

KULTTUURITULKKITOIMINTA
VENÄLÄISTAUSTAISTEN PERHEIDEN
VOIMAANTUMISEN TUKENA

Eveliina Maria Heino
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja
filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Kevät 2013

TIIVISTELMÄ

Kulttuuritulkkitoiminta venäläistaustaisten perheiden voimaantumisen tukena

Eveliina Heino
 Pro gradu -tutkielma
 Sosiaalityö
 Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
 Jyväskylän yliopisto
 Ohjaajat: Tuija Kotiranta, Pekka Kettunen
 101 sivua, 2 liitettä
 Kevät 2013

Pro gradu -tutkielma käsittelee Kymenlaakson alueella toteutettua kulttuuritulkkitoimintaa Empowerment of Families with Children -hankkeen puitteissa. Kulttuuritulkkinä on toiminut venäläistaustainen henkilö, ja toiminta on toteutunut suomalaisten työntekijöiden sekä lastensuojelun asiakkaana olevien venäläistaustaisten perheiden parissa. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa siitä, mitä yhteistyön haasteita kulttuuritulkkitoimintaan osallistuvat eri tahot näkevät olevan työntekijöiden ja perheiden välillä sekä siitä, millaisia kokemuksia he ovat saaneet kulttuuritulkkitoiminnasta.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on toiminut voimaantumisen teoria, joka sisältää ajatuksen siitä, että voimaantumiseen kuuluu sekä yksilöllinen että yhteiskunnallinen taso, jolloin sisäisen voimaantumisen nähdään lisäävän myös yksilön toimintamahdollisuuksia yhteiskunnassa. Tutkimusaineisto koostuu perhetyöntekijöille tehdystä sähköpostikyselystä, lastensuojelun asiakkaana olevien perheiden äitien puhelinhaastattelusta, sekä kulttuuritulkkinä toimivan henkilön henkilökohtaisesta haastattelusta. Aineiston analyysi toteutui sisällönanalyysin avulla.

Saatujen tulosten perusteella perhetyöntekijöiden ja asiakkaiden yhteistyön haasteina ovat *yhteisen kielen puute*, *kulttuurierot* ja *erilaiset käytänteet* sekä *luottamuksen puute*. Nämä seikat toimivat myös asiakkaiden voimaantumista estävinä seikkoina, sillä ne aiheuttavat negatiivisia tunteita ja vähentävät asiakkaiden voimavaroja entisestään. Lisäksi tuloksista kävi ilmi, että kulttuuritulkki tuki asiakkaita erilaisten toimintojen kautta, jotka edesauttoivat voimaannuttavia mekanismeja. Ensinnäkin asiakkaat saivat kulttuuritulkilta *emotionaalista tukea*, jolloin voimaantumisen mekanismeina toimivat vuorovaikutuksen kautta syntyneet myönteiset tulevaisuusnäkökymät, kuulluksi tuleminen ja mahdollisuus ilmaista itseään äidinkielellään. *Kielellinen tuki* on ollut toinen kulttuuritulkilta saatu tuen muoto. Voimaantumisen mekanismeina toimivat tällöin osallisuuden ja elämänhallinnan kokemukset, jolloin asiakkaat ovat voineet toimia aktiivisena osapuolena tilanteensa määrittelyssä, ja heidän ymmärryksensä yhteistyön tavoitteista työntekijöiden kanssa on lisääntynyt. Kolmanneksi *tiedon välittäminen* on vähentänyt asiakkaiden lastensuojelua kohtaan kokemia pelkoja ja auttanut asiakkaita hahmottamaan palvelujärjestelmää, jolloin heidän toiminta- ja valintamahdollisuutensa ovat lisääntyneet. Edellä mainittujen tuen muotojen ja kokemusten kautta myös asiakkaiden *luottamus sosiaalityöhön ja työntekijöihin* kasvoi. Kulttuuritulkkitoiminnan kehittämiseksi vastaajat ehdottivat toiminnan levittämistä muihin julkisiin palveluihin ja toiminnan mallintamista.

Avainsanat: maahan muuttaneet, lastensuojelu, kulttuuritulkki, voimaantuminen, Venäjä

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO.....	5
2	MAAHANMUUTTOTYÖN ERITYISKYSYMYKSET.....	8
2.1	Keskeisten termien määrittelyä	8
2.2	Maahan muuttaneet Suomessa ja Kymenlaakson alueella.....	10
2.3	Maahan muuttaneiden kohtaamat haasteen suomalaisessa yhteiskunnassa.....	14
2.3.1	Kielitaito.....	14
2.3.2	Kulttuuri	15
2.3.3	Vastaanottava yhteiskunta.....	17
2.3.4	Maahan muuttaneiden sosiaalinen ja taloudellinen asema.....	20
2.3.5	Perheroolien muutokset.....	21
2.3.6	Sosiaalisen verkoston puute	23
2.3.7	Psyykinen ja fyysinen terveys	24
2.3.8	Palvelujärjestelmässä asioiminen	26
3	MAAHAN MUUTTANEET PALVELUJÄRJESTELMÄN JA LASTENSUOJELUN KONTEKSTISSA	28
3.1	Kotouttamislaki ja kotouttamispalvelut	28
3.2	Eryityispalvelut.....	30
3.3	Maahan muuttaneet lastensuojelun asiakkaina aikaisempien tutkimusten valossa	31
4	KULTTUURITULKKITOIMINTA.....	36
4.1	Kulttuuritulkin määritelmä ja tehtävänsisällöt aiemmissa hankkeissa	36
4.2	Kulttuuritulkkitoiminta Empowerment of Families with Children -hankkeessa	38
4.3	Kulttuuritulkin asiakkuudet ja toiminta	40
4.4	Kulttuuritulkkitoiminnan yhteiskuntapoliittinen konteksti	41
5	TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	43
5.1	Empowerment-teoria.....	43
5.2	Voimaantumisen prosessit.....	44
5.3	Voimaantuminen ja sosiaalityö	45
5.4	Voimaantuminen maahanmuuton ja lastensuojelun kontekstissa	47

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	48
6.1 Tutkimuksen lähtökohdat, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	48
6.2 Aineiston kerääminen ja kuvaus	49
6.3 Tutkimuseettiset kysymykset	51
6.4 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi	53
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	55
7.1 Asiakkaiden ja perhetyöntekijöiden yhteistyön haasteet voimaantumisen esteenä.....	55
7.1.1 Kielimuuri ja ymmärtämisvaikeudet	56
7.1.2 Kulttuurierot ja erilaiset käytänteet.....	58
7.1.3 Luottamuksen puute.....	62
7.2 Kokemukset kulttuuritulkkitoiminnasta voimaantumisen teorian valossa	66
7.2.1 Emotionaalinen tuki.....	66
7.2.2 Kielellinen tuki	68
7.2.3 Tiedon välittäminen	70
7.2.4 Luottamuksen rakentaminen	73
7.3 Kulttuuritulkkitoiminnan haasteet ja kehittämismahdollisuudet.....	76
8 TULOSTEN YHTEENVETO JA POHDINTA.....	80
9 LOPUKSI.....	85
KIRJALLISUUS	87
LIITE 1: Kysely sosiaali- ja perhetyöntekijöille	104
LIITE 2: Perheiden äitien haastattelu	105

1 JOHDANTO

Pro gradu -tutkielmassani tarkastelen kulttuuritulkkitoimintaa lastensuojelun asiakkaina olevien venäläistaustaisten maahan muuttaneiden perheiden voimaantumiseen tähtäävänä toimintana. Tutkimukseni toimeksiantajana on ollut Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenian koordinoima Empowerment of Families with Children -niminen EU-hanke, jossa toimin suunnittelijana ja tutkijana. Hankkeen tärkeimpänä tavoitteena on ollut ehkäisevän perhetyön kehittäminen Kaakkois-Suomen alueella. Kehittämisen tärkeänä osana on ollut kulttuuritulkkitoimintakokeilu Kymenlaakson maakunnassa. Kulttuuritulkkinä on toiminut venäjän kieltä äidinkielenään puhuva henkilö, joka on muuttanut Venäjältä Suomeen, ja jolla on psykologian ja kasvatustieteiden koulutus. Hänen tehtäviinsä on kuulunut työskenteleminen perhetyöntekijöiden ja lastensuojelun asiakkaina olevien venäläistaustaisten perheiden kanssa. Kulttuuritulkkin toimintaa ovat ohjanneet kunkin perheen tarpeet, ja hänen tehtävänsä ovat sisältäneet perheen ja lastensuojelussa toimivien perhetyöntekijöiden tukemista yhteistyössä toistensa kanssa, perheen tarvitseman tiedon välittämistä perheenjäsenten omalla äidinkielellä sekä yhteistyön luomista perheen ja eri viranomaisten välille. Kulttuuritulkkitoiminnan perimmäisenä tarkoituksena on ollut kehittää monikulttuurisuutta huomioivia työkäytänteitä.

Työssäni tarkastelenkin kulttuuritulkkitoimintaa empowerment-teorian näkökulmasta. Termillä viitataan yleensä yksilön subjektiiviseen voimaantumiseen, mutta se voidaan ymmärtää myös sosiaalityön ammatillisena työorientaationa, jonka sisältämät erilaiset tuen muodot voivat johtaa myös yksilön yhteiskunnalliseen voimaantumiseen. Erityisen kiinnostukseni kohteena ovat ne haasteet asiakkaiden ja työntekijöiden suhteessa, jotka estävät asiakkaiden voimaantumista sekä kulttuuritulkkitoiminnan merkitys asiakkaiden voimaantumisen kannalta. Konkreettiset tutkimuskysymykseni ovat:

- *Mitä haasteita on yhteistyössä sosiaali- ja perhetyöntekijöiden ja venäläistaustaisten asiakkaiden välillä asiakkaiden, työntekijöiden sekä kulttuuritulkkin näkökulmasta?*
- *Koetaanko nämä haasteet asiakkaiden voimaantumisen esteinä?*

- *Kokevatko perheet, työntekijät ja kulttuuritulkki, että kulttuuritulkkitoiminnalla on ollut vaikutusta perheiden voimaantumiseen?*
- *Millaisiksi koetaan kulttuuritulkkitoiminnan haasteet ja puutteet?*
- *Miten kulttuuritulkkitoimintaa tulisi jatkossa kehittää?*

Tutkimukseni aihe ja ongelma-asettelu liittyvät sosiaalialan käytäntöjen kehittämiseen, minkä vuoksi olen halunnut tarkastella kulttuuritulkkitoimintaa mahdollisimman moniulotteisesti. Aineistonani ovat kulttuuritulkkipalveluita käyttäneiden asiakkaiden haastattelut, kulttuuritulkkitoimintaan osallistuneiden perheiden kanssa työskentelevien työntekijöiden sähköpostikysely sekä kulttuuritulkkinä toimivan henkilön haastattelu.

Tutkimukseni aihe on yhteiskunnallisesti relevantti ensinnäkin sen takia, että maahanmuuton yleistyessä myös maahanmuuttajia koskevat kysymykset ovat nousseet lastensuojelun ja sosiaalityön alalla pintaan (Lehto ym. 2003, 85; Anis 2008, 14). Tällöin maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskenteleviltä katsotaan vaadittavan uudenlaista lähestymistapaa ja valmiuksia erilaisista kielellisistä, kulttuurisista ja sosiaalisista ympäristöistä tulevien ihmisten kohtaamiseen asiakastyössä (Pitkänen ym. 1999, 114–118; Järvinen 2004, 139–151; Hannerz 2003, 217). Tähän haasteeseen pyritään vastaamaan kulttuuritulkkitoiminnalla, ja on hyödyllistä saada tutkittua tietoa toiminnan jatkokehittelyä varten. Toiseksi venäjänkieliset maahanmuuttajat ovat sekä koko Suomen että Kaakkois-Suomen suurin maahanmuuttajaryhmä, mutta tutkimuksia, jotka suuntautuisivat tämän ryhmän tarkastelemiseen lastensuojelukontekstissa, on hyvin vähän. Kolmanneksi aiemmat lastensuojeluun ja maahanmuuttotyön tematiikkaan liittyvät tutkimukset suuntautuvat pääosin kantaväestöön kuuluvien työntekijöiden näkemysten tarkasteluun. Neljänneksi venäläistaustaisten perheiden kokemukset lastensuojelussa ovat olleet vahvasti esillä julkisuudessa sekä Suomessa että Venäjällä, mikä tekee tutkimusaiheen ajankohtaiseksi.

Tässä tutkimuksessa ilmiötä tarkastellaan samanaikaisesti eri näkökulmista tuoden esille myös maahan muuttaneiden oma ääni, ja annetaan puheenvuoro kulttuuritulkille, joka työskentelee työntekijöiden ja asiakkaiden ”välissä”. Lisäksi vaikka tutkimukseni kohdistuu yhteen konkreettiseen kehittämishankkeeseen ja yhteen maahan muuttaneiden ryhmään, se liittyy laajasti maahan muuttaneiden palveluiden kehittämiseen, sillä tutkimuksesta saatavia tuloksia voidaan käyttää kulttuuritulkkitoiminnan ja yleisesti sosiaalipalveluiden kehittämisessä.

Pro gradu -tutkielmani rakentuu kahdeksasta luvusta. *Luku yksi* toimii työni johdantolukuna, jossa esittelen tutkimukseni taustaa, lähtökohtia ja perusteluita. *Luvussa kaksi* esittelen tutkimukseni keskeisiä termejä sekä Suomen ja Kymenlaakson maahanmuuttohistoriaa ja nykytilannetta. Samassa luvussa esittelen tutkimuskirjallisuuden pohjalta niitä yleisiä haasteita, joita muuttajat mahdollisesti joutuvat kohtaamaan suomalaisessa yhteiskunnassa. *Kolmas luku* sisältää maahan muuttaneiden parissa tehtävän työn yhteiskuntapoliittisen kehyksen kuvauksen sekä aikaisempien maahan muuttaneiden lastensuojeluasiakkuutta koskevien tutkimusten ja tutkimustulosten esittelyn. *Luvussa neljä* esittelen kulttuuritulkkitoiminnan taustalla olevaa Empowerment of Families with Children- hanketta, kerron kulttuuritulkin työn sisällöstä ja asiakkuuksista sekä aikaisemmasta kulttuuritulkkitoiminnasta Suomessa. *Luku viisi* käsittelee tutkimukseni teoreettis-metodologista viitekehystä, joka koostuu empowerment-teoriasta sekä sisällönanalyysistä. *Kuudennessa luvussa* kerron tutkimuksen toteuttamisesta, määrittelen tarkemmin tutkimusongelmani ja kuvaan aineiston keruumenetelmiä sekä analyysiprosessia. Samassa luvussa pohdin myös tutkimukseni tutkimuseettisiä kysymyksiä. *Luku seitsemän* koostuu aineiston analyysistä sekä tutkimustulosten käsittelystä ja *luvussa kahdeksan* teen yhteenvedon tutkimukseni tuloksista sekä kulttuuritulkkitoiminnan jatkokehittelyn mahdollisuuksista ja haasteista. *Luku yhdeksän* on tutkimukseni päätäntöluku.

2 MAAHANMUUTTOTOYÖN ERITYISKYSYMYKSET

2.1 Keskeisten termien määrittelyä

Maahanmuuttaja-termillä tarkoitetaan yleensä kaikkia maahan muuttaneita, jotka asuvat pysyvästi tai väliaikaisesti maassa, jossa he eivät ole syntyneet (Pitkänen & Kouki 1999, 13). Maahanmuuttaja onkin toiminut eräänlaisena yleiskäsitteenä, jonka alle asetetaan kaikki eri syistä muuttaneet henkilöt, ja joskus jopa Suomessa syntyneet maahan muuttaneiden vanhempien lapset. Yleisimmät maahanmuuttajuuden määrittelyn kriteerit ovat äidinkieli, syntymävaltio sekä kansalaisuus tai edellä mainittujen yhdistelmät (esim. Tilastokeskus 2011a). Maahanmuuttajuutta voidaankin pitää tietyn yhteisön antamana leimana yhteisön ulkopuolisiksi määritellyille henkilöille (Ekholm & Katisko 2012, 8). Lisäksi termi sisältää ajatuksen edelleen jatkuvasta muuttoprosessista ja ikuisesta ulkopuolisuudesta suomalaisessa yhteiskunnassa. Toinen käytetty termi on uussuomalaiset, joilla tarkoitetaan ulkomailla syntyneitä, mutta sittemmin Suomen kansalaisuuden saaneita henkilöitä (Kielitoimisto 2008). Näkemykseni mukaan tämä termi taas asettaa suomalaisuuden määrittelyn keskiöön. Termien moninaisuus kertoo siitä, että nimityksistä käydään keskusteluita, eikä ainakaan vielä ole löydetty yleisesti hyväksyttyä, erotteluja tuottamatonta termiä.

Työssäni käytän termiä *maahan muuttaneet*, jota on lähivuosina käytetty ainakin Väestöliiton ja Siirtolaisuusinstituutin julkaisuissa. Koen, että tämä termi ei sisällä niin vahvoja merkityksiä ulkopuolisuudesta tai maahanmuuttoprosessin ikuisesta jatkumisesta. Käytän termiä työssäni tiedostaen, ettei se tee oikeutta maahan muuttaneiden omalle erityisyydelle, ja toimii kattokäsitteenä monille erilaisille ihmisille samalla luoden ihmisten välisiä rajoja. Näen kuitenkin, että jonkinlaiset luokittelut ovat tarpeet, jotta ilmiötä voidaan tarkastella. Lisäksi kulttuuritulkkitoimintaan ovat tähän mennessä osallistuneet nimenomaan Venäjältä Suomeen muuttaneet henkilöt, joten tämä käsite soveltuu tutkimuskontekstiini.

Toinen käsite, jota käytän työssäni on *venäläistaustaiset perheet*. Käsite on määritelty edellä mainittua Empowerment of Families with Children-hanketta edeltävässä Empathos-hankkeessa¹, ja sillä tarkoitetaan perhettä, jossa on vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi, ja jonka perheenjäsenistä vähintään yksi on muuttanut Venäjältä tai Neuvostoliitosta Suomeen (Jäppinen ym. 2007, 15). Myös tämä käsite on tutkimukseeni sopiva, sillä osa kulttuuritulkkitoimintaan osallistuvista perheistä olivat sellaisia, joissa vain toinen puolisoista oli muuttanut Venäjältä Suomeen.

Maahanmuuttotyössä tehdään jako myös vapaaehtoisesti ja ei-vapaaehtoisesti muuttaneisiin. Suomen kontekstissa vapaaehtoisesti muuttaneisiin voidaan laskea inkeriläiset tai suomensukuiset paluumuuttajat², syntyperäisen suomalaisen aviopuoliso ja lapset, työperustaiset maahanmuuttajat ja heidän perheensä, opiskelun perusteella muuttaneet sekä muista EU-maista muuttaneet. Ei-vapaaehtoisesti muuttaneisiin voidaan laskea turvapaikanhakijat ja kiintiöpakolaisina muuttaneet sekä pakolaisstatuksen saaneet henkilöt, jotka ovat joutuneet vainotuksi kotimaassaan (esim. Valtonen 2008, 5).

Ihmisten jakaminen näihin kategorioihin voi olla keinotekoisia. Toisaalta se auttaa ymmärtämään sosiaalityön erilaisia konteksteja ja sisältöjä, sekä niitä elämäntilanteita, joita maahanmuuttajat ovat mahdollisesti joutuneet kohtaamaan. Esimerkiksi maahanmuuttajatyö ei-vapaaehtoisesti muuttaneiden kanssa voi erota vapaaehtoisesti muuttaneiden kanssa siksi, että ei-vapaaehtoisesti muuttaneet ovat usein kokeneet traumatisoivia kokemuksia kotimaassaan ja pakomatalla, heidän siteensä kotimaahansa ovat voineet katketa, eikä uusia siteitä muuttomaahan ole ehtinyt syntyä. Tällöin he voivat tarvita erilaisia palveluita kuin esimerkiksi työn perässä muuttaneet (Valtonen 2008, 13).

En lähde työssäni erittelemään maahan muuttaneiden välisiä eroja tarkemmin, vaan keskityn enemmänkin maahan muuttaneiden elämään yleisesti liittyviin seikkoihin, joita ovat muutto kotimaasta ja eläminen vähintään kahden erilaisen kielen, yhteiskunnan ja kulttuurin piirissä. Nämä seikat voivat vaikuttaa yksilöiden ja perheiden hyvinvointiin, ja

¹ Hanke toteutettiin vuosina 2006–2008, ja sitä koordinoi Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Hankkeen tavoitteena oli vahvistaa Suomen ja Venäjän raja-alueiden yhteistyötä ehkäisevän perheyön alueella. (Jäppinen & Hurtig 2007.)

² Paluumuutto käynnistyi vuonna 1990. Tällöin etnisesti suomalaiset, heidän puolisonsa sekä jälkeläisensä saivat paluumuutto-oikeuden Suomeen. Paluumuuttajiksi luokitellaan yleensä: 1) Inkerinsuomalaiset ja heidän jälkeläisensä, jotka asuivat 1600-luvulla ja sen jälkeen osin Venäjän ja osin Viron puolella sijaitsevalla Inkerinmaalla, 2) 1920–1930-luvuilla Neuvostoliittoon muuttaneet muilutetut, punapakolaiset, loikkaarit ja amerikansuomalaiset sekä heidän jälkeläisensä. (Liebkind ym. 2004, 24–26.)

ne luokitellaan usein myös haasteiksi, joita maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa työskentelevät joutuvat mahdollisesti kohtaamaan.

Muita termejä, joita käytän pro gradu -tutkielmassani ovat *kotoutuminen*, joka on peräisin kotouttamislaista.³ Työ- ja elinkeinoministeriön (2012) mukaan kotoutuminen tarkoittaa sitä, että ”maahanmuuttaja sopeutuu suomalaiseen yhteiskuntaan ja omaksuu uusia tietoja, taitoja ja toimintatapoja, jotka auttavat häntä osallistumaan aktiivisesti uuden kotimaansa elämänmenoon”. Käytännössä kotoutumisella tarkoitetaan yksilöllistä prosessinomaista tapahtumaa, jossa maahan muuttanut pyrkii asettumaan uuteen yhteiskuntaan ja löytämään siinä oman paikkansa säilyttäen myös lähtömaansa kulttuuripiirteitä. Lisäksi käytän työssäni termiä *kantaväestö*. Kantaväestö-termillä tarkoitan sitä osaa väestöstä, jolla on yhteiset geenit, pitkäaikainen asuinhistoria Suomessa sekä yhteiset kansalliseen identiteettiin liittyvät piirteet kuten kieli ja historia (Martikainen & Tiilikainen 2007, 18).

2.2 Maahan muuttaneet Suomessa ja Kymenlaakson alueella

1990-luvulla maahanmuutto Suomeen lisääntyi merkittävästi Neuvostoliiton alueelta tulevien inkeriläisten ja muiden etniseltä taustaltaan suomalaisten sekä eri maista muuttavien turvapaikanhakijoiden, samoin kuin monikulttuuristen avioliittojen solmimisen myötä. (Liebkind ym. 2004, 17–18.) Rapon (2011) mukaan todellinen maahanmuuton lisäys on tapahtunut vasta 2000-luvulla EU:n laajentumisen myötä, jolloin ihmisten liikkuvuutta helpotettiin, ja etenkin maahanmuutto Virosta lisääntyi. 2000-luvulta lähtien myös Aasiasta on yhä enemmän muuttajia. (Emt.) Väestöliiton Väestöpoliittisen ohjelman mukaan Suomeen tulee muuttamaan vuosittain 7 000 – 10 000 henkilöä. Näin ollen maahan muuttaneiden määrän tulisi kasvaa vuoteen 2040 mennessä noin 300 000 – 400 000 henkeen, joka olisi 5,5 – 7,4 % tuolloisesta ennusteiden mukaisesta kokonaisväestöstä (Väestöliitto 2004). Seuraavassa taulukossa havainnollistan Suomeen tapahtunutta maahanmuuttoa vuosina 1992–2010.

³ Kotouttamislakia käsittelem tarkemmin luvussa 3.

Taulukko 1: Suomen väestökehitys vuosina 1992–2010

SUOMEN VÄESTÖKEHITYS 1992–2010	Suomen väestö 1992	Suomen väestö 2010
Koko väestö	5 054 982	5 375 276
Ulkomaan kansalaiset	46 250	167 954
Kaikki vieraskieliset*	43 898	224 388
Ulkomailla syntyneet	85 580	248 135

* Vieraskielisillä tarkoitetaan niitä henkilöitä, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame (Tilastokeskus 2012b; 2012c).

Kuten tilastoista käy ilmi, maahan muuttaneiden määrä on kasvanut huomattavasti viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana, sillä vuonna 1992 Suomessa asuvien ulkomaan kansalaisten määrä oli ainoastaan 46 250 henkilöä, mutta vuonna 2010 tämä luku oli jo 167 954. Seuraavassa taulukossa näkyy Suomen suurimmat maahan muuttaneiden ryhmät kansalaisuuden, äidinkielen sekä syntymävaltion mukaan.

Taulukko 2: Suomen viisi suurinta Suomessa asuvaa maahan muuttaneiden ryhmää

SUOMEN SUURIMMAT MAAHAN MUUTTANEIDEN RYHMÄT		
Maa, jonka kansalaisuus	Äidinkielenä puhutut kielet	Syntyvävaltio muu kuin Suomi
1) Viro: 29 080	1) venäjä: 54 559	1) Neuvostoliitto: 48 678
2) Venäjä: 28 426	2) viro 28 493	2) Ruotsi: 31 160
3) Ruotsi: 8 510	3) somali: 12 985	3) Viro: 25 009
4) Somalia: 6 593	4) englanti: 12 855	4) Somalia: 8 073
5) Kiina: 5 559	5) arabia: 10 415	5) Venäjä: 8 030
Muut ulkomaan kansalaisuudet: 21 201	Muut vieraskieliset: 34 050	Muut ulkomaan valtiot: 33 125
<i>Ulkomaan kansalaiset yhteensä: 167 954</i>	<i>Vieraskieliset yhteensä: 224 388</i>	<i>Ulkomailla syntyneet yhteensä: 248 135</i>

(Tilastokeskus 2012b; 2012c.)

Vaikka tilastojen luvut vaihtelevat riippuen siitä, tarkastellaanko ulkomaalaisten määrää syntymävaltion, kielen vai kansalaisuuden mukaan, tilastoista käy ilmi, että venäjänkieliset ovat Suomen merkittävin ulkomaalaisryhmä. Vuonna 2010 venäjänkielisiä oli 54 559, eli 1,1 % koko väestöstä. On huomionarvoista, että yhteenlaskettuna entisen Neuvostoliiton alueelta, Venäjältä ja Virosta maahan muuttaneet muodostavat melkein 40 % kaikista Suomessa asuvista maahan muuttaneista (Reuter & Jaakkola 2005, 24). Se, että vieraskielisiä on enemmän kuin ulkomaan kansalaisia, selittyy sillä, että ulkomailta muuttanut henkilö on voinut saada Suomen kansalaisuuden, ja hän on tällöin tilastoissa Suomen kansalainen. On myös mahdollista, että Suomessa syntynyt lapsi, jonka vanhemmat tai toinen vanhemmista ovat muuttaneet ulkomailta, puhuu äidinkielenään suomen kieltä. (Tilastokeskus 2011a.)⁴

Yleisimmät oleskeluluvan myöntämisen perusteet vuonna 2010 olivat perheside, työnteko, opiskelu, humanitaariset syyt ja paluumuutto. Venäläisten kohdalla yleisimmät muuttosyyt vuonna 2010 olivat perheside, työ, opiskelu, paluumuutto sekä elinkeinon harjoittaminen. (Maahanmuuttovirasto 2011a; 2011b.) Vuoden 2010 lopussa Suomessa olikin 19 900 perhettä (avio- tai avoliitossa olevat tai parisuhteensa rekisteröineet henkilöt), joissa vähintään yksi vanhempi oli venäjänkielinen (Tilastokeskus 2011b).

Kymenlaakson alueen muuttokehitys ja maahan muuttaneiden määrän lisääntyminen on noudattanut osittain samoja polkuja kuin Suomen yleinen maahanmuuton kehitys. Tosin Kymenlaakso kuuluu väestörakenteeltaan Suomen nopeimmin ikääntyviin seutuihin, minkä vuoksi alueella on tapahtunut yleistä väestön vähenemistä (Etelä Kymenlaakson maahanmuuttopoliittinen ohjelma 2007–2012, 8). Havainnollistan Kymenlaakson väestökehitystä seuraavan taulukon avulla.

⁴ On huomioitavaa, etteivät kaikki Venäjän kansalaiset ole myöskään venäjänkielisiä (FARO 2005).

Taulukko 3: Kymenlaakson väestökehitys vuosina 1992–2010

KYMENLAAKSON VÄESTÖKEHITYS 1992–2010	Kymenlaakso 1992	Kymenlaakso 2010
Koko väestö	194 160	182 382
Ulkomaan kansalaiset	1 201	5 494
Venäjän kansalaiset	123	2 475
Kaikki vieraskieliset*	1 256	7 093
Venäjänkieliset	404	3 805
Ulkomailla syntyneet	2 078	7 512
Entisen Neuvostoliiton alueella syntyneet	828	3 135
Venäjällä syntyneet	0	526

* Kymenlaakson maakuntaan kuuluvat Kouvolan seutukunta ja Kotka-Haminan seutukunta.
(Tilastokeskus 2012b; 2012c)

Vuonna 1992 seudulla asui tilastojen mukaan 1201 ulkomaan kansalaista, kun vuonna 2010 vastaava lukumäärä oli jo 5494 henkilöä. Ulkomaalaisten määrä lähes viisinkertaistui kahdeksassatoista vuodessa. Suurin maahan muuttaneiden ryhmä Kymenlaakson alueella ovat Venäjältä muuttaneet, joita maantieteellisen läheisyyden vuoksi on muuttanut alueelle jo pidemmän ajan saatossa (Etelä-Kymenlaakson maahanmuutto-ohjelma 2007–2012). Tällä hetkellä venäjänkielisen väestön osuus koko seudun väestöstä on 2 % (3 805), ja ennusteiden mukaan luku tulee kasvamaan vuoteen 2013 mennessä mahdollisesti, jopa 4,5 prosenttiin⁵. (Emt., 7; Tilastokeskus 2009; Heikkilä & Pikkarainen 2008).

⁵ Muita maakuntia, joissa venäläisväestön osuus nousee keskimääräistä suuremmaksi, ovat: Uusimaa 2,7–3,1 %, Päijät-Häme 2,7–4,1 %, Etelä-Karjala 4,2–7,2 % ja Pohjois-Karjala 2,6–4,8 % (Etelä-Kymenlaakson maahanmuutto-ohjelma 2007–2012, 14).

2.3 Maahan muuttaneiden kohtaamat haasteen suomalaisessa yhteiskunnassa

Tässä luvussa tarkastelen maahan muuttaneiden kohtaamia haasteita sosiaalityön näkökulmasta. Maahanmuuttotutkimuksia on usein syytetty ongelmakeskeisyydestä⁶. Toisaalta maahan muuttaneille suunnattujen palveluiden ja muiden käytäntöjen kehittäminen lähtee siitä, että haasteet ja ongelmat tuodaan julkisuuteen ja tiedostetaan eri tasoilla (vrt. Rätty 2002, 202). Oma lähtökohtani tässä tutkimuksessa on se, että maahan muutto ei tee perheestä erityisen ongelmallista, vaan että perheiden erityistarpeet ovat pikemminkin kieleen, uuteen yhteiskuntaan ja sen toimintatapoihin, kotoutumiseen, maahanmuuttoprosessiin ja vähemmistöasemaan liittyvät, jonka vuoksi ne on syytä ottaa huomioon niin tutkimuksessa kuin käytännön sosiaalityössäkin. Maahan muuttaminen luokien usein tarpeita, jotka liittyvät perustoimentuloon ja muuhun arkielämän hallintaan, ja jotka kohdistuvat hyvin paljon julkisiin palveluihin. Uuteen elämäntilanteeseen kotoutumista voidaankin tarkastella kokonaisvaltaisena selviytymisprosessina, johon liittyvät asuminen, terveys, kielen oppiminen, muu opiskelu, lasten päivähoito ja koulu sekä sosiaaliset kontaktit. (Hirstiö-Snellman & Mäkelä 1998, 5.)

2.3.1 Kielitaito

Kielitaito on keskeisellä sijalla uuteen yhteiskuntaan kotoutumisessa, sillä se on sidoksissa koulutus- ja vaikuttamismahdollisuuksiin, työllistymiseen, palveluiden käyttöön, yhteyksiin kantaväestön kanssa sekä viihtymiseen uudessa yhteiskunnassa, ja on näin osa maahan muuttaneiden hyvinvointia. Kielitaito voidaankin nähdä sekä resurssina että kokemuksiin liittyvänä asiana, kuten porttina omien tunteidensa ilmaisemiseen. (Tarnainen & Suni 2005, 9.) Kielitaito on ymmärrettävissä kapeasti kieliopin normimukaisena käyttönä tai laajasti viestintänä, joka on osa yhteisöön kuulumista, identiteettiä, maailmankuvaa ja käsityksiä. Maahan muuttaneiden kielikysymykseen voi liittyä erilaisia ristipaineita. Tarnaisen & Sunin mukaan kielellinen todellisuus muovautuukin muuttosyyntä, perherakenteen, sosiaalisten verkostojen, elämänvaiheen sekä koulutus- ja työtilanteen mukaan, eikä ole yhdenmukainen. (Emt. 16- 20.)

⁶(esim. Martikainen 2009, 1).

Maahan muuttaneiden heikko suomen kielen taito on noussut haasteeksi viranomaiskontekstissa monissa tutkimuksissa (esim. Heikkilä-Daskalopoulos 2008; Anis 2008; Peltola & Metso 2008; Hammar-Suutari 2009; Pitkänen 2006). Kielitaidon merkitys tulee esille jo palveluun hakeutumisvaiheessa, jolloin palvelun saamiseksi on osattava esittää asiansa ymmärrettävästi (Peltola & Metso 2008, 40–41). Konkreettisesti vuorovaikutustilanteessa viranomaisen ja maahan muuttaneen asiakkaan välillä yhteisen kielen puuttuminen voi hidastaa asiointia, turhauttaa molempia osapuolia ja saada aikaan väärinymmärryksiä (esim. Hammar-Suutari 2009, 223–224). Lisäksi suomalaisen asioimiskulttuuriin kuuluu kirjallista asiointia, jolloin erilaisten lomakkeiden ja hakemusten täyttäminen sekä päätösten ymmärtäminen ovat tärkeitä palvelujen saamisen ja sujuvuuden kannalta. Kielitaidon puute voi vaikeuttaa asiointia, mikäli käsitteet ovat vieraita. Lisäksi asioinnissa käytetty viranomaiskieli voi aiheuttaa lisähaasteita. (Peltola & Metso 2008, 38–39.)

Tulkin käytöstä on säädetty eri laissa⁷ ja se tilataan viranomaisen aloitteesta, mutta tulkkia ei voida joka tilanteessa käyttää, esimerkiksi ennakoimattomissa tilanteissa ja säästösyistä, eikä kaikissa kielissä edes ole esimerkiksi sosiaalipoliittisia termejä, joiden avulla sosiaalipalveluita voidaan helposti selittää (ks. Heikkilä-Diaskapoulos 2008). Lastensuojelukontekstissa vuorovaikutus ja tunnetyö vanhempien kanssa voi olla haastavaa perheen tai lapsen ollessa vaikeassa elämäntilanteessa ilman kielierojakin (Heino 2007).

2.3.2 Kulttuuri

Kun ihminen muuttaa ympäristöstä toiseen, moni asia muuttuu; kieli, sosiaaliset järjestelmät, normit ja arvot voivat erota niistä, joiden avulla on aikaisemmin jäsennetty omaa elämäänsä ja ympäristöään. Myös rooliodotukset, ihmissuhteet, toimintatavat ja opitut vuorovaikutustavat voivat tulla kyseenalaiseksi uudessa maassa. Muutto merkitseekin suurta muutosta monilla elämäntilanteilla ja ennen kaikkea uuden opettelua olkoon kyse kielestä tai sosiaalisista toimintatavoista. (Forsander 1994, 27–40; Segal & Mayadas 2005, 568.)

⁷ Tulkin käyttämisestä viranomaistyössä maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla on säädöksiä hallintolaissa (434/2003), hallintokäyttölaissa (586/1996), ulkomaalaislaissa (301/2004), kotouttamislaissa (493/1999), laissa kotoutumisen edistämiseksi (1386/2010), yhdenvertaisuuslaissa (21/2004), esitutkintalaissa 805/2011, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Käsitellen tulkin käyttöä tarkemmin luvussa 3.

Kulttuuri ja kulttuurierot nousevat keskeisiksi seikoiksi maahanmuuttotyössä. Kulttuurilla voidaan viitata sekä arkisiin käytäntöihin, että arvoihin ja normeihin. Näin ymmärrettynä kulttuurin voidaan ajatella määrittävän arkielämäämme ja tapaa katsoa maailmaa. (Huttunen ym. 2005, 26.) Kulttuuriset niin sanotut itsestäänselvyydet voivat tulla kyseenalaisiksi ja kulttuuri tulla näkyväksi esimerkiksi silloin kuin muutetaan pois tutusta ympäristöstä tai kohdataan eri kulttuureista tulevia ihmisiä (Draguns 1989, 3).

Kulttuuriset rajat ovat kuitenkin harvoin selviä, sillä yksilöt voivat yhdistää elämässään erilaisia käytäntöjä ja samaistua samanaikaisesti eri ryhmiin sekä olla yhteyksissä erilaisiin valtioiden rajat ylittäviin kulttuureihin. Tällöin kulttuuri voidaan nähdä moninaisena ja muuntuvana. (Huttunen ym. 2005, 34.) Maahanmuuttotyössä maahan muuttaneiden taustakulttuuri oletetaan helposti tiedetyksi, vaikka oman kulttuuritaustan merkitystä yksilölle on mahdotonta tietää etukäteen, sillä se voi olla yksilölle henkilökohtainen ja moniselitteinen asia (Anis 2008; Lepola 2007, 208; Härkäpää & Peltola 2005, 148).

Asiakastyön haasteeksi määritellään usein kulttuuri (Anis 2008, 6). Kyse voi kuitenkin olla siitä, että asiat näyttäytyvät eri yksilöille eri tavoin: viranomaiset voivat nähdä vuorovaikutusongelmat erilaisesta kulttuurista johtuvina, kun taas maahan muuttaneet näkevät ongelmana viranomaisten käytännöt (Huttunen ym. 2005, 35). Monikulttuurisuus voikin tuoda haasteita lastensuojelun kontekstissa, ja tällöin tärkeälle sijalle nousee kulttuurirelativismin käsite, jolla tarkoitetaan sitä, että erilaiset toimintatavat hyväksytään kulttuurisena moninaisuutena. Tässä näkemyksessä on kuitenkin riskinä se, ettei lastensuojelullisiin ongelmiin puututa, sillä ne tulkitaan kulttuuriin kuuluviksi. Toisaalta vahva pitäytyminen suomalaisissa toimintatavoissa voi aiheuttaa sen, että ongelmiksi tulkitaan arkisiakin kulttuurisia asioita, jotka eivät ole lasten hyvinvoinnin kannalta oleellisia. (Anis 2008, 15, 118; Jäppinen & Hurtig 2007, 145.)

Lastensuojelussa pyritään lapsen edun turvaamiseen, jolloin voidaan joutua kyseenalaistamaan vanhemmuutta ja kasvatustapoja, ja jolloin lapsen edun turvaaminen ja perheen tukeminen voivat näyttäytyä ristiriitaisena (Kananoja ym. 2007, 136–137). Lisäksi länsimaisen kulttuurin ulkopuolelta tulevalle sosiaalityö ja lastensuojelu voivat olla hyvin vieraita (Anis 2008, 28). Esimerkiksi huostaanotto on vieras käsite monessa kulttuurissa, joissa julkinen valta ei juurikaan puutu lasten kasvatukseen, ja joissa lapset voidaan sijoittaa korkeintaan sukulaisten luokse huostaan (Heikkilä-Daskalopoulos 2008, 32).

Myös lähempää maahan muuttaneille sosiaalityön sisältö voi tarkoittaa eri asioita. Esimerkiksi Venäjällä huostaanotto tarkoittaa vanhempainoikeuksien menettämistä, mikä voi vaikuttaa suhtautumiseen lastensuojelun työntekijöihin (Mikkola 2008).

Maahan muuttaminen ja vastaanottavan maan kulttuurin vieraus voivat tuoda perheille lisähaasteita, mutta ongelmat voivat olla myös aivan samoja kuin kantaväestöllä (Heikkilä-Diaskopaulos 2008, 34). Liika kulttuurisen erillisuuden korostaminen voi johtaa siihen, että kaikki yksilön ongelmat määritellään erilaisesta kulttuurista johtuviksi, jolloin muita syrjäytymistä aiheuttavia seikkoja ei huomioda. Kulttuuristen erojen korostaminen voi myös lisätä vastakkainasettelua kantaväestön ja maahan muuttaneiden välillä. (ks. Heikkilä-Diaskapaulos 2008, 14; Stier 2004.) Asiakastyössä olisikin huomioitavaa, että asiakkaiden erityisyys ei välttämättä kytkeydy erilaiseen kulttuuriin, vaan erilaisiin elämäkokemuksiin ja muuttoprosessiin (Anis 2008, 28–29).

2.3.3 Vastaanottava yhteiskunta

Vastaanottava yhteiskunta vaikuttaa maahan muuttaneiden elämään eri tasoilla: lainsäädännön ja sosiaalipolitiikan tasolla sekä kantaväestön asenteiden kautta arkipäivän kohtaamisissa. Maahanmuuton lisääntymisen myötä yhteiskunnassa tapahtuu tiedollista, sosiaalista, taloudellista ja kulttuurista vaihtoa, ja yhteiskuntaan kohdistuu erilaisia vaatimuksia vanhojen instituutioiden sekä toiminta- ja ajattelutapojen muuttamiseksi. (Valtonen 2008, 1; Huttunen ym. 2005, 17, 23.) Tällöin myös keskustellaan suvaitsevaisuuden ehdoista. Suurpään (2005, 48–52) mukaan monikulttuurisuuden lisääntyessä on mahdollista, että kansallisen yhtenäisyyskulttuurin myytti tulee näkyväksi ja yhtäältä muutoksia, joita maahan muuttaneet edustavat, saatetaan vastustaa. Toisaalta tämä voi olla hyvä tilaisuus myös sille, että maahan muuttaneita vastaanottavan yhteiskunnan huomaamaton järjestys tulee näkyväksi, jolloin yhteiskunnan oletuksia ja asenteita arvioidaan uudelleen (esim. Rastas 2010, 41; Ruuska 2005, 224).

Kantaväestön suhtautumista maahan muuttaneisiin pidetään maahan muuttaneiden kotoutumiseen ja hyvinvointiin keskeisesti vaikuttavana tekijänä, sillä syrjinnän kokeminen voi olla psyykkisesti haavoittavaa. Vaikka syrjinnän ja rasismien kokeminen on aina subjektiivinen kokemus, joka perustuu henkilön itsetuntoon ja stressinsietokykyyn, pitkään jatkuessaan sillä voi olla merkittävä vaikutus ihmisen psyykkeeseen. Mikäli

syrijintää esiintyy rakenteellisella yhteiskunnallisella tasolla, se voi rajoittaa syrjintää kokevan henkilön mahdollisuuksia henkilökohtaiseen ja ammatilliseen kehitykseen. (Janiskaja-Lahti ym. 2002, 43; Liebkind ym. 2004, 125.)

Rasismilla voidaan tarkoittaa syrjintää, häirintää tai fyysistä väkivaltaa, eriarvostavia yhteiskunnallisia käytänteitä, ajatusmalleja ja puhetaapoja. Rasismi tulee usein näkyväksi arjen tilanteissa, joissa toisen erilaisuus tunnustetaan ja tuotetaan, katseilla, määrittelyllä ja kohtelulla. Rasismiksi kutsutussa ilmiössä etniset ja kulttuuriset erot näyttävät konfliktien aiheuttajina, ja muuttumattomina, millä pyritään oikeuttamaan eriarvostava kohtelu. (Rastas 2004, 6; Huttunen 2005, 117–120; Rastas 2005, 78.)

Jasinskaja-Lahti toteutti vuonna 2002 tutkimuksen ”Rasismi ja syrjintä Suomessa”, josta ilmeni, että virolaiset ja venäläiset sekä suomalaista syntyperää olevat maahan muuttaneet kohtaavat vähiten syrjintää, kun taas somalit ja arabit eniten. Tutkimuksen mukaan Suomessa esiintyy rasismia nimittelyn, uhkailun, pahoinpitelyn ja omaisuuden vahingoittamisen muodossa, ja että maahan muuttaneet kokevat välitöntä ja välillistä syrjintää työssä, asumisessa ja vapaa-aikana, mutta vain pieni osa rikoksista ilmoitetaan poliisille. (Emt. 136–143.)

Myös ”Maahanmuuttajaoppilaan osallisuus koulukiusaamisessa” -tutkimuksen mukaan maahanmuuttajataustaiset oppilaat tulevat useammin kiusatuksi kuin suomalaiset oppilaat. Tutkimukseen osallistuneista maahanmuuttajataustaisista oppilaista 55 % kertoi tulleen kiusatuksi, kun suomalaisilla oppilailta vastaava luku oli 36 %. Maahanmuuttajataustaisista oppilaista päivittäin tuli kiusatuksi 9 % , ja suomalaisten kohdalla vastaava luku oli 3 %. Joka neljäs maahanmuuttajaoppilas ja joka seitsemäs suomalainen kertoi pelkäävänsä joutua kiusatuksi välitunnilla. Kiusaamista tapahtui eri ryhmien välillä sekä myös samojen vähemmistöjen sisällä, ja maahanmuuttajataustaiset lapset olivat suomalaisia lapsia useammin myös kiusaajia. (Soilamo 2006.)

Työministeriön sarjassa on tutkittu suomalaisten suhtautumista maahan muuttaneisiin vuodesta 1987 lähtien. Näiden tutkimusten valossa näyttää siltä, että suomalaisten suhtautumisessa maahan muuttaneisiin on tapahtunut positiivisia muutoksia etenkin laman jälkeen. Vuonna 2003 ja 2007 suhtautuminen maahan muuttaneisiin yleensä ja suhtautuminen venäläisiin oli esimerkiksi huomattavasti myönteisempää kuin vuonna 1993

tai 1998. Tutkimusten mukaan kielteistä suhtautumista maahan muuttaneisiin ennustivat alhainen koulutus ja heikko työmarkkina-asema, mikä voi johtua sosioekonomisista uhkakuvista (maahan muuttaneisiin pelätään vievän kantaväestön työpaikat, sosiaalietuudet jne). Nuoret miehet suhtautuivat maahan muuttaneisiin huomattavasti kielteisemmin kuin nuoret naiset, ja kaupungeissa asenteet olivat suopeampia kuin maaseudulla. Lisäksi henkilökohtaiset kontaktit ennustivat myönteistä suhtautumista ja vähensivät maahanmuuttoon liittyviä taloudellisia, sosiaalisia, kulttuurisia sekä terveydellisiä uhkakuvia. (Jaakkola 2005, 2009.)

Pitkänen (2006) on selvittänyt viranomaisten suhtautumista maahan muuttaneisiin ”etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus viranomaistyössä” -tutkimusraportissa. Lähes kaikki vastanneista suhtautuivat myönteisesti tai neutraalisti maahanmuuttajataustaisiin naapureihin ja tuttaviin. Maahan muuttaneita piti hankalina asiakkaina kolmannes opettajista, joka toinen poliisi sekä 40 % muista vastanneista. Tutkimusten valossa näyttääkin siltä, että tehtävien luonne on sidoksissa viranomaisten kokemuksiin. Tutkimus on verrattavissa 1999 toteutettuun vastaavaan tutkimukseen, ja vertailussa tuli esille, että viranomaisten asenteet maahanmuuttoa ja maahan muuttaneita kohtaan ovat yleisesti kehittyneet positiivisempaan suuntaan, ja enemmistö viranomaisista, erityisesti sosiaalityöntekijät, olivat monikulttuurisuuden kannalla.

Vastaanottavan yhteiskunnan asenneilmapiiriä voidaan tarkastella sosiaalityöhön liittyvänä kysymyksenä useammalla tasolla, sillä se voi ensinnäkin määritellä sosiaalityöntekijän työskentelyn puitteet rakenteellisella tasolla esimerkiksi siinä, mitä palveluita maahan muuttaneille kuuluu, miten kulttuuriseen moninaisuuteen suhtaudutaan jne. Toiseksi, kuten jo edellä mainitsin, suhtautuminen voi vaikuttaa hyvinvointiin yleensä, ja esimerkiksi lapsen kehitystä arvioidessa voi olla tarpeen tarkastella perheen ulkopuolisia seikkoja, kuten syrjinnän mahdollisuutta (Anis 2008, 34).

On myös tärkeää, millä tavalla ihmisiin suhtaudutaan yksilöllisissä kohtaamisissa, ja nykyisin puhutaankin kulttuurisensitiivisestä sosiaalialan työstä (esim. Anis 2006, 41, 70; Potocky-Tripodi 2002, 131; Jäppinen & Hurtig 2007, 161). Kulttuurisensitiiviseen työhön nähdään kuuluvaksi työntekijän omien asenteiden ja arvojen tunnistaminen, tietoisuus yhtäältä asiakkaan taustasta ja kulttuurista, mutta toisaalta ihmisen näkeminen yksilönä, yhteiskunnan vähemmistöpolitiikan tunteminen sekä asiakaslähtöisyys ja vuoropuhelu,

samoin kuin asiakkaan oman kompetenssin hyödyntäminen (Jäppinen & Hurtig 2007, 161).

2.3.4 Maahan muuttaneiden sosiaalinen ja taloudellinen asema

Maahan muuttaneiden työllistymistä koskevien tutkimusten mukaan (esim. Forsander 2002) maahan muuttaneiden ja erityisesti humanitaarisista syistä Suomeen tulleiden sekä inkeriläisten paluumuuttajien ongelmana on ollut työttömyys. Maahan muuttaneiden työllisyystilanne näyttää kuitenkin parantuneen viime vuosina. Työministeriön julkaisun mukaan maahan muuttaneiden työttömyysaste oli 31 % vuonna 2001 ja 20 % vuonna 2007. Kantaväestön työttömyysaste oli 8,8 % vuonna 2001 ja 7,7 % vuonna 2007. Venäjän kansalaisten työttömyysaste oli 30 % vuonna 2007 eli keskimääräistä korkeampi. (Tilastokeskus 2001; 2007a; 2007b.)

Työn nähdään tukevan kotoutumista eri tasoilla; se antaa mahdollisuuden tutustua suomalaiseen elämäntapaan ja yhteiskuntaan, sen mukana kielitaito voi parantua, syntyy taloudellista riippumattomuutta, kodin ulkopuolisia sosiaalisia suhteita ja itsetunto kohoaa (Jasinskaja-Lahti 2002, 22; Alitolppa-Niittamo 2005, 39). Forsander (2001, 160) esittää myös, että maahan muuttaneiden asema työmarkkinoilla edustaa heidän asemansa laajemmin yhteiskunnassa, sillä se vaikuttaa elinoloihin yksilö- ja ryhmätasolla siten, että yhden perheenjäsenen työttömyys voi vaikuttaa koko perheen kotoutumiseen. Lisäksi työttömyys vaikuttaa tuloihin ja asumisolosuhteisiin sekä elämäntapatekijöihin (Mannila 2002, 150). Maahan muuttaneiden kohdalla työttömyys ja kielitaidottomuus nähdäänkin suurena huono-osaisuuden kasaantumisen riskinä, mikä voi johtaa eri ryhmien eriarvoistumiseen sekä huono-osaisuuden ylisukupolvistumiseen (Hyvinvointi 2015 - ohjelma 2007, 14, 30–31).

Maahan muuttaneiden työllistymisen tiellä nähdään lukuisia esteitä kuten kielivaikeudet, tutkintojen rinnastamisen haasteet sekä aikaisemman työkokemuksen hyödyntämisen vaikeus ja työmarkkinasyrjintä (Kangasharju ym. 2003; Joronen 2005). Työmarkkinasyrjinnän todistaminen on kuitenkin usein vaikeaa, sillä se ei ole helposti erotettavissa esimerkiksi kielitaidon ja koulutuksen puutteista (Forsander 2002, 68). Useimpien työllisyystutkimusten mukaan maahan muuttaneiden työllistymisen todennäköisyys kasvaa kuitenkin voimakkaasti Suomessa asutun ajan pidentyessä

(Hämäläinen ym. 2005; Linnanmäki-Koskela 2010, 49, 52). Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että koulutetutkaan maahan muuttaneet saisivat välttämättä koulutusta vastaavaa työtä, vaan he työllistyvät usein matalapalkka-aloille, jotka toimivat ikään kuin sisääntuloammatteina työelämään (Forsander 2001, 33–34).

Tilastokeskuksen vuonna 2006 tekemän selvityksen mukaan yleisimmät maahan muuttaneiden ammatit ovat siivoojan, myyjän ja ajoneuvojen kuljettajan ammatit sekä oman pienyrityksen pitäminen ravintola-alalla. Myös ulkomaalaisten palkansaajien palkkaerot ovat merkittävät kantasuomalaisiin palkansaajiin verrattuna yleisimmissä ammateissa. (Katainen 2009). Paanasen vuonna 2005 toimittaman selvityksen mukaan maahan muuttaneet työllistyvät yhä useammin myös maahan muuttaneiden palveluihin liittyviin ”etnospesifeihin” toimihenkilöammatteihin, kuten monikulttuurisuusprojekteihin ja järjestöihin, mutta niille on ominaista työsuhteiden epävakaus ja turvattomuus, samoin kuin liikkumismahdollisuuksien rajallisuus verrattuna muihin ammatteihin (Paananen 2005). Maahan muuttaneiden työttömyydelle tyypillisiä piirteitä ovat myös toistuvaisuustyöttömyys, jolloin määräaikaiset työsuhteet, työttömyys, erilaiset toimenpiteet ja koulutus vaihtelevat (Parhankangas 2004, 7).

2.3.5 Perheroolien muutokset

Maahan muuttaneen perheen perheroolit voivat muuttua uudessa yhteiskunnassa hyvinkin nopeasti, mikä voi heijastua perheenjäsenten välisiin suhteisiin: Isä voi esimerkiksi menettää osan auktoriteetistaan, kun ei pysty toimimaan perheensä elättäjänä, ja naista rohkaistaan kodin ulkopuolelle. Myös puolisoiden eritahtinen kotoutuminen voi laittaa parisuhteen kovalle koetukselle. Puolisoiden väliset parisuhdeongelmat voivat olla samankaltaisia kulttuurista riippumatta, mutta kriisit voivat olla rankempia vieraan kulttuurin ympäröimänä, erityisesti ilman yhteisön tukea. (Forsander 1994, 33; Rätty 2002, 113.)

Maahan muuttaneiden perheiden erityisenä riskivaiheaiheena on pidetty sitä, kun teini-ikään varttuneet ja suomalaistuneet nuoret elävät varsin erilaisessa maailmassa kuin heidän vanhempansa, jotka eivät ehkä ole oppineet kieltä ja integroituneet yhtä nopeasti kuin lapsensa. Lasten ja nuorten kiinnittyminen suomalaiseen yhteiskuntaan tapahtuu päiväkodin ja koulun välityksellä, joissa he voivat myös samaistua suomalaisiin ystäviin.

Vanhemmat taas saattavat tuntea arvovaltansa kadonneen ja neuvottomuutta suomalaistuvan nuoren kasvattamisessa. (Heikkilä-Diaskopoulos 2008, 27.) Tällöin lapset ja nuoret joutuvat kokemaan paineita ja ristikkäisiä odotuksia sekä yhteiskunnan taholta, että omalta perheeltään, erityisesti silloin, kun kahden edellä mainitun sfäärin arvot ja normit ovat erilaisia (Anis 2008, 34–37). Perheenjäsenten erot arvostuksista ja käyttäytymismalleissa voivat aiheuttaa sukupolvien välisiä ristiriitoja. Toisaalta ristiriidat eivät välttämättä johdu perheenjäsenten eritahtisesta kotoutumisesta, vaan vanhempien maahanmuuttoon liittyvän stressin kokemisesta ja taloudellisista huolista. Näin ollen lapsiin ja nuoriin kohdistuvien vaatimusten ja paineiden määrä vaihtelee perheittäin, ja niihin vaikuttavat monet tekijät kuten elämäntilanne, sosioekonomiset tekijät sekä maahanmuuttokokemus. Alitolppa-Niittamon (2010, 48–57) ja Rädyn (2002, 164) mukaan maahan muuttaneiden lasten- ja nuorten tukemisessa tärkeällä sijalla ovatkin päiväkotit, koulu, neuvola ja terveystalvelut.

Kun puhutaan maahan muuttaneista perheistä, usein monikulttuuriset perheet jäävät keskustelun ulkopuolelle. Monikulttuuriset perheet ovat kuitenkin huomattava osa yhteiskuntaa. Tilastokeskuksen vuonna 2010 julkaisemien tietojen mukaan avio- tai avoliittoja, joissa toinen puolisoita puhui äidinkielenään suomen tai ruotsin kieltä ja toinen jotakin muuta vierasta kieltä, oli yhteensä 41 900 (Tilastokeskus 2010). Sellaisia perheitä, jossa toinen puolisoista on venäjänkielinen, oli 8700 (Tilastokeskus 2011b).

Monikulttuurinen perhe voi parhaimmillaan tarjota kasvun mahdollisuuksia, sillä erilaisista kasvuoloista tuleville puolisoille jää tilaa, ja perheen sisäisessä vuorovaikutuksessa syntyy ns. kolmas kulttuuri toimia (Oksi-Walter 2004). Kuitenkin useiden tutkimusten mukaan monikulttuuriset avioliitot ovat alttiita ongelmille ja päätyvät useimmin eroon kuin liitot kahden saman kulttuurin edustajan välillä (Heikkilä 2005, 24). Vaikka jokainen parisuhde ja perhe on ainutlaatuinen, monikulttuuriset perheet voivat kohdata joitakin yleisiä haasteita, jotka liittyvät ympäristön asenteisiin perhettä kohtaan, maahanmuuttajataustaisen puolison kotoutumiseen, vanhempien erilaisten taustojen yhteensovittamiseen sekä lastenkasvatukseen (Heikkilä 2005, 24–34).

Monikulttuurisissa perheissä suomalaisen puolison rooli ulkomaalaisen puolison kotoutumisessa on korostunut, sillä avioliiton solmineet maahan muuttaneet eivät saa juurikaan alkuvaiheen ohjausta ja neuvontaa. Tällöin suomalaisesta puolisoista tulee

perheen asioiden hoitaja, mikä lisää maahanmuuttajataustaisen puolison riippuvaisuutta, ja voi aiheuttaa ongelmia esimerkiksi erotilanteessa, jolloin maahanmuuttajataustaisella puolisollla ei ole välttämättä ole kielitaitoa, sosiaalisia verkostoja tai tietoa suomalaisesta palvelujärjestelmä. (Lumio 2011, 5.)

2.3.6 Sosiaalisen verkoston puute

Sosiaalisen verkoston käsitteellä tarkoitetaan yleensä ihmisen vuorovaikutussuhteita, joiden kautta saadaan tietoa, uusia ihmissuhteita, palveluita, materiaalista apua, solmitaan uusia ihmissuhteita ja saadaan henkistä tukea. Sosiaaliin verkostoihin voidaan katsoa kuuluvaksi perhe ja sukulaiset, muut ilmisuhteet, kuten ystävät ja naapurit sekä työ, koulu ja muut päivittäiset suhteet. Myös viranomaiset ja ammattiauttajat voidaan laskea sosiaaliin verkostoihin. (Seikkula 1994, 17–24.)

Sosiaalisten verkostojen, ihmissuhteiden ja tuen nähdään olevan tärkeällä sijalla ihmisen hyvinvoinnin ja terveyden kannalta etnisyydestä riippumatta (Malin 2011, 209). Maahan muuttaneet joutuvat kuitenkin arkirutiineiden lisäksi käsittelemään maahanmuuttoon mahdollisesti kuuluvia menetyksiä sekä maahanmuuttoon liittyviä sosiaalisia muutoksia ja oppimaan uusia asioita, jolloin sosiaalinen tuki on keskeisellä sijalla (Litwin 1997, 45). Maahan muuttaneiden sosiaalisessa verkostossa perhe ja sukulaiset asuvat kuitenkin muualla, eikä kantaväestöön ole helppo tutustua esimerkiksi kielitaidon vuoksi. Kuten jo aiemmin tuli esille, nuoremmat maahan muuttaneet käyvät koulua, jossa heillä on mahdollisuus solmia ihmissuhteita, mutta erityisesti kotiäitien, ikääntyneiden ja yksin maahan muuttaneiden verkostoituminen ei ole helppoa (Valtonen 2008). Monien maahan muuttaneiden keskuudessa yksinäisyyden kokemukset ovatkin yleisiä (Liebkind ym. 2004). Yksinäisyyden kokemukset kuitenkin vaihtelevat maahantulosityn mukaan, esimerkiksi valtaosalla inkerinsuomalaisista asuu perheenjäseniä Suomessa, kun taas virolaisilla huomattavasti vähemmän (Reuter & Jaakola 2005, 27).

Maassa asuvat omakieliset yhteisöt ovat tärkeä tuki ainakin maahanmuuttovaiheessa, sillä niiden kautta on mahdollista saada vertaistukea muilta samassa tilanteessa olevilta ja olleita (Nylund 2005, 184–185). Lisäksi yhteydenpito maanmiehiinsä voi tukea etnisen identiteetin ja persoonallisuuden säilyttämistä, auttaa ylläpitämään henkistä tasapainoa muuton jälkeen ja lisätä turvallisuuden tunnetta uudessa ympäristössä. Ihmissuhteiden

solmiminen kantaväestön kanssa on myös tärkeää sosiokulttuurisen kotoutumisen kannalta. Kantaväestön verkostojen kautta on mahdollista saada aineellista ja sosiaalista tukea, joita oma etninen ryhmä ei välttämättä pysty tarjoamaan, esimerkiksi työllistymisen suhteen. (Liebkind ym. 2004, 97–100.)

Usein esitetäänkin, että sosiaalisen verkoston ja maahan muuttaneen kotoutumisen, viihtymisen ja mielenterveyden välillä on yhteys, sillä sosiaalinen tuki voi toimia puskurina stressiä aiheuttavien elämänmuutosten ja psyykkisten ongelmien välillä. Kun taas sosiaalisen verkoston puute nähdään yhtenä syrjäytymiseen johtavana syynä. (Liebkind ym. 2004, 55; Seikkula 1994, 25–26.)

2.3.7 Psyykinen ja fyysinen terveys

Tutkimusten valossa näyttää siltä, että maahan muuttaneiden mielenterveys on heikompi kuin kantaväestön, vaikka he kärsivät pääosin samoista mielenterveyshäiriöistä kuin kantaväestö (Halla 2007; Malin & Suvisaari 2010; Rauta 2005). Jotkin oireyhtymät voivat liittyä muuttoa edeltäneisiin tapahtumiin, kun taas jotkut pahentua pelkästään maahanmuuton jälkeisten tapahtumien seurauksena. Maahanmuutto voidaan nähdä riskinä mielenterveydelle, sillä silloin tapahtuu useampi iso elämänmuutos: tutusta ympäristöstä irrottautuminen sekä mahdollisesti tärkeistä asioista ja ihmisistä luopuminen, uuteen yhteiskuntaan kotoutuminen sekä uusien asioiden opetteleminen. Lisäksi rasismi-, syrjintä- ja väkivaltakokemukset sekä verkoston puute, sosioekonomisen aseman lasku ja yksinäisyys voivat pahentaa tilannetta. (Malin & Suvisaari 2010, 157–158; Rauta 2005, 24.)

Maahanmuuton syy, maassa asuttu aika, ikä muuttaessa, kielitaito ja syrjintäkokemukset vaikuttavat mielenterveysongelmien esiintyvyyteen (Sainola-Rodrigues & Koehn 2006, 51; Malin & Suvisaari 2010, 137–139). Erityisesti ei-vapaaehtoisesti muuttaneilla kuten turvapaikanhakijoilla mielenterveysongelmat ovat moninkertaiset toisiin maahan muuttaneisiin verrattuna, sillä heillä on usein taustalla traumatisoivia kokemuksia, kuten sodan läpikäymistä, kidutusta ja menetyksiä (Schubert 2007, 186–87). Menetykset ja vaikeudet voivat lisätä esimerkiksi masennusta, ahdistusta ja erilaisia psykosomaattisia oireita, kuten päänsärkyä, vatsakipua ja unettomuutta (Räty 2002, 120–123).

Räty (2002, 120) vertaa maahanmuutto- ja kotoutumisprosessia kriisin läpikäymiseen, joka on vaihtainen, yksilöllinen ja elinikäinen prosessi. Myös Alitolppa-Niittamo (1993) toteaa, että maahanmuuttoprosessi eroaa muista kriiseistä pituuden, ja kriisiin johtaneiden syiden moninaisuuden vuoksi, jolloin se ei rajoitu ainoastaan maahanmuuton alkuvaiheeseen, vaan voi vaikuttaa vielä vuosikymmentenkin päästä.

Maahan muuttaneet käyttävät pääosin samoja mielenterveyspalveluita kuin kantaväestökin, mutta hoito- ja palvelujärjestelmän erilaisuus, kommunikaatio-ongelmat ja leimaantumisen pelko vaikeuttavat palveluiden piiriin hakeutumista, jolloin tarvittavan tuen saaminen on hankalaa (Rauta 2005, 80–81; Malin & Suvisaari 2010, 147–148). Ongelmat voivatkin tällöin heijastua koko perheeseen ja aiheuttaa perheen sisäisiä konflikteja (Rauta 2005, 77–78; Potocky-Tripodi 2002, 257–260). Maahanmuuttoprosessin aiheuttama stressi voi myös heijastua lapsiin esimerkiksi huolenpidon ja elämänhallinnan vaikeuksina (Sippala 1998, 31).

Maahan muuttaneiden fyysistä terveyttä koskevia tutkimuksia on Suomessa aika vähän. Pohjanpään vuonna 2002 toteuttamassa tutkimuksessa ilmeni, että maahan muuttaneet arvioivat terveytensä samanlaiseksi tai paremmaksi kuin tulomaan kantaväestö. Kansainvälisissä tutkimuksissa puhutaankin terveen siirtolaisen vaikutuksesta (healthy migrant effect), jolla tarkoitetaan sitä että maasta muuttavien terveys on parempi kuin lähtömaan väestöllä keskimäärin, sillä muuttajat ovat usein terveitä ja työkykyisiä ihmisiä (Davey-Smith ym. 2000). Lisäksi Pohjanpään tutkimuksesta kävi ilmi, että venäläiset ja virolaiset arvioivat terveytensä heikommaksi ja somalialaiset paremmaksi kuin muut maahan muuttaneiden ryhmät (Pohjanpää ym. 2003, 101–118). Myös Yhdysvaltalaisessa Singh & Hittin vuosina 1979–2003 toteuttamassa pitkittäistutkimuksessa ilmeni, että maahan muuttaneiden terveys on kantaväestön terveyttä parempi. Eräiden kansainvälisten tutkimusten mukaan maahan muuttaneiden terveys on kuitenkin kantaväestöä heikompi (Nazroo 2001, 16; Olika vilkor – olika hälsa 2000, 3).

Maahan muuttaneiden ja kantaväestön terveydentilan vertailu on tutkimuksellisesti hankalaa mahdollisesti yhteiskunnallisesti vaihtelevien erilaisten terveyskäsitysten ja sairausprofiileiden vuoksi, ja tällä hetkellä maahan muuttaneiden terveyteen liittyvä tieto on hyvin hajanaista (Sektoritutkimuksen neuvottelukunta 2009, 66–69). Kansainvälisten tutkimusten vertailu suomalaisiin tutkimuksiin ei myöskään välttämättä anna

todenmukaista kuvaa, sillä maahan muuttaneiden ryhmät ovat hyvin heterogeenisiä, samoin lähtömaiden terveystjärjestelmät. Suomessa kantaväestöstä tehtyjen tutkimusten mukaan terveyserot ovat suurimmat juuri ylempiin ja alempiin sosioekonomisiin asemiin kuuluvien välillä. (Martelin ym. 2005; Vaarama ym. 2010.)

Vaikka maahanmuutto voidaankin käsittää kriisiksi, siihen reagointi on yksilöllistä ja siihen vaikuttavat monet yksilölliset seikat (Hammarlund 2010, 100). Monet maahan muuttaneet selviävätkin kriisistä ja maahanmuutosta sairastumatta. Terveyttä ja psyykkistä hyvinvointia edistävinä tekijöinä pidetäänkin ympäristön tukea, hyviä sosiaalisia suhteita, kielitaitoa ja koulutusta. (Hanssen 2006, 82; Rätty 2002, 120–123.) Maahanmuuttotyötä tekevän työtä voi helpottaa, mikäli hän tuntee maahanmuuttoprosessin ja sen mahdolliset vaikutukset asiakkaan hyvinvointiin ottaen huomioon asiakkaan yksilöllisyyden (Potocky-Tripodi 2002, 257–260).

2.3.8 Palvelujärjestelmässä asioiminen

Kunnassa pysyvästi asuvilla maahan muuttaneilla on yhdenvertainen oikeus käyttää peruspalveluita ja saada yhdenvertaista palvelua. Erityispalveluiden piiriin pääseminen riippuu maahantulon syistä ja oleskeluluvan tyypistä. (Rätty 2002, 142–143.) Peltolan ja Metson (2008, 55–56) tekemässä tutkimuksessa, jossa haastateltiin viranomaisia, tuli ilmi, etteivät monet maahan muuttaneet osaa toimia palvelujärjestelmässä siten kuin asiakkailta odotetaan. Tämä ilmiö ei koskenut ainoastaan alkuvaihetta, vaan myös jo pidempään Suomessa asuneita maahan muuttaneita. Näin järjestelmä voi rajata ulkopuolelleen ne apua tarvitsevat, jotka eivät osaa sen sääntöjä ja pysty asioimaan siinä sen vaatimalla tavalla. (Hammar-Suutari 2009, 213–215; Peltola & Metso 2008, 55–56.) Myös Mammon (2010, 113) esittää, että maahan muuttaneilla on yhteiskunnan järjestelmän ymmärtämiseen liittyviä kotoutumisongelmia, jotka helpottuvat kun kokemus ja ymmärrys yhteiskunnan rakenteista sekä oman toiminnan tärkeydestä kasvaa.

Maahan muuttaneiden asioinnin ongelmat voivat liittyä palvelujärjestelmän, viranomaisen roolin ja tehtävien, sekä eri julkisten tahojen toiminnan ja palvelujen välisten yhteyksien hahmottamiseen, jolloin saatetaan asioida ”väärässä paikassa, väärään aikaan ja väärällä tavalla”. Asioinnin ongelmat voivat liittyä myös väärinymmärryksiin asiakkaiden ja työntekijöiden välillä, sekä epätietoisuuteen omista oikeuksista, velvollisuuksista ja

etuuksista, jolloin ne voivat heijastua asiakkaan toimintaan tai toimimattomuuteen ja vaikeuttaa hänen arkielämäänsä. (Peltola & Metso 2008, 56–57.)

Kysymys maahan muuttaneiden asioinnista muotoillaan yleensä siten, että ”osaavatko maahan muuttaneet käyttää palveluita?”. Peltola ja Metso (2008, 121) esittävät, että kysymys olisi uudelleenmuotoiltava siten, ”osataanko peruspalveluissa palvella myös maahan muuttaneita ja huomioida asiakkaiden erilaiset tarpeet”. Suomessa on lailla säädetty tasa-arvon periaate, jota pyritään toteuttamaan myös palveluissa. Asiakkaiden lähtökohdat voivat olla kuitenkin hyvin erilaisia, jolloin tasa-arvoinen palvelu asettaa ihmiset eriarvoiseen asemaan ja etninen eriarvoisuus lisääntyy entisestään. Yhdenvertaisuuden edistäminen positiivisen erityiskohtelun avulla sekä asiakkaiden monimuotoisuuden tunnistaminen onkin haaste viranomaisille. (Hammar-Suutari 2009, 216–217.)

3 MAAHAN MUUTTANEET PALVELUJÄRJESTELMÄN JA LASTENSUOJELUN KONTEKSTISSA

3.1 Kotouttamislaki ja kotouttamispalvelut

Maahan muuttaneiden oikeudet julkisessa palvelujärjestelmässä jakaantuvat peruspalvelujen ja kotoutumisvaiheen erityispalveluiden käyttöön. Maahan muuttaneet ovat oikeutettuja käyttämään kunnallisia sosiaali- ja terveyspalveluita, kun heillä on oleskelulupa Suomessa ja heidät on KELA:n päätöksellä liitetty Suomen sosiaaliturvan piiriin. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen piiriin kuulumisen määräytyy kotikuntalain (1573/1993) mukaan. Turvapaikanhakijat eivät ole oikeutettuja käyttämään kunnallisia sosiaali- ja terveyspalveluita, koska heillä ei ole oleskelulupaa Suomessa, vaan heille on olemassa oma valtion rahoittama järjestelmä. (Räty 2002, 142–143.)

Peruspalveluiden lisäksi maahan muuttaneet ovat oikeutettuja käyttämään kotoutumisvaiheen palveluita, joita säätelee vuonna 1999 voimaan astunut laki maahan muuttaneiden kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999), jota kutsutaan kotouttamislaki. Lakia on sittemmin muutettu, ja laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) astui voimaan 1.9.2011.

Lait ensinnäkin velvoittavat kunnat laatimaan yhteistyössä työvoimaviranomaisten, kansaneläkelaitoksen ja muiden viranomaisten kanssa paikallisen kotouttamisohjelman, jonka tulee sisältää kotouttamisen tavoitteet, toimenpiteet ja voimavarat sekä viranomaisten yhteistyösuunnitelman ja suunnitelman etnisen yhdenvertaisuuden ja hyvien etnisten suhteiden edistämiseksi (Peltola & Metso 2008, 62). Toiseksi laissa säädetään edellytyksistä, jotka määrittelevät henkilön oikeuden kotoutumissuunnitelmaan. Kotouttamissuunnitelmaan kirjataan maahan muuttaneen ja hänen perheensä kotoutumista edistävät toimenpiteet, joita ovat ohjaus, neuvonta ja tiedottaminen, suomalaisen yhteiskuntaan ja sen toimintaan perehdyttäminen, koulutus- ja työvoimapolitiittiset sekä omaa äidinkieltä ja kulttuurin säilyttämistä koskevat toimet ja erityistä tukea tarvitsevien ryhmien palvelut. (493/1999; 1386/2010; Työministeriö 2006, 1,4.)

Kotouttamissuunnitelmaan kirjattujen kotouttamistoimenpiteiden tulisi tarvittaessa perehdyttää arkielämän vaatimiin tietoihin ja taitoihin sekä poistaa kotoutumisen esteitä. (Suomen kuntaliitto 2004, 5). Oikeus kotoutumissuunnitelmaan kestää kolme vuotta, mutta aikaa voidaan pidentää erillisellä päätöksellä enintään viiteen vuoteen, jonka jälkeen maahan muuttaneet siirtyvät käyttämään samoja peruspalveluita kuin muut kuntalaiset (Työministeriö 2006, 1, 4).

Vuoden 1999 lain mukaan kotouttamissuunnitelmaan olivat oikeutettuja ainoastaan ne maahan muuttaneet, jotka olivat ilmoittautuneet joko työttömäksi työnhakijoiksi työvoimatoimistoon, saivat toimeentulotukea tai olivat alle 18-vuotiaita. (Työministeriö 2006, 1, 4.) Tällöin esimerkiksi Suomeen muuttavat työntekijät perheineen jäivät virallisten opastusjärjestelmien ulkopuolelle. Uuden (1386/2010) lain ensimmäinen tärkeä muutos on se, että kotouttamissuunnitelmaan ovat oikeutettuja kaikki ne maahan muuttaneet muuttosyystä riippumatta, joilla on olemassa oleva oleskelulupa tai joiden oleskeluoikeus on rekisteröity, ei vain työnhakijoiksi rekisteröityneet työhallinnon asiakkaat tai toimeentulotukea hakevat kunnan asiakkaat (1386/2010). Lakimuutos on varmasti tarpeellinen, sillä perhesuhteiden perusteella maahan muuttaneet ovat iso ryhmä ja siihen kuuluu myös työmarkkinoiden ulkopuolella olevia. Esimerkiksi kotiäidit ovat ryhmä, jonka on mahdollista jäädä kaikkien palveluiden ulkopuolelle (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2007, 19).

Toinen merkittävä uudistus koskee viranomaisiin kohdistuvaa velvoitetta antaa kaikille maahan muuttaneille oleskeluluvan saamisen yhteydessä perustieto suomalaisesta yhteiskunnasta, oikeuksista, velvollisuuksista, palveluista ja kotouttamisjärjestelmästä. Kolmanneksi uudessa laissa selkeytetään eri viranomaisten välistä työnjakoa ja tehostetaan yhteistyötä sekä resursseja. Lain mukaan paikallisten viranomaisten on kehitettävä kotouttamista monialaisena yhteistyönä, jossa mukana tulee olla kunta, työ- ja elinkeinotoimisto, poliisi sekä kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluja järjestävät järjestöt, yhdistykset ja yhteisöt. Neljänneksi laissa korostetaan kotoutumisen kaksisuuntaisuutta, jolla tarkoitetaan myös huomion kiinnittämistä kantaväestön kykyyn vastaanottaa ja tukea maahan muuttaneita uuteen yhteiskuntaan kotoutumisessa, mikä edellyttää myös palveluiden sisältöjen ja vuorovaikutustapojen muuttamista monimuotoisen väestön tarpeita vastaaviksi. (1386/2010; Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle kotouttamislain toimeenpanosta 2008, 10.)

3.2 Erityispalvelut

Kunnan tarjoamien kotouttamispalveluiden lisäksi maahan muuttaneille voidaan järjestää tiettyjä erityispalveluita, ja paikkakunnasta riippuen kunnassa voi olla ulkomaalais-, pakolais- tai maahanmuuttotoimistoja, joissa huolehditaan esimerkiksi kiintiöpakolaisten ja/tai paluumuuttajien vastaanotosta. Joissain kunnissa myös kolmas sektori osallistuu kotoutumista tukevien toimien järjestämiseen, ja osassa isoimmista kaupungeissa maahan muuttaneille on järjestetty erilaisia omakielisiä neuvontapalveluita maahanmuuttotoimistojen yhteyteen. Myös erilaiset kolmannen sektorin organisaatiot sekä tutkimus- ja kehittämisorganisaatiot, kuten Väestöliitto ja Palmenia ovat perustaneet maahan muuttaneiden neuvontapuhelimia, joihin on mahdollista soittaa ja asioida omalla äidinkielellään tiettyinä päivinä viikossa tiettyinä aikana sekä saada opastusta esimerkiksi asumiseen, työhön, koulutukseen ja terveyteen liittyvissä kysymyksissä. Lisäksi kunnissa on käännetty eri kielille palveluita koskevia esitteitä esimerkiksi sosiaalitoimistoissa, KEELA:ssa, neuvoloissa sekä työ- ja elinkeinotoimistoissa.

Edellä mainittujen palveluiden lisäksi maahan muuttaneet käyttävät samoja palveluita samalla tavalla kuin kantaväestö, joskin yhdenvertaisuuslaissa (21/2004) ja Suomen peruslaissa (731/1999) puhutaan yhdenvertaisuuden toteutumisesta sekä kiellosta asettaa ihmisiä eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Lait on tulkittu siten, että viranomaisen on huolehdittava tulkkauksesta. Lakien mukaan viranomaisen tulee järjestää tulkkaminen ja kääntäminen silloin, kun henkilö ei osaa suomen tai ruotsin kieltä. Lait velvoittavat käyttämään tulkki- ja käännöspalveluja erityisesti silloin, kun viranomaisen on päätettävä maahan muuttaneen tai turvapaikanhakijan oikeuksista, etuuksista tai velvollisuuksista tai kun asian selvittäminen muutoin vaatii kielipalvelujen käyttämistä. Asianomaisen itsensä aloitteesta vireille tulevissa asioissa on asianomaisen itse huolehdittava tulkitsemisesta ja kääntämisestä omalla kustannuksellaan. Uudessa kotoutumislaisissa (1386/2010) on kuitenkin suositus, että viranomaisen huolehtii tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan tulkkamisesta, vaikkakaan se ei kaikissa tapauksissa ole velvollisuus. Tulkkien käyttö ei kuitenkaan ole yhdenmukaista, vaan vaihtelee suuresti paikkakunnittain. Lisäksi taustalla ovat kustannuskysymykset, sillä pakolaisten kohdalla valtio korvaa kunnille tulkin käyttämisestä aiheutuvat kustannukset kolmen vuoden ajan, mutta muiden maahan

muuttaneiden kohdalla ei, mikä voi rajoittaa tulkkiä käyttöä. Hankaluuksia aiheuttaa myös tulkkiä saatavuus erityisesti harvinaisempien kielten kohdalla ja pienimmillä paikkakunnilla. (esim. Työministeriö 2006; Sisäasiainministeriö 2010, 41.)

3.3 Maahan muuttaneet lastensuojelun asiakkaina aikaisempien tutkimusten valossa

Kuten jo luvussa 3.1 todettiin, maahan muuttaneet ovat oikeutettuja käyttämään samoja palveluita kuin kantaväestö, ja se koskee myös lastensuojelua. Hyvin laajasti määriteltynä lastensuojelu on toimintaa, joka tähtää lasten ja nuorten hyvinvoinnin varmistamiseen. Laajaan tulkintaan voidaan sosiaalityön lisäksi sisältää lasten ja perheiden taloudellinen tuki sekä asumisen tukeminen, samoin muut lapsen kehitystä ja kasvua tukevat julkiset palvelut, kuten neuvola, päivähoido ja koulu. Suppeasti määriteltynä lastensuojelu voidaan ymmärtää osaksi yksilö- ja perhekohtaista sosiaalityötä, jonka avulla tuetaan vaikeassa elämäntilanteessa olevia perheitä. (Mikkola 2004, 61.)

Lastensuojelulla nähdään olevan kaksijakoinen tehtävä: yhtäältä sen tarkoitus on palvella ja auttaa lapsiperheitä, mutta toisaalta sillä on myös velvollisuus puuttua kontrollikeinoihin epäkohtiin asiakkaiden elämässä. Tämä kaksijakoisuus onkin haastava asia, sillä sosiaalityöntekijä joutuu mahdollisesti tekemään perhettä velvoittavia päätöksiä, jolloin hänet voidaan nähdä olevan perhettä vastaan, mikä voi hankaloittaa yhteistyötä perheen kanssa. (Juhila 2006, 97–98.) Lastensuojelun kontekstissa viranomaisen harjoittama kontrolli onkin muita sosiaalityön alueita vahvempaa, sillä siinä arvioidaan perheen sisäisiä suhteita sekä perheen mahdollisuutta toimia lapsensa kasvattajina (Vornanen 2007, 14–15).

Suomessa on julkaistu runsaasti tutkimuksia, jotka keskittyvät kotoutumiseen uuteen yhteiskuntaan elämän eri osa-alueilla, mutta tutkittua tietoa maahan muuttaneista lastensuojelun tai sosiaalityön asiakkaina on hyvin vähän. Yhtenä syynä tähän voi olla se, että sosiaalityön professiolla on vahva kytkentä kansallisvaltion rakenteisiin ja universalismin periaatteeseen, joissa korostuu pyrkimys kaikkien tasa-arvoiseen kohteluun sekä kansalaisten homogeenisyyteen (Anis 2008, 13–14). Toisena syynä tähän on se, ettei Suomessa ole pidetty systemaattisesti rekisteriä lastensuojelun asiakkaista kansalaisuuden tai äidinkielen perusteella, minkä vuoksi aihetta on hankalaa tutkia (Niekka 2010, 7). Kolmantena lastensuojelukeskusteluita ei haluta helposti avata tutkijoiden tarkasteltavaksi

niiden yksityisyyden ja arkaluonteisuuden vuoksi (Ikäläinen ym. 2003). Seuraavaksi esittelen kuusi 2000-luvulla tehtyä tutkimusta maahan muuttaneiden lastensuojelun asiakkuudesta.

Uusin julkaisu on Katiskon vuonna 2012 julkaistu raportti ”Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä maahanmuuttajataustaisten perheiden asiakkuudesta lastensuojelussa”. Siinä on haastateltu 18:tä pääkaupunkiseudulla työskentelevää lastensuojelun työntekijää. Raportin mukaan maahanmuuttajataustaisia perheitä ja kantaväestöä koskevat lastensuojeluilmoitukset ja konsultaatiopyynnöt eivät poikkea toisistaan. Haastateltavat kuitenkin toivat esille, että perheen maahanmuuttajatausta tuo lastensuojelutyöhön haasteita, joita ovat mielenterveysongelmat ja traumatausta, perheenjäsenten eritahtinen kotiutuminen sekä erityisesti suurperheiden äitien kielitaidottomuus ja jääminen pois koulutus- ja työelämästä.

Anis (2008) tutkii väitöskirjassaan maahan muuttaneita koskevia erityiskysymyksiä suomalaisessa lastensuojelun sosiaalityössä. Aineistona käytetään 11:tä lastensuojelun asiakaskeskustelua ja keskustelujen jälkeen eri osapuolille tehtyä 35 haastattelua. Tutkimuksen mukaan maahan muuttaneiden erityiskysymyksiä ovat kielelliset ja kulttuuriset sekä valta-yhteiskuntaan liittyvät ymmärtämisvaikeudet, rasismien kokemukset sekä perheen ja yhteisön ristiriitainen rooli. Tutkimuksessaan Anis on nimennyt kuusi erilaista kehystä, joiden kautta sosiaalityöntekijät paikantavat maahanmuuttotyötä. Nämä kehykset ovat sopeuttava, tasa-arvoistava, kulttuuritietoinen, rasismitietoinen, osallistava ja vieraannuttava kehys. Monet haastateltavat liikkuiivat eri kehysten välillä, mutta valtaosan asiakaskeskusteluista Anis sijoitti sopeuttavaan ja tasa-arvoistavaan kehykseen. Sopeuttavassa kehyksessä suomen kielen ja yhteiskunnallisten taitojen omaksuminen nähtiin tärkeinä seikkoina, ja sosiaalityöntekijällä oli tällöin sopeuttajan ja opettajan rooli. Lastensuojelun näkökulmasta sopeuttamiskehyksessä lastensuojelulliset ongelmat saattoivat määrittyä yksipuolisesti kotoutumisen ongelmiksi. Tasa-arvoisessa kehyksessä korostuivat yleinen inhimillisyys ja ihmisten samanlaisuus ongelmallisuuden sijaan. Työmenetelminä toimivat tällöin sosiaalityön yleisammattilliset taidot. Kulttuuritietoisessa kehyksessä asiakkaan kulttuurin hyödyntäminen voimavarojen löytämisessä oli näkyvillä. Rasmitietoisessa kehyksessä asiakkaiden kokema rasismi oli tiedostettuna, samoin kun syrjinnän vastustaminen. Osallistavassa kehyksessä korostettiin asiakkaan oman toimijuuden tukemista. Vieraannuttavassa kehyksessä asiakasta pyrittiin auttamaan siihen

asti kunnes hän palaa kotimaahansa. Tällöin asiakas nähtiin vieraana ja erilaisena. Tutkimuksessaan Anis tuo esille, että kulttuuritietoisia toimintatapoja tulisi kehittää ja ottaa käyttöön lastensuojelun käytännöissä, tilannearviossa ja ratkaisuissa. Hänen mukaan erityisesti eri kulttuureiden mekanismien tunteminen ja hyödyntäminen olisi työntekijöille tärkeä apu.

Heikkilä-Daskalopoulos lastensuojelun keskusliitosta teki vuonna 2008 selvityksen nimeltään ”Maahanmuuttajataustaiset lapset ja perheet palvelujärjestelmässä – asiantuntijoiden näkökulmia”. Selvitys koski sitä, millaisia palveluntarpeita maahanmuuttajataustaisilla lapsiperheillä on heidän kanssaan työskentelevien viranomaisten näkökulmasta, ja miten näihin tarpeisiin on yritetty vastata. Selvitystä varten tehtiin haastattelu, johon saatiin 26 vastausta. Vastaajiin kuuluivat sosiaali- ja terveysalan asiantuntijat sekä järjestöjen, lastensuojelun, poliisin, neuvolan ja päiväkodin edustajat, mukaan lukien myös maahanmuuttaja-taustaisten ammattilaiset. Haastateltavat asuivat pääkaupunkiseudulla tai sen läheisyydessä. Selvityksessä kotoutumisen erityiskysymyksiksi nostettiin kieliongelmat sekä ammattilaisten valmiudet monikulttuurisuuden kohtaamiseen, syrjintä, mielenterveysongelmat, äitiyden ja varhaiskasvatuksen tukeminen sekä tiedonkulku viranomaisten välillä. Lastensuojeluun liittyvät haasteet koskivat maahanmuuttajataustaisia vanhempia ja heidän lastensa välisiä konflikteja, perheväkivaltaa ja siihen puuttumista sekä maahanmuuttajien virheellisiä ennakkokäsityksiä sosiaalityöstä. Tärkeänä asiana monet haastateltavat pitivät sitä, että työyhteisöihin saataisiin lisää maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä, jotka toimisivat maahan muuttaneiden sekä viranomaisten välillä, selventäen väärinkäsityksiä ja välittäen tietoa puolin ja toisin.

Suomen tilastokeskus julkaisi vuonna 2007 tutkimuksen ”Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana”, joka toteutettiin Tampereen, Porin, Hämeenlinnan sekä Tampereen kolmen seutukunnan alueella. Tutkimus toteutettiin sosiaalityöntekijöille tarkoitetun kyselyn avulla. Tutkimuksessa selvitettiin monien teemojen ohella myös monikulttuurisuutta lastensuojelun asiakkuudessa. Kahdeksan prosenttia selvitykseen valikoituneista lapsista elivät jollakin tapaa monikulttuurisessa perheessä, ja osa lasten vanhemmista oli venäläistaustaisia. Monikulttuurisuuden todettiin haastavan sosiaalityötä monella tapaa. Lapsen ja perheen kanssa asioinnissa tarvittaisiin kymmentä vierasta kieltä. Samoin vuorovaikutus- ja

tunnettyöskentely koettiin haastavaksi ilman kulttuuri- ja kielirajojakin. Lastensuojelukontekstissa esiin tuleviin monikulttuurisuuden kysymyksiin tarvitaan tutkimuksen mukaan konsultaatioapua, erityisesti eri etnisten ryhmien edustajilta.

Tuusa (2004) on tehnyt aiheeseen liittyvän pro gradu -tutkielman ”Maahanmuuttaja lastensuojelun avohuollon asiakkaana”, jossa hän tarkastelee lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden 11:sta eri maalaisesta maahan muuttaneesta perheistä tekemiä asiakirjauksia koko asiakkuuden aikana eräässä Etelä-Suomen kaupungissa. Tutkittavien joukossa on myös venäläistaustaisia perheitä. Tutkimuksen mukaan maahan muuttaneet perheet eivät ulkoisilta tilanteiltaan juurikaan eronneet suomalaisista lastensuojelun asiakasperheistä. Lastensuojeluasiakkuus alkoi yleensä viranomaisen huolen, lastensuojeluilmoituksen tai äidin yhteydenoton kautta. Lastensuojelun tarvetta aiheuttivat perheväkivalta, kasvatusvaikeudet, äidin jaksaminen, nuoren käyttäytymis- ja kouluongelmat sekä huolto- ja tapaamisasiat. Tutkimuksessa nousi esille työntekijöiden kulttuurisen tietoisuuden ja herkkyuden sekä moninaisuutta huomioonottavien tukitoimien puute.

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston vuonna 2001 tekemän selvityksen mukaan maahan muuttaneiden lastensuojeluun johtavat syyt ovat pääosin samat kuin kantaväestöllä, kotoutumisongelmia lukuun ottamatta. Selvityksen mukaan maahan muuttaneiden ongelmat ovat kielellisiä ja kulttuurisia ja niihin vaikuttavat maahantuloon johtaneet syyt kuten pakolaisuus sekä arkipäivän toimintamahdollisuudet tai niiden puute, työttömyys, köyhyys ja yksinäisyys. Lisäksi selvityksessä nousi työntekijöistä lähtevä vieraiden kulttuureiden ymmärtämiseen liittyvä koulutustarve ja työmenetelmien kehittämistarve. (Vuorio 2001, 5–22.)

Edellä referoidut kuusi tutkimusta antavat kuvan, että maahan muuttaneiden asiakkaiden lastensuojelun tarvetta aiheuttavat syyt eivät eroa merkittävästi lastensuojelun tarvetta aiheuttavista syistä kantaväestön keskuudessa. Erityisesti haasteiksi maahanmuuttajaperheiden parissa tehtävässä työssä nousivat kuitenkin kieli- ja ymmärtämisvaikeudet, samoin kuin myös tarve kulttuuritietoisten työmenetelmien kehittämiseen sekä maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden palkkaamiseen. Mielestäni huomionarvoinen seikka on myös se, että suurimman osan maahan muuttaneita koskevasta tutkimuksesta ovat toteuttaneet muut kuin itse maahan muuttaneet. Tutkimusten

tarkastelevatkin maahan muuttaneita lastensuojelun asiakkuutta pääosin valtakulttuurista käsin ja edustavat suurelta osin ainoastaan viranomaisten näkemyksiä (Clarke 2003).

4 KULTTUURITULKKITOIMINTA

4.1 Kulttuuritulkin määritelmä ja tehtävänsisällöt aiemmissa hankkeissa

Kulttuuritulkki ei ole Suomessa vakiintunut termi eikä vakiintunut toiminta. Erilaisissa hankkeissa kulttuuritulkillä on tarkoitettu yleensä henkilöä, joka avaa kulttuuriin ja käytänteisiin liittyviä epäselviä käsityksiä ja käy vuoropuhelua valtakulttuurin ja vähemmistökulttuurin edustajien välillä. Kulttuuritulkkitoiminnan lähikäsitteinä on myös käytetty termejä kuten kulttuurivälittäjä, kulttuurimentori, ja tukihenkilö. Näillä nimikkeillä tapahtunut toiminta on ollut paikallista ja projektiluonteista.

Kulttuuritulkkitoimintaa on kehitetty sekä julkisissa että kolmannen sektorin järjestöissä. Esimerkkinä kulttuuritulkkitoiminnan kehittämisestä on projekti MANU – Maahanmuuttajien ammatillisen koulutuksen ja näyttöjen kehittäminen vuosina 2005–2008. Siinä kulttuuritulkkitoiminta on ollut sekä opettajien että opiskelijoiden lisätukena aikuisten maahanmuuttajien valmistavassa koulutuksessa. (Kaakkois-Suomen TE-keskus 2008, 27.) Toisena esimerkkinä on Katse tulevaisuuteen-hanke (2009–2012), jossa kulttuuritulkki on auttanut maahan muuttaneita opiskelu-, työharjoittelu-, työelämävalmennus- tai palkkatukipaikan etsimiseen liittyvissä kysymyksissä sekä virallisten asioiden hoitamisessa (Satakunnan Monikulttuurisuusyhdistys ry 2012). Myös maahanmuuttajan työpolku -hankkeessa (2003–2007) on pyritty työllistämään maahanmuuttajia työharjoittelun avulla, jolloin kulttuuritulkki on toiminut työpaikalla muiden työntekijöiden kulttuurituntemuksen lisääjänä ja mahdollisten kulttuurista johtuvien ongelmatilanteiden sovittelijana (Maahanmuuttajan työpolku -loppuraportti 2007).

Koulutus- ja työllistämiprojektien lisäksi kulttuuritulkkeja on käytetty nuorisotyössä, esimerkiksi Helsingissä kulttuuritulkkeina toimii nuorisoasiainkeskuksen maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä (Kivijärvi 2010). Lisäksi CIMO:ssa (kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön asiantuntija- ja palveluorganisaatio) toimii

kulttuuritulkkeja, jotka auttavat maahanmuuttajataustaisia nuoria osallistumaan erilaisiin nuorisohankkeisiin (Isotalus 2008).

Sosiaali-, terveys-, ja kasvatustalon hankkeita ovat olleet muun muassa Oulun seudun setlementin toteuttama Kulttuurimentor-projekti, jossa maahanmuuttajataustaisille henkilöille pidettiin kulttuurimentor-koulutus ja järjestettiin työharjoittelupaikka koulussa, päiväkodissa, aikuiskoulutuksessa tai maahanmuuttotoimistossa. Hankkeen tavoitteena oli kehittää mallia maahanmuuttajien kotoutumisohjaajan eli kulttuurimentorin toimenkuvasta. (Oulun seudun setlementti 2013.)

Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia koulutti Koho-projektissa (2002–2005) kuntien ja yksityissektorin hoito- ja kasvatustalon työntekijöitä kulttuuritulkeiksi, jolloin koulutuksessa opetettiin keinoja monikulttuurisuuden ymmärtämiseen. Kulttuuritulkkitoiminnan tavoitteena oli monikulttuurisuuden ymmärtämisen lisääminen työpaikoilla ja sen seurauksena maahan muuttaneiden auttaminen integroitumaan suomalaiseen työelämään. (ESR-tietopalvelu 2003.)

Myös Mannerheimin Lastensuojeluliitto toteutti Kameli-nimistä projektia vuosien 2003–2005 aikana, jolloin maahan muuttaneille tarjottiin valmiudet toimia kulttuurinvälittäjinä päiväkodeissa, päiväkerhoissa ja oppilaitoksissa, joissa he kertoivat omasta kulttuuristaan ja muodostivat lisäksi kulttuurinvälittäjien ringin ja vertaistukiryhmät. Toteutuneen hankkeen tavoitteena oli lisätä vuoropuhelua eri kulttuureiden välillä. (Kameli-projekti 2005.)

Kaikissa edellä mainituissa projekteissa kyse on ollut enemmän tai vähemmän suvaitsevaisuuden ja eri kulttuureiden vuoropuhelun lisäämisestä sekä maahan muuttaneiden aseman parantamisesta. Lukiessani edellä mainittujen hankkeiden raportteja sain sellaisen vaikutelman, että kulttuuritulkkitoiminnasta on ainoastaan positiivisia kokemuksia, mutta toiminnan jatkuvuutta häiritsee resurssipula sekä projektien määräaikaisuus.

4.2 Kulttuuritulkkitoiminta Empowerment of Families with Children -hankkeessa

Empowerment of Families with Children -hanke on Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenian Kotkan yksikön koordinoima ja EU:n ENPI CBC- ohjelman (European Neighbourhood and Partnership Instrument, cross border cooperation) rahoittama kehittämistyön kokonaisuus, jonka kokonaiskesto on 29.4.2011–28.4.2014. Hankkeen partnereita ovat Imatran kaupunki, Saimaan ja Kymenlaakson ammattikorkeakoulut, Pietarin valtion yliopiston sosiaalipalveluiden tutkimuskeskus, Pietarin Admiraaliteetin kaupunginosan sekä Viipurin, Pikalevon ja Svetogorskin sosiaalikeskukset.

Hankkeen tärkeimpinä tavoitteina on ehkäisevän perhetyön sekä lapsiperheiden sosiaalipalveluiden käytänteiden kehittäminen, lapsiperheiden hyvinvoinnin tukeminen sekä Venäjän ja Suomen palvelu- ja perhekulttuureita koskevan keskinäisen ymmärryksen lisääminen. Suomen puolella tarkoituksena on kehittää ehkäisevää perhetyötä venäläistaustaisten maahan muuttaneiden perheiden parissa, ja Venäjän puolella kehittämistyön painotus on perhetyössä, jota tehdään haastavissa tilanteissa ja haavoittuvaisessa asemassa olevien perheiden kanssa. Projektiin kuuluu erilaisia toimintoja, joita on toteutettu Suomen puolella Imatralla, Lappeenrannassa, Kotkassa ja Haminassa, ja Venäjän puolella Pietarin Admiraaliteetin kaupunginosan, Viipurin, Pikalevon ja Svetogorskin alueella.

Yksi hankkeen tärkeimmistä toiminnoista on ollut kulttuuritulkkitoiminnan kehittäminen. Tämä kehittämisajatus lähti Kaakkois-Suomen alueellisten tarpeiden pohjalta, sillä kuten luvussa 2 kirjoitin, alueella asuu runsaasti venäläistaustaisia maahan muuttaneita, mikä on merkinnyt myös heidän osuutensa kasvua lastensuojelun asiakkaina. Jo hankkeen suunnitteluvaiheessa hankkeeseen sovittiin palkattavan venäjänkielinen henkilö, jolla on maahanmuuttotausta, sillä taustalla oli ajatus siitä, että maahan muuttaneelle työntekijälle samaistuminen asiakkaan tilanteeseen voi olla helpompaa kuin kantaväestön edustajille. Näin ollen kulttuuritulkillä on omakohtaisia kokemuksia sekä maahanmuutosta että asiakkaan lähtökulttuurista, ja sama äidinkieli kuin asiakkailla.

Kulttuuritulkkitoiminta toteutettiin kahdella paikkakunnalla Kymenlaakson seudulla, ja kulttuuritulkkina on syyskuusta 2011 toiminut venäjän kieltä äidinkielenään puhuva

henkilö, joka on muuttanut Venäjältä Suomeen yli viisi vuotta sitten. Yhtäältä nykyisellä kulttuuritulkillä on omakohtaista kokemusta sekä venäläisestä kulttuurista että muuttoon liittyvien haasteiden läpikäymisestä. Toisaalta hän on myös asunut riittävän kauan Suomessa ymmärtääkseen suomalaista kulttuuria ja ajattelutapaa. Lisäksi kulttuuritulkillä on psykologian ja kasvatustieteiden koulutus sekä työkokemusta haastavissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kohtaamisesta Venäjällä ja Suomessa, samoin kuin Suomen sosiaalipalvelujärjestelmän tuntemusta, mikä lisää hänen henkilökohtaista soveltuvuuttaan tehtävään.

Hankkeen aikana kulttuuritulkin tarkoituksena on ollut toimia kulttuurisena välittäjänä ja sillanrakentajana kahden kulttuurin sekä perhetyöntekijän ja asiakkaan välissä ja molempien rinnalla rakentaen luottamusta sekä parantaen eri osapuolten yhteistyön mahdollisuuksia. Kulttuurien tulkkaus on kaksisuuntainen prosessi, sillä yhtäältä kulttuuritulkki tulkitsee suomalaista kulttuuria maahan muuttaneille, toisaalta maahan muuttaneiden kulttuuria suomalaisille virkamiehille. Tärkeällä sijalla on myös eri osapuolten stereotyyppien purkaminen ensinnäkin auttaen perhetyöntekijöitä erottelamaan ne kulttuuriset tekijät, jotka tulee ottaa huomioon kohtaamisessa, niistä tekijöistä, jotka eivät johdu kohdattavan ihmisen kulttuurista. Lisäksi kulttuuritulkki on purkanut asiakkaiden virheellisiä stereotyyppioita suomalaisesta kulttuurista ja lastensuojelusta. Toiminnan tavoitteena on ollut luoda sellaisia kulttuurisensitiivisiä toimintamalleja, jotka helpottavat perhetyöntekijöiden työtä venäläistaustaisten perheiden parissa ja vakiintuvat osaksi pysyviä työkäytäntöjä.

Kulttuuritulkkitoiminta on ollut kehittämistyö, joten kulttuuritulkin tehtäväkuva ei ollut alun perin tarkoin määritelty, vaan se on muotoutunut hankkeen aikana. Kyseessä on ainutlaatuinen toimintamalli, erityisesti lastensuojelussa, ja se eroaa tulkin työstä siten, että tulkin työtä säätelee tiukka ammattietiikka, jolloin tulkki ei voi juurikaan ottaa kantaa keskusteluun tai esittää lisäkysymyksiä (Oikeusministeriö 2012). Lisäksi tulkkausta koskeneissa tutkimuksissa (esim. Forsander 1996; Freed 1998) on tullut ilmi, että tulkkausten ongelmat ovat esimerkiksi tulkkien vaikea saatavuus erityisesti kiireellisissä tilanteissa, riittämätön aika tulkin välityksellä käytävään keskusteluun ja lastensuojeluun liittyvän sanaston merkitysten vaihtelut eri kielissä. Kulttuuritulkkia taas ei sido tulkin ammattietiikka, mikä tarkoittaa sitä, että toiminta voi olla joustavaa ja asiakaslähtöistä,

jolloin kulttuuritulkki voi kysyä tarkentavia kysymyksiä asiakkailta sekä työntekijöiltä selventäen asioita.

4.3 Kulttuuritulkin asiakkuudet ja toiminta

Kulttuuritulkkitoiminnan asiakkuuksien alkamisen taustalla on ollut yhteydenotto sosiaalitoimen työntekijältä, jolloin on sovittu yhteinen tapaaminen sosiaalitoimen työntekijän, kulttuuritulkin sekä perheen kesken. Kulttuuritulkki tapasikin asiakasperheitä sekä verkostopalavereissa viranomaisten läsnä ollessa että kotikäynneillä perheiden luona. Kulttuuritulkin tehtäviin on pääasiassa kuulunut perheille tarjottava keskusteluapu ja palvelujärjestelmää koskevan tiedon välittäminen, minkä lisäksi hän on tarvittaessa toiminut kielen tulkkina. Kulttuuritulkin asiakkuudet kestivät yleensä muutamasta tapaamiskerrasta kolmeen kuukauteen, ja osa asiakkuuksista jatkuu edelleen. Toimintaa tullaan jatkamaan Empowerment-hankkeessa vuoden 2013 syyskuun lopulle saakka.

Kulttuuritulkkitoiminta toteutui lastensuojelun alalla pääosin perheiden äitien parissa ja muodostui siten hyvin äitikeskeiseksi, mikä näkemykseni mukaan johtuu neljästä seikasta. Ensinnäkin perhetyöksi kutsuttu työn muoto on muodostunut hyvin äitikeskeiseksi myös suomalaisten asiakkaiden parissa, joten työntekijät mahdollisesti noudattivat aikaisemmin opittuja työkäytänteitä (Berg 2008). Toiseksi osa asiakasperheistä oli yksinhuoltajaperheitä, joissa pääasiallisena huoltajana oli äiti, ja osassa perheen vanhemmat olivat eroamassa, jolloin lasten tarkoituksena oli asua äidin luona, ja lastensuojelullisten kysymysten nähtiin koskettavan äitejä enemmän kuin isiä. Kolmanneksi kolmasosalla perheistä oli sellainen tilanne, että naisen koettiin tarvitsevan kulttuuritulkin tukea enemmän kuin isän, sillä isällä oli parempi kielitaito ja suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmän toimintatapojen tuntemus joko suomalaisen syntyperänsä perusteella tai siksi, että muutamissa tapauksissa perheiden isät olivat asuneet Suomessa huomattavasti perheiden äitejä pidempään. Neljänneksi äidit olivat pääasiallisia yhteydenpitäjiä ja aktiivisia kulttuuritulkkipalvelun oma-aloitteisia käyttäjiä, mikä voidaan selittää edellä mainituilla seikoilla tai myös sillä, että kulttuuritulkki on nainen ja äiti, mikä mahdollisesti antaa äideille enemmän samaistumispintaa kuin isille. Viidenneksi venäläisessä kulttuurissa äitiys on historian saatossa nähty ja nähdään edelleen hyvin vahvana, ja päävastuu lasten kasvatuksesta ja arjen pyöryksestä on edelleen äideillä (Rotkirch 2007, 17–21).

4.4 Kulttuuritulkkitoiminnan yhteiskuntapoliittinen konteksti

Kuten luvussa 2.3 kerroin, tutkimusten valossa näyttää siltä, että ensinnäkin kielitaidon puutteen ja ymmärtämisvaikeuksien nähdään tuovan haasteita asiakastyöhön sosiaalityön ja lastensuojelun näkökulmasta. Toiseksi luvussa 3.3 esitettyjen aikaisempien maahan muuttaneita ja lastensuojelua koskevien tutkimusten pohjalta kehittämisalueeksi nousi kulttuuritietoisten asiakkaiden erityistarpeita huomioivien työkäytäntöjen kehittäminen. Tällä hetkellä on olemassa maahan muuttaneille suunnattuja erityispalveluita, mutta ne on koettu korkeintaan tyydyttäväksi ja ne vaativat asiakkailta paljon oma aloitteisuutta (Sisäasiainministeriö 2010).

Euroopan Komission julkaiseman Kotouttamiskäsikirjan mukaan epätasa-arvoisuuden poistaminen ja uusien taitojen hankkiminen ovat keskeisellä sijalla maahan muuttaneiden kotoutumisen kannalta. Epätasa-arvoisuuden poistamisella tarkoitetaan muun muassa palvelujen mukauttamista vastaamaan monikulttuurisen asiakkaan tarpeita organisaatioiden käytäntöjä muuttamalla. Tällä tarkoitetaan mm. kohdennettujen palveluiden kehittämistä. (Niessen & Schibel 2007, 8–25.) Myös uuden kotouttamislain (1386/2010) mukaan kuntien työntekijöiden monikulttuurisia valmiuksia tulee kehittää ja lastensuojelulain (417/2007) mukaan lapsen kulttuurinen, kielellinen ja uskonnollinen tausta on otettava huomioon lastensuojelutyössä.

Suomen kuntaliiton maahanmuuttopoliittisten linjausten (2004) mukaan kunnat joutuvat uusien haasteiden eteen monikulttuurisen asiakaskunnan kasvaessa, jolloin tarvitaan uusia käytänteitä maahan muuttaneiden ja viranomaisten välisen kommunikoinnin helpottamiseksi. Tällöin olisi mahdollista hyödyntää kulttuuritulkkitoimintaa maahan muuttaneiden koulutuksessa, työyhteisöjen valmennuksessa sekä koko kunnallisessa palvelutoiminnassa (Emt.7). Erityisesti lastensuojelukontekstissa on tärkeää, että eri osapuolet tulevat ymmärretyksi, ja ennaltaehkäisevän työn kannalta on taas tärkeää, että maahan muuttaneet saavat tarvitsemaansa tukea ja tietoa jo muuton alkuvaiheessa. Kulttuuritulkkien käyttö voisi olla ratkaisuna sekä sosiaalialan asiakaskunnan monikulttuuristumisen haasteisiin, että kantaväestön ikääntymisestä johtuvaan työvoimapulaan, jonka ennustetaan olevan erityisen tuntuva erityisesti sosiaali- ja terveysaloilla (Emt. 6). Kulttuuritulkkitoiminta voisi olla myös vastauksena hallituksen maahanmuuttopoliittisessa ohjelmassa (2006) esitettyyn kotouttamisjärjestelmän

tehostamiseen, sillä kulttuuritulkkina toimiva henkilö voisi selvittää ja välittää maahan muuttaneille asiakkaille heidän tarvitsemaansa tietoa ja ohjata heidät tarvittavien palveluiden piiriin tehokkaasti.

5 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

5.1 Empowerment-teoria

Empowermenttia on tarkasteltu eri tutkimuksissa sekä yksilöllisestä, että rakenteellisesta näkökulmasta. Yksilöllisellä tasolla empowermentin tavoitteena on yleensä lisätä tietoja, taitoja, yksilöllistä elämänhallintaa, itseluottamusta sekä ymmärrystä itsestään ja niistä tekijöistä, jotka toimivat esteenä itsensä toteuttamiselle ja elämänhallinnalle. Rakenteellinen taso sisältää puolestaan sosiaaliset valtasuhteet, jotka vaikuttavat yksilöiden toimintamahdollisuuksiin yhteiskunnassa. (Askheim 2003, 230–231.) Empowermentin rakenteellinen ja yksilöllinen taso eivät toimi vastakohtapareina toisilleen, vaan niitä on hedelmällisintä tarkastella samanaikaisesti. Empowerment lähtee ihmisestä itsestään ja on henkilökohtainen prosessi, mutta siihen vaikuttavat toiset ihmiset, olosuhteet ja sosiaaliset rakenteet, joten empowermentia olisi tarkasteltava kontekstista riippuvana. (Siitonen 1999, 118, 189.)

Empowerment-termin suomennoksia ovat mm. voimaantuminen, valtautuminen, voimavaraistuminen sekä voimistuminen (Siitonen 1999, 82–90; Räsänen 2006, 100). Tutkimuksessani käytän käsitettä *voimaantuminen*, sillä tutkimukseni kohteena ovat yksittäisten ihmisten omakohtaiset kokemukset ja käsitän voimaantumisen liittyvän enemmän yksilön kokemuksiin ja henkilökohtaisen kasvun myötä tapahtuvan toimintamahdollisuuksien lisääntymiseen kuin suoraan valtakysymyksiin. Näen kuitenkin voimaantumisen sekä yksilöllisen että rakenteellisen tason sisältävänä käsitteenä. Yksilöllinen taso liittyy tutkimuksessani sisäisen voimaantunteen kasvuun ja rakenteellinen taso taas valinta- ja toimintamahdollisuuksien lisääntymiseen yhteiskunnassa.

5.2 Voimaantumisen prosessit

Voimaantuminen voidaan nähdä *inhimillisenä kasvuprosessina*, joka luo ”yhteiskunnallista toimintakykyä, osallisuutta, osallistumista ja sisäistä elämänhallintaa” (Niemelä 2009, 10–11). Lisäksi voimaantuminen voidaan käsittää positiiviseen muutokseen tähtäävänä toimintana, jonka aikana tai seurauksena tapahtuu muutoksia yksilön näkemyksessä omasta elämästä, kyvyissä, taidoissa, emotionaalisessa kontrollissa ja tiedoissa yhteisöstä tai yhteiskunnasta. Henkilökohtaisella tasolla muutokset voivat lisätä positiivista elämänasennetta sekä luoda itsevarmuutta ongelmien ratkaisemisessa ja tunteiden hallinnassa. Sosiaalisella tasolla muutoksia voi tapahtua asenteissa ja taidoissa. (Cheung ym. 2005, 356–372.)

Voimaantuminen liittyy siis vahvasti sisäiseen elämänhallintaan ja sitä kautta avaa myös uusia yhteiskunnallisia toimintamahdollisuuksia. Voimaannuttavat prosessit antavat ihmiselle mahdollisuuden kontrolloida omaa elämäänsä, päästää käsiksi erilaisiin resursseihin sekä tarkastella kriittisesti omaa ympäristöään. Zimmermanin (1995, 583) mukaan voimaannuttavat prosessit edellyttävät kuitenkin reflektiota, ajatusten ja kokemusten syvällistä pohdintaa, jonka avulla opitaan tuntemaan omia psykologisia prosesseja, näkemään tulkintoja ja niiden taustoja sekä näkemään itsensä ja toimintamahdollisuutensa myös sosiaalisessa kontekstissa.

Vaikka voimaantumisen merkkejä esitetään tutkimuskirjallisuudessa runsaasti, tarkkoja voimaantumisen määritelmiä ei ole luotu. Voimaantumisteoria ei myöskään osoita mitään selkeitä voimaantumisen vaiheita, vaan sen taustaoletuksena on, ettei mitään yleispäteviä kaikkia ihmisiä koskevia kriteereitä tai ominaisuuksia voida määritellä, sillä voimaantuminen on kontekstisidonnaista, vaihtelee voimakkuudeltaan, eikä ole staattinen tila. Voimaantuminen voikin ilmetä eri yksilöiden kohdalla eri tavoin uskomuksina, taitoina ja käyttäytymisenä. Voimaantumisen tutkimisessa ei voida myöskään muokata selkeitä syy-seuraussuhteita eri toimintojen välille, sillä voimaantuminen on ihmisestä itsestään lähtevää, yksilöllistä, ja siihen voivat vaikuttaa monet tiedostamattomat tai tiedostetut tapahtumat ihmisen elämässä. Tutkimuksessa olisikin tärkeää kiinnittää huomiota nimenomaan siihen, miten yksilö jäsentää kokemuksiaan, sillä voimaantumisessa tapahtuu enemmän laadullisia kuin määrällisiä muutoksia. (Siitonen 1999, 16, 161–170, 187; Zimmerman 1995, 587, 596.)

Vaikka kausaalisuhteita voimaantumisen ja joidenkin toimistojen välille ei voida selkeästi osoittaa, Siitonen (1999, 61) on määritellyt seitsemän *voimaantumista mahdollistavaa seikkaa*, jotka hän on nimennyt sisäisen voimantunteen kategorioiksi. Nämä ovat: vapaus, vastuu, arvostus, luottamus, konteksti, ilmapiiri ja myönteisyys. Siitonen esittää, että ihanteellisessa tilanteessa kaikki sisäisen voimantunteen kategoriat tukevat ihmisen voimavarojen kasvua. Vastaavasti puutteet yhdessäkin sisäisen voimaantumisen kategoriassa voivat estää tai heikentää sisäisen voimantunteen rakentumista tai ylläpitämistä. (Siitonen 1999, 117–156.)

5.3 Voimaantuminen ja sosiaalityö

Yhtäältä voimaantuminen nähdään ensisijaisesti henkilökohtaisena prosessina, jolloin voimaantumista ei voi antaa toiselle. Toisaalta henkilökohtainen voimaantuminen ei tapahdu tyhjiössä, vaan kontekstin oletetaan vaikuttavan siihen, jolloin voimaantuminen voi olla todennäköisempää jossain toisessa ympäristössä kuin toisessa. Toisen ihmisen voimaantumista voidaan siis tukea hienovaraisilla toimenpiteillä kuten ilmapiirin avoimuudella, toimintavapauden mahdollistamisella, rohkaisemisella sekä turvallisen, luottamuksellisen ja tasa-arvoisen tunnelman luomisella. (Siitonen 1999, 93, 118, 189, 206.)

Adamsin (2003, 4) mukaan empowerment on sosiaalityön luonnetta keskeisin kuvaava käsite. Suomessa puhutaankin nykyään voimaannuttavasta, voimavaraistavasta tai valtauttavasta lähestymistavasta. Sen taustalla on pyrkimys tukea asiakasta kasvattamaan omaa tietoisuuttaan, vastuunkantoaan ja kykyä itsenäiseen päätöksentekoon. Ihanteellisessa tapauksessa voimavaraistumisen nähdäänkin johtavan toivottuihin muutoksiin (Jallinoja 2004).

Tarkemmin määriteltynä voimaantuminen tulkitaan sosiaalityössä prosessiksi, jossa kyse on siirtymisestä tilasta toiseen. Lähtökohtana on jonkin tilanteen kokeminen epätyytyttäväksi, ja päämäärä on puolestaan tila, joka nähdään jollakin tavalla paremmaksi kuin lähtökohta. (Hokkanen 2009, 319.) Kananoja (2007, 108–113) esittää, että sosiaalityössä hyvä yhteistyösuhde työntekijän ja asiakkaan välillä voi tukea asiakkaan voimaantumista, mikäli yhteistyössä välittyvät sellaiset tunteet kuin aito välittäminen, ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioitus, usko asiakkaan omiin edellytyksiin ja toivo

muutoksen mahdollisuudesta. Lisäksi toimiva asiakassuhde edellyttää työskentelyn läpinäkyvyyttä (Myllärniemi 2007, 124).

Tutkimuskirjallisuuden mukaan voimaannuttavan lähestymistavan tulisi sisältää seuraavia elementtejä. Ensinnäkin tarjottavan tuen pitäisi perustua asiakkaiden omiin voimavaroihin ja toiveisiin, jolloin tärkeällä sijalla on asiakkaan oman äänen esille saaminen sekä pyrkimys auttaa asiakasta omien tavoitteidensa selkiyttämässä. Toiseksi asiakkaalle pitäisi luoda olosuhteet, joissa hän ei tuntisi olevansa ainoastaan asiantuntijaverkoston armoilla, vaan pystyisi itse vaikuttamaan omiin asioihinsa, eli on korostettava asiakkaan omaa asiantuntijuutta. Asiakkaan asiantuntijuuden mahdollistaminen voi tapahtua hyvän yhteistyösuhteen pohjalta syntyvän dialogin aikana, jolloin asiakkaalle annetaan tilaa kertoa näkemyksensä ja autetaan häntä refleктоimaan eli pohtimaan omaa tilannettaan eri näkökulmista. Kolmanneksi työskentely tulisi suunnata siten, että asiat ja ongelmat käsitellään oppimiskokemuksina ja voimavaroina samalla kun pyritään pääsemään eroon tuhoisista toimintatavoista. (Vilén ym. 2002, 26, 151–152; Rostila 2001, 15; Haarakangas 2011, 137.)

Voimaantuminen voidaan nähdä myös ”sosiaalityön kriittisenä ajatusmallina”, joka tähtää eriarvoisuuden ja alistuksen näkyväksi tekemiseen, jolloin kyse on yksilötyöskentelyn lisäksi rakenteellisesta sosiaalityöstä (Kuronen 2004, 278–280). Näin ollen, kun otetaan huomioon voimaantumisen sekä yksilöllinen että yhteiskunnallinen ulottuvuus, se voidaan käsittää sekä *päämääränä* itsessään, että *välineenä* jonkin toivotun muutoksen aikaansaamiseksi tai voimaantumisen esteiden poistamiseksi. Myös tutkimuksessani käsitän voimaantumisen sekä päämääränä että välineenä. Tutkimukseni tarkoituksena onkin tarkastella onko kulttuuritulkkitoiminnassa asiakkaita voimaannuttavia elementtejä ja jos on, eritellä näitä, jotta tästä toiminnasta olisi mahdollista kehittää myös voimaantumisen väline, kun saadaan tutkimuksen kautta tietää mitkä toimintatavat ovat toimivia. Koen jollakin tasolla ottavani myös Kurosen edellä mainitun ”sosiaalityön kriittisenä ajatusmallin” käyttöön, jolloin pyrin tutkimuksessani tuomaan esille myös niitä seikkoja, jotka voivat toimia asiakkaiden voimaantumisen ja voimaannuttavan työotteen esteenä.

Luvun loppuksi on tärkeää tuoda esille se, että sosiaalityön ja voimaannuttavan työotteen suhde ei edellä esitetyistä seikoista huolimatta ole yksinkertainen, etenkin jos suhdetta

tarkastellaan vallan käytön näkökulmasta. Auttamistyössä voikin tulla eteen sellaisia tilanteita, joissa syntyy ristiriitoja voimaantumisen ja sosiaalisen kontrollin tarpeen välillä, esimerkiksi tahdonvastaisen huostaanoton tapauksessa. Payne (2005, 302) esittää, että sosiaalityössä käytettävää valtaa ei kuitenkaan tarvitse nähdä ainoastaan negatiivisena, sillä ainoastaan ihminen, jolla on valtaa, voi antaa sitä eteenpäin. Tämän näkemyksen mukaan työntekijät voivat omaa valtaansa käyttämällä tukea asiakkaita saavuttamaan valtaa/voimaa elämänsä hallitsemiseksi.

5.4 Voimaantuminen maahanmuuton ja lastensuojelun kontekstissa

Edellisissä luvuissa esittelin voimaantumisen prosesseja ja voimaannuttavaa työtettä sosiaalityössä. On kuitenkin tärkeää tuoda esille, että voimaantuminen voidaan määritellä myös sen puuttumisen näkökulmasta. Esimerkiksi henkilö, joka on diskriminoitu tai marginalisoitu ei voi olla voimaantuneessa tilassa. (Björling 2005, 182–183.) Maahanmuuttaneet eivät ole automaattisesti voimattomia, mutta heidän hyvinvointiaan uhkaavina tekijöinä on pidetty sosio-ekonomisen statuksen laskua, kielitaidottomuutta, eroa perheenjäsenistä, ystävällisen vastaanoton puuttumista, eristyneisyyttä samaa kulttuuritaustaa olevista henkilöistä jne. (Liebkind 1994, 32–33). Myös itsestään huolehtiminen voi vaikeutua uudessa maassa esimerkiksi vieraan kielen takia, mistä voi seurata voimattomuuden ja avuttomuuden tunnetta (Puupponen ym. 2007, 27).

Tutkimukseni lähtökohta on se, etteivät maahan muuttaneet ole lähtökohtaisesti voimattomia, vaan enemmänkin sijoittuneina voimavaroja koetteleviin tilanteisiin, sillä he joutuvat kohtaamaan suuria haasteita: opettelemaan uuden kielen ja uuden yhteiskunnan säännöt, luomaan sosiaaliset verkostot sekä rakentamaan uudelleen kulttuuri-identiteettiään joutuessaan etniseen vähemmistöön. Lisäksi lastensuojelun asiakkaana olevien perheiden äidit, jotka ovat osallistuneet tutkimukseen, ovat voimavaroja koettelevassa tilanteessa myös siksi, että heillä kaikilla on jonkinlainen kriisi perheensä elämässä. En kuitenkaan tarkastele näitä haasteita siten, että ne olisivat ainoastaan yksilöiden vastuulla, vaan pyrin ottamaan huomioon maahan muuttaneiden kohtaamia haasteita suomalaisessa yhteiskunnassa peilaten tutkimustani aikaisempiin tutkimuksiin.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimuksen lähtökohdat, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Kuten kerroin luvussa 4, kulttuuritulkkitoiminta on alkanut syyskuussa 2011. Alkuperäisen projektisuunnitelman mukaan kulttuuritulkkitoimintaa ei ollut tarkoitus tutkia, mutta kulttuuritulkkipalvelun suosion seurauksena päätin syventää tietoutta toiminnasta tutkimuksen muodossa. Tausta-ajatuksena oli toive siitä, että tutkimustulokset antaisivat välineitä toiminnan jäsentämiseen, kehittämiseen ja mallintamiseen. Pro gradu -tutkielmani yleisempänä tavoitteena on kuitenkin myös tuottaa ymmärrystä ja tietoa maahan muuttaneiden asiakkaiden ja perhetyöntekijöiden yhteistyöstä, siihen liittyvistä haasteista sekä kulttuuritulkkitoiminnasta saaduista kokemuksista voimaantumisen teorian valossa. En pyri tutkielmassani tutkimaan kulttuuritulkkitoiminnan vaikuttavuutta, sillä kyse oli pilottiluonteisesta toiminnasta, jolloin toiminnalle oli vaikeaa asettaa tarkkoja kriteereitä ja luoda mittareita. En myöskään ota kantaa siihen, minkälainen ihminen on voimaantunut, vaan olen kiinnostunut ihmisten kokemuksista koskien edellä mainittuja yhteistyösuhteita. Konkreettiset tutkimuskysymykseni ovat:

- *Mitä haasteita on yhteistyössä sosiaali- ja perhetyöntekijöiden ja venäläistaustaisten asiakkaiden välillä asiakkaiden, työntekijöiden sekä kulttuuritulkin näkökulmasta?*
- *Koetaanko nämä haasteet asiakkaiden voimaantumisen esteinä?*
- *Kokevatko perheet, työntekijät ja kulttuuritulkki, että kulttuuritulkkitoiminnalla on ollut vaikutusta perheiden voimaantumiseen?*
- *Millaisiksi koetaan kulttuuritulkkitoiminnan haasteet ja puutteet?*
- *Miten kulttuuritulkkitoimintaa tulisi jatkossa kehittää?*

Vaikka keskitynkin tutkimaan sitä, miten ihmiset ymmärtävät kokemuksiaan ja minkälaisia merkityksiä ilmiöille annetaan, samalla näen, etteivät nämä kokemukset ole ainoastaan yksilöistä kiinni. Vastaajat ovat suhteessa toisiin ihmisiin ja heidän tapansa puhua asioista suhteutuu myös ympäristön normeihin ja odotuksiin. Näin ollen haastatteluista saadaan selville myös jossain määrin jaettuja kokemuksia, sillä niihin tiivistyy ympäröivän

yhteiskunnan tapoja jäsentää tunteita ja tapahtumia. (Hyvärinen 2010, 114.) Lisäksi olen haastatteluissani kysynyt eri vastaajilta samoja kysymyksiä samoista aiheista, joten on mahdollista, että vastauksiin tiivistyy kuva jostain laajemmista ilmiöistä. Kokemuksia tutkiessani tiedostan, ettei minulla ole suoraa pääsyä niihin, vaan ainoastaan niiden representaatioihin (vrt. Riessman 1993, 8). Tutkimukseni tarkoituksena onkin pyrkiä tuomaan eri näkemyksiä esille, vaikka ne tulevatkin esille ainoastaan tulkintojeni ja jäsenysten kautta. Seuraavassa luvussa kuvaan tarkemmin tutkimusaineistoani.

6.2 Aineiston kerääminen ja kuvaus

Kaikki tutkimusaineisto kerättiin helmi-maaliskuun aikana vuonna 2012. Työntekijöiden kohdalla käytettiin sähköpostikyselyä, asiakkaiden kohdalla puhelinhaastattelua ja kulttuuritulkin kohdalla henkilökohtaista haastattelua. Työntekijöiden kyselyssä ja asiakkaiden sekä kulttuuritulkin haastattelussa käytettiin puolistrukturoitua lomaketta, jossa kysymykset olivat kaikille haastateltaville samat ja ne esitettiin samassa järjestyksessä. Vaikka kysymykset olivatkin samoja, ne esitettiin vastaajille heidän näkökulmastaan, joten niissä oli hieman eri muotoilut (ks. liitteet 1-2).

Avointen kysymysten käytön perusteluna toimii se, että ne antavat vastaajille mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin, eivätkä rajoita vastaajien vastausmahdollisuuksia monivalintakysymysten tavoin (Hirsjärvi 2000, 185, 188). Lisäksi avointen kysymysten käyttö mahdollisti sen, että niiden avulla voitiin saada esiin näkökulmia, joita ei osattu kyselyä tehtäessä ottaa huomioon ja sen, että tutkittavat pystyvät toimimaan aktiivisina ja merkityksiä luovina osapuolina. Kyselyssä ja haastatteluissa oli kaksi teemaa: perhetyöntekijöiden ja venäläistaustaisten lastensuojelun asiakkaana olevien perheiden yhteistyön haasteet, kokemukset kulttuuritulkkitoiminnasta sekä toiminnan kehitysehdotukset.

Aineisto koostuu kolmesta eri osasta:

- 1) Ensimmäinen osa koostuu kulttuuritulkkitoimintaan osallistuneiden venäläistaustaisten perheiden kanssa työskentelevien työntekijöiden sähköpostikyselystä. Edellä mainituille henkilöille laadittiin sähköpostikirje, jossa kerrottiin tutkimuksesta, sekä sähköpostikysely, johon pyydettiin kirjallisia vastauksia. Kysely lähti jakeluun Empowerment of Families

with Children -hankkeen projektipäällikön sähköpostiviestin liitetiedostona. Näin toimittiin suuremman vastausprosentin saamiseksi. Kysely lähti 11:lle henkilölle, joista kyselyyn vastasi yhdeksän henkilöä. Vastausaikaa kyselyyn annettiin kaksi viikkoa. Vastaamatta jättäneille lähetettiin kaksi muistutuskirjettä sähköpostitse. Vastaajat lähettivät vastauksensa projektipäällikön sähköpostiin, jolloin projektipäällikkö poisti niistä kaikki henkilötiedot ja siirsi vastaukset kansioon, johon on pääsy ainoastaan kyseisen projektin työntekijöillä. Perhetyöntekijöiden kyselyn vastaajista kaikki olivat naisia, ja vastaajien ikäjakauma oli 25–61 vuotta. Vastaajista perhetyöntekijöitä oli kolme, sosiaaliohjaajia yksi, perheohjaajia yksi, perhetyön ohjaajia yksi, lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä kaksi ja lastensuojelun johtavia sosiaalityöntekijöitä yksi.

2) Tutkimuksen toisessa osassa haastattelin puhelimitse kulttuuritulkkitoimintaan osallistuneiden perheiden äitejä. Kulttuuritulkkitoimintaan osallistui yhteensä seitsemän äitiä, joista haastattelin kuusi, sillä yksi äideistä ei ollut tavoitettavissa. Kulttuuritulkki sopi haastatteluajat ja toimitti minulle vastaajien puhelinnumerot. Koin puhelinhaastattelun käyttämisen parhaimpana aineiston keruun vaihtoehtona suurimman vastausprosentin saamiseksi, vastaajien anonymiteetin suojelemiseksi sekä perheiden elämäntilanteen huomioimiseksi. Kulttuuritulkki työskenteli pääasiassa perheiden äitien kanssa, joten äitien haastattelemineen tuntui luontevalta. Taustalla oli ajatus siitä, että tiiviin työskentelyn vuoksi nimenomaan äideillä on syvällisempi kokemus kulttuuritulkkitoiminnasta, joten he pystyvät myös arvioimaan sitä. Haastattelun aikana kirjoitin vastaajien vastaukset ylös, ja haastattelun lopuksi luin ne vastaajille kerran läpi. Haastattelu tapahtui venäjän kielellä, ja jokaisen haastattelun päätteeksi käänsin vastaukset suomen kielelle. Vastaajien ikäjakauma oli 27–42 vuotta, Suomessa asuttu aika vaihteli 1–15 vuoteen, lastensuojelun asiakkuuden kesto kulttuuritulkkitoiminnan aikana 1 kk–1,5 vuoteen. Osa vastaajista ei ollut varsinaisia lastensuojelun asiakkaita, vaan heistä oli vastikään tehty lastensuojeluilmoitus, jolloin perhetyöntekijät olivat kääntyneet kulttuuritulkin puoleen.

3) Tutkimuksen kolmas osa koostui kulttuuritulkkina toimivan henkilön haastattelusta, joka toteutettiin henkilökohtaisesti kasvotusten. Haastattelun aikana kirjoitin kulttuuritulkin vastauksia ylös, jonka jälkeen annoin vastaukset kulttuuritulkkille, jotta hän voisi halutessaan muuttaa niitä. Kulttuuritulkkina toimi 30-vuotias Venäjältä viisi vuotta sitten muuttanut nainen, jolla on psykologian ja kasvatustieteiden koulutus sekä työkokemusta asiakastyöskentelystä Venäjällä ja Suomessa, ja lisäksi perehtyneisyyttä Suomen

sosiaalipalvelujärjestelmään. Haastattelu pidettiin venäjän kielellä, jonka päätteeksi käänsin vastaukset suomen kielelle.

6.3 Tutkimuseettiset kysymykset

Yleisten tutkimuseettisten kysymysten nähdään liittyvän tiedon hankintaan ja tiedon käyttöön (Eskola & Suoranta 2005, 52). Tutkimustoiminnan eettisyyden kannalta on olennaista, että tutkimukseen osallistuneilla on kaikki tarpeellinen tieto tutkimuksen tarkoituksesta, vastausten käsittelystä, aineiston säilyttämisestä sekä vastausten pohjalta tehtävistä julkaisuista (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 17). Tässä tutkimuksessa tiedon hankintavaiheessa jokaiselle haastateltavalle ja kyselyyn osallistuneelle annettiin riittävä informaatio tutkimuksen luonteesta ja tavoitteista. Työntekijöille on kyselyn yhteydessä lähetetty sähköpostikirje, jossa kerrotaan tutkimuksesta ja sen pohjalta tehtävistä julkaisuista sekä vastaamisen vapaaehtoisuudesta ja luottamuksellisuutta koskevista kysymyksistä. Asiakkaille kulttuuritulkki kertoi tutkimuksesta kasvotusten, ja minä kertosin vielä tutkimukseen liittyvät asiat puhelimitse ennen haastattelujen aloittamista. Asiakkaiden kohdalla korostin ennen haastattelua sekä haastattelun loputtua vastaamisen vapaaehtoisuutta ja vetäytymisen mahdollisuutta. Jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa hankimme kaupungeilta sekä työntekijöiden kyselyä, että asiakkaiden haastattelua varten tutkimusluvat, joissa lupasimme hävittää aineiston hankkeen päättymisen jälkeen.

Tiedon käsittelyn luottamuksellisuus turvattiin siten, ettei tutkija saanut tietoonsa haastateltavien henkilötietoja, vaan kulttuuritulkki sopi haastatteluajat ja antoi minulle haastateltavien puhelinnumerot. Puhelinhaastattelujen jälkeen poistin haastateltavien puhelinnumerot puhelimestani. Työntekijäkyselyn yhteydessä en saanut vastaajien henkilö- tai yhteystietoja, vaan kaikkien sähköpostikyselyyn vastanneiden vastaukset tallennettiin ilman tunnistetietoja.

Eskolan & Suorannan (2005, 56–57) mukaan tutkijan on oltava huolellinen tuloksista kirjoittaessa ja huomioitava, että haastateltavan lähipiiri voi tunnistaa tutkittavan kuvausten perusteella. Tässä tutkimuksessa pyrin erityiseen varovaisuuteen tutkimusaineistoa analysoidessani. Analyysivaiheessa en käsittele yksittäisten vastaajien taustaa, lastensuojelun asiakkuuteen johtaneita syitä tai perhetilannetta, sillä se voisi lisätä vastaajien tunnistettavuutta. Toiminta toteutettiin kahdella paikkakunnalla, mutta en

mainitse mistä paikkakunnista on kyse vastaajien anonymiteetin suojelemiseksi. Analyysissäni käytän merkintöjä A ja T, joilla tarkoitan asiakkaita ja työntekijöitä. Osassa haastatteluista ja kyselyistä vastaajat kutsuivat kulttuuritulkkiä hänen etunimellään, jonka olen muuttanut Kulttuuritulkki-nimitykseksi ja K-merkinnäksi. Kulttuuritulkki jää tutkimuksessa tunnistettavaksi niille henkilöille, jotka ovat tähän toimintaan osallistuneet, sillä kyse on ainoastaan yhdestä henkilöstä. Kulttuuritulkki oli kuitenkin halukas osallistumaan tutkimukseen ja tuomaan oman näkökulmansa esille tiedostaen kyseisen asian.

Tutkimukseni luotettavuuden olen pyrkinyt varmistamaan tutkimusprosessin kuvaamisena seuraavassa luvussa ja käyttämällä analyysissä runsaasti suoria sitaatteja, jotta lukija voisi seurata miten olen päättynyt tuloksiini (vrt. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 231–232). Luvun lopuksi täytyy tuoda julki millä tavalla olen ollut kosketuksessa tutkittavaan aiheeseen. Ensinnäkin toimin Empowerment-hankkeen tutkijana, ja työtehtäviini on kuulunut kulttuuritulkkitoiminnan tutkiminen ja kehittäminen. Tutkimusta tehdessäni olen kuitenkin pyrkinyt tarkastelemaan kulttuuritulkkitoimintaa kriittisesti kysymällä vastaajilta myös kulttuuritulkkitoiminnan haasteista ja pyytämällä kehittämis ehdotuksia, jottei vaikuttaisi siltä, että hankkeen työntekijänä yritän antaa ainoastaan positiivisen kuvan aiheesta. Toiseksi pyrin tutkimukseni kautta tuomaan myös niitä asioita esille, joita maahan muuttaneiden kanssa työskentelevät voisivat ottaa huomioon ilman kulttuuritulkkitoimintaakin.

Kolmanneksi olen itse venäläistaustainen maahan muuttanut, joten minulla on myös omakohtaisia kokemuksia uuteen maahan sopeutumisesta. Elämäkokemukseni, työkokemukseni ja opiskelujeni myötä tiedostan kuitenkin, etteivät kaikkien maahan muuttaneiden kokemukset ole samanlaisia kuin omani, ja olen pyrkinyt olemaan yhdenmukaistamatta niitä. Neljänneksi olen suorittanut sekä tulkin ja sosiaalityöntekijän opintoja että toiminut näissä kahdessa ammatissa lastensuojelukontekstissa maahan muuttaneiden perheiden kanssa, joten tiesin ennakkoon tutkittavien henkilöiden työympäristöistä ja toimijoiden erilaisista rooleista. Viidenneksi olen haastateltavien tavoin myös nainen ja sitä kautta myös jossain määrin lähellä heidän kokemusmaailmaansa. Näen kuitenkin, että monipuolinen kokemukseni tutkittavasta aiheesta ei niinkään rajoita näkökulmaani, vaan päinvastoin lisää ymmärrystä aiheesta, mikä mahdollisesti myös helpottaa tutkimuksen tekoa aiheesta ja tuo syvyyttä aineiston analyysiin ja

johtopäätöksiin. Lisäksi tutkimukseni teoreettinen lähestymistapani on minulle uusi ja toimii jollain tavalla vastapainona sille, että tutkimusaiheeni liittyy monella tavoin työhöni sekä omiin henkilökohtaisiin kokemuksiini. Olen tutkimuksessani tarkastellut ilmiötä kolmen eri osapuolen näkökulmasta, käyttäen kaikkien kanssa samoja kysymyksiä. Tämän tarkoituksena oli saada mahdollisimman monipuolinen kuva tutkittavasta ilmiöstä.

6.4 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata, ymmärtää tai antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle, toiminnalle tai tapahtumalle (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Laadullisessa tutkimuksessa ei yleensä pyritä tilastollisiin yleistyksiin kvantitatiivisen tutkimuksen tavoin, vaan sen tavoitteena on lisätä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Myöskään tutkimukseni tarkoituksena ei ole tutkimustulosten yleistettävyyttä, vaan mielekkään tulkinnan antaminen venäläistaustaisten asiakkaiden ja suomalaisten työntekijöiden yhteistyölle sekä kulttuuritulkkitoiminnasta saaduille kokemuksille. Vaikka laadullisen tutkimuksen perimmäisenä tavoitteena ei olekaan tehdä aineistosta yleistettäviä päätelmiä, pientä aineistoa tutkimalla on mahdollista saada esille se, mikä ilmiössä on merkittävää ja mikä mahdollisesti toistuu kun tarkastellaan ilmiötä yleisemmällä tasolla (Hirsijärvi 2009, 182). Alasuutarin (2001, 207) mukaan laadullisenkin tutkimuksen tutkimustulosten tulisi päteä muuhunkin kuin pelkästään tutkittuun tapaukseen, joten ilmiön tarkastelulla teoreettisen viitekehyksen läpi on suuri merkitys ilmiön viemisessä yleisimmälle tasolle. Teorian voidaankin nähdä toimivan keinona tulkintojen rakentamisessa, jolloin yksittäisestä havainnosta edetään yleiseen tulkintaan (Eskola & Suoranta 2005, 83).

Tutkimukseni aikana tutkimusaineistoni jäsentämistä, analyysiä ja tulkintaa on ohjannut pääosin Empowerment-teoria ja apuna olen käyttänyt sisällönanalyysia. Sisällönanalyysin tarkoituksena on tiivistää ja analysoida tutkimusaineistoa siten, että tutkittavia ilmiöitä voidaan lyhyesti ja yleistävästi kuvailla ja tutkittavien ilmiöiden väliset suhteet pystytään esittämään ymmärrettävästi (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 21–23). Sisällönanalyysi voidaan jakaa neljään päävaiheeseen. Ensimmäisenä tutkijan tulee tehdä aineiston rajaus. Tässä tutkimuksessa aineiston rajaus tapahtui jo kysely- ja haastattelulomakkeiden laatimisvaiheessa. Analyysirunkonani toimivat haastattelujen ja kyselylomakkeen kysymykset, jotka muodostivat jo valmiiksi jonkinlaisen aineiston

jäsennyksen, ja joista muodostin laajempia teemoja. Toisena vaiheena tutkijan tulisi käydä läpi aineistonsa ja koodattava se luettavaan muotoon. Tässä vaiheessa tein asiakkaiden haastatteluista ja perhetyöntekijöiden kyselystä taulukot, joihin tiivistin vastaajien vastaukset jokaisen kysymyksen alle ja nostin sieltä yleisimmin esiintyvät asiat. Saman tein myös kulttuuritulkin haastattelulle, mikä mahdollisti eri näkökulmien huomioimisen samanaikaisesti. Kolmannessa vaiheessa aineistoa on tarkoitus luokitella, tyyppitellä ja teemoitella. Tässä vaiheessa tarkastelin tiivistettyä aineistoani empowerment-teorian näkökulmasta, tutkimustehtävän kannalta olennaisten teemojen kautta. Neljäntenä vaiheena on yhteenvedon kirjoittaminen, johon siirryn seuraavassa luvussa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.)

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tuloksia. Olen luokitellut kyselyiden ja haastattelujen avulla saamaani aineistoa etsimällä tekstistä samankaltaisuuksia ja jakamalla ne eri teemoihin. Lisäksi olen erotellut eri osapuolten vastaukset jokaisen teeman alle. Jakoa voidaan pitää keinotekoisena, sillä useat tutkimuksessa ilmenneet asiat ovat päällekkäisiä, ja niiden kategorisointi ei välttämättä tuo esille ilmiön monimuotoisuutta. Toisaalta näen, että jonkinlainen temaattinen jako helpottaa aineiston erittelyä ja auttaa hahmottamaan ilmiön eri aspekteja sekä näiden aspektien yhtymäkohtia. Mukana on sellaisia suoria sitaatteja tutkimusaineistosta, joiden tarkoituksena on sekä elävöittää tutkittavaa aihetta, että tehdä näkyväksi johtopäätösteni perustelut. Ensin käsittelen asiakkaiden ja perhetyöntekijöiden yhteistyön haasteita, jotka voivat toimia myös voimaantumisen esteenä. Sen jälkeen tarkastelen kulttuuritulkkitoimintaa voimaantumisen teorian valossa. Lopuksi pohdin kulttuuritulkkitoiminnan haasteita ja puutteita sekä vastaajien ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.

7.1 Asiakkaiden ja perhetyöntekijöiden yhteistyön haasteet voimaantumisen esteenä

Tutkimusta suunnitellessani olin kiinnostunut sosiaalityöntekijöiden ja maahan muuttaneiden asiakkaiden yhteistyön haasteista liittämättä kuitenkaan tätä kysymystä voimaantumiseen. Perehtyessäni voimaantumisen teoriaan ja tutkimusaineistooni tulin kuitenkin yhä varmemmaksi siitä, että juuri nämä yhteistyön haasteet toimivat mahdollisesti voimaannuttavan työotteen ja asiakkaiden voimaantumisen esteenä. Pyrin perustelemaan näkemykseni seuraavissa luvuissa. Kaikkien osapuolten haastatteluissa sekä kyselyissä nousivat vahvasti esille seuraavat asiakkaiden ja asiakkaiden yhteistyötä haittaavat seikat: 1) kielimuuri ja ymmärtämisvaikeudet, 2) kulttuurierot ja erilaiset käytänteet, sekä 3) luottamuksen puute.

7.1.1 Kielimuuri ja ymmärtämisvaikeudet

Kielimuurin ja ymmärtämisvaikeuksien on eri tutkimuksissa todettu olevan suurimpia suomalaisten työntekijöiden ja maahan muuttaneiden asiakkaiden yhteistyön haasteita (ks. Luku 2.3). Myös analyysini tulokset ovat yhdenmukaiset aikaisempien tutkimusten kanssa, sillä jokainen asiakas ja kahdeksan yhdeksästä työntekijästä toivat esille, että yhteisen kielen puute on suuri yhteistyön haaste:

- (1) *Kieli- ja ymmärtämisvaikeudet ovat suuria yhteistyön haasteita (A2).*
- (2) *Eri kieli on haaste (T3).*

Vaikka osa asiakkaista puhui jo tyydyttävää tai hyvää suomea, asiakkaat toivat esille sen, että suomalainen sosiaalityön sanasto on vaikeasti ymmärrettävää ja erityisesti tunteiden ilmaisu on hankalaa suomeksi:

- (3) *Ymmärrän kyllä suomen kieltä, mutta en ymmärrä sosiaalityön tarkoitusta tai terminologiaa (A6).*
- (4) *Kielimuurin takia yhteisymmärrys on vaikeaa saavuttaa. Tulkki olisi tärkeää tapaamisissa, koska suomeksi on vaikeaa kertoa tunteistaan (A3).*

On huomionarvoista, että sitaatissa (3) vastaaja tuo esille, että hän ymmärtää suomen kieltä, muttei sosiaalityön tarkoitusta. Mikäli sosiaalityö on kokonaisuudessaan vierasta, voidaan olettaa, että on vaikeaa yhdistää työntekijöiden kertomia asioita toisiinsa. Asiakkaan ymmärtämisen ja ilmaisun mahdollisuuden varmistaminen esimerkiksi tulkkauksen avulla olisi erittäin tärkeää, sillä mikäli asiakas ei ymmärrä työntekijän puhetta, se voi aiheuttaa voimattomuutta monessa suhteessa. Ensinnäkin asiakas ja työntekijän valta-asetelmat syvenevät, sillä työntekijällä on asiakasta enemmän sekä päätöksentekoa koskevaa tietoa ja valtaa että kielellistä valtaa, sillä hän puhuu äidinkieltään, mutta asiakas vierasta kieltä. Toiseksi asiakkaan on vaikeaa kontrolloida tilannetta, sillä on mahdollista, että ymmärtämättömyyden vuoksi hän ei ole tietoinen valinnanmahdollisuuksistaan eikä mahdollisuuksistaan vaikuttaa yhteiseen keskusteluun tai sen pohjalta syntyvään päätöksentekoon. Kolmanneksi asiakkaan ymmärtämisen varmistamisen puute voi aiheuttaa asiakkaille myös sellaisia kokemuksia, että häntä ei kunnioiteta, koska hänen mielipiteitään ei pidetä tärkeinä. Yleisesti ottaen voidaan olettaa, että voimaannuttava työote tai yhteistyö yleensä on vaikeaa, jos osapuolet eivät tule

ymmärretyksi eikä asiakas aidosti kuulluksi. Tällöin myös sellaisten tavoitteiden asettaminen, joihin asiakas olisi aidosti sitoutunut, on haasteellista. (Rostila 2001, 39–40.)

Kulttuuritulkki toi esille, että myös ymmärtämättömyydestä johtuva epätietoisuus voi tuottaa asiakkaille elämänhallinnan puutteen tunteita:

- (5) *Joskus asiakkaat saattavat ymmärtää työntekijän puheesta ainoastaan muutaman sanan kontekstista irrallaan, esimerkiksi ”huostaanotto”, mikä jättää asiakkaat epätietoisuuteen ja tuottaa tunteen elämänhallinnan puutteesta, vaikka työntekijä olisi puhunut huostaanoton ehkäisemisestä (K).*

Voimaantumiseen liittyy ajatus oman elämänsä hallittavuudesta, selkeydestä ja tietoisuudesta siitä, mitä ympärillä tapahtuu. Vastaavasti edellä mainittujen seikkojen puuttuminen voi aiheuttaa voimattomuuden tunteita. Epätietoisuus voi lisäksi aiheuttaa tunteen kontrollin puutteesta hallita omaa tai perheensä ja lastensa elämää sekä myös turvattomuuden ja ennakoimattomuuden tunteita, jotka toimivat voimaantumisen esteinä (Zimmermann 1995, 89). Kulttuuritulkin mukaan myös asiakkaan henkinen tila vaikuttaa ymmärtämiseen:

- (6) *Kielen lisäksi myös stressitaso vaikeuttaa asiakkaan ymmärtämistä. Jos tapaaminen on asiakkaalle stressaava ja jännittävä, asiakas yrittää vain selvitä sen läpi, ja moni asia menee ohi. Tulkin käyttö ja tarkentavat kysymykset, joista käy ilmi asiakkaan ymmärryksen taso, olisivat tärkeitä. Samoin sosiaalityön perusteiden läpikäyminen joko sosiaalityöntekijän tai jonkun muun työntekijän kanssa. (K.)*

Kulttuuritulkin mukaan kyse ei siis ole aina kielen osaamisesta, vaan myös asiakkaan stressitasosta. Stressi voi johtua monista asioista, kuten maahanmuuttoon liittyvistä kokemuksista, yksilöllisestä elämäntilanteesta sekä lastensuojelun asiakkuudesta, jolloin lasten menettämiseen pelko on läsnä. Tällöin vieraan kielen kuunteleminen sekä sillä kommunikoidaaminen voivat olla haasteellisia. Myös työntekijän haastattelussa tuli selkeästi esille, että ymmärtämisen varmistaminen on maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä tärkeällä sijalla:

- (7) *Kielimuurin takia asiat vaativat monia toistoja niin puheessa kuin paperiasioissa (T4).*

Työntekijä kertoi, että asiat vaativat toistoja, joiden avulla asiakkaan ymmärrys pyritään varmistamaan. Kuitenkin myös sen varmistaminen, että asiakas pääsee tarkoituksenmukaisesti ilmaisemaan mielipiteensä, olisi tärkeää, sillä osallisuus ja itsensä ilmaiseminen ovat erityisen tärkeällä sijalla voimaantumisessa (Siitonen 1999).

Lastensuojelun keskustelut koskevat tavallisesti perheen sisäisistä, arkaluonteisista asioista, jolloin vanhempien kasvatustavat tai lapsen ja nuoren käyttäytyminen joutuvat tarkastelun ja arvostelun kohteeksi, ja asiakkaiden on perusteltava oma toimintansa. Tästä syystä erityisesti asiakkaiden näkökulmasta ymmärtämiseen ja itsensä ilmaisemiseen liittyvät kysymykset tulevat erityisen tärkeäksi. Analyysini perusteella yhteisen kielen puute ja ymmärtämisvaikeudet vaikuttavat olevan paitsi suuri yhteistyön este työntekijöiden ja asiakkaiden välillä, mutta myös voimaantumista estävä seikka, sillä ne estävät asiakkaan äänen kuulemista ja osallistumista yhteiseen päätöksentekoon, vähentävät asiakkaan kontrollin tunnetta ja luovat turvattomuuden tunnetta vaikeuttaen myös työntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksen syntymistä sekä yhteisten tavoitteiden asettamista.

7.1.2 Kulttuurierot ja erilaiset käytänteet

Kulttuuri ja kulttuurierot nousevat keskeisiksi seikoiksi maahanmuuttotyössä. Kulttuurilla voidaan viitata sekä arkisiin käytäntöihin, että arvoihin ja normeihin. Näin ymmärrettynä kulttuurin voidaan ajatella määrittävän arkielämäämme ja tapaa katsoa maailmaa. (Huttunen ym. 2005, 26.) Niin sanotut kulttuuriset itsestäänselvyydet voivat tulla kyseenalaisiksi ja kulttuuri tulla näkyväksi esimerkiksi silloin kun kohdataan eri kulttuureista tulevia ihmisiä (Draguns 1989, 3). Kyselyyn vastanneet työntekijät näkivät yhtenä suurimpana yhteistyön haasteena kulttuurierot ja painottivat kulttuurin tuntemusta yhteistyön onnistumiseen vaikuttavana tekijänä:

- (8) *Kulttuurierot ovat joskus suuret (T3).*
- (9) *Tarvitaan kulttuurin tuntemusta (T5).*

Vaikka erilaisissa kulttuuriympäristöissä kasvaneiden ihmisten näkemykset eroavat toisistaan, kulttuurieroilla on ongelmallista selittää sosiaalisia ilmiöitä, sillä kulttuurieroja korostavan selitystavan riskeinä on oletus kulttuuri-identiteettien ja erojen pysyvyydestä, samoin kuin ihmisten yksinkertaisesta jakaantumisesta tiettyihin kulttuurisiin kategorioihin

(Honkatukia & Suurpää 2008, 48). Oman kulttuuritaustan merkitystä yksilölle onkin mahdotonta tietää etukäteen, ja se voi olla yksilölle henkilökohtainen ja moniselitteinen asia (Anis 2006; Lepola 2007, 208; Härkäpää & Peltola 2005, 148.) Myös kulttuuritulkki tuo esille kulttuurieroilla selittämisen ongelmakohdat:

- (10) *Kulttuurilla on helppo selittää asioita, koska silloin ei tarvitse miettiä tarkemmin. On kuitenkin vaikeaa puhua mistään yhtenäisestä venäläisestä kulttuurista, sillä asiakkaat ovat muuttaneet eri aikoina pois Venäjältä, osa Neuvostoliiton aikana. Lisäksi asiakkaat ovat kotoisin ihan eri alueilta. Kulttuurieroja tärkeämpää olisikin ottaa huomioon yksilöllinen elämäntilanne sekä maahanmuuttoprosessiin liittyvä stressi. (K.)*

Kulttuuritulkki tuo esille, että kulttuurilla selittäminen on helppoa, sillä se ei vaadi syvällisempiä perusteita. Liika kulttuurisen erilaisuuden korostaminen voi johtaa siihen, että kaikki yksilön ongelmat määritellään erilaisesta kulttuurista johtuviksi, jolloin muita syrjäytymistä aiheuttavia seikkoja ei huomioida, mikä lisää vastakkainasettelua kantaväestön ja maahan muuttaneiden välillä. (ks. Heikkilä-Diaskapoulos 2008, 14; Stier 2004.) Kulttuuritulkki tuokin esille, että asiakkaiden erityisyys ei välttämättä kytkeydy erilaiseen kulttuuriin, vaan erilaisiin elämänkokemuksiin ja muuttoprosessiin (vrt. Anis 2008, 28–29). Kyse voi myös yksinkertaisesti olla siitä, että asiat näyttäytyvät eri yksilölle eri tavoin: viranomaiset voivat nähdä vuorovaikutusongelmat erilaisesta kulttuurista johtuvina, kun taas maahan muuttaneet näkevät ongelmana viranomaisten käytännöt (Huttunen ym. 2005, 35). Syitä voi myös olla ihmissuhteissa ja sosioekonomisessa asemassa (Ikäläinen 2003, 28). Toki kulttuuriympäristöllä voi olla merkitystä ihmisen ajattelumaailmaan, mutta tällöin olisi määriteltävä tarkemmin, mitä kulttuurieroilla tarkoitetaan. Kulttuurierojen yhteydessä työntekijät mainitsevat lisäksi muista eroja, kuten:

- (11) *Lainsäädännölliset erot (T1).*
 (12) *Auttamistyön vierastaminen (T5).*

Myös asiakkaiden haastatteluissa tuli esille sama tematiikka, ja osa asiakkaista koki lastensuojelun työn puuttumisena perheen sisäisiin asioihin:

- (13) *Ongelma suomalaisen lastensuojelun kanssa on siinä, etteivät työntekijät anna kasvattaa lapsia rauhassa (A6).*

Lainsäädännölliset erot ja auttamistyön vierastaminen liittyvät vahvasti yhteen ja voivat olla haittaamassa yhteistyön rakentumista. Länsimaisen kulttuurin ulkopuolelta tulevan sosiaalityö ja lastensuojelu voivat olla hyvin vieraita (Anis 2008, 28). Esimerkiksi huostaanotto on vieras käsite monessa kulttuurissa, joissa julkinen valta ei juurikaan puutu lasten kasvatukseen, ja joissa lapset voidaan sijoittaa korkeintaan sukulaisten luokse huostaan (Heikkilä-Daskalopoulos 2008, 32). Venäjällä huostaanotto voi tarkoittaa vanhempainoikeuksien menettämistä, joita ei saa milloinkaan takaisin, ja joista jää merkintä henkilötietoihin, mikä voi vaikuttaa suhtautumiseen lastensuojelun työntekijöihin ja auttamistyön vierastamiseen (Mikkola 2008).

Sitaatissa (13) vastaaja kokee lastensuojelun puuttumisena perheen elämään korostaen, että ongelmia on nimenomaan suomalaisen lastensuojelun kanssa. Kulttuuritulkin mukaan lastensuojelun vastustamiseen vaikuttavat kokemukset kotimaasta:

- (14) *Vanhemmat eivät ole tottuneet, että ulkopuolinen taho puuttuu kasvatukseen ja vaatii heiltä muutoksia. Voidaan myös sanoa, että Venäjällä viranomaisten puoleen käännytään vain harvoissa tapauksissa, ja neuvoja lastenkasvatuksessa kysytään ensisijaisesti vanhemmilta ja tuttavilta. (K.)*

Kulttuuritulkin mukaan auttamistyön vierastamisessa kyse on totumisesta siihen, että perheasiat hoidetaan lähiverkoston piirissä. Venäjällä laajan yhteiskunnallisen tukijärjestelmän puuttuessa perhettä, tuttavvia ja sukulaisia pidetäänkin turvaverkkona (esim. Sailas ym. 1996, 252). Monet maahan muuttaneet vertaavatkin suomalaista järjestelmää maansa järjestelmään, jolloin uudenaikaiseen järjestelmään voi olla vaikeaa suhtautua positiivisesti (Forsander 1994, 56–66).

On huomion arvoista, että haastattelemani asiakkaat eivät puhuneet kulttuurieroista yhteistyön haasteena, vaan, kuten jo edellisessä luvussa kerroin, yhteisen kielen kerrottiin olevan pääasiallinen yhteistyön haaste. Toisena haasteena asiakkaat mainitsivat erilaiset kasvatuskäytännöt:

- (15) *Erilaiset kasvatusnäkökymykset (A3).*
 (16) *Eri ajatukset siitä, miten lapsia kasvatetaan (A6).*

Kasvatuksen ajattomana perusteena on pidetty sitä, että vanhemmat haluavat lapsilleen parasta (Värri 2000, 134). Kuitenkin paitsi ajan, muuta myös kulttuurin mukaan vaihtelee

se, minkä katsotaan olevan hyvä tulevaisuus tai parasta lapselle ja miten siihen katsotaan päästävän (Alitolppa-Niitamo 2005, 103). Kulttuuritulkki tuo haastattelussaan esille, että lapsilähtöisyys voi näyttäytyä vieraana monelle maahan muuttaneelle perheelle:

- (17) *Suomalaisen lastensuojelun lapsilähtöisyys voi näyttäytyä ihan vieraana. Suomalaista lapsilähtöisyyttä ei hyväksytä myös siksi, ettei ymmärretä sen taustalla olevia arvoja ja rakenteita. Lisäksi harvalla asiakkaalla on kontakteja suomalaisäiteihin tai tietoa tiedonkanavista, joiden kautta voisi saada lisää tietoa lastenkasvatuksesta. Tällöin on vaikeaa reflektoida omaa kasvatustyyliä. (K.)*

Kulttuuritulkki tuo esille, että suomalaisen lastensuojelun lapsilähtöisyys voi näyttäytyä perheille vieraana. Suomen lastensuojelulaki ja YK:n lastenoikeuksien julistus korostavat kuitenkin lapsen oikeutta osallisuuteen ja päärooliin lastensuojelussa (Ls. 417/2007, Lapsen oikeuksien sopimus 1989). Tällöin työntekijän olisi pyrittävä antamaan tilaa lapsen kertomukselle ja kokemukselle. Kulttuuritulkin mukaan tämä lähtökohta on vaikeaa nähdä, mikäli ei ole tietoa lapsilähtöisyyden taustalla olevista arvoista tai rakenteista, eikä siitä miksi suomalainen kasvatustapa olisi parempi kuin oma kasvatustapa. Kulttuuritulkki kuitenkin jatkaa:

- (18) *Lapsen puutteellista hoivaa tai lapselle haitallisia kasvatustapoja ei tule kuitenkaan selittää kulttuurilla, sillä silloin asioihin ei päästä käsiksi. Lisäksi vaikka joissain venäläistäustaisissa perheissä on kasvatusergelmiä, se ei tarkoita, että kasvatusergelmat koskettavat kaikkia venäläisiä perheitä tai olisivat osa kulttuuria. (K.)*

Edellisessä sitaatissa kiteytyykin hyvin se, ettei kulttuurieroilla selittäminen ole hedelmällinen lähestymistapa, sillä jos kulttuurierojen oletetaan olevan pysyviä, asioihin ei välttämättä edes pyritä vaikuttamaan, koska ne nähdään muuttumattomina. Kulttuuritulkki tuo esille myös sen, että joidenkin venäläisperheiden kasvatusergelmien yleistäminen koko venäläiseen kulttuuriin, ei luo välttämättä oikeanlaista kuvaa venäläisestä kulttuurista, vaan enemmänkin kielteisiä stereotyyppioita.

Kokonaisuutena vaikuttaa siltä, että asiakkaiden ja työntekijöiden erilaiset lähtökohdat sekä erilaiset ennako-oletukset, jotka eivät välttämättä ole selviä kummallekaan osapuolelle, voivat estää asiakkaiden voimaantumista monessa mielessä. Asiakkaiden kohdalla auttamistyön ja lapsilähtöisyyden vierauden vuoksi tarjottavaa apua ei ehkä haluta ottaa vastaan, ja se voidaan lisäksi kokea ylimääräisenä stressinä, mikä kuluttaa perheen voimavaroja entisestään. On huomion arvoista, että työntekijät puhuvat kulttuurieroista,

kun taas asiakkaat kasvatuksellisista eroista. Kulttuurieroilla selittäminen ei välttämättä olekkaan hedelmällinen lähtökohta, sillä se ei auta asiakasta ongelmien ratkaisussa, eikä tarjoa mahdollisuutta asioiden selvittämiseksi. Ilmiöt kuten kulttuurierot pitäisikin nimetä ja eritellä tarkemmin, jotta niistä voitaisiin alkaa keskustelemaan. On kuitenkin vaikeaa antaa valmiita vastauksia siihen, miten paljon asiakkaan lähtökulttuuri vaikuttaa hänen elämäänsä, ja miten perehtynyt työntekijän tulisi olla tästä kulttuurista. Avoin dialogi ja ihmisten kohtaaminen yksilöinä ovat kirjallisuudessa esitetyt neuvot työntekijöille eri kulttuureista tulevien asiakkaiden kohtaamiseen. (Huttunen, Löytty & Rastas 2005, 23; Tiittula 1998, 48–49.) Kulttuurierojen tuntemuksen sijaan tulisikin pyrkiä sellaiseen kulttuuritietoisuuteen, jossa työntekijä on tietoinen sekä asiakkaan että oman kulttuurinsa vaikutuksesta asiointitilanteeseen (Hammar-Suutari 2009, 199).

Kasvatustapojen erilaisuus näyttäytyi asiakkaille yhteistyön haasteena, mutta vaikka kasvatustavat vaihtelisivatkin, olisi tärkeää korostaa sellaisia eettisiä ihanteita, jotka eivät muutu yhteiskunnan tai ajan myötä, kuten perushoivan merkitys lapselle jne. (Launonen & Pulkkinen 2004, 17). Lisäksi perheille olisi tarjottavaa tietoa lastenkasvatuksesta ja sen taustalla olevista arvoista, jotta voimaantumiseen kuuluva itsereflektio olisi mahdollista.

7.1.3 Luottamuksen puute

Sosiaalityössä luottamuksen rakentumista voidaan pitää hyvän vuorovaikutuksen ja yhteisen työskentelyn välttämättömänä edellytyksenä. Luottamus ei ole kuitenkaan itsestään selvä asia, sillä asiakkaita voi pelottaa yhteistyö viranomaisten kanssa esimerkiksi aikaisempien kokemusten tai stereotyyppien perusteella sekä sosiaalityössä tuen ohella ilmenevän kontrolliluonteen vuoksi (Kananaja ym. 2007, 109–110). Aineistossani kaikkien osapuolten haastatteluissa nousi vahvasti esille luottamuksellisen suhteen solmimisen vaikeus asiakkaiden ja työntekijöiden välillä:

(19) *Venäläiset ovat epäluuloisia viranomaisia kohtaan. Luottamuksen saavuttaminen vaatii aikaa ja työtä. Kieliongelma? (T5).*

Useampi työntekijä kertoi, että luottamuksen saavuttaminen on haasteellista ja aikaa vievää, mutta kukaan ei esittänyt sen olevan mahdotonta. Vastauksissa tuli ilmi, että kyse on nimenomaan asiakkaiden epäluottamuksessa työntekijöitä kohtaan. Epäluottamuksen taustalla epäiltiin olevan kieliongelma, mikä voi olla yksi selittävä tekijä, sillä on vaikeaa

luottaa, kun ei tunne toista, eikä pysty kommunikoimaan. Myös asiakkaat kokivat epäluottamuksen tuottavan haasteita yhteistyölle sosiaali- ja perhetyöntekijöiden kanssa:

- (20) *Sanon suoraan, että minulla on luottamuksen puute perhetyöntekijöitä kohtaan, meillä ei ole yhteisymmärrystä ja olisi tärkeää, että tulkki olisi tapaamisissa (A3).*
- (21) *Työntekijöihin on vaikeaa luottaa, kun ei tarkasti tiedä mikä on heidän työnsä tarkoitus (A1).*

Epäluottamus työntekijöitä kohtaan voi pohjautua moniin seikkoihin, kuten yksilön aikaisempiin kokemuksiin, jotka koetaan epäreiluiksi, arvioon toisen epäpätevyydestä toimia odotusten mukaiseksi, epäsymmetriasta, jolloin tiedostetaan riski paremmassa asemassa olevan mahdollisuuksista käyttää asemaansa toista osapuolta vastaan (Kankainen 2007, 53). Lisäksi luottamuksen ehtona pidetty toisen ihmisen käyttäytymisen ennustettavuus voi puuttua asiakkailta, mikäli he eivät tiedä sosiaalityön tarkoitusta, eivätkä tiedä mitä heidän pitäisi työntekijöiltä odottaa (Mayer ym. 1995).

Aineiston perusteella syntyykin vahva mielikuva siitä, että asiakkaiden kokemat epäluottamuksen tunteet syntyvät ainakin osaksi yhteistyötä koskevan tiedon ja kielen puutteesta. Vilénin (2002, 31–32) mukaan luottamus syntyy työntekijän onnistuessa perustelemaan näkökulmansa ja asiakkaan kokiessa, että päätös, teko tai työskentely on hänen hyväkseen. Perusteleminen on kuitenkin hankalaa tilanteissa, joissa yhteistä kieltä ei ole, ja sitaatissa (20) vastaaja viittasikin tulkin käytön tarpeellisuuteen luottamuksen rakentamisen yhteydessä. Kulttuuritulkki näkee lisäksi muita vaaroja siinä, ettei asiakkaan ymmärrystä pyritä varmistamaan:

- (22) *Jos asiakas ei ymmärrä sosiaalityön tarkoitusta, hän ei hyväksy sitä, eikä luota työntekijöihin, mutta voi samalla myös alistua passiivisesti työntekijän vallan alle, koska hän ajattelee, että hänellä ei ole omiin asioihinsa vaikutusvaltaa (K).*

Kulttuuritulkin kuvaamassa tilanteessa voidaan puhua asiakkaan itsemääräämisoikeuden noudattamatta jättämisestä. Tilanne, jossa työntekijän ja asiakkaan yhteistyö ei suju asiakkaan puutteellisen ymmärryksen vuoksi, voi ruokkia asiakkaan riippuvuutta ja avuttomuutta, mikä vähentää asiakkaan elämänhallintaa ja estää voimaantumista (Siitonen 1999, 86–88). Asiakkaan ymmärrys sosiaalityön tarkoituksesta olisi varmistettava, jotta asiakas tietäisi omat valinnanmahdollisuutensa työntekijä pystyisi tukemaan asiakasta näkemään omia voimavarojaan ja kehittymismahdollisuuksiaan (Rostila 2001, 29, 32–33).

Aineiston perusteella kyse ei vaikuta olevan niinkään siitä, etteivätkö asiakkaat luottaisi juuri näihin työntekijöihin, vaan enemmänkin siitä, että he eivät luota työntekijöiden edustamaan asiaan eli lastensuojeluun, sillä he eivät tunne ja ymmärrä sitä. Myös kulttuuritulkin näkemyksen mukaan sosiaalijärjestelmän vieraus on asiakkaiden kokeman epäluottamuksen syynä:

- (23) *Asiakkaille Suomen sosiaalijärjestelmä on vieras, siksi se ei herätä heissä luottamusta, vaan ennakkoluuloja ja pelkoja (K).*

Forsanderin tutkimuksen (1994, 56–66) mukaan monet Suomessa asuvat maahan muuttaneet eivät luota viranomaisiin yleensä, mikä johtuu ainakin osittain kotimaan kokemuksista, suomalaisen hallintokäytännön tietämyksen puutteista tai asiakkaan epärealistisista odotuksista. Lisäksi kulttuurin on esitetty vaikuttavan luottamuksen kehittymiseen. Tällöin kulttuurin elementit, kuten yksilön suhde itseensä ja auktoriteetteihin, vaikuttavat käyttäytymisodotuksiin ja sitä kautta luottamuksen rakentumiseen (Doney ym. 1998). Venäjän kansalaisten tuntemaa luottamusta Venäjän valtion instituutioita ja viranomaisia kohtaan on pidetty hyvin alhaisena laajasti esiintyvän korruption vuoksi. Tällöin epäluottamus voi toimia eräänlaisena selviytymismekanismina. (Melin & Bloom 2002, 595.) On hyvin mahdollista, että vastaajien aiemmat kokemukset yhdistettynä tiedon puutteeseen vaikuttavat epäluottamuksen syntyyn myös Suomessa. Lisäksi kulttuuritulkki tuo esille, että asiakkaat saattavat vertailla suomalaista lastensuojelua venäläiseen lastensuojeluun:

- (24) *Ihmisillä voi olla vahvoja ennako-oletuksia siitä, että sosiaalityö ei ennakoi mitään hyvää. Venäläisillä on usein vanhempainoikeuksien menettämisen pelko, sillä jos lapsi otetaan Venäjällä huostaan, häntä ei saa takaisin. Lisäksi yhteys sosiaalityöntekijöihin voi vaikuttaa muun muuassa työnsaantiin tulevaisuudessa, sillä siitä jää merkintä papereihin. Muutenkin lastensuojelun puuttuminen tarkoittaa, että tilanne perheessä on todella paha. (K.)*

Kuten jo edellä mainitsin, mikäli järjestelmää ei tunneta, on mahdollista, että sitä verrataan lähtömaan palvelujärjestelmään. Kulttuuritulkki kuvaakin lastensuojelun viimesijaisuutta venäläisessä yhteiskunnassa. Tällaisessa tilanteessa on ymmärrettävää, että lastensuojelu koetaan mahdollisena uhkana eikä tukea tai apua tarjoavana tahona. Toisaalta myös pelko lapsensa menettamisestä esitettiin luottamusta estävänä tekijänä:

(25) *En voi luottaa sosiaaliviranomaisiin, koska en ymmärrä heitä, ja pelko, että lapset viedään, on aina läsnä (A2).*

Pelko lastensa menettämisestä ja turvattomuuden tunteet voivat toimia voimaantumisen esteinä, sillä ne kuluttavat voimavaroja entisestään. Pelkojen syntymiseen voivat olla vaikuttamassa monet asiat, mutta tässä yhteydessä on mainittava lähivuosien uutisoinnin kohteena olevat lapsi- ja perhekiistat, joita yhdistävänä tekijänä on esitetty Venäjän kansalaisiin kohdistuvat vääryydet, voivat myös osaltaan olla vaikuttamassa siihen, miten venäläisperheet suhtautuvat lastensuojeluun (ks. Kempainen 2012). Pelot, jotka kohdistuvat lastensuojeluun, eivät kuitenkaan välttämättä koske ainoastaan maahan muuttaneita perheitä, vaan esimerkiksi Lastensuojelun keskusliiton 27.4.2012 antamassa lehdistötiedotteessa todettiin: ”Julkisuudessa käytävä keskustelu ruokkii käsitystä, että lastensuojelu on lapselle tai hänen perheelleen rankaisu. Samalla lastensuojelua kuvataan mielivaltaiseksi ja sattumanvaraiseksi toiminnaksi”. Näin ollen median luomat mielikuvat voivat vaikuttaa kaikkien Suomessa asuvien perheiden käsityksiin lastensuojelusta. (Lastensuojelun keskusliitto 2012.)

Maahan muuttaneiden kohdalla tilannetta voivat kuitenkin kärjistää edellä mainitut järjestelmän tuntemuksen puute ja kielitaidon heikkous. On selvää, että mikäli lastensuojelun perhetyön kuva ja tarkoitus jäävät epäselviksi, ei synny luottamusta, vaan päinvastoin pelkoja. Voimaantumisen teorian valossa epäluottamus työntekijöihin voi toimia voimaantumista haittaavana tekijänä (Siitonen 1999, 143). Vaikka epäluottamus näyttäytyykin tässä tutkielmassa haasteena ja voimaantumista estävänä tekijänä, sitä ei kuitenkaan tarvitse pitää itsessään pahana asiana, sillä parhaimmassa tapauksessa se mahdollistaa ongelmien esille tuomisen ja niiden ratkaisemisen (Kankainen 2007, 53). Asiakkaiden ja kulttuuritulkin vastauksissa tulee vahvasti esille, että luottamuksen puutteen taustalla on epäselvyys lastensuojelun tehtävistä ja tavoitteista sekä tiedon puute koskien suomalaista palvelujärjestelmää ja vaikeus ymmärtää työntekijöitä. Näihin asioihin tulisikin kiinnittää huomiota, mikäli halutaan rakentaa luottamuksellinen suhde asiakkaiden ja työntekijöiden välille.

7.2 Kokemukset kulttuuritulkkitoiminnasta voimaantumisen teorian valossa

7.2.1 Emotionaalinen tuki

Vuorovaikutuksessa syntyvät emotiot ovat tärkeällä sijalla voimaantumisessa, sillä ne antavat yksilölle tietoa ja vihjeitä kontekstin turvallisuudesta, ilmapiiristä, hyväksynnästä, tuesta ja toiminnanvapaudesta. Mikäli emotiot ovat positiivisia, ne vapauttavat ihmisen voimavaroja. (Siitonen 1999, 152, 154.) Emootioiden merkitys tuli vahvasti esille myös tässä tutkimuksessa, ja kaikki asiakkaat kertoivat, että kulttuuritulkilta saatu emotionaalinen tuki oli erityisen tärkeää:

- (26) *Sain kulttuuritulkilta paljon emotionaalista vahvistusta (A1).*
- (27) *Kulttuuritulkki tuki minua emotionaalisesti ja sain keskusteluitamme voimaa. Tämä oli tärkeää, koska minulla oli vaikea tilanne yksityiselämässä, eikä ketään kenen kanssa puhua. (A2.)*

Haastatteluissa tuli esille, että useammalla asiakkaalla ei ole Suomessa ystäviä tai sukulaisia, ja lisäksi osa heistä oli erotilanteessa, jolloin he eivät voineet saada tukea puolisoiltaan. Tällöin kulttuuritulkki oli ainoa henkilö, jolle he ylipäänsä pystyivät puhumaan asioistaan. Voimaantumisessa onkin oleellista, että voimaantuvalla henkilöllä on elämässään joku toinen ihminen, johon hänellä on luottamuksellinen ja dialoginen suhde. Voimaantuminen on sisäsyntyinen prosessi, mutta voimaantumisessa on usein myös sosiaalinen ulottuvuus, ja voimaantumista tukeva työntekijä on asiakkaan voimaantumisen ennakkoehto (Adams 2003). Sekä asiakkaiden, työntekijöiden että kulttuuritulkin haastatteluissa tuli myös esille äidinkielellä kommunikoinen tärkeys:

- (28) *Psykologinen apu oli suuri. Tuli rauhallisempi olo kun sai kerrottua perheongelmat kulttuuritulkille äidinkielellä (A3).*
- (29) *Tärkeä työn osa on perheelle annettava henkinen tuki, jota osaa parhaiten antaa henkilö, joka puhuu samaa kieltä, niin kirjallisesti kuin symbolisestikin (T3).*
- (30) *Ihmiset tarvitsevat ensisijaisesti emotionaalista tukea. On tärkeää voida ilmaista tunteitaan tunnekielellä, tulla ymmärretyksi ja itse ymmärtää. (K.)*

Sitaateissa tulee esille, että vastaajat pitävät itsensä ilmaisua äidinkielellä tärkeänä emotionaaliseen tukeen kuuluvana elementtinä. Asiakkaan mahdollisuus ilmaista itseään äidinkielellä tarkoittaa keskusteluyhteyden ja tasaveroisen suhteen luomista asiakkaan ja työntekijän välille, sillä dialogisen suhteen tärkeä ehto on ymmärtäminen ja vastaaminen. (vrt. Mönkkönen 2002, 40, 56–57.) Tällöin asiakkaan rooli oman tilanteensa asiantuntijana korostuu, ja hänen täysvaltainen osallistumisensa tilanteensa määrittelyyn mahdollistuu, mikä vaikuttaa asiakkaan voimaantumiseen. Sitaatissa (28) vastaaja kertoikin olonsa rauhoittuneen sen jälkeen kun sai kerrottua ongelmansa äidinkielellään. Emotionaaliseen tukeen liitettiin lisäksi muita elementtejä:

- (31) *Minulla oli psyykinen stressi, mutta kulttuuritulkki kuunteli ja tuki minua. Hän myös kertoi mitä vaihtoehtoja minulla on, auttoi ajattelemaan positiivisesti ja auttoi ongelmien ratkaisuisissa, mikä rauhoitti minua ja toi minulle vahvuutta. (A5.)*

Sitaatissa asiakas kertoo, että kuulluksi tuleminen ja erilaisten vaihtoehtojen näkeminen toi hänelle rauhallisuuden ja vahvuuden tunteen nähdäkseen sen vuoksi, että nykyinen epäsuotuisa tilanne näyttäytyi keskustelujen jälkeen muutettavissa olevalta. Tällöin asiakkaan ja kulttuuritulkin vuorovaikutuksen kautta tuli esiin uusia näkökulmia, jotka lisäsivät asiakkaan toiveikkuutta, jolloin myös ratkaisukeinot ongelmiin löytyivät. Toiveikkuus ja myönteisten tulevaisuudenkuvien ajattelemisen lisää ihmisen itseluottamusta, itsearvostusta ja myönteistä asennoitumista, mitkä kaikki ovat yhteydessä voimavarojen vapautumiseen (Kempainen & Rouvinen-Kempainen 1998; Siitonen 1999, 118). Kulttuuritulkki kertoi lisäksi siitä, että emotionaalinen tuki toimii muunlaisen tuen vastaanottamisen ja elämänmuutosten tekemisen ennakkoehtona:

- (32) *Emotionaalinen tuki on se perusta, jota ilman asiakkaan on vaikeaa vastaanottaa mitään muuta tukea tai tehdä elämänmuutoksia. Keskusteluilla on ollut terapeuttinen vaikutus. Kun saa sanottua omat ajatukset ääneen ja toinen henkilö kommentoi niitä, on mahdollista katsoa itseään ulkopuolelta ja löytää ratkaisu tai ratkaisua estävät seikat ja käyttäytymismallit. (K.)*

Emotionaalinen tuki on kulttuuritulkin mukaan tärkeällä sijalla tuen vastaanottamisessa ja muutostyössä. Tämä on perusteltu näkökulma, sillä turvattomuuden tunne tai stressitila voivat hallita yksilön elämää niin, ettei hän pysty ajattelemaan muuta kuin ongelmiaan, jolloin on vaikeaa vastaanottaa informaatiota tai tehdä päätöksiä (Riihinen 1996). Kulttuuritulkki tuokin esille keskustelujen helpottavan ja itsereflektion mahdollistavan vaikutuksen, mikä on myös voimaantumisen elementti, sillä itsetietoisuus mahdollistaa

myös itsensä kriittisen tarkastelun, toimimattomien toimintamallien muuttamisen, mikä johtaa voimavarojen vapautumiseen (Adams 2003, 10).

Haastatteluissa tulee selvästi esille se, että asiakkaiden saamalla vuorovaikutuksellisella emotionaalaisella tuella on ollut voimaannuttavia vaikutuksia. Emotionaaliseen tukeen ovat tällöin kuuluneet keskustelut, jolloin asiakkailta on ollut mahdollista jakaa, käsitellä ja purkaa tunteitaan sekä kokemuksiaan. He ovat tulleet kuulluiksi ja saaneet mahdollisuuden ilmaista tunteensa avoimesti äidinkielellään. Emotionaalinen tuki on mahdollistanut asiakkaille myös vaihtoehtojen näkemisen ja positiivisten tulevaisuuskuvien luomisen. Lisäksi he kertoivat haastatteluissaan eksplisiittisesti saaneensa keskusteluista voimaa, vahvuutta ja rauhallisuutta, eli vahvistuneensa henkisesti, mikä on voimaantumisen tärkein osa-alue (Siitonen 1999, 83).

7.2.2 Kielellinen tuki

Joissain tilanteissa kulttuuritulkki toimi myös kielen tulkkina, mutta sekä asiakkaat, työntekijät, että kulttuuritulkki itse kokivat, että teknistä kielen tulkkausta tärkeimmäksi nousi kulttuuritulkin antama kielellinen tuki. Työntekijöiden haastatteluissa kävikin ilmi, että:

- (33) *Kielikysymys ja oikein ymmärtäminen on tärkeää. Pelkkä kielitulkki ei ole hyvä, vaan tarvitaan myös kulttuuria tuntevaa tulkkiä, joka voi ottaa kantaa asioihin muutenkin kuin tulkkaamalla. Luottamus syntyy nopeammin. (T5.)*
- (34) *Kulttuuritulkki verrattuna tavalliseen tulkkiin voi osallistua työprosessiin, voi olla tukena asiakasperheelle (T6).*

Työntekijät tuovat ilmi, että kulttuuritulkin ero kielentulkkiin eroaa siten, että kulttuuritulkki pystyy myös tulkatessaan osallistumaan työprosesseihin, ottamaan kantaa asioihin ja olemaan tukena perheille, mikä vaikuttaa myös luottamuksellisen asiakassuhteen syntyyn. Asiakkaat erittelivät tarkemmin mitä tämä kielellinen tuki sisälsi:

- (35) *Kulttuuritulkki selitti kaikki asiat perusteellisesti ja kysyi työntekijöiltä paljon tarkentavia kysymyksiä. Aikaisemmin monet asiat olivat minulle epäselviä. (A2.)*
- (36) *Hän antoi sellaisia vastauksia, joihin en itse osannut esittää kysymyksiä. Hän myös selitti oikein minun tilanteeni ja ajatukseni työntekijälle, silloin kun itse en pystynyt. (A4.)*

Haastatteluissa tuli esille, että kulttuuritulkki toimi myös asioiden selventäjänä asiakkaiden ja työntekijöiden välillä, jolloin hän selvensi asioita sekä asiakkaille että työntekijöille kysyen lisäkysymyksiä kummaltakin osapuolelta. Juuri nämä lisäkysymykset vaikuttavatkin olleen tärkeällä sijalla. Työntekijöillä on voinut olla se käsitys, että asiakkailla on enemmän tietoa kuin heillä on todellisuudessa ollut, eivätkä asiakkaat tienneet mitä kysymyksiä kysyä, koska sekä lastensuojelun sosiaalityö, että koko suomalainen järjestelmä oli heille vieras. Voidaan nähdä, että asioiden selventäminen lisää asiakkaiden tietoisuutta työntekijöiden työstä, mikä on tärkeällä sijalla yhteistyön ja asiakkaan sitoutumisen kannalta. Asioiden selventämisen lisäksi kielelliseen tukeen on kuulunut väärinkäsitysten oikaisu:

- (37) *Kulttuuritulkki oikaisi väärinkäsityksiä, joita syntyi keskusteluissa suomalaisten työntekijöiden kanssa. Tämä on hyvä, koska ei jäänyt kytämään vihamielisyyksiä. (A1.)*
- (38) *Kulttuuritulkki on toiminut selventäjänä asioissa, jotka tuottavat ristiriitoja tai väärinymmärryksiä (T2).*

Vastaajat tuovat ilmi, että väärinkäsitysten oikaisu on ollut tärkeää, jottei vihamielisyyksiä asiakkaiden ja työntekijöiden välille ole jäänyt kytämään. Väärinymmärrykset onkin hyvä selvittää, sillä ne voivat estää yhteistyötä asiakkaan ja työntekijän välillä, mikä voi myös vaikeuttaa asiakkaan tarvitseman avun saamista ja näkyä ongelmien kasaantumisenä sekä molemminpuolisena turhautumisena. Lisäksi väärinymmärrysten aiheuttamat negatiiviset tunteet ja työntekijöiden vastustaminen voivat viedä asiakkaiden jo vähissä olevia voimavaroja entisestään ja vaikeuttaa työskentelyä. Siksi ne on hyvä selvittää jo alkuunsa, jotta työskentely voisi suuntautua tärkeisiin asioihin.

Asiakkaat toivat lisäksi esille sen, että kulttuuritulkki tuki heitä auttaessaan heitä vastaamaan työntekijöille:

- (39) *Jos ei osaa Suomen kieltä kunnolla, on vaikeaa vastata hyvin. Kulttuuritulkki auttoi minua aktiivisesti vastaamaan työntekijöille. (A5.)*

Vastaamaan auttaminen mahdollisti asiakkaiden aktiivisesti osallistumisen keskusteluun ja tilanteensa määrittelyyn antaen mahdollisuuden omien näkemysten ja mielipiteiden kertomiseen, mikä on tärkeää ihmisen voimaantumisen kannalta, sillä oman äänen esille saaminen luo yksilölle tunteen siitä, että hänellä on mahdollisuus kontrolloida kohtaloaan ja vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin (Zimmermanin 1995, 583). Tämä on

erityisen tärkeää lastensuojelun kontekstissa, jossa sosiaalityöntekijällä on yhteiskunnallista valtaa tehdä asiakkaan perhettä koskevia päätöksiä. Myös kulttuuritulkki toi esille sen, että kielellinen tuki mahdollistaa asiakkaan kokemuksen itsestään aktiivisena toimijana:

- (40) *Asioiden selvittäminen on tärkeä osa työtäni. Pelkkä tulkkaus ei useinkaan riitä, vaan tarvitaan syvällisempää keskustelua eri osapuolten käsityksistä, toiveista, odotuksista ja arvoista. Kun asiat selviävät, myös asiakas kokee, että hän voi vaikuttaa asioihin. (K.)*

Osallistumisen kokemukset voivat lisätä selviytymisen ja elämänhallinnan tunteita tai päinvastoin heikentää asiakkaan kokemuksia omista mahdollisuuksista vaikuttaa, mikäli asiakas ei tule kuulluksi. Omien mielipiteiden ilmaiseminen tuo myös vastuullisuutta ja mahdollistaa aktiivisen toiminnan. (Niiranen 2002.)

Näen, että kielellisellä tuella on monia asiakkaita voimaannuttavia elementtejä, sillä tuki on mahdollistanut asiakkaiden ymmärryksen lisääntymisen, väärinkäsitysten vähenemisen työntekijöiden sekä asiakkaiden välillä, jolloin olemassa olevat resurssit on voitu suunnata asiakkaan auttamiseen, eikä asiakkaiden ja työntekijöiden välien selvittelyyn. Itsensä ilmaisu ja oman äänen esille saaminen ovat lisäksi mahdollistaneet asiakkaille aktiivisen toimijuuden ja luoneet voimaantumista tukevan ympäristön, jossa asiakkaalla on mahdollisuus osallitua tilanteensa määrittelyyn ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Tällöin asiakkailta on ollut myös mahdollista vahvistaa sisäistä kontrollin ja autonomian tunnetta. (Siitonen 1999, 140.)

7.2.3 Tiedon välittäminen

Tiedon ja vallan nähdään usein kietoutuvan yhteen, sillä tietämisen, tiedon hallinnan ja tiedon soveltamisen muodot voivat tuoda mukanaan valtaa. Sekä kulttuuritulkin että asiakkaiden kertomusten mukaan yksi kulttuuritulkin työn tärkeimmistä elementeistä on ollut tiedon välittäminen koskien lastensuojelun sosiaalityön tarkoitusta sekä suomalaista palvelujärjestelmää. Lisäksi kulttuuritulkin kerrottiin antaneen sellaista informaatiota, jota asiakkaat eivät itse osanneet pyytää.

Ensinnäkin tieto lastensuojelun sosiaalityön tarkoituksesta näyttäytyi sekä työntekijöiden että asiakkaiden puheissa ensisijaisen tärkeänä:

- (41) *Suomen lastensuojelun työkäytäntöjen ja lainsäädännön selventäminen ovat olleet tärkeä osa työtä. Tärkeää on ollut tuoda esille myös se, että Suomessa ei oteta vanhemmuutta pois, vaan ensisijaisesti tuetaan perheen voimavaroja lasten edun mukaisesti. (T1.)*
- (42) *Kulttuuritulkki selitti sosiaalityöntekijöiden työstä ja minun vanhat pelkoni loppuivat (A2).*

Sekä työntekijät että asiakkaat toivat vahvasti esille sen, että tiedon lisääntyminen sosiaalityöntekijöiden työstä on johtanut asiakkaiden lastensuojelua koskevien pelkojen loppumiseen. Haastatteluissa tuli esille, että nämä pelot olivat liittyneet ensisijaisesti lasten menettämiseen. Lastensuojelutyö sisältääkin tuen lisäksi kontrollia ja huostaanoton mahdollisuuden, mikä voi vaikuttaa pelkojen syntymiseen ja vaikeuttaa yhteistyötä asiakkaiden ja työntekijöiden välillä (Heino 1999, 24, 26–28). Näiden pelkojen voidaan olettaa vievän vaikeassa elämäntilanteessa olevan perheen voimavaroja entisestään, ja pelkojen loppuminen voidaan nähdä päinvastoin voimavarojen vapautumista ja avun vastaanottamista tukevana asiana. Myös kulttuuritulkki liittyy pelkojen syntymisen tiedon puutteeseen:

- (43) *Asiakkaiden tieto lastensuojelusta on kokemukseni mukaan hyvin vähäinen, mikä aiheuttaa pelkoja. Tämä johtuu suuresta määrin siitä, että heidän on vaikeaa saada luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa suomalaisesta lastensuojelusta, sillä esimerkiksi venäläisen median ja tuttavien luomat kuvat siitä voivat olla vääriä. Lisäksi asiakkaiden vähäiset voimavarat, stressaava elämäntilanne sekä heikko kielitaito voivat vaikeuttaa tiedon etsimistä, eikä kaikille ole selvää, mitä tietoa pitäisi edes etsiä. (K.)*

Kulttuuritulkin mukaan asiakkaiden on vaikeaa saada totuudenmukaista tietoa suomalaisesta lastensuojelusta omien tietokanaviensa kautta. Kulttuuritulkki korostaa myös, ettei asiakkailla ole aina käsitystä siitä, mitä tietoa pitäisi edes etsiä. Myös asiakkaiden haastatteluissa tuli esille sama tema:

- (44) *Kulttuuritulkki antoi oikean kuvan lastensuojelusta ja kertoi paljon sellaista, jota ei osannut kysyä (A3).*

Tärkeällä sijalla vaikuttaa olevan myös niiden asioiden kertominen, joita asiakas ei kysy. Kysyminen voi olla kuitenkin vaikeaa, mikäli ei tunne järjestelmää, jolloin ei myöskään ole tietoa siitä, mihin kannattaisi kiinnittää erityistä huomiota ja mitä pitäisi kysyä.

Kulttuuritulkin mukaan pelkkä tiedon välittäminen ei riitä, vaan erityisen tärkeällä sijalla on tiedon selkeys ja asiayhteyksien selittäminen:

- (45) *Pitäisi välittää informaatiota selkeästi ja ymmärrettävästi. Kokonaiskuvan välittäminen on erityisen tärkeällä sijalla, sillä koko palvelujärjestelmä voi olla täysin vieras. Jos esimerkiksi kerrotaan perhetyöstä, pitäisi myös kertoa mihin kokonaisuuteen se liittyy ja mikä on työn tarkoitus. Palvelujärjestelmä voi tuntua monimutkaiselta, ja siksi olisi hyvä kertoa palveluista käyttäen konkreettisia esimerkkejä. (K.)*

Kulttuuritulkki korostaa, että ratkaisevan tärkeää asiakkaiden saamassa tiedossa on sen ymmärrettävyys. Voidaankin ajatella, että epäselvän tiedon tarjoaminen ehkäisee asiakkaiden voimaantumista ja osaltaan ylläpitää asiakasta holhoavia toimintatapoja (Tuorila 2009, 106). Lisäksi palvelujärjestelmän hajanaisuus voi estää maahan muuttaneiden omatoimisuutta sekä avun hakemista (Peltola & Metso 2008). Näin ollen ymmärrettävä tieto palvelujärjestelmästä on tärkeimpiä yksilöiden voimaannuttajia, sillä se auttaa yksilöä asioimaan itsenäisesti palvelujärjestelmässä ja tekemään perusteltuja päätöksiä.

Toiseksi tieto palvelujärjestelmästä yleensä tuli vahvasti esille työntekijöiden ja asiakkaiden puheissa:

- (46) *Suomen palvelujärjestelmän selittäminen on ollut tärkeää (T3).*
- (47) *Kulttuuritulkki selitti minulle mitä tukea on mahdollistaa saada erilaisiin elämäntilanteisiin ja mistä. Tällaista tukea tarvittaisiin heti muuton alkuvaiheessa. Silloin tietäisi mistä hakea apua, jos tarvitsee. Ehkä meidänkään perheen ongelmat eivät olisi menneet niin pahaksi. (A1.)*
- (48) *Nyt tiedän mitä palveluita on ja missä. Nyt voin itse hoitaa asioita ja hakea apua, jos sitä joskus tarvitsen. (A3.)*

Työntekijät kertoivat, että tieto Suomen palvelujärjestelmästä on ollut tärkeää, mutta asiakkaat selittivät tiedon tärkeyttä tarkemmin ja kertoivat, että tieto palvelujärjestelmästä antaa heille mahdollisuuksia hoitaa asioitaan itse sekä hakea apua tarpeen tullessa. Lisäksi useampi vastaajista koki, että tarpeellisen informaation saaminen voisi auttaa myös ongelmien ennaltaehkäisyssä, jos maahan muuttaneet saisivat informaatiota heti muuton alkuvaiheessa.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että informaation välittämisellä on ollut vaikutusta asiakkaiden voimaantumiseen, sillä ensinnäkin asiakkaiden pelot lastensuojelua kohtaan vähenivät, jolloin myös pelkoihin käytettyjen voimavarojen vapautuminen on tullut mahdolliseksi. Toiseksi palvelujärjestelmää koskevan tiedon myötä asiakkaiden valinta- ja toimintamahdollisuuksien voidaan nähdä kasvaneen. Palvelujärjestelmässä toimiminen nähdään tärkeäksi, sillä Suomeen muuton myötä maahan muuttaneiden suku ja muut selviytymistä tukevat sosiaaliset verkostot vähentyvät tai puuttuvat kokonaan, jolloin erilaisten julkisten palvelujen edustajien, rooli maahan muuttaneiden elämässä voi korostua. (Hirstiö-Snellman ym. 1998, 6.) Lisäksi palvelujärjestelmätietouden myötä on mahdollista, että tietynlaista tukea osataan hakea palvelujärjestelmästä ajoissa. Kolmanneksi tieto on yhteydessä voimaantumiseen siten, että se lisää erilaisten tilanteiden ymmärrettävyyttä ja ennustavuutta sekä luo elämänhallinnan tunnetta (Brekke 2004, 57). Voimaantumisen kannalta onkin tärkeää, että ihminen ymmärtää toimintamahdollisuutensa ja uskoo voivansa vaikuttaa asioiden kulkuun ympäristössään (Siitonen 1999, 99, 117; Zimmermann 1995, 89).

7.2.4 Luottamuksen rakentaminen

Luottamusta voidaan pitää asiakkaan ja työntekijän yhteistyön keskeisenä edellytyksenä, sillä luottamus vaikuttaa kommunikaation onnistumiseen. Luottamusta voidaan kuvata jopa aistittavaksi tunteeksi, jota on vaikeaa teeskennellä, jos sitä ei synny aidosti osapuolten välille (Mönkkönen 2007, 120–123). Myös tutkimukseen osallistuneet työntekijät sekä kulttuuritulkki pitivät asiakkaiden ja työntekijöiden keskinäistä luottamusta yhteistyön edellytyksenä, tuoden samalla esille sen syntymisen haasteellisuuden sekä korostaen kulttuuritulkin roolia sen rakentamisen tukemisessa:

(49) *Luottamuksen rakentaminen perheeseen on ollut tärkeä osa työtä (T5).*

(50) *Tärkeä osa työtäni on ollut rakentaa asiakkaiden ja työntekijöiden välille luottamusta, jonka syntymistä estävät pääasiassa molemminpuoliset ennakkoluulot (K).*

Työntekijät tuovat esille, että kulttuuritulkki on auttanut rakentamaan luottamusta perheeseen, mutta kulttuuritulkki erittelee asiaa tarkemmin ja näkee luottamuksen esteenä olevan ennakkoluulot. Vuorovaikutuksessa kahden ihmisen välillä vaikuttavat muun muassa ennakoasenteet ja ihmisten kategorisoiminen, jotka ohjaavat usein tiedostamatta toimintaamme joko positiivisesti, neutraalisti tai negatiivisesti. Vuorovaikutukseen

vaikuttavat myös aikaisemmat kokemukset kulttuurien välisistä kohtaamisista, jotka voivat olla onnistuneita tai epäonnistuneita (Hammar-Suutari 2009, 116–119). Kulttuurien välisissä asiakaspalvelutilanteissa voi olla mukana epävarmuutta ja pelkoa, joita kulttuuritulkki yrittää lieventää. Haastattelemani asiakkaat pohtivat tarkemmin luottamuksen synnyn taustalla olevia tekijöitä palaten jo edellisissä luvuissa mainittuihin asioihin, kuten kielelliseen tukeen sekä informaatioon saamiseen:

- (51) *Kulttuuritulkki oikaisi joitakin vääriä oletuksia, joita minulla oli lastensuojelusta, ja auttoi myös selvittämään väärinkäsityksiä minun ja suomalaisten työntekijöiden välillä. Nyt on helpompi luottaa perhetyöhön. (A1.)*

Asiakkaiden mukaan tiedon saaminen lastensuojelutyöstä sekä väärrien ennakko-oletusten korjaaminen auttoivat luottamaan perhetyöhön. Vaikuttaakin siltä, että asiakkaat kokevat voivansa osoittaa luottamusta perhetyöhön sen jälkeen kun heillä on tieto lastensuojelun sisällöstä ja tarkoituksesta, minkä voidaan nähdä liittyvän ennustettavuuden ja hallinnan tunteen lisääntymiseen (vrt. Ilmonen 2005, 51). Voidaan ajatella, että luottavaisuus (*confidense*) lastensuojeluun instituutiona yleensä edesauttaa luottamuksen (*trust*) syntymistä yksittäisiin työntekijöihin (Seligman 1997, 18).

Lisäksi asiakkaat kertoivat luottamuksen syntymisen liittyvän avoimeen ilmapiiriin:

- (52) *Kulttuuritulkin läsnä ollessa ilmapiiri oli avoin. Ajattelin, että nyt minun on helpompi puhua ja luottaa (A5).*

Asiakkaat kuvasivat ilmapiiriä avoimeksi silloin kun kulttuuritulkki oli paikalla. Tähän liittyy varmasti osittain se, että kulttuuritulkin läsnä ollessa asiakkaat pystyivät puhumaan äidinkieltään. Mutta on myös mahdollista, että luottamuksen tunne nousee osittain tuttuuden, yhteisen kielen, yhdistävien maahanmuuttokokemusten ja sukupuolen pohjalta. Lisäksi luottamuksen voidaan nähdä liittyvän turvallisuuden tunteeseen, jolloin asiakkaiden luottamus kulttuuritulkkiin luo yleisen luottamuksellisen ilmapiirin, ja asiakkaiden on helpompi luottaa myös muihin paikalla oleviin työntekijöihin. Kulttuuritulkki itse tuo esille, että luottamuksen syntyminen voi osaksi johtua hänen asemastaan ja suhtautumisestaan asiakkaisiin:

- (53) *Olen heidän kanssaan samalla tasolla. Minä kunnioitan heitä ja he minua. Annan neuvoja, mutten tuomitse, tee heidän elämäänsä koskevia päätöksiä tai vaadi mitään, joten heidän ei tarvitse myöskään salata minulta mitään. (K.)*

Kulttuuritulkin mukaan hänen ja asiakkaiden välillä ei ole suuria valtaasetelmia, vaan hän on omasta mielestään samalla tasolla asiakkaiden kanssa, mikä edesauttaa luottamusta. Kulttuuritulkki ei ole viranomainen, eikä hänellä ole päätöksentekovaltaa, joten hän ei edusta mitään uhkaa. Lisäksi yhteiset kokemukset voivat luoda läheisyyden ja tasa-arvoisuuden tunnetta. Siitosen (1999 61–64) mukaan valinnanvapaus ja vapaaehtoisuus liittyvät vahvasti luottamukseen ja niillä on myös tärkeä merkitys yksilön sisäisessä voimaantumisessa. Siitosen näkemys sopii tämän tutkimuksen kontekstiin, sillä lastensuojelun työntekijöiden tapaamiset ovat asiakkaille pakollisia, mutta kulttuuritulkkitoiminta on heille täysin vapaaehtoista, mikä voi myös vaikuttaa siten, että vapaaehtoinen palvelu on helpompi ottaa vastaan ja luottaa siihen, sillä palvelun on saanut oman valinnan kautta, eikä se edusta uhkia. Kulttuuritulkki tuo esille myös kunnioituksen luottamusta rakentavana osana. Kunnioitus voidaankin käsittää siten, että toista pidetään pätevänä keskustelukumppanina ja nähdään toisen käyttäytyminen tilanteeseen nähden järkevänä. Kunnioituksen myötä osapuolten antamaan informaatioon on helpompi uskoa. (Ikäheimo 2003; Turtiainen 2012.)

Voimaantuminen tapahtuu luontevimmin sellaisessa ympäristössä, jossa ihminen kokee ilmapiirin turvalliseksi, itsensä hyväksytyksi ja asemansa tasa-arvoiseksi. Vaikuttaakin siltä, että kulttuuritulkkityöskentely on edesauttanut tällaisen ympäristön luomista. Lisäksi voimaantumisen kannalta on oleellista, millaista kontekstia ihminen itse pitää omiin päämääriin pyrkimisen kannalta mahdollistavana, turvallisena, tukevana, arvostavana, luottamuksellisena ja ennakkoluulottomana. (Siitonen 1999, 143–144, 161.) Asiakkaat näkivätkin kulttuuritulkkityöskentelyn aikana mallin, jossa viranomaisiin rakennettiin luottamusta. He näkivät, että tärkeistä asioista on mahdollista puhua viranomaisten kanssa, ja heidän tarjoamaansa apua on turvallista ottaa vastaan. Kulttuuritulkki ei toiminut heidän kanssaan virkamiehenä, vaan jakoi samantyyppiset maahanmuuttokokemukset ja puhui samaa kieltä, joten häneen oli jo lähtökohtaisesti helpompi luottaa. Kielellisen tuen ja lastensuojelutyötä koskevan informaation saaminen vaikuttivat myös vahvasti luottamusta edistävinä tekijöinä. Voidaan nähdä, että luottamuksen syntymisen myötä yhteistyö työntekijöiden kanssa ja asiakkaiden omakohtainen sitoutuminen työskentelyyn mahdollistuvat. Sosiaalityössä luottamus onkin tärkeä elementti positiivisen muutoksen aikaansaamiseksi (Dominelli 2004).

7.3 Kulttuuritulkkitoiminnan haasteet ja kehittämismahdollisuudet

Tässä luvussa käsittelen vastaajilta saamani palautetta kulttuuritulkkitoiminnan puutteista ja haasteista sekä jatkokehittelymahdollisuuksista. Palautteet olivat tältä osin aika niukkoja ja koskivat konkreettisia työn järjestämiseen liittyviä asioita, joten en kokenut mahdolliseksi käyttää samanlaista analyysitapaa kuin pro gradu -tutkielmani muissa osioissa. Seuraavassa taulukossa tarkastelen asiakkaiden, työntekijöiden ja kulttuuritulkin esittämiä seikkoja rinnakkain, mikä mahdollistaa heidän kokemustensa eroavaisuuksien ja yhtäläisyyksien samanaikaisen vertailun.

Taulukko 4: Kulttuuritulkkitoiminnan haasteet ja kehittämismahdollisuudet

	Puutteet ja haasteet	Kehittämisehdotukset
Asiakkaat	<ul style="list-style-type: none"> • Tukea ei aina saa niin intensiivisesti kuin toivoisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelua pitäisi tarjota heti muuton alkuvaiheessa • Palvelua tulisi tarjota mahdollisimman monille naisille • Palvelua pitäisi laajentaa myös muiden julkisten palveluiden piiriin (terveyspalvelut, päiväkodit, koulut) • Kulttuuritulkki voisi kertoa työntekijöille venäläisistä toimintatavoista
Työntekijät	<ul style="list-style-type: none"> • Ajoittain epäselvä rooli moniammatillisessa yhteistyössä • Ajankäytön yhteensovittaminen • Resurssien turvaaminen jatkossa 	<ul style="list-style-type: none"> • Kulttuuritulkki voisi tarjota työntekijöille infopakettin venäläisestä kulttuurista • Kulttuuritulkki voisi tarjota työntekijöille koulutusta, työohjausta ja neuvontaa • Raportointikanavan kehittäminen • Toiminnan mallintaminen
Kulttuuri-tulkki	<ul style="list-style-type: none"> • Tehtäväkuva ja vastuujaot kulttuuritulkin ja muiden työntekijöiden välillä ovat ajoittain epäselvät 	<ul style="list-style-type: none"> • Toiminnan mallintaminen

Asiakkaiden näkökulma

Kukaan vastaajista ei varsinaisesti kritisoinut nykyistä kulttuuritulkkitoimintaa tai tuonut esille sen haasteita, vaan kertoi, että toiminta on hyvä tällaisenaan joustavuutensa vuoksi. Muutama vastaajista kuitenkin lisäsi, että he haluaisivat olla kulttuuritulkkiin nykyistä enemmän yhteyksissä ja tavata häntä useammin, koska he tarvitsivat nykyistä intensiivisempää tukea. Kaikilla vastaajilla oli kuitenkin selkeitä näkemyksiä siitä, miten kulttuuritulkkitoimintaa tulisi jatkossa kehittää. Heidän esittämiensä näkemysten mukaan:

(1) *Kulttuuritulkin palveluita pitäisi tarjota heti muuton alkuvaiheessa, jolloin ihmisille syntyisi selkeä kuva julkisista palveluista, ja he osaisivat hakea tarvitsemaansa apua ajoissa. Tällöin myös erilaiset väärinkäsitykset ja väärät ennakko-oletukset olisi mahdollista oikaista heti alussa.*

(2) *Kulttuuritulkin palveluita tulisi tarjota mahdollisimman monille naisille, koska naiset jäävät usein lasten kanssa kotiin, eikä heillä ole välttämättä mahdollisuuksia solmia ihmissuhteita Suomessa. Lisäksi naiset voivat joutua haavoittuvaiseen asemaan, mikäli turvaverkkoja ei ole ja aviopuolisoiden välille tulee ongelmia.*

(3) *Palvelua pitäisi laajentaa myös muihin kuntiin sekä muiden julkisten palveluiden piiriin. Palvelu koettiin hyvin hyödylliseksi ja toivottiin, että sitä voitaisiin levittää myös päiväkoteihin, kouluihin ja terveystalouksiin, kuten neuvoloihin ja terveyskeskuksiin. Vastaajat toivat esille, että heillä on venäläistaustaisia tuttuja, jotka kokevat samantyyppisiä haasteita suomalaisten viranomaisten kanssa asioidessa kuin he itse, mutta jotka asuvat eri paikkakunnilla eivätkä voi käyttää kulttuuritulkin palveluita, vaikka tarvitsisivatkin niitä. Lisäksi vastaajien mukaan lähes jokainen maahan muuttanut tarvitsisi emotionaalista tukea muuton jälkeen.*

(4) *Kulttuuritulkki voisi kertoa työntekijöille venäläisistä toimintatavoista ja niiden perusteista. Kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, että kulttuuritulkki kertoi heille suomalaisista toimintatavoista, mutta samalla he toivoivat että kulttuuritulkki kertoisi myös työntekijöille venäläisistä tavoista, esimerkiksi perhekeskeisyydestä ja vanhempien kunnioituksesta, jottei työntekijöille jäisi pelkästään negatiivista käsitystä venäläisestä kulttuurista tai kasvatustavoista.*

Työntekijöiden näkökulma

Työntekijöiden mukaan kulttuuritulkkitoiminnan haasteiksi muodostuivat ensinnäkin kulttuuritulkin epäselvä rooli, sillä kaikilla työntekijöillä ei ollut selvyttä siitä miten kulttuuritulkki eroaa vieraan kielen tulkista. Lisäksi vastaajat toivat esille, ettei kulttuuritulkillä ollut selkeitä asiakkuuksien alkamisen tai lopettamisen kriteereitä. Toiseksi vastaajat nostivat haasteeksi ajankäytön yhteensovittamisen kulttuuritulkin kanssa, sillä he kokivat tarvitsevansa tällaista palvelua, mutta koska kulttuuritulkkina toimi ainoastaan yksi henkilö, välillä oli haasteellista saada tapaamisajat sovittua. Kolmanneksi toiminnan resurssien turvaaminen jatkossa nousi vastaajien huolenaiheeksi. Resurssien turvaamisella viitattiin tulkintani mukaan sekä siihen, riittävätkö yhden kulttuuritulkin resurssit asiakasmäärien kasvaessa, että siihen, tuleeko toiminta jatkumaan hankkeen päättymisen jälkeen. Työntekijöiden näkemysten mukaan toimintaa tulisi jatkossa kehittää siten, että:

(1) Kulttuuritulkki tarjoaisi *infopaketin venäläisestä kulttuurista* sekä (2) *koulutusta, työohjausta ja neuvontaa*, mikä oli sama kuin asiakkailta tullut toive. Lisäksi (3) *raportointikanavan kehittäminen* olisi jatkossa tärkeää. Työntekijöiden näkökulmasta myös (4) *toiminnan mallintamiseen* olisi kiinnitettävä tulevaisuudessa huomiota. Tähän mallintamiseen voisi kuulu kriteereiden asettaminen asiakkuuksien aloittamiselle ja lopettamiselle sekä selkeiden tavoitteiden asettaminen työskentelylle.

Kulttuuritulkin näkökulma

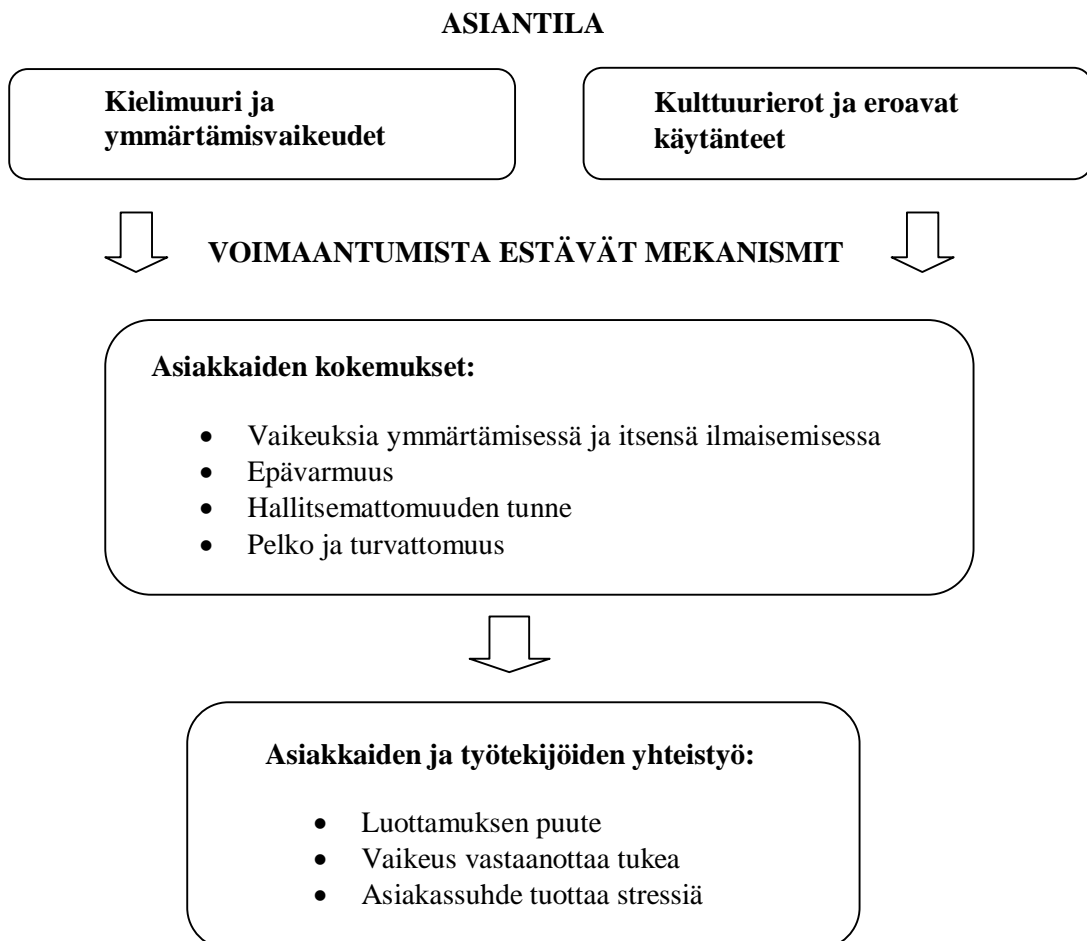
Kulttuuritulkki itse esitti, että kulttuuritulkkitoiminnan puutteena ja haasteena on toiminnan määrittelemättömyys. Hänen mukaansa sekä työntekijöiltä että asiakkailta tulee paljon erilaisia pyyntöjä koskien hyvinkin erilaisia tuen muotoja, jolloin yhden henkilön oletetaan hallitsevan isoja asiakokonaisuuksia, mikä luo välillä suuria paineita. Lisäksi toiminnan määrittelemättömyys vaikuttaa siihen, ettei asiakkuuksiin ole järjestelmällistä lähestymistapaa. Kulttuuritulkin mukaan toiminnan tulevaisuuden kehittämiskohteeksi tulisikin ottaa *toiminnan mallintaminen*. Tällöin voisi selkeästi määritellä kulttuuritulkkitoiminnan työtehtävät, työn sisällöt sekä asiakkuuksien määrän. Toimintaa kehittäessä on kuitenkin huomioitava, että kulttuuritulkin tehtävänkuvan epäselvyys koetaan haasteena ainoastaan työntekijöiden ja kulttuuritulkin, mutta ei asiakkaiden

taholta. Asiakkaat toivat muista vastaajista poiketen esille sen, että kulttuuritulkkitoiminnan vahvuutena on se, että toiminta on joustava ja että kulttuuritulkin puoleen voi kääntyä kaikissa asioissa, jolloin kulttuuritulkki selvittää miten tietyssä tilanteessa voisi toimia. Asiakkaiden esittämä näkemys voi kertoa siitä, ettei vaikeassa elämäntilanteessa oleville ihmisille ole tärkeintä erilaiset nimitykset tai vastuujaot, vaan että vierellä on jokin ihminen, jolta saa tukea ja johon voi luottaa.

8 TULOSTEN YHTEENVETO JA POHDINTA

Pro gradu -tutkielmassani olen tarkastellut työntekijöiden ja asiakkaiden yhteistyön haasteita ja kulttuuritulkkitoimintaa, sekä kahden edellisen yhteyttä asiakkaiden voimaantumiseen. Voimaantuminen ei ole määrällisesti mitattava prosessi tai tila, ja siihen voivat vaikuttaa hyvin monet tekijät sekä tapahtumat ihmisen elämässä. Niitä ei aina välttämättä tuoda tutkimuksessa esille, ja ne eivät välttämättä ole tutkittavillekaan selkeitä. Lisäksi jokainen asiakkuus on yksilöllinen. Näen kuitenkin, että tutkimustulosteni avulla voidaan tunnistaa joitakin yleisiä asiantiloja ja käytänteitä, joiden pohjalta syntyy asiakkaan voimaantumista edesauttavia tai estäviä laadullisia mekanismeja. Seuraavaksi tiivistän tutkimustulokset kaavioiden muotoon.

Kaavio 1: Yhteistyön haasteet ja asiakkaiden voimaantumista estävät mekanismit

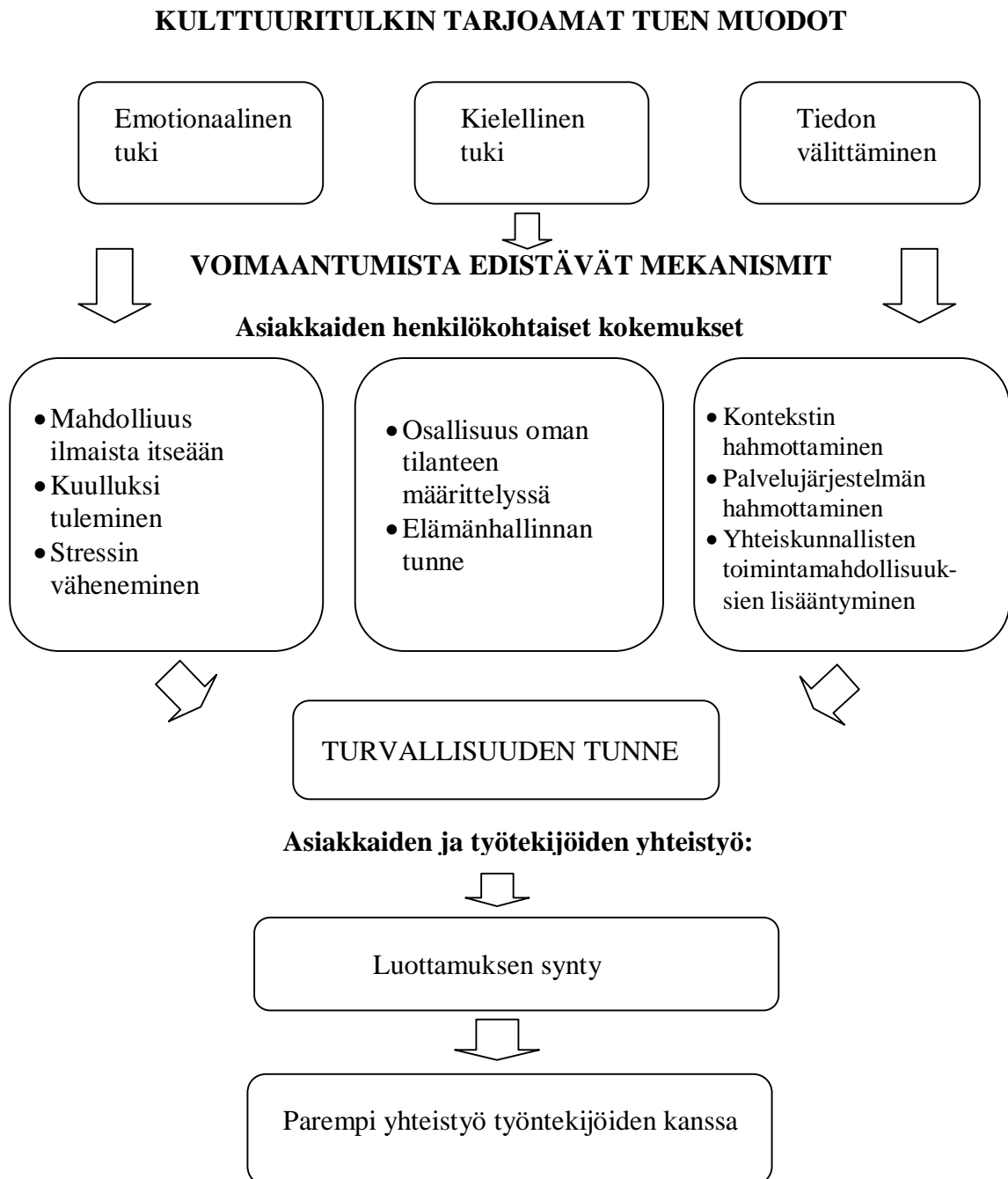


Edellä esitettyjen tulosten perusteella voidaan sanoa, että *kielimuuri ja ymmärtämisvaikeudet* sekä *erilaiset käytänteet tai kulttuurieroiksi* kutsutut ilmiöt ovat asiatiiloja, jotka luovat haasteita sekä yhteistyösuhteelle että asiakkaiden voimaantumiseen. Kun edellä mainittuja asiatiiloja seuraavat sellaiset käytänteet, joissa tulkkeja ei käytetä tarpeeksi, eikä asiakas saa ymmärrettävää tietoa, syntyy voimaantumista estäviä mekanismeja. Näitä mekanismeja ovat sellaiset kokemukset kuin vaikeus ymmärtää ja ilmaista itseään, epävarmuuden, hallitsemattomuuden, pelkojen ja turvattomuuden tunteet. Tutkimustuloksista käy ilmi, että voimaantumista estävät seikat kärjistyvät luottamuksen puutteeseen, jolloin asiakkaiden on vaikeaa vastaanottaa tarjottua tukea, ja asiakassuhde koetaan enemmän stressaavaksi kuin voimavaroja lisääväksi.

Olen yrittänyt tarkastella tutkimustuloksiani kontekstissaan esittämättä niitä kuitenkaan yksittäisten ihmisten ominaisuuksina, vaan enemmänkin nykyisiin perhetyön käytäntöihin liittyvinä asioina. Vaikka tutkimukseni on sidoksissa tiettyyn aikaan ja paikkaan, näkemykseni mukaan, saatujen tulosten perusteella voidaan kehittää sekä perhetyötä että kulttuuritulkkitoimintaa. Perhetyötä voidaan kehittää siten, että varmistetaan asiakkaan ja työntekijän välinen yhteisymmärrys tulkkien käytön avulla. Kyse ei ole vain yksittäisistä asiakastapauksista tai voimaantumisen prosesseista, vaan myös laajemmista yhteiskunnallisista oikeudenmukaisuuskysymyksistä, sillä perustuslain mukaan jokaisella pitäisi olla mahdollisuus osallistua itseään ja perhettään koskevaan päätöksentekoon sekä saada oma äänensä kuuluviin. On myös hyvin vaikea puhua hyvästä asiakassuhteesta, yhteisiin tavoitteisiin sitoutumisesta tai työskentelyn arvioinnista, mikäli yhteisymmärrystä ei ole. Lisäksi asiakkaille olisi syytä tarjota nykyistä selkeämpää informaatiota erilaisten tiedotuskanavien kautta, jolloin parannetaan yksilöiden valinta- ja toimintamahdollisuuksia sekä mahdollistetaan itsenäinen toiminta yhteiskunnassa.

En näe voimaantumista sellaisena lineaarisena prosessina, jossa siirrytään voimattomuudesta voimaantumiseen, vaan olen pyrkinyt tarkastelemaan ilmiön ääripäitä ja tunnistamaan voimaantumista estäviä tekijöitä. Voimaantumisteorian mukaan voimaantuminen on ihmisestä itsestään lähtevä prosessi, eikä sitä voi tuottaa mikään ulkopuolinen taho. Siitosen (1991) mukaan voimaantuminen kuitenkin on tietyssä ympäristössä todennäköisempää kuin toisessa, ja voimaantumista voidaan tukea eri tavoin. Tulosten perusteella kulttuuritulkki on toteuttanut toimintoja, jotka tuottavat voimaantumista edistäviä mekanismeja. Esitän tulokset seuraavalla sivulla.

Kaavio 2: Kulttuuritulkkitoiminnan tarjoamat tuen muodot asiakkaiden voimaantumista tukevana mekanismeina



Vaikka voimaantumista ei voida mitata näkyvällä tavalla, tutkimustulokseni antavat viitteitä siitä, että asiakkaiden elämässä on ollut joitakin havaittavissa olevia laadullisia muutoksia kulttuuritulkkitoiminnan aloittamisen jälkeen. Olen pilkkonut kulttuuritulkkitoiminnan ja voimaantumisen pienempiin osiin tarkastellessani voimaantumisen ja kulttuuritulkkitoiminnan välistä yhteyttä.

Tutkimustulosten mukaan asiakkaat ovat saaneet kulttuuritululta: (1) *emotionaalista tukea*, jolloin voimaantumisen mekanismeina ovat toimineet vuorovaikutuksen kautta syntyneet myönteiset tulevaisuusnäkyvät, kuulluksi tuleminen ja mahdollisuus ilmaista itsensä äidinkielellään. (2) *Kielellinen tuki* on ollut toinen kulttuuritululta saatu tuen muoto. Voimaantumisen mekanismeina toimivat tällöin ensinnäkin osallisuuden tunne, sillä kielellisen tuen myötä asiakas osallistuu itse tilanteensa määrittelyyn aktiivisena osapuolena. Toiseksi elämänhallinnan tunne, sillä yksilön ymmärrys omaan elämäänsä vaikuttavista tekijöistä lisääntyy. Kolmanneksi voimavaroja kuluttavat väärinkäsitykset asiakkaiden ja työntekijöiden välillä selviävät nopeasti ja voimavaroja voidaan suunnata asiakkaan tilanteen parantamiseen. (3) *Tiedon välittäminen* on vaikuttanut asiakkaiden lastensuojelua kohtaan kokemien pelkojen loppumiseen ja auttanut asiakkaita hahmottamaan palvelujärjestelmää, jolloin heidän toiminta- ja valintamahdollisuudet ovat lisääntyneet.

Kaikki nämä mekanismit johtavat turvallisuuden tunteeseen, joka koostu siitä, että tiedon puutteesta johtuva epävarmuus poistuu, ja yhteistyö lastensuojelun kanssa näyttäytyy ymmärrettävänä ja ennustettavana, jolloin myös asiakkaalla on mahdollisuus osallistua siihen. Yleinen turvallisuuden tunne johtaa taas *luottamukseen ja parempaan yhteistyöhön työntekijöiden kanssa*. Lisäksi luottamus kulttuuritulkkiin on auttanut luottamuksen syntymistä myös asiakkaiden ja työntekijöiden välille.

Vaikka voimaantuminen onkin ihmisestä itsestään lähtevää, tutkimustulosten mukaan sitä voidaan tukea sellaisten toimintojen avulla, jotka luovat voimaantumista tukevia mekanismeja. Kulttuuritulkkitoiminnan myötä asiakkaat ovatkin saaneet sisäistä voimantunnetta, omaksuneet aktiivisemmän roolin tilanteensa määrittelyssä sekä kokeneet toimintamahdollisuuksiensa lisääntyneen. Nämä elementit ovat aineistoni perusteella osa voimaantumisen prosessia, jota on tulkintani mukaan tapahtunut kolmella eri tasolla: asiakkaiden henkilökohtaisten positiivisten tunteiden ja kokemusten kautta, asiakassuhteessa työntekijöiden kanssa sekä yhteiskunnallisella tasolla yhteiskunnallisten toimintamahdollisuuksien lisääntymisen myötä.

Tutkimustuloksia tarkastellessa on otettava huomioon, että en ole tarkastellut haastateltujen voimaantumista kokonaisvaltaisesti, vaan nimenomaan kulttuuritulkkitoiminnan kautta, joten on luonnollista, että vastaajien kuvaamat kokemukset liittyvät ainoastaan siihen.

Lisäksi kulttuuritulkilla ja perheiden kanssa työskentelevillä työntekijöillä on ollut hieman eri tavoitteet. Kulttuuritulkkitoiminnan pääasiallisina tavoitteina on ollut asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyön tukeminen sekä kulttuurisensitiivisten käytäntöjen luominen, toki samalla asiakkaita tukien. Työntekijöillä on ollut ehkä laajemmat tavoitteet asiakkaiden tukemiseksi ja muutoksen aikaansaamiseksi. Näin ollen kulttuuritulkkitoiminta on ollut tukemassa asiakkaiden voimaantumista asiakassuhteessa, mutta on mahdollisesti ollut myös luomassa edellytyksiä ihmisen voimaantumiselle asiakassuhteen ulkopuolisessa elämässä. Lisäksi kulttuuritulkki on tarjonnut tukea ja välineitä parempaan yhteistyöhön työntekijöiden kanssa.

Voimaantuminen ei ole pysyvä tila, ja sen voimakkuusaste voi vaihdella ympäristön ja ajankohdan mukaan. Tästä huolimatta voidaan nähdä, että asiakkaat ovat saaneet sellaisia valmiuksia kuin tietoa Suomen palvelujärjestelmästä, mikä voi auttaa heitä myöhemmin. Lisäksi ihmisellä on luontainen tarve tuntea itsensä arvokkaaksi, jolloin vähäisenkin arvokkuuden tunteen lisääminen voi tuottaa valtavia energiamääriä, ja kulttuuritulkkitoiminnan aikana saaduilla positiivisilla kokemuksilla voi olla kenties kauaskantoisia voimaannuttavia seurauksia. (Siitonen 1999, 117, 161–165.)

9 LOPUKSI

Pro gradu -tutkielmassani olen tarkastellut venäläistaustaisten lastensuojelun asiakkaina olevien perheiden äitien ja suomalaisten työntekijöiden yhteistyön haasteita sekä kulttuuritulkkitoimintaa. Kokonaisuutena olen tyytyväinen tutkimukseni toteuttamiseen, sillä olen mielestäni pystynyt vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja tarkastelemaan tutkimusaiheittani syvällisesti voimaantumisen teorian valossa samalla pohjautuen myös aikaisempiin maahan muuttaneita koskeviin tutkimuksiin. Näen, että näitä tutkimustuloksia voidaan käyttää laajemminkin maahan muuttaneiden palveluiden kehittämisessä, sillä voimaantumista estävät tai tukevat toimintamuodot ja seikat ovat aika yleisiä, eivätkä vaikuta liittyvän mitenkään erityisesti venäläisyyteen.

Positiivisia tuloksia on kuitenkin syytä tarkastella myös kriittisesti. Aineistoa analysoidessani pohdin muun muassa sitä, vaikuttiko vastaajien ja erityisesti asiakkaiden positiivisiin kuvauksiin kulttuuritulkkitoiminnasta heidän kokemuksensa minun odotuksistani tai heidän kohteliaisuutensa nykyistä kulttuuritulkkia kohtaan. Kysymykseen on vaikeaa tarjota yksinkertaista vaikutusta, mutta mielestäni tulosten luotettavuutta parantaa kuitenkin se, että vastaajat pystyivät tuomaan hyvin esiin myös kulttuuritulkkitoiminnan haasteita, joista yksi suurimpia on todennäköisesti toiminnan mallintaminen ja sen paikan löytäminen lastensuojelun kentällä.

Mallintamisessa on kuitenkin otettava huomioon se, että kulttuuritulkki on niin toimivaa ja asiakkaissa luottamusta herättävää toimintaa mahdollisesti siksi, että se on niin sanotusti puoliammatillista toimintaa. Tällä tarkoitan sitä, että kulttuuritulkillla on psykologian ja kasvatustieteen osaamista, jota hän voi käyttää asiakastyössään, mutta samanaikaisesti hän ei ole viranomaisen asemassa, ei tee asiakkaiden elämää koskevia päätöksiä, eikä työskentely hänen kanssaan ole pakollista. Näin ollen asiakkaat saavat häneltä tukea ilman kontrollielementtejä, mikä horjuttaa autettava–auttaja -asetelmaa sekä mahdollisesti herättää luottamusta ja halua ottaa häneltä tukea vastaan. Lisäksi toiminnan määrittämättömyys on mahdollistanut toiminnan joustavuuden ja tapauskohtaisen työtöteen, jolloin kulttuuritulkki on voinut huomioida jokaisen asiakkaan yksilöllisen

elämäntilanteen. Myös Adamsin (2003, 47) mukaan voimaantuminen tapahtuu aidoinnissa epäammattillisessa vapaaehtoisessa matalan kynnyksen toiminnassa, esimerkiksi erilaisessa vertaistukiryhmätoiminnassa sekä kansalaisliikkeissä, eikä niinkään byrokraattisena tai ammatillisena sosiaalityön toimintana.

Toinen kulttuuritulkkitoiminnan suuri tulevaisuuden haaste on myös se, että toiminnan kehittäminen on sidottu määräaikaisen rahoitukseen. Uudesta toiminnasta tulee käytäntö vasta sitten kun tämän toimintamallin käyttöön sitoudutaan, ja sen toteuttamiseen tarvittavat resurssit turvataan hankerahoituksen päättymisen jälkeen. Tähän asiaan voivat hanketyöntekijät osaltaan vaikuttaa toiminnan markkinoinnilla, jota on jo alettu tehdä, mutta loppujen lopuksi päätös toiminnan jatkamisesta on paikallisten päättäjien käsissä. Kulttuuritulkkitoiminnan ja yleensä monikulttuuristen voimaannuttavien työmenetelmien kehittämisen ja juurruttamisen mahdollistaminen pidemmällä aikavälillä olisi erittäin tärkeää, sillä näen, että voimaantuminen ja kotoutuminen liittyvät vahvasti yhteen; voimaantuminen voi edesauttaa kotoutumista ja kotoutuminen voimaantumista. Samalla myös voimaantumista estävät seikat voivat haitata kotoutumista, joten myös niihin olisi kiinnitettävä erityistä huomiota.

Tämän tutkimuksen tuloksia tullaan esittelemään Empowerment of Families with Children - hankkeen tutkimusseminaareissa sekä sosiaali- ja kasvatustieteiden työntekijöiden koulutuksissa, joissa tuloksista on mahdollista saada palautetta ja mahdollisesti myös ideoita aiheeseen liittyviä jatkotutkimuksia varten.

KIRJALLISUUS

- Adams, R (2003) *Social Work and Empowerment*. New York: Palgrave Macmillan.
- Alasuutari, P (2001) *Laadullinen tutkimus*. Tampere: Vastapaino.
- Alitolppa-Niittamo, A (1993) *Kun kulttuurit kohtaavat*. Keuruu: Otava.
- Alitolppa-Niittamo, A (2005) Maahanmuuttajataustaiset perheet ja hyvinvoinnin edellytykset. Teoksessa Alitolppa-Niittamo, A, Söderling, I, Fågel, S (toim.): *Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin*. Helsinki: Väestötutkimuslaitos, Kotipuu, 37–50.
- Alitolppa-Niittamo, A (2010) Perheen akkulturaatio ja sukupolvien väliset suhteet. Teoksessa Martikainen, Tuomas ja Haikkola, Lotta (toim.): *Maahanmuutto ja sukupolvet*. Tietolipas 233. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 45–65.
- Anis, M (2008) *Sosiaalityö ja maahanmuuttajat*. Väitöskirja. Väestöliitto. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47.
- Askheim, O. P (2003) Empowerment as guidance for professional social work: An act of balancing on a slack rope. *European Journal of Social Work*, 6 (3), 229–240.
- Berg, K (2008) *Äitiys kulttuurisina odotuksina*. Väitöskirja. Väestöliitto: Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 48.
- Björling, B (2005) Empowerment – modeord eller framtida möjlighet. Teoksessa Mats, H (toim.): *Kön, behandling och kunskap – om olika vägar ut ur missbruk och social marginalisering*, 173–197.
- Brekke, J-P (2004) *While we are waiting. Uncertainty and empowerment among asylum-seekers in Sweden*. Institute for social research.
- Cheung, Y. W, Mok, B-H & Cheung, T-S (2005) Personal empowerment and life satisfaction among self-help group members in Hong Kong. *Small group research* 36 (3), 354–377.

Clarke, K (2003) Introduction to the project: framing welfare and migrants in Finland. Teoksessa Clarke, K (toim.): Welfare research into marginal communities in Finland: Insider perspectives on health and social care. Tampere: Tampereen yliopisto, 11–30.

Davey-Smith, G, Chasturvedi, N, Harding, S, Nazroo, J & Williams, R (2000) Ethnic inequalities in health: a review of UK epidemiological evidence. *Critical Public Health* 10, 375–408.

Dominelli, L (2004) *Social Work. Theory and Practice for a Changing Profession*. Cambridge: Polity Press.

Doney, P. M, Cannon, J. P & Mullen, M. R. (1998) Understanding the Influence of National Culture on the Development of Trust. *The Academy of Management Review*, 23 (3), 601–620.

Draguns, J. G (1989) Dilemmas and Choices in Cross-Cultural Counseling: The Universal versus the Culturally Distinctive. Teoksessa Pedersen, P. B, Draguns J. G, Lonner W. J & Trimble J. E. (toim): *Counseling Across Cultures*. Honolulu: University of Hawaii Press, 3–21.

Ekholm, E & Ktisko, M (2012) Johdanto. Teoksessa Ekholm, E & Ktisko, M (toim.): *Yhteiselo metropolissa – kokemuksia sovittelusta ja näkökulmia lastensuojeluun*. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Tampere: Juvenes Print Oy, 7–10.

Empowerment of Families with Children. Hankekuvaus Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, Kotkan yksikkö. Saatavilla [www-muodossa:](http://www.helsinki.fi/palmenia/kotka/hankkeet/empowerment/)
<http://www.helsinki.fi/palmenia/kotka/hankkeet/empowerment/>[Viitattu 1.2.2012].

Eskola, J. & Suoranta, J. (2005) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

ESR-tietopalvelu (2003) ESR-projektin loppuraportin tiivistelmä. KOHO-projekti. Saatavilla [www-muodossa:](http://esrlomake.mol.fi/esrtiepa/loppuraportti_S00274.html)
http://esrlomake.mol.fi/esrtiepa/loppuraportti_S00274.html[Viitattu 7.3.2012].

Etelä-Kymenlaakson maahanmuutto-ohjelma 2007-2012. Saatavilla [www-muodossa:](http://www.hamina.fi/files/Tiedostot/Ekymi_maahanmuutto-ohjelma.pdf)
http://www.hamina.fi/files/Tiedostot/Ekymi_maahanmuutto-ohjelma.pdf / [Viitattu 7.3.2012].

- FARO (2005) Suomen venäjänkielisten yhdistysten liitto. Suomen kolmas raportti alueellisia kieliä tai vähemmistökieliä koskevan eurooppalaisen peruskirjan täytäntöönpanosta. Saatavilla www-muodossa:
<https://www.jyu.fi/hum/laitokset/solki/tutkimus/projektit/kiepo/bibliografia/SUOMEN%20KOLMAS%20RAPORTTI.pdf> [Viitattu 1.2.2012].
- Forsander, A (1994) Monietninen työ – maailma pienoiskoossa. Teoksessa Forsander, A, Ekholm, E, Saleh, R (toim): Monietninen työ: haaste ammattitaidolle. Helsinki: Helsingin yliopisto, 51–68.
- Forsander, A (1996) Asioimistulkin monet roolit. Tutkimus työntekijöiden asenteista asioimistulkkipalveluja kohtaan. Helsinki: Opetushallitus, Moniste 18.
- Forsander, A (2001) Työvoiman tarve ja maahanmuuttopolitiikka. Millä ehdoin maahanmuuttajien osaaminen on vastaus työvoiman kysyntään? Teoksessa Trux, M-L. (toim.): Aukeavat ovet. Kulttuurien moninaisuus Suomen elinkeinoelämässä. Helsinki: WSOY, 143–202.
- Forsander, A (2002) Luottamuksen ehdot. Maahanmuuttajat 1990-luvun suomalaisilla työmarkkinoilla. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 39. Väestöntutkimuslaitos, Väestöliitto. Vammala.
- Freed A. O (1998) Interview through an Interpreter. *Social Work* 33 (4), 315–319.
- Haarakangas, K (2011) Voimistava läsnäolo: mielen tiet lapsuudesta vanhuuteen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Halla, T (2007) Psykkisesti sairas maahanmuuttaja. *Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim*. 23 (4), 469–75.
- Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma (2006) Työhallinnon julkaisuja. Saatavilla www-muodossa:
http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj371.pdf [Viitattu 7.3.2012].
- Hammarlund, C-O. (2010) Kriisikeskustelu. Kriisituki, jälkipuinti, stressin ja konfliktien käsittely. Helsinki: Tietosanoma Oy.

- Hammar-Suutari, S (2009) Asiakkaana erilaisuus. Kulttuurien välisen viranomais-toiminnan etnografia. Joensuun yliopisto. Joensuu: Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja. N:o 147.
- Hannerz, U (2003) Kulttuurin määritelmien yhteentörmäys. Teoksessa Lehtonen, M & Löytty, O (toim.): Erilaisuus. Tampere: Vastapaino, 213–232.
- Hanssen, I (2006) Monikulttuurinen hoitotyö. Teoksessa Kristoffersen J. N, Nortvedt, F. & Skaug E-A (toim): Hoitotyön perusteet. Helsinki: Edita, 79–106.
- Heikkilä, E, Pikkarainen, M (2008) Väestön ja työvoiman kansainvälistyminen nyt ja tulevaisuudessa. Siirtolaisuusinstituutti. Raisio: Newprint.
- Heikkilä, E (2005) Monikulttuuriset avioliitot tilastoissa ja arjen elämässä. Teoksessa Alitolppa-Niittamo, A, Söderlig, I & Fågel, S (toim.): Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Väestöliitto, Väestöntutkimuslaitos ja Kotipuu, 24–34.
- Heikkilä-Daskalopoulos, S (2008) Maahanmuuttajataustaiset lapset ja perheet palvelujärjestelmässä – asiantuntijoiden näkökulmia. Lastensuojelun Keskusliitto.
- Heino, T (1999) Lastensuojelun trendit. Teoksessa Verkostoituvaa asiakastyötä. (toim.): Virtanen, Päivi. Helsinki: Kirjayhtymä, 9–32.
- Heino, T (2007) Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Stakesin työpapereita 30.
- Hirsjärvi, S, Remes, P & Sajavaara P (2000) Tutki ja Kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirstiö-Snellman, P & Mäkelä, M (1998) Maahanmuuttajat sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkaina. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä, 12, Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Hokkanen, L (2009) Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mikko Mäntysaari & Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.): Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 315–337.

Honkatukia, P & Suurpää, L (2008) Nuorten miesten monikulttuurinen elämäntapa ja rikollisuus. Oikeuspoliittinen laitos 232 / Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura 80.

Huttunen, L, Löytty, O, Rastas, A (2005) Suomalainen monikulttuurisuus. Paikallisia ja ylirajaisia suhteita. Teoksessa Huttunen, L, Löytty, O, Rastas, A (toim): Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Tampere: Vastapaino, 16–40.

Hyvinvointi 2015 -ohjelma (2007) Sosiaalialan pitkän aikavälin tavoitteita. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelukertomuksen analyysi. Teoksessa Ruusuvuori, J & Nikander, P & Hyvärinen, M (toim.): Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 90–118.

Hämäläinen, K, Kangasharju, A, Pekkala, S & Sarvimäki, M (2005) 1990-luvun maahanmuuttajien työllisyys, tuloverot ja tulonsiirrot. Helsinki: Työministeriö.

Härkäpää, K, Peltola, U (2005) Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Majakka-Beacon -hankkeen loppuraportti. Kuntoutussäätiön työselosteita 29. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Ikäheimo, H (2003) Tunnustus, subjektiviteetti ja inhimillinen elämänmuoto. Tutkimuksia Hegelistä ja persoonien välisistä tunnustussuhteista. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Ikäläinen S, Martiskainen T, & Törrönen, M (2003) Mangopuun juurelta kuusen katveeseen. Asiakkaana maahanmuuttajaperhe. Vantaa: Lastensuojelun keskusliitto.

Ilmonen, K (2005) Luottamuksen operationalisoinnista. Teoksessa Sosiaalisen pääoman kentät. (toim.): Jokivuori Pertti. Jyväskylä: Minerva, 45–68.

Isotalus, P (2008) Kulttuuritulkki auttaa, kun tausta estää osallistumasta. CIMO:n verkkolehti ”campus”. Saatavilla [www-muodossa: http://home.cimo.fi/campus/2_2008/kulttuuritulkki.html](http://home.cimo.fi/campus/2_2008/kulttuuritulkki.html) [Viitattu 7.3.2012].

Jaakkola, M (2005) Suomalaisten suhtautuminen maahanmuuttajiin vuosina 1987-2003. Työpoliittinen tutkimus 286, Työministeriö, Helsinki.

- Jaakkola, M (2009) Maahanmuuttajat suomalaisten näkökulmasta. Tutkimuksia – Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Jallinoja, P (2004) Terveystenhoito ja asiakkaan voimavaraistaminen. Saatavilla www-muodossa: http://people.cc.jyu.fi/~vmsalmi/sosiologipaivat/tr_hallinto.htm. [Viitattu 7.3.2012].
- Jasinskaja-Lahti, I, Liebkind, K & Vesala, T (2002) Rasismi ja syrjintä Suomessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Joronen, T (2005) Maahanmuuttajat yrittäjinä. Teoksessa Matti Hannikainen (toim.): Työväestön rajat. Työväestön historian ja perinteen tutkimuksen seura. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy, 161–187.
- Juhila, K (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Jäppinen, M, Hurtig, J (2007) Kulttuurisen sensitiivisyyden jäljillä. Maahanmuuttajien ja ammattilaisten odotuksia tarkastelemassa. Teoksessa: Jäppinen, M, Hurtig, J, Törrönen, M (toim.): Arjen polkuja ja kohtaamisia. Venäläistäustaiset maahanmuuttajat ja palvelujärjestelmä Kaakkois-Suomessa. Empathos-ehkäisevää työtä lasten ja perheiden kanssa Suomen ja Venäjän raja-alueella. Kotka: Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, 140–149.
- Järvinen, R (2004) Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri: Erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Kaakkois-Suomen TE –keskus (2008) EU-ohjelmat ja kansalliset projektit vuosina 2000-2006. Saatavilla www-muodossa: kanava.etela-karjala.fi/LiiteTiedostoNayta.asb?[Viitattu 1.2.2012].
- Kameli-projekti (2005) Mannerheimin lastensuojeluliitto. Saatavilla www-muodossa: <http://www.mll-satakunta.fi/finnish/index.php?path=73551013/2144350628>[Viitattu 1.2.2012].

Kananoja, A, Lähteinen, M, Marjamäki, P, Laiho, K, Sarvimäki, P, Karjalainen, P, Seppänen, M (2007) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kangasharju, A, Korpinen, L, Parkkinen, P (2003) Suomessa asuvat ulkomaalaiset: esiselvitys. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus, VATT-keskustelualoitteita 297, Helsinki.

Kankainen, T (2007) Yhdistykset, instituutiot ja luottamus. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 326.

Katainen, A (2009) Ulkomaalainen saa huonompaa palkkaa useimmilla aloilla. Tilastokeskus. Tieto&trendit 2009, 2.

Katisko, M (2012) Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä maahanmuuttajataustaisten perheiden asiakkuudesta lastensuojelussa. Teoksessa Ekholm, E & Katisko, M (toim.): Yhteiselo metropolissa – kokemuksia sovittelusta ja näkökulmia lastensuojeluun. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Tampere: Juvenes Print Oy, 11–44.

Kemppainen, M (25.4. 2012) Havaintoja lapsikiistojen käsittelystä venäläisessä mediassa. Lastensuojelun keskusliitto. Saatavilla [www-muodossa: http://blogi.lskl.fi/2012/04/25/havaintoja-lapsikiistojen-kasittelysta-venalaisessa-mediassa/](http://blogi.lskl.fi/2012/04/25/havaintoja-lapsikiistojen-kasittelysta-venalaisessa-mediassa/)[Viitattu 1.9.2012].

Kemppinen, P & Rouvinen-Kemppinen, K (1998) Tee jotain toisin – toiminnallinen elämänhallinta. Vantaa: Kustannusvalmennus P & K. Oy.

Kielitoimisto (2008) Ohjeita ja suosituksia. Saatavilla [www-muodossa: http://www.kotus.fi/index.phtml?s=297](http://www.kotus.fi/index.phtml?s=297)[Viitattu 1.2.2012].

Kivijärvi, A (2010) Muistio Kouvolan seminaarista 18.2.2010. Kaupunkimaisen nuorisotyön kehittämisverkosto. Saatavilla [www-muodossa: http://www.nuorisokanuuna.fi/tiedostot/muistio_kouvola_seminaari.pdf](http://www.nuorisokanuuna.fi/tiedostot/muistio_kouvola_seminaari.pdf)[Viitattu 1.10.2012].

Kuronen, M (2004) Valtaistumista vai voimavaraistumista - Feministisiä näkökulmia empowermentiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa Kuronen, M, Granfelt, R

Nyqvist, L & Petrelius, P (toim.): Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus. 277–296.

Lapsen oikeuksien sopimus (1989) Unisef. Saatavilla www-muodossa:
http://www.unicef.fi/lapsen_oikeuksien_sopimus[Viitattu 1.10.2012].

Lastensuojelun keskusliitto (27.4. 2012) Lastensuojelu ei ole rankaisemista. Lehdistötiedotteet. Saatavilla www-muodossa:
http://www.lskl.fi/tiedottaa/tiedotusvalineille/tiedotteet/lastensuojelu_ei_ole_rankaisemista.html [Viitattu 1.10.2012].

Latvala, E & Vanhanen Nuutinen, L (2001) Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: sisällönanalyysi. Teoksessa Paunonen, M & Vehviläinen-Julkunen, K (toim.): Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Juva: WSOY, 21–43.

Launonen, L. & Pulkkinen, L. 2004. Koulu kasvuympäristönä. Juva: PS-kustannus.

Lehto, J, Kananoja, A, Kokko, S, Taipale, V (2003) Sosiaali- ja terveydenhuolto. Helsinki: WSOY.

Lepola, O & Villa, S (2007) Syrjintä Suomessa 2006. Helsinki: Ihmisoikeusliitto.

Liebkind K, Mannila S, Jasinskaja-Lahti I, Jaakkola M, Kyntäjä E & Reute A (2004) Venäläinen, virolainen, suomalainen. Helsinki: Gaudeamus.

Linnanmäki-Koskela (2010) Maahanmuuttajien työmarkkinaintegraatio. Vuosina 1989–93 Suomeen muuttaneiden tarkastelua vuoteen 2007 asti. Helsingin kaupungin tietokeskus. Tutkimuksia 2.

Litwin, H (1997) The network shifts of elderly immigrants: The case of Soviet Jews in Israel. *Journal of Cross-Cultural Gerontology*. 12 (1).

Lumio, M (2011) Hymyn takana- Thaimaalaiset maahanmuuttajat, viranomaiset ja kotoutuminen. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 93. Tampere: Yliopistopaino.

Maahanmuuttajan työpolku- loppuraportti (2007) Saatavilla www-muodossa:
http://www.aedu.sakky.fi/maahanmuuttaja/materiaali/ESRA_loppuraportti.pdf[Viitattu 1.2.2012]

Maahanmuuttovirasto (2011a) Oleskelulupapäätökset Top-10 kansalaisuudet. Saatavilla [www-muodossa](#):

<http://www.migri.fi/download.asp?id=Olep%C3%A4%C3%A4t%C3%B6kset+Top10+2010;2016;{304E061B-01B6-4B42-A00A-C25C74320B56}> [Viitattu 1.2.2012].

Maahanmuuttovirasto (2011b) Vireille tulleet oleskelulupahakemukset, TOP-10 kansalaisuudet. Saatavilla [www-muodossa](#):

<http://www.migri.fi/download.asp?id=Ole+hakemukset+Top10+2010;2023;{D505486D-3653-4B6B-BF21-F333BAC5BAD8}>[Viitattu 1.2.2012].

Malin, M, Suvisaari, J. (2010). Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Teoksessa Huttunen, M, Pakaslahti, A. (toim.): Kulttuurit ja lääketiede. Porvoo: Duodecim, 134–163.

Malin, M (2011) Maahanmuuttajien terveyteen ja hyvinvointiin vaikuttavat tekijät. Yhteiskuntapolitiikka. 76 (2).

Mammon, R (2010) Kolmen etnisen ryhmän kotoutumisprosessi Suomessa. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto: Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.

Mannila, S (2002) Köyhyys ja terveyserot. Teoksessa: Kangas, I, Keskimäki, I, Koskinen, S, Maderbacka, K, Lahelma, E, Prättälä, R, Sihto, M (toim): Kohti terveyden tasa-arvoa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Martelin, T, Koskinen, S & Lahelma, E (2005) Väestöryhmien väliset terveyserot. Teoksessa Aromaa, A, Huttunen, J, Koskinen, S, Teperi, J (toim.): Suomalaisten terveys. Helsinki: Duodecim.

Martikainen, T & Tiilikainen, M (2007) Maahanmuuttajanaiset: Käsitteet, tutkimus ja haasteet. Teoksessa: Martikainen, T & Tiilikainen, M (toim.): Maahanmuuttajanaiset: kotoutuminen, perhe ja työ. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46. Helsinki: Väestöliiton väestöntutkimuslaitos, 15–38.

Mayer, R. C, Davis, J. H & Schoorman, David, F. (1995), An integrative model of trust. *Academy of Management Review*, 20, 709–734.

Melin, H & Blom, J (2002) Toisenlainen Venäjä. *Yhteiskuntapolitiikka* 67(1), 595-599.

- Mikkola, M (2004) Lastensuojelu ja eurooppalaiset ihmisoikeudet. Teoksessa Puonti A, Saarnio, T & Hujala, A (toim.): Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 61–76.
- Mikkola, V (2008) Lastensuojelu Euroopassa ja Venäjällä. Helsinki: Hakapaino.
- Myllärniemi, Annina (2007) Lastensuojelun perhetyö ammattikäytäntönä. Helsinki: Yliopistopaino.
- Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Nazroo, J (2001) Ethnicity, health and class. London: Policy Studies Institute.
- Niekka, I (2010) Maahanmuuttajataustaiset lapset ja monikulttuurisuus lastensuojelun perhehoidossa. Taimikko-projekti: Pelastakaa Lapset ry, Perhehoitoliitto ry, Pesäpuu ry ja Yhteiset Lapsemme ry.
- Niemelä, J (2009) Sosiaalialan ammattikorkeakoulutus duaalimallissa. Teoksessa Viinamäki Leena (toim.): Sosionomilta eivät hommat lopu. Ammattikäytäntöjen kehittäminen haasteena sosionomi AMK -tutkinnoissa. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 1/2009, 10–53.
- Niessen, J, Schibel, Y (2007) Kotouttamiskäsikirja päättäjille ja käytännön toimijoille. Toinen laitos. Euroopan komission oikeus-, vapaus- ja turvallisuusasioiden pääosasto. Italia.
- Niiranen, V (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Marginaalit ja sosiaalityö. (toim.): Juhila, Kirsi & Roivainen Irene. Jyväskylän yliopisto: Kopijyvä Oy, 63–80.
- Nylund, M (2005) Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa Nylund, M, Yeung, A. B (toim.): Vapaaehtoistoiminta – Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 195–213.
- Oikeusministeriö (2012) Ammattitaitoinen tulkki. Opetusministeriön esitteitä. Saatavilla [www-muodossa:](http://www.muodossa:)
http://www.om.fi/Etusivu/Julkaisut/Esitteet/Pohjoismaisenkielisopimus/Ammattitaitoinen_tulkki[Viitattu 9.3.2012].

Oksi-Walter, P (2004) Monikulttuuristen parisuhteiden ja perheiden dynamiikka käytännön näkökulmasta tarkasteltuna. Teoksessa Heikkilä, E, Viertola-Cavallari, R, Oksi-Walter, P, Roos, J (toim): Monikulttuuriset avioliitot sillanrakentajina. Siirtolaisuusinstituutti, Web Reports 2. 22–27. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa):

<http://www.migrationinstitute.fi/db/articles/pdf/webreports2.pdf>[Viitattu 9.3.2012].

Olika villkor-olika hälsa. En studie bland invandrare från Chile, Polen, Iran och Turkiet. (2000). Socialstyrelsen 3.

Oulun seudun setlementti. Kulttuurimentori. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa):

<http://www.oulunsetlementti.fi/ystavyystalo/fi/kulttuurimentor.html>[Viitattu 1.2.2013].

Paananen, S (2005) Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Helsinki: Tilastokeskus.

Parhankangas, O (2004) Maahanmuuttajat oululaisilla työmarkkinoilla. Työvoimatoimisto. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa):

<http://eennakointi.fi/innovatiivisettoimet/kaksipuoleinen%20maahanmuuttajaraportti.pdf> [Viitattu 10.3.2012].

Payne, M (2005) Modern social work theory. London: Palgrave MacMillan.

Peltola, U & Metso, L (2008) Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 79.

Pitkänen, P & Kouki, S (1999) Vieraiden kulttuureiden kohtaaminen viranomaistyössä. Helsinki: Edita.

Pitkänen, P (2006). Etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus viranomaistyössä. Helsinki: Edita.

Pitkänen, P (2006) Retorisesta moniarvoisuudesta etnistä tasa-arvoa edistävään viranomaistyöhön. Yhteiskuntapolitiikka 72 (3) 309–320.

Pohjanpää, K, Paananen, S, Nieminen, M (2003) Maahanmuuttajien elinolot. Venäläisten, virolaisten, somalialaisten ja vietnamilaisten elämää Suomessa 2002. Elinolot 1. Tilastokeskus.

Potocky-Tripodi, M (2002) *Best Practices for Social Work with Immigrants and Refugees*. New York: Columbia University Press.

Puupponen, A, Raike, U & Rastas, K (2007) Hyvät käytännöt monikulttuurisessa mielenterveystyössä. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia. Opinnäytetyö.

Rapo, M (2011) Maahanmuuton nykytila Suomessa. *Tieto & Trendit*, 1. Saatavilla www-muodossa: http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2011/art_2011-02-15-003.html?s=2. [Viitattu 1.2.2012].

Rastas, A (2004) Miksi rasismien kokemuksista on niin vaikea puhua? Teoksessa Jokinen, A, Huttunen, L, Kulmala, A (toim.): *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Gaudeamus.

Rastas, A (2005) Rasismi. Teoksessa Jokinen, A, Huttunen, L, Kulmala, A (toim.): *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Gaudeamus, 69–116.

Rastas, A (2010) Rasismi haasteena kouluyhteisössä. Teoksessa Immonen-Oikkonen, P & Leino, A (toim.): *Monikulttuurinen kouluyhteisö*. Opetushallitus. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy, 40–45.

Rauta, A (2005) Selvitys maahanmuuttajien mielenterveyspalveluiden tarpeesta ja saatavuudesta. STM selvityksiä 3. Saatavilla www-muodossa: <http://pre20090115.stm.fi/pr1133769677660/passthru.pdf> [Viitattu 1.2.2012].

Reuter, A & Jaakkola, M (2005) Venäjänkielisten, vironkielisten ja kaksikielisten maahanmuuttajien sosiaaliset verkostot. Teoksessa Paananen, S (toim.): *Maahanmuuttajien elämää Suomessa*. Helsinki: Tilastokeskus, 23–38.

Riessman, C. K (2008) *Narrative Methods for the Human Sciences*. Thousand Oaks, CA.: SAGE.

Riihinen, O (1996) Elämänhallinta-käsitteen erittelyä ja ongelmia. Teoksessa *Elämänhallintaa etsimässä. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia*. (toim.): Raitasalo, J. Helsinki: Kansaneläkelaitos, 16–34.

Rostila, I (2001) *Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Rotkirch, A (2007) Venäläiset perheet murroksessa. Teoksessa Korhonen, E (toim.): Venäläiset perheet ja seksuaalisuus murroksessa. Väestöliiton julkaisuja. Helsinki: Priimus Paino Oy, 26–58.

Ruuska, P (2005) Nationalismi. Teoksessa Huttunen, L, Löytty, O, Rastas, A (toim): Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Tampere: Vastapaino, 190–227.

Ruusuvuori, J, Tiittula, L (2005) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Vastapaino.

Räsänen, J (2006) Voimaantumisen mahdollistaminen ja ratkaisut- yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön valtaistaminen. Julkiviestintä Oy.

Räty, M (2002) Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino.

Sailas, A, Susiluoto, I & Valkonen, M (1996) Venäjä- jättiläinen tuuliajolla. Helsinki: Edita.

Sainola-Rodriguez K, Koehn P (2006) Turvapaikanhakijoiden ja pysyvästi Suomessa asuvien maahanmuuttajien mielenterveyteen liittyvien tarpeiden tunnistaminen. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti 1.

Satakunnan Monikulttuuriyhdistys ry (2012) Katse Tulevaisuuteen -hanke 1.1.2009–31.12.2012. Saatavilla www-muodossa:
<http://www.monikulttuuripori.com/katse.php>[Viitattu 1.2.2012].

Schubert, C (2007) Monikulttuurisuus mielenterveytyössä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Segal, U & Mayadas, N (2005) Assessment of issues facing immigrant and refugee families. *Child Welfare* 134, 5, 563–583.

Seikkula, J (1994) Sosiaaliset verkostot. Ammattiauttajan voimavara kriiseissä. Helsinki: Kirjayhtymä.

Sektoritutkimuksen neuvottelukunta (2009) Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan elämän eri osa-alueilla. Esiselvitys. Työterveyslaitos, Kuntoutussäätiö, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Seligman, A (2001) Luottamus ja yleinen vaihto. Teoksessa *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. (toim.): Ilmonen, Kaj. Jyväskylä: SoPhi, 39–54.

Siitonen, Juha (1999) Voimaatumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulu: Opettajankoulutuslaitos, Oulun yliopisto. Acta Universitatis Ouluensis Scientiae Rerum Socialium E 37.

Singh, G. K, Hiatt, R. A (2006) Trends and Disparities in Socioeconomic and Behavioural Characteristics, Life Expectancy, and Cause-Specific Mortality Of Native-Born and Foreign- Born Populations in The United States, 1979-2003.' International. Journal of Epidemiology 35.

Sippala, J (1998) Maahanmuuttajalasten huostaanotoista pääkaupunkiseudulla 1995-1997. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita, 3, Helsinki.

Sisäasiainministeriö (2010) Maahanmuuttajien omakieliset palvelut. Selvityksen loppuraportti. Porvoo: Painoyhtymä Oy.

Stier, J (2004) Intercultural competencies as a means to manage intercultural interactions in social work. Journal of Intercultural Communication, 7.

Soilamo, R (2006) Maahanmuuttajaoppilaan osallisuus koulukiusaamisessa. Turun yliopisto. Väitösirja. Turku: Turun salama Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2007) Maahanmuuttajien palvelut ja työllistyminen sosiaalialalle. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä.

Suomen Kuntaliitto (2004) Maahanmuuttopoliittiset linjaukset. Saatavilla www.kunnat.net/attachment.asp?path=1;29;66354;66366;69071;69072 [Viitattu 1.2.2012].

Suurpää, L (2005) Suvaitsevaisuus. Teoksessa Huttunen, L, Löytty, O, Rastas, A (toim): Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Tampere: Vastapaino, 41–68.

Tarnainen, M, Suni, M (2005) Maahanmuuttajien kieliympäristö ja kielitaito. Teoksessa Paananen, T (toim.): Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Helsinki: Tilastokeskus, 9–20.

Tiittula, L (1998) Kulttuurien välinen viestintä. Teoksessa Pitkänen Pirkko (toim.): Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki. Edita, 33–51.

Tilastokeskus (2001) Työllisyys ja työttömyys marraskuussa 2001. Tiedote. Saatavilla www-muodossa: <http://www.stat.fi/ajk/tiedotteet/v2001/257tym.html> [Viitattu 1.2.2012].

Tilastokeskus (2007a) Työllisyys ja työttömyys maaliskuussa 2007. Tiedote. http://www.stat.fi/ajk/tiedotteet/v2007/tiedote_013_2007-04-24.html[Viitattu 1.2.2012].

Tilastokeskus (2007b) Ulkomaalaisten työttömyys aste vuosina 2001-2007. Tilastot. Saatavilla www-muodossa: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/08_maahanmuuttotilastot/wulkyoll.pdf [Viitattu 1.2.2012].

Tilastokeskus (2009) Väestöennuste 2009–2060. Saatavilla www-muodossa: http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn_2009_2009-09-30_fi.pdf [Viitattu 1.2.2012].

Tilastokeskus (2010) Perheet 2010, vuosikatsaus. Saatavilla www-muodossa: http://www.stat.fi/til/perh/2010/02/perh_2010_02_2011-11-30_kat_002_fi.html[Viitattu 1.2.2012].

Tilastokeskus (2011a) Suomessa on vähän ulkomaalaisia... Saatavilla www-muodossa http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-02-15_003.html?s=2 [Viitattu 1.2.2012].

Tilastokeskus (2011b) Perheet 2010. Vuosikatsaus. Saatavilla www-muodossa: http://www.stat.fi/til/perh/2010/02/perh_2010_02_2011-11-30_fi.pdf [Viitattu 1.2.2012].

Tilastokeskus (2012a) Väestön ennakkotilasto 2011. Saatavilla www-muodossa: http://tilastokeskus.fi/til/vamuu/2011/12/vamuu_2011_12_2012-01-26_fi.pdf [Viitattu 1.2.2012].

Tilastokeskus (2012b) Tietokantataulukot: Kansalaisuus iän ja sukupuolen mukaan maakunnittain vuodesta 1990 alkaen. Saatavilla www-muodossa: http://pxweb2.stat.fi/database/StatFin/vrm/vaerak/vaerak_fi.asp [Viitattu 1.2.2012].

Tilastokeskus (2012c) Tietokantatulukset: Kieli iän ja sukupuolen mukaan maakunnittain vuodesta 1990 alkaen. Saatavilla www-muodossa: http://pxweb2.stat.fi/database/StatFin/vrm/vaerak/vaerak_fi.asp [Viitattu 1.2.2012].

- Tilastokeskus (2012d) Muuttovoittoa ulkomailta ennätysmäärä 2011. Saatavilla www-muodossa: http://www.stat.fi/til/vamuu/2011/12/vamuu_2011_12_2012-01-26_tie_001_fi.html [Viitattu 1.2.2012].
- Tuomi, J & Sarajärvi, A (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuorila, H (2009) Terveyspalvelut ja potilaiden voimaantuminen. Teoksessa Kulutuksen liikkeet. (toim.): Lammi, Minna, Niva, Mari & Varjonen, Johanna. Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja. Tampere: Yliopistopaino Oy, 102–118.
- Turtiainen, K (2012) Possibilities of trust and recognition between refugees and authorities – Resettlement as part of durable solutions to forced migration. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- Tuusa, A (2004) Maahanmuuttaja lastensuojelun avohuollon asiakkaana. Pro Gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2012) Maahanmuuttajien kotouttaminen. Saatavilla www-muodossa: <http://www.tem.fi/index.phtml?s=4626>[Viitattu 10.3.2012].
- Työministeriö (2006) Työministeriön ohje maahanmuuttajien kotouttamisesta, kotouttamissuunnitelmasta ja kotouttamistuesta. Saatavilla www-muodossa: <http://www.finlex.fi/data/normit/25737-O102006TM.pdf> [Viitattu 10.3.2012].
- Vaarama, M, Moisio, P, Karvonen, S (2010) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Valtioneuvoston selonteko kotouttamislain toimeenpanosta (2008) Saatavilla www-muodossa: <http://valtioneuvosto.fi/toiminta/selonteot/selonteot/fi.jsp?oid=240163>[Viitattu 10.3.2012].
- Valtonen, K (2008) Social Work and Migration. Burlington: Ashgate.
- Vilén, M, Leppämäki, P & Ekström, L (2002) Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.
- Vornanen, R (2007) Arviointi lastensuojelussa. Teoksessa Pehkonen, A & Pakarinen, E (toim.): Lasten hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Kuopio: Kuopion yliopisto, 11–42.

Vuorio J-P (2001) Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus sosiaalipalveluissa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä. Helsinki.

Väestöliitto (2004) Väestöpoliittinen ohjelma. Espoo: Frenckellin Kirjapaino Oy.

Värri, V-M (2000),Maailma muuttuu, mutta kasvatusvastuu pysyy: auttamisvastuu kasvatussuhteiden perustana. The Finnish Journal of Education, 31 (2), 130–141.

Zimmerman, M. A. (1995) Psychological empowerment. Issues and illustrations. American Journal of Community Psychology. 23 (5), 581–599.

Lait:

Esitutkintalaki 805/2011

Hallintokäyttölaki 586/1996

Hallintolaki 434/2003

Kotikuntalaki 1573/1993

Kotouttamislaki 493/1999

Laki kotoutumisen edistämiseksi 1386/2010

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Lastensuojelulaki 683/1983

Lastensuojelulaki 417/2007

Suomen peruslaki 731/1999

Ulkomaalaislaki 301/2004

Yhdenvertaisuuslaki 21/2004

LIITE 1: Kysely sosiaali- ja perhetyöntekijöille

Ikä:

Tehtävä/Ammattinimike:

Sukupuoli:

- 1) Tarvitaanko venäläistaustaisten perheiden kanssa työskennellessä erityisosaamista, minkälaista?
- 2) Onko asiakastyössä jotakin haasteita?
- 3) Onko kulttuuritulkkitoiminnalle mielestänne tarvetta?
- 4) Mitkä toiminnot ovat tähän mennessä kuuluneet kulttuuritulkkin tehtäviin?
- 5) Mitkä ovat kulttuuritulkkitoiminnan tähän mennessä havaitut vaikutukset?
- 6) Tiedättekö mitä tarkoittaa Empowerment sosiaalialan työssä? Jos tiedätte, selittäisittekö sen.
- 7) Onko kulttuuritulkkitoiminta vaikuttanut perheiden voimaantumiseen?
- 8) Onko kulttuuritulkkitoiminta auttanut teitä työssänne?
- 9) Mitkä ovat kulttuuritulkkitoiminnan tähän mennessä havaitut haasteet tai puutteet?
- 10) Miten kulttuuritulkkitoimintaa tulisi mielestänne tällä hetkellä suunnata, tarkentaa ja kehittää?

Lisätietoja

Lämmin kiitos vastauksistanne!

LIITE 2: Perheiden äitien haastattelu

Ikä:

Suomeen muutto:

Suomen kielen taito:

- 1) Mitä mieltä olette yhteistyöstä sosiaali- ja perhetyöntekijöiden kanssa?
- 2) Onko yhteistyössä jotakin haasteita?
- 3) Onko kulttuuritulkkitoiminnalle mielestänne tarvetta?
- 4) Mitä ajattelette kulttuuritulkkitoiminnasta kokonaisuudessaan?
- 5) Oliko teille henkilökohtaisesti hyötyä kulttuuritulkkitoiminnasta?
- 6) Mitkä ovat kulttuuritulkkitoiminnan tähän mennessä havaitut haasteet tai puutteet?
- 7) Miten kulttuuritulkkitoimintaa tulisi mielestänne tällä hetkellä suunnata, tarkentaa ja kehittää?
- 10) Kuinka pitkään perheenne lastensuojelun asiakkuus on kestänyt?

Lisätietoja