kerron tästä meidän sosiaaliturvajärjestelmästä. Se niin kun selvästi kyky omaksua, että se on ehkä sellanen, missä tarttis hirveesti osaamista, että kun tulee täysin erilaisista lähtökohdista, että se on mun mielestä aika haasteellista. (sostt3)

Haastateltava jatkaa pohtimalla, miten asiakkaan oppimiskykyyn voi vaikuttaa, että asiakkaalla ei ole aikaisemmin ollut mahdollista saada opetusta ja lähtötaso on sen vuoksi alhainen.

Tänäkin aamuna näin tuossa rappukäytävässä ihmisen, joka on luku- ja kirjoitustaidoton ja aika traumatisoitunut vielä, niin miten hän muutamissa kuukausissa on, kun ensimmäinen kieli, jota oppii lukemaan ja kirjoittamaan on suomen kieli, että miten järkyttävän nopeeta voi olla edistyminen, kun on varmaan hirveä paine käsittää maailmaa. (sostt3)

Vastaanottokeskuksen asiakkaat tulevat useista kymmenistä eri maista ja kansallisuuksista, joten uusi suomalainen yhteiskunta on useimmille täysin tuntematon. Sosiaalityöntekijä on usein opastajana suomalaiseen kulttuuriin, miten yhteiskunta toimii sekä mitä laki ja järjestys Suomessa tarkoittaa. Asiakkaat tarvitsevat paljon ohjausta uuden yhteiskunnan lain ja kulttuurin mukaisiin sääntöihin.

Souto (2011, 128) haastaa miettimään, miten suhtaudutaan yhteiskunnan kulttuurisiin muutoksiin. Jokaisen maan tavat kuitenkin muuttuvat globaalissa maailmassa, joten suomalaisen kulttuurin kuvaaminen on entistä haastavampaa. Olemme kuitenkin tottuneet ajattelemaan, että jotkut asiat ovat maan tapoja ja tänne tulijan on nämä tavat ymmärrettävä ja hyväksyttävä. (Mt.) Jotkut asiat ovat ehdottomia normeja, ja toisissa totuissa säännöissä on paljonkin joustoa. On yksilöllistä, minkälaiset asiat suomalainen sosiaalityöntekijä kokee osaksi suomalaista kulttuuria. Kuitenkin ympäröivä yhteiskunta

ja rakennettu ympäristö ovat osa kulttuuria, joten sosiaalityöntekijöiden opastuksella on suuri merkitys siinä, miten asiakas oppii tulkitsemaan näkemäänsä ja kokemaansa. Etenkin suomalaisen hyvinvointijärjestelmän takaama hyvinvointi ja viranomaisten oikeus puuttua ihmisten asioihin voivat vaatia paljon opastusta. (Räty 2002, 42, 215, 221.)

Mä oon niinku ikkuna yhteiskuntaan ja yritän selittää, minkälainen suomalainen yhteiskunta on. (sostt1)

Vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä toimii työssään oman ja itselle vieraampien kulttuurien integraation välikappaleena (Brewis 2005, 136). Turvapaikanhakijat integroivat itsensä yhteiskuntaan jo turvapaikkaprosessin aikana opettelemalla kielen ja suomalaisia tapoja, etsivät töitä, muuttavat ehkä omiin asuntoihinsa ja perustavat perheitä. Kotouttamispalveluihin he ovat kuitenkin oikeutettuja vasta oleskeluluvan saamisen jälkeen, joten vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijällä on olennainen osa integroitumisen onnistumisessa turvapaikkaprosessin aikana. (Himanen & Könönen 2010, 60.)

Yhteiskuntaan tutustuminen on tärkeä osa kotoutumista, jota kohti vastaanottokeskuksessa otetaan ensiaskeleet. Kotouttamislaki (9.4.1999) asettaa tavoitteeksi maahanmuuttajien joustavan ja tehokkaan kotoutumisen suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään. Jo vastaanottokeskuksessa turvapaikanhakijaa voidaan auttaa saavuttamaan tietoja ja taitoja, jotka tukevat uuteen yhteiskuntaan sopeutumista. Sosiaalityöntekijällä on ammattinsa puolesta tässä vahva merkitys, ja hän voi luoda tilaisuuden opiskelulle. Kannustaminen kieliopintoihin ja esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidon kehittämiseen parantaa oleskeluluvan saaneen asiakkaan mahdollisuuksia pärjätä uudessa yhteiskunnassa. Luku- ja kirjoitustaidon puute saattaa olla suuri häpeän aihe henkilölle itselleen, ja hän saattaa yrittää salata tätä mahdollisimman pitkään.

Nykyään laki puhuu enemmän sosiaali- ja terveyspalveluista ja saa kotouttaa. Ennen se oli säilömistä. Meillä on vielä vokeissa (vastaanottokeskuksissa) töissä ihmisiä, jotka puhuu, että me vain majoitetaan, asutetaan ja säilötään. Mutta se pitäis olla vielä vahvempi se sosiaalityön näkemys, että autetaan ihmistä siinä arjessa ja elämäntilanteessa, missä he kukin on, eikä ajatella sitä, että ne ei ehkä tänne jää. Niin mä ajattelen, että pitäis satsata enemmän. (sostt5)

Työntekijä edustaa vastaanottokeskuksessa yhteiskunnan moraalista järjestystä ja tuo esille minkälaiset asiat ovat suomalaisessa yhteiskunnassa väärin. Kun työntekijä suhtautuu tasa-arvoisesti asiakkaaseen ja pitää tätä rationaalisena ihmisenä, riski epäkun-

nioittavasta kohtaamisesta moraaliasioissa pienenee. (Kurri & Wahlstöm 2000, 187.) Kulttuurierot lähtömaan välillä voivat näkyä siinä, miten valta ja erilaiset oikeudet jaetaan. Tämä koskee perhettä sekä suurta valtaetäisyyttä päättäjien ja kansalaisten kesken. Vastaanottokeskuksen vuorovaikutustilanteissa tämä voi näkyä siinä, että asiakas ajattelee henkilökohtaisen suhteen sosiaalityöntekijään vaikuttavan siihen, miten asiakkaan asiat hoituu tai miten vastaanottoraha määräytyy. (Berg 2012, 19.)

Paljon sitä yritän kertoa, että kun meillä on niin eri yhteiskunta ja ollaan tasavertaisia lain edessä ja tässä ei suhteet auta, eikä raha auta viranomaisten edessä. Ja se on tietysti hyvä asia, että ei ole se lähtökohta, että jos kuuluu esimerkiksi samaan klaaniin tai on varakas, niin se auttais pääsemään eteenpäin yhteiskunnassa. Minulla ei ole niin paljon valtaa, kuin he yleensä luulevat, koska tässä on kuitenkin niin vankka lainsäädäntö. Suomessa yleensä noudatetaan sitä lainsäädäntöä ja on systeemi rakennettu, ja on tässä nää linjaukset ja lainsäädäntö, ja systeemi on se kehys, ja mä toimin sen mukaan. Ja se on yleensä aika vaikeaa heidän ymmärtää, että miks mulla ei oo enemmän valtaa, kun heidän maassa yksittäisellä virkamiehellä voi olla paljon enemmän valtaa ja he ei ehkä noudata sitä lainsäädäntöä. Niin se on mun mielestä tärkeä asia tuoda esille heille. (sostt1)

5.2.2 Kontrolli

Bernler ja Johnssonin (1991) mukaan tähän lähestymistapaan liittyy aina kontrollin mukana olo. Sosiaalityöhön yleensäkin liittyy kaksoistehtävä tuesta ja kontrollista, mutta kontrollilla on kuitenkin apua antava merkitys (Staub-Bernasconi 2010, 16).

Asiakas on velvoitettu osallistumaan suomen kielen tunneille ja mahdollisuuksien mukaan myös siivous- ja työtoimintaan. Jos asiakas ilman perusteltua syytä kieltäytyy osallistumasta esimerkiksi suomen kielen kurssille, voidaan vastaanottorahaa alentaa 20 prosenttia korkeintaan kahden kuukauden ajan (Vastaanottolaki 17.6.2011, 29§). Haastateltu sosiaalityöntekijä kertoo, että heidän keskuksessaan asiakkaat saavat bussikortit opintotoimintaan osallistumista helpottamaan, mutta mikäli asiakas ei kurssilla käy, menettää hän tämän kortin.

Ainoa sanktio, jos ei käy suomen tunneilla tulee laista, että vähennetään siitä rahasta se kakskyt prosenttia. Siinä on vielä se, että on oikeus saada bussikortti, jos he käy siellä, mutta sitten sen menettää, jos ei ole käynyt. (sostt5)

Sama sosiaalityöntekijä jatkaa, että syyt kursseilla käymättömyyteen voivat olla monet, joten on tärkeää ottaa aikaa ja kuunnella, mitä taustalta löytyy, jotta kontrolloinnilla pysyy asiakasta tukeva merkitys.

Vauhti on niin nopeeta, ettei aina kuunnella asiakasta eikä aina ole tulkkejakaan. Tulee niin helposti niitä väärinkäsityksiä, että sosiaalityöntekijänä istuis alas rauhassa ja miettis vielä kaks-kolmekin kertaa, ennen kuin vedetään johtopäätöksiä, et miks asiakas ei tuu suomen tunnille, miks on pois, sitä ei näy, missä se on ja tämmöstä. (sostt5)

Motivaatio osallistua kielikurssille häviää usein silloin, kun turvapaikkahakemukseen tulee kielteinen päätös. Vastaanottorahan leikkaaminen tuo haasteita asiakkaan toimeentuloon, mutta kontrollilla on sosiaalityöntekijän mukaan taustalla asiakasta tukeva tarkeitus. Turvapaikkaprosessi on pitkä, ja aika kannattaa pyrkiä käyttämään hyväksi.

Monesti tulee kielteisen päätöksen jälkeen, ettei ole motivaatiota mennä. Mutta siinä on sitten tehty se rahavähennys, että kaikkia on kohdeltu samalla tavalla, ja minähän sen sitten teen sen vähennyksen. On tuossa nyt joku, jolta mä en olisi raaskinut todellakaan vähentää, kun perheelle tuli kielteinen päätös, mutta on se sitten kuitenkin tehty se vähennys. Mä en ole antanut itelleni periksi, koska se vähän pitää tolzillaan kuitenkin. Se on vähän niinku suomalaisillakin, on parempi jaksaa nousta sieltä sängystä ylös ja lähteä liikkeelle, että pysyy paremmassa kunnossa, kun että jää sinne kotiin makaamaan. (sostt5)

Kontrolli astuu kuvioihin erinäisten sosiaalisten ongelmien vuoksi. Asko Rauta (2005) on tutkinut selvityksessään maahanmuuttajien väkivaltaista ja antisosiaalista käyttäytymistä ja nostaa nuoret miehet selkeään riskiryhmään lähtömaasta riippumatta. Turvapaikanhakijoista ilman perhettä yksintulleet turvapaikanhakijalapset ovat tähän alttiita, samoin kuin ne nuoret, jotka ovat kokeneet perheväkivaltaa tai sen uhkaa. Erityisryhmänä Rauta mainitsee ne lapset ja nuoret, jotka ovat lähtömaassaan joutuneet elättämään itsensä varastelemalla, prostituutiolla tai muulla rikollisella toiminnalla. Heillä on riski jatkaa samantyyppistä käyttäytymistä uudessa tulomaassa. Rauta muistuttaa myös, että riski tämäntyyppiseen käyttäytymiseen jatkuu pitkään vuosien jopa vuosikymmenien ajan. (Mt., 28.)

Meillä on paljon yksinäisiä miehiä, ja jos eivät ole löytäneet paikkaansa yhteiskunnassa, kun ei ole ollut siihen mahdollisuutta, niin aina ne valinnat, mitä ne tekee ei ole niin hyviä niille itelleen. Meillä on välillä sellaisia, joilla on huumeongelmia ja voi olla jotain rikollisuutta, johon ovat kytkeytyneet. Voivat pahoin monella eri tavalla, kun ei voi palata kotimaahan ja ei saa sitä paikkaa mistään. Eikä pääse tekemään töitä, mikä on yleensä näille miehille hyvin tärkeää, että olisi jo-

tain tekemistä ja sitä arvoa sen työn tekemisen kautta. Ja jos unelmoivat perheestä, tai jos ovat perheellisiä ja eivät pysty elättämään perhettään, niin siinä on kylä suru heillä. (sostt1)

Väkivallasta mainitsevat kaikki sosiaalityöntekijät. Riitatilanteet selvittelevät yleensä vastaanottokeskuksen ohjaajat, mutta vakavammissa tilanteissa sosiaalityöntekijä työskentelee osapuolten kanssa. Lähisuhdeväkivaltatilanteita tulee esille säännöllisesti. Lähteenmäki (2013, 118) kertoo, että vastaanottokeskuksissa vanhempia valistetaan siitä, miten suomalainen lainsäädäntö suhtautuu lapsiin tai puolisoon kohdistuvaan fyysiseen kurittamiseen. Turvapaikanhakijaperhe voi olla kotoisin maasta, jossa väkivaltaista käyttäytymistä ei olla luokiteltu rikokseksi. On olennaista asiakkaan tietää, että perheväkivalta on Suomessa luokiteltu rikokseksi. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 55.)

Jos väkivalta kohdistuu lapseen tai puolisoon, yleensä se kohdistuu naiseen, niin ääritapauksessa järjestetään erillään asumista, eli turvataan sitä koskemattomuutta, jos siinä ei muu auta. Monesti me lähdetään siitä, että käydään läpi sitä, mikä Suomessa on hyväksyttyä ja mikä ei, ja kuinka vakavasti kiellettyä meillä väkivalta on. Se on kuitenkin monelle uusi asia, että se ei kuulu asiaan, että vaimoa tai lapsia ojennetaan väkivallalla. (sostt6)

Kasvatusmallit on kuitenkin omaksuttu omassa lapsuudessa, joten fyysistä kurittamista voidaan pitää vanhempien oikeutena ja velvollisuutena, vaikka vanhempi kuinka tietäisi, mitä suomalainen yhteiskunta on siitä mieltä (Järvinen 2004, 144). Lähteenmäki (2013, 118) muistuttaa, etteivät vanhempien omaksumat kasvatusmallit välttämättä liity kulttuuriin tai uskontoon, sillä kaikki samaa uskontoa tai kulttuuria edustavat asiakkaat eivät toimi samalla tavalla. Työntekijänä täytyy muistaa kohdata asiakas yksilönä eikä keskittyä mahdollisiin kulttuurieroihin työntekijän ja asiakkaan välillä.

Uuden yhteiskunnan sääntöjen omaksuminen, jopa turvapaikanhakuvaiheessa, voi aiheuttaa muutoksia perheiden sisäisiin suhteisiin. Sopeutuminen ei tapahdu kaikilla samaa tahtia, ja uuden ympäristön arvot ja säännöt voivat erota suuresti siitä, mihin perhe on tottunut. Tämä voi lisätä vaimon ja lasten kontrollointia. Miehellä voi olla uutta ja vierasta, että vaimo liikkuu enemmän perheen ulkopuolella, tapaa ihmisiä ja opettelee sopeutumaan uuteen yhteiskuntaan. Myös se, että perhe elää vastaanottorahalla eikä mies toimi elättäjänä, voi aiheuttaa parisuhdeongelmia. (Valtonen 2008, 126; Fangen 2006, 87.) Vaikka sosiaalityöntekijä voisikin ymmärtää väkivallan taustalla olevia syitä, ei ymmärtäminen tarkoita sen hyväksymistä. Ammatillisuutta osoittaa rakentava työsken-

tely ihmisen kanssa, jonka toiminta on työntekijän omaa arvopohjaa vastaan. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 56.)

Siihen puututaan. Yleensä sosiaalityöntekijä saa sen tiedon, ehkä naiselta useimmiten, ja sitten jos se nainen antaa luvan, tai riippuu tietenkin asiasta, eli jos se on tosi voimakasta, niin sitten se on tietenkin rikosasia, mutta jos se on pelkkää uhkaa, niin sitten pyritään tekemään semmosta tietynlaista parisuhdetyötä. (sostt4)

Sitten on joskus tilanteita, että on soitettu suoraan poliisi paikalle, kun on ollut ilmeistä, että on ollut väkivaltatilanne ja sitten, jos se on graavin oloinen ja jos se on kohdistunut perheen lapsiin, niin sitten on viranomaiset ollut siinä erityisesti viikonloppuisin, kun me sosiaalityöntekijät ei olla paikalla. Mutta muuten ihan vaan keskustellaan, niin kuin missä tahansa väkivaltatyössä, että keskustellaan erikseen molempien osapuolten kanssa. Siinä ilta- ja viikonloppuaikana saadaan joskus laukaistua se tilanne turvakotiin sijoittamisella tai eri huoneisiin tai eri keskuksiin, ja sitten virkatyönä selvitetään sitä. (sostt3)

Vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä tekee yhteistyötä keskuksen ulkopuolisten viranomaisten kanssa. Lastensuojelun sosiaalityö merkitsee asiakkailleen tukea, mutta sillä on velvollisuus toimia myös kontrolloivasta näkökulmasta. Kysyn haastateltavalta, minkälainen ymmärrys lastensuojelulla vastaanottokeskuksen asiakkaista on ja joutuuko keskuksen työntekijä olemaan asiakkaan äänenä.

Ajattelin, että nykyään ehkä ei. Muutama vuosi sitten saattoi olla sellaista, että täytyi korostaa, että lastensuojelun kannalta nämä asiakkaat ovat ihan samassa asemassa. Heillä on ihan samat oikeudet, siinä ei ole mitään eroa. Mutta se riippuu varmaan paikkakunnasta, että miten muut tuntee sitä vastaanottokeskuksen toimintaa. Meillä lastensuojelu jo hyvin tietää, että turvapaikanhakija lapset ovat lastensuojelun piirissä ihan samalla lailla kuin kaikki muutkin. (sostt6)

Yhteydenottaminen lastensuojeluun ei aina ole ihan yksinkertaista, ja vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän täytyy Merja Aniksen (2008) mukaan pohtia, minkälaista erilaisuutta yhteiskunta on valmis hyväksymään, ilman että siihen joutuu sosiaalityön kontrollikeinoin puuttumaan. Sosiaalityöntekijän on pystyttävä erottamaan vakavat lastensuojelulliset ongelmat sopeutumisprosessiin kuuluvista vaikeuksista. Lasten pahoinpitelyä, vanhempien kyvyttömyyttä huolehtia lapsen perustarpeista ei saa ohittaa, vaikka perheen sisäinen näkemys lastenkasvatuksesta eroaisikin suomalaisesta. Jos tilannetta ei pystytä parantamaan vastaanottokeskuksen sisäisellä toiminnalla, tarvitaan mukaan lastensuojelun puuttumista. (Mt., 15, 90; myös Ekholm & Salmenkangas 2008, 46.) Viranomaisten oikeutta puuttua perheen sisäiseen dynamiikkaan voi olla perheen vaikea ym-

märtää, sillä lähtömaassa vastaavaa palvelua ei välttämättä tunneta (Ekholm & Salmenkangas 2008, 45). On tärkeää, että perhe ymmärtää heihin kohdistuvat toimenpiteet.

Siinä tulee sitten nämä kulttuuriset asiat, että jos liian pian ottaa kovan koneiston eli lastensuojelun käyttöön, niin ne ei ymmärrä, mistä siinä on kysymys. Joten aika paljon pitää selittää niitä asioita. Ei läpi sormien kattoa, mutta pitää olla kärsivällisempi ja pitkäjänteisempi, ennen kuin käynnistää lastensuojeluasiakkuuden. Että meillä täällä me seurataan ja mä saatan konsultoida lastensuojelua (sostt5)

Etenkin kielteisen päätöksen saaneilla perheillä lastensuojelullisten toimien vaikutusta lasten ja vanhempien hyvinvointiin pitää pohtia tarkasti. Käännytyksen tullessa kuitenkin koko perhe joutuu poistumaan Suomesta, joten onko lasten etu joutua sijoitetuksi perheen ulkopuolelle ja palata takaisin käännytyksen tullessa.

Tavallaan sellaiset tukitoimet, jotka on muutenkin; mutta ehkä nää erityispiirteet saa pohtimaan näitä toimia, että onko lapsen etu, jos hänet sijoitetaan erilleen vanhemmistaan, jos näkymä on se, että hän joutuu käännytetyksi vanhempiensa kanssa. Et me joudutaan kuitenkin tasapainottelemaan hirveesti sen kanssa, tai mehän tehdään tietenkin lastensuojeluilmoitus, mutta kunnan lastensuojelu yhdessä meidän kanssa tekee sitä arviota. Mutta siihen tulee se yks ulottuvuus lisää, siihen eritavalla kuin pysyvästi Suomessa olevien kanssa, kun tulevaisuutta ei voi suunnitella samalla lailla. Kyllä mä ajattelen niin, että niitä tukitoimia pitää järjestää samalla lailla, ja lastensuojelu voi suosittaa päiväkotia tukitoimena, ja silloin me pyritään sitä järjestämään. Mutta täytyy aina miettiä, että miten saada sitä tulevaisuutta näköpiiriin silloin, kun niitä suunnitelmia tehdään. (sostt3)

Toisessa lastensuojelun suositus oli, että mahdollisimman paljon lastenhoitoa, jotta voitais välttää sen lapsen sijoittaminen, koska näkymä on kuitenkin se, että lähiviikkoina tulee käännytys. (sostt3)

Aineistosta nousee esiin ohjaus ja neuvontatyötä liittyen vastaanottorahan leikkaamiseen, yhteiskunnan sääntöjen ja normien ylläpitoon, väkivaltatyöhön ja interventioiden tarve lastensuojelun näkökulmasta. Tuen lisäksi vastaanottokeskuksen sosiaalityössä näkyy kontrollin merkitys, joten siihen aineistosta löytyi asioita liittyen vastaanottorahan leikkaamiseen, väkivaltatyöhön ja esimerkiksi keskustelua lasten huostaanotoista.

5.3 Terapeuttinen keskusteluapu

Edellisessä tulosluvussa halusin keskittyä kulttuurisensitiiviseen vuorovaikutukseen asiakkaan ja työntekijän välillä sekä empatiaan ammatillisena välineenä. Kohtaamisen

taito ei ole itsestään selvää, mutta pystyäkseen tukemaan asiakasta terapeutin keskustelun avulla, on työntekijän keskityttävä kohtaamiseen kokonaisvaltaisesti. Ilman onnistunutta kohtaamista jää luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä syntymättä, jolloin asiakkaan tarina jää kuulematta ja keskusteluapu antamatta. Terapeuttinen keskusteluapu on osa kokonaisvaltaista vastaanottokeskuksen psykososiaalista sosiaalityötä (Bernler & Johnsson 1991).

5.3.1 Odottaminen välitilassa

Joidenkin turvapaikanhakijoiden prosessi etenee Suomeen tulosta myönteiseen päätökseen vain muutamassa kuukaudessa, jos hakijan tilanne ja kansallisuus on selkeästi myönteistä päätöstä vaativa.

Siinä ajassa ei oikeastaan ehdi edes tottua ajatukseen, että nyt olen tässä. (sostt6)

Usein kuitenkin turvapaikkaprosessi voi kestää hyvin pitkään, joten se vaatii epävarmuuden sietokykyä. Oleskelulupapäätöksen odottaminen vaikeuttaa oman tulevaisuuden suunnittelemista ja voimistaa yhteiskuntaan kuulumattomuuden ja identiteetin puutumisen tunnetta. Hakijan psyykkiseen hyvinvointiin vaikuttaa myös se, että aiempien menetysten ja traumojen käsitteleminen ei voi alkaa, ennen kuin siihen on tarpeeksi turvalliset olosuhteet. Jos karkotuksen pelko on jatkuvasti läsnä, ei turvallisuuden tunnetta ole helppo saavuttaa. (Haasjoki & Ollikainen 2010, 36.)

Meillä on täällä perheitä, jotka ovat olleet täällä viisikin vuotta, mutta koko ajan on tavoitteena, että se menisi nopeammin. Ne on sitten monimutkaisia keissejä, joilla viis vuotta kestää, että se ei ole tosiaan mikään keskiarvo se viis vuotta.

H: Avaatko vähän sitä mitä tällaisessa viis vuotisessa keississä on tapahtunut?

V: No todennäköisesti siihen ensimmäiseen hakemukseen on tullut kielteinen päätös. Sitten siitä on valitettu hallinto-oikeuteen, mistä on taas saattanut tulla kielteinen päätös. Se kestää tosiaan aikansa, että sieltä hallinto-oikeudesta tulee se päätös, siihen voi mennä pari-kolme vuotta siitä maahantulosta. Sitten voidaan hakea valitusoikeutta korkeimpaan hallinto-oikeuteen, mikä voi kans kestää, ihan vaan sen valitusoikeuden saaminen. Ja sitten taas, kun se on korkeimmassa hallinto-oikeudessa niin voi taas mennä vuosi. Sit se mahdollisesti korkeimmasta hallinto-oikeudesta palautetaan Maahanmuuttoviraston käsittelyyn uudestaan, niin sitten odotetaan taas, että Maahanmuuttovirasto kutsuu nää ihmiset sinne puhuteluun. Ja sitten se kestää ja sitten sen Maahanmuuttoviraston päätöksen tuleminen kestää niin kauan, että siitä yleensä voi tulla vaikka se viis vuotta. (sostt4)

Useimmat kielteisen päätöksen saaneet turvapaikanhakijat käyttävät koko valitusprosessin hyväkseen. Odotusaikana asiakkaalla ei ole valtaa hallita elämäänsä ja tulevaisuuttaan koskevia päätöksiä, joten odottaminen tuottaa voimattomuuden ja ahdistuneisuuden tunteita (Huttunen 2002, 98).

Siinä menee aivan liian pitkän aikaa, aivan liian pitkään. Se on minun mielestäni kidutusta, se on ihan selvää kidutusta ihmiselle, joka on paennut kotimaastaan ja jättänyt kaiken taakseen ja on ihan niin kuin vastasyntynyt täällä. Jolla ei ole sitä asemaa, mikä on ollut, tai ei ole yhtään mitään. Se on todella ihmiselle rankkaa ja myös sosiaalityöntekijälle, kun sitä tukea yrittää järjestää, niin että se ihminen jaksaa vielä tehdä sen valituksen ja jaksaa odottaa sen seuraavankin päätöksen. Aikaa kuluu. (sostt2)

Turvapaikanhakijoilla lähes kaikkia koskettava asia on epävarmuus, ja semmonen välitilassa oleminen leimaa elämää, enemmän tai vähemmän kaikkien kohdalla. Ei voi suunnitella tulevaisuutta, ei voi tietää varmuudella, mikä on mahdollista ja mikä ei. (sostt6)

Lähteenmäkikin (2013) on huomannut, että iso osa asiakkaan puheesta liittyy odottamiseen. Odotetaan kutsua puhutteluun, päätöstä oleskelulupahakemukseen, päätöstä valitukseen, asuntoa. Sosiaalityöntekijä tukee asiakkaita tähän odottamiseen. Odottamista kuvataan haastatteluisissa välitilaksi, joka voi olla hajanaisia haaveita tulevaisuudesta, mutta myös näköalattomuutta ja pelkoa. (Mt., 137.) Ehkä vuosiakin kestävä välitila lisää mielenterveysongelmien riskiä (Berg 2012, 20). Välitila voi kuitenkin antaa myös mahdollisuuden hengähtää, sillä vaikka prosessi on täysin kesken, on asiakas päässyt jo tähän saakka. Turvapaikanhakijana asiakkaalla on tietty asema, joka antaa mahdollisuuden siirtää ajatukset takaisin kotimaahan ja sen tilanteeseen. Välitila antaa tilaisuuden epätoivon ja lopullisuuden tunteille, sillä paluuta kotimaahan ei useimmilla ole. Myös vähäiset mahdollisuudet vaikuttaa oman tilanteensa paranemiseen turhauttavat. (Pentikäinen 2005, 109–121.)

