

# MAHDOLLISUUKSIA, VELVOLLISUUKSIA JA UHKIA

Kehysanalyttinen tarkastelu kuntien kotouttamistyöstä sosiaalityöntekijöiden,  
organisaation ja maahanmuuttajien näkökulmasta.

etence

origine peuvent oblig  
microcher un entre

Retrouvez conseils et solutions sur  
travail-emploi.gouv.fr/discrimination

Sirpa Maria Seppälä

Jyväskylän Yliopisto

Yhteiskuntatieteiden ja  
filosofian laitos

Yhteiskuntapolitiikan Pro gradu  
-tutkielma

Kevät 2017

## Tiivistelmä

Mahdollisuuksia, velvollisuuksia ja uhkia. Kehysanalyttinen tarkastelu kuntien kotouttamistyöstä sosiaalityöntekijöiden, organisaation ja maahanmuuttajien näkökulmasta

Seppälä Sirpa Maria  
Yhteiskuntapolitiikka  
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos  
Jyväskylän yliopisto  
Ohjaaja: Lillie Nathan  
Kevät 2017  
94 sivua + 2 liitettä (2 sivua)

Tämän tutkimuksen tavoitteena on ollut selvittää Erving Goffmanin (1974) kehysanalyysin avulla millaisia käsityksiä ja kokemuksia kuntien sosiaalityöntekijöillä ja maahanmuuttajilla on kotouttamisesta, millainen kuva kotouttamisesta ja kotoutumisesta rakentuu ja löytyykö maahanmuuttaja asiakkaiden, sosiaalityöntekijöiden ja organisaation käsitysten välillä ristiriitaa. Tutkimustani kehystää muuttuva yhteiskunnallinen globaali toimintaympäristö, jossa sosiaalityötä sanelevat ja määrittävät entistä enemmän taloudelliset lähtökohdat, monet ristiriitaiset vaatimukset ja odotukset, ja jossa usein maahanmuuttotyö on kaikista vaikeammin haltuunotettavaa. Tutkimusta varten olen haastatellut neljää sosiaalitoimistossa maahanmuuttopalveluissa työskentelevää sosiaalityöntekijää ja heidän kolmea maahanmuuttaja asiakasta. Organisaation näkökulmaa edusti johtava sosiaalityöntekijä.

Tutkimukseni osoitti, että maahanmuuttotyössä työskentelevät sosiaalityöntekijät kehystävät monella eri tavalla työtään, jossa maahanmuuttaja on aina kotouttamisen keskiössä. Lisääntyvien asiakasmäärien ja taloudellisten priorisointipaineiden vuoksi maahanmuuttotyö koetaan usein uuvuttavana ja raskaana, mutta kotouttamistyötä tehdään asiantuntevasti ja hallitusti organisaation sille asettamien käytännön reunaehdoin. Kotouttamistyö on välillistä kotouttamista ja mielekkään toimintaympäristön luomista maahanmuuttajalle, jossa usein tärkein sosiaalis-emotionaalinen tuki jää muiden konkreettisempien kotouttamistavoitteiden varjoon. Tärkeimmiksi työtä ohjaaviksi kehyksiksi nousivat käytännöllinen kehys, hallinnan kehys ja asiantuntijakehys. Sosiaalityötä yhteiskunnallisena vallankäyttäjänä leimaavat organisaation asettamat kotouttamistavoitteet, byrokraattiset käytänteet ja vallan- ja kontrollin ulottuvudet, jossa vastuu kotoutumisesta jää myös maahanmuuttaja asiakkaalle itselleen.

Tutkimus osoitti, että kotouttamistyön kehukset ovat liikkuvia, päällekkäisiä ja niitä vaihdellaan ja muutetaan tilannekohtaisesti tarpeen mukaan. Maahanmuuttaja asiakkaiden ja organisaation kotouttamiskehysten asettuminen suhteessa sosiaalityöntekijöiden kehysiin ei ole ristiriidatonta, vaan eri kehysten välillä ja sisällä ilmeni ristiriitoja. Maahanmuuttaja asiakkaat ovat selviytyjiä, jotka edistävät aktiivisesti omia kotoutumistavoitteitaan ja usein hyvin vähälläkin tuella kotoutuvat suomalaiseen yhteiskuntaan. Kehysten pohjalta sosiaalipalvelutoimistojen monikulttuurinen maahanmuuttotyö näyttää monista uhkatekijöistä huolimatta monitasoisena, ristiriitaisena ja palkitsevana työnä, jossa voi päästä lähelle asiakasta suoraan ja aitoon vuorovaikutukseen, ja jossa maahanmuuttajalle avautuu uusi mahdollisuus.

**Avainsanat:** Maahanmuuttotyö, Erving Goffman, kehys, kehysanalyysi, sosiaalityön etiikka, kotouttaminen

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1 JOHDANTO</b> .....	5
<b>2 KOTOUTTAMINEN KÄSITTEELLISENÄ JA RAKENTEELLISENA ILMIÖNÄ</b> .....	9
2.1 Tutkimuksellisia lähtökohtia.....	9
2.2 Kansainvälinen maahanmuuttajatutkimus ja kotouttamispolitiikka.....	12
2.3 Suomalainen maahanmuuttajatutkimus ja kotouttamispolitiikka.....	13
<b>3 KOTOUTTAMISEN MAKROKEHYKSET</b> .....	16
3.1 Suomalainen kotouttamismalli, rakenne ja tehtävät.....	15
3.2 Suomalaisen kotouttamismallin heikkouksia.....	18
3.3 Kuntaorganisaatio kotouttamisen toimintaympäristönä.....	20
3.4 Kotouttaminen sosiaalityön mikrososiaalipolitiikkana.....	22
3.5 Eeettiset periaatteet sosiaalityötä ohjaavina tulkintakehyksinä.....	24
<b>4 KEHYSANALYYSI TEOREETTISENA VIITEKEHYKSENÄ</b> .....	26
4.1 Kehysanalyttiset peruskäsitteet: tilanne toiminta ja tulkinta.....	26
4.2 Vuorovaikutustilanteet kotouttamisen toimintaympäristönä.....	27
4.3 Sosiaalinen toiminta peruskehystenä.....	28
4.4 Kulttuuriset diskurssit asiakassuhteen muovaajina.....	29
4.5 Sosiaalityö ja valta .....	32
4.6 Auttamisen kohde vai aktiivinen toimija.....	35
<b>5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN</b> .....	39
5.1 Kehysanalyysi tutkimusmenetelmänä.....	39
5.2 Tutkimusasetelma, aiheen rajausta ja tutkimuskysymykset.....	42
5.3 Tutkimusaineiston rakenne ja aineiston keruu.....	45
<b>6 AINEISTON ANALYYSI JA LÖYTYNEET KEHYKSET</b> .....	49
6.1 Maahanmuuttajan kotoutumiskehykset.....	49
6.1.1 Käytännöllinen kehys.....	52
6.1.2 Hallinnan kehys.....	53
6.1.3 Selviytyjän kehys.....	55
6.2 Sosiaalityön kotouttamiskehykset.....	57

6.2.1 Käytännöllinen kehys.....	58
6.2.2 Hallinnan kehys.....	60
6.2.3 Asiantuntijakehys.....	63
6.2.4 Suomalaiseen yhteiskuntaan integroiminen.....	63
6.2.5 Työllistämisen edistäminen.....	70
6.2.6 Koulutustavoitteiden edistäminen.....	72
6.2.7 Aitoa vuorovaikutusta.....	73

<b>7 KEHYSRISTIRIIDAT.....</b>	<b>79</b>
--------------------------------	-----------

<b>8 JOHTOPÄÄTÖKSET.....</b>	<b>82</b>
------------------------------	-----------

<b>9 LÄHTEET.....</b>	<b>88</b>
-----------------------	-----------

<b>10 LIITTEET.....</b>	<b>95</b>
-------------------------	-----------

Liite 1 Haastateltavan informointi.....	95
---	----

Liite 2 Haastattelurunko.....	96
-------------------------------	----

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Kotouttamisen makrokehys.....	16
--	----

Kuvio 2. Kotouttamisen mikrokehys.....	21
--	----

Kuvio 3. Tutkimusasetelma.....	42
--------------------------------	----

Kuvio 4. Maahanmuuttajan kotoutumiskehykset.....	51
--	----

Kuvio 5. Sosiaalityön kotouttamiskehykset.....	57
--	----

Kuvio 6. Maahanmuuttajan kotouttamiskehys.....	65
--	----

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Aineistoesimerkki 1.....	50
--------------------------------------	----

Taulukko 2. Aineistoesimerkki 2.....	51
--------------------------------------	----

Taulukko 3. Aineistoesimerkki 3.....	79
--------------------------------------	----

## **KUVAT**

Kuva 1 Sosiaalitoimiston vastaanotolta.....	37
---	----

Kuva 2 Sosiaalitoimiston vastaanotolta.....	59
---	----

# 1 JOHDANTO

Tutkimukseni paikantuu sosiaalipalvelutoimistoissa tehtävään kotouttamistyöhön. Tutkimuskohteenani ovat maahanmuuttopalvelutoimistoissa työskentelevät sosiaalityöntekijät, heidän maahanmuuttaja asiakkaansa ja kuntaorganisaatio, joiden näkökulmia ja käsityksiä kotouttamiseen arvioin. Kotouttamistyö on yhteiskunnallisesti säänneltyä ja resurssoitua toimintaa ja edellyttää onnistuessaan poikkihallinnollista ja monialaista yhteistyötä ja vuorovaikutusta eri toimijoiden kesken. Työntekijä ei voi toimia arkityössään omien intressiensä mukaan, vaan hänen on huomioitava sekä maahanmuuttaja asiakkaan omat kotoutumiselle asettamat toiveet ja tavoitteet, että työn yhteiskunnallisen sääntelyn luomat reunaehdot, rakenteet, tavoitteet ja odotukset.

Maahanmuutto on aiheena ajankohtainen kasvavien turvapaikan hakijoiden määrän vuoksi, ja se sijoittuu yhteiskunnallisesti jännitteisiin kenttään. Suomeen saapuvien maahanmuuttajien lukumäärä on lähes kymmenkertaistunut vuosina 1990-2010. Suomeen saapui vuonna 2015 ennätysmäärä 32476 turvapaikanhakijaa, kun vuonna 2014 heitä oli vain 3651. (THL 2015.) Tutkimukseni toimintaympäristönä ovat kunnallisesti organisoituneet maahanmuuttopalvelut ja kotouttamistyö, jossa maahanmuuttopalvelut ovat osa kunnallista sosiaalipalvelujärjestelmää ja sosiaalityötä. Maahanmuuttoa ohjaa maahanmuutto- ja pakolaispolitiikka ja kotouttamispolitiikalla ja kotouttamislainsäädännöllä ohjataan valtion ja kuntien viranomaisten toimintaa, jossa sosiaalityöllä on merkittävä rooli tulijoiden integroimiseksi suomalaiseen yhteiskuntaan. Valtio ei enää ohjaa kuntia samoin kuin ennen, vaan kunnat voivat itse järjestää palvelunsa. Työntekijän, sosiaalityön, organisaation ja maahanmuuttajan näkökulmasta kotouttamistyö voi muotoutua kuitenkin hyvin erilaiseksi ilmiöksi.

Miksi tutkin kotouttamistyötä. Maahanmuuttoa ja kotouttamista on aiheena tutkittu lähinnä journalistisesta kontekstista, mutta yhteiskunnallista tutkimustietoa on aiheesta vähän. Etnisiä vähemmistöjä ja maahanmuuttajia koskeva tutkimus 2000 –luvulla on pääosin koskenut lähinnä integraatiota, identiteettiä ja etnisiä suhteita (Suihkonen 2003, 7). Tutkimukseni kannalta on tärkeä havaita, että nykyisin ei enää puhuta pelkästään kotouttamisesta vaan kahdensuuntaisesta kotoutumisesta. Myös vastaanottavan maan on sopeuduttava ottamaan vastaan uusia tulijoita.

Tutkimuksen tarpeellisuutta lisäävät viime vuosien lainsäädännölliset ja rakenteelliset uudistukset, jotka koskettavat julkisen sektorin sosiaalityötä ja kuntien palvelujärjestelmiä. Kuntia koskevat samat tiukentuneet vaatimukset ja työn tehostamis- ja priorisointipaineet kuin yksityistä sektoriakin.

Näen Marketta Rajavaaran (2007, 14) mukaan sosiaalityön yhteiskunnallisena työnä, jossa on nopeasti reagoitava toiminnan tavoitteiden muutoksiin. Sosiaalityön vaikuttavuuden käsite nivoutuu yhteiskunnalliseen kontekstiin, jossa työ heijastuu yksilöllistä tilannetta pidemmälle.

Vuoden 2015 sosiaalihuoltolain uudistus (THL 2016) painottaa rakenteellisen ja ehkäisevän sosiaalityön merkitystä sosiaalityössä. Sosiaalityö nähdään perinteistä sosiaalityötä enemmän muutosta tukevana asiantuntijatyönä, jonka tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä ja yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia ja vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. Tutkimuksessani sosiaalityö näyttäytyy osana mikrososiaalipoliittikkaa, jossa maahanmuuttajan hyvinvointia ja tulevaisuutta rakennetaan yhdessä perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta ja eheyttä.

Maahanmuuttotyön on todettu olevan kaikista vaikeimmin haltuunotettavaa työtä kunnissa, jota tutkimukseni vahvisti (Mänttari -van der Kuip 2013). Kuntien heikentyneestä taloudellisesta tilanteesta ja niukentuneista resursseista johtuen taloudellinen näkökulma ohjaa myös maahanmuuttotyötä tänä päivänä kunnissa. Valtion maahanmuuttopoliittisen ohjelman painopistealueet kotouttamistyölle ovat laajoja aihekokonaisuuksia tähdäten maahanmuuttajan nopeaan työllistämiseen, kouluttautumiseen ja sosiaaliseen verkostoitumiseen, joita erään haastatteleman sosiaalityöntekijän mielestä sosiaalityöllä ei edes pitäisi olla. Haastatteluhetkellä keväällä 2016 tutkimukseni kunta oli päättänyt ottaa vastaan sata uutta oleskeluluvan saanutta turvapaikanhakijaa, eikä sosiaalityöntekijä enää tiennyt miten selviää siitä.

Goffmanin (1974) kehysanalyysi, joka kuuluu sosiologiseen teoriakenttään, toimii samalla tutkimukseni kehysteorianana ja metodina. Kehysanalyysin avulla voidaan tarkastella arkielämän ilmiöitä sosiaalisen elämän järjestyneisyyden ja epäyhtenäisyyden kontekstissa. Kehysanalyyttistä näkökulmaa on käytetty usein työn tutkimuksessa, ja sitä on pidetty sopivana metodina ja lähestymistapana, kun on pyritty luomaan moniulotteista kokonaiskuvaavaa jonkun tietyn ammattiryhmän tai asiakkaiden näkökulmista. (Ks. esim. Virkki ym. 2012; Puroila 2002.)

Tutkimukseni metakehys on sosiaalityö. Goffman (1974) näkee ihmisen osana toimintaympäristöä, paikallisuutta ja koko yhteiskuntaa, johon yhteiskunnalliset muutokset heijastuvat ja siihen miten sosiaalityötä tehdään. Tutkimuksen tavoitteena on osaltaan tehdä näkyväksi sosiaalityön arkea ja

työorientaatiota kunnallisessa maahanmuuttotyössä. Sosiaalityötä ei koskaan voi tehdä yhteiskunnallisen arvoilmaston ulkopuolella. Asiakkaat ja heidän elämäntilanteensa ovat sosiaalityön keskiössä ja heidän tarpeensa määrittävät sosiaalityön tapoja myös kotouttamisen kehyksissä. Se millaiseksi kotouttamistyö viime kädessä muotoutuu, millaisia rooleja ja toimijuuksia sosiaalityöntekijät ja heidän maahanmuuttaja asiakkaansa omaksuvat ja millaisia esteitä ja haasteita kulttuuristen kohtaamisten areenoilla tapahtuu, vaikuttavat eri osapuolten työkokemukset, koulutustaustat, henkilökohtaiset käsitykset, arvot ja asenteet.

Vaikka kotouttaminen ilmiönä koskee kaikkia haluan omalla tutkimuksellani tuoda näkyväksi kunnissa kotouttamistyötä tekevien viranomaisten toimintaa ja näkemyksiä kotouttamisesta ilmiönä ja arkityönä. Kotouttamistyön ymmärtämisen ja kehittämisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää ymmärtää, mitä kotouttamisella ja kotoutumisella yhteiskunnassamme tarkoitetaan ja miten siitä puhutaan niiden toimijoiden taholta, jotka ovat vaikuttamassa siihen. Koska olen kiinnostunut kotouttamistyön jäsentämisestä ja rakentumisen logiikasta sosiaalityössä, en kuvaa varsinaisesti sosiaalityöntekijöiden käsityksiä kotouttamistyöstä erilaisena työorientaatioina, vaan sitä minkälaisia yhdenmukaisia tulkintoja kotouttamisesta ja kotoutumisesta aineistosta löytyy ja onko näiden tulkintojen välillä ristiriitaa, ja löytyykö aineistosta mahdollisesti useampiakin tulkintakehyksiä.

Tutkimukseni lähtökohtana oleva oletamus vahvistui, että kotouttamistyö kunnissa globaalissa työympäristössä nähtiin haasteena, jossa individualistinen näkökulma ohjaa kotouttamistyötä ja jossa kotouttamiselle asetetut tavoitteet määräytyvät yksilökohtaisesti sosiaalityön eettisiä periaatteita noudattaen. Kotouttaminen nähtiin mahdollisuutena, mutta myös velvollisuutena, jossa maahanmuuttaja on aina kotouttamisen keskiössä ja kuten eräs sosiaalityöntekijä totesi: ”yhteiskunta kotouttaa ja maahanmuuttaja kotoutuu”. Oli mielenkiintoista havaita, että maahanmuuttajat olivat aktiivisia toimijoita, joiden kanssa oli helppo jännitteistä huolimatta löytää yhteistä ymmärrystä siitä mitä yhteiskunnassamme kotouttamisella ja kotoutumisella tarkoitetaan, koska sillä on vaikutusta monien maahanmuuttajien arkielämään ja kotoutumiseen.

Erving Goffmanin (1974) pääteos ”Frame Analysis” on tutkimukseni pääteos, jonka avulla selvitän miten kunkin toimijatasen muutokset näkyvät muuttuneessa toimintaympäristössä, johon pohjaan tutkimuskysymykseni, päätelmät ja tulokset, ja jonka avulla analysoin haastattelututkimuksen tutkimusaineistosta nousevia eri toimijoiden sille asettamia merkityksiä. Tutkimuksen empiirisen aineiston avulla tavoitteenani on etsiä kotouttamistyötä jäsentäviä kehyksiä, eritellä

sosiaalipalvelutoimistossa toteutuvaa kotouttamistyötä niiden valossa, sekä kuvata ja analysoida kehysten välillä mahdollisesti nousevia ristiriitoja.

Toisessa ja kolmannessa luvussa jäsennän ilmiön taustaa ja käsitteitä ja tuon esille kotouttamisen yhteiskunnallisia makro- ja mikrokehyksiä ja toimintaympäristöä aiemman tutkimuskirjallisuuden valossa. Luvuissa neljä esittelen Goffmanin kehysanalyysin tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä ja menetelmänä ja mihin kehysanalyysiin liittyvät teoreettiset perusolettamukset liittyvät tutkimuksessani. Sosiaalityön käsitettä lähestyn yhteiskunnallisena toimintana ja mikrososiaalipolitiikkana ja sen suhdetta valtaan ja kotouttamiselle asetetuille tavoitteille. Teorian kautta pyrin selittämään kehysanalyyttistä lähestymistapaa kotouttamistyön yhdenmukaisiin ja erilaisiin käsityksiin liittyen. Sosiaalityön toimintamuodoista ja omalle toiminnalleen asettamista merkityksistä teen yleistäviä kehysanalyyttisiä päätelmiä ja kategoriointeja.

Luvussa viisi kuvaan tutkimukseni kulkua ja metodia, joka on laadullista ja empiiristä haastattelupuheen analyysiä. Tutkimusaineistoa keräsin haastattelemalla neljää kahdessa kuntaorganisaatiossa työskentelevää sosiaalityöntekijää ja heidän kolmea maahanmuuttaja asiakastaan. Analyysi esimerkkien valossa kuvaan miten olen jäsentänyt tutkimusaineistosta nousseita kotouttamiskäsityksiä. Luvuissa kuusi ja seitsemän esittelen tutkimuksen empiirisestä haastatteluaineistosta löytämiäni sosiaalityöntekijöiden ja maahanmuuttajien toiminnalleen asettamia kehyksiä ja löytyneitä kehysristiriitoja, joka koostuu keväällä 2016 keräämästäni haastatteluaineistosta. Viimeisessä luvussa kahdeksan teen yhteenvedon tutkimustuloksistani ja tuon esille ehdotuksia kotouttamistyötä käsittelevän jatkotutkimuksen tarpeellisuudesta.



## **2 KOTOUTTAMINEN KÄSITTEELLISENÄ JA RAKENTEELLISENA ILMIÖNÄ**

### **2.1 Tutkimuksellisia lähtökohtia**

Mitä kotouttamisella yhteiskunnassamme tarkoitetaan ja miksi on tärkeä tutkia sitä. Elämme jatkuvasti muuttuvassa globaalissa ja yhteiskunnallisessa sosiaalisessa todellisuudessa, jossa Erwing Goffmanin (1974) mukaan ihminen asettaa, soveltaa ja tulkitsee toimintaansa erilaisten sosiaalisten kehysten kautta muuttuvien sosiaalisten todellisuuksien ja toimintaympäristöjen kontekstissa. Maahanmuuttajien kotouttaminen, kulttuurien sulautuminen, rooli suomalaisessa yhteiskunnassa ja työvoiman hankinta ovat kaikki aiheita jotka puhuttavat kansaa ja Mediaa vuodesta toiseen. Julkisessa keskustelussa maahanmuuttoon on suhtauduttu kaksijakoisesti joko rasistisesti tai suvaitsevaisesti, ja sitä on tutkittu paljon journalistisissa kehyksissä Kaarina Horstin (2005) mukaan.

Horsti (2005) on todennut, että ei ole merkityksetöntä miten maahanmuuttajista puhutaan julkisessa keskustelussa, koska sillä on ollut vaikutusta sekä maahanmuutto- ja kotouttamispolitiikkaan ja siihen mitä itseasiassa kotouttamisella ja kotoutumisella yhteiskunnassamme tarkoitetaan. Jo vuosituhanen vaihteessa todettiin, että Suomea hallitsee maahanmuuttokriittinen ajattelu, jolloin toivottiin positiivisempaa uutisointia maahanmuuttajista. (Kukkonen 2009, 43.) Vuonna 1997 Euroopan kulttuurisäätiön ”Our European Responsibility” järjestämässä symposiumissa nähtiin, että maahanmuuttajat kuuluvat aina vähemmistöön joiden on vaikea pitää kiinni oikeuksistaan, koska enemmistö tekee päätökset. Erityistä huomiota vaadittiin kiinnitettäväksi maahanmuuttajalapsiin ja maahanmuuttajien korkean työttömyysasteen madaltamiseen. Maahanmuuttajia ja kotouttamista koskevaa yhteiskuntapoliittista tutkimusta on ollut sensijaan liian vähän niin Suomessa kuin muualla länsimaissa. (Horsti 2005; Saukkonen 2007, 14.) Kuntasektorin maahanmuuttajatyötä ei ole juurikaan tutkittu ja kotouttamispalveluja tarjoavan kuntaorganisaation näkökulma on jäänyt puuttumaan kokonaan julkisesta keskustelusta.

Keskeisenä käsitteinä maahanmuuttotutkimuksessa on aina nähty maahanmuuttajan oman ja uuden kulttuurin suhde, joita on kuvattu käsitteillä akkulturaatio, assimilaatio ja integraatio. Nykyisin ei

enää pidetä niin tärkeänä assimilaatiota eli maahanmuuttajan täydellistä ja lähes näkymätöntä sulautumista uuteen kulttuuriinsa. Olemme tulleet lähemmäksi akkultturaatio käsitystä, joka tarkoittaa kahdensuuntaista kulttuurien muokkaantumista. Emme puhu enää integraatiosta siten, että maahanmuuttajan täytyisi luopua kokonaan omasta kulttuuristaan, vaan taustalla on ajatus, että uusista kohtaamisista syntyy uusia kulttuurisia käytänteitä. Tällaista prosessia on kuvattu hybridisaation ja kreolisaation käsitteillä. (Huttunen 2002, 44.) Kotouttamisen ensijainen tarkoitus on, että maahanmuuttaja kotoutuu uuteen maahantulomaahansa täysivaltaiseksi jäseneksi, ja jossa on myös mahdollisuus oman identiteettinsä säilyttämiseen. Sen vuoksi nykyisin emme puhu enää pelkästään kotouttamisesta vaan kahdensuuntaisesta kotoutumisesta, jossa maahanmuuttajan on kotouduttava uuteen kotimaahansa, ja jossa myös vastaanottavan maan on sopeuduttava ottamaan vastaan uusia tulijoita ja edistettävä maahanmuuttajan sopeutumista vastaanottavaan maahan. Kotouttamislainsäädäntö ohjaa valtion ja kuntien viranomaisen toimintaa, jonka tarkoituksena on tukea ja edistää maahanmuuttajan kotoutumista ja maahanmuuttajan mahdollisuutta osallistua aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. Maahanmuuttajan kotoutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan edellyttää laajaa makro- ja mikrotason toimintaa ja aktiivisia toimia sekä viranomaisilta, että poliittisilta päätöksentekijöiltä maahanmuuttajan kotoutumiseksi suomalaiseen yhteiskuntaan.

Tutkimus on aiheena ajankohtainen paitsi lisääntyneiden turvapaikanhakijoiden myös uusien kotouttamiskäsitysten myötä, jotka ovat lisänneet paineita erityisesti julkisen sektorin palvelujärjestelmiin ja kuntien maahanmuuttoviranomaisten toiminnalle, jotka ovat usein ensimmäisinä vastaanottajina maahanmuuttajan yrittäessä integroitua uuteen kotimaahansa ja yhteiskuntaan. Kaarina Horstin (2005), Sari Hammar-Suutarin 2010 ja Aino Saarisen (2007) mukaan ei ole merkityksetöntä miten otamme maahanmuuttajat vastaan ja miten maahanmuuttaja kotoutuu suomalaiseen yhteiskuntaan ja millaisia sosiaalipalveluita maahanmuuttajalle tarjotaan.

Kotouttamisella tarkoitetaan niitä moninaisia kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluja, joilla edistetään maahanmuuttajan sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Ensisijaisesti näitä toimenpiteitä ja palveluja järjestetään osana kunnallisia peruspalveluja sekä työ- ja elinkeinohallinnon palveluja. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016.)

Tutkimuksissa on saatu viitteitä siitä, että suomalainen kotouttamismalli ei toimi, emmekä ole kovinkaan hyvin onnistuneet maahanmuuttajien kotouttamisessa suomalaiseen yhteiskuntaan.

Etniset, uskonnolliset ja kieli- ja tapakulttuurin eroavaisuudet ovat aiheuttaneet lisääntyneitä jännitteitä yhteiskunnassamme. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016.) Ulkomaalaistaustaisen työ- ja hyvinvointia koskevat tutkimukset ovat vahvistaneet tätä väitettä, joissa on osoitettu, että pohjoismaiseen kotouttamisen malliin on liittynyt jo 1990 -luvulta asti heikkouksia. (Castaneda&Larja&Nieminen&Jokela&Suvisaari&Rask&Koponen&Koskinen 2014, 7.) Vaikka maahanmuuttajat ovat pääosin olleet tyytyväisiä heille myönnettyihin sosiaalipalveluihin Irene Roivainen, Jari Heinonen ja Satu Ylinen (2011) ovat todenneet, että kunta- ja palvelurakenteen pirstoutuminen ja byrokratisoituminen on vaikeuttanut erityisesti moniongelmaisten asiakkaiden kuten maahanmuuttopalveluissa asioivien maahanmuuttajien palvelujen saatavuutta, lisännyt paperista asiointia ja vähentänyt kasvokkain kuulemistä, jota erityisesti maahanmuuttajat arvostavat ja jota oma tutkimuksenikin vahvisti. On kuitenkin huomattava, että kotouttaminen ei ole pelkästään peruspalvelujen myöntämistä, vaan maahanmuuttajan tasa-arvoista ja yhdenvertaista kohtelua on edistettävä maahanmuuttajan kotoutumiseksi suomalaiseen yhteiskuntaan.

Aino Saarisen (2007, 126) venäläisiä maahanmuuttajia koskevassa tutkimuksessa: ”Venäläiset maahanmuuttajat naisystävällisessä Pohjolassa. Kansalaisuus ja stigmatisoitunut identiteetti”, todettiin, että maahanmuuttaja naisille ei ollut muodostunut itselleen hyvää käsitystä siitä, miten yhteisö osallistuttaa ja edistää aktiivisesti heitä osallistumaan sekä poliittiseen toimintaan ja pitää huolta heidän oikeuksiensa toteutumisesta.

Suomalaiset maahanmuuttajien terveyttä ja hyvinvointia koskevat (MAAMU 2014) tutkimukset antoivat samansuuntaisia tuloksia maahanmuuttajien kotoutumisesta suomalaiseen yhteiskuntaan. Vaikka syytä ei voi osoittaa selvästi Suomeen muuton jälkeisistä kokemuksista, monelle maahanmuuttajalle ovat tyypillisiä ahdistus- ja masennusoireet. UTH-tutkimuksen tulokset osoittivat, että Lähi-itä ja Pohjois-Afrikka -taustaisista pakolaisista lähes neljä viidestä oli kokenut jonkin traumaattisen tapahtuman entisessä kotimaassaan. Tässä ryhmässä koettiin myös tulojen riittävyys erityisen hankalaksi ja vähäinen aktiivinen osallistuminen sosiaaliseen toimintaan sekä kohtelu yleisesti epäoikeudenmukaiseksi. (Castaneda ym. 2014.)

Myös valtiota on arvosteltu vuodelta 2015 alkaneen ”pakolaiskriisin” hallinnasta ja strategian puuttumisesta turvapaikka-asioiden käsittelyssä (Sisäministeriö 2016). Mediassa on nostettu esiin toistuvasti kysymyksiä siitä keillä oikeastaan on oikeus saada Suomesta turvapaikka ja keitä perheeseen kuuluu, ja onko esimerkiksi alaikäisenä yksin tulleilla lapsilla oikeus saada Suomesta turvapaikka. Tutkimukseni kohde on sosiaalipalvelutoimistossa tehtävä käytännön arkitason

kotouttamistyö ja siitä nousevat erilaiset kulttuuriset kotouttamis- ja kotoutumiskäsitykset, ja näen, että tehtäväni on myös tuoda esiin tutkimuksestani nousseita yhdenmukaisia käsityksiä, mutta myös käsitysten erilaista luonnetta, jotka saattavat olla ristiriitaisia keskenään.

## 2.2 Kansainvälinen maahanmuuttajatutkimus- ja kotouttamispolitiikka

Ulkomainen maahanmuuttajatutkimus eroaa suomalaisesta siinä, että se lähestyy maahanmuuttoa yksinomaan mahdollisuutena, toisin kuin Suomessa, jossa maahanmuuttoa ajatellaan resurssien tuhlaamisena. Muualla maailmassa vallitsee jo selkeän taloudellinen näkökulma maahanmuuttoon individualistisen näkökulman sijaan, jossa esimerkiksi maahanmuuttaja nähdään ensisijaisesti työvoimareservinä yhteiskunnallista taloudellista hyvinvointia edistäen. Maahanmuuttaja kahden kulttuurin välissä -seminaarissa vuosituhaten vaihteessa todettiin kulttuurin jäävän Euroopan yhdentymisprosessissa toissijaiseen asemaan talouden taakse. Ihmistä ei voi pakottaa eurooppalaisuuteen tai yhteenkuuluvuuden tunteeseen, vaan sitä on tavoiteltava yhteistyön ja vuorovaikutuksen avulla. Hyviä tuloksia voidaan saada eri sektoreiden kuten julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistoiminnalla. (Kukkonen 2009, 41-44.)

Monissa tutkimuksissa on kuitenkin painotettu, että maahanmuuttajia ei pitäisi nähdä pelkästään työvoimareservinä, vaan pikemminkin mahdollisuutena, jonka avulla voidaan säädellä väestön ikääntymisongelmaa ja pitää taloudelliset rakenteet kestävinä. Taloudelliset haasteet ja niiden ratkaisut vaativat maahanmuuttajien resurssien hyödyntämistä positiivisesti ja tuottavasti, jonka vuoksi maahanmuuttajia koskevia tutkimuksia pitäisi paremmin huomioida koko yhteiskuntaa hyödyttävänä ajattelutapana tutkijoiden Rosalie Tung (2008), Jevgeni Kuznetsov (2006) ja Liesl Riddle (2008) tavoin.

Maahanmuuttajien näkeminen uhkana tai yhteiskunnallisten resurssien tuhlaamisena kuten Suomessa näyttäytyy varsin lyhytnäköiseltä maahanmuuttopolitiikalta kotouttamisen kannalta, eikä se missään tapauksessa ole musta-valkoinen etninen ongelma, kuten täällä ajatellaan. Maahanmuuttoa voidaan tarkastella tästä näkökulmasta pikemminkin välttämättömänä mahdollisuutena, jolla voi olla hyviä vaikutuksia suomalaisen talouden ja yhteiskunnan kestävyteen ja maahanmuuttajan kotoutumiseen suomalaiseen yhteiskuntaan. Tämä vahvisti omaa käsitystäni siitä, että uusien mahdollisuuksien luominen maahanmuuttajalle oli hän sitten turvapaikanhakija tai siirtotyöläinen vaatii aktiivista maahanmuuttopolitiikkaa, jotta se tukisi

mikrotason kotouttamistyötä kunnissa ja maahanmuuttajan kotoutumisprosessia, eikä sitä voi säilyttää yksinomaan niukkojen resurssien kanssa kamppailevien sosiaalityöntekijöiden tai TE -toimistojen vastuulle. Saukkosen mukaan (2015) Suomeen tarvitaan erikseen pakolaispolitiikka ja kotouttamispolitiikka sekä kanta siihen miten suhtaudutaan tulijoiden kielellisiin ja kulttuurisiin oikeuksiin. Vaikka ne kietoutuvat toisiinsa ne olisi saatava erilliseen tarkasteluun.

## 2.3 Suomalainen maahanmuuttajatutkimus ja kotouttamispolitiikka

Hallituksen maahanmuuttopoliittisen ohjelman (2005,3 ) keskeinen tavoite on ollut vuodesta 2005 asti lisätä työperäistä maahanmuuttoa. Suomi ei ole kuitenkaan houkutteleva uusille työn perässä Suomeen muuttajille, koska se edellyttäisi positiivista viestiä työstä, yritystoiminnasta, oppimisesta tai kansainvälisestä liiketoiminnasta Migrin (2015) järjestämässä Euroopan muuttoliikeverkosto seminaarissa lokakuussa 2015 todettiin, että tutkimusten mukaan Suomea hallitsee edelleen negatiivinen maahanmuuttokriittinen ajattelu. Poliitiikan tutkija Pasi Saukkosen (HS 25.9.2015) mukaan Suomella ei edes ole kunnollista maahanmuuttopolitiikkaa. Valtio korvaa kunnille ainoastaan humanitaarisesta maahanmuutosta eli pakolaisstatuksella maahantulleista aiheutuvat kustannukset. Suomessa maahanmuutto- ja pakolaispolitiikka nivoutuvat toisiinsa, jotka pitäisi Saukkosen mukaan olla kokonaan erillään. Viime kädessä on työmarkkinoista kiinni kuinka suomalaiset yritykset hyödyntävät maahanmuuttajia työvoimaresurssina.

Vaikka kansainväliset sopimukset velvoittavat Suomea ja muita EU-maita ottamaan vastaan kansainvälistä suojelua tarvitsevia turvapaikanhakijoita, suurin osa kotimaastaan pakoon lähtevistä päätyy kuitenkin oman maansa lähialueille. Osa heistä hakeutuu turvapaikanhakijoiksi esimerkiksi Eurooppaan. Se, mihin maahan turvapaikanhakija päätyy riippuu useista tekijöistä kuten matkustusreitistä tai henkilön tiedoista kyseisestä maasta. Pakolaisstatuksella tulleella ei usein ole valinnanvaraa vaan moni on salakuljetusta harjoittavien kansainvälisten rikollisjärjestöjen armoilla, kuten myös eräs haastattelemani sosiaalityöntekijä totesi. (Sisäministeriö 2016.)

Saadakseen oleskeluluvan Suomesta turvapaikanhakijan on ensin haettava sitä Maahanmuuttovirastolta (THL 2016). Oleskeluluvan statuksella ei myöskään ole lain soveltamisalan kannalta merkitystä, sillä myös tilapäisesti maahan muuttavilla henkilöillä, kuten opiskelijoilla ja tilapäisen oleskeluluvan työn perusteella saaneilla on mahdollisuus saada laissa

mainittuja toimenpiteitä ja palveluita. Saatuaan oleskeluluvan Suomen valtio vastaa pakolaisen terveydestä, hyvinvoinnista ja palveluista sekä niihin liittyvästä lainsäädännöstä. Pakolaisille kuuluvat kaikki kunnan asukkaan oikeudet ja palvelut, mukaan lukien vastaavat terveyspalvelut, kuin mitä kunnan tulee järjestää muillekin asukkailleen.

Se kenelle myönnetään turvapaikka ei ole itsestään selvää. Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee kansainvälistä suojelua vedoten vainoon tai muuhun vaaraan kotimaassaan tai pysyvässä asuinmaassaan. (THL 2016.) Pakolaisesta puhuttaessa tarkoitetaan henkilöä, joka on saanut Suomessa turvapaikan siksi, että hän on joutunut lähtemään maastaan ilman omaa syytään. Ulkomaalaisia ja pakolaisia koskeva lainsäädäntö on jatkuvaa tulkintaa ja soveltamista, joilla säädellään ja määritellään maahanmuuttajan ja hänen perheenjäsentensä oleskelulupaedellytyksiä. Ulkomaalaislaissa on säännöksiä myös eräistä pakolaisasemaa täydentävistä kansainvälisen suojelun muodoista. Keskeisemmät näistä ovat toissijainen suojelu ja humanitaarinen suojelu, joita voidaan antaa henkilölle, joka on paennut kotimaastaan sodan tai muun aseellisen selkkauksen vuoksi. (THL 2016; ulkomaalaislaki 88.1.3 §.)

Randy Lippert ja Miikka Pyykkönen (2012) ovat analysoineet ja verranneet suomalaista ja kanadalaista maahanmuutto- ja pakolaispolitiikkaa tutkimuksessaan ”*Immigration and Refugee Policy*” koskien virallista ja julkista keskustelua (diskurssia) laajennetusta ja ydinperhekäsityksestä. He totesivat, että perhekäsitykset Suomessa ovat pitkälti pohjautuneet ja muovautuneet länsimaisiin uuskonservatorisiin näkemyksiin perheistä, ja että niillä on todettu olleen vaikutusta viralliseen maahanmuutto- ja pakolaispolitiikkaan. Suomessa ydinperheeseen ei ole katsottu kuuluvan muita henkilöitä kuin vanhemmat ja lapset, eikä pakolaisen perheenjäsenelle välttämättä myönnetä pakolaisen asemaa, jota myös oma tutkimukseni vahvisti. (Kuosma 1999, 122.)

Kaikki Suomeen tulevat maahanmuuttajat eivät suinkaan ole pakolaisina tulleita. Moni tulee paluumuuttajana tai työn, opiskelun ja rakkauden perässä. Käytän tässä tutkimuksessa maahanmuuttaja käsitettä yleiskäsitteenä, enkä erottele eri maahanmuuttajaryhmiä toisistaan. Pakolainen voi olla myös hyvin toimeentuleva, aktiivinen ja koulutettu omassa maassaan, kuten omassa tutkimuksessani, mutta he ovat joutuneet pakenemaan vainon, kidutuksen ja hengenvaaran vuoksi. Inkerinsuomalaiset, jotka ovat syntyperältään suomalaisia ovat vuoden 1990 –luvun jälkeen saaneet muuttaa Suomeen paluumuuttajina, mutta tämä oikeus päättyi vuonna 2016 kuten muiltakin paluumuuttajilta.

Suomessa eduskunta päättää vuosittain valtion talousarvion hyväksymisen yhteydessä kuinka monta kiintiöpakolaista Suomi sitoutuu ottamaan. Vuodesta 2001 alkaen Suomeen otettavien kiintiöpakolaisten määrä on ollut 750 henkilöä vuodessa. Pakolaiskiintiötä nostettiin Syyrian vaikean tilanteen vuoksi vuosina 2014 ja 2015 ja kiintiöpakolaisia otettiin 1050. Migri eli maahanmuuttovirasto päättää haastattelujen ja asiakirjojen perusteella ketä valitaan Suomen pakolaiskiintiöön. Migri myöntää heille pakolaisaseman ja oleskeluluvan Suomeen. Maahanmuuttovirasto sijoittaa pakolaiset kuntiin yhdessä ELY –keskusten kanssa. Kunnat vastaanottavat pakolaiset ja elämä Suomessa voi alkaa. (MIGRI 2016.)

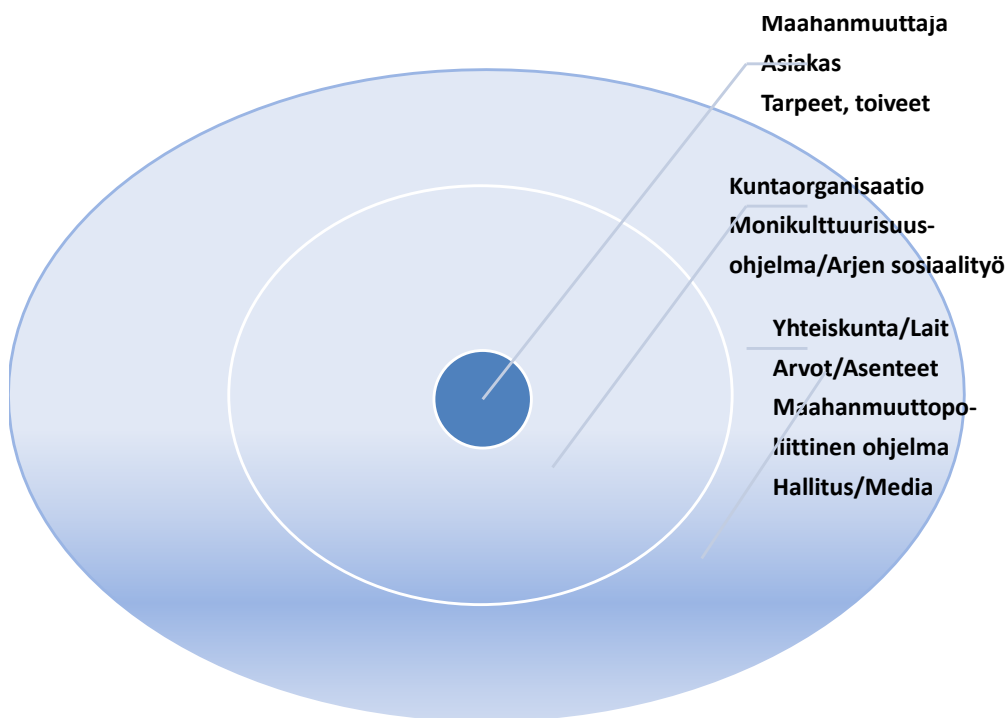
Tutkimukseni kohdistuu niihin turvapaikanhakijoihin, jotka ovat jo saaneet turvapaikan ja oleskeluluvan Suomesta. He voivat itse hakeutua mihin kuntaan tahansa asumaan.

### 3 KOTOUTTAMISEN MAKROKEHYKSET

#### 3.1 Suomalainen kotouttamismalli, rakenne ja tehtävät

Käytän tutkimuksessani Bronfenbrennerin (1979) luokittelemaa makrosysteemistä kehystä, joka antaa laajemman kuvan kotouttamispolitiikkaan liittyvistä yhteiskunnallisista reunaehdoista, tiloista ja lainsäädännöllisistä ja asenteellisista kehyksistä, sekä niiden linkittymistä pienempiin sosiaalityön mikrokehyksiin. Makrosysteemi määrittelee samalla tarkasteltavan ilmiön eli kotouttamistyön kehyksen teoriapohjan, perustelut ja yhteiskunnallisen merkityksen.

Organisaation toimintakulttuuri ja tavoitteet ja strategiat asettavat sosiaalityössä tapahtuvalle kotouttamistyölle rakenteelliset reunaehdot sekä toiminnan kehykset. Kuntien monikulttuurisuusohjelmat ja maahanmuuttoa koordinoivat palvelut kunnallisella päätöksentekosellä työntekijätasolla ohjaavat maahanmuuttaja asiakkaiden asiakkaiden kanssa tehtävää kotouttamistyötä kunnissa.



Kuvio 1. Kotouttamisen makrokehys

Kotouttamislainsäädäntö ohjaa kotoutumista ja se koskee kaikkia Suomessa asuvia maahanmuuttajia joilla on ulkomaalaislaissa tarkoitettu voimassa oleva oleskelulupa Suomessa,



joiden oleskeluoikeus on rekisteröity, tai joille on myönnetty oleskelukortti ulkomaalaislain mukaisesti. Lisäksi laissa määritellään kunnan ja työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimisto), ministeriöiden sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (ELY-keskus) ja aluehallintovirastojen (AVI) tehtävät ja roolit kotoutumisen edistämässä. Suomessa kotoutumislaki ohjaa kotouttamista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016.) Valtion tehtävä on ohjata yhdessä hallituksen kanssa maahanmuutto- ja kotouttamispolitiikkaa. Laki kotoutumisen edistämisestä (KotoL) tuli voimaan 1. syyskuuta vuonna 2011. Lain tavoitteena on vastata maahanmuutossa viime vuosina tapahtuneeseen kasvuun ja monimuotoistumiseen tukemalla maahanmuuttajien osallisuutta yhteiskunnassa (THL 2016).

Maahanmuuttajien osallistuminen yhteiskunnan toimintaan ja väestöryhmien välisen vuoropuhelun lisääminen ovat sekä kotoutumislain että valtion kotouttamisohjelman läpileikkaavia tavoitteita. Tämä tavoite näkyy myös siinä, että kotouttamisen sijaan laissa puhutaan kotoutumisesta. Valtion maahanmuuttopoliittisessa ohjelmassa määritellään kotouttamispolitiikan keskeiset tavoitteet. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016.) Kotoutumispolitiikan kaksisuuntaisuutta osoittaa se, että sen kotoutumislaisissa halutaan korostaa maahanmuuttajien omaa roolia ja osuutta kotoutumisessa, jonka tarkoitus on edistää maahanmuuttajien sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan ja tukea osallisuutta ja yhteiskunnallista yhteenkuuluvuutta kaikilla yhteiskunnan osa-alueilla. Valtion kotouttamispolitiikan painopisteitä ovat maahanmuuttajaperheiden tukeminen, aikuisten maahanmuuttajien työllistymisen edistäminen, maahanmuuttajien kuntalaiseksi asettuminen, kansainvälistä suojelua saavien sujuva ja hallittu ohjautuminen kuntiin, valtion ja kuntien hyvä yhteistyö sekä kansalaisyhteiskunnan kytkeminen mukaan kotouttamistyöhön. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016.)

Valtion maahanmuuttopoliittinen ohjelma osoittaa, että kotoutuminen on luonteeltaan pitkäkestoista ja jatkuvaa ja sen tavoitteena on, että laissa säädetyillä toimenpiteillä ja palveluilla edistetään maahanmuuttajien mahdollisuutta saavuttaa muun väestön kanssa tasavertainen asema yhteiskunnassa sekä oikeuksien että velvollisuuksien osalta (Kotouttaminen.fi). Varsinainen kotoutuminen tapahtuu vuorovaikutuksessa suomalaisen yhteiskunnan kanssa, keskeisimmin arkipäivän tilanteissa ja lähiyhteisöissä, kuten päiväkodeissa, kouluissa, harrastuksissa ja työpaikoilla. Kuntien sosiaalityö on luonteeltaan välillistä kotouttamista, jossa maahanmuuttajalle tarjotaan kotoutumista edistäviä ja tukevia toimenpiteitä ja palveluita kuten suomen tai ruotsin

kielen opetusta sekä tietoa yhteiskunnasta, sen kulttuurista sekä työllistymis- ja koulutusmahdollisuuksista erityisesti maassaolon alkuvaiheessa.

Työllistymisen edellytysten parantamisen ohella kotoutumislaissa painotetaan erityisesti toimenpiteitä, joilla tuetaan perheiden, lasten ja nuorten kotoutumista, koska koti ja perhe muodostavat tärkeän lähiverkoston, joiden merkitys kotoutumisen edistämiseksi on todettu olevan keskeinen, minkä oma tutkimukseni vahvisti. Työllistämismahdollisuuksien, kielitaidon hankkimisen, syrjimättömyyden, sosiaalisten siteiden luomisen ja ylläpidon sekä osallisuuden tuki rakentavat mahdollisuuksia hallita omaa elämää.

Osallisuuden ja hyvien etnisten suhteiden ylläpito on katsottu erityisen tärkeäksi kotouttamisen painopistealueeksi, koska sillä on merkitystä yleiselle turvallisuudelle ja vakaudelle. Tutkimuksissa kotoutumista vahvistavien toimenpiteiden on todettu lisäävän psyykkistä hyvinvointia väestötasolla. Heikki Kerkkäsen ja Minna Säävälän tutkimuskatsauksessa (40/2015) todettiin, että erityisesti sosiaalisilla verkostoilla oli sekä suoraa, että välillistä hyvinvointia suojaava tehtävä. Sosiaalinen tuki vaikutti emotionaalisenä tukena, apuna, neuvoina ja aineellisenä apuna sekä epäsuorasti itsetuntoa vahvistamalla, sekä kykyä sietää ja käsitellä ongelmia.

### 3.2 Suomalaisen kotouttamismallin heikkouksia

Onnistunut kotouttamispolitiikka edellyttää paitsi kaikkien hallinnonalojen sitoutumista yhdenvertaisuuteen, syrjimättömyyteen ja rasismien ehkäisyyn myös myönteistä asenneilmapiiriä.

Sosiaalipalvelujen kenttä on ollut voimakkaassa muutosprosessissa jo useita vuosia Maija-Reetta Mänttari-van der Kuipin mukaan (2013, 8), ja se on vaikuttanut kunnan sosiaali- ja terveystoimen palveluihin, jossa myös maahanmuuttotyötä koskevat samat tiukentuvat taloudellisuuden vaatimukset, vähenevät resurssit, palveluiden käyttäjien kasvavat ja vaativat tarpeet sekä priorisointipaineet. Taloudellinen näkökulma on tullut mukaan maahanmuutto tutkimukseen (Julkunen 2004, 183; Mänttari-van der Kuip 2013, 10-11.) Andrew Geddesin (2003, 2–3) mukaan organisaatiot määrittelevät muuttoliikkeen hyväksi, jos saavat siitä taloudellista hyötyä ja pahaksi, mikäli sen nähdään syövän niukkoja resursseja.

Sari Hammar-Suutarin (2010, 110) väitöskirjassa on arvioitu maahanmuuttajien parissa työskennelleiden viranomaisten ja asiakkaiden tasa-arvo ja yhdenvertaisuuskäsityksiä ja todettu kulttuurisen monimuotoisuuden vaikuttavan siihen Suomessa. Suomalaisessa yhteiskunnassa työllä on keskeinen merkitys ja myös Suomessa asuvat maahanmuuttajat korostavat työn tekemisen merkitystä ja arvoa kuten omassa tutkimuksessani. Työ- ja elinkeinoministeriön (2016) vuonna 2013 julkaiseman maahanmuuttajabarometrin mukaan maahanmuuttajat pitävät työtä tärkeimpänä yksittäisenä onnistuneen kotoutumisen osatekijänä.

Tutkimukseni kuntaorganisaation monikulttuurisuusohjelmassa painotettiin työn keskeistä merkitystä ja arvoa suomalaisessa yhteiskunnassa. Työhön ja koulutukseen hakeutumista tuettiin kuntien kotouttamistavoitteissa, johon kuuluu kielen opetusta ja ammatillista suunnittelua. Työ- ja elinkeinoministeriön (2016) tilastojen mukaan Suomessa jo asuvissa maahanmuuttajissa on paljon työ- voimapotentiaalia ikärakenteen ja nykyisen työllisyysasteen vuoksi. Suomessa asuvista ulkomaalaisista 80 prosenttia on työikäisiä. Vuonna 2012 Suomen ulkomailla syntyneen väestön työllisyysaste oli 63,8 prosenttia ja Suomessa syntyneen väestön 69,6 prosenttia.

Aino Saarisen (2007, 127, 142) mukaan suomalainen kotouttamismalli ei toimi, koska se kykenee huonosti vastavuoroiseen muutos- ja sopeutumisprosessiin, ja että maahanmuuttajat ovat monella tapaa haavoittuva ryhmä. Saarisen (2007, 126) laajassa tutkimuksessa analysoitiin kolmea Pohjoismaata ja vertailtiin maahanmuuttajien elämää ja identiteettiä maiden pohjoisimmilla alueilla ja Barentsin itä-länsi-transregiolla. Saarisen (2007, 127) tutkimuksessa Suomi ei tarjonnut maahanmuuttajia naisille samoja yhteisöön kuuluvien oikeuksia ja velvollisuuksia kuin valtaväestöllä, ja heidän oli vaikea vastustaa stigmatisoituneen identiteetin tuottamista. Maahanmuuttajanaisten kansallis-etnis-sukupuolisesti määrittynyt stigmatisoitunut identiteetti johti syrjäytymiseen ja vakaviin ongelmiin koskien demokratiaa, kansalaisuutta ja sukupuolta. Kaikista haavoittuvien ryhmä koostui avioliittomuuttajista, joiden ongelmat ovat vaikeimmillaan saapumisen ja itsenäisen oleskeluluvan saamisen välisellä jaksolla, jolloin he eivät kuulu vielä edes ”puolikansalaisiin” vaan luokituvat monella tapaa oikeudettomiksi.

Myöskään valtaväestö ei kyennyt vastavuoroiseen sopeutumisprosessiin, vaan näki maahanmuuttajat odotusten mukaisesti vain stereotypoina, vähäteltyinä ja homogenisoituina ”toisina”, jonka kanssa ei jaettu, eikä ollut edes mahdollista rakentaa yhteisiä arvoja, tavoitteita ja käytäntöjä koskevaa vuorovaikutteista dialogia ja politiikkaa. Toisaalta voidaan kysyä Saarisen (2007, 142) tavoin, että onko kysymys myös yksilön omasta vastuusta ja itsearvostuksesta.

Tutkimuksissa on saatu viitteitä myös siitä, että maahanmuuttajia palveluiden hakijoina on sovellettu erilaisia kriteereitä heidän etnisen taustansa mukaan, ja että erilaiset vähemmistöt ja sukupuolet tulevat eri tavoilla kohdelluiksi hyvinvointivaltion palveluissa esimerkiksi kuntoutus- ja sosiaalipalveluissa. Eri asia on vaikuttavatko maahanmuuttajien koskevat yleistävät käsitykset heidän päätöksentekoonsa maahanmuuttajia koskevissa asioissa. Tutkimukseni vahvisti, että kuntaorganisaatiot eivät enää pysty nykytilantessa toteuttamaan ja edistämään hallituksen ja kuntien määrittämiä kotouttamistavoitteita, mutta kysymys ei liity taloudellisiin näkökohtiin vaan siihen, että kotouttamistyölle asetetut tavoitteet ovat liian laajoja asiakokonaisuuksia, eikä niitä pitäisi säilyttää yksittäisten työntekijöiden vastuulle, vaikka voidaankin todeta, että kotouttamisessa on aina kysymys vastavuoroisuudesta ja siitä, että myös yksilöillä on vastuita ja velvollisuuksia.

Ei siis ole yhdentekevää miten otamme maahanmuuttajat vastaan ja kotoutamme suomalaisen yhteiskuntaan. Voidaan kysyä myös voiko yksittäisiä työntekijöitä saattaa vastuuseen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmien toimimattomuudesta ja kotouttamisen esteistä ja haasteista. Sensijaan tutkimukseni vahvisti Kerkkäsen ja Säävälän (40/2015) näkemyksen sosiaalisen tuen ja sosiaalisten tukiverkostojen erityisen suuren merkityksen kotoutumiselle, sillä sen on todettu lisäävän maahanmuuttaja yksilön hyvinvointia ja mielenterveyttä merkittävästi. Sen on todettu vahvistavan mahdollisuuksia selvittää akkulturaatiostressistä maahanmuuttajan yrittäessä sopeutua uuteen tilanteeseen, jota oma tutkimukseni myös todisti.

### 3.3 Kuntaorganisaatio kotouttamisen toimintaympäristönä

Tutkimukseni paikantuu suomalaiseen kuntaorganisaatioon, joka perustuu paikallisen itsehallinnon periaatteelle, ja jossa kunnat ovat voineet itsenäisesti toteuttaa ja päättää omista toimintalinjoistaan. Suomessa kunnallisissa sosiaalitoimistoissa tehtävä sosiaalityö on valtion tiukasti normittamaa, joten sen tehtävät, tavoitteet ja resurssit ovat määrittäneet julkisen hallinnon näkökulmasta, ja sitä pyritään tarkasti valvomaan ja ohjeistamaan Teppo Krögerin (2000, 68–70) mukaan.

Tutkimukseni keskittyy paikalliseen toimintaympäristöön eli kahteen kunnalliseen maahanmuuttajille sosiaalipalveluita tarjoavaan sosiaalipalveluorganisaatioon. Tutkimukseni peruslähtökohta on ymmärtää paikallista tapahtumaa ja siinä ilmeneviä prosesseja, jotta voisin ymmärtää mitä kotouttamisella tarkoitetaan kuntaorganisaatiossa yhteiskunnallisena ilmiönä.

Sosiaalityötä ei voi nähdä irrallisena paikallisesta ympäristöstään ja ympäröivästä maailmasta, koska se muodostuu yhteisissä käytännöissä ja sen muodostumiseen vaikuttavat sosiaalialan työntekijät, asiakkaat ja toimintaympäristö.

Kotouttamisen mikrosysteemi on arkityötä, joka rakentuu yhteiskunnan tarjoamista palveluista ja kunnallisista tukijärjestelmistä, jotka vaikuttavat maahanmuuttajan jokapäiväiseen elämään (mm. koulu, päiväkot, työ). Kotouttamistyötä tehdään aina yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa, joihin lukeutuvat muut kunnan organisaatioiden osasysteemit kuten sosiaali- ja terveydenhuolto, johtaminen ja päätökset, jotka vaikuttavat kunnan maahanmuuttotyöhön ja heille tarjottuihin palveluihin. Goffmanin (1974) kehys kuvaa tätä arjen kotouttamistoimintaa käytännön toimintana, johon heijastuvat sosiaalityöntekijöiden ja heidän asiakkaidensa asenteet, arvot, ammatillinen osaaminen ja viitekehys.



Kuvio 2. Kotouttamisen mikrokehys

Kuntien monikulttuurisuusohjelman mukaan kotouttamisen keskiössä on aina asiakas. Sosiaalityössä on aina osallistuttava kulloisenakin aikana tilanteiden määrittelyyn ja aina uudestaan pystyä määrittelemään työtään ajan vaatimusten mukaisesti. (Goffman 1974.)

Myös maahanmuuttaja asiakas on riippuvainen organisaatioita edustavien sosiaalityöntekijöiden kotouttamiskäsityksistä, joka ohjaa mikrotasolla tehtävää kotouttamistyötä. (KUVIO 2.).

Kuntien maahanmuuttotyön tehtävänä on edistää konkreettisesti ja poikkihallinnollisesti yhteiskunnan tavoitteita maahanmuuttajan kotoutumiseksi sekä tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken valtion maahanmuuttopoliittisen ohjelman ja linjausten mukaisesti. Tutkimukseni toimintaympäristö rakentuu kunnan sosiaalityön ammattilaisista, jotka käyvät keskinäistä dialogia maahanmuuttaja asiakkaidensa ja organisaation edustajien kanssa yhteistyössä.

### 3.4 Kotouttaminen sosiaalityön mikrososiaalipolitiikkana

Tutkimukseni paikantuu kunnallisesti organisoituun kotouttamistyöhön, jossa kotouttamislainsäädäntö ohjaa ja antaa makrotason raamit ja kehykset kuntien ja valtion viranomaisten toiminnalle ja kuntaorganisaatioissa tehtävälle kotouttamistyölle (Goffman 1974, 563). Näen maahanmuuttotyön mikrososiaalipolitiikkana ja riippumattomana ammattina Kirsi Juhilan ja Tarja Pösön (2007, 22) tavoin, jossa sosiaalityön osaaminen perustuu yhteiskunnalliseen tehtävään sekä kykyyn tunnistaa, analysoida ja käsitellä sosiaalisia kysymyksiä. Maahanmuuttotyössä sosiaalityöntekijän keskeinen tavoite on mielestäni pyrkiä ehkäisemään maahanmuuttajan syrjäytymistä ja lisäämään heidän hyvinvointiaan ja osallisuuttaan yhteiskunnassa yksilö-, perhe-, ryhmä- ja yhteisötasolla.

Kotouttamistyö on pohjimmiltaan sosiaalityössä tehtävää muutostyötä, jonka avulla edistetään maahanmuuttajan sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan sekä vahvistetaan olosuhteita ja yhteisöjen ja yksilöiden toimintakykyä. Jaan Marja-Liisa Honkasalon, Terhi Utraisen ja Anna Lepon käsityksen (2004, 36) käsityksen siitä, että yhteiskuntatutkimuksen tehtävänä on erityisesti tuoda esille niitä yhteiskunnallisia mekanismeja ja syrjiviä käytäntöjä, jotka aiheuttavat ihmisille kärsimystä ja pahoinvointia. Tutkimukseni yksi tavoite on tarkastella minkälaisia kotouttamiseen liittyviä rakenteellisia heikkouksia ja epäoikeudenmukaisuuksia kunnalliseen sosiaalipalvelujärjestelmään liittyä. Sosiaalityö on lähtökohtaisesti aina asiakaslähtöistä ja

yksilökeskeistä toimintaa ja kotouttamislaki edellyttää työntekijän edistävän maahanmuuttajan omaa osallisuutta ja aktiivista toimintaa kotoutumisen edistämiseksi. Sen vuoksi yksinomaan taloudellista köyhyyttä ei saisi käyttää sosiaalityössä vertailemisen mittapuuna Honkasalon ym. (2004, 36-37) muiden mukaan. Mutta voidaan myös kysyä missä määrin maahanmuuttajat näkevät mahdollisuuden saavuttaa tasa-arvoista dialogia sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Tutkimuksessani käytän Kirsi Juhilan (2006) näkemyksiä sosiaalityön yhteiskunnallisista tehtävistä, jossa hän näkee hyvinvointivaltion tärkeänä suomalaisena toimintaympäristönä sosiaalityölle. Käytän hyvinvointivaltiota makrokehyksenä ja kansalaisyhteiskuntana, joka on edellytyksenä kaikkien kansalaisten vahvaan osallistumiseen ja vastuunottoon. Sosiaalityötä voidaan tarkastella tämän valossa siten myös mikrososiaalipolitiikkana, jossa keskitytään enemmän ihmisten arkipäivään ja niihin liittyviin ongelmiin. Nykyisin pyritään käyttämään ensisijaisesti sosiaalipalveluja ihmisten ongelmien ratkaisemisessa. Sosiaalityön keinot nähdään vasta toissijaisena, kun sosiaalipalvelut eivät enää riitä ongelmien ratkaisemiseen. (Juhila 2006, 258.) Sosiaalityö on siten osana sosiaalipolitiikkaa, jossa työntekijän ja asiakkaan suhteet rakentuvat erilaisten hyvinvointivaltiollisten kehysten varaan, ja jossa ne voivat saada samalla Anita Sipilän (2011, 61) mukaan hallinnollisia ja juridisia piirteitä.

Suomessa maahanmuuttotyö ja kotouttaminen eivät ole pelkästään sosiaaliviranomaisten vastuulla. Kotouttamispalvelujen tarjonnan lähtökohtana on aina maahanmuuttajan yksilöllinen palvelutarve ja perheen tilanne, jotka määrittellään yhdessä muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Kotouttamisen tarve ja alkukartoitus tehdään yksilöllisesti eri toimijoiden kuten TE -toimiston, terveydenhuollon, maahanmuuttojärjestöjen sekä yksityisten toimijoiden ja kolmannen sektorin kesken. Alkukartoituksessa selvitetään henkilön kielitaitoa, koulutus- ja työhistoriaa sekä elämäntilannetta. Kaikilla maahanmuuttajilla on oikeus saada perustietoa Suomesta sekä alkuvaiheen ohjausta ja neuvontaa, mutta yksilölliset kotouttamistoimet ja -palvelut määräytyvät aina yhteistyössä maahanmuuttajan kanssa maahanmuuttajan ja hänen perheensä tarpeisiin perustuen. Maija Mänttari-van der Kuipin (2013) mukaan erityisesti maahanmuuttajatyössä voi sosiaalityöhön kohdistuu monenlaisia eri tahoilta tulevia ristiriitaisia odotuksia.

Tutkimukseni vahvisti, että myös sosiaalityöntekijöillä voi olla hyvinkin erilaisia näkemyksiä omasta kotouttamistyöstään ja sen keskeisistä ulottuvuuksista. Erään tutkimuksen mukaan kunnat saavat heikosti ohjeita siihen miten kotouttamistyötä pitäisi tehdä. Minna Kerkkäisen ja Heikki

Sävälän (2015) mukaan Suomeen tarvitaan pikaisesti yhtenäisiä ohjeistuksia maahanmuuttajaväestön, erityisesti pakolaisten ja vastaavista lähtökohdista tulevien mielenterveysasioiden hoitoon, sekä riittävän tietotaidon varmistamiseen ammattilaisten keskuuteen.

### 3.5 Eettiset periaatteet sosiaalityötä ohjaavina tulkintakehyksinä

Kuntaorganisaatioiden sosiaalityöntekijöiden kotouttamistyötä ohjaavat paitsi organisaatioiden omat toiminnan tavoitteet ja rakenteet, myös sosiaalityölle asetetut universaalit eettiset periaatteet, jonka tavoitteena on edistää maahanmuuttajien yhdenvertaista mahdollisuutta elää ja toimia suomalaisen yhteiskunnan täysivertaisena jäsenenä. Yhteiskunnan monimuotoistuminen koskettaa oleellisesti julkisen sektorin sosiaali- ja terveystaloutta, jossa väestörakenteen muutokset näkyvät viranomaisten asiakaskunnassa ja jossa puhutaan paljon eriarvoistumisen ja kärsimyksen kasvusta. Anu Castanedan, Liisa Larjan, Tarja Niemisen, Satu Jokelan, Janna Suvisaaren, Shadia Raskin, Päivikki Koposen ja Seppo Koskisen (2014) ulkomaista syntyperää olevien laajat työ- ja hyvinvointitutkimukset ovat osoittaneet, että maahanmuuttajien kokemat syrjintä ja yksinäisyyden kokemukset ovat yleisiä.

Eettisesti vastuullisen sosiaalityöntekijän on pyrittävä työssään aina asiakaslähtöisyyteen, luottamuksellisuuteen ja asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen, mutta eettisten periaatteiden lisäksi toiminnan on perustuttava myös lakiin. (Ethics in Social Work; Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet; Rostila 2001, 26–33.) Tutkimukseni aineiston haastattelupuheen analysointi antoi viitteitä siitä, että vaikka sosiaalityöntekijä edustaa aina valtaväestöä normatiivisen puheen tuottajana, kuntien maahanmuuttotyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työtä eivät vielä kehystä ainakaan taloudelliset lähtökohdat, vaan heidän työtään ja toimintaansa ohjaavat käytännöllinen ja individualistinen näkökulma sosiaalityöhön, jossa korostuvat sosiaalityön eettiset periaatteet ja arvot.

Sosiaalipalvelutoimistoissa tehdyn kotouttamistyön näen sosiaalityöntekijän silmin rakentuvana sosiaalisena ilmiönä osana sosiaalityön arkea, joka tapahtuu sosiaalityöntekijöiden ja heidän maahanmuuttaja asiakkaidensa vuorovaikutuksellisissa arkipäivän kohtaamisissa ja tilanteissa. (Goffman 1974.) Maahanmuuttaja ei ole myöskään erityisessä asemassa, vaan näitä tavoitteita kohti



pyritään tukemalla kaikkia sosiaalityön asiakkaita muutostyössä, ihmissuhdeongelmien ratkaisussa sekä itsenäisen elämänhallinnan edistämisessä. Tällaista etnografista tietoa instituutioista on mahdollisuus saada vain kuuntelemalla yksilön kokemuksia herkällä sensitiivisellä korvalla. Antti Eskolan (1982, 242) käsityksen mukaan ihmisten pakottaminen hallinnollisesti samoihin tiloihin voi kärjistää konflikteja, silloin kun heillä on vain hyvin niukat mahdollisuudet vaikuttaa asioihinsa. Eskolan mukaan suurin osa ihmisen kärsimyksestä juontuu ristiriitaisista intresseistä, orientaatioista ja elämäntavoista. Tutkimusaineistoni vahvisti käsitystä, että maahanmuuttajat kokevat olevansa vailla samanlaisia tasa-arvoisia mahdollisuuksia ja kansalaisoikeuksia kuin valtaväestöllä, vaikka he olivat itse aktiivisia toimijoita ja kiitollisia siitä, että Suomi tarjoaa heille turvaa ja palveluita.

Vaikka kotouttamislainsäädäntö ja organisaation omat toiminnan tavoitteet ja rakenteet antavat raamit tehtävälle kotouttamistyölle, sosiaalityöntekijä ei voi koskaan jättäytyä täysin yhteiskunnallisen arvoilmaston ulkopuolelle. Tuija Virkki, Anssi Vartiainen ja Riitta Hänninen (2013, 19) sekä Mänttari -van der Kuip (2013, 3, 34-41) ovat nostaneet esille keskustelua taloudellisen kilpailu- ja tuottavuusajattelun ulottumisesta hyvinvoinnin aloille, ja niiden ulottumista sosiaalityön palveluihin ja käytäntöihin, jota he pitävät huolestuttavana kehityksenä ja ristiriitaisena sosiaalityön ammattieettisten arvojen kanssa. Sosiaalityöntekijän on huolehdittava yhteiskunnan palveluiden ja voimavarojen tasapuolisesta ja oikeudenmukaisesta jakamisesta, mutta myös vastustettava epäoikeudenmukaista politiikkaa ja toimintatapoja.

Tiedon ymmärretään edellä kerrotun valossa olevan aiempaa enemmän sidoksissa sen kontekstuaaliin ja yhteiskunnallisiin muutoksiin. Toimintaympäristöjen muutos saattaa johtaa pahimmillaan epäluottamuksen kasvuun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa (Mänttari van-der Kuip 2013). Sen vuoksi on tärkeää nähdä onko sosiaalityön asiantuntijuus mahdollista muuttua perinteisestä, suljetusta ja hierarkkisesta kohti vuorovaikutteisempaa ja avoimempaa asiantuntijuutta globaalimmassa ja monikulttuurisemmassa toimintaympäristössä. 2005, 78–79.) Tutkimusaineistoni vahvisti Kirsi Juhilan (2006, 262) kuvaamaa käsitystä siitä, että sosiaalityö on aina eettiseen periaatteisiin sitoutunutta sosiaalityötä, joka painottaa sosiaalityön toimijoiden kumppanuutta ja huolenpidon näkökulmaa liittämisen- ja kontrollisuhteita vastaan, jotka korostavat pelkästään taloudellisuutta, tehokkuutta ja yksilöiden omaa vastuuta. Myös tutkimukseeni haastattelemani maahanmuuttaja asiakkaat luottivat siihen, että sosiaalityöntekijä hoitaa hänen asioitaan sovitulla tavalla, ja että ne perustuvat eettisesti määriteltyihin toimintaperiaatteisiin.

## 4 KEHYSANALYYSI TEOREETTISENA VIITEKEHYKSENÄ

### 4.1 Kehysanalyttiset peruskäsitteet: tilanne, toiminta ja tulkinta

Erving Goffmanin (1974) mukaan on mahdollista määritellä erilaiset sosiaaliset tilanteet kehysten avulla. Goffmanin analyysin perusyksikkö on aina sosiaalinen tilanne, jota ihmiset tulkitsevat erilaisten kehysten kautta. Yksilöt sovittavat aina omaa toimintaansa ja ymmärrystään siitä, mitä on tapahtumassa: ”What is going on?”. Goffman (1986, 40-82) kutsuu näitä tajunnan ja toiminnan ylläpitämiä suuntautumisen tapoja tulkintakehyksiksi. Goffmanin (1974, 247) mukaan kehykset luovat arkipäivän sosiaaliseen elämään järjestystä, jotka yhdistävät tilanteita, toimintaa ja tulkintaa. Näen tutkimuksessani kehyksen Goffmanin tavoin sosiaalisen suhteen merkityksen tulkintona, joka vaikuttaa siihen miten me määrittelemme erilaisia tilanteita, konteksteja ja kielellisiä ilmaisuja, ja miten me selitämme niitä. Ympäristö voi joko tukea tai vastustaa tätä ymmärrystä. Toiminnon kehystämällä yksilö luo mielekkyyttä omaan toimintaansa, mutta se sitouttaa hänet myös tilanteeseen.

Myös sosiaalityöntekijän on kotouttamistyössään sitouduttava organisaation tavoitteisiin. Goffman (1974) painottaakin, että kaikkiin kehyksiin sisältyy normatiivisluonteisia odotuksia siitä miten syvästi ja täysin yksilön tulisi toteuttaa kehysten organisoimaa toimintaa. Jokainen yksilö pyrkii määrittelemään itse tilanteensa omista lähtökohdistaan käsin, mutta sosiaali- ja terveystoimen asiakkaat eivät pysty sitä kokonaan itse tekemään. Hallitsemattomat tai ennalta-arvaamattomat tekijät vaikuttavat aina tilanteisiin, joihin yksilöiden on yritettävä sopeuttaa toimintansa.

Kehykset voivat olla moninaisia, muuntuvia ja päällekkäisiä ja niitä voidaan vaihdella tilanteen mukaan. Ihmiset voivat ainoastaan itse arvioida omasta elämäkokemuksestaan käsin, mitä kyseinen tilanne heille itselleen kulloinkin merkitsee, ja toimia kulloisenkin tilanteen edellyttämällä tavalla. Elämäkokemuksista muodostuu tietynlaisia tulkintakehyksiä, joiden avulla ihmiset pystyvät suunnistamaan erilaisissa maailmoissa ja tilanteissa. Yksilöt eivät koskaan ole täysin passiivisia kehyksiin reagoijia.

Goffmanin (1974, 10) mukaan eri tilanteissa (kehyksissä) voimme omaksua hyvin erilaisia toiminta- ja ajatusmalleja. Kehykset luovat järjestystä sosiaaliseen elämään, mutta samalla kehysten moninaisuus ja monikerroksisuus saattaa murtaa tämän järjestyksen jolloin alamme etsiä uusia toimintatapoja ja luomaan uutta järjestystä sosiaaliseen elämäämme. Goffman (1986, 8) väittää, että

meiltä suorastaan vaaditaan tilanteen mukaista käyttäytymismallia ja kykyä nopeisiinkin kehystenvaihtoihin. Omassa tutkimuksessani pyrin etsimään sosiaalityöntekijöiden ja heidän maahanmuuttaja asiakkaiden joitakin yhteiskunnassamme vallitsevia ymmärryksen peruskehyksiä, joiden avulla tulkitaan tapahtumia, sekä analysoimaan näiden viitekehysten erityisiä haavoittuvuuksia. (Goffman 1974, 10.) Kehysanalyysin avulla voidaan eritellä niitä keinoja, joilla ihmiset uuteen tilanteeseen tullessaan saavat vastauksen kysymykseen: ”mitä täällä oikein tapahtuu”. Samalla kun vastaus löytyy ihminen alkaa osallistua tapahtumiseen.

## 4.2 Vuorovaikutustilanteet kotouttamisen toimintaympäristönä

Yksi tutkimukseni tavoitteista on rakentaa analyttinen viitekehys kehysanalyysin peruskäsitteiden ja -oletusten pohjalle kunnissa tehtävää maahanmuuttotyön analyysiä varten. Sosiaalityö koostuu erilaisista kohtaamisista ja vuorovaikutustilanteista asiakkaiden kanssa. Goffmanilainen näkökulma tarjoaa katsojalle tai lukijalle performanssisen näyttämön siihen, miten sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakkaansa ja miten he esittävät itseänsä ja toimintaansa toisille tavallisissa arki- ja työtilanteissa. Tutkimukseni perustuu siis erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin, joissa näihin tilanteisiin osallistuvat pyrkivät yhteisymmärrykseen siitä, mistä vuorovaikutustilanteissa on kyse. Siksi Goffmanin (1974) kehysanalyysin teoreettiset oletukset vuorovaikutuksen ulottuvuuksista sopii hyvin tutkimukseeni, joka on eräänlaista institutionalista arkitoiminnan vuorovaikutuksen analyysiä sosiaalityöntekijöiden, asiakkaiden ja organisaatioiden välillä.

Goffmanin (1974) tavoin organisaatiota voi kuvitella näyttämönä, jossa ammattilaiset ja asiakkaat kohtaavat. Tilanteissa tapahtuvissa esityksissä luodaan myös yhteistä ymmärrystä siitä mistä tilanteessa oikein on kyse ja millaiset henkilöt kohtaavat toisensa.

Näyttämö tarjoaa mahdollisuuden ohjata ja säädellä toisten saamaa vaikutelmaa itsestään tai välttää jotakin muita asioita, joita ei halua itsestään näyttää. Goffmanin kehysanalyysi on eräänlaista sosiaalisten tilanteiden analyysiä, jossa kaikki ovat yhtä aikaa yleisönä ja esittäjinä. Esiintyjät eivät kuitenkaan esitä mitään ”rooleja” vaan itseään. Näyttämön taustalla ammattilaiset voivat käydä hyvinkin erilaista keskinäistä vuorovaikutusta silloin, kun asiakkaat eivät ole kuulemassa tai näkemässä. Samaan tilanteeseen osallistuvilla voi olla erilaisia rooleja ja hyvin erilainen käsitys

siitä mitä on tapahtumassa. (Goffman 1974, 8, 10.) Tilanteen jälkeenkin voivat eri henkilöt tehdä erilaisia tulkintoja samasta tapahtumasta ja ne voivat vaihdella paljonkin.

### 4.3 Sosiaalinen toiminta peruskehystenä

Käytän tutkimuksessani Goffmanin (1974, 8, 10) määrittelemää sosiaalista toimintaa peruskehystenä, jonka avulla ihmiset pyrkivät selvittämään eri tapahtumia. Sosiaaliseen toimintaan liittyy kaksi peruskehystä, luonnollinen ja sosiaalinen, jossa luonnollisella kehyksellä hän tarkoittaa konkreettista tapahtuman kehystä esimerkiksi vastaanottotilaa tai huoneen järjestystä. Kehysanalyysi sopii hyvin käytettäväksi sekä tutkimuksen teoreettisena viitekehystenä ja metodologisena lähtökohtana, kun tutkimuksessani pyrin löytämään erilaisia arkipäivän tapoja, joilla ihmiset tulkitsevat, selittävät ja merkityksellistävät kohtaamiaan sosiaalisia tilanteitaan ja niistä tehtyjä tulkintojaan.

Erwing Goffmanin (1974) mukaan sosiaaliset kohtaamiset ovat aina rituaalista järjestäytymistä. Sosiaalisella kehyksellä voidaan kehystä jotain tiettyä tapahtumaa erehdyksenä, väärinymmärryksenä tai vaikkapa sattumana. Yleinen kyky olla moraalisten sääntöjen sitoma voi olla yksilön ominaisuus, mutta se on myös tietty joukko sääntöjä, joka tekee hänet ihmiseksi, ja joka on aina riippuvainen sosiaalisen kohtaamisen luonteesta. Organisaation rakenteet ja toiminnan tavoitteet asettavat puitteet vuorovaikutuksellisille kohtaamisille. Jos asiakkaat ovat tyytymättömiä lähinnä sosiaalityöntekijöiden tarjoamiin palveluihin, ei siitä voida pelkästään sosiaalityöntekijöitä syyttää. Sosiaalityöntekijät tekevät työtänsä yhteiskunnallisen arvoilmaston alla, ja heidän työssään korostuu tämän arvoilmaston mukaiset näkökulmat.

Yhteiskuntapoliittisesti on tärkeää tietää jakavatko viranomaiset ja maahanmuuttajat monikulttuurisuuden arvot yhteiskuntaa jäsentävänä ominaisuutena, vai uusintavatko he maahanmuuttajiin liitettyjä valtakulttuurin omaksumia arvoja ja käsityksiä. Erving Goffmanin kehysanalyysi (1974) tarjoaa välineitä nimenomaan erilaisten näkökulmien ja niiden välisten suhteiden jäsentämiseen. Kehysten kautta pystytään tarkastelemaan maahanmuuttotyöntekijöiden näkemyksiä siitä, mistä heidän työssään on kyse, mikä siinä on keskeisintä ja mitkä merkityskokonaisuudet ohjaavat heitä konkreettisissa tilanteissa. Työntekijät voivat orientoitua eri

tavoin heille tarjottuihin kehyksiin. He voivat joko vastustaa niitä, irtisanoutua niistä tai omaksua niistä poikkeavia merkityksiä.

#### 4.4 Kulttuuriset diskurssit asiakassuhteiden muovaajina

Tutkimukseni peruslähtökohtia ovat sosiaalityön tuottamat todellisuudet ja odotukset yksilöä ja yhteisöä kohtaan, sekä yksilön odotuksen sosiaalityötä ja yhteisöä kohtaan. Tutkimukseni teoreettisena lähtöoletuksena on, että kehykset ovat kulttuurisesti määrittäneitä jäsenystapoja ja että perustellessaan näkemyksiään haastateltavat vetoavat pitämiinsä arvoihin ja olettamuksiin. (Goffman 1974.)

Juhilan (2006) mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisten taustalta voidaan löytää neljänlaisia arvo- ja toimintalogiikoita. Ensimmäinen näkökulma korostaa sosiaalityötä liittämisen- ja kontrollisuhteena. Maahanmuuttotyössä kuten muussakin sosiaalityössä sosiaalityöntekijän tehtävänä on liittää asiakas valtavirtakulttuuriin ja kontrolloida ja ohjata asiakkaan elämäntapoja ja valintoja. Toinen näkökulma korostaa asiakkuutta kumppanuussuhteena. Tällöin asiakasta ei nähdä enää pelkkänä toimenpiteiden ja kontrollin kohteena, vaan monikulttuurisen yhteiskunnan jäsenenä, jolla on valtavirtakulttuuriin nähden poikkeavia arvostuksia. Suhteen lähtökohtana on erojen kunnioittaminen ja vallitsevien haasteiden ratkaiseminen yhdessä.

Haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden yhteinen päämäärä oli asiakkaan voimaannuttaminen ja kuuleminen, sekä yksilöllisten ratkaisujen löytäminen kuten seuraavasta vastauksesta käy ilmi. Kaikkia haastattelemiani sosiaalityöntekijöitä ohjasi eettinen näkökulma, jota tuki asiakkaan osallisuutta korostava näkökulma maahanmuuttotyöhön.

**Sirkku:** *”Voimaannuttaminen tekijänä on se, että he uskovat itseensä, että tulen pärjäämään ja opin tämän asian. Se on niin itsestä kiinni. Vaikka kuinka joku työntekijä haluaisi, mutta jos sitä ei ole täällä niin ei siitä sitten tule mitään. Siksi puhun nykyään aika paljon siitä, kun puhutaan kotoutumisesta. Se on viranomainen joka kotouttaa, mutta yksilö kotoutuu.”*

Kolmas näkökulma korostaa hoivan merkitystä sosiaalityössä. Juhilan (2006) mukaan tällainen näkökulma on erityisen vieras aktiivista kansalaisuutta korostavalle näkökulmalle, koska hoivan kohteena olevia kansalaisia ei varsinaisesti hoivata sen tähden, että he voisivat jonain päivänä olla tuottavia yhteiskunnan jäseniä, vaan hoivataan jo yksin heille kuuluvan ihmisarvon johdosta. Haastattelemanani sosiaalityöntekijät eivät korostaneet hoivan näkökulmaa, koska hoivan näkökulma

on ristiriidassa voimaantumisen käsitteen kanssa. Hoivan näkökulmasta sosiaalityöntekijä näyttäytyy voimattoman ihmisen huolenpitäjänä ja tukijana.

Neljäs näkökulma (THL 56/2011 128) korostaa korostaa vuorovaikutussuhteessa rakentuvia rooleja, koska se on lähempänä valtaistavaa sosiaalityötä, ja jota voidaan käyttää välineinä yhteiskunnallisten epäoikeudenmukaisuuksien poistamiseen. Välineet voivat olla niinkin konkreettisia kuin luku- ja kirjoitustaidon oppiminen tai koulutukseen hakeutuminen. Tutkimukseni vahvisti Juhilan (2006) mukaista käsitystä siitä, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa on aina jätettävä tilaa erilaisten identiteettien ja näkökulmien muodostumiselle, jotta asiakkaan ja työntekijän roolit eivät muodostu ennako-oletusten varaan.

Sosiaalityössä asiakaslähtöisyys on totuttu näkemään eettisesti kestävän työn tunnuspiirteenä, jossa lähdetään aina asiakkaiden tarpeista ja tilanteista liikkeelle ja kunnioitetaan asiakkaan omaa asiantuntijuutta ja osallisuutta. Voidaankin kysyä miten asiakkuus lähtökohtaisesti määritellään ja mikä tulkinta saa vahvimman jalansijan (Juhila 2006, 250). Työntekijä saattaa käyttää suostuttelevaa valtaa asiakkaan identiteetin muokkaamiseksi toivottuun suuntaan ja houkuttaa asiakasta uudenlaiseen tilanneajatteluun. Maahanmuuttotyössä, jossa sosiaalityöntekijät kohtaavat erilaisista kulttuureista tulleita ihmisiä, joilla on hyvin monimutkaisia elämäntilanteita, korostuvat työntekijän aiemmat kokemukset. Tutkimukseni vahvisti, että mitä enemmän sosiaalityöntekijällä oli kokemusta erilaisista tilanteista sitä paremmin hän pystyi auttamaan monimutkaisessa tilanteessa olevia maahanmuuttaja asiakkaitaan.

Tutkimukseni sosiaalityöntekijät eivät korostaneet kulttuurista tietämystään vaan pikemminkin tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen perustuvan dialogin merkitystä maahanmuuttaja asiakkaalle, joka tuki kotoutumisprosessia. Sosiaalitoimistoissa tai ylipäätään sosiaalityöntekijöiden kanssa asioivat asiakkaat kokevat tärkeänä asiakkaan kohtaamisen eli välittävän ja perehtyvän otteen asiakkaan kokonaistilanteeseen (Roivainen ym. 2011). Mikäli asiakas ei koe tullessa kuulluksi, eikä työntekijä tunnu paneutuvan riittävän huolella asiakkaan asioihin saattaa se vaikuttaa asiakkaan omanarvontunteeseen. (Sennett 2004, 153–202).

**Sirkku:** ”Me aina puhutaan, kun me tavataan miten perhe ja vaimo ja lapset voivat. Se ensimmäinen kohtaaminen on hirveän tärkeitä, koska sä osoitat miten sä kunnioitat niitä ihmisiä ja hänen taustaansa ja kulttuuria. Ei sun tarvitse tietää sosiaalityöntekijänä kaikista kulttuureista

*kaikkea, mutta pitää kuunnella ja olla sensitiivinen ja antaa sille ihmiselle mahdollisuuden puhua ja kertoa mitä hän sitten haluaa kertoa.”*

Kuten aiemmin totesin Männistö –van der Kuipin (2013) tutkimuksessa yrittäjämäinen aktivointinäkökulma ja huolenpitoa korostava näkökulma muodostavat sosiaalityöntekijän työhön kokemuksellisen ristiriidan. Miten aktivoida ja vastuullistaa ihmistä, jonka näkee kärsivän psyykkisistä ja sosiaalisista ongelmista? Asettaako taloudellinen näkökulma ihmisarvoa vastaan, vaikka se olisi sosiaalityön eettisten periaatteiden ja moraalin näkökulmasta ristiriitaista. Huolenpitoa painottavan sosiaalityöntekijän on todettu olevan alttiimpi uupumiselle, sillä sosiaalityöntekijöillä on muutenkin liikaa asiakkaita ja työ on ylikuormittunutta (Juhila 2006, 188–189).

Maahanmuuttoa ja kotouttamista ei voida tarkastella yhteiskunnallisten tavoitekäsitteiden tehokkuus, taloudellisuus ja tuottavuus –rinnalle nousseen taloudellisen näkökulman ohi, koska vaikuttavuuden päämääränä näkyy entistä enemmän hallinnollisessa ohjauksessa ja organisaatioiden rakenteissa. Sosiaalityöntekijöiltä odotetaan paitsi sosiaalityön eettisiin periaatteisiin ja arvoihin sitoutumista, myös entistä suurempaa vastuuta osallistua ja vaikuttaa sekä yhteiskunnallisella, että paikallisella tasolla, sekä arvioida kustannusten ja vaikuttavuuden suhdetta. (Pohjola 2012, 23.)

Vastarinnan ja vastakkainasettelun asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä on todettu kasvavan ja olevan suoraan suhteessa kontrollin lisääntymiseen (Juhila 2006, 96–99). Sosiaalityöntekijän on valittava näkökulmansa, joko painottaen enemmän vastuullisuus- ja tehokkuuskulttuurin ideologiaa ja kontrollia tai ihmisarvoa ja asiakkaiden yksilöllisiä valintoja kunnioittavaa kohtaamista. Valtaistamisen perusajatus on saada yksilöä syrjäyttävät prosessit pois koko yhteiskunnasta. Tämän vuoksi on nähty, että valtaistamiseen tarvitaan yksilötyön ohella myös yhteisöllisiä toimia, jotka pyrkivät poistamaan yhteiskunnan ja rakenteiden epäoikeudenmukaisuuksia.

Valtaistamisen ”empowerment” työmenetelmänä on todettu lisänneen asiakkaan hyvinvointia ja onnistumisen kokemuksia, koska se antaa asiakkaalle mahdollisuuden vuorovaikutteiseen kohtamiseen. Vaikka tutkimusten mukaan sen käyttö on usein koettu olevan hankalaa suomalaisessa sosiaalityössä, joka on osa julkista palvelujärjestelmää (SOSWEBB 2016), se voi olla kuitenkin väylä maahanmuuttajille vaikuttaa ja tuoda äänensä kuuluviin ja samalla edistää kotoutumista yhteiskuntaan.

Vuorovaikutuksellisuus ja yhteisesti rakennettu ymmärrys sosiaalityön asiakkaan kanssa ovat myös osa reflektiivistä asiantuntijuutta, jossa asiakas voi omalla tiedollaan muuttaa asiantuntijatyötä, sekä

samalla tuottaa työstä uutta ymmärrystä ja teoriaa (Peltomäki, Harjumäki & Husman 2002, 81). Toisin sanoen sosiaalityöntekijä ei voi jäsentää asiakkaansa todellisuutta vain lukemalla asiakkaasta kertovia dokumentoituja tietoja, vaan todellisuutta rakennetaan kasvokkaisissa tapaamisissa tapahtuvissa yhteisissä keskusteluissa. Juhila (2006, 252) näkee työntekijöiden, instituutioiden ja kulttuuristen diskurssien suhteen olevan aina jännitteinen, joka on huomioitava sosiaalityössä. On otettava huomioon se, että asiakas ei lähde mukaan uuteen tulkintaan, vaikka ei aktiivisesti vastusta sitä tai esitä mitään vasta-argumenttejä jos jokin asia ei miellytä kulttuuristen tekijöiden vuoksi. Kirsi Juhila ja Synnöve Karvinen (2006, 249) korostavat asiakkaan kuuntelemisen taitoa ja refleksiivistä asiantuntijuutta. Siinä on keskeistä, että ammattilainen on tietoinen omaa toimintaansa ohjaavista tekijöistä ja arvioi niitä kriittisesti kehittäessään toimintaansa.

Kunnallisessa sosiaalipalvelujärjestelmässä, jossa tehdään maahanmuuttotyötä ja työskentelyympäristö on globaali ja monikulttuurinen, työntekijän voi olla vaikea toteuttaa asiakaslähtöisyyttä, koska instituutioiden asiakkuudelle asettamat kriteerit ja sosiaalisia ongelmia määrittävät kulttuuriset diskurssit voivat olla ristiriitaisia. Jos instituutio edellyttää asiakkailtaan tietynlaisia ongelmia jotta he voisivat olla asiakkaita, asettaa se asiakkaiden mahdollisille identiteeteille rajansa. Kulttuuriset diskurssit sotivat asiakaslähtöisyyttä vastaan esimerkiksi silloin, kun ne tuovat sosiaalityön vuorovaikutuksen osaksi leimaavia stereotypioita, jotka ovat riippuvaisia hyvinvointiyhteiskunnan antamista sosiaalipalveluista.

Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijä joutuu valitsemaan puolensa; liittoutuuko hän asiakkuutta rajoittavien institutionaalisten ja leimaavien kulttuuristen diskurssien vai asiakkaiden suuntaan (Juhila 2006, 252). Siihen liittyy myös sosiaalityön oikeutuksen etsiminen sosiaalityön kohderyhmän luottamuksesta ja toiminnan sisällöstä sekä kyvystä kriittiseen ajatteluun ja itsearviointiin (Matthies 1993, 125). Sosiaalityön käytänteissä yksilö voidaan ohjata institutionaalisesti tiettyihin rooleihin ja käyttäytymiseen. Sosiaalityössä voidaan odottaa yksilöltä annettujen kehysten mukaisia muutoksia. Vai asettaako perinteinen sosiaalityö pikemminkin toiminnan tuloksellisuuden yksilölähtöisyyden edelle kuten Juhila (2009, 53) näkee.

#### 4.5 Sosiaalityö ja valta



Sosiaalitoimistossa tehtävässä työssä väistämättä mukaan tulevat Outi Cavénin (1999) mukaan vallan ja kontrollin ulottuvuudet. Sosiaalityöntekijät käyttävät monenlaisista valtaa asiakkaisiinsa, vaikka Cavénin mukaan vallan läsnäoloa ei aina tiedosteta, koska sen sanotaan olevan niin näkymätöntä ja rakenteisiin suodattunutta. Valta voi olla luonteeltaan välillistä ja suostutteluun perustuvaa valtaa tai lakeihin ja säädöksiin pohjautuvaa valtaa. Myös kehystämisen tavat muuttuvat arjen käytännöissä, joka näkyy uusina työn tehostamiseen tähtäävinä toimintakäytäntöinä. Kotouttamistyö asettaa sosiaalityöntekijöille uusia velvoitteita ja haasteita joihin on vastattava.

Sosiaalityöntekijän valta on aina asiantuntijavaltaa. Tutkimuksissa on todettu, että erityisesti maahanmuuttopalveluissa sosiaalityön asiantuntijuus ja tehtävät ovat vaativia, moninaisia ja melko vaikeasti haltuunotettavia, jonka vuoksi on vaadittu ns. hiljaisen tiedon (tacit knowledge) esillenostamista, joka on nähty entistä tärkeämpänä (Julkunen 2004, 183; Mänttari –van der Kuip 2013). Merkittävin vallan muoto asiakassuhteissa on kuitenkin sosiaalityöntekijän oikeus säädellä organisaation tarjoamia palveluja ja etuuksia, jolloin kyse on aina kontrollista Tommy Lundströmin ja Sune Sunessonin (2000, 44) mukaan. Oma käsitykseni sosiaalityöstä merkitsee paitsi asiakkaalle tärkeiden erityisesti taloudellisten resurssien jakamista, myös valtaa vaikuttaa asiakkaiden käyttäytymiseen ja elämäntapaan.

Sosiaalityön, vallan ja lainsäädännön suhde voi olla monimutkainen ilmiö, kuten Suzy Braye ja Michael Preston-Shoot (2002, 62–64) näkevät, sillä laki voi myös pitää yllä rakenteellista epätasa-arvoa ja valtarakenteita. Joidenkin käsitysten mukaan sosiaalityöntekijöiden tulisi arvioida aina kriittisesti lakisäätteisiä määräyksiä ja ajaa niihin muutoksia, jotta sosiaaliset oikeudet voisivat toteutua. Myös sosiaalityöntekijän ammattietiikka ja näkemys hyvästä sosiaalityöstä voivat olla lain ja ohjeistusten kanssa ristiriidassa kuten aiemmin todettiin. Näen omassa tutkimuksessani valtasuhteen Juhilan (2009) ajatusten mukaisena kaksisuuntaisena prosessina, jossa sosiaalityötä rakennetaan vuorovaikutuksessa vallan kohteen kanssa, ja jolta edellytetään aktiivisuutta.

Sosiaalityöntekijä edustaa tutkimuksessani valkoista keskiluokkaa ja sen arvoja jossa vallan kohteena oleminen nähdään pysyvänä olotilana, ja johon Juhila (2009, 57) viittaa analysoidessaan Foucault'n ajatuksia ”epäsymmetrisestä” vallan läsnäolosta sosiaalityön käytännöissä. Pro gradu –työni kansilehdellä olevan Pariisin metroasemalta ottamani musliminaisen kuvan voidaan sanoa viestivän länsimaisen yhteiskunnan keskiluokkaisia kulttuurisia arvoja ja käytäntöjä, mutta se voi kertoa myös siitä miten yhteiskunnan marginaalisia ryhmiä alistetaan, ja miten nämä alistavat

kulttuuriset merkitykset välittyvät yksilöiden psyykkisiksi tosiasioiksi ja määrittelevät heidän toimintaansa. Janne Seppäsen (2005, 73) tavoin voidaan kysyä, mitä itse asiassa tarkoittaa yksilöllisyys ja kulttuurinen monimuotoisuus ja miten toimia rakenteissa ja samalla kyseenalaistaa niitä ?

Vaikka sosiaalityöntekijät edustavat valtaa, auktoriteettiä ja päätöksentekoa, jonka työ perustuu lainsäädäntöön ja erilaisten hakemusasiakirjojen käsittelemiseen, perustason työn on oltava aina mikrotason vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Julkinen sosiaalityö ei voi koskaan olla täysin byrokraatiatonta ja sosiaalitoimistotyössä erityisesti maahanmuuttotyössä sosiaalityöntekijän on tehtävä päätöksensä monien odotusten ristitulella, joita asettavat lainsäädännöllisten tavoitteiden lisäksi monet eri yhteiskunnalliset toimijat, lähiverkostot, yhteistyökumppanit sekä asiakkaan lähipiiri ja omaiset. Perinteinen sosiaalityö on nähty julkisen hallintohierarkian ns. katutason byrokraatiatyönä, joka tapahtuu lähellä ihmisten arkipäivää. Toisaalta sosiaalityöntekijän on huomioitava yksittäisten asiakkaiden yksilölliset oikeudet, toiveet ja tarpeet, jotka voivat olla ristiriidassa lainsäädännön ja organisaation tavoitteiden ja linjausten kanssa.

Kamppailut siitä millaisen aseman sosiaalityön suhteet saavat arkisissa kohtaamisissa käydään lopulta poliittisen päätöksenteon, hallinnon ja julkisuuden kentillä. (Juhila 2006, 262.) Honkasalo ym. (2004, 36) näkevät yhteiskunnan ”pakottavana projektina”, joihin on koottu lauma ihmisiä yhteen, joilla ei ole mitään tekemistä keskenään, eivätkä politikotkaan aina ymmärrä ihmisten odotuksia ja vaatimuksia. Vaarana on, että kokonaiskuva yhteiskunnasta himmenee ja pirstoutuu. Sen vuoksi he pitävät tärkeänä yhteiskuntatutkimukselle nostaa esille pahoinvointia, joka ei löydä legitiimejä ilmaisuja poliittisen elämän välityksellä.

Kirsi Juhilan (2009) mukaan Michael Foucault`n teoria puhuu kuten edellä totesin sosiaalityöstä tiedon, vallan ja etiikan tuottamisen muotoina. Kotouttaminen ei ole pelkkää palvelujen tuottamista, vaan kotoutettava on integroitava kokonaisvaltaisesti suomalaiseen yhteiskuntaan ja sen arvoihin, tarjottava työtä, opiskelua ja koulutusta. Sosiaalityö tuottaa yhteiskunnallista todellisuutta ja sosiaalityöntekijä edustaa yhteiskunnallista valtaa, joka tarjoaa valkoisen keskiluokan ideologisia arvoja, taustaoletuksia ja paradigmoja vähemmistöistä. (Seppänen 2005, 27.) Musliminaisen ja valkoista keskiluokkaa edustavan naisen kuva ja siihen liitetty teksti kehystävät länsimaisen yhteiskunnan arvoja maahanmuuttajista: ”Tänään emme voi tarjota sinulle työtä ja tulevaisuutta, mutta huomenna kenties voimme tehdä sen”.

Sosiaalityö ei siten voi koskaan toimia yhteiskunnallisen muutoksen tai vallankäytön ulkopuolella, koska se on ammattina poliittisesti ja hallinnollisesti väritynyt. Erityisesti maahanmuuttotyössä, jossa yksilö on asetettava yhteiskuntaa vastaan on ymmärrettävä eriarvoisuutta luovia yhteiskunnallisia mekanismeja ja rakenteellisia epäkohtia. (Pohjola & Laitinen & Seppänen 2014, 284.) Sosiaalityöntekijän on nähtävä poliittisten päätösten vaikutus ja merkitys vallitsevalle yhteiskunnalliselle tilanteelle ja miten kulttuuriset diskurssit muovaavat ajatteluamme ja mikä merkitys niillä on sosiaalityölle.

#### 4.6 Auttamisen kohde vai aktiivinen toimija

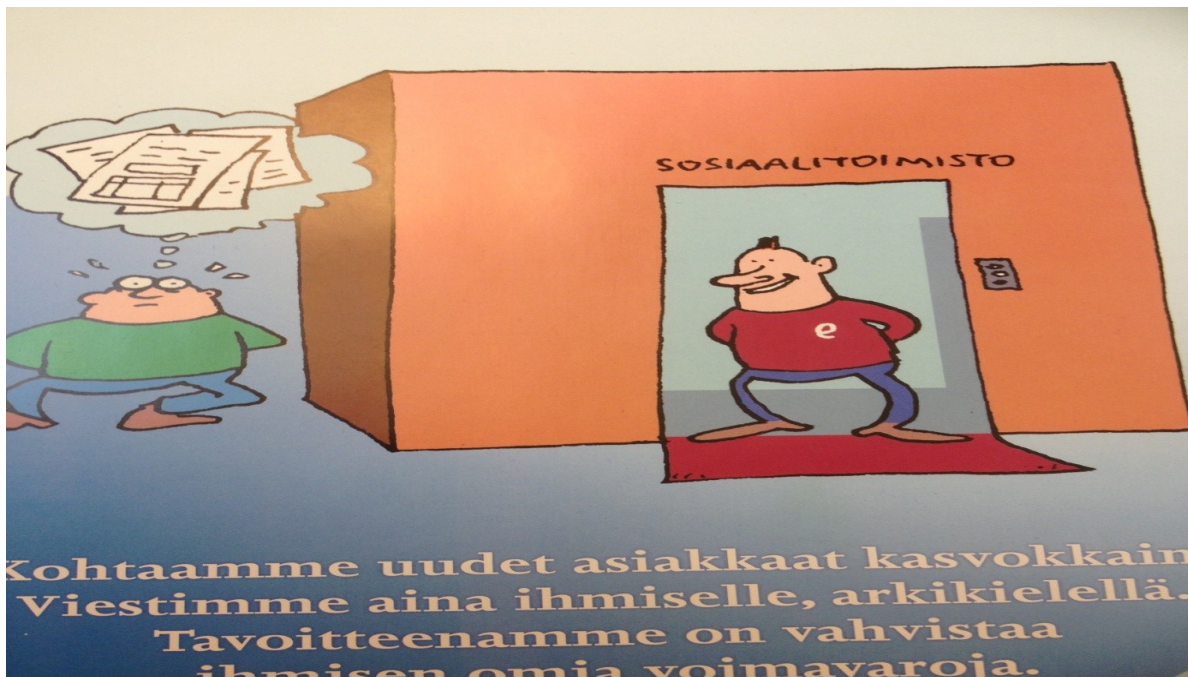
Tämän vuoksi on mahdollista kysyä vahvistaako maahanmuuttajan asettaminen passiiviseen rooliin maahanmuuttajan ja enemmistön valtasuhteita, miten maahanmuuttaja representoituu viranomaispuheessa valtasuhde käsitteen kautta, ja nähdäänkö maahanmuuttaja aina passiivisena auttamisen kohteena vai aktiivisena toimijana. Sirkku Varjonen (2007) on tutkinut valtaväestön ja maahanmuuttajien itsensä asettamia toimijapositioneja. Hänen tutkimuksessaan löytyy sekä aktiivisen, että passiivisen toimijan positioneja samassa henkilössä riippuen siitä mitkä tekijät vaikuttavat siihen minkä position hän kulloinkin valitsee. Vaikka Varjosen (2007, 161) tutkimuksessa ammatillisen identiteetin säilyttäminen, sosiaaliset suhteet ja työ ja perhe olivat arvo sinänsä, ne olivat myös keskeinen osa yksilön identiteettiä. Sen sijaan Varjonen toteaa yhteiskunnan roolin olevan heikompi silloin, kun on kysymys oman ammatillisuuden ja työllistymisen tukemisesta. Hänen tutkimuksessaan eniten kiitosta saa terveyssektori, jota esimerkkitapaus Renata kiittää sairaan äitinsä elossapysymisestä joistakin hoitoprosessiin liittyvistä huonoista kokemuksista huolimatta.

Yksilön kulttuurisen identiteetin ja toimijaposition säilyttäminen on siten mahdollista ainakin silloin, kun se kuten Renatan tapauksessa oli keskeinen osa yksilön identiteettiä. Renatalle erityisen tärkeää on ollut oman ammatillisen identiteetin säilyttäminen, jota olisi vahvistanut lääkärin ammatissa toimiminen, ja johon hän ei sitkeistä yrityksistä huolimatta saanut vastaavuutta Suomessa, vaikka se olisi edesauttanut hänen nopeampaa integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Renatan tarinan voi nähdä selviytymiskamppailuna ja esimerkkinä kulttuurisen identiteetin säilyttämisestä positiivisen maahanmuuttajaposition avulla, jolla on tutkimuksessa todettu olevan keskeistä merkitystä yksilön identiteettikamppailussa ja integraatioprosessissa. Ilman

tapaushenkilön valoisaa asennetta ja taistelumieltä olisi vaikeaa nähdä samanlaista loppuratkaisua, vaikka mikään sankaritarina se ei varsinaisesti ollutkaan Varjosen (2007) mukaan.

Organisaation näkökulmasta toiminta voi olla hyvinkin rationaalista ja perusteltua, mutta yksilöt saattavat menettää yksilöllisyytensä ja sulautua virkailijan edessä kasvottomaan ja nimettömään massaan. Juhilan (2006) mukaan asiakkaan näkökulmasta asiointi sosiaalityöntekijöiden kanssa voi tuntua jo lähtökohtaisesti nöyryyttävältä ja vastenmieliseltä, jonka vuoksi tarpeetonta vastakkainasettelua pitäisi välttää. Maahanmuuttaja asiakkaan muutenkin vähät voimavarat saattavat riittää vain nöyryytyksen kokemuksilta suojautumiseen, eivätkä he välttämättä rohkene tai edes kykene riitauttamaan epäoikeudenmukaiseksi kokemaansa päästöstä.

Zygmunt Baumanin (1997, 170-171) mukaan organisaation byrokraattiset käytänteet saattavat olla jopa esteenä sosiaalipalvelujen saannille, kun ne pyrkivät suojelemaan enemmän työntekijöitä kuin asiakkaita, jolloin vaarana on, että yksilön ainutlaatuisia tarpeita ei osata enää ottaa huomioon. Baumanin (1997) ajatusten mukaan merkitystä on ainostaan luokalla, johon heidät on organisaation taholta virallisesti sijoitettu, ja joka keskittää huomionsa vain niihin yhteisiin ominaisuuksiin joihin se on ilmaissut kiinnostuksensa. Samalla kun se antaa luvan olla huomioimatta yksilöä yksilöllisten luonteenpiirteiden muovaamana ainutlaatuisena yksilönä, moraalisenä subjektina ja korvaamattomana ihmisenä, menettävät ihmisen yksilölliset tarpeet merkityksensä. Kun otetaan lisäksi huomioon rakenteelliset esteet ja huonot palvelukäytännöt, puutteelliset henkilöresurssit sekä asiakkaiden ja kiireen kanssa painivien työntekijöiden ennakkoasenteet tullaan helposti päätelmään, että maahanmuuttaja asiakas, joka kieltä taitamattomana tarvitsee normaalia enemmän sosiaalipalveluja ja etuuksia saattaa jäädäkin valtaväestöä heikompaan asemaan, ja vaille heille kuuluvia etuuksia ja sosiaalipalveluja, eikä luottamusta palvelujärjestelmään synny.



Kuva 1. Sosiaalitoimiston vastaanotolta

Tutkimukseni keskeisin lähtöoletus on, että sosiaalityössä on tärkeää huomioida miten sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaansa, koska niiden taustalla heijastelevat yhteiskunnalliset arvot ja asenteet. Ylläolevan kuvan olen ottanut haastattelemani sosiaalityöntekijän maahanmuuttopalveluja tarjoavan sosiaalitoimiston vastaanotolta, jonka kuvan alla oleva tekstin viesti on: ”Kohtaamme uudet asiakkaat kasvokkain”. Viestimme aina ihmisille arkikielellä. Tavoitteenamme on vahvistaa ihmisen omia voimavaroja.”

Goffmanin (1994) mukaan se miten kehystämme toimintaamme antaa mielen ja merkityksen tilanteille ja toiminnoille. Kaikki haastattelemani sosiaalityöntekijät korostivat yksilöllisen näkökulman huomioimista sosiaalityössä, sekä asiakkaan osallistavaa voimaantumista asiakasprosessissa. Myös kuva voi antaa ideoita siitä miten eri toimijat tulkitsevat tiettyä tapahtumaa tai ilmiötä. Vahvistaako vastaanotolta ottamani sosiaalityön kuvaus valkoisen keskiluokan rodullisia stereotyyppiä, ennakkoluuloja ja valtaa ?. (ks. esim. Seppänen 2005, 203). Yhdessäkään vastaanottotilan kuvissa (kuvauksissa) ei huomioida asiakkaan etnistä taustaa, vaikka kyse on nimenomaan maahanmuuttopalveluja tarjoavasta sosiaalitoimistosta, jossa kaikki asiakkaat ovat ulkomaalaistaustaisia.

Työni keskeinen tavoite on tuoda esiin sosiaalityöntekijöiden ja heidän maahanmuuttaja asiakkaidensa näkemyksiä kotouttamisesta. Ensijaisesti pyrin tekemään näkyväksi kunnallisen

maahanmuuttopalveluiden sosiaalityötä ja miten sitä suunnataan kotouttamistyöhön. Sosiaalityöhön vaikuttavat kaikkien osapuolten kokemus ja heidän sosiaalinen toiminta ryhmässä. Goffmanin (1974) kehysanalyysiä tulkiten näen, että viranomaisen on noudatettava työssään lakeja ja asetuksia, mutta myös muuttuvat tilanteet asettavat erilaisia mahdollisuuksia valita tiettyjä näkökulmia ja rooleja tilanteen edellyttämällä tavalla. Tutkimuksessani luotaan myös sosiaalityöhön suunnattujen taloudellisten resurssien riittävyyttä. Onko työntekijöillä aikaa tarpeeksi pureutua yksilöiden ja perheiden ongelmiin. Mikä on sosiaalityöntekijän vastuu kotouttamisesta ja maahanmuuttaja asiakkaiden lasten ja perheiden tulevaisuudesta.

Goffmanin kehysanalyysi on merkittävässä asemassa, kun yritetään ymmärtää miten yhteiskunnan makro- ja mikrotasot liittyvät ja linkittyvät toisiinsa. Kaikkien toimijoiden sujuva yhteistyö kullakin tasolla edellyttää yhteisiä pelisääntöjä ja kaikkien osallistujien sitoutumista noudattamaan yhdessä sovittuja sääntöjä.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Kehysanalyysi tutkimusmenetelmänä

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kehysanalyysi, koska tutkimukseni taustateorianana on oletus siitä, että yhteiskunnan monimuotoistuminen koskettaa oleellisesti julkista sektoria, ja esimerkiksi muutokset väestörakenteessa näkyvätkin nopeasti muutoksina viranomaisten asiakaskunnassa ja maahanmuuttoa koskevissa toimintaympäristöissä joilla julkisia palvelujärjestelmiä kehystetään ja merkityksellistetään.

Asiakaskunnan kirjavoitumisen myötä virkailijat kohtaavat yhä enemmän asiakkaita, joiden tausta tai elämäntilanne on heille vieras ja joiden palvelutarpeisiin voi olla vaikea vastata. Työskentelyympäristönsä muuttuessa virkailijat joutuvat myös ratkaisemaan monia uusia eteen tulevia ongelmia joihin ei ole vielä olemassa selviä toimintaohjeita. Eräänä esimerkkinä Hammar-Suutari (2010) mainitsee tällaisesta tilanteesta työn perässä Suomeen tulleiden ja työttömiksi jääneiden virolaisten toimeentulotukiasiakkuudessa ilmenneet ongelmat, jossa ministeriötaso ei osannut ohjeistaa asiassa sosiaalitoimistoja, joten virkailijat joutuvat itse pohtimaan tuen myöntämisperusteita ja kriteereitä niiden jatkumiselle.

Erving Goffmanin (1974) arkielämän vuorovaikutustilanteisiin käyttämä kehysanalyysi sopii sekä metodina että teoriataustana tutkimukseeni. Kulttuurimme vaikuttaa suuresti siihen, miten käyttäydymme ja toimimme eri tilanteissa ja miten myös omassa työssämme kohtaamme erilaisia tilanteita. Erilaiset tilanteet vaativat erilaista tulkintaa, tiettyä toimintaa ja mielekästä sisältöä tälle toiminnalle. Ihminen haluaa rakentaa jonkinlaisen kertomuksen tai tarinan elämästään, jotka arkikielellä sanottuna ovat eräänlaisia rakennuspalikoita, joilla voidaan puolustella tiettyjä tekoja ja jota voidaan yhtä hyvin sanoa kehykseksi tai raamiksi tai kertomukseksi. Goffmanin (1974, 156-157) mukaan kehysanalyysi on väline erilaisten näkökulmien ja niiden välisten suhteiden jäsentämiseen.

Kuten aiemmin totesin maahanmuuttotyö on luonteeltaan vaikeasti tulkittavaa sosiaalista todellisuutta ja monikulttuurista työtä. Monikulttuurisuuden teemaa tarkastelevassa seminaarissa Pro Futura Europa (2000, 43) todettiin, että maahanmuuttaja on aina kahden kulttuurin puristuksissa: yhtäältä heillä on oma kulttuurinsa, tavat, kieli ja uskonto, toisaalta kotoutuminen

edellyttää heidän sopeutuvan ja tutustuvan uuden kotimaansa kulttuuriin ja elämäntapaan. Maahanmuuttajien toivotaan oppivan ymmärtämään uutta ympäristöä ja suomalaisten ymmärtämään maahan saapuvia ihmisiä. Tämä antaa mahdollisuuden tulkita Goffmanin (1974, 439) tulkintakehyksen kautta eri toimijoiden kuten sosiaalityöntekijöiden, organisaation edustajan ja heidän asiakkaidensa kautta maahanmuuttoa koskevaa puhetta kriittisesti. Haastattelupuhetta analysoimalla voin itse puheen lisäksi saada tietoa myös tietyistä kontekstuaalisista ilmiöistä.

Lähtöoletuksena on, että perustellessaan näkemyksiään haastateltavat vetoavat yleisesti pitämiinsä arvoihin ja olettamuksiin, joilla he kehystävät puhettaan. (Rantanen 2007, 172.) Maahanmuuttajia ja sosiaalityöntekijöitä haastatellessani olen tarkastellut kehyksiä kulttuurisesti määrittäneinä jäsenystapoina, joiden pohjalta he ovat oppineet puhumaan, toimimaan ja ajattelemaan Goffmanin (1974, 21,40) kehysanalyysiä käyttäen.

Sovellan Goffmanin kehysanalyysiä löytämiini kehyksiin, jotka kertovat siitä mitä sosiaalityöntekijät ja heidän maahanmuuttaja asiakkaansa liittivät toimintaansa erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa. Kehykset kertovat siitä, mitkä merkityskokonaisuudet ohjasivat heitä konkreettisissa tilanteissa, koska sosiaaliset todellisuudet ovat erilaisia ja moninaisia erityisesti maahanmuuttajatyössä, jossa kullakin yksilöllä voi olla siitä oma tulkintansa. (Goffman 1974, 8-22). Sosiaalityöntekijät ja heidän maahanmuuttaja asiakkaansa voivat myös parhaimmillaan luoda uutta sosiaalista todellisuutta ja löytää yhteistä ymmärrystä ja mahdollisesti yhteisiä tulkintoja siitä jännitteisestä tilanteesta huolimatta. Yksi tutkimukseni tavoite on tuoda esille myös hiljaista tietoa (tacit knowledge), jota viranomaisille kertynyt tieto usein on.

Kotouttamistyö ei siis jäseny yhden kehyksen ympärille, vaan potentiaalisia kehyksiä voi olla enemmänkin. Pertti Alasuutari (2007) näkee, että yksilö rakentaa monitulkintaisen identiteettinsä saatavilla olevista aineksista ja diskursseista ja kaikkein vankintakin identiteettiä on mahdollista muuttaa ja rakentaa uusi minäkuva uuteen sosiaaliseen ryhmään samaistumalla. Hän väittää, että yhä useammalla monikulttuurisessa yhteisössä elävällä on ns. ”hybridi-identiteetti”, koska eri ihmisryhmät kuten esimerkiksi pakolaiset, turistit ja maahanmuuttajat liikkuvat globalisaation vuoksi enemmän kuin aikaisemmin ja tämä liike on muuttanut yhteiskunnan etnistä kenttää. (Alasuutari 2007, 176.)

Usein viranomaislähteitä pidetään eliittilähteinä, koska niitä on helppoa saada ja ne ovat edullisempia ja nopeampia ja niiden ajatellaan olevan objektiivisempiä. Siksi ei ole mielestäni



yhdentekevää, miten maahanmuuttajatyötä kehystetään. Kehystämisessä (framing) on mahdollista valita vallitsevasta todellisuudesta erilaisia näkökulmia ja tehdä joistakin merkityksellisempiä. On siis olemassa ensisijaisia (primary) ja toissijaisia määrittäjiä (secondary definers), joista edelliset pääsevät ensimmäisinä julkisuuteen kehystämään tapahtumaa (Goffman 1974). Puhutaankin ns. metakehyksistä, joka omassa tutkimuksessani on hyvinvointi, jonka on todettu olevan tärkeä sosiaalityön toimintaympäristö. Metakehys kehystää tapahtuman, jonka jälkeen toisten eli omassa tutkimuksessani kunnan maahanmuuttoviranomaisten ja heidän asiakkaansa on asetettava omat kehyksensä suhteessa ensisijaisten määrittäjien hallitseviin kehyksiin. Ensisijaisten määrittäjien asema ei kuitenkaan ole muuttumaton vaan jatkuvan kamppailun alainen (Horsti 2005, 56).

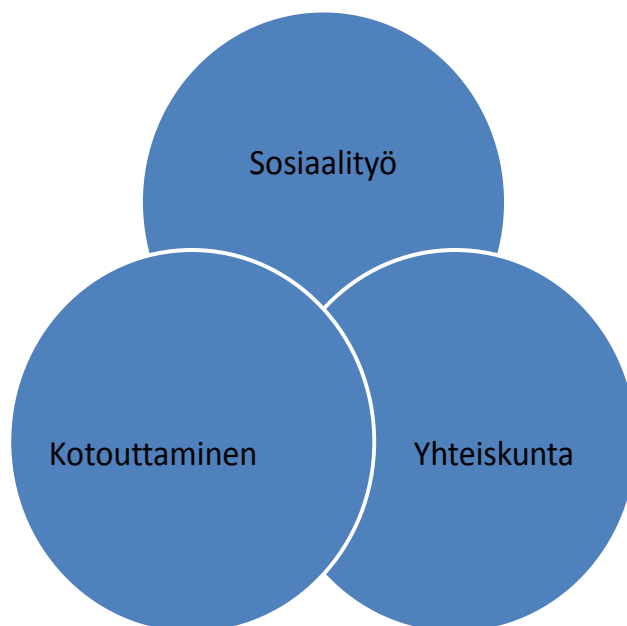
Sosiaalityö on virkamiestyötä, jossa yhdistyy teoria ja empiria, ja jossa työntekijän on annettava työlleen ja toiminnalleen jatkuvasti uusia merkityksiä ja selityksiä, kuten tutkijat Tuija Virkki, Anssi Vartiainen ja Riitta Hänninen (2012,3) ovat todenneet. Tutkimuksessani pyrin saamaan selville esittäytyvätkö maahanmuuttajat valtaväestölle vain stereotyyppinä, vähäteltyinä ja homogenisoituina ”toisina”, ilman arvoja, tavoitteita ja käytäntöjä koskevaa transversaaliala, vuorovaikutteista dialogia ja politiikkaa kuten Aino Saarisen (2007) tutkimuksessa. Muutostilanteissa on tehtävä valintoja mihin kunnalliset palvelut kohdistetaan. Eri asia on ovatko ne legitiimejä selityksiä ja ovatko ne oikeutettuja vai eivät. Tutkija ei myöskään voi nousta tutkittavien yläpuolelle ohjaamaan tulkintoja, mutta ei myöskään jäädä omaan positioonsa.

Erialaisten Goffmanilaisten kehysten kautta voidaan löytää työntekijöiden omaksumia näkökulmia. Joissakin tilanteissa esimerkiksi työntekijöiden akuutit elämäntilanteet, oma elämänhistoria tai vaikka oma vanhemmuus saattavat määritellä sosiaalityötä. Vaikka maahanmuuttajiin liitetyt käsitykset ovat usein negatiivisia, sosiaalityöntekijät voivat tehdä omia tulkintojaan niistä. Näistä kehyksistä sekä kehysten vaihdoksista, päällekkäisyyksistä ja muunnoksista rakentuu arkielämän jäsenyisyyden ja toisaalta myös sen monimuotoisuuden logiikka. Roolit ja identiteetit voivat muodostua hyvin monimuotoisiksi eri kehysten puitteissa.

Ensimmäisessä vaiheessa pyrin identifioimaan kehykset, jossa tietyt avainsanat toistuivat ja toimivat kehystä kuvaavina osina tai vihjeinä (Goffman 1974) ja jotka viittaavat tilannetta määrittävään tulkintakehikon kokonaisuuteen. Sen jälkeen nimesin avainsanoista muodostuneen kehyksen tietyksi tulkintakehykseksi. Vaikka kehysanalyysin keinoin olisi ollut mahdollista löytää monia eri kehyksiä tarkasteluni lähtökohta oli kiinnittää huomiota yleisempiin kehyksiin ja kehysten välisiin ristiriitaisuuksiin ja vastakkainasetteluihin. Toiveenani on, että tutkimuksen

tuloksena rakentuneita teoreettisia, menetelmällisiä ja sosiaalityön käytännön työhön liittyviä näkökulmia voidaan hyödyntää eri tavoin ja sosiaalityöntekijät ja työyhteisöt voivat tutkimuksen pohjalta arvioida ja kehittää omaa työtään. Tutkimus mahdollistaa maahanmuuttopalveluissa toimivien sosiaalityöntekijöiden, päättäjien sekä muiden tahojen perehtymisen kotouttamiskäsitysten ristiriitaisuuksiin ja sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksiin toteuttaa työssään sosiaalityön keskeisiä arvoja ja periaatteita.

## 5.2 Tutkimusasetelma, aiheen rajaus ja tutkimuskysymykset



Kuvio 3. Tutkimusasetelma

Tutkimukseni on yhteiskuntatutkimusta, jonka avulla pyrin löytämään tutkittavasta ilmiöstä uusia näkökulmia ja laadullista ja paikallista ulottuvuutta (Hakala 2007, 20). Laadullinen tutkimus antaa tutkittavasta ilmiöstä ja sen ominaispiirteistä kattavamman kuvan ja se huomioi myös aineiston keruutilanteen olosuhteet. Laadullinen tutkimus ei ole tilastollisesti yleistettävää, vaan sosiaalityöntekijät ja heidän maahanmuuttaja asiakkaansa tuottivat tietoa sen hetkisestä tilanteestaan käsin eli tilannesidonnaisesti (Hänninen 2006, 320).

Tutkimukseni on empiirinen tutkimushaastattelu, jonka tarkoituksena on saada tietoa kuntien sosiaali- ja terveystoimen maahanmuuttopalveluissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden, heidän maahanmuuttaja asiakkaidensa sekä organisaation näkemyksiä kotouttamisesta. Tutkimuksen teoreettinen ja metodologinen viitekehys rakentuu Erving Goffmanin (1974) kehysanalyyttisen näkökulman pohjalle, joka tarjoaa tutkimukselle käsitteelliset välineet siihen, miten maahanmuuttotyötä kunnassa jäsennetään ja rakennetaan ja millaisia näkökulmia sosiaalityöntekijät, maahanmuuttotyön asiakkaat ja organisaatio korostavat haastatteluissa, ja onko niissä nähtävissä vastakohtaisuuksia ja ristiriitoja. Tutkimukseni on laadullista kehysanalyysiä ja haastattelututkimusta. Sen vuoksi en lähesty tutkimuksessani sosiaalityötä pelkästään rakenteista käsin, vaan erilaisten yksilöiden kohtaamisina ja ihmisen omana kokemuksena. Tutkimuksessani sovellan kehysanalyyttistä lähestymistapaa sosiaalipalvelutoimistoissa toteutettavan kotouttamistyön analyysiin ja maahanmuuttajien käsityksiin kotoutumisesta.

En tutki varsinaisesti maahanmuutto- ja kotouttamistyötä vaan sosiaalityöntekijöiden ja maahanmuuttajien käsityksiä siitä. Siksi on tärkeää ymmärtää kotouttamista ilmiönä, niihin liittyviä keskeisiä teoreettisia käsitteitä, sekä Goffmanin kehysanalyysin teoreettisia lähtökohtia siitä miten monimutkaista todellisuutta voidaan rakentaa ja jäsentää erilaisten kehysten kautta ja löytää empiirisestä analyysistä yhdenmukaisia ja johdonmukaisia teoreettisia oletuksia. Teoriaosassa esittelen ja tarkastelen kotimaista ja ulkomaista tutkimuskirjallisuutta maahanmuuttoon ja kotouttamiseen liittyen. Analyysiosassa analysoin löytyneitä kehyksiä ja sitä miten sosiaalityöntekijät ja maahanmuuttajat kehysten soveltamisen kautta rakensivat rooliaan ja identiteettiään.

Pyrin analysoimaan ovatko sosiaalityöntekijöiden näkemykset kotouttamisesta yhteneväisiä organisaatioiden ja asiakkaiden omien kotoutumistavoitteiden kanssa ja millaisia yhdenmukaisia ja erilaisia vaihtoehtoisia kehyksiä niissä esiintyy, mitä painotetaan ja mitä suljetaan pois. Nähdäänkö kuntien maahanmuuttotyö kahdensuuntaisena kotouttamisprosessina vai yhdensuuntaisena, jossa

maahanmuuttajat erotetaan valtaväestöstä passiiviseksi avun kohteeksi ja yhtenäiseksi ryhmäksi, eikä itsenäiseksi ja omaehtoiseksi toimijaksi. Pyrin myös selvittämään, onko organisaatioiden, asiakkaiden ja viranomaisten kehystämisen tavoissa kehysristiriitoja.

Tutkimuksessa luon aineiston kautta kuvausta ja analyysiä sosiaalityöntekijöiden kulttuurien välisen työn valmiuksista, kulttuurikäsitteistä eri maahanmuuttajaryhmiä kohtaan ja asenteista maahanmuuttajia kohtaan, ja miten ne vaikuttavat asiakaspalvelutilanteisiin, ja vaikuttavatko ne kotouttamispalveluiden saantiin. Tutkimusaineistossani pyrin tuomaan esille millaisia maahanmuuttajiin usein liitettyjä stereotyyppisiä asenteita he tuottavat liittyen muun muassa ulkonäköön, ymmärtämiseen, käytökseen ja asiointivalmiuksiin.

Tutkimusaineistoni on aineistolähtöistä haastattelututkimusta. Tutkimuksen empiirisen aineiston olen kerännyt teemahaastatteluilla. Teemahaastattelussa olen käyttänyt puolistrukturoitua haastattelulomaketta (liite 2). Tutkimusaineisto koostuu yhden keskisuuren ja yhden pienen kunnan neljän sosiaalityöntekijän ja kolmen maahanmuuttaja asiakkaan haastatteluista. Organisaatiota edustaa yksi johtava sosiaalityöntekijä. Aineistoanalyysin kautta pyrin löytämään maahanmuuttopalveluiden työntekijöiden työtä jäsentäviä kehyksiä, niitä koskevia vakiintuneita ajattelu- ja toimintatapoja ja kuntaorganisaation asettamia tavoitteita kotouttamistyölle sekä maahanmuuttaja asiakkaiden omia näkemyksiä ja tavoitteita kotouttamisesta ja kotoutumisesta sekä asiomisesta sosiaalitoimistossa. Haastattelurunko on jaettu kolmeen eri teemaan, joista pyrin löytämään kuvauksia kotouttamistyöstä ja sitä koskevista strategioista ja tavoitteista

En tutki sosiaalityötä metodisena käsitteenä vaan tarkoitukseni on tuoda esille niitä tapoja, joilla organisaatio, sosiaalityöntekijät ja heidän asiakkaansa selittävät ja kehystävät kotouttamista niitä koskeviin suurempiin perusteemoihin liittyen kuten työllistymiseen, koulutukseen ja sosiaalisiin suhteisiin. Tutkimusaiheeni kannalta olennaisia käsitteitä ovat kehys, kehysanalyysi, maahanmuuttaja, sosiaalityö, kotouttaminen, kotoutuminen ja sosiaalityön etiikka. Teemahaastattelu sopii käytettäväksi silloin, kun asiasta tai ilmiöstä halutaan saada syvempää ja kattavampaa tietoa. Yksilöhaastatteluiden avulla on mahdollisuus saada tietoa aiheesta joihin liittyy arvoja ja asenteita, ja jotka ovat aiheeltaan arkoja ja kiistanalaisia kuten maahanmuuttajakäsitykset, joihin on liitetty julkisuudessa halventavia ja negatiivisia merkityksiä. (Hirsjärvi & Hurme 1985, 36.)

Analyysissäni keskeinen lähtökohta on, että ammatillisten toimintakäytäntöjen taso ja asiakkaiden kokemukset konkretisoituvat aineiston kautta. Nämä tuottavat erilaisia tulkittavissa olevia kehyksiä, joiden kautta sosiaalityölle voidaan paikantaa erilaisia positioita. (Satka 2000, 47-50.) Teemahaastattelussa tutkija voi ohjailta haastattelun kulkua, esittää lisäkysymyksiä ja antaa myös haastateltavalle mahdollisuuden kertoa omia mielipiteitään ja kokemuksiaan. Haastattelujen aikana tutkijalla on mahdollista myös tarkentaa, täsmentää ja varmistaa oma ymmärrys kysyttävästä asiasta, mikäli se on tarpeellista.

Teemahaastattelu on luonteeltaan puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelu on haastattelun muoto, jossa kysymykset ovat vain väljästi ennalta suunniteltuja. Olen muotoillut tutkimukseni kannalta keskeisimmät teemat haastattelun rungoksi ja tarvittaessa pääteemoille alateemoja joiden varaan olen rakentanut haastattelun. Haastattelussa ei tarvitse noudattaa tiettyä järjestystä, mutta on tärkeää käydä kaikki teemat läpi haastateltavien kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 76–77.) Yksi tutkimukseni tavoite on saada maahanmuuttajalle mahdollisuus tuoda omaa näkemystään ja ääntään kuuluville. Olen käyttänyt paljon suoria lainauksia haastateltavien puheesta, koska halusin välttää tuomasta liikaa esiin omia tulkintojani. Sirkka Hirsjärven mukaan (2004) mukaan on jokaisessa tutkimuksessa on kyse aina kuitenkin jokaisen tutkijan ja tutkittavan subjektiivista tulkinnoista.

### **Tutkimuskysymykseni ovat:**

- Millaisia käsityksiä sosiaalityöntekijöillä on kotouttamisesta ja maahanmuuttotyöstä
- Miten kotouttamiskäsityksiä ja maahanmuuttotyötä jäsennetään sosiaalityöntekijöiden, maahanmuuttaja asiakkaiden ja organisaation näkökulmasta

## 5.3 Tutkimusaineiston rakenne ja aineiston keruu

I-III luvuissa käyn läpi tutkimukseni teoriataustaa, aiheeseen liittyviä keskeisiä keskeisiä käsitteitä ja aikaisempia tutkimuksia aiheesta.

IV-V luvuissa esittelen tutkimukseni kehysanalyysin teoreettisena viitekehyksenä ja metodina ja haastatteluaineiston analyysiä, joka on aineistolähtöinen. Analysoin haastatteluaineiston teemoista löytyviä ydinsisältöjä, joista teen kysymyksiä sosiaalityöntekijöille ja asiakkaille. Analyysiluvussa

etsin toistuvia ydinsisältöjä haastattelusta, joiden mukaan identifioin erilaisia esiinnoitteita kehyksiä. Analyysiyksikkönä on tilanne ja sitä koskevat merkitykset. Kehysanalyysin avainsanat ovat osia tai vihjeitä, jotka määrittävät tulkintakehikkoa. (Goffman 1974, 380.) Aineistosta pyrin löytämään yhteneväisiä, ristiriitaisia tai mahdollisesti uusia kehyksiä organisaation, asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta.

VI-VII luvuissa erittelen aineiston analyysiä ja sen perustella löytämiäni kehyksiä ja kehysristiriitoja. Teen yhteenvedon tutkimustuloksista ja esittelen analyysin keskeisimmät tulokset eli hallitsevat kehykset, jotka dominoivat tutkimusaineistoa määrällisesti, mutta pyrin löytämään aineistosta myös harvinaisempia kehyksiä. Lisäksi vertaan viranomaisen, organisaation ja maahanmuuttaja asiakkaiden kehysten eroja, yhtäläisyyksiä ja kehysristiriitoja.

VIII viimeisessä luvussa tuon esille tulosten perusteella tekemiäni johtopäätöksiä, sekä esitän tutkimukseni perusteella esiin nousseita mahdollisia jatkotutkimuskysymyksiä.

Tutkimuksessani haastattelin neljää yhden keskisuuren ja yhden pienen sosiaalitoimiston maahanmuuttotyötä tekevää sosiaalityöntekijää ja heidän kolmea maahanmuutto asiakastaan kummastakin toimistosta. Valikoin haastateltavat sosiaalityöntekijät satunnaisesti ja osin käytännön syistä omista aikataulullisista syistä päädyin näihin kahteen sosiaalitoimistoon. Kummassakin toimistossa kaikki sosiaalityöntekijät tekivät pelkästään maahanmuuttotyötä, jonka vuoksi minulla oli mahdollisuus saada syvempää tietoa asiasta kuin pelkästään alueelliseen sosiaalityöhön keskittyvien sosiaalityöntekijöiden haastatteluista.

Lähetin aluksi kolmen kunnan johtaville sosiaalityöntekijöille sähköpostissa pyynnön, jossa pyysin lupaa tutkimuksen tekoon helmikuussa 2016, koska minun oli tarkoitus ottaa kolme kuntaa mukaan tutkimukseen. Sain ohjeet tutkimusluvan hakemiseen kolmen kunnan sosiaali- ja terveystoimelta, joista tuli myöntävät päätökset toukokuussa 2016. Ehdoksi tutkimusluvan saamiseen pyydettiin toimittamaan tutkimus sen valmistuttua kunnan sosiaali- ja terveystoimelle. Yksi kunta jäi pois tutkimuksesta, koska en saanut tutkimusluvasta huolimatta sovittua haastattelu-aikaa ja motivoitua sosiaalityöntekijöitä haastatteluun organisaation johdon ja sosiaalityöntekijöiden välillä olevasta tulehtuneesta tilanteesta johtuen.

Tutkimuksen haastattelut tein touko-heinäkuun aikana 2016. Tutkimuksen sosiaalityöntekijät olivat 41-56 vuotiaita naisia. Kaikki sosiaalityöntekijän olivan viran kelpoisuusehdot täyttäviä ylemmän

korkeakoulututkinnon suorittaneita. Yksi haastatelluista sosiaalityöntekijöistä oli johtava sosiaalityöntekijä ja hän edusti tutkimuksessani organisaation näkökulmaa maahanmuuttotyöhön. Kahdella sosiaalityöntekijöillä oli erittäin pitkä kokemus maahanmuuttotyöstä. Yksi sosiaalityöntekijä oli vasta ollut vajaan vuoden maahanmuuttotyössä. Työkokemus vaihteli n.1 vuodesta 24 vuoteen.

Varasin jokaiselle sosiaalityöntekijälle yhden tunnin haastatteluajan sähköpostitse. Haastattelut tapahtuivat kunnan sosiaalitoimistossa. Haastattelut kestivät n. 1-1.15 tuntia. Tunnin aikana oli mahdollista saada kaikki teemat hyvin käsitellyiksi. Aluksi pohdin sosiaalityöntekijöiden haastattelua ryhmähaastatteluna, mutta koska tarkoitukseni oli saada esille myös johdon edustaman organisaation näkemyksiä. Ryhmähaastattelussa esimiehen mukanaolo voisi estää erilaisten näkemysten esiintuomista. Organisaation näkemyksiä edustaa tutkimuksessani johtava sosiaalityöntekijä, jossa käytän hänestä nimeä ”johtava”. Ensimmäisen haastattelun tein toukokuussa 2016 ja kaikki haastattelut sain tehtyä heinäkuun 2016 loppuun mennessä. Teemahaastattelun rungon (liite 2) kysymykset perustuivat lähdekirjallisuudesta löytämiini teemoihin. Teemat ovat laajempia aihekokonaisuuksia, joista oli tarkoitus tehdä tarkentavia ja yksityiskohtaisempia kysymyksiä haastattelun aikana. Sosiaalityöntekijänä olen tottunut haastattelijaa, ja sen vuoksi haastattelutilanteet sujuivat mielestäni puolin ja toisin kollegiaalisen joustavasti.

Maahanmuuttaja asiakkaiden haastattelut sovittiin sosiaalitoimiston ulkopuolelle, yksi kirjastoon ja kaksi puistoon. Asiakkaiden tiedot ja puhelinnumerot sain sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiltä. Kaksi haastateltavaani oli tullut kiintiöpakolaisena ja yksi omatoimisena turvapaikanhakijana Suomeen. Asiakkaiden löytyminen haastatteluun oli yllättävän vaikeaa tai sitten oli kysymys vain sosiaalitoimiston kiireestä. Kahdella haastateltavalla oli perhe ja lapsia ja kaikki haastateltavat olivat Pohjois-Afrikasta ja saaneet pysyvän oleskeluluvan Suomeen. En saanut pyynnöistäni huolimatta lupaa haastatella kotona olevia puolisoita. Eräs haastattelemani sosiaalityöntekijä sanoi, että hän haastattelee yleensä aina ensimmäisellä kerralla koko perhettä, koska mies yleensä hoitaa kaikki perheen taloudelliset asiat. Usein puoliso saattaa pyytää tulla yksin tapaamaan sosiaalityöntekijää ja kysyä esimerkiksi saako hän omalle tililleen perheen lapsilisät kuten seuraavasta esimerkistä käy ilmi:

**Sirkku:** ”Jos vaimo pyytää, että voisko hän saada tavata sosiaalityöntekijää erikseen, niin tottakai se silloin järjestetään. Siellä saatta silloin olla perheväkivaltaa, tai saattaa olla jotain alistamista

*tai vaimo ei halua lisää lapsia tai hän ei uskalla ottaa esiin siinä miehen kanssa. Vaikka tapaan aina aluksi koko perheen ja lapset annan kaikille osapuolille mahdollisuuden tavata erikseen. Joskus miehelläkin voi olla jotakin sellaisia asioita, että haluaa puhua kahden kesken.”*

Nauhoitin kaikki haastattelut nauhurilla ja litteroin ne sanasta sanaan, koska tarkoitukseni oli tehdä haastattelupuheen analyysiä. Purin haastattelutekstit world –tiedostoon. Haastattelutekstiä kertyi yhteensä 28 sivua ja haastattelun pituus riippui tietenkin haastateltavasta. Jotkut olivat lyhytsanaisia, jotkut kuvailivat hyvinkin pitkään ja värikkäästi omia näkemyksiään ja kokemuksiaan teemaan liittyvistä aiheista. Tämän jälkeen poistin tiedostoista haastatteluissa esiin tulleiden organisaatioiden ja paikkakuntien nimet ja annoin varsinaisessa tutkimuksessa jokaiselle haastateltavalle peitenimen, jolla pystyin suojaamaan haastatteluihin osallistuneiden anonymiteettiä, sekä toteuttamaan tutkimuksen tekemiseen liittyviä eettisiä periaatteita.

Tutkimuskyselyyn vastaaminen oli täysin luottamuksellista, koska kuntaa sekä annettuja vastauksia käsiteltiin nimettöminä ja niin, ettei vastaajia tai heidän työyhteisöjään ole mahdollista tunnistaa tutkimusraportista. Tutkimusaineistoa säilytän ilman henkilö- tai muita tunnistetietoja ja suojaan sen asianmukaisella tavalla. Sitoudun tutkimuksessani siihen, etten käytä saamiani tietoja muuhun kuin tutkimustarkoitukseen. En myöskään käytä saamiani tietoja työntekijän, hänen läheistensä tai hänen työyhteisönsä vahingoksi tai halventamiseksi. Hävitän nauhoitetun haastatteluaineiston viimeistään vuoden 2016 aikana ja säilytän litteroidut tekstit n. 5 vuoden ajan.



## 6 AINEISTON ANALYYSI JA LÖYTYNEET KEHYKSET

Tarkastelen tässä luvussa aineistostani löytyneitä kehyksiä organisaation, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan näkemyksinä ja sosiaalityön arjessa ilmeneviä kehysten muunnoksia.

Kehysanalyysi ei anna valmiita malleja kehysten soveltamiseen. Olen soveltanut ja analysoinut eri toimijoiden puhetta, kokemuksia ja käsityksiä kotouttamiseen ja kotoutumiseen liittyen. Tutkimusaineistosta olen löytänyt kolme maahanmuuttaja asiakkaan kotoutumista kuvaavaa kehystä ja kolme sosiaalityöntekijän kotouttamiskäsityksiä kuvaavaa kotouttamiskehystä, jotka perustuvat haastattelukysymyksiini ja niissä käyttämiini tutkimuskirjallisuudesta löytämiini teemoihin.

Kotoutuminen nähdään tutkimuksessani kaksisuuntaisena prosessina, jossa maahanmuuttaja on aina kotoutumisen keskiössä. Se miten maahanmuuttaja kotoutuu riippuu paljolti hänestä itsestään ja ymmärryksestään, kyvystä hallita tilanteita sekä kokea mielekkyyttä niissä. Olen kysynyt oleskeluluvan saaneilta maahanmuuttaja asiakkailta maahanmuuttopalveluissa asiointiin liittyviä ymmärtämisen, hallinnan ja mielekkyyden kokemisen teemoja.

Ymmärrykseen liittyvillä kysymyksillä tarkoitan maahanmuuttajan asiakkaan kykyä ymmärtää sosiaalipalvelujärjestelmiä, kulttuurista moniulotteisuutta ja erilaisia kulttuurisia piirteitä. Hallittavuutta koskevilla kysymyksillä olen pyrkinyt selvittämään maahanmuuttaja asiakkaan taitoa käyttää palvelujaan, tilanteen hallintaa sekä vuorovaikutus- ja verkostoitumistaitoja. Mielekkyyden kokemuksen teemat liittyivät asiakkaiden suhtautumiseen maahanmuuttopalvelutoimistossa asioimiseen, kotouttamispalveluihin ja kokemuksiin niistä. Sosiaalinen tuki on merkittävä asia maahanmuuttaja asiakkaan kotoutumisessa. Sen vuoksi kysyin sosiaaliseen verkostoitumiseen liittyviä kysymyksiä ja miten merkittävänä asiakas kokee sosiaalisen tuen kotoutumisessa.

Haastatteluaineiston jäsentelyssä ensimmäisessä vaiheessa etsin aineistosta sosiaalityöntekijöiden ja maahanmuuttajien kielellisiä ilmaisuja, jotka kuvasivat arkielämän erilaisia tilanteita ja toimintaa ja jotka yleisemmin esiintyivät haastatteluaineistossa. Seuraavat esimerkit kertovat kuinka jäsentäin aineistosta löytämieni sosiaalityöntekijän kotouttamiskehyksiä (taulukot 1 ja 2).

AINEISTO	ANALYYTTISET KYSYMYKSET	ANALYYSI	TULKINTA
<p>Sosiaalityöntekijä Sirkku: ”Hauskaa on myös se, että kun tulee Venäjältä ja Virosta maahanmuuttajia, niin siellä on eläkeikä hyvin alhainen. Ovat järkyttyneitä, kun ovat jo eläkkeellä ja passitetaan Te – toimistoon hakemaan töitä ja kursseille. Irakilaiset nuoret miehet, jotka on just saanu oleskeluluvan ja on hirveä motivaatio päästä töihin. Mutta kyllä sitten on sellaisiakin, joilla ei ole aikomustakaan mennä töihin vaikka periaatteessa ei pitäisi olla mahdollisuutta kieltäytyä työstä.”</p>	<p>Minkälaisessa tilanteessa puhetta on tuotettu ?</p> <p>Mistä puhutaan ?</p> <p>Mistä perspektiivistä asioita tarkastellaan ?</p> <p>Minkälaisia kielellisiä ilmauksia käytetään puheena olevasta asiasta ? (vihjesanat, avainsanat)</p>	<p>Aineistossa oleva esimerkki on sosiaalityöntekijän haastattelutilanteessa tuotettua puhetta. Puheessaan hän kuvaa maahanmuuttotyötään ja käsityksiään kotouttamisesta.</p>	<p>Puhe ilmaisee erilaisia käsityksiä maahanmuuttajista, kotouttamisesta ja maahanmuuttotyöstä.</p> <p>Irakilaiset nuoret miehet ovat kovia tekemään töitä verrattuna venäläisiin maahanmuuttajiin.</p> <p>Kotouttamistyö on monikulttuurista kohtaamista.</p> <p>Kotouttamistyö on mielenkiintoista.</p> <p>Kotouttamistyö herättää huvittuneisuutta.</p> <p>Kotouttamistyö herättää tunteita.</p> <p>Kotouttamistyö on moniulotteista.</p> <p>Kotouttamistyötä voi hallita.</p> <p>Kotouttamistyö antaa valtaa.</p> <p>Kotouttamistyö on merkityksellistä.</p> <p>Kotouttamistyö asettaa normeja.</p>

Taulukko 1. Aineistoanalyysi esimerkki 1.

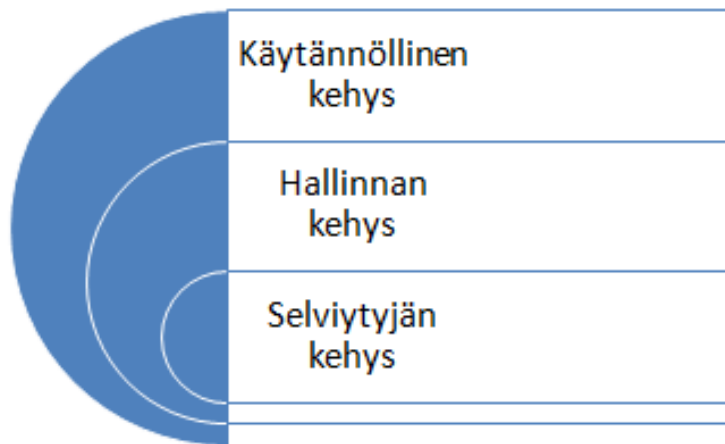
Haastattelupuheen yksityiskohtainen erittely kertoo siitä minkälaisia näkökulmia liittyy kotouttamistyöhön ja kotoutumiseen. Analyysin toisessa vaiheessa pyrin luomaan suurempia ja

yhtenäisempia kategorioita eli löytyneitä kehyksiä sosiaalityöntekijöiden ja maahanmuuttajien haastatteluaineistosta. Sen jälkeen nimesin löytyneet kolme sosiaalityöntekijöiden kotouttamiskehystä seuraavasti: hallinnan kehys, käytännöllinen kehys ja asiantuntija kehys. (Taulukko 2.) Maahanmuuttajan kotoutumiskehyksiä löysin kolme, jotka nimesin seuraavasti: käytännöllinen kehys, hallinnan kehys ja selviytyjän kehys. (Kuvio 4.)

<b>Kehys</b>	<b>Sosiaalityöntekijän toiminta</b>	<b>Kielellisiä avain ilmauksia</b>
Hallinnan kehys	Kuria, järjestystä ja hallintaa osoittavat ilmaukset	Tehokkuus, rajat, hallinta, puuttua, kieltää, määrätä, päättää, velvollisuus, vastuu, sopimus, viranomainen, säännöt, budjetti, Migri
Käytännöllinen kehys	Ajan, tilan, paikan ja ihmisten organisointia	kiire, aika, asioiden hoitaminen, järjestellä, käytännöt, toteuttaminen, resurssit, talous, säästöt
Asiantuntija kehys	Tietoa, taitoa, osaamista, kehittämistä ja oppimista kuvailevia käsitteitä	Osaaminen, kehittyminen, tehtäväalueet, tietäminen, taso, arviointi, arviointi, amattietiikka, arvot, moraali, tavoitteet, sisällöt, päättää, velvollisuus, onnistuminen

Taulukko 2. Aineistoanalyysi esimerkki 2.

## 6.1 Maahanmuuttajan kotoutumiskehykset



Kuvio 4. Maahanmuuttajan kotoutumiskehykset

### 6.1.1 Käytännöllinen kehys

Ymmärrystä ja hallintaa kuvaavat kysymykset kertoivat siitä miten hyvin maahanmuuttajat olivat kotoutuneet suomalaiseen yhteiskuntaan ja miten he hallitsivat kotoutumisprosessiaan ja minkälaiset tiedot heillä oli suomalaisesta yhteiskunnasta ja suomalaisesta kulttuurista. Asiakkaat kuvasivat miten olivat hakeutuneet erilaisiin palveluihin, maahanmuuttohakemus prosessiaan, asiakaspolkuaan sekä asioimistaan eri viranomaistahojen kanssa.

Haastattelemiani maahanmuuttajat selviytyvät melko nokkelasti byrokratian kiemuroista raskaan alkuvaiheen jälkeen. Heitä yhdisti positiivinen näkemys, jota he painottivat, eivätkä ymmärrä miksi monilla maahanmuuttajilla on niin negatiivinen käsitys Suomesta. Viime kädessä kaikki on itsestä kiinni sanoo 44 –vuotias Adika, joka on tullut pakolaisstatuksella perheen kanssa Suomeen Sudanista n. vuosi sitten. Hän on ainoa kolmesta haastateltavasta, joka oli vuodessa oppinut niin hyvää suomen kieltä, että pystyin haastattelemaan häntä suomen kielellä. Adika kertoo kuinka

menee päivittäin jututtamaan kaupan edessä istuvia eläkeläisiä, jotta oppisi nopeasti suomen kielen ja pääsisi sitä kautta kiinni suomalaiseen yhteiskuntaan, työhön ja koulutukseen. Hän on parhaillaan työvoimatoimiston järjestämällä suomen kielen kurssilla, ja myös vaimo on menossa samalle kurssille syksyllä. Molempien kielitausta on arabiankieli ja he ovat joutuneet opettelemaan suomen kielen latinalaisista aakkosista lähtien Suomessa.

*”Minun ensimmäinen suunnitelma on oppia suomen kieltä, koska asun Suomessa. Minun on pakko tietää ja oppia sen maan kieltä ja kulttuuria johon tulet, koska haluan ymmärtää miten suomalaiset tekevät. Minun ammatti kotimaassa on insinööri ja minä aion katsoa miten sen voi vaihtaa suomalaiseen koulutukseen, koska minä haluan ensimmäisenä työtä Suomesta. Työ on tärkeä, koska minulla on perhe ja lapsia huollettavana.” (Adika)*

Adikan ja muut haastatteleman maahanmuuttajat eivät nähneet kulttuurin merkitsevän ja määrittelevän ihmistä niin paljon kuin yleensä ajatellaan. Onhan omassa maassakin erilaisia ihmisiä. Jokaisen pitäisi itse muodostaa oma käsityksensä muista kulttuureista ilman ennakkoluuloja.

*”Kun sinä tulet uutena vanhat maahanmuuttajat kertova sinulle kamalia asioita Suomesta ja tuovat esille turhautumista ja tyytymättömyyttä, mikä on hyvin vaarallista. Toista näkökantaa edustavien maahanmuuttajien ääni ei kuulu Suomessa, jotka haluavat maksaa veronsa, koska he tietävät mistä he saavat rahansa, sinulta ja minulta ja muilta.” (Adika)*

37 –vuotias sudanilainen Abdul on tullut myös vuosi sitten YK:n pakolaisjärjestön UNHCR:n kautta Etiopian pakolaisleiriltä perheen kanssa. Myös Abdulilla on korkeakoulututkinto (bachelor) Sudanissa. Abdulin vaimo on kotona ja hoitaa lapsia. Abdul näkee ensimmäistä kertaa toivoa elämässään. Vaikka kaikkien toiveena oli Abdulin tavoin nopea intergroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan tasa-arvoisena kansalaisena valtaväestön kanssa, kiintiöpakolaisjärjestelmä sai kiitosta samoin kuin sosiaalityöntekijäkin, koska he kokevat kaiken olevan kontrolloitua ja hyvin järjestettyä. Silloin hän toteaa vastuu on järjestelmällä eikä maahanmuuttajalla.

*“There is more hope now because of the asylum seeking and of course this is politics. I don’t know what is going on, but there is war in my country and situation is not stable. One week is okay and other week is bad. I can live like asylum, but I can’t live without my family. Here is everything under control and good now.” (Abdul)*

Abdulilla ei ollut mitään käsitystä Suomesta ennen kuin he tulivat tänne. Suomalaiseen kulttuuriin sopeutumista ja ymmärtämistä edesauttaa suomen kielen opiskelu, mutta myös kunnioittava asenne toista kulttuuria ja maata kohtaan. Abdulin mielestä jos kunnioittaa muita ihmisiä ja heidän kulttuuriaan niin he kunnioittavat myös sinua ja sinun kulttuuriasi.

*“I have to respect the other countries because if you are respecting people, they are respecting you. Finnish people are nice and respecting people. I never saw any racism. If I ask politely somebody in the street direction they are helping me if I speak English to them. Not friendly and talkative but intelligence. If I learn the language maybe I can get friends. I have little children and I have got help in my home.”(Abdul)*

Haastatteleman sosiaalityöntekijät totesivat, että monen maahanmuuttajan on vaikea kotoutua, mikäli osa perheenjäsenistä on vielä omassa kotimaassaan odottamassa pääsyä Suomeen, kuten Darenilla, joka oli tullut Eritreasta yksin turvapaikanhakijana puolisen vuotta sitten. Hän haki myöhemmin perheenyhdistämällä vaimoa Suomeen, mutta prosessi on vielä kesken. Daren avioitui vaimonsa kanssa pakolaisleirillä Kreikassa. Heillä ei ole lapsia. En saanut pyynnöistä huolimatta lupaa haastatella Darenin puolisoa. Darenilla oli aluksi suuria vaikeuksia ymmärtää suomalaista virastokulttuuria ja byrokratiaa, kun ei osannut täyttää tarvittavia papereita, eikä hallinnut kunnolla suomen kieltä. Darenin mielestä eniten stressiä kokevat ne joilla on perhe joko vielä kotimaassa tai perheenhakuprosessi kesken. Darenilla ei ole enää ketään muita sukulaista kotimaassaan tai läheisiä, joista olisi huolta.

### 6.1.2 Hallinnan kehys

Hallittavuuden kehystä koskevat kysymykset keskittyivät siihen millainen maahanmuuttaja asiakas oli palvelujen käyttäjänä, miten hän hallitsi sosiaalipalvelujärjestelmän käytön, suomalaiselle yhteiskunnalle tärkeän ajan käytön ja tajun sekä asiakastapaamiseen liittyvät varaamiset ja kalentereiden ja sähköisten hakemusjärjestelmien käytön. Lisäksi kysymykseni koskivat tiedon löytämistä ja etsimistä erilaisista sosiaalipalvelujärjestelmistä ja niiden tarjoamista etuuksista kuten Kelasta, Te –toimistosta sekä postin palveluista. Hallittavuutta merkitsivät kysymykset koskivat vaikuttamista omiin palveluihin ja kykyä ymmärtää niiden merkitystä oman elämän hallinnassa.

Kaikille maahanmuuttajille viranomaisten kanssa asioiminen on aluksi tuskallista papereiden täyttöö, kun ei ymmärrä suomen kieltä. Daren kuvaa kuinka hän googlen käännöspalveluiden kautta yritti itse täyttää erilaisia lomakkeita sana sanalta. Nyt kun hän osaa jo kaiken, se tuntuu helpolta. Daren on ylpeä siitä, että toimii vapaaehtoisena sosiaalitoimistossa sosiaalityöntekijän apuna avustaen oman maan kansalaisia hakemusasioissa, kääntämisessä ja täyttämässä. Hallinnan opettelussa oman oman sosiaalityöntekijän tuki oli hänelle kuten kaikille muillekin tärkeää.

*“My socialworkes is like a mother not socialworker and officer to me. Exemple today I have a problem I went to her and after ten minutes my problem was solved. My experience of other refuges is that they do not get enough help like me. I understand it is difficult to people from Eritrea to make an applications to Kela because it is Finnish language” (Daren)*

Monilla maahanmuuttajilla on sosiaalityöntekijöiden mukaan vaikeuksia asioinneissa ja aikataulujen hallinnassa, koska omassa maassa eläminen on usein paljon yksinkertaisempaa. Kaikille aikataulujen oppiminen oli haasteellista aluksi, koska oli niin paljon opittavaa ja monia eri tapaamisia eri virastoissa. Adikan mielestä sosiaaliviranomaisten pitäisi enemmän huomioida maahanmuuttajan omia aikatauluja jos tulee joku kiireellinen asia selvitettäväksi. Adikan omassa maassa ei ole postia, Kelaa, sosiaalitoimistoa eikä työvoimatoimistoa. Sudanissa mennään kysymään työtä suoraan paikalliselta työnantajalta. Pitkät odotusajat ovat koettelevia.

*”Minun mielipiteeni on tosi hyvä sosiaalitoimistosta. Mutta se, että sinä joudut odottamaan niin pitkään ei ole normaali asia. He auttavat minun asioita hyvin, vastaavat kysymyksiini rauhallisesti ja kertovat mitä minun kannattaa tehdä ja mitä ei. Mutta joskus heillä on niin kiire, että pitää varata uusi aika, vaikka itsellä on jotain kiireellistä.” (Adika)*

Vaikka he tietävät, että monet ihmiset ovat olleet tyytymättömiä ja valittavat kaikesta, mutta heidän mielestään ei ole oikeutta valittaa silloin kun on saanut kaiken täältä. Sosiaalitoimistosta neuvotaan kaikessa papereiden täyttämistä lähtien ja kohtelu on ollut tasa-arvoista.

### 6.1.3 Selviytyjän kehys

Mielekkyyden kokemuksiin liittyivät kysymykseni asiakkaiden näkemyksistä ja mahdollisuuksistaan selvitä akkulturaatiostressistä, itsensä ymmärretyksi tulemisesta eri palveluissa, sekä itsensä tunnistaminen itseään koskevista määrittelyistä. Tutkimukseni vahvisti sen, että maahanmuuttaja on selviytyjä, mutta ei ilman sosiaalista tukea ja verkostoja. Erityisesti Adika, joka on itsekin vertaisryhmän ohjaaja, on pyrkinyt edistämään omaa ja muiden ymmärtämystä ja tietoisuutta siitä kuinka tärkeää on kulttuurisensitiivisyys ja sosiaalinen verkostoituminen länsimaisessa yhteiskunnassa. Hän on huolissaan maahanmuuttajista, jotka eivät ymmärrä kotouttamisen ja kotoutumisen eroa ja tärkeyttä.

*”Keski-itäinen alue Afrikkassa on minun kulttuurialuetta, jossa äidin kieli on arabia ja erilainen kulttuuri kuin monella muulla afrikkalaisella. Sosiaalitoimisto ja Te –toimisto palvelevat hyvin ja yleensä kyllä ymmärtävät, koska ovat koulutettuja ihmisiä kuten minäkin. TE –toimistossa kerrotaan mitä koulutusta ja työtä on tarjolla ja minkälainen on suomalainen kulttuuri. On*

*parempi, että voin verkostoitua ja saada vertaistukea ryhmältäni ja samaa informaatiota yhtä aikaa ja voimme keskustella siitä ja oppia yhdessä.” (Adika)*

Abdul näkee, että kotouttaminen on kahdensuuntainen prosessi ja kokee viranomaisten auttavan heitä siinä. Koulutusta arvostetaan ja työllistymistä, jotta saa hyvän työpaikan ja pystyy myös kouluttamaan omat lapsensa. Kukaan ei kuitenkaan ymmärrä sitä miksi tukia maksetaan ihmisille vaikka he eivät käy työssä, eivätkä tee mitään, koska se passivoittaa. Silti Abdulin mielestä mikään ei ole niin hyvä kuin koti.

*“I don’t know yet what job I will do in the future, but I can’t choose now. I’m not planning to stay here, but it’s difficult situation. Rather I would stay here and educate my children and if the situation in my country would be stable I will go home with my children because nothing is better than home.” (Abdul)*

Kaikilla haastattelemissa maahanmuuttajille oli korkeakoulututkinto omassa maassaan, mutta epävarmuus siitä saako täällä siihen vastaavuutta haittaa integrointia ja sopeutumista. Paperiasioiden kuntoon saattaminen vie paljon aikaa ja vaatii kielen opettelua, mutta usein vasta omaisten pääsy Suomeen helpottaa kotoutumista.

*“I have applied for many places to study, but I have not land to university, because I’ve not any documentary studies in my country. I came from Eritrea where everything is illegal and all the papers are destroyed. No one have a passport which comes from Eritrea. My wife will soon come to Finland from Greece by Visa. I’m happy now and waiting for her.” (Daren)*

Kysymykseni koskivat erityisesti sosiaalisen tuen merkityksestä suomalaisen yhteiskuntaan integroitumisessa. Tutkimuksellani halusin selvittää palveleeko suomalainen sosiaalipalvelujärjestelmä riittävästi maahanmuuttajan kotoutumista ja verkostoitumista suomalaisen yhteiskuntaan. Sosiaalista osallisuutta koskevat kysymykset osoittivat, että maahanmuuttaja asiakas kokee erittäin tärkeänä läheisten ja perheen tuen kotoutumisen onnistumiseksi ja suomalaisen yhteiskuntaan integroitumiseksi. Kaikki haastattelemani maahanmuuttaja asiakkaat olivat hyvin koulutettuja ja he kykenivät aktiivisesti edistämään omaa osallisuuttaan ja rooliaan kotoutumisessa samoin kuin työllistymismahdollisuuksien etsimisessä verkostoitumalla ja etsimällä tukea naapureista ja lähiyhteisöistä.

Kaikki haastattelemani maahanmuuttajat korostivat ensisijaisesti kielen oppimisen tärkeyttä suomalaisiin tutustumisessa ja integroimisprosessissa sillä se auttaa selviytymään monimutkaisista byrokraattisista käytänteistä. Edistämällä omaa kotoutumisprosessiaan he ikään kuin ajattelevat maksavansa siten velkansa Suomen yhteiskunnalle, että ovat saaneet turvaa ja



taloudellista apua. Silti kotouttaminen oli liian hidask prosessi kaikille maahanmuuttajalle. Turhautumista aiheuttaa se, että maahanmuuttaja joutuu odottamaan liian kauan päästäkseen kunnolla kiinni suomalaiseen yhteiskuntaan, työhön ja koulutukseen, joka on jatkuvaa odottelua ja kuin jonkinlaista välitilassa elämistä vailla kansalaisoikeuksia. Maahanmuuttajat tiedostavat hyvin, että myös suomalainen yhteiskunta tarvitsee maahanmuuttajia.

*”Jos saan työtä voin auttaa Suomea, koska Suomi tarvitsee meitä ja me tarvitsemme apua jotta elämämme menisi hyvin. Emme kuitenkaan ymmärrä miksi on niin paljon ihmisiä, jotka eivät ole työssä, koska vain työtä tekemällä elämä menee hyvin. Minun vaimo ei ole töissä, mutta ensi syksynä hänkin aloittaa suomen kielen kurssin.” (Adika)*

Adikan mielestä integroitumista helpottaisi huomattavasti jos suomen kielen kurssilla olisi enemmän vapaaehtoisia, joiden kanssa voisi puhua suomea ja saada enemmän kielen harjoitusta. Suomalainen kulttuuri koetaan hiljaiseksi ja yhteinen käsitys maahanmuuttajilla oli, että suomalaisiin tutustuminen ei ole helppoa.

*”Tiedän että suomalaisessa kulttuurissa ei tarvitse puhua paljon ja että suomalainen on hiljainen ja ujo, mutta jokaisella on oma kulttuurinsa, eikä sinun tarvitse siitä tietää niin paljon kunhan tiedät mikä on tämän ihmisen avain kun keskustele hänen kanssaan.” (Adika)*

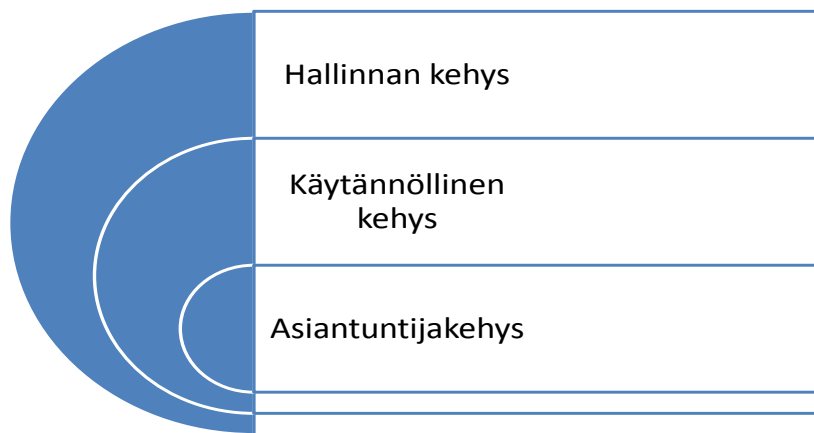
Se, että sosiaalitoimisto antaa vain elämiseen rahaa ei ole kenenkään mielestä kotouttamista. Parhaiten kotouttaminen toimisi vapaaehtoistyön avulla, koska se voisi maksaa itsensä takaisin nopeammin.

Kaikkien haastateltavien ykköstavoite oli nopea työllistyminen ja kielen oppiminen. Suomalaista systeemiä keuhuttiin, mutta sitä pidettiin liian automaattisena, eikä se ollut tarpeeksi sosiaalista osallisuutta tukevaa. Myös se kuinka arvostaa suomalaista hiljaisuuden kulttuuria vaikuttaa kotoutumiseen. Kolmen vuoden tuki voi olla joillekin ihmisille loukku, koska raha tulee liian helposti.

*“In my country people talk too much in the bars, in the buses and everywhere. It is not easy to communicate with Finnish people. This is a quiet country, but it is good for me, and I'm very happy I came to Finland. The system is too automatically and people get too easy money without doing work. They stay at home and come lacy and life is damage. I spent three years how to manage my life.” (Daren)*

## 6.2 Sosiaalityön kotouttamiskehykset

Olen löytänyt tutkimusaineistostani sosiaalityöntekijöiden aineisto haastatteluista kolme eri kehystä: hallinnan kehysten, käytännöllisen kehysten sekä asiantuntijakehysten. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Sosiaalityön kotouttamiskehykset

Kehyksien kautta pyritään luomaan rakenteellista järjestystä sosiaaliseen tilanteeseen, jonka vuoksi pyrin huomioimaan tapahtuman kontekstia kehysten muodostamisessa. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamiset tapahtuvat aina tietyssä tilanteessa, ajassa ja paikassa, jonka vuoksi sosiaalipalvelutoimistossa tehtävä kotouttamistyö muodostaa ns. pääkehysten, jossa käytännön toiminta tapahtuu. Olisi ollut mahdollista löytää useampia ns. mikrokehysiä sosiaalityön ja kotouttamistyön toiminnan moniulotteisesta luonteesta johtuen, mutta koska pyrkimykseni oli löytää mahdollisimman selkeitä ja isoja asiakokonaisuuksia kehysten muodostamisessa päädyin lopulta tähän tulkintaan aineiston analyysin ja teoretiedon pohjalta.

### 6.2.1 Käytännöllinen kehys

Goffmanin (1974) mukaan kehykset muodostuvat aina henkilöiden välisestä vuorovaikutuksesta. Fyysinen tila on osa toimintaympäristöä tai Goffmanilaisittain osana näyttämöä, jossa

sosiaalityöntekijä kehystää työtään ja jossa työkehykset tulevat näkyvimmiksi ja ymmärrettävimmiksi. Sosiaalitoimisto on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan julkisen kohtaamisen areena ja se vaikuttaa myös tämän kohtaamisen luonteeseen. Usein sosiaalitoimistossa asiakkaiden ja työntekijöiden tilat on eroteltu toisistaan selkeästi. Myös se millaiseksi fyysinen tila on luotu vaikuttaa siihen miten sosiaalipalvelutoimisto palvelee julkisena tilana asiakkaita ja minkälaisia sääntöjä ja vakiintuneita, usein rituaalisia toimintakäytäntöjä niissä noudatetaan.

Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen tapahtuu aina tietyssä, rajatussa fyysisessä tilassa, jonka aukioloajat ovat tarkkaan säädeltyjä. Sosiaalityöntekijälle on aina varattava käyntiaika viraston aukioloaikana ja tietynä tarkoin määriteltynä aikana. Jos asiakas tulee myöhässä, hän joutuu varaamaan uuden ajan kuten tutkimukseni vahvisti. Asiakkaat ovat Eräsaaren (1995) mukaan aina helposti työntekijöiden tarkkailtavissa, mutta työntekijät asiakkailta näkymättömissä. Virastomaista kuvaa luovat usein, kuten omassa tutkimuksessani ahtaat ja sokkeloiset tilaratkaisut, pitkät käytävät, opastekyltit, lomakkeet ja esitteet ym.



Kuva 2. Sosiaalitoimiston vastaanotolta

Ylläoleva (kuva 2.) sosiaalitoimiston vastaanotolta ottamani kuva ja sen yhteydessä oleva teksti: ”Teemme toivo- ja turvatyötä” kertoo osaltaan siitä mitä kotouttamistyöllä yhteiskunnassa tarkoitetaan ja miten se rakentuu tutkimukseni sosiaalipalvelutoimistossa. Sosiaalityöntekijä tekee kotouttamistyötään sosiaalipalvelutoimistossa, jota säätelevät tietyt virastossa vallitsevat

byrokraattiset toimintakäytännöt, rutiinit ja toimintakulttuurit, mutta sosiaalityötä on aina voitava tarkastella myös osana laajempia yhteiskunnallisia instituutiota ja organisaatioita ja niiden sosiaalityölle asettamia lainsäädännöllisiä tavoitteita, jotka säätelevät niin työntekijöiden kuin siellä asioivien asiakkaidenkin toimintaa. Outi Cavénin (1999) mukaan sosiaalityöntekijä on institutionaalinen vallankäyttäjä, joka kuten aiemmin todettiin käyttää aina asiantuntijavaltaa.

Organisaatio antaa työntekijälle valtaa kontrolloida ja jakaa asiakkaalle tärkeitä taloudellisia resursseja ja palveluita, ja heillä on valtaa vaikuttaa myös asiakkaan käyttäytymiseen ja elämäntapaan. Julkisen hallinnon virastoissa tehdään byrokraattista virastotyötä, jotka perustuvat lakeihin ja normeihin. Sosiaalityön ammattieettinen näkökulma rakentuu siten paitsi lainsäädännöllisenä tietämyksenä kuin myös organisaation tavoitteiden ja käytäntöjen hallinnan kautta. Se ilmenee työssä tapahtuvien käytäntöjen kautta yhteiskunnan arvojen ja moraalien välittämisenä ns. normatiivisena puheena. Ylläolevan kuvan teksti on normatiivisuuspuhetta, joka ilmenee siinä miten sosiaalityöntekijät perustelevat omaa kotouttamistyötään ja miten ne muotoutuvat erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa johdonmukaisiksi ja yhdensuuntaisiksi toimintakäytännöiksi.

Esimerkiksi työttömän maahanmuuttajan ohjaamista työvoimatoimistoon ja työhön patistavaa ja aktivoivaa työllistämistoimintaa voidaan kutsua maahanmuuttajaa normalisoimaan pyrkiväksi toiminnaksi. Tähän liittyy epäsuorasti yhteiskunnassa vallitseva käsitys siitä, että jokaisen työikäisen ja -kykyisen on tehtävä töitä ja oltava työmarkkinoiden käytettävissä. Normatiivisuuspuhe kiteytyy melko osuvasti siihen, kuinka tärkeänä Suomessa pidetään työhön hakeutumista ja kielen oppimista. Vaikka haastatteleman sosiaalityöntekijä Sirkku korostaa yksilöllistä kotouttamissuunnitelmaa, aika nopeasti hänen mielestään maahanmuuttaja passivoituu, mikäli tottuu elämään etuuksilla.

**Sirkku:** ”Hauskaa on myös se, että kun tulee Venäjältä ja Virosta maahanmuuttajia, niin siellä on eläkeikä hyvin alhainen. Ovat järkyttyneitä, kun ovat jo eläkkeellä ja passitetaan Te- toimistoon hakemaan töitä ja kursseille. Irakilaiset nuoret miehet, jotka on just saanu oleskeluluvan on hirveä motivaatio päästä töihin. Mutta kyllä sitten on sellaisiakin, joilla ei ole aikomustakaan mennä töihin vaikka periaatteessa ei pitäisi olla mahdollista kieltäytyä työstä.”

Kaikki haastatteleman sosiaalityöntekijät painottivat individualistista näkökulmaa, mutta myös vallitseviin normatiivisiin odotuksiin sopeutumista.

**Outi:** ”Mut miten ihmeessä maahanmuuttajia pitäisi kohdata, kun ne ovat ihan tavallisia ihmisiä, joita mä pyrin kohtaamaan samalla tavoin kuin kaikkia muitakin. Me toimitaan kuitenkin sen

*mukaan miten me ollaan kasvettu ja mikä on suomalaisen yhteiskunnan vallitseva normi. Mikä voi olla varmasti esim. monille, jotka tulee arabikulttuurista tai jostain patriarkalisesta tai afrikkalaisesta kulttuurista tai mistä tahansa voi olla hyvinkin kummallista, että joku nainen tekee päätöksiä, mutta tää on Suomi ja täällä toimitaan näin.”*

## 6.2.2 Hallinnan kehys

Sosiaalityön eettisiin periaatteisiin kuuluu kaikille samanarvoinen ja tasapuolinen kohtelu. Kaikki haastatteleman sosiaalityöntekijät vakuuttivat kohtelevansa asiakkaita tasapuolisesti, ja minkäänlaista positiivista dikskrimointia en aineistossa havainnut, vaikka pientä ekstratukea joskus annettiin. Maahanmuuttajan ajateltiin tarvitsevan alkuvaiheessa enemmän apua, mutta harkinnanvaraisten etuuksien myöntämisessä pyrittiin olemaan oikeudenmukaisia, vaikka odotukset joskus ovat suuremmat. Myös kunnan organisaation edustaja johtava sosiaalityöntekijä näki, että samat lait ja viraston linjaukset ovat kaikilla. Se on jopa eettinen velvollisuus toimia yhdenvertaisesti myös työntekijän oikeudellisen selustan turvaamiseksi.

**Johtava:** *”Samat lait on kaikilla. Muutamia poikkeuksia lukuunottamatta, mutta ne eivät ole mitään salaisuuksia vaan perustuvat johonkin muuhun lakiin ja asetukseen ja ne kestävät päivänvalon. Meillä on tosiasiana se, että meillä on pelkästään maahanmuuttaja-asiakkaita ja meillä on tietty eettinen velvollisuus saada se asia hoidettua ja tuntea, että meillä on oikeus saada se asia selvitettyä.”*

Tasa-arvoinen suhtautuminen kulkee käsikädessä neutraliteettiperiaatteen kanssa. Hätä ei lue laki lakia. Muslimi asiakkaalla ei tulisi olla oikeutta kieltäytyä kristittyjen ylläpitämästä hätämajoituksesta, vaikka jotkut työntekijät hänen mielestään suhtautuvat tähän varovaisemmin.

**Outi:** *”Mä olen ajatellut aina, että se ei ole merkittävää, että jos ihminen on asunoton Suomessa niin ei ole väliä mistä hän saa sen asunnon. Pääasia on, että asiakas saa katon pänsä päälle. Jotenkin me ei saada itse mennä siihen mukaan siihen ylivarovaisuuteen työntekijöinä, koska me kuitenkin toimitaan tässä yhteiskunnassa.”*

Myös työntekijällä on aina olemassa tiettyjä etukäteisoletuksia ja stereotyyppioita maahanmuuttajista, mutta sosiaalityöntekijät tiedostavat sen, eivätkä pidä sitä niin suurena ongelmana kuten Outi toteaa.

**Outi:** *”Onhan minulla tietenkin kaikenlaisia ennakkooajatuksia, on asiakasryhmiä joiden käyttäytyminen ärsyttää enemmän kuin toisen. Ei kai sellaista olekaan, joka ei pysty olemaan antamatta vaikuttaa sen työhönsä. Tietenkin väistämättä voi olla, että tulee jotain sellaisia ryhmiä joiden kanssa pitää työskentelystä enemmän, mikä on aika inhimmillistä vaikka tietenkin yrittää olla tasapuolinen kaikkia asiakkaita kohtaan.”*

Sosiaalityöntekijät jäsentävät kotouttamistyötään hallitusti koulutuksensa ja työkokemuksensa perusteella, josta sosiaalityön asiantuntemus koostuu, ja josta kehykset muotoutuvat. Tutkimukseni vahvisti, että sosiaalityön toimintaympäristö on muuttunut, joka näkyi arjen työssä tiukentuneina toimintakäytänteinä, tiukkoina henkilöstömitoituksina, asiakkaiden kärsimättömyytenä, odotusaikojen pidentymisenä ja myöntämiskriteereiden kiristämisenä. Sosiaalityöntekijät eivät anna sen vaikuttaa kotouttamistyöhönsä, vaan tutkimukseni kunnallisissa maahanmuuttopalveluita tarjoavissa kuntaorganisaatioissa vallitsee individualistinen näkökulma sosiaalityöhön. Ei voida ainakaan vielä puhua kotouttamistyön epäonnistumisesta, jossa perinteiselle yksilökohtaiselle harkinnalle ei ole enää tilaa.

Toimintaympäristön, organisaatioiden rakenteiden ja työn organisoinnin muotojen ja toiminnan tavoitteiden muutosten tarkastelun voin nähdä Anna Metterin ja Kaisa-Elina Hotarin (2011) tavoin prosessina, jossa työntekijälle voi avautua uusia mahdollisuuksia tuottaa erilaisia eettisesti kestävämpiä ajattelu- ja toimintatapoja, jotka on sovittava uuteen toimintaympäristöön. Maahanmuuttotyö toi monenlaisia uhkatilanteita sosiaalityön arkeen, joista on kuitenkin selvitty eri tavoin. Kaksi haastattelemaa sosiaalityöntekijää oli saanut jopa elämänsä ensimmäisen tappouhkauksen. Outi ei kuitenkaan näe sitä henkilökohtaisena ongelmana, vaan pohtii tätä kysymystä yleisenä yhteiskunnallisena ongelmana jota maahanmuutto voi tuoda tullessaan.

Kaikkien haastateltavien sosiaalityöntekijöiden mielestä asiakkaiden tarpeita ei tunnisteta riittävän hyvin, jotta nykyinen kunnallinen kotouttamissysteemi pystyisi vastaamaan niihin riittävän hyvin. Maahanmuuttajien tarpeet voivat olla hyvinkin erilaisia kuin kantaväestöllä. Suomeen tullaan sellaisilta alueilta, jossa eletään hyvin erilaista elämää kuin Suomessa ja silti kotouttaminen tapahtuu normiyhteiskuntaan Outi pohtii. Osa asiakkaista saattaa olla syvällä jihadismissä tai ekstremismissä ja Suomestakin on Outin käsityksen mukaan lähtenyt nuoria ihmisiä sotimaan Syyriaan. Suurin osa tulee salakuljetusjärjestelmän kautta ja siellä voi hänen käsityksensä mukaan olla kaikenlaisia ihmisiä.

Suomen järjestelmä saa kritiikkiä sinisilmäisyydestä ja hyväuskoisuudesta, joka ei tunnista välttämättä uusia globaaleja ilmiöitä, eikä pysty erottamaan asioita toisistaan tai suhtautumaan niihin realistisesti, mikä on Outin mielestä pelottavaa, koska sosiaalityöllä ei yksin pystytä vastamaan tähän asiaan. Outin näkemyksen mukaan tarvitaan lisäkoulutusta ja viranomaisyhteistyötä tai jotain muuta eritystahoa, joka tarttuisi tähän asiaan.

**Outi:** ”Kukaan oikein tunnista tällä hetkellä tätä ongelmaa. Ei ennen sota-aikaan ollut tällaisia naapurin matteja, jotka on posauttanut itsensä ja naapurin tuleen vaan se on ollut rintamasotaa. Olen huolissani, että pystyykö suomalainen yhteiskunta tarttumaan Pariisin ja Brysselin kaltaiseen kehitykseen. Pitäisi tutkia näitä globaaleja ilmiöitä enemmän, niissä ei ole mitään rajoja nykypäivänä.”

Myös Sirkku on oppinut, että kun maahanmuuttaja asiakas on alkanut uhkailemaan työntekijää ja perheenjäseniä, on rajat silloin pistettävä nopeasti.

**Sirkku:** ”Ja kun se ei sitten käynyt ihan niin kuin naps niin hänestä tuli uhkaileva väkivaltainen, hän pisti uhkailuja yöllä mun puhelimeen ja lupas, että hän bensalla valelee koko meidän toimiston tai räjäyttää sen ilmaan jos sitä poikaa ei saada tänne. Hän veti tietokoneet ja kaikki kun poliisit soitettiin paikalle ja tehtiin rikosilmoitus. Sitten hän alkoi uhkailemaan minua, mun lapsiani ja mun perhettä. Se ratkes silloin, että loppujen lopuksi mä sitten siirryin pois.”

Jonkinlaista uhkaa on siis olemassa, mutta kaikki sosiaalityöntekijät korostivat sitä omaa ammattitaitoaan joka syntyy pitkästä kokemuksesta ja siitä, että työntekijä ei saa alkaa pelkäämään. Erään sosiaalityöntekijän mielestä väkivallan uhkaan ei suhtauduta riittävällä vakavuudella työyhteisössä, eikä pelkkä ymmärtäminen ja pään silitys auta.

**Outi:** ”Sain tappouhkauksen oltuani vasta muutaman kuukauden töissä. Olisin voinut tehdä rikosilmoituksen, mutta en halunnut vedota työturvallisuuspykälään, että en halua työskennellä tämän ihmisen kanssa enää. Tämä on ehkä sosiaalipuolen heikko kohta. Että ylipäätään ymmärretään, että on ihmisiä, jotka eivät pysty asettamaan mitään rajoja ja ihmisiä, jotka ovat patologisia psykopaatteja ja ammattirikollisia täysin vailla empatiakykyä.”

Millan mielestä mikään kulttuuri tai kansallisuus ei liity siihen onko asiakkaan käyttäytyminen haastavaa ja uhkaavaa vai ei. Joissakin kulttuureissa voi olla joitain yhteisiä piirteitä, mutta voi olla että ei ole ja toisilla kansalaisuuksilla se taas vaikuttaa ja toisilla ei. Hänen mukaan on maahanmuuttajissa on paljon tällaisia traumaattisia tapauksia, mutta se näkyy eri tavalla riippuen siitä miten kukin yksilö sopeutuu ja sellainen resilienssi on vaihtelevaa. Johtavan sosiaalityöntekijän näkemys vaara- ja uhkatilanteista oli hieman erilainen. Vaikka vaaratilanteita on ollut siinä suhteessa kaikki ainakin pyrkivät pitämään nolla toleranssia. Johtavan sosiaalityöntekijän mielestä muslimimiehillä on korkea auktoriteettitietoisuus, eivätkä he lähde helposti kyseenalaistamaan sitä sukupuolen tai iän takia.

**Johtava:** ”Hyvin harvoin ja vain muutamana kertana on jouduttu poistamaan yleensä nää samat tietyt hankalat asiakkaat tosta aulatilasta vahtimestarin avulla, jos ei ole sana tehonnut. Se on ainostaan jos me itse annetaan ja sallitaan se tila. Kaikille kerrotaan alkuinfossa, että meillä on tietyt säännöt miten meillä asioidaan. Ja jos ääni korottuu tossa aulatilassa niin meidän asiointi päättyy siihen. Sellaista raha-asioihin liittyvää keskustelua meillä tottakai on paljon ja joudutaan vääntämään miten kuuluu tehdä ja onko tämä oikein vai väärin. Mutta se ei ole varsinaisesti uhkatilanne.”

### 6.2.3 Asiantuntijakehys

#### 6.2.4 Suomalaiseen yhteiskuntaan integroiminen

Sosiaalityöntekijän on edistettävä maahanmuuttajan sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan ja kulttuuriin. Kysyin miten sinä sosiaalityöntekijänä edistät maahanmuuttajan sopeutumista ja integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Vaikka kotoutuminen on aina kahdensuuntainen prosessi, suomalaisiin tutustuminen voi olla maahanmuuttajalle vaikeaa. Pääpaino organisaation ja sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta on välillisessä kotouttamisessa ja mielekkään toimintaympäristön luomisessa maahanmuuttajille.

**Sirkku:** ”Heitä aina ihmetyttää se tutustuminen suomalaisiin. Suomalaiset ovat heidän mielestään ujoja ja pelokkaita. Siksi he ovat aika paljon heidän omista verkostoissaan. Suomalaisen pitäisi pistää pientä efforttia ja hyväksyä, että meillä on täällä erilaisia ihmisiä ja antaa itsestään jotakin. Sen ei tarvi olla kuin pieni hymy, hyvin pieni ele, josta tämmönen maahanmuuttaja kun joku sanoo hei tai päivää, voi olla siitä tosi onnellinen.”

**Sirkku:** ”Me pidetään sellaisia infokursseja, jossa me kerrotaan suomalaisesta yhteiskunnasta, suomalaisesta, palvelujärjestelmästä, vapaaehtoistyöstä, seurakunnista, asukaspuistoista, vuodenaajoista, tapahtumista, kulttuurista, ruoasta. Niitä on kuitenkin joskus hirveän vaikea löytää ja meillä on mm. nyt sellainen liikunta projekti, miten liikkumalla voi integroitua yhteiskuntaan, joka on Eu- rahoituksella toteutettu yhteishanke”.

Välillisessä kotoutumisessa vapaaehtoistyön ja kolmannen sektorin toimijoiden roolia painotettiin. Outia ihmetytti silti vapaaehtoistyön hirvittävä suosio turvapaikanhakijoiden auttamiseksi, jota hän kuvaa ohimeneväksi sopuli-ilmiöksi. Vapaaehtoistyötä ei useinkaan haluta tehdä jo oleskeluluvan saaneiden maahanmuuttajien kanssa vaan ainoastaan turvapaikanhakijoiden kanssa.

**Outi:** ”Osahan heistä tulee saamaan kielteisen päätöksen ja eniten kaipaavat apua on ne, joilla on jo oleskelulupa, koska heillehän Suomi on sanonut, että kyllä tervetuloa ja Suomi antaa teille turvan ja elannon.”

Kotoutumisen nähdään olevan aina tilannesidonnaista ja yksilökohtaista, jossa sosiaalityön ohjaava ja infoava rooli korostuu, mutta kaikki riippuu viime kädessä yksilön omista tarpeista ja kyvyistä ottaa vastaan tietoa. Tässäkin nähdään konkreettisiin perusasioihin keskittymisen tuovan parhaita tuloksia, johon tarvitaan enemmän ohjausta. Johtavan sosiaalityöntekijän mielestä kotoutuminen on helpompaa pienellä paikkakunnalla, jossa enemmän mahdollisuuksia verkostoitumiseen.

**Johtava:** ”On pikkuisen haastavaa. Yritetään saada ihmisiä käymään asukastaloissa ja osallistumaan järjestöjen toimintaan tai sitten kannustetaan hankkimaan lapsille harrastuksia ja olemaan aktiivisesti yhteydessä kouluun, päiväkotiin ja taloyhtiöiden toimintaan. Pienillä paikkakunnilla voisi tulla helpommin kontakteja kantaväestöön, koska se on erittäin merkittävä

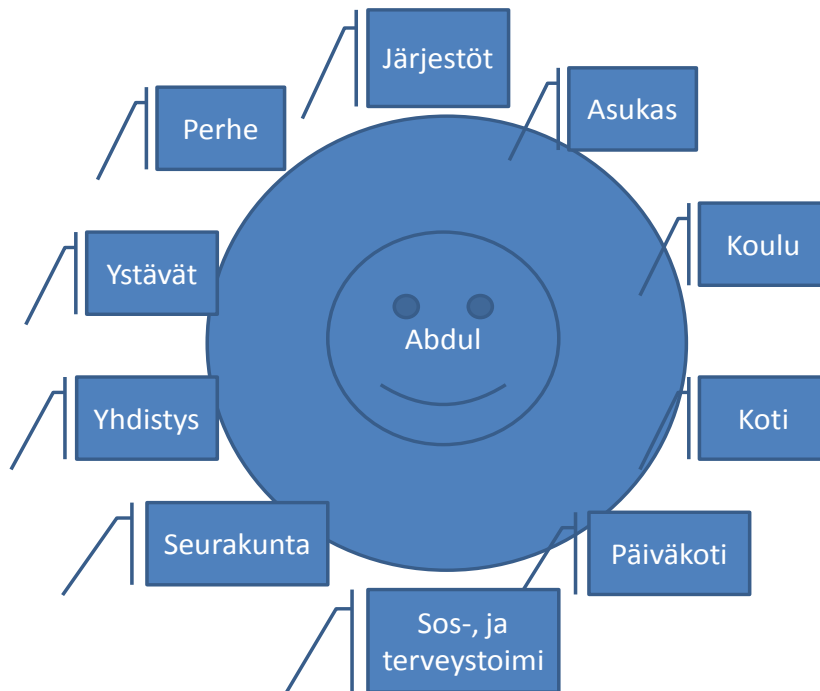


*seikka kotoutumisessa. Ei pelkästään se, että oppii kieltä ja saa työtä ainostaan takaa sitä kotoutumista vaan täytyy myös sosiaalisesti ja emotionaalisesti tulla osaksi sitä ympäröivää yhteisöä.”*

Sosiaalityöntekijöiden mielestä ihmisen kotoutuminen johonkin kuntaan ja suomalaiseen yhteiskuntaan on kokonaisvaltainen asia, jossa lähdetään aina maahanmuuttajan omista resursseista, taustasta, koulutuksesta ja työkokemuksesta. Maahanmuuttaja on aina kotoutumisen keskiössä ja paljon on siitä kiinni mitä hän on tuonut mukanaan. Maahanmuuttotyö on eri viranomaisten kanssa tehtävää yhteistyötä. Kotouttamispalvelut kuten sosiaali- ja terveystyö ovat tärkeitä, mutta yhtä tärkeäksi osaksi nousevat koulu, päiväkotitoiminta, asumispalvelut, harrastukset ja vapaaehtoisjärjestöt..

Kuten aiemmin teoriaosuudessa viittasin yksityiseltä yrityspuolelta ovat tulleet taloudelliset tehokkuusvaatimukset eivät ole vaikuttaneet siihen miten kotouttamistyötä tehdään kunnissa. Maahanmuuttotyö on vaikeasti haltuunotettavaa johtuen maahanmuuttaja asiakkaiden puutteellisesta kielitaidosta, usein jopa luku- ja kirjoitustaidon puutteesta, monimutkaisista elämäntilanteista, aikaa vievistä selvityksistä ja tätä kautta jatkuvasti lisääntyvistä työtehtävistä, samaan aikaan kun virkoja vähennetään ja taloudellisia resursseja pienennetään. Sirkun mielestä ihmisen perustarve on saada koti ja ohjaus ja neuvontapalveluita, joita voivat antaa muutkin kuin kunnat kuten kolmas sektori, vapaaehtoispalvelu, kaikki urheiluseurat, erilaiset järjestöt, kansalaisopistot, jotka ovat erittäin tärkeässä asemassa.

Kotouttamista edistäviä palveluita tarvitaan jo senkin takia, jotta suuremmilta vahingoilta vältytään. Sosiaali- ja terveystyö nähtiin aluksi tärkeinä kuten koulu, päiväkotitoiminta ja asumispalvelut, mutta kaikki sosiaalityöntekijät painottivat maahanmuuttajan omaa osuutta kotoutumisprosessissaan. Yhteiskunta kotouttaa ja maahanmuuttaja kotoutuu. He näkivät että maahanmuuttajan pitää itse olla aktiivinen, jotta verkosto voi auttaa häntä kotoutumisessa. (kuviokuva 6.)



Kuvio 6. Maahanmuuttajan kotouttamiskehys

Kotouttaminen nähdään pitkänä prosessina, jossa lähdetään aina ruohonjuuritasolta. Kotouttaminen on koko yhteiskunnan asia, jossa ovat mukana kaikki mahdolliset jukiset ja yksityiset sektorit ja yhteistyötahot. Ei ole ihme, että maahanmuuttaja on usein eksyksissä monimutkaisen byrokratiakoneiston keskellä.

**Outi:** ”Maahanmuuttajan tulo Suomeen on kuin sukellus byrokratian viidakkoon. Monet ovat luku- ja kirjoitustaidottomia ja monet tulevat arabiankielisistä maista, eivätkä välttämättä hallitse latinalaisia aakkosia. On lähdettävä ihan nolasta ja ohjattava kädestä pitäen, koska heillä ei ole tietenkään pankkitiliä tai osalla edes passia. Sen lisäksi on järjestettävä päivähoito, lapsille koulupaikat, ohjattava etuuksien haussa sekä asumiseen ja vakuutuksiin liittyvissä asioissa. Palveluohjauksen ja tuen tarve kattaa myös terveyteen liittyvät ongelmat ja vammaispalvelua tarvitsevat.”

Usein kotouttamisprosessit ovat pitkiä, kun lähes kaikki hakevat perheen yhdistämistä ja ne prosessit kestävät kauan. Periaatteessa sen henkilön pitäisi noudattaa schemaa mitä hänelle tarjotaan, mutta usein alkuvaiheessa näihin on vaikea keskittyä, kun osa perheestä on vielä siellä jossakin. Jos jättää kurssin kesken tai ei mene siihen työpaikkaan mitä tarjotaan, Kelan etuudet menevät poikki. Vaikka

työmarkkinatuki menisikin poikki, sen jälkeen he hakevat yleensä viimesijaista toimeentulotukea. Työntekijäkin voi kokea byrokraattiset käytännöt rasitteina.

**Sirkku:** ”Kyllä siinä tarvitaan hirveästi voimia ja motivaatiota, että jaksaa noudattaa sitä suunnitelmaa, mitä siitä on tehty. Jos se perhe tai vaimo on jossakin muualla, niin ne ihmiset ajattelee vaan sitä. Kotouttaminen on niin kokonaisvaltainen prosessi. Se ei ole missään tapauksessa mikään sosiaali- ja terveyspalvelu, vaikka se nouseekin hyvin tärkeäksi alussa, jolloin he käyttävät hyvin paljon näitä palveluita.”

Johtavan mielestä suurin este on yhteisen kielen puuttuminen, mikä lisää byrokratiatyötä valtavasti. Mikään ei ole itsestään selvää niin kuin kantaväestön sosiaalipalvelutoimiston asiakkaalle.

**Johtava:** ”Eniten joudumme miettimään miten me saadaan asia ymmärretyksi, koska se yhteinen kieli puuttuu. Suurin osa meidän työstä on sellaista, että kaikki itseäänselvyydet pitää kyseenalaistaa. Jos mä kantaväestön ihmisen ohjaan, että mene hakemaan Kelasta asumistukea, en mä voi vaan sanoa, että tuossa on nyt Kelan toimisto tien toisella puolella.”

Suurin haaste on aikatauluissa pysyminen. Usein myös maahanmuuttaja asiakas haluaa puhua sen oman sosiaalityöntekijän kanssa, mikä ei ole mahdollista muuten kuin varaamalla ajan.

**Johtava:** ”Asioinnissa mä en tiedä mitä eroja on kantaväestöön, mutta meidän sosiaalitoimiston asiakaskunnalle tyypillisiä haasteita ovat aikataulut ja niissä pysyminen. Aulassa olevassa palveluneuvonnassa saattaa olla 30-40 ihmistä jonossa, jossa totuttelemisen oman vuoron odottelemiseen voi olla vaikeaa. Usein kuulee, että minulla on vain tämä lyhyt asia, eikä minun tarvitse koko tätä jonotusta käydä läpi.

*Mikä on hirveän tyypillistä meidän asiakkaille, että he haluavat keskustella sen oman työntekijän kanssa. Mitä joudutaan tossa palveluneuvonnassa ja alkuinfossa sanomaan, että kerromme asian eteenpäin omalle työntekijälle tai jätämme ajanvarauspyynnön hänelle.”*

Pohdintaani herätti kuinka paljon sosiaalityöntekijällä on todellista valtaa kontrolloida ja jakaa asiakkaalle tärkeitä taloudellisia resursseja sekä valtaa vaikuttaa asiakkaan käyttäytymiseen ja elämäntapaan. Kontrolli voi merkitä esimerkiksi työttömän toimeentulotukiasiakkaan edellyttämää säännöllistä ilmoittautumista työttömäksi työnhakijaksi työ- ja elinkeinotoimistoon. Maahanmuuttaja ei voi periaatteessa kieltäytyä hänelle tarjotusta työstä tai ottaa vastaan muita työllistämistoimenpiteitä vaikka Sirkku näkee jo heti kenestä ei ole työelämään.

Viranomaisten kanssa asiointiin liittyvä kontrolli ilmenee asiakkaille kohdistettuna vaatimuksena sopeuttaa ajankäyttönsä vastaanottoaikoihin, sekä sosiaalitoimistossa vallitsevien sääntöjen noudattamisena. Säännöistä keskeisiä ovat esimerkiksi tarvittavien liitteiden toimittaminen työntekijälle sekä päihteettömänä asioiminen. Joidenkin tutkijoiden mukaan (Sipilä 2010) byrokratia ei ole vain välttämätön paha, vaan myös oikeusvaltiolle välttämätön koneisto, jolla on tärkeä merkitys kansalaisten tasapuolisen ja oikeudenmukaisen kohtelun turvaajana.

Sosiaalityöntekijä käyttää asiantuntijavaltaa, mutta sitä ei korosteta. Vanhemmuuden kontrolli näkyi esimerkiksi lastensuojelulain säädöksiä tietämyksenä ja sen tiukkana noudattamisena. Asiointi voi olla hankalaa joskus maahanmuuttajalle, joka ei tunne byrokraattisia toimintakäytäntöjä. Asiantuntijatyöhön kuuluu se, että erilaiset kulttuuriset käsitykset huomioidaan, mutta niitä ei mitenkään painoteta. Usein mies on perheen pää, joka hoitaa taloudelliset asiat.

**Sirkku:** *”Monessa kulttuurissa on hyväksyttävää, että lapsia lyödään tai vaimoa. Graaveissa väkivaltatapauksissa ohjaan suoraan lastensuojeluun. Taloudelliset asiat on niitä joita yleensä mies hoitaa, joka on joskus aika hankalaa. Useasti kun tulee puhe rahasta vaimo voi kysyä voisiko sen laittaa hänen tililleen. Kelan perhe-etuudet voi maksaa eri tilille pyydettyäessä, mutta toimeentulotukea ei aleta maksamaan eri tileille. Joskus saatan tehdä poikkeuksen, jos vaimo kertoo, ettei saa rahaa käytettäväksi.”*

Sosiaalityö ei ole luonteeltaan pelkästään byrokraattista virastotyötä vaan myös asiantuntijatyötä, palvelutyötä ja psykososiaalista työtä.

Maahanmuuttaja asiakkailla saattaa olla usein suuria odotuksia sosiaalityötä kohtaan. Onhan sosiaalityöntekijällä oikeus säädellä organisaation tarjoamia palveluja ja etuuksia, jolloin kuvaan tulevat kontrollin ja vallan ulottuvuudet. Joidenkin tutkijoiden mukaan kontrollin toteuttaminen jää viran puolesta toteutuneeksi kuolleeksi kirjaimeksi, kun sosiaalityöntekijöillä ei ole aikaa noudattaa viraston edellyttämiä rutiineja niin tehokkaasti kuin organisaatio vaatii. Anita Sipilän (2011) mukaan työntekijä ei välttämättä edes ymmärrä prosessiin liittyvää kontrollia. Tutkimukseni ei vahvistanut tätä näkemystä vaan sosiaalityöntekijöiden valta perustui välilliseen valtaan ja työntekijöiden asiantuntija ja auktoriteettiasemaan, jota maahanmuuttaja asiakkaat eivät kyseenalaistaneet. Valta voi olla myös luonteeltaan suostutteluun perustuvaa valtaa, mutta kaikki sosiaalityöntekijät korostivat asiakkaan herkällä ”kulttuurisensitiivisellä” korvalla kuuntelemista ja asiakkaiden toiveiden huomioonottamista niissä rajoissa kuin se oli mahdollista.

Haastattelemiä sosiaalityöntekijät eivät nostaneet itse esille omaa asiantuntijuuttaan, mutta se ilmentyi ja korostui työhön suhtautumistapoina ja osaamista ja hallintaa kuvaavina kielellisinä ilmauksina. Vaikka monessa kulttuurissa on hyväksyttävää, että lapsia tai vaimoa lyödään Sirkku ei pyri heti korostamaan omaan auktoriteettiasemaansa ja asiantuntijavaltaa, vaan painottaa asiakkaan kuuntelemista ja asioiden selvittämistä. Maahanmuuttajien todetaan yleisesti tarvitsevan enemmän palveluita kuin kantaväestö, vaikka rajan vetäminen voi olla hankalaa.

**Sirkku:** *”Myös meidän on rajattava tätä työtä koska pitää sanoa ei. Silloin on aina haasteellista, jos on hirveitä vaatimuksia sosiaalipalvelua kohtaan. Monella on jotenkin väärä kuva, että sitä toimeentulotukea saa kaikkeen, pesukoneisiin pyöriin, luistimiin. Täydentävää toimeentulotukea voi*

*aina hakea, mutta tarve kuitenkin ratkaisee, ei niinkään, että he vaatisivat enemmän palvelua vaan he tarvitsevat enemmän palvelua.”*

Kaikki haastattelemani sosiaalityöntekijät painottivat ammattitaidon merkitystä silloin, kun pyritään selviytymään erilaisista asiointikulttuureista, esimerkiksi patriarkaalisiin kulttuureihin liittyvistä aggressiivista asiointityyleistä. Kulttuurinen tietämys ei ole tärkeintä vaan se, että asiakas ei pääse hallitsemaan tilannetta.

**Outi:** *”Joissain maissa kulttuureissa viranomaisasioiminen on keskimääräistä kiihkeämpää, että siinä puhuu suu ja kädet yhtä aikaa ja volyyymi voi olla aika kova. Arabikulttuurista tai patriarkaalisesta tai afrikkalaisesta kulttuurista tuleville voi olla hyvinkin kummallista, että joku nainen tekee päätöksiä, mutta tää on Suomi ja täällä toimitaan näin.”*

**Sirkku:** *”Asiakkaan ei pidä päästä hallitsemaan tilannetta. Mä sanon, että täällä ei koroteta ääntä tai mä soitan poliisille heti. Mut jos sää oot itte vähän epävarma ja mietit voisko tässä jotakin niin se huomaa sen sitten varmaan kyllä heti.”*

Enemmän kuin vallankäytön ulottuvuuksia sosiaalityöntekijät korostivat aitoa ja tasavertaista vuorovaikutusta, jolloin on mahdollisuus päästä syvemmin asioihin kiinni.

**Outi:** *”Osa tulee sellaisilta alueilta, joissa on vuosikymmeniä sodittu, väkivalta on ihan eri tasolla läsnä arjessa ainakin kaukana suomalaisen keskiluokan elämästä tällä hetkellä, on kunniamurhia ja kunniaväkivaltaa ja kaikki extremistit ja jihadismit. Osataanko me edes arvioida mitä riskejä kenties voi olla.”*

Tutkimukseni osoitti, että kotoutuminen nähdään vastavuoroisena prosessina, jossa maahanmuuttotyö on peruspalvelujen jakamista ja byrokraattisten käytäntöjen ja toimintakulttuurien hallintaa, ja jossa sosiaalityötä sanelevat pitkälti käytännölliset lähtökohdat ja organisaation kotouttamistyölle asetetut tavoitteet, mutta kotouttamistyö on myös asiantuntijatyötä, jota on mahdollista hallita. Mikään kotoutuminen ei onnistu ellei koko yhteiskunta ota vastuuta kotouttamisesta. Myös maahanmuuttajalla on velvollisuus ja vastuu kotoutua. Viime kädessä se on maahanmuuttaja, joka päättää siitä mitä hän haluaa tehdä kotoutumisensa hyväksi. Kuntien sosiaalityö tähtää siihen, että jossakin vaiheessa maahanmuuttajan on itsenäistyttävä. Sosiaalityöntekijöiden mielestä on tärkeätä ymmärtää, että kotoutuminen on myös velvollisuuksia, eikä pelkästään oikeuksia ja potentiaalisia mahdollisuuksia.

**Sirkku:** *”Kyllä se lähtee niin niin paljon yksilöstä, että mitä hän niin kuin tavallaan haluaa. Ylhäältä alaspäin kotoutuminen ei toimi. Mitä enemmän on onnistumisen kokemuksia sitä paremmin sopeudut. Ensiksi se alkaa siitä, että asiakas luottaa minuun, että kaikki mitä teen, on asiakkaan parhaaksi.”*

**Johtava:** *”Tietysti ajatellaan, että pitää osasta tiettyjä asioita jo, pitää osata hakea toimeentulotukea, pitää osata asioida, pitää osata hoitaa lasten asioita kouluun ja päivähoitoon ja*

*pitää osata käydä työvoimatoimistossa ja osata hoitaa tiettyjä sellaisia käytännön asioita, joita yritetään heille opettaa mitä pitää itse hoitaa.”*

Vaikeinta oli pienessä kunnassa, jossa maahanmuuttopalvelut ja niiden koordinointi ja järjestäminen olivat yhden sosiaalityöntekijän vastuulla. Useimmiten se on pääosin ohjausta ja infoa, eikä pienstä kunnasta ole helppoa löytää kaikkia maahanmuuttajan tarvitsemia palveluita tai saada muita toimijoita tai suomalaisia mukaan toimintaan.

**Sirkku:** *”Alkukartoitus tarkoittaa oman kunnan palvelujen kartoittamista ja neuvontaa ja mitä palveluja pitää hakea kunnan ulkopuolelta. Se tarkoittaa myös ohjaamista erilaisiin kunnan eri palveluihin kuten Te –toimistoon, kirjastoon, Kelaan ym. Jos olisi enemmän sosiaaliohjaajia heitä voisi käyttää työparina ja sosiaalityöntekijälle jäisi enemmän aikaa muiden kotouttamistavoitteiden edistämiseen.”*

Ensijainen tavoite onkin käytännön arkielämästä selviäminen, jossa maahanmuuttajan on oltava itse aktiivinen. Sosiaalityöntekijät näkevät maahanmuuttajien kotoutumisen olevan niin niin kokonaisvaltainen prosessi, että he tarvitsevat vähän enemmän palveluita kuin keskimäärin muut sosiaalipalvelutoimiston asiakkaat. Sirkku käyttää matkalaukku metafoora, jossa maahanmuuttajalla on useasti valtavasti voimavaroja mukana matkalaukussaan, kun ne vaan saadaan sieltä jotenkin mobilisoitua.

Sosiaalityöntekijän tärkein tavoite on saada ihminen kotoutettua tai ainakin edistää sitä välillisesti. Suurin puute tämän tavoitteen toteutumisessa olivat sosiaalitoimiston tarjoamat vähäiset tai kokonaan puuttuvat maahanmuuttajien neuvonta- ja ohjauspalvelut. Suurin osa sosiaalityöntekijöiden tekemästä kotouttamistyöstä on käytännön ohjausta ja byrokratiatyötä, jopa ohjeiden ja esitteiden tekoa puuttuvien ohjaajaresurssien vuoksi. Isommassa kunnassa oli enemmän käytettävissä ohjaaja palveluita neuvonta ja ohjauspalveluihin, joka vapautti resursseja varsinaiseen kotouttamistyöhön. Kasvavaa painetta organisaation taholta aiheutti pelko maahanmuuttaja asiakkaiden liian nopeasta siirrosta peruspalveluiden piiriin alueelliseen sosiaalityöhön, mikä ei pienessä kunnassa aina onnistunut, koska kaikilla oli niin paljon työtä. Aktiivisesti sosiaalityöntekijän luona maahanmuuttaja käy n. 3 vuoden ajan, jonka jälkeen asiakkuudet pyritään viimeistään siirtämään alueelliseen sosiaalityöhön.

