

**PAKKOMUUTTAJIEN KOKEMUKSIA VIRANOMAISTEN
KOHTAAMISESTA: NÄKÖKULMIA TUNNUSTUSSUHDE-
TEORIASTA**

Helmi Rantanen
Kandidaatintutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja filo-
sofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Syksy 2023

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Yhteiskuntatieteiden ja filosofian
Tekijä Helmi Rantanen	
Työn nimi Pakkomuuttajien kokemuksia viranomaisten kohtaamisesta: näkökulmia tunnustussuhdeteoriasta	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn laji Kandidaatintutkielma
Aika Syksy 2023	Sivumäärä 32
Tiivistelmä <p>Tässä kuvailevaa kirjallisuuskatsausta mukailevassa kandidaatintutkielmassa tarkastellaan pakkomuuttajien kokemuksia viranomaisten kohtaamisesta. Tutkimustehtävänä on selvittää, miten tutkimuksissa kuvataan pakkomuuttajien kokemuksia viranomaisten kohtaamisesta. Tutkielman teoreettisena viitekehystenä toimii Axel Honnethin (1995) jaotteluun perustuva ja Petteri Niemen (2020) sosiaalityön kontekstiin sovitettu tunnustussuhdeteoria. Tunnustussuhdeteorian mukaan tunnustuksen saaminen on ihmisen inhimillinen tarve. Aikaisemmassa tutkimuksessa tarkasteluja pakkomuuttajien ja viranomaisten välisistä kohtaamisista on tehty melko vähän. Aineistona tässä tutkielmassa on hyödynnetty tieteellisiä, Suomessa tehtyjä tai Suomen kontekstia tarkastelevia tutkimuksia, jotka käsittelevät pakkomuuttajien kokemuksia viranomaisten kohtaamisesta.</p> <p>Pakkomuuttajat ovat henkilöitä, jotka ovat joutuneet jonkin painavan syyn, kuten ympäristökatastrofien tai konfliktien takia muuttamaan pois kotoaan. Tutkielmassa pakkomuuttajien kokemukset viranomaisten kohtaamisista kuvautuvat neljään pääkategorian kautta. Nämä pääkategoriat ovat sujuvat kokemukset ja luottamus, toimimattomat kokemukset ja epäluottamus, kokemukset, joissa on kohtaamisesta riippumattoman tekijän vaikutus sekä pakkomuuttajien kokemukset viranomaisten kertomina. Jokaisessa kategoriassa kuvautuvat pakkomuuttajien kokemusten erilaiset ulottuvuudet. Tulosluvun lopussa tarkastellaan yleisesti pakkomuuttajien kokemuksia suhteessa tunnustussuhdeteoriaan.</p> <p>Tulosten mukaan pakkomuuttajien kokemukset viranomaisten kohtaamisesta kuvautuvat tutkimuksissa monipuolisilla, mutta yhteneväsillä tavoilla. Luottamuksen ja epäluottamuksen sekä kohtaamisesta riippumattomien tekijöiden vaikutuksen nähtiin aineistossa esiintyvän kokemusten määrittäjinä. Viranomaiset sanoittivat kokemuksia jokseenkin samalla tavalla kuin pakkomuuttajat itse. Tunnustussuhdeteoria osoitti kohtaamisten laadun merkityksellisyyden pakkomuuttajien näkökulmasta.</p>	
Asiasanat pakkomuutto, pakkomuuttaja, viranomainen, tunnustussuhdeteoria, kohtaaminen, luottamus	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja Ohjaaja Kaisa Haapakoski	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TEOREETTINEN TAUSTOITUS	3
2.1	Käsitteet	3
2.1.1	Pakkomuutto	3
2.1.2	Viranomaisen.....	5
2.2	Tunnustussuhdeteoria	5
2.2.1	Kunnioitus sosiaalityön tunnustussuhdeteoriassa	8
2.2.2	Arvostus sosiaalityön tunnustussuhdeteoriassa	8
2.2.3	Välittäminen sosiaalityön tunnustussuhdeteoriassa	9
3	TUTKIELMAN TOTEUTUS JA TIEDONHAUN KUVAUS	11
4	KOHTAAMISTEN KUVAUTUMINEN TUTKIMUKSISSA	14
4.1	Sujuvat kokemukset ja luottamus.....	14
4.2	Toimimattomat kokemukset ja epäluottamus.....	16
4.3	Kohtaamisesta riippumattomat tekijät.....	18
4.4	Pakkomuuttajien kokemukset viranomaisten kertomana.....	20
4.5	Tunnustussuhdeteoria ja kohtaamiset viranomaisten kanssa	21
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	25
	LÄHTEET.....	31

1 JOHDANTO

Globalisoituvassa maailmassa yksi merkittävin ilmiö on ihmisten liikkuminen vapaaehtoisesti tai pakotetusti maasta toiseen (Turtiainen 2020, 255). Maahanmuuton kasvasta määrästä johtuen viranomaiset kohtaavat yhä useammin asiakkaita, jotka ovat maahanmuuttajia. Viranomaisen rooli on uuteen maahan saapumisen alkutaipaleella merkittävä, sillä viranomaiset toimivat ikään kuin kasvoina uudelle maalle ja sen tavoille. (Lumio 2011, 16.) Tutkielmani keskiössä ovat pakkomuuttajat kohtaavat laajasti erilaisia viranomaisia alkutaipaleellaan uudessa maassa (Kokkonen 2010, 92).

Tämä tutkielma on kuvaileva kirjallisuuskatsaus, joka käsittelee pakkomuuttoa, viranomaisia ja kohtaamisia. Tutkimuskysymykseni on: ”Millaisena pakkomuuttajien kokemukset viranomaisten kohtaamisesta kuvautuvat tutkimuksissa?”. Liitän aiheeni käsittelyyn myös tunnustussudeteorian, jonka mukaan tunnustuksen saaminen on ihmisen inhimillinen tarve (Koskinen 2020, 154). Aineistonani tutkielmassa käytän Suomessa tehtyjä tai Suomen kontekstiin liittyviä haastattelututkimuksia.

Kiinnostukseni aihetta kohtaan heräsi sosiaalityön opintoihin kuuluvassa harjoittelussa lastensuojelun avohuollon kotoutumisvaiheen tiimissä. Tiimin asiakaskunnan ollessa taustaltaan maahanmuuttajia, sain nähdä lähietäisyydeltä heidän suhtautumistansa viranomaisten kanssa työskentelyyn. Havaitsin, että niin pakkomuuttajilla kuin viranomaisen roolissa toimivilla on paljon erilaisia kokemuksia sekä ennakkoluuloja erilaisista kohtaamisista. Aiheen tutkiminen on merkityksellistä sosiaalityön

tutkimuksen kannalta, sillä viranomaistyössä on pyrittävä ymmärtämään asiakkaan roolia ja kokemuksia. Ammattitaitoisemmat viranomaiset edistävät sosiaalityön tavoitetta, parantavat yhteistyötä asiakkaiden kanssa sekä huomioivat jokaisen yksilönä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023). Pakkomuuttajien kokemusten tiedostaminen tuo sosiaalityölle tärkeää tietoa maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn kehittämiseen sekä erityiskysymysten kanssa työskentelyyn. Aihe linkittyy vahvasti ajankohtaiseen Suomessa käytävään poliittiseen keskusteluun maahanmuuttajista ja heidän oikeuksistaan. Edelleen ajankohtainen Ukrainan ja Venäjän välinen sota sekä kirjoitusprosessin aikana alkunsa saanut Gazan sota on nostanut esille erilaisia pakko- ja maahanmuuttoon linkittyviä kysymyksiä ja keskusteluja.

Pakkomuuttajien kokemukset viranomaisten kohtaamisesta ovat heikosti tunnettu aihe tieteellisen tutkimuksen kentällä. Pakkomuuttajien ja viranomaisten välinen suhde ei kuitenkaan ole kokonaan tutkimuksessa sivuutettu aihe, sillä erityisesti viranomaisten asennoitumista maahanmuuttajiin on käsitelty tutkimuksessa (Kokkonen 2008, 108). Lisäksi tutkimuksissa on tarkasteltu runsaasti sitä millaisia erityistaitoja ja valmiuksia viranomaisilla on maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamiseen (Kokkonen 2018, 102). Nämä näkökulmat ovat tärkeitä, mutta eivät anna tilaa pakkomuuttajien ja maahanmuuttajien omille kokemuksille ja näkemyksille. Suomessa erityisesti Kati Turtiainen (2020; 2016; 2012; 2008) on tehnyt pakkomuuttajien, kuten pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden, ääntä esille nostavaa tutkimusta. Pidän näitä tutkimuksia tärkeinä ja pyrin siksi jatkamaa samaa teemaa, mutta oman näkökulmani aiheeseen tuoden.

Aiheen käsittely alkaa aihepiirin taustoittamisella, jossa avaan tunnustussuhdeteoriaa sekä käyn läpi aiheeni kannalta keskeisiä käsitteitä. Aihepiirin taustoittamisen jälkeen esittelen tutkimukseni toteutusta ja kuvaan aineiston keruuta. Tämän jälkeen tulosluvussa käsittelen analyysiin valikoituneiden aineistojen avulla pakkomuuttajien kokemuksia viranomaisten kohtaamisista. Lopuksi johtopäätökset ja pohdinta osiossa tuon ilmi tutkielmani keskeisiä tuloksia ja käsittelen tutkielman luotettavuutta, sekä esitän tarvetta lisätutkimukselle.

2 TEOREETTINEN TAUSTOITUS

2.1 Käsitteet

2.1.1 Pakkomuutto

Käsitteellä pakkomuutto (*forced migration*) ei ole yhtä vakiintunutta määritelmää, joten termiä käytetään monimuotoisesti ja monipuolisesti tutkimuksissa. Eveliina Lyytisen tutkimuksessa todetaan, että pakkomuuttoa käsitellevissä tutkimuksissa korostuu kaksi pääsuuntausta pakkomuuton määrittelyn suhteen. Nämä pääsuuntaukset ovat jaottelu muuton syyn perusteella ja jaottelu käytännön politiikan luokkiin. (Lyytinen 2007, 25, 33.)

Pakkomuuttajilla tarkoitetaan Kati Turtiaisen (2016, 17–21) määritelmän mukaan konfliktien, ympäristökatastrofien sekä muun kehityksen myötä muuttamaan joutuvia ihmisiä. Patricia Hynesin teoksen (2021) mukaan pakkomuutto on sateenvarjokäsite, joka kattaa alleen erilaisia alaryhmiä. Hän (2021, 11–12) määrittää näiden alaryhmien olevan pakolaiset (*refugees*), turvapaikanhakijat (*asylum-seekers*), maan sisäiset pakolaiset (*internally displaced person*), paluumuuttavat pakolaiset (*returned refugees*), paluumuuttavat maan sisäiset pakolaiset (*returned internally displaced persons*), valtiottomat (*stateless persons*) ja muut (*others to concern*), jotka eivät lukeudu muihin ryhmiin, mutta tarvitsevat suojelua. Hynesin (2021, 2) mukaan kategoriat ovat osittain päällekkäisiä ja toisaalta eivät täysin kuvaakaan pakkomuuttajien elämän todellisuutta. Myös Turtiaisen (2016, 17) jäsentelyssä esille

nousevat turvapaikanhakijat ja pakolaiset. Lisäksi hän on määrittänyt pakkomuuttoon liittyväksi ilmiöksi ihmiskaupan sekä ihmissalakuljetuksen (Turtiainen 2016, 17).

Lotta Kokkosen (2010, 14) tutkimuksen mukaan erityisesti maasta toiseen muuttavat joutuvat käymään läpi raskaan muutos- ja sopeutumisprosessin, sillä mahdollisuutta tai aikaa valmistautumiseen ei ole. Pakkomuuttajakäsitteeseen luokitellaan muun muassa Lyytisen (2007) ja Hynesin (2021) tutkimuksissa myös maan sisäiset pakkomuuttajat. Jätän kuitenkin tutkielmassani käsittelyn ulkopuolelle maan sisäiset pakkomuuttajat, sillä tämä pakkomuuttajien ryhmä ei joudu samalla tavalla käymään läpi Kokkosen (2010) tutkimuksessa kuvattua sopeutumisprosessia.

Pakkomuuttajille ominaista on se, ettei heidän elämänsä rajaudu pelkästään yhteen paikkaan. Tämä johtaa siihen, että pakkomuuttajat joutuvat luomaan uusia väliaikaisia sosiaalisuuden tyyppejä. (Turtiainen 2016, 17–21.) Sosiaalisuuden tyyppien lisäksi pakkomuuttajien elämään liittyy vahvasti myös muunlainen sopeutuminen. Pakkomuuttajien on totuttauduttava uuteen yhteiskuntaan ja sen palveluihin, ihmisiin ja heidän toimintaansa sekä luotava uudet sosiaaliset piirit. (Turtiainen 2012, 95.)

David Turton (2003, 7–9) ajatusten pohjalta erottelu vapaaehtoisesti ja pakosta muuttavien välillä on tärkeää tehdä monesta painavasta syystä. Nämä pääsyyt Turton mukaan ovat ensinnäkin se, että pakkomuuttajilla tarpeet ja kokemukset eroavat muista siirtolaisista. Pakkomuuton liittyy usein merkittäviä ihmisoikeusrikkomuksia ja sitä, ettei valtio tai kansainväliset toimijat ole pystyneet turvaamaan tarvetta suojeluun. Toiseksi syyksi Turton on nimennyt sen, että pakkomuuttajien määrä maapallolla on suuri. Tähän syynä on kattava yhteiskunnallinen ja taloudellinen muutos. Kolmas syy on se, että pakkomuuton herättää ihmisissä uudella tavalla moraalista pohdintaa. Pakkomuuttajien olemassaolo ajaa pohtimaan esimerkiksi johonkin kuulumista, kansalaisten vastuuta sekä ylipäättänsä ihmisyyttä. (Mt. 7–9.)

Pakkomuutto- käsitettä kohtaan on esitetty kritiikkiä. Muun muassa Turton (2003, 10) kritisoi käsitteen etuliitettä ”pakko”, sillä se luo vaikutelman, jossa ihmisellä ei olisi mahdollisuutta omaan ajatteluun tai vaikuttamiseen. Ymmärrän kritiikin ja käsitteen haasteet, mutta olen tästä huolimatta päättänyt hyödyntää käsitettä tutkielmassani. Käsite kuvastaa tutkielmani kannalta olennaisella tavalla sitä, ettei ihmisillä

ole aina mahdollisuutta vaikuttaa millaiseen valtion ja byrokratian keskelle heidät sijoitetaan.

2.1.2 Viranomainen

Käsitteellä viranomainen tarkoitetaan kuntien tai valtion itse järjestämien tai ostamien palveluiden alaisuudessa työskenteleviä ihmisiä. Tällaisia henkilöitä voivat olla esimerkiksi poliisit, sosiaaliviranomaiset, tulkit sekä opettajat. (Kokkonen 2018, 98.) Näiden viranomaisten lisäksi pakkomuuttajien arkeen liittyy usein TE-palveluiden, kansaneläkelaitoksen eli KELA:n sekä maahanmuuttoviraston eli MIGRI:n viranomaisten kanssa asioistia (Sundbäck 2023, 5). Viranomaistyön tekeminen määrittää viranomaisille erilaisia velvollisuuksia, (Kokkonen 2018, 116) mutta toisaalta myös valtaa (Hiiltola & Peltola 2016, 124). Viranomaisilla on useimmiten enemmän valtaa suhteessa asiakkaaseen (Hiiltola & Peltola 2016, 124).

Kotouttamistyössä viranomaisen rooli on erityinen, sillä viranomaisilla on kotoutumislain (1386/2010) mukainen velvollisuus auttaa maahanmuuttajia. Viranomaisen merkitys pakolaisen elämässä voi olla korostunut (Turtiainen 2012, 37–38), sillä viranomaiset ovat usein pakolaisten ainut kontakti valtaväestöön (Kokkonen 2018, 106). Käsitän tämän merkittävyyden tutkielmassani koskemaan pakolaisten lisäksi myös muita pakkomuuttajien ryhmiä.

Suuremassa kuvassa viranomaiset voidaan nähdä osana institutionaalista luottamusta. Institutionaalinen luottamus on olennaista yhteiskunnan toiminnan kannalta. Yksilöiden arkinen elämä voi olla hyvin kuluttavaa ja epävakaata, jos he eivät luota instituutioiden edustajiin ja edustajien tekemään työhön. (Kotkavirta 2000, 56.) Pakkomuuttajien elämän ollessa jo entuudestaan epävarmaa, voisi viranomaisiin luottaminen tuoda arkeen tasaisuutta. Aina ei kuitenkaan ole niin, että pakkomuuttajat luottaisivat viranomaisiin.

2.2 Tunnustussuhdeteoria

Tutkielmani teoreettisena lähtökohtana toimii tunnustussuhdeteoria, jonka avulla pohdin tunnustuksen muodostumista pakkomuuttajien ja viranomaisten välisessä

kontekstissa. Asioita huomattavasti yksinkertaistaen voitaisiin kuvata tunnustussuhdeteorian tarkastelevan ihmisten inhimillistä tarvetta tulla huomioiduiksi. Yksilöt välttelevät näkymättömyyttä tiettyjä tilanteita lukuun ottamatta. (Hirvonen 2020, 11.)

Tunnustus määritellään asiayhteydestä riippuen erilaisilla tavoilla, mutta filosofiassa tunnustamisella tarkoitetaan vuorovaikutussuhteita, joissa toinen henkilö nähdään tärkeänä osapuolena (Hirvonen 2020, 11-14). Tämä on keskeinen asia, kun tunnustusta suhteutetaan viranomaisen ja asiakkaan vuorovaikutukseen. Onni Hirvosen (2020, 11-14) mukaan toisten persoonaa voi tunnustaa erilaisilla tavoilla, jonka myötä tunnustaminen ei saa tarkkarajaisia raameja. Tunnustukseen liitetään yksilön persoonaan kohdistuvan puolen lisäksi myös poliittinen puoli. Tunnustamista määriteltäessä on termin laajuuden lisäksi ymmärrettävä sen historiallinen vaihtelu. Historialliset kehitysprosessit muovaavat tunnustamisen ymmärtämistä. (Mt, 15.)

Tunnustussuhdeteorian perusta liitetään Georg Wilhelm Friedrich Hegeliin, joka on johdonmukaisella työllään kiteyttänyt tunnustuksen käsitteen nykyisiin käytettävään muotoon. Hegeliä seurannut tunnustussuhdeteorian kehityskulku on monipuolinen, kattaen sisälleen paljon erilaisia suuntauksia ja koulukuntia. (Hirvonen 2020, 17-19.) Eräs suuntauksista on Axel Honnethin 1995 (engl. kielellä) julkaistu tunnustussuhdeteorian filosofia, joka on sosiaalifilosofinen käsitys tunnustamisesta ja sosiaalisuudesta (Särkelä 2020, 115-117).

Honnethin tunnustussuhdeteorian ytimessä on käsitys hyvästä elämästä, jota varten tunnustamista tarvitaan (Särkelä 2020, 122). Tunnustamista käsitellään kolmen tärkeimmän arvon eli rakkauden, arvostuksen ja kunnioituksen kautta (Roman-Lagerspetz 2020, 63). Honneth on liittänyt mukaan jaotteluun myös epäkunnioituksen käsitteen, jolla tarkoitetaan tunnustuksen puutetta (Honneth 1995, 131). Ajatteluun sisältyy myös jaottelu kolmeen itsesuhteeseen eli itsetuntoon, itsekunnioitukseen ja itsearvostukseen (Honneth 1995).

Hegelin ajattelussa tunnustus saa viisi erilaista merkitystä. Ensimmäinen merkitys on antropologinen ja se kuvastaa ihmislunnon tarvetta saada tunnustusta muun muassa arvostavan kohtelun ja käytöksen muodossa. Toinen merkityksistä on itsetietoisuuden mahdollisuus eli se, että minän tuntemiseksi on hyödynnettävä ulkopuolisia suhteita. Kolmas merkityksistä liittyy moraalisesti olennaisten ominaisuuksien

tunnustamiseen ja sen kautta muiden tunnustamiseen. Tällä Hegel tarkoittaa, että ihmiset tunnustavat muiden olevan samankaltaisia kuin he itse ovat. Neljäs merkitys on se, että tunnustussuhteet muodostavat sosiaalisten olioiden ja ominaisuuksien perustan. Yksinkertaistetusti sanoen yksilöiden ajatukset, näkemykset ja käyttäytyminen ovat välttämätön osa ilmiöiden perustaa. Viides merkitys on se, että tunnustuksen avulla olennot, jotka ovat tiettyyn määrättyyn paikkaan, aikaan tai käsitejärjestelmään, voivat saada yleistietoa. (Roman-Lagerspetz 2020, 63–65.) Hegelin antavat merkitykset tunnustukselle ovat monipuolisia, mutta omassa työssäni hyödynnän erityisesti antropologista näkemystä. Ihmisluonnon tarve saada tunnustusta linkittyy vahvasti maahanmuuttajien ja viranomaisten väliseen vuorovaikutukseen.

Petteri Niemi (2020) on artikkelissa soveltanut tunnustussuhdeteoriaa sosiaalityöhön. Käytän tätä teoreettisena viitekehyksenä aiheeni tarkasteluun, sillä sosiaalityö on tunnustussuhdeteorian nykysovelluksista lähinnä tarkastelemaani viranomaisyötä. Niemi on kuvannut tunnustuksen olevan tärkeää missä tahansa ammatissa, jossa vuorovaikutetaan ihmisten kanssa. Tunnustuksen antamista kuvataan jopa maailmanlaajuiseksi kohtaamisen peruseriaatteenksi. (Niemi 2020, 272.) Tämä tukee osaltaan valintaani hyödyntää tunnustussuhdeteorian sosiaalityön sovellusta aiheeseeni. Myös aikaisemmassa tutkimuksessa tunnustussuhdeteoriaa on sovellettu sosiaalityöhön ja pakkomuuttajiin. Muun muassa Turtiainen on tutkimuksissaan (2020; 2012) hyödyntänyt tunnustussuhdeteoriaa pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden tutkimiseen. Keskityn pääpainoisesti käsittelemään aiheeni Niemen artikkelin (2020) pohjalta, mutta tuon käsittelyyn mukaan pieniä otteita Turtiaisen (2020) artikkelista, sillä koen sen välttämättömäksi pakkomuuttajien kontekstin ymmärtämisen kannalta.

Sosiaalityön näkökulmasta tunnustussuhdeteorian kolme keskeisintä käsitettä ovat kunnioitus, arvostus ja välittäminen. Honnethin jaottelusta tuttu rakkauden käsite on korvattu välittämisen käsitteellä, joka kuvastaa paremmin sosiaalityön luonnetta. (Niemi 2020, 271–275.) Eri tunnustuksen ulottuvuudet luovat monipuolisen kuvan tunnustamisesta sosiaalityön asiayhteydessä. Tunnustus on keskeinen asia kaikenlaisessa sosiaalityössä (Niemi 2020, 272), kattaen sisälleen myös pakkomuuttajien kanssa tehtävän työn. Seuraavaksi tarkastelen syvällisemmin kunnioitusta, arvostusta sekä välittämistä sosiaalityön kontekstissa.

2.2.1 Kunnioitus sosiaalityön tunnustussuhdeteoriassa

Tunnustussuhdeteorian mukaisen kunnioituksen ilmeneminen sosiaalityössä on monitahoinen tarkastelunkohde. Kunnioitus liitetään niin viranomaisasemassa toimivan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteeseen, kuin myös palvelukokonaisuuksiin ja perusoikeuksien toteutumiseen. (Niemi 2020, 275–278.)

Ammattijärjestö Talentia ry:n ammattieettiset ohjeet korostavat itsemääräämisoikeutta ja sen toteutumista (Heikkinen 2017, 12–16) ja se on myös asia, johon tunnustussuhdeteoria kiinnittyy (Niemi 2020, 276). Itsemääräämisoikeuden säilyttäminen rajatuissa määrin on yhteiskunnan tavoite. Itsemääräämisen yhteydessä on toki huomioitava yksilöiden vaihtelevat kyvyt käyttää tätä oikeutta. Esimerkiksi ympäristö, mukaan lukien kulttuuri, voi vaikuttaa merkittävästi kykyyn hallita elämää (Niemi 2020, 277–287). Tässä suhteessa kunnioitus ja itsemääräämisoikeus kiinnittyvät pakkomuuttajiin, jotka joutuvat soputumaan uuteen ympäristöön ja erityisesti kulttuuriin. Itsemääräämisoikeuden yhteydessä myös kysymys vallasta ja erityisesti viranomaisen vallankäytöstä korostuu. Ihmisen itsemääräämisoikeutta ja persoonaa kunnioittaen voidaan valtaa käyttää osana viranomaistyötä. Vallankäyttö liittyy eettisillä rajapinnoilla oleviin valintoihin, joita viranomainen tekee. (Niemi 2020, 276.)

Palvelukokonaisuuksilla ilmennetään yhtä lailla kunnioitusta yhteiskunnassa. Esimerkiksi toimeentuloon liittyvää oikeutta turvataan palveluilla ja etuuksilla. On kuitenkin selvää, että kaikille ei voida täysin taata kaikkien oikeuksien toteutumista. Palveluista päättäminen on tasapainottelua eri asiakasryhmien tarpeiden, talouden asettamien rajoitteiden sekä oikeuksien takaamisen välillä. Toisen etu voi olla toisen haitta. (Niemi 2020, 275–278.)

2.2.2 Arvostus sosiaalityön tunnustussuhdeteoriassa

Kunnioituksen tavoin arvostusta ilmennetään sosiaalityössä ja ylipäättänsä yhteiskunnassa vaihtelevilla tavoilla. Sosiaalityön näkökulmasta järjestelmä osoittaa arvostusta luomalla palveluita, jotka vastaavat asiakasryhmien haasteisiin. Haasteiden tunnistaminen ja ratkaisujen kehittäminen ovat osa arvostuksen prosessia. (Niemi 2020, 279–280.) On oleellista tuoda ilmi se, että sosiaalityön asiakkaat ovat suurimmilta osin

yhteiskunnan huono-osaisia eli he eivät ole saaneet osakseen arvostusta. Tämä kertoo paljon laajemmista yhteiskunnallisista ongelmakohdista. (Mt. 279.)

Asiakas-työntekijäsuhteen näkökulmasta arvostuksen näyttäminen kiteytyy tapaan, jolla ihmiset vuorovaikuttavat ja käyttäytyvät. Sosiaalihuollossa tunnustus ei ole välttämättä molemminpuolista, jonka myötä on sosiaalityöntekijän vastuulla toimia arvostavasti. Arvostavassa käytöksessä sosiaalityöntekijä uskoo asiakkaan positiivisempaan tulevaisuuteen, löytää hänen vahvuuksiaan ja pyrkii yhteistyöhön. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden tulee sivuuttaa omat negatiiviset tunteuksensa asiakkaasta ja pyrkiä tuomaan tasapuolisella kohtelulla arvostusta. Sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu myös esimerkkinä toimiminen, jossa arvovalinnoilla osoitetaan asiakkaan suuntaan arvostusta. (Mt. 279–280.)

Arvostusta yhteiskunnassa voi saada osakseen myös tekemällä työtä. Monissa tapauksissa sosiaalityöllä pyritään parantamaan asiakkaiden tilannetta ja sitä, että he esimerkiksi pystyisivät palaamaan tai pääsemään työelämään. Pakolaisten sekä muiden asiakasryhmien voi kuitenkin olla haastavaa saada työtä, esimerkiksi ennakkoluulojen takia. Tämän myötä arvostuksen saaminen on tietyille asiakasryhmille haasteellisempaa kuin toisille. (Mt. 279–280.) Käsitän Niemen käyttämän pakolaisvertauksen laajemmin koskemaan myös muita pakkomuuttajakäsitteen alaisia ryhmiä.

Tunnustussuhdeteoria osiltaan ajaa yhteiskunnan velvoitetta arvostuksen luomisessa. Jos jokin asiakasryhmä ei saa arvostusta mistään, niin yhteiskunnan tulisi tarkastella tilannetta kriittisesti ja tehdä toimia asian muuttamiseksi. (Mt. 279–280).

2.2.3 Välittäminen sosiaalityön tunnustussuhdeteoriassa

Niemi on valinnut sosiaalityön kontekstissa käytettävän rakkauden sijaan välittämisen termiä. Välittäminen on merkityksellinen osa monia ammatteja, kuten palveluammattajeja, myyntityötä sekä auttamisammattajeja. Auttamisammattajeissa välittämisen rooli on ratkaiseva, jotta työ onnistuu. (Niemi 2020, 280–283.)

Yhteiskunnallisella tasolla välittäminen osoitetaan sillä, että huomioidaan eri ihmisryhmät ja heidän tilanteensa. Poliittisella päätöksenteolla vaikutetaan perusoikeuksien toteuttamisen periaatteeseen, joita ilmennetään muun muassa palveluilla ja laisäädännöllä. Toisinaan päätökset tai uudistukset saattavat johtaa

tiettyjen ihmisryhmien huonompaan asemaan. Huonoon asemaan joutuminen heijastuu välittämisen puuttumisena. (Mt. 280–283.)

Asiakassuhteissa välittäminen ilmenee sitoutumisella auttamiseen. Auttamiseen sitoudutaan muun muassa tarkastelemalla omaa asennetta ja ennakkoluuloja kriittisesti sekä käsittelemällä asiakkaan tilannetta yksilöllisesti. Se, että auttaja sitoutuu ja osoittaa välittämistä, ovat asiakkaalle tärkeitä merkkejä sitoutumisesta. Tunteiden näyttäminen asiakkaalle on haastavaa sekä myös tulkinnanvaraista. Asiakas tai työntekijä voivat tulkita tunteita väärin. (Mt. 280–283.)

3 TUTKIELMAN TOTEUTUS JA TIEDONHAUN KUVAAUS

Kandidaatintutkielmani on toteutettu kuvailevana kirjallisuuskatsauksena ja tutkimuskysymykseni on ”Millaisena pakkomuuttajien kokemukset viranomaisien kohtaamisesta kuvautuvat tutkimuksissa?”. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa ilmiötä tarkastellaan aineistojen pohjalta ja pyrkimyksenä on parantaa ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä (Kangasniemi, ym. 2013, 292). Käytettävä tutkimusaineisto voi olla laaja-alaista, eikä aineiston valintaan aseteta tiukkarajaisia kriteerejä tai esimerkiksi menetelmällisiä sääntöjä (Salminen 2011, 6–8). Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa tutkimuskysymys voi olla väljästi aseteltu, mutta sen täytyy sisältää jonkinlaista rajausta, jotta ilmiö ei ole liian laaja ja estä näin perustavanlaatuisia tarkastelua (Kangasniemi, ym. 2013, 295). Hyödynnän tutkielmassani aineistolähtöistä analyysia. Käyn läpi aineistoni keskeisiä poimintoja ja lopuksi tuon teoreettisen viitekehitykseni analyysiin mukaan.

Aloitin tiedonhaun kandidaatintutkielmaani käyttämällä Jyväskylän yliopiston JYKDOK-hakupalvelua. Selvitin aluksi, millaista tutkimusta aiheesta on yleisesti tehty ja siirryin vasta sen jälkeen määrätietoisempaan hakuun. Hakulauseekseni määrätietoisempaan hakuun valitsin: *pakkomuutto* AND* *viranomaiset* AND* *kokemus*. Tämä haku tuotti 0 hakutulosta kotimaisesta ARTO-artikkeliviitetietokannasta. Muutin hakulauseeni muotoon *maahanmuuttajat* AND* *viranomaiset*. Hakusanat tuottivat 90 hakutulosta rajattuani julkaisuvälin vuosiin 2000-2023. Valitsin otsikoiden ja abstraktien perusteella joukosta kolme tutkimusta, sillä ne sopivat tutkimuskysymykseni rajaukseen. Hakutulosten joukossa esiintyi neljä yliopistolehtori Kati Turtiaisen artikkelia,

joten päätin tutkia tarkemmin hänen muita tutkimuksiaan. Valitsin Turtiaisen muista tutkimuksista mukaan aineistooni lisensiaatin tutkielman: *”Kommunikointia uuden kynnyksellä: luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisen ja viranomaisen välillä”*. Valintani kohdistui tähän artikkeliin, sillä se sisälsi hyvää kokemusten jäsentelyä ja näkökulmaa viranomaisten ja kiintiöpakolaisten vuorovaikutukseen.

Kotimaisten artikkelien niukkuuden takia minun oli laajennettava hakuani kansainvälisiin e-aineistoihin. Hain kansainvälistä aineistoa JYKDOK- hakupalvelun kansainvälisen haun kautta ja käytin hakulauseena *authority AND* forced migration AND* experience*. Haku tuotti yli 66 000 vertaisarvioitua aineistoa. Rajasin haun koskemaan englanninkielisiä ja julkaisuvuosina 2013-2023 julkaistuja aineistoja, jolloin hakutuloksia tuli lähes 37 000. Selattuani ensimmäisiä hakutuloksia havaitsin, että ne eivät olleet tutkimukseni rajaukseen sopivia. Tiedonhakua tehdessäni pidin tärkeänä kriteerinä, että tutkielmaani valikoituisi vertaisarvioituja, pakkomuuttajien kokemuksia viranomaisten kohtaamisesta käsitteleviä tutkimuksia. Tämän myötä esimerkiksi kotoutumiseen, viranomaisten valmiuksiin kohdata maahanmuuttaja-asiakkaita tai yleisesti maahanmuuttajiin liittyvät tutkimukset eivät valikoituneet aineistokseni. Jouduin kuitenkin joustamaan kriteereistäni kahdessa tapauksessa. Toinen tapaus liittyi valintaani ottaa aineistooni mukaan Tarja Tantun (2017) vertaisarvioitu tutkimus *”Sit-ten uskaltaa kertoa omista asioista enemmän” – Maahanmuuttaja-asiakkaiden työvoimaneuvojan käsityksiä luottamuksen rakentumisesta asiointikeskustelussa*, jossa oli haastateltu pakkomuuttajien sijaan viranomaista. Tämä tutkimuksen valitsin, sillä koin sen kuvaavan oivalla tavalla aiheeseeni liittyvän tutkimuksen valtavirtaa. Toisessa tapauksessa päätin olla mukailematta kriteeriäni vertaisarvioidusta tutkimuksesta. Aineistoon valikoimani Lotta Kokkosen (2018) artikkeli *Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskohtaamisissa* ei sisältänyt merkintää vertaisarvioinnista. Artikkelin pohjautui kuitenkin Lotta Kokkosen (2010) vertaisarvioituun väitöskirjatutkimukseen ja on käytössä kurssikirjallisuutena Jyväskylän yliopiston kurssilla *”Siirtolaisuuden ja moninaisuuden kysymyksiä sosiaalityössä”*. Näiden perusteluiden lisäksi artikkelin rajaaminen tutkielmani ulkopuolelle olisi supistanut mahdollisuuttani käsitellä aiheeni monipuolisesti.

Tehtyäni hakuja kotimaiseen ja kansainväliseen aineistoon havaitsin, että minun on kehitettävä hakulauseita ja -sanoja, jotta voin saada täsmällisempiä osumia. Siirryin tekemään hakuja JYKDOK:n tietokannoista, sillä ajattelin sen myös rajaavan kansainvälisten artikkelien määrää. Hyödynsin Social Service Abstractia (ProQuest), Web of Sciencea sekä Sociological Abstractia (ProQuest). Tein muutamia hakuja Sociological Abstractissa (ProQuest), mutta havaitsin Social Services Abstractin (ProQuest) tuovan minulle osuvampia hakutuloksia. Käytin Social Services Abstractissa hakulauseita "forced migrants" OR* "forced migration" OR* "forced migrant" OR* refugee* OR* "asylum seeker" OR* "asylum seekers" OR* "forced displacement" AND* encounter* OR* experience* AND* authorities OR* officials OR* bureaucra*. Sain hakutuloksia 86, mutta en valikoinut mitään omaan aineistooni. Tein samalla hakulauseella haun Web of Sciences tietokannassa ja sain 591 hakutulosta rajattuani haun koskemaan englanninkielisiä ja vuosina 2001-2023 julkaistuja tutkimuksia. Kävin hakutulokset läpi lukeamalla otsikot sekä tarvittaessa abstrakteja ja valikoin aineistooni yhden artikkelin.

Käytin myös niin sanottua lumipallomenetelmää aineistolähteiden etsimisessä. Kävin läpi löytämieni tutkimusten lähdeluetteloja ja tutustuin niissä hyödynnettyihin tutkimuksiin. Lumipallotekniikalla tutustuin myös lähdeluetteloissa moneen kertaan mainittuihin tutkijoihin sekä heidän muihin tutkimuksiinsa. Valitsin lumipallotekniikalla lopulta kaksi artikkelia mukaan aineistooni. Ne olivat Stephen Egharevban (2004) artikkeli "*An investigation into African Immigrants*" sekä Lotta Kokkosen (2010) väitöskirjatutkimus "*Pakolaisten vuorovaikutussuhteet: Keski-Suomeen muuttaneiden pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteistaan ja kiinnittymisestä uuteen sosiaaliseen ympäristöön.*"

Tiedonhakuni on osoittanut sen, että suomalaista tai kansainvälistä pakkomuuttajien kokemuksia viranomaisten kohtaamista sivuavaa tutkimusta on tehty melko vähän. Tämä on tuonut haasteita tiedonhakuun sekä tutkielman rajaukseen. Tästä huolimatta olen valikoinut tutkielmani aineistoiksi seitsemän suomalaista tai Suomen kontekstia käsittelevää tutkimusta vuosilta 2004-2023. Koen valikoimani tutkimusaineiston olevan melko kattava edustus aiheita käsittelevästä tutkimuksesta, kun huomioidaan ettei aiheesta ole juurikaan tehty vertaisarvioitua tutkimusta. Tiedostan kuitenkin sen, että käsittelyni ulkopuolelle on voinut jäädä aiheeni kannalta merkittäviä tutkimuksia.

4 KOHTAAMISTEN KUVAUTUMINEN TUTKIMUKSISSA

Varhaisilla viranomaiskokemuksilla maahantulon yhteydessä on merkittävä vaikutus luottamuksen syntymiseen uudesta yhteiskunnasta (Turtiainen 2008, 3). Pohjoismaissa viranomaiset ovat merkittävä osa uuteen maahan saapuvien ihmisten vastaanottoa (Turtiainen 2012, 14). Pakkomuuttajien henkilökohtaisessa historiassa voi olla haastavia kokemuksia viranomaisten kanssa toimimisesta, sillä he tulevat maista, jossa soditaan, tehdään vallankumouksia ja harjoitetaan totalitarismia (Turtiainen 2008, 3). Osittain edellä mainituista sekä muista syistä pakkomuuttajien kokemukset viranomaisten kohtaamisesta vaihtelevat suuresti (Kokkonen 2018, 103).

4.1 Sujuvat kokemukset ja luottamus

Aineistossa viranomaisten kohtaamiseen liittyvät sujuvat kokemukset rinnastettiin herkästi luottamukseen. Luottamus ulottui pakkomuuttajan kanssa työskennelleeseen viranomaiseen sekä useimmiten myös instituutioon tai muuhun tahoon, jota viranomainen edusti (Sundbäck 2023, 12). Tästä syystä luottamus ja sujuvat kokemukset sekä seuraavassa alaluvussa toimimattomat kokemukset ja epäluottamus ovat tässä tulosluvussa teemoitettu samaan kategoriaan kuuluviksi. Teoreettinen viitekehyseni antaa myös osaltaan viitteitä siihen, että ihmiset mieltävät herkästi kokemuksensa, joko onnistuneen ja epäonnistuneen (Honneth 1995, 137). Tämä kokemusten

jaotteluun liittyvä ajatus ei ole yksiselitteinen tai kokemuksia todenmukaisella tavalla jäsentävä, mutta mielestäni se tukee valitsemaani tapaa jaotella tuloslukuni osiota.

Aineistossa pakkomuuttajien kokemuksia viranomaisen kohtaamisesta kuvattiin hyviksi sekä normaaleiksi. Tällöin pakkomuuttajat kokivat tulleen autetuksi positiivisessa mielessä. Viranomaisia ei tällöin koettu asiakkuuden kautta, vaan pakkomuuttajat hahmottivat tilanteen kumppanuudeksi. (Turtiainen 2008, 11–12.) Kokemus autetuksi tulemisesta liittyi viranomaiselta saatuun sosiaaliseen tukeen. Toisinaan kokemus sujuvasta kohtaamisesta ja autetuksi tulemisesta sisälsi viranomaisen venymistä, kuten auttamista työajan tai oman virkavastuun ulkopuolella. (Kokkonen 2010, 98.) Pakkomuuttajien aseman huomioiden sujuvaan kokemukseen liitettiin myös ohjaus uudessa maassa toimimiseen. Ylipäättänsä pakkomuuttajat kuvasivat luottamuksen ja sujuvan kokemuksen syntyneen siitä tiedosta, että tukea ja apua on aina saatavilla. (Kokkonen 2018, 109.)

Liselott Sundbäckin (2023, 7) tutkimuksesta esiin nousi kohtelun, erityisesti hyvän sellaisen, vaikutus kokemukseen viranomaisen kohtaamisesta. Kuulumisten kyseleminen, yhteydenpito ja oikeiden kysymysten esittäminen nähtiin luottamusta herättävinä ja sujuvuutta lisäävinä tekijöinä. Sujuvaan kohteluun pakkomuuttajat liittivät myös ihmisen kunnioittamisen, empaattisen käytöksen, hyväntahtoisuuden sekä huomioimisen. (Sundbäck 2023, 7–9). Kati Turtiaisen (2008, 13) tutkimuksessa kohtelun merkitys nousi niin ikään esille, mutta virheiden myöntämisen kontekstissa. Tutkimuksen mukaan pakolaisten luottamus viranomaisia kohtaan kasvoi silloin, kun viranomaisen tunnusti tehneensä virheen ja tätä seurasi lupaus korjata asia. Tämän lisäksi Turtiaisen tutkimuksen mukaan se, että asiakkaan taustat huomioidaan ja asiakkaalle annetaan tilaa puhua ja kertoa itse, loi kokemuksesta sujuvan. (Turtiainen 2008, 12). Myös Turtiaisen (2012, 76) tutkimuksessa kohtelun puolesta kokemuksia viranomaisten kanssa asioinnista kuvattiin hyviksi, toisinaan jopa taivaaseen putoamiseksi.

Taivaaseen putoamisen kokemus vaatii monen asian onnistumista samanaikaisesti, joten ymmärrettävästi maininnat tällaisesta kokemuksesta jäivät aineistoissa minimaalisiksi. Useissa tutkimuksissa sujuvaan kokemukseen kuitenkin liitettiin oikeudenmukainen kohtelu. Esimerkiksi Stephen Egharevban (2004, 54) tutkimuksessa kuvattiin poliisin kohtelun pakkomuuttajia vastaan olleen oikeudenmukaista.

Sundbäckin tutkimuksessa (2023, 7) puolestaan oikeudenmukaisuus liitettiin ajatuksen työntekijän eli tässä tutkielmassa tuttavallisemmin viranomaisen onnistuneesta suorituksesta toimia asiakkaan kanssa. Myös tasa-arvo mainittiin Sundbäckin (2023, 8) tutkimuksessa osana sujuvaa kohtaamista.

Viranomaisten kohtaamisia käsiteltäessä pakkomuuttajat nostivat Sundbäckin (2023, 10) tutkimuksessa esille viranomaisen persoonallisuuden vaikutuksen luottamuksen syntymiseen. Jos persoonallisuus koettiin toimivaksi ja henkilökemiat kohtasivat, oli kokemus kohtaamisesta usein positiiviseksi mielletty. Tällaiset viranomaiset esimerkiksi olivat oikeudenmukaisia ja hyvántahtoisia pakkomuuttajia kohtaan. Persoonallisuuden lisäksi kokemusta sujuvoitti se, että työskentely tapahtui saman viranomaisen kanssa. Luottamus oli pakkomuuttajien mukaan helpompaa rakentaa tuttuun viranomaiseen tai viranomaiseen, jonka luokse menttiin käymään toisen tutun viranomaisen. (Sundbäck 2023, 10–12.)

4.2 Toimimattomat kokemukset ja epäluottamus

Vaikka pakkomuuttajien kokemukset viranomaisten kohtaamisesta näyttäytyivät edellä sujuvina, esiintyi aineistoissa myös toimimattomia sekä epäluottamusta herättäneitä kokemuksia. Syynä toimimattomaan kokemukseen oli esimerkiksi se, että pakkomuuttajat kokivat viranomaisten kohdelleen heitä asenteellisesti tai halventavasti (Kokkonen 2018, 110). Erityisesti poliisin kohtaamiseen liittyen aineistossani nousi esille epäluottamusta ja toimimattomia kokemuksia. Egharevban (2004, 50) tutkimus käsittelee poliisin kohtaamista ja nostaa esille esimerkiksi kokemuksia, joissa poliisiviranomainen on pysäyttänyt pakkomuuttajan perusteettomasti. Perusteettoman pysäyttämisen lisäksi tutkimuksessa on kuvattu toimimattomia kokemuksia aiheuttaneita tekijöitä olevan ainakin epäkohtelias käytös, epäoikeudenmukaisuus, sivuuttaminen sekä alentava puhe. (2004, 54–57.) Myös Kati Turtiainen (2012, 84–85) kuvaa tutkimuksessaan sitä, kuinka pakkomuuttajilla on poliisia kohtaan paljon epäluottamusta ja jopa pelkoa.

Joissakin tapauksissa toimimattomaan kokemuksen liittyi se, ettei viranomainen ollut samaa kulttuurista alkuperää kuin asiakas itse. Näin ollen luottamusta oli

haastavaa muodostaa. (Turtiainen 2012, 93–94.) Myös Sundbäckin (2023, 10) tutkimuksen haastatteluissa pakkomuuttajat sanoittivat epäluottamusta aiheutuvan kulttuurista. Esimerkiksi suomalaisten viranomaisten tapa tuijottaa silmiin tulkittiin pakkomuuttajia kyseenalaistavaksi. Sundbäckin tutkimuksessa tuotiin epäluottamuksen synnyttäjänä esille myös se, ettei viranomaisella ole itsellään kokemusta pakkomuuttajana olemisesta. Lisäksi tässä tutkimuksessa haastateltavat kuvasivat, että viranomaisen kohtaamista on haastavaa kokea sujuvaksi, sillä yksittäisen viranomaisen kanssa ei ole yhteistä kokemushistoriaa tai edes perustaa sen luomiselle. Tilanne on epäluonnollinen ja siksi myös epäluottamusta synnyttävä. (Sundbäck 2023, 10.)

Toimimattoman kokemuksen ja epäluottamuksen takana oli toisinaan viranomaisten kykenemättömyys tarjota oikea-aikaista tai oikeanlaista tukea. Joskus tukea ei tarjottu ollenkaan ja myös tämä koettiin pettymyksenä sekä epäluottamuksena viranomaisia kohtaan. Toisinaan tuen tarjoamattomuuden taustalla oli se, ettei viranomaisen pystynyt toimivaltansa puitteissa auttamaan. (Kokkonen 2018, 113–116.) Kun asiat eivät edenneet omien mielikuvien mukaan koettiin epäluottamusta ja pettymystä viranomaista ja järjestelmää kohtaan (Kokkonen 2010, 101).

Sundbäckin tutkimuksessa (2023, 7–8) pakkomuuttajat pitivät syinä toimimattomaan kokemukseen vaikeaselkoista ja mutkikasta järjestelmää, tiedon vajavaisuutta sekä sitä, ettei heitä pidetty ajan tasalla prosessin kulussa. Myös viranomaisen mahdollisuus käyttää valtaa osoittautui epäluottamusta herättäväksi tekijäksi pakkomuuttajien keskuudessa. Vallankäyttöä pidettiin epäluottamusta herättävänä, sillä viranomaisen pystyi tekemään päätöksiä oman harkintansa pohjalta ja sen mukaan pitkö hän asiakkaasta vai ei. (Mt. 8–9.) Joidenkin kokemusten mukaan epäluottamus syntyi viranomaisen tavasta käyttää valtaa pakkomuuttajan ohjailmiseen. Tällaisessa tilanteessa pakkomuuttaja ei pääse vaikuttamaan omiin asioihinsa, vaan viranomaisen ohjaa häntä toimimaan tietyllä tavalla. (Mt. 11.) Myös eräs tutkimuksessa ilmennyt syy toimimattomaan kokemukseen oli viranomaisten tekemät virheet. Tutkimuksen esimerkissä virheen tekeminen liittyy MIGRIn tekemiin päätöksiin, joiden pohjalta koettiin epäoikeudenmukaisuutta ja vallan väärinkäyttöä. (Mt. 7.)

4.3 Kohtaamisesta riippumattomat tekijät

Toisinaan aineistossa korostuivat kokemukset, joiden taustalla oli selvästi jonkin kohtaamisesta riippumattoman tekijän vaikutus. Yleisin aineistossa esiintynyt kohtaamisesta riippumaton tekijä oli tieto, jota pakkomuuttajat olivat saaneet muilta ihmisiltä liittyen viranomaiskohtauksiin. Oma kokemus viranomaiskohtaamisesta saattoi siis olla toimiva, mutta muilta kuultu tieto oli negatiivissävytteistä (Kokkonen 2010, 101). Kokemuksia kuultiin ystäviltä sekä tutuilta (Egharevba 2004, 50). Myös yhteisöissä jäsenet jakoivat keskenään tietoa viranomaisista ja omista kokemuksistaan (Sundbäck 2023, 7). Pakkomuuttajat olivat saattaneet kuulla myös muiden maiden viranomaisilta asioita, jotka vaikuttivat kokemukseen viranomaisen kohtaamisesta uudessa maassa (Kokkonen 2010, 107).

Pakkomuuttajien omat aikaisemmat kokemukset viranomaisten kohtaamisesta vaikuttivat osassa tapauksissa viranomaisen kohtaamiseen. Esimerkiksi aikaisemmat huonot kokemukset värjivät mielikuvaa viranomaisten toiminnasta niin vahvasti, että luottamusta oli hyvin haastavaa saavuttaa. (Sundbäck 2023, 6-7.) Saapuminen maasta, jossa viranomaisten luo pääsemiseksi on jonotettava pitkiä aikoja, kohtelu on huonoa ja viranomaisia on lahjottava rahalla (Sundbäck 2023, 6-7), voi ymmärrettävästi jättää lähtemättömän kolauksen luottamuksen rakentumiseen. Aikaisemmat vähäiset viranomaiskokemukset saattavat myös herkästi johtaa siihen, että kohtaamisia viranomaisten kanssa vältellään. Tällöin pakkomuuttajilla on usein mielikuva siitä, että jokainen huolehtii omista asioistaan. (Turtiainen 2008, 20.) Tässä yhteydessä on hyvä korostaa aikaisempien kokemusten ja elämänhistorian olevan taustalla toki kaikissa kuvatuissa viranomaisten kohtaamisissa. Kuitenkin näissä esiin nostamissani tapauksissa niiden vaikutus oli tulkintani mukaan merkittävä, sillä ne antoivat suunta- viivoja koko kokemukselle.

Eräs pakkomuuttajien kokemuksista riippumaton tekijä on Egharevban (2004) tutkimuksessa esille tuotu media. Medialla on valtava rooli näkökulmien luomisessa liittyen tiettyihin ihmisryhmiin ja tilanteisiin. Tyyli, jolla Suomessa maahanmuuttajaryhmistä viestitään, on tutkimuksen mukaan usein kielteistä. Median rooli siis vaikuttaa siihen, miten pakolaiset kokevat erilaiset viranomaiskohtaukset. (Egharevba 2004,

52–53.) Egharevban (2004) tutkimus käsittelee afrikkalaisten maahanmuuttajien kokemuksia Suomessa tietyllä alueella, joten median vaikutusta ei voida tulkita koskemaan muita alueita, maita tai ihmisryhmiä. Tutkimuksen tulokset antavat kuitenkin viitteitä siihen, että myös muiden alueiden ja ihmisryhmien keskuudessa voi median rooli vaikuttaa pakkomuuttajien kokemuksiin viranomaisista.

Joissakin tapauksissa luottamuksen syntymisen esteeksi osoittautui asioimistulkkaus. Tulkin erityisen, viranomaisen ja asiakkaan välille sijoittuvan, roolin takia luottamuksen syntyminen kulkee välikäden kautta. Tutkimuksessa kuvatuissa tilanteissa tulkki esti sujuvan kokemuksen viranomaisen kohtaamisesta, sillä tulkki puhui asiakkaan kanssa eri murretta ja tulkkaus sisälsi tämän myötä paljon asiavirheitä. Kyseisessä viranomaisen kohtaamisessa pakkomuuttaja ei niinkään sanoittanut viranomaisen kohtaamiseen liittyvää kokemusta, vaan pui toimimatonta kokemusta tulkin työskentelystä. (Kokkonen 2018, 11–12.)

Turtiaisen (2012) tutkimuksessa kokemusten yhteydessä on nostettu esille yksilön lähtökohdat tiedon ymmärtämiseen viranomaiskohtaamisissa. Omien taitojen ollessa vajavaiset asioiden hoitamisen suhteen, syntyy riippuvuus viranomaisilta saatavaan apuun. Kykenemättömyys omien asioiden hoitoon ja muiden varassa oleminen vaikuttaa kokemukseen viranomaisesta. (Turtiainen 2008, 23.) Erityisesti koulutus tai sen puute olivat tekijöitä, jotka vaikuttivat kokemuksiin. Luku- ja kirjoitustaidottomuus loi riippuvuutta viranomaisia kohtaan, kun taas koulutus ja erityisesti korkea-koulutus edisti henkilön kykyä saada sujuvia kokemuksia ja hyvää palvelua. Korkea-koulutus edisti myös henkilön kykyä ajaa omia oikeuksiaan, sillä näillä ihmisillä on enemmän inhimillistä pääomaa. (Turtiainen 2012, 71.) Myös kotimaan huonoon suuntaan menneen tilanteen nähtiin vaikuttavan viranomaiskokemukseen. Jatkuva stressi ja huoli esimerkiksi perheestä näkyivät viranomaiskohtaamisissa luottamuksen ristiriitaisuutena. Pakkomuuttaja saattoi haluta palata kotimaahansa, vaikka luotti Suomen viranomaisiin ja järjestelmään. (Turtiainen 2008, 14.)

4.4 Pakkomuuttajien kokemukset viranomaisten kertomana

Tarja Tantun (2017) tutkimus käsittelee viranomaisen näkökulmasta luottamuksen rakentumista ja pakkomuuttajien kokemuksia. Tämä näkökulma oli yleinen myös monissa aineistoni ulkopuolelle rajautuneissa tutkimuksissa. Kokkosen tutkimuksessa (2018, 102) kerrotaan, että empiirisestä näkökulmasta tehtyä tutkimusta maahanmuuttajien ja viranomaisten välisestä vuorovaikutuksesta Suomessa on tehty jonkin verran. Useimmiten tutkimuksissa kuitenkin tarkastelu keskittyy viranomaisten suhtautumiseen, (Kokkonen 2018, 102) pakkomuuttajien kokemusten sijaan. Vaikka Tantun (2017) tutkimuksessa kokemusten sanoittajana on toiminut viranomainen, on tutkimuksessa kokemuksia kuvattu samankaltaisella tavalla kuin pakkomuuttajien haastatteluille perustuneissa tutkimuksissa.

Turtiaisen (2012) tutkimuksen tavoin Tanttu (2017, 25) esittää tutkimuksessaan asiakkaan taitojen ja tietojen vaikuttavan kykyyn osallistua kanssakäymiseen. Turtiaisen (2012, 71) mainitsee koulutuksen olevan osatekijä sujuvan kokemuksen syntyyn, mutta Tantun (2017, 25) tutkimuksessa nostetaan esille myös viranomaiskohtaamisten toimintatapojen tunteminen. Pelkkä koulutus ei siis vielä takaa sujuvaa kokemusta, vaan useimmiten vaaditaan myös protokollan tuntemista. Kohtaamisen sujuvuuden kannalta on lisäksi keskeistä, että pakkomuuttaja ymmärtää oma asemansa, niin vastuun kuin oikeuksien näkökulmasta. (Tanttu 2017, 25.)

Jo aikaisemmin mainittu muilta saatu tieto viranomaisiin liittyen nousi esiin myös viranomaisen näkökulmaa hyödyntävästä tutkimuksesta. Kontaktien kautta liikkuu tietoa muun muassa siitä, keiden viranomaisten kanssa työskentely on ollut sujuvaa. (Tanttu 2017, 27.) Saatu tieto voi helpottaa luottamuksen syntymistä pakkomuuttajien taustat huomioiden. Pakkomuuttajat tulevat paikoista, joissa valtio rakenteineen voi olla vaarallinen yksilöille. Epäluottamus viranomaisia kohtaan on tavallista, joten myös viranomaiskokemukset ovat usein tämän epäluottamuksen värittämiä. (Tanttu 2017, 30.) Luottamuksen puute saattaa johtaa herkästi väärinkäsityksiin tai siihen, että pakkomuuttaja ei ymmärrä keskustelun tarkoitusta. Epäselvyydet ja väärinymmärrykset heikentävät entisestään luottamusta tilanteessa olleeseen

viranomaiseen sekä laajemmassa kuvassa mahdollisesti koko instituutioon. (Tanttu 2017, 36–37.)

4.5 Tunnustussuhdeteoria ja kohtaamiset viranomaisten kanssa

Tunnustaminen on julkisrahoitteiseen työhön, kuten viranomaistyöhön, liittyvä signaali siitä, että ihmiset ovat tärkeitä ja heistä huolehditaan (Niemi 2020, 274). Toisaalta tunnustamisen voidaan ajatella olevan myös välttämätön tekijä viranomaisen ja pakkomuuttajan välisen luottamuksen syntymiseen (Turtiainen 2012, 97). Tunnustamatta jättäminen tai virheellinen tunnustaminen voivat jättää pakkomuuttajaan syvät jäljet. Tämän vuoksi tunnustamisesta ei voida puhua pelkästään kunnioituksen puutteena, vaan tulee ymmärtää sen vaikutukset persoonuuden rakentamiseen. (Turtiainen 2012, 50–51.) On kuitenkin huomioitava viranomaisten olevan vain ihmisiä, jotka voivat epäonnistua ja tehdä virheitä (Egharevba 2004, 59). Lähtökohtaisesti voidaan tunnustaminen kuitenkin mieltää viranomaisen pyrkimykseksi.

Tunnustussuhdeteoriaa ja sosiaalityötä käsittelevässä artikkelissaan Petteri Niemi (2020) korostaa tunnustamisen ulottuvuuksia sosiaalityössä asiakaskohtaamisten lisäksi myös yhteiskunnallisen vaikuttamisen tasolla. Nämä ulottuvuudet nousevat esiin niin kunnioituksen, arvostuksen kuin välittämisenkin kontekstissa. Honnetthin ajattelun mukaisesti pelkkä institutionaalinen tunnustaminen eli esimerkiksi järjestelmästä saatu tunnustaminen ei riitä yksinään yksilöiden persoonien kokonaisvaltaiseen kehittymiseen. Persoonan rakentuminen vaatii myös persoonien välistä tunnustamista. (Honneth 1995, 69). Käytännöllisesti katsoen nämä tunnustamisen rajapinnat ovat häilyviä ja siksi niiden välille on haastavaa tehdä eroa (Honneth 1995, 138). Viranomaisikohtaamisissa institutionaalinen ja persoonien välinen tunnustaminen sekoittuvat. Viranomaiset tekevät työtä omalla persoonallaan, joka voidaan käsittää omanlaisen työotteen lisäksi persoonalla tunnustamiseksi. (Turtiainen 2020, 256.) Instituution rajat ohjaavat viranomaisten toimintaa, mutta eivät estä yksittäisen viranomaisen mahdollisuutta tulkita säädöksiä ja sen myötä tunnustaa tai jättää tunnustamatta yksilöitä (Turtiainen 2020, 259).

Kunnioittamisen tulisi olla osa viranomaisen ja pakkomuuttajan välistä kanssakäymistä sekä rakenteellisemmalla tasolla sen tulisi näkyä sopivina palveluina ja etuuksina. Viranomaisen ja pakkomuuttajan välisessä kanssakäymisessä tunnustamisen tulisi ilmetä itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena eli esimerkiksi mielipiteiden ja elämäntilanteen huomioimisena, eettisesti kestäväenä vallankäyttönä sekä tiedon jakamisena. (Niemi 2020, 275–277). Hyödyntämässäni tutkimuskirjallisuudessa suoranaisia mainintoja itsemääräämiseen kunnioittamiseen tai kunnioittamatta jättämiseen ei ollut. Sundbäckin (2023, 11) tutkimuksessa kuitenkin mainittiin viranomaisen ohjailleen pakkomuuttajaa tekemään asioita tietyllä tavalla. Tämä ei tue itsemääräämisoikeuteen liittyvää tunnustamista. Toisaalta samaisesta tutkimuksesta nousi esiin mainintoja siitä, kuinka viranomaiset olivat kyselleet, kuunnelleet ja pitäneet yhteyttä asiakkaaseen (Sundbäck 2023, 7). Vallankäyttö esiintyi aineistossa toimimattomien kokemusten yhteydessä, sillä pakkomuuttajat hahmottivat viranomaisen harvintavallan epäluottamusta herättäväksi asiaksi (Sundbäck 2023, 8). Vaikka viittauksia vallankäyttöön oli melko vähän, niin valta linkittyi moneen luottamusta ja epäluottamusta synnyttävään tekijään. Tiedon jakamisesta puolestaan mainintoja aineistossa oli useampia. Kokkosen (2018, 116) tutkimuksessa mainitaan usein haasteena olevan se, että pakolaiset eivät saa tarpeeksi informaatiota omista oikeuksistaan tai tuesta, jota viranomaiset heille tarjoavat. Tiedon puute ja hankalasti ymmärrettävä järjestelmä mainitaan myös Sundbäckin tutkimuksessa (2023, 8). Sujuvien kokemusten yhteydessä nostettiin esille se, kuinka Suomessa apua ja tietoa on ollut helppo saada (Kokkonen 2018, 109). Edellä mainitut asiat ovat suoria osoituksia siitä, kuinka tunnustamista kasvokkaisessa viranomaistilanteessa tehdään, mutta valitettavasti myös laiminlyödään. Mainintoja rakenteellisella tasolla kunnioituksen tunnustamisesta ei juurikaan aineistossa esiintynyt, sillä tutkimuksissa keskityttiin nimenomaan viranomaisen ja pakkomuuttajien vuorovaikutukseen.

Viranomaisen ja pakkomuuttajan välisessä vuorovaikutuksessa arvostus nousee esiin käytöksenä. Viranomaisena toimittaessa arvostavan käytöksen tulisi olla muun muassa huomioivaa, ennakkoluulotonta, kannustavaa, esimerkillistä sekä tasapuolista. (Niemi 2020, 280.) Kohtaamiset viranomaisten kanssa koettiin luottamusta synnyttävänä sekä kannustavana (Kokkonen 2010, 99). Turtiaisen tutkimuksissa (2012, 76;

2008, 12) haastateltavat kuvasivat saamaansa kohtelua kuin taivaaseen putoamiseksi. Huomioiva käytös miellettiin kuulumisten kyselynä sekä yhteydenpitona (Sundbäck 2023, 7). Viranomaisen näkökulmasta arvostavan tunnustamisen eriteltiin tapahtuvan siten, että vuorovaikutus aloitetaan ystävällisillä sanoilla ja kuulumisten vaihdolla. Lisäksi vuorovaikutustilanteessa tuli osoittaa kiinnostusta asiakkaan kertomaa kohtaan. (Tanttu 2017, 31.) Sujuvien kokemusten ohella arvostavan tunnustamisen uupuminen näkyi halveksuvana puheena, epäluottamuksena sekä asenteellisuutena (Egharevba 2004, 54–57). Ennakkoluuloisuus ja loukkaava käytös tulivat ilmi myös Kokkonen tutkimuksesta (2018, 110). Yksittäisen viranomaisen voi olla haastavaa vaikuttaa päätöksiin yhteiskunnallisella tasolla, mutta omaa toimintaansa jokainen voi puntaroida (Kokkonen 2018, 117). Viranomaisen roolissa on oltava valmis työskentelemään ikävissäkin tilanteissa (Kokkonen 2018, 117), mutta silloinkin viranomainen voi toimia arvostavasti. Pakolaisiin ja muihin asiakasryhmiin kohdistuu jo entuudestaan hyvin paljon ennakkoluuloja, joten heidän tunnustamisensa olisi yhteiskunnallisesti hyvin tärkeää (Niemi 2020, 279–280).

Sosiaalityön kontekstissa on tunnustussuhdeteorian yhteydessä valittu käytettävän rakkauden sijasta välittämisen käsitettä, sillä se kuvaa paremmin työn luonnetta (Niemi 2020, 280–281). Myös viranomaisen on tehtävä valintoja siitä, miten sitoutuu auttamiseen, osoittaa välittämisensä ja huomioi jokaisen yksilöllisesti työssään. Tällainen tunnustaminen vaatii viranomaisen sitoutumista työhönsä (Niemi 2020, 281). Tunnustaminen edellyttää tässä suhteessa viranomaiselta kykyä tunnistaa ihmisen yksilölliset tarpeet ja tarjota asianmukaista tukea (Turtiainen 2012, 79). Ristiriitaista asianmukaisen tuen tarjoamisessa on se, että viranomainen ei aina pysty tarjoamaan oikeanlaista tukea oman työnkuvansa puitteissa (Kokkonen 2018, 113) tai järjestelmässä ei ole oikeanlaista apua saatavilla. Sujuvien kokemusten yhteydessä kävi kuitenkin ilmi, että joidenkin pakkomuuttajien kokemusten mukaan tukea ja apua oli aina saatavilla (Kokkonen 2018, 116). Auttamiseen sitoutumisen yhteydessä viranomaisen omat arvot ja asenteet ovat keskiössä (Niemi 2020, 281). Halventava puhe ja epäkohteliaisuus (Egharevba 2004, 57) sekä ennakkoluuloisuus ja loukkaava käytös (Kokkonen 2018, 110) kertovat viranomaisen arvoista ja heikosta sitoutumisesta työhön. Erilaista arvomaailmaa peilaavat pakkomuuttajien kokemukset, joiden mukaan

viranomaisilta on saanut apua jopa työajan ulkopuolella tai asioissa, jotka eivät kuulu viranomaisen vastuualueisiin (Kokkonen 2010, 97). Välittämistä ja pakkomuuttajan kohtaamista yksilönä heijastivat aineistossa maininnat kuulumisten ja tuntemusten kysymisestä sekä empatian osoittamisena. Lisäksi viranomaisen kuvattiin osoittaneen ymmärrystä erilaisilla tavoilla. (Sundbäck 2023, 7–10.) Mainintoja välittämisen osoittamisesta yhteiskunnallisella tasolla ei aineistossa esiintynyt.

Tunnustuksen saaminen rakentaa yksilön persoonana olemista. Itsesuhteet eli itsetunto, itsearvostus ja itsekunnioitus rakentuvat tunnustamisen myötä ja ovat oleellinen osa yksilön persoonaa. Tunnustuksen puute ei kuitenkaan määritä ihmistä kokonaan, sillä ihmiset voivat kritisoida käsityksiä itsestään. (Turtiainen 2020, 259.) Tämän myötä aikaisemmin tässä tulosluvussa esittämäni sujuvat, toimimattomat tai muihin kategorioihin sijoittuneet kokemukset eivät välttämättä ole ratkaisevassa osassa pakkomuuttajien persoonien rakentumisesta. Sujuvilla kokemuksilla, kuten hyvällä kohtelulla (Turtiainen 2012) ja kuulumisten kysymisellä (Sundbäck 2023), voi kuitenkin Turtiaisen (2020, 259) artikkelin mukaan olla yksilön toimijuutta ja persoonan rakentumisesta edistäviä vaikutuksia.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä tutkielmassa olen käsitellyt sitä, millaisia pakkomuuttajien kokemukset viranomaisten kohtaamisesta ovat. Osana aiheeni käsittelyä on toiminut Axel Honnethin (1995) jaotteluun perustuva ja Petteri Niemen (2020) sosiaalityön kontekstiin sovitama tunnustussuhdeteoria. Tämä luku keskittyy käsittelemään aineiston tarkastelun pohjalta syntyneitä johtopäätöksiä sekä kriittistä pohdintaani aiheeseen liittyen. Lopuksi esitän perusteluja jatkotutkimukselle.

Tekemäni analyysini seurauksena olen havainnut pakkomuuttajien kokemusten viranomaisten kohtaamisesta kuvautuvan tutkimuksissa monipuolisilla, mutta yhteneväisillä tavoilla. Useiden pakkomuuttajien kokemukset viranomaiskohtaamisista ovat olleet sujuvia tai toimimattomia. Lisäksi kokemuksien kuvauksiin ovat liittyneet kohtaamisesta riippumattomat tekijät sekä viranomaisten sanoitukset. Tunnustussuhdeteoria toi aiheen käsittelyyn syvyyttä ja osoitti aineistossa olevan paljon yhteyksiä tunnustamiseen tai sen puutteeseen. Tunnustussuhdeteorian mukainen tarkastelu osoitti kohtaamisten laadulla olevan väliä, sillä tunnustaminen rakentaa ihmisen persoonuutta.

Sujuvat kokemukset ja luottamus perustuivat kokemukseen autetuksi tulemisestä (Kokkonen 2010; Turtiainen 2008) ja hyvästä kohtelusta, kuten kuulumisten kyselemisestä ja välittämisen osoittamisesta (Sundbäck 2023; Turtiainen 2008). Viranomaisen pyrkimys tasa-arvoiseen ja oikeudenmukaiseen kohteluun miellettiin olevan osa sujuvaa kokemusta (Egharevba 2004; Sundbäck 2023). Kohtaamisen sujuvuutta lisäsivät myös pakkomuuttajalle annetut mahdollisuudet puhua ja kertoa itse omista

asioistaan (Turtiainen, 2008). Viranomaiset tekevät työtä omalla persoonallaan, joten henkilökemiat sekä tutun viranomaisen kanssa asiointi miellettiin osaksi sujuvia kohtaamisia (Sundbäck 2023). Tutkielmani tulosten perusteella voitaisiin päätellä, että sujuva kokemuksen ja luottamuksen syntyminen vaativat viranomaisen toimesta ihmisyys huomioimista ja sen osoittamista. Lisäksi merkitystä on pakkomuuttajan kanssa työskentelevän viranomaisen persoonallisuudella.

Toimimattomat kokemukset ja epäluottamus kuvautuivat tulosten mukaan useamman tekijän kautta. Epäluottamusta synnytti yleisesti poliisin toiminta sekä tarkemmin epäkohtelias käytös, epäoikeudenmukaisuus, sivuuttaminen ja alentava puhe (Egharevba 2004). Samat tekijät toistuivat myös muissa tutkimuksissa muiden viranomaisten toimesta. Kokemuksia toimimattomista kohtaamisista selitettiin kulttuurisilla syillä (Turtiainen 2012; Sundbäck 2023) sekä yhteisen kokemushistorian puuttumisena pakkomuuttajan ja viranomaisen välillä (Sundbäck 2023). Esille nostettiin myös vallankäyttö, viranomaisen tekemät virheet, monimutkainen järjestelmä (Sundbäck 2023) sekä avun puuttuminen tai vääränlainen apu (Kokkonen 2018). Voitaisiin siis summata toimimattomien kokemusten juontaneen juurensa huonosta kohtelusta, vallankäytöstä sekä monimutkaisesta järjestelmästä ja avun puuttumisesta. Toimimattomissa kohtaamisissa pakkomuuttajia ei kohdeltu ihmisarvoa kunnioittaen tai kokemusta varjosti järjestelmän haasteet, kuten tiedon kulkuun liittyvät ongelmat. Oleellista on myös tuoda esille kulttuuristen erojen vaikutus pakkomuuttajien kokemukseen.

Kohtaamisesta riippumattomia tekijöitä tarkastelevassa luvussa esiintyi useita eri tekijöitä viranomaisten ja pakkomuuttajien kohtaamisen taustalla. Tällaisia tekijöitä ovat muilta saatu tieto viranomaisiin liittyen (mm. Egharevba 2004; Sundbäck 2023) ja omat aikaisemmat kokemukset (Sundbäck 2023; Turtiainen 2008). Lisäksi median (Egharevba 2004), asioimistulkkausten (Kokkonen 2018) ja yksilöiden tiedon ymmärtämiseen liittyvien lähtökohtien rooli kokemuksen muokkaajana huomioitiin (Turtiainen 2012). Kohtaamisesta riippumattomat tekijät osoittivat, kuinka pakkomuuttajan kokemukset eivät aina ole riippuvaisia viranomaisen käytöksestä tai toiminnasta. Lisäksi kohtaamisesta riippumattomat tekijät osoittavat median vaikutuksen ennakkoluulojen syntymiseen molemmille osapuolille.

Pakkomuuttajien kokemuksia viranomaisten kertomina kuvaavien viranomaiskokemusten aineistossa esiintyi vastaavia kokemuksia kuin muissa tuloslukuni osioissa. Pakkomuuttajien yksilöllisten taitojen ja tietojen, muilta kuultujen viranomaisiin liittyvien tietojen ja aikaisempien kokemusten viranomaiskohtamisista kuvattiin vaikuttavan kokemukseen viranomaisen kohtaamisesta (Tanttu 2017). Toisaalta viranomaisen kertomassa esiin nousi viranomaisen roolin mukanaan tuomaa syvempää ymmärrystä kohtaamisista ja niiden haasteista. Tämä näkyi esimerkiksi pohdintana luottamuksen puutteesta ja väärinkäsityksien syntymisestä. (Tanttu 2017.) Tulosten perusteella voidaan todeta pakkomuuttajien itsensä lisäksi viranomaisten kuvaavan pakkomuuttajien kokemuksia. Viranomaisten tekemät kuvaukset olivat yhteneväisiä pakkomuuttajien itsensä tuottamiin kokemuksiin, sisältäen kuitenkin viranomaisen roolin mukanaan tuomia näkökulmia.

Tunnustussuhdeteoria haastoi pohtimaan viranomaisten ja pakkomuuttajien välisiä kohtaamisia erilaisesta näkökulmasta. Kunnioittava tunnustaminen näkyi pakkomuuttajien huomioimisena, kuulemisena sekä yhteydenpitona (Sundbäck 2023). Tunnustuksen puuttuminen kunnioituksen kontekstissa ilmeni viranomaisen ohjailevana käytöksenä (Sundbäck 2023) sekä haasteena saada tietoa omista oikeuksista tai itselle kuuluvista palveluista (Kokkonen 2018). Arvostavaa tunnustusta osoitettiin muun muassa yhteydenpitona (Sundbäck 2023) ja ystävällisyyden osoituksena (Tanttu 2017). Arvostava tunnustaminen jäi uupumaan käytöksessä, joka oli asenteellista ja pakkomuuttajaa loukkaavaa (Egharevba 2004). Aineistossa välittämistä osoitettiin tarjoamalla oikeanlaista apua sekä auttamiseen sitoutumalla (Kokkonen 2010). Välittämisen puute näkyi päinvastaisina toimina. Pakkomuuttajat eivät itse tutkimuksissa sanoittaneet tunnustamista tai sen puutetta, vaan asiat ilmaistiin käytännönläheisesti. Tutkimuksissa pakkomuuttajien kokemuksia kuvailtiin tavoilla, joiden perusteella kokemuksiin voi sisältyä sekä tunnustamista mahdollistavia että sivuuttavia elementtejä. Ajatus tunnustamisesta voi luoda paineita viranomaisille, sillä heidän kässään on monien ihmisten persoonien rakentuminen. Tunnustamattomuuden ei voida kuitenkaan ajatella olevan yhden tekijän aiheuttamaa, vaan se on ennemminkin elämänmittainen kokonaisuus, jossa pakkomuuttajien tapauksessa viranomaiset korostuvat.

Pakkomuuttajien kokemusten tarkastelun yhteydessä kävi ilmi, että useita kokemuksia on haastavaa määritellä pelkästään yhteen kategoriaan kuuluvaksi. Tämä on osoitus kokemusten muodostumisen kompleksisuudesta. Yhdistellessäni kokemuksia tunnustussuhdeteorian mukaiseen jaotteluun havaitsin saman ilmiön. Kokemukset linkittyvät joissakin tapauksissa useampaan kuin yhteen tunnustuksen muotoon. Esimerkiksi halveksuva puhe osoitti niin arvostuksen kuin välittämisen puutetta. Tämä voi osaltaan selittää sitä, miksi aineistona käyttämässäni tutkimuksissa kokemuksia hahmotettiin erilaisin tavoin. Toisaalta erilaisia kuvaustapoja osaltaan selittää aineistona käyttämieni tutkimusten erilaiset tarkoitukset. Vaikka kokemusten muodostuminen näyttää kompleksisena tutkielmassani, ei aineistosta esille nousseiden seikkojen painoarvo pienene. Esimerkiksi epäluottamusta aiheuttavien seikkojen tarkastelu voisi olla hyödyllistä viranomaisia työllistävillä organisaatioille ja instituutioille. Voitaisiinko luottamusta lisätä esimerkiksi hyödyntämällä asioinnissa samaa kulttuurista taustaa olevia tukihenkilöitä tai kiinnittämällä aktiivisemmin huomiota järjestelmän selkeyttämiseen?

Lotta Kokkosen tutkimuksen (2010) muotoilun mukaisesti kokemuksilla viitataan toisen ihmisen elämässään kokemiin ja tuntemiin asioihin, joita ulkopuolisen tutkijan on mahdotonta täysin objektiivisesti kuvata tai käsittää. Kirjallisuuskatsausmuotoisen työn myötä olen käyttänyt aineistonani pelkästään muiden tekemiä tutkimuksia, joka nostaa entisestään riskiä väärinkäsityksille tai tiedon muuntumiselle. Tutkielmaa tehdessäni minun on ollut osittain mahdotonta tietää tarkkoja konteksteja tutkimuksissa käytettyjen pakkomuuttajien haastatteluiden taustalla. Näiden syiden myötä on kokemuksiin ja niiden kuvailuun suhtauduttava tämän tutkielman yhteydessä kriittisesti. Samoin kuin kokemuksen käsite, eivät pakkomuuton ja viranomaisen käsitteet ole täysin aukottomia. Molemmat termit ovat laajoja ja useita eri ihmis- ja ammattiryhmiä alleen kattavia. Lisäksi käyttämässäni tutkimuksissa aineistoa oli kerätty haastattelemalla varsin marginaaliselta määrältä ihmisiä tai vain tietyltä alueelta tai ihmisryhmältä. Ei siis voida ajatella kaikkien pakkomuuttajien tai viranomaisten käsittävän asioita tutkielmassani osoittamalla tavalla. Myös oma positioni tutkielman tekijänä on huomioitava.

Kandidaatintutkielman tiiviin kokonaisuuden sekä ajan rajallisuuden myötä olen joutunut rajaamaan aihettani sekä puntaroimaan sitä, mikä on aiheen kannalta olennaista sisältöä. Tämän vuoksi olen pitkälti käsittänyt tutkielmassani erilaisten kokemusten olevan peräisin viranomaisen toimista. On kuitenkin huomioitava, että viranomainen ja pakkomuuttaja vuorovaikuttavat kohtaamisissaan ja sen myötä pakkomuuttaja on samalla tavalla osapuolena kokemuksen syntymisessä. Tällaisissa tilanteissa viranomaisilla on velvollisuus suorittaa omia ammattitehtäviään, kun taas pakkomuuttajan eli asiakkaan rooli ei ole yhtä tiukkarajainen. Ehdotan, että aiheesta voitaisiin tehdä laajempaa tutkimusta, jossa huomioitaisiin yhä tarkemmin pakkomuuttajien asemaa sekä muita pakkomuuttajien elämään vaikuttavia tekijöitä.

Tiedonhakuni on osoittanut, että pakkomuuttajien kokemuksia viranomaisten kohtaamisesta käsitteleviä kansainvälisiä sekä kotimaisia tutkimuksia on tehty vähän. Tämän myötä jouduin laajentamaan käyttämäni aineiston julkaisuväliä vuosiin 2004-2023. Tiedostan, että laajan julkaisuvälin myötä käyttämäni tutkimusten tulokset ovat voineet muuttua tai vanhentua ja näin rajoittaa tutkielmaani. Vanhimmista ja uusimmista käyttämäni tutkimuksista nousi kuitenkin esiin saman tyyppisiä tuloksia, mikä osittain perustelee vanhempien aineistojen käyttöä. Teoreettinen viitekehys oli tärkeässä osassa tutkielman onnistumista sekä mahdollisuutta kuvata kohtaamisia.

Sosiaalityön kannalta aiheen tutkiminen on tärkeää, sillä pakkomuutto sekä siihen linkittyvät muut maahanmuuton kysymykset ovat ajankohtaisia ja kasvavia haasteita yhteiskunnassa. Asiakkaan perspektiivin ymmärtäminen sujuvoittaa työtä ja helpottaa luottamuksen syntymistä. Asiantuntevat viranomaiset ovat asiakkaan ja koko yhteiskunnan etu. Pakkomuuttajien kokemusten tunnistaminen, tunnustaminen ja huomioiminen edistää pakkomuuttajien asemaa ryhmänä mutta myös yksilöinä. Maailman epävakaus ja pakkomuutto eivät tuskin tule katoamaan, joten aiheen tunteminen edistää niin kotimaista kuin kansainvälistä valmiutta näiden ilmiöiden kohtaamiseen. Näillä seikoilla osoitan tarvetta lisätutkimukselle.

Tämän tutkielman tavoin jatkotutkimuksen haasteena ovat käytettyjen käsitteiden vaihtelevuus. Esimerkiksi pakkomuutto on käsitteenä hyvin moniulotteinen, sillä se kattaa alleen moninaisista taustoista tulevia ja eri alaryhmiin kategorisoituvia ihmisiä. Käsitteiden vaihtelevuus näkyy myös aiheeseen liittyvässä institutionaalisen

luottamuksen käsitteessä, sillä tällä hetkellä käsitettä käytetään lähinnä pohjoismaisessa tutkimuksessa. Tämä luo tutkimuskentälle ristiriitaisuuksia ja pakottaa tutkijoita tekemään valintoja. Toisaalta tämä termin vaihtelevuus on myös mahdollisuus jatkotutkimuksella selventää ja vakiinnuttaa ilmiöön liitännäistä käsitteistöä.

LÄHTEET

MUUT LÄHTEET

- Heikkinen, A. (2017). Arki, arvot ja etiikka: sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavilla sähköisesti: <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>
- Hiiltola, J. & Peltola, M. (2016). Tuotettu ja koettu toiseus viranomaisten ja maahanmuuttajataustaisten vanhempien kohtaamisissa. Teoksessa Hiiltola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (toim.). Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtaamisissa rakentuvia käytäntöjä. Tampere, Vastapaino. 124-145.
- Hirvonen, O. (toim.). (2020). Tunnustuksen filosofia ja politiikka: Hegelistä nykypäivään. Suomalaisen kirjallisuuden seura, Helsinki.
- Honneth, A. (1995). The struggle for recognition: the moral grammar of social conflicts. Cambridge: Polity press.
- Hynes, P. (2021). Introducing forced migration. Lontoo: Routledge/Taylor & Francis Group
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315165929/introducing-forced-migration-patricia-hynes>
- Kangasniemi, M., Utriainen, K., Ahonen, S., Pietilä, A., Jääskeläinen, P. & Liikanen, E. (2013). Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. Hoitotiede 25 (4), 291-301.
<https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128286/77409>
- Kokkonen, Lotta. (2018). Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskohtaamisissa. Teoksessa Hiiltola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (toim.). Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere, Vastapaino. 98- 123.
- Koskinen, H. (2020). Tunnustusteorian uusimmat suuntaukset. Teoksessa Hirvonen, O. (toim.). Tunnustuksen filosofia ja politiikka: Hegelistä nykypäivään. Suomalaisen kirjallisuuden seura, Helsinki. 153-168.
- Kotkavirta, J. (2000). Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. Teoksessa Ilmonen, K. (toim.) Sosiaalinen pääoma ja luottamus. SoPhi, Jyväskylän yliopisto.
- Laki kotoutumisen edistämisestä 2010/1386. Annettu Helsingissä 30.12.2010. Saatavilla sähköisesti osoitteessa:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>
- Lumio, M. (2011). Hymyn takana: Thaimaalaiset maahanmuuttajat, viranomaiset ja kotoutuminen. Tampere: poliisiammattikorkeakoulun raportteja.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86723/Raportteja93_Lumio.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lyytinen, E. (2007). Pakkomuutto globaaliongelmanäkökulmana: Pakkomuuton käsitteellistäminen ja pakkomuuttajaryhmien suojelun maantieteelliset diskurssit. Web Reports (22). Siirtolaisuusinstituutti.

- <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/180120/WR-22%20Eveliina%20Lyytinen%20-%20Pakkomuutto%20globaaliongelman%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Niemi, P. (2020). Tunnustussuhdeteoria sosiaalityössä. Teoksessa Hirvonen, O. (toim.). Tunnustuksen filosofia ja politiikka: Hegelistä nykypäivään. Suomalaisen kirjallisuudenseura, Helsinki. 271-287.
- Roman-Lagerspetz, S. (2020). Vapaus, totuus ja tunnustus Hegelin filosofiassa. Teoksessa Hirvonen, O. (toim.). Tunnustuksen filosofia ja politiikka: Hegelistä nykypäivään. Suomalaisen kirjallisuuden seura, Helsinki. 60-77.
- Salminen, A. (2011). Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopisto.
https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. (2023). Viimeksi muokattu 13.1.2023. Viitattu 1.12.2023. Saatavilla osoitteessa <https://stm.fi/sosiaalityo>
- Sundbäck, L. (2023). Trust Shaping in Forced Migrants' Institutional Encounters in the Finnish Welfare State. *Nordic journal of migration research* 13 (2). Saatavilla: <https://storage.googleapis.com/jnl-uh-j-njmr-files/journals/1/articles/532/6480664021cdd.pdf>
- Turtiainen, K. (2020). Turvapaikanhakijat ja tunnustaminen. Teoksessa Hirvonen, O. (toim.). Tunnustuksen filosofia ja politiikka: Hegelistä nykypäivään. Suomalaisen kirjallisuuden seura, Helsinki. 255- 270.
- Turtiainen, K. (2016). Sosiaalityö pakkomuuton aikana. Teoksessa Sirpa Kannasoja, Marjo Kuronen & Tytti Poikolainen (toim.). Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön aikaa. Helsinki: Talentia-lehti ja sosiaalityön tutkimuksen seura, 17.21.
<https://talentia.lukusali.fi/#/reader/784d1a3a-da86-11ec-bdec-00155d64030a>
- Turton, David. (2003). Conceptualizing forced migration. RSC Working paper 12.
<https://www.rsc.ox.ac.uk/files/files-1/wp12-conceptualising-forced-migration-2003.pdf> Viitattu 4.10.2023.

AINEISTO

- Egharevba, S. (2004). An investigation into African immigrants' experiences with the police in Finland. *International Journal of Police Science & Management* 7 (1), 44-61. <https://journals.sagepub.com/doi/epdf/10.1350/ijps.7.1.44.63486>
- Kokkonen, L. (2018). Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskohtauksissa. Teoksessa Hiiltola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (toim.). *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtauksissa kehittyviä käytäntöjä*. Tampere, Vastapaino. 98-123.
- Kokkonen, L. (2010). Pakolaisten vuorovaikutussuhteet. Keski-Suomeen muuttaneiden pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteistaan ja kiintymyksestään uuteen sosiaaliseen ympäristöön. Väitöskirjatutkimus, Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/25577/9789513940683.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sundbäck, L. (2023). Trust Shaping in Forced Migrants' Institutional Encounters in the Finnish Welfare State. *Nordic journal of migration research* 13 (2). Saatavilla: <https://storage.googleapis.com/jnl-uh-j-njmr-files/journals/1/articles/532/6480664021cdd.pdf>
- Tanttu, T. (2017). "Sitten uskaltaa kertoa omista asioista enemmän" - Maahanmuuttaja-asiakkaiden työvoimaneuvojan käsityksiä luottamuksen rakentamisesta asiointikeskustelussa. *Prologi- puheviestinnän vuosikirja 2017*, 24-41. Jyväskylä. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/57043/prologi-2017_tanttu_verkkoon_uusi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Turtiainen, K. (2012). Possibilities of Trust and Recognition between Refugees and Authorities: Resettlement as a Part of Durable Solution of Rorced Migration. Väitöskirjatutkimus, Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/41130/978-951-39-4912-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Turtiainen, K. (2008). Kommunikointia uuden kynnyksellä: Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. *Lisensiaatintyö*, Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/40392>