

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Pakolaistyön ammatilliset vaatimukset

Työntekijöiden näkökulmia pakolaistyöhön

Juha Vilhunen

Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö

Yhteisö- ja perusturvatyö

Sosionomi (AMK)

KEMI 2011

Tekijä(t):	Juha Vilhunen
Opinnäytetyön nimi:	Pakolaistyön ammatilliset vaatimukset
Sivuja (+liitteitä):	61 + 4
<p>Opinnäytetyön tarkoitus on tuoda esille Kemin alueella pakolaisten kanssa työtä tekevien mielipiteitä pakolaistyön ammatillisista vaatimuksista. Tutkimustehtävänä on vastata kysymykseen, minkälaista ammatillista osaamista työssä pakolaisten kanssa tarvitaan.</p> <p>Opinnäytetyössä pakolaisten kanssa työtä tekevien ammatillisia vaatimuksia tarkastellaan ammattikorkeakoulujen rehtorineuvoston sosiaalialan koulutusohjelmakohtaisten kompetenssien sekä valitun aihetta käsittelevän kirjallisuuden kautta.</p> <p>Opinnäytetyö on laadultaan kvalitatiivinen tutkimus ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Opinnäytetyön tutkimusjoukko koostuu neljästä Kemin alueella pakolaisten kanssa työtä tekevästä työntekijästä. Litteroitu aineisto analysoitiin teemoittelua käyttäen.</p> <p>Haastatteluista kävi ilmi pakolaistyön ammatillisten vaatimusten määrittelyn ristiriitaisuus. Toisaalta haastateltavat kertoivat pakolaisten kanssa tehtävän työn erityisistä piirteistä ja toisaalta he korostivat sen olevan kuin mitä tahansa muutakin ihmissuhdetyötä, jossa pätevät samat ammatilliset vaatimukset.</p> <p>Haastatteluista saadut tulokset viittaavat siihen, että pakolaisten kanssa tehtävän työn ammatillisissa vaatimuksissa korostuu sosiaalialan koulutusohjelmakohtaiset vaatimukset, mutta tämän lisäksi tarvitaan tietoa kulttuurisesta sensitiivisyydestä, kyvystä kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemysristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta, tietoa maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä sekä kykyä ennaltaehkäistä tietämättömyyttä, ennakkoluuloja ja rasismia.</p>	
Asiasanat:	pakolaistyö, kompetenssi, ammattitaito

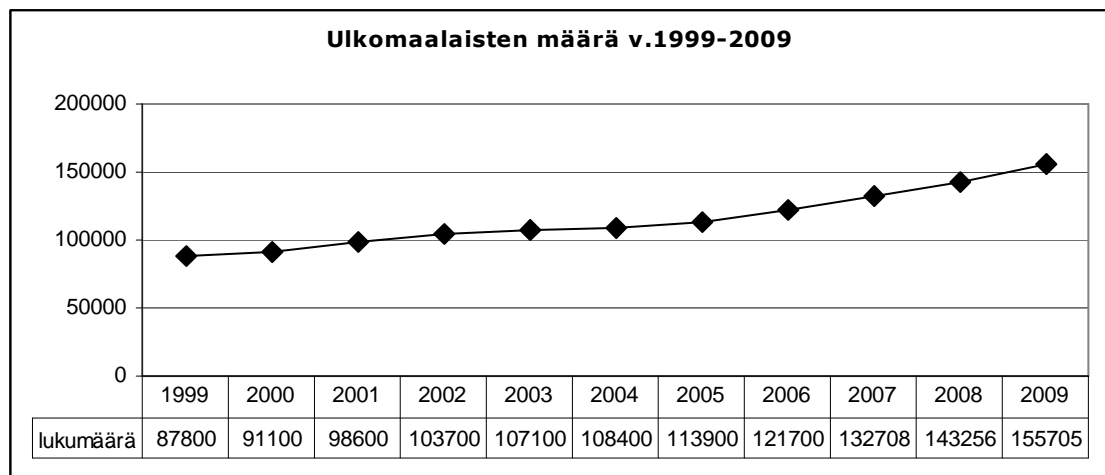
Author:	Juha Vilhunen
Title:	The Professional requirements of refugee work
Pages (+appendixes):	61 + 4
<p>The purpose of this study is to highlight the opinions of the refugee workers in Kemi area about the professional standards required when working with refugees. The research task is to answer the question, what type of professional skills are needed when working with refugees.</p> <p>The professional requirements of working with refugees are being viewed by bachelor's thesis requirements of social services as well as selected subject in literature.</p> <p>The thesis is qualitative research and theme interview was being used as data collection method. The thesis research group consists of four employees who work with refugees in Kemi area. The research data was analyzed using categorization by themes.</p> <p>The interviews revealed the inconsistency of defining the professional requirements of refugee work. On the other hand the interviewees told about the specific requirements when working with refugees and in the other hand, they pointed out that the requirements are the same as in any other field of social work and the same professional standards apply.</p> <p>Interview results obtained suggest that the professional requirements when working with refugees emphasize the requirements of the social services degree program, but this also requires knowledge of cultural sensitivity, ability to meet and communicate despite language difficulties, value conflicts and difficult life situations and knowledge of the service system of immigrants. In addition, knowledge of the ability to prevent ignorance, prejudice and racism is needed.</p>	
Key words:	refugee work, competence, professional skill

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	7
3 PAKOLAISUUDEN KÄSITTEELLISTÄ JA TILASTOLLISTA TARKASTELUA	10
3.1 Pakolaisuuteen ja maahanmuuttoon liittyvä käsitteistö	10
3.2 Katsaus Suomen maahanmuuttoon	11
3.3 Katsaus Suomen pakolaisuuteen.....	13
4 KOTOUTUMISEN PROSESSI.....	17
4.1 Keskeiset kotoutumiseen liittyvät käsitteet.....	17
4.2 Kotoutuminen prosessina.....	19
5 SOSIAALITYÖN AMMATILLISET VAATIMUKSET	23
5.1 Sosiaalityön määritelmä	23
5.2 Sosiaalialan koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit	25
6 MAAHANMUUTTOTYÖN AMMATILLISET VAATIMUKSET	28
6.1 Maahanmuuttajien kanssa työskentelevän ammatilliset valmiudet.....	28
6.2 Kulttuurinen sensitiivisyys.....	28
6.3 Kyky kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemysristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta	33
6.4 Tieto maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä	37
7 HAASTATTELUISTA SAATU MATERIAALI JA TULOKSET	39
7.1 Asiakastyön osaaminen.....	39
7.2 Sosiaalialan eettinen osaaminen	40
7.3 Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen ja tieto maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä.....	41
7.4 Yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen.....	43
7.5 Kulttuurinen sensitiivisyys.....	44
7.6 Kyky kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemysristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta	45
7.7 Tietämättömyyden, ennakkoluulojen ja rasismien ennaltaehkäisy.....	46
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	48
LÄHDELUETTELO	51
LIITTEET	55

1 JOHDANTO

Pakolaisuus on yhtä vanha ilmiö kuin ihmiskuntakin. Ihmiset ovat aina liikkuneet ja syytkin ovat aina olleet samankaltaisia läpi historian. Sota, nälkä, vaino, köyhyys tai uuden etsiminen ja kokemisen halu ovat ajaneet ihmisiä kotiseuduiltaan kohti heille tuntematonta (Forsander 1994, 3). Kansainvälisyys on jo pitkään ollut osa suomalaista arkea, jossa elämme. Käyttämämme vaatteet ja syömämme ruoka on usein valmistettu jossain muualla kuin Suomessa ja tiedotusvälineiden kautta olemme jatkuvassa yhteydessä ympäröivään maailmaan. Tämän lisäksi Suomen kansainvälistyminen näkyy myös erinäköisinä ja tapaisina ihmisinä ja Suomen maahanmuuttajaväestö on kasvanut nopeasti 1990-luvulla (Räty 2002, 7.)



KUVIO 1 Ulkomaalaisten määrä v.1999-2009 (Maahan muuton vuosikatsaus 2009, 3)

Kuviossa 1 esitettävät luvut kuvaavat Suomessa vakituisesti asuvia ulkomaalaisia, eivätkä sisällä Suomen kansalaisuuden saaneita ja turvapaikanhakijoita. Ulkomaalaisten määrä on ollut vuodesta 1999-2009 asti nousujohteista ja ulkomaalaisten määrä on kasvanut kyseisellä kymmenen vuoden aikajaksolla lähes 68000 henkilöllä, vaikkakin ulkomaalaisten osuus Suomen väestöstä on eurooppalaisittain katsottuna melko pieni.

On entistä todennäköisempää työskennellessä sosiaali- ja terveysalalla, että asiakas on mahdollisesti kotoisin muualta kuin Suomesta. Tämän vuoksi tiedon tarve maastamuuton syistä, pakolaisuuden ja siirtolaisuuden vaikutuksesta ihmiseen ja monikulttuurisesta työstä kasvaa jatkuvasti (Forsander 1994, 3). Vuonna 1999 julkaistussa tutkimuksessa, jossa kuvattiin rajavartioiden, poliisien, sosiaalityöntekijöiden, työvoimaviranomaisten ja opettajien kokemuksia erilaisten kulttuurien kohtaamistilanteista sekä viranomaisten suhtautumisesta maahanmuuttajiin ja heidän kotouttamiseensa, todettiin että noin 80 prosenttia

viranomaisista kokee kulttuurien erilaisuuden ja epävarmuuden maahanmuuttajien erityistarpeista ongelmaksi työssään. Erityisesti kulttuurien erilaisuus vaivasi sosiaalityöntekijöitä, työvoimaviranomaisia ja poliiseja (Pitkänen & Kouki 1999, 109.) Tämä osaltaan sai minut kiinnostumaan kyseisestä aiheesta ja tekemään siitä opinnäytetyöni.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään pakolaisten kanssa työtä tekevien tarvitsemaa ammatillista osaamista ja sen tarpeita. Työssä käydään läpi maahanmuuttoa ja pakolaisuutta Suomessa, kotoutumisen prosessia, sosiaalialan koulutusohjelmakohtaisia kompetensseja sekä maahanmuuttotyön ammatillisia vaatimuksia. Kohderyhmäksi valittiin Kemin kaupungin alueella pakolaisten kanssa työtä tekevät ja opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda esille työntekijöiden mielipiteitä pakolaistyössä tarvittavasta ammatillisesta osaamisesta.

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyö on laadultaan kvalitatiivinen eli laadullinen. Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan karkeasti mitä tahansa tutkimusta, jonka avulla pyritään "löydöksiin" ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Laadullinen tutkimus käyttää sanoja ja lauseita kun puolestaan määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus perustuu lukuihin. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä määrällisen tutkimuksen mukaisiin yleistyksiin vaan tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen ja mielekkään tulkinnan antaminen sekä käsiteltävän ilmiön syvälinen ymmärtäminen (Kananen 2008, 24.) Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen rajat eivät kuitenkaan ole selkeät ja laadulliseen aineistoon voi soveltaa myös määrällisiä lukutapoja (Eskola & Suoranta 1998, 13).

Opinnäytetyön tarkoitus on tuoda esille Kemin alueella pakolaisten kanssa työtä tekevien mielipiteitä pakolaistyön ammatillisista vaatimuksista. Tutkimustehtävänä on vastata kysymykseen, minkälaista ammatillista osaamista työssä pakolaisten kanssa tarvitaan? Opinnäytetyössä tutkittua tietoa pakolaistyön ammatillisesta osaamisesta voidaan hyödyntää pakolaistyön toiminnan kehittämässä sopivien koulutusten järjestämisen ja sisäisten toimintamallien kehittämisen kautta sekä rekrytoinnin tukena tulevaisuudessa. Opinnäytetyö osaltaan myös selventää niitä vaatimuksia, jotka haastavat pakolaistyön Kemin alueella. Lisäksi opinnäytetyö voi toimia mielenkiintoisena luettavana niille, jotka ovat yleisesti kiinnostuneet ammatillisesta osaamisesta maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä.

Opinnäytetyön tutkimusjoukko koostuu neljästä Kemin alueella pakolaisten kanssa työtä tekevistä työntekijästä. Valittu tutkimusjoukko edusti Kemin kaupungin pakolaistyötä, Kemin lyseon lukion maahanmuuttajakoulua sekä maahanmuuttajien kotoutumisprojekti Silmua, jonka päätoteuttajana toimii Kemin kaupunki ja osatoteuttajana Toivola-Luotola settlementti ry. Haastateltavien työkokemus pakolaisten kanssa tehtävästä työstä vaihteli neljästä kymmeneen vuoteen.

Tutkimusaineisto koostuu kolmesta litteroidusta haastattelusta, joista yksi oli parihaastattelu. Haastattelumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Alkuperäinen suunnitelma oli toteuttaa kaikki haastattelut yksilöhaastatteluina, mutta yksi työntekijä kertoi halustaan saada toinen työntekijä mukaan haastatteluun. Kyseinen työntekijä koki toisen työntekijän mukana olon tuovan haastatteluun uusia näkökulmia, joten en nähnyt parihaastattelun toteuttamiselle mitään estettä.

Haastattelua voisi kuvailla keskusteluksi, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja on hänen johdattalemaansa ja yksinkertaisesti sen voisi määritellä tilanteeksi, jossa haastattelijä esittää kysymyksiä haastateltavalle (Eskola & Suoranta 1998, 86). Haastattelu eroaa keskustelusta kuitenkin siinä, että haastattelu tähtää informaation keräämiseen ja on ennalta suunniteltua ja päämäärähakuista toimintaa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 42). Haastattelun tavoite on selvittää, mitä jollakulla on mielessään ja haastattelun idea on yksinkertainen. Kun haluamme tietää jotain ihmisestä kuten mitä hän ajattelee ja minkälaisia motiiveja hänellä on, miksi emme kysyisi sitä häneltä suoraan (Eskola & Suoranta 1998, 86.) Tämän vuoksi haastattelu sopi tiedonkeruumenetelmäksi opinnäytetyössä. Haastattelua tiedonkeruumenetelmänä puolsi myös se, että tutkimuksen aihe tuottaa monitahoisia ja moniin suuntiin meneviä vastauksia ja haastattelussa haastateltava voi myös kertoa aiheesta laajemmin kuin tutkija pystyy ennakoimaan (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 200).

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin. Tämä vapauttaa pääosin haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47-48.) Teemahaastattelu onkin muodoltaan niin avoin, että siinä vastaaja voi halutessaan puhua varsin vapaamuotoisesti, jolloin kerätyn materiaalin voi katsoa edustavan vastaajien puhetta itsessään (Eskola & Suoranta 1998, 88). Tämän vuoksi teemahaastattelu sopii opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmäksi. Haastattelumenetelmänä se sijoittuu lomake- ja avoimen haastattelun väliin. Siitä puuttuu strukturoidun eli lomakehaastattelun tarkka ja ennalta määrätty kysymysten ja väitteiden muoto ja esittämisjärjestys sekä avoimelle haastattelulle tyypillinen ajatusten, mielipiteiden, tunteiden ja käsitysten selvittely sen mukaan kuin ne tulevat aidosti keskustelun kuluessa vastaan (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 203-204.)

Analyysimenetelmänä opinnäytetyössä käytetään teemoittelua, jossa on kyse kerätyn aineiston luokittelusta ja kvantifioinnista yleisemmällä tasolla (Kananen 2008, 91). Teemoittelussa tarkastellaan sellaisia aineistosta esiin nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle (Hirsjärvi & Hurme 2009, 173). Teemoittelu on suositeltava analyysimenetelmä jonkin käytännöllisen ongelman ratkaisemisessa, koska tällöin haastatteluista voi poimia käytännöllisen tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa. Teemoittelun avulla haastatteluista kerätystä aineistosta saadaan esille kokoelma erilaisia vastauksia tai tuloksia esitettyihin kysymyksiin, jolloin tutkimustulokset palvelevat parhaiten erilaisia käytännöllisiä intressejä (Eskola & Suoranta 1998, 179-180.)

Teemojen muodostamisessa käytettiin apuna koodausta, jonka tarkoituksena on aineiston pilkkominen helpommin tulkittaviin osiin samalla käyden aineisto systemaattisesti läpi. Koodaamisessa aineisto koodataan, merkataan tutkijan tulkinnan mukaisesti aineiston määriteltyihin tekstijaksoihin (Eskola & Suoranta 1998, 155-156). Koodaamisessa voidaan käyttää merkkejä, sanoja tai värejä tekstikokonaisuuksien erottamiseen muista (Kananen 2008, 90). Opinnäytetyössä teemat muodostettiin etsimällä analysoitavasta aineistosta eri teemoihin kuuluvia vastauksia tekstistä, jolle annettiin oma värikoodinsa. Tämän jälkeen aineisto järjestettiin teemoittain poimimalla jokaisesta vastauksesta kyseiseen teemaan liittyvä kohta oman otsikkonsa alle.

Lopuksi teemoittelussa kunkin teeman alle kootaan haastatteluista teemaan liittyvät tiivistelmät ja esitellään teemojen yhteydessä näytepaloina vastaajien tekstisitaatteja (Kananen 2008, 91). Opinnäytetyön tavoitteen kannalta tämä on hyvä, sillä mikä olisi parempi tapa tuoda esille pakolaisten kanssa työtä tekevien mielipiteitä ammatillisesta osaamisesta kuin työntekijöiden äänen esiin tuominen tekstissä. Nämä seikat puolsivat teemoittelun valintaa analyysimenetelmänä opinnäytetyössä.

Produktion tekoprosessi alkoi 01.03.2011 ideapaperin luomisella, josta opinnäytetyön aihe ja tutkimuskysymys alkoi muotoutumaan. Samaan aikaan alkoi kirjallisuuslähteiden kartoittaminen teoreettista viitekehystä varten. Opinnäytetyön kirjoitusprosessi alkoi 29.04.2011 alkaen teoreettisesta viitekehyksestä, jonka pohjalta haastattelukysymykset voitiin luoda. Haastattelurungon löydät liitteistä (liite 3). Haastateltaville lähetettiin 06.07.2011 haastattelupyyntö sähköpostin välityksellä, jossa informoitiin haastattelun aiheesta ja luottamuksellisuudesta. Kahta haastatteluun osallistunutta henkilöä haastattelupyyntö ei tavoittanut. Yhdessä työpaikassa haastatteluun kutsumani henkilö oli vaihtanut työpaikkaa ja toisessa tapauksessa haastatteluun osallistunut henkilö tuli mukaan haastattelupyyntöjen lähettämisen jälkeen. Opinnäytetyölle oli anottu tutkimuslupaa ennen haastatteluiden alkamista Kemian kaupungin sosiaalivirastolta ja tutkimuslupa myönnettiin 06.04.2011 (liite 4).

Syyskuussa v.2011 otin yhteyttä puhelimitse haastateltaviin ja haastattelupaikka sekä aika sovittiin haastateltaville sopivana ajankohtana. Ensimmäinen haastattelu pidettiin 5.10.2011 ja toinen sekä kolmas haastattelu pidettiin 11.10.2011. Haastattelut purettiin ja litteroitiin lokakuun aikana ja kerätyn aineiston analysointi alkoi heti litteroinnin jälkeen. Opinnäytetyön kirjoitusprosessi päättyi marraskuussa 2011, jolloin opinnäytetyö palautettiin opinnäytetyön ohjaaville opettajille.

3 PAKOLAISUUDEN KÄSITTEELLISTÄ JA TILASTOLLISTA TARKASTELUA

3.1 Pakolaisuuteen ja maahanmuuttoon liittyvä käsitteistö

Ymmärtääksemme paremmin pakolaistyöntekijöiden ammatillisia haasteita ja vaatimuksia työkentällä on hyvä tutustua pakolaisuuteen ja Suomen pakolaistilanteeseen paremmin. Käsitteistön avaaminen antaa paremman kuvan erilaisten käsitteiden merkityksistä ja tarttumapintaa niihin syihin, joiden takia Suomeen muiden maiden joukossa tullaan esimerkiksi pakolaisina tai turvapaikanhakijoina. Ensimmäisiä asioita, joihin törmää lueskellessaan maahanmuuttoon tai pakolaisuuteen liittyviä artikkeleita onkin juuri monivivahteinen käsitteistö, jolla pyritään määrittelemään henkilön maahanmuuton syytä ja taustaa. Tilastojen kautta verrataan Suomen maahanmuuttotilannetta muihin Euroopan unionin maihin ja kuinka suuri osa Suomeen tulevista maahanmuuttajista tulee pakolaisina tai saa pakolaisstatuksen myöhemmin. Viimeiseksi tarkastellaan mistä maista Suomeen saavutaan turvapaikanhakijoina ja kiintiöpakolaisina sekä hieman Kemin pakolaistilannetta.

Pakolaisella tarkoitetaan henkilöä, jolle on myönnetty kansainvälistä suojelua kotimaansa ulkopuolella. Hän on joutunut pakenemaan maasta ihmisoikeusrikkomuksien, sodan tai levottomuuksien vuoksi ja hänellä on perusteltu syy pelätä tulevansa vainotuksi kotimaassaan, alkuperänsä, uskontonsa, yhteiskunnallisen ryhmänsä tai poliittisten mielipiteidensä vuoksi. Suomen ulkomaalaislaissa pakolaiseksi määritellään vain ne henkilöt, jotka täyttävät Genevessä v.1951 tehdyn pakolaisten oikeusasemaa koskevan yleissopimuksen 1. artiklan määrittelemät ehdot. Yleisessä keskustelussa pakolaisella viitataan usein kaikkiin henkilöihin, joilla on suojelutarpeeseen perustuva oleskelulupa (Pakolaisneuvonta, 2011.)

Maansisäiset pakolaiset ovat henkilöitä, jotka ovat joutuneet jättämään kotinsa, mutta eivät ole lähteneet kotimaastaan. Osa heistä on voitu siirtää pakolla omalta kotiseudultaan, osa on voinut paeta maan sisäisiä konflikteja (Pakolaisneuvonta, 2011.) Esimerkki maansisäisestä pakolaisuudesta on Darfurin maakunnassa Sudanissa 2003 alkanut aseellinen konflikti, jonka seurauksena monet ovat joutuneet pakenemaan kotiseudultaan.

Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee turvapaikkaa hänelle vieraasta valtiosta. Suomessa turvapaikkaa voi hakea heti rajalla tai maahantulon jälkeen poliisilta. Hakijalle voidaan myöntää pakolaisstatus, joka perustuu henkilökohtaiseen vainoon

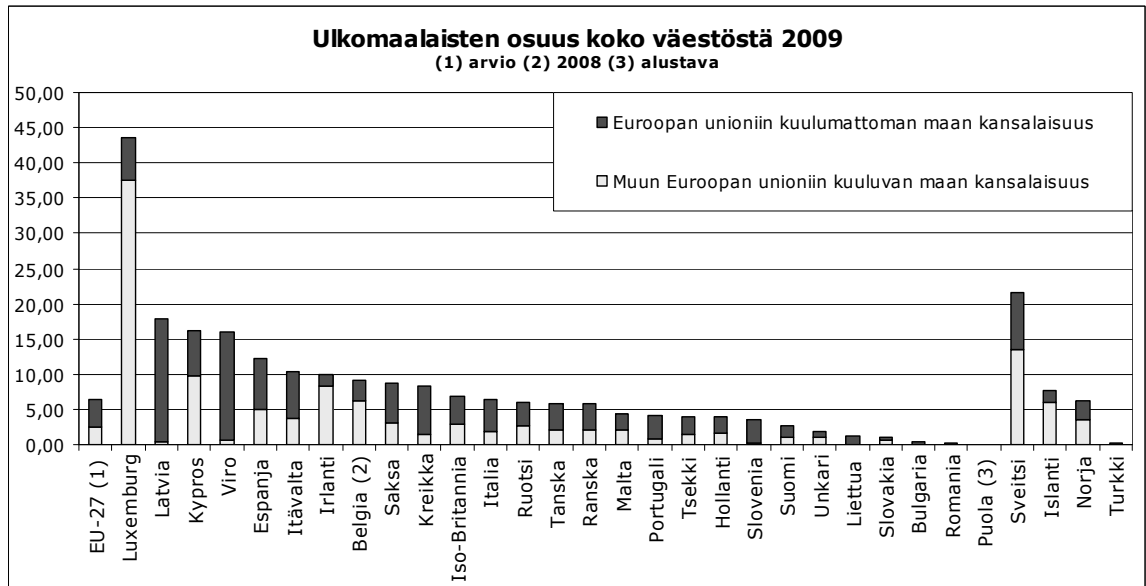
tai oleskelulupa toissijaisen suojelun perusteella, jos häntä uhkaa epäinhimillinen kohtelu kotimaassaan. Oleskeluluvan voi saada myös humanitaarisen suojelun perusteella, jos hakijan lähtömaassa on suuri mahdollisuus kenellä tahansa joutua oikeusloukkausten ja erottelemattoman väkivallan uhriksi. Suomen lain mukaan turvapaikanhakijalle voidaan myöntää oleskelulupa myös yksilöllisistä inhimillisistä syistä tai tilapäinen oleskelulupa (Pakolaisneuvonta, 2011.) Tilapäinen oleskelulupa myönnetään silloin kun hakijalla ei ole tarkoitus jäädä Suomeen pysyvästi ja se on uusittava ennen määräajan päättymistä (Maahanmuuttovirasto, 2011 a).

Kiintiöpakolainen on henkilö, jolle UNHCR (Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisasiain päävaltuutetun toimisto) on myöntänyt pakolaisstatuksen ja hänelle on myönnetty maahantulolupa budjetissa vahvistetun pakolaiskiintiön puitteissa. Suomen pakolaiskiintiö on ollut v.2001 lähtien 750 henkilöä (Maahanmuuttovirasto, 2011 b.) Viime vuosina lähes kaikki kiintiössä vastaanotetut pakolaiset ovat olleet UNHCR:n määrittämiä uudelleensijoittamisen tarpeessa olevia pakolaisia (Uusi alku 2005, 25).

Tämän lisäksi on olemassa yleiskäsitteitä. *Maahanmuuttajalla/Maastamuuttajalla* tarkoitetaan yleisesti maasta toiseen muuttanutta henkilöä ja käsite koskee kaikkia eri perustein muuttaneita henkilöitä (Maahanmuuttovirasto, 2011 a). *Siirtolaisella* tarkoitetaan henkilöä, joka muuttaa maasta toiseen rakentaakseen siellä itselleen uuden elämän (Maahanmuuttovirasto, 2011 a).

3.2 Katsaus Suomen maahanmuuttoon

Kuinka paljon meillä Suomessa sitten oikeastaan on ulkomaalaisia verrattuna muihin Euroopan maihin? Euroopan komission alaisen Eurostatin (The Statistical Office of the European Communities), mukaan Suomen väestöstä ulkomaalaisia on varsin vähän, kuten alla olevasta kuviosta voidaan nähdä.



KUVIO 2. Ulkomaalaisten osuus koko väestöstä 2009 (Eurostat, 2009)

Suomen ulkomaalaisten osuus väestöstä on pieni, ainoastaan Unkarin, Liettuan, Slovakian, Bulgarian, Turkin ja Romanian ulkomaalaisten osuus on Suomea pienempi Puolan tilanteen kuviossa olevan alustava tieto. Suomen ulkomaalaisen väestön osuus on myös alle arvioidun euromaiden keskiarvon, joka on hieman yli viisi prosenttiyksikköä. Pohjoismaisessakin vertailussa ulkomaalaisen väestön osuus on pienin Suomessa kun vertailuun otetaan mukaan Ruotsi, Tanska, Norja sekä Islanti.

Maahanmuuttajien kokonaismäärä Suomessa arvioidessa lukumäärä riippuu siitä arvioidaanko ulkomaalaisten määrää kansalaisuuden, äidinkielen vai syntymämaan perusteella. Sisäasiainministeriön maahanmuuton vuosikatsauksen (2009, 6) mukaan ulkomaiden kansalaisia on Suomessa 155 705. Ulkomaalaisten määrää arvioidessa taas sen perusteella puhuuko äidinkielenään jotain muuta kuin Suomea, Ruotsia tai Saamen kieltä saadaan arvio 207 037. Ulkomailla syntyneiden kautta tarkasteltuna kysymykseen maahanmuuttajien kokonaismäärästä saadaan puolestaan vastaukseksi 233 183. Maahanmuuttajien määrä on kuitenkin ollut nousujohteista huolimatta ulkomaalaisen väestön osuuden pienuudesta vertailtaessa Suomea muihin Euroopan maihin. Tilastokeskuksen jaottelussa ulkomaalaisten kansalaisten osuudesta sukupuolen mukaan, Suomen ulkomaalaisen väestön osuus on kasvanut kahdenkymmenen vuoden aikavälillä 1990-luvun hieman alle 30 000:sta melkein 170 000:n v.2010 (2011, a). Suurimpia kansalaisuusryhmiä Suomessa ovat venäläiset, virolaiset, ruotsalaiset ja somalialaiset (Maahanmuuton vuosikatsaus 2009, 6). Tarkemman kuvan sekä tarkat määrät löydät alla olevasta taulukosta.

TAULUKKO 1. Suurimmat kansalaisuusryhmät (Maahanmuuton vuosikatsaus 2009, 6)

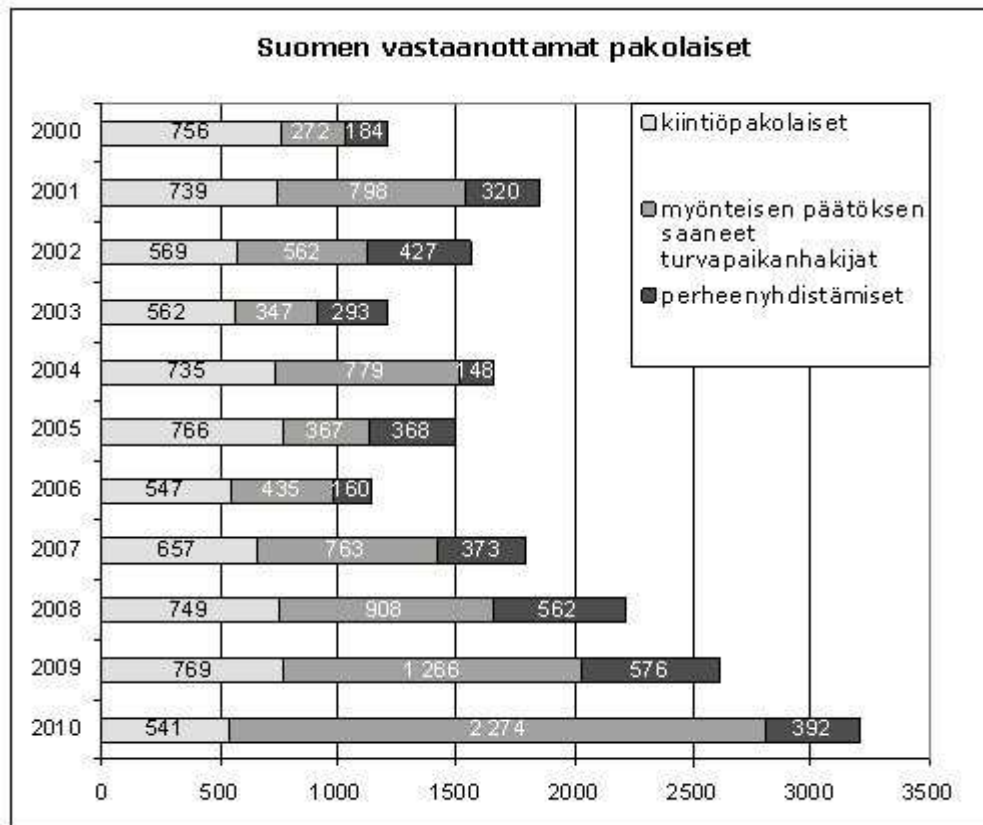
Suurimmat kansalaisuusryhmät	
Venäjä	28 210
Viro	25 510
Ruotsi	8 506
Somalia	5 570
Kiina	5 180
Thaimaa	4 497
Irak	3 978
Turkki	3 809
Saksa	3 628
Britannia	3 333
Intia	3 168
Iran	2 495
Yhdysvallat	2 378

Taulukossa huomion arvoista on venäläisten ja virolaisten poikkeuksellisen suuri määrä. Tilastokeskuksen suurimpia vieraskielisiä ryhmiä jaoteltaessa 2000 ja 2010-luvuilla äidinkielenään venäjää puhuvien määrä on kasvanut 2000-luvun yli 25 000:sta vuoteen 2010 mennessä lähes 55 000:n. Viroa puhuvien määrällinen kehitys on puolestaan kasvanut 10 000:sta (v.2000) yli 27 000:n (v.2010) (Tilastokeskus, 2011 b)

3.3 Katsaus Suomen pakolaisuuteen

Suomen maahanmuuttajista pakolaisia on vain noin viidesosan kokoinen vähemmistö (Räty 2002, 16.) Ajatusta tukee myös työministeriön asettama työryhmä ehdotuksessaan hallituksen maahanmuuttopoliittiseksi ohjelmaksi, joka arvio pakolaisuuden olevan Suomeen muuton syynä vain noin 15% tapauksista perhesiteen (60-65%), paluumuuton (n.10%), työn (5-10%) ja muiden syiden (5-10%) ohella (Työministeriö 2005, 5).

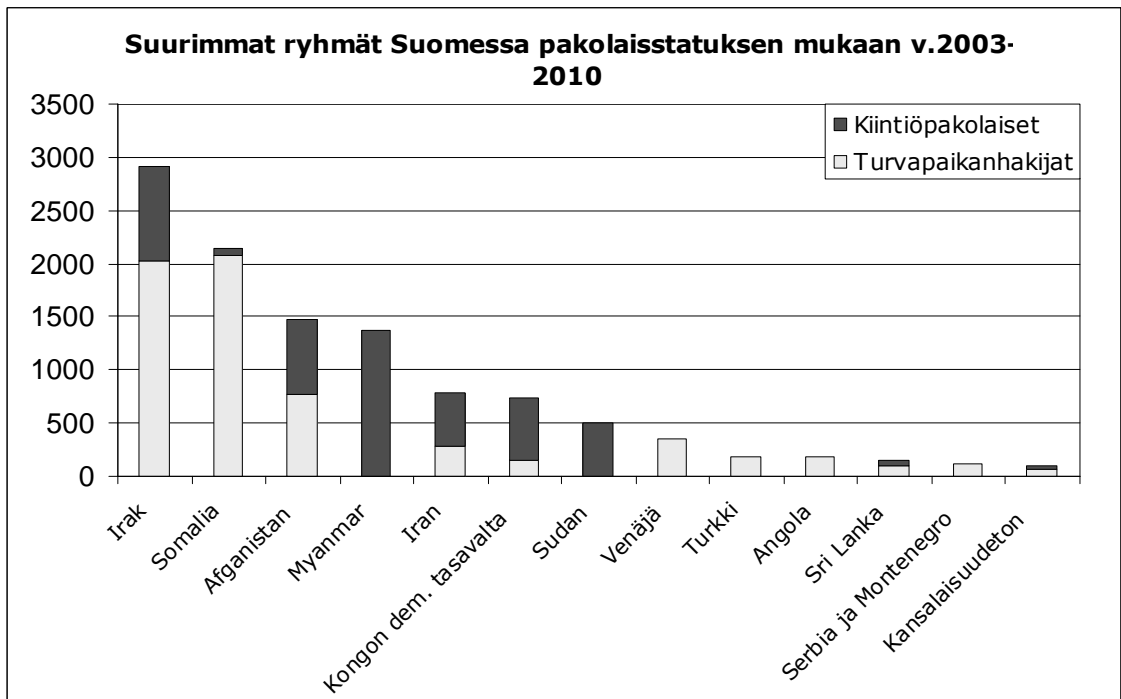
Suomi on vastaanottanut v.2000-2010 aikana yhteensä 19 964 henkilöä, joilla on pakolaisstatus. Heistä kiintiöpakolaisten osuus oli 7 390, oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden osuus oli 8 771 ja perheenyhdistämisten kautta 3 803 henkilöä sai turvapaikan Suomesta (Sisäasiainministeriö, 2011.) Pidempänä ajanjaksona tarkasteltuna Suomi on vastaanottanut v.1992-2010 välisenä aikana yhteensä 33 082 henkilöä pakolaisstatuksen mukaan. Alla olevasta kuviossa on eritelty kymmenen vuoden aikajänteellä Suomen vastaanottamien pakolaisten kokonaismäärät vuosittain sekä pakolaisstatuksen myöntämisen peruste.



KUVIO 3. Suomen vastaanottamat pakolaiset (Sisäasiainministeriö, 2011)

Kuviosta voidaan nähdä, että vuoden 2007 jälkeen vuoteen 2010 asti Suomen vastaanottamien pakolaisten kokonaismäärä on ollut kasvussa, vaikka pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna trendi onkin vaihtelevaa. Tällä kymmenen vuoden ajanjaksolla vastaanotettujen pakolaisten määrä on pysynyt 1100-3250 välissä vuosittain. Keskiarvolla laskettuna Suomi on vastaanottanut v.2000-2010 välisenä aikana keskimäärin 1815 pakolaista vuosittain.

Mitkä sitten ovat suurimmat ryhmät kansalaisuuden perusteella kun kohdennetaan näkökulmaamme maahanmuutosta turvapaikanhakijoihin ja kiintiöpakolaisiin? Alla olevasta kuviosta voidaan nähdä suurimmat kansalaisuusryhmät, jotka ovat v.2003-2010 aikana saaneet pakolaisstatuksen, joko turvapaikanhakijoina tai kiintiöpakolaisina. Kuvio on koostettu yhdistämällä maahanmuuttoviraston kiintiöpakolaistilastot sekä vuosittaiset turvapaikanhakijoiden päätöksiä koskevat tilastot. Turvapaikanhakijat ovat saaneet pakolaisstatuksen turvapaikan, suojelun tarpeen, inhimillisten syiden, perheen jäsenyyden tai tilapäisen oleskeluluvan perusteella.



KUVIO 4. Suurimmat ryhmät Suomessa pakolaisstatuksen mukaan v.2003-2010 (Maahanmuuttovirasto, 2011 c,d)

Huomioitavaa on, että kuvioon ei ole laskettu mukaan hätätapauksia, jotka muodostavat n. 10-15% kunkin vuoden pakolaiskiintiöstä, koska heitä ei maahanmuuttoviraston tilastoissa ole jaoteltu kansalaisuuden mukaan. UNHCR esittää hätätapauksina valittavaksi henkilöitä, joilla on kiireellinen uudelleensijoittamisen tarve suojelun tarpeen tai muiden syiden vuoksi kuten esim. humanitaaristen tai lääketieteellisten syiden takia. Suomi on vastaanottanut v.2003-2010 aikana yhteensä 782 henkilöä hätätapauksina (Maahanmuuttovirasto, 2011 c.)

Kiteytetysti voidaan sanoa v.2003-2010 maahanmuuttoviraston tilastojen valossa, että Suomen pakolaistyöntekijöiden asiakasryhmä keskimäärin koostuu yli 80 eri kansalaisuuden omaavista turvapaikanhakijoista ja kiintiöpakolaisista, sekä osasta ihmisiä, joilla ei ole minkään maan kansalaisuutta tai se ei ole tiedossa. Suurimpia kansalaisuusryhmiä lukumääräisesti pakolaisstatuksen mukaan ovat Irakilaiset, Somalialaiset, Afganistanilaiset, Myanmarilaiset, Iranilaiset, Kongon dem. tasavaltalaiset sekä Sudanilaiset (Maahanmuuttovirasto, 2011 c,d.)

Kemin pakolaistyön asiakasryhmän erityispiirteenä on, että työ- ja elinkeinokeskuksen kanssa v.2009 sovitusta vuosittaisesta 50 pakolaisen kiintiöstä 30 tulee pakolaisleireiltä. Viime vuosina he ovat olleet myanmarilaisia Thaimaan pakolaisleireiltä. Kiintiöllä vastaanotetut pakolaiset ovat olleet Vietnamilaisia, Kosovon albaaneja entisen Jugoslavian alueelta, Somalialaisia, Kurdeja sekä

Myanmarilaisia. Vuodesta 2009 alkaen Kemin kaupunki on varannut 20 kuntapaikkaa myönteisen oleskelulupapaikan saaville turvapaikanhakijoille. Nämä pääasiassa Suomen Punaisen Ristin Kemin vastaanottokeskuksen kautta tulevat pakolaiset edustavat erilaisia kansallisuuksia (Kemin kaupunki, 2011.)

4 KOTOUTUMISEN PROSESSI

4.1 Keskeiset kotoutumiseen liittyvät käsitteet

Suomalaisen maahanmuuttopolitiikan peruspyrkimyksenä on kaikkien maahanmuuttajien integroiminen eli kotoutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan (Räty 2002, 134). Tämän pyrkimyksen toteuttaminen käytännön tasolla on kuntien ja sitä kautta kuntien virkailijoiden vastuulla. Kotoutumisen ollessa maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn keskiössä, on tärkeää tarkastella kotoutumista maahanmuuttajan kokemana prosessina. Tässä osiossa, paitsi käsitellään kotoutumista prosessina kotoutumiskaaren ja akkulturaatioteorian kautta, myös avataan kotoutumiseen liittyvät keskeiset käsitteet.

Kotoutuminen on ehdotus korvata käsitteet integroituminen ja sopeutuminen. Integroituminen on prosessi, jossa maahanmuuttajat osallistuvat yhteiskunnan taloudelliseen, poliittiseen ja sosiaaliseen elämään. Samanaikaisesti maahanmuuttajilla on yhteiskunnassa mahdollisuus harjoittaa ja kehittää omaa kulttuuriaan ja etnisyyteen liittyviä asioita (Ikäläinen & Martiskainen & Törrönen 2003, 9.)

Välillä integroitumisen rinnalla on käytetty käsitettä sopeutuminen, josta on osin luovuttu, koska käsitteenä sen on katsottu viittaavan viranomaisten sopeuttaviin, assimilaatioon eli valtakulttuuriin sulautumiseen pyrkiviin toimenpiteisiin (Ekholm 1994, 44). Tämä ei kuitenkaan ole Suomen maahanmuuttopolitiikan tavoite. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta määrittelee kotoutumisen maahanmuuttajan yksilöllisenä kehityksenä, jonka tavoitteena on osallistua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen (1999, 2§). Lain henki on siis vahvasti maahanmuuttajia integroiva. Käsitteinä kotoutuminen ja integroituminen ovatkin hyvin päällekkäisiä. Kotoutuminen kuitenkin käsitteenä viittaa hieman kotiutumiseen, jolloin maahanmuuttajat voivat omaehtoisesti ajan kanssa rakentaa itselleen kotia Suomessa (Forsander 1994, 9). Forsander pitikin tätä eräänlaisena uudenlaisen maahanmuuttopolitiikan avauksena, joka ei sisällytä itseensä assimilaatiota (1994, 9).

Kotouttamisella, joka ilmenee jo edellä mainitun lain nimessä, viitataan maahanmuuttajien ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan (Ikäläinen 2003, 9). Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta

määrittelee kotouttamisen viranomaisten järjestämiksi kotoutumista edistäviksi toimenpiteiksi ja voimavaroiksi (1999, 2§). Viranomaiset veloitetaan kotouttamislaillla aktiivisiin toimiin maahanmuuttajien integraation (kotoutumisen) tueksi (Ikäläinen 2003, 9). Tällä määrittelyllä pyritään myös osaltaan korostamaan kotoutumista yksilöllisenä prosessina, jota viranomaiset pyrkivät kotouttamisella edistämään.

Kotouttamisohjelma on kuntien yhdessä työvoimaviranomaisten, muiden viranomaisten sekä kansaneläkelaitoksen kanssa tekemä ohjelma, joka sisältää suunnitelman tavoitteista, toimenpiteistä, voimavaroista sekä yhteistyöstä maahanmuuttajien kotouttamisessa (Kala kuivalla maalla 2005, 7). Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta velvoittaa myös, että kotouttamisohjelmaa laadittaessa kuullaan maahanmuuttajien, kansalaisjärjestöjen, työntekijä- ja työnantajajärjestöjen ja mahdollisuuksien mukaan muiden paikallisten tahojen mielipiteitä. Ohjelmaan liittyy myös kunnan ja työvoima- ja elinkeinokeskuksen sopimus perusteista, joilla kotouttamista edistäviä toimenpiteitä voidaan rinnastaa työmarkkinatuesta annetun lain (1542/1993) 2 luvun mukaisiin työvoimapoliittisiin toimenpiteisiin siten kuin laissa ja asetuksella säädetään (1999, 7§.)

Kotoutumissuunnitelma on yhdessä maahanmuuttajan, kunnan ja työvoimatoimiston kanssa laadittu suunnitelma niistä toimenpiteistä, joilla tuetaan maahanmuuttajaa ja hänen perhettään yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavien tietojen ja taitojen hankkimiseen. Suunnitelmassa voidaan sopia suomen tai ruotsin kielen opiskelun, työvoimapoliittisen aikuiskoulutuksen, maahanmuuttajan omaehtoisen koulutuksen, ammatinvalinnanohjauksen ja kuntoutuksen, työharjoittelun, valmistavan opetuksen, lasten ja nuorten kotoutumisen tukemisesta sekä muiden niihin rinnastettavien kohtuullisiksi katsottujen kotoutumista tukevien toimenpiteiden järjestämisestä (Kala kuivalla maalla 2005, 8.)

Kotoutumissuunnitelma sisältää myös työvoimatoimiston päätöksen maahanmuuttajalle yksilöidysti osoitettavien kotouttamista edistävien toimenpiteiden rinnastamisesta työmarkkinatuesta annetun lain 2. luvun mukaisiin työvoimapoliittisiin toimenpiteisiin. Nämä toimenpiteet voivat olla, joko kunnan määrittämiä tai maahanmuuttajan omatoimisesti järjestämien, hänen kotoutumista edistävien toimenpiteiden rinnastamista (Kala kuivalla maalla 2005, 8) Käytännössä tämä tarkoittaa maahanmuuttajan kotoutumista edistävien toimenpiteiden rinnastamista työvoimapoliittiseen koulutukseen, josta työmarkkinalain 2.luvun 10§

mukaisesti maahanmuuttajan koulutuksenaikainen toimeentulo turvataan työmarkkinatuella (Laki työmarkkinatuesta 1993, 10§.)

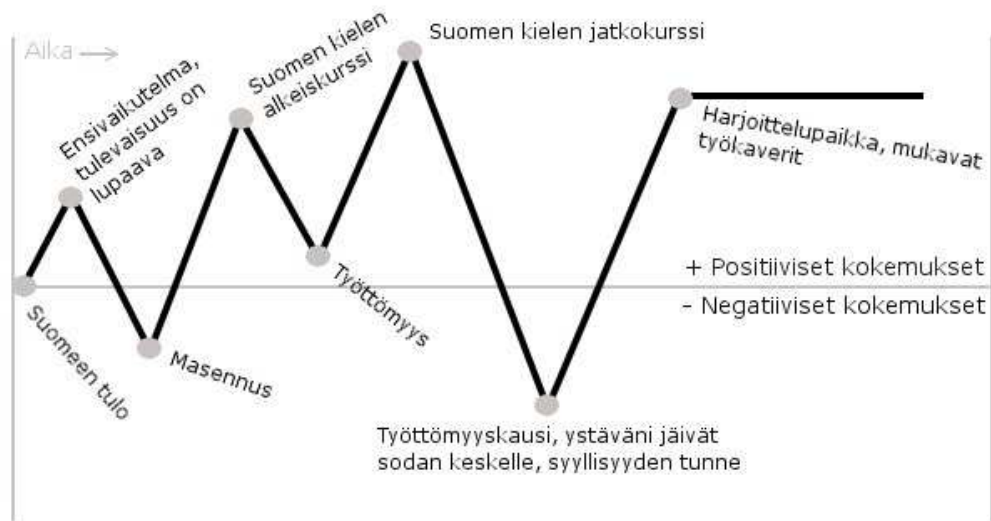
Kotoutumissuunnitelmaan on oikeus tämän hetkisen lainsäädännön mukaan maahanmuuttajalla, joka ilmoittautuu työttömäksi työnhakijaksi tai joka hakee toimeentulotukea (Laki kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanottamisesta 1999, 10§). Tähän on kuitenkin tulossa muutos 1.9.2011 kun uusi laki kotoutumisen edistämisestä astuu täysipainotteisesti voimaan, joidenkin osien ollessa jo 1.1.2011 lainvoimaisia, korvaten kokonaan entisen lain kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanottamisesta. Uusi laki velvoittaa kotoutumissuunnitelman laadintaan, jos maahanmuuttaja on työtön, rekisteröitynyt työ- ja elinkeinotoimistoon työttömäksi työnhakijaksi tai jos hän saa toimeentulotukea muuten kuin tilapäisesti. Lisäksi kotoutumissuunnitelma voidaan laatia, mikäli arvioidaan, että maahanmuuttaja tarvitsee suunnitelman kotoutumisen edistämiseksi.

4.2 Kotoutuminen prosessina

UNHCR:n kansainvälinen käsikirja pakolaisten vastaanottoon ja kotoutumiseen määrittelee kotoutumisen molemminpuolisena, dynaamisena, monitahoisena ja jatkuvana prosessina (2002). Prosessi alkaa siitä päivästä kun maahanmuuttaja saapuu hänelle uuteen yhteiskuntaan ja valtion lähestymistapa määrittelee kotoutumisen lopputuloksen panostuksensa ja palveluidensa kautta, täten asettaen vaatimuksia sekä vastaanottavaan yhteiskuntaan että yksilöihin ja yhteisöihin (Ecre 2011). Marjeta toteaaakin selvityksessään maahanmuuttajien kotoutumisesta, jonka aineisto koostui inkerinsuomalaisten, bosnialaisten, vietnamlaisien ja somalialaisten haastatteluista, että maahanmuuttajien kotoutumiseen vaikuttavia tekijöitä olivat paitsi maahanmuuttajien taustat ja lähdön syyt myös heidän vastaanotto ja tilanne uudessa yhteiskunnassa (1998, 4).

Kotoutuminen on myös yksilöllinen prosessi, johon vaikuttaa kotoutujan motivaatio, asenteet ja pyrkimykset (Kala kuivalla maalla 2005, 5). Uusi alkua: käsikirja pakolaisten valinnasta, vastaanotosta ja kotoutumisesta korostaa myös kotoutujan yksilöllisiä ominaisuuksia ja aiempien kokemusten merkitystä kotoutumisprosessissa. Uudelleen sijoittamisen odotusaika, suljetulla pakolaisleirillä olo tai vapaasti liikkuminen, mahdolliset kidutuskokemukset, koko perheen mukana tulo vastaanottavaan maahan tai osan jääminen kotimaahan ovat esimerkkejä tilanteista, jotka yksilöllistävät kotoutumisprosessia (2005, 79.) Kotoutumisen yksilöllistä prosessia kuvaamaan on Suomen Punainen Risti Kotopolku-Projektin

kautta kehittänyt kotoutumiskaaren, jossa kuvataan kotoutumista aikajanalla etenevänä kaarena, jossa on nousuja ja laskuja, hyviä ja huonoja kokemuksia (Uusi alku, 80).

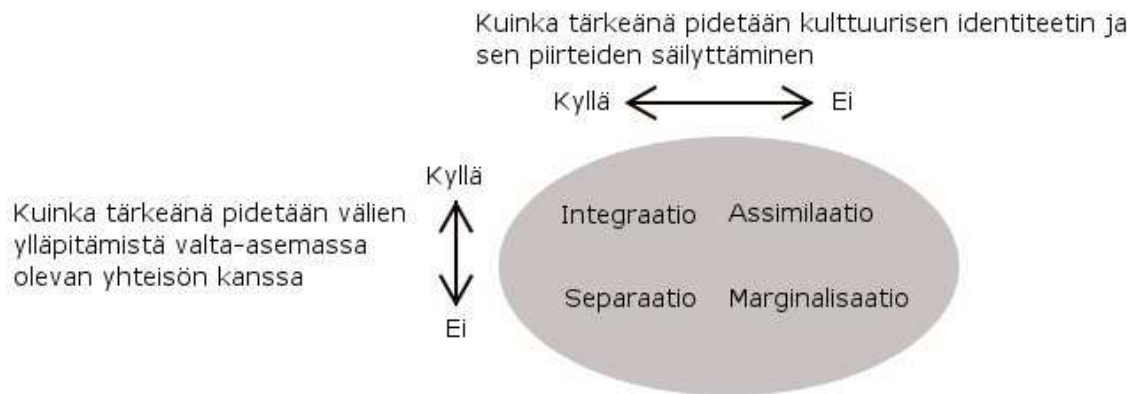


KUVIO 5. Esimerkki kotoutumiskaaresta (Suomen Punainen Risti 2011)

Monitori lehden artikkelissa kotoutumiskaaresta, kuvataan kotoutumista tapahtumana, jolla on alku- mutta ei välttämättä loppupistettä ja suurimmalle osalle kotoutumisen prosessi ei pääty koskaan (Paananen 2009, 6). Prosessissa on kyse myös perheestä ja perheenjäsenet kotoutuvat eri tahtiin, jota havainnollistetaan suomen punaisen ristin omassa esimerkissä kotoutumiskaaresta. Alun perin kotoutumiskaari, kehitettiin työkaluksi sekä ammattilaisille asiakastyötä varten, että maahanmuuttajille kotoutumisen tueksi (Paananen 2009, 6.) Paitsi asiakastyössä sitä voi myös käyttää opetuksessa havainnollistamaan kotoutumisen monivaiheisuutta (Suomen Punainen Risti 2011).

Kotoutumisen merkitys korostuu varsinkin silloin kun maahanmuuttajalla on ns. kypsä kulttuurinen identiteetti jo ennen maahantuloa. Etnisten suhteiden neuvottelukunnan julkaisu Kala kuivalla maalla kuvaakin maahanmuuttajaa kalaksi, joka yrittää oppia selviytymään kuivalla maalla ja se on osuva vertaus siitä, miltä tuntuu kun on täysin poissa omasta elementistään jossain itselleen vieraassa paikassa (2005, 6). Tällaisessa tilanteessa tietoisuus omasta kulttuurista ja etnisestä identiteetistä tulee esille maahanmuuttajan joutuessa tasapainoilemaan omansa ja vieraan kulttuurin kanssa, jossa on erilaiset arvot, normit ja käyttäytymismallit. Maahanmuuttaja joutuu katsomaan uudessa valossa hänen kulttuurinsa tapoja ja piirteitä, joita hän aiemmin piti itsestään selvinä (Marjeta 1998 8-9.)

Tämä on väistämätön osa vieraaseen kulttuuriin sopeutumista ja tätä kulttuurista muutos- ja sopeutumisprosessia, jossa kulttuuritaustaltaan erilaiset ihmiset ja ryhmät kohtaavat, kutsutaan akkulturaatioksi (Marjeta 1998, 9.) Akkulturaatioksi kutsutaan siis tilannetta, jossa vähintään kaksi autonomista ryhmää kohtaavat ja jommassakummassa ryhmässä tapahtuu muutoksia ryhmien välisen kontaktin vaikutuksesta (Forsander 1994, 43). Kanadalaisen psykologian emeritus professori John Berryn mukaan tähän voi suhtautua neljällä erilaisella strategialla, jonka määrittelyssä kaksi tärkeintä asiaa ovat kuinka tärkeänä pidetään kulttuurisen identiteetin ja sen piirteiden säilyttämistä ja kuinka tärkeänä pidetään välien ylläpitämistä valta-asemassa olevan yhteisön kanssa (Berry & Sam 1997, 296-298).



KUVIO 6. Akkulturaatio strategiat (Berry 1997, 296)

Integraatiossa (kotoutumisessa) maahanmuuttaja on halukas säilyttämään omaa alkuperäistä kulttuuriaan ja myös olemaan kontaktissa uuden kulttuurin kanssa. Onnistuneen integraation tuloksena on kaksikulttuurisuus, jossa maahanmuuttaja samalla säilyttää omaa kulttuuriaan ja omaksuu enemmistökulttuurin normeja ja tapoja. Assimilaatiossa (sulautumisessa) maahanmuuttaja vaihtaa viiteryhmäkseen uuden kotimaansa enemmistökulttuurin ja hyväksyy sen. Tämä voi tapahtua maahanmuuttajan omasta halusta tai tilanteesta, jossa maahanmuuttajalle ei anneta mahdollisuutta säilyttää kulttuuriaan ja kulttuuri-identiteettiään. Separaatiossa (eristäytymisessä) jättäytyään valtakulttuurin ulkopuolelle. Tässä tilanteesta maahanmuuttaja haluaa säilyttää oman kulttuurinsa ja välttää valtakulttuurin normien ja tapojen omaksumista. Marginalisaatiossa (syrjäytymisessä) maahanmuuttajalla ei ole halua tai mahdollisuutta säilyttää omaa kulttuuriaan ja hän ei ole kiinnostunut omaksumaan valtakulttuurin normeja. Tällöin maahanmuuttaja voi syrjäytyä sekä omasta etnisestä ryhmästä, että ympäröivästä yhteiskunnasta (Marjeta 1998, 9.)

Asenteet näitä neljää vaihtoehtoa kohtaan ja käyttäytyminen niiden ilmaisemiseksi yhdessä muodostavat yksilön akkulturaatiostrategian (Berry & Sam 1997, 297). Täytyy kuitenkin muistaa, että vaikka yleensä maahanmuuttaja valitsee pääasiallisesti yhden strategian, voi maahanmuuttajalla olla variaatioita näistä riippuen hänen toimintaympäristöstään. Kotona ja yhteisössään hän saattaa vaalia kulttuuriaan enemmän kuin julkisissa toimintaympäristöissä kuten töissä tai politiikassa. Maahanmuuttajat myös kokeilevat prosessin aikana erilaisia strategioita ja lopulta päätyvät siihen, jonka kokevat käytännöllisimmäksi ja mieleiseksi itselleen. On myös mahdollista, että maahanmuuttajan suosimaa akkulturaatiostrategiaa ei valta-asemassa oleva yhteisö salli. Esimerkiksi yhteiskunnissa, jotka ovat selkeästi assimilaatioon pyrkiviä, integraatio strategian käyttöä voidaan rajoittaa, koska valtion kansallinen ideologia suosii yhtä kulttuuria ja identiteettiä (Berry & Sam 1997, 297-298.)

5 SOSIAALITYÖN AMMATILLISET VAATIMUKSET

5.1 Sosiaalityön määritelmä

Maahanmuuttajat turvautuvat sosiaalipalveluihin samankaltaisten ongelmien edessä kuin valtaväestökin (Ikäläinen ym. 2003, 13). Tämän vuoksi on tärkeää tarkastella sosiaalityön ammatillisia vaatimuksia. Forsander kirjoittaakin, ettei asiakkaiden ulkomaalaisuus sinänsä vaadi työntekijältä mitään erityistä ammattitaitoa, ainoastaan tietoa uuteen maahan sopeutumiseen, pakolaisuuteen tai kulttuureihin liittyvistä inhimillisistä tekijöistä. Työntekijän pitäisi vain osata yhdistää tämä tieto osaksi ammatillista osaamistaan, jotta hän kykenisi joustavasti ottamaan huomioon maahanmuuttajan elämäntilanteeseen vaikuttavat tekijät omassa työssään. Ulkomaalaisuus tuo siis ainoastaan asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen tekijöitä, joiden vaikutuksesta on hyvä tietää, jotta voisi toimia ammatissaan mahdollisimman hyvin myös ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa (1994, 52.) Tässä osiossa avataan sosiaalityön määritelmä ja tarkastellaan sosiaalityön ammatillisia vaatimuksia koulutusohjelmakohtaisten kompetenssivaatimusten kautta.

Kansainvälinen sosiaalityöntekijöiden liitto (IFSW) hyväksyi seuraavan kansainvälisen sosiaalityön määritelmän yleiskokouksessaan v.2000:

”Sosiaalityön tavoitteena on lisätä hyvinvointia edistämällä yhteiskunnallista muutosta sekä ihmissuhdeongelmien ratkaisua, elämänhallintaa ja itsenäistymistä. Sosiaalityön kohteena ovat vuorovaikutustilanteet ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Välineenä sosiaalityö käyttää sosiaali- ja käyttäytymisteoreettista sekä yhteiskunnan järjestelmiä koskevaa tietoa. Sosiaalityön perustana ovat ihmisoikeuksien ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteet” (2005.)

IFSW mukaan sosiaalityö jäsentyy arvojen, teorian ja käytännön muodostamana kokonaisuutena. Sen mukaan sosiaalityön juuret (arvot) ovat humanitaarisissa ja demokraattisissa ihanteissa ja sosiaalityön arvot perustuvat kaikkien ihmisten tasa-arvoon, merkitykseen ja ihmisarvon kunnioittamiseen. Ihmisoikeudet ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus ovat siis sosiaalityön lähtökohta ja sosiaalityö toimii sosiaalisen yhteenkuuluvuuden lisäämiseksi työskentelemällä köyhyyden vähentämiseksi ja sorrettujen vapauttamiseksi yhdessä heidän kanssaan (2005.)

Sosiaalityössä nähdään ihmisen ja ympäristönsä vuorovaikutuksen moninaisuus, joka altistaa monille erilaisille vaikutteille. Sosiaalityössä käytetään ihmisen

kehittymistä, käyttäytymistä ja sosiaalista järjestelmää koskevia teorioita jäsentäessä monimutkaisia tilanteita sekä työskennellessä muutoksen aikaansaamiseksi yksilö-, yhteisö-, yhteiskunta- ja kulttuuritasolla. Sosiaalityön käytännön tavoitteena on vähentää yhteiskunnan esteitä, eriarvoisuutta ja epäoikeudenmukaisuutta, käyttäen monia erilaisia taitoja, tekniikoita ja toimenpiteitä sen holistisen, kokonaisvaltaisen käsityksen mukaan, että ihminen ja hänen ympäristönsä muodostavat kokonaisuuden (IFSW 2005.)

Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee sosiaalityön sisällön pragmaattisesti. Se kuvaa sosiaalityötä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamana toimintana, joka käsittää ohjausta, neuvontaa, sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja tukitoimien järjestämistä (2010.) Määrittely nojaa vahvasti sosiaalihuoltolain 18§ esitettyyn kuvaukseen sosiaalityöstä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamana toimintana (1982). Sosiaali- ja terveysministeriön kuvauksessa sosiaalityöllä vahvistetaan tuen tarpeessa olevien voimavaroja ja tuetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen omaehtoista toimintaa ja selviytymistä yhteiskunnassa. Sosiaalityön tavoitteena on syrjäytymisen ehkäisy, sosiaalisten ongelmien ratkaisu ylläpitäen ja edistäen kansalaisten ja yhteisöjen hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta (2010.) Sosiaali- ja terveysministeriö jakaa sosiaalityön yksilökohtaiseen sosiaalityöhön ja yhteistyöhön. Yksilötyöllä tarkoitetaan sosiaalityöntekijöiden asiakkaiden neuvontaa ja ohjausta, ongelmien selvittämistä sekä viranomaisverkostojen järjestämistä ja muita tarvittavia tukitoimia. Yhteistyöllä puolestaan tarkoitetaan sosiaalisten ongelmien ehkäisemistä yhteisöissä ja ihmisten vaikutusmahdollisuuksien ja lähiyhteisöjensä kehittämiseen osallistumisen vahvistamista. Yhteistyössä sosiaalityöntekijät ja muut sosiaalialan ammattilaiset auttavat yksilöitä ja ryhmiä lisäämään yhteisöjensä hyvinvointia ja luomaan verkostoja yhteisön jäsenten, eri hallinnonalojen virkamiesten, järjestöjen ja muiden tahojen kesken (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010.)

Raunion mukaan yksi Suomalaiselle sosiaalityölle ominainen piirre on alusta pitäen ollut sen vahva kytkös yhteiskunnallisen järjestelmän määrittämiin tehtäviin ja toimintatapoihin. Tähän on luontevasti sopinut sosiaalityön paikantuminen hallinnollisen organisaation ja hyvinvointivaltion sosiaaliturva- ja palvelujärjestelmän osaksi, joka on tehnyt sosiaalityön ammatillisena toimintana mahdolliseksi (2004, 6.) Suomalainen sosiaalityön perinne onkin korostanut organisaation merkitystä ammatillisen toiminnan perustana (Raunio 2004, 18).

5.2 Sosiaalialan koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit

Kompetenssilla tarkoitetaan laajaa osaamiskokonaisuutta, yksilön tietojen, taitojen ja asenteiden yhdistelmää. Tässä yhteydessä sillä kuvataan pätevyyttä, suorituspotentiaalia ja kykyä suoriutua ammattiin kuuluvista työtehtävistä. Suomen ammattikorkeakouluissa on kompetenssien osalta päädytty käyttämään jakoa yleisiin kompetensseihin ja koulutusohjelmakohtaisiin kompetensseihin. Yleiset kompetenssit ovat koulutusohjelmasta riippumatta yhteisiä osaamisalueita, jotka luovat perustan työelämässä toimimiselle, yhteistyölle ja asiantuntijuuden kehittymiselle. Näissä on tosin erilaisia painotuksia riippuen työtehtävästä ja ammatista. Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit puolestaan luovat ammatillisen asiantuntijuuden kehittymisen perustan (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2006 b.)

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvoston asettama ja opetusministeriön rahoittama ammattikorkeakoulujen osallistuminen eurooppalaiseen korkeakoulutusalueeseen – projekti, jonka tavoitteena on tukea ammattikorkeakoulujen integroitumista osaksi eurooppalaista korkeakoulutusalueetta, jaotteli ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleiset kompetenssit kuuteen luokkaan (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2006 b.):

- *itsensä kehittäminen*
- *eettinen osaaminen*
- *viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen*
- *kehittämistoiminnan osaaminen*
- *organisaatio- ja yhteiskuntaosaaminen*
- *kansainvälisyysosaaminen*

Itsensä kehittämisellä tarkoitetaan muun muassa kykyä tunnistaa omat kehittymistarpeensa, jakamaan oppimansa työyhteisössä ja kehittämään omaa toimintaansa. *Eettisellä osaamisella* tarkoitetaan puolestaan kykyä soveltaa oman ammattialansa ammattieettisiä periaatteita ja arvoperustaa omassa työssään, ottaa vastuu omasta toiminnastaan sekä kykyä ottaa muut huomioon työssään. *Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen* kiteytyy asioiden kirjalliseen, suulliseen ja visuaaliseen esittämiseen, kykyyn toimia ammattialansa tyypillisissä vuorovaikutustilanteissa ja ymmärrykseen ryhmä- ja tiimityöskentelyn periaatteista sekä kykyyn työskennellä monialaisissa työryhmissä. *Kehittämistoimintaosaamisella* tarkoitetaan oman alan tiedon hankinnan ja käsittelyn taitoa sekä kykyä kriittisen tiedon arviointiin ja kokonaisuuksien hahmottamiseen. Tuntemus tutkimus- ja kehittämistoiminnan menetelmistä ja pienimuotoisten tutkimus- ja kehittämishankkeiden toteutus sekä projektitoiminnan osaaminen ovat myös osa tätä kokonaisuutta. *Organisaatio- ja*

yhteiskuntaosaaminen pitää sisällään tuntemuksen oman alansa organisaatioiden yhteiskunnallis-taloudellisista yhteyksistä, tuntemukseen organisaatioiden toiminnan ja johtamisen periaatteista ja valmiuteen suunnitella, organisoida sekä johtaa toimintaa. *Kansainvälisyysosaaminen* määritellään oman alansa työtehtävissä tarvittavan vähintään yhden vieraan kielen kirjalliseksi sekä suulliseksi taidoksi, kulttuurierojen ymmärtämiseksi ja kyvyksi tehdä töitä erilaisista kulttuuritaustoista tulevien ihmisten kanssa ja kyvyksi ymmärtää kansainvälisyyskehityksen vaikutuksia omassa ammattialassaan (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2006 b.) Yleisten kompetenssivaatimuksien tarkat osaamisalueen kuvaukset ammattikorkeakoulututkinnon kuin ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneille löydät liitteistä (liite 1).

Niin ikään sosiaalialan koulutusohjelmakohtaisia kompetensseja määriteltessä, ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto päätyi jakamaan ne kuuteen luokkaan seuraavanlaisesti:

- *sosiaalialan eettinen osaaminen*
- *asiakastyön osaaminen*
- *sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen*
- *yhteiskunnallinen analyysitaito*
- *reflektiivinen kehittämis- ja johtamisosaaminen*
- *yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen*

Sosiaalialan eettisellä osaamisella tarkoitetaan sosiaalialan arvojen ja ammattieettisten periaatteiden sisäistämistä, kykyä eettiseen reflektioon, kykyä toimia arvoriitiriitoja sisältävissä tilanteissa ja pyrkimystä edistää tasa-arvoa ja suvaitsevaisuutta yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan näkökulmasta. *Asiakastyön osaamisella* tarkoitetaan kykyä luoda ammatillinen asiakasta osallistava vuorovaikutus- ja yhteistyösuhde, kykyä soveltaa erilaisia teoreettisia työmenetelmiä tarkoituksenmukaisesti sekä kykyä tukea ja ohjata erilaisia asiakkaita tavoitteellisesti eri elämäntilanteissa. *Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen* koostuu nimensä mukaisesti hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta tukevien palvelujärjestelmien ja niitä koskevien lainsäädäntöjen tuntemuksesta, palveluohjauksen hallitsemisesta, kyvystä suunnata ja koota tarpeen mukaisia palveluita asiakkaiden tueksi ja osaamisesta toimia moniammatillisissa verkostoissa. *Yhteiskunnallinen analyysitaito* määrittyy yksilön ja yhteiskunnan välisen suhteen ymmärtämiseksi, ihmisten sosiaalisten toimintaedellytyksien muotoutumisen ja yhteiskunnallisen päätöksenteon välisen yhteyden ymmärtämiseksi sekä sosiaalisten ongelmien jäsentämiseksi yhteiskunnallisessa viitekehyksessä. *Reflektiivinen kehittämis- ja*

johtamisosaaminen koostuu reflektiivisen ja tutkivan työtteen sisäistämisestä, toimintansa teoreettisten lähtökohtien arvioinnista ja kyvystä soveltaa vaihtoehtoisia ajattelu- ja lähestymistapoja. Reflektiiviseen kehittämis- ja johtamisosaamiseen kuuluu myös kyky käytäntöpainotteiseen tutkimusosaamiseen ja uuden tiedon tuottamiseen, osaamiseen toimia työyhteisön aloitteellisena esimiehenä sekä kehittää ja johtaa sosiaalialan osaamista, työyhteisöjä ja palveluja. *Yhteisöllisellä osaamisella ja yhteiskunnallisella vaikuttamisella* tarkoitetaan pääasiassa yhteisöjen toimintaperiaatteiden ja kulttuureiden ymmärrystä, kykyä yhteistyössä vahvistaa ja luoda yhteisöllisyyttä ja osallisuutta sekä toimia erilaisissa kansalais- ja viranomaisverkostoissa. Yhteisölliseen osaamiseen ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen liittyy myös kyky osallistua yhteiskunnalliseen arvokeskusteluun ja päätöksenteon vaikuttamiseen yhteistyössä asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa (ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2006 a.) Tarkemmat osaamisalueen kuvaukset löydät liitteistä (liite 2).

6 MAAHANMUUTTOTYÖN AMMATILLISET VAATIMUKSET

6.1 Maahanmuuttajien kanssa työskentelevän ammatilliset valmiudet

Erilaisista kulttuuritaustoista tulevien ihmisten kanssa tehtävästä työstä on käytetty alan kirjallisuudessa erilaisia termejä. Kirsti Kivinen (1993) tutkimusraportissaan Malmin vastaanottokeskuksen toiminnan kehittämisestä kirjoittaa pääosin pakolaistyöstä, mutta mainitsee myös termit siirtolaistyö ja ulkomaalaistyö. Annika Forsander ym. (1994) käyttää termiä monietninen työ kuin myös ulkomaalaistyö ja Riitta Järvinen (2004) puolestaan kirjoittaa maahanmuuttotyöstä miettiessään yhteiskunnassamme harjoitetun maahanmuuttotyön eri käytäntöjen kulttuurimerkityksiä. Käytettiinpä mitä termiä tahansa, on hyvä muistaa, että pakolaiset ovat osa laajempaa käsitettä maahanmuuttajat ja yleisesti kirjallisuudessa puhutaan tällä yleiskäsitteellä. Pakolaisuus tosin tuo ihmisen elämään erityisongelmia, joista myöhemmin lisää (Räty 2002, 9).

Maahanmuuttajien kanssa työskentelevän työntekijän ammatilliset valmiudet voidaan karkeasti jakaa kolmeen pääkohtaan:

- *kulttuuriseen sensitiivisyyteen*
- *kykyyn kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemys ristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta*
- *tietoon maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä*

Kulttuurisella sensitiivisyydellä tarkoitetaan tietoisuutta omasta kulttuuritaustasta ja sen vaikutuksesta toimintaan sekä asiakkaiden erilaisista kulttuuritaustoista ja niiden erityispiirteistä. *Kyvylä kohdata ja kommunikoida* tarvitaan myös teoretietoa maahanmuuttajien elämäntilanteista. *Maahanmuuttajien palvelujärjestelmän tietämisessä* korostuu tiedon välittämisen osaaminen maahanmuuttajille (Räty 2002, 210.)

6.2 Kulttuurinen sensitiivisyys

Kulttuurista sensitiivisyyttä ja oman kulttuuritaustan vaikutusta miettiessä on hyvä ensiksi pohtia, mitä kulttuuri on. Kulttuuria on tuskin koskaan määritelty tavalla, jonka kaikki hyväksyisivät ja olisivat siitä samaa mieltä. Kulttuurin tutkimustakin tehdään paitsi eri tieteenaloilla, sitä myös lähestytään erilaisten teoreettisten

kehysten kautta (Järvinen 2004, 29.) Anne Alitolppa-Niitamo (1993, 18) määrittelee kulttuurin kaikiksi niiksi asioiksi, joita ihmiset ja kansat ovat oppineet historiansa aikana tekemään, arvostamaan, joihin he ovat oppineet uskomaan ja joista he ovat oppineet nauttimaan. Se on tapa ajatella, tuntea, reagoida ja se tapa siirretään seuraaville sukupolville lähinnä symbolien muodossa, kuten esim. ihmiskäden töinä. Kulttuurin olennainen osa koostuu kuitenkin perinteistä, mielipiteistä, ajatuksista ja arvoista. Kulttuurin voidaankin ajatella olevan ihmisyhteisön persoonallisuus (Alitolppa-Niitamo 1993, 18.)

Meidät kaikki on kasvatettu kulttuurimme jäseniksi. Kulttuuritonta ihmistä ei ole olemassa. Me vietämme niitä juhlia, joita olemme tottuneet viettämään ja arvostamme niitä asioita, joita olemme oppineet arvostamaan. Kasvatuksemme on muokannut asenteemme ja käsityksemme paitsi itsestämme myös ympäristöstämme (Forsander 1994, 7.) Kulttuuriin liittyvät asiat ovat siis opittuja ja välittyvät yhteiskunnasta, jossa elämme. Tätä kulttuurin välittymistä kutsutaan sosialisatioksi, jonka olennainen osa on kasvatus. Sosialisatioprosessissa omaksutaan omalle yhteisölle ominainen maailmankatsomus, käsitys oikeasta ja väärästä sekä olemassaolon ja elämäntehtävän merkityksestä (Räty 2002, 42,43). Se kulttuuri, jonka ympäröimänä kasvamme ja elämme, määrittelee meille mikä on oikein ja mikä väärin. Mikä on hyväksyttävää käytöstä ja mikä sopimatonta (Alitolppa-Niitamo 1993, 19.) Kulttuuri on kuin arkielämän tuhansia kirjoittamattomia sääntöjä ja tapoja toimia ja meillä on päässämme joukko asioita, jotka määrittelevät, mitä sanoa, tehdä ja ajatella milloinkin (Forsander 1994, 7). Täytyy kuitenkin muistaa, ettei kahden ihmisen samanlainen kulttuuritausta tee heistä samanlaisia. Ihmisinä olemme samaan aikaan kulttuurimme ohjaamia sekä omien kokemustemme ja yksilökehityksemme summa (Forsander, 7.)

Meille itsellemme ja niille, joiden kanssa jaamme kulttuurimme, kulttuuri pysyy suurelta osin näkymättömissä ja tulee esille vasta silloin kun joku tekee jotain odottamatonta (Forsander 1994, 7). Paitsi, että kulttuuri muodostuu perinteistä, mielipiteistä, ajatuksista ja arvoista, se muodostuu myös erilaisista elämää ja päämääriä koskevista oletuksista. Kun työskennellään yhteisöjen rajojen yli, saattaa tapahtua kulttuurien yhteentörmäyksiä, jos eri yhteisöjen ja kulttuuritaustaltaan erilaisten henkilöiden omaksumat käsitykset oikeista arvoista tai oikeasta elämäntavasta eroavat toisistaan (Alitolppa-Niitamo 1993, 19, 20.)

Kulttuuritaustan merkitystä työssä miettiessä joutuu sen kysymyksen eteen, mitä on olla suomalainen. Eri ihmisille suomalaisuus merkitsee eri asioita, kansainvälinen vuorovaikutus, tiedotusvälineiden yleistuminen sekä monimuotoistuminen ovat muokanneet elintapojamme ja nopeassa muutoksessa elämäkokemuksemme ovat

yksilöityneet. Kuitenkin mielikuva tyypillisestä suomalaisesta elää meissä vahvana ja kuten muihinkin kansoihin, voidaan suomalaisiin liittää tyypillisiä tunnusmerkkejä.

Suomalaiset kuvaavat mielellään itseään luonnonläheisenä kansana ja useimmat suomalaiset arvostavat puhdasta luontoa ja kokevat sen tärkeänä voiman lähteenä. Harva asutus ja kylmä ilmasto eivät houkuttele julkisilla paikoilla oleskeluun ja ovat osaltaan kasvattaneet suomalaisista yksinäisyyttä sietäviä kuin myös sitä kaipaavia ihmisiä. Arvostamme työtä ja työn tekoa ja työ on suomalaisille itseisarvo, jolla ansaitaan yhteiskunnallista arvostusta ja työn eteen ollaan valmiita uhraamaan paljon. Samankaltainen tekemisen kulttuuri näkyy myös vapaa-ajassa, jossa arvostetumpaa on harrastaminen kuin pelkkä oleilu ja toiminnan määrää pidetään hyvinvoinnin mittana. Tyypillisenä suomalaisena piirteenä pidetään ujoutta, arkuutta, tunteiden ilmaisemisen vaikeutta ja suomalaisille ominaista käsitystä kohteliaisuudesta. Kohteliaisuutta on antaa toisen olla rauhassa. Vaatimattomuus ja omien ansioiden vähättely ja se, ettei puhu itsestään on kohteliaisuutta ja itsensä esille tuomista pidetään huonona käytöksenä, jota tulee välttää. Erilaiset stereotypiat ja yleistykset eivät ole merkityksettömiä silloin kun työskentelemme erilaisen kulttuuritaustan omaavan henkilön kanssa, sillä ne luovat osaltaan kuvaa suomalaisista ja suomalaisuudesta ja toisaalta näihin yleistyksiin osittain perustuu myös kuva itsestämme ja toiminnastamme (Räty 2002, 49, 50, 51.)

Kulttuurisen sensitiivisyyden toinen puoli on, tietoisuus asiakkaiden kulttuuritaustoista ja erityispiirteistä. Tärkeämpää kuin tarkka tieto erilaisista kulttuureista ja niiden erityispiirteistä on yleistuntuma siitä, millaisista asioista kulttuurinvaihteluissa on kyse. Voimme puhua yleisesti afrikkalaisesta kulttuurista, mutta ihmiset ja kulttuurit eivät sen sisällä ole sen yhteneväisempiä kuin Euroopankaan ihmiset ja kulttuurit. On toki kohteliasta tietää jotain kohtaamansa ihmisen taustasta työskenneltäessä maahanmuuttajien kanssa, sillä se antaa kuvan, että olemme kiinnostuneita hänestä, taustastaan ja arvostamme häntä (Räty 2002, 54, 76, 77.) Myös Anne Alitolppa-Niitamo (1993, 168) kuvaillessaan kulttuuritietoista auttajaa piti tärkeänä ymmärrystä siitä, millaisille käsityksille toisen henkilön käyttäytyminen ja ajattelu perustuvat. Kulttuureja vertailtaessa törmätään usein erilaisiin käsityksiin ja vastakkainasetteluihin maailmankatsomuksesta, yksilö- ja yhteisökeskeisyydestä, suhtautumisesta valtaan ja aikakäsitykseen (Räty 2002, 54-65; ks. myös Alitolppa-Niitamo 1993, 109-133).

Maailmankatsomuksella tarkoitetaan sitä, miten henkilö selittää maailman, oman olemassaolonsa ja miten hän paikantaa itsensä ympäröivässä maailmassa. Kaikkiin kulttuureihin liittyy uskonto jossain muodossa ja uskontoon tai yleensä

maailmankuvaansa perustuen henkilö muodostaa käsityksen kuka tai mikä kontrolloi elämäämme ja on toiminnastamme vastuussa (Räty 2002, 55.) Monissa muissa kulttuureissa uskonnon vaikutus päätöksentekoon on paljon merkittävämpi ja selkeämmin havaittavissa kuin esim. Suomessa. Monissa länsimaissa uskonto on enää harvoille tärkeä yhdistävä tekijä. Vaikka emme olisikaan uskontovastaisia, saatamme suhtautua välinpitämättömästi uskonnollisuuteen. Rationaalisuus ja maallisuus ohjaavat toimintaamme, mutta uskonnon vaikutus saattaa näkyä arvomaailmassamme, vaikka emme sitä uskonnoksi mieltäisikään (Alitolppa-Niitamo 1993, 111.)

Karkeasti maailmankatsomuksen voi jakaa käsitykseen sisäisestä kontrollista ja ulkoisesta kontrollista. Henkilö, jonka maailmankuva perustuu käsitykseen sisäisestä kontrollista, uskoo, että ihmisen olevan itse vastuussa elämästään, kohtalostaan ja teoistaan. Hänen ajatusmaailmansa voisi kiteyttää sanontaan, jokainen on oman onnensa seppä, uskoen asemansa yhteiskunnassa olevan saavutettavissa vain omalla työllä. Monissa sisäistä kontrollia arvostavissa kulttuureissa arvostetaankin yrittämistä ja aktiivisuutta. Ulkoiseen kontrolliin perustuvassa maailmankuvassa henkilö ajattelee, hänelle tapahtuvan asioita riippumatta omasta toiminnastaan. Hänen kohtalonsa on sattuman tai jonkin ulkoisen tekijän, kuten Jumalan, hallitsijan tai luonnon käsissä, johon ihmisen vain tulee sopeutua (Räty 2002, 55.)

Yksi merkittävimmistä kulttuurieroja aiheuttavista seikoista on yksilön suhde yhteisönsä, perheeseensä ja sukuunsa ja kulttuurit voidaan jakaa karkeasti sen mukaan arvostetaanko niissä enemmän yksilöllisyyttä vai yhteisöllisyyttä (Räty 2002, 57). Yksilökeskeisessä ajattelussa pienimpänä elämänyksikkönä pidetään yksilöä. Yhteisön päämäärät ovat alisteisia yksilön päämäärille ja jos niiden välillä on ristiriita, on hyväksyttävää yksilön asettaa omat päämääränsä yhteisön päämäärien edelle (Alitolppa-Niitamo 1993, 117.) Yksilökeskeisessä kulttuurissa ihminen nähdäänkin yksilönä, jolla on omat mielipiteet ja tarpeet. Yksilö päättää itsenäisesti asioistaan ja hänen oletetaan kantavan vastuu toiminnastaan. Yksilökeskeisessä kulttuurissa ihmissuhteet ja lähiyhteisöt voivat vaihtua tilanteen niin vaatiessa ja yksilöiden väliset suhteet ovat löyhät. Perheet ovat pääasiassa pieniä ydinperheitä (Räty 2002, 58.) Yhteisöllisessä ajattelussa pienimpänä mahdollisena yksikkönä nähdään yhteisö, jolla voi selvitä eteenpäin elämässä ja tästä syystä yhteisön päämäärät ovat tärkeämpiä kuin yksilön. Yhteisökeskeisessä kulttuurissa yksilö kokee olevansa riippuvainen ryhmän tuesta ja on valmis elämään yhteisön normien mukaisesti, kokien yhteisönsä päämäärien toteuttamisen omana velvollisuutenaan (Alitolppa-Niitamo 1993, 118.) Yhteisöllisessä kulttuurissa koetaan tärkeänä huolehtimista oman ryhmän jäsenistä. Vanhuksia arvostetaan ja

lähipiiri hoitaa heitä loppuun asti. Perheen kunniaa ja mainetta pidetään tärkeänä ja halutaan pitää yllä vaikka se vaatisi yksilöiltä suuria ponnisteluita.

Suomessa yleensä ottaen korostuu yksilökeskeisyys, joka näkyy monissa sosiaali- ja terveydenhuollon käytännöissä, asiakaslähtöisyydessämme ja valinnan vapauden ihanteessamme. Oletamme ihmisen haluavan tehdä päätöksensä itse ja yksityisyyden kunnioittaminen on työn perusta. Puolestaan yhteisöllisemmässä näkökulmassa ajatellaan ihmisen tarvitsevänsä yhteisön tukea (Räty 2002, 58-60.)

Kulttuurit eroavat toisistaan myös siinä miten ne suhtautuvat valtaan. Ihmissuhteissa on aina vallankäyttöä ja se voi perustua erilaisiin asioihin kuten ikään, varallisuuteen, koulutukseen tai yhteiskunnalliseen asemaan. Karkeasti jaoteltuna on olemassa suuren valtaetäisyyden omaavia kulttuureita sekä tasa-arvoisuutta korostavia kulttuureita (Räty 2002, 61-62.) Valtaetäisyyden käsitteellä luonnehditaan missä määrin jonkin maan sisällä olevissa instituutioissa ja organisaatioissa, kuten perheissä, kouluissa, yrityksissä ja yhteisöissä vähiten valtaa käyttävät odottavat tai hyväksyvät vallan epätasaisen jakautumisen (Hofstede 1992, 48). Suuren valtaetäisyyden kulttuureissa valtarakenteet ovat selkeä osa yhteiskuntaa, hierarkia jäykkää ja erot vallassa olevien ja vallattomien välillä koetaan suureksi. Kanssakäynti valta-asteikolla eri kohdissa olevien välillä on tarkoin säänneltyä ja vallankäyttöä ei kyseenalaisteta. Tasa-arvoisuutta korostavissa kulttuureissa valtasuhteiden halutaan näkyvän mahdollisimman vähän ja valtaa ei korosteta pukeutumisella, puhe- ja käytöstavoilla tai vastaavilla. Palveleva ja tasa-arvoisena asiakastaan kohteleva työntekijä saattaa tuntua toisenlaisesta valtakulttuurista tulevalta asiakkaalta oudolta odottaen tarkempia määräyksiä ja toimintaohjeita (Räty 2002, 61-62.)

Kulttuureiden väliset aikakäsitykset voidaan jakaa ns. lineaariseen- ja sykliseen aikakäsitykseen. Länsimainen kuten suomalainenkin aikakäsitys pohjautuu lineaariseen käsitykseen ajasta, jossa aika etene suoraan eteenpäin kuin jana. Käsityksen mukaan aika kuluu koko ajan, jonka takia se on rajallinen hyödyke, jota ei tulisi tuhata. Syklisen aikakäsityksen mukaan aika etenee toistuvissa jaksoissa uusiutuen koko ajan. Käsityksen mukaan tämän päivän jälkeen tulee uusi päivä, joten mikään hetki ei ole korvaamaton ja aikaa ei voi mitenkään säästää tai tuhata. Tämän vuoksi vastakkaiset aikakäsitykset voivatkin johtaa kulttuurisiin ristiriitoihin arjessa. Länsimaissa suunnitelmallista ajankäyttöä ja täsmällisyyttä pidetään ihanteena ja aikataulujen noudattamattomuutta pidetään loukkaavana, välinpitämättömänä ja arvostuksen puutteena. Syklisen aikakäsityksen mukaan elävä puolestaan ei koe ajalla olevan yhtä suurta merkitystä, tapaamiset voidaan

uusia seuraavaksi päiväksi jos ensimmäiselle ei kerkeä ja myöhästymistä ei pidetä epäkohteliaana tai loukkaavana (Räty 2002, 64.)

6.3 Kyky kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemysristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta

Kulttuurisen sensitiivisyyden jälkeen tulemme maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ammatillisten valmiuksien toiseen pääkohtaan, kykyyn kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemysristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta. Erilaisista kulttuuritaustoista tulevien yksilöiden kohtaamista voidaan yleisellä tasolla pitää kulttuurien kohtaamisena, vaikka se onkin paradoksaalista, sillä kulttuurit eivät sinänsä ole mitään elämäänsä eläviä kokonaisuuksia, jotka voisivat kohdata. Kanssakäyminen on ensisijaisesti yksilöiden välistä, johon vaikuttavat kulttuuriset tulkintavat muiden yksilöllisten ja yliyksilöllisten seikkojen lisäksi (Forsander 1994, 27.)

Kulttuurien kohtaamisiin liittyy yleensä joukko tavanomaisia psykologisia ja sosiaalisia tapahtumakulkuja ja yleensä vieraaseen maahan tullut kokee jonkinlaisen kulttuurishokin (Hofstede 1992, 299). Kulttuurishokiksi nimitetään niitä tuntemuksia ja reaktioita, jotka tulevat esiin kohtaamisissa, joissa osapuolet ja itse kohtaaminen ovat totutusta poikkeavia (Forsander 1994, 27). Maahanmuuttajien kanssa työskentelevän on hyvä tunnistaa kulttuurishokin vaiheet, jotta hän ymmärtäisi paremmin asiakkaan joskus ehkä yllättävääkin käyttäytymistä (Räty 2002, 120). Vieraaseen kulttuuriin saapuminen merkitsee maahanmuuttajalle yleensä tuttujen taitojen muuttumista hyödyttömiksi uudessa ympäristössä ja kun tuttuus katoaa, ymmärtäminen ja ymmärretyksi tuleminen vaativat ponnisteluita. Käyttäytymissäännöt ovat hukassa ja tavallisten rutiinien hoitaminen muuttuu hankalaksi, sillä ympäristöä ei tunne ja asiointi vieraalla kielellä vaatii aikaa ja hermoja (Forsander 1994, 28-29.) Vieraassa ympäristössä ja kulttuurissa oleva tavallaan palaa takaisin lapsen asteelle, jossa hänen on aloitettava uudestaan kaikkein yksinkertaisimpienkin asioiden oppiminen sopeutuakseen ja tämä kiusaa sekä aiheuttaa avuttomuuden ja vihan tunteita uutta ympäristöä kohtaan (Hofstede 1992, 299). Tällainen tilanne saattaa olla hyvin stressaava ja alttius psyykkisiin ongelmiin kasvaa, vaikka kaikki pakolaiset eivät kärsikään psyykkisistä ongelmista. Ihminen saattaa reagoida kulttuurishokin aiheuttamaan stressiin erilaisilla puolustusmekanismeilla, joita henkilö ei itse tiedosta. Regressio eli psyykkinen taantuminen on tyypillinen reaktio silloin, kun ympäristön vaatimukset käyvät liian koviksi. Tällöin maahanmuuttajasta tulee epäitsenäinen ja riippuvainen muista. Hän ei uskalla ottaa vastuuta omasta tilanteestaan, antaen vastuun muille, kuten

viranomaisille. Toinen tyypillinen reaktio on kokemansa menetyksen ja vaikeuksien kieltäminen. Maahanmuuttaja suhtautuu uuteen maahansa ja tilanteeseensa ylioptimistisesti suhtautuen traumaattisiin tapahtumiin hyvinkin neutraalisti ja tunteettomasti eristäen ikävät tuntemukset tunnemaailmastaan. Tällöin tunteet voivat tulla esille esim. psykosomaattisena oireiluna kuten päänsärkynä, vatsakipuna ja unettomuutena. Henkilö saattaa myös projisoida omat vaikeutensa ympäristöstä johtuviksi. Hän syyttää kohtaamiaan työntekijöitä tai esim. suomalaista yhteiskuntaa vaikeuksistaan (Räty 2002, 122-123.)

Uuteen ympäristöön sopeutumista voidaan kuvata vaiheittaiseksi prosessiksi, joka on samantyyppinen kuin minkä tahansa muunkin kriisin läpikäyminen (Räty 2002, 120). Eri tutkijat kuvaavat tätä prosessia hieman eri tavoin, mutta yleensä jatkuva prosessi rajataan eri vaiheiksi, joiden tuntemuksia kuvataan. Useimmat tutkijat erottavat kulttuurishokista seuraavat neljä vaihetta:

- *kuherruskuukausivaihe*
- *torjuntavaihe*
- *tasapainon haku*
- *useamman kulttuurin hallinta*

Kuherruskuukausivaiheessa ollaan innostuneita uudesta ja toisaalta tiedostetaan erilaisista sosiaalista kanssakäymistä rajoittavista kulttuurieroista. *Torjuntavaiheessa* koetaan vihamielisyyttä ja turhautumista uuteen kulttuuriin. Turvaa haetaan omaksi koetusta lähtömaansa kulttuurista, jota pyritään vahvistamaan. Oma kulttuuri nähdään myös torjuntavaiheessa kaikista näkökulmista katsottuna uutta kulttuuria parempana vaihtoehtona (Forsander 1994, 36.) *Tasapainonhaku*vaiheessa ihminen pyrkii hyväksymään tilanteensa tosiasiat, uuden elämäntilanteen tuomat mahdollisuudet ja rajoitukset ja tunteet eivät enää ole niin yksipuolisen kielteisiä tai myönteisiä kuin ennen (Räty 2002, 121). *Useamman kulttuurin hallintavaiheessa* henkilö on omaksunut kahden kulttuurin kielen, arvot, tavat ja osaa tasapainoilla elämässään kahden kulttuurin välillä (Forsander 1994, 36). Kulttuurista toiseen sopeutuminen onkin usein elinikäinen prosessi, jonka osa voi ongelmista huolimatta kokea itseään rikastuttavana kokemuksena, joka on vahvistanut persoonallisuutta, joustavuutta ja kypsymistä ihmisenä. Toinen voi kokea uuden kulttuurin omaksumisen vaikeana aiheuttaen avuttomuutta, saaden elämän tuntumaan raskaalta (Alitolppa-Niitamo 1993, 24.)

Kuin maahanmuuttaja myös maahanmuuttajien kanssa töitä tekevä voi kokea kulttuurishokin kohdatessaan itselleen vieraita tapoja ajatella ja toimia. Työntekijä, jonka työmotivaatio perustuu haluun auttaa, joutuu usein pettymään. Kiitosta hyvin

tehdystä työstä tulee harvoin ja asiakkaat usein epäilevät työntekijöiden motiiveja ja päätöksenteon perusteita, sillä monilla maahanmuuttajilla on ennestään huonoja kokemuksia viranomaisten toiminnasta kotimaassaan (Forsander 1994, 65.)

Kuten jo ennen mainittiinkin, on kyvyssä kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemysristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta tärkeää myös teoriatieto maahanmuuttajan elämäntilanteesta (Räty 2002, 210). Maahanmuuttajan elämäntilanteeseen vaikuttavia tekijöitä on monia, eikä niistä mikään yksin riitä selittämään sitä tilannetta, jossa hän on. Kulttuuri, ulkomaalaisuus tai pakolaisuus ovat tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä, mutta ihmisten toimintatavat ja ratkaisut eri tilanteissa ovat aina yksilöllisiä (Forsander 1994, 54.)

Sopeutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan on vain yksi osa maahanmuuttajan elämää. Samalla kun hän tutustuu uuteen ympäristöönsä, jatkuu hänen entinen elämänsä kotimaassaan, jonne hänellä on tunnesiteet. Tämän lisäksi hän on myös osa maahanmuuttajayhteisöä Suomessa. Voisi sanoa, että maahanmuuttaja elää kolmen eri maailman ristipaineessa ja jokaisella näistä saattaa olla erilaiset arvot ja odotuksen koskien maahanmuuttajan toimintaa ja elämää (Räty 2002, 108.) Muita maahanmuuttajan elämäntilanteeseen vaikuttavia tekijöitä ovat mm. muuttoon, kulttuuriin ja maahanmuuttajan muuhun elämäntilanteeseen liittyvät tekijät.

Muuttoon liittyvissä tekijöissä korostuu ne tekijät, jotka johtivat päätökseen muuttaa kotimaasta ja vastaanottavan maan suhtautuminen ulkomaalaisiin (Forsander 1994, 54.) Kykyyn sopeutua uuteen elämäntilanteeseen vaikuttaa suuresti oliko maahanmuuttajan pakko lähteä kotimaastaan vai oliko lähteminen vapaaehtoista. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvilla on todennäköisesti vaikeampaa Suomessa ja he kohtaavat enemmän ongelmia kuin jälkimmäinen ryhmä. Tämä johtuu osaltaan siitä, että kun he tekivät päätöksen lähteä, he tiesivät lähtevänsä ehkä lopullisesti, toisin kuin vapaaehtoisesti lähteneet, joiden on mahdollista palata takaisin. Heillä on yleensä korkeat odotukset uutta elämää kohtaan uudessa maassa ja usein nämä odotukset jäävät toteutumatta. Kielitaidon puute myös estää osaltaan sopeutumisen uuden maan kulttuuriin (Forsander 1994, 70.) Pakolaisilta usein myös puuttuvat kontaktit suomalaiseen yhteiskuntaan verrattuna maahanmuuttajiin, jotka ovat tulleet Suomeen esim. parisuhteen tai töiden perusteella (Räty 2002, 9).

Kulttuuriin liittyvissä tekijöissä korostuvat maahanmuuttajan kulttuuritausta, kohdemaan kulttuuri sekä kulttuurien kohtaamiseen liittyvät tekijät (Forsander

1994, 54). Kulttuurien kohtaamisen vaikeudet korostuvat silloin, kun ihmiset tulevat hyvin erilaisista yhteiskunnista ja kulttuureista (Räty 2002, 9).

Muuhun elämäntilanteeseen vaikuttavia tekijöitä ovat mm. maahanmuuttajan sen hetkinen perhetilanne, taloudellinen tilanne, ikä yms. sekä yksilölliset ja persoonaan vaikuttavat tekijät (Forsander 1994, 54).

Pakolaisen elämäntilanteeseen voivat vaikuttaa edellisistä kuvauksista mukaan lukien myös pakolaisuuteen johtaneet tekijät, pakomatkan "välipysäkit" ja vastaanottavan maan suhtautuminen pakolaisiin (Forsander 1994, 54). Kuten jo pakolaisuuteen ja maahanmuuttoon liittyvää käsitteistöä avatessa tuli esille, pakolaiset ovat joutuneet pakenemaan maastaan sodan, levottomuuksien ja ihmisoikeusrikkomusten pelossa ja heillä on ollut perusteltu syy pelätä tulevansa vainotuksi alkuperänsä, ryhmittymänsä tai mielipiteidensä vuoksi (ks. 5). Muuttoa edeltäneet kokemukset, esim. sodasta, vainosta ja kidutuksesta, tai muuton jälkeiset kokemukset uuteen kulttuuriin sopeutumisesta, yksinäisyydestä ja tukiverkoston puuttumisesta sekä uudessa maassa koetusta syrjinnästä, voivat horjuttaa mielenterveyttä (Alitolppa-Niitamo 1993, 46.) Amnesty Internationalin mukaan kidutusta harjoitetaan vielä yli 100 maassa ja tutkimusten mukaan lähes joka kolmatta pakolaista on kidutettu. Kidutus on usein sekä fyysistä että psyykkistä kuten sähköiskuja, hakkaamista, tukehduttamista ja raiskaamista jättäen jälkeen monenlaisia jälkiä uhriinsa ja pahimmillaan henkisesti täysin murretun ihmisen (Räty 2002, 152.)

Useimmat Suomeen tulleet pakolaiset ovat myös ei-länsimaalaisista kulttuureista, joten kulttuurien välinen kuilu on usein suuri ja sopeutuminen vaikeaa (Alitolppa-Niitamo 1993, 8.) Hofsteden (1992, 301) mukaan varsinkin ensimmäisen vuoden aikana osa pakolaisista kuin myös siirtolaisista sairastuu vakavasti, joko fyysisesti tai psyykkisesti, tekee itsemurhan tai ikävöi niin pahoin, että heidän on mahdollisuuksien mukaan palattava kotimaahansa.

Kyvyssä kommunikoida kielivaikeuksista huolimatta on hyvä tiedostaa kulttuurin vaikutus siihen millaisen kuvan yksilö luo sosiaalisesta todellisuudesta ja miten hän oppii kommunikoimaan toisten kanssa ja tulkitsee toisten lähettämiä viestejä. Eri kielet ovat yksi ilmeisimmistä erilaisuuksista ja suurimmaksi koettu raja-aita kulttuurien välisessä kommunikaatiossa. Kieli on yleisesti sovittu ja opittu symbolijärjestelmä, jolla ihmiset välittävät kokemuksiaan tietyssä maantieteellisessä tai kulttuurisessa yhteisössä ja esineille, tapahtumille, kokemuksille ja tunteille on annettu tietyt nimet vain siksi, että ihmiset ovat jossain vaiheessa niin sopineet. Kuitenkin suuri osa väärinymmärryksistä voi johtua eroista

ei-verbaalisessa kommunikaatiossa sen takia, ettei näitä eroja yleensä edes tiedosteta. (Alitolppa-Niitamo 1993, 140-142.) Suuri osa viestinnästä on sanatonta, ei-verbaalista oheisviestintää (Räty 2002, 66). Voimme viestittää eleillämme, ilmeillämme, katseellamme, katsekontaktillamme, asennoillamme, liikkeillämme, kosketuksellamme sekä käyttämällä hiljaisuutta, tilaa ja aikaa. Ei-verbaalisen viestinnän voima on suuri, sillä sen sisältämät merkitykset ohjaavat sanallisen viestinnän ymmärrettävyyttä. Kommunikaation säännöt ovat kulttuurisidonnaisia, oli kyse verbaalisesta tai ei-verbaalisesta viestinnästä ja ne määrittelevät, mitä pitää tai ei pidä sanoa ja myös miten pitää sanoa. Usein ei-verbaalinen kommunikaatio on spontaania, eikä aina tiedostettua tai hallittua ja koska emme ole aina tietoisia omankaan kulttuurin ei-verbaalisesta kommunikaatiosta, on hyvin vaikea tunnistaa ja oppia vieraan kulttuurin ei-verbaalista kommunikaatiota (Alitolppa-Niitamo 1993, 144-145.)

Kulttuurien välinen kommunikaatio ei olekaan helppoa ja sitä on vaikea oppia, sillä ei ole olemassa systemaattista tietoa ei-verbaalisen kommunikaation tulkitsemisesta valtavassa erilaisten kulttuurien kirjossa. Kulttuurien välistä kommunikaatiota voi ymmärtää vain herkkyyden, avoimuuden ja rehellisen sekä vilpittömän yrityksen ja opettelun kautta, vaikka ei pidäkään uskoa ihmisten olevan erilaisista kulttuuritaustoistaan huolimatta niin samanlaisia, ettei mitään kommunikointiongelmia syntyisi (Alitolppa-Niitamo 1993, 155.) Kulttuurien kohtaamisessa korostuukin erityisesti halu ymmärtää ja tulla ymmärretyksi, jotta viestintä onnistuisi kielivaikeuksista ja kulttuurieroista huolimatta (Räty 2002, 69).

6.4 Tieto maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä

Viimeisenä kohtana maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ammatillisten valmiuksien jaottelussa on tieto maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä. Pääsääntöisesti Suomessa pysyvästi asuvalla ulkomaalaisella on samat oikeudet käyttää julkisia palveluita kuin suomalaisillakin ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden piiriin kuulumisen määrittelee kotikuntalaki. Erityispalveluja maahanmuuttajille järjestävät kunnat, yksityiset järjestöt ja valtio. Oikeus palveluihin määräytyy osittain oleskeluluvan ja maahantulon syyn perusteella, joten joidenkin palveluiden kohderyhmänä ovat ainoastaan pakolaiset ja paluumuuttajat, muiden tänne tulleiden maahanmuuttajien saadessa palveluita rajoitetummin. Turvapaikanhakijat eivät kuulu yleisten palveluiden piiriin, sillä heillä ei ole oleskelulupaa Suomessa. Heille on olemassa oma valtion rahoittama palvelujärjestelmä, jolla taataan turvapaikkapäätösprosessin ajaksi perustoimeentulo ja perusterveydenhuolto (Räty 2002, 142-143.)

Maahanmuuttajille suunnattuja erityispalveluita ovat mm. kidutuksen uhreille tarkoitettu kidutettujen kuntoutuskeskus ja järjestöjen ylläpitämät kriisikeskukset, joista saa apua ulkomaalaisten mielenterveysongelmiin. Pakolaisneuvonta ry. tarjoaa neuvontaa turvapaikanhakijoille ja yhdistyksen juristit avustavat turvapaikanhakijoita prosessin eri vaiheissa. Suomen Punainen Risti auttaa puolestaan löytämään kadonneita perheenjäseniä, auttaa perheen välisten viestien lähettämässä kriisialueille ja välittää ystäväperheitä, joiden tarkoituksena on tukea maahanmuuttajaa uuden elämän aloittamisessa. Lisäksi monilla paikkakunnilla on myös olemassa kansainvälisiä kohtauspaikkoja ja monikulttuurisuuskeskuksia, joissa maahanmuuttajat ja suomalaiset voivat tavata epävirallisissa merkeissä (Räty 2002, 152-153.)

Yksilötyön haasteiden lisäksi ympäristö tuottaa paljon haasteita työhön ja työntekijän tulee omalta osaltaan poistaa ja ehkäistä tietämättömyyttä, ennakkoluuloja ja rasismia (Räty 2002, 211). Työn sarkaa riittää, sillä Suomalaisesta asenneilmapiiristä kertoo Euroopan rasismin ja muukalaispelon seurantakeskuksen (EUMC) maaliskuussa 2005 julkaisema raportti, jossa vertaillaan valtaväestön asenteita vähemmistöjä kohtaan Euroopan maissa. Tiedot perustuvat eurobarometri-tutkimuksen ja european social surveyn (ESS) tuloksiin vuodelta 2003. Raportin mukaan lähes 60 prosenttia suomalaisista vastaajista ilmoitti vastustavansa maahanmuuttoa ja eurobarometrillä mukaan 23,5 prosenttia vastaajista vastusti monikulttuurisuutta (Salonen & Villa 2006, 22.)

7 HAASTATTELUISTA SAATU MATERIAALI JA TULOKSET

7.1 Asiakastyön osaaminen

Haastateltavien kuvailuissa työssään tarvitsemistaan vuorovaikutustaidoista korostui kuunteleminen, selkokielen ja elekielen käyttö. Apukielen, kuten esimerkiksi englannin kielen käyttö mainittiin myös yhtenä apuvälineenä asiointissa. Yksi haastateltavista kertoi miten hänen asiakkaansa olivat hänelle monta kertaa sanoneet, että he ymmärtävät haastateltavaa paremmin hänen selittäessä käsillään asioita. Toinen haastateltava toi esille paitsi elekielen käytön, myös piirtämisen vaihtoehtoisena työvälineenä asioiden selvittämisessä tilanteessa, jossa hänellä ei ole asiakkaan kanssa yhteistä kieltä. Erään haastateltavan puheessa tuli esille se, miten tilanteissa, joissa ei ole asiakkaan kanssa yhteistä kieltä käyttäytyminen on vahvemmin mukana asiakastilanteissa. Alitolppa-Niitamo puhuikin ei-verbaalisen viestinnän merkityksestä kulttuurien kohtaamisessa sen ohjatesa sanallisen viestinnän ymmärrettävyyttä (1993, 144-145).

Vuorovaikutuksen yhtenä haasteena koettiin yhteisen kielen puuttuminen. Toinen vuorovaikutukseen vaikuttava seikka, jonka haastateltavat toivat esiin, oli tulkin käyttö asiakastilanteissa, jonka kautta käyty vuorovaikutus on erilaista. Yhtenä piirteenä tulkin kautta käydyssä vuorovaikutuksessa ilmeni oman sanomansa jaksottaminen, jotta tulkki pystyy sen kääntämään ja toisena minkälainen lauseen pitäisi olla, jotta kääntäminen olisi mahdollisimman helppoa.

”Ei voi vaan alkaa puhumaan ja sitten viiden minuutin päästä lopettaa.
Siinä on kans se oma ja sekin työn ohessa kehitty”

Yksi haastateltavista kuvaili miten esimerkiksi tutun tulkin kanssa tietää millä tavalla pystyy selvittämään asioita asiakkaalle ja pystyy käyttämään pitempiäkin puhevuoroja kun asia on tulkille jo ennestään tuttu.

Tämän lisäksi yksi haastateltavista toi esille yhtenä vuorovaikutusta haastavana tekijänä sen, ettei välttämättä pakolaistaustaisen asiakkaan äidinkielessä löydy vastinetta kaikille suomessa käytetyille sanoille, mikä haastaa kommunikointia ja molemminpuolista ymmärtämistä. Haastateltava kertoi esimerkin siitä miten heidän työpaikkansa asiakkaat oli kutsuttu tapahtumaan, jossa käsiteltiin mielenterveyttä,

jota hänen asiakkaansa eivät ymmärtäneet, koska suomenkieliselle sanalle mielenterveys ei ollut vastinetta heidän kielellään.

Yhtenä teemana vuorovaikutustaidoista keskusteltaessa nousi luottamuksen saaminen, jonka koettiin olevan tärkeässä asemassa pakolaistausten asiakkaiden kanssa. Luottamuksen saamisen koettiin mahdollistavan keskustelun niistä vaikeistakin asioista asiakkaan kanssa. Tämän lisäksi yksi haastateltava toi esille sen, että jotkut asiakkaat eivät luota viranomaisiin ja viranomaistoimintaan, jolloin luottamuksen saaminen korostuu. Tämänkaltaisen asiakasta osallistavan vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen luominen on katsottu tärkeäksi asiakastyön välineeksi sosiaalialankoulutusohjelmakohtaisia kompetensseja määriteltessä (ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2006 a).

”Se on hirveen tärkeää se, että siihen, jotta voidaan semmoisessa hyvässä vuorovaikutussuhteessa olla niin täytyy se luottamus siihen asiakkaaseen, asiakkaan luottamus työntekijään saada”

Kysyttäessä soveltavatko haastateltavat työssään mitään teoreettista lähestymistapaa tai työmenetelmää asioidessaan asiakkaiden kanssa haastateltavat korostivat asiakkaiden yksilöllisyyttä ja ainutlaatuisuutta.

”Se on niin yksilöllistä työtä, että ei sitä voi minkään opitun kaavan kautta tehdä”

Useassa haastattelussa korostui jokaisen asiakkaan kanssa vuorovaikutussuhteen olevan erilainen ja kokemuksen kautta saadaan tietoa siitä minkälainen lähestymistapa kunkin asiakkaan kanssa tuottaa parhaan tuloksen. Yksi haastateltavista kertoi miten joidenkin asiakkaiden kanssa on parasta pysyä virkamiesmäisessä linjassa ja joidenkin kanssa parhaan vuorovaikutuksen sai aikaiseksi keventämällä tilannetta puhumalla ensin jotain yleistä.

7.2 Sosiaalialan eettinen osaaminen

Ammattikorkeakoulun rehtorineuvoston sosiaalialan koulutusohjelmakohtaisissa kompetensseissa oleva sosiaalialan eettinen osaaminen koettiin työn yhdeksi osa-alueeksi ja yksi haastateltavista sanoikin sen olevan aikalailta samanlaista kuin minkä tahansa muunkin asiakasryhmän kanssa (2006 a). Selkeimmin eettinen osaaminen näkyi haastateltavien näkemyksessä jokaisen asiakkaan

ainutlaatuisuudesta ja yksilöllisyydestä sekä sen huomioon ottamisesta, joka oli yksi haastatteluiden keskeinen näkemys. Toisena näkemyksenä sosiaalialan eettisestä osaamisesta haastatteluissa korostui kyky toimia arvostitilanteissa.

Kaikki haastateltavat olivatkin työssään kohdanneet arvostitilanteita ja haastateltavien kertomuksissa nousi esiin uskontoon, lasten kasvatukseen ja sukupuolten tasa-arvoisuuteen liittyvät tilanteet. Puolet haastateltavista kokikin yhtenä selvänä arvostitilanteena sen, että hän on työntekijänä nainen. Tämä korostui silloin kun miesasiakas oli esimerkiksi tyytymätön saamaansa tukeen tai kun haastateltava oli joutunut vastaamaan kielteisesti asiakkaan pyyntöön. Asia nousi esiin myös ohjaus- ja neuvontatilanteissa, joissa haastateltavan mukaan kyseinen arvostitilanteita tuli selkeästi esille. Yksi haastateltavista kertoi sukupuolten välisen tasa-arvon tulevan työssä esiin myös tilanteissa, joissa mies tulee huoneeseen haluten selvittää vaimon ja koko perheen asiat ja olla läsnä vaikuttamassa. Yksi haastateltavista koki myös miehenä olemisella olevan vaikutusta asiakastyöhön.

”Ajatellaan näitä, että joillekin on musliminaiset joutuneet selittämään, että minä tarvitsen lääkäriä kun minulla on tämmönen vaiva. Joku naisten ja sanoa, että veri tulee paljon, että onko se niin mukavaa miehelle kertoa tämä”

Haastateltava koki myös, että moni saattaa jättää kertomatta terveysongelmistaan eivätkä hae apua tilanteessa, jossa työntekijänä on vastakkaista sukupuolta oleva henkilö.

Puolet haastateltavista koki arvostitilanteiden selvittämisessä tärkeänä keskustelun asiakkaan kanssa selvittäen mitkä asiat ohjaavat työntekijän toimintaa. Esimerkiksi tilanteissa, joissa miesasiakas oli tyytymätön naistyöntekijän päätökseen, yksi haastateltava kertoi tilanteen selvittämiskeinona sen, mitkä lait ja asetukset ohjaavat hänen työkseen tekemää toimintaa ja asiat hoituisi samalla tavalla vaikka työntekijänä olisikin mieshenkilö.

7.3 Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen ja tieto maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä

Kaikki haastateltavat kokivat tärkeänä tiedon sosiaalialan palvelujärjestelmästä ja kaikki haastateltavat kertoivat käyttävänsä työssään palveluohjauksellista työtettä, joka määritellään yhdeksi sosiaalialan osaamisalueeksi

ammattikorkeakoulun rehtorineuvoston sosiaalialan koulutusohjelmakohtaisissa kompetensseissa (2006 a). Tätä tukee myös Minttu Rädyn näkemys maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ammatillisista vaatimuksista, joissa yhtenä osa-alueena on tieto maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä (2002, 210).

Suurena haasteena palveluohjauksen toteuttamisessa koettiin paitsi olemassa olevan palvelujärjestelmän laajuus, myös sen hajanaisuus. Yksi haastateltava nosti esiin näkökulman siitä miten palveluiden kirjo ulottuu raskausajasta kuolemaan asti ja hänen täytyisi tietää periaatteessa kaikki ne toimijat, jotta hän osaisi ohjata ja neuvoa asiakkaitaan. Palvelujärjestelmän hajanaisuutta eräs haastateltavista kuvasi sillä miten osaa olemassa olevista palveluista hoitaa valtio ja osaa kunta sekä joissakin tapauksissa sekä että. Yksi haastateltavista kertoi myös, ettei palvelujärjestelmän tietämys ole enää paikallistakaan ja esimerkiksi sen kaltaiset yhteistyökumppanit kuin UNHCR (yhdistyneiden kansakuntien pakolaisasiain päävaltuutetun toimisto) ja IOM (kansainvälinen siirtolaisuusjärjestö) toimivat muissakin maissa. Kaksi haastateltavaa toi esiin myös näkemyksen siitä, että tarvittavat palveluntarjoajat täytyy myös itse etsiä, koska he eivät mainosta toimintaansa yhteistyökumppaneilleen.

”Mutta sekin sitten, että nehän on tosi tärkeitä, mutta se, että se tieto niistä tulee tänne meille niistä palveluista niin meidän itsehän täytyy ne etsiä ne toimijat, jotta me se tieto saadaan”

Toisen haastateltavan kertomus tukee tätä näkemystä kertoen, ettei kaikki sosiaalipuolen palveluntuottajat kerro toiminnastaan ulospäin. Haastateltava kertoi, että sieltä vastataan kyllä mielellään jos joku kysyy mutta muuten tietoa on hankala saada.

Kolme haastateltavista kertoi myös toimineensa työnsä puolesta asiantuntijana moniammatillisessa verkostossa ja kokivat yhteistyön tekemisen tärkeäksi. Haastateltavien kertomuksissa korostui sekä palaverit asiakkaan kanssa, jossa oli paikalla monien eri asiakasta koskevien tahojen työntekijöitä että työntekijöiden keskinäinen moniammatillinen verkostotyöyhteistyö. Verkostoyhteistyön keskeisenä osaamisena nähtiin edustamansa tahon näkemyksen ja tiedon tuominen koko verkoston tietoisuuteen.

”Asiantuntijana moniammatillisessa verkostossa on se, että mä annan sen osaamisen, mikä on mulle tässä vuosien varrella karttunut”

Uuden tiedon tuottamisen asiakasryhmään liittyen, joka on osa reflektiivistä kehittämis- ja johtamisosaamista ammattikorkeakoulujen rehtorineuvoston sosiaalialan koulutusohjelmakohtaisissa kompetensseissa, koettiin verkostoyhteistyössä tärkeäksi (2006, a). Yksi haastateltava kuvailee muille yhteistyökumppaneille olevan tärkeää esimerkiksi tieto pakolaisten määrästä, ryhmäkoostumuksesta, kansallisuudesta ja kaupungin kiintiön sen hetkisestä tilanteesta.

7.4 Yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen

Yhteisöjen toimintaperiaatteista keskusteltaessa kahdella haastateltavalla nousi esiin näkemys siitä, että on tärkeää ymmärtää joidenkin maahanmuuttajien toimivan yhteisöllisemmin kuin mitä kantaväestö. Haastateltavat korostivat, että vaikka toisaalta maahanmuuttajat saavat tukea siitä yhteisöstä, niin sieltä kohdistuu myös paine maahanmuuttajaan ja yhteisö saattaa myös valvoa yhteisönsä tekemisiä. Haastateltavan näkemystä tukee myös Minttu Rädyn kuvaus siitä miten maahanmuuttaja elää ympäröivän yhteiskunnan ja sen sisällä olevan maahanmuuttajayhteisön sekä entisen kotimaansa ristipaineessa ja jokaisella näistä omat arvot ja odotukset koskien maahanmuuttajan toimintaa (Räty 2002, 108.)

Yksi haastateltava kertoo esimerkin uskonnollisen yhteisön paineesta tilanteessa, jossa nainen ei hunnutakaan päätään, jolloin yhteisön paine tähän naiseen on kova hänen toimiessa yhteisön arvojen vastaisesti. Yhtenä yhteisöjen toimintaperiaatteiden tietämisen etuna työssä yksi haastateltavista nosti esiin ymmärtämyksen niistä seurauksista ja riskeistä, joita voi tapahtua asiakkaan toimiessa yhteisönsä arvojen vastaisesti tai halutessaan erota yhteisöstä.

Kysyttäessä miten tärkeää on luoda kansalaisuutta tukevaa yhteisöllisyyttä ja osallisuutta puolet haastateltavista nosti esiin maahanmuuttajien oman kulttuurin säilyttämisen tärkeyden.

”Näkee tuolla näissä, jotka on täällä pidempään ollu, et ne ihmiset pärjää, jotka on pitäny sitä omaa kulttuuriaankin ja näin ylläpitää sitä omaa identiteettiä, mikä hänelle on rakentunu siellä kotimaassa, mutta hän on myös osannut ottaa vastaan semmosta suomalaista kulttuuria ja pystyy toimimaan meidän suomalaisessa yhteiskunnassa”

Haastateltavien näkemys nojautuu vahvasti Suomalaisen maahanmuuttopolitiikan peruspyrkimykseen, joka korostaa maahanmuuttajien integroitumisen eli kotoutumisen tärkeyttä (Räty 2002, 134).

7.5 Kulttuurinen sensitiivisyys

Asiakkaan kulttuuritaustan tuntemuksen tärkeyttä kysyttäessä tuli haastateltavien vastauksissa esille kaksi hieman erilaista näkemyseroa. Kolme neljäsosaa haastateltavista koki asiakkaiden kulttuurien pääpiirteiden tunnistamisen olevan eduksi työssään osan korostaen asiakkaan yksilöllisyyttä.

”Minusta on tärkeää tuntea ihminen yksilönä. Totta kai on tärkeää tuntea kulttuurin joitakin piirteitä siinä, mä en tarkoita, että täytyy yksilöllisesti tuntea hänen kulttuuria.”

Yksi haastateltavista puolestaan koki asiakkaiden kulttuuritaustojen tuntemuksen isoksi eduksi, joka helpottaa työntekoa ja auttaa löytämään selityksiä monille työssä esiin tuleville asioille.

”Meille on tosi tärkeää, että me tiedettäisi mahdollisimman paljon eri kulttuureista, että sitä ei voi oikeastaan koskaan korostaa liikaa.”

Asiakkaan kulttuuritaustan pääpiirteiden tuntemusta puoltaa Rädyn näkemys siitä, että tärkeämpää kuin tarkka tieto erilaisista kulttuureista ja niiden erityispiirteistä on yleistuntuma siitä, millaisista asioista kulttuurinvaihteluissa on kyse (2002, 54, 76-77).

Oman kulttuuritaustan tuntemusta työssä, josta Rätynkin (2002, 210) puhuu maahanmuuttotyön ammatillisia valmiuksia jaotellessaan, kaikki haastateltavat pitivät tärkeänä, vaikkakin yksi haastateltavista myönsi, ettei sitä kauhean syvällisesti mietikään. Yksi haastateltavista koki vuosia kestäneen työskentelyn muiden kulttuuritaustaisten henkilöiden kanssa pistävän pohtimaan sitä, miksi itse toimii tietyissä tilanteissa samalla tavalla ja miten se on lähtöisin suomalaisesta kulttuurista ja arvoperustasta. Keskeisenä argumenttina oman kulttuuritaustan tuntemiseen nousi kokemus siitä, että olisi mahdotonta tehdä työtä maahanmuuttajien kanssa jos ei tuntisi omaa kulttuuritaustaa.

7.6 Kyky kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemysristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta

Haastatteluissa korostui kyseisestä teemasta keskusteltaessa erityisesti kulttuurishokin piirteiden tuntemus, josta muun muassa Forsander on kirjoittanut (1994, 35-36) sekä maahanmuuttajien ja pakolaisten elämäntilanteeseen liittyvän teorian merkitys työssä. Maahanmuuttajan elämäntilanteeseen liittyvän teorian merkitys korostuu myös Rädyn maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ammatillisten valmiuksien jaottelussa (2002, 210).

Kulttuurishokin piirteiden tuntemuksessa korostui puolella haastateltavista sen eri vaiheiden tunnistaminen. Yksi haastateltavista kertoi miten yleensä ensimmäinen vuosi menee niin sanotusti ajolla ja sen jälkeen alkaa huomaamaan elämän realiteetteja, jolloin haastateltavan sanoin tulee pysähtymisvaihe, jota kirjallisuudessa kutsutaan torjuntavaiheeksi (Forsander & Ekholm & Saleh 1994, 36; ks. myös Rätty 2002, 120-121).

”Toki on myös maahanmuuttajia, lähinnä pakolaisia, jotka tulee pakolaisleiriltä, niin heilläkin on liian korkeat odotukset. He haluavat lääkäriksi tietämättä yhtään mitä se vaatii”

Puolella haastateltavien kommentteista tuli ilmi tämän kaltainen näkemys, siitä miten pakolaiset saattavat tulla Suomeen hyvinkin positiivisin mielin ajatellen tulevaisuuden olevan yksinomaan loistava. Samankaltaista kotoutumisen prosessinomaisuutta, jossa on ylä- ja alamäkiä kuvaa myös Suomen Punaisen Ristin tekemä kotoutumiskaari (2011). Liian korkeista odotuksista uutta maata kohtaan kirjoittaa myös Saleh (1994, 70).

Maahanmuuttajien elämäntilanteeseen liittyvän teorian merkityksessä nousi haastateltavien kertomuksissa esiin maahanmuuttajien taustojen tuntemus. Puolet haastateltavista kertoi, että asiakkaan pääpiirteinen taustojen tuntemus auttaa ymmärtämään asiakasta paremmin. Pakolaisilla voi olla esimerkiksi muihin maahanmuuttajiin verrattuna taustalla menetyksiä ja koviakin kohtaloita, joiden tietäminen erään haastateltavan mukaan auttaa esimerkiksi oikeiden palveluiden ja avun tarjoamisessa.

Yksi haastateltavista nosti esiin myös tiedon siitä kuinka erityisesti pakolaistaustaiset henkilöt syrjäytyvät yhteiskunnassa muita helpommin.

”Se on todettu, et jos ei maahanmuuttaja, lähinnä pakolainen pääse mahdollisimman äkkiä johonkin toimenpiteeseen, harjoitteluun, suomen kielen kurssille tai näin edelleen niin se syrjäytyminen on varmaan kolme kertaa isompaa kuin suomalaisella”

Yhtenä syynä tähän haastateltava näki tukiverkoston puuttumisen sekä puutteellisen kielitaidon. Haastateltavan näkemystä tukee myös Saleh (1994, 70) kirjoittaessaan uuteen kulttuuriin sopeutumisen vaikeudesta johtuen puutteellisesta kielitaidosta sekä Rädyn (2002, 9) tuoma näkökulma pakolaisten puuttuvista kontakteista suomalaiseen yhteiskuntaan. Haastateltava kertoo esimerkinomaisesti miten suomalainen pitkäaikaistyötön voi mennä kirjastoon lukemaan, mutta pakolainen ei pysty siihen puutteellisen suomen kielen taidon vuoksi.

7.7 Tietämättömyyden, ennakkoluulojen ja rasismien ennaltaehkäisy

Kaikki haastateltavat kokivat työnsä yhdeksi osa-alueeksi tietämättömyyden, ennakkoluulojen ja rasismien ennaltaehkäisyn ja yksi haastateltavista vastasi kysymykseen yksinkertaisesti, että sitä tämä meidän työ on. Haastatteluissa korostui tietämättömyyden, ennakkoluulojen ja rasismien ennaltaehkäisy työyhteisön sisällä, asiakasryhmien kesken ja yhteistyökumppaneiden sekä ympäröivän yhteisön keskuudessa.

Yksi haastateltava koki, että vaikka hänen työyhteisönsä on pieni, niin silti välillä tulee esille vääriä käsityksiä muiden työntekijöiden keskuudessa siitä, mitä pakolaiset esimerkiksi saavat. Kyseinen haastateltava myös koki tiedottamisen ennakkoluuloista ja rasismista asiakasryhmälleen olevan tärkeää, sillä rasismia ei esiinny pelkästään kantaväestön ja maahanmuuttajien välillä vaan myös maahanmuuttajien keskuudessa.

Yhtenä mielenkiintoisena näkökulmana tietämättömyyden, ennakkoluulojen ja rasismien ennaltaehkäisystä yksi haastateltavista kertoi yhteistyöstä median kanssa. Haastateltava kuvaili miten mediaan kannattaa välillä pitää hieman välimatkaa, eikä aina kannata lähteä uutisointiin mukaan, sillä se saattaa provosoida kuntalaisia ja kantaväestöä vaikka haastateltava koki median myös auttavan ennakkoluulojen poistamisessa. Yhtenä esimerkkinä haastateltava nosti esiin tilanteen, jossa oli menossa ruoanjakotilaisuus, jossa lehdistö oli paikalla tekemässä uutisointia. Haastateltava kertoi joutuneensa pyytämään toimittajaa ottamaan kuvan, jostain

muualta, sillä hän oli ottamassa kuvaa leipäjonosta, jossa seisoivat tummaihoiset henkilöt.

”Minun mielestä hän tuli pikkusen sellainen oikein niin kuin hakien siihen, että katsokaapa nyt kun kemiläisiä veronmaksajia on jonossa näin ja sitten siinä on yksi tumma siinä. Mä en tykänny siitä tilanteesta”

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoitus on tuoda esille Kemin alueella pakolaisten kanssa työtä tekevien mielipiteitä pakolaistyön ammatillisista vaatimuksista. Tutkimustehtävänä on vastata kysymykseen, minkälaista ammatillista osaamista työssä pakolaisten kanssa tarvitaan?

Haastatteluista kävi ilmi pakolaistyön ammatillisten vaatimusten määrittelyn ristiriitaisuus. Toisaalta haastateltavat kertoivat pakolaisten kanssa tehtävän työn erityisistä piirteistä ja toisaalta he korostivat sen olevan kuin mitä tahansa muutakin ihmissuhdetyötä, jossa pätevät samat ammatilliset vaatimukset ja yksi läpi haastatteluiden kulkenut teema oli asiakasryhmän yksilöllisyys ja ainutlaatuisuus, josta haastateltavat muistuttivat eri teemoista keskusteltaessa. Samankaltaisia näkemyksiä esittää myös Milla Lumio pro gradu -tutkielmassaan, jonka tarkoituksena oli tarkastella ja selvittää monikulttuurisen sosiaalityön asiantuntijuutta. Tutkielman keskeisenä tuloksena hän näki monikulttuurisen sosiaalityön asiantuntijuudesta nousevan esiin kaksi erilaista näkemystä, jotka muodostavat ristiriidan. Toisaalta korostettiin vahvaa sosiaalityön ammatti-identiteettiä, jolloin korostui monikulttuurisen sosiaalityön ei-erityisyys ja toisaalta korostettiin erityisasiantuntijuutta ja monikulttuurisen sosiaalityön erityisyyttä erityistaitoja vaativana työnä (Lumio 2009, 74.)

Kaikki haastateltavat kokivat haastatteluissa käsitellyt teemat työnsä osa-alueiksi, vaikkakin pieniä yksilöllisiä painotuseroja löytyi haastateltavien kesken ja joillakin haastateltavilla oli enemmän sanottavaa jostakin käsitellystä teemasta kuin toisesta. Haastatteluista saadut tulokset viittaavat siihen, että pakolaisten kanssa tehtävän työn ammatillisissa vaatimuksissa korostuu sosiaalialan koulutusohjelmakohtaiset vaatimukset, mutta tämän lisäksi tarvitaan tietoa kulttuurisesta sensitiivisyydestä, kyvystä kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemyseristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta, tietoa maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä sekä kykyä ennaltaehkäistä tietämättömyyttä, ennakkoluuloja ja rasismia.

Jatkotoimenpide-ehdotuksena ehdotan saman tutkimuksen toteuttamista laajemmassa mittakaavassa, jotta pystyttäisiin tekemään yleistettävissä olevia johtopäätöksiä, sillä tämän tutkimuksen haastatteluotos on sen verran pieni, ettei siitä voi tehdä kuin suuntaa antavia johtopäätöksiä.

Haastattelutilanteissa huomasi, miten haastateltavien oli joskus hankala vastata joihinkin kysymyksiin joutuen pohtimaan välillä hetken aikaa ennen vastaamista sekä miten vaikeaa on pohtia omaa ammatillisuuttaan. Haastatteluiden purkutilanteessa, tämä tuli ilmi siinä miten paljon haastateltavien vastauksissa oli kuvauksia käsiteltyjä teemoja haastavista tekijöistä sekä tulevaisuuden näkymistä ja miten niukasti välillä joistakin teemoista oli kerrottavaa työssä vaadittavan ammatillisen osaamisen näkökulmasta. Toisaalta monet haastateltavien esiin tuomista käytännön työtä haastavista tekijöistä olivat mielenkiintoisia itsessään ja ilmensivät käsiteltäviä teemoja, jonka vuoksi toin niitä esille tutkimuksen tulososiossa.

Yhtenä osana opinnäytetyön pohdintaa on tutkimustulosten luotettavuuden arvioiminen. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään termejä validiteetti ja reliabiliteetti. Tutkimuksen reliabiliteetillä tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validiteetilla puolestaan tarkoitetaan mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata sillä valitut mittarit ja menetelmät eivät aina vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 226.) Opinnäytetyön haastattelurungossa käytetyt kysymykset johdettiin sosiaalialan koulutusohjelmakohtaisista kompetensseista sekä valitusta kirjallisuudesta, joka käsiteli maahanmuuttajien ja pakolaisten kanssa työskentelevien ammatillisia vaatimuksia, joilla pyrittiin kattamaan tutkimusongelman laajuus mahdollisimman hyvin.

Laadullisen tutkimuksen piirissä näiden käsitteiden käyttöä on kritisoitu pääosin siksi, että ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä ja ne on luotu vastamaan lähinnä määrällisen tutkimuksen tarpeita (Tuomi & Sarajärvi 2004, 133). Reliabiliteetin ja validiteetin käsitteet myös perustuvat ajatukselle siitä, että tutkija voi päästä käsiksi objektiiviseen todellisuuteen ja objektiiviseen totuuteen. Hirsjärvi ja Hurme kuitenkin toteaa ihmistutkimuksen lähtökohtien määrittelyssä todellisuuden olevan sosiaalisesti konstruoitu, eikä absoluuttista ja kaikille yhteistä todellisuutta ole olemassa muuten kuin fysikaalisena maailmana (2009, 16-17, 185.) Tämän valossa voidaan todeta haastateltavien vastausten ja siitä johdettujen tutkimustulosten edustavan vain haastateltavien käsitystä pakolaisten kanssa työtä tekevien ammatillisista vaatimuksista, joihin tutkimustulosten osalta vaikuttaa myös tutkija muun muassa käsitteiden valinnan, tulkinnan, aineiston keruun, analysoinnin ja raportoinnin kautta (Hirsjärvi & Hurme 2009, 18). Tästä näkökulmasta tarkasteltuna opinnäytetyön tutkimustulokset eivät täytä reliabiliteetin kriteereitä.

Tutkimuksen luotettavuutta parantavana seikkana on pyrkimys selventää opinnäytetyöprosessin eri vaiheita mahdollisimman tarkasti, jotta lukija saisi prosessista mahdollisimman hyvän käsityksen. Tämän lisäksi tutkimuksen luotettavuutta parantaa se, että kaikki haastattelut on suorittanut sama henkilö, jolloin vältytään haastattelukysymyksien tulkintaeroilta. Tutkimuksen luotettavuutta heikentää aineistoin litteroinnin tekniset ongelmat, sillä pienestä osasta haastateltavien puhetta ei saanut selvää. Tämän takia osa haastateltavien puheen merkityksistä saattoi jäädä huomioimatta.

Opinnäytetyössä toimittiin eettiset näkökulmat huomioon ottaen ja opinnäytetyön aikana sekä sen jälkeen kaikki opinnäytetyöhön liittyvät asiakirjat sekä muistiinpanot käsiteltiin luottamuksellisesti. Opinnäytetyön kohderyhmä esitettiin anonymisti, mutta on mahdollista, että opinnäytetyössä esiintyvät työntekijät ovat tunnistettavissa johtuen Kemin alueella pakolaisten kanssa työskentelevien työntekijöiden vähyydestä sekä haastateltavien edustamien tahojen esille tuomisesta johtuen. Eettisiä toimintaperiaatteita noudatettiin kuitenkin siten, että haastateltaville kerrottiin haastatteluita sopiessa tunnistettavuuden mahdollisuudesta. Haastatteluista saatu kirjallinen ja suullinen materiaali tuhoetaan sen jälkeen kun sitä ei enää tarvita.

Opinnäytetyön aikana koin ammatillisen ajatteluni kehittyneen, sillä olen ensimmäistä kertaa asettunut tutkijan asemaan keräten aineistoa, tehden päätöksiä sekä valintoja. Itselleni haastavimpana sekä opettavaisimpana kokemuksena oli valintojen tekeminen laadullista tutkimusta tehdessä. Koulutushistoriani aikana olen tottunut vastaamaan ennalta määriteltyihin kysymyksiin mahdollisimman hyvin ja koin valintojen tekemisen suurena haasteena opinnäytetyötä tehdessä. Huomasin usein käveleväni huoneistoani ympäri pohtien oliko tekemäni valinnat oikeita vai voisiko tätä kysymystä lähteä selvittämään jostakin toisesta ja paremmasta näkökulmasta. Opinnäytetyön kautta olen myös kokenut saavani hyödyllistä ja ammatillisuuttani kehittävää tietoa tutkimuksen aiheeseen liittyen.

Muistan kuinka opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa metodologiaa käsittelevän kurssin alussa esiteltiin opinnäytetyöoppaassakin esiintyvät alkusanat

”Ei että minun täytyisi ja että minun on pakko vaan että minä saan”

Jälkeenpäin koen käyneeni opinnäytetyöprosessin aikana läpi kaikki kuvatut tuntemukset. Välillä oli hieman pakkokin, mutta kyllä ensisijaisena tuntemuksena on positiivinen kokemus saada kirjoittaa ja kokea tämä oppimisprosessi

LÄHDELUETTELO

Alitolppa-Niitamo, Anne 1993. Kun kulttuurit kohtaavat. Otava, Keuruu

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2006 a. Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit. Luettu 12.5.2011 <<http://www.ncp.fi/ects/>>

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2006 b. Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleiset kompetenssit. Luettu 12.5.2011
<<http://www.ncp.fi/ects/materiaali/Yleiset%20kompetenssit%20tutkintotasoinen%2019042006.pdf>>

Berry, J.W & Sam, D.L. 1997. Handbook of cross cultural psychology: volume 3, social behaviour and applications. Allyn & Bacon, Boston. 293-319.

Ecre 2011. Integration. Luettu 8.5.2011 < <http://www.ecre.org/topics/integration>>

Ekholm, Elina & Magennis, Sophie & Salmelin, Leni 2005. Uusi alku: Käsikirja pakolaisten valinnasta ja kotoutumisesta. Työministeriö, Helsinki

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino, Tampere

Eurostat 2011. Migration and migrant population statistics. Luettu 1.5.2011 < http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Migration_and_migrant_population_statistics>

Forsander, Annika & Ekholm, Elina & Saleh, Raya 1994. Monietninen työ: haaste ammattitaidolle. Hakapaino Oy, Helsinki

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2009. Tutkimushaastattelua: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus, Helsinki

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu

Hofstede, Geert 1992. Kulttuurit ja organisaatiot: Mielen ohjelmointi. Wsoy, Juva

International federation of social workers 2005. Definition of social work. Luettu 12.5.2011 <<http://www.ifsw.org/p38000408.html>>

Ikäläinen, Sinikka & Martiskainen, Taina & Törrönen, Maritta 2003. Mangopuun juurelta kuusen katveeseen: asiakkaana maahanmuuttajaperhe. Dark Oy, Vantaa

Järvinen, Riitta 2004. Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri: erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Tampereen yliopistopaino Oy, Tampere

Kala kuivalla maalla: kotoutuminen maahanmuuttajan näkökulmasta 2005.

Työhallinnon julkaisu 344. Työministeriö, Helsinki

Kananen, Jorma 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet.

Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä

Kemin kaupunki 2011. Pakolaistyö. Luettu 7.5.2011

<http://www.kemi.fi/sosiaali_terveyspalvelut/pakolaistyö.htm>

Kivinen, Kirsti 1993. Malmin vastaanottokeskuksen toiminnan kehittäminen, I osaraportti: nykytilanteen kartoitus. Painatuskeskus Oy, Helsinki

Laki kotoutumisen edistämisestä 2010. 30.12.2010/1386

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 1999. 9.4.1999/493

Laki työmarkkinatuesta 1993. 30.12.1993/1542

Lumio, Milla 2009. Monikulttuurisuus, maahanmuuttajuus ja sosiaalityö: Monikulttuurisen sosiaalityön asiantuntijuus sosiaalityöntekijöiden kertomana. Tampereen yliopisto, sosiaalitutkimuksen laitos. Sosiaalipolitiikan pro gradu - tutkielma.

Maahanmuuton vuosikatsaus 2009. Sisäasiainministeriö

Maahanmuuttovirasto 2011 b. Pakolaiskiintiö. Luettu 1.5.2011

<<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=8,2476,2538>>

Maahanmuuttovirasto 2011 a. Sanasto. Luettu 1.5.2011

<<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=2761#10>>

Maahanmuuttovirasto 2011 c. Kiintiövalinta. Luettu 7.5.2011

<<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?article=3269>>

Maahanmuuttovirasto 2011 d. Turvapaikka- ja pakolaistilastot. Luettu 7.5.2011
<<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?article=3127>>

Marketta, Maarit 1998. Kotimaassa tiedettiin kuka minä olen: selvitys maahanmuuttajien kotoutumisesta. Moniste 48. Opetushallitus

Paananen, Risto 2009. Kotoutumiskaari piirtää reitin uuteen maahan. Monitori 2009 4, 6-7.

Pakolaisneuvonta 2011. Käsitteitä. Luettu 30.4.2011
<http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=106&lang=suo>

Pitkänen, Pirkko & Kouki, Satu 1999. Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaistyössä. Oy Edita Ab, Helsinki

Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tammi, Helsinki.

Salonen, Annamari & