

Kokemuksia ja odotuksia Helsingin maahanmuuttoyksikön palveluista

Käytäntötutkimus

Jessica Diemel
Linda Majander
Linda-Maria Talvensaari
Helsingin yliopisto
Sosiaalityö
Käytäntötutkimus 2

1 Johdanto	2
2 Teoreettinen tausta	3
2.1 Aikuissosiaalityö	3
2.2 Kotouttaminen	6
2.3 Maahanmuuttajien kanssa tehtävän sosiaalityön erityispiirteitä	8
3 Tutkimukselliset valinnat ja toteutus	11
3.1 Tutkimusasetelma	11
3.2 Tutkimusaineisto	13
3.2.1 Ryhmähaastattelu menetelmänä	13
3.2.2 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi	15
3.3 Eettiset näkökulmat	15
4 Tulokset	17
5 Pohdinta	25
7 Liitteet	33

1 Johdanto

Tässä tutkimuksessa tarkastelemme Helsingin maahanmuuttoyksikön asiakastyytyvyyttä. Aihetta ei ole aiemmin tutkittu yksikössä ja toive tutkimuksen tekemisestä nousikin työyhteisöstä. Kaksi meistä työskentelee tällä hetkellä maahanmuuttoyksikössä ja päädyimme aiheeseen kiinnostuksesta maahanmuuttajien parissa tehtyä työtä kohtaan sekä aiheen koko ajan kasvavan merkityksellisyiden vuoksi.

Tänä päivänä tehty maahanmuuttajien parissa tehtävä sosiaalityö on vielä suhteellisen uutta Suomessa, jos katsotaan maahanmuuttajataustaisten määrän kasvua Suomessa 1990-luvulta tähän päivään. Maahanmuuttajataustaisten määrä Suomessa on lisääntynyt tasaiseen tahtiin vuosittain. Vuonna 1990 ulkomaalaistaustaisten osuus koko väestöstä oli 0,8 prosenttia, kun taas vuonna 2017 vastaava osuus oli 7 prosenttia. Helsingissä ulkomaalaistaustaisten osuus on kasvanut etenkin nopeasti. Vuonna 1990 ulkomaalaistaustaisten osuus Helsingissä oli 2 prosenttia, kun taas vuonna 2017 osuus oli jo 15,5 prosenttia. (Tilastokeskus 2018) Myös turvapaikanhakijoiden määrä on lisääntynyt, vuonna 2013 turvapaikanhakijoiden määrä oli 3238 kun taas vuonna 2017 määrä oli 5046. Vuoden 2015 "pakolaisaallon" myötä myös Suomeen tuli poikkeuksellisen paljon turvapaikanhakijoita, 32 476 henkilöä. (Maahanmuuttovirasto 2018) Tämä on luonut ja luo uudenlaisia haasteita maahanmuuttajien parissa tehdystä työstä. On siis olennaista arvioida tarjottujen palveluiden laatua niiden saajien näkökulmasta.

Palveluiden kehittämiseen voidaan esimerkiksi vaikuttaa kehittämällä työntekijöiden osaamista, parantaa organisaation sisäistä toimivuutta tai parantaa yhteistyötä eri osajien välillä. Kehittämistyötä voidaan kuitenkin myös tehdä mahdollistamalla asiakkaiden osallisuus prosessissa. Selvittämällä asiakkaiden kokemuksia ja ottamalla heidät mukaan palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen voidaan korostaa asiakkaan oman elämän asiantuntijuutta. (Nummela 2011, 27.) Tällä tavoin voidaan siis saada tärkeää tietoa palveluiden ja työskentelytapojen toimivuudesta.

Tämä tutkimus koostuu viidestä osasta. Johdannossa käydään läpi perusteluja tutkimukselle. Toisessa osassa käymme läpi tutkimuksen teoreettista taustaa, joka pohjautuu aikuissosiaalityöhön, kotouttamiseen ja maahanmuuttajien kanssa tehtyyn sosiaalityöhön. Kolmannessa osassa käydään läpi tutkimukselliset valinnat ja tutkimuksen toteutus sekä

tutkimuksen eettiset näkökulmat. Neljännessä luvussa käymme läpi tutkimuksen tuloksia ja viimeinen luku koostuu tulosten pohdinnasta ja ehdotuksista jatkotutkimukselle.

2 Teoreettinen tausta

2.1 Aikuissosiaalityö

Kansainvälisesti sosiaalityön kuvaillaan olevan työskentelyä, jossa tähdätään muun muassa sosiaaliseen muutokseen, kehittymiseen, sosiaaliseen koheesioon ja ihmisten voimaannuttamiseen ja vapauttamiseen. Sosiaalityössä sitoudutaan sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaatteisiin ja ihmisoikeuksiin. Sosiaalityötä voidaan pitää ihmisoikeus ammattina. (IFSW 2014.) Ihmisoikeuksien idea on sosiaalisesti rakentunut (esim. Reichart 2011). Sosiaalityössä kohdattavat ilmiöt kuten köyhyys, syrjäytyminen, asunnottomuus tai sosioekonomisen aseman vaikutukset yksilön terveyteen ovat asioita, joita voidaan pitää ihmisoikeudellisina ongelmina. Sosiaalityön tehtäväksi onkin määritelty kyky tunnistaa sosiaalisia ongelmia ja muokata nykytietämyksen mukaisia interventiomenetelmiä kyseisiin ongelmiin (Satka 1995, 5).

Historiallisesti katsottuna sosiaalityö ammatillisena toimintana on vielä nuori. Toki sosiaalityöhön liittyvää auttamistyötä on tehty eri aikakausina ja eri yhteiskunnissa. Varsinkin uskonnoilla on ollut vankka asema yhteisönsä jäseniensä auttamisessa. Teollistumisen aikakaudella syntyi tarve luoda organisoidumpi auttamisjärjestelmä. (Payne 2005, 5-13, 15–16). Esimerkiksi vuonna 1889 sitten Jane Addams perusti ”Hull House Settlementin” ja Mary Richmond kirjoitti klassikko kirjansa *Social Diagnosis* vuonna 1917 (esim. *Social welfare* 2019; Richmond 1917). Suomessa puolestaan sotien jälkeen on perustettu ensimmäisiä sosiaalityön oppilaitoksia (Satka 1995, 103).

Aikuissosiaalityön voisi todeta olevan tietynlaista perussosiaalityötä. Aikuissosiaalityön kohteena ovat ne aikuiset, jotka poikkeavat kulttuurisesti normatiivisesta aikuisuudesta ja ovat syrjäytyneitä. Itsessään aikuisuus saa erilaisia merkityksiä riippuen kulttuurista ja sosiaalisesta ympäristöstä. (Juhila 2008, 92.) Työelämässä pärjäävät ja hyvin toimeentulevat eivät ole aikuissosiaalityön asiakaskuntaa. Asiakaskunta rakentuu ihmisistä, joiden elämässä voi olla monenlaisia sosiaalisia ongelmia, elämänhallinnan vaikeuksia ja syrjäytymisvaaraa. Ajatukset sopivasta aikuisuudesta

vaikuttavat myös siihen, miten aikuissosiaalityössä työskennellään. Aikuissosiaalityön asiakkaisiin kohdentuu erilaisia toimenpiteitä ja odotuksia siitä, miten heidän tulisi tavoitella tavalliseksi määriteltä suomalaista aikuisten elämää. Työskentelyssä yhdistyvät niin tuen kuin kontrollin elementit. Tuen antaminen voi olla asiakkaan kohtaamista, se voi olla työmenetelmä tai asiakkaan asioiden asianajoa. Erityisesti kontrolli näkyy palveluissa, joissa yhtenä työvälineenä on taloudellinen tukeminen. (Jokinen 2008, 115–122.) Kontrolloivat toimet ovat tekijöitä, jotka tietenkin voivat vaikuttaa asiakkaiden tyytyväisyyteen (esim. Jokinen 2008, 128).

Maahanmuuttoyksikön työskentely poikkeaa hieman perusaikuissosiaalityöstä, sillä asiakaskunnan lähtökohdat ovat poikkeukselliset. Heille suomalaisen yhteiskunnan tavat toimia ovat vieraat ja integroituminen vaatii paljon enemmän, sillä lähtökohtaisesti ei ole useinkaan yhteistä kieltä eikä kulttuuria ja yksilöillä voi olla vakavia sotatraumoja tai kidutuksen kokemuksia. Sosiaalityössä auttamista pidetään toiminnan ydintehtävänä, mitä varten on luotu auttamista toteuttavia instituutioita (Hokkanen 2014, 15). Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaat olisivat välttämättä tyytyväisiä työntekijöiden yrityksiin auttaa heitä (Pohjola 2009, 69-70.)

Julkisilla varoilla tuetun toiminnan vaikuttavuutta pidetään nykypäivänä merkittävänä. Vaikuttavuutta voidaan mitata esimerkiksi asiakkaan kokemusten kautta. Ajatellaan, että asiakas kykenee määrittelemään itse, onko hänen kokenut tullessa autetuksi. Asiakastyytyväisyys linkittyy vahvasti asiakkaan erilaisiin odotuksiin. Asiakkaalla voi olla odotuksia liittyen siihen, miten työntekijä kohtaa hänet, minkälaisia oikeuksia ja velvollisuuksia hän ajattelee itsellään olevan ja mitä hän odottaa palveluntuottajalta. Tyytyväisyyteen vaikuttaa myös se, miten riippuvainen asiakkaan elämäntilanne on palveluista. (Hokkanen 2012, 116, 123-124.) Asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista on tutkittu paikallisesti ja valtakunnallisesti (esim. Muuri & Manderbacka 2014, Kärkkäinen 2010, Tammelin 2010, Muuri 2008 & Hokkanen 2014).

Sosiaalipalveluja runsaasti käyttävän ja etuuksista hyötyvän ryhmän on todettu suhtautuvan kriittisimmin järjestelmään. Nuoret luottavat hyvinvointivaltioon, kun taas yli 65-vuotiaat ovat kriittisempiä. Tulosten mukaan sosiaalityöntekijöiden palveluihin ollaan oltu tyytyväisiä ja asiakkaat ovat kokeneet sosiaalityöntekijän auttaneen heitä. Työttömät ovat kuitenkin kokeneet negatiivisemmin sosiaalityöntekijöiden tarjoaman palvelun. (Muuri 2008, 5-6, 48, 55-56.) Kokonaisuudessaan väestön on todettu luottavan sosiaaliturvajärjestelmään, mutta erityisesti toimeentulotukea saavista puolet kokivat tuen riittämättömäksi (Muuri & Manderbacka 2014, 212). Suomi onkin saanut Euroopan neuvostolta moitteita vuonna 2014 sosiaaliturvan tasosta (esim.

Ihmisoikeusliitto 2016). Sosiaalityöntekijät eivät voi vaikuttaa radikaalisti eduskunnan määrittelemään sosiaaliturvatasoon.

Asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttavat myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. Jokaisessa asiakaskohtaamisessa joko toteutuu tai poissulkeutuu asiakasta arvostava työskentely (Laitinen & Kempainen 138). Maahanmuuttajien kanssa työskentelyssä vuorovaikutus on vielä monimutkaisempaa, sillä yhteistä kieltä eikä välttämättä jaettua ymmärrystä ole siitä, mistä hyvä tapaaminen rakentuu. Numminen (2011, 10) on tutkinut aikuissosiaalityön asiakkaiden asemaa ja oikeuksia, jotka liittyvät asiakastytyväisyyteen. Tulosten mukaan aikuissosiaalityön asiakkaat odottivat, että työntekijä toimii tasavertaisesti, antaa tietoa asiakkaan oikeuksista ja ymmärtää asiakkaan kokonaistilanteen. Numminen (mt.) myös korostaa asiakkaan kohtaamista asiakasta osallistaen.

