

Maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamis- mia sosiaalityössä

Susanna Yliselä
78795

Pro gradu -tutkielma
Turun Yliopisto
Sosiaalityö
Huhtikuu 2018

TURUN YLIOPISTO

Sosiaalitieteiden laitos / Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

YLISELÄ, SUSANNA: Maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamisia sosiaalityössä

Pro gradu –tutkielma, 97 s.

Sosiaalityö

Huhtikuu 2018

Tiivistelmä

Pro gradu –tutkielmani aihe on maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaaminen sosiaalityön asiakastapaamisissa. Tutkimuksessa tutkittiin sosiaalityön asiakastapaamisia keskusuuressa suomalaisessa kunnassa ja tutkimuskohteena oli sosiaalityön asiakastapaamisessa nousevat puheenaiheet sekä vuorovaikutus sosiaalitoimen työntekijöiden ja maahanmuuttaja-asiakkaan välillä.

Tutkimus oli kvalitatiivinen ja sen aineistona koostuu seitsemästä sosiaalityön maahanmuuttaja-asiakkaan tapaamisesta. Tutkimusmetodina oli havainnointi sekä analyysimenetelmänä temaattinen sisällönanalyysi, jossa on sovellettu diskurssianalyysia. Aineisto luokiteltiin aihepiireittäin monikulttuurisen sosiaalityön asiakastapaamisessa nousseiden aiheiden mukaan. Sen jälkeen pohdin tutkimukseni sisältöä ja tuloksia.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan sanoa, että tietyt puheenaiheet nousevat melkein poikkeuksetta maahanmuuttaja-asiakkaiden kesken sosiaalityön asiakastapaamisissa. Nämä aihepiirit ovat perhe, parisuhde tai seurustelu, koulutus ja oppiminen, henkinen hyvinvointi sekä kulttuurien eroavaisuudet. Teemat näkyivät toisinaan asiakkaan mielestä vaikeutena sopeutua suomalaiseen yhteiskuntaan.

Tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että lisätutkimus maahanmuuttajien kanssa tehtävästä sosiaalityöstä sekä asiakkaan kohtaamisesta olisi hyödyllistä. Kulttuurien välinen vuorovaikutus edesauttaa sopeutumista yhteiskuntaan ja lisää yhteisymmärrystä. Sosiaalityön ammattilaisten kulttuurisensitiivisyys on olennaista monikulttuurisessa sosiaalityössä. Asiakkaan kuulluksi tuleminen ja ymmärtäminen ovat myös monikulttuurisessa sosiaalityössä tärkein tavoite.

Asiasanat:

Maahanmuuttaja, monikulttuurinen sosiaalityö, kulttuurierot, havainnointi, teemat, asiakastapaaminen, vuorovaikutus.

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	1
2. YLEISTÄ TAUSTAA	5
2.1 Maahanmuuton taustaa	5
2.2 Sosiaalityön taustaa	5
2.3 Monikulttuurinen sosiaalityö	8
2.4 Vuorovaikutusta ja kulttuuria	14
2.5 Tilastoja	22
3 TUTKIMUKSEN TEORIAKEHYS	26
3.1 Akkulturaatioteoria, kehysanalyysi ja sosiaalinen konstruktionismi	26
3.2 Kulttuuriulottuvuudet	31
4. TUTKIELMAN AIHE, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA -MENETELMÄT	37
4.1 Aineisto	37
4.2 Termien määrittelyä	39
4.3 Tutkimuskysymykset	40
4.4 Aineiston keruu	40
4.5 Analyysimenetelmät	41
5. AINEISTO JA ANALYYSI	44
5.1 Perhe	45
5.2 Parisuhde tai seurustelu	54
5.3 Koulutus ja oppiminen	59
5.4 Henkinen hyvinvointi	64
5.5 Kulttuurisia eroja	72
6. POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ	84
LÄHTEET	93

1. Johdanto

Länsimaisessa nyky-yhteiskunnassa monikulttuurisuus ja ihmisten kulttuurinen moninaisuus vain lisääntyy koko ajan. Suomi on yhteiskuntana suhteellisen nuori käsittelemään monikulttuurisia asioita ja erilaisuutta. Buchert (2015, 16) mainitsee, että maahanmuuttoa Suomeen voidaan pitää melko uutena asiana, koska verrattuna muihin Euroopan maihin sitä ei ole Suomessa ollut yhtä pitkään. Maahanmuuttaneiden osuus väestöstä on kasvanut vasta viime vuosikymmeninä (emt). Monikulttuurisuutta on kuitenkin aina ollut Suomessa, vaikka se on vain lisääntynyt kiihtyvään tahtiin viime vuosina. Rastas & Huttunen & Löytty muistuttavat, että ”Suomi ei ole koskaan ollut yksikulttuurinen” (2005, 16). Kulttuurien moninaisuus ei vain ole näkynyt Suomessa kuten olisi voinut odottaa (Lehtonen & Löytty 2003, 8). Siten entistäkin tärkeämmäksi tulee se, miten monikulttuurisuutta käsitellään ja miten erilaisista taustoista tulevia ihmisiä kohdataan.

Sosiaalityön ammattilaiset tekevät työtä useiden ihmisryhmien kanssa. Lastensuojelun lisäksi sosiaalityötä tehdään aikuisten parissa, kuten esimerkiksi työttömien, vammaisten ja maahanmuuttajien kanssa. Monikulttuurinen sosiaalityö toimii välikätenä maahanmuuttajien ja suomalaisen yhteiskunnan välissä, jotta maahanmuuttajien sopeutuminen suomalaiseen kulttuuriin ja yhteiskuntaan olisi helpompaa. Lisäksi sosiaalityössä pyritään voimaannuttamaan asiakkaita heidän omassa elämässään. Monet pakolaiset ovat usein kokeneet traumoja ennen Suomeen tuloa, joten sosiaalityön ammattilaisten sensitiivinen työote on hyvin tärkeä. Maahanmuuttajien kanssa töitä tekevien tahojen tulee olla tietoisia omista asenteistaan (Liebkind 2000, 174). Maahanmuuttaja saattaa kokea vaikeutta yhteiskuntaan sopeutumisessa, kuten kielimuurin ja kulttuurierot sekä jopa asenteellisuutta ja syrjintää. Monesti asiakkaan oma kulttuurinen tausta eroaa suomalaisesta kulttuurista paljonkin, eikä kulttuurieroilta tai väärinkäsityksiltä voida välttyä. ”Kulttuurien välinen kommunikaatio vie aikaa” (emt, 178). Vain vuorovaikutuksen ja kulttuurien välisen kommunikaation kautta voimme täysin ymmärtää toisiamme. Kulttuurien erityispiirteet tulevat esille vasta käytännön kohtaamisessa ihmisten välillä (Iduozee & Laaksonen & Liinasuo 1996, 27). Monikulttuurisen sosiaalityön päämääränä on auttaa asiakasta kotoutumaan suomalaiseen yhteiskuntaan ja pärjäämään kulttuurieroista huolimatta. Monikulttuurisen sosiaalityön kautta voidaan myös vaikuttaa yhteiskunnallisesti, esimerkiksi tuomalla ilmi yhteiskunnallisia epäkohtia ja ottamalla ne puheeksi julkisessa keskustelussa.

Tutkimusta maahanmuuttajista on tehty runsaasti lähiaikoina (esim. Kokkonen 2010; Turtiainen 2012; Buchert 2015), mutta monikulttuurisen sosiaalityön asiakastapaamisten yksityiskohtaista tutkimusta on tehty melko vähissä määrin. Siksi tutkimukseni onkin ai-neistoltaan ainutlaatuinen ja ajankohtainen laadullinen tutkimus ajankohtaisesta aiheesta. Maahanmuuttajilla voidaan tarkoittaa kaikkia Suomeen muuttaneita ulkomaalaisia tai ul-komaalaistaustaisia henkilöitä, mutta tässä tutkielmassa sillä tarkoitetaan vain kunnalli-sen sosiaalityön asiakkaita, jotka ovat lähinnä turvapaikanhakijoita ja pakolaisia. On kui-tenkin hyvä muistaa, että maahanmuuttajat eivät kuitenkaan ole homogeeninen väestö-ryhmä. Maahanmuuttajien kanssa tehtävän sosiaalityön asiakkaat ovat hyvin monenlaisia ja hyvin erilaisissa tilanteissa olevia (Buchert 2015, 107).

Suomeen tuli vuonna 2015 ennätysmäärä turvapaikanhakijoita, ja monen oleskelulupaha-kemuksen käsittely jatkui pitkälle vuoteen 2016. Täten monet joutuivat odottamaan jopa epäinhimillisen kauan odottaessaan päätöstä turvapaikasta. Samalla julkinen keskustelu pakolaisista on polarisoitunut viime vuosina. Monikulttuurisuus tulee tulevaisuudessa vain lisääntymään, ja se tuo mukanaan yhä lisääntyvässä määrin kulttuuristen erojen haas-teita ihmisten arkeen ja yhteiskuntaan. Kulttuurien kohtaaminen vaatii aina sopeutumista molemmiin puolin (Liebkind 2000, 171). Suomessa maahanmuutto oli aiemmin suhteel-lisen vähäistä, mutta on hyvä muistaa, että Suomi on ollut monikulttuurinen jo ennen itsenäistymistä (emt.). Tarvitaan siis paljon lisää tutkimusta ja tietoa siitä, miten eri kult-tuureista tulevia maahanmuuttajia tulisi kohdata suomalaisessa yhteiskunnassa. Ymmär-ryksen lisääntyminen sekä kantaväestön ja maahanmuuttajien välinen interaktio auttavat maahan tulleita turvapaikanhakijoita myös kotoutumaan ja siten työllistymään paremmin yhteiskuntaan. Kiinnostus muita kulttuureja ja kieliä kohtaan ja avoimuus erilaisuutta kohtaan tulevat helpottamaan monikulttuuriseen maailmaan sopeutumista, sillä erilai-suutta tulee aina olemaan olemassa. Kulttuurinen vapaus on myös tärkeä osa kotoutu-mista. On kuitenkin tärkeää muistaa, että se voi estyä, jos yhteiskunta ei anna yhteisön harjoittaa elämäntyyliään (Sen 2009, 144). Sen takia erilaisuuden hyväksyminen on oleel-lista. Suomi pienenä maana tarvitsee kansainvälisyyttä ja maahanmuuttoa (Liebkind 2000, 181). Suomen syntyvyys on laskussa, joten Suomen väestö kasvaa lähinnä maa-hanmuuton takia.

Pro gradu -tutkielmani käsittelee monikulttuurista sosiaalityötä ja sosiaalityössä tapahtu-vaa asiakkaan kohtaamista. Sosiaalityössä asiakas on keskiössä ja työn tulisi olla asiakas-lähtöistä. Sosiaalialan ammattilaisen eettisten ohjeiden mukaan sosiaalityön perustana on

aina onnistunut vuorovaikutussuhde asiakkaan kanssa (Arvot, arki, elämä, etiikka 2017, 31). Sosiaalityön etiikkaan liittyy vahvasti ihmisten tasavertainen kohtelu, yhdenmukaiset oikeudet ja suvaitsevaisuus. Työetiikka on erityisen tärkeää, koska ammattiasemaan liittyy aina valta-asetelma (emt. 25). Tutkimukseni kohteena on monikulttuurisen sosiaalityön asiakastapaamisen vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä. Asiakastapaamisissa havainnoin sosiaalityön ammattilaisen sekä maahanmuuttaja-asiakkaan tapaamista sekä kohtaamisessa esiin nousevia teemoja. Sosiaalityö on pääpiirteittäin samanlaista kaikkien asiakkaiden kanssa, ja sosiaalityön arvot ja etiikka ovat aina työn taustalla asiakkaasta riippumatta. Maahanmuuttajasosiaalityössä asiakkaan kotimaa ja kulttuuri kuitenkin vaikuttavat aina sosiaalityön vuorovaikutukseen. Monikulttuurisen sosiaalityön toimenkuvaan kuuluu esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimistojen palveluihin ohjaaminen, kuten työnhakijaksi tai kielikurssille ilmoittautuminen. Sosiaalityössä tärkeää on myös luoda ja ylläpitää yhteistyöverkostoja asiakkaan edun mukaisesti.

Tutkimuksessani maahanmuuttajasosiaalityön asiakastapaamisten havainnointi ja analysointi antavat ainutlaatuista ensikäden tietoa monikulttuurisen sosiaalityön vuorovaikutuksesta maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa. Havainnoin seitsemää maahanmuuttajasosiaalityön asiakastapaamista osallistuen asiakastapaamisiin, tallentaen tapaamiset äänitteiksi ja tehden samanaikaisesti muistiinpanoja tapaamisen havainnoista. Äänitteet litte-roitiin ja analysoitiin laadullisesti. Tutkimukseni aineisto kerättiin yhden syksyn aikana erään suomalaisen kunnan maahanmuuttajasosiaalityön asiakastapaamisilla. Sosiaalityön asiakastapaamisissa nousee esille asiakkaiden arkipäivän ongelmat, joiden merkitys on asiakkaalle hyvin tärkeä. Arkielämän sujuminen on äärimmäisen tärkeää jokaisen henkilön elämän mielekkyyden kannalta. Monikulttuurisessa sosiaalityössä kulttuuri on aina läsnä. Stuart Hallin mukaan kulttuurilla tarkoitetaan ”yhteisten merkitysten järjestelmiä”, jotka jakavat samaan ryhmään tai yhteisöön kuuluvat yksilöt (ks. Lehtonen & Löytty 2003, 85). Kulttuuri on osana jokaista henkilöä ja siihen vaikuttaa sosiaaliset käytännöt. Hall tarkentaa, että esimerkiksi kieli voidaan ymmärtää merkitysjärjestelmäksi (emt. 88). Kielellä annetaan asioille merkityksiä ja niiden kautta ymmärrämme maailmaa.

Tutkimuksessani käytän monikulttuurisen sosiaalityön asiakkaista käsitettä *maahanmuuttaja*, vaikka termiä käytetään vaihtelevasti. Buchertin (2015, 94) mukaan valtion ja kuntien viranomaistahot, kuten sosiaalitoimi sekä työ- ja elinkeinotoimi, ovat nimenneet tietyn asiakasryhmän maahanmuuttajiksi. Anis (2008, 25) muistuttaa, että maahanmuut-

tajakäsitteellä usein luodaan ajatusta ryhmästä, joka on vähemmistöasemassa yhteiskunnassa ja joka on vähemmän valtaa omaavassa asemassa verrattuna kantaväestöön. Sosiaalityössä se viittaa asiakasryhmään, johon kuuluu pakolaiset, turvapaikanhakijat sekä paluumuuttajat. Buchert (2015, 14) mainitsee, että instituutioissa työskentelevät ihmiset kategorisoivat asiakkaitaan, koska se auttaa palveluiden järjestämistä. Asiakasryhmien kategorisointia tapahtuu terveystalveissa, mutta näin se on myös sosiaalityön palveluissa. Tietyille asiakasryhmille voidaan järjestää omia sosiaalipalveluita, joka hyödyttää asiakasta parhaiten. Turvapaikanhakijat ja pakolaiset tulevat kunnallisen sosiaalityön asiakkaaksi saatuaan oleskeluluvan ja kuntapaikan. Tutkimukseni aineisto koostuu siten vain pakolaisina ja turvapaikanhakijoina Suomeen tulleista. Kunnassa, jossa suoritin aineistoni keruun, sosiaalityön maahanmuuttajapalveluiden asiakkaat koostuivat lähinnä pakolaisista ja turvapaikanhakijoista. Paluumuuttajia oli vain pieni osuus kyseisen kunnan maahanmuuttajapalveluiden asiakkaista, ja täten heidät on rajattu tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

Tutkimukseni aineiston suhteen suoritan temaattisen sisällönanalyysin. Sisällönanalyysin avulla on mahdollista tuottaa uutta tietoa ja sen kautta on saada esille piileviä tosiasioita (Anttila 2006, 292). Sosiaalityön asiakastapaamisissa puhuttujen aihealueiden temaattinen luokittelu ja keskustelun tarkastelu antaa mahdollisuuden tutkia asiakastapaamisen rakentumista ja vuorovaikutusta työntekijän ja asiakkaan välillä. Pyrkimykseni on tuottaa uutta tietoa maahanmuuttajien kanssa tehtävästä sosiaalityöstä sen moninaisuudessaan.

2. Yleistä taustaa

2.1 Maahanmuuton taustaa

Suomessa on ollut maahanmuuttoa jo pitkään. 1800-luvun loppupuolella moni maahanmuuttaja aloitti Suomessa menestyksekkäitä yrityksiä, jotka on nykyään omittu suomalaisiksi, kuten esimerkiksi Fazer tai Finlayson. Suomi ei olisi kehittynyt sellaiseksi, kun se nyt on, jos Suomeen ei olisi tullut maahanmuuttajia (Räty 2002, 29). Suomalaisia on muuttanut paljon myös ulkomaille, kuten Ruotsiin työn perässä 1970-luvulla. Suomeen alkoi 1990-luvulla saapua kasvavissa määrin pakolaisia ja turvapaikanhakijoita maista, joissa on sota tai epävakaa poliittinen tilanne. Suomen liittyminen Euroopan Unioniin vuonna 1995 myös lisäsi maahanmuuttoa. Maahanmuuttajien määrä kymmenkertaistui 1970-luvulta vuoteen 2005 (Pitkänen 2006, 18). Pakolaisten määrä Suomessa lisääntyi merkittävästi oikeastaan vasta pari vuotta sitten, kun Lähi-idän maista saapui ennätysmäärä pakolaisia etsimään turvaa Euroopan maista.

Muuttoliikettä maasta toiseen tapahtuu useista eri syistä. Yleisimmät syyt ovat muun muassa työ ja opiskelu, parempi elintaso tai perhe, jotka houkuttelevat maahanmuuttajia. Tämän lisäksi maasta muuttaa ihmisiä epäinhimillisten elinolosuhteiden, epävakaa poliittisen tai taloudellisen tilanteen takia. Yhdistyneiden Kansakuntien arvioiden mukaan tulevaisuudessa noin kaksi miljoonaa ihmistä tulee muuttamaan vähemmän kehittyneistä maista kehittyneisiin maihin (Launikari & Puukari 2005, 19). Suomeen saapui 32 476 turvapaikanhakijaa vuonna 2015. Määrä on verrattuna aiempiin sekä seuraaviin vuosiin kymmenkertainen määrä (Tilastokeskus 2017). Monet ovat pyrkineet Eurooppaan hakeakseen turvaa itselleen ja perheelleen. Monien oleskelulupahakemuksen käsittely venyi pitkälle seuraavaan vuoteen. Heinäkuussa 2016 ulkomaalaislakia muutettiin siten, että humanitaariset syyt eivät enää ole syy oleskeluluvan saannille. Samaan aikaan Maahanmuuttovirasto kiristi oleskeluluvan saannin ehtoja tietyistä maista paenneilta. Tämä käytäntö vaikutti suuresti myös oleskelulupapäätöksiin kyseisenä vuotena.

2.2 Sosiaalityön taustaa

Sosiaalityö nähdään yhtenä hyvinvointipolitiikan instrumenttina (Kananoja & Lähteinen & Marjamäki 2011, 27). Sosiaalityössä yhteiskunnan lainsäädäntö ja sen jatkuvien muutosten tunteminen on ensisijaisen tärkeää, sillä voimassa olevat lait määrittävät paljonkin

tehtävää sosiaalityötä. Sosiaalipolitiikka vaikuttaa sosiaalityöhön kunnan ja valtion suhteen kautta, kuten muun muassa resurssien määränä tai sen vähyytenä. Yhteisötasolla sosiaalityö edistää osallisuutta, yhteistä toimintaa sekä yhteisvastuuta (emt. 24). Sosiaalityötä tekevät toimijat ovat kunnan asukkaiden sekä kunnan palvelutahojen yhteistyöntekijä. Kunnan sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat toimivat myös yksilön ja ylemmän tason päättäjien välisinä toimijoina. Samalla sosiaalityö on muutostyötä, jolla on yhteiskunnallinen päämäärä. Ihmisen voimaantuminen omassa elämässään ja aktiivisuuden lisääminen auttaa yhteiskuntaa toimimaan ja toimii voimavarana sekä yksilön että yhteisön tasolla.

Sosiaalityön tarkoituksena on toimia ihmisen tai perheen tukena yhteiskunnassa, jotta he taloudellisesti ja sosiaalisesti voisivat toimia itsenäisesti ja olla vastuussa omasta elämästään. Sosiaalityön tarkoituksena on tehdä itsensä tarpeettomaksi, jotta yhteiskunnassa ei olisi ihmisiä, jotka tarvitsisivat apua itsenäistymiseen taloudellisesti ja voimavaraisesti. Sosiaalityön tarkoituksena on voimaannuttaa asiakas elämään aktiivisena osallistujana yhteiskunnassa ja omassa elämässään. Sosiaalityötä on monenlaista ja julkisesti tunnetuin on kenties lastensuojelun sosiaalityö. Aikuissosiaalityössä toimitaan nimensä mukaisesti aikuisasiakkaiden kanssa, kuten työttömien ja eläkeläisten kanssa. Maahanmuuttajien kanssa tehtävä sosiaalityö on kunnallisissa sosiaalikeskuksissa joskus aikuissosiaalityön alainen yksikkö, tai joskus oma erillinen yksikkönsä, kuten ulkomaalaistoimisto tai maahanmuuttajayksikkö.

Sosiaalityön perustana toimivat arvot, moraalit ja eettiset periaatteet, jotka asiakastyön lisäksi luovat koko ammatin perustan. Sosiaalityön yleisinä arvoina voidaan pitää kaikille kuuluvia ihmisarvoja, oikeudenmukaisuutta, asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yhteistä vastuuta saman yhteisön jäsenistä (Kananoja ym. 2011, 128). Sosiaalityön asiakkaina on usein vähäosaisia ja moniongelmaisia henkilöitä, joten ihmisarvoa kunnioittava työ tarkoittaa asiakkaan aitoa kuulemistä ja kuulluksi tulemisen kokemusta. Sosiaalityön moraaliset ongelmat liittyvät oikeaan tapaan toimia (emt. 129). Sosiaalityön asiakkaiden elämään kuuluu joskus asioita, jotka eivät ole yhteiskunnan näkökulmasta hyväksyttäviä, kuten ongelmallinen päihteiden käyttö. Tällöin sosiaalityöntekijä voi pyrkiä auttamaan asiakasta voimaantumaan omassa elämässään tukemalla eroa päihteistä, mutta sen lisäksi tulee kunnioittaa ihmisen ihmisarvoa ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Sosiaalityö ei ole ainoastaan työntekijän ja asiakkaan summa, vaan se on yhteyksissä tiettyyn ajankohtaan ja tuon ajan yhteiskuntaan. ”Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen on sosiaalityön ydinasia” (Juhila 2006, 202). Asiakassuhde vaikuttaa työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Kirsi Juhila (2006) jakaa sosiaalityön asiakkuussuhteen neljään päätyyppiin: liittämis- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Liittämis- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijä pyrkii liittämään asiakkaan yhteiskunnassa vallitsevaan kulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloida asiakkaita. Kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat asiakassuhteessa yhdessä pohtien ja suunnitellen asiakkaan elämää ja tarpeita. Huolenpitosuhteessa asiakkaat tarvitsevat sosiaalityöntekijältä apua ja tukea, ja suhteeseen kuuluu asiakkaasta huolen pitäminen. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan roolit vaihtelevat eri tilanteissa, ja tässä muodossa voi esiintyä mitä vain aikaisempaa kolmea suhdetyyppiä. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa kiinnostuksen kohteena on se, mitä tapahtuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa ja millaista todellisuutta vuorovaikutus rakentaa (Juhila 2006, 205). Juhilan (2006) mukaan vuorovaikutuksen olennainen osa on ihmisten kategorisointi, joka auttaa kanssakäymistä. Kategoriat synnyttävät sosiaalisia identiteettejä, kuten asiakkaan ja sosiaalityöntekijän identiteetit (emt. 206). Täten sosiaalityön asiakastapaamisessa omaksumaan tietyt roolit ja niitä rakennetaan vuorovaikutuksen kautta. Tutkimukseni tarkastelee näistä asiakassuhdetyypeistä lähinnä juuri viimeisintä suhdetta, vaikkakin siis vuorovaikutuksessa rakentuva suhde voi olla luonteeltaan kontrolloiva, huolehtiva tai tasavertainen. Loppujen lopuksi sosiaalityön asiakassuhteen kuuluisi olla yhdistelmä näitä kaikkia suhdetyyppejä, ei vain yksi niistä.

Sosiaalihuollon toteuttaminen ja sosiaalipalvelujen järjestäminen on hajautettu kunnille Suomessa (Kananoja ym. 2011, 437). Näin on ainakin vielä tällä hetkellä, kunnes maakuntauudistus toteutetaan muutaman vuoden päästä. Vuoteen 2016 asti kunnallinen aikuissosiaalityö, kuten maahanmuuttajien kanssa tehtävä sosiaalityökin, keskittyi asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen. Perustoimeentulotuki oli tuolloin kunnan myöntämää etuutta, kun nykyään etuuden myöntäminen on siirtynyt Kelalle. Sosiaalityö on kuitenkin todellisuudessa paljon laajempaa asiakkaan elämäntilanteen ja voimavarojen kartoittamista, asiakkaan kohtaamista ja auttamista. Sosiaalietuuksista perustoimeentulotuen siirtyttyä Kelalle, tuli mahdolliseksi kohdata asiakkaita sosiaalityössä monipuolisemmin. Kunnat ja kunnallinen sosiaalityö kohtaavat suuria haasteita lähitulevaisuudessa, kun sosiaali- ja terveydenhuolto kokevat suuren muutoksen vuonna 2020 sosiaali- ja terveysalan

järjestelmäuudistuksen, eli niin kutsutun sote-uudistuksen kautta. Tuolloin kunnallisen sosiaalityön palvelut siirtyvät maakunnille. Toistaiseksi muutos on vielä suunnitteluvaiheessa, ja lopulliset uudistuksen vaikutukset käytännössä ovat vielä epäselviä. Jo pidemmän aikaa useilla kunnilla onkin ollut käytössään ns. tilaaja-tuottaja-malli, jossa kunta toimii palvelun tilaajana, kun taas palvelun tuottaa mahdollisesti ulkopuolinen osapuoli. Sosiaalityön ollessa muutoksen kourissa vuoden 2017 vaihteessa, on oleellista pohtia sosiaalityötä uudesta näkökulmasta. Jopa kunnallisen sosiaalityön uudelleen määrittely voi olla tarpeen.

2.3 Monikulttuurinen sosiaalityö

Monikulttuurinen sosiaalityö tarkoittaa sosiaalityötä, jossa työskennellään erilaisesta kulttuurisesta taustasta tulleiden maahanmuuttajien kanssa. Monikulttuurisen sosiaalityön yhtenä tehtävänä on edesauttaa asiakkaan sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Sen lisäksi maahanmuuttajien kanssa tehtävässä sosiaalityössä tuetaan asiakasta hänen arkielämässään ja häntä neuvotaan ja ohjeistetaan tarpeen mukaan. Myös suomalaisen kulttuurin tutuksi tekeminen asiakkaalle on osa monikulttuurista sosiaalityötä. Rädyn (2002, 108) mukaan maahanmuuttaja elää kolmessa eri maailmassa samanaikaisesti. Yksi taho on oma kotimaa, johon useimmilla maahanmuuttajilla on yhteys tavalla tai toisella. Toinen taho on Suomessa oleva maahanmuuttajaryhmä, jonka jäseneksi maahanmuuttaja helposti ryhtyy. Vähemmistöryhmällä on usein omat toimintatapansa yhteiskunnassa. Vaikka voisi helposti olettaa, että ajan viettäminen omien maanmiehien kanssa vain estää suomalaisen yhteiskuntaan kotoutumista, toimii maahanmuuttajayhteisö myös vertaistukena ja saman kulttuurin jakajina, joka voi helpottaa maahanmuuttajan oloa Suomessa. Ja kolmantena tahona on suomalainen yhteiskunta, jonka osaksi maahanmuuttaja muokautuu vähitellen. Suomalaiset viranomaiset ovat yksi taho, joka edustaa suomalaista yhteiskuntaa maahanmuuttaja-asiakkaalle.

Monikulttuurisessa sosiaalityössä on asiakkaina yhä enemmän ihmisiä erilaisista kulttuurisista ja etnisistä taustoista, joiden arvot, normit ja tavat eroavat suomalaisesta kulttuurista (Kananen & Lähteinen & Marjamäki 2011, 130). Maahanmuuttajat, ja varsinkin siis pakolaiset ja turvapaikanhakijat, ovat yhteiskunnassa marginaalisessa asemassa siinä mielessä, että he tulevat Suomeen hakeakseen turvaa, mutta kohtaavat täällä mahdollisesti erilaisia haasteita, kuten kielimuurin ja hyvin erilaisen kulttuurin. Sopeutuminen suoma-

laiseen yhteiskuntaan kestää aikansa, joten kokemus ulkopuolisena olemisesta ja jopa syrjityksi tulemisesta on yleistä. Monikulttuurisessa sosiaalityössä eettisiä ongelmia voi aiheuttaa esimerkiksi kulttuuriset käytännöt, jotka eroavat suomalaisesta kulttuurista. Tällaisia asioita on edelleen esimerkiksi islaminuskon moniavioisuus, joka islaminuskossa on sallittua, mutta suomalaisessa moniavioisuus on vastoin lakia. Kulttuurinen tapa voi olla ristiriitainen jopa saman kulttuurin edustajien kesken, mutta osa kulttuurin edustajista ei näe siinä mitään vikaa. Sosiaalityön eettinen toiminta toteutetaan arvojen ja moraalien mukaisesti arkipäiväisessä työssä (emt). Eettinen toiminta tarkoittaa eettisesti oikein tekemistä, ja viittaa myös esimerkiksi luottamuksellisen asiakassuhteen luomiseen ja ylläpitämiseen asiakkaan kanssa.

Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä sosiaalityössä tavoitteena on auttaa asiakkaan integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan siten, että asiakkaan elämässä vaikuttavat sekä oman kotimaan että uuden asuinmaan kulttuurit sopuisasti. Kunnissa tehtävän maahanmuuttajasosiaalityön taustana on tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu jokaista asiakasta kohtaan. Yhteiskuntaa sopeutuminen voi olla vaikeaa jo sinänsä, ja sosiaalityö voi toimia siltana yhteiskunnan ja asiakkaan välillä, asiakasta tukien ja häntä auttaen. Sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja voi myös olla asiakkaan ensimmäinen kokemus vallitsevan yhteiskunnan jäsenestä ja siten toimia asiakkaalle esimerkkinä suomalaisesta henkilöstä. Työntekijöiden tieto eri kulttuureista, tai kulttuurinen kompetenssi, on tärkeää maahanmuuttajien kanssa tehtävälle työlle. Puutteellinen tieto voi näkyä työssä kommunikaatiovaikeuksina, mutta myös ennakkoluuloina ja kielteisinä asenteina (Iduozee & Laaksonen & Liinasuo 1996, 37). Työntekijän puutteellisia tietoja voidaan paikata muun muassa koulutuksella. Jo sosiaalityöntekijän asenne vastaanottaa asiakas toisesta kulttuurista voi vaikuttaa asiakkaan vaikutelmaan viranomaisista ja siten suomalaisesta yhteiskunnasta. Kyseisiä asenteita ja vaikutelmia yhteiskunnasta välitetään sosiaalityön asiakastapaamisten kautta. Sosiaalityö toimii parhaillaan erinomaisena välineenä maahanmuuttajan kotoutumisessa ja kulttuurien integraation toteutuksessa. Asiakkaan nopea kotoutuminen yhteiskuntaan auttaa asiakasta oman elämänsä voimaantumisen, jolloin asiakas voi tuntea olevansa aktiivinen toimija omassa elämässään.

Turtiainen (2012, 13) mainitsee, että vasta saapuneen pakolaisen ja vastaanottavan viranomaisen luottamuksellinen suhde on erityisen tärkeää pakolaisen integroitumisen kannalta. Pakolaiset ovat paenneet omasta maastaan esimerkiksi itseensä kohdistuneen uhan takia, ja joskus uhan takana on oman kotimaan hallitus. Sosiaalityöntekijät voivat olla

keskeisessä roolissa pakolaisten elämässä, jos pakolaisen oman yhteisön edustajia ei satu asumaan samalla alueella hänen kanssaan (Turtiainen 2012, 38). Sosiaalityöntekijä auttaa pakolaisia tärkeissä asioissa, kuten sosiaalietuuksien hakemisessa, jotta pakolainen saa taloudellista tukea mahdollisimman nopeasti Suomeen saapumisen jälkeen. Turtiainen (2012) löysi tutkimuksessaan pakolaisten kokemuksista viisi eri tyyppistä kertomusta luottamuksesta. Nämä tarinat on luokiteltu seuraavasti: luottamustarina, konfliktitarina, vetäytymistarina, riippuvuustarina ja liittoutumistarina (2012, 71). Luottamustarinassa pakolainen luotti viranomaisiin ja uskoi, että saavuttaa paremman tulevaisuuden uudessa maassa. Konfliktitarinassa pakolaisella on vaikeuksia luottaa viranomaisiin ja suhtautuu heihin ainakin aluksi negatiivisesti. Vetäytymistarinassa pakolainen näki suhteen viranomaisten ja tavallisten ihmisten välillä kaukaisena ja suhteessa esiintyi paremminkin pelkoa viranomaisia kohtaan. Riippuvuustarinassa pakolainen on ollut riippuvainen aiemmin esimerkiksi perheestään lukutaidottomuuden takia, ja siten joutuu olemaan riippuvainen myös viranomaisten avusta ennen kuin löytää omat keinonsa tulevaisuudessa. Liittoutumistarinassa pakolainen kenties tottumuksestaan pyrkii läheiseen yhteistyösuhteeseen viranomaisen kanssa hyötyäkseen suhteesta mahdollisimman paljon (emt. 71-72.) Pakolaisen aiemmat kokemukset vaikuttavat paljolti siihen, miten hän pystyy luottamaan viranomaiseen uudessa maassa. Luottamussuhteet sosiaalityöntekijän kanssa voi muuttua ja kehittyä uusien kokemusten kautta, esimerkiksi epäluottamus viranomaisia kohtaan voi hälvetä, kun pakolainen huomaa saavansa sosiaalityöntekijältä tukea. Sosiaalityöntekijältä onkin tärkeää tunnistaa pakolaisen tarpeet ja kuinka nuo tarpeet voitaisiin tyydyttää (emt. 95). Asiakasta tulee kunnioittaa ja nähdä tasavertaisena.

Ikäläinen & Martiskainen & Törrönen (2003, 47) mainitsevat myös, että osa maahanmuuttajaperheistä ei vastaanota sosiaalitoimen palveluita myönteisesti, vaan suhtautuu niihin epäluuloisesti. Heidän tutkimuksensa (2003) mukaan moni maahanmuuttajaperhe myös voi vaatia liikaa työntekijöiltä, mikä voi johtua työnkuvan väärin ymmärtämisestä. Tämä saattaa päteä myös sosiaalitoimelta odotettuihin palveluihin, jos pakolaisella tai turvapaikanhakijalla ei ole tarkempaa tietoa saatavilla olevasta tuesta ja sosiaalityön palveluista. Tuolloin sosiaalitoimen työntekijöille jää tehtäväksi selittää mahdolliset sosiaalipalvelut asiakkaalle.