**Johtava:** *”Pyrimme luomaan sen kolmen vuoden aikana ihmiselle sellainen mielekäs toimintaympäristö eli arkiympäristö, missä hän tutustuu omaan ympäristöönsä ja lähtee solmimaan suhteita ja sitä kautta laajentamaan verkostoaan”.*

**Outi:** *”En pysty tällä hetkellä toteuttamaan organisaationi maahanmuuttaja-asiakkaiden kotouttamistavoitteita, koska meidän asiakasmäärämme ovat niin suuria ja työ painottuu lähes*

*pelkästään toimeentulotuki päätösten tekemiseen. Keskimääräinen asiakasmäärä pitäisi olla paljon pienempi, että pystyisi intensiiviseen työhön.”*

**Milla:** *”Kotouttamistavoitteisiin pääseminen pitäisi olla tehokasta, suoraviivaista ja nopeaa, mutta se ei sitä tällä hetkellä ole. Se on tottakai paljon hitaampaa ehkä jopa paljon hitaampaa kuin mitä yleisesti tai ylempällä taholla ajatellaan.”*

**Sirkku:** *”Yleensäkin he tarvitsevat tällaisia kotouttamista edistäviä palveluita, mitkä ovat tietenkin vähän extraa, kun verrataan suomalaiseen perheeseen. Perheille on käytettävissä kotipalvelu, mutta paljon on yksinäisiä, jotka eivät ole saaneet mitään asumisopastusta resurssien puutteen takia.*

## 6.2.5 Työllistämisen edistäminen

Työllistyminen nähdään tärkeänä valtion kotouttamisohjelman tavoitteena. Kiireen keskellä työntekijät joutuvat priorisoimaan työtehtäviään ja tällöin huomio kiinnittyy usein ensisijaisesti lainsäädännön edellyttämien tehtävien hoitamiseen. Useimmiten sosiaalityöntekijän on keskityttävä vain kiireellisiin hätätapauksiin, pakolaisten nopeaan asuttamiseen, leivän ja katon hankkimiseen pään päälle. Työllistämisen ja koulutustavoitteiden edistäminen jäi suurelta osin työvoimaviranomaisten vastuulle ja toimeentulosta huolehtiminen sosiaalityöntekijöille:

Sirkun mieletä haastavin ryhmä tällä hetkellä ovat pakolaiset, koska heillä on erityisiä ongelmia. Hän on ainoana maahanmuuttajatyötä tekevänä sosiaalityöntekijänä pikku kunnassa, jossa resurssitarve olisi paljon suurempi. Tällä hetkellä maahanmuuttaja-asiakkaita on n. 200. Sirkun mielestä työntekijöitä on liian vähän työmäärään nähden. Kaikki asiakkaat eivät käy vastaanotolla ellei ole erityistä tarvetta siihen. Työhön kuuluvat toimeentulotukipäätökset, harkinnanvarainen ja täydentävä toimeentulotuki ja sosiaaliset ongelmat hakijalla tai perheellä. Työparina hänellä on lastensuojelun, vammaispalvelun tai päihdetyön työntekijä tai A-klinikan ja mielenterveystyöntekijän kanssa työskenteleminen tarvittaessa riippuen siitä, mikä on keskeisin ongelma.

**Sirkku:** *”Sosiaalityöntekijä tekee alkukartoituksen, jonka perusteella asiakas ohjautuu joko Te –toimistoon tai muihin palveluihin. Uusille asiakkaille pitäisi tehdä kotouttamissuunnitelma yhdessä Te –toimiston kanssa, mutta se ei aina onnistu, koska ei ole aina aikaa lähteä sinne Te –toimistoon.”*

Vaikka maahanmuuttotyö ja nopea työllistyminen nähdään olennaisena osana itsenäisyyttä tukevaa kotoutumisprosessia, työllistämistavoitteiden edistämisen nähtiin olevan enemmän muiden toimijoiden kuten Te-toimiston vastuulla. Suureksi paisuneet asiakasmäärät ja toiseksi

kotouttamisprosessi on niin pitkä, että ne voivat hidastaa työtekoa ja työllistämiseen liittyvien tavoitteiden toteutumista paljonkin. Harva asiakkaista työllistyy tässä alkuvaiheessa. Enemmän tarvittaisiin ohjausta työhakemusten tekoon.

**Johtava:** ”Työmarkkinat ehkä alkavat avautua pikku hiljaa enemmän ja tulee sellaisia työpaikkoja mihin meidän asiakkaat ikään kuin kelpaavat sillä vaillinaisella suomen kielen taidolla.”

**Outi:** ”Työtoimisto tekee kotouttamissuunnitelman, jos on työvoiman ulkopuolella kuten kotiäidit, meidän pitäisi tehdä se. Käytännössä kuitenkin ohjaan työvoimatoimistoon vaikka edes työvoimatoimistolla ei ole tämmöiseen yksilölliseen ohjaukseen resursseja.”

Jotkut maahanmuuttaja asiakkaat kuten irakilaiset nuoret miehet olivat hyvin innokkaita pääsemään töihin, mutta liian tuetussa sosiaalipalvelujärjestelmässä kaikki haastateltavani näkevät omat riskinsä, koska tukea saa teki sitten töitä tai ei.

**Sirkku:** ”Vaikka toiset haluavat heti töihin, toisilla ei ole mikään kiire työllistyä, kun he ovat tavallaan päässeet turvaan ja rauhaan, vuokrat maksetaan ja he saavat perustoimeentulotukea. Se on vähän vaarallista, koska sä totut elämään etuuksilla.”

Pienessä kunnassa muut käytännön asiat vievät niin paljon aikaa, että käytännössä työllistämistavoitteelle ei juuri ole aikaa paitsi joihinkin satunnaisiin yksittäisiin keisseihin.

**Sirkku:** Se ei ole niin helppoa ja suoraviivaista, mitä niin kuin ajatellaan se kotoutuminen, että kaikki käy kuin tsak tsak. Se aika jolloin on vielä motivoitunut pitäisi käyttää tehokkaammin hyväksi ja ohjata heti kielikurssille ja työelämään, jotta pääsee kiinni yhteiskuntaan. Käytännössä ohjaan työvoimatoimistoon tai olen vinkannut jostain Baronan tai Sollin työpaikoista. Mutta meillä on ollut niin paljon asiakkaita etten välttämättä johonkin työllisyysasiaan ehdi perehtyä.”

## 6.2.6 Koulutustavoitteiden edistäminen

Kaikki sosiaalityöntekijät kuten heidän maahanmuuttaja asiakkaansa painottivat kielen oppimisen tärkeyttä kotoutumisprosessissa. Ilman kieltä ei pääse eteenpäin.

**Sirkku:** ”Sanon aina, että kieli on avain yhteiskuntaan. Jos ei ole sitä kieltä, jää hyvin paljon kaiken ulkopuolelle ja eristäytyy. Tavoite on se, että he oppisivat vaikka vähän lukemaan ja kirjoittamaan ja selviämään arkielämästä. Opiskelumahdollisuudet saattavat tulla esille kielikursseilla, joissa on aika paljon yhteiskunnallista tietoutta tarjolla. Kunnalla on myös omaa pakolaisneuvontaa yleisellä tasolla, jonne voi mennä ilman ajanvarausta.”

Vaikka kielen oppimista pidetään tärkeänä, käytännössä maahanmuuttaja asiakkaat ohjataan työvoimatoimistoon suomen kielen kurssille, jossa tehdään arvio ja kotouttamissuunnitelma suomen kielen opiskelusta, kuten seuraavasta vastauksesta käy ilmi.



**Outi:** ”Käytännössä yritän etsiä joillekin asiakkaille suomen kielen kurssia silloin kun he ovat olleet siinä vuoden jonossa. Joidenkin kanssa pääsee puhumaan pidempään suomen järjestelmästä ja ylipäänsä mahdollisuuksista kouluttaa itsensä. Käytiin viimeksi läpi suomalaisen yhteiskunnan ylioppilasperinteitä, koska eräs asiakas oli hakenut opiskelemaan, mut ei monen kanssa pääse syvemmälle siihen opiskelumaailmaan.”

Johtavan sosiaalityöntekijän mukaan kouluttautumisen kautta työllistyminen on helpompaa, jonka vuoksi myös sosiaalitoimiston pitäisi tukea suomen kielen opetusta enemmän, koska jonot kielikurssille ovat pitkiä.

**Johtava:** ”Työvoimapolitiittiset suomenkielen kurssit ovat tietysti se pääasiallisin, mutta Sosiaalitoimiston kautta ei järjestetä opiskelua. Täältä voidaan ohjata löytämään niitä kurssipaikkoja ja tukea opiskelua taloudellisesti vaikka kurssikirjoja. Pyrimme löytämään asiakasta sellaiseen ympäristöön, jossa kieltä voi käyttää ja poistaa mahdollisia taloudellisia esteitä kielen oppimiselle. Sitä kautta he toivottavasti joskus työllistyvät.”

Kielikurssille motivoiminen ei aina onnistu jostain syystä, kun ajatukset ovat jossakin muualla, ehkä siellä kotimaassa vielä olevan perheen luona.

**Sirkku:** ”Motivointi ei aina onnistu monestakaan syystä. Monella saattaa olla pahoja traumoja, osalla saattaa puuttua perhe, ne ovat jossakin tuolla vaikeassa tilanteessa, silloin ihmiset ajatukset kaikki on ihan jossakin muualla kuin siellä kielikurssilla. Tavallaan ei opi, kyllä siinä tarvitaan hirveästi voimia ja motivaatiota, että jaksaa noudattaa sitä suunnitelmaa, mitä siitä on tehty.”

### 6.2.7 Aitoa vuorovaikutusta

Sosiaalityön asiantuntijuus koostuu monesta eri tekijästä institutionaalisesta vallasta, asiantuntijavallasta ja psykososiaalisesta tuesta kuten teoriaosassa todettiin. Myös kulttuuriset diskurssit muovaavat käsityksiämme ja ajatuksiamme. Goffmanin (1974) mukaan, kun asiakas astuu huoneeseen, sosiaalityöntekijä voi ottaa erilaisia vaihtuvia rooleja ja sovittaa niitä eri tilanteisiin. Usein näihin rooleihin mitä otamme liittyy kulttuurinen tietämyksemme, ennakkokäsityksemme ja käsityksemme omasta itsestämmekin. Vaikka sosiaalityöntekijät korostivat vahvasti omaa asiantuntijuuttaan ja osaamistaan, yllättävää kyllä pääpaino ei ollut kulttuurisen tiedon hallinnassa, vaan kulttuurisensitiivisellä kuuntelemisella, jossa oli mahdollisuus päästä aitoon vuorovaikutukseen maahanmuuttajan kanssa. Sosiaalityö maahanmuuttotyössä näyttäytyy tutkimuksessani vaativalta ja haasteelliselta sosiaalityöltä, mutta myös hyvin palkitsevalta, joka heijastui erityisesti pisimpään maahanmuuttotyössä olleen Sirkun puheista, jolla on pisin kokemus maahanmuuttotyöstä.

Kaikki haastatteleman maahanmuuttopalveluissa työskentelevät kovan paineen ja kiireen alla, mutta osaavasti ja vahvaa sosiaalityön ammattieetillistä asiantuntemusta korostaen. Maahanmuuttotyö vaatii erityisasiantuntemusta ja työtä tehdään sopiviksi muotoutuneiden käytäntöjen mukaan, vaikka joistakin joistakin periaatteellisista kotouttamislinjauksista oltiin eri mieltä organisaation ja yhteiskunnan asettamien kotouttamistavoitteiden kanssa. Sosiaalityöntekijät eivät jaa valtaväestön käsitystä maahanmuuttajista ja kotoutumisesta. Kulttuuriset diskurssit eivät määritä kotouttamistyötä, eivätkä yhteiskunnalliset arvot ja asenteet määränneet asennoitumisesta maahanmuuttajiin, vaan jokainen maahanmuuttaja on yksilö, jonka kotouttamistavoitteet määräytyvät yksilöllisesti.

Maahanmuuttajaa ei nähdä ominaisuuksiltaan yhtenä ryhmänä, eikä tyypillistä maahanmuuttajaa ole, jolla olisi tiettyjä tunnuspiirteitä tai samoja arkkityyppisiä tai kulttuurisia ominaisuuksia jotka poikkeaisivat huomattavalla tavalla kantaväestöstä tai valtakulttuurista. Asiakaskunta koostuu kaikilla haastattelemillani sosiaalityöntekijöillä lähes samoista maahanmuuttajaryhmistä. Työn haasteellisimpana puolina pidetään tällä hetkellä Irakista ja Syyriasta tulleiden yksinäisten nuorten miesten pakolaisryhmiä. Maahanmuuttaja on aina asiakastyön/kotouttamistyön keskiössä, mutta ilman perhettä, sosiaalisia suhteita ja verkoston tukea yksintulevien maahanmuuttajien on vaikea ankkuroitua suomalaiseen yhteiskuntaan, eikä siihen voi sosiaalityön keinoin vaikuttaa, kuten ei myöskään siihen kenelle myönnetään oleskelulupa ja kenelle ei.

**Sirkku:** ”*Ei ole tyypillistä maahanmuuttaja asiakasta. Jos jotakin tyypillistä voi sanoa, maahanmuuttajaperheen vanhemmat ovat aika nuoria ja eroaa suomalaisesta siinä, että vanhemmilla on yleensä enemmän lapsia. Tällä hetkellä kaikki pakolaisina tulleet ovat yksinäisiä irakilaisia miehiä. He hakevat usein perheenyhdistämistä, koska n. puolella on perhe. Tällä hetkellä eniten on irakilaisia, afganistalaisia ja jonkun verran, syyrialaisia, somalialaisia, virolaisia ja joitain Eu-kansalaisia.*”

Ulkonäköön liittyviä ominaispiirteitä painotettiin eri tavalla. Pääasiallisesti nähtiin, että nykyinen maahanmuuttaja ei juurikaan eroa länsimaisesta ihmisestä ulkonäkönsä ja pukeutumisensa perusteella. Useimmat ovat länsimaisittain pukeutuneita, eivätkä muslimimaista tulleet kaikki välttämättä käytä huntua edes kotimaassaan. Jonkun mielestä ulkonäön perusteella tyypittely on jopa vaarallista. Sosiaalityöntekijät puhuvat mieluummin tilanteesta kuin ominaispiirteistä. Eräs kokeneempi työntekijä on huomannut, että fyysiseen olemukseen liittyviä kulttuurisia eroavaisuuksia on ikään suhtautuminen, joka näkyy fyysisessä olemuksessa ja johon voi jopa suhtautua huumorilla.

**Sirkku:** ”Ikä on hauska juttu. Heillähän 50 -vuotias nainen on jo ihan mummo. (Naurua). Tavallaan he vanhenevat nopeammin ja he sisäistävät sen, että he ovat jo vanhoja. Näkyy eittämättä joskus jopa fyysisessä olemuksessa, jos olet saanut monta lasta ja olet ehkä ollut sellaisissa olosuhteissa, että se kyllä se näkyy.”

Kuten aiemmin todettiin monella maahanmuuttajalla on mielenterveysongelmia, jotka näkyvät vastaanotolla asioinnissa ja joihin useinkaan sosiaalityön keinoin ei voi vaikuttaa. Joskus joudutaan lähtemään vastaanotolta suoraan päivystykseen.

**Johtava:** ”On paljon itsetuhoisuutta ja itsemurhapuhetta ja ne on tietysti vaikeita tilanteita, kun ihminen poistuu vastaanotolta ja sanoo, että mä lähden tekemään itsemurhaa. Osan kanssa tietysti joutuu ottamaan kädestä kiinni, että lähdetään tältä istumelta päivystykseen, jolloin vastuu tulee sinne terveydenhuollon piiriin. Se on tietysti aika huolestuttavaa, koska nää psyykkiset ongelmat on aika iso juttu, mikä meillä näkyy ja tuntuu, eikä itsellä ole välttämättä siihen osaamista.”

Kotoutumisessa lähdetään aina yksilön resursseista ja voimavaroista liikkeelle, koska todellisuus voi olla pettävää. Ulkonäön ja käyttäytymisen perusteella ihmisiä on vaikea arvioida ja todellisuuskin on paljon monimuotoisempaa kuin aiemmin. Sosiaalityöntekijän ei tarvitse tietää kaikista kulttuureista kaikkea, mutta kulttuurisensitiivinen kuunteleminen nähtiin tärkeäksi.

**Sirkku:** ”Sitä on pakko tehdä yksilöllinen suunnitelma, koska asiakastyössä ja kaikissa kartoituksissa oppii tuntemaan kuka pystyy hoitamaan omia asioitaan ja miten itsenäisesti ja miten oppii kieltä ja miten se alkaa rullaamaan se arkielämä. Aika hyvin pystyy arvioimaan, että onko tästä ihmisestä työelämään.

Koska jokaiselle ihmiselle kulttuuri voi merkitä eri asioita. ja usein ne liittyvät käsityksiin perheestä, yhteisöllisyydestä ja naisen asemasta perheessä erityisesti miesvaltaisissa patriarkalisissa kulttuureissa.

**Sirkku:** ”Perhe, suku ja yhteisö ovat tärkeitä elementtejä maahanmuuttajille. Välttämättä ei tarvitse mennä heti sukupuolirooleihin, mutta usein saattaa olla perheväkivaltaa, tai alistamista tai vaimo ei halua enää lisää lapsia. Länsimainen yksilöllinen elämäntapa on heille outoa. He haluaisivat heti tutustua naapureihin, jotka olisivat kuin sukulaisia, mutta suomalainen naapuri ei välttämättä ole siihen valmis. Mun mielestä he ovat hirveän kohteliaita ja ovat tyytyväisiä, kun heidän omia kulttuurisia erityispiireitä kunnioitetaan ja huomioidaan.”

Vaikka mies on perheen pää, sosiaalityöntekijät näkevät, että maahanmuuttaja naiset ovat ehkä herkemmin omaksumassa länsimaisia käsityksiä naisen itsemääräämisoikeudesta, itsenäisestä asemasta ja tasa-arvo käsityksistä. Joskus se näkyy siinä, että perheen äiti haluaa varata oman ajan sosiaalityöntekijältä ja kysyy mikä on minun osuus toimeentulotuesta. Myös perheväkivalta ja väkivaltaiset käyttäytyvät miehet nousivat esille aineistosta. Lainsäädäntöön liittyvät asiat eroavat monissa maissa Suomen lainsäädännöstä. Monissa kehitysmaissa vaimon ja lasten lyöminen on edelleenkin sallittua tai ainakaan se ei ole rangaistavaa kuten Suomessa. Usein nainen Suomeen

tullessaan ei enää halua lisää lapsia ja haluaa olla myös taloudellisesti riippumaton miehestä, vaikka yleensä mies hoitaa perheen taloutta koskevat asiat. Kulttuurista eroavaisuuksista huolimatta niillä ei ollut suurta vaikutusta vuorovaikutukseen tai palvelujen saantiin.

**Sirkku:** ”Ei sun tarvitse tietää sosiaalityöntekijänä kaikista kulttuureista kaikkea, mutta se tapa miten lähestyy ja osaa kuunnella sensitiivisellä korvalla asiakasta auttaa paljon. Mä olen tehnyt tätä työtä niin kauan, että mä osaan nähdä mitä apua he tarvitsevat oikeasti, oli se sitten kotipalvelua, perhetyötä, tai täydentävää toimeentulotukea. Yleensäkin he tarvitsevat tällaisia kotouttamista edistäviä palveluita, mitkä ovat tietenkin vähän extraa, kun verrataan suomalaiseseen perheeseen.”

Luottamus rakentuu pitkäaikaisesta ja intensiivisestä työstä asiakkaan kanssa, joka lisää tunnetta onnistumisen kokemuksista.

**Sirkku:** ”Ensiksi se alkaa siitä, että asiakas luottaa minuun, että kaikki mitä teen, on asiakkaan parhaaksi ja asiakas alkaa uskoa minuun. Varaan alussa usein paljon käyntiaikoja n. kerran viikossa vaikka monet ehkä tapaavat vain kerran kuukaudessa. Tämä on osoittautunut hyväksi toimintatavaksi.”

Kaikilla sosiaalityöntekijöillä oli laajat yhteistyöverkostot, joista oli mahdollisuus saada tärkeätä kollegiaalista tukea. Ammattitaidon ja pitkän kokemuksen avulla on mahdollisuus hallita jopa uhkaavia tilanteitakin, joita vääjäämättä tulee eteen, mutta silloinkin oli kaikilla mahdollisuus tehdä parityötä tai käyttää viraston turvapalveluita.

**Sirkku:** ”Siinä on varmaan kaikki se kokemus ja ammattitaito, et silloin kun on itse varma siitä mitä sinä sanot ja teet niin silloin sä myös viestität sen asiakkaalle. Mut jos sää oot itte vähän epävarma ja mietit voisko tässä jotakin niin se huomaa sen sitten varmaan kyllä heti. Meillä on mahdollisuus parityöhön on jos joku on vaikea, väkivaltainen tai uhkaileva tai käytetään viraston hälytyssysteemeitä tai pyydetään vahtimestaria avuksi. ”

Kaikkia asiakkaita ei pystytä sosiaalityön keinoin auttamaan, koska monilla on takanaan niin vaikeita traumaattisia tilanteita ja kokemuksia. Johtavan sosiaalityöntekijän mukaan on kahdentyyppisiä tilanteita, joihin toisiin voi vaikuttaa ja toisiin ei. Vaikka monet tapaukset ovat olleet erittäin haastavia niistäkin on selvitty pääosassa hyvin. Vaikeimpia ja haastavampia tapauksia asiakastyössä ovat tapaukset, joissa on onnistuttu voittamaan asiakkaan luottamus ja päästy yhteistyöhön vaikeasti psyykkisesti oireilevien ihmisten kanssa, joilla on takanaan vankilakokemuksia, kidutuskokemuksia ja vakavia traumaoireita. Huoli on erityisesti asiakkaista, joihin sosiaalityön asiantuntemus ei riitä kuten monet vakavista mielenterveysongelmista kärsivät asiakkaat.

**Johtava:** ”Kaikista suurimmat painajaiset ovat olleet loppupeleissä sellaisia, että tavallaan on mennyt usko siihen, että mikään olisi heitä voinut auttaa. Ne ovat olleet sellaisia missä on lapset

*lähetetty takaisin kotimaahan ja vanhemmat ovat jääneet tänne. Niissä voidaan tehdä tosin ennaltaehkäisevää työtä, jos on mukana lastensuojelua ja verkostoa ympärillä, mutta ketään ei voi vahtia 24/7. Se on tietysti aika huolestuttavaa, koska nää psyykkiset ongelmat on aika iso juttu, mikä meillä näkyy ja tuntuu, eikä itsellä ole välttämättä siihen osaamista.”*

Johtavan mukaan asiakkaasta näkee jo heti ketä pystytään auttamaan ja miten asiat tulevat menemään, vaikka kolmessa vuodessa ei ihmeitä pysty kukaan tekemään. Perusasioiden kuntoon saattaminen onnistuu useimmiten, mutta maahanmuuttajalle niin tärkeä sosiaalis-emotionaalinen tuki jää usein aika vähäiseksi, mikä saattaa romahduttaa koko systeemin tai viedä asioita jopa taaksepäin:

**Johtava:** *”Kun perheestä niinku näkee, että ehkä pitkällä tähtäimellä on mennyt hyvin vaikeasta lähtötilanteesta huolimatta. Meillä ei tässä kolmessa vuodessa ole suuria tavoitteita, mutta tärkeintä on se, että ihminen tuntee, että hänellä on nyt koti ja hän näkee tulevaisuuden positiivisena mahdollisuutena. Usein saattaa tulla se väistämätön notkahdus, kun nähdään kuinka hankalaa on, talvi on pimeä, rahat ei riitä, kieli on vaikeata ja tulee ehkä jotain riitaa naapurin kanssa ja perheessä on jotain probleemia.”*

Johtavan mielestä usein jopa opittu voi mennä hukkaan, kun riittävää kokonaisvaltaista tukea ei ole enää saatavilla.

**Johtava:** *”Mutta sellainen sosiaalinen ja emotionaalinen puoli jää hirveän usein vähemmälle tarkastelulle, koska pitää oppia se kieli ja työllistyä, mutta mutta jos olet yksin siellä kodissa, menee vähän hukkaan se opittu kieli ja työ, jota on tuettu, koska ei huomata, että se kokonaisuus on tärkein.”*

Outi kokee päässeensä parhaiten työskentelemään ihmiskaupan uhrien kanssa, jotka ovat haastavin, haavoittuvin ja ehkä eniten avun tarpeessa oleva ryhmä. Yhteistyötä on auttanut se, että Outi puhuu heidän kanssaan englantia suoraan ilman tulkkia, jolloin on mahdollisuus päästä aidompaan vuorovaikutukseen:

**Outi:** *”Ihmiskaupan uhrien kanssa työskentely on ollut mielekästä yhteistyötä, mutta ehkä siinä on auttanut oma englannin kielen taitoni, eikä siinä ole tulkkia välissä, jolloin vuorovaikutus voi olla jotenkin persoonallisempaa ja tuoreempaa. Tulkki on aina kuitenkin kolmas persoona vaikka joskus tulkkin voi olla ihan loistava, että pystyy kääntämään vaikka mitä ja vähän huumoria täi näin, mutta eihän se aina onnistu.”*

Kiintiöpakolaisjärjestelmä herättää erään sosiaalityöntekijän pohtimaan laajemminkin siihen liittyviä moraaliseettisiä ongelmia, koska aina ei voi tietää kuka on eniten ja todellisen avun tarpeessa. Kiintiöpakolaisjärjestelmän arvioidaan ruokkivan rikollisjärjestöjen toimintaa, koska siinä liikkuu suuret määrät rahaa, eikä aina tiedä miten paljon raha näyttelee tässä kuviossa. Useinhan nekin, jotka ovat päässeet pakolaisleireille ovat maksaneet siitä suuren summan rahaa pohtii Outi.

**Outi:** ”Uskon kiintiöpakolaisjärjestelmään. vaikka se onkin aika iso eettinen ongelma sosiaalityöntekijöille, koska leireiltä pääsee ainostaan ne, joilla on varaa maksaa 30 000 dollaria, joka on ollut päivän hinta salakuljetusbisneksessä, kun kuljetetaan ihmisiä Eurooppaan. Toinen kysymys on kuinka monet pääsevät edes pakolaisleireille asti, kun välttämättä edes Irakissa ei ole lähellä mitään pakolaisleiriä johon hakeutua.”

Outin mielestä kiintiöpakolaisjärjestelmää olisi hyvä kehittää ja laajentaa, vaikka se onkin hyvin monimutkainen ja puutteellinen ilmiökenttä, mutta se veisi leipää salakuljettajajärjestöjen suusta. Kaikki Euroopan maat eivät edes ota kiintiöpakolaisia, vaan Suomi on ollut omassa luokassaan tässä.

**Outi:** ”Maahanmuuttoviraston tehtävä on arvioida onko henkilöllä todellinen kansainvälisen suojelun tarve vaikka olisi maksanut matkasta 5 euroa tai 50 000 tuhatta dollaria. Eihän se sitä hätäapua poista, mutta järjestelmässä on silloin virhe.”

Vaikka maahanmuuttotyö koettiin raskaaksi ja haastavaksi, varsinkin kun työtä tehdään työmäärään nähden alimitoitetuin resurssein, ammattitaito ja henkilökohtaiset onnistumisen kokemukset korvaavat työn huonoja puolia. Jokainen haastatteleman sosiaalityöntekijä korosti sitä, etteivät ole missään tapauksessa välinpitämättömiä tai tunteettomia asiakkaiden kokemuksia tai pettymyksen tunteita kohtaan, joita väistämättä tulee. Vaikka viime kädessä kaikki on yksilöstä itsestään kiinni, kaikista työntekijöistä tuntui hyvältä, kun he näkevät oman työnsä tulokset.

**Sirkku:** ”Niitä on paljon perheitä ja yksilöitä, jotka ovat oppineet Suomea ja joita näkee Ikeassa töissä ja että he ovat onnellisia ja kotoutuneet hyvin. Moni joka on työelämässä on soittanut ja kertonut onnistumisistaan vaikka on ollut hirveän vaikeata, kun on tullut. Se on niin itsestä kiinni mitä haluaa.”

Useimpien vastaajien mielestä työskentely globaalissa työympäristössä, työn haasteellisuus ja se, että pääsee aitoon vuorovaikutukseen joidenkin mielenkiintoisten asiakkaiden kuten ihmiskaupan uhrien on työn parasta antia.

**Outi:** ”Ehkä se on sellaista, että pääset jollakin tavalla omasta mielestäsi aitoon kontaktiin sen henkilön kanssa niinku vuorovaikutukseen. Toisaalta ehkä näissä ihmiskaupan uhreissa on todella meidän avun tarpeessa olevia. Aika lailla on haavottuvin ryhmä niin tavallaan jotenkin koen että pystyn heidän kanssaan työskentelemään parhaiten.”

Vaikka suuriin tavoitteisiin ei kolmessa vuodessa tärkeintä on on tunne, että on saanut luotua uusia mahdollisuuksia maahanmuuttajalle.

**Johtava:** ”Kun näkee että ihminen on saanut kodin, työpaikan, ja että arki kantaa ja päästään eteenpäin, niin se on kaikkein palkitsevin hetki, kun asiakkuus täällä meillä päättyy sellaiseen tunteeseen, että tämä perhe pärjää. Tärkeintä kuitenkin on, että ihminen itse tuntee, että tämä on nyt hänen koti ja hän näkee tulevaisuuden positiivisena ja sellaisena, että hänellä on mahdollisuuksia.”

## 7 KEHYSRISTIRIIDAT

Se kuinka vahvasti sosiaalityöntekijä oli sidoksissa organisaation arvoihin ja sen tavoitteisiin vaikuttaa myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Kotouttamistyö on monien eri toimijoiden kanssa tehtävää verkosto- ja yhteistyötä. Sosiaalityöntekijän on oltava yhteydessä sekä työllistävään organisaatioon, ja myös kielteisiä turvapaikkapäätösiä tekeviin maahanmuuttoviranomaisiin. Tämä kaksinaisrooli voi haitata työntekijän ja asiakkaan välistä yhteistyösuhdetta ja luottamusta. Työntekijä on samalla auttajan roolissa, mutta toisaalta yhteiskunnallisen kontrollin harjoittajana. Omassa tutkimusaineistossani maahanmuuttaja asiakkaat tunsivat yleisesti luottamusta sosiaalityöntekijään omien etujensa suojelijana sosiaalitoimistossa asioidessaan, eikä auttaminen ollut ristiriidassa lainsäädännön ja viraston ohjeiden kanssa.

<b>Organisaation kotouttamisen kehys</b>	<b>Sosiaalityön kotouttamisen kehys</b>
<b>Työn tavoitteet</b>	<b>Työn tavoitteet</b>
Työllistymispalvelut	Yksilölliset tarpeet
Koulutuspalvelut	Hyvinvointi
Sosiaalinen verkostoituminen	Voimaantuminen
<b>Työn keskeiset arvot</b>	<b>Työn keskeiset arvot</b>
Toiminnan tehokkuus,	Ihmisarvo
kustannussäästöt	Humanitaarisuus
Tuloksellisuus	Eettisyys
<b>Palvelun laatu</b>	<b>Palvelun laatu</b>
Standardimitoitus	Itsearviointi
Minimipalvelut	Reflektointi
Kontrollointi	Vuorovaikutteinen

Taulukko 3. Organisaation kotouttamiskehyksen ja sosiaalityön kotouttamiskehyksen keskeiset erot

Taloudellinen näkökulma ei ohjaa sosiaalityötä, enkä havainnut minkäänlaista positiivista diskriminaatiota vaan organisaatio ja sosiaalityöntekijät toimivat kuten julkiset palvelujärjestelmät rationaalisen byrokraattisesti, vaikka joidenkin maahanmuuttaja asiakkaiden odotukset olivat

toisenlaisia painottaen enemmän kokonaisvaltaisemman hoivan ja huolenpidon teemoja. Seuraavassa sosiaalityöntekijän vastauksessa kysymykseen, kuinka edistät organisaatiosi kotouttamisen työllistämistavoitteita on ehkä tyypillinen esimerkki kahden kehyksen kehysristiriidasta ja yhteentörmäyksestä. Yhden sosiaalityöntekijän mielestä ei ole hyvä asia, että maahanmuuttaja pyritään organisaatiosta tulevan paineen vuoksi siirtämään mahdollisimman pian alueellisiin palveluihin.

***Milla:** ”Ajattelen, että se on meillä ihan ok miten se hoidetaan. Sehän on se lakisääteinen kolme vuotta kuinka pitkään voi meidän asiakkaana olla, mutta ulkopuolelta tulevien paineiden ja painostuksen vuoksi asiakas pyritään siirtämään mahdollisimman nopeasti alueellisen sosiaalityön puolelle. Tätä kritisoin, koska se ei kaikkien kohdalla ole välttämättä hyvä juttu, koska siellä ei ole mahdollisuus saada samanlaista tukea.”*

Resurssipuhe aiheutti ristiriitaa organisaation ja työntekijöiden välillä. Kaikki haastattelemani sosiaalityöntekijät näkivät sosiaalityön resurssien olevien liian vähäisiä asiakasmäärään nähden, jonka vuoksi työtä joudutaan priorisoimaan ja rajaamaan. Johtava sosiaalityöntekijä sensijaan otti varovaisemman kannan tähän kysymykseen ja totesi, että ainakaan vapaaehtoistyötä ei ole tarpeeksi saatavilla. Hän myös lupasi resurssin lisäystä tosin organisaation puolelle, jossa toinen johtava on pian aloittamassa uutta työtään. Johtavan sosiaalityöntekijän mielestä työn kehittämiseen pitäisi paneutua jatkossa enemmän.

Paljon jää työntekijän oman aktiivisuuden ja omantunnon varaan, ja siihen kuinka paljon jää ylimääräistä aikaa työn kehittämiseen. Vaikka moni sosiaalityöntekijä työntekijä joutui työskentelemään kovassa paineessa työlle osoitettujen riittämättömien resurssien vuoksi, kaikki sosiaalityöntekijät pyrkivät noudattamaan työssään hyväksi kokemiaan sosiaalityön eettisiä toimintatapoja ja periaatteita tavaten asiakkaita tiiviimmin kuin ehkä omat voimavarat sallisivat.

***Sirkku:** ”Varaan alussa usein paljon käyntiaikoja n. kerran viikossa vaikka monet ehkä tapaavat vain kerran kuukaudessa. Tämä vie tietysti paljon henkisiä voimavaroja ja on kuluttavaa, varsinkin kun resurssit ovat niin alimitoitettut. Itselläni on noin 200 asiakasta ja mahdollisesti sata uutta asiakasta on tulossa lisää kuntaan. En usko, että tätä työtä enää sitten ilman resurssien lisäystä jaksan yksin tehdä”.*

Monenlaista uhkaa todettiin olevan ilmassa, sekä omaan työturvallisuuteen liittyvää, että myös globaaleiden ilmiöiden kuten Jihadismin ja Extremismin Suomeen rantautumisesta Suomeen. Näihin ilmiöihin erään sosiaalityöntekijän mielestä pitäisi Suomen valtion suhtautua vakavammin ja niitä pitäisi ehdottomasti tutkia enemmän. Johtavan sosiaalityöntekijän taholta en nähnyt näihin ilmiöihin liittyvää huolta.



**Outi:** ”Jotakin siellä Brysselissä on tapahtunut, että kehitys kasvaa siihen suuntaan, että nuoria ihmisiä lähtee siihen, että ainut mahdollisuus on pommittaa lentokenttää. On se työntekijänä vaikea ja ristiriitainen iso asia, jota Euroopankin pitäisi miettiä. Pitäisi tutkia enemmän näitä ajan ilmiöitä ja mitä muualla maailmassa tapahtuu. Kaikki ilmiöt on tällä hetkellä hyvin globaaleja, eikä niissä ole rajoja.”

Outin mielestä myöskään työntekijän työturvallisuuteen ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota, sitä joko vähätellään tai asiasta ei keskustella riittävästi. Sosiaalityöntekijät kokevat työssään uhkaavia tilanteita, joita käsittelevät eri tavoin. Sirkku oli selvinnyt tästä kokemuksta muuttamalla työpaikkaa toiseen kuntaan.

**Sirkku:** ”Mä en sitten enää ollut hänen sosiaalityöntekijä, siihen tuli joku toinen sosiaalityöntekijä, mutta se oli hirveän pelottavaa, kun mä tiesin, kun se tulee meidän toimistoon.”

Outin mielestä ei aina voida tietää kuka on todellisen turvapaikan tarpeessa. Hänen mielestään rivityöntekijän vastuulla ei pitäisi edes olla tällaisia laajempia kokonaisuuksia työn tavoitteena, kuten esimerkiksi sosiaalisen verkostoitumisen edistäminen ja sitä kautta kotoutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan.

**Outi:** ”Enemminkin mun mielestä pomojen tehtävä olisi herätellä se kolmas sektori, mulla on rivityöntekijän vastuu, enkä voi kantaa sellaista trendivastuuta. Suomessa yksi trendi-ilmiö nousee pintaan ja siitä kohistaan, kuten vaikka nuorten syrjäytymisestä, josta puhuttiin pari vuotta sitten ja nyt ei kukaan muistakaan enää. Se on käytännössä enemmän yhteistyötä Suomen pakolaisavun kanssa, jotka vetää vertaisryhmiä meidän asiakkaille ja me ohjataan täältä asiakkaita sinne.”

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseni tarkoituksena oli etsiä kuntien sosiaalipalvelutoimiston maahanmuuttopalveluissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ja heidän maahanmuuttaja asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia kotouttamisesta ja kotoutumisesta suomalaiseen yhteiskuntaan ja millaisia mahdollisuuksia, velvollisuuksia ja uhkia niihin liittyy. Maahanmuutto nähdään meillä Suomessa eri tavalla kuin muualla maailmassa, jossa maahanmuutto ei ole enää integrointia ympäröivään yhteiskuntaan, vaan kotouttaminen nähdään kahdensuuntaisena prosessina, jossa maahanmuuttajalla on oikeuksia, mutta myös velvollisuuksia kotoutua esimerkiksi hakeutumalla itse aktiivisesti työelämään ja koulutukseen.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on ollut tarkastella miten viranomaiset kehystävät maahanmuuttoa institutionaalisenä tiedontuottajana ja valtaväestöä edustavan puheen tuottajana. Millainen on käytännön viranomaisen näkökulma kotouttamiseen, ja millaisia kotoutumiskäsityksiä heidän asiakkaansa tuottivat globaalisation tuottamien lieveilmiöiden, pakolaiskriisin ja uusien julkista sektoriakin koskettavien taloudellisten tehokkuusvaatimusten puristuksessa, joiden on katsottu ravistelevan hyvinvointiyhteiskunnan perustuksia. Tutkimuksessani pyrin vastaamaan millaisia kotoutumiskehyksiä maahanmuuttajat tuottivat ja olivatko ne yhteneväisiä sosiaalityöntekijöiden ja organisaation tuottamien kotouttamiskehysten kanssa ja oliko organisaation sisällä ristiriitaa.

Kysyin myös miten sosiaalityöntekijät sovittavat uuteen toimintaympäristöön oman roolinsa ja onko heillä mahdollisuus edistää, toteuttaa ja noudattaa kotouttamistyölle asetettuja yleisiä tavoitteita ja sen keskeisiä sosiaalityön eettisiä ja universaaleja yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon periaatteita ja arvoja hyvinvoinnin kontekstissa. Eri toimijoiden haastattelupuheen analysointi antoi mahdollisuuden tarkastella miten kehyksiin liittyviä käytäntöjä toteutetaan ja miten käytetyt kehykset näkyvät arjen työssä ja miten sosiaalityöntekijöiden, organisaation ja heidän asiakkaidensa näkemykset (kehykset) erosivat toisistaan vai olivatko ne keskenään yhtenäiset? Teoriaosassa pohdin sosiaalityön ajattelu- ja toimintatapaa toimintaympäristön ja organisaatioiden rakenteiden ja sosiaalityön organisoinnin ja toiminnan tavoitteiden muutosprosessissa ja minkälaisia perinteisellä sosiaalityöllä on tuottaa ja edistää yksilön hyvinvointia yhteiskunnallisessa kontekstissa. (Metteri & Hotari 2011).

Tutkimukseni teoreettisena lähtökohtana ja metodina toimi Erving Goffmanin (1974) kehysanalyysi. Lähdin havainnoimaan yksilöhaastattelun keinoin sosiaalitoimiston työntekijöitä ja heidän maahanmuuttaja asiakkaitaan millaisista kehyksistä he rakentavat arkityötään ja toimintaansa. Kehysanalyysin tulkinassa olen haastatellut asiakkaita haastatteluaineistosta löytyvien teemojen kuten asioinnin mielekkyyden, hallinnan ja sosiaalisen verkostoitumisen pohjalta. Olen kysynyt miten he tunnistavat itseään koskevia määrittelyitä, nähdäänkö heidät yhtenä ryhmänä ja millaisia kokemuksia heillä on asioinneistaan maahanmuuttopalvelutoimistossa näihin teemoihin liittyen. Maahanmuuttajia koskevat tutkimukset ovat osoittaneet, että maahanmuuttajilla ei ole ollut hyvää käsitystä siitä, miten aktiivisesti yhteisö osallistuttaa ja edistää heitä kotoutumaan ja pitämään huolta heidän oikeuksiensa toteutumisesta. (Saarinen 2007).

Tutkimusaineistosta nousi esiin kolme sosiaalityöntekijän maahanmuuttotyötä ja kotouttamiskäsitystä kuvaavaa kehystä, jotka nimesin hallinnan kehykseksi, käytännölliseksi kehykseksi ja asiantuntijakehykseksi. Toimintaympäristö, jossa sosiaalityöntekijät tekevät kotouttamistyötään on julkishallinnollinen organisaatio, joka asetti reunaehdot kotouttamistavoitteille ja työlle ja joka ilmeni tutkimuksessani byrokraattisina toimintakäytäntöinä ja toimintakulttuurina, joista oltiin joissakin asioissa eri mieltä. Organisaation tavoitteita ja linjauksia edusti haastattelemani johtava sosiaalityöntekijä. Tutkimukseni vahvisti, että sosiaalityö on aina julkista vallankäyttöä ja normatiivista puhetta, joissa maahanmuuttajalle tärkein psykososiaalinen tuki jää muiden konkreettisempien kotouttamistavoitteiden varjoon.

Sosiaalityön asiantuntijakehys ilmeni siinä miten he perustelivat ja ottivat huomioon kotouttamistyössään sosiaalityön eettisiä ja universaaleja tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteita. Tutkimukseni osoitti, että hyvinvointiyhteiskunta on tärkeä toimintaympäristö sosiaalityöntekijöille, mutta kotouttamistyö on pitkälti välillistä kotouttamistyötä ja mielekkään toimintaympäristön luomista maahanmuuttajalle. Sosiaalityöntekijät eivät jaa valtaväestön käsityksiä maahanmuuttajista, eikä tyypillistä maahanmuuttajaa ole vaan kotouttamistyötä leimaa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden käsityksiin perustuva individualistinen näkökulma maahanmuuttajasta yksilönä, jonka kotouttamistavoitteet muotoutuvat yksilöllisen suunnitelman mukaisesti. Vaikka joitakin kulttuurisia eroavaisuuksia löytyi, se ei kuitenkaan määrittänyt yksilöä, eikä vaikuttanut sosiaalipalveluiden saantiin ja perusteisiin.

Tutkimukseni vahvisti, että maahanmuuttotyö on vaikeasti haltuunotettavaa ja usein haastavaa, eikä uhkatilanteilta vältytty. Sosiaalityöntekijät painottivat paitsi tasa-arvoista vuorovaikutusta myös herkällä sensitiivisellä korvalla kuuntelemista ja kunnioittavaa ja ymmärtävää asennoitumista maahanmuuttajiin ja heidän kultuuriinsa.

Tutkimus vahvisti Aino Saarisen (2007) käsitystä siitä, että kysymys on myös yksilön omasta vastuusta ja itsearvostuksesta miten maahanmuuttaja kotoutuu ja miten kansallis-etnis-sukupuolisesti stigmatisoitunut identiteetti rakentuu. Maahanmuuttaja asiakkaiden kehyksiä löysin kolme: hallinnan kehyksen, käytännöllisen kehyksen ja selviytyjän kehyksen. Maahanmuuttajat olivat selviytyjiä, jotka kykenivät aktiivisesti sitoutumaan ja edistämään omia kotouttamistavoitteitaan ja vahvistamaan samalla myönteistä osallisuuttaan ja suhtautumistaan yhteiskunnan kotouttamistavoitteisiin. Toisaalta tutkimukseni maahanmuuttaja asiakkaat vastustivat tukien myöntämistä liian heppoisin perustein, koska se laiskistuttaa ja passivoittaa helposti ja vähentää maahanmuuttajan omaa aktiivisuutta edistää kotouttamistavoitteitaan. Saarisen (2007) mukaan yksilö voi sekä sitoutua ja ottaa vastaan, mutta myös vastustaa toisten antamia toiseuttavia ja stereotyyppisiä identiteettejä tai kehittää itse myönteistä osallisuutta ja suhtautumista vahvistavan identiteetin valtaväestöön ja sen yhteisöihin ja instituutioihin.

Aineistossani löysin sekä yhteneväisiä, päällekkäisiä kehyksiä, että myös tilanteen mukaan muuttuvia. Sosiaalityöntekijä käyttivät myös asiantuntijavaltaa aktiivisesti, joka saattoi näyttäytyä välillä kehyksen murtumisena ja yksittäiseen asiakastilanteeseen kohdistuvana määräämisvaltana, taloudellisena vallankäyttönä ja rajoittamistoimina. Sosiaalityöntekijällä oli mahdollisuus päättää maahanmuuttaja asiakkaan perustoimeentulotukeen liittyvistä taloudellisista tuista ja millaista täydentävää ja harkinnasta varaista tukea maahanmuuttajan oli mahdollisuus saada ja millaisia palveluja kulloinkin myönnetään sekä milloin maahanmuuttaja asiakasta tavataan kasvokkain.

Asiantuntija kehys ilmeni myös tasa-arvoisena kohteluna ja palveluna yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan sosiaalityön eettisiä universaaleja periaatteita ja koodistoa noudattaen. Positiivista diskriminointia en havainnut vaikka pientä extraa joskus annettiin.

Sosiaalityöntekijä tekee työtään organisaation edustajana byrokraattina, kontrolloijana ja vallankäyttäjänä, mutta myös asiakkaan ”asianajajana” ja auttajana. Kotouttamistyö on käytännön sanelemaa työtä, jota tehdään yhteistyössä organisaation eri toimijoiden kanssa, yli hallinto rajojen, sekä yksityisten, että oman kunnan sisällä osana laajempaa yhteistyökumppaneiden verkostoa.

Puuttelliset resurssit ja priorisointipaineet nousivat esiin kiireenä ja työpaineina, eikä yhteistyöhön ollut riittävästi aikaa. Kummassakaan organisaatiossa ei pystytty tällä hetkellä noudattamaan kotouttamistavoitteita, työllisyyden, koulutuksen ja sosiaalisen verkostoitumisen edistämisen suhteen. Sensijaan tärkeimmäksi ja hallitsemmaksi kehukseksi muodostuivat asiantuntijakehys, hallinnan kehys ja käytännöllinen kehys näyttäytyivät kotouttamistyön käytännön hallitsemisena sekä työn kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä, maahanmuuttaja asiakkaan kulttuurisensitiivisistä kohtaamisesta sekä kunnioittavasta asenteesta asiakkaita kohtaan. Työn osaaminen ilmeni henkilökohtaisena tyytyväisyytenä palveluiden toimimiseen haastavasta alkutilanteesta huolimatta ja esimerkkeinä useista onnistumisten kokemuksista. Vaikka työntekijä koki maahanmuuttotyön raskaana, yhteisen ymmärryksen syntyminen ja asiakkaan voimaantuminen olivat tekijöitä, jotka edesauttoivat eteenpäin jaksamista.

Asiakkaiden kokemukset palveluiden saajana vaikuttivat myös siihen, miten maahanmuuttajat kokivat sosiaalityöntekijän erilaisissa rooleissa. Oma sosiaalityöntekijä on maahanmuuttajalle tärkeä ja usein ensimmäinen kontakti uuteen kulttuuriin ja maahan. Vaikka sosiaalityö ei ole varsinaista hoivatyötä, eräs maahanmuuttaja asiakas kuvaili sosiaalityöntekijää äidiksi, jolta aina saa vastauksen ja neuvon asiaan kuin asiaan. Sosiaalityöntekijän asiantuntijakehys ilmeni sekä ammatillisena roolina osaamisen varmuutena ja palvelujen tarjoajana, että myös kotouttamistavoitteiden realistisena arvioijana siinä kenen kohdalla on mahdollisuus työllistyä ja kuka jää työvoiman ulkopuolelle. Käytännöllinen kehys ilmeni alkuvaiheen kotouttamistyönä, joka on pitkälti peruspalveluiden tarjoamista, että saadaan leipää ja katto päin päälle, kuten eräs sosiaalityöntekijä kuvasi. Maahanmuuttotyö nähdään vuorovaikutteisena prosessina, jossa sosiaalityön asiantuntemus ja sosiaalityön ammattieettisten periaatteiden noudattaminen korostuvat.

Ylhäältä alaspäin kotouttaminen ei onnistu, eikä kotouttamisen tavoitteita voi noudattaa kirjaimellisesti. Kotoutumisprosessi on pitkä ja sen alkuvaihetta leimaavat epävarmuus ja huoli perheestä. Yhteinen näkemys kotoutumisen onnistumiseen kiteytyy siinä miten maahanmuuttaja itse kykenee ankkuroitumaan suomalaiseen yhteiskuntaan, koska kotouttaminen ylhäältä alaspäin ei onnistu. Tämän näkemyksen pohjalta syntyivät sosiaalityöntekijälle ja heidän maahanmuuttaja asiakkailleen yhteneväiset hallinnan ja käytännöllisen kehysten vaatimat roolit, jossa sosiaalityöntekijä auttaa maahanmuuttajaa alkuun neuvomalla, ohjaamalla ja tukemalla ja maahanmuuttaja selviytyy ja voimaantuu.

Maahanmuuttaja asiakkaiden kokemuksia arvioin asioimisen hallinnan, ymmärtämisen ja mielekkyyden kautta sekä kykynä sosiaaliseen verkostoitumiseen. Tutkimukseni mukaan kaikki haastattelemi asiakkaat kokivat saaneensa hyvää palvelua sosiaalitoimistosta, joskin koulutetut koulutetut maahanmuuttajat, joilla ei ollut vaikeuksia asioinneissa, kokivat suomalaisen systeemin liian holhoavana. Vastikkeeton tukien maksaminen on lähes loukkaavaa, jossa tulee näkyväksi kulttuurinen erilaisuus. Kaikki haastattelemi maahanmuuttajat halusivat nopeasti työllistyä, oppia kielen ja verkostoitumalla integroitua suomalaiseen yhteiskuntaan.

Kehysristiriidat nousivat maahanmuuttotyön riittämättömästä resursoinnista organisaation ja työntekijöiden kehysten välillä. Myös joissakin asiakastilanteissa saattoi syntyä erimielisyyttä taloudellisen avun määrästä, saannista ja myöntämiskriteereistä. Jotkut sosiaalityöntekijät olivat kokeneet uhkatilanteita työssään, joihin ei suhtauduttu sosiaalityöntekijöiden mielestä organisaation taholta riittävän vakavasti. Joidenkin sosiaalityöntekijöiden mielestä uhkaavat tilanteet liittyvät kulttuuristen käsitysten eroihin, jossa työntekijän asiantuntemus ja ammattitaito osaltaan vaikuttavat siihen miten tilanteista selviydytään. Tilanne on otettava heti haltuun ja asiakkaalle on asetettava tiukat rajat, jos joku yrittää nousta normien ulkopuolelle.

Tutkimukseni vahvisti teoriaoletuksen siitä että, sosiaalityöntekijät käyttävät asiantuntijavaltaa, jossa sosiaalityö on normatiivista puhetta, jossa työnteolla on keskeinen merkitys suomalaisessa yhteiskunnassa, ja jossa kotouttaminen tapahtuu suomalaiseen yhteiskuntaan ja sen edustamiin arvoihin ja normeihin. Vaikka asiakas on aina kotouttamisen keskiössä, on muistettava, että kotoutumisprosessi on hidasta, eikä kotouttaminen tapahdu noin vain napsauttamalla.

Organisaation sisällä työtä tehdään niukoin, alimitoitetuin resurssein ja kiireisellä tahdilla globaalissa toimintaympäristössä, jossa resurssien puute näkyy arkityössä. Kotouttamistyö on moninaista ja moniulotteista, mutta käytännön arkityötä leimaavat ristiriitaiset ja usein kohtuuttomat odotukset ja vaatimukset, pitkät jonotusajat, haastavat asiakkaat ja säästöpainet. Maahanmuuttotyö on tänä päivänä pitkälti ensisijaisten palveluiden tarjoamista ja pieniä askeleita, joista kotouttaminen lähtee hitaasti käyntiin, kunnes asiakas oppii ymmärtämään, aktivoituu ja voimaantuu. Kotouttamistyö on myös jatkuvaa priorisointia ja rajausta.

Sosiaalityöntekijät tekevät kotouttamistyötä asiakasryhmien kanssa, jotka ovat tällä hetkellä yhteiskunnassamme kaikkein haastavimmat ja suuremmissa syrjäytymisvaarassa. Myös maahanmuuttajat kokivat, että on helppo jäädä kotiin, kun taloudellinen turva on taattu, eikä tarvitse

tehdä mitään. Sosiaalityöntekijöiden huolta aiheuttivat myös uutena uhkana ovat tulleet globalit ilmiöt, kuten ekstremismi ja jihadismi, jotka ovat suomalaiselle yhteiskunnalle vieraita, mutta joiden kasvu pitäisi nopeasti tukkia. Nämä ovat ilmiöitä, joita pitäisi ehdottomasti tutkia enemmän.

Asiantuntijuuden ydin; tiedot, taidot ja menetelmät on koottava monista eri aineksista ja monelta eri suunnalta, taloudellinen näkökulma ei vielä hallitse kaikkea, eikä kaikkea kotouttamisen tavoitteita voi sosiaalityön keinoin toteuttaa. Vaikka sosiaalityöntekijät kamppailevat niukkojen resurssien kanssa ja kaikki eivät kotoudu, monelle maahanmuuttajille Suomeen pääsy merkitsee parhaimmillaan mahdollisuutta itsenäistyä, opiskella ja olla taloudellisesti riippumattomia vaikka he eroavaisivatkin. Se on monelle kuin uusi maailma tai kuten eräs haastatteleman maahanmuuttaja sanoi: ”Now I’m happy, I have a plan, I’m a human being.”

## 9 LÄHTEET

Alasuutari, Pertti (2007): Yhteiskuntateoria ja inhimillinen todellisuus. Oy Yliopistokustannus University Press Finland. Tammer-Paino. Tampere 2007.

Bauman, Zygmunt (1997): Sosiologinen ajattelu. Vastapaino. Tampere 1997.

Braye, Suzy & Preston-Shoot, Michael (2002): Social Work and the Law. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (toim.): Social Work. Themes, Issues and Critical Debates. Palgrave. Basingstoke, 62–73.

Bronfenbrenner, Urie (1979): The Ecology of human development. Experiments by nature and Design. 3. painos. Gambridge. Mass: Harvard University Press.

Cameron, Kim S & Dutton, Jane E & Quinn, Robert. E. (2003): *An introduction to positive organizational scholarship*. Positive organizational scholarship, 3-13.

Castaneda, Anu; Larja, Liisa; Nieminen Tarja; Jokela, Satu; Suvisaari, Jaana; Rask Shadia; Koponen, Päivikki & Koskinen, Seppo (THL). *Ulkomaalaistaustaisten psyykinen hyvinvointi, turvallisuus ja osallisuus. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi -tutkimus 2014 (UTH)*. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere, 2015.

Cavén, Outi (1999): Sujutusta ja pyöritystä. Tutkimus byrokratian merkityksistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä. Työsuojelurahasto. Helsinki. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-535-6>, luettu 13.9.2016.

Eräsaari, Leena (2011): Sosiaalipalvelut käännöksen jälkeen. Teoksessa Palola, Elina & Karjalainen, Vappu (toim.): Sosiaalipolitiikka – Hukassa vai uuden jäljillä? Terveyden ja hyvinvoinnin laitos Helsinki, 2011.

Eräsaari, Risto (2002): Avoimen asiantuntijuuden analytiikka. Teoksessa Pirttilä, Ilkka & Eriksson, Susan (toim.): Asiantuntijoiden areenat. Jyväskylän yliopisto. Kopijyvä Oy. Jyväskylä, 21–38.



Eskola, Antti (1982): Vuorovaikutus, muutos, merkitys. Sosiaalipsykologian perusteiden kriittinen tarkastelu. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Euroopan kansallinen muuttoverkostoseminaari 13.10.2015. ”*Miten maahanmuuttopolitiikalla tuetaan investoijien ja korkeasti koulutettujen houkuttelemista Suomeen.*”: [Emn@migri.fi](mailto:Emn@migri.fi), luettu 13.9.2016.

Geddes, Andrew (2003): *The Politics of Migration and Immigration in Europe*. London. Sage.

Goffman, Erving (1974): *Frame Analysis. An Essay on the Organisation of Experience*. Northeastern University Press, Boston.

Goffman, Erving (2012): *Vuorovaikutuksen sosiologia*. Vastapaino. Tampere 2012.

Gould, Nick (1999): *Qualitative Practice Evaluation*. Teoksessa Shaw Ian & Lishman Joyce (toim.): *Evaluation and Social Work Practice*. SAGE Publications. London, 63–80.

Hakala, Juha T. (2007): Menetelmällisiä koetuksia. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 2. painos. PS-Kustannus. Jyväskylä, 12–24.

Hammar-Suutari, Sari (2010): *Asiakkaana erilaisuus – Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia*. Joensuun Yliopistossa 4.12.2009 Elore 1/2010. (ISSN 1456-3010), vol. 17 – 1/2010. Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura ry.

[http://www.elore.fi/arkisto/1\\_10/ajankoht\\_hammar\\_1\\_10.pdf](http://www.elore.fi/arkisto/1_10/ajankoht_hammar_1_10.pdf)

Hirsjärvi, Sirkka & Remes Pirkko & Sajavaara Paula (2004). *Tutki ja kirjoita*. Tammi. Helsinki.

Honkasalo, Marja-Liisa (2004): *Utriainen, Terhi & Leppo, Anna (toim.): Arki satuttaa. Kärsimyksiä suomalaisessa nykypäivässä*. Vastapaino.

Horsti, Karina (2005): *Vierauden rajat. Monikulttuurisuus ja turvapaikanhakijat journalismissa*. Tampere University Press. Tampere.

Huttunen, Laura (2002): *Kotona, maanpaossa, maailmalla: kodin merkitykset maahanmuuttajien elämäkerroissa*. Helsinki. SKS.

Hänninen, Sakari (2006): Sivutietoa. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.): Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Helsinki, 319–335.

Juhila, Kirsi (2006): Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Osuuskunta Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2009): Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17 (2009): 4, 296–312.

Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (2000): Sosiaalityön toimintakulttuurit. Etnografista ymmärrystä ja diskurssianalyttistä tarkastelua yhdyskuntapalvelun soveltuvuusselvityksistä. Teoksessa Karvinen, Kanaoja, Aulikki & Lähtinen, Martti & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana 2007: Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma. Helsinki.

Julkunen, Raija. (2008): Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000 –luvun uuden työn työprosess(e)ista. Tampere. Vastapaino. 2008.

Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (2000): Sosiaalityön tutkimus. *SoPhi* 48. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä, 171–206.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2005): Sosiaalityön opetus, tutkimus ja kehittyvä asiantuntijuus. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki, 73–96.

Karvinen, Synnöve (1996): Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (toim.): Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 15–51.

Karvonen, Erkki (2000): Tulkintakehys (frame) ja kehystäminen. *Tiedotustutkimus* 2/2000.

Kerkkänen, Heikki & Säävälä, Minna (40/2015): Maahanmuuttajan psyykkistä hyvinvointia ja mielenterveyttä edistävät tekijät ja palvelut. Systemaattinen tutkimuskatsaus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2015.

Kröger, Teppo (2000) Paikallishistoria sosiaalipalvelujen tutkimuksen menetelmänä. Metodologisia suuntauksia. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus, metodologisia suuntauksia. Jyväskylä: ER-paino Oy, 68–70. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-5900-5>, luettu 1.8.2016.

Kukkonen, Suvi (2009): Pro Futura Europa. Euroopan Kulttuurisäätiön Suomen Osasto 40 vuotta. Newprint. Oy Loimaa.

Kuosma, Tapio (1999): Ulkomaalainen, pakolainen, turvapaikanhakija. Ulkomaalaiskohtelusta ulkomaalaislain mukaan. Kauppakaari Oyj. Lakimiesliiton Kustannus. Helsinki 1999.

Kuznetsov, Yevgeny (2006): *Diaspora networks and the international migration of skills: how countries can draw on their talent abroad*. World Bank Publications, luettu 13.9.2016.

Laki kotoutumisen edistämisestä. 30.12.2010/1386. [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), luettu 13.9.2016.

Lippert, Randy & Pyykkönen, Miikka (2012): Contesting Family in Finnish and Canadian Immigration and Refugee Policy. *Nordic Journal of Migration Research*, 2 (1), 45-56.

Lundström, Tommy & Sunesson, Sune (2000): Socialt arbete utförs i organisationer. Teoksessa Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (toim.). *Socialt arbete. En grundbok*. Natur och Kultur. Stockholm, 62–73.

Maahanmuuttovirasto. [www.migri.fi](http://www.migri.fi), luettu 24.4.2016.

Matthies, Aila-Leena (1996): Epävirallinen ja virallinen sosiaalityön modernisaatiossa. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (toim.): *Monisärmäinen sosiaalityö*. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 97–130.

Metteri, Anna & Hotari, Kaisa-Elina (2011): Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä. PS-kustannus. 2011.

Mäkinen, Olli (2006): *Tutkimusetiikan ABC*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Mänttari-Van der Kuip, Maija-Reetta (2013): Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla ?. Yhteiskuntapolitiikka 1/2013: 5-17. Tammerprint Oy.

Parrott, Lester (2010): Values and Ethics in Social Work Practice. Exeter: LearningMatters.

Peltomäki, Päivi & Harjumäki, Piia & Husman, Kaj (2002): Muuttuva auttamistyön asiantuntijuuskriisityön ja työterveyshuoltotoiminnan tarkastelua. Teoksessa Pirttilä, Ilkka & Eriksson, Susan (toim.): Asiantuntijoiden areenat. Jyväskylän yliopisto. Kopijyvä Oy. Jyväskylä, 81–104.

Pohjola, Anneli (2010): Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki, 19-74.

Puroila, Anna-Maija (2002): Kohtaamisia päiväkotiarjessa. Kehysanalyttinen näkökulma varhaiskasvatustyöhön. Oulu University press. Oulu.

Raittila, Pentti (toim.) (2002): Etnisyys ja rasismi journalismissa. Suomen Journalistiliitto ja Tampere University Press. Tampere.

Rajavaara, Marketta (2007): Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84.

Rantanen, Teemu (2007): Huumeiden käytön kehykset sosiaalityöntekijöiden puheessa. Vesala, Kari Mikko & Rantanen, Teemu (toim.) Argumentaatio ja tulkinta. Laadullisen asennetutkimuksen lähestymistapa. Gaudeamus.Helsinki University Press. Helsinki 2007.

Riddle, Liesl (2008): Diasporas: exploring their development potential. *Journal of Microfinance/ESR Review*, 10(2), 28-35, luettu 13.9.2016.

Roivainen, Irene, Heinonen, Jari & Ylinen, Satu (2011) : ” [Köyhä byrokratian rattaissa.](#)” Kunnallisan alan kehittämissäätiö. KAKS. Helsinki.

Rostila, Ilmari (2001): Sosiaalityön perusarvot ja eettiset periaatteet. Teoksessa Rostila, Ilmari Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä:

Jyväskylän yliopisto. <https://www12.uta.fi/kirjasto/nelli/verkkoaineistot/yht/rostila.pdf>, luettu 27.4.2016.

Räsänen, Pekka (2005): Havaintojen mittaus ja aineiston jäsentämisen metodologia. Teoksessa Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri (toim.): Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. PS-Kustannus. Jyväskylä, 85–102.

Saarinen, Aino (2007): Maahanmuuttajanaiset: kotoutuminen, perhe ja työ. Julkaisussa Martikainen, Tuomas & Tiilikainen Marja (toim.) Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja, D 46/2007. Helsinki.

Satka, Mirja (2000): Käsitteellistyneet käytännöt sosiaalityön teoretisoinnin välineenä. Teoksessa Synnöve Karvinen & Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.): Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

Saukkonen, Pasi (2007): Poliitiikka monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Helsinki. WSOY. [www.hs.fi/tiede/art-2000002854872.html](http://www.hs.fi/tiede/art-2000002854872.html), luettu 29.3.2016.

Sennet, Richard (2004): Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Tampere. Vastapaino.

Seppänen, Janne (2005): Visuaalinen kulttuuri. Teoriaa ja metodeja mediakuvaan tulkitsijalle. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Sipilä, Anita (2011): Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 28. Itä-Suomen Yliopisto. Kuopio. Yliopisto. Aleksanteri-instituutti.

Sisäministeriö: [www.intermin.fi](http://www.intermin.fi), luettu 29.3.2016.

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö (Talentia) 2005. [http://www.talentia.fi/files/1649\\_Etiikkaopas2005.pdf](http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf), luettu 29.3.2016.

Suihkonen, Minna (2003): ”*Kukaan ei halua elää sellaista elämää, jossa omaa ääntä ei kuulu.*” Haastattelututkimus etnisten vähemmistöjen omasta mediasta ja vähemmistötaustaisten toimittajien pääsystä valtamediaan. Journalismin tutkimusyksikkö. Tampereen yliopisto.

THL (2011): *Kuntalaiset ja palvelujen käyttäjät sosiaalipalvelujen arvioijina*. THL -raportti 56/2011 128 Sosiaalipalvelut muutoksessa. <https://www.thl.fi>, luettu 13.9.2016.

THL (2012): Valtaistaminen-Päätöksenteko, talous- ja palvelujärjestelmä. <https://www.thl.fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelmä>, luettu 13.9.2016.

Tung, Rosalie. L. (2008): Brain circulation, diaspora, and international competitiveness. *European Management Journal*, 26(5), 298-304.

Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli (2009): Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Latvia: Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö (2016): Kotouttaminen.fi., luettu 13.9.2016.

Uljens, Michael (1989): Fenomenografi – forskning omuppfattningar. Teori, forskning, praktik. Studentlitteratur. Lund. United Nations Enable 2011: <http://www.un.org/disabilities/>, luettu 5.4.2016.

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301. [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), luettu 31.5.2016.

Varjonen, Sirkku (2007): ”*Enemmän on ollut valoisia puolia*”. Maahanmuutto osana elämäntarinaa. Martikainen, Tuomas & Tiilikainen, Marjo (toim.) Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46/2007: Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ.

Virkki, Tuija & Vartiainen, Anssi & Hänninen, Riitta (2012): Talouden ja hoivan ristipaineissa. Vanhustyöntekijöiden näkemyksiä työnsä muutoksista. *Yhteiskuntapolitiikka* 77 (2012): 3, 253–264. Tammerprint Oy 2012.

## **10 LIITTEET (LIITE 1)**

HAASTATELTAVAN INFORMOINTI  
30-5-2016

Teen Pro gradu –tutkimusta Jyväskylän yliopistossa maahanmuuttajatyöstä sosiaalityöntekijän ja maahanmuuttajan näkökulmasta.

Tarkoituksena on haastatella maahanmuuttaja-asiakkaita ja sosiaalityöntekijöitä.

Haastattelussa esille tulleet asiat raportoidaan tutkimusjulkaisuissa tavalla, jossa tutkittavia tai muita haastattelussa mainittuja yksittäisiä henkilöitä ei voi tunnistaa. Kirjaan haastattelun tekstitiedostoksi ja siinä yhteydessä haastateltavien ja haastatteluissa esille tulevien henkilöiden, organisaatioiden ja paikkakuntien nimet muutetaan peitenimiksi.

Haastattelujen äänitallenteet hävitän viimeistään vuonna 2017.

### SUOSTUMUS HAASTATTELUN KÄYTTÖÖN TUTKIMUSTARKOITUKSESSA

Haastattelu-aika ja -paikka

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Haastattelijan allekirjoitus

Haastattelijan yhteystiedot:

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

**LIITE 2****KYSYMYSRUNKO****Kysymykset työntekijöille:**

- Kauanko olette työskennelleet tässä työyhteisössä, entä kunnassa/kaupungilla?
- Millainen asiakaskunta työssä on?
- Syntymävuosi

**Kysymykset työntekijöille:**

1. Minkälainen on tyypillinen maahanmuuttaja-asiakas ? Mitä kulttuurisia erityispiirteitä/ongelmia/haasteita siihen liittyy: kansallisuus, käyttäytyminen, asioiminen ja ymmärtäminen, sukupuoliroolit, ikä ja miten se eroaa suomalaisesta kantaväestön tyypillisestä perheestä ?
2. Arvioi miten toteutat organisaatiosi maahanmuuttajia koskevia kotuttamistavoitteita yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan talouden, työn, perheen, koulutuksen, ihmissuhteiden ja verkostoitumisen suhteen ?
3. Kerro pahin painajaisesi ja ihanteellisin tapaus maahanmuuttajasta maahanmuuttotyössäsi ? Millaisia ongelmia siihen liittyi, miten ratkaisit ne ja mikä oli lopputulos ?

**Kysymykset asiakkaille:**

1. Mitkä ovat tavoitteeni ja tarpeeni työllistymisen, koulutuksen ja perheen suhteen sekä aktiivisen ja täysivaltaisen yhteiskunnassa toimimisen ja jäsenyyden suhteen ?
2. Tunnistatko itsesi siitä miten sinua määritellään ja kohdellaan ? Miten koet, että työntekijät samaistuvat tilanteeseeni ja pystyvät ymmärtämään yksilöllisesti lähtökohtiasi, motivaatiosi ja tavoitteitasi ? Kerro pahin painajaisesi ja ihanteellisin tapauksesi miten sinua on kohdeltu ja autettu edistämään omia tavoitteitasi ja tarpeitasi ?
3. Saavatko mielestäsi eri taustaiset maahanmuuttajat erilaista kohtelua ?
4. Miten itse muuttaisit maahanmuuttajien palvelujärjestelmää ja käytäntöjä, että se parhaiten palvelisi maahanmuuttajan kotouttamisen edistämistä ?