Käännytyspäätöksen jälkeinen epävarmuus voi jatkua senkin vuoksi, että käännyttyä ei oteta vastaan joko vastuualueen maahan tai lähtömaahan. Vuonna 2013 esitettiin vastaanotto- ja takaisinottopyyntöjä esitettiin 1 249 kappaletta, joista suurimpaan osaan saatiin myönteinen vastaus. (Maahanmuuttovirasto 2015d.)

H: Mitä nämä erityiset hankaluudet käännyttämisessä voivat olla?

V: Vastaanottava maa ei ota vastaan. Ei pystytä selvittämään sitä kansalaisuutta, tai sitten se maa muuten kieltäytyy ottamasta ja katsoo, ettei ole sen maan kansa-

lainen; tällöisiä viranomaisyhteistyöhön liittyviä aatteita. Ainahan me ei välttämättä ihan tarkkaan tiedetäkään; mulla on nytkin yks, jolle on kaks kertaa yritetty käännytystä ja toisen kerran perhe on ollut jo sen maan kamaralla, mutta maa on kieltäytynyt ottamaan vastaan, joten heidät on palautettu takaisin Suomeen. Että kaikkia yksityiskohtia me ei välttämättä tiedetä, mitä siihen liittyy, mutta ne on ongelmallisia, kun sekin perhe on ollut vuosia tässä, yli kolme vuotta ollut tässä tilanteessa, ja nyt on aloitettu uus turvapaikkaprosessi. (sostt3)

Tällainen ihmisen tukeminen, psyykinen tukeminen siinä jaksamisessa, siitä muodostuu loppuviimeksi sosiaalityöntekijän kaikkein suurin työ vastaanottokeskuksessa. Ihmisen kuunteleminen ja tukeminen siinä, että pitää pitää pään pinnalla niin kauan, että päätös tulee. (sostt2)

5.3.2 Psyykinen apu ja toivon ylläpito

Sosiaalityöntekijät kertovat asiakaskunnassa olevan paljon traumatisoituneita ihmisiä ja että myös turvapaikkaprosessilla on hakijoita traumatisoiva vaikutus.

Se on aika hallitseva se turvapaikkaprosessi täällä, että kun se on monesti ehkä se eniten traumatisoiva tekijä näillä ihmisillä se, että ne odottaa sitä päätöstä ja on epätietoisia heidän tulevaisuudestaan. Ja siitä prosessista puhutaan paljon yleensäkin, eli vaikei tekiskään konkreettisia tekoja liittyen siihen prosessiin, mutta siitä puhuminen ja läpikäyminen ja tosiasioiden kertaus ja niinku liittyen prosessiin, et se on niinku läsnä tässä. (sostt4)

Asiakkaan mielessä pyörivät tehdyt ratkaisut matkan varrelta ja huoli läheisistä kotimaassa. Useimmat ovat menettäneet läheisiä, jotka ovat kuolleet tai kadonneet. Resurssit-alaluvussa kävi ilmi, etteivät turvapaikanhakijat ole oikeutettuja kuin välttämättömiin terveyspalveluihin, joten etenkin psyykkiset tarpeet jäävät yleensä hoitamatta. Vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän rooli on keskeinen.

No tietenkin se, että yleensä ottaen asiakkaiden tilanteet ovat hyvin vaikeita, siinä korostuu tää psyykinen puoli, psyykkisen avun antaminen. (sostt2)

Vastaanottokeskuksessa tehtävä työ on Riitta Lukkaraisen (2005) mukaan selkeästi psykologisoitunut, sillä asiakkaiden psyykkiset ongelmat ovat nousseet osaksi keskuksen arkea. Turvapaikanhakijat pitävät turvapaikkaprosessia liian pitkänä, mikä aiheuttaa kohtuuttomasti stressiä ja ahdistusta. Myös vastaanottokeskuksen olosuhteet ovat harvoin tyydyttäviä, yksityisyyden puute ja kansallisuuksien väliset erimielisyydet aiheuttavat lisästressiä. Etenkin kidutuksen uhrille turvapaikanhaku on traumatisoiva prosessi,

joka säännönmukaisesti aiheuttaa uudelleen traumatisoitumista. Masennus, uniongelmat ja keskittymisvaikeudet ovat odotusajan pitkittyessä tavallisia. Lisäksi huoli kotiin jääneistä omaisista ja kotimaan tilanteesta yleisesti saattavat aiheuttaa hakijassa syyllisyyttä pakenemisestaan. (Mt., 17, 45.)

Omien traumaattisten tapahtumien lisäksi turvapaikanhakijalla on usein huoli kotimaahan jääneestä tai matkalla kadonneesta perheestä. Perheen merkitys on suuri monissa maissa, joista turvapaikanhakijoita tulee. Ihmisen identiteetti on vahvasti sidoksissa perheyhteisöön, joten heidän puuttumisensa koetaan voimakkaana menetyksenä. (Alitolppa-Niitamo 1993, 52–53.) Kotimaasta pakeneminen, tutun kieli- ja kulttuuripiirin jättäminen taakse, ero läheisistä ja saapuminen vieraaseen ympäristöön on itsessään jo niin suuri elämänmuutos, että se aiheuttaa kriisiytymistä (Pentikäinen 2005, 95).

Perheet ovat hajonneet, osa perheestä voi olla ihan muualla tai sitten he ovat kadonneet. Nämä ovat asioita, joita hyvin monen kanssa pohditaan ja ollaan henkisenä tukena siihen, miten pärjätään, kun ollaan erossa perheestä. (sostt6)

Hakija ei yleensä turvapaikkaprosessin ollessa kesken voi auttaa kotimaahan jääneitä perheenjäseniä, ja hän voi tuntea syyllisyyttä omasta turvallisesta sijainnistaan. Oleskeluvuon saamisen ollessa epävarmaa, voi olla vaikea keskittyä opiskelemaan suomen kieltä ja vieraan yhteiskunnan pelisääntöjä. Varsinkin käännytyspelon päällä ollessa voi olla vaikea keskittyä mihinkään muuhun kuin pelkoon itseensä. Syyllisyyden tunteet ovat yleisiä. Kotimaahan jääneet läheiset ovat kenties joutuneet kärsimään asiakkaan lähdöstä. Syyllisyyttä voi kokea omasta turvallisesta olinpaikasta tai lähdöstä itsestään. Häpeä voi vallata turvapaikanhakijan koko minuuden. (Pentikäinen 2005, 99.)

Syyriasta tulevat ovat hyvin traumatisoituneita nyten ja voi olla, että on omille käsivarsille kuollut omia läheisiä ihmisiä. Tietenkin myös irakilaisilla on kovia väkivaltakokemuksia. Sitten tää perheiden menettäminen, sen yhteyden menettäminen, jos on vaikka joutunut lähtee niin, ettei oo voinut ilmoittaa perheelleen mitään. Meillähän on perheitä, joista osa on jäänyt matkan varrelle esimerkiksi Kreikkaan, ei ole ollut varaa maksaa kaikkia eteenpäin ja sitten on maksettu; no kukakin on tehnyt minkälaisen valinnan kuin on tehnyt, ja sitten perhe on hajonnut. Se on sellainen asia, jonka parissa sosiaalityöntekijä luontevasti työskentelee, että kuinka saada pidettyä sitä toivoo yllä, vaikka lapsille tai sitten vaikka aikuisille miehille, että miten he jaksaa kannatella itseään siinä ajatuksessa, että joutuivat jättämään vaimonsa ja lapsensa niin hirveisiin olosuhteisiin. Mä ajattelen niin, että tietenkin sitä menneisyyttä pitää pystyä käsittelemään, että pääsis myös kiinni tähän hetkeen, siihen suomen kielen opiskeluun. Monet sanoo, et he käy, mut he ei muista mitään, mitä siellä puhutaan, et se filmi, mitä kaikkea on tapah-

tunut vaan pyörii päässä. Ei sen kanssa varmaan mitään rauhaa voi saada, mutta jotkut rajat niihin mielikuviin, mikä oli mahdollista. Joskus on pakko ajatella, että mun oli pakko lähteä, mulla ei ollut vaihtoehtoa, että mun piti tehdä, mikä oli pakollista, että vois suunnata myös siihen tulevaisuuteen. (sostt3)

Osa turvapaikanhakijoista on yksin tulleita alaikäisiä lapsia ja nuoria, joiden kannattelu prosessin aika on tärkeää sosiaalityöntekijän työtä. Lähtömaan levottomuuksilla ja mahdollisella sodalla sekä pakomatkan kokemuksilla on perustavaa laatua oleva vaikutus lapseen. Yksin Suomeen tullessaan lapset ja nuoret ovat menettäneet tutun elinympäristönsä ja ovat erossa läheisistään. Lukuisat stressitekijät ovat vakava uhka alaikäisen henkiselle selviytymiselle. (Helander & Mikkonen 2002, 103.)

Siinä vaiheessa, kun tätä oleskelulupaa odotetaan tai päätöstä siihen, ratkaisua, niin se vaatii sitä henkisen jaksamisen tukemista, kun ne vanhemmat on muualla tai niitä ei ole olemassakaan, niin silloin se sosiaalityöntekijän rooli siinä on keskeinen niitten elämässä. (sostt4)

Tai sitten niinku just tämmönen, varmaan niinku yleensäkin ihmiselämässä läheisen menettäminen, just niinku näillä alaikäisillä varsinkin, niinku tämmönen vanhemmista erossa oleminen ja siinä tukeminen, kun ollaan kuitenkin laitospäiväolosuhteissa, ja on kuitenkin tosi nuoria ihmisiä täällä ilman niitä vanhempia. Se epätoivo, se on se vaikein asia. (sostt4)

Traumaattisten kokemusten kasautuessa ja ajan kuluessa ihmisen on vaikea kokonaisvaltaisesti tunnistaa tapahtumien syitä ja niiden seurauksia turvapaikanhakijan elämässä. Vaikka uhrius ei ihmisen elämästä katoakaan, on hänen yleensä mahdollista toipua kokemastaan oman itsensä uudelleen rakentamalla. (Laitinen 2004, 272–274.) Järvisen (2004) mukaan perheet ja lapset ottavat kuitenkin harvoin traumaattiset kokemukset vastaan passiivisina. Ihmisillä on kyky rakentaa aktiivisesti elämäänsä ja pyrkiä ymmärtämään kokemaansa, huolimatta siitä, kuinka kauhistuttavia nämä ovat. Esimerkiksi perheen välinen rakkaus ja side saattaa vahvistua huolimatta väkivallasta, menetyksistä ja nöyryytyksistä. Turvapaikanhakijan uhriutta ei saa korostaa, varsinkaan jos sillä on vaara kategorisoida hänet sairaaksi ja avuttomaksi ja jättää huomioimatta kaikki hänessä oleva voima ja käyttämättömät mahdollisuudet. (Mt., 81–83.) Myös Liisa Malkki (2012) pitää tärkeänä, ettei lähtökohtana voi pitää oletusta, että pakolaisilla on erityisiä psykologisia häiriöitä. Ulkopuolinen ei myöskään voi pelkän pakolaisuuden vuoksi tietää, minkälaisista asioista ihminen on kärsinyt. (Mt., 103.)

Turvapaikkaprosessi itsessään on usein traumatisoiva kokemus, jolla on itsessään vaikutusta asiakkaan toimintakykyyn. Prosessin trauma pahenee, jos asiakkaalla on pahoja mielenterveysongelmia tai voimakasta epäluottamusta päättäviä viranomaisia kohtaan. Epäluottamus johtuu yleensä kokemuksista lähtömaasta tai pakomatkalta, ja prosessi tuo nämä kaikki kokemukset läsnäoleviksi. Myös kidutus- ja muut ihmisoikeusrikkomukset ja niistä puhuminen turvapaikan toivossa traumatisoi väkivaltaa kokenutta uudesta. (Bethold & Einhorn 2015, 34–35.)

5.3.3 Epätoivon sietäminen

Dublin-tapaukset näyttäytyvät haastatteluissa surulliselta asiakasryhmältä, josta sosiaalityön on vaikea saada otetta. Dublin-tapausten ihmisoikeusloukkauksia pro gradu – tutkielmassaan tutkinut Terhi Anttinen (2011) on kiinnittänyt huomiota siihen, että Euroopan maiden olosuhteita turvapaikanhakijoille ei voida verrata toisiinsa ja joissakin maissa esiintyy huomattavia ihmisoikeusrikkomuksia, (katso esim. Amnesty International 2010) joiden vuoksi henkilö joutuu pakenemaan uuteen maahan turvapaikanhakijaksi. Kaikilta yli 14-vuotiailta turvapaikanhakijoilta otetaan sormenjäljet turvapaikanhaun yhteydessä, ja ne tallennetaan Euroopan komission Eurodac-järjestelmään. Henkilön ikää on kuitenkin vaikea arvioida ilman virallisia henkilöpapereita. (Mt., 14.)

Euroopan tietosuojavaltuutetun mukaan turvapaikanhakijoiden iän määrittämisessä käytetyt menetelmät antavat monessa Euroopan maassa aihetta keskusteluun, pääasiassa luotettavuutensa ja eettisen hyväksyttävyyden kannalta. (Euroopan tietosuojavaltuutettu 2009, 1–4.) Virheitä iänmäärittelyssä tapahtuu, ja mikäli ensimmäisessä Euroopan maassa Eurodac-järjestelmään on merkitty hakija yli 18-vuotiaaksi, on alaikäisen turvapaikanhakijan vaikea todistaa tätä vääräksi hakiessaan turvapaikkaa toisessa Euroopan maassa. Ongelmallisimpia ovat tapaukset, joissa virheelliseksi merkityt tiedot ovat lähellä hakijan oikeaa ikää. Alaikäiseksi rekisteröidyllä turvapaikanhakijalla olisi huomattavasti paremmat mahdollisuudet saada turvapaikkahakemuksensa aineelliseen käsittelyyn Suomessa. (Anttinen 2011, 14–15.) Aikuiseksi katsottu turvapaikanhakija menettää myös suojatoimet, joita kohdistetaan alaikäisiin turvapaikkaprosessin aikana (Euroopan tietosuojavaltuutettu 2009, 2). Myös Vähemmistövaltuutettu (2010) on kiinnittänyt huomiota Dublin-tapausten ihmisoikeuksien toteutumattomuuteen, sillä Dublin-menettelyssä voi esimerkiksi ihmiskaupanuhrit jäädä tunnistamatta.

Ihmisoikeusloukkauksia Euroopan alueella kokeneita ihmisiä käännytetään takaisin kyseiseen maahan Dublin-asetuksen nojalla. Osa näistä käännytetyistä on ollut alaikäisiä ihmisoikeusrikkomusten aikana, mutta käännytyksen aikana he ovat täysi-ikäistyneet tai sitten heidän ikänsä on määritelty täysi-ikäisiksi. (Katso myös Anttinen 2011) Anttisen mukaan (2011, 60) turvapaikanhakijat ovat voineet kokea ihmisoikeusloukkauksia myös viranomaisten taholta.

Kun on myös asiakkaita, jotka ovat hakeneet jossain toisessa EU-maassa turvapaikkaa ja ovat niin sanottu HIT, niin sitten taas siitä puhuminen, että mitä se käännytys tarkoittaa, ja että miten se elämä vois, ja niinku siinä tukeminen, ettei se elämä nyt lopu siihen, vaikka se käännytys tuliskin, ja tavallaan tukeminen siihen prosessiin, mikä heillä on meneillään. Eli kyllä siinä täytyy olla kärryillä sosiaalityöntekijän, että miten tää lainsäädäntö toimii ja miten ne yleensä menee ne prosessit. Ja mitä mahdollisuuksia eri kansalaisilla on ja näin, et jos on ihan toivoton tilanne, niin sitten puhutaan siitä toivottomasta tilanteesta, ettei anneta myöskään mitään toivoa. Että kyllä niistä täytyy olla kärryillä, ettei anna niinku väärää viestiä asiakkaalle, vaan tukea siihen oikeaan, realistiseen tilanteeseen. (sostt4)

Mikä osa meille jää, on nää Dublin-menettelyssä olevat, ne ei useinkaan siirry. Mä ajattelisin niin, että se on tosi leimaava osa sosiaalityöntekijän tehtäviä täällä vastaanottokeskuksessa, koska he on niitä, jotka todennäköisesti joutuu palaamaan siihen maahan, jossa se turvapaikkahakemus alun perin on tehty, eli mikä on se vastuuvaltio Maahanmuuttoviraston päätöksessä. Ne on tavallaan aika lohduttomia tilanteita toisinaan, riippuen tietysti - Italiassa on aika huonot oltavat, että sinne on ikävä saatella; että se on semmosta tukemista lähdön odotukseen ja siihen, mikä siellä sitten odottaa. (sostt3)

Sosiaalityöntekijä kuvaa Dublin-menettelyn asiakkuuksia leimaavaksi työksi. Tällainen leimautunut kuva tietystä asiakasryhmästä voi syntyä huomaamatta, jolloin asiakkaan oikeus yksilölliseen kohtamiseen vaarantuu (Hyytinen 2006, 146). Asioista on kuitenkin puhuttava, ettei päädytä tilanteeseen, että Dublin-asiakkaat leimautuvat mahdottomiksi auttaa. Pohjolakin (2002, 57) on huomannut, että palvelujärjestelmällä on vaara leimata kokonainen asiakasryhmä auttamisen ulkopuolelle, jolloin voidaan nähdä, ettei tähän ryhmään kannata tuhjata järjestelmän resursseja.

Maahanmuuttovirasto ei ole vuoden 2011 jälkeen käännyttänyt Dublin-asetuksen perusteella turvapaikanhakijoita Kreikkaan, sillä maan olosuhteet turvapaikanhakijoille katsotaan liian turvattomiksi. Italia on yleinen maa, johon Dublin-käännytykset tapahtuvat. Alaikäisiä, yksin tulleita turvapaikanhakijoita tai muuten erityisen haavoittuvassa ase-

massa olevia ei palauteta Kreikkaan, Italiaan tai Maltalle. Maahanmuuttovirasto seuraa ratkaisuisissa Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen ratkaisukäytäntöä. (Maahanmuuttovirasto 2015d.)

Sit Italia, kun on haavoittuvassa asemassa oleva käännytetty, niin se on sitten, että miten löytää keinoja selviytyä. Jotkut pystyy keskustelemaan, että mitkä on ne avustusjärjestöt, joihin ehkä vois olla yhteydessä; mut osa on tietenkin niin toivonsa menettäneitä, tai tietävät sen tilanteen, että sitäkään ei ole välttämättä siellä saatavilla todellisuudessa, sitä apua mitä tarttis. Se on niin yksilöllistä, jotkut ehkä pystyy miettimään jotain seuraavaa vaihetta, mutta osa ei. Ja on hyvinkin itsetuhoisia puheita siitä, että siel ei oo sitä elämää, mikä olis elämisen arvoista; et sit ne on vaikeita tilanteita, eikä meillä tietenkään ole mitään patenttiratkaisua siinä. (sostt3)

Kielteinen päätös on yleensä aina järkytys saajalleen, ja siitä seuraa lähes aina psyykkistä reagointia (Lähteenmäki 2013, 121). Sosiaalityöntekijä joutuu ottamaan vastaan asiakkaan pettymyksen ja epätoivon, että asiakkaasta tuntuu, ettei hänen tarinaansa uskottu (Järvinen 2004, 73). Lähtömaassa koettu väkivalta toistuu asiakkaan mielessä byrokrattisen päätöksen jälkeen (Huttunen 2002, 98).

Kielteisen päätöksen jälkeen keskusteluavun tarve kasvaa, ja sen jälkeinen työ puhuttaa paljon haastateltavien kesken. Kriisissä olevan asiakkaan kanssa työskentelyn perusedellytys on, että sosiaalityöntekijä on asiakkaansa käytettävissä. Asiakkaan on saatava ilmaista tuskaansa ja hätäänsä esimerkiksi juuri käännytyspäätöksen jälkeen, ja sosiaalityöntekijän tehtävä on ottaa epätoivoiset tunteet vastaan. Tällainen työskentely vaatii aikaa ja tilaa keskittymiseen. (Granfelt 1993, 210.) Asiakkaalle täytyy myös pystyä ilmaisemaan, että hänen tunteensa on vastaanotettu ja ymmärretty (Mäntysaari 1998, 24).

Se on sitä oman tilanteen, sen kokonaistilanteen kartoitusta; katotaan mitä tällä ihmisellä on, jos tulee itsemurha-aikeita tai tämmösiä mietteitä. Mitä sillä ihmisellä on tässä elämässä, keitä ihmisiä on ja missä, ketkä sinua tarvivat, ketkä haluavat, että sinä olet tässä maailmassa. Lausuntojen tekeminen totta kai näille valituselimille tai Migriin ihmisen tilanteesta. Ja semmosen tietynlaisen elämäntapin ylläpitäminen, että ihmisen saa uskomaan, että olet tärkeä ihminen tässä maailmassa, yks meistä, joka ei kuitenkaan ole ihan vahingossa tänne syntynyt. Siinä mentiin joskus hyvin hyvin syvälle ihmisen kanssa näitä asioita pohdittaessa. (sostt2)

Sanoisin, että yks on niinku se, semmonen epätoivon sietäminen, tai asiakkaan tukeminen epätoivon sietämiseen; et se niinku järjetön toivottomuus tai se järkyttävän suuri toivottomuus, mikä heillä on elämässään. Niinku heidät on täysin asetettu seinää vasten, et itse tietää, että siel on sietämätön tilanne siellä kotimaassa,

ja sitten kuitenkin se kielteinen, tai se käännytyspäätös on tullut. Niin sitten semmosissa tilanteissa tukeminen, et kyl mä koen, et se on niinku se suurin haaste. (sostt4)

Asiakkaalle elintärkeä päätös on tehty asiakkaan oman toiminnan ulottumattomissa (Huttunen 2002, 97). Käännytyspäätös on vahva viesti siitä, ettei asiakkaan tarpeet turvapaikan suhteen tule täytetyksi. Keskustelu onkin syytä siirtää asiakkaan tarpeista asiakkaan voimavaroihin, sillä voimavarojen tunnistaminen luo uskoa selviytymiseen ja käytettävissä oleviin resursseihin. (King 2007, 73.)

Lähinnä keskustelemalla, varmaankin aika paljon tulevaisuudesta ja niistä realiteeteista. Ihan tavallaan tämmöstä voimavarakeskeistä tukea ja motivoivaa haastattelua ja sitä, että pyritään niitä voimavaroja ja vahvuuksia siitä tilanteesta ja siitä ihmisestä. Konkreettisia käytännön asioiden miettimistä, että miten siitä tilanteesta voidaan selvittää ja mitä tavoitteita asetetaan nyt.

H: Minkälaisia ne voimavarat ja selviytymiskeinot voivat olla?

V: Ne voi olla vaikka mitä, mutta tota usein perheitten kohdalla puhutaan siitä perhedynamiikasta ja siitä, että pyritään löytämään niitä vastuita, mitä vanhemmilla on. Moni kuitenkin kokee, että elämä loppuu tähän, kun me ei saada oleskelulupaa ja mitään toivoa ei oo; ja on itsemurha-ajatuksia ja itsetuhausuutta ja muuta. Niin sitten usein kuitenkin siitä vanhemmuudesta voidaan löytää niitä kiinnostavia, että minkä takia täytyy yrittää sitä tulevaisuutta suunnitella, vaikka se ei täällä Suomessa olisikaan. Ja se riippuu niin paljon siitä tapauksesta, mutta usein ne löytyy siitä perhe-elämästä ja parisuhteesta (...) ja siitä, että kuitenkin tavallaan siitä tilanteen väliaikaisuudesta puhutaan paljon ja että asiat voi kääntyä vielä niin monella tavalla, ja yritetään rakentaa sitä toivoa ja yritetään katsoa niinku eteenpäin, ettei jäädä jumittamaan siihen tilanteeseen. (sostt4)

Joskus asiakkaan hyvä tunneside kotimaahan on katkennut esimerkiksi kidutuskokemusten seurauksena, sillä kotimaassa koettu kidutus särkee asiakkaan suhdetta omaan yhteisöön. Lähtömaata on vaikea silloin muistaa hyvänä kotina, johon palaaminen olisi mahdollista (Huttunen 2002: 92.) Sotaa paenneiden on usein helpompaa muistaa kotimaa hyvänä paikkana, vaikkakin valtiovalta voi silloinkin tuntua julmalta kansalaisen mielestä, sillä hän on sotaa paetessaan kohdannut oman voimattomuutensa (Huttunen 2002, 94).

Haastatteluissakin tuli kuitenkin ilmi, että käännytyspäätöksen kotimaahansa saanutta voi joskus auttaa hyväksymään tilanne kartoittamalla, mitä positiivisia asioita paluussa voi olla. Näiksi asioiksi voi hahmottaa kotimaassa olevat sukulaiset ja muut tutut asiat, kuten ilmasto ja ruoka, uskonto ja äidinkieli. (Lähteenmäki 2013, 126–127.) Etenkin lapsille paluu kotimaahan voi aiheuttaa kulttuurishokin, sillä hakuprosessin aikana nuo-

remmat lapset ovat ehtineet sopeutua Suomeen. Naisten ja tyttölasten länsimaissa oppimia tapoja ja taitoja ei ehkä hyväksytty lähtömaahan paluun jälkeen. Lapset eivät ehkä myöskään voi jatkaa koulua Suomesta poistumisen jälkeen. (Lähteenmäki 2013, 142.)

Nää lapset oppii nopeasti suomen kielen, ne käy suomalaista peruskoulua ja he täysin integroituu tänne. Ja vanhemmilla on kuitenkin koko ajan pelko siitä, että joudutaan palaamaan kotimaahan, että heidän on hirveän vaikea nähdä sitä esimerkiksi niin, että no, olipas kiva, että saatiin asua täällä näin ja näin kauan, ja lapset sai oppia kielen ja käydä hyvää peruskoulua, ja nyt me lähetään takasin. Kyllä ihmiset enemmänkin näkee sen niinku tuhlattuna aikana, pelottavana tuhlattuna aikana, että on pelätty sitä, ettei tiedä, mitä omalle tulevaisuudelle käy. Se niin riippuu niitten ihmisten resursseista ja siitä, että kuinka suuren riskin ne on ottanut, kun ne on kotimaasta lähteny ja että onko ne myyny kaiken omaisuuden ja satsannu tähän, vai millä tavalla sieltä on lähdetty. (sostt4)

Sosiaalityöntekijän työ on ajatella sitä lasten tilannetta. He on syntyneet Suomessa, he ei ole asuneet ikinä missään muussa maassa, ja tavallaan se elämä on vuosia pyörinyt tässä vastaanottokeskusmaailmassa, niin se ei lasten etu voi olla millään tavalla. Semmoset mietityttää, ja monet seikat vaikuttaa siihen, miten tällasta perhettä voi tukea; ja se jatkuva epävarmuus tulevaisuudesta heijastuu tietenkin koko perheeseen. (sostt3)

Valitusprosessi voi olla usean vuoden pituinen, mutta sen pituutta voi yrittää kuitenkin käyttää positiivisena asiana, sillä ainakin sen aikaa asiakkaat ovat turvassa.

Ehkä se, mitä me täällä painotetaan erityisesti lapsiperheiden kanssa, et eläis täällä sen, mitä voi, kun sehän voi kestää kuukausia, jopa vuosia. Et lapset on koulussa mahdollisimman pitkään, ja eläis normaalia arkea täällä. Ja puhutaan, että miten voi lapsia tukea siinä tilanteessa. Että vanhemmat pyrkisivät omassa toiminnassaan ottamaan huomioon sen, että vaikka olis miten vaikea tulevaisuus, että pystyy antamaan omanlaista turvaa lapsilleen ja uskoa, että vanhemmat yrittävät siitä selvitä. Ne on monimutkaisia tilanteita. (sostt3)

Lähteenmäki (2013, 122) muistuttaa kuitenkin, että lasten ei välttämättä ole hyvä olla perheenjäsentensä seurassa kielteisen päätöksen saamisen jälkeen. Vanhemmat eivät ehkä pysty auttamaan lastaan käsittämään päätöstä, tai he eivät pysty näkemään lapsen tuntemaa hätää. Vanhempien psyykinen oireilu voi samalla siirtyä lapseen, tai lapsi voi joutua lohduttamaan vanhempia perheenjäseniään. Haastatteluissa tuli esille, että oman perheen lisäksi kielteisillä päätöksillä on vaikutusta koko vastaanottokeskuksen asiakuntaan.

Aivan selvästi se vaikuttaa. Siitä tulee semmonen tietynlainen notkahdus. Varsinkin notkahdus positiivisuudessa ja osallistumishalukkuudessa. Elikkä tulee sem-

mosta käyttäytymistä, että ei lähdetä kouluun, ja tulee selvästi masentuneisuutta ihmisissä. Ihan selkeästi semmonen negatiivisuus. Totta kai myös, jos joku palautetaan ihan yhtäkkiä, poliisi tulee ja vie mennessään, kun on tullut kielteinen päätös, niin se myös aiheuttaa samantapaista käyttäytymistä. (sostt2)

Kun valitusprosessi on kielteisen päätöksen saaneen kohdalla käyty loppuun, voi lopullinen päätös olla käännytys joko johonkin Euroopan maahan tai asiakkaan lähtömaahan.

Sit monella tulee käännytys ihan siihen lähtömaahan, omaan kotimaahan, et ne on kanssa aika lohduttomia, että sitä on tietenkin ihmisten vaikea hyväksyä, että heidän asiassaan on tehty semmonen päätös. Ja jos ne kaikki valitusvaihtoehdot, ja lakimies on tehnyt sen, mitä on pystynyt; ylipäätään sen päätöksen hyväksyminen. (sostt3)

Tieto täytäntöön pantavasta käännytyksestä tulee vasta käännytyksen käynnistyttyä, ja joskus käännytettävä haetaan poliisin toimesta varoittamatta vastaanottokeskuksesta. Tämä voi aiheuttaa psyykkistä oireilua muissa turvapaikanhakijoissa, kun he ensin huomaavat jonkun kadonneen ja sitten näkevät, miten työntekijät tyhjentävät hänen huoneensa. (Puumala 2012, 23.) Käännytyksen vuoksi katkeaa ystävyysuhteita, eivätkä ihmiset usein ehdi hyvästellä toisiaan. Käännytys aiheuttaa pelkoa muissa hakijoissa heidän oman tulevan päätöksen vuoksi. Joskus yhteydenpitoa onnistutaan jatkamaan käännytyksen jälkeenkin, mutta mikäli käännytetyn tilanne on erityisen hankala, on sillä vaikutusta myös Suomessa päätöstä odottavien jaksamiselle. Käännytetyn vastaanottokeskuksessa saamat palvelut lakkaavat äkillisesti, millä voi olla suora vaikutus esimerkiksi käännytetyn fyysiseen terveydentilaan (Lähteenmäki 2013, 124–133).

Olen tässä alaluvussa nostanut esille terapeutin keskustelun tarvetta, jotta asiakas jaksaa odottaa turvapaikkapäätöstä ja saa psyykkistä apua haastavaan elämäntilanteeseen. Sosiaalityöntekijät tuovat myös esille, että turvapaikanhakijalle on tärkeää, että joku kuuntelee tarinan, jota hän kantaa sisällään. Pitkän turvapaikanhaun aikana asiakkaalle on voinut kertyä negatiivisia kokemuksia, jotka ovat tuntuneet epäystävällisiltä, epäoikeudenmukaisilta tai nöyryyttäviltä. Tarina on helpompi kertoa, jos työntekijä on asiakasta kohtaan vilpitön ja avoin. Aitoa tästä tekee se, että työntekijän sisäiset tunteet ovat linjassa tekojen ja sanojen kanssa. (Deane & Crowe 2007, 57, 63.) Tarinat turvapaikanhaun taustalla ovat kuitenkin aina yksilöllisiä, kuten on myös kokemus turvapaikkaprosessista (Huttunen 2002, 89). Paras lähtökohta kokonaisvaltaiselle psykososiaaliselle työskentelylle on asiakkaan tarinan kuuntelu, huolellisesti ja ilman ennakkoodotuksia. Tämä auttaa asiakasta sitoutumaan asiakassuhteeseen. (Deane & Crowe

2007, 62.) Vaikka sosiaalityöntekijällä ei olisi antaa mitään konkreettista apua asiakkaan epätoivoiseen tilanteeseen, auttaa usein jo se, että hän kuuntelee asiakasta ja todella kuulee asiakkaan hädän. Hyvin pienet inhimilliset tekijät voivat tehdä kohtaamisesta asiakkaalle merkittävän. (Pohjola 2002, 60.)

Se äiti oli niin kiitollinen, kun oli joku kuuntelemassa häntä, että se oli ensimmäistä kertaa, kun joku kuunteli hänen tarinansa toisella korvalla, siis ei sillä korvalla kuin Maahanmuuttovirasto kuuntelee, että se oli hyvä kokemus hänelle. (sostt1)

6. Johtopäätökset ja pohdinta

Tarkastelin tutkielmassani vastaanottokeskuksessa tehtävää sosiaalityötä psykososiaalisen työorientaation näkökulmasta, jonka pohjalta turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävä työ jakautui resursseihin, ohjaukseen ja neuvontaan sekä terapeutisiin keskusteluihin. Toimintaympäristöstä johtuen halusin tutkielmassani tarkastella kulttuurisensitiivisyyden toteutumista asiakkaiden kanssa.

Haastattelin tutkielmassani kuutta vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijää ja analysoin saamani aineiston teemoittelemalla. Tuloslukuja muodostui kaksi, joissa teoreettinen lähdekirjallisuus ja keräämäni empiirinen aineisto muodostivat vuoropuhelussa jotain uutta informaatiota, vaikkakin pienimuotoisessa muodossaan. Mielestäni tulosluvuissa sosiaalityöntekijöiden puheessa kuuluu myös asiakkaiden ääni, vaikkakin sosiaalityöntekijän ammatillisen tulkinnan kautta. Sosiaalityöntekijöiden kertomukset avaavat turvapaikkaprosessia sekä tuovat näkyväksi sosiaalityön asiantuntijuuden tarvetta vastaanottokeskuksessa.

Huomasin tutkielmaa tehdessäni, ettei tuloslukujen asioita voi erottaa toisistaan. Ensimmäisen tulosluvun aiheiksi nostin kuitenkin esille haastatteluissa nousseita asioita kulttuurisensitiivisyyden näkökulmasta. Sosiaalityöntekijöiden puheesta erottui, miten asiakkaiden lähtömaa, kulttuuri sekä elämäntarina näkyvät asiakaskohtauksissa. Huomionarvoista on, että turvapaikanhakijat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä, mutta sosiaalityölle tyypilliseen tapaan asiakkuuksissa korostuvat erityisen haavoittuvassa asemassa olevat ihmiset.

Huomasin, etteivät kulttuuriin liittyvät kysymykset olleet haastateltavilleni itsestään selviä asioita. Uskonnon merkitys kulttuurisena elementtinä nousee vahvasti kaikissa haastatteluissa. Kävi ilmi, että uskonnollisuus voi vahvistua turvapaikkaprosessin aikana ja näkyy vuosienkin jälkeen esimerkiksi tervehtimisrituaaleissa. Uskonto näyttäytyy sosiaalityöntekijöiden mukaan vahvana voimavarana, johon useat asiakkaat turvaavat prosessin aikana.

Haastattelujen perusteella asiakkaiden sukupuolella on merkitystä siinä, miten vastaanottokeskuksen sosiaalityötä tehdään. Sosiaalityöntekijät ottavat perheissä huomioon, miten perheen sisäiset roolijaot ovat rakentuneet. Kohtaamalla mies perheen päänä tulee

perheenjäsenenä nainenkin paremmin autetuksi. Sukupuolen huomioon ottaminen näyttyy ammatillisena työkaluna, jolloin työntekijän on helpompi ohittaa siihen mahdollisesti liittyvät henkilökohtaiset tunteet. Arvomaailmojen kohtaaminen näyttyy haastatteluissa useammassa kohtaa. Lähisuhdeväkivaltatilanteita kohdatessaan joutuu sosiaalityöntekijä miettimään tilanteen ratkaisuja perheen tulevaisuuden näkökulmasta. Joskus käännytyksen koittaessa naisen saattaa olla turvallisempaa olla väkivaltaisessa parisuhteessa kuin yksinhuoltajana.

Haastatteluissa tuli hyvin ilmi, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän maailmankuvat voivat erota toisistaan paljon. Asiakkaalla on usein kokemuksia, joita sosiaalityöntekijän voi olla mahdoton ymmärtää. Kohtaamista helpottaa, jos sosiaalityöntekijä tavoittaa, miten asiakas omaa elämäänsä ja todellisuutta hahmottaa. Aito kohtaaminen vaatii empatiaa, jotta asiakas voi tuntea itsensä ymmärretyksi ja hyväksytyksi. Tämä lisää mahdollisuutta luottaa työntekijään. Ammatillisesti empaattinen työntekijä uskaltaa päästää asiakkaan lähelle tunnetasolla. Haastatteluissa on nähtävissä välittäminen, jota työntekijä tuntee asiakasta kohtaan, sillä asiakasprosessit voivat olla pitkiä. Kohtaamisessa kulttuuripiirteet jäävät taka-alalle ja työntekijä kohtaa ensisijaisesti ihmisen. Tähän ensimmäiseen kohtamiseen ei saa suhtautua välinpitämättömästi, sillä sen pohjalle rakentuu koko tuleva asiakassuhde.

Haastatteluiden perusteella voin todeta, että kulttuurisensitiivisestä työskentelystä muodostuu ammatillinen väline, jota ei tarvitse työtä tehdessään miettiä. Kulttuuria tärkeämpää on kohdata ihminen ihmisenä, ja kulttuurin korostaminen voi viedä huomion ihmisen yksilöllisyydeltä. Vastaanottokeskuksessa on kuitenkin merkittävää, että koko asiakaskunta on vierasmaalaista ja osa Suomessa vasta ensimmäistä päivää. Olen siis sitä mieltä, että kulttuurisensitiivinen lähestymistapa on olennaista onnistuneen vastaanottokeskuksen sosiaalityön tekemisessä. Työntekijän täytyy olla asiakasta herkempi tiedostamaan eroavaisuudet ja halukkaampi kohtaamaan asiakkaan tämän säännöillä. Olen myös sitä mieltä, että koko Suomi tarvitsee vielä vahvemmin tiedostettua ammatillista toimintaa kulttuurisensitiivisyyden parissa. Pitää tietää, miten erilaiset monikulttuuriset näkökulmat otetaan asiakastyössä huomioon, ennen kuin kulttuurisensitiivisyyden korostaminen alkaa haitata ammatillista kohtaamista. Ainakin se on tapa, jolla itse pyrin työskentelemään, korkeasti koulutettuna valtakulttuurin edustajana.

Sosiaalityössä kohdataan eri kulttuureja jatkuvasti. Ne eivät välttämättä ole selkeästi kulttuureja tuhansien kilometrien päästä, vaan ihan meidän suomalaisen yhteiskuntamme sisällä olevia alakulttuureja, joihin joko kuulumme itse tai joihin sosiaalityön asiakkaamme kuuluvat. Sosiaalityöntekijä edustaa aina kuitenkin valtakulttuuria ja välittää sitä kautta siitä tietoa asiakkaalle. Sosiaalityöllä on tarkoitus luoda turvallisuutta asiakkaan epävarmaan tilanteeseen. Tällä on myös korjaavan kokemuksen merkitys, sillä monilla asiakkailla on epäluottamusta viranomaisiin. Vastaanottokeskuksessa tällä voi olla kauaskantoista merkitystä kotoutumisen näkökulmasta. Valta-asema on aina sosiaalityöntekijän puolella, vaikka sosiaalityöntekijälle ei valtaa turvapaikkapäätöksen suhteen olekaan. Tätä puolueettomuutta arvostivat työssään myös haastateltavat, sillä sosiaalityöntekijä voi kuunnella asiakasta ilman, että hänen pitää arvioida tarinan todenperäisyyttä. Tämä antaa mahdollisuuden luottamuksen rakentumiselle asiakkaankin puolelta.

Tutkielmani toisessa tulosluvussa tarkastelin keräämääni aineistoa psykososiaalisesta näkökulmasta. Tämä on mielestäni onnistunut tapa hahmottaa vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijöiden laaja-alaista työkenttää, jolla on tarkoitus ylläpitää asiakaskunnan mahdollisimman hyvää elämänlaatua turvapaikkaprosessin aikana. Jaottelin psykososiaalisen työtteen kolmeen eri lähestymistapaan (Bernler & Johnsson 1991): resursseihin, ohjaukseen ja neuvontaan sekä terapeutisiin keskusteluihin. Nämä lähestymistavat nousivat aineistosta hyvin esille ja yhdessä muodostavat vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän työnkuvan.

Turvapaikanhakijoiden resursseiksi tässä tutkielmassa määrittyivät: majoitus- ja ruokapalvelut, toimeentulon varmistaminen, terveys- ja sosiaalipalvelut sekä erilaiset prosessia tukevat palvelut. Sosiaalityöntekijällä itsellään on vahva merkitys asiakkaan hyvinvointia tukevana ja elämänlaatua lisäävänä resurssina. Sosiaalityöntekijät tarkastelevat käytettävissä olevia niukkoja resursseja asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn kannalta ja miten resurssit tukevat turvapaikanhakijan hyvinvointia turvapaikkaprosessin aikana.

Sosiaalityöntekijät pohtivat asiakkaiden arjessa selviytymistä. Esimerkiksi vastaanottorahalla asiakkaat pärjäävät haastatteluiden perusteella hyvin, eikä täydentävään vastaanottorahaan tule paljon hakemuksia. Tästä sosiaalityöntekijät ovat sitä mieltä, että perinteisen ryhmäkulttuurin maissa ei ole länsimaiseen yhteiskuntaan verrattavaa uusavuttomuutta. Yhteiskuntien erot näkyvät kuitenkin ohjauksessa ja neuvonnassa, esimerkiksi

niin, että kun suomalaisessa yhteiskunnassa on totuttu itsenäiseen selviytymiseen, on monissa lähtömaissa lasten kasvatusvastuu yhteisöllä. Yksin vastaanottokeskuksessa asuva äiti ei ehkä osaa perusasioita vauvan hoidossa, sillä lähtömaassa yhteisö hoitaisi vauvaa yhdessä.

Ohjauksen ja neuvonnan tarve on haastatteluiden perusteella ilmeinen. Suomalaiset viiranomaiskäytännöt ovat asiakkaille vieraita, ja asioiden omaksumiseen vaikuttaa jälleen lähtömaan lisäksi koulutustaso. Aineistosta nousee esiin ohjaus- ja neuvontatyötä liittyen vastaanottokeskuksen käytäntöihin, perusasioissa opastamiseen ja uuden yhteiskunnan pelisääntöihin sekä kotouttamistyöhön. Tuen lisäksi vastaanottokeskuksen sosiaalityössä näkyy kontrollin merkitys, joten siihen aineistosta löytyi asioita, jotka liittyvät vastaanottorahan leikkaamiseen, yhteiskunnan sääntöjen ja normien ylläpitoon, väkivaltatyöhön ja interventioden tarve lastensuojelun näkökulmasta. Sosiaalityöhön kuuluu olennaisena osana tuki sekä kontrolli, mutta kontrollilla on oltava apua antava merkitys. Sosiaalityöntekijä voi ymmärtää sosiaalisten ongelmien taustalla olevia syitä, mutta niitä ei aina voi lain puitteissa hyväksyä. Lastensuojelun näkökulmasta turvapaikanhakijalapsen ovat samassa asemassa kuin muutkin, yhteiskunnan tulee arvioida lapsen kasvuolosuhteita ja puuttua haitallisiin tilanteisiin. Sosiaalityön ammatillisia arvoja koetellaan jälleen, kun työntekijä joutuu arvioimaan interventioita perheen tulevaisuuden näkymien valossa.

Kokonaisvaltainen psykososiaalinen sosiaalityö edellyttää, että työntekijä mahdollistaa asiakkaalle keskusteluavun. Pystyäkseen tukemaan asiakasta terapeutin keskustelun avulla, on työntekijän keskityttävä kohtaamiseen kokonaisvaltaisesti. Ilman onnistunutta kohtaamista jää luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä syntymättä, jolloin asiakkaan tarina jää kuulematta ja keskusteluapu antamatta. Haastatteluissa oli selvästi kuultavissa, että asiakkaat ovat usein psyykkisesti vaurioituneita ja miten turvapaikanhakijoiden elämässä korostuu huoli, epävarmuus ja odottaminen. Sosiaalityöntekijät kuvaavat turvapaikkaprosessia välitilaksi, jossa oleminen voi kestää pahimmillaan useita vuosia. Tällä aikaa perheet kasvavat ja oppivat elämän alkuun suomalaisessa yhteiskunnassa, mutta koko odottaminen on epävarmuuden sietämistä. Lisäksi huoli läheisistä pysyy mielessä ja omaa elämää koskettaneet traumat jäävät ehkä hoitamatta. Terapeutin keskusteluiden tarve korostuu, jos hakija saa kielteisen päätöksen turvapaikkahakemuksensa tai häntä uhkaa käännitys. Puheesta kuuluu taistelu aikaa vastaan. Aikaa kuluu prosessissa, mutta aika muuttuu kiireeksi kielteisen päätöksen ja käännityksen uhatessa.

Sosiaalityöntekijät eivät voi toimillaan useinkaan varmistaa, että asiakas saa jäädä Suomeen, mutta asiakas voi hyödyntää sosiaalityön asiantuntijuutta Maahanmuuttovirastolle lähteissä lausunnoissa. Puheessa kuitenkin kuuluu, että usein sosiaalityön toimet vain antavat asiakkaalle lisää aikaa turvallisessa maassa, ennen kuin käännytys laitetaan toimeen.

Vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän työnkuvaan kuuluu turvapaikanhakijoiden psykososiaalinen tuki, joka on tarkoitettu vähillä resursseilla tehtäväksi kokonaisvaltaiseksi työksi. Haluan nostaa vielä erikseen esille itse sosiaalityöntekijän resurssina ja sosiaalipalveluna. Olen halunnut osoittaa, kuinka monipuolista työtä vastaanottokeskuksen sosiaalityön kontekstissa tehdään. Tämä ei ole kuitenkaan poikkeuksellista, sillä sosiaalityön asiantuntijuudelta vaaditaan paljon ymmärrystä lain suomista oikeuksista ja velvoitteista, talousosaamista ja -harkintaa - ja erityisesti ihmisen kohtaamisen vaatimaa herkkyyttä ja empatiaa. Olen tutkielmallani halunnut myös ottaa osaa keskusteluun, miten Suomessa kohdataan ihmisiä, jotka etsivät maastamme suojelua. Sosiaalityöntekijällä on suuri rooli turvapaikanhakijan elämässä, ihmisenä, joka hänet kohtaa epävarmassa elämäntilanteessa. Se, millä tavalla tämä kohtaaminen tapahtuu, luo merkityksiä koko turvapaikkaprosessiin. Ilokseni sain keskustella empaattisten ja asiantuntevien sosiaalityöntekijöiden kanssa, jotka tekevät työtä tämän erityisen haavoittuvan asiakasryhmän kanssa. Sosiaalityöntekijöiden puheessa kuului kuitenkin sama huoli kuin usein muutenkin sosiaalityöntekijöiden puheessa: miksi sosiaalityötä ei osata arvostaa? Itse huomasin tämän jo haastateltavia etsiessäni, sillä monen vastaanottokeskuksen sosiaalityötä ei tee sosiaalityöntekijän pätevyyden omaava henkilö.

Kuluvana vuonna vastaanottokeskuksia jouduttiin perustamaan nopealla aikataululla. Keskukset työllistävät paljon sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, joista yksi ammattiryhmä on sosiaalityöntekijä. Selasin työnhakuilmoituksia etenkin Lapin osalta, ja huomasin, että vain harva painotti sosiaalityöntekijän tarvetta olla sosiaalityön pätevyyden omaava henkilö. Ilmoituksissa etsittiin suoraan sanoilla “muu soveltuva korkeakoulutasoinen” henkilö. Ilmoituksissa harvoin mainittiin työstä maksettavaa palkkaa, mutta Rovaniemelle haettiin sosiaalityöntekijää palkalla, joka yleensä koskee alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita, esimerkiksi sosionomeja. Tutkielman teossa minua on kuitenkin ohjannut halu tuoda näkyväksi vastaanottokeskuksen sosiaalityötä.

Nyt viimeistellessäni tutkielmaani, on käsittelemäni ilmiö turvapaikanhausta hyvin ajankohtainen. Globalisaatio on läsnä kaikkialla, ja monet ihmiset ovat tottuneet matkustamaan luontevasti maasta toiseen ja palaamaan sen jälkeen omaan maahansa. Globalisaation varjopuolet ovat monien maiden kriisitilanteiden taustalla. Liikkumisvapaus katsotaan ihmisoikeudeksi, mutta sen tavoittaminen koskee varsin pientä osaa maapallon ihmisistä. Suojelua etsivillä ihmisillä pitää olla oikeus poistua uhkaavasta tilanteesta ja oikeus hakea suotuisampaa asuinpaikkaa. Valtioilla tulee olla oikeus ylläpitää prosesseja, jotka kontrolloivat, ketkä maahan asettuvat. Kiristyneessä taloudellisessa tilanteessa ihmisten käsitykset maahanmuutosta ovat tiukentuneet. Sosiaalityöntekijöiden puheesta kuuluu huoli ihmisistä, joilla ei omasta näkemyksestään ole mahdollisuutta elää kotimaassaan. Mikäli ihmisen onnistuu päästä esimerkiksi Suomeen, on hänellä oikeus hakea turvaa täältä ja valtio arvioi tätä hakemusta lakia vasten.

Kesällä 2015 Suomeen alkoi tulla paljon totuttua ja arveltua enemmän turvapaikanhakijoita. Yleensä turvaa haetaan naapurimaista, joten globaalissa mittakaavassa maamme vastaanottaa mitättömän vähän apua tarvitsevia. Ilmiö ei kuitenkaan ole ohimenevä, ja vain aika kertoo, miten esimerkiksi ilmastonmuutos pakottaa koko ajan enemmän ihmisiä lähtemään kotisijoiltaan. Oikeus hakea turvaa Suomessa toteutuu turvapaikanhakuprosessin myötä, mutta prosessi itsessään on sen läpikäyville epäinhimillisen raskas. Etenkin lasten oikeudet turvallisiin kasvuolosuhteisiin jäävät helposti toteutumatta. Turvapaikkaprosessin epäinhimillisiin mittoihin nouseva raskaus kuului vahvasti kaikkien haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden puheesta.

Vaikka Suomeen on tullut vain pisara koko maailmaa koskettavasta pakolaismäärästä, käytetään tästä esimerkiksi mediassa sanaa pakolaistulva, ja sosiaalinen media kehottaa osallistumaan mielenosoituksiin, joissa vaaditaan rajojen sulkemista, jotta turvapaikanhakijat eivät pääse anomaan Suomesta turvapaikkaa. Ihmisoikeusjulistuksessa on taattu jokaiselle vainon kohteeksi joutuneelle oikeus hakea ja saada turvaa muista maista. Rajojen sulkeminen tarkoittaa sanoutumista irti kansainvälisistä sopimuksista, ja tämä ihmisoikeuksista piittaamattomuus näkyy myös valtakunnan poliittisessa keskustelussa. Ihmisten epätasa-arvoiseen kohteluun viitataan myös puheilla vastaanottorahan ja kotoutumistuen pienentämisestä, vaikka tällä on suora vaikutus ihmisoikeuksien yhdenvertaisuuden toteutumiseen. Suomessa turvaa hakevalta odotetaan jo nyt selviytymistä vähemmällä, mitä on kansalaisten minimitoimeentulo. Turvapaikanhakija voidaan lisäksi ottaa kiinni ja pitää säilössä, ilman rikosoikeudellista syytettä tai tuomiota. Sosiaalityön

asiakkaan ääni kuuluu yleensä heikkona yhteiskunnan marginaalista, heikko se on etenkin, jos asiakaskunta ei ole lukutaitoista eikä osaa yhteiskuntamme sääntöjä ja normeja. Sosiaalityön asiantuntijuus turvapaikkaprosessissa kuuluisi olla näkyvämpi ja voimakkaampi.

Sosiaalityöntekijöiden puheesta kuului, että vastaanottokeskuksissa tehdään työtä suomalaisen työkuulttuurin mukaisesti ja ajalla toivottiin olevan kotouttava merkitys asiakkaalle. Nämä suomalaiset kulttuurisäännöt ovat kuitenkin asia, joiden määrittely on koko ajan vaikeampaa, sillä teknologian kehittyessä maailma pienenee ja globalisaatio lisää ihmisten liikkuvuutta maasta toiseen. Suomessa asuva väki muuttuu heterogeenisemmäksi koko ajan ja tämä merkitsee, että (jo lähtökohtaisesti useista kulttuuritaustoista koottu) kulttuurimme omaksuu koko ajan elementtejä toisista kulttuureista. Olemme tulleet siihen pisteeseen, että emme voi vaatia automaattisesti tänne muuttavia ihmisiä yksipuolisesti kotoutumaan maan tapoihin, vaan nykyinen maailmantilanne vaatii meiltä kaikilta halua ja kykyä kotoutua koko ajan uudistuvaan todellisuuteen.

Vaikka tutkielmani on tarkoitettu viimeistelemään opintoni ja antamaan siihen tarvittava opintosuoritus, on se antanut minulle ainutlaatuisen mahdollisuuden opetella tutkimuksen tekoa. Gradua tehdessäni huomasin, että tutkielmani lähtöasetelma alkaa näyttäytyä naiivina ja mustavalkoisena. Ymmärrän, että tämä on varmasti prosessin tarkoituskin, mikä osoittaa ajatteluni edistyneen. Olen kuitenkin sitä mieltä, että tutkielmani täyttää pro gradu -tutkielmalle asetetut tieteelliset ja eettiset tavoitteet. Olen työssäni kuvannut tutkimusprosessin kulun avoimesti; miten olen aineistoni kerännyt, päätenyt tiettyihin valintoihin analyysivaiheissa ja miten tulososiot ovat muodostuneet. Olisin voinut rajata tutkielmani jo alkuvaiheessa paremmin, ja huomasin toivovani löytäneeni kohtaaminen-käsitteen jo ennen aineiston keräämistä, sillä siihen olisin mielelläni käyttänyt enemmän aikaa. Mutta se varmaan onkin tutkielman tarkoitus, löytää aineistosta ja prosessista asioita, joihin en huomannut valmistautua prosessin alussa. Analyysivaiheessa lukiessani lähdekirjallisuutta koin suurta löytämisen iloa, kun se tuntui solahtavan lähes saumattomasti yhteen aineistositaatin kanssa. Varsinkin jos lähdekirjallisuus ei käsitellyt suoraan samaa ilmiötä kuin oma tutkielmani. Tämä antaa omakohtaisen kokemuksen siitä, että tutkimus tuottaa tietoa, joka on uusinnettavissa muissakin tilanteissa kuin alkuperäisessä tutkimuksessa ja vahvistaa tunnetta sosiaalityön teemojen universaalisuudesta. Nyt viimeistellessäni työtä mielessäni on haaveita tulevista opinnoista. Luulenkin, että tärkein syy opiskelulle on uteliaisuuden ylläpitäminen.

Olen miettinyt, minkälaisia jatkotutkimusaiheita voisin tutkielmani pohjalta esittää. Turvapaikanhaku ilmiönä on ajankohtaisempaa kuin koskaan ennen, joten se antaa aiheita kaikille ihmistieteiden aloille. Itseäni jäi mietityttämään, miten sosiaalityön profession käy taloudellisten paineiden ja alati kasvavan tarpeen välissä. Miten sosiaalityön asiantuntijuus varmistetaan? Työntekijöitä on hankittu nopealla aikataululla prosessin eri vaiheisiin, miten tämä vaikuttaa työntekijöiden ammatilliseen kehittymiseen ja asiakkaiden hyvinvointiin? Toivon, että tutkimuksessa kiinnitetään huomiota tarkemmin, miksi sosiaalityön asiantuntijuutta tarvitaan vastaanottotyössä. Toivoisin myös, että jatkotutkimuksena turvapaikanhakijan ääni pääsee paremmin kuuluviin ja vuoropuheluun haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden kanssa kohtaamisen näkökulmasta. Turvapaikanhakijat ovat mediassa tällä hetkellä päivittäin ja puheissa mietitään, miten vieraista kulttuureista tulevat voivat sopeutua suomalaiseen yhteiskuntaan. Minua kiinnostaisi tietää, minkälainen merkitys vastaanottokeskuksessa asutulla ajalla on kotouttamisen näkökulmasta.

Lähteet

- Aho, Päivi 1999: Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. WSOY. Porvoo.
- Alastalo, Marja 2005: Tutkimushaastattelun historia yhteiskuntatieteissä. Teoksessa Ruusuvoori, Johanna & Tiitula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Tampere, 57–77.
- Alasuutari, Pertti 2011: Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. 1. painos 1993. Vastapaino. Tampere
- Alitolppa-Niitamo, Anne 1993: Kun kulttuurit kohtaavat. Kustannusyhtiö Otavan paino-laitokset. Keuruu.
- Allardt, Erik 1976: Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. WSOY. Juva.
- Amnesty International 2010: Seeking safety, finding fear. Refugees, asylum-seekers and migrant in Libya and Malta. <http://www.amnesty.org/en/library/asset/REG01/004/2010/en/d0e71b60-71ec-4c4b-8b2f-d03a881b90f6/reg010042010en.pdf>. Viitattu 28.04.2013.
- Amnesty International 2014: Syyrian pakolaisia ammutaan Turkin rajalla. <https://www.amnesty.fi/syyrian-pakolaisia-ammutaan-turkin-rajalla>. Viitattu 26.3.2015.
- Amnesty International 2015: Amnesty International Report 2014: The state of the world's human rights. <https://www.amnesty.org/en/documents/pol10/0001/2015/en/>. Viitattu 26.3.2015.
- Anis, Merja 2002: Kulttuurilla selittämällä on myös vaaransa. Sosiaaliturva 7. Huolta-ja-säätiö, 15–16.
- Anis, Merja 2006: Lastensuojelun ammattilaisten tulkintoja maahanmuuttajasosiaali-työstä. Janus 14 (2), 109–126. http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0206/Anis_022006.pdf
- Anis, Merja 2008: Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusar-jat D 47. Helsinki.
- Anttinen, Terhi 2011: Eurodac-tietojärjestelmä osana laajempaa Dublin-järjestelmää informatiivisten perus- ja ihmisoikeuksien näkökulmasta. Pro Gradu – tutkielma. Lapin yliopisto. <http://www.doria.fi/handle/10024/72595>. Viitattu 28.04.2013. Julkaisematon.
- Barilan, Yechiel Michael 2012: Human dignity, human rights, and responsibility. The new language of global bioethics and biolaw. The MIT Press. London, Eng-land.
- Berg, Kristiina 2012: Insha Allah – sosiaalityötä pakolaisasiakkaiden kanssa. Teoksessa Strömberg-Jakka, Minna & Karttunen, Teija (toim.): Sosiaalityön haasteet. Tu-kea ammattilaisen arkeen. PS-kustannus. Juva, 14–34.
- Bernler, Gunnar & Johnsson Lisbeth 1991: Teori för psykosocialt arbete. 2. uudistettu painos. 1. painos 1988. Trycksankshuset i Stockholm AB. Tukholma. Ruotsi.
- Bethold, S. Megan & Einhorn, Bruce J. 2015: Reconstructing Babel. Teoksessa Lawrence, Benjamin N. & Ruffer, Galya (toim.): Adjudicating refugee and asylum status. The role of witness, expertise, and testimony. Cambridge University Press. Cambridge, 27-54.
- Brewis, Kielo 2005: Kulttuurien välinen viestintä viranomaiskontakteissa. Teoksessa Pitkänen, Pirkko (toim.): Kulttuurien välinen työ. Edita Publishing Oy. Helsin-ki, 136–150.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007: Tutkijan arkipäivän etiikka. Vastapaino. Tampere.

- Coffey, Amanda & Atkinson, Paul 1996: Making sense of qualitative data. SAGE Publications. California.
- Cox, Kathleen & Sullivan, Nancy & Reiman, Jennifer & Vang, Cher 2009: Highlighting the Role of Cross-Cultural Competence in Ethically Sound Practice. *The Journal of Social Work Values and Ethics*, Volume 6, Number 1 (2009). <http://www.socialworker.com/jswve/content/view/111/67>.
- Deane, Frank P. & Crowe, Trevor P. 2007: Building and maintaining a recovery focused therapeutic relationship. Teoksessa King, Robert & Lloyd, Chris & Meehan, Tom (toim.): *Handbook of psychosocial rehabilitation*. Blackwell Publishing. Padstow, 57-70.
- Devore, Wynetta & Schlesinger, Elfriede G. 1999: *Ethnic-Sensitive Social Work Practice*. Allyn & Bacon. USA.
- Ekholm, Elina & Salmenkangas, Mai 2008: Puhumalla paras. Ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin. Sisäasiainministeriö. Ykkös-Offset Oy. Vaasa.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2010: Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 3. uudistettu painos. PS-kustannus. Jyväskylä, 26–44.
- Euroopan neuvosto 2003a: Euroopan neuvoston direktiivi 2003/9/EY turvapaikanhakijoiden vastaanottoa jäsenvaltioissa koskevista vähimmäisvaatimuksista.
- Euroopan neuvosto 2003b: Neuvoston asetusta (EY) N:o 343/2003. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:050:0001:0010:FI:PDF>. Viitattu 28.4.2013.
- Euroopan tietosuojavaltuutettu 2009: Eurodacin valvonnan koordinoitiryhmä. Toinen tarkastusraportti – Tiivistelmä. http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/webdav/shared/Documents/Supervision/Eurodac/09-06-24_Eurodac_report2_summary_FI.pdf. Viitattu 28.04.2013.
- Fangen, Katrine 2006: Humiliation Experienced by Somali Refugees in Norway. *Journal of Refugee Studies* (March 2006) 19 (1), 69–93. <http://jrs.oxfordjournals.org/content/19/1/69.full?sid=1031b7ef-0ca3-409a-9b1a-9cdd84c3d067>. Viitattu 7.4.2013.
- Forsander, Annika 1996. Asioimistulkkin monet roolit. Tutkimus työntekijöiden asenteista asioimistulkkauspalveluita kohtaan. Oy Edita Ab. Helsinki.
- Forsander, Annika 2004: Tekeekö työ oikeaksi Suomalaiseksi? Teoksessa Helne, Tuula & Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (toim.): *Seis yhteiskunta – tahdon sisään!* Minerva kustannus Oy. Jyväskylä, 195–215.
- Forsander, Annika & Ekholm, Elina & Saleh, Raya 1994: Monietninen työ haaste ammattitaidolle. Täydennyskoulutusjulkaisuja 9. Hakapaino Oy. Helsinki.
- Freedberg, Sharon 2007: Re-examining empathy: A relational-feminist point of view. *Social Work* 52 (3), 251–259.
- Gerdes, Karen & Segal, Elisabeth 2011: Importance on empathy for social work practice: Integrating new science. *Social Work* 56 (2), 141-147.
- Granfelt, Riitta 1993: Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (toim.): *Monisärmäinen sosiaalityö*. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä, 177–227.
- Granfelt, Riitta 2002: Pahasta kirjoittaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.): *Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. PS-kustannus. Jyväskylä, 127–141.

- Granfelt, Riitta 2007: ”Oppisin elämään riippuvuuteni kanssa” Tutkimus naisvängin päihdekuntoutuksesta Vanajan vankilassa. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 2/2007. <http://www.rikosseuraamus.fi/uploads/28176d7k8.pdf>.
- Granfelt, Riitta 2008: Osalliseksi omaan elämään – Work Out –ohjelma nuoren vängin tukena. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 4/2008. <http://www.rikosseuraamus.fi/uploads/86i0ddr3ebvra1.pdf>.
- Haasjoki, Elina & Ollikainen, Teemu 2010: Mikä sun mieltä painaa? Kriisit nuoruudessa ja mielen-terveyden tukeminen koulussa. Suomen mielenterveysseura. SMS-Tuotanto Oy.
- Hakala, Juha T. 2010: Tutkimusmenetelmän valinnasta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu painos. PS-kustannus. Jyväskylä, 12–25.
- Helander, Reetta & Mikkonen, Anna 2002: Ikävä äitiä... Ilman huoltajaa tulleet pakolaislapset Suomessa. Väestöliitto katsauksia E13. Helsinki.
- Himanen, Markus & Könönen, Jukka 2010: Pako ja pakko – turvapaikanhakijoiden kokemuksia prekaarista työstä. Teoksessa Wrede, Sirpa & Nordberg, Camilla (toim.): Vieraita työssä. Työelämän etnistyvä eriarvoisuus. Hakapaino. Helsinki, 45–71.
- Hirstiö-Snellman, Paula & Mäkelä, Marjukka 1998: Maahanmuuttajat sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaina. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 1998:12. http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/sel98_12/all98_12.htm. Viitattu 14.4.2013.
- Horsti, Karina 2005: Vierauden rajat. Monikulttuurisuus ja turvapaikanhakijat journalismissa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67525/951-44-6423-0.pdf?sequence=1>.
- Howe, David 1993: On being a client. Understanding the process of counseling and psychotherapy. Sage Publications Ltd.
- Huttunen, Laura 2002: Pahan karttalehtiä. Maahanmuuttajat ja pahan kokemuksen paikat. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.): Pahan kosketus. Ihmisyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. PS-kustannus. Jyväskylä, 86–107.
- Huttunen, Laura 2004: Kasvoton ulkomaalainen ja kokonainen ihminen: marginalisoiva kategorisointi ja maahanmuuttajien vastastrategiat. Teoksessa Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.): Puhua vastaan ja vaieta: Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Tammer-Paino. Tampere, 134–154.
- Huusko, Jukka 2015: Euroopassa on nyt pahin pakolaiskriisi sitten toisen maailmansodan – ja se voidaan ratkaista vain Syyriassa. Helsingin Sanomat 21.8.2015. <http://www.hs.fi/ulkomaat/a1440130669607>. Viitattu 5.11.2015.
- Hyytinen, Riitta 2006: Lapsi, huumeperhe ja toivo. Lapsen todellistuminen huumeperheen kuntoutusprosessissa. Ensi- ja turvakotien liitto ry. Helsinki.
- Juhila, Kirsi 2004: Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.): Puhua vastaan ja vaieta: Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Tammer-Paino. Tampere, 20–32.
- Järvinen, Riitta 2004: Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri. Erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere.
- Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana 2007: Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma. Jyväskylä.
- Karjalainen, Vappu 1998: ”Avattais sitä ovea täältä meiltäpäin...” – Työntekijöiden avauksia psykososiaalisen tuen kentässä. Teoksessa Haverinen, Riitta & Simo-

- nen, Leila & Kiiikkala, Irma (toim.): Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä, 39–51.
- Keskimäki, Ilmo & Nykänen, Eeva & Kuusio, Hannamaria 2014: Paperittomien terveyspalvelut Suomessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 11/2014. <http://www.julkari.fi/handle/10024/114941>. Viitattu 26.3.2015.
- King, Robert 2007: Individual assessment and the development of a collaborative rehabilitation plan. Teoksessa King, Robert & Lloyd, Chris & Meehan, Tom (toim.): Handbook of psychosocial rehabilitation. Blackwell Publishing. Pads-tow, 71-86.
- Kotouttamislaki. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (9.4.1999/493)
- Kulmala, Anna 2008: Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 523. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67610/951-44-6615-2.pdf?sequence=1>.
- Kulmala, Anna & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni 2003: Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Minerva Kustannus Oy. Jyväskylä, 125–146.
- Kurri, Katja & Wahlström, Jari 2000: Moraalin vuorovaikutuksellinen rakentaminen perheväkivaltakeskusteluissa. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.): Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. Jyväskylä, 167-188.
- Kuula, Arja 2011: Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Tampere.
- Kuula, Arja & Tiitinen, Sanni 2010: Eettiset kysymykset haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusuvoori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.): Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere, 446 – 459.
- Laitinen, Merja 2004: Häväistyt ruumiit, rikotut mielet. Tutkimus lapsina läheissuhteissa seksuaalisesti hyväksikäytettyjen naisten ja miesten elämästä. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Vastapaino. Tampere.
- Laitinen, Merja 2010: Kontekstin ja teorian hahmottamisen taito. Teoksessa Ajattele Itse! Tutki-muksellisen lukutaidon perusteet. Hurtig, Johanna & Laitinen, Merja & Uljas-Rautio, Ulla toim. PS-kustannus, Juva. 44–70.
- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010: Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Tallinna, 138–177.
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 2005/272
- Layder, Derek 1998: Sociological Practice Linking Theory and Social Research. Sage Publications. London.
- Lepola, Outi 2002: Ulkomaalaisesta suomenmaalaiseksi. Monikulttuurisuus, kansallisuus ja suomalaisuus 1990-luvun maahanmuuttoliittisessä keskustelussa. Hakapaino Oy. Helsinki.
- Leppiman, Anu 2010: Arjen elämyksiä. Leiri- ja elämispohjainen Arkipäivät-perhepalvelu sosiaalisen kokemuksen tuottajana. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/67121/Leppiman_DORIA.pdf?sequence=.
- Leppäkorpi, Mervi 2011: Asiaton oleskelu kielletty. Intokustannus. Helsinki.
- Lindqvist, Martti 2002: Paha, ymmärtämisen rajat ja auttajan varjo. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.): Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. PS-kustannus. Jyväskylä, 168–191.

- Lukkaroinen, Riitta 2005: Muutos on pysyvä olotila: Turvapaikanhakijoiden vastaanotona järjestettävät palvelut ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Hakapaino Oy. Helsinki.
- Lähteenmäki, Minna 2013: Lapsi turvapaikanhakijana. Etnografisia näkökulmia vastaanottokeskuksen ja koulun arjesta. Helsingin yliopisto. Käyttätymistieteiden laitos. Kasvatustieteellisiä tutkimuksia 247. Unigrafia. Helsinki. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/37921>.
- Maahanmuuttovirasto 2015a: Turvapaikka Suomesta. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta. Viitattu 26.3.2015.
- Maahanmuuttovirasto 2012b: Käsittelyajat. <http://www.migri.fi/asiointi/kasittelyajat>. Viitattu 26.3.2015.
- Maahanmuuttovirasto 2015c: Vastaanottokeskukset. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottotoiminta/vastaanottokeskukset. Viitattu 5.11.2015.
- Maahanmuuttovirasto 2015d: Maahanmuuttoviraston tilastot. <http://www.migri.fi/medialle/tilastot>. Viitattu 22.11.2015.
- Maahanmuuttovirasto 2015e: Vastaanottoraha. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottotoiminta/vastaanottoraha. Viitattu 22.11.2015.
- Maahanmuuttovirasto 2015f: Lehdistötiedotteet. <http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet>. Viitattu 27.11.2015.
- Malkki, Liisa 2012: Kulttuuri, paikka ja muuttoliike. Vastapaino. Tampere.
- Mielenterveystyö ja psykososiaalinen tukeminen 2003: Oulun vastaanottokeskuksen kehittämisprojekti vuosilta 1999 - 2002. Maahanmuuttoasiaa nro 8. Työministeriö. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/07_aineistot_kirjasto/02_julkaisut_raportit/psykosos_fin.pdf. Viitattu 29.11.2013.
- Moilanen, Pentti & Rähä, Pekka 2010: Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Aaltonen, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. PS-kustannus. Jyväskylä, 46–69.
- Mäntysaari, Mikko 1998: Tunteiden voimasta. Teoksessa Haverinen, Riitta & Simonen, Leila & Kiiikkala, Irma (toim.): Kohtaamisia sosiaali- ja terveystieteiden areenoilla. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä, 21–38.
- Niemelä, Pauli 2010: Hyvinvointipolitiikan teoria. Teoksessa Niemelä, Pauli (toim.): Hyvinvointipolitiikka. WSOYpro. Helsinki.
- OHCHR 2015: Universal declaration of human rights. <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=fin>. Viitattu 26.3.2015.
- Oksanen, Jukka 2014: Motivointi työvälineenä. PS-kustannus. Juva.
- Pakolaisneuvonta ry 2011: Alaikäisen turvapaikkamenettely. http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=134&lang=suo. Viitattu 28.04.2013.
- Pakolaisneuvonta ry 2013a: Turvapaikka- ja pakolaistilastoja. http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=38&lang=suo. Viitattu 1.4.2013.
- Pakolaisneuvonta ry 2013b: Turvapaikanhakijan asema Suomessa. <http://www.pakolaisneuvonta.fi/?lid=66>. Viitattu 27.3.2015.
- Pentikäinen, Marja 2005: Loputtomalla matkalla. Kertomuksia pakolaisuudesta. Teoksessa Saressalo, Lassi (toim.): Loputtomalla matkalla. Kertomuksia pakolaisuudesta. Hakapaino. Helsinki.

- Perttula, Juha 2002: Yksilön ja yhteisön vaikea suhde. Humanistisen ja eksistentiaalisen ihmiskäsityksen oletuksia pahasta. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.): Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. PS-kustannus. Jyväskylä, 142–167.
- Pirinen, Ilkka 2008: Turvapaikanhakijoiden terveydentila. Tutkimus Tampereen kaupungin ulkomaalaistoimiston terveydenhuoltoyksikössä. *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 692. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-7209-1>.
- Pohjola, Anneli 2002: Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.): Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. PS-kustannus. Jyväskylä, 42–62.
- Pohjola, Anneli 2003a: Eettisyys tutkimuksen lähtökohtana. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.): Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin Yliopistopaino. Rovaniemi, 5–10.
- Pohjola, Anneli 2003b: Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.): Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin Yliopistopaino. Rovaniemi, 53–67.
- Pohjola, Anneli 2007: Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Tammi. Jyväskylä, 11–31.
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Tallinna, 19–74.
- Puroila, Anna-Maija 2010: Vuorovaikutuksen lukutaito. Teoksessa Hurtig, Johanna & Laitinen, Merja & Uljas-Rautio, Ulla (toim.): Ajattele Itse! Tutkimuksellisen lukutaidon perusteet. PS-kustannus. Jyväskylä, 121–148.
- Puumala, Eeva 2012: Corporeal Conjectures No-w-here. Failed Asylum seekers and the senses of international. *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 1216. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8843-6>. Viitattu 13.4.2013.
- Prättälä, Ritva 2012: Elintavat: Ruokatottumukset. Teoksessa Castaneda, Anu E & Rask, Shadia & Koponen, Päivikki & Mölsä, Mulki & Koskinen, Seppo (toim.): Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. RAPORTTI 61/2012, 173–177.
- Rastas, Anna 2004: Miksi rasismien kokemuksista on niin vaikea puhua? Teoksessa Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.): Puhua vastaan ja vaieta: Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Tammer-Paino. Tampere, 33–55.
- Rastas, Anna 2005: Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. Teoksessa Ruusu vuori, Johanna & Tii-tula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Tampere, 78–102.
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokangas, Elina 2011: Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-kustannus. Jyväskylä, 235–255.
- Raunio, Kyösti 2009: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki.
- Rauta, Asko 2005: Selvitys maahanmuuttajien mielenterveyspalvelujen tarpeesta ja saatavuudesta. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:3. <http://pre20090115.stm.fi/pr1133769677660/passthru.pdf>.
- Romakkaniemi, Marjo & Väyrynen, Sanna 2011: Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien kokemuksia psykososiaalisesta kuntoutuksesta. Teoksessa Järvikoski, Aila & Lindh, Jari & Suikkanen, Asko (toim.): Kuntoutus muutoksessa. Juvenes Print. Tampere, 135–151.
- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija 2011: Tutkimuksen voimasanat. WSOY Kirjakeskus. Helsinki.

- Ruusuvuori, Johanna 2010: Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.): Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere, 424–431.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiitula, Liisa 2005: Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiitula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Tampere, 22–56.
- Räty, Minttu 2002: Maahanmuuttaja asiakkaana. Tammer-Paino Oy. Tampere.
- Saari, Salli 2003: Kuin salama kirkkaalta taivaalta: Kriisit ja niistä selviytyminen. Ota-van kirjapaino Oy. Keuruu. (3. uudistettu painos. 1. painos 2000.)
- Saarinen, Anne 2012: Ammatillisen empatian oppiminen sosiaalityön käytännön opetuksessa. Miten kokemus muuttuu taidoksi. Pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto.
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83519/gradu05872.pdf?sequence=1>. Viitattu 24.3.2015. Julkaisematon.
- Salo-Lee, Liisa 1996: Kieli, kulttuuri ja viestintä. Teoksessa Salo-Lee, Liisa & Malmberg, Raija & Halinoja, Raimo: Me ja muut. Kulttuurienvälinen viestintä. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Saraneva, Kristina 2003: Trauma ja pakolaisuus. Teoksessa Haaramo, Soili & Palonen, Kirsti (toim.): Trauman monet kasvot. Psykkinen trauma sisäisenä kokemukseksi. Therapie-säätiö. RT-Print Oy. Pieksämäki, Pieksämäki, 49–96.
- Sipilä, Jorma 1998: Sosiaalityön jäljillä. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Sisäasiainministeriö 2010: Valtakunnallinen pakolaisten kuntiin osoittamisen strategia 2010–2011. Maahanmuutto-osaston muistio. Kuntastrategian työryhmä. SM009:00/2010.
[http://polis.fi/intermin/images.nsf/files/317DF9E3D3610344C2257754005628FD/\\$file/Kuntastrategia%20ty%C3%B6ryhm%C3%A4n%20muistio%2030062010.pdf](http://polis.fi/intermin/images.nsf/files/317DF9E3D3610344C2257754005628FD/$file/Kuntastrategia%20ty%C3%B6ryhm%C3%A4n%20muistio%2030062010.pdf). Viitattu 11.5.2013.
- Sitrus 2015: Turvapaikanhakijoiden määrän kasvu taittui. Sisäministeriön uutiskirje 6/2015. <http://www.emaileri.fi/g/1/154389/0/0/2134/848/9>. Viitattu 5.11.2015.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2015: Paperittomien terveydenhuolto. http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/terveyspalvelut/paperittomien_terveydenhuolto. Viitattu 26.3.2015.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2015: Toimeentulotuki. http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet_ja_etuudet/toimeentulotuki. Viitattu 21.11.2015.
- Souto, Anne-Mari 2011: Arkipäivän rasismi koulussa. Etnografinen tutkimus suomalais- ja maahanmuuttajanuorten ryhmissuhteista. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 110. Hakapaino. Helsinki.
- Staub-Bernasconi, Silvia M. 2010: Human rights and their relevance for social work as theory, education and practice. Teoksessa Karttunen, Teija & Närhi, Kati (toim.): Tutkiva sosiaalityö. Oikeudenmukainen ja kunnioittava sosiaalityö. Talentia-lehti / Sosiaalityön tutkimuksen seura 2010, 8–23.
http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/Tutkiva%20sosiaalityo/Tutkiva_sosiaalityo_2010.pdf. Viitattu 28.10.2015.
- Suoninen, Eero 2000: 'Tanssilajit ja –tyylit' asiakkaan kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.): Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. Jyväskylä, 67–104.
- Särkelä, Antti 2001: Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Vastapaino. Tampere.
- Tiilikainen, Marja 2003: Arjen islam. Somalinaisten elämää Suomessa. Vastapaino. Vantaa.

- Tiittula, Liisa 2005: Monikulttuurisuus ja viestintä. Teoksessa Pitkänen, Pirkko (toim.): Kulttuurien välinen työ. Edita Publishing Oy. Helsinki, 123–135.
- Turtiainen, Kati 2009: Kertomuksia uuden kynnyksellä. Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. *Janus* 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 2012: Perhe pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Teoksessa Strömberg-Jakka, Minna & Karttunen, Teija (toim.): Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisen arkeen. PS-kustannus. Juva, 35–53.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009: Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käytäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>. Viitattu 9.3.2014.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_verkkoversio040413.pdf.pdf#overlay-context=fi/ohjeet-ja-julkaisut. Viitattu 9.3.2014.
- Työministeriö 2006: Maahanmuuttaja- ja turvapaikanhakijalasten katoamiset. Opas viranomaisten yhteistyöstä lasten katoamisissa ja niihin liittyvissä ilmiöissä. Työhallinnon julkaisuja 307/2006. Työministeriö. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/tj370.pdf.
- UNHCR 2014: Leap in asylum applications for industrializes countries. <http://www.unhcr.org/532afe986.html>. Viitattu 26.3.2015.
- Ulkoasiainministeriö 2006: Euroopan ihmisoikeustuomioistuin. <http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?nodeid=32364&contentlan=1&culture=fi-FI>. Viitattu 03.04.2013.
- Valtonen, Kathleen 2008: Social Work and Migration. Immigrant and Refugee Settlement and Integration. Ashgate Publishing Limited. England.
- Vastaanottolaki. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta (17.6.2011/746).
- Vähemmistövaltuutettu 2010: Kansallisen ihmiskaupparaportoinnin kertomus 2010. Ihmiskauppa ja siihen liittyvät ilmiöt sekä ihmiskaupan uhrien oikeuksien toteutuminen Suomessa. Julkaisusarja 7. http://www.vahemmistovaltuutettu.fi/download/31691_Ihmiskaupparaportti_2010-suomi_nettiversio.pdf. Viitattu 28.04.2013.
- Weckroth, Antti 2007: Mitä merkitsee ”Psykososiaalinen” päihdehoidossa? Yhteiskuntapolitiikka 72:4, 426–436.

Liitteet

Pro gradu -tutkielman haastattelukysymykset

Minkälaista sosiaalityö vastaanottokeskuksessa on?

- Minkälainen asiakaskunta sinulla on?
- Mikä on vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän työnkuva ja tehtävät?
- Kuka/mikä määrittelee reunaehdot/puitteet vastaanottokeskuksen sosiaalityölle?
- Kuinka paljon yhteistyötä tehdään muiden toimijoiden kanssa?
- Kuvaile arjen työpäivää tai työviikkoa, mistä osa-alueista se koostuu?
- Minkälaisia sosiaalisia ongelmia kohtaat työssäsi?
- Minkälaisia tarpeita erilaisilla asiakkailla on?
- Miten turvapaikkaprosessin eri vaiheet ja kesto näkyvät asiakastyössä?
- Miten sosiaalityöntekijänä voit auttaa asiakasta turvapaikkaprosessin aikana?
- Miten sosiaalityöntekijänä voit auttaa asiakasta myönteisen päätöksen jälkeen?
- Miten sosiaalityöntekijänä voit auttaa asiakasta kielteisen päätöksen jälkeen?
- Miten erilaiset kulttuurit vaikuttavat työntekoon?
- Miten huomioit asiakkaiden lähtömaan ja kulttuuritaustan?
- Mitkä ovat keskeisiä haasteita vastaanottokeskuksen sosiaalityössä?
- Miten pidät huolta omasta jaksamisestasi haastavassa työssäsi?
- Miltä vastaanottokeskuksen sosiaalityö näyttää tulevaisuudessa?