Käytännön tasolla turvapaikan tai oleskeluluvan saaneet maahanmuuttajat sijoitetaan vastaanottokeskuksista kuntiin. Kuntapaikan sijoituksista vastaa valtion elin ELY-keskus eli

elinkeino-, ympäristö- ja liikennekeskus (Kotouttaminen.fi 2018). Kuntapaikan saamiseksi ELY-keskus tekee yhteistyötä kuntien kanssa vastaanotettavista turvapaikanhakijoina tai pakolaisina. Kunnat ja ELY-keskus sopivat kuhunkin kuntaan vastaanotettavien maahanmuuttajien määrästä. Kukin kunta itse määrää, kuinka monta oleskeluluvan saanutta maahanmuuttajaa kunta vastaanottaa. Valtiolla on mahdollista vaikuttaa tuohon määrään ELY-keskuksen kautta, esimerkiksi kunnalle maksettavan lisärahan muodossa, mikäli vastaanotettujen turvapaikanhakijoiden määrää nostetaan kunnassa. Turvapaikanhakijoina tai pakolaisina Suomeen tulleet maahanmuuttajat voivat muuttaa vastaanottokeskuksesta kuntaan saatuaan myönteisen oleskelulupapäätöksen. Kyseisessä asemassa oleva maahanmuuttaja voi muuttaa kuntaan itsenäisesti, tai kuntaan sijoittamisen kautta, jolloin henkilö saanee muuttoon avustusta vastaanottokeskuksesta.

Yhteistyötä kuntaan ja suomalaiseen yhteiskuntaan kotouttamisessa sosiaalitoimen lisäksi tekevät muun muassa kuntien työ- ja elinkeinotoimistot (eli TE-toimistot) ja koulut. Sosiaalitoimen uudet maahanmuuttaja-asiakkaat osallistuvat TE-toimistojen järjestämään kielitestiin kielitaidon määrittämiseksi ja sosiaalitoimen pyynnöstä terveystarkastukseen rutiinina toimenpiteenä. Kotoutumislaisissa (1386/2010) mainitaan, että kuntien kotoutumissuunnitelmassa sovitaan maahanmuuttajan kanssa tarpeellisesta suomen- tai ruotsin kielen taidon edistämisestä. Kielitaito auttaa maahanmuuttajaa saamaan työtä. Työssäkäynti antaa maahanmuuttajalle näkökulman suomalaiseen yhteiskuntaan ja elämäntapaan (Alitolppa-Niitamo 2005, 38). Psykologisesti työ vaikuttaa ihmisen omanarvontunteeseen ja elämänhallintaan (emt). TE-toimiston järjestämän kielitason selvittämisen jälkeen maahanmuuttaja ohjataan hänen tasoaan vastaavalle suomen kielen kurssille, jota kutsutaan kotoutumiskoulutukseksi. Kielikurssi toimii osana kunnan kotouttamissuunnitelmaa, jossa ensin tulee osallistua kielikurssille ennen työharjoittelupaikan tai työpaikan etsintää. Kielikursseja järjestää usea taho kunnista riippuen, usein esimerkiksi paikallinen työväenopisto tai aikuiskoulutuskeskus. Tietyt koulut järjestävät myös peruskoulutusta esimerkiksi alaikäisille maahanmuuttajille, mikä käytännössä tarkoittaa maahanmuuttajien osallistumista suomalaiseen peruskoulutukseen, jos suomen kielen osaaminen on tarpeeksi hyvä.

Kunnissa toteutettavassa maahanmuuttajien kanssa tehtävässä sosiaalityössä tulee tehdä jokaisen asiakkaan kanssa kotoutumissuunnitelma kotoutumislain mukaisesti. Lisäksi on olemassa kuntakohtaisia kotouttamisohjelmia ja -ohjeita, joiden mukaan sosiaalitoimen

työntekijät toimivat. Kunnassa, jossa toteutin aineistoni keruun, jokaiselle uudelle asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi ja kotoutumissuunnitelma ensimmäisellä tapaamiskerralla. Sen tarkoitus on ensisijaisesti sosiaalityöntekijän arvio asiakkaan tuen tarpeesta, mutta arvio tuen tarpeesta määritellään yhdessä. Palvelutarpeen arviointi sisältää olennaisia perustietoja uudesta asiakkaasta sekä myös hänen oman näkemyksensä tuen ja palveluiden tarpeesta. Arvioinnin kautta kartoitetaan, mitä toimenpiteitä ja palveluita kunta voi järjestää maahanmuuttajalle. Kunnan tulee myös ohjata ja neuvoa maahanmuuttajia näistä toimenpiteistä ja palveluista. Kuntien järjestämät palvelut ovat hyvinkin moninaisia, ja sosiaalityöhön kuuluu myös arkipäiväisten asioiden hoitamista kuten lääkäriaikojen varaamista ja lapsen päiväkotipaikan etsimistä sekä päätöksentekoa asiakkaan taloudellisista asioiden suhteen. Kuntapaikan saaneet maahanmuuttajat ovat sosiaalitoimen asiakkaina lain määrittämän kotoutumisajan verran, eli kolmesta neljään vuotta. Tuona aikana maahanmuuttajalla on mahdollisuus varata aika sosiaalityöntekijälle tai ohjaajalle niin usein kun on tarpeen. Myös sosiaalitoimi kutsuu asiakkaita tapaamisiin säännöllisin aikavälein. Täten seurataan maahanmuuttajan kotoutumisen onnistumista ja aktiivisen elämän jatkumista tai alkamista uudessa kotimaassa, olipa Suomessa asuminen sitten määräaikaista tai vakituista.

Maahan tulleeille ulkomaalaisille maalautuu kuva suomalaisesta yhteiskunnasta viranomaisten ja heidän toiminnan kautta (Pitkänen & Kouki 1999, 16). Kotoutumisen tukemisessa ovatkin keskeisessä roolissa juuri julkisen hallinnon työntekijät, kuten sosiaalityötä tekevät toimijat eli sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat. Pirkko Pitkäsen (2006) tutkimuksessa esitellään julkisella sektorilla työskentelevien ammattilaisten kokemuksia työskennellä maahanmuuttaja-asiakkaiden parissa ja mielipiteitä Suomen maahanmuuttopolitiikkaa kohtaan. Pitkäsen (2006) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät olivat ammattiryhmistä yksi maahanmuutto- ja maahanmuuttajamyönteisimpiä. Sosiaalitoimen työntekijät voivat olla niitä harvoja suomalaisia kontakteja, joita maahanmuuttajalla on arkielämässään. Siksi on äärimmäisen tärkeää, että sosiaalityön kautta voidaan informoida asiakasta häntä koskevista palveluista sekä yhteiskunnasta laajemminkin. Maahanmuuttajien aineellisen hyvinvoinnin lisäksi tulee huomioida asiakkaan henkinen hyvinvointi, jotta ihminen tulee kokonaisuutena otettua huomioon. Pitkänen (2006) erottelee tutkimuksessaan kulttuurien välisen vuorovaikutuksen vaikeuksia, jotka nousivat tutkimuksessa esille. Ongelmia kulttuurien välisessä vuorovaikutuksessa aiheuttivat lähinnä kielivaikkeudet, kulttuurien erilaisuus ja työntekijöiden tasolla epävarmuus maahanmuuttajien erityis-

tarpeista sekä tulkki- ja käännöspalveluiden saatavuus (Pitkänen 2006, 86). Tutkimuksessani näistä ongelmista lähestytään vain kulttuurien erilaisuutta, eli kulttuurieroja. Tulkkia käytetään asiakastapaamisessa, koska on asiakkaan oikeus saada palveluita omalla äidinkiellään. Lisäksi tulkin käytöllä on pyritty minimoimaan kielivaikeudet ja väärinkäsitykset monikulttuurisen sosiaalityön asiakastapaamisissa ainakin siihen asti, kunnes asiakkaan suomen kielen osaaminen on tarpeeksi hyvää. Tulkki voi vaikeuttaa tai helpottaa sosiaalityön asiakastapaamista ja asiakastyön prosessia (Anis 2008, 65). Tulkki tulee tilanteeseen omana persoonanaan ja tuo mukanaan taitonsa ja tietonsa. Jos tulkki ja asiakas eivät ymmärrä toisiaan tai sosiaalityön ammattilaisia, vaikuttaa se heti asiakastapaamiseen ja vuorovaikutukseen.

Sosiaalityön yhtenä työkaluna toimii lainsäädäntö (Kananaja ym. 2011, 53). Monikulttuurisen sosiaalityön lainsäädännöllisenä taustana toimii Suomen valtion maahanmuuttajia ja kotouttamista koskevat lait, kuten Ulkomaalaislaki (301/2004), Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) ja Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Lait toimivat säännöksinä ja raja-aitoina kunnallisessa sosiaalityössä. Sen lisäksi jokaisella kunnalla on omat toimintaohjeet, joita noudatetaan sosiaalityössä. Kotoutumislakia sovelletaan niihin henkilöihin, joilla on voimassa oleva oleskelulupa Suomessa. Kotoutumislain (1386/2010) sisällön osa-alueet ovat: kotoutuminen eli maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteinen kehitys ja monialainen yhteistyö sen edistämiseksi; kotoutumisen edistäminen ja tukeminen viranomaisvoimin; sosiaalinen vahvistaminen, jotta ehkäistäisiin syrjäytymistä ja erityiset toimenpiteet, jos maahanmuuttaja tarvitsee erityisapua esimerkiksi vamman tai luku- ja kirjoitustaidottomuuden takia. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999) taas määrittää esimerkiksi viranomaisten tehtäviä kotouttamisen suhteen. Kyseinen laki määrittää myös, että kunnilla tulee olla kotouttamisohjelma ja että kunnan viranomaisen tulee tehdä maahanmuuttajan kanssa kotoutumissuunnitelma. Kotouttamisen tarkoituksena on edistää maahanmuuttajan aktiivista osallistumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Ulkomaalaislain (301/2004) tarkoituksena on taas edistää maahanmuuttajien oikeusturvaa ja koskee kaikkia Suomeen muuttaneita maahanmuuttajia. Yhdenvertaisuuslaissa (1325/2014) säädetään yhdenvertainen kohtelu jokaiselle ja sillä pyritään myös ehkäisemään syrjintää. Se ajaa tasa-arvoa kaikkien ihmisryhmien ja vähemmistöryhmien välillä. Kielilaissa (423/2003) säädetään myös, että jokaisella on oikeus käyttää omaa kieltään asioidessaan viranomaisten kanssa. Täten esimerkiksi sosiaalipalveluissa maahanmuuttaja-asiakkaalla on oikeus saada palvelua kielellä, jota ymmärtää ja puhuu hyvin.

Sosiaalityössä keskiössä on asiakas ja hänen tarpeensa. Monikulttuurisessa sosiaalityössä asiakkaan tarpeiden huomioiminen voi olla monimutkaista esimerkiksi kulttuurien eroavaisuuksien takia. Suomalainen sosiaalityöntekijä tulkitsee asiakkaansa tarpeet oman kulttuurinsa kautta. Jokainen ihminen on pohjimmiltaan samankaltainen ja jakaa samantaisia persoonallisuuden piirteitä ja kiinnostuksen kohteita, ja niiden kautta voi luoda kontakteja ihmisten kanssa, vaikka olisi kotoisin eri kulttuurista. Matinheikki-Kokko (1992, 4-5) kyseenalaistaa universaalien ajattelutavan toteamalla, että universalistinen ajattelutapa, jossa kaikki ihmiset ovat samanarvoisia, on yksinomaan enemmistön tarpeita ja arvoja vastaava määritelmä. Asiaa voi kuitenkin pohtia monesta eri näkökannasta. Vastakohtana universalismille on pluralismi, moniarvoisuus. Pluralismi voidaan nähdä siis näkökulmana, jossa kulttuurien monimuotoisuus ja arvojen erilaisuus hyväksytään, mutta silti jokaisella on samat ”pelisäännöt” (Raunio & Säävälä & Hammar-Suutari & Pitkänen 2011, 31). Tässä ajattelutavassa siis korostetaan erilaisuutta, mutta jokaista kulttuuria pidetään yhdenvertaisena. Eri kulttuurit ovat koko ajan kriittisessä ja tasa-arvoisessa dialogissa keskenään (Matinheikki-Kokko 1992, 5). Vähemmistöjen ja enemmistöjen tulisi olla jatkuvassa yhteistyössä toistensa kanssa, jotta molemmat osapuolet oppisivat ymmärtämään toisiaan paremmin. Siten Suomeen tulleiden maahanmuuttajien ja pakolaisten kanssa tulisi tehdä tiivistä yhteistyötä, jotta sopeutuminen yhteiskuntaan onnistuisi.

2.4 Vuorovaikutusta ja kulttuuria

Vuorovaikutus on lakea käsite, jolla voidaan tarkoittaa useiden erilaisten tahojen välistä kanssakäymistä, kuten ihmisten tai organisaatioiden välillä. Vuorovaikutus voi myös olla hyvin monimuotoista, kuten vallankäyttöä tai yhteistyötä. Sosiaalinen vuorovaikutus viittaa henkilöiden väliseen kommunikaatioon ja suhteeseen. Jokainen tuo vuorovaikutukseen omat uskomuksensa ja kulttuurinsa. (Mönkkönen 2007, 15-16, 197.) Tässä tutkimuksessa vuorovaikutusta tutkitaan työntekijän ja asiakkaan väliseen kommunikaatioon ja vuorovaikutukseen asiakastapaamisessa. Mönkkönen (2007) on jakanut asiakaslähtöisen vuorovaikutuksen kolmeen eri orientaatioon: asiantuntijakeskisyyteen, asiakaskeisyyteen ja dialogisuuteen. Vuorovaikutus siis keskittyy joko työntekijään asiantuntijan roolissa, asiakkaaseen ja hänen tarpeisiinsa tai yhteisesti rakentuvaan dialogisuuteen. Sosiaalityön saralla voidaan havaita näitä kaikkia vuorovaikutusorientaatioita asiakastapaamisissa. Valta-asetelma on sosiaalityössä aina olemassa, mutta dialoginen vuorovaikutus

on tavoitteena sosiaalityössä. Vuorovaikutustilanteita on tutkittu esimerkiksi havainnollamalla mitä rooleja työntekijä tai mitä asemia asiakas tilanteessa ottavat (Mönkkönen 2007, 41). Tutkimuksissa on havaittu, että toimintatapa ja asioiden kielellinen määrittely vaikuttavat myös toisen osapuolen positioon (emt, 44). Sekä asiakas että työntekijä vaikuttavat vuorovaikutustilanteeseen ja sen rakentumiseen.

Kokkonen (2010, 17) mainitsee, että kun pakolainen muuttaa vieraaseen maahan, vuorovaikutussuhteet ovat toimivat tukena ja apuna uudessa ympäristössä. Kokkonen (2010) luokittelee pakolaisten vuorovaikutussuhteita seuraavasti: läheiset vuorovaikutussuhteet, kuten perhe ja sukulaiset; ystävyysuhteet; heikot vuorovaikutussuhteet, kuten tuttavuus-suhteet koulussa tai viranomaiskontaktit; sekä menetetyt vuorovaikutussuhteet. Vuorovaikutussuhteet sisältävät esimerkiksi huolenpitoa, välittämistä ja positiivisia tunteita. Perhekäsite oli Kokkonen tutkimuksen (2010, 51) aineistoon osallistuneilla henkilöillä laaja, eli käsite koostuu aviopuolisosta, lapsista sekä omista sisaruksista ja isovanhemmista. Läheisen suhteen tärkein merkitys pakolaiselle on tärkeä sosiaalinen tuki, ja se on luonteeltaan esimerkiksi romanttista aviopuolison kanssa. Ystävyysuhteissa pakolaiset voivat jakaa asioita ja kokea olevansa tärkeitä, joten ystävyysuhteiden sosiaalinen tuen laatu emotionaalista sitoutumista (emt. 82). Kokkonen (2010, 90) tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden ystävyysuhteista moni oli samasta kansallisesta ryhmästä. Heikkoja vuorovaikutussuhteita on monenlaisia, kuten monet viranomaiset tai naapurit. Täten myös pakolaisen saama sosiaalinen tuki näiltä tahoilta oli monenlainen. Siitä huolimatta Kokkonen (2010) mukaan myös heikoilta vuorovaikutussuhteilta saatu tuki ja apu olivat pakolaiselle tärkeitä. Pakolaisten heikoista vuorovaikutussuhteista kokemukset suomalaisista viranomaisista olivat pääosin positiivisia ja luottamusta herättäviä (Kokkonen 2010, 99). Heikoilla suhteilla oli paljon merkitystä hyväksytyksi tulemisen tunteen kanssa. Menetetyillä vuorovaikutussuhteilla Kokkonen tarkoittaa vuorovaikutussuhteita, joita pakolaisella ei enää ole muutettuaan toiseen maahan. Usein toinen osapuoli on menehtynyt, kadonnut tai yhteyden pitäminen on hankalaa tai jopa mahdotonta (Kokkonen 2010, 111). Menetettyjen suhteiden lisäksi moni pakolainen elää menettämisen pelossa, esimerkiksi kotimaassa olevan sukulaisen takia. Pelko ja sen kanssa eläminen vaikuttaa myös olemassa oleviin vuorovaikutussuhteisiin.

Vuorovaikutukseen kuuluvat olennaisesti sosiaaliset taidot. Sosiaalisilla taidoilla tarkoitetaan kommunikaatiotaitoja kahden tai useamman henkilön välisessä vuorovaikutuksessa (Hargie, Saunders & Dickson 1994, 1). Vuorovaikutuksessa olevat henkilöt voivat

omilla sosiaalisilla taidoilla ja omalla käyttäytymisellä vaikuttaa myös toisen osapuolen käytökseen ja vuorovaikutuksen sujuvuuteen. Kommunikaation keinoilla eli verbaalisesti ja nonverbaalisesti, tai toisin sanoen sanallisesti ja ei-sanallisesti, voidaan toista osapuolta rohkaista keskustelussa. Verbaalista käyttäytymistä voi olla esimerkiksi huomion antaminen ja verbaalisten vihjeiden antaminen, joilla vahvistetaan henkilön halukkuutta puhua tietyistä aiheista. Sosiaalinen palkinto, kuten esimerkiksi kehuminen, on toinen keino ja se on havaittu toimivan positiivisesti muun muassa johtamistilanteissa (Hargie ym. 1994, 64). Sosiaalityöntekijä voi esimerkiksi rohkaista asiakasta puhumaan tätä huoletuttavista asioista kuuntelemalla aktiivisesti ja olemalla kiinnostunut asiakkaasta sekä rohkaisemalla keskustelua tarvittaessa (emt. 196). Samalla tavoin sosiaalisilla kommunikointitaidoilla voidaan saada aikaan myös negatiivista vuorovaikutusta.

Vuorovaikutuksen välineenä on kieli. Kieli on viestijärjestelmä, joka sanojen kautta symboloi monimutkaisia ideoita maailmasta (Payne 1999, 26). Sen avulla voidaan ilmaista monimutkaisia ajatuksia esimerkiksi uskonnosta. Kieli rakentuu diskursseihin, joissa kielen osat, kuten sanat, saavat tietyn merkityksen riippuen tilanteen kontekstista eli asiayhteydestä (Burr 1995, 46). Kielen ja sen käytön tutkimista tietyssä yhteisössä voidaan kutsua sosiolingvistiikaksi (Yule 1996, 239). Sen avulla voidaan tutkia muun muassa kielen ja kulttuurin välisiä yhteyksiä, tai esimerkiksi miten sosiaalisessa yhteisössä ilmaista asenteita (emt). Kulttuurienvälisessä viestinnässä kulttuuri liitetään kansallisuuteen, kieleen ja etnisyyteen (Tiittula 1997, 33-34). Kulttuuri heijastuu kielessä ja kielen kautta henkilö tuo esille kulttuuriaan. Kulttuurien välisessä viestinnässä on aina mahdollisuus väärinkäsityksiin. Osallistujilla voi olla erilaiset käsitykset viestinnästä tai kuulija voi tulkita sanotun asian eri tavalla kuin puhujalla on tarkoitus. Tulkinnat ovat siis aina sidoksissa kuulijan tietoon maailmasta (emt. 35). Viestinnässä on aina kaksi tasoa: varsinainen puhuttu asia ja henkilöiden välinen taso eli vuorovaikutus. Viestinnässä havaittavia kulttuurieroja löytyy muun muassa puheakteista ja läheisyyden tai etäisyyden ilmaisemisessa (Tiittula 1997, 38-41). Puheakteilla tarkoitetaan puhetoimintoja, kuten kysymistä, kiittämistä tai kehottamista. Niissä kulttuurieroja on havaittu puheaktien suorudessa. Läheisyyttä ja etäisyyttä ilmaistaan sekä verbaalisin että ei-verbaalisin keinoin. Ihmisten välillä ei-verbaalista etäisyyttä ilmaisee esimerkiksi fyysinen etäisyys ja tervehdintämuoto, kuten halaus tai kättely. Verbaalisesti sinuttelu on yksi esimerkki läheisyydestä. Suomen kielessä teitittelyä harvemmin näkee, mutta sitä voidaan käyttää luomaan etäisyyttä ihmisten välillä.

Kielen osaaminen on ensimmäinen askel kohti vallitsevaa yhteiskuntaa ja integraatiota. Maahanmuuttajien kielitaidon hankkiminen vie aikaa ja aiheuttaa kustannuksia (Liebkind ym. 2004, 79). Valtaväestön kielen osaamisella on myös suora vaikutus asiakkaan osallistumiseen työmarkkinoilla. Jos maahanmuuttaja ei osaa suomea, hänen voi olla vaikea työllistyä. Myös sosiaaliset suhteet ja ympäristö vaikuttavat suuresti maahanmuuttajan kielen oppimiseen (emt. 84). Ilman valtaväestön kielen osaamista voi olla vaikea luoda suhteita valtaväestön edustajiin ja toisaalta ilman valtaväestöön kuuluvaa tuttavaa tai ystävää, on suomen kielen käyttäminen ja sen harjaannuttaminen vaikeaa. Mielenkiintoista on myös ottaa huomioon kielen oppiminen ja sen rajoitteet. Toisen kielen oppiminen aikuisiässä on haastavaa, vaikka tilanne, jossa kieltä opitaan, olisi ideaali. On todettu, että aikuisen ihmisen on vaikea oppia toista kieltä sujuvasti, ainakaan yhtä sujuvasti kuin omaa äidinkieltään (Yule 1996, 191). Kielitieteilijät ovatkin sitä mieltä, että kielen oppimisen suhteen ihmisen kehityksessä on ”optimaalinen hetki” (engl. *Critical Period*), johon asti oppiminen on helppoa ja vaivatonta ja jonka jälkeen kielen oppiminen vaikeutuu (emt). Tuo hetki on murrosiässä. Oppimiseen voi kuitenkin sen lisäksi vaikuttaa myös oppimiseen liittyvät tunteet ja motivaatio. Jos henkilö on liian tietoinen itsestään tai henkilöltä puuttuu empatiaa erilaista kulttuuria kohtaan, tunteet voivat vaikuttaa oppimisprosessiin (emt. 192). Yulen (1996) mukaan esimerkiksi kiireellinen aikataulu, epämukava oppimisympäristö tai motivaation puute vaikuttavat myös henkilön tunteisiin oppimista kohtaan. Lapset vaikuttavat olevan vähemmän tietoisia itsestään, joten kriittisyys itseä kohtaan koskee nimenomaan teini-ikäisiä ja aikuisia kielen oppijoita.

Nonverbaalisella eli ei-sanallisella kommunikaatiolla tarkoitetaan elekieltä, eli henkilön kehon asentoa ja liikehdintää sekä kasvojen ilmeitä (Hargie, Saunders & Dickson 1994, 38). Esimerkiksi ihmisen istuma-asennosta voidaan päätellä, onko henkilö jännittynyt vai rentoutunut tilanteessa. Kasvojen ilmeiden kautta voidaan taas ilmaista tunnetiloja kuten iloa tai surua. Elekielellä on monta tarkoitusta. Sillä voidaan esimerkiksi painottaa tärkeää sanomaa tai elekielen avulla voidaan pyrkiä säilyttää kommunikaatioyhteys (emt. 40-41). Esimerkiksi asiakastapaamisessa työntekijän tulee pyrkiä ymmärtämään asiakkaan näkemykset ja tunteet, ja siten saada aikaan yhteisymmärrys työntekijän ja asiakkaan välillä. Jos asiakkaan elekielestä voidaan tulkita, että tietystä aiheesta puhuminen on epämukavaa asiakkaalle, voidaan esimerkiksi muuttaa puheenaihetta. Elekielen kautta vuorovaikutus muokkaantuu koko ajan sen mukaan, miten asiakas ymmärtää tai ottaa vastaan työntekijän sanomat. Myös ympäristö on osa elekieltä, kuten esimerkiksi työpöydän toisella puo-

lella istuminen luo epäsuoran tulkinnan dominanssista (Hargie ym. 1994, 41). Tässä tutkimuksessa sosiaalityön asiakastapaamisissa työpöytä on usein asiakkaan ja työntekijän välissä. Fyysinen ympäristö vaikuttaa vuorovaikutukseen, ja työpöydällä yhteisen tilan erottaminen työntekijän ja asiakkaan välillä luo jo sinänsä eriarvoisen asettelun asiakastapaamisessa.

Kulttuurin voi ymmärtää monella eri tavalla. Mönkkönen (2007, 193) jakaa kulttuurin aineelliseen kulttuuriin ja henkiseen kulttuuriin. Aineellinen kulttuuri on tuotteiden kokonaisuus, kun taas henkinen kulttuuri käsittää esimerkiksi yksilön omaamat arvot. ”Ihmiset ovat sidottuja kulttuuriryhmiinsä jäsenyyden ja samaistumisen kautta” (Liebkind 1994, 13). Saman kulttuurin sisällä elävät ihmiset jakavat muun muassa samat arvot, uskomukset ja tavat. Niinpä Minttu Rätty (2002) määrittelee kulttuurin käyttäytymismalliksi. Kulttuurin voi ymmärtää myös ”linssinä”, jonka kautta henkilö tulkitsee maailmaa. Se sisältää arvoja ja normeja, jotka saman kulttuurisen ryhmän yksilöt jakavat. Kulttuuri vaikuttaa meidän käyttäytymiseen, ajattelutapoihin ja siihen, miten havaitsemme ympäröivän maailman. Kulttuuri on tietystä ympäristössä opittua tai omaksuttua tietoa, ja kulttuuriset käytännöt jaetaan muiden saman kulttuurin edustajien kanssa. Saman kulttuurin jäsenet eivät kuitenkaan ole samanlaisia, vaan jokaisella yksilöllä on myös omat näkemyksensä kulttuurista (Rätty 2002, 42-43). Sen lisäksi kulttuurin sisällä voi olla useita alakulttuureja esimerkiksi etnisiä ryhmiä tai asuinalueen omia keskittymiä. Jos ajatellaan kulttuurin olevan muuttumaton kokonaisuus, on kyseisen kulttuurin edustajia helppo luokitella tietynlaisiksi tai luoda heistä stereotyyppioita. Lähi-idän maihin, kuten Iraniin tai Irakiin, usein yhdistetään nykyään varsinkin länsimaalaisessa mediassa esimerkiksi terroristijärjestöt ja islaminusko. Nämä asiat helposti leimaavat. Todellisuudessa kyseiset maat ja niiden yhteiskunnat ovat paljon laajempia kokonaisuuksia ja niiden kulttuurit ovat sisällöltään hyvin rikkaita. Samaa uskoa olevien yksilöiden sosiaalinen käyttäytyminen voi olla hyvin erilaista, jopa silloin, kun kysymys on uskontoon liittyvästä käyttäytymisestä (Sen 2009, 87). Jokaisessa kulttuureissa on myös sisäistä vaihtelua. Vaikka kulttuurista tehdään usein yleistyksiä, tulee muistaa, ettei mikään kulttuuri ole täysin yhtenäinen.

Rädyn (2002) mukaan yksi merkittävä kulttuurinen vaihtelu on yksilön suhde perheeseen tai yhteisöön. ”Kulttuurit voidaan jakaa karkeasti sen mukaan, arvostetaanko niissä enemmän ihmisen yksilöllisyyttä vai yhteisöllisyyttä” (Rätty 2002, 57). On tärkeää huomioida kuitenkin, että jokainen kulttuuri on sekoitus molempia arvoja. Rädyn mukaan syynä yk-

silöllistymiseen on teollistuminen, jolloin perinteiset yhteisöt hajoavat (emt). Yksilökeskeisessä kulttuurissa ihminen nähdään yksilönä, ja yksilölliset tarpeet korostuvat. Ihmissuhteet ja yhteisöt voivat vaihtua ajan mukana. Perheenä pidetään lähinnä vain ydinperhettä. Yhteisöllisessä kulttuurissa ihminen koetaan ryhmän jäsenenä ja ryhmän paras etu nähdään tärkeämpänä kuin yksilön oma etu. Perhe käsitetään yleensä laajemmin kuin yksilökeskeisessä kulttuurissa ja se voi sisältää esimerkiksi ydinperheen lisäksi myös isovanhemmat. ”Perheen kunnia ja maine ovat usein erittäin tärkeitä perheen jäsenille” (Räty 2002, 58). Perheen asioita tai ongelmia ei myöskään kerrota helposti ulkopuolisille. Ei ole yllättävää, että Suomea voidaan pitää maana, jossa yksilökeskeinen kulttuuri on yhteiskunnassa vallitseva. Oletetaan, että yksilö päättää omista asioistaan itse, ja sitä pidetään normina. Sen lisäksi henkilön omaa päätöstä kunnioitetaan ja sitä pidetään ensisijaisena ratkaisuna muiden ihmisten mielipiteisiin. Olennaista on myös yksityisyyden kunnioittaminen, jota on ymmärrettävästi vähemmän yhteisöllisessä kulttuurissa, jossa päätökset tehdään koko ryhmää tai perhettä ajatellen.

Rädyn (2002) mukaan toinen kulttuurivaihtelu on valtasuhteet. ”Ihmissuhteissa on aina vallankäyttöä, heikkoja ja vahvoja” (Räty 2002, 61.) Valta perustuu erinäisiin asioihin, kuten esimerkiksi ikään tai koulutukseen. Isällä ja äidillä on valta-asema lapseen nähden ja he päättävät mikä on lapselle paras etu. Samoin viranomaisella on valta-asema asiakkaaseen nähden, kuten esimerkiksi sosiaalityössä on. Kulttuureissa, joissa valtaetäisyys on suuri, valtarakenteet ovat yhteiskunnan oleellinen osa, ja hierarkia yhteiskunnassa on jäykkä. Valtaerot voivat olla suuria niiden välillä, joilla on valtaa ja niiden, joilla sitä ei ole, esimerkiksi maan hallitus verrattuna kansalaisiin. Kun taas jos kulttuuri on tasa-arvoa korostava ja arvostava, valtasuhteiden erot eivät ole niin selkeitä. Suomessa valta-asema perustuu useimmiten koulutuksen mukana tuomaan asiantuntijuuden asemaan (emt. 62). Työtehtävä, virka ja siihen kuuluva lainsäädäntö tuovat mukanaan vallan työntekijälle. Tämän lisäksi valta-asemia voi esiintyä muun muassa perheessä tai sukupuolten sekä sukupolvien välillä. Jos asiakas ei ole tottunut läheisiin valtasuhteisiin, hänestä voi tuntua oudolta, että viranomaistapaaminen on valtasuhteiltaan läheinen.

Kulttuurieroihin ja viranomaisten valtasuhteeseen liittyy myös eri maiden yhteiskuntien erilaisuus. Kun pakolainen tai turvapaikanhakija on saapunut Suomeen, voi hänen käsityksensä yhteiskunnan toiminnasta olla hyvin erilainen kuin mitä todellisuus on. Suomalainen sosiaaliturvajärjestelmä on maahanmuuttajalle outo ja vieras. Sosiaalitoimen työn-

tekijöiden tehtävänä on kertoa ja selittää maahanmuuttaja-asiakkaalle sosiaaliturvan merkitys ja toiminta. Työntekijä-asiakassuhteeseen liittyy valtasuhde, joka sosiaalityössä on epätasapainoinen, koska viranomaisella on valtaa suhteessa maahanmuuttajaan (Räty 2002, 221). Työntekijälle valtasuhde voi olla itsestään selvä asia, mutta voi olla, että maahanmuuttaja ei sitä tiedä tai ymmärrä. Täten sosiaalitoimistossa voi helposti tapahtua väärinkäsityksiä, jos ei tunne omaa rooliaan asiakkaana (emt). Räty muistuttaa myös, että suomalainen viranomaisena, kuten sosiaalityöntekijä, tulkitsee maahanmuuttaja-asiakkaan käytöstä ja tarpeita aina oman kulttuurinsa kautta (emt. 213-214). Silti on tärkeää olla yleistämättä käytöstapaa koko vähemmistöryhmää koskevaksi.

Tutkimukseni aineiston huomioon ottaen, on oleellista mainita Lähi-idän kulttuurit. Maantieteellisesti Lähi-itä on alue, joka käsittää alueen Marokosta Afganistaniin (Keddie 1973, 255). Turvallisuuspolitiikan tietopankin (2016) mukaan Lähi-idäksi voidaan ymmärtää alue, joka ulottuu Pohjois-Afrikasta itään, käsittäen muun muassa maat Egypti, Saudi-Arabia, Irak, Iran sekä Syyria. Alue on enemmistöltään islaminuskoinen, ja Lähi-idän alueella on ollut monta historiallista muutosta. Lähi-Idän historiaan kuuluu esimerkiksi usean muslimivaltakunnan olemassaolo, kuten Ottomaanien valtakunta ja Persian alueen valtakunta (Kirk 2016, 57). Täten uskontoja ja kieliä on alueella lukuisia. Ottomaaninen valtakunta oli lähtöisin Turkin alueelta laajeten muutaman vuosisadan aikana laajaksi alueeksi itään ja etelään, aina Irakiin ja Koillis-Afrikkaan asti. (Greene 2005, 89.) Iso-Britannian ja Ranskan saapuminen alueelle 1900-luvun alkupuolella sai aikaan modernien valtioiden, kuten Irakin, Libanonin ja Syyrian valtioiden syntymisen (Felton, 2008, 4.) Nykyisen Lähi-idän alueiden yhteinen historia ja monet sodat sekä valtakuntien vaihtelevat rajat ovat vaikuttaneet myös maiden kulttuureihin. Valtakuntien päällekkäisyys aiheuttaa kulttuurien sekoittumista ja toisaalta myös kulttuurien yhtenäistymistä.

Nykyisissä arabimaissa naiset ovat niin sanotusti näkymättömämpiä kuin muualla maailmassa (Hijab 2001, 41). Hijab tarkoittaa tällä arabimaiden naisten osuutta työelämässä, tai sen vähyyttä, sekä taipumusta olla antamatta arvoa muun muassa kotitöille, joista nainen on usein vastuussa. Arabimailla tarkoitetaan maita, joissa kieli on arabia ja ihmiset ovat etniseltä taustaltaan arabeja. Esimerkiksi konservatiivisemmat irakilaisperheet pitävät yllä sukupuolittunutta käsitystä työnteosta (Juntunen 2012, 185). Martikainen & Tiilikainen (2007, 29) mainitsevat, että Suomessa yhteiskunta on rakennettu kahden palkkatöissä käyvän henkilön mallille. Moni maahanmuuttaja ei ehkä ole tietoinen tästä. Suomessakin monet maahanmuuttajanaiset jäävät kotiin eivätkä osallistu työelämään. Perhe

on sosiaalisen järjestyksen keskipisteessä arabimaissa, ja nainen nähdään perheen ytimenä (Hijab 2001, 44). Islaminuskon mukaan naisilla on edelleen tietyllä tavalla vähemmän oikeuksia kuin miehillä, ainakin verrattuna länsimaihin. Monissa Lähi-idän kulttuureissa vallitsee patriarkaalinen yhteiskunta, jossa etuoikeutettuja ovat miehet ja jossa naisia opetetaan kunnioittamaan miespuolisia perheenjäseniä (Joseph & Slyomovics 2001, 2). Sukupuoliin liittyvät asiat, kuten naisten kunnioittaminen, saattaa olla olennainen myös maahanmuuttajasosiaalityössä. Sosiaalityö on naisvaltainen ala ja asiakkaalle voi kokea oudoksi puhua asioistaan naispuoliselle viranomaiselle.

Suomessa iranilaisia on ollut jo 1990-luvulta lähtien. Monet Suomessa asuvat iranilaiset ovat tulleet Suomeen etnisen taustan tai uskonnon takia. Iranin kulttuuri on hyvin vanha ja vahva, ja Iran on hyvin rikas maa. Maa rikastui 1970-luvulla nopeasti öljyn ansiosta, mutta se ei vaikuttanut maan köyhien elintasoon. Iranista tuli islamistinen tasavalta, jossa muut uskonnot ovat kiellettyjä. Tämän takia maasta pakenee erityisesti ihmisiä, joiden uskonto on muu kuin islam ja jotka kuuluvat etniseen vähemmistöön, joten heillä ei ole oikeuksia maassa. Perhe ja suku ovat Iranissa erittäin tärkeitä. (Räty 2002, 95-6.)

Irakilaiset ovat yksi Suomen suurimmista maahanmuuttajaryhmistä. Kuten Iranissa, Irakin kulttuuri on yksi vanhimmista kulttuureista maailmassa ja hyvin rikas. Iso-Britannia on vaikuttanut maassa jo pitkään, ja viime vuosikymmeninä maa on ollut konfliktien keskiössä Yhdysvaltojen ja Irakin välisen sodan takia. Irakia hallitsi pitkään yksinhallitsija ja sen maaperä on rikas öljyn takia (Räty 2002, 97-8). Suomeen irakilaisista suuri osa on kurdeja, jotka ovat kotoisin Kurdistanista, vaikka heillä ei ole virallisesti omaa valtiota. Kokonaisuudessaan Kurdistan sijaitsee Irakin, Iranin, Syyrian ja Turkin valtioiden alueilla (Suomen YK-liitto 2013). Irakin kurdeilla on pitkään ollut itsehallintoalue, mutta he ovat etninen vähemmistöryhmä, joka on kohdannut syrjintää jo pitkään. Irakin puolelta kurdien alue on kärsinyt muun muassa taloussaarroista ja Turkissa kurdit eivät ole saaneet virallisen vähemmistön asemaa. Kurdeja yhdistää oma kulttuuri ja kurdin kieli, ja sen lisäksi kielessä on monia murteita, jotka ovat saaneet vaikutteita kunkin alueen vallitsevasta kielestä. Kurdit taistelevat omalla alueellaan aktiivisesti vähemmistönsä oikeuksien puolesta. (Räty 2002, 99-101.) Irakin yhteiskunta on kestänyt väkivaltaa useamman vuosikymmenen ajan, ja epävakaus on vahvistanut normeja, jotka perustuvat patriarkaalisiin sukulaisuussuhteisiin (Juntunen 2012, 175). Suomalaisten viranomaisten kohdatessa irakilaisia, historia usein unohtuu ja käsitykset sukupuolesta ymmärretään kulttuurin ominaisuuksiksi.

2.5 Tilastoja

Tilastokeskus ja Maahanmuuttovirasto tuottavat tilastoja maahanmuuttajista, jotka muuttavat Suomeen tai hakevat turvapaikkaa Suomesta. Tarkkailen vuosien 2015 ja 2016 tilastoja, koska näistä ensiksi mainittuna vuonna tapahtui suurin tilastollinen muutos pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden keskuudessa. Lisäksi tilastotieto vuoden 2016 aikana tulleisturvapaikanhakijoista koskee oleellisesti tutkimusta, koska melkein kaikki tutkimukseni aineistoon osallistuneista maahanmuuttajista olivat hakeneet turvapaikkaa vuoden 2016 aikana. Suomeen on useamman vuoden ajan otettu 750 kiintiöpakolaisia joka vuosi, paitsi vuonna 2015, jolloin määrää nostettiin 300:lla 1 050 kiintiöpakolaiseen.

Taulukko 1. Turvapaikanhakijat vuonna 2016 ja 2015. Top 10 maata vuonna 2016. (Lähde: Maahanmuuttovirasto 2018)

	Hakijoiden määrä vuonna 2016	% kaikista hakijoista	Hakijoiden määrä vuonna 2015	% kaikista hakijoista
Irak	1 247	22	20 485	63
Afganistan	757	13	5 214	16
Syyria	602	11	877	3
Somalia	432	8	1 981	6
Eritrea	279	5	118	<1
Venäjän federaatio	193	3	191	<1
Intia	182	3	26	<1
Nigeria	169	3	167	<1
Iran	153	3	619	2
Turkki	101	2	57	<1
Yhteensä	4 115	73	29 735	92
Kaikki maat yht.	5 651	100	32 476	100

Yllä olevassa taulukossa 1 näkyy turvapaikanhakijoiden kansalaisuuksien tilasto kymmenestä maasta, joista tuli eniten turvapaikanhakijoita Suomeen vuonna 2015 ja 2016. Laskin lisäksi kunkin maan prosenttiosuuden kaikista Suomeen saapuneista turvapaikanhakijoista, jotta on mahdollista nähdä prosentuaalinen tilanne kunkin maan osalta kyseisinä vuosina. Eniten turvapaikanhakijoita tuli Irakista, mutta sodan rikkomista maista, kuten Syyriasta ja Afganistanista saapui myös kohtalaisen paljon turvapaikanhakijoita. On muistettava, että kyseisen taulukon luvut koskevat turvapaikkaa hakevia ihmisiä, eikä vakituisesti Suomeen asumaan jääviä henkilöitä, joilla on jo kotikunta (Tilastokeskus 2018). Kotikunta myönnetään henkilöille, joilla on oleskelulupa. Virallisesti tähän lukeutuvat kaikki oleskeluluvat, jopa yhden vuoden väliaikaiset oleskeluluvat. Kotikunnan kirjaamisen käytännöt kuitenkin vaihtelevat kunnissa (em.). Täten voi kestää jopa useamman vuoden ennen kuin kaikki oleskeluluvan saaneet näkyvät tilastoissa.

Taulukko 2. Turvapaikkapäätökset vuonna 2016. (Lähde: Maahanmuuttovirasto 2018)

	Myönteiset päätökset, per maa	% myönt. päätökset kaikista päätöksistä, per maa	Kaikki päätökset yhteensä, per maa	% kaikista päätöksistä, yhteensä
Irak	2 977	38	16 308	58
Afganistan	1 870	24	5 192	18
Syyria	1 118	14	1 244	4
Somalia	482	6	1 548	5
Eritrea	315	4	323	1
Iran	231	3	482	2
Nigeria	69	<1	228	<1
Venäjän federaatio	56	<1	232	<1
Turkki	5	<1	69	<1
Intia	1	<1	175	<1
Yhteensä	7 124	92	25 801	91
Kaikki maat yhteensä	7 745	100	28 208	100

Taulukossa 2 on listattu kymmenen maan myönteiset turvapaikkapäätökset ja kaikki turvapaikkapäätökset yhteensä vuodelta 2016. Listatut maat ovat samat kuin taulukossa 1 vertailun takia. Kaikki turvapaikkapäätökset sisältävät taulukossa esiteltyjen myönteisten turvapaikkapäätösten lisäksi myös kielteiset, tutkimatta jääneet ja rauenneet turvapaikkapäätökset. Taulukossa oleviin myönteisiin turvapaikkapäätöksiin sisältyy sekä turvapaikan saaneet sekä muilla perusteilla oleskeluluvan saaneet maahanmuuttajat, kuten toissijaisen suojelun perusteella saadut oleskeluluvat. Tutkimuksessani otetaan huomioon turvapaikan saaneet, mutta myös muilla syillä oleskeluluvan saaneet maahanmuuttajat.

Taulukon 1 mukaan turvapaikanhakijoita tuli Suomeen vuonna 2015 yhteensä yli 32 000, joista suurin ryhmä oli Irakista kotoisin, yli 60 prosenttia kaikista hakijoista eli noin 20 000 henkilöä. Taulukossa 2 nähdään, että suurin kansallinen ryhmä, joka sai turvapaikkapäätöksen, oli myös Irakista kotoisin, noin 16 000. Myönteisiä turvapaikkapäätöksiä oli kuitenkin vain noin 3 000.

On tärkeää huomioda, että turvapaikanhakijoiden määrä ei ole sama kuin turvapaikan saaneiden määrä jokaisena vuonna. Vuonna 2015 tulleen suuren pakolaismäärän takia turvapaikan saaneiden tilastot ovat hieman erilaiset siitä syystä, että vuonna 2015 tulleiden turvapaikanhakijoiden hakemuksia oli vielä käsittelemättä ja on yleisessä tiedossa, että turvapaikkahakemusten käsittely kesti tuolloin pitkään, jopa yli vuoden. Täten osa vuonna 2015 Suomesta turvapaikkaa hakeneet ovat saaneet päätöksen asiasta vasta seuraavana vuonna. Esimerkiksi Irakista saapuneita turvapaikkahakijoita on rekisteröity vuonna 2016 noin 1200, mutta myönteisiä päätöksiä tehtiin Irakin kansalaisille vuonna 2016 melkein 3 000 kappaletta. Kun taas vuonna 2016 Irakin kansalaisia koskevia turvapaikkapäätöksiä oli yhteensä yli 16 000 kappaletta. Tämä on selkeä esimerkki vuoden 2015 loppupuolen tapahtumista, jolloin Suomeen saapui yli 32 000 pakolaista ja turvapaikanhakijaa, mutta monen heistä turvapaikkapäätös tehtiin vasta vuonna 2016. Vuonna 2016 turvapaikkaa hakenut ihminen joutui odottamaan turvapaikkapäätöstä kauan myös sen takia, että oleskelulupapäätökset siirtyivät Maahanmuuttovirastosta poliisille vuoden 2017 vaihteessa.

Mielenkiintoista tilastoissa on se, että Tilastokeskuksen internetsivuilla olevissa tilastoissa kaikkien turvapaikkapäätösten määrä vuonna 2015 ei ole huomattavasti suurempi kuin aiempien vuosien turvapaikkapäätösten tilastot. Päätöksiä tehtiin vuonna 2015 noin

7 500 kappaletta, ja aiempina vuosina turvapaikkapäätösten määrä on 3 000-4 000 päätöstä vuodessa. Vasta vuonna 2016 hakemusten käsittelyjen määrä lisääntyi merkittävästi yli 28 000 päätöksellä. Turvapaikanhakijoiden määrä väheni huomattavasti vuonna 2016, jolloin Maahanmuuttovirasto ja Tilastokeskus rekisteröi vain noin 5 000 turvapaikanhakijaa, kun aiempina vuosina määrä oli yli kuusinkertainen. Aiempina vuosina turvapaikanhakijoita on tullut Suomeen keskimäärin hieman yli 3 000 turvapaikanhakijaa vuodessa.

3 Tutkimuksen teoriakehys

3.1 Akkulturaatioteoria, kehysanalyysi ja sosiaalinen konstruktionismi

Monikulttuurisen sosiaalityön tavoitteena on auttaa maahanmuuttajia kotoutumisessa ja tarjota palveluita kotouttamisen edistämiseksi. John Berryn tunnetussa teoriassa akkulturaatio tarkoittaa uuteen kulttuuriin adaptaatiota eli sopeutumista ja sen prosessia (Launikari & Puukari 2005, 21). Akkulturaation prosessi on oleellinen kaikkien toiseen maahan muuttaneiden kesken, koska maassa vallitseva kulttuuri vaikuttaa yhteiskunnassa yleisellä tasolla, aivan kuten ihmisen henkilökohtaiset kulttuurin piirteet vaikuttavat yksilöllisellä tasolla.

Akkulturaation tutkimusta on aluksi käytetty kulttuurien tutkimuksessa psykologian alalla (Liebkind & Mannila & Jasinskaja-Lahti & Jaakkola & Kyntäjä & Reuter 2004, 46). Akkulturaatiota on käytetty myös synonyymina valtakulttuuriin assimilaatiolle eli sulautumiselle. Berryn akkulturaatioteoria jakaa maahanmuuttajien kotoutumisen vaiheet neljään osaan; assimilaatio, integroituminen, separaatio ja marginalisaatio (Berry 2006, 34). Berryn (2006) mukaan toiseen maahan, ja siten toiseen kulttuuriin muuttaessaan yksilö voi sopeutua uuteen yhteiskuntaan oman kulttuurin säilyttämisen tai valtakulttuuriin sulautumisen kautta. Assimilaatiossa maahanmuuttaja sulautuu valtaväestön kulttuuriin ja jättää oman kulttuurinsa taka-alalle (Liebkind ym. 2004, 51). Tätä ei kuitenkaan pidetä hyvänä maahanmuuttajalle, vaikka se ennen oli ihanne poliittisessa maahanmuuttoajattelussa. Separaatiossa ei omaksuta vallitsevan yhteiskunnan kulttuuria ollenkaan, vaan vallitseva kulttuuri koetaan täysin vieraaksi omaan verrattuna. Marginalisaatiossa maahanmuuttaja ei omaksu vallitsevan kulttuurin piirteitä eikä syystä tai toisesta ylläpidä omaa kulttuuriaan, jolloin hän mahdollisesti päätyy marginalisaatioon yhteiskunnasta ja on vaarassa syrjäytyä. Ihanteellinen tilanne on integraatio, jossa maahanmuuttaja säilyttää oman kulttuurinsa piirteitä sekä omaksuu piirteitä yhteiskunnassa vallitsevasta kulttuurista ja toimii siinä aktiivisena jäsenenä. Berry (2011, 2.2) mainitsee myös, että integraatiota voi tapahtua niin kansainvälisesti kuin ryhmien tai yksilöidenkin välillä. Integraatio saattaa siten myös tarkoittaa eri asioita yhteiskunnallisella ja henkilökohtaisella tasolla. Ikäläinen & Martiskainen & Törrönen (2003, 27) muistuttavat lisäksi, että maahanmuuttopolitiikassa integraatio sisältää ristiriidan yhteiskuntaan sopeutumisesta ja oman kulttuurin säilyttämisestä. Samanaikaisesti pyritään tasavertaiseen kohteluun sekä yksilön oikeuksiin

ylläpitää omaa kulttuuria (emt). Saattaa olla vaikeaa toteuttaa molempia puolia yhdenaikaisesti. Sen lisäksi Juntunen (2012, 195-197) mainitsee, että maahanmuuttajat kokevat ristiriitaisia ohjeistuksia suomalaisilta viranomaisilta: oma ”kulttuuri” tulisi säilyttää, mutta se ei saa olla ristiriitainen suomalaisten arvojen kanssa.

Erving Goffman (1956, 1967, 1969, 1974) on tehnyt paljon tutkimusta ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Goffman (1956, 1) puhuu ihmisten välisestä kommunikoinnista ja mainitsee, että toisen ihmisen tunteminen määrittelee tilanteen, jossa kumpikin osapuoli odottaa toiselta yksilöltä tietynlaista käytöstä. Mikäli osapuolet ovat toisilleen tuntemattomia, ”vihjeitä” voi kerätä ihmisen olemuksesta ja käyttäytymisestä, ja toinen osapuoli voi käyttää näitä tiedon osia hyödyksi vertailemalla niitä aikaisempiin kokemuksiinsa samanlaisista ihmisistä. Goffman (1956, 1) lisää kuitenkin, että on olemassa paljon asioita, jotka eivät tule esiin ihmisten välittömässä tapaamistilanteessa. Näillä Goffman tarkoittaa ihmisen aitoja tai todellisia uskomuksia tai tunteita. Ne tulevat esiin vain epäsuorasti vuorovaikutustilanteessa. Sen lisäksi, yksilön käyttäytymiseen vaikuttaa se, minkälaisen vaikutelman hän haluaa itsestään antaa toisille samassa tilanteessa oleville (Goffman 1956, 3). Käyttäytymistä on kahdenlaista; julkista käyttäytymistä, joka näkyy ulospäin, ja ihmisen oikea käyttäytyminen yksityisessä elämässä. Kortteinen (1982, 298) tulkitsee raja-aitaa käyttäytymisen erojen välissä ns. onnellisuusmuuriksi, joka suojelee henkilön yksityiselämää toisilta ihmisiltä. Tätä käyttäytymistä näkee myös sosiaalityössä, jossa asiakas ei aina kerro totuutta arjestaan työntekijälle.

Goffman (1969) on tutkinut myös vuorovaikutusta ja elekieltä. Kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa on mahdollisuus tarkkailla yksilöä, kun yksilö käytöksellään ilmaisee paljon tietoa itsestään (Goffman 1969, 5). Kommunikoidun viestin merkitys riippuu viestiä ”kehystävistä” tiedoista, kuten kasvojen ilmeistä tai äänenpainosta (emt. 9). Elekieli luo kontekstin sanalliselle viestille. Goffman (1969) jatkaa selittämällä, että vuorovaikutus voi olla myös strategisesti rakennettua. Vuorovaikutustilanteita on erilaisia, kuten arviointi, päätöksenteko tai tekemisen aloittaminen (Goffman 1969, 120). Ne rakentuvat kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa, kun henkilö valitsee tietyn strategian kommunikaatiotilanteessa.

Goffman (1974) kutsuu sosiaalisen kokemuksen tarkempaa tutkiskelua kehysanalyysiksi. Kehysanalyysin näkökulmasta oleellista on, että kokeeko ihminen jonkin asian todel-

liseksi ja millä perusteella (Puroila 2002, 26). Analyysin kohteena on itse tilanne. ”Kehysoanalyysissa on kyse siitä, miten [tajunnan] ulkopuolinen maailma ja kulloinkin läsnä oleva tilanne rakentavat yksilön kokemusta todellisuudesta.” (emt. 28). Sosiaalinen tilanne rakentuu kulloisenkin tapahtuman toimintaperiaatteiden ja ihmisten subjektiivisesta osallistumisesta kyseiseen tapahtumaan (Goffman 1974, 10-11). Tätä Goffman kutsuu kehykseksi ja sillä tarkoitetaan moniulotteista ja materiaalista maailmaa, joka ympäröi jokaista ihmistä (Puroila 2002, 25). Sosiaalinen tapahtuma on mahdollinen vuorovaikutustilanne, mutta jotta vuorovaikutus toteutuisi, tulee ihmisten kokoontua ja kohdata toistensa, esimerkiksi puhumalla toistensa kanssa (emt. 33-34). Kohtaamisessa kummatkin tai kaikki osallistujat suuntaavat huomion samaan kohteeseen. Goffman väittää, että ihmisten yhdessäoloon on rajoitteita (Puroila 2002, 38). Ihmiset eivät pysty olemaan täysin vapautuneita ja toimimaan aivan, miten haluavat, vaan jokin rajoittaa heidän toimintaansa. Vuorovaikutusta jäsentävät kulttuuriset säännöt ja niiden noudattaminen. Tilanteissa vaikuttavat säännöt tarkoittavat esimerkiksi kohteliaisuussääntöjä ja kehon asentoja. Esimerkiksi sosiaalityön tapaamisessa keskitytään asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa. Sosiaalityön huomio on kohteessa eli asiakkaassa ja hänen kanssaan pyritään keskustelemaan eli luomaan vuorovaikutustilannetta. Asiakastapaaminen itse on sosiaalinen vuorovaikutustilanne. Täten voidaan olettaa, että asiakastapaaminen toimii kehyksenä kyseisessä hetkessä tapahtuvalle vuorovaikutukselle asiakkaan ja työntekijän välillä. Sosiaalityön tapaaminen on kuitenkin viranomaistilanne, jossa käyttäytymisen oletetaan olevan viranomaista kunnioittavaa.

Tilanteen vuorovaikutuksen Goffman jakaa kahteen tyyppiin: kohdentumattomaan ja kohdentuneeseen vuorovaikutukseen (Puroila 2002, 35). Kohdentumatonta on esimerkiksi ihmisten katseet ja eleet, kun taas kohdentunut vuorovaikutus tarkoittaa tilannetta, jossa läsnä olevat ihmiset sitoutuvat yhteiseen toimintaan (emt. 35-36). Puhutussa vuorovaikutuksessa ihmiset käyttävät eleitä ja symboleita, ja niiden kautta välitetään viestejä henkilön sosiaalisesta arvosta ja toisen ihmisen arvostelusta (Goffman 1967, 33). Sosiaalityön asiakastapaamisessa tapahtuu kumpaakin vuorovaikutusta, tosin kohdentuvaa kenties enemmän, koska jokainen on tietoinen tilanteesta ja tapaamisen takia asiakas on asiakastapaamiseen tullut ylipäättään. Tapaamisissa on kuitenkin aina myös kohdentumatonta vuorovaikutusta. Tämän lisäksi kulttuuriset säännöt ohjaavat ihmisen toimintaa tilanteissa (Puroila 2002, 39). Jokaisella on omat sääntönsä, miten tulisi käyttäytyä tietynlaisissa tilanteissa. Sama pätee myös viranomaisten tapaamisiin, kuten sosiaalityöntekijän

asiakastapaamisiin. Goffmanin mukaan puheen analyysissä, dialogiin osallistuu kaksi ihmistä, ja jos keskusteluun osallistuu yhtään useampaa ihmistä, tulee puheesta organisoitua (Puroila 2002, 78). Keskustelussa osallistujat ottavat tietyn roolin, puhujan tai kuuli-
jan roolin.

Vivien Burr (1995) käsittelee muun muassa psykologiassa käytettyä laajaa viitekehystä, sosiaalista konstruktionismia. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan ihmiset rakentavat tietoa maailmasta yhteisen kanssakäymisen kautta (Burr 1995, 4). Kasvotusten tapahtuva interaktio toisen ihmisen kanssa antaa jatkuvaa yksityiskohtaista tietoa toisesta henkilöstä, jonka kautta luomme heistä tietyn kuvan (Payne 1999, 26). Kaikenlainen interaktio ja varsinkin kieli rakentavat todellisuutta. Burrin (1995) mukaan kaikki tieto kuvaa aina ihmisen omaa perspektiiviä maailmasta ja se on sidottu kulttuuriin. Ihmisten ajattelutavat rakentuvat kielen avulla ja ihmiset ilmaisevat itseään kielen kautta. Tämän lisäksi sosiaalinen konstruktionismi tutkii, miten tietyt ilmiöt tai tiedon muodot saavutetaan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Tieto ei siis ole jo valmiina olemassa ihmisessä, vaan se rakennetaan yhdessä vuorovaikutuksen kautta. Paynen (1999, 59) mukaan sosiaalinen konstruktionismi on oleellinen analyysimuoto, jota voidaan käyttää sosiaalityössä. Sen kautta sosiaalityössä voidaan tunnistaa miten päämäärät ja tavoitteet rakentuvat sosiaalisissa prosesseissa arkipäivässä. Se myös lisää tietoisuutta siitä, että jokainen teko ja osallistuminen sosiaaliseen prosessiin luo sosiaalista liikkuvuutta (emt). Täten voidaan myös kuvitella, että sosiaalityön asiakastapaamisissa tietoa tuotetaan itse tilanteessa ja vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa, tässä tapauksessa sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja myös tulkin välillä. Ihmisen kulttuuri vaikuttaa tietoon, jonka kukin ihminen tuo vuorovaikutustilanteeseen. Oma kulttuuri myös vaikuttaa siihen, miten vuorovaikutus ja kielen kautta välitetty viesti ymmärretään.

Ihmisen identiteetti on usean asian summa. ”Identiteetit syntyvät riippuen taustastamme, ihmissuhteistamme, sosiaalisista aktiviteeteistamme” (Sen 2009, 47). Samalla henkilöllä voi olla useampia identiteettejä riippuen mihin ryhmiin hän kuuluu, esimerkiksi kansalaisuuden, ammatin tai harrastuksen puolesta. Kunkin identiteetin tärkeys ihmiselle riippuu sen sosiaalisesta yhteydestä (Sen 2009, 49). Se, mikä identiteetti on missäkin tilanteessa tärkeä, riippuu itse tilanteesta. Tätä voisi kutsua myös kontekstiksi. Esimerkiksi asiakkaan kasvissyöjän identiteetti ei ole tärkeä sosiaalityön asiakastapaamisessa, mutta maahanmuuttajan identiteetti on. Ihminen rakentaa omaa käsitystään itsestään paljolti ulkoa-

päin tulevien määrätyksien mukaan (Kulmala 2006, 58). Sen lisäksi identiteettiä rakentavat esimerkiksi ikä, sukupuoli ja etnisyys. Ihmisen identiteetti tulee esiin vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa ja kieli on identiteetin perusta (Burr 1995, 51). Identiteetti rakentuu dialogissa toisen ihmisen kanssa, ja henkilön kertomuksessa itsestään (Kulmala 2006, 59). Omat kokemukset ja elämäntapahtumat vaikuttavat kunkin ihmisen omaan kerrontaan. Identiteetti on myös osa jokaisen ihmisen kulttuurisuutta. Kulttuurin ja identiteetin suhde on kaksisuuntainen. Kulttuuri muokkaa identiteettiä, kun taas identiteetti edustaa sitä kulttuurista representaatiota, jonka henkilö on omaksunut. Ihmisen sopeutuksessa valtakulttuuriin hänen kulttuurinen identiteetti muuttuu myös (Liebkind 1994, 29). Riippuen yksilöstä, ihminen voi samaistua joko omaan etniseen ryhmäänsä, joka on yhteiskunnassa vähemmistönä, tai valtaväestöön.

Diskurssianalyysissä voidaan tutkia puheakteja, joiden muodostumiseen vaikuttaa esimerkiksi puhujan ja kuuntelijan roolit ja heidän suhde toisiinsa, kummankin osapuolen ikä tai status (Yule 1996, 143). Nämä tekijät vaikuttavat siihen mitä sanotaan ja miten asia sanotaan. Sen lisäksi tärkeää on ymmärtää se, miten keskustelu rakentuu. Keskustelun rakentumisen ja sen vuorovaikutuksen osana ovat muun muassa keskustelun puhevuorot ja niiden vaihtelu keskusteluun osallistuvien henkilöiden kesken (emt). Jokaisella ihmisellä on todennäköisesti jonkinlainen käsitys, miten keskustelun tulisi rakentua. Riippuen kulttuurista, keskustelussa yleensä vuorotellaan puheenvuoroja, ja joissakin kulttuureissa vuorojen välille syntyvää hiljaisuutta pyritään välttämään. Suomessa puheaktien välinen hiljaisuus on luonnollinen osa keskustelua. Usein keskustelun rakentumiseen liittyy myös tietty loppumispiste, josta toinen henkilö ymmärtää puheenvuoron olevan loppu, ja näin puheenvuoroja vaihdellaan edestakaisin. Riippuen taas kulttuurista, voidaan puheenvuoron keskeyttämistä pitää työkeänä, tai sitten päällekkäin puhuminen on kulttuurisesti jopa suotavaa. Diskurssianalyysissä on siis mahdollista tutkia miten keskustelun puheenvuorot rakentuvat, ja vaikuttaako kulttuuri keskustelun rakenteeseen. Burrin (1995, 163) mukaan diskurssianalyysin toteuttamiselle ei ole sääntöjä, koska se on aina subjektiivista ja tulkinnallista. Täten voidaan sanoa, että tutkimus on aina tulkinnallista.

Sosiologi Michel Foucault (1980, 92-93) käsittää vallan voimasuhteiksi, prosessiksi, joka vahvistaa ja muuttaa kyseisiä voimasuhteita ja niiden ketjuja sekä strategioiksi, jotka konkretisoituvat valtiossa, laissa ja yhteiskunnassa. Valta on läsnä kaikkialla, koska se tuottaa itse itseään jatkuvasti ja se tulee kaikkialta. Valtaa ei saada, sitä esiintyy asetelmissä, jotka ovat eriarvoisia ja epätasapainossa. Valta myös tulee alhaalta päin, eli ei ole

olemassa kahtiajakoa hallitseviin ja hallittaviin. Vallalla on lisäksi aina päämäärä ja tavoitteita, ja valta synnyttää aina myös vastarintaa (Foucault 1980, 94-95.) Foucault (1980, 100) mieltää, että diskurssissa valta ja tieto yhdistyvät. Tämä on oleellinen teoreettinen tausta tutkittaessa valtapuheita ja analysoidessa valtasuhteita kielen välityksellä. Diskurssi sekä välittää että tuottaa valtaa, mutta niin tekee myös vaikeneminen. Mutta diskurssi voi myös heikentää valtaa. Diskurssit ovat elementtejä, joiden avulla voimasuhteet rakentuvat. Saman strategian sisällä voi olla jopa vastakkaisia diskursseja. (Foucault 1980, 101-102.)

3.2 Kulttuuriulottuvuudet

Geert Hofstede on tutkinut kulttuureita ja niiden eroja. Hofstede (2001) on laatinut viiden ulottuvuuden kulttuuriteorian, jossa hän tutkailee kulttuurin vaikutusta ihmisten ajatteluun ja käyttäytymiseen. Hofstede tutki kulttuurin ulottuvuuksia työelämässä esiintyvänä kulttuurieroina. Hän käytti tutkimuksensa aineistona kahta IBM-kyselyä, joka toteutettiin yli 50 maassa 1970-luvulla. Hofsteden alkuperäinen tutkimus keskittyi kansallisiin eroihin kyselyn vastauksissa. Aikaisempi teoria julkaistiin jo 1980-luvulla, ja vaikka tutkimusta voidaan pitää jo vanhanaikaisena, kulttuuri on hitaasti muuttuva asia ja siten Hofsteden teoriaa voidaan soveltaa vielä nykyäänkin. Hofstede muunsi aineistonsa, IBM-kyselyn vastaukset, jokaisen maan omaksi indeksiksi käyttäen varianssianalyysia. Varianssianalyysissa muuttujina olivat ikä, ammatti, sukupuoli ja maa (Hofstede 2001, 50). Jokainen kyselyn maa sai oman indeksin jokaisessa kulttuurin ulottuvuudessa.

Hofsteden määrittelee kulttuuriin kuuluviksi itse yksilön tai tämän arvot, käytännöt, rituaalit, sankarit sekä symbolit (2001, 9-11). Näistä rituaalit, sankarit ja symbolit ilmenevät kulttuurin ulkopuolisille käytäntöjen kautta. Arvot ovat kaikista kulttuurin osa-alueista keskeisin yksilön tasolla. Ne ovat näkymättömiä, mutta ne ilmenevät käyttäytymisen kautta. Sankarit ovat ihmisiä, joita kulttuurissa kollektiivisesti arvostetaan. Rituaaleilla tarkoitetaan kollektiivisiä aktiviteettejä, joita pidetään kulttuurissa olennaisina. Henkilöt voivat olla eläviä tai kuolleita, todellisia tai fiktiivisiä. Symbolit tarkoittavat muun muassa sanoja, eleitä tai asioita, joiden merkitys jaetaan saman kulttuurin sisällä (Hofstede 2001, 10.) Hofsteden (2001) mukaan kulttuuri usein käsitetään koskemaan yhteiskuntaa, mutta sitä voidaan käyttää myös puhuessa mistä tahansa ihmisryhmästä tai kategoriasta, kuten ikäryhmä tai sukupuoli.

Hofsteden kulttuuriulottuvuudet ovat valtaetäisyys, epävarmuuden välttäminen, individualismi/kollektivismi, ja maskuliinisuus/feminiinisyys sekä aikaorientaatio, joista viimeisimmän Hofstede liitti teoriaansa mukaan vasta myöhemmin. Niistä hieman lisää seuraavaksi.

Valtaetäisyys (engl. *power distance*) tarkoittaa valtasuhteiden eroavaisuuksia ihmissuhteiden välillä ja koskee yhteiskuntien tasolla sitä, miten ihmisten eriarvoisuutta käsitellään. Yhteiskunnassa epätasa-arvo ilmenee monella eri tavalla, kuten sosiaalisessa statuksessa ja arvostuksessa, palkkatuloissa tai lainsäädännössä (Hofstede 2001, 80). Valtaetäisyyden eroja löytyy monesta instituutiosta, kuten perheistä, kouluista tai työpaikoilta (emt, 79). Kun epätasa-arvoa esiintyy yhteiskunnan organisaatiossa, kuten esimerkiksi missä tahansa työpaikalla, löydetään usein epätasaisesti jakaantunutta osaamista tai vallankäytön mahdollisuuksia organisaation työntekijöiden keskuudessa. Esimies-työntekijäsuhteessa hierarkian vallankäytön eroihin vaikuttavat sekä esimiehen että työntekijän arvot (Hofstede 2001, 82).

Valtaetäisyyksiä voi esiintyä ihmisryhmien välillä tai saman ihmisryhmän sisällä. Tietyn yhteiskunnan kulttuurissa voi olla läheiset valtaetäisyydet esimerkiksi valtion viranomaisten ja kansalaisten välillä, jolloin kansalaiset luottavat viranomaisiin ja uskovat, että hallitus tekee parhaansa koko yhteiskunnan puolesta. Kyseisessä kulttuurissa valtaetäisyys esimerkiksi poliitikkojen ja kansalaisten välillä on pieni. Ja toisaalta on kulttuureja, joissa valtaetäisyys on suuri, ja missä voi vallita pelko virkavaltaa kohtaan ja epäluottamus sen oikeudenmukaisuuteen. Samaan kulttuurin ulottuvuuteen ymmärtäisin myös luottamuksen viranomaisiin ja valtion työntekijöihin. Mikäli valtaetäisyys on suuri, on luottamus viranomaisiin pienempi. Hofsteden (2001, 87) tutkimuksissa oli mukana yli 50 maata, joista Lähi-idän maista oli mukana vain muutama. Valtaetäisyysindeksi oli Suomen (33) kohdalla alhaisempi kuin Iranin (58), ja huomattavasti alhaisempi kuin arabimaiden (80). Tulos kertoo, että Hofsteden mukaan valtaetäisyydet Suomessa ovat huomattavasti pienemmät kuin Lähi-idän maissa.

Sosiaalityö on sinällään valta-asetelmia aiheuttavaa, koska sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus käyttää työssään julkista valtaa, ja jokaisen asiakkaan kohdalla on mahdollisuus käyttää työhön sisältyvää harkintavaltaa. Suhde viranomaiseen on kaukainen monissa Lähi-idän kulttuureissa, ja Suomessa vallitseva viranomais-suhteen läheisyys voi tuntua

asiakkaasta vieraalta. Liiallinen elämään puuttuminen sosiaalityön tapaamisessa voi tuntua asiakkaasta holhoukselta. Jos asiakas on tottunut omassa kulttuurissaan suuriin valtaetäisyyksiin viranomaisten kanssa, voi asiakas olettaa, ettei elämän yksityiskohdat kuulu sosiaalityön ammattilaiselle ja olettaa siten kanssakäymisessä etäisyyttä. Holhous ja asiakkaan elämään puuttuminen on sosiaalityössä käytettävän vallan muoto.

Individualismi ja kollektivismi (engl. *individualism and collectivism*) ovat Hofsteden toinen kulttuuriulottuvuus. Individualismi ja toisaalta kollektivismi tarkoittavat yksilön ja yhteisön välistä suhdetta yhteiskunnassa (Hofstede 2001, 209). Individualismi painottaa yksilön vapautta ja riippumattomuutta yhteiskunnasta, kun taas kollektiivisuus viittaa yhteisöllisyyteen, jossa ihmiset ovat vahvemmin tekemisissä toistensa kanssa ja ihminen nähdään osana ryhmää. Jo aiemmin mainittu Rätty (2002) mainitsee yksilökeskeisyyden ja yhteisöllisyyden yhtenä merkittävimpänä kulttuurierona. Riippuen kulttuurista, individualismia voidaan pitää joko hyvinvoinnin lähteenä tai toisaalta yksinäisyyttä luovana ja yhteiskunnasta tai ihmisistä eristävänä asiana (Hofstede 2001, 209). Individualismi heijastuu yksilön ja kulttuurin tapaan olla tekemisissä toisten ihmisten kanssa ja se voi vaikuttaa yksilön tai kulttuurin arvoihin ja tapoihin. Kollektiivisessa kulttuurissa esimerkiksi perhettä arvostetaan erittäin paljon ja se voi myös aiheuttaa riippuvuussuhteita perheenjäsenten välille, kun taas individualistisessa kulttuurissa riippuvuussuhteita on vähemmän, jos ollenkaan.