Myös Merja Laitinen ja Asta Niskala (2013, 14-17) ovat pohtineet sosiaalityön suhdetta asiakkuuteen toimijuuden ja osallisuuden näkökulmista. Toimijuus on arjen uudelleen rakentamista ja suhteen luomista instituutioihin ja yhteiskunnalliseen ympäristöön. Aika, valta ja politiikka toimivat puolestaan toimijuuden kehystäjinä. Nykyinen yhteiskuntamme on rakentunut osallistuvalla ja aktiivisella kansalaisuudella, jolloin asiakkaiden osallistumista korostetaan laeissa, strategioissa ja suunnitelmissa. Sosiaalityöntekijöiltä puolestaan vaaditaan aktiivista vallankäyttöä suhteessa toisiin viranomaisiin ja palvelujärjestelmää koskeviin päätöksiin, jotta asiakkaiden tuottama asiantuntemus tulee kuuluviin.

Sosiaalityössä vuorovaikutus ja kohtaamisen tai kohtaamattomuuden kysymykset rajaavat tai laajentavat asiakkaan toimijuutta. Lisäksi merkityksellistä on se, millaista osallisuutta asiakkaille tarjotaan palvelujen kehittämisessä ja laajemmin rakenteellisessa sosiaalityössä. Jaettu toimijuus palveluprosessissa ja palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja yhteiskunnallisessa vaikuttamistyössä yhdistää asiakkaiden ja työntekijöiden kokemustiedon ja ammatillisen osaamisen. Kysymys osallisuudesta on myös eettinen: nähdäänkö asiakkaat kykenevinä toimijoina vai ovatko he vain palautteen antajia saamastaan palvelusta. Esimerkiksi Lea Hennalan (2011) väitöskirjatutkimuksessa on selvinnyt, että vaikka viranomaisilla on tahtoa asiakaslähtöiseen palveluiden suunnitteluun, heiltä puuttuu tietoa ja taitoa sen toteuttamiseen. Viranomaiset näyttivät vähättelevän käyttäjien merkitystä ja roolia julkisten palvelujen kehittämistyössä ja sitoutuminen kehittämisprosesseihin jäi puutteelliseksi. Tutkimuksen mukaan viranomaiset pitivät tärkeänä käyttäjien näkökulman ja tarpeiden selvittämistä, mutta käyttäjien

näkökulman ja tarpeen määrittävät kuitenkin viranomaiset itse eivätkä palveluiden käyttäjät. (Hennala 2011 ref. Laitinen & Niskala 2013.)

Onkin paradoksaalista, että sosiaalitoimistojen palveluprosessien ja käytäntöjen kehittämistyössä ei ole käytetty kovinkaan paljon asiakkaiden asiantuntemusta, vaikka sosiaalityön käytännöissä pyritään muuttamaan työorientaatiota kohti asiakasosallisuutta, ihmisen kohtaamisen taitoja, vuorovaikutusintensiivisyyttä ja suunnitelmallisuutta korostavaa suuntaa. Kriittinen teoriaperinne ja rakenteellinen työorientaatio vahvistavat sosiaalityöntekijän mahdollisuuksia toimia aloitteellisesti asiakkaiden todellisten osallisuuden tapojen kehittämiseksi ja lisäämiseksi. (Laitinen & Niskala 2013.)

2.2 Kotouttaminen

Pasi Saukkonen (2013, 93-97) arvioi Suomessa poliittisen vastuun kantamisen ja hallinnollisen yleiskoordinaation kotouttamisen suhteen olleen etenkin ennen 2000-lukua tempoilevaa. Suomessa ryhdyttiin 1990-luvulla verraten nopeasti lainsäädännöllisiin ja hallinnollisiin toimiin, joilla haluttiin auttaa yhteiskunnan uusia jäseniä löytämään oma paikkansa. 2000-luvulla kotouttamispolitiikan vastuut jaettiin sisäministeriön ja työ- ja elinkeinoministeriön kesken. Saukkosen mukaan suomalaisen kotouttamispolitiikan tiennäyttäjiiä ovat kuitenkin olleet ennen kaikkea pääkaupunkiseudun suuret kaupungit, joissa kotouttamisohjelmatyö käynnistyi jo ennen kotouttamislain voimaantuloa. Linjaukset ja toimenpiteet perustuivat kaikissa kaupungeissa pakolaisten vastaanotosta saatuihin kokemuksiin ja vakiintuneisiin käytäntöihin.

Kun maahanmuutto alkoi vuosituhannen vaihteen jälkeen monipuolistua, syntyi tarve aktiiviselle, työvoimaa rekrytoivalle maahanmuuttopolitiikalle. Tämän tarpeen pohjalta laadittu uusi laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) tuli voimaan vuonna 2011. Sen keskeinen tavoite on tuoda kotouttamistoimet ja -palvelut kaikkien niitä tarvitsevien maahanmuuttajien saataville oleskelun perusteesta riippumatta. Lain perusteella kaikille Suomeen asettuville ihmisille annetaan perustietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen palveluista sekä mahdollisuus alkukartoitukseen, jossa selvitetään tulijan tietoja ja taitoja. Kartoituksen perusteella arvioidaan, tarvitseeko maahanmuuttaja varsinaista kotoutumissuunnitelmaa. Tähän suunnitelmaan kirjataan kotoutumiskoulutus ja muu tuki, jota maahanmuuttaja tarvitsee työllistymisen ja suomalaiseen yhteiskuntaan osallistumisen edistämiseksi. Kotoutumiskoulutus sisältää kielikoulutuksen lisäksi muuta työllistymistä ja kotoutumista edistävää opetusta. (Emt., 94-95.)

Kotoutumislaisissa (1386/2010) kotoutumisella tarkoitetaan ”maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen”. Maahanmuuttajalla tarkoitetaan Suomeen muuttanutta henkilöä, joka oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten myönnetyllä luvalla tai jonka oleskeluoikeus on rekisteröity tai jolle on myönnetty oleskelulupakortti. Koska Helsingin maahanmuuttoyksikkö on rajannut palvelut vain pakolaisille tai heihin rinnastettaville maahanmuuttajille, keskitymme käytäntötutkimuksessa näiden maahanmuuttajaryhmien tutkimiseen.

Kotouttaminen on lain määritelmän mukaan kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla. Kotouttamisella tarkoitetaan yksilön kotoutumista edistäviä viranomaistoimenpiteitä elämän eri osa-alueilla. Tähän liittyy hyvinvoinnin, terveyden, koulutuksen ja työllisyyden lisääminen. Kotoutumisen tavoitteena on, että maahanmuuttaja saa ne tarvittavat tiedot ja taidot, jotta tämä tuntee olevansa uuden yhteiskunnan täysivaltainen jäsen. (THL 2018.) Viranomaisten lisäksi kotouttamista edistävät myös muut toimijat, kuten järjestöt, yritykset, työyhteisöt ja oppilaitokset (TEM 2018).

Kotoutumislain perusteella maahanmuuttajalla on oikeus kotoutumissuunnitelmaan, joka laaditaan yhdessä työvoimahallinnon tai sosiaalitoimen kanssa riippuen siitä, onko asiakas työvoimahallinnon käytettävissä. Helsingin maahanmuuttoyksikössä tehdään jokaiselle asiakkaalle lisäksi alkukartoitus, jossa käydään kokonaisvaltaisesti läpi asiakkaan elämäntilanne, kuten ihmissuhteet, asuminen, koulutus, työkokemus, talous, terveys, päihteiden käyttö ja vapaa-ajan vietto. Näiden pohjalta arvioidaan palveluiden tarve ja ohjataan tarvittaessa oikeiden palveluiden pariin sekä annetaan yleistä neuvontaa yhteiskunnassa toimimisesta. Työvoiman ulkopuolella oleville tehdään kotoutumissuunnitelma sosiaalitoimessa, joka pohjautuu alkukartoituksessa tehtyyn selvitykseen. Työvoiman ulkopuolella olevia asiakkaita pyritään ohjaamaan heille sopiviin kotoutumista edistävien palveluiden piiriin, kuten kotivanhempien kielikursseille, kuntoutuspalveluihin tai jo eläkkeellä olevien toimintoihin.

Saukkonen (2013, 97) arvioi suomalaisen kotouttamispolitiikan muokkaantuneen multikulturalistiseksi, millä hän tarkoittaa sitä, että maahanmuuttajien sekä uusien etnisten ja kulttuuristen yhteisöjen kielelliset ja kulttuuriset oikeudet tunnustettiin lainsäädännössä sekä keskushallinnon ja kuntien strategioissa. Lisäksi haluttiin tukea identiteetin säilyttämistä. Tukea annettiin osin välineellisistä syistä eli siksi, että se edisti suomalaiseen yhteiskuntaan

kotoutumista, ja osin siksi, että kulttuurisen monimuotoisuuden katsottiin olevan myönteinen osa nykyaikaista yhteiskuntaa. Kotouttamispolitiikan muotoutuminen multikulttuuriseksi Suomessa johtui Saukkosen arvion mukaan avoimuutta ja suvaitsevuuksi korostavasta yhteiskunnallisesta ilmapiiristä, yleisestä vähemmistöpoliittisesta kehityksestä sekä kansainvälisten esimerkkien, kuten Ruotsin ja Alankomaiden, vaikutuksesta. Saukkonen toteaa käytännön kotouttamistyön olleen kuitenkin hieman erilaista kuin virallisten asiakirjatekstien ja lainsäädännön perusteella voisi olettaa. Esimerkiksi oikeus kotouttamistoimenpiteisiin on rajattu pienelle osalle maahanmuuttajia, resurssit kotoutuskoulutusten toteuttamiseen ovat olleet puutteellisia ja käytännön toimet on myös kohdistettu erityisesti maahanmuuttajien osallistumiseen suomalaiseen yhteiskuntaan eli eräänlaiseen sulauttamiseen multikulturalismin sijaan. Maahanmuuttajien oikeus oman kielen ja kulttuurin ylläpitoon on huomioitu esimerkiksi koulujen opetuskäytännöissä ja kansallisessa ja paikallisessa kulttuuripolitiikassa, mutta käytännössä usein kielen ja kulttuurin vaalimisesta ovat kuitenkin vastanneet maahanmuuttajien ja vähemmistöjen omat ryhmät ja yhdistykset vähäisillä resursseillaan.

2.3 Maahanmuuttajien kanssa tehtävän sosiaalityön erityispiirteitä

Suomalaisen sosiaalityön monikulttuurisuutta paljon tutkinut Merja Anis toteaa maahanmuuttajien olevan sosiaalityön asiakkaina usein samoista syistä kuin kantasuomalaisetkin, mutta heillä voi olla suurempi riski pitkittyneeseen työttömyyteen tai muihin syrjäytymisriskeihin. Pakolaistaustaisille asiakkaille tyypillisiä sosiaalityön tarvetta aiheuttavia tekijöitä ovat asumiseen liittyvät ongelmat, sosiaalisen verkoston puute, toimettomuus, terveysongelmat, kielitaidottomuus, monilapsisuus, yksinhuoltajuus, viranomaiskontaktien runsaus, taloudelliset vaikeudet ja suuri huoli Suomen ulkopuolelle jääneistä perheenjäsenistä ja muista läheisistä. (Anis 2013, 147-148.)

Maija Malin ja Merja Anis (2013, 156-158) arvioivat suomalaisen sosiaaliturvajärjestelmän olevan monimutkainen kaikille etnisyydestä riippumatta. Jotta asiakas saisi tarvitsemansa julkisen sektorin palvelut, hänen pitää olla erityisen aktiivinen ja sosiaalisesti toimintakykyinen. Ne, joilla ei ole voimia tai kykyä puolustaa oikeuksiaan ja hakea aktiivisesti palveluita, voivat jäädä aktiivista asiakkuutta vaativassa järjestelmässä sivustakatsojiksi, tai sitten he voivat jäädä vaille palveluja ja pudota järjestelmän ulkopuolella. Monien maahanmuuttajien lähtömaissa ei ole julkisesti tuotettuja sosiaalipalveluita, joten palveluiden idea ja käytännöt ovat heille tuntemattomia. Maahanmuuttaja-asiakkaat ovatkin valtaväestöstä monin tavoin heikommassa asemassa

suomalaisessa palvelujärjestelmässä, koska heidän sosiaalinen toimintakykynsä on riittämätön järjestelmän asiakkaana toimimiseen varsinkin heti maahantulon jälkeen.

Maahanmuuttajien elinolot ovat usein kantaväestön keskiarvoa heikkommat. Varsinkin länsimaiden ulkopuolelta tulleet maahanmuuttajat ovat kantaväestöä useammin työttömiä, työmarkkinoiden ulkopuolella tai pienipalkkaisessa työssä. He ovat myös yleisemmin riippuvaisia sosiaalityöstä sekä asuvat keskimääräistä ahtaammin ja usein sosiaalisesti eriytyneillä alueilla suurimmissa kaupungeissa. (Malin & Anis 2013, 155.) Hyvinvointieroja selittävät paitsi heikkommat elinolot, myös syrjintäkokemukset sekä ongelmat sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuudessa. Monilla maahanmuuttajilla on kokemuksia syrjivästä kohtelusta palveluissa ja muissa arkipäivän tilanteissa, jotka voivat olla erilaisten ongelmatilanteiden, kuten mielenterveyden ongelmien tai sosiaalisen syrjäytymisen, taustalla. Sosiaaliset ja kulttuuriset tekijät kietoutuvatkin usein yhteen. Heikoista elinoloista johtuvat ongelmat ja niihin reagointi tulkitaan usein kulttuurista johtuvaksi käyttäytymiseksi, kun taustalla tosiasiaa on monenlaisia hyvinvointia heikentäviä rakenteellisia tekijöitä, joihin voitaisiin yhteiskuntapolitiikalla ja kotouttamistyön kehittämisellä vaikuttaa. (Anis 2013, 148.)

Maahanmuutto moninaistaa palveluiden asiakaskuntaa ja niitä tuottavia työyhteisöjä, minkä vuoksi palveluissa ja työntekijöiden koulutuksessa tarvitaan uudenlaista osaamista. Palveluiden antajilla on taipumus tulkita maahanmuuttaja-asiakkaiden tilanteita eri tavoin kuin kantaväestön tilanteita. Näissä usein yksioikoisissa tulkinnoissa asiakkaan todelliset ongelmat saattavat jäädä tunnistamatta tai niihin reagoidaan turhankin herkästi. (Malin & Anis 2013, 156-157.) Toisaalta vaarana on, että vakavat ongelmat sivuutetaan, koska niitä pidetään vain erilaisen kulttuurin tapoina (Anis, 2008, 100). Tällainen yksipuolinen kohtelu voi syrjäyttää maahanmuuttajan tarvitsemistaan palveluista.

Malinin ja Anisin mukaan (2013, 157) pohjoismaista palvelujärjestelmää on kritisoitu siitä, että haavoittuvaiset maahanmuuttajat voivat jäädä pitkäaikaisiksi asiakkaiksi ja leimautua autettaviksi, jos heidän itsenäistä selviytymistään ei tueta järjestelmällisesti alusta alkaen. Työntekijät vastaavat monikulttuurisen asiakaskunnan tarpeisiin kehittämällä ja omaksumalla kulttuuritietoisia taitoja, valmiuksia ja työmenetelmiä. Kulttuuritietoinen työntekijä tunnistaa oman kulttuurinsa tavat ja normit ja kykenee tarkastelemaan niitä kriittisesti sekä ymmärtää toisen kulttuurin tapoja. Kulttuuritietoisia taitoja ovat kulttuurierojen ja maahanmuuttajien erityistilanteiden huomioon ottaminen ja ymmärtäminen. Monikulttuurinen osaaminen on taitoa kohdata erilaisuutta ja hankkia uusia valmiuksia ja tietoja osaksi perusammattitaitoa. Tällöin

yksilöllinen asiakaslähtöinen työote kaikissa palveluissa vahvistuu ja asiakkaat saavat yhdenvertaista palvelua. (Anis 2008.) Myös Alitolppa-Niitamo ja Säävälä (2013) toteavat, että vaikka ns. kulttuuriohjekirjan kokoaminen kertomaan asiakasryhmien erityispiirteistä on mahdotonta, on kulttuuritaustalla silti väliä. Kuitenkin työntekijöiden näkökulmasta tärkeämpää kuin tuntea mahdollisimman monen kulttuurin erityispiirteitä, on kehittää omia vuorovaikutustaitoja ja lisätä tietoja maahanmuutto- ja kotoutumisprosessin vaikutuksesta ihmiseen yleensä. Tärkeintä on kohdata asiakas yksilönä ja tutustua hänen taustaansa ja kokemusmaailmaansa.

Osa maahanmuuttajista tarvitsee erityiskohtelua palveluissa, koska heikko kielitaito, kansalaistaitojen puute ja kulttuurin vieraus vaikeuttavat asioimista. Eettisesti hyvä palvelu edellyttää sekä asiakkaan yksilöllisen erojen huomioon ottamista että tasa-arvoista kohtelua. Kaikilla asiakkailla ei ole samanlaisia arvoja ja kulttuuritaustaa kuin palveluiden antajilla. Tällöin molemminpuolista luottamusta ja hyviä ratkaisuja voidaan luoda, kun ammattilaiset ja asiakkaat neuvottelevat keskenään tasavertaisesti ja ammattilaisen työskentelyote on aidosti asiakaslähtöinen. Mahdollisimman laadukkaan maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn onnistuminen vaatii myös sosiaalialalla koulutuksen ja työyhteisöjen kehittämistä. (Malin & Anis 2013, 158.)

Kulttuurienvälinen kompetenssi tarkoittaa yksilön kykyä irrottautua muutaman kulttuurisen käyttäytymiskoodiston osaamisesta kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa vaadittavaan käyttäytymiseen. Tällöin kyse ei ole pelkästään oman käyttäytymisen muokkaamisesta toisen kulttuurin mukaisesti, vaan kyvystä sopeutua tilanteisiin parhaalla mahdollisella tavalla. Kulttuurienvälinen kompetenssi ja kommunikaatio edellyttävät oman kulttuuritaustan tuntemista, kulttuurit ylittävää yleistä tietoa sekä kulttuurispesifistä eli tiettyä, rajattua kulttuuria koskevaa tietoa. Oman kulttuuritaustan ymmärrys tarkoittaa sosiaalityössä tietoisuutta omaan kulttuuriin liittyvistä arvoista, ajatusmalleista, uskomuksista, normeista ja säännöistä. Asiakaslähtöisen sosiaalityön kivijalka on vuorovaikutussuhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä, joten kulttuurienväliseen kompetenssiin sisältyy voimakkaasti kyky viestiä toisesta kulttuurista olevien ihmisten kanssa tavalla, joka saavuttaa heidän kunnioituksensa ja luottamuksensa. Yksilön itsearvostuksen ja itseluottamuksen rakentumisen kannalta keskeisiä elementtejä ovat toimintaympäristön turvallisuus ja avoimuus sekä arvostus ja suvaitsevaisuus. Kulttuurienvälinen kompetenssi ei synny pelkästään yksilön sisäisissä prosesseissa, vaan sen edellytyksenä on sosiaalisen yhteisön jäsenyys ja ihmisten välinen vuorovaikutus. Oikeus olla myös toista mieltä ja

kyseenalaistaa vallitsevia kulttuurisia malleja on yhdenvertaisen kohtaamisen lähtökohta. (Katisko 2016, 180-187.)

Jaana Vuori (2015) on tarkastellut kotouttamista arjen kansalaisuuden rakentamisena erityisesti sen kautta, miten maahanmuuttajan oikeuksien toteutuminen vaatii ammattilaisilta pitkäjänteistä, vuorovaikutussuhteessa tapahtuvaa työtä sekä asiakkaiden kanssa että ammatillisten ja institutionaalisten rajojen yli ammattilaisten kesken. Vuoren mukaan kotouttamispoliittisessa keskustelussa korostuvat usein vain tietyt seikat, kuten tiedon jakaminen yhteiskunnan virallisesta järjestelmästä, kielenopetus sekä ohjaus koulutukseen ja työmarkkinoille. Ymmärrys kotouttamisesta uhkaa tällöin kaventua erillisiksi toimenpiteiksi, jotka ovat suhteellisen yksinkertaisesti toteutettavissa ilman pitkäjänteistä ammattilaisten ja muuttajien välistä vuorovaikutusta. Vuori on pyrkinyt arjen kansalaisuuden käsitteen avulla tarkastelemaan, mitä eri puolia on siinä työssä, jota viranomaiset, erilaiset ammattilaiset ja kansalaisjärjestöt tekevät maahanmuuttajien kotouttamiseksi. Näitä ovat tiedon jakaminen ja ohjaus, psykososiaalinen tuki, sosiaalisten oikeuksien välittäminen, kielellinen tuki, fyysinen huolenpito, kulttuuristen kohtaamisten järjestäminen sekä yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Vuori korostaa, että vaikka eri ammateissa ja erilaisissa institutionaalisissa konteksteissa korostuvat eri puolet, kotouttaminen on työtteenä kuitenkin kokonaisvaltaista.

3 Tutkimukselliset valinnat ja toteutus

3.1 Tutkimusasetelma

Helsingin maahanmuuttoyksikkö tarjoaa kaupungissa asuville pakolaisille sekä heihin rinnastettaville maahanmuuttajille kotoutumista tukevia sosiaalipalveluja, ohjaa kotoutumista ja toimii asiantuntijana kotoutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Alaikäisenä yksin tulleita nuoria palvelee jälkihuollon tiimi. Lisäksi paperittomien asiakkaiden kanssa työskentelee nykyisin työparina sosiaalityöntekijä ja -ohjaaja. Kotouttamistyö sosiaalipalveluissa tarkoittaa asiakkaiden elämäntilanteen kartoittamista, neuvontaa, palveluohjausta, verkostotyötä ja psykososiaalista tukea sekä tarvittaessa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämistä.

Maahanmuuttoyksikössä toimii sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien lisäksi psykiatrinen tiimi, jossa työskentelevät psykiatri, psykiatriset sairaanhoitajat ja psykologeja sekä fysioterapeutti.

Toukokuussa 2018 maahanmuuttoyksikössä on myös aloittanut työskentelemään terveydenhoitaja, jonka tehtävänä on sujuvoittaa yhteistyötä terveydenhuollon kanssa etenkin paljon palveluja tarvitsevien osalta. Maahanmuuttoyksikkö on toiminut vuodesta 2018 alkaen Kalasataman terveyst- ja hyvinvointikeskuksessa, minkä olisi tarkoitus lisätä moniammatillista yhteistyötä tulevaisuudessa.

Maahanmuuttajien parissa tehtävän sosiaalityön toimintaympäristö on muuttunut nopeasti vuonna 2015 tulleen suuren pakolaismäärän myötä. Helsingin maahanmuuttoyksikön henkilöstömäärä on moninkertaistunut ja työtapoja on jouduttu muokkaamaan nopealla aikataululla, jotta asiakasmäärän nopeaan lisääntymiseen on voitu vastata. Kuntien kotouttaminen perustuu kuitenkin aina kotoutumislakiin.

Työyhteisössä on muodostettu vuonna 2018 rakenteellisen sosiaalityön ryhmä, joka on toivonut tutkimusta maahanmuuttoyksikön asiakastytyväisyydestä. Aihetta ei ole tutkittu yksikössä aikaisemmin. Rakenteellisen sosiaalityön ryhmän esityksestä on perustettu erillinen asiakastytyväisyystutkimuksen toteuttamiseen keskittyvä ryhmä, joka muodostuu sosiaalityöntekijöistä, sosiaaliohjaajista ja psykologista. Ryhmä on osallistunut aktiivisesti käytäntötutkimuksen suunnitteluun ja auttanut rajaamaan aihetta niin, että se on mahdollista toteuttaa, mutta myös hyödyllinen työyhteisölle.

Työyhteisön toiveena on, että tutkimustulokset esitellään työpaikkakokouksessa, johon kutsutaan koko maahanmuuttoyksikön henkilöstä ja tutkimus jää henkilöstön hyödynnettäväksi. Tutkimuksesta pyritään tekemään sellainen, että se on toistettavissa tulevaisuudessa, jotta asiakastytyväisyyttä voidaan tutkia ja työtä kehittää sen pohjalta jatkossakin. Työyhteisön ja yliopiston käytäntötutkimusryhmän avulla päädyimme rajaamaan tutkimusaihetta niin, että asiakkaiden odotukset ja kokemukset tarjottavista palveluista olisivat keskiössä.

Tutkimuskysymyksemme on:

Minkälaisia odotuksia maahanmuuttoyksikön asiakkaila on tarjottavista palveluista ja miten he ovat kokeneet tarjotut palvelut?

Tutkimussuunnitelmassa aineistoksi suunniteltiin asiakkaiden fokusryhmähaastatteluja, joita olisi kolme kappaletta. Ryhmät muodostettaisiin asiakkaiden äidinkielen perusteella, jotta annettavat

tulkkauspalvelut voitaisiin hyödyntää tehokkaasti. Valitsimme kieliryhmiksi työyhteisön toiveesta arabian ja darin kielet. Arabian kieli on tällä hetkellä asiakaskunnassa eniten käytetty kieli. Arabiankielisistä ryhmistä toinen on naisille ja toinen miehille. Darinkielisten ryhmä muodostettaisiin jälkihuollon piirissä olevista nuorista, jotta myös asiakastyytyväisyyttä kyseisessä palvelussa voitaisiin arvioida. Jokaiseen ryhmään pyrittiin saamaan 3-5 asiakasta. Haastattelut tapahtuivat maahanmuuttoyksikön tiloissa ja haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Asiakkaat valittiin niin, ettei työyhteisöstä voitu valikoida niin sanottuja tyytyväisiä asiakkaita vaan pyrittiin saamaan mahdollisimman satunnainen otanta, johon ei ole vaikutettu työyhteisöstä käsin.

3.2 Tutkimusaineisto

3.2.1 Ryhmähaastattelu menetelmänä

Ryhmähaastattelu on tehokas tiedonkeruumenetelmä, sillä se mahdollistaa useiden ihmisten haastattelun samaan aikaan (Eskola & Sulkunen 2003). Ryhmähaastatteluja käytetään yleensä, kun halutaan tutkia asenteita, kokemuksia, tunteita ja ajatuksia liittyen johonkin tiettyyn alueeseen. Ryhmähaastattelussa osallistujia kehoitetaan keskustelemaan aiheesta yhdessä ilman, että haastatteliija johtaa keskustelua liian paljon. Ryhmähaastattelut ovat yksilöhaastatteluihin verrattuna hyvä menetelmä siinä mielessä, että haastateltavat saavat tukea ja ideoita toisistaan ja esille voi tulla asioita mitä yksilöhaastatteluissa ei tulisi ilmi. (Denscombe 2016.) Ryhmähaastatteluissa yksilöön kohdistuvat odotukset eivät myöskään ole liian suuret, vaan haastateltava kokee olevansa osa ryhmää, minkä kokemuksia tutkitaan (Eskola & Sulkunen 2003).

Ryhmähaastatteluissa on tärkeää, että ryhmän dynamiikka on toimiva. Haastattelijalla on tärkeä tehtävä luoda ilmapiiri, missä osallistujat tuntevat olonsa mukavaksi ja missä kaikki tulevat kuulluksi. Jos osallistujat tuntevat olonsa epämukavaksi tai uhatuksi, he tuskin haluavat kertoa kokemuksistaan tai mielipiteistään. (Denscombe 2016.)

Uskomme, että haastateltavat ryhmähaastattelussa tuovat vapaammin esille mielipiteensä, kuin mitä he tekisivät yksilöhaastatteluissa. Yksilöhaastatteluissa haastattelijan vaikutus voi olla liian suuri, erityisesti jos tutkitaan esim. mielipiteitä (Eskola & Suoranta 2003).

Vaikka fokusryhmähaastattelun tavoitteena on luoda keskusteleva ilmapiiri, on kuitenkin mahdollista, että syntyy tilanne missä osallistujat eivät uskalla tai halua sanoa omaa mielipidettään välttääkseen joukosta erottumisen (Hylander 1998). Haastattelijan ja muiden haastateltavien identiteetti voivat vaikuttaa itse haastatteluun. Ikä, sukupuoli ja kulttuurinen alkuperä voivat vaikuttaa siihen, mitä halutaan tai uskalletaan sanoa. (Denscombe 2016.)

Tulkin käyttö on meidän tutkimuksessa välttämätöntä. Haastattelun toimivuuden takaamiseksi ja varmistaaksemme, että haastateltavat ymmärtävät toisiaan, päädyimme luomaan ryhmät niin, että samassa ryhmässä on saman kielisiä ja yksi tulkki haastattelijoiden lisäksi. Päätimme myös, että muodostamme kaksi ryhmää, joihin osallistuu ainoastaan miehiä ja yhden ryhmän, johon osallistuu ainoastaan naisia. Jaottelemalla sukupuolet pyrimme siihen, että myös naiset uskaltavat vahvemmin tuoda esille mielipiteitään.

Tulkin käyttö saattaa tuoda haastattelutilanteeseen omanlaiset haasteet. Tulkin käyttö katkoo keskustelun ja voi täten vaikuttaa siihen, miten keskustelu etenee. Tulkkia käytettäessä osallistujien lausunnot voivat muuttua vähän ja me haastattelijat pystymme ainoastaan epäsuorasti analysoimaan keskustelua. Koska käytämme tulkkia, meidän kysymysten pitää olla melko tarkasti mietittyjä ja rajattuja, että keskustelu ei lähde väärille teille ja että saamme vastaukset kysymyksiimme.

Ryhmähaastatteluissa voidaan käyttää jo olemassa olevia ryhmiä tai luoda tutkimusta varten uusia ryhmiä (Bloor 2001). Tässä tutkimuksessa tutkimusta varten kootut ryhmät ja haastateltavat ovat kaikki Helsingin maahanmuuttoyksikön asiakkaita. Kielellisten kriteerien ja sukupuolen jaottelun lisäksi emme vaikuttaneet ryhmien kokoonpanoon sen enempää, vaan pyrimme saamaan satunnaisotoksen asiakkaista. Kun ryhmät luodaan tutkimusta varten ja haastateltavat eivät tunne toisiaan, tämä voi rohkaista heitä puhumaan vapaammin ilman pelkoa seuraamuksista. Kun luodaan uusia ryhmiä, on kuitenkin mahdollista, että ryhmä on vähemmän yhtenäinen ja voi kestää hetken ennen kuin haastateltavat tuntevat olonsa mukavaksi (Bloor 2001). Tässä tutkimuksessa on kuitenkin suurempi mahdollisuus, että haastateltavat saattavat tuntea toisensa maahanmuuttajapiirien ollessa melko pieniä.

3.2.2 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi

Analysoimme kerätyn aineiston sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysin voidaan käyttää analysoidessa monen tyyppisiä aineistoja kuten esimerkiksi erilaisia kirjoitettuja tekstejä, kuvia, ääninauhotteita tai haastatteluja. Sisällönanalyysi on systemaattinen ja yksityiskohtainen tapa analysoida aineiston sisältöä ja löytää siitä muun muassa teemoja, tarkoituksia tai aiheita. (Berg 2009.) Sisällönanalyysin tavoitteena on siis löytää merkityksellisiä asioita tekstistä, kuvata nämä sanallisesti ja luoda selkeä kuva tutkittavasta asiasta. Kerätty aineisto voi olla hyvin hajanaista ja sisällönanalyysin avulla pyritään järjestämään aineisto selkeällä ja yhtenäisellä tavalla, mistä on helppo tehdä johtopäätöksiä (Tuomi & Sarajärvi 2009).

Sisällönanalyysin avulla pilkotaan teksti pienempiin osiin ja muodostetaan olennaisia kategorioita, riippuen siitä mikä on analyysin kannalta merkityksellistä (Denscombe 2016). Tuomi & Sarajärvi (2009) jakaa sisällönanalyysin seuraaviin vaiheisiin: 1) Päätä mitkä ovat tutkimuksen kannalta kiinnostavia aiheita aineistossa, 2) Käy läpi aineisto ja merkitse ne osat jotka ovat merkityksellisiä, 3) Ryhmittele, teemoittele tai tyypittele aineisto, 4) Kirjoita yhteenveto.

Tässä tutkimuksessa tutkimme asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia maahanmuuttajapalveluista. Sisällönanalyysin kautta on helppo ryhmitellä ja luokitella asiakkaiden haastatteluista esiin nousevia teemoja ja aiheita. Me litteroimme haastattelut ja merkitsimme tutkimuksemme kannalta olennaiset asiat. Tutkimuksemme kannalta olennaiset asiat ovat pääasiassa asiakkaiden odotukset ja kokemukset. Näihin teemoihin liittyviä asioita nostettiin siis esiin tekstistä analyysissämme.

3.3 Eettiset näkökulmat

Toteutimme tutkimuksen fokusryhmähaastattelujen avulla. Osallistuminen oli vapaaehtoista ja osallistujia ei valikoitu tiettyjen vastauksien tavoittelemiseksi. Osallistujille kerrottiin etukäteen tutkimuksen tarkoituksesta ja kysymyksistä sekä mihin tutkimus tehdään. Tutkimus oli anonyymi eikä yksittäisiä lausuntoja yhdistetty yksittäisiin henkilöihin.

Työyhteisöstä ehdotettiin, etteivät tutkijat tietäisi haastateltavien henkilöisyyksiä, jolloin ei syntyisi henkilörekisteriä. Tutkimusryhmän kaksi osallistujaa työskentelevät maahanmuuttoyksikössä, joten heidän asiakaskunnasta ei valikoitu haastateltavia. Asiakkaiden näkökulmasta tunnistamattomuus on tärkeää, jotta he voivat luottaa, etteivät heidän vastauksensa vaikuta saamiinsa palveluihin tulevaisuudessa. Tutkimuksessa sitouduimme tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) ohjeisiin, jotka käsittelevät tutkimuksen teon eettisiä periaatteita. Sitouduimme suojelemaan tutkimuksen osallistujien tunnistamattomuutta, tuhosimme tutkimusaineiston tutkimuksen valmistuttua ja viittasimme aikaisempaan tutkimuskirjallisuuteen asianmukaisesti.

Tutkimuksen eettiset haasteet liittyivät aineiston hankintaan. Asiakkaiden haastattelemiseen liittyi monia haastavia näkökulmia. Maahanmuuttoyksikön asiakaskunnan äidinkieli ei ole suomi, joten haastattelut oli tulkettava. Tulkit tuli valita tarkasti, jotta pystyimme varmistamaan, että tulkkauks oli laadukasta, ja että tulkki ja tulkettava ymmärsivät toisiansa. Haastateltaville oli tärkeä ilmoittaa ajoissa, keitä tulkit ovat ja mitä tutkimus koskee, jotta he pystyivät arvioimaan halusivatko he osallistua tutkimukseen. Tutkimuksen tekijöinä emme tienneet haastateltavien henkilöisyyksiä, mutta esimerkiksi tulkki ja itse haastatteluun osallistujat saattoivat tunnistaa toisensa. Tulkeilla on salassapitovelvollisuus, mutta käytännössä emme voineet vaikuttaa siihen, mikäli tulkki ei noudattanut sitä. Lisäksi haastatteluryhmän jäsenille ilmaistiin keskustelun olevan luottamuksellista, mutta tutkimuksen toteuttajina emme voineet vaikuttaa osallistujien toimintaan.

Oli myös mahdollista, että haastateltavat tunsivat toisensa entuudestaan. Tätä oli kuitenkin ennen haastattelutilannetta vaikea selvittää. Mikäli haastateltava kuitenkin olisi halunnut tämän takia perua osallistumisensa, tämä olisi ollut mahdollista.

Päädyimme työyhteisön kanssa siihen, että on järkevää muodostamaa kaksi erillistä ryhmää arabiankielisille naisille ja miehille, jotta naisilla olisi mahdollisuus tuoda esiin vapaasti omia mielipiteitä ja kokemuksia. Työyhteisöstä nousi esiin kokemuksia, etteivät naiset osallistu yhtä aktiivisesti asiakastapaamisilla ja ryhmissä keskusteluun, mikäli paikalla on miehiä. Jotkut naiset ovat myös saaneet huomauttelua ryhmissä, mikäli heidän pukeutuminen ei ole kulttuurinsa mukaista. Halusimme tarjota naisille mahdollisuuden ilmaista itseään mahdollisimman vapaasti, jonka vuoksi pyrimme muodostamaan naisille oman ryhmän. Tutkijoina toki tiedostamme, etteivät sukupuolet jakaudu tosiasiasa kahteen binääriseen sukupuoleen, vaan ihmisen kokemus on se,

mikä määrittää sukupuolta. Käytäntötutkimuksemme on kohtuullisen suppea tutkimus ja sen vuoksi päädyimme jakamaan ryhmät edellä kuvatulla tavalla.

Darinkielisessä ryhmässä puolestaan oli maahanmuuttoyksikön jälkihuollon nuoria asiakkaita. Darinkieliset ovat jälkihuollon suurin kieliryhmä. Halusimme kuulla myös nuorten odotuksia ja kokemuksia maahanmuuttoyksikön palveluista. Jälkihuollon asiakkaat ovat alaikäisenä yksintulleita turvapaikanhakijoita, jotka saavat aikuistuttuaan jälkihuoltoaseman, jotta heidän itsenäistymistään voidaan tukea.

4 Tulokset

Tässä osassa esittelemme tehtyjen haastattelujen tulokset. Olemme jakaneet tulokset odotuksiin, kokemuksiin, tyytyväisyyteen, tyytymättömyyteen ja palveluiden kehittämiseen sisällönanalyysillä nousseiden teemojen mukaisesti.

Haastatteluja oli yhteensä neljä kappaletta. Asiakkaiden rekrytoimisessa ilmeni haasteita ja kahteen haastatteluun ei tullut haastateltavia paikalle toivottua määrää. Haastatteluun, mihin osallistui arabian kieltä puhuvat naiset, osallistui neljä naista, eli toivottu määrä. Arabiankielisten miesten haastatteluun osallistui yksi haastateltava, kuten myös jälkihuollon darinkielisten haastatteluun. Näiden jälkimmäisten haastatteluiden suhteen aineisto jäi siis toivottua suppeammaksi. Tämän vuoksi kokeiltiin myös haastattelun tekemistä maahanmuuttoyksikön päivystyksessä, jonne asiakkaat tulevat täysin satunnaisesti. Yksi arabiankielisen miesasiakkaan haastattelu onnistuttiinkin tekemään vielä päivystysasioinnin jälkeen. Jokainen tutkimuksen tekijä veti yhden haastattelun ja litteroi sen, lisäksi jokaisessa haastattelussa oli toinen haastattelija mukana. Sen jälkeen pohdimme yhdessä minkälaisia käsitteitä ja luokituksia aineistosta nousi sisällönanalyysin avulla.

Odotuksia

Kysyttäessä suoraan haastateltavilta, että minkälaisia odotuksia heillä on tarjottavista palveluista, useat haastateltavat alkoivat kertoa yleisesti elämäntilanteeseensa liittyvistä odotuksista Helsinkiin muuttaessaan. Tällöin nostettiin esiin esimerkiksi yllätyksenä tullut pääkaupunkiseudun

korkea vuokrataso ja asunnon saamisen vaikeudet. Haastateltavat kokivat vaikeaksi vuokrasopimusten tekemisen puutteellisella kielitaidolla, jolloin kaikkia sopimuksen kohtia ei ollut välttämättä ymmärretty. Kielitaidottomuus myös haastoi Internetissä olevien asuntojen saamisen, sillä haastateltavat kokivat, ettei heillä ole keinoa ottaa yhteyttä. Yksi haastateltava myös viittasi siihen, että monet maahanmuuttajataustaiset asiakkaat joutuvat turvautumaan kiinteistövälittäjien apuun asunnon saamiseksi, mikä on kallista. Monet haastateltavat odottivatkin maahanmuuttoyksiköstä enemmän tukea asunnon saamiseksi. Haastateltavat toivoivat, että yksikössä olisi pelkästään asumiseen liittyviin ongelmiin perehtynyt työntekijä.

Haastateltavat kuvailivat jonkin verran vuorovaikutukseen liittyviä odotuksia, jotka linkittyivät osittain myös kokemuksi. Kun heiltä kysyttiin odotuksista, eräs vastasi näin: “Alusta lähtien tähän päivään asti kaikki on ollut tosi hyvää, mitä olette tarjonneet minulle. Ja tosiaan, en ole ikinä ollut tai aina kun olen lähtenyt täältä, olen ollut tyytyväinen. En ole ollut vihainen tai olisi pahoittanut mieleni.”. Haastateltava tuo esiin sitä, että on tyytyväinen saamaansa palveluun ja hänen mielialansa on ollut hyvä tapaamisten jälkeen. Hänen voisi todeta odottavan, että työntekijöiden tapaamiset tuovat myönteisiä asioita ja tunteita hänelle. Toinen haastateltava vastasi odotuksiin näin: “ En ole ikinä tuntenut, että olisi mitään ongelmaa. Kaikki mennyt tosi hyvin ja aina kun tulen tänne, asiat hoituu.”. Otteesta ilmenee, että haastateltava odottaa, että työntekijä hoitaa hänelle merkittäviä asioita.

Maahanmuuttoyksikön asiakaskunnasta moni voi olla hyvin yksin Suomessa ilman sukulaisten ja ystävien verkostoa. Lisäksi maa, jossa he ovat, on kulttuuriltaan ja säännöiltään monesti erilainen. Haastateltava kuvailee odotuksiaan, jossa ilmaisee, miten työntekijä on vastuussa hänestä. “Minulla on sellainen tilanne, et tietysti meidän kulttuuri on eri kuin tää kulttuuri. Et jos tulee ongelma, niin me ei pystytä sitä ratkaseen. Se työntekijä joka on meistä vastuussa, niin hän on kaikki meille”. Työntekijän merkitys asiakkaan elämän sujumuudelle on suuri ja sen myötä odotuksetkin voivat olla suuret.

Osa haastateltavista nosti esiin konkreettisen tuen tarpeen. Tällä he viittasivat esimerkiksi asunnon saamisen, taloudellisen tuen tai kurssipaikan löytymisen kaltaisiin asioihin. Lisäksi yksi haastateltava nosti esiin odotukset perheenyhdistämiseen liittyen. Varsinaiset perheenyhdistämispäätökset tekee Maahanmuuttovirasto, mutta maahanmuuttoyksikössä voidaan auttaa esimerkiksi hakemusten tekemisessä tai lisäselvityspyyntöihin vastaamisessa. Haastateltu oli toivonut, että perheenyhdistämisprosessin käsittelyyn voitaisiin jotenkin vaikuttaa

maahanmuuttoyksiköstä, mutta hän oli sittemmin ymmärtänyt, että Maahanmuuttovirasto tekee asiassa itsenäiset päätökset. Lisäksi yksi haastateltavista toi esiin sen, että odotti saavansa Helsingissä enemmän apua lapsensa terveysongelmiin, hän toivoi niiden ratkeavan paremmin isossa kaupungissa. Vastausten perusteella maahanmuuttoyksikön työntekijät joutuvat siis käymään aktiivista keskustelua asiakkaiden kanssa toimivaltansa rajoista, jotta asiakkaat eivät pety odotuksissaan saamiaan palveluja kohtaan.

Odotuksiin liittyen tuli ilmi harrastusten saanti. Ennen palveluiden saantia toivottiin saavan tarpeeksi harrastuksia. Tuotiin ilmi vaikeudet olla yksin maassa ilman muuta perhettä tai sukulaisia: ”se vaikuttaa mielialaan ja on hyvin todennäköistä että masentuu ja mieliala niinkun vaihtelee”. Harrastukset auttavat tähän ja vievät ajatukset muualle.

Haastattelukysymys hyvän palvelun määrittelemisestä toi myös esiin haastateltujen odotuksista palveluista. Haastateltavat vastasivat tähän kysymykseen eri näkökulmista. Yksi haastateltava määritteli hyvän palvelun siten, että ”kuunnellaan mitä sillä asiakkaalla on sanottavaa ja sit reagoidaan siihen”. Keskeistä asiakkaan näkökulmasta on siis kuulluksi tuleminen. Haastateltava toi myös esiin hyvän kokemuksen siitä, että työntekijät ovat pyrkineet opettamaan häntä hoitamaan asioitaan itse. Haastateltava koki, että se on auttanut häntä paljon, vaikka se aluksi tuntuikin vaikealta. Tässä tulee esiin sosiaalityön tavoite asiakkaiden omatoimisuuden ja autonomian lisäämisestä. Maahanmuuttajien kohdalla kielitaidon puute vaikeuttaa tehtävää etenkin alkuvaiheessa, mutta haastateltavan kokemuksen mukaan omatoimisuuteen kannattaa kannustaa jo heti alusta lähtien. Yksi haastateltavista määritteli palvelun näin: ”Hyvä palvelu on se, et sinua tuetaan, et sinä saat sen tuen, et tunne olevasi yksin ja et sinä et kaadu yksin vaan sinä saat sitä tukea koko ajan. – Kaikki on hyvää.”. Tärkeiksi hyvän palvelun elementiksi muodostui se, ettei asiakasta jätetä yksin kokemiensa ongelmien kanssa vaan hän saa kokemuksen siitä, että häntä tuetaan.

Kokemuksia

Haastattelussa kysyttiin tietävätkö haastateltavat milloin pitäisi kääntyä kenenkin työntekijän puoleen, kun maahanmuuttoyksikössä työskentelee monien eri alojen ammattilaisia. Haastateltujen vastauksissa nousi esiin se, että he olivat pääsääntöisesti yhteydessä omaan sosiaaliohjaajaan tai -työntekijään, jotka sitten ohjasivat heidät tarvittaessa eteenpäin. Haastateltavat totesivat, että heillä ei ollut muiden työntekijöiden suoria yhteystietoja, minkä takia

he olivat ensin yhteydessä omiin työntekijöihinsä. Jos asiakkaalla kuitenkin oli suora kontakti esimerkiksi psykologiin, oltiin häneen suoraan yhteydessä. Eräs haastateltava vastasi myöntävästi kysyttäessä, onko selvää kenen puoleen on tarkoitus kääntyä missäkin asiassa, mutta vastaus ilmentää ennemminkin eroja maahanmuuttajapalveluiden ja terveysasemapalveluiden välillä: "Terveysasema on Kalasatamassa ja kun tulee joku ongelma, minä menen sinne ja he auttavat minua. Ja kaikki on ok."

Oman työntekijän tavoittaminen koettiin hyväksi ja helpoksi. Koettiin, että työntekijää on helppo lähestyä eri tilanteissa. Vaikka työntekijä ei heti vastaisikaan, niin luotettiin siihen, että työntekijältä kuitenkin saadaan vastaus. Haastateltava myös kuvasi sitä, miten koki työntekijän huomioivan asiakkaan kielellisen osaamisen. Hän kuvasi yhteydenpitoa näin: "puhun semmosta yksinkertaista suomen kieltä niin kyllä se työntekijäki sit puhuu minun kanssa yksinkertaista kieltä et niin ku ymmärrämme toisiamme."

Yhteyttä omiin työntekijöihin otettiin yleisimmin puhelimitse tai tekstiviesteillä. Osa vastaajista kertoi myös käyttävänsä sähköpostia yhteydenpitoon tai he varasivat aikoja omille työntekijöille vastaanottopisteiden kautta. Eräs haastateltava kuvasi työntekijöiden saavuttamista näin: "Minulle he kyllä vastaavat. Ja he yrittävät mahdollisimman nopeasti hoitaa sen ongelman mikä meillä on.. – Minä tiedän soittoajan se on kello 10 ja kyllä hän vastaa tai sitten jos soitan tai yritän ottaa yhteyttä eri aikoihin niin kahen kolmen päivän päästä hän vastaa viesteihin- tai sitten infopisteelle ilmoitan. – että minä yleensä aika vähän olen tarvinut apua. Yleensä yritän ite hoitaa ongelmani ja selvitä siitä. ". Otteesta kuvastuu se, miten haastateltava kokee luottamusta työntekijäänsä ja uskoo, että työntekijä haluaa auttaa häntä kohtaamiensa ongelmien kanssa. Yleisesti haastateltavat kokivat yhteyden saamisen olevan vaivatonta omiin työntekijöihin, mutta yksi haastateltava toi esiin sitä, että omia työntekijöitä voi olla vaikea tavoittaa puhelimitse ja ajanvarauksia joutuu odottamaan pitkään ("pari kolme viikkoa").

Osa haastateltavista toi myös esiin kokemusta, että työntekijät ovat asiakkaiden puolella ja pyrkivät auttamaan parhaansa mukaan. Haastateltava kuvasi kokemuksiaan näin: "Joo kyllä he yrittävät kaikin voimin aina ratkasta sen ongelman. – Tunnen niin että että haluavat että heidän asiakkaat eivät niinku kohtaisi näitä ongelmia. Tunnen sellasta että he eivät halua et ne ongelmat kasaantuisivat vielä isommaksi. Että täällä työntekijät yrittävät sen nopeasti hoitaa, että se ei mee niinku pahemmaksi." Toinen puolestaan kertoi, miten on kokenut työntekijän aidosti välittävän hänestä. Hän kertoi tilanteesta, jossa oli kokenut huolenpitoa: "ja minulla oli niin, että muutama

vuosi sitten synnytin ja se oli niin ihanaa kun täältä soitettiin täältä oma työntekijä soittaa, mitä kuuluu, oletko synnyttänyt, se on tosi hienoa että pitävät huolta, minulla ei ole omaa perhettä täällä, et se tuntuu tosi hyvältä et joku huolehtii.”. Eräät haastateltavat myös kuvasivat työntekijäänsä ”humaaniksi ja ystäväksi”. Nämä kokemukset kertovat siitä, miten työntekijöiden ja asiakkaiden välille on syntynyt luottamuksellinen suhde, jossa asiakas voi kokea tulevansa kohdatuksi aidosti.

Tyytyväisyys

Harrastustoiminnan tukemiseen oltiin tyytyväisiä, esimerkiksi kuntosalikortin ja uimakortin myöntämiseen, sekä muihin mahdollisuuksiin osallistua erilaiseen harrastustoimintaan. Koettiin tärkeäksi riittävä tekeminen ja harrastusten määrä. Yksi haastateltava toi esille, että hän aiemmin oli asunut muualla Suomessa, missä hän ei ollut kokenut itseään tyytyväiseksi. Helsingissä haastateltava koki, että hänellä oli tarpeeksi tekemistä, mikä vaikutti positiivisesti mielialaan. Eräs haastateltava totesi olevansa ”100 % tyytyväinen”. Haastateltavat eivät tuoneet hirveästi esiin kehittämideoita tai tyytymättömyyttään vaan enemmän toistelivat useaan otteeseen olevansa tyytyväisiä.

Kysyttäessä onko tapaamisilla käsitelty itselle merkityksellisiä asioita, haastatellut olivat yleisesti tyytyväisiä tähän asiaan. Eräs haastateltava toi esiin, että alkuvaihe maahanmuuttoyksikön asiakkaana tuntui sekavalta. Asiakas oli käynyt myös uusille asiakkaille pidetyissä erilaisissa infotilaisuuksissa, mutta hän koki, että aluksi informaatiota tuli niin paljon, että asiat tuntuivat sekavilta. Haastateltu kuitenkin totesi, että ”jälkikäteen ajateltuna ne [infot] oli kyllä ihan hyviä, vaikka ei heti kaikkea ymmärtänytkään”. Haastateltu myös toi hyvänä asiana esiin sen, että asiakkuuden alussa hän tapasi enemmän omia työntekijöitään, mikä auttoi käytännön asioiden järjestämisessä.

Itselle merkityksellisistä asioista yksi haastateltava toi esiin myös perheenyhdistämiseen liittyvät asiat. Haastateltava koki, että häntä on autettu paljon perheenyhdistämisen hakemiseen liittyvissä asioissa, mutta sen jälkeen hän on kokenut turhauttavaksi sen, että hakemuksen käsittely on kestänyt pitkään, eivätkä työntekijät voi tehdä asialle siinä vaiheessa mitään. Haastateltava kuitenkin koki itselleen merkitykselliseksi sen, että työntekijät siitä huolimatta aina kyselivät mitä hänen perheelleen kuuluu ja miten hän itse jaksaa prosessin keskellä. Muutoinkin haastateltavat toivat esiin tunnistavansa sosiaalityön rajat: ”sosiaalityöntekijä tekee sen minkä

pystyy ja mikä liittyy hänen ammattiinsa”. Vastausten perusteella maahanmuuttoyksikön työntekijät ovat pystyneet selkeästi määrittelemään asiakkaille kotouttavan sosiaalityön roolin heidän palvelukentässään.

Kysyttäessä, onko jotain itselle tärkeitä asioita jäänyt käsittelemättä tapaamisilla, haastateltavat eivät nimenneet mitään asioita. Haastateltavat kertoivat, että he ovat itse tarvittaessa kysyneet asioista ja työntekijät ovat ottaneet niistä selvää, jos eivät ole heti tienneet vastauksia. Yksi haastateltava toi myös esiin sen, että hän kokee tullessa kuulluksi, mutta työntekijät tekevät työtään ”lain puitteissa”, eikä silloin ole erottelua ”että minä saan enemmän kuin toiset”.

Kokemukset omien työntekijöiden kohtaamisista olivat myönteisiä. Useammat haastateltavat vastasivat, että he ovat kokeneet työntekijöiden olevan kiinnostuneita heistä ja yrittäneet parhaansa mukaan auttaa. Yksi haastatelluista toi myös esiin sen, että hän kokee työntekijöiden olevan ”samalla puolella” hänen kanssaan, kun he ovat esimerkiksi selvittäneet Kelan päätöksiin liittyviä epäselvyyksiä. Myös toinen haastateltava vertasi maahanmuuttoyksikön palvelua Kelassa saamaansa palveluun. Hänen mukaansa on hyvä asia, että maahanmuuttoyksikössä on ”työntekijä, joka ymmärtää sua ja tietää sun tilanteen. Kun Kelaan esimerkiks vertaa, niin siellä on aina ihminen, joka sanoo tää on laki ja piste, ei muuta.” Nämä kokemukset tuovat esiin kohtaamisen merkityksellisyyttä sosiaalityössä. Kokemus kohdatuksi tulemisesta tekee asiakkaat tyytyväiseksi saamaansa palveluun, vaikka he eivät aina voisi saada juuri sitä, mitä ovat toivoneet. Parhaimmillaan haastateltavat kuvasivat omien työntekijöiden olevan ”enemmän kuin perhe”.

Useampi haastateltava kuvaili työntekijäänsä rinnalla kulkijana. ”Ja tunnen, että hän enemmän seisoo minun rinnallani ihmisenä eikä työntekijänä. Esmeiks minulla oli jossain vaiheessa ongelma laskun kanssa ja ahdistuin siitä. Ja hän yritti soittaa useita kertoja ja sanoi minulle, että me löydämme kyllä ratkaisun tähän ja hän yritti lohduttaa minua.” ”Hänen kans puhutaan rehellisesti asioista ja hänen kans voi puhua mistä vaan ja aina tuntee, että hän seisoo rinnalla. Vaikkei hän antaisi sitä rahallista tukea, mut hän yrittää saada asiat järjestymään ja parhaansa mukaan, et se et meille tulee se stressi ja painetta, niin hän yrittää helpottaa meitä myös ja saada asiat järjestyyn.”. Ensimmäisen otteen haastateltava oli kokenut, että hänet oli kohdattu ihmisenä ja hän oli saanut henkistä tukea työntekijältä. Monet arkielämän asiat, jotka ovat yksinkertaisia suomalaisille, eivät alkuvaiheen kotoutujille välttämättä ole. Toisessa otteessa asiakas kuvailee myös kohtaamansa vaikeuden aiheuttamaa stressiä, ja miten työntekijä on pyrkinyt auttamaan.

Vaikkei asiakas ollutkaan saanut taloudellista tukea, silti hän koki työntekijänsä toiminnan häntä helpottavana.

Tyytymättömyys

Tyytymättömyyttä ilmeni asunnon saantiin. Asunnon saanti koettiin hankalaksi ja se oli pitkään kestävä prosessi. Yksi haastateltava kertoi, että oli yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa ja myös koulun työntekijän kanssa hakenut asuntoa ja lähettänyt hakemuksia. Asunnon saannin esteenä haastateltava koki erityisesti maahanmuuttajataustansa ja opiskelijana olemisen.

Tulkkaus koettiin yleisesti hyvänä palveluna. Yksi haastateltava mainitsi kuitenkin ongelmana sen, että monet tulkit puhuvat eri murretta kuin hän itse. Tämä tuottaa kielellisesti vaikeuksia kommunikointiin ja tulkit eivät pysty välittämään hänen asioitaan oikein. Myös toinen haastateltava toi esiin, että hänellä on joskus ollut vaikeuksia ymmärtää tulkin kanssa toisiaan, jos tulkki on eri alueelta kotoisin. Yksi haastatelluista toi esiin, ettei tulkki ollut tulkannut täsmällisesti. Haastateltava itse oli ymmärtänyt suomea sen verran, että osasi itse vastata oikein.

Tyytymättömyys palveluita kohtaan ilmeni vastauksissa, joissa koettiin omien työntekijöiden tavoittamisen olevan hidasta tai ajanvarauksien saamisen kestävän pitkään. Eräs haastateltava kertoi, että jos ei saa edes puhelinaikana omaa työntekijäänsä kiinni, niin hän on yhteydessä vastaanottopisteeseen. Sitä kautta hänellä on ollut mahdollisuus saada apua myös omalla äidinkielellään (arabia). Toisaalta haastateltava koki, että myös vastaanottopisteen kautta ajanvarauksen saaminen omalle työntekijälle voi kestää turhauttavan pitkään, etenkin jos olisi joku kiireinen asia hoidettavana. Tässä tapauksessa haastateltava nosti kiireisenä asiana Kela-asiat. Kelaan liittyvät asiat nousivat haastatteluissa useamminkin esille, minkä vuoksi olisi tärkeää tarkastella myös Kelan omaa toimintaa sekä yhteistyön kehittämistä sosiaalipalveluiden ja Kelan välillä.

Yksi haastateltava toi ilmi myös tyytymättömyyttä terveystalouden aikojen saannissa. Haastateltava koki että oli vaikea saada nopeita aikoja lääkärille tai terveydenhoitajalle, "Välillä on vakavia asioita mutta ei saa nopeasti aikoja". Tyytymättömyyttä nousi myös esiin siinä, ettei terveydenhuollossa tunnisteta asiakkaiden tarvetta tulkeille. "Mut lääkäriin, lasten neuvoloihin, hammaslääkäriin. Neljä kertaa olen ollut ilman tulkia."

Eräs haastateltava toi esiin kokemustaan, että haluaisi lasten asioita huomioitavan paremmin. Hän kuvaili, etteivät lapset ymmärrä, miksi eivät saa kaikkea ja miten kielitaidottomana vanhempana lasten kouluasioissa auttaminen tuntuu vaikealta. On selvää, että vanhempana voi kokea, että oma lapsensa on eri asemassa eikä saa tarvitsemaansa apua, jota yleensä suomea osaavat vanhemmat kykenevät tarjoamaan lapsilleen.

Palveluiden kehittäminen

Kysyttäessä palveluiden kehittämisestä, asuntoasioihin liittyviä kehittämisideoita tuli ilmi. Asunnonsaannin turvaamiseksi toivottiin, että esimerkiksi työntekijä tulisi mukaan asuntonäyttöihin, mikä voisi edesauttaa asunnon saantia. Asunto-ongelman ratkaisuun ehdotettiin myös, että olisi asuntoja mihin vain maahanmuuttajilla olisi oikeus. Useampi haastateltava kertoi erilaisista tilanteista liittyen asunnon saamiseen, missä on kokenut ongelmia ja eräs määritteli kokevansa olevan altis hyväksikäytölle. “Me halutaan et siinä olisi enemmän sitä palvelua. Täällä on paljon hyväksikäyttäjiä, jotka käyttää tilannetta hyväksi”. Kielitaidottomuus aiheuttaa vaikeita tilanteita, sillä monet vuokrasopimukset ovat vaikeaselkoisia eivätkä asiakkaat aina ymmärrä mihin he sitoutuvat. Eräs myös kuvaili, miten häneltä oli yritetty huijata antamaan 500 euron välityspalkkio. “Kolme päivää ennen ku piti lähteä asunnosta. minuun otti yhteyttä ihminen. Maksat 500 euroa ja minä hommaan sinulle asunnon. Minä olin häntä älykkäämpi ja otin yhteyttä suoraan vuokranantajiin ja puhuin semmoisen naisen kanssa jolla oli asunto vapaana ja tein hänen kanssa sopimuksen”. Haastateltavan kokemus alttiudesta tulla hyväksikäytettäväksi kuulostaa heidän kertomusten myötä aiheelliselta pelolta.

Yksi haastateltava toi varsinaisen haastattelun jo loputtua esiin toivomuksen siitä, että he haluaisivat tietää enemmän vapaaehtoistoiminnasta, johon he voisivat osallistua. Tässä tapauksessa naishaastateltava toivoi saavansa lisää tietoa esimerkiksi naisten illoista, johon voisivat osallistua myös perheet sekä kantasuomalaiset. Asiakkaat siis arvostaisivat kotoutumisen alkuvaiheessa apua ja tukea päästäkseen osallisiksi yhteiskuntaan ja erilaisten yhteisöjen jäseniksi.

5 Pohdinta

Tässä tutkimuksessa saadut tulokset haastateltavien odotuksista ja kokemuksista olivat suurilta osin positiivisia. Hokkasen (2012, 122) mukaan asiakastytytävyyssuhtumuksissa on tavanomaista, että 70–80 % asiakaskunnasta kokee tyytyväisyyttä. Mikäli tulos on alhaisempi, osoittaa se asiakkaiden tyytymättömyyttä. Kysyttäessä odotuksista haastateltavat vastasivat hieman eri tavoilla, ja vastauksissa odotukset ja kokemukset kietoutuivat osittain yhteen. Haastateltavat kokivat työntekijöiden kohtaavan heidät pääsääntöisesti hyvin ja aidosti yrittävän ymmärtää, auttaa ja tukea heitä eri tilanteissa ja ongelmissa. Tärkeänä koettiin erityisesti tunne, että työntekijä toimi kanssaihmisenä, eikä vain byrokraattisena toimijana.

Tyytymättömyyttä ilmeni kuitenkin myös vastauksista. Erityisesti asuntoasioihin liittyen koettiin tyytymättömyyttä, haastateltavat toivoivat saavansa lisää apua asunnon hankkimisessa. Tyytymättömyyttä ilmeni myös osittain siihen, että aikojen saamisessa kestää kauan tai työntekijän tavoittaminen on vaikeaa. Turhautuneisuutta ilmeni ylipäättään myös maahanmuuttoyksikön ulkopuolella oleviin asioihin tai prosesseihin, kuten esimerkiksi Kelan kanssa asiointiin, perheenyhdistämiseen tai terveystalvaeluihin. Haastateltavat toivoivat työntekijöiden voivan vaikuttaa enemmän näihin asioihin, mutta ne ovat usein työntekijän ulottumattomissa. Haastateltavat olivat kuitenkin pääosin tietoisia siitä mihin asioihin työntekijä pystyy vaikuttamaan ja mihin ei. Kotouttavan sosiaalityön roolia onkin tärkeää avata asiakkaille asiakkuuden aikana.

Haastatellut toivat esiin jonkin verran myös kokemuksiaan yksinäisyydestä ja toiveita osallisuudesta yhteiskuntaan. Tulosten pohjalta jää miettimään miten maahanmuuttoyksikön työssä voitaisiin paremmin edistää asiakkaiden osallisuutta niin yleisesti yhteiskunnassa kuin myös yksikön omilla palveluilla. Voitaisiinko asiakkaita osallistaa enemmän palveluiden kehittämiseen ja tarvittavien palveluiden luomiseen tulevaisuudessa? Myös tutkimushaastatteluiden osallistujamäärä jäi toivottua alhaisemmaksi, joten jatkossa tulisi miettiä, miten asiakkaita saataisiin motivoitua ja osallistettua paremmin palveluiden kehittämiseen. Kuten tutkimuksen alussa todettiin, kysymys osallisuudesta on myös eettinen: nähdäänkö asiakkaat kykenevinä toimijoina vai ovatko he vain palautteen antajia saamastaan palvelusta (ks. s. 6). Asiakkaiden toimijuuden ja osallisuuden lisäämiseksi rakenteellinen työorientaatio on siis näiden tulosten perusteella tärkeää jatkossa.

Viimeaikaisissa tutkimuksissa on myös kiinnitetty huomiota pakolaistaustaisten luottamussuhteen rakentumiseen viranomaisiin, koska heillä ei ole välttämättä minkäänlaista tai hyvin heikko sosiaalinen verkosto uudessa maassa. Esimerkiksi Lotta Kokkonen (2018) on todennut, että viranomaiset ovat saattaneet olla kotoutumisen alkuvaiheessa lähes ainoita perheen ulkopuolisia ihmisiä, joiden kanssa oltiin vuorovaikutuksessa. Kuten tässäkin tutkimuksessa tuli esille, viranomaiset saatiin kokea ”kuin perheenjäseninä”. Tämä aiheuttaa paineita viranomaisten antamaan tukeen ja apuun, kuten sen oikea-aikaisuuteen ja sisältöön. Parannusehdotuksia on esitetty myös viranomaisten antaman tuen tiedottamisesta, jota pitäisi lisätä. Myös Kokkonen on tuonut esiin, että pakolaistaustaiset ovat kaivanneet tukea asioihin, joihin kyseisillä viranomaisilla ei ole ollut valtuuksia tai toimintaresursseja, mikä on saattanut johtaa luottamuksen murenemiseen koko suomalaista yhteiskuntaa kohtaan. Yksilön kannalta on tärkeää, että hänellä säilyy luottamus viranomaisiin ja tunne siitä, että hän pystyy vaikuttamaan omaan elämäänsä. Tällaisen kohtaamattomuuden vastavoimana toimii toisen yksilöllisyyden ja erityisyyden huomioiva ja sitä kunnioittava kohtaaminen eli toisin sanoen kuuntelu ja dialogi. Sosiaalinen tuki on tulkittu myös hyväksynnän osoitukseksi, jolloin se voi omalta osaltaan auttaa ihmistä kiinnittymään uuteen ympäristöön.

Pakolaistaustaisten asiakkaiden kanssa toimiva sosiaalityöntekijä toimiikin kansallisen maahanmuuttopolitiikan, ihmisoikeuksien ja asiakkaan tarpeista nousevan asioiden ajamisen ristipaineessa. Esimerkiksi Kati Turtiaisen ym. (2018) artikkelin mukaan kotouttamistyön tavoitteena nähdään suomalaisessa poliittisessa keskustelussa suppeasti vain työkansalaisuuden saavuttaminen, kun tavoitteeksi pitäisi nostaa maahanmuuttajien aktiivisen kansalaisuuden tukeminen. Ammattilaisten näkemyksissä painottuukin ristiriita järjestelmän tarpeille rakentuvan työkansalaisuuden ja kotoutujien autonomiaa tukevien toimintamahdollisuuksia vahvistavan työn välille. Tämän lopputuloksena on, että järjestelmän tarpeille rakennettu maahanmuuttajien sopeuttaminen kääntyy itseään vastaan, sillä yksilöiden tarpeet eivät rakennu ulkoisten määrittelyiden varaan. Lopulta yksilöllisten tarpeiden tunnistamattomuus ja huomiotta jättäminen passivoi maahanmuuttajaa. Kotoutumisen onnistumisen kannalta kotoutuminen tulisi nähdä nykyistä vahvemmin mahdollisuutena tehdä omaa elämää koskevia valintoja eli kotoutujien kyvykkyyden tunnustamisena ja siihen nojautuvana kriittisen autonomian tukemisena (Kokkonen 2018).

Tässä tutkimuksessa tutkittuun asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa myös se, miten riippuvainen asiakkaan elämäntilanne on palveluista. Riippuvuudella on tarkoitettu etenkin taloudellista riippuvuutta. Koska perustoimeentulotuen jakaminen on siirtynyt Kelalle vuoden 2017 alusta, olisi mielenkiintoista tutkia miten muutos on vaikuttanut asiakkaiden tyytyväisyyteen palveluista, kun työntekijöillä ei enää mene niin paljon aikaa toimeentulotuen jakamiseen. Työntekijät eivät siten myöskään käytä niin paljoa valtaa ja kontrollia enää asiakkaita kohtaan, mikä voi vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Esim. Päivärinne on jo vuonna 1997 esittänyt, että maahanmuuttajien neuvontaan olisi osoitettava muita toimintamuotoja kuin sosiaalipalvelut, kuten maahanmuuttajien yhdistysten järjestämiä neuvontapalveluja. Tällöin sosiaalityössä voitaisiin keskittyä enemmän monikulttuuriseen aluetyöhön ja rakenteelliseen yhdyskuntatyöhön, joilla voitaisiin edistää maahanmuuttajien paikallista integraatiota ja syrjäytymisen ehkäisyä. Maahanmuuttajien käyttäminen työntekijöinä ja kulttuurisina välittäjinä esimerkiksi neuvonta- ja informaatiotehtävissä puolestaan edistäisi asiakaslähtöisyyttä ja vapauttaisi sosiaalityön ammattilaisia toimimaan rakenteellisten tasa-arvon esteiden purkamiseksi. Tämä edustaisi myös anti-rasistista sosiaalityötä, jota esimerkiksi Husband (1997) on kuvannut olevan etnisiin vähemmistöihin kuuluvien henkilöiden palkkaamisen työntekijöiksi, valtaväestöön kuuluvien työntekijöiden oman kulttuurisidonnaisuutensa tiedostamisen, organisatoristen valtarakenteiden tiedostamisen ja tasapuolisten mahdollisuuksien edistämisen.

Tässä asiakastyytyväisyystutkimuksessa huomioitavaa on se, että tietynlainen vastausten sosiaalinen toivottavuus voi vaikuttaa siihen, millaisia vastauksia haastateltavat antavat. Näin tutkimuskirjallisuudessa on opittu ymmärtämään tyytyväisyyskyselyissä saatuja korkeita tyytyväisyyslukuja. Kun ihmiset kokevat olevansa itse vastuussa hyvinvoinnistaan, kysymys tyytyväisyydestä palveluihin voi sekoittua vastaajan mielessä kysymykseen siitä, miten on itse elämässään onnistunut. Kysymys on tyytyväisyystutkimuksissa esiintyvistä niin sanotusta onnellisuusmuurista (Kortteinen ym. 2005, ref: Roos 1987; Kortteinen 1982). Tämän tutkimuksen tekeminen on opettanut sen, että onnellisuusmuuri voitaisiin välttää ja realistisempia palvelujen laatuarvioita voitaisiin saada tarkemmilla ja yksityiskohtaisemmilla kysymyksillä. Yksityiskohtaisemmat laatua kuvaavat indikaattorikysymykset ja yksiselitteiset arvosanat koetusta laadusta antaisivat realistisemmän kuvan palvelujen koetusta laadusta kuin pelkkä tyytyväisyysarvio, joka on laajempi, tunnepitoisempi ja myös epätasaisempi käsite. (Kytö 2005.)

Jatkotutkimuksen kannalta merkityksellistä olisi tutkia myös aikaan liittyviä kysymyksiä. Sosiaalityön organisatorisessa ympäristössä aika on tämänhetkisen palvelutuotannon yksi rakennetekijä, palveluiden tarjoamista ohjataan ajalla. Miten ja miksi kotoutumisajaksi Helsingin kaupungilla on määritelty juuri kolme vuotta? Miten asiakkaiden kanssa tehty kotouttamistyö näkyy palveluissa, joihin asiakkaat seuraavaksi siirtyvät (onnistuminen/epäonnistuminen)? Sosiaalityön asiakastyössä kohdattavat ilmiöt ovat luonteeltaan yksilöllisesti koettuja ja elettyjä yhteiskunnallisia ongelmia. Yhteiskunnallisilla ongelmilla on puolestaan aina oma aikansa, joten olisi tärkeää tutkia laajemmin yksilöiden kokemuksia ja kotouttamistyön merkitystä yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Lisäksi sosiaalityön asiakastutkimuksessa merkittävää olisi pitkäikäistutkimusten toteuttaminen, jotta nähtäisiin palveluiden merkitys yksilöiden elämässä. (Mäntysaari & Pösö 2013.)

6 Kirjallisuus

Anis, M. (2008): Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väitöskirja. Väestöliitto. Saatavissa: <http://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/35938/diss2008Anis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anis, M. (2013): Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, Anne & Fågel, Stina & Säävälä, Minna (toim.): Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto ry. Monikulttuurinen osaamiskeskus.

Berg, B. L. (2009): Qualitative research methods for the social sciences. 7th ed. Boston: Pearson Allyn and Bacon.

Bloor, M. (2001): Focus groups in social research. London: Sage.

Denscombe, M. & Larson, P. (2016): Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna, Tredje upplagan uppl.. Studentlitteratur, Lund.

Eskola, J. & J. Suoranta (2003): Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Hennala, L. (2011): Kuulla vai kuunnella – käyttäjää osallistavan palveluinnovoinnin lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla. Filosofian väitöskirja, Lappeenrannan teknillinen yliopisto.

Hokkanen, L. (2014): Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Hokkanen, L (2012): Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Pohjola, A. & Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print.

Husband, C. (1997): The Morally Active Practitioner and the Ethics of Anti-racist Social Work. Teoksessa Hugman, R. & Smith, D. (toim.): Ethical Issues in Social Work. London: Routledge.

Hylander, I. (1998): Fokusgrupper som kvalitativ datainsamlingsmetod. Linköping University Electronic Press.

Ihmisoikeusliitto (2016): Sosiaaliturvataso on ihmisoikeuskysymys. Viitattu 10.10.2018 osoitteessa: <https://ihmisoikeusliitto.fi/sosiaaliturvan-taso-on-ihmisoikeuskysymys/>

IFSW (2014): Global definition of social work. Viitattu 10.10.2018 osoitteessa: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Juhila, K. (2008): Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Juhila K. & Jokinen A. (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Katisko, M. (2016): Kulttuurienvälinen kompetenssi sosiaalityössä. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Kokkonen, L: (2018): Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskohtaamisissa. Teoksessa Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino.

Kortteinen, M. (1982): Lähiö. Tutkimus elämäntapojen muutoksesta. Helsinki: Otava.

Kortteinen, M., Tuominen, M. & Vaattovaara M. (2005): Asumistoiveet, sosiaalinen epäjärjestys ja kaupunkisuunnittelu pääkaupunkiseudulla. Yhteiskuntapolitiikka 70 (2005):2, s. 121-131.

Kytö, H. (2005): Tutkimus palvelujen laadusta: Kaupunkilaiset tyytyväisempiä palveluihinsa kuin maalaiset. Kuntapuntari. Viitattu 4.1.2019 osoitteessa: https://www.stat.fi/tup/kuntapuntari/kuntap_5_2004_palvelut.html

Kärkkäinen, M. (2010): Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön avusta ja tuesta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijän kanssa. Pro gradu-tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Laitinen, M. & Kempainen, T. (2010): Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 138-180.

Laitinen, M. & Niskala, A. (2013): Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010). Annettu Helsingissä 30.12.2010. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386>

Maahanmuuttovirasto (2018). Tilastot. Päivitetty 14.12.2018.
<http://tilastot.migri.fi/#applications?start=564&end=575>. [Viitattu 4.1.2019].

Malin, M. & Anis, M. (2013): Maahanmuuttajat hyvinvointivaltiossa. Teoksessa Martikainen, T., Saukkonen, P. ja Säävälä, M. (toim.): Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Gaudeamus, Helsinki University Press.

Muuri, A. & Manderbacka, K. (2014): Sosiaalipalvelut: Käyttö ja asiakkaiden tyytyväisyys? Teoksessa Vaarama, M. & Karvonen, S. & Kestilä, L. & Moisio, P. & Muuri, A. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2014. Tampere: Juvenesprint oy. 212-221.

Muuri, A. (2008): Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? - Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimizeettiin. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Mäntysaari, M. & Pösö, T. (2013): Sosiaalityön aika ja asiakastutkimus. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Nummela, T. (2011): Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Kopijyvä.

Payne, M. (2005): The origins of Social work. New York. Palgrave and Macmillan.

Päivärinne, S. (1997): "Jos olisi työtä ja toimeentulo" - maahanmuuttajat ja sosiaalityö. Teoksessa Viialainen, R. & Maaniittu, M. (toim.): "Tehdä itsensä tarpeettomaksi": sosiaalityö 1990-luvulla. Helsinki: Stakes.

Reichert, E. (2011): Social work and human rights. A foundation for policy and practice. Columbia university press.

Richmond, M. (1917): Social Diagnosis. New York: Russel Sage Foundation.

Roos, J. P. (1987): Suomalainen elämä. Tutkimus tavallisten suomalaisten elämäkerroista. Helsinki, SKS.

Saukkonen, P. (2013): Maahanmuutto- ja kotouttamispolitiikka. Teoksessa Martikainen, T., Saukkonen, P. ja Säävälä, M. (toim.): Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Gaudeamus, Helsinki University Press.

THL, Terveystieteiden tutkimuskeskus (2018): Maahanmuuttajien osallisuus ja kotoutuminen. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/maahanmuuttajien-osallisuus-ja-kotoutuminen> [Viitattu 5.10.2018].

TEM, Työ- ja elinkeinoministeriö (2018): Mitä kotoutuminen on? <https://tem.fi/mita-kotoutuminen-on-> [Viitattu 5.10.2018].

Tilastokeskus (2018): Maahanmuuttajataustaisten määrät ja osuudet alueittain 1990-2017. Luontipäivä 3.11.2015. <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html> [Viitattu 4.1.2019].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6., uud. laitos. Helsinki: Tammi.

Turtiainen, K., Kokkonen, T. & Viitasalo, K. (2018): Aktiivisen kansalaisuuden mahdollisuudet kotouttamistyön ulkoisten ehtojen ja maahanmuuttajien tarpeiden ristipaineissa. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 26(4), 343-360.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012): Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Vuori, J. (2015): Kotoutuminen arjen kansalaisuuden rakentamisena. Yhteiskuntapolitiikka 80 (2015):4, s. 395-404.

7 Liitteet

Haastattelurunko

1. Minkälaisia odotuksia teillä on ollut maahanmuuttoyksikön tarjotuista palveluista?
2. Maahanmuuttoyksikössä työskentelee sosiaalityöntekijöitä ja ohjaajia, psykologeja, psykiatrisia sairaanhoitajia, fysioterapeutti, lääkäri ja sairaanhoitajia. Onko teille selvää missä asioissa käännytään kenenkin puoleen?
3. Miten olette tavoittanut työntekijöitä ja minkälaisia kokemuksia teillä on tavoitettavuudesta?
4. Onko sinulle merkityksellisiä asioita käsitelty tapaamisella?
5. Koetko, että jotain on jäänyt käsittelemättä?
6. Miten koet, että työntekijä on kohdannut sinut?
7. Miten määrittelet hyvän palvelun?
8. Mihin olet tyytyväinen?
9. Mihin olet tyytymätön?
10. Miten kehittäisit toimintaa niin, että se vastaisi odotuksiasi?