Hofstede (2001) luokittelee individualismin ja kollektivismin karkeasti tarkoittamaan länsimaista ja itämaista kulttuuria. Hofsteden tutkimuksen tuloksissa individualismin indeksi Suomen (63) ja Lähi-idän maista Iranin (41) ero ei ole kauhean suuri. Hofsteden luokittelemassa ”arabimaissa” (38) kulttuuri oli Irania vielä hieman kollektiivisempi, vaikka ero on hyvin pieni. Suomi on tosin Hofsteden indeksilistalla Pohjoismaista viimeinen, joka tarkoittaa, että muissa Pohjoismaissa on tutkimuksen mukaan huomattavasti individualistisempi kulttuuri kuin Suomessa. Individualistisessa kulttuurissa keskiössä ovat yhden ihmisen tarpeet ja edut. Perhe käsitetään yleensä koskemaan vain ydinperhettä, eli vanhempia ja lapsia. Suomalainen yhteiskunta on hyvin individualistinen ja siten sosiaalityö välittää yhteiskunnassa vallitsevan kulttuurin arvoja myös asiakkaille. Yleisenä ideologiana on, että jokaisen on pärjättävä omillaan, ja samalla on huolehdittava omista asioistaan. Suomessa ei yleisesti ottaen sekaannuta toisten ihmisten asioihin. Lähi-

idän kollektiivisessa kulttuurissa yhden henkilön asia voi olla koko perheen asia ja yhteisön hyvinvointi mahdollistaa myös yksilön hyvinvoinnin (emt). Usein turvapaikanhakijat ja pakolaiset tulevat maista, joissa on paljon kollektiivisempi kulttuuri.

Epävarmuuden välttäminen (engl. *uncertainty avoidance*) on Hofsteden kolmas kulttuurinen ulottuvuus. Ulottuvuus liittyy epävarmoihin elämäntilanteisiin ja näyttäytyy kulttuurisena erona siinä, miten hyvin epävarmuutta siedetään. Yhteiskunnan tasolla tulevaisuuden epävarmuuteen on varauduttu muun muassa teknologian, uskontojen ja lain tasolla (Hofstede 2001, 146). Nämä asiat luovat varmuutta yhteiskunnassa. Organisaatioiden sisäistä toiminnallista epävarmuutta voidaan hälventää esimerkiksi yhteisillä säännöillä ja työpaikoilla esimerkiksi työntekijän työsuhteen kesto vaikuttaa työssä koettavaan epävarmuuteen. Työsuhteen tulevaisuuden epävarmuus vaikuttaa myös työntekijän kokemaan stressin määrään. Yksilön tasolla epävarmuutta hälvennetään muun muassa uskonnon kautta, esimerkiksi uskomalla Jumalan olemassaoloon antaen tietynlaista varmuutta yksilön elämään. Erilaisissa kulttuureissa, olipa sitten perinteinen tai moderni yhteiskunta, epävarmuutta käsitellään eri tavoin. Selviytymismekanismit epävarmuutta vastaan omaksutaan vallitsevasta kulttuurista ja nuo arvot ja uskot siirretään omaan perheeseen (emt). Hofsteden tutkimuksessa Suomi (59) ja Lähi-idän maista Iran (59) saivat saman tulokset epävarmuuden välttämisen indeksitaulukossa, eli merkitsevää eroa maiden välillä ei ole. Arabimaat (68) taas olivat hieman ylempänä asteikossa, vaikka ero Suomeen ei ole suuri. Epävarmuutta välttelevissä maissa uskotaan instituutioihin, kuten kirkkoon tai työnantajiin, ja työntekijät uskovat jäävänsä samaan työpaikkaan useammaksi vuodeksi välttääkseen työttömyyttä ja sen mukana tuomaa epävarmuutta, tai sääntöjä halutaan yleisesti noudattaa eikä rikkoa.

Maskuliinisuus ja feminiinisyys (engl. *masculinity and femininity*) on Hofsteden (2001) neljäs kulttuurin ulottuvuus. Maskuliinisuus ja feminiinisyys viittaavat kulttuurissa siihen, mitä ominaisuuksia sukupuolirooleilla tulisi olla sosiaalisesti ja emotionaalisesti (Hofstede 2001, 279). Sukupuoliroolit vaikuttavat asioihin kuten sosiaalisiin suhteisiin, toisten auttamiseen tai työelämän päämääriin. Hofsteden tutkimustuloksissa Suomen (26) ja Iranin (43) eroavaisuudet maskuliinisuuden ulottuvuudessa erosivat jonkin verran. Arabimaat (53) oli asteikossa Irania hieman maskuliinisempi. Huomattavaa on, että Hofsteden tutkimuksessa maskuliinisuusindeksien listalla Pohjoismaat olivat yleisesti häntäpäässä ja täten todentaa Pohjoismaiden tasa-arvoisempaa, ja siten asteikossa feminiinisempää kulttuuria.

Maskuliinisuus ja feminiinisyys voi kulttuurin tasolla viitata moneen asiaan. Maskuliinisessa kulttuurissa voi yleisesti katsottuna esimerkiksi nähdä selkeät rajaukset työelämässä naisten ja miesten ammatteihin ja tehtäviin. Maskuliininen kulttuuri voidaan nähdä patriarkaalisena, jossa esimerkiksi perheessä on perinteiset roolit ja mies nähdään perheen päänä. Maskuliinisessa kulttuurissa voi myös olla läsnä naisen kunnioittamisen vähäisyys, ja siten naisella voi olla rajoitettuja oikeuksia. Maskuliinisesta kulttuurista tuleva ei ehkä kunnioita naista arvovaltaisessa viranomaisroolissa, jos on oppinut omassa kulttuurissaan toisin. Maskuliinisessa kulttuurissa arvovaltaiset ja korkeakoulutetut virat ovat yleensä miesten hallussa, kun taas naisen rooli on suurempi kotona. Siten tämä kulttuurinen ero voi aiheuttaa jännitteitä monikulttuurisen sosiaalityön asiakassuhteeseen.

Hofsteden (2001) viides itsenäinen kulttuurin ulottuvuus on aikaorientaatio (engl. *time-orientation*). Se on kuitenkin lisätty tutkimukseen vasta myöhemmin, ja siinä on käytetty eri aineistoa, joten en näe tarpeellisuutta esitellä kyseistä orientaatiota tässä tutkimuksessa. Kaikessa laajuudessaan Hofsteden kulttuuriulottuvuusteoria on saanut myös kritiikkiä. Rinnastaen kulttuurierot ja maat toisiinsa, Hofstede (2001) määrittelee kulttuurin kansallisvaltioiden rajojen perusteella. Jokaisella valtiolla on omia ”kulttuurisia” piirteitään, mutta kulttuuria sinänsä ei voi määrittellä maantieteellisesti maiden kautta. Hall mainitsee, että Euroopan valtioiden kulttuurit ovat hybridejä, joita ei voi muuttaa yhtenäiseksi kulttuuriksi (ks. Lehtonen & Löytty 2003, 99). Koska täysin yhtenäistä kulttuuria tuskin on olemassakaan, ei kulttuuria voida rajata tietyn maan omaksi. Jos puhutaan tietyn maan kansalaisten kulttuurisista piirteistä stereotyyppioina, sillä ei voida tarkoittaa kaikkia saman maan kansalaisia, koska kukaan ei ole täysin samanlainen kuin toinen ihminen. Lisäksi, stereotyyppiat voivat loukata monia, joten niiden välttäminen on suositeltavaa.

Kulttuuri voidaan nähdä prosessina tai tilana, joka ei koskaan ole samanlainen, vaan muuttuu ajan ja kokemusten myötä. Hannerzin mukaan (ks. Lehtonen & Löytty 2003, 225) usein puhutaan kulttuureista monikossa ja yksilön kuulumisesta yhteen tiettyyn kulttuuriin. Harvemmin yksilö kuitenkaan elää täysin eristäytyneenä muista ja ilman kommunikaatiota muiden yksilöiden kanssa. Useimmiten yksilöt ovat vuorovaikutuksessa muiden yksilöiden kanssa, joilla on esimerkiksi erilaiset kulttuuriset uskomukset ja käytännöt (emt). Täten voidaan sanoa, että kulttuurit sekoittuvat ja yhdistyvät. Hannerz mainitsee (ks. emt. 226), että kun kulttuuri nähdään prosessina, voidaan ymmärtää, että kulttuuri on koko ajan muuttuva asia, jolla ei ole tarkkoja rajoja. Kulttuuri ei ole yksi ja kiinteä asia,

vaan se voi muuttua ja muokata muotoaan erilaiseksi. Kulttuurissa on kyse kokemuksista ja niiden vaihtamisesta toisten ihmisten kanssa. Hannerz (ks. Lehtonen & Löytty 2003, 229) muistuttaa kuitenkin, että kulttuurierot voivat aiheuttaa ongelmia, vaikka kulttuurin näkisikin prosessuaalisena. Jos eri ihmisryhmillä ei ole yhteisiä ohjeita tai tapoja keskinäiseen kanssakäymiseen, se voi luoda epämukavia tilanteita. Täten siis voidaan sanoa, että vaikka ei ole olemassa erilaisia ja tarkkarajaisia kulttuureja, on kulttuurieroja silti olemassa.

4. Tutkielman aihe, tutkimuskysymykset ja -menetelmät

Sosiaalityön perusteena on asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan oma kokemus kuulluksi tulemisesta. Asiakkaan ja työntekijöiden elekieli kertoo paljon sosiaalityön asiakastapaamisesta sekä itse asiakkaasta että työntekijästä henkilöinä. Se myös tuo lisäarvoa henkilöiden väliselle vuorovaikutukselle.

4.1 Aineisto

Osallistuin yhteensä seitsemään eri asiakastapaamiseen ja äänitin nuo tapaamiset työntekijöiden ja asiakkaiden suostumuksella. Tutkimukseen osallistuviksi työntekijöiksi valikoitui sosiaalityöntekijä ja sosiaalihojaaja, jotka työskentelevät kunnassa, jossa suoritin tutkimukseni aineiston keruun. Työntekijät olivat kyseisen kunnan ainoat sosiaalityön ammattilaiset, jotka työskentelivät maahanmuuttajien kanssa. Lisäksi, he usein tekivät sosiaalityötä työparina, joten he molemmat osallistuivat usein asiakastapaamisiin. Kerroin osallistuville henkilöille aineiston käyttötarkoituksen. Kerroin heille myös sen, että aineistoa käytetään anonymisti, eikä kenenkään henkilötietoja tai liian yksityiskohtaisia tietoja käytettäisi tutkielmassa. Havainnoin asiakastapaamisia muistiinpanoja tehden, ja huomioiden sekä asiakkaan että työntekijän elekielen. Aineiston asiakastapaamiset äänitettiin ja ne myöhemmin litteroitiin tekstidokumenteiksi. Äänitysmateriaalia kertyi yli 7 tuntia, ja siihen käytettävä litterointiaika oli noin 4-kertainen. Aineiston litteroinnista syntyi yhteensä noin 150 sivua tekstiä.

Tutkimuksen aineisto kerättiin eräässä Suomen keskisuuressa kaupungissa syksyllä 2016. Kyseisen kunnan sosiaalipalveluiden esimiehiltä kysyttiin lupa tutkimuksen toteutukseen ja aineiston keruu tapahtui asiakastapaamisia havainnoiden. Jokaiseen maahanmuuttaja-sosiaalityön tapaamiseen osallistuivat sosiaalityöntekijä ja sosiaalihojaaja, tai ainakin toinen heistä, sekä asiakkaan lisäksi aina tulkki. Kyseisessä kunnassa maahanmuuttajien kanssa tehtävää sosiaalityötä tehdään työpareittain, mutta erinäisistä syistä riippuen työparia ei aina ollut tapaamisissa läsnä. Kyseisessä kunnassa maahanmuuttajien kanssa tehtävän sosiaalityön tiimin sosiaalityöntekijä oli mies ja sosiaalihojaaja oli nainen. Aineisto kerättiin asiakastapaamisista syksyn aikana järjestetyistä turvapaikanhakijoiden asiakaskäynneistä. Aineistoni on rajattu turvapaikanhakijoihin, koska se sisällyttää Maahanmuuttoviraston määritelmän mukaan sekä turvapaikan saaneet että toissijaisen suojelun ja muilla perusteluilla oleskeluluvan saaneet (Migri 2018). Täten aineistoon sisällytetään

myös yksilöllisen inhimillisen syyn perusteella vuoden oleskeluluvan saaneet maahanmuuttajat, jotka eivät siis nimenomaan turvapaikkaa ole saaneet. Asiakkaan oleskelulupa voi olla määräaikainen tai pysyvä. Aineistoon osallistuneet ovat rajattu näin myös sen takia, että kuntaan saapuneet maahanmuuttajat ja siten kunnallisen sosiaalityön asiakkaat ovat juuri näitä maahanmuuttajia. Kiintiöpakolaiset rajaan ulos tutkimuksesta, koska heitä on verrattaessa suhteellisen vähän varsinkin kyseisessä keskisuudessa kunnassa, jossa aineistoni keräsin. Rajaan heidät ulos myös tunnistettavuuden mahdollisuuden takia.

Tutkimukseen kuuluu olennaisesti, että maahanmuuttajilla on sosiaalityön asiakkuus, eli asiakas on kotoutumisajalla, ja hänellä on tapaaminen oman sosiaalityöntekijänsä kanssa. Pystyin tuolloin tutkijana osallistumaan tapaamiseen havainnoiden asiakastapaamisen kulkua ja vuorovaikutusta. Aineistoon osallistuneet ovat myös olleet kuntalaisia alle kolme vuotta, koska kunnallisen sosiaalityön maahanmuuttaja-asiakkaiden lain määrittämä kotoutumisaika on keskimäärin tuo kolme vuotta. Sen jälkeen sosiaalityön asiakkuus virallisesti loppuu, ellei syytä asiakkuuden jatkumiseen esiinny. Kiintiöpakolaisilla ja paluumuuttajilla on eripituinen kotoutumisaika kyseisessä kunnassa; kiintiöpakolaisilla neljä vuotta ja paluumuuttajilla puoli vuotta. Siten kotoutumisajan pituus toimii myös aineistoa rajaavana kriteerinä ja yhteisenä tekijänä. Lisäksi maahanmuuttaja-asiakkaille on laadittu sosiaalityön palvelutarpeen arviointikaavake ja/tai kotoutumissuunnitelma. Jotkut aineistoni asiakkaat olivat myös sosiaalityöntekijän tapaamisella ensimmäistä kertaa, jolloin tuo palvelutarpeen arvio tehtiin tuolla tapaamisella, jota olin havainnoimassa. Palvelutarpeen arviointikyselyn valmistuttua, on asiakkaan kohtaaminen vapaampaa, ja asiakkaalla on esimerkiksi mahdollisuus esittää itse kysymyksiä tulkin välityksellä.

Vuosina 2015 ja 2016 suurin osa Suomesta turvapaikan saaneista ovat kotoisin Lähi-idän maista, kuten Irakista ja Syyriasta. Päätin ottaa tutkimukseeni analyysin kohteeksi kyseiseltä alueelta tulleet pakolaiset ja turvapaikanhakijat, koska heitä on tullut ja vastaanotettu useisiin Suomen kuntiin paljon vuosina 2015-2016. Sen lisäksi, koska Lähi-idän maista tulleita turvapaikanhakijoita on tullut Suomeen paljon, yksittäisen asiakkaan tunnistamisen riskit ovat pienet. Tutkimukseen osallistui seitsemän monikulttuurisen sosiaalityön asiakasta heidän omalla suostumuksellaan. Myös sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja antoivat suostumuksensa osallistua tutkimukseen. Tunnistettavuuden riskin takia jätän mainitsematta suomalaisen kunnan nimen. Anonymiteetin vuoksi en myöskään kerro aineistossa esiintyvien

maahanmuuttajien kotimaata. Jätän tutkimuksen ulkopuolelle myös kaikki henkilökohtaiset tai maakohtaiset asiat, joita aineistosta nousee esiin. Turvapaikan saaneiden maahanmuuttajien taustat ja oleskeluluvan saannin syyt ovat usein hyvin samanlaiset. Siten sosiaalityön asiakastapaamisessa esiin tulevat asiat tai ongelmat voivat olla samankaltaisia. Lisäksi tutkimuksen mielenkiinnon kohteena ovat mahdolliset kulttuurierot suomalaisen sosiaalityön ammattilaisen ja monikulttuurisen sosiaalityön asiakkaan välillä, ja miten kulttuurierot ilmenevät asiakastapaamisessa.

4.2 Termien määrittelyä

Lopuksi, mielestäni on tärkeää esitellä tutkimuksessani käytettävää terminologiaa. Käytän tutkimuksessani synonyymeina *monikulttuurisen sosiaalityön* ja *maahanmuuttaja-sosiaalityön* nimikkeitä. Paikoin käytän myös *maahanmuuttajien kanssa tehtävää sosiaalityötä*. Kun kyse on asiakastapaamisen työntekijästä, pyrin käyttämään vaihtelua myös tässä. Käytän termejä *sosiaalityön ammattilainen* tai puhun heistä oikeilla ammattinimikkeillä *sosiaalityöntekijä* ja *sosiaalihoaja*. Tutkimuksen keskeisenä käsitteenä on *maahanmuuttaja*, ja tarkemmin määriteltynä tällä tarkoitetaan pakolaisena tai turvapaikanhakijana Suomeen tullutta maahanmuuttajaa. Paremman termin puuttuessa käytän nimikettä *maahanmuuttaja sosiaalityön asiakkaista*, koska virallisesti turvapaikanhakija lakkaa olemasta turvapaikanhakija, kun henkilö saa kunnasta kuntapaikan.

Suomen Pakolaisavun (2016) määritelmien mukaan maahanmuuttaja on henkilö, joka on asettunut Suomeen asumaan vuodeksi tai pidemmäksi aikaa. Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee toisesta valtiosta turvaa esimerkiksi kotimaansa sodan tai poliittisen epävarmuuden takia. Useat turvapaikanhakijat ovat tulleet maista, joissa vallitsee sota, ja siksi he eivät pysty asumaan omassa kotimaassaan epävakaan poliittisen tilanteen tai henkilökohtaisen vainon takia. Oleskelulupa voidaan myöntää sekä määräaikaaisesti että pysyvästi Suomeen asumaan jääville turvapaikanhakijoille. Kun turvapaikka myönnetään turvapaikanhakijalle, saa tämä samalla pakolaisaseman. Oleskelulupa voidaan myöntää myös toissijaisen suojelun perusteella sekä inhimillisen yksilöllisen syyn perusteella. Vuoden 2016 aikana humanitaarinen syy oleskeluluvan saannille poistettiin laista. Kiintiöpakolaiset ovat tietty kiintiömäärä pakolaisia, jotka Suomi vastaanottaa Yhdistyneiden Kansakuntien kautta. YK:n mukaan määritellyjä pakolaisia tulee Suomeen vuosittain 750 henkilöä, lukuun ottamatta vuotta 2015, jolloin määrää suurennettiin 300 hengellä. Maita, joihin kiintiöpakolaisia voidaan sijoittaa, on maailmassa noin 25 (Maahanmuuttovirasto

2018). Näiden lisäksi Suomeen tulee suhteellisen paljon myös paluumuuttajia, jotka ovat Venäjällä tai Virossa asuvia suomalaissyntyisiä tai Suomen kansalaisia.

4.3 Tutkimuskysymykset

Tutkielmassani tutkitaan maahanmuuttaja-asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta monikulttuurisen sosiaalityön asiakastapaamisissa. Asiakastapaamisiin osallistuvat turvapaikanhakija- ja pakolaisasiakkaita sekä sosiaalityöntekijä tai sosiaalihojaaja, sekä toisinaan molemmat työntekijät. Tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Mistä asiakastapaamisesta puhutaan?
- 2) Miten yhteisymmärrystä tapaamisissa rakennetaan?
- 3) Miten kulttuurierot tulevat asiakastapaamisessa esiin ja miten niitä käsitellään?

4.4 Aineiston keruu

Käytin tutkimuksessani yhtä kvalitatiivisen eli laadullisen analyysin menetelmää, havainnointia, ja aineisto kerättiin siis havainnoimalla asiakastapaamisia. Samankaltaista empiiristä tutkimusta on tehnyt aiemmin esimerkiksi Mikko Mäntysaari (1991), jossa hän tutki sosiaalista kontrollia sosiaalihuollon asiakkuuksissa havainnoimalla. Tämän tutkimuksen havainnointi tulee olemaan passiivisesti osallistuvaa havainnointia ja osittain jäseneltyä. Osallistumaton havainnointi viittaa siihen, että tutkijan rooli on havainnoitsijan rooli eikä tutkija itse osallistu tilanteeseen (Mäntysaari 1991). Tämä tarkoittaa kuitenkin sitä, että tutkija on itse fyysisesti läsnä aidossa vuorovaikutustilanteessa ja tutkimukseen osallistuvat henkilöt ovat tietoisia asiasta ja he ovat vapaaehtoisesti mukaan osallistuneet. Osallistuminen ei kuitenkaan ole oleellinen osa tutkimusmenetelmää. Aineiston keruun jälkeen, aineisto analysoidaan laadullisesti, ja painopiste tuolloin on työntekijä-asiakassuhteen vuorovaikutuksessa ja mahdollisissa kulttuurisissa eroissa. Tutkittavia ilmiöitä ei kuitenkaan jäsenellä etukäteen liian tarkkaan, koska halutaan antaa esiin nousevilla asioille asiakastapaamisessa tilaa.

Havainnoinnin jälkeen asiakastapaamiset litteroitiin tekstimuotoon ja luokiteltiin aihepiireittäin keskusteluteemoiksi. Havainnoin aidossa vuorovaikutustilanteessa eli sosiaali-

työn asiakastapaamisessa maahanmuuttajia sosiaalityön asiakkaina ja miten vuorovaikutus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä rakentuu. Havainnointi mahdollistaa aidon vuorovaikutustilanteen tutkimisen ja tuottaa ensikäden tietoa sosiaalityön asiakkaan kohtaamisesta. Vaikka asiaa en asiakkailta suoraan kysykään, asiakastapaamisen havainnoinnin kautta voin tulkita, tuliko asiakas vastaanotettua aidosti. Jokainen asiakastapaaminen on erilainen ja siten tutkimukseni aineisto on ainutlaatuista jo sinällään. Sosiaalityössä tärkeää on asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan kokemus siitä, että hän tulee kuulluksi ja otetaan huomioon. Havainnoinnin tavoitteena on tutkia sitä, miten kulttuuri vaikuttaa asiakastapaamiseen. Kulttuuri voi aiheuttaa kulttuurien yhteentörmäyksiä tai väärinkäsityksiä asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa sosiaalityön asiakastapaamisessa, jonka tarkoituksena on turvapaikkaa hakeneen ja kuntapaikan saaneen henkilön kotouttaminen suomalaiseen yhteiskuntaan. Lisäksi havainnoinnin kohteena on myös asiakkaan elekieli, koska sen kautta saadaan tietää esimerkiksi, että ovatko asiakkaat mielellään tapaamisella vai ei.

Havainnointimenetelmän haittapuolet voivat olla mahdolliset virheet, jotka aiheutuvat virheellisistä muistiinpanotekniikoista ja virhetulkinnoista asiakkaan elekielen tai olemuksen suhteen. Havainto on aina valikoiva (Anttila 2006). Ulkoiset ärsykkeet saattavat vaikuttaa tulkintaan, vaikka tutkija yrittää olla puolueeton toimija. Lisäksi esimerkiksi kulttuuriset erot voivat vaikuttaa elekieleen ja siten sen tulkintaan. Myös itse ihmisten käytös saattaa muuttua, kun tiedetään, että tapaamista tutkitaan tai kun osallistuu tutkimukseen. Silti pidän havainnointivälineinä tapaamisten äänittämistä ja muistiinpanojen tekemistä parempana vaihtoehtona ja vähemmän haittaavana tekijänä kuin esimerkiksi tapaamisen videointia. Asiakastapaamisen videointi voisi vaikuttaa asiakkaan ja työntekijöiden käytökseen haitallisesti. Tutkimuksen tärkeä osa on aidon vuorovaikutuksen analysoiminen, joten on tärkeää, että asiakastapaaminen on mahdollisimman aito ilman ulkoisia häiritsevyyksiä.

4.5 Analyysimenetelmät

Tutkimuksen aineiston analyysi suoritetaan aineistolähtöisesti. Tutkimukseni analyysimenetelminä on laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysi ja aineiston teemallinen luokittelu. Tutkimuksen kohteena voi olla dokumenttien sisältö tai niiden ulkopuolinen ilmiö, jota sisällön luullaan ilmaisevan (Anttila 2006, 292). Täten dokumenttina toimii tutki-

muksen aineisto ja sen sisältö ilmaisee sosiaalityön asiakastapaamista kaikessa kirjossaan. Tekstimuodossa olevaa aineistoa voidaan analysoida tarkemmin vuorovaikutuksen ja puheaktien tasolla.

Aineiston luokittelun lisäksi analysoidaan aineistoa sisällönanalyysin sekä sovelletun diskurssianalyysin avulla. Diskurssi on monivivahteinen termi ja tarkoittaa merkityssystemiä, jolla voidaan tarkoittaa kielellistä kommunikaatiota sekä ei-kielellistä kommunikaatiota. Analyysin kohteena ovat keskustelun puheaktit, ja tarkemmin sanottuna kulttuurierot kielenkäytössä ja niiden konteksti vuorovaikutuksen välineenä. Jokisen ym. (1993, 26-27) diskurssin termin ongelmana on myös sen laaja ja epämääräinenkin käyttö aiemmissä tutkimuksissa. Kielenkäyttö rakentaa todellisuutta ja tarkemmin se perustuu sosiaalisesti jaettuun merkityssysteemiin eli diskursseihin (emt). Sosiaalinen vuorovaikutus tapahtuu lähinnä sanallisen viestinnän keinoin, mutta myös ei-sanalliset teot voivat olla merkityksellisiä (emt). Sanoilla voi olla monia merkityksiä ja sivumerkityksiä, joten merkitys riippuu suuresti kontekstista, eli sanojen asiayhteydestä tai puheaktien tapahtumatilanteesta. Tutkimuksessani diskurssilla tarkoitetaan kielellistä kommunikointitapaa, joten tutkimuksessani sillä viitataan keskusteluun, eli puheeseen ja puheakteihin. Tutkimukseni sisältää tosin myös ei-kielellisen kommunikointitavan, elekielen, vaikkakin pienemmässä roolissa.

Diskurssin käsite sopii varsinkin valtasuhteiden analysointiin tai institutionaalisten sosiaalisten käytänteiden tutkimiseen (Jokinen, Juhinen & Suoninen 1993, 27). Täten se sopii tutkimukseeni, koska tutkin viranomaisten sosiaalisia käytäntöjä, vaikkakin vain puheen tasolla eikä sen syvemmin. Diskurssianalyysi on Jokista & Juhilaa & Suonista lainaten ”väljä teoreettinen viitekehys” (1993, 17). Diskurssianalyysissä ”sosiaalinen todellisuus on sekä analyysin kohde että tuote” (Dant 1991, 228). Diskurssianalyysissä ei analysoida vain diskursseja, vaan miten diskurssit esiintyvät sosiaalisissa käytännöissä (Jokinen, Juhinen & Suoninen 1993, 28).

Sosiaalityön asiakastapaamiset luovat tutkielmaani kontekstin puheakteille ja vuorovaikutukselle. Fyysisesti tapaaminen sosiaalitoimistossa luo tietynlaisen ympäristön tilanteelle, jossa työntekijä ja asiakas kohtaavat. Koska asiakastapaamiset tapahtuvat Suomessa, voidaan sanoa, että sen kulttuurinen konteksti on aina suomalainen ja tapahtumaa tulkitaan suomalaisen kulttuurin kautta. Sosiaalityön asiakastapaamisen kulttuurinen konteksti on myös institutionaalinen, koska kyse on viranomaistyöstä. Jokinen, Juhila &

Suoninen (1993, 34-5) pitävät tärkeänä muistaa, että kontekstissa voi olla reunaehtoja. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tapaamisessa, jossa voi olla reunaehtoina sosiaalityön ammattilaisen tapaamisen tuomat rajoitteet vuorovaikutukseen. Toisin kuin vapaassa keskustelussa ystävän kanssa, sosiaalityön asiakastapaamisessa sosiaalitoimistossa tuskin on mahdollista olla aivan yhtä tuttavallinen, vaikkakin työtä tehdään aina omalla persoonalla. Työntekijä voi myös muokata käyttäytymistään ollakseen ammatillinen tilanteessa. Myös sosiaalitoimisto ympäristönä voi olla vuorovaikutusta rajoittava tekijä. Sosiaalityön asiakastapaaminen myös usein rakentuu väljästi aina tietyllä tavalla. Sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja yleensä kyselee asiakkaan ja tämän perheen kuulumisia, koulunkäynnistä tai työstä, ja mitä ongelmakohtia arjessa on. Sitten sosiaalityön ammattilainen neuvoo ja ohjaa asiakasta työnsä puitteissa.

5. Aineisto ja analyysi

Tässä osiossa luokittelen tutkimuksessa käytettävän aineiston sosiaalityön asiakastapaamisessa esiin nousseiden aihepiirien mukaan, jotka ovat seuraavat: perhe, seurustelu tai parisuhde sekä mahdolliset kotimaan ja Suomen kulttuurien erot. Aineistossa saattaa esiintyä useampia aiheita samassa otteessa, mutta luokittelu riippuu keskustelun aiheesta, joka on kommunikoinnissa päällimmäisenä. Aineiston luokittelun ja analysoinnin jälkeen seuraa syvällisempää pohdintaa aiheista.

Goffmanin (1974) kehysanalyysia mukaillen aineiston kehys on sosiaalityön asiakastapaaminen ja vuorovaikutustilannetta kehystää sosiaalityön ammattilaisen ja asiakkaan roolit. Työntekijälle asiakastapaamisen konteksti tarkoittaa tiettyä käyttäytymistapaa ja puhetapaa, sekä kohtaamista asiakkaan kanssa. Työntekijä ohjaa asiakastapaamista, koska hän on vastuussa tapaamisen ajankulusta ja joskus läpikäytävistä asioista asiakkaan kanssa. Samalla asiakastapaaminen on myös asiakkaan kuulemista ja kommunikointia tämän kanssa. Asiakkaan rooli on saapua sosiaalitoimistoon sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kutsusta. Asiakas on myös voinut itse pyytää ajanvarausta sosiaalityön ammattilaiselle. Asiakkaan rooliin liittyy myös tietynlainen käyttäytyminen. Sosiaalitoimisto ympäristönä voi olla hyvin virallinen, ja aiheuttaa jännitystä asiakkaassa. Saapuminen viranomaistapaamiseen voi olla asiakkaasta riippuen joko miellyttävä tai epämiellyttävä asia. Asiakkaalla on mahdollisuus keskustella ja kysyä vapaasti asioita työntekijältä, ja siten ehkä saada vastauksia asiakasta askarruttaviin asioihin. On myös mahdollista, että asiakas ei tiedä, miksi hänet on sosiaalitoimistoon kutsuttu, ja siksi asiakastapaaminen voi aiheuttaa hämmennystä.

Suurin osa tutkimuksen aineistoksi osallistuneista sosiaalityön asiakkaista osoittivat ei-verbaalisella kommunikaatiolla ja elekielellä, kuten vartalon asennoilla, kasvon ilmeillä ja äänensävyillä olevansa ainakin tapaamisen aluksi hieman jännittyneitä ja jähmeitä. Useat istuivat paikallaan koko 1-1,5 tunnin ajan. Moni asiakkaista kuitenkin rentoutui tapaamisen aikana, tai heidän mielialansa muuttui paremmaksi tapaamisen loppua kohden. Rentoutuminen osoittautui istuma-asennon rentoutumisena ja kasvoniilmeiden pehmenemisenä, kuten hymyilynä tai jopa nauruna. Sosiaalityön asiakastapaamisten fyysinen ympäristö on aina työpaikan työhuone tai neuvotteluhuone, ja useimmiten asiakkaan ja työntekijän välissä on työpöytä ja mahdollisesti tietokone, jota saatetaan käyttää asiakastapaamisessa.

Kuten aiemmassa osiossa on mainittu, jokaisessa aineiston esimerkissä sosiaalityön asiakastapaamisessa on läsnä ainakin joko miespuolinen sosiaalityöntekijä tai naispuolinen sosiaaliohjaaja, ja aina tulkki. Aineiston esimerkeissä käytetään sulkeissa olevia lyhenteitä aineistossa esiintyvistä puhujista seuraavasti; Asiakas (As.), sosiaalityöntekijä (Sos.tt.) ja sosiaaliohjaaja (So.). Puheessa esiintyviä taukoja merkitään kolmella peräkkäisellä pisteellä (...). Jos esimerkistä on poistettu asioita puheenvuoroista, kuten paikan nimiä, tai lisättyjä tarkennuksia, merkitään ne tekstiin hakasulkeilla [].

5.1 Perhe

Useat maahanmuuttajien kanssa tehtävän sosiaalityön asiakkaista on kokenut kovia kotimaassaan, joten heillä on traumaperäisiä kokemuksia taustalla. Perhe on kaikkia asiakkaita yhdistävä tekijä, josta puhutaan melkein poikkeuksetta sosiaalityöntekijän tapaamisessa. Aihe nostaa tunteet pintaan ja aiheuttaa huolta asiakkaassa.

OTE 1

Asiakas 2: ”As: Neljä tyttöä ja kolme poikaa.. Ennen ollut neljä tyttöä ja neljä poikaa. Vanhin poikani on surmattu [terroristijärjestön] taholta.

...

So.: Juu, sä olitkin tuonut tänne meille näitä papereita ja me täältä Maahanmuuttoviraston papereista luettiin tästä, että sä olet menettänyt sun poikas, sun poikasi... No tota. Missä, ne on nyt, sanoit sä että he ovat [kotimaassa] tällä hetkellä vai?

As: Joo.

Sos.tt.: Kenen, onko he joidenkin sukulaisten luona vai missä? Että onko he turvassa tällä hetkellä?

As: Eli he ovat vielä turvattomassa paikassa eli uhattuna. Kun mä olin päässyt Suomeen eli poikani surmattiin siellä kotimaassa.

So: Mutta onko he vielä teidän kodissanne asunut vai asuuko he siellä teidän kodissa vai onko he lähteneet sieltä pois?

As: Eli mulla oli semmonen tilanne, että silloin kun poikani surmattiin, sitten muutimme omasta paikkakunnasta eli [kotimaan] maakunnasta [kaupunkiin], kun poikani surmattiin. Ja minulla oli hyvä elämä kotimaassa, mutta on saanut semmosia ongelmia kotimaassa, niin en halua että te myös

olisitte surullisia että mitä on tapahtunut minulle kotimaassa, mutta näin tapahtui. Sitten muutin [kaupunkiin], sitten jouduin pakenemaan sieltä pois.”

Yllä olevassa otteessa asiakas aloittaa puhumalla lapsistaan, siitä kuinka monta tyttöä ja poikaa hänellä on. Hän kertoo avoimesti, että yksi lapsista on surmattu kotimaassa. Sosiaaliohjaaja pyrkii avoimeen vuorovaikutukseen vastaamalla asiakkaalle, että sosiaalityön ammattilaiset tietävät hänen menetyksestään asiakkaan papereiden kautta. Sen lisäksi sosiaaliohjaaja kysyy perheen tilanteesta, koska se vaikuttaa melkein poikkeuksetta maahanmuuttaja-asiakkaan henkiseen hyvinvointiin. Asiakkaan viimeisessä puheenvuorossa asiakas vielä kertoo tilanteesta kotimaassa tarkemmin. Sanoessaan ”en halua, että te myös olisitte surullisia, että mitä on tapahtunut minulle kotimaassa”, asiakas haluaa ilmaista, ettei halua puhua ikävistä asioista työntekijöille eikä halua kokea sääliä. Muutoin vuorovaikutus on rakenteeltaan suhteellisen perinteisen haastattelun muotoinen. Sosiaalityön työntekijät kysyvät asiakkaalta tarvitsemiaan kysymyksiä ja asiakas vastaa. Perheestä puhuminen ja kuolleesta pojasta kertominen tuo asiakastapaamisessa asiakkaan tunteet pintaan, jolloin sosiaalityöntekijä ojentaa asiakkaalle nenälinapaketin. Sosiaaliohjaaja pyrkii olemaan hienotunteinen kysyessään pojan menehtymisestä, koska aihe on vaikea. Työntekijät pitivät pienen hiljaisen hetken, kun kyse tuli asiakkaan lapsen kuolemasta, ja antoivat asiakkaalle hetken rauhaa, ennen kuin asiakastapaamisessa jatkettiin eteenpäin. Näin asiakastapaamisessa pyrittiin luomaan kunnioittava hetki lapsen menehtymisen takia.

Tilanteessa asiakas ei katsonut ollenkaan sosiaalitoimen työntekijöihin, kenties koska hän ei pystynyt kohtaamaan heidän katseitaan tai kenties asiakas koki häpeää puhuessaan perheen sisäisistä asioista. Huoli perheestä vaikuttaa ihmisen kokonaiselämään, ja alitajuntaankin, ja vaikuttaa varmasti myös asiakkaan arkipäivään. Uskoisin, että perhe on tärkeä asia jokaiselle ihmiselle, mutta kollektiivisessa kulttuurissa sitä painotetaan vieläkin enemmän. Kollektiivinen eli yhteisöllinen kulttuuri painottaa perheen tärkeyttä huomattavasti enemmän kuin yksilökeskeinen kulttuuri. Kollektiivisessa kulttuurissa ihminen nähdään osana ryhmää, kun taas yksilökeskeisessä kulttuurissa keskiössä on yksilö itse. Kollektiivisessa kulttuurissa perheen kunnia ja maine voivat olla ensisijaisen tärkeitä, joten ihmisen pakeneminen toiseen maahan ja kykenemättömyys täten huolehtia perheestään voi aiheuttaa häpeää ihmisessä. Siten perheestä puhuminen ja siihen liittyvien kipeiden asioiden käsitteleminen on maahanmuuttajien kanssa tehtävässä sosiaalityössä yksi perushaasteista.

OTE 2

Asiakas 2: ”As.: Eli, alussa oli kun muutin tähän uuteen asuntoon tuli vähän, unissa tuli parannuksia eli nukuin paremmin kuin aikaisemmin. Sen jälkeen kun lapseni ja perheeni kävivät siellä [maan] suurlähetystössä, Suomen suurlähetystössä, sen jälkeen kun he kertoivat tarinoita elämästä, vaikeuksista, pohdin paljon puhelimesta sen jälkeen tuli taas semmoinen tapa, että tuli huolia paljon ja surullinen olo. Ja vaikea saada unta.

So.: Joo. Miten sä nyt nukut?

As.: Eli tänä yönä kun mä menen puoli kaksi nukkumaan, niin sitten puoli kolme taas heräsin. Se on niin vähän sitten.

So: Mihin sä heräät?

As.: Olin semmosessa, näin unta niin silloin heräsin.

So: Näitkö sä pahoja unia, painajaisia mihin sä heräät?

As: Eli kyllä painajaisiakin, mä näin semmosia unia että lapsista, perheestä ja huoli että joku voi tappaa heitä tai surmata heitä, joku voi tulla heille.”

Asiakas kertoo ensin, että nukkui paremmin aiemmin, mutta sitten kun oli yhteydessä perheeseen ja kuuli heidän vaikeuksistaan, vaikutti se asiakkaan arkielämään. Perustoinnoista, kuten nukkumisesta ja syömisestä voi tulla merkityksettömiä asiakkaalle, jos huoli on henkisesti liian suuri. Huoli perheestä vaikuttaa asiakkaan unirytmiiin, ja unirytmii vaikuttaa arjen toimivuuteen. Kuitenkin ilman ihmisen perustarpeiden tyydyttämistä, kuten unen saantia tai syömistä, voi henkinen hyvinvointi huonontua. Oteessa 2 sosiaaliohjaaja kyselee asiakkaan arkielämän sujuvuudesta, jotta saisi paremman kuvan siitä, miten asiakas henkisesti voi ja tarvitseeko arki minkälaista tukea. Perheen kanssa oleminen ja sen saaminen asiakkaan asuinmaahan on äärimmäisen tärkeä, mutta se voi nykyään olla käytännössä jopa mahdotonta toteuttaa. Perheen hyvinvointi ja mahdollisuus saada perhe Suomeen ovat ehkä yleisimpiä puheenaiheita kyseisen kunnan monikulttuurisen sosiaalityön asiakastapaamisissa. Kunnassa, jossa suoritin tutkimukseni, sosiaalitoimi ei hoida perheenyhdistämisprosessia, joten sosiaalityön ammattilaiset voivat vain antaa lisätietoa prosessista ja mistä apua tai tietoa voi hakea. Kunnan sosiaalitoimi voi neuvoa asiakasta prosessista ja tukea asiakasta prosessin aikana, mutta kunta rohkaisee asiakasta itse olemaan yhteydessä toimijoihin, jotka hoitavat perheenyhdistämisprosessia, kuten maahanmuuttovirastoon ja oikeusaputoimistoon tarvittaessa. Moni maahanmuuttaja-asiakas uskoo saavansa apua sosiaalitoimelta kyseisestä asiasta, ja voivat ilman

neuvoja tuntea itsensä hyvinkin avuttomaksi ja yksinäiseksi asian kanssa. Individualistisessa maassa, kuten Suomessa, voi olla vaikeaa tottua kulttuuriseen ajattelutapaan siitä, että yksin on pärjättävä tai selvitettävä asioita.

Eräs asiakas ei voinut puhua perheestään juuri lainkaan, koska huoli perheestä kotimaassa oli niin suuri. Seuraava ote on esimerkki tästä.

OTE 3

Asiakas 6: ”Me katottiinki täältä, ku oli tullut noita sun papereita tuolta vastaanotto-keskuksesta, että sulla on perhe kotimaassa?

As: Kyllä.

So: Siellä oli vaimo ja oliko neljä lasta?

As: Kyllä.

So: Okei.

Sos.tt: Oliko nää alaikäisiä lapsia?

As: Kyllä.

So: Joo.

Sos.tt: Mikä heidän tilanne nyt on siellä?

As: [...] Se on ihan todella paha.

so: Missä he..?

As: Varsinkin turvallisuuden puolesta. Eli, kaiken puolin, ihan huono tilanne siellä. Taloudellisesti ja turvallisuus ja kaikki siis ihan huonossa.

So: Onk he, pystyny... Onk he pystyny olemaan kotona, vai onk he joutunut kotoa lähtemään? Missä he tällä hetkellä oleskelee?

As: Joo, vaikeeta [kyynelehtii].. Annat sä paperia? ... Anteeksi.

So: Ei, ota ihan rauhassa vaan.

Sos.tt.: Se on ihan normaali asia.”

Perheen jääminen kotimaahan vaikuttaa asiakkaan elämään aivan perusasioista lähtien. Otteessa sosiaalityön ammattilaiset pyrkivät saamaan tietoja perheestä, mutta aihe on selvästikin hyvin tunteellinen asiakkaalle. Asiakkaan huoli perheen tilanteesta vaikuttaa

vuorovaikutukseen. Vastaavassa tapaamisessa sosiaalityön ammattilaiset eivät voi oikein muuta kuin yrittää tukea asiakasta tai ohjata puhumaan esimerkiksi psykologille henkisesti taakasta, jotta asiakkaan arki sujuisi paremmin. Työntekijöiden ja asiakkaan vuorovaikutus tulee esiin otteen lopussa, kun asiakas alkaa kyynelehtiä pohtiessaan perhettään, ja kenties häpeää sitä, että alkaa itkeä viranomaisten edessä. Asiakas pyytelee anteeksi itkuisuuttaan, johon työntekijät vastaavat, ettei asiakkaan tarvitse pyydellä anteeksi. Huoli ja pelko perheen oloista kotimaassa ovat aivan ymmärrettävä syy nostaakseen tunteen pintaan, ja työntekijät näyttävät ymmärryksellä, että heidän sympatiansa on asiakkaan puolella. Sosiaaliohjaaja neuvoo asiakasta ottamaan hetken rauhoittuakseen, ja sosiaalityöntekijä vetoaa, että itkeminen on normaali osa elämää. Kuten aiemmassakin otteessa, tässäkin asiakastapaamisessa työntekijät ojentavat nenäliinapaketin tunteelliselle asiakkaalle, ja ilmaisevat myös kasvojensa ilmeillä ja ymmärtävällisillä hymyillä, että ymmärtävät asiakasta. Näin pyritään luottamukselliseen työntekijä-asiakassuhteen rakentamiseen.

OTE 4

Asiakas 6: ”As: Ei, kuitenkin kun menee nukkumaan, se ei.. en nuku niinku syvälle. Miksi? Sen takia, että ajattelen koko ajan, että pitäis niinku herätä ja tarkistaa puhelin, että onks siinä netti vai ei. Jos on netti, niin sitten heti ottaa yhteyttä perheen kanssa siellä kotimaassa. Eli joudun kuin tarkistelemaan, että onks heillä online vai jotain sellaista, onks heillä netti nyt käytössä tai että pystynkö niinku puhumaan heidän kanssa.

So: Joo.

As: Vaikka täällä on nyt kaikki hyvin, niinku turvassa, kotona voi laittaa ihan niinku rauhassa ja turvassa ruokaa, mutta ei siinä mitään ruokahalua, ei siinä fiilis sitä syödä, kun ajattelee, että lapset ja perhe, että siellä niinku pommituksen alla sitten he, ei fiilistä syödä.

So: Jos sulla tulee semmonen olo, että sä haluisit oikeen lähtee jonkun kanssa puhumaan näistä kaikista asioista ja mikä nyt ku sulla on, huomaa-kin että on tarve puhua ja vaikee tilanne ja ikävä perheenjäseniä, niin psykologille voidaan täältä varata aika. Semmonen keskustelu-aika tonne terveysasemalle. Se on ihan maksuton palvelu. Ilmotat vaan tänne sitte niin.”

Yllä olevassa otteessa asiakas selittää syitä sille, minkä takia nukkuminen ja syöminen eivät onnistu hyvin asiakkaalta huolen takia. Asiakkaan mukaan hän ei pysty nukkumaan, koska tulisi vahtia koko ajan kännykkää, jotta perheeseen saisi yhteyden. Vaikka perheeseen yhteyden pitäminen on ymmärrettävää, ja perheellä ei ole kotimaan tilanteen takia

kattavaa internetverkkoa käytettävissä, tuntuu yhteyden pitäminen jopa pakkomielteltä. Huoli ja pelko perheestä ja epävarmuus heidän tilanteesta vaikuttaa asiakkaan henkiseen hyvinvointiin. Sen lisäksi henkisestä hyvinvoinnista kertoo se, että ruokahalua ei ole, jos perhe on kotimaassa tai kun heistä on huoli. Vaikka perhe onkin kotimaassa kyseenalaisissa oloissa ja huoli suuri, tulisi asiakkaan pitää huoli itsestään. Asiakas saattanee myös kokea häpeää siitä, että on turvassa Suomessa, kun taas muu perhe on vielä kotimaassa ja turvattomassa tilanteessa. Sosiaalityön ammattilaiset kertovat asiakkaalle, että mikäli kokee sen tarpeelliseksi, on heidän kauttaan mahdollisuus päästä puhumaan myös ulkopuoliselle henkilölle. Täten asiakkaalle pyritään luomaan mielikuva siitä, että apua on saatavilla omaan oloonsa, jos sitä vain haluaa. On tärkeää, että asiakas tietää, ettei ole tilanteessaan aivan yksin, vaan voi kääntyä viranomaisten puoleen tilanteessa, joka voi asiakkaalle näyttäytyä epätoivoiselta. Vuorovaikutusta rakennetaan siten, että sosiaalityön ammattilaiset pyrkivät luomaan toivon tunnetta asiakkaan arkeen. Näin toivotaan, että asiakas voimaantuisi itse, vaikka huoli perheestä onkin suuri.

Asiakastapaamisissa tulee usein esille myös asiakkaan tarinaa omasta kotimaasta, kuten seuraavassa esimerkissä asiakas kertoo perheensä jäsenille tapahtuneesta välikohtauksesta, joka johti asiakkaan ja hänen perheenjäsenten pakenemiseen maasta.

OTE 5

Asiakas 4: ”So: Hei ennenku lähdet, niin mä kysyn tota, että tota mikä sun isän vointi on? Eik hän Saksassa ollut? Voik hän hyvin?

As: Istuu edelleen. Odottaa.

So: Ei oo päätöstä vielä vai?

As: Ei ole.

So: Okei. Entäs äiti ja kuinka monta siskoa siellä oli kotimaassa?

As: Yksi. Pieni.

So: Yks sisko? Mikäs heidän vointi on?

As: He oleskelevat tällä hetkellä tätini luona, eivät kauheasti ulkoile.

So: Okei. No, entäs veljet täällä Suomessa? Onko he saaneet oleskeluluvat?

As: Molemmat kielteisiä.

So: Ei. Eli he ovat palaamassa takaisin vai?

As: Mihin ne palaa? Ei ne palaa.

So: Aatteliko he, että he jää tänne sitten? Että he ei vapaaehtoisesti palaa?

As: En mä usko, että ne pystyy palaamaan. Pikkuveljeni oli niin lähellä kuolemaa.

So: Joo.

As: Kaksi autopommia oli räjähtänyt, kun he olivat lähellä. Ei se, ei se ole helppo palata. He sanoivat, no he vastasivat hänelle [veljelle], että saat palata, koska [kotimaa] on turvallinen maa. He tietävät ja ovat tehneet.. tarkistaneet myös hänen terveystilansa. Koko vasen puoli on täynnä sirpaleita niistä räjähdyksistä, kaksi kertaa on räjähtänyt autopommi. Kerran hän oli pelaamassa jalkapalloa, ja ennen kuin hänet oli kaapattu.

So: Onks he valittanut päätöksestä?

As: [...] Kun hän on alaikäinen, niin hänellä on ohjaaja ja kaikki, ni hän hoitaa sen. Mutta isoveljeni on menossa jonnekin [kaupunkiin] tapaamaan asianajajaa, joka tekee tän valituspäätöksen, tai hakee valituksen päätöksen. Valitusta päätökseen.

So: Hyvä. Valitusta kehiin vaan.”

Otteessa sosiaalihoaja kysyy asiakastapaamisessa asiakkaan perheestä, joka on yleinen käytäntö sosiaalityön asiakkaiden kanssa. Perheen vointi ja heidän mahdollinen tilanteen muuttuminen, kuten oleskeluluvan saanti, voi vaikuttaa asiakkaan arkeen ja hyvinvointiin huomattavasti. Myös tietämättömyys perheen tilanteesta vaikuttaa olotilaan. Työntekijöiden on myös hyvä tuntea asiakkaan sen hetkinen tilanne, jotta ovat perillä asiakkaan elämäntilanteesta ja jotta voivat mahdollisesta ohjata ja auttaa tarpeen vaatiessa. Asiakkaan kerronnasta saa kuvan, että veljet ovat tärkeitä asiakkaalle ja he ovat jäämässä Suomeen, vaikka saisivat kielteisen oleskelulupapäätöksen.

Asiakas kertoo, kuinka nuorempi veli voi tehdä valituspäätöksen helposti, koska hänellä on alaikäisenä edustaja (otteessa ”ohjaaja”), joka voi tehdä valituksen veljen puolesta. Asiakkaan isovelji taas on täysi-ikäisenä vastuussa omasta valituksestaan. Veljen on siten pakko hakea oikeudellista apua muualta, koska ei kielimuurin takia yksinkertaisesti pärjää yksin asian kanssa. Otteessa sosiaalihoaja rohkaisee asiakasta neuvomaan veljiään valittamaan päätöksistä, sillä veljien asuminen Suomessa on kuitenkin asiakkaan hyvinvoinnin kannalta myönteinen asia. Sen lisäksi sosiaalihoaja pyrkii neuvomaan asiak-

kaita tekemään valituksen, koska sosiaalityön tavoitteena on auttaa asiakasta olemaan aktiivinen yhteiskunnan jäsen. Valitus on mahdollista tehdä, jos vain etsii apua sen toteuttamiseen. Rohkaisemalla asiakasta, sosiaaliohjaaja myös luo luotettavaa ja asiakasmyönteistä suhdetta työntekijän ja asiakkaan välille ja täten luo onnistunutta vuorovaikutussuhdetta. Elekieleltään asiakas on hyvin eläväinen, ja vaihtelee asentoaan usein. Asiakas myös liikuttaa käsiään rytmittäen puhettaan. Hän istuu vastaanottohuoneessa ulkovaatteet päällä, mikä ei ole huomiota herättävää ottaen huomioon Suomen syksyisen vuodenajan. Asiakas ei siltikään tuntenut velvollisuutta ottaa ulkotakkia pois, esimerkiksi kohteliaisuuden takia. Asiakas on myös melko nuori, joten kenties hän ei tuntenut tarvetta olla kohtelias sosiaalityön asiakastapaamisessa.

Perheeseen liittyviä asioita, joita käsitellään usein sosiaalityön asiakastapaamisessa, on myös perheenyhdistämisen prosessi. Asiakkaat voivat kokea prosessin monimutkaisena, tai sitten eivät tiedä, mitä kyseisessä tilanteessa tulisi tehdä.

Ote 6

Asiakas 6: ”So: Okei. Täällä luki, että siellä te ootte perheenyhdistämistä laittanu käyntiin.

As: Silloin vastaanottokeskuksessa sen jälkeen, kun, kun olen saanut oleskeluluvan, ei mitenkään, en ole saanut ollenkaan mitään apua sieltä, niinku sosiaalityöntekijältä sieltä. Ei kukaan ohjannut minua, mitä pitäisi tehdä tai mitä papereita pitäisi täyttää, lomakkeet, miten voi käynnistää tämä prosessi? Tämä, mikä se on? Tämä..

Sos.tt: Perheenyhdistäminen.

As: Perheenyhdistäminen. Joten menen joskus [eri paikkakunnalle]. Jotkut kaverit siellä, jotka voi auttaa tai tuttavina, tai siellä [maahanmuuttajien infopisteessä], tiedätte..

So: Juu. Se on hyvä paikka.

As: Ainut, mitä sosiaalitoimi tai sosiaalityöntekijä siellä vastaanottokeskuksessa on varannut aika tää.. siellä ota yhteyttä tämän Suomen suurlähetystyöhön siellä [kaupungissa]. Tai perhe meni sinne ja.. Mä en tiedä mitä sitten tapahtuu.

So: Joo.

As: Kaikin suurin haastavin ongelma siellä on, että siinä ei ole mitään viisumia, niinku [kotimaan] ja [naapurimaan] välillä. Ei sitä voi saada viisumia mistään, että pääsee [maahan]. Siinä on, tiedät mitä siellä tapahtuu?

[Naapurimaan ja kotimaan] välillä, hallituksen kanssa. Eli tämä on todella iso ongelma siellä ja, ja olen täällä, en tiedä missä mennään. Miten saan niinku perheeni tänne? En pysty keskittymään siellä niinku koulussa, nytten täällä koulussa ja minun elämä täällä, vaikka on saanut oleskeluluvan, mut silti. Ei tiedä missä mennään kuitenkaan.

So: Olet sä käynyt siellä [...] tiloissa, kun siellä on se info? Niin, se on hyvä paikka, sitte käydä saamassa siellä apua niiden paperien täyttämiseen.”

Yllä olevassa esimerkissä asiakas kertoo, että ollessaan vastaanottokeskuksessa, silloinen sosiaalityöntekijä ei kertonut asiakkaalle perheenyhdistämisprosessista. Tuona aikana sosiaalityöntekijä vain varasin asiakkaalle ajan toiselle viranomaistaholle. Näin todeten asiakas tarkoittaa, että on tietoinen oikeuksistaan ja hänen olisi kuulunut saada enemmän apua tuolloin, mikä käytännössä onkin totta sosiaalityön kannalta. Perheenyhdistämisprosessissa on kolmen kuukauden aikaraja, joka alkaa Suomessa oleskeluluvan saannista, ja minä aikana perheenkokoajalla ei ole tulorajavaatimusta perheen elättämistä varten. Mikäli asiakasta ei tästä tiedoteta, on onnistumismahdollisuus perheenyhdistämisessä mahdollisesti pienempi, koska perheenkokoajan tulorajavaatimus perheen elättämiseksi Suomessa voi olla hyvinkin korkea pakolaiselle tai turvapaikanhakijalle. Vastaanottokeskuksessa olemisen aikana asiakkaan kuuluisi saada tietoa muun muassa perheenyhdistämisestä kyseisen paikan sosiaalityöntekijältä, koska perheenyhdistäminen pitäisi laittaa viireille mahdollisimman nopeasti oleskeluluvan saatua. Sosiaalityön tapaamisiin tullaan usein saamaan jonkinlaista ratkaisua ongelmaan ja on tietysti sosiaalityön luonteista toimia asiakkaan avuksi, jos se vain on mahdollista. Valitettavasti kaikkia vastauksia edes sosiaalitoimisto ei osaa antaa.

Liiallista holhoamista on tarkoitus välttää sosiaalityössä, sillä kuten Juhila (2006) luokittelee sosiaalityön asiakassuhteita, kontrollisuhdetta ei toivota asiakkaan voimaantumisen takia. Aikomuksena on usein neuvoa asiakasta, jotta asiakas löytäisi itse ratkaisun ongelmaansa. Asiakas on siis tietoinen oikeuksistaan tai on mahdollisesti kuullut, että viranomaistahon, eli tässä yhteydessä sosiaalitoimen, kuuluu auttaa maahanmuuttajia kyseisissä asioissa. Asiakas toteaa saaneensa apua muilta tahoilta kuin vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijältä, kuten ystäviltään ja infopisteeltä. Otteen lopussa asiakas selittää, että perheenyhdistämisprosessin toteutumisen ongelmana on kotimaan ja naapurimaan ongelmallinen suhde, jonka takia asiakkaan perheellä ei ole virallista mahdollisuutta

mennä toiseen maahan käymään ja viemään hakemusta Suomen edustustoon. Selittääkseen omia tuntemuksiaan hämmentävää tilannetta kohtaan, asiakas viittaa omaan kykenemättömyyteensä omassa arjessaan, kun perhe on muualla. Vuorovaikutuskontekstina otteessa on lähinnä sosiaalityön ammattilaisten kysely asiakkaan perheenyhdistämisprosessista, koska se oleellisesti vaikuttaa asiakkaan arkeen. Sen lisäksi sosiaalityöntekijä ja -ohjaaja toimivat asiakkaan kuuntelijoina, koska perheenyhdistämisprosessi selvästi avasi asiakkaan kanavat puhua asiasta ja kertoa, että tietämys prosessin kulusta on hänellä olematon. Työntekijät toimivat myös neuvonantajina tilanteessa rohkaisten asiakasta menemään paikkaan, jossa maahanmuuttajia autetaan tapauksissa, joissa sosiaalityön ammattilaiset eivät pysty asiakasta auttamaan.

Tämän lisäksi kyseisessä otteessa sosiaalityön asiakastapaamisessa tulee esille puutteet palveluissa, kun asiakas pyytää neuvoja sosiaalityön työntekijältä ikään kuin odottaen saavansa varmoja vastauksia. Epävarmuus perheen tilanteesta ja saamisesta Suomeen on vaikea, varsinkin jos yhteistä kieltä ei ole. Asiakkaan epävarmuutta vähentää viranomaisen vastaus asiakkaan ongelmaan, ja siten varmuutta siis etsitään ”ylemmältä taholta”. Tapaamisessa asiakkaan elekieli oli hieman hermostunutta, kuten käsien vatvomista ja kasvojen ilmeet olivat huolestuneita. Tulkintani on, että epätietoisuus perheenyhdistämisprosessista huolestutti asiakasta ja täten keskustelun tunnelma oli hieman kiivastunutta.

5.2 Parisuhde tai seurustelu

Aihe, joka tuli useamman kerran puheeksi aineiston asiakastapaamisissa, oli parisuhde tai seurustelu. Joko kyse oli neuvojen kysymisestä suomalaisiin naisiin tutustumisessa tai tapaamisessa tuli puhetta asiakkaan kotimaassa olevasta seurustelukumppanista. Kaikki aineiston asiakkaat olivat miehiä, joten poikkeuksetta kyse oli aina naisiin tutustumisesta. Usein asiasta haluttiin myös puhua naispuolisen työntekijän kanssa.

Monikulttuurisen sosiaalityön asiakkaat puhuvat usein esimerkiksi kotimaassa olevasta tyttöystävästä tai vaimosta. Miespuolinen asiakas pystyy ehkä puhumaan seurustelukumppanistaan avoimemmin, jos sosiaalityöntekijä on naispuolinen.

OTE 7

Asiakas 3: ”So: Onks sulle jotain muuta kysyttävää?”

As: Ei ole.

So: Ei ole? Kaik muu on hyvin vai?

As: Juu.

So: Sulla ei ole, tota, sä et oo naimisissa etkä ollukaan naimisissa, eikö näin?

As: Sitä mä just ajattelin kysyä.

So: Ahaa, mitä kysyä?

As: Ku puhutaan naimisiinmenosta. Avioliitosta.

So: No? Joo. Rakas [kotimaassa]? [...]

As: Rakas nainen.. Hän on [kotimaassa].

So: Okei. Onko hän tämmönen pitkäaikainen rakas vai ootteks te nyt niinku löytäneet toisenne?

As: Kolme vuotta

So: Okei.

As: Kolme vuotta. [...]

So: Okei, joo. Elikkä haluatko sä nyt tiedostella, että onko hänellä mahdollisuutta päästä tänne Suomeen? ”

Yllä olevassa otteessa asiakastapaaminen oli jo loppumassa, kunnes sosiaalihojaaja alkaa kysellä kuulumisia ja asiakkaan mahdollisesta seurustelusuhteesta. Sosiaalihojaajan aloitus aiheesta rohkaisee asiakasta puhumaan kotimaassaan olevasta tyttöystävästä, jonka asiakas toivoo saavansa Suomeen. On hyvin mahdollista, että ilman sosiaalihojaajan kysymystä, asiakas ei olisi ottanut aihetta puheeksi tai hän ei olisi uskaltanut puhua asiasta. Ohteessa sosiaalityön ammattilainen on naispuolinen sosiaalihojaaja, ja asiakas on miespuolinen henkilö. Tapaamisessa tuntui, että kun työntekijänä on nainen, asiakkaan on helppo puhua aiheesta työntekijälle ja kysyä neuvoja. On mahdollista, että miespuoliselle työntekijälle ei olisi ollut yhtä helppo avautua kotimaan rakkaasta. Asiakkaan elekieli tapaamisessa oli rentoa, ja toisinaan asiakas loihti hymyn huulilleen. Kun asiakas kysyi tyttöystävästä, sosiaalihojaajan olemus oli rento ja nauravainen, ja siten rohkaisi asiakasta jatkamaan aiheesta kertomista.

Sosiaalityön tapaamisissa kysellään usein asiakkailta perheestä, mutta myös reaaliaikaisista seurustelusuhteista, koska sosiaalinen kanssakäyminen on tärkeä osa ihmisen elämää. Vaikka muutos elämään omasta maasta Suomeen tullessa on suuri, elämä tasaantuu ja arkipäiväistyy Suomessa pikkuhiljaa.

OTE 8

Asiakas 7: ”Sos.tt: Onko tyttöystävää?

As: Täällä ei ole.

Sos.tt: Missä on?

As: [Kotimaassa] oli, mutta nyt ollaan erottu jo.

Sos.tt.: Ja missä sä asuit kotimaassa?”

Yllä oleva lyhyt aineistoesimerkki on asiakastapaamisesta, jossa sosiaalityöntekijä tapaa asiakasta ensimmäistä kertaa, ja tekee asiakkaalle alkukartoituksen, joka tehdään aina ensimmäisessä tapaamisessa asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijä on miespuolinen henkilö, kuten on asiakaskin. Sosiaalityöntekijä kysyy asiaa suoraan asiakkaalta ja asiakas vastaa, vaikkakin melko lyhytsanaisesti. Tyttöystävästä puhumiseen ei kuitenkaan käytetä paljon aikaa, vaan asioissa mennään nopeasti eteenpäin. Asioiden nopea käsittely ja niistä eteenpäin siirtyminen voi johtua monista asioista. Kenties asiakastapaamisessa oli kiire, eikä aiheesta ehditty puhua sen enempää. Kenties miespuolinen sosiaalityöntekijä ei viitsinyt jäädä aiheeseen sen kauemmin, vaan piti parempana jatkaa eteenpäin. Kyse voi olla myös sosiaalityöntekijän valtaetäisyyden rakentamisesta asiakastapaamisessa, ja työntekijä päätti olla jatkamatta aiheesta puhumista ja ohjata asiakastapaamista eteenpäin. Myöskään asiakas ei nähnyt tarpeelliseksi jatkaa asiasta sen enempää, tai voi olla, että hän halusi olla viranomaisia kunnioittava ja tehdä kuten työntekijä toivoo. Kenties hän ei halunnut puhua aiheesta enempää, koska kyse on kotimaassa olleesta entisestä suhteesta, joka ei ollut enää ajankohtainen. Mikäli asiakkaan omassa kulttuurissa on tavallista olla kertomatta esimerkiksi henkilökohtaisia asioita viranomaisille, voi hän jatkaa tuota oppimaansa tapaa myös Suomessa. Kulttuurin valtaetäisyyden erot viranomaisten kanssa voivat näyttäytyä siten, että asiakkaasta ei tunnu luontevalta kertoa omista asioistaan ja tuo käytös myös näyttäytyy monikulttuurisessa sosiaalityössä.

Seuraavassa otteessa asiakkaalta kysellään seurusteluelämästä, ja pyritään luomaan luottamuksellista suhdetta asiakkaan kanssa vitsailemalla asialla, ja kuinka sosiaalitoimistolle tulee ilmoittaa, kun tyttöystävän saa.

OTE 9

Asiakas 5: “So: So you don’t have new girlfriend yet?”

As: Well, I .. No.

So: Ok.

As: Kinda. I can have one now... Hey, I’m really shy.

So: If you do..

As: You want me to inform you?

So: Of course! We want to see her and picture about, yeah, and everything. Speak Finnish with her.

As: Yeah yeah yeah, I know. With [suomalainen ystävä] I’m speaking in Finnish, I’m forcing myself to use..

So: Yes. That’s, that’s the way. Because sometimes, because your English is so good, it’s something that people want to use, because it’s familiar. But no! Use Finnish.“

Yllä olevassa otteessa asiakas ja sosiaaliohjaaja puhuvat jopa melkein tuttavallisesti asiakkaan seurustelutilanteesta. Asiakassuhde ei ole aivan uusi, joten työntekijä ja asiakas tuntevat jo toisensa. Asiakas selittää seurustelutilannettaan kertomalla, että hänellä voisi olla tyttöystävä, mutta on hyvin ujo. Siihen sosiaaliohjaaja vastaakin vitsillä, että sitten kun asiakas on hankkinut tyttöystävän, tulee hänet tuoda sosiaalitoimeen näytille, tai näyttää edes valokuva hänestä. Vitsi on hyvä keino rakentaa luottamuksellista suhdetta asiakkaaseen, ja näyttää esimerkkiä siitä, ettei viranomaisen tapaamisella tarvitse olla vakavana. Asiakastapaamisessa yhteisenä kielenä oli englanti, koska asiakas oli sosiaaliohjaajalle tuttu ja molempien osapuolten englanti on sujuvaa, joten sosiaaliohjaaja luottavaisin mielin jätti tulkin varaamatta tapaamiselle. Vuorovaikutus on aina hieman erilaista, kun tulkki on välikätenä mukana. Tulkin persoona ja osaaminen vaikuttavat aina asiakastapaamiseen ja välittömään vuorovaikutukseen työntekijän ja asiakkaan välillä. Otteen lopussa työntekijä ja asiakas keskusteleivat myös suomen kielen käytön tärkeydestä. Asiakas puhui sujuvaa englantia, mutta työntekijä muistuttaa, että on tärkeää käyttää suomen

kieltä suomalaisten ystävien, tai tyttöystävän, kanssa, jotta kielitaito paranee. Elekieli oli asiakkaan ja sosiaaliohjaajan keskuudessa avointa ja rentoa, esimerkiksi kumpikin osapuoli nauroi usein tapaamisen aikana.

Sen lisäksi, että sosiaalitoimen työntekijät kysyvät henkilökohtaisia kysymyksiä asiakailtaan, myös asiakkaat kysyvät kaikenlaisia kysymyksiä sosiaalityön työntekijöiltä. Aineiston asiakastapaamisissa oli joskus sekä miespuolinen sosiaalityöntekijä että naispuolinen sosiaaliohjaaja, joten asiakkaalla on mahdollisuus saada vastaus molemmilta sukupuolilta.

OTE 10

Asiakas 7: ”Sos.tt: Onks sulla veljen lisäksi jotain kavereita, tuttavii Suomessa tai [asuinkaupungissa]?”

As: Ei ystävää, ei ole ystävää. Minulla on kysymyksiä sosiaalisesta tilanteesta.

Sos.tt.: Siis kysymyksiä? Kysy vaan, vastataan jos osataan.

As: Kun en tykkää elikkä olla yksin tai yksinäisyydestä, ja ja yritän mennä ulos ja tutustuu muihin ihmisiin. Ja ja tuota, haluaisin suomalaista tyttökaveria, mutta mitä neuvoja annatte minulle elikkä miten voisinkin aloittaa saada tyttökaverin.

Sos.tt: No, hän [sosiaaliohjaaja] on aika hyvä vastaamaan, suomalainen nainen. Kysy tarkemmin vielä. Vähän tarkemmin, siis suomalainen nainen on ihminen siinä kuin kiinalainen, mies, australialainen, ollaan me ihmisiä kaikki. Mutta vähän tarkemmin.

As: Tota, kun haluan tuota etsiä elikkä suomalaista tyttökaveria, mutta jos olisin [kotimaassa], elikkä osaisin miten tuota voi lähestyä elikkä tyttöjä ja miten voisi tuota käytännössä, miten se jutellaan, mutta sitten ajattelin, ettei tulisi väärinkäsitystä tai väärinymmärrystä. Elikkä miten tota ensin lähestytään suomalaisia tyttöjä ja miten aloitetaan ja miten tuota..? Elikkä, kun tuli eroa ja siinä mielessä ajatteli, että saada tietoa, ettei tulisi mitään väärinymmärrystä tai -käsitystä.

Sos.tt: Okei. Mä en vastaa niinku mä puhuisin susta, mut niinku, enkä mä tiedä miten se [asiakkaan kotimaassa] toimii tämä, mutta.. Mutta varmaan niin, että nainen ei ole tällainen objekti, jonka minä vain valitsen ja vien ja se vikisee. Että jos nainen sanoo, että et muuten koske, niin sitten kannattaa olla ihan..

[..]

Sos.tt: No mä vastaan näin, että jos haluaa tyttöystävän tai poikaystävän, tai minkä.. miten päin tää menee, poika poikaystävän tai tyttö tyttöystävän tai poika tyttöystävän tai tyttö poikaystävän, niin kohtaat sen niinku ihmisenä ja kunnioitat sitä niinku ihmisenä ja.. arvostat häntä, etkä niinku riipumatta tästä kombinaatiosta, aattele, että se on niinku joku objekti, jonka otan mukaan, koska tykkään. Vaikee niinku vastata. Sano säkin [sosiaali-ohjaajalle] nyt jotain.

So: No siis mitä vois sanoo tälleen yleistyksenä on, että suomalaiset on ehkä aika ujoja ja tälleen, mutta kunhan vaan aloittaa keskustelun, niin sit pääsee jo pitkälle.”

Yllä olevassa otteessa sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakkaan sosiaalisia suhteita, josta asiakas sai mieleensä ajatuksen kysyä asiasta lisää. Asiakas kysyy suoraan sosiaalityön asiakastapaamisessa työntekijöiltä millaiset ovat sopivat käytöstavat, jos haluaa tutustua suomalaisiin naisiin. Asiakastapaamisessa oli läsnä sekä mies- että naispuolinen työntekijä. Miespuolinen sosiaalityöntekijä vastaa asiakkaalle ensin, että sosiaali-ohjaaja on tilanteessa parempi vastaamaan kysymykseen, koska on nainen. Asiakkaalla on siis käsitys, että hänen oma tapansa lähestyä naisia kotimaassa ei ole Suomessa toimiva tapa. Oikeita vastauksia on kuitenkin vaikea sosiaalitoimen antaa, koska jokainen ihminen on yksilö ja eri tavat toimivat eri ihmisillä. Tilanteeseen vaikuttaa myös se, että kuten sosiaalityöntekijä vastaa asiakkaalle, sosiaalitoimen työntekijät eivät tiedä millaista naisten lähestyminen tai heidän kanssaan flirttailu asiakkaan kotimaassa on, joten on vaikea sanoa yhtä oikeaa vastausta. Otteen lopussa myös sosiaali-ohjaaja antaa mielipiteensä ja vetoaa siinä yleistykseen suomalaisten ujoudesta, joka voi olla huomioon otettava asia asiakkaan näkökulmasta. Jos asiakas kysyy neuvoja suomalaisen tyttöystävän etsinnässä, kuten yllä olevassa esimerkissä, voi olla, että hän kaipaa naisen näkökulmaa asiaan, koska se omasta elämästä puuttuu. Mutta miehen mielipiteellä voi olla enemmän arvoa, varsinkin jos asiakas on kulttuurista, jossa naisilla on vähemmän oikeuksia tai arvoa. Elekieli oli asiakkaan puolelta rentoa ja hän hymyilee vienosti tapaamisen aikana. Siten hän kenties rohkaistui kysymään työntekijöiltä vinkkejä seurusteluun. Työntekijät olivat huvittuneita aiheen puhumisesta ja halusivat olla rehellisiä asiakkaalle.

5.3 Koulutus ja oppiminen

Koulu toimii monelle maahanmuuttaja-asiakkaalle joka päiväisen sosiaalisen ympäristön, jossa suhteita solmitaan sekä koulukavereiden että opettajien kanssa. Kouluympäristönä

maahanmuuttajille toimii esimerkiksi kielikurssi tai ammatillinen koulutus. Kyseiset koulutukset kuuluvat sosiaalitoimen palveluverkostoon. Usein monikulttuurisen sosiaalityön asiakkaat uskovat ja haluavat oppia suomen kielen nopeasti, jotta he pääsisivät töihin nopeasti ja voisivat tehdä jotain hyödyllistä yhteiskunnalliselta kannalta. Usein ei kuitenkaan ymmärretä sitä, että oppimiseen vaikuttaa myös mahdolliset traumat, jotka ovat tapahtuneet kotimaassa tai pakomatalla. Myös perheenjäsenten jääminen kotimaahan vaikuttaa oppimiseen ja motivaatioon.

Seuraavassa otteessa sosiaaliohjaaja ei voi muuta kuin neuvoa asiakasta ja valaa uskoa, että oppimista tapahtuu, mutta ajan kanssa. Yksi sosiaalityön tärkeistä tehtävistä on voimaannuttaa asiakasta omassa elämässään. Seuraavassa esimerkissä asiakas kertoo omasta kokemuksestaan opiskelusta, mutta huomaa siinä vaikeuksia elämäntilanteen vaikeuden takia.

OTE 11

Asiakas 6: ”As: Vaikka on hyvä koulu ja hyvä opettaja siellä, minun mielestä se on paras opettaja, mitä on ikinä nähnyt, ja ymmärsin niin paljon, mitä opettaja selittää koulussa. Mut silti, kun pääsen kotiin ja istun siellä kotona sit rupee miettii kaikkea, kotimaassa ja perhettä. Mitään ei niinku jää aivoissa. Vaikka totta kai keskittyminen siellä vähän niinku vaikeeta.

So: Se on ihan normaalia tämmösessa tilanteessa, että se on vaikeampi se oppiminen ja keskittyminen, että älä ota siitä semmosta stressiä. Että ole armollinen itsellesi, että sen oppii tällä hetkellä, minkä pystyy.

As: Toivon vaan, koska en tykkää sillä tavalla, että ei ymmärrä. Jos jotain asiaa tai jos joku ihminen puhuu, että niinku me sanottiin, niinku ”pihalla”, en halua olla niinku pihalla. Haluan olla aina läsnä ja numero ykkönen. Ja haluan niinku osallistua kaikkeen. Mutta nyt ei pysty niinku mitään.

So: Joo.”

Yllä olevassa otteesta tulee ilmi asiakkaan voimattomuuden tunne ja tarve vahvaan toimijuuteen. Asiakas selittää hieman turhautuneesti, että pitää suomen kielen oppimista hyvin vaikeana asiana, koska arjessa huoli perheestä on niin suuri. Huoli vaikuttaa jopa asiakkaan arkielämän toiminnallisuuteen. Asiakkaat voivat luulla ja toivoa, että kielen oppiminen on nopea prosessi ja he voivat turhautua, kun näin ei tapahdukaan. Taustalla voi

olla myös asiakkaan oma toivomus siitä, että kielen opittua voisi olla hyödyksi suomalaiselle yhteiskunnalle. Kun asiat eivät sujukaan kuin toivoisi, voi syntyä turhautumista. Otteessa vuorovaikutusta rakennetaan sosiaalialan ammattilaisen ymmärtäväisen asenteen kautta ja pyrkimyksenä auttaa asiakasta tilanteessa, jossa asiakas on huolissaan perheestä ja heidän tilanteestaan ja jossa Suomeen sopeutuminen tuntuu olevan vaikeaa. Vuorovaikutuksessa sosiaaliohjaaja omaksuu neuvonantajan ja kuuntelijan roolin neuvoessaan asiakasta olemaan kärsivällinen suomen kielen oppimisen suhteen. Otteessa sosiaaliohjaaja pyrkii tasavertaiseen kohtaamiseen asiakkaan kanssa, missä työntekijä-asiakashierarkia jää mahdollisimman pieneksi. Asiakas selittää tilannettaan lisää sanomalla, että ei pidä tietämättömydestä tai ”olla pihalla” asioista. Tällä asiakas ilmaisee epävarmuutta ja sen kautta asiakkaasta voidaan tulkita, että asiakas ei siedä epävarmuuden tai tietämättömyden tunnetta kovin hyvin. Asiakkaan puheessa tulee esille asiakkaan halu olla paras, ”olla ykkönen”, joka tarkoittaa, että asiakkaan omat odotukset ovat kovin suuret. Kenties omien voimavarojen rajallisuus, ja asiakkaan elämäntilanteessa osaamattomuus oppia nopeasti tuntuvat asiakkaalta epäonnistumiselta.

Seuraavan otteen asiakas mainitsee asiakastapaamisessa koulun ja keskittymisvaikeudet. Koulutuksesta käydyt keskustelut maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa olivat lähinnä suomalaista koulutusjärjestelmää ylistäviä. Ongelmana usein oli asiakkaan oman arjen huolet tai pirstaleisuus, joka vaikutti asiakkaaseen oppimista häiritsevästi.

OTE 12

Asiakas 1: ”As: Koulusysteemi on Suomessa tosi hyvä, opiskelu koulusysteemi. Mutta minulle vaikeaa, tai tota hieman on vaikeaa, kun tota vasta olen tullut tähän vieraan maahan ja olen vieras täällä. Ja kun itsestäni en välitä, vaan muista ihmisistä elikkä minun on ollut hyvät tulot siellä omassa maassa ja olen matkustellut paljon.

Sos. tt: Mitä sä olitkaan tehnyt kotimaassa? Mä en nyt muista.

As: Eli betoniurakoisija tai mikä se on. Urakoitsija. Täällä en ole työssä ja minulla ei ole sellaista tuloja ja sen vuoden verran olen täällä enkä ole vielä matkustanut mihinkään.

So.tt: Ymmärrät sä, ymmärrätkö mitä me puhutaan täällä suomeks? Ymmärrätkö paljon vai vähän?

As: Vähän.

So: Sä oot nyt koulussa?

As: Kyllä. Se on pari kuukautta sitten alkanut.

So: Okei. Missä koulussa sä olet? Oleksä siellä [kaupan] lähellä?

As: Lähellä [kauppaa].

So: Opit sä helposti suomea?

As: Mielestäni tämä on helppo kieli, mutta jos on semmoista ilmapiirissä että kuulee paljon suomea.. Kaikki vaikka sanovat että tää kieli on vaikea, eli suomen kieli on vaikea, mutta jos haluaa niin kyllä opin.

So: Yleensä se on kans tahdosta paljon kiinni se oppiminen, että jos on motivaatiota, niin oppii nopeemmin.

As: Kyllä.

So: Ootko saanut ystäviä?

As: Tota, ei suomalaisia kavereita. Minulla on tota hieman vaikeaa ystävyystyötä suomalaisten kanssa, koska suomalaisten on ylipäättään vaikea suomalaisten kanssa myöskin. Suomessa suomalaisten kanssa on vaikea tuota elikkä on rajoitettu..

So: Mikä sit sieltä seurakunnast? Sä puhuit, että sulla on seurakunnan kautta joku suomalainen ystävä?

As: Kyllä, mutta hän on aika ikäinen, noin seitsemän kymmentä vuotias.

So: Okei. Oliko sulla sieltä koulusta tai muuten jotain ystäviä, vaikkei suomalaisii, mut niin ku muun maalaisia?

As: Koulukavereiden kanssa, tai luokkakavereiden kanssa eli kuitenkin kun opiskelemme yhdessä niin meidän täytyy keskustella toistemme kanssa luokassa tai koulussa ja, mutta ei sillä tavalla, että ehkä jos ulkona näemme, vain tervehdimme.”

Asiakas kehuu alussa suomalaista koulujärjestelmää, mutta lisää, että kokee vaikeuksia kielen oppimisen suhteen, koska hän on vieras maassa. Hän myös kertoo samaan yhteyteen, että kotimaassa hän oli ollut hyvätuloinen ja oli matkustellut paljon, kuten tarkoittaen, että nyt Suomessa tilanne on päinvastainen. Hän pian lisää, ettei ole Suomessa vuoden oleskelun aikana matkustellut mihinkään. Tulkitsin asian niin, että hänellä ei ole ollut varoja matkustella, mutta asiakas toivoisi voivansa tehdä niin. Työntekijät keskittyvät otteen alkupuolella opiskeluun ja suomen kielen ymmärtämiseen. Otteesta tulee esiin, että

asiakas on halukas oppimaan suomen kieltä. Keskustelemalla opiskelusta ja kielen oppimisesta työntekijät oppivat tuntemaan asiakkaan sosiaalisista suhteista ja oppimismotiivaatiosta.

Sosiaalityön asiakastapaamisissa työntekijät kartoittavat myös asiakkaan sosiaalisia verkostoja. Työntekijät saavat myös tietää, ettei asiakkaalla ole suomalaisia ystäviä. Asiakas tuntee suomalaisen miehen, mutta asiakas puheessaan vähättelee heidän ystävyssuhdetta, koska mies on iäkäs. Asiakkaalla ei ole myöskään muunmaalaisia ystäviä, paitsi koulutovereita. Asiakkaan puheesta voi tulkita kuitenkin, että hän pitää koulutovereita vain tuttavina, eikä läheisinä ystävinä. Sosiaalisen elämän vähyys lisää asiakkaan huonoa oloa ja arjen epävarmuutta. Suomalaisen ystävän hankkiminen auttaisi asiakasta tottumaan ja tutustumaan suomalaiseen yhteiskuntaan paremmin, ja siten edesauttaisi hänen aktiivista toimijuuttaan omassa elämässään. Työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen vaikuttaa myös asiakkaan omat kokemukset suomalaisista. Useimmat asiakkaat puhuivat myös suomalaisten ystävien saamisesta ja hankkimisesta, tai paremminkin sen vaikeudesta. Voidaan siis sanoa, että vuorovaikutuksen vähäisyys suomalaisten kanssa on yksi maahanmuuttaja-asiakkaiden ongelmista. Yllä olevassa esimerkissä asiakas oli hyvin tietoinen suomalaisesta kulttuurista, kun kertoi, että suomalaisillakin on vaikeuksia ystävystyä toistensa kanssa.

OTE 13

Asiakas 4: ”As: Kun itse en vielä osaa vielä maksaa, niin annan opettajalle ja opettaja maksaa sen mun puolesta periaatteessa. Hän on kuitenkin ottaa, hän sanoo että se on helppoa, hän yleensä ottaa mun puhelimen ja tekee sen.

So: Nyt sun täytyy sanoa sille opettajalle, ettei hän tee sun puolesta, vaan hän opettaa, että miten se tehdään, koska sun pitäisi itse nämä hoitaa. Koska sulla on se vastuu, että ne tulee hoidettua.

As: Hän on erittäin kiltti opettaja, mut hän on tehnyt sen pari kertaa, mut mä en osaa vaan seurata. Tai mulla menee joku juttu yli.

So: Joo. Sit ku sä oot sen tarpeeksi monta kertaa ite tehnyt, vaikka niin, että hän vaikka seuraa vierestä, niin sit se alkaa siitä.. Voi myös tehdä niin, meillä on tos noita koneita, tossa, kun meillä on iso infopiste tossa ku tullaan meille sisälle, niin siinä aulassa on asiakaskoneita, niin siihen voi myös tulla maksamaan. Siinä on henkilökuntaa, he voi auttaa sen laskun maksamisessa.

[...]

As: [Opettaja] on todella kiltti nainen.

So: On, juu.

As: Hän rehellisesti opetti minua hyvin. [Hän] on hyvä opettaja.

So: On. Sä oot oppinu kyl hyvin suomea.

As: Kuuden kuukauden päästä mä en enää tarvitse tulkkia.”

Otteessa asiakastapaamisessa keskustellaan ensin vuokrien maksusta, ja asiakas myöntää, että on saanut asiassa apua suomen kielen opettajaltaan. Työntekijä muistuttaa asiakasta, että tärkeää on maksaa vuokrat itse, vaikka ei itse sitä vielä osaisi, sillä asiakas itse on vastuussa vuokrien maksusta. Kyseessä on nuorempi asiakas, joka ei ole aiemmin hoitanut talousasioitaan itse. Työntekijä ehdottaa asiakkaalle myös, että hänen on mahdollista tulla itse sosiaalitoimistoon maksamaan laskut, ja henkilökunta voi auttaa asian kanssa. Keskustelu sen jälkeen siirtyi asiakkaan aloitteesta opettajaansa, jota asiakas kehui. Asiakas mahdollisesti kehui opettajaansa myös, koska ei halunnut moitteita siitä, että opettaja auttoi asiakkaan laskujen maksamisessa. Myös työntekijä tietää opettajan, ja tiesi opettajan olevan hyvä työssään. Työntekijä lisäksi kehui asiakasta hyvästä suomen kielen taidosta, jonka jälkeen asiakkaan puheesta voi tulkita, että hänellä on motivaatiota oppia suomea. Motivaatio oppia on hyvin tärkeä maahanmuuttajien kielen oppimisessa, ja vaikuttaa oppimisen nopeuteen sekä sen onnistumiseen. Jos maahanmuuttajalla ei ole motivaatiota oppia kieltä eikä sitä käytä, on hyvin mahdollista, että kielen osaaminen jää vajanaiseksi. Kielitaidon puute voi myös vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan työllistymismahdollisuuksiin.

5.4 Henkinen hyvinvointi

Aineiston asiakastapaamisissa asiakkaan henkinen hyvinvointi nousi keskustelun aiheeksi tai työntekijät ottivat sen esille. Sosiaalitoimen tapaamisissa on lähtökohtaista tarjota asiakkaalle psykologin palveluita, jotta asiakas saa tietää sosiaalitoimen kautta mahdollisesti saatavista palveluista. Psykologien palveluita tarjotaan erityisesti asiakkaille, jotka tapaamisen aikana vaikuttavat tarvitsevansa kyseisiä palveluita. Tapaamisessa asiakkaan alustavan arvion tekee sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja.

Seuraavassa otteessa psykologin palveluita tarjotaan asiakkaalle, mutta tämä ei ainakaan heti ollut psykologin vastaanotolle valmis menemään. Asiakas silti kiittää mahdollisuudesta.

OTE 14

Asiakas 3: ”So: Oleksä pystynyt syömään?

As: Siis silloin kun olen voinut niinku huonosti, niin olen syönyt myös niinku huonosti, tota ehkä niinku kerran päivässä, puolitoista kertaa päivässä.

So: Joo. Mites sitte, tota, sä oot ollu koulussa jonkin verran kuitenkin ni mitäs muuta sä oot tehny niinku vapaa-ajalla? Ootko ulkoillu tai tavannu ystäviä, liikkunut asunnon ulkopuolella?

As: Kyllä, tapaan ystäviä. [...] Niin siis mut tota, mä en halua, tota, jakaa muiden kanssa, tota, niin sanottu oman kotimaan asiat ja myös henkilökohtaiset asiat. Ne eivät kuulu ulkopuolisille.

So: Tää on hyvä sauma. Tää minkä sä just nyt sanoit, ehdottaa sitä, että meidän mielestä se olis hyvä, että olis joku ulkopuolinen, kenen kanssa pystyisit näistä puhumaan. Joka ei olis siitä ystäväpiiristä esimerkiksi elikkä me pystytään tarjoamaan sellaista keskusteluapua tuolla terveystasemalla. Eli olisko tää semmonen, mihin sä voisit mennä?

As: Okei. Sanotaan niin, että jos huomaan, että tarvitsen tota niinku sellaisen, sellaisen niinku asiantuntijan, niin mä sit ilmoitan.

So: Joo.

As: Jos mä saan niiden yhteystiedot, jos on tarvetta, niin mä otan yhteyttä.

So: Joo. Tehdään niin, että soita vaikka, ilmoita vaikka jommallekummalle meistä, niin me voidaan varata se aika. Menee.. sen saa sillä tavalla nopeammin, ku siellä on soittoajat. Että meidän puheluihin he vastaa aina sit vähän nopeammin ja tota.. Niin me hoidetaan sit kaikki tulkin tilaamiset paikalle ja muuta.”

Yllä oleva ote kuvaa asiakkaan epävarmuutta puhua ongelmistaan kenenkään ulkopuolisen kanssa. Asiakas sanoo sosiaalityön ammattilaisille suoraan, ettei kotimaan tai perheen asiat kuulu ulkopuolisille. Vuorovaikutusta tarkastellessa sosiaaliohjaaja vetoaakin asiakkaaseen siten, että juuri koska asiakas kokee asian näin, niin se voisi tarkoittaa avun hakemisen tärkeyttä. Asiakas ei sen jälkeen tyrmää tarjousta kokonaan, vaan pyytää psykologin yhteystietoja, jotta voisi tarvittaessa ottaa sinne yhteyttä. Näin asiakas osoittaa

vahvaa toimijuutta, jolloin asiakas haluaa, että ohjat ovat hänen omissa käsissään, ja että hän itse voisi ottaa yhteyttä, jos haluaa. Asia voidaan tulkita myös asiakkaan vastapuheena työntekijälle. Käytäntönä on kuitenkin se, että psykologin aika varataan sosiaalitoimen kautta. Sosiaaliohjaaja selittää tätä käytäntöä tulkin varaamisen takia. Otteen lopussa sosiaaliohjaajan kertoo asiakkaalle, että viranomaisten kautta psykologille aika on mahdollista saada nopeammin kuin jos asiakas itse soittaisi aikaa. Viranomaisten välinen yhteistyö mahdollistaakin sen, että ajanvaraus on mahdollista saada suhteellisen nopealla aikataululla siihen verrattuna, että asiakas itse ottaisi yhteyttä. Täten sosiaalityö kuitenkin velvoittaa asiakkaan olemaan sosiaalitoimeen yhteydessä, jos hän aikaa psykologille haluaa. Kynnys voi olla joillekin maahanmuuttaja-asiakkaille korkea. Elekieli oli asiakkaan kohdalla suhteellisen neutraalia. Asiakas ei näyttänyt iloiselta asiakastapaamisessa, mutta ei myöskään vaikuttanut vastustavan työntekijöiden kysymyksiä ja neuvoja.

Monikulttuurisen sosiaalityön asiakastapaamisissa asiakasta neuvotaan joskus eteenpäin mahdolliselle hoitokontaktille, kuten esimerkiksi psykologille, jos asiakas suostuu tapaamiseen ja kokee sen itselleen tarpeelliseksi. Sosiaalityön palvelut perustuvat kuitenkin vapaaehtoisuuteen, joka kerrotaan asiakkaalle aina tapaamisissa. Asiakkaalle pyritään kuitenkin aina selittämään, miksi palvelua tarjotaan ja miksi se voisi olla asiakkaalle hyödyksi.

OTE 15

Asiakas 3: ”So.: Jos mä varaisin sulle ajan sinne, sinne terveysasemalle, keskustele näistä asioista? Siellä on, no he ovat psykologeja, [...] niin menisit sä sinne?”

As.: Siis tota minun puolestani olen voinut niinku hyvin, varsinkin viimeisen neljän päivän aikana. Mutta jos te olette niinku eri mieltä, olette sitä mieltä että mä tarvitsen niinku sellaisen, niin kyl mä suostun siihen.

So: Niin.

Sos.tt.: Me ei osata sanoa että tarvitsetko vai ei, mutta niinkun on tarjolla apua, jos siltä tuntuu. Eihän me voida sanoa, että..

So: Niin, me ei voida täällä niinku pakottaa, että kaikki lähtee omasta vapaaehtoisuudesta, että..”

Yllä olevassa otteessa asiakkaan mielipiteessä tulee esiin valtaetäisyyttä itsensä ja työntekijän välille, kun hän sanoo, ettei omasta mielestään tarvitse psykologin palveluita,

koska on voinut paremmin viimeiset neljä päivää. Kyse voi olla asiakkaan henkilökohtaisesta mielipiteestä tai kulttuurisesta erosta siinä, että psykologille ei mielellään mennä. Se voi johtua myös pärjäämisen ajattelutavasta, että on pakko pärjätä ilman ulkopuolisen apua. Hän sanoo silti, että suostuu psykologin tapaamiseen, jos sosiaalityön ammattilaiset ovat tätä mieltä. Asiakas siis antaa olettaa, että jos ”käsky” tulee ylhäältä päin viranomaiselta, niin hän tekee mitä käsketään. Ehkä kyse on asiakkaan tavasta saada asian käsittely päätökseen. Sosiaalityön ehdotukset muille palveluntarjoajille on kuitenkin täysin vapaaehtoista, eikä sosiaalityöllä ole oikeutta määrätä ketään psykologin käynnille. Vuorovaihtuskontekstina sosiaalityöntekijä ja –ohjaaja reagoivat asiakkaan repliikkiin jopa hien puolustellen ja selitellen omaa toimintaansa, joka on päinvastainen kuin asiakkaan mielikuva sosiaalityöstä. Siten sosiaalityöntekijä ja –ohjaaja kertovatkin asiakkaalle, että palvelut riippuvat täysin asiakkaan omasta tahdosta ja vapaaehtoisuudesta. Täten päätösvalta on aina asiakkaalla. Asiakas kenties oletti, että viranomaisena sosiaalityön ammattilaisilla on oikeus määrätä hänet psykologin tapaamiseen. Taustalla voi olla myös asiakkaan omat kulttuuriset oletukset viranomaistyöstä, tai hänen tietämättömyytensä suomalaisesta sosiaalityöstä. Otteessa sosiaalityön ammattilaisten roolina näyttäytyy taas kerran neuvonantajan rooli sosiaalityön ammattilaisten selittäessä asiakkaalle, että psykologin vastaanotolle meneminen on asiakkaasta riippuvaa.

Seuraavassa esimerkissä asiakas on tietoinen ongelmastaan, mutta ei halua puhua traumaistaan, mikä voi olla yleinen reaktio useilla maahanmuuttaja-asiakkailla. Moni tutkimukseni aineiston asiakas vaikutti pitävän omista ongelmistaan puhumista häpeällisenä, mikä voi osakseen vaikuttaa asiakkaan kielteiseen reaktioon, kun asiakastapaamisen puheeksi tulevat psykologin palvelut.

OTE 16

Asiakas 4: ”So: Joo. Ja sit jos sulla tulee semmonen olo, et sä haluat aikaa, että sä haluat jonkun kanssa lähtee puhumaan niistä asioista, joiden takia sä et nuku, niin tuu sanoo tänne. Me voidaan varata sulle aika psykologille.

As.: En halua kauheasti puhua. Haluan saada ne nukahtamislääkkeet ja sillä siisti.

So: Mä ymmärrän. Ja se on sun valinta, me ei voida pakottaa ketään puhumaan niistä asioista. Mutta tämmösissä tapauksissa yleensä, niin sit se on vaan, että sä lääkitset itseäs niillä nukahtamislääkkeillä sitä ongelmaa, mut se ei poistu sieltä se ongelma. Elikkä, mä aina suosittelen sitä ja varmaan

lääkäritkin, että se on semmone yhteiskombinaatio, että sä käyt puhuu niistä ongelmista ja sit on ne nukahtamislääkkeet. Niin ne yhdessä auttaa.

As: Itse kun muistelen näitä, vihasin sitä päivää, kun sain sen (..) puhutellun, tai kun mä tiesin silloin, että joudun puhumaan tästä asiasta. Ja minulle myös tapahtui sellaisia asioita, mitä mä en edes maininnut (..). Niin kuin sieppauksen aikana. Ja mikä sitten johdatti, että kahteen päivään olin erittäin huonossa kunnossa. En saanut kunnolla unta ja olin erittäin.. hermostunut. Ja sen takia en halua puhua tästä.

So: Joo. Ja ei oo pakko. Mutta tarjous on täällä aina voimassa ja sit jos tulee semmonen olo, että nyt on niistä valmis puhumaan, niin tuut sanomaan.

As: Kiitos kaikesta.”

Yllä olevassa esimerkissä työntekijä tarjoaa asiakkaalle psykologin palveluita, jos asiakas uskoo siitä olevan hyötyä. Otteessa asiakas ei pitänyt psykologin apua tarpeellisena. Toisin kuin aiemmassa otteessa, jossa asiakas oli mahdollisesti avoin psykologin palveluille, tässä aineistoesimerkissä asiakas ei ole halukas ottamaan apua vastaan ollenkaan. Asiaan varmasti vaikuttaa myös se, kuten asiakas itse selittää asiaa, että trauma on niin paha, että siitä puhuminen tuo tapahtuman takaumana nykypäivään, ja siksi asiakas kieltäytyy puhumasta siitä. Asiakas ei tunnu olevan valmis keskustelemaan ulkopuolisen tekijän kanssa traumaistaan. Hän on kuitenkin kiitollinen sosiaaliohjaajan tarjoamasta avusta. Asiakas vaikuttaa helpottuneelta, kun hänellä on tieto siitä, että apua on tarjolla, vaikka hän sitä ei olisi valmis ottamaan vastaan. Sen lisäksi, että sosiaalityön palvelut ovat asiakkaan avuksi, voi sosiaalityö tarjota kolmannen osapuolen palveluita lisäksi asiakkaalle. Yleisenä käytäntönä kyseisessä kunnassa on, että asiakkaan tarvitsee tulla sosiaalitoimeen, jotta saisi psykologin palveluita. Vaikka kyse on sosiaalityön käytännön toiminnasta varata asiakkailleen maksuttomia psykologin palveluita, voi asiakas mieltää palvelut korkean kynnyksen palveluiksi. Jos kyse on asiakkaan kulttuurisesta häpeästä, jossa omia henkilökohtaisia asioita ei halua puhua ulkopuolisen henkilön kanssa, voi psykologin apu jäädä sen takia vastaanottamatta. Vaikka asiakas ilmoittaa, ettei niitä tarvitse, sosiaaliohjaaja kertoo asiakkaalle, että ”tarjous on täällä aina voimassa”. Tällä sosiaaliohjaaja pyrkii luomaan luotettavaa vuorovaikutussuhdetta ja rauhoittamaan asiakasta, joka vaikutti hieman hermostuneelta asiakastapaamisessa. Varsinkin, kun asiakas pohti traumaattisista kokemuksistaan puhumista. Asiakkaan ilme muuttui pelokkaaksi ja hän vaihtoi asentoa tuolissa useaan otteeseen, mikä vaikutti asiakkaan olevan epämurkavassa tilanteessa.

Sosiaalityön asiakastapaamisissa toteutettava neuvojen antaminen asiakkaalle on avainasia työssä. Asiakkaan arjen sujuvuus ja toiminta ovat sosiaalityön keskiössä, ja pyrki- myksenä on auttaa sekä tukea asiakasta saamaan arki kuntoon ja toimivaksi. Pienillä muu- toksilla asiakkaan arjessa voidaan saada aikaan suuri muutos parempaan asiakkaan hy- vinvoinnin suhteen, kuten seuraavassa esimerkissä nähdään.

OTE 17

Asiakas 3: ”So: No silloin ku sulla oli vaikeuksia nukkumisessa, ni oliko se niin, että sä et saanut unta illalla vai sä sait unta, mut sä heräilit kesken unien. Eli mimmoista, mistä se nukkumisen vaikeus johtu?

As: Siis en pystynyt nukkumaan, en pystynyt niinku nukkumaan ylipää- tään. Tunnen väsymystä ja uupumista, mutta silti en pystynyt nukkumaan. Ja saa unta.

So: Okei.

As: Sen takia joutusin nukkumaan hyvin tota myöhään, joskus neljän vii- den maissa aamuyöllä, kun olin aivan poikki.

So: Kuinka usein sä seuraat uutisointeja sieltä [kotimaasta] ja [kotikau- pungista] kännykän tai netin kautta tai niin, että sä oot ystäviin yhteydessä päivän aikana?

As: Siis tota, suurin osa tota ystäväistäni ovat lähteneet niinku pois, muu- alle, ja kun tota sain tietää, että kaikki on jo niinku ulkopuolella niin olen tota lopettanut seuraamaan tota kotimaan tilannetta niinku netin kautta.

So: Okei. Onks tää nyt tapahtunut, että sä niinku, ku sä sanoit että uni on nyt, että nyt sä oot pystynyt niinku nukkumaan, ni onks se nyt tapahtunut se käänne? Onks nämä nyt niinku yhdistettäviä asioita? Se, että nyt pystyy nukkumaan, kaikki on lähtenyt sieltä nyt pois ja sä et seuraa niitä enää, vai onks ne kaksi eri asiaa? Mä yritän vaan asiayhteyttä...

As: Siis tota noinni, totta kai. Kaverit on lähtenyt [kotikaupungista] pois ja olen niinku tota vähentänyt tota niinku netin käyttöä, niin niin tilanne, se niinku auttoi vähän aikaa. Silloin olin nähnyt videoita, joissa tota kidute- taan niinku lapsia ja ihmisiä.

So.: Semmonen mitä me täs kohtaan voidaan suositella, että ei katsois nyt niitä [kidutusvideoita]. Että, jos millään vaan voisit nyt olemaan ilman, että ei seuraa sitä tilannetta niin tiivistä ja katso tämmösiä videoita, että että se vois auttaa tähän, niinku nopeampi apu.

As.: Joo, ja mä tajusin, että tämä on se syy [huonovointisuuteen], jonka takia..

So: Joo.

Sos.tt.: Turha niitä on niinku katsoa, koska sille asialle ei täältä käsin yksi ihminen tehdä mitään, ja sitten kun sä katsot ja ahdistut, masennut ja väsytt, niin sitten on taas yksi kärsijä lisää. Sit on parempi ettei kato.

As: Joo. Totta, totta.”

Yllä oleva ote on esimerkki tilanteesta, jossa asiakkaan henkistä hyvinvointia huononsi hänen tapansa katsoa kidutusvideoita kotimaastaan. Useat maahanmuuttajat haluavat olla tietoisia kotimaan tilanteesta, mutta kotimaan uutisten tai sosiaalisen median seuraamisella voi olla negatiivisia vaikutuksia henkiselle hyvinvoinnille. Sosiaaliohjaaja ottaa otteen alussa selvää asiakkaan nukkumisvaikeuksista, koska asia tuli esille asiakastapaamisen keskustelussa. Hän neuvoo asiakasta olla katsomatta videoita, jotta henkinen olo paranisi. Sosiaalityöntekijä taas pyrkii selittämään asiaa järkeen vedoten, ettei kidutukselle tai kotimaan tilanteelle ”voi tehdä mitään” Suomesta käsin, varsinkaan yhden ihmisen voimin. Asiakas vain itse kärsii siitä, että katsoo videoita. Valtaetäisyys ei ole otteessa suuri, kuten usein on pyrkimys suomalaisessa sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijän tai –ohjaajan tehtävänä on neuvoa asiakasta, jos huomataan, että jokin toimintatapa ei ole asiakkaalle hyväksi. Sosiaalityön ammattilaisten neuvonta ja ohjaus maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa on hyvin käytännönläheistä, ja siten valtasuhteet voidaan nähdä läheisinä. Vuorovaikutuskontekstin näkökulmasta voidaan sanoa, että sosiaalityön ammattilaiset omivat neuvonantajan ja auttajan roolin, kun taas asiakas vastaanottaa neuvot myönteisesti selittäen, että on tullut itsekkin samaan lopputulokseen kuin työntekijät.

Alla olevassa esimerkissä asiakas kiittää sosiaalityön tapaamisesta, koska sosiaalitoimi on yksi harvoista paikoista, joissa hän saa puhua elämästään.

OTE 18

Asiakas 2: ”So: Me kerrotaan sit aina ja aina kannattaa kysyä, jos on kysyttävää ja jos jotain haluais jotain palvelua, aina kannattaa kysyä. Me kerrotaan sit aina miten, mihin me voidaan auttaa, että mikä on mahdollista ja mikä ei.

As: Kiitän teitä ainakin, niinku, että on paikka, missä mä voin ainakin omia huolia kertoa teille sitten.

So: Juu.

As: Niinkun aikasemmin olen käynyt siellä vastaanotolla ja siellä työntekijöillä ei ole aikaa, mutta hän sanoi, että me varaamme sinulle aikaa ja sä voit keskustella. Nyt minulla on hauska olla, kun pääsin tänne keskusteluun. Eli tiesin, että on semmonen paikka, missä voin keskustella, kertoa omia huolia ja omia asioita voi kertoa.

So: Joo. Ja me tullaan varaamaan sulle lisääkin aikoja, eli me laitetaan kirjettä kotiin ja kysellään taas sitten niitä kuulumisia ja sä voit odottaa sitä aikaa, sitä aikaa sinne psykologille myös sitte. Joo, meidän aika on valitettavasti loppu.

As: Mä vielä kiitän teitä, että niinku mä oon [kotimaassa] nähnyt suomalaisen ja hänen persoona eli, hän todisti ja myös kun olen tullut tänne Suomeen, olen nähnyt muita suomalaisia samanlaisia, rehellisinä ihmisinä eli auttavaisia. Eli mä olen hyvin kiitollinen suomalaisille.”

Yllä olevassa otteessa sosiaalityön ammattilaisten, tai tässä otteessa sosiaalihoajaan, puheessa rakentuu valtaetäisyys hänen puhuessaan ”me”-muodossa siitä, että mitä sosiaalityön ammattilaiset voivat tehdä asiakkaan hyväksi. Sosiaalialan työntekijä on siis tässä mielessä ylemmässä asemassa verrattuna asiakkaaseen valta-asemansa puolesta, että erottaa me-puheellaan sosiaalitoimen ammattilaiset asiakkaista. Tämä on tietysti myös tyyppillistä sosiaalityölle, koska sosiaalityön tarkoituksena on auttaa asiakkaitaan, ja asiakkaat ovat tässä vastaanottavana osapuolena. Asiakas kertoo taas olevansa kiitollinen saamastaan avusta, ja varsinkin siitä, että on olemassa joku, kenelle voi puhua. Asiakas oli myös yleisesti kiitollinen suomalaisille ihmisille, ja kuinka rehellisiä ja auttavaisia ihmisiä olemme. Kyseinen asiakas oli suostunut psykologin tapaamiseen myös, kuten tulee esille sosiaalihoajaan repliikissä. Asiakas on siis selvästi vastaanottavainen avun suhteen, mikä myös aina tekee vuorovaikutuksesta työntekijän ja asiakkaan välillä helpomaksi molempien osapuolien kohdalta. Otteen lopussa asiakastapaamisen aika loppuu, eli aineistoesimerkki on tapaamisen lopusta. Vuorovaikutus on siis hyvin onnistunut, koska asiakas lähtee asiakastapaamisesta tyytyväisenä. Siten hän myös todennäköisesti myös palaa sosiaalitoimeen, kun kokee tarvitsevansa apua. Työntekijöiden vuorovaikutussuhde on onnistunut, kun työntekijä voi olla varma siitä, että asiakas on saanut apua ja kokee sosiaalityön hyödylliseksi. Oma työ tulee näkyväksi, kun asiakkaasta näkee, että hänen tilanne on muuttunut paremmaksi.

Sosiaalityön tarkoituksena on tarjota asiakkaalle palveluita, joita asiakas saattaa tarvita. Yhtenä esimerkkinä, joka nousi toistuvasti aineistosta, oli psykologin palvelut. Asiakkaat olivat siitä kiinnostuneita vaihtelevasti.

5.5 Kulttuurisia eroja

Kulttuurisia eroja saattaa nousta maahanmuuttaja-asiakkaiden kesken sosiaalityön tapaamisissa. Kulttuurierot saattavat nousta asiakastapaamisissa esimerkiksi asiakkaan ihmetellessä jotakin suomalaista tapaa. Kulttuuriero saattaa nousta asiakkaan vertaillessa oman kotimaan ja suomalaisen kulttuurin eroja. Toisinaan kulttuuriero nousee asiakastapaamisessa myös työntekijän toimesta.

Seuraava esimerkki yhteisöllisen ja yksilökeskeisen kulttuurien eroista on aineistoni asiakas, joka ei tuntenut hyvin suomalaista kulttuuria, kun lähestyi kertomuksessaan pihalla olevia lapsia.

OTE 19

Asiakas 6: As: [S]osiaalielämä niinku koulun ulkopuolella, se on tosi vaikea. [Oli] semmoinen tilanne, että olin ulkona, sanotaan vaikka polttamassa tupakkaa. Sit näkee lapsen, joka leikki. Niin niinku tykkäsi lapsen ja sit tällaisia, ku meillä lapset tykkäsi, lapset lähestyi. Minulla oli suklaata. Te voitte kuvitella, kun äiti näki, niin mitä sillä sitten seuraamuksia. Antaa sit suklaata, sit se äiti tulee juosten 'Mitä sä teet? Poliisit!'

So: juu.

As: Poliisi ja poliisi. Sit se oli vaikeaa vain minulle sitten, että tiedätsä.

So: Niin. Ikävä omia lapsia.

As: Kun muisti vaan omia lapsia.

So: Niin.

As: En tiennyt, ei tiennyt mitä suomalaisten niinku tapoja, että ei sellaista saa niinku tehdä.. Joo. En tarkoita niinku mitään pahaa, se on meidän tapoja siellä ja meidän alueella lapsia voi ottaa syliin, eikä äiti niinku pelkää tai antaa lahja tai jotakin. Mutta Suomessa totta kai, ja varsinkin ulkomaa-lainen..

Sos.tt: No ehkä joku toinen äiti olis tietysti voinut reagoida taas eri tavalla tai.. ”

Yllä olevassa otteessa nousi esiin yksi kulttuurinen käyttäytymisen eroavaisuus asiakkaan mielestä. Asiakas kertoi, että asiakkaan omassa kulttuurissa tuntemattomille lapsille voi antaa suklaata ja heitä voi lähestyä ja ottaa syliin. Asiakas itse ymmärtää vasta jälkikäteen, ettei tuolloin tuntenut suomalaisia tapoja ja siksi oli syntynyt ristiriitatilanne. Lähestyessään lapsia, asiakas muisteli omia lapsiaan, ja toimi kuten oli omassa kulttuurissaan tapana, eli lapsille voi antaa makeisia ja ottaa syliin, vaikka lapset eivät olisi omiakaan. Suomen individualistisessa kulttuurissa tällainen käyttäytyminen ei kuitenkaan toimi, koska lapset yleensä opetetaan jo pienestä asti varomaan vieraita ihmisiä ja olemaan ottamatta makeisia tuntemattomalta. Sen takia asiakkaan kertomuksessa lapsen äiti oli uhannut soittaa poliisille ja siten aiheuttanut myös asiakkaalle ikävän tilanteen. Asiakas mainitsee lopussa myös sen, että ”varsinkin ulkomaalainen” ihminen lähestyessä lapsia voi olla pelottavaa. Kenties mielipide koski asiakkaan omaa kokemusta suomalaisista, ja kenties hän on kohdannut omassa elämässään syrjintää ulkomaalaisuuden takia. sosiaalityöntekijä pyrkii luomaan luotettavaa työntekijä-asiakassuhdetta ja hyvää vuorovaikutussuhdetta, kun mainitsee lopussa, että suomalaisissakin ihmisissä on erilaisia ihmisiä, ja kenties joku toinen äiti olisi reagoinut asiaan eri tavoin.

Yksi kulttuurinen tema, joka tulee usein esille maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa, on uskonto. Vaikka uskonto ei olekaan ehdottomasti sidottu kulttuuriin, asiakastapaamisissa usein esille nousee islaminuskoon liittyvät asiat, kuten ramadan ja sen päättymiseen liittyvät juhlallisuudet.

OTE 20

Asiakas 5: As: “You know Ramadan? This is the month that we fast. So final day we have this some kind of a.. Just like, you know, just like Christmas Eve. We make food and stuff. So, I was making food [...].

So: [...] Okay, good.”

Yllä olevassa otteessa asiakas mainitsi muslimeille tärkeän juhlan, Ramadanin, jota hän vertasi jouluaattoon sosiaalityön asiakastapaamisessa. Ramadan eli islaminuskoon liittyvä paastokausi on kulttuurisesti erityinen tapahtuma, ja asiakas kysyy aluksi, jos sosiaalityöntekijä tietää, mikä ramadan on ja sitten selittää sen merkityksen. Ramadan on kollektiivinen tapahtuma, johon osallistuu koko perhe yhdessä. Päivä paastoamisen jälkeen koko perhe kokoontuu yhteen syömään, ja 40 päivän paastoamisen jälkeen on suuri

juhla. Siten asiakas vertasi tapahtumaa jouluaattoon, koska on oppinut, että joulu on suhteellisen samankaltainen koko perheen juhla Suomessa. Suurin osa pakolaisista ovat kotaisin Lähi-idästä, jossa vallitseva uskonto on islam, joten monet maahanmuuttaja-asiakkaat pitävät ramadanin, ja siten se on oleellinen tieto asiakastapaamisessa. Ote on lyhyt esimerkki asiakkaan puheista liittyen uskontoon, johon sosiaalityöntekijä ei vastannut suoranaisesti mitään eikä asiasta puhuttu enempää. Otteessa olisi ollut mahdollista puhua asiakkaan kanssa uskonnon merkityksestä, mutta asiakas mainitsi ramadanin sivulauseessa keskellä toista tarinaa, jota asiakas oli kertomassa sosiaaliohjaajalle. Joten keskustelun jatkuessa ei tapaamisessa enää noussut syytä keskustella uskonnosta uudelleen. Ote on silti hyvä esimerkki kulttuurisista asioista, joita sosiaalityön asiakastapaamisessa voi tulla esiin.

Kulttuurisia eroja sosiaalityön asiakkaiden keskuudessa esiintyy muun muassa arjen sujuvuudessa. Seuraavassa esimerkissä asiakas ei pysty nukkumaan, vaikka ei ole Suomessa vainottu, kuten kotimaassaan olisi. Sen lisäksi asiakas mainitsee vaikeuden tutustua suomalaisiin ihmisiin.

OTE 21

Asiakas 1: ”So: Nukutko hyvin?”

As: Jonkun aika yöllä heräilen, mutta mistä se johtuu, en tiedä.

So: Ku sä heräät niin, niin heräät sä painajaisiin?

As: Ei, mutta unen laatu se menee huonommaksi.

So: Joo

Sos.tt.: Siis se on mennyt täällä ollessasi huonommaksi?

As: [Kotimaassa] olen nukkunut hyvin, mutta täällä nyt nukun huonommin, tai huonommaksi.

Sos.tt.: Onko sulla mitään arviota mistä se johtuu? Koska täällä sua ei sit ainakaan vainota. Kun asiat on kuitenkin hyvin, niin mikä se vois olla?

As: Ehkä se johtuu siitä, että elämä jatkuu ihan samalla tavalla, ei ole mitään muutoksia täällä. Elikkä päivät ja yöt.

So: Vaikuttaaks tää sit, että sä heräilet öisin että sä et nuku niin hyvin, niin siihen et sä ooks sä väsynyt päivällä tai vaikuttaks se siihen jaksamiseen?

As: En tiedä, mutta kuitenkin yöllä heräilen ja usein menen juomaan vettä, ja yritän nukkua uudestaan, koska minun täytyy herätä aamulla ku menen kouluun, mutta en tiedä mistä se johtuu.

So: Okei. Mutta et näe painajaisia?

As: Ei ole, en onneksi.

So: Okei, joo.

As: Alkuvaiheessa kyllä olen nähnyt tota nähnyt painajaisia elikkä näin unta, että olen [kotimaassa] ja yritän paeta tänne

So: Mutta ei ole sellaista ollut nytten?

As: Ei ole, olen ymmärtänyt että olen nyt Suomessa.

So: Sitä pitää varmaan nyt sitten seuraila sitä sun.. sitä nukkumista, että mä mietin että onks tää vaan joku kausi ja se alkais pian mennä parempaan suuntaan, ettei enää heräilis niin paljon tai vaikka heräiliskin, niin pystyy jatkaa niinku sitä unta?

As: Mutta, koska, tota en ole nukkunut huonosti aikaisemmin, aina olen nukkunut hyvin.. Mutta luulisin että se johtuu siitä että kun on työttömänä, ei ole työtä tai elämä jatkuu samalla tavalla ja ei ole muutoksia.”

Yllä olevassa otteessa puhutaan asiakkaan arjesta, ja puheeksi tulee asiakkaan tapa nukkua huonosti. Asiakas selittää, että kotimaassaan on nukkunut hyvin, mutta nyt Suomessa asia on muuttunut. Sosiaalityöntekijä ja –ohjaaja yrittävät selvittää, minkä takia asiakas kokee, että nukkuminen on huonontunut. Kun asiakkaalta kysytään, miksi hänellä nyt on univaikeuksia, asiakas kertoo näkevänsä painajaisia kotimaasta. Kulttuurinen ero otteessa näkyy kotimaan ja Suomen vertailemisessa, kun asiakas ymmärtää Suomessa olevansa turvassa, kun taas kotimaassa ei ole turvallista. Asiakas pitää uniongelmiensä syynä tasaista elämää, jossa ei ole yllätyksiä. Toisin sanoen asiakas kokee elämänsä Suomessa tylsäksi. Työttömyys aiheuttaa asiakkaan elämässä epävarmuutta ja syö omanarvontunnetta, sekä vaikuttaa myös hänen perustoimintaansa, kuten nukkumiseen. Työttömänä oleminen tekee asiakkaasta riippuvaisen sosiaalitoimen etuuksista, joka voi aiheuttaa häpeää asiakkaassa. Työttömyys siten tuntuu vaikuttaneen asiakkaan itsetuntoon ja oman arvon tunteeseen, mikä vaikeuttaa arkielämän sujuvuutta. Asiakkaan elekieli oli suhteellisen vähäistä, mutta hän vaikutti paikoin apealta ja alakuloiselta. Asiakas katsoi vain hetkittäin työntekijöitä silmiin. Työntekijät voivat tilanteessa pyrkiä voimaannuttamaan asiakasta

ja innostaa esimerkiksi harrastuksen etsimiseen, jotta elämän mielekkyys paranisi. Vuorovaikutus kyseisessä otteessa rakentuu asiakkaan mielipiteiden kuuntelemisen ja ongelman selvittämisen muodoissa.

Erään asiakkaan kanssa tuli sosiaalityöntekijän kanssa keskustelua asiakkaan kotimaassa olevasta korruptiosta ja epäluottamuksesta valtion virkamiehiä kohtaan. Viranomaiset nähdään etäisinä normaaleista kansalaisista ja viranomaiset tekevät yhteistyötä keskenään, jopa laittomasti korruption muodossa. Kyseisen Lähi-idän maan valtaetäisyys on siis selvästi huomattava.

OTE 22

Asiakas 1: ”As: Valitettavasti siellä [kotimaassa] on korruptiota elikkä otetaan korruptiota. Sitä ei tiedä, että johtuuko siitä, että heidän palkka on vähän tai saavat vähän palkkaa tai haluaako he enemmän rahaa, viranomaiset, sitä en tiedä.

So: Onks tota viranomaisten kanssa jotenkin isot valtaerot? Niinku kansalaisten ja viranomaisten välillä?

As: Varmasti on paljon eroja ja, tuota elikkä, valtion miehiä tai työntekijöitä, semmosia pankinjohtajia, jos haluaa asioita ja joku poliisi tarvii viranomaisia, että ajaa hänen asiaa eteen, koska heillä on yhteistyötä elikkä yhdessä ja valtion..

Sos.tt.: Hyvä veli –verkosto.

As: ..valtion miehet tai työntekijät.. Ja valtio on syy siihen, koska he eivät noudata omia lakeja, elikkä valtionmiehet.

So: Elikkä onks vähän semmonen, että viranomaisiin ei voi oikein luottaa?

As: Ei voi luottaa. Melkein ei voi luottaa.. Sitä uskonnosta riippumatta, ehkä se myöskin omatunto on vaikutus ehkä jollain tavalla, viranomaisten omatunto, haluaa ehkä tehdä työt paremmin, tai kunnolla.

Sos.tt.: Joo. Että ehkä täällä Suomessa on helpompi olla viranomaisten kanssa tekemisissä?

As: Varmasti se on hyvä, tai parempi, mutta onneksi vielä en ole vielä joutunut, paitsi tällaisen tavallisen asiointien elikkä viranomaisten kanssa, muiden kuin viranomaisten, täällä Suomessa tekemistä. ”

Otteessa asiakas puhuu kotimaansa korruptiosta ja pohtii syitä siihen, miksi korruptiota on olemassa. Korruptio aiheuttaa epäluottamusta vallassa olevien ja kansalaisten välillä,

ja siten heikentää johdossa olevaan hallitukseen uskomista. Asiakas tuo esiin korruption motiivina rahan puutteen tai poliisin ja viranomaisten välisen yhteistyön, jonka sosiaalityöntekijä ymmärsi asiakkaan puheesta ja selvensi omalla vastauksellaan (”Hyvä veliverkosto”). Sitten asiakas pääsi kertomaan viranomaisten luottamussuhteen puutteesta. Asiakas tuntuu vastaavan kysymyksiin mielellään, ja kertoo asioista avoimesti. Asiakkaalla ei tunnu olevan mitään pelkoa siitä, ettei suomalaisille viranomaisille saisi puhua avoimesti oman maan hallituksen asioista ja jopa negatiiviseen sävyyn. Tämä kertoo pienistä valtaetäisyyksistä suomalaisia viranomaisia kohtaan. Asiakas kertoo vastaustensa kautta sosiaalialan työntekijöille, että hänen oma toiveensa on tehdä päinvastoin kuin oman maan viranomaiset viitaten omatuntoon otteen lopussa. Viranomaisen omatunnosta puhuminen viitanee joko asiakkaan toiveeseen, että omatunto ajaisi viranomaisen tekemään töitä laillisesti oikein, ilman syyllistymistä korruptioon, tai asiakkaan omaan mieliteeseen oikein tekemisestä omatuntonsa mukaan. Otteessa vuorovaikutuskontekstina toimii haastattelija-haastateltava-asetelma, kun sosiaalityön ammattilaiset toimivat ikään kuin haastattelijoina rakentaen sosiaalityön asiakastapaamiselle tyypillistä rakennetta, jossa työntekijä kysyy kysymyksiä ja asiakas vastaa niihin. Toimivaan vuorovaikutukseen ja yhteisymmärrykseen asiakas ja sosiaalityöntekijä pääsivät otteen puolivälissä, kun sosiaalityöntekijä sanoitti asiakkaan kuvaaman tilanteen mainitsemalla hyvä veliverkoston.

Kulttuurisia eroja esiintyi asiakastapaamisen lopussa, missä sosiaalityöntekijä leikkimielisesti kysyi asiakkaalta, että Suomen viranomaiset ovat varmasti helpompia kohdata kuin kotimaan korruptoituneet virkamiehet. Suomalaisiin virkamiehiin voi kenties helpommin luottaa. Asiakas vastaa myöntävästi ja tarkentaa, että hän ei ole ollut muiden viranomaisten kanssa tekemisissä kuin sosiaalityön viranomaisten. Vaikka tapaamisella puhutut aiheet olivat melko vakavia, pysyi ilmapiiri suhteellisen kevyenä. Sosiaalityön ammattilaisten kommentti Suomen viranomaisista oli kuin loppukevennys tapaamiselle, ja leikkimielisyys ilmeni työntekijöiden hymyjen kautta, ja välittyi näin myös asiakkaalle.

Joskus sosiaalityön asiakastapaamisissa esiintyy kulttuurisia eroja sanatasolla, kuten sanonnoissa, joka saattaa aiheuttaa vaikeuksia jopa tulkille. Sanonnat ovat aina kulttuuriin sidonnaisia. Sosiaalityön ammattilaisen on seuraavassa esimerkissä oltava hieman hoivavampi, jossa asiakas ei ollut maksanut omaa osuuttaan vuokrastaan. Kyseessä on nuori asiakas, jolloin työntekijä ottaa äidillisen, kenties hieman opettavaisen, asenteen asiakasta kohtaan.

OTE 23

Asiakas 4: ”As: Mulla on yksi ongelma.

So: No? Kerro.

As: Viimeksi kun te kävitte [kotikäynnillä], silloin en ymmärtänyt täysin, miten sen kuuluu tehdä, ton vuokran maksamisessa. Ja Kela maksaa 290 ja sit jää joku 89 euroa, mitä mun pitää maksaa ite. On tapahtunut niin, että en ole maksanut viime kuun omaa osuus..

So: Ai jai jai. [Sosiaalityöntekijä] ei tykkää.

As.: Mä kävin [vuokranantajan luona], ja siitä johtuen kato sain sitten muistutuksen. Kävin [sosiaalitoimistossa] ja [työntekijä] antoi tilille joku yli sata euroa, mut sitten kävin kaupassa. Ja kerkesin ostoksia tehdä ja sit tilille jäi alle 80. Ja enkä voinut sitten maksaa taas. Nyt mulla on sit semmonen ongelma, että mä en tiedä tota, kävin Kelassa ja siellä ne sanoi, että maanantaina vasta tulee toi.. työttömyyskorvaus kai.

[...]

As: [Joku] sanoi, että pari kertaa tällasta, niin sun nimen eteen tulee äksä. Ja sit on aika vaikea saada asuntoa mistään.

So: Todellakin, todellakin.

As: ..on kokemusta.

So: Ja, ja tota pahin, vielä pahempi tästä on se sosiaaliohjaajan viha, minkä sä saat päälles.

As: Ei, mut sulla on lempeä sydän.

[...]

So: Ah! Meillä, meillä tota Suomessa on myös semmonen sanonta, ku et ”Oma vika, pikkusika”.

Tulkki: Se vois kuulostaa tosi pahalta niinku [käännettäessä asiakkaalle].

So: Käännä vaan. Mä sanon sen vaan kaikella niinku ilolla, ja hyvällä.”

Yllä olevassa esimerkissä kyseessä oleva asiakas on jo suhteellisen pitkäaikainen asiakas, joka on aiemminkin jättänyt vuokria maksamatta. Siksi esimerkissä näyttäytyy lievä työntekijän paheksuva ja holhoava asenne asiakasta kohtaan, kun sosiaaliohjaaja toruu asiakasta leikillisesti. Työntekijä pyrkii vedota asiakkaan tunteisiin, minkä kautta asiakkaan käytökseen pystyttäisiin vaikuttamaan. Asiakas alkaa puhua vuokrien maksusta tietäen,

ettei sosiaalitoimi tule pitämään asiasta. Tekstistä ei tule avoimesti esille, että tapaamisessa vallitsi yhteinen huumorintaju ja sosiaaliohjaajan pilke silmäkulmassa -tapa kommunikoida asiakkaan kanssa. Sosiaalityön ammattilainen tuntee asiakkaan, ja sen, että hänellä on taipumusta olla tekemättä asioita, jotka asiakkaan pitäisi osata tehdä itse. Sosiaaliohjaaja pyrkii neuvomaan, kuinka tärkeää on maksaa vuokra ajallaan, jottei joudu ongelmiin vuokranantajan kanssa. Samalla kun sosiaalityössä pyritään etsimään asiakkaalle itselleen sopivia ratkaisuja ongelmiin, toisinaan sosiaalitoimen työntekijöiden tulee ottaa hieman holhoava asenne, jotta asiakas ymmärtäisi asian vakavuuden. Kyse on tuolloin usein nuorista aikuisista, jotka ovat lähteneet kotimaastaan hyvin nuorina ja saattavat olla nyt Suomessa aloittamassa itsenäistä elämäänsä ensimmäistä kertaa elämässään. Asiakas selittää asiansa otteen alussa siitä, miksi hänellä ei ollut tarpeeksi rahaa maksaa vuokraansa. Vuokran maksamatta jättäminen on melko yleinen ongelma sosiaalityön asiakkaiden keskuudessa. Asiakas selittää myös, ettei ollut aiemmin ymmärtänyt vuokran oman osuuden maksamista ja sen logiikkaa. Sosiaaliohjaaja vastaa torumalla asiakasta leikkimielisesti (”Ai jai jai”), jotta asiakas ymmärtäisi, että on tehnyt väärin. Leikkimielisyys tulee ilmi asiakastapaamisella, kun työntekijä hymyilee samaan aikaan asiakkaalle ja heiluttaa leikkisästi sormeaan. Vuorovaikutuksen kautta asiakkaalle välittyy vitsin tarkoitus. Sen takia sosiaaliohjaaja sanoo leikillisesti asiakkaalle, että sosiaalityöntekijä ei tule pitämään, kun kuulee asiasta. Tähän liittyy työntekijöiden käytäntö siitä, että he pitävät lukua asiakkaista, jotka eivät maksa vuokriaan, sillä joskus asiakkaat voivat yrittää hyväksikäyttää sosiaalitoimea vuokrien maksussa tahallisesti.

Sanonnat tai vitsit ovat kulttuuriin ja kieleen sidottuja, joten niiden väärinymmärtäminen on aina mahdollista, kun ne käännetään eri kielelle. Sanonnat ovat kielellisesti ja kulttuurisesti hyvin spesifejä ja voivat olla siksi hankalia, ja jopa helposti väärinkäsitettyjä. Mutta hyvin käännettynä ja selitettynä asiakas voi ymmärtää sanonnan huumorin tilanteessa. Otteessa syntyy pieni kulttuurinen konflikti, kun sosiaalitoimen työntekijä sanoo suomenkielisen sanonnan ”Oma vika, pikkusika”, jonka kääntämistä tulkitsee empii asiakastapaamisessa, vaikkakin hän naurahtaa asialle. Sanonta viittaa asiakkaan toimintaan olla maksamatta vuokraansa ja kuinka se voi aiheutua haitalliseksi asiakasta kohtaan, koska asiakas voi saada huonon maineen sosiaalitoimessa ja voi joutua niin sanotulle ”mustalle listalle” vuokranantajien keskuudessa. Tuolloin asiakas voi syyttää tilanteesta vain itseään. Ristiriidan taustalla on sanonnan kirjallinen kääntäminen, koska useat maahanmuuttajasosiaalityön asiakkaat ovat islaminuskoisia. Tulkin empimisen syy saattaa olla sian esiintyminen suomalaisessa sanonnassa, koska islaminuskossa sikaa ei saa

syödä. Asiakas voisi ottaa sanonnan loukkauksena. Asiakastapaamisessa työntekijän sekä asiakkaan elekielen kautta voi kuitenkin tulkita, ettei asiakas ottanut asiaa loukkaavasti, vaan nauroi asialle itsekin. Työntekijä nauroi sanottuaan sanonnan, ja hän sanoi sen hyvää tarkoittaen. Tulkki todennäköisesti selitti asiakkaalle, ettei sanontaa kannata ymmärtää kirjaimellisesti. Sanonnan kuultuaan, asiakas näytti hämmästyneeltä, mutta nauroi, kun kuuli tulkilta sen oikean merkityksen. Monikulttuurisessa sosiaalityössä tärkeää on muistaa kulttuurinen sensitiivisyys, joten sanontoja, jotka voivat olla asiakasta loukkaavia, kannattaa käyttää varovaisesti. Sen lisäksi on tärkeää, että työntekijä osaa lukea asiakasta ja tilannetta tarpeeksi hyvin, jotta osaa tarvittaessa olla varovainen sanomisiensa suhteen. Kyseisessä esimerkissä työntekijän ja asiakkaan suhde ovat kuitenkin sen verran tuttavallinen, että työntekijä tiesi, ettei asiakas loukkaantuisi asiasta.

Eräs asiakas on poikkeus aineistossa, kun tulee kulttuurieroihin asiakkaan kotimaan ja Suomen välillä. Asiakas oli saanut suomalaisia ystäviä, ja kertoi syyksi sen, että asiakas on omalta persoonaltaan enemmän suomalaisten kaltainen kuin oman kotimaansa.

OTE 24

Asiakas 5: “As: You know when I first came to the office, because I am shy and I’m really not too social with people, it’s not like I’m anti-social, but you know, because I’m shy, I hate to open up to people.

So: Yeah. I understand that completely. I’m the same.

As: Really? That’s, that’s really.. And this is not some silly compliment, but I really like Finnish people, because first of all, they are shy and second, they don’t intrude into your personal stuff, like they don’t like ‘Hey, what’s that? I want to see it’.

So: Yeah.

As: Because our people are like that ‘Oh, what’s that? I want to see it.’ Finnish people are like..

So: Well, some people can be like that, but not many.

As: Like in every country there is some people like that.

So: Yeah.

As: And that’s why I think Finnish people are ok. They don’t.. yeah, and they.. that’s why. I feel comfortable, I have many friends and.. they are like me. They are like shy and they are like..

So: Do you have like Finnish friends? Like Finnish people?

As: Yeah yeah yeah.

So: Ok, good. And if you ask help, people will help you. That's my experience. Because some of our clients have really good friends who are Finnish and they help them with everything. Just normal people.

As: Yeah, like [asiakkaan suomalainen tuttu].

So: Yeah.. like their neighbours, old lady living next door, they have helped to look after the children and help things like that. So, people are really friendly. We are shy at first, but when we get to know the person..

As: Yeah exactly. That is exactly like me, so that's what I like about people.

So: Yeah.

As: And also, they have this really good thing what I like. They are very honest. Like they don't cheat and they don't lie. Finnish people.

So: Yeah, we don't lie.

As: I love that thing. Because I'm really full of those [kotimaan] lying people, really like our people lie a lot.

So: Honesty is like the best policy."

Yllä olevassa otteessa tulee hyvin esille se, että jokainen ihminen on yksilö ja samankaltaisuuksia löytyy mistä vain. Monikulttuurisen sosiaalityön maahanmuuttaja-asiakkaista kyseinen asiakas pitää suomalaisia ujoina ja auttavaisina, mutta itsenäisinä ihmisinä, jotka eivät sekaannu toisten ihmisten asioihin. Ja asiakas piti näistä piirteistä suomalaisissa. Asiakas kertoo tuntevansa olevan itse samanlainen luonteeltaan kuin suomalaiset. Kyse voi olla asiakkaan sopeutumisesta suomalaiseen yhteiskuntaan, tai individualistisesta persoonallisuudesta. Kyseinen asiakas kenties samaistuu suomalaiisiin, koska hänen kulttuurinen identiteettinsä on muokkautunut sellaiseksi Suomessa asuessaan. Asiakas selittää, että omassa kotimaassaan ihmiset sekaantuvat toistensa asioihin, kun taas Suomessa toisten asioihin ei puututa. Tämä on tyypillinen ero yhteisöllisen ja yksilöllisen kulttuurien eroista. Vuorovaikutusta analysoidessa asiakastapaamisen sosiaaliohjaaja luo yhteishenkeä asiakkaan kanssa kertoen, että hän jakaa asiakkaan kanssa saman luonteenpiirteen, ujuden. He jatkavat keskustelua puhuen suomalaisista, ja kuinka asiakkaalla on suomalaisia ystäviä, ja he ovat samanlaisia kuin asiakas itse. Asiakas asettaa vastakkain suomalaiset ja oman maan ihmiset myös otteen loppupuolella, kun asiakas ja sosiaaliohjaaja

puhuvat suomalaisten rehellisyydestä. Asiakas ujouden ja rehellisyyden arvostamisella myös rinnastaa itsensä suomalaiseen kulttuuriin ujouden kautta. Elekieleltään asiakas on hyväntuulinen ja hymyilevä, kuten on myös työntekijä. Asiakassuhde on hyvin tuttavallinen.

OTE 25

Asiakas 5: “So: Many of the people that come here and they will get the permits, they are not feeling well. All the things that have happened. To them, what they have seen, what they have done..

As: I have seen a lot. Really.

So: Yeah. But not everyone can cope with the things.

As: I think my ex[-girlfriend], I think she left me cause she couldn't tolerate what I had.. because I have seen a lot. I've seen a lot of death, I have seen a lot of.. and also when I came here, I have seen the same people who are from where I'm from, they are the same.

So: In here. Yes.

As: And, I feel hostile, because those people tried to control your life, like this guy, they do this some kind of ritual where.. This is not even, not even like in Qu 'ran or any book, where they hit themselves with a knife and like.. They hit..

So: What?!

As: I can show you a pictures. They even hit the kids. I will show, honestly.

So: Oh my god... No, I don't, I don't wanna see. But if they..

As: No, he didn't hit the kids, he hit himself and injured his head like that and he was happy 'I'm doing that'. What is that? It's like, it's like 9th century stupid ideas about rituals and riches, and what the hell? What is that? I'm doing like hey, what the hell? And those kind of people. And I don't know. Some of them are getting permits.”

Samaisen asiakastapaamisen tunnelma asiakkaan kanssa on erilainen, kun työntekijä ja asiakas jatkavat keskustelua joidenkin turvapaikanhakijoiden terveydentilasta. Asiakas jatkaa kertomustaan eräästä kotimaansa henkilöstä, joka asuu nykyään myös Suomessa. Samainen asiakas oli kokenut negatiivisia kokemuksia oman kotimaansa tuttujen kanssa

Suomessa ollessa, mikä saattoi vaikuttaa hänen mielipiteensä oman maan kansalaisista. Hän viittaa kollektiiviseen kulttuuriin kertomalla, että tämä henkilö on kuin muutkin kotimaansa ihmiset ja he pyrkivät kontrolloimaan tämän elämää. Hän jatkaa kertomustaan viittaamalla kyseenalaiseen tapaan, joka asiakkaan tutulla on, missä hän lyö päähän veitsellä. Asiakas mainitsee tässä yhteydessä islaminuskoisten pyhän kirjan, Koraanin, jonka uskomuksiin rituaali ei asiakkaan mielestä liity. Asiakas kritisoi tapaa kovin sanoin, eikä ymmärrä asiaa itsekään. Asiakas viittaa otteen viimeisissä kommenteissa, että kyseiset ihmiset saavat oleskelulupia Suomeenkin. Samasta maasta tulleet turvapaikanhakijat saatetaan sijoittaa samaan kuntaan, ja kotimaassa häirinnyt vaino tai vastaava ilkivalta saatetaan jatkua myös Suomessa ollessa. Asiakkaan puhuessa maansa kansalaisesta, joka suorittaa kyseenalaisia rituaaleja asiakkaan kertoman mukaan, asiakkaan elekieli muuttuu hyväntuulisesta jopa vihaiseksi. Asiakkaan hymy katoaa ja hän pudistelee päätään. Myös työntekijän elekieli muuttuu, kun hän kuvittelee mielessään kyseisen rituaalin suorittamista. Elekielen peilauksella saadaan aikaan myös positiivista vuorovaikutusta ja annetaan asiakkaalle kuva siitä, että asiakasta ymmärretään ja häntä kuullaan.

6. Pohdintaa ja johtopäätöksiä

Tutkimukseni aineiston luokittelun ja analyysin tulokset todistavat, että monikulttuurisessa sosiaalityössä puhutaan moninaisista aiheista. Aiheet tai keskusteluteemat, jotka nousivat aineistoni asiakastapaamisissa, olivat perhe, seurustelu tai parisuhde, koulutus ja oppiminen, henkinen hyvinvointi ja kulttuuriset erot.

Aineistossa yhteisymmärrystä rakennetaan sosiaalityöntekijän tai sosiaalihjaajan kuuntelemisen ja asiakkaan näkemyksen ymmärtämisen kautta. Työntekijä sekä asiakas tuovat oman persoonansa aina tapaamiseen, ja vuorovaikutus rakentuu yhteisen kommunikation kautta. Tapaamisessa edetään yleensä joko työntekijän ohjauksen tai kysymys-vas-
tausasettelun kautta. Asiakkaalle annetaan aikaa kertoa omasta elämästään tai huolistaan, ja tapaamisissa pyritään siihen, että asiakas tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Jos tapaamisessa esiintyy väärinkäsityksiä tai epäselviä asioita, niistä yleensä keskustellaan yhdessä asian selventämiseksi, esimerkiksi työntekijä voi kysyä lisäkysymyksiä asiakkaalta.

Kulttuurisia eroja syntyi maahanmuuttajasosiaalityön asiakastapaamisissa esimerkiksi suomen kielen sanontojen tasolla, joka kulttuurisen sidoksellisuutensa takia ei avaudu suoraan muun kieliselle asiakkaalle. Sanonnat ovat aina kulttuuriin sidottuja eikä niitä usein ole mahdollista kääntää eri kielelle, ainakaan selittämättä asiaa tarkemmin. Asiakkaat ottivat esiin myös suomalaisen kulttuurin ottamalla puheen aiheeksi suomalaisten ujuden tai Suomen rauhallisuuden. Monet mainitsivat, että suomalaisiin on vaikea tutustua ja kuinka tuntemattomiin ihmisiin ei yleensä oteta kontaktia, varsinkaan kun kyse on lapsista. Tavallaan nämä esimerkit ovat viitteitä siitä, että Suomen kulttuuri on hyvin yksilöllinen kenties verrattuna asiakkaiden oman maan kulttuuriin. Monet asiakkaat myös puhuvat omasta kotimaastaan ja esimerkiksi sen korruptiosta tai uskonnosta. Asiakkaat pitivät näitä asioita erilaisina Suomessa kuin kotimaassaan. Asiakastapaamisissa työntekijät usein keskustelevat avoimesti asiakkaiden kanssa kulttuurisista eroista. Työntekijät voivat antaa oman mielipiteensä esimerkiksi suomalaisesta kulttuurista ja pyrkivät luomaan täten yhteisymmärrystä asiakkaan ja työntekijän välille. Lisäksi sosiaalityön ammattilaisten neuvona kulttuurieroihin tutustumisessa ja niiden ymmärtämisessä neuvona on vuorovaikutus suomalaisten ihmisten kanssa. Keskustelemalla kulttuurisista eroista kumpikin keskustelun osapuoli voi oppia uutta vieraasta kulttuurista ja kenties oppii ymmärtämään sitä paremmin.

Tässä tutkimuksessa perheestä puhuttaessa oli käsin kosketeltavaa, että asia oli hyvin tunteellinen monelle sosiaalityön asiakkaalle. Työntekijän tulee osata olla ymmärtäväinen ja sensitiivinen asiakkaan tunteilla, kun aihetta käsitellään. Asiakkaan taustalla voi myös olla traumaattisia kokemuksia, joten näistä aiheista puhuminen voi olla asiakkaalle vaikeaa. Taustalla on paljon ikävää perhettä kohtaan sekä epätietoisuutta perheen tulevaisuudesta sekä turvallisuudesta. Tuolloin oli kenties kaikista tärkeintä, että sosiaalityön ammattilaiset olivat sensitiivisiä asiakkaan tunteilla ja sille, että asiasta voi olla vaikea keskustella. Tärkeää oli antaa asiakkaalle tarpeeksi aikaa puhua perheestä sen verran, kuin hänelle oli mahdollista ja omalla painollaan. Huoli perheestä vaikuttaa vahvasti sekä tajunnallisesti että alitajunnallisesti, vaikuttaen huonontavasti ihmisen perustoimintoihin, kuten nukkumiseen.

Parisuhteen tai seurustelun suhteen aineiston asiakkaat monesti kysyivät sosiaalitoimen työntekijöiltä lähinnä neuvoja, varsinkin kun kyseessä on lähestymistavoista koskien suomalaisia naisia. Mainitsen tässä nyt lähinnä naispuoliset seurustelukumppanit, koska aineiston kaikki osanottajat olivat miespuolisia henkilöitä. Koska aineistooni osallistuvista työntekijöistä toinen oli nainen ja toinen mies, oli huomattavaa, kuinka asiasta puhuttiin mieluummin naispuolisen työntekijän kanssa. Kenties häneltä odotettiin enemmän neuvoja naisnäkökulmasta. Tilanteissa usein esiin tuli työntekijöiden puolesta myös kulttuurinen näkökulma, jolloin työntekijä voi ehdottaa keinoja, miten suomalaisessa yhteiskunnassa naisia kuuluisi tai voisi lähestyä.

Muita teemoja, jotka nousivat sosiaalityön asiakastapaamisissa maahanmuuttajien kanssa ovat koulutus ja oppiminen sekä asiakkaan henkinen hyvinvointi. Koulutuspalvelut ovat sosiaalitoimen ja koulutustoimen yhteistyötä, joten sen takia sosiaalityöntekijä voi kysyä asiasta asiakkaaltaan. Kielikoulutukseen osallistuminen on työllistymisen edellytys asiakkaalle. Koulu luo ensisijaisen tärkeän ympäristön maahanmuuttajan arkeen, ja siten on olennainen aihe sosiaalityön asiakastapaamisessa. Monet maahanmuuttaja-asiakkaat ovat koulussa muiden maahanmuuttajien kanssa, jolloin se ei toimi sosiaalisena foorumina suomalaisten ystävyysuhteiden muodostumiselle. Usein koulun jälkeinen aika vietettiin kotona tai kaupungilla kavereiden kanssa aikaa viettäen, ja usein kyseiset kaverit olivat koulusta tuttuja, eli myös maahanmuuttajia. On sanomattakin selvää, että kotioloissa uusiin ihmisiin tutustumista harvemmin tapahtuu. Siksi sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan neuvoina usein on suositella asiakkaalle esimerkiksi harrastustoimintaan osallistumista ja rohkeasti suomalaisille puhumista. Yhteisen vuorovaikutuksen tai tekemisen

kautta, yksilö voi tutustua helposti uusiin ihmisiin. Osalla asiakkaista oli myös suomalainen tuttu tai naapuri, joka pystyi tarvittaessa auttaa asioiden hoidossa, kuten kieliongelmiensa kanssa. Myös henkinen hyvinvointi on oleellinen osa maahanmuuttaja-asiakkaan arkea. Jos psyykinen voima ei ole kunnossa, ei oppimisesta usein tule mitään ja asiakkaan voimat olla vähissä omassa arkielämässä. Usein taustalla olevat traumat vaikuttavat asiakkaan hyvinvointiin ja arjen sujumiseen. Sosiaalitoimi voi tässä tapauksessa kuunnella asiakasta, rohkaista puhumaan asiasta ja ohjata asiakas esimerkiksi psykologien palveluihin, jos asiakas on avoin ja valmis vastaanottamaan apua. Asiakkaalle riittää toisinaan vain pelkkä asioista puhuminen neutraalin tahon kanssa. Osa asiakkaista on avoimia ja valmiita vastaanottamaan apua, kun taas osa ei siihen pysty. Tuolloin sosiaalityön ammattilaiset pyrkivät tukemaan asiakasta päätöksessään.

Juhilan (2006) neljän sosiaalityön asiakassuhteen luokittelun mukaisesti voidaan sanoa, että sosiaalityön arjessa esiintyy edelleen kaikki nämä suhdetyypit. Liittämisen ja kontrollisuhteen esiintyy, kun asiakas on syrjäytymisvaarassa ja sosiaalityön tarkoituksena on liittää asiakas takaisin yhteiskuntaan. Maahanmuuttajien kohdalla tätä tapahtuu myös. Asiakkaan työllistyminen on monikulttuurisen sosiaalityön yksi tärkeimmistä tavoitteista. Kielikurssit ja kielitaidon karttuminen on yksi avaintekijöistä kohti työllistymistä. Huolenpitosuhde perustuu hoivaan ja riippuvuuteen, ja niitäkin ilmenee sosiaalityössä edelleen. Maahanmuuttajien suhteen riippuvuus sosiaalityöstä voi johtua kielitaidon puutteesta. Toisinaan nuoria asiakkaita tulee ohjata kuin sosiaalityöntekijä olisi vanhemman roolissa. Kumppanuussuhde näkyy sosiaalityön ammattilaisen ja asiakkaan välisessä yhteistyössä, tai kumppanuudessa. Harvoissa aineistoni tapaamisissa näkyi kuitenkin tasavertaista asettelua työntekijän ja asiakkaan suhteen, kuten kumppanuussuhteessa olisi. Usein maahanmuuttaja-asiakas tuntuu tarvitsevan sosiaalityön ammattilaisten apua erinäisissä asioissa. Kuitenkin useimmiten asiakas ja työntekijä päätyvät asiakastapaamisissa yhteiseen lopputulokseen vuorovaikutuksen ja yhteisymmärryksen kautta. Täten voikin sanoa, että vuorovaikutuksessa rakentuva suhde esiintyy kaikista suhteista selkeimmin tutkimukseni aineistossa. Tämän lisäksi sosiaalityön ammattilaiset ottivat monenlaisia rooleja asiakastapaamisen aikana, kuten kuuntelijan, neuvonantajan tai hoajan roolin.

Hofsteden (2001) kulttuuriulottuvuuksien teorian mukaan kulttuurieroja Suomen ja Lähi-idän maiden välillä löytyy esimerkiksi valtaetäisyyden ja kollektiivisuuden/individualis-

tisuuden kulttuuriulottuvuuksissa. Valta-asettelu ja yksilölliset tai yhteisölliset kulttuurierot tulivat esiin tämän tutkimuksen aineistossa. Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja usein pyrkii neuvomaan asiakasta ja ohjaamaan ”oikeaan” suuntaan. Yksilöiden kautta on mahdotonta tulkita tietyn maan kulttuuria, koska jokainen yksilö on erilainen eikä siten ole yksittäisen ja rajatun kulttuurin edustaja. Voidaan silti sanoa, että sosiaalityön asiakastapaamisissa nousi esiin samansuuntaisia kulttuurieroja, mitä Hofstede tutkimukseensa todensi. Esimerkiksi asiakkaat toivat esiin suomalaisten ujouden ja kuinka uusiin ihmisiin voi olla vaikea tutustua. Suomessa on melko individualistinen eli itsenäinen kulttuuri, varsinkin moniin maihin ja tapoihin verrattuna. Sosiaalityön asiakastapaamisessa viranomaiset luovat samalla kuvaa yhteiskunnasta ja sen arvoista. Monet maahanmuuttajat ja varsinkin turvapaikanhakijat tulevat maista, joissa yhteiskunnassa vallitseva kulttuuri on usein paljon yhteisöllisempi. Tämä voi sinänsä aiheuttaa kulttuurisia ristiriitoja tai väärinkäsityksiä asiakkaan ja sosiaalityön työntekijöiden kesken. Varsinkin kun pakolainen tai turvapaikanhakija on vasta saapunut maahan, voivat kulttuurierot hämmentää maahan tulijaa. Maahanmuuttajan onnistunut integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan tarkoittaa ihmisen oman kotimaan kulttuurin ylläpitämistä sekä Suomen yhteiskunnassa vallitsevan kulttuurien arvojen omaksumista. Kunnissa on kyllä olemassa erilaisia palveluja ja aktiviteettejä, jotka mahdollistavat yhteisöllisyyden tai kollektiivisuuden. On asiakkaasta itsestään kiinni, kuinka aktiivinen hän haluaa olla yhteisönsä keskuudessa.

Analyysin tuloksista näkyy, että valtaerot näkyvät sosiaalityön asiakastapaamisissa. Valtaetäisyys ilmeni itse sosiaalialan työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa tai asiakkaan puheessa. Vuorovaikutuksessa valtaetäisyys esiintyi joskus sosiaalityön ammattilaisen luomana valta-asetelmana asiakastapaamisessa, ja toisinaan se melkein loisti poissaolollaan. Useimmiten fyysinen ympäristö aiheutti jo sinänsä valtaetäisyyttä, mutta usein kanssakäyminen sosiaalityön ammattilaisen kanssa pyrittiin rakentamaan rennoksi. Voi olla, että toisinaan sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja tunsivat tarvetta rakentaa etäisyyttä työntekijän ja asiakkaan välille, kuin luodakseen hierarkiaa heidän väliseen suhteeseen. Valtaetäisyys näkyi toisinaan myös asiakkaan käytöksen kautta, eli asiakkaat useimmiten kunnioittavat viranomaisia ja siten käyttäytyvät vastaavalla tavalla.

Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että suuri osa sosiaalityön asiakkaista ei koe suomalaisten viranomaisten suhteen valtaläheisyyttä vieraaksi. Osa asiakkaista tietää oikeutensa suomalaisessa yhteiskunnassa, osittain kenties, koska puheet ja huhut leviävät

maahanmuuttajayhteisöissä hyvin nopeasti. Voi olla, että asiaan vaikuttaa myös Suomessa jo oleskeltu aika, sillä usea tutkimukseeni osallistunut asiakas on ollut Suomessa ainakin vuoden. Maahanmuuttajasosiaalityön asiakkaat tuntuvat olevan hyvin tietoisia siitä, että suomalaisiin viranomaisiin voi luottaa ja heidän ei tarvitse turhan tarkkaan miettiä, mitä sanovat asiakastapaamisissa. Moni maahanmuuttaja-asiakas puhuu avoimesti kotimaastaan ja sen hallituksesta, jopa negatiiviseen sävyyn. Kuitenkin on myös maahanmuuttaja-asiakkaita, jotka kertovat sosiaalityön ammattilaisille vain positiivisen puolen elämästään, jossa kaikki on hyvin. Kenties he eivät halua häpäistä perhettään tai vain puhua henkilökohtaisista asioistaan viranomaisille.

Ympäristönä sosiaalityön asiakastapaaminen sosiaalitoimiston vastaanottohuoneessa tuo omat rajoituksensa tapaamistilanteeseen ja vuorovaikutukseen. Koska kyse on viranomaistapaaminen, tilanne on suhteellisen virallinen, ja jotkut asiakkaat osaavat olettaa sitä. Aineistossa todistettiin kuitenkin myös hetkiä, jotka ovat kaukana tilanteesta, jota voisi pitää jäykkänä viranomaistapaamisena. Sosiaalityön asiakastapaaminen on usein hyvin ihmisläheinen ja asiakaslähtöinen tapaaminen, ilman turhia muodollisuuksia. Kulttuurierot eivät vaikuttaneet sosiaalityön asiakastapaamisissa vuorovaikutusta hankaloittavana. Jos kulttuurieroja nousi, tai väärinkäsityksiä esiintyi, pystyttiin ne ratkaisemaan keskustellen. Monesti kulttuurierot rikastuttivat asiakastapaamista ja johtivat mielenkiintoiseen keskusteluun. Yleisenä oletuksena asiakastapaamiselle on viranomaisen kunnioittaminen, ja kysymyksiin vastaaminen rehellisesti, jota asiakkaat usein noudattivatkin. Vaikka viranomaistapaaminen ei olisi jäykkä millään tavalla, tapaamiseen kuuluu tietyt käyttäytymistavat, joita kuuluu noudattaa.

Epävarmuus on yksi yhteinen tekijä monen maahanmuuttaja-asiakkaan kesken. Epävarmuus esiintyi monen asiakkaan puheissa kotimaasta puhuttaessa tai epävarmuutena sen suhteen, onko perheen saaminen Suomeen mahdollista. Epävarmuus liittyy turvapaikanhakijoiden tilanteeseen, varsinkin ennen oleskeluluvan saantia. Senkin jälkeen epävarmuus jatkuu monesti perheestä huolehtimisen muodossa ja epävarmuutena tulevaisuudesta. Asiakastapaamisen yhteydessä sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja voi rohkaista asiakasta tilanteessa, missä epävarmuutta saattaa esiintyä. Sosiaalitoimen työntekijä ei voi vaikuttaa asiakkaan perheen oleskelulupien saantiin, mutta asiakasta voidaan neuvoa ottamaan oikeisiin tahoihin yhteyttä, kuten maahanmuuttovirastoon.

Lisäksi maahanmuuttaja-asiakkailta voi joskus olla ennako-oletuksia sen suhteen, mitä ja minkälaista apua sosiaalitoimesta saa. Tämä esiintyy asiakkaiden puheissa muun muassa asiakkaan henkilökohtaisena oletuksena siitä, että sosiaalitoimella on viranomaisena suorat ja selkeät vastaukset antavat asiakkaille. Aina näin ei kuitenkaan ole. Asiakas saattaa odottaa sosiaalitoimelta enemmän kuin mitä saakaan, kun kyse on esimerkiksi sosiaalipalveluiden saamisesta. Moni asiakas ehkä kokee häpeää tai huonoa omatuntoa siitä, että on Suomessa turvassa, kun muu perhe on toisaalla. Tai asiakas kokee häpeää hakea sosiaalityön etuuksia sen sijaan, että olisi töissä ja olisi siten yhteiskunnalle hyödyksi. Asiakas ei ehkä osaa katsoa tulevaisuuteen ja nähdä, että sosiaalietuuksien saaminen voi olla lyhytaikaista, kunnes asiakas esimerkiksi saa töitä.

Vuorovaikutuksen tutkiminen on monimutkaista. Asiakastapaamisen dynamiikka on moniulotteinen, koska tapaamisessa on useimmiten enemmän kuin kaksi henkilöä. Aineiston asiakastapaamisista osanottajia saattoi olla jopa neljä henkilöä; sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, asiakas ja tulkki. Sen lisäksi tutkija on passiivisena osallistujana tapaamisissa mukana. Vuorovaikutus on kuitenkin olemassa yleensä kahden ihmisen välissä, mutta tässä tutkimuksessa olen joutunut pohtimaan ja tulkitsemaan sitä kaikkien osapuolten välillä olevana asiana. Vuorovaikutusta on joskus vaikea tulkita sosiaalityön asiakastapaamisissa, koska tulkki osallistuu tapaamisiin. Tulkin käyttäminen on maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa melkein aina pakollista, jotta asiakkaan oikeusturva säilyisi ja asiakas ymmärtäisi mahdollisimman hyvin tapaamisessa puhuttavat asiat. Tulkki ei sinänsä tee vuorovaikutusta mahdottomaksi, mutta se vaikuttaa siihen suuresti. Tulkin persoonallisuus ja kielitaito vaikuttavat suuresti asiakastapaamiseen, ja siten myös vuorovaikutuksen onnistumiseen. Tutkijana ymmärrän onnistuneen vuorovaikutuksen tapahtuneen niissä sosiaalityön tapaamisissa, joissa asiakas tuntee tulkeensa kuulluksi ja ymmärretyksi, vaikka työntekijä ja asiakas olisivat eri kulttuureista.

Tutkimuksessani tuli esiin vastaavanlaisia vuorovaikutussuhteita kuin Kokkonen (2010) esitti tutkimuksessaan. Tässä tutkimuksessa tutkittiin vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä, mikä olisi Kokkosen (2010) vuorovaikutussuhteiden luokittelun mukaan heikko vuorovaikutussuhde. Tutkimukseni aineiston vahvimpia puheen aiheita oli perhe ja sukulaiset, eli henkilöt, joihin asiakkaalla on läheinen vuorovaikutussuhde. Tosin maahanmuuttajien kanssa tehtävän sosiaalityön asiakastapaamisissa nousevat esiin helposti myös muut suhteet, kuten vuorovaikutussuhteet koulukavereiden tai menetetyn perheenjäsenen kanssa.

Tunnistin tutkimukseni aineistosta myös luottamussuhteita, joista Turtiainen (2012) esitteli tutkimuksessaan. Kaikki nuo luottamussuhteen tarinat eli luottamustarina, konfliktitarina, vetäytymistarina, riippuvuustarina ja liittoutumistarina esiintyvät maahanmuuttajasosiaalityössä. Jotkin asiakkaat luottavat viranomaiseen pyyteettömästi ja ovat kiitollisia saamastaan avusta. Jotkin maahanmuuttaja-asiakkaat näkevät asiakassuhteen hyödyllisenä ja pyrkivät siksi läheiseen suhteeseen viranomaisen kanssa. Toisilla asiakkailla taas on olemassa tietynlainen pelko tai epäluottamus viranomaisia kohtaan, ja siten he eivät ole luottavaisia vastaanottamaan sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tarjoamaan apua tai tukea tai haluavat pitää etäisyytensä sosiaalitoimen työntekijöihin. Maahanmuuttaja-asiakkaat, jotka sattuvat olemaan lukutaidottomia joutuvat olemaan riippuvaisia sosiaalietuuksista, vaikka osa ei sitä itse haluaisikaan.

Elekieli toimi verrattain tutkimuksessa pienessä roolissa, mutta toi sopivan lisämausteen tutkimukseen. Elekielellä tarkoitetaan henkilön asentoa, äänensävyä tai kasvojen ilmeitä. Elekieli sinällään kertoo asiakkaan mielialasta ja asenteesta, jotka vaikuttavat myös vuorovaikutukseen. Jos asiakas ei asiakastapaamisella katso ollenkaan työntekijöihin, kuten suomalaisessa yhteiskunnassa on kohteliasta tehdä, voi se tuntua työntekijöistä epäkunnioittavana. Jos asiakas taas vaikuttaa hermostuneelta asiakastapaamisessa, voi työntekijä omalla käytöksellään pyrkiä rauhoittamaan asiakasta tai keventää tunnelmaa. Jos asiakkaalla taas nousevat tunteet pintaan asiakastapaamisella, on se merkki sosiaalityön ammattilaisille näyttää empatiaa asiakkaalle. Aineiston analyysin kautta voidaan sanoa, että useimmat asiakkaat käyttäytyivät yleensä kunnioittavasti, ja he vaikuttivat olevan hyvällä tuulella. Asiakastapaamiseen voidaan tulla jännittyneenä tai tietämättömänä, mitä asiakastapaamisessa on luvassa, mutta yleensä asiakas rentoutuu asiakastapaamisen aikana. Mielestäni myös työntekijät pyrkivät siihen, ettei asiakastapaaminen olisi turhan jäykkä tai virallinen, vaan pyrkivät saamaan yleistunnelman rennoksi ja avoimeksi, muun muassa vitsailemalla ja hymyilemällä. Yleinen aihe, mistä puhuttaessa melkein jokaisella asiakkaalla on vaikeuksia puhua kynelehtimättä, on perhe. Elekieli yksinään ei kuitenkaan selitä asiakkaan käytöstä, ja tulkinta saattaa toisinaan olla väärä.

Pohdiskellen kunnissa tehtävää sosiaalityön vuorovaikutusta, joitakin puutteita löytyy myös. Useat kuntaan muuttavat maahanmuuttajat eivät tunnu tietävän, mitä sosiaalityö on ja miten sitä voisi hyödyntää. Helposti sen takia maahanmuuttajien kanssa tehtävä sosiaalityö jää vain asiakkaan taloudellisen tilanteen ja arjen toimivuuden läpikäymiseen,

vaikka sosiaalityö voisi olla paljon enemmän. Vertailukohtia eri kuntien välillä minulla ei ole ja tämä ei ole tutkimuksen tarkastelun kohta, mutta pohdinta tuli mieleeni. Tulisiko kotouttamista avata maahanmuuttajille hieman enemmän? Tulisiko sitä kehittää paremmin ymmärrettävämmäksi?

Tutkimuksen vahvuus on valitussa tutkimusmenetelmässä käytetty havainnointi. Havainnoinnilla voidaan tutkia aitoa vuorovaikutustilannetta ja kanssakäymistä. Havainnointitilanteessa tutkija osallistuu passiivisesti tapahtumaan ja saa ensikäden tietoa työntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta. Tutkijan läsnäolo tapaamisessa mahdollistaa pientenkin vivahteiden huomaamisen vuorovaikutuksessa. Pienillä vivahteilla voidaan tarkoittaa esimerkiksi elekielen muutoksia, kuten vartalon jännittyminen tietystä aiheesta puhumisen yhteydessä. Tutkimustilanne, tutkijan läsnäolo ja asiakastapaamisen äänittäminen voivat luoda pientä jännitystä asiakastapaamistilanteeseen ja voivat vaikuttaa asiakkaan käyttäytymiseen, mutta silti mielestäni vaikutus on pienempi kuin esimerkiksi haastattelumenetelmässä. Haastattelussa on yleensä kysymys-vastaus-asetelma, joka voi vaikuttaa vuorovaikutustilanteen oikeellisuuteen ja aitouteen.

Tutkimukseni heikkoutena voidaan pitää tutkimuksen toteutuksen riskinä sitä, että havainnoinnissa ei tulisikaan esille asioita, joita halutaan tutkia. Verrattaessa haastatteluun, jossa suorilla kysymyksillä saisi kysytyyn asiaan suoran vastauksen, havainnoinnilla vuorovaikutustilanteeseen ei voida puuttua. Havainnoinnissa tutkija on passiivinen tilanteeseen osallistuja. Tutkimuksen suhteen elekieltä olisi voitu käyttää hyödyksi vieläkin enemmän tutkimuksessa. Aineistokeruun aikana elekielen havainnointi on helppo unohtaa, ellei tutkija tekisi muistiinpanoja. Tutkijana sain tilanteen työntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta oman vaikutelmani, mutta elekielen tarkempi tutkiskelu olisi voinut tukea tulkintoja entistäkin paremmin. Aineistoa olisi myös voinut analysoida eri tavoin, kuten esimerkiksi diskurssianalyysin kautta. Analyysissa olisi voinut mennä lausetasolle ja analysoida keskustelun rakentumista. Päätin tutkimuksessani kuitenkin keskittyä laajempiin kokonaisuuksiin, eli puhuttuihin aiheisiin.

Tutkimukseni pohjalta voidaan sanoa, että on tärkeää olla kulttuurisesti sensitiivinen työntekijä niillä tahoilla, jotka tekevät töitä maahanmuuttajien kanssa. Omat ennakkoluulot tai kielteiset asenteet vaikuttavat negatiivisesti myös asiakastyöskentelyyn ja vuorovaikutukseen. Tutkimuksessani ei nähty negatiivisia asenteita, mitä pidän esimerkillisenä

toimintana monikulttuurisen sosiaalityön saralla. Työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen ja suhteeseen vaikuttaa kummankin osapuolen omat kulttuuriset identiteetit ja ominaisuudet, mutta yhteisymmärrys on mahdollista saavuttaa. Asiakkaan kuuleminen ja auttaminen käytännön tasolla riittää siihen, että vuorovaikutus tulee olemaan onnistunut ja asiakas saa positiivisen kuvan viranomaisesta.

Tutkimukseni pohjalta voidaan sanoa, että paljon tutkimusta ja tietoa maahanmuuttajien kanssa tehtävästä sosiaalityöstä ja maahanmuuttajien kohtaamisesta on mielestäni vielä tarpeen tehdä. Lisäksi tutkimusta perheenyhdistämisen vaikutuksista maahanmuuttajien henkiseen hyvinvointiin Suomessa olisi olennaista tehdä, varsinkin, kun ulkomaalaislakiin tehtiin kiristyksiä vuonna 2016. Voisin väittää, että kotoutuminen vieraaseen kulttuuriseen ja yhteiskuntaan tuskin paranee, jos maahanmuuttaja pakotetaan asumaan eristyksissä perheestään. Tutkimukseni oli vain pieni läpileikkaus monikulttuuriseen sosiaalityöhön ja siinä esiintyviin kulttuurieroihin. Mielestäni on selvää, että yhteiskunnassa maahanmuuttajien kotoutumista voitaisiin tukea ja edesauttaa paljon enemmän kuin nykyään tuetaan. Kotoutumiseen vaikuttaa suuresti oma perhe ja tieto siitä, että he ovat turvassa ja voivat hyvin. Tällä hetkellä Suomessa ei varmisteta tässä mielessä maahanmuuttajien kotoutumisen onnistumista tukemalla perheiden yhdistämistä, vaikka ihmiset tulevat Suomeen paetakseen sotaa ja epäinhimillisiä elinolosuhteita. Sosiaalityön asiakastapaamisissa voi nähdä ja kokea ensikäden havaintoja ihmisten jaksamisesta ja hyvinvoinnista. Sosiaalityö voisi myös olla paljon moninaisempaa kuin se tällä hetkellä on. Sosiaalityö keskittyi aiemmin paljolti perustoimeentulotuen myöntämiseen, joka siirtyi kunnan sosiaalitoimesta pois vuoden 2017 alussa. Ehkä siis lähiaikojen muutokset mahdollistavat muutoksia aikuissosiaalityöhön ja monikulttuuriseen sosiaalityöhön.

Lähteet

Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet (2017) Helsinki: Talentia ry.

Alitolppa-Niitamo, Anne (2005) Maahanmuuttajataustaiset perheet ja hyvinvoinnin edellytykset. Teoksessa Anne Alitolppa-Niitamo & Ismo Söderling & Stina Fågel (toim.) (2005) Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto. s.37-52.

Anis, Merja (2008) Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Helsinki: Väestöliitto.

Anttila, Pirkko (2006) Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: Akatiimi Oy.

Berry, John W. (2006) Contexts of acculturation. Teoksessa David L. Sam & John W. Berry (eds.) (2006) The Cambridge Handbook of Acculturation Psychology. Cambridge: University Press. s. 27-42.

Berry, John W. (2011) *Integration and Multiculturalism: Ways towards Social Solidarity*. Papers on Social Representations. Peer-reviewed Online Journal 20:1. s. 2.1-2.21. <http://www.psych.lse.ac.uk/psr/> Viitattu 29.3.2018.

Buchert, Ulla (2015) Maahanmuuttajuuden institutionaaliset kategoriat. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 87/2015. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Burr, Vivien (1995) An introduction to social constructionism. London: Routledge.

Dant, Tim (1991) Knowledge, Ideology and Discourse. A Sociological Perspective. London & New York: Routledge.

Felton, John (ed.) (2008) The Contemporary Middle East. A Documentary History. Washington: CQ Press.

Foucault, Michel (1980) The History of Sexuality. Volume I: An Introduction. New York: Vintage books.

- Goffman, Erving (1956) *Presentation of Self in Everyday Life*. Edinburgh: University of Edinburgh.
- Goffman, Erving (1967) *Interaction Ritual. Essays in Face-to-Face Behavior*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Goffman, Erving (1969) *Strategic Interaction*. Oxford: Basil Blackwell.
- Goffman, Erving (1974) *Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience*. Cambridge: Harvard University Press.
- Greene, Molly (2005) *The Ottoman Experience*. *Daedalus* 134:2. On Imperialism (Spring 2005). s. 88-99.
- Hall, Stuart (2003) Kulttuuri, paikka ja identiteetti. Teoksessa Mikko Lehtonen & Olli Löytty (toim.) (2003) *Erilaisuus*. Tampere: Vastapaino. s. 85-128.
- Hannerz, Ulf (2003) Kulttuurin määritelmien yhteentörmäys. Teoksessa Mikko Lehtonen & Olli Löytty (toim.) (2003) *Erilaisuus*. Tampere: Vastapaino. s. 213-232.
- Hargie, Owen & Saunders, Christine & Dickson, David (1994) *Social Skills in Interpersonal Communication*. 3rd edition. London & New York: Routledge.
- Hijab, Nadia (2001) Women and Work in the Arab World. Teoksessa Suad Joseph & Susan Slyomovics (eds.) (2001) *Women and Power in the Middle East*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press. s. 41-51.
- Hofstede, Geert (2001) *Culture's consequences. Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. 2nd edition. California: Sage Publications.
- Iduozee, Vincent & Laaksonen, Pirjo & Liinasuo, Marja (1996) *CARP – rasismia vastaan. Projektiraportti*. Uudenmaan läänihallituksen julkaisusarja 1996: 11. Helsinki: Haka-paino.
- Ikäläinen, Sinikka & Martiskainen, Taina & Törrönen, Maritta (2003) *Mangopuun juurelta kuusen katveeseen - asiakkaana maahanmuuttajaperhe*. Vantaa: Lastensuojelun keskusliitto.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1993) *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino.

- Joseph, Suad & Slyomovics, Susan (eds.) (2001) *Women and Power in the Middle East*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.
- Juntunen, Marko (2012) *Diasporiset hiljaisuudet. Irakilaisyhteisön sisäiset jännitteet ja viranomaistoiminta monikulttuurisessa lähiössä*. Teoksessa Suvi Keskinen & Jaana Vuori & Anu Hirsiäho (toim.) (2012) *Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa*. Tampere: Tampere University Press. s. 174-205.
- Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) (2011) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Keddie, Nikki R. (1973) *Is there a Middle East?* *International Journal of Middle East Studies* 4:3. s. 255-271.
- Kirk, George E. (2016) *A Short History of the Middle East. From the Rise of Islam to Modern Times*. 8th edition. Oxfordshire & New York: Routledge.
- Kokkonen, Lotta (2010) *Pakolaisten vuorovaikutussuhteet. Keski-Suomeen muuttaneiden pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteistaan ja kiinnittymisestä uuteen sosiaaliseen ympäristöön*. *Jyväskylä Studies in Humanities* 143. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kortteinen, Matti (1982) *Lähiö. Tutkimus elämäntapojen muutoksesta*. Helsinki: Otava.
- Kulmala, Anna (2006) *Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta*. Tampere: Tampereen Yliopisto.
- Launikari, Mika & Puukari, Sauli (eds.) (2005) *Multicultural Guidance and Counselling. Theoretical Foundations and Best Practices in Europe*. Jyväskylä: CIMO & Institute for Educational Research.
- Lehtonen, Mikko & Löytty, Olli (toim.) (2003) *Erilaisuus*. Tampere: Vastapaino.
- Liebkind, Karmela (toim.) (1994) *Maahanmuuttajat. Kulttuurien kohtaaminen Suomessa*. Helsinki: Gaudeamus.

Liebkind, Karmela (toim.) (2000) Monikulttuurinen Suomi. Etniset suhteet tutkimuksen valossa. Helsinki: Gaudeamus.

Liebkind, Karmela & Mannila, Simo & Jasinskaja-Lahti, Inga & Jaakkola, Magdalena & Kyntäjä, Eve & Reuter, Anni (2004) Venäläinen, virolainen, suomalainen. Kolmen maahanmuuttajaryhmän kotoutuminen Suomeen. Helsinki: Gaudeamus.

Martikainen, Tuomas & Tiilikainen, Marja (toim.) (2007) Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46/2007. Helsinki: Väestöliitto.

Matinheikki-Kokko, Kaija (1992) Pakolaiset kunnassa: kenen ehdoilla? Sosiaali- ja terveyshallitus, Raportteja 69. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Mäntysaari, Mikko (1991) Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana. Tampere: Vastapaino.

Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Payne, Malcolm (1999) Social Construction in Social Work and Social Action. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) (1999) Constructing Social Work Practices. Aldershot: Ashgate, 25–65.

Pitkänen, Pirkko & Kouki, Satu (1999) Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaisyössä. Helsinki: Edita

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

Pitkänen, Pirkko (toim.) (2011) Kulttuurien kohtaamisia arjessa. Tampere: Vastapaino

Puroila, Anna-Maija (2002) Erwing Goffmanin kehysanalyysi sosiaalisen todellisuuden jäsentäjänä. Lapin Yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 41. Rovaniemi: Lapin Yliopisto.

Rastas, Anna & Huttunen, Laura & Löytty, Olli (toim.) (2005) Suomalainen vieraskirja: kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Tampere: Vastapaino.

Raunio, Mika & Säävälä, Minna & Hammar-Suutari & Pitkänen, Pirkko (2011) Monikulttuurisuus ja kulttuurien välisen vuorovaikutuksen areenat. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) (2011) Kulttuurien kohtaamisia arjessa. Tampere: Vastapaino. s. 17-50.

Räty, Minttu (2002) Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammi

Sen, Amartya (2009) Identiteetti ja väkivalta. Helsinki: Basam Books.

Tiittula, Liisa (1997) Kulttuurien välinen viestintä. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) (1997) Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Edita. s. 33-51.

Turtiainen, Kati (2012) Possibilities of Trust and Recognition between Refugees and Authorities. Resettlement as a Part of Durable Solutions of Forced Migration. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 451. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Yule, George (1996) The Study of language. 2nd edition. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press.

Suomen lainsäädäntö: (www.finlex.fi) Viitattu 1.4.2018.

Kielilaki 6.6.2003/423.

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386.

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 9.4.1999/493.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301.

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325.

Internet-lähteet:

Globalis, Suomen YK-liitto, <http://www.globalis.fi/> Viitattu 31.3.2018.

Kotouttaminen.fi, Työ- ja elinkeinoministeriö www.kotouttaminen.fi Viitattu 31.3.2018.

Maahanmuuttovirasto, www.migri.fi Viitattu 31.3.2018.

Suomen lainsäädäntö, www.finlex.fi Viitattu 31.3.2018.

Suomen tilastokeskus, www.tilastokeskus.fi Viitattu 31.3.2018.

Pakolaisapu ry, www.pakolaisapu.fi Viitattu 31.3.2018.

Turvallisuuspolitiikan tietopankki, Kadettikunta ry, <http://www.turpopankki.fi/> Viitattu 31.3.2018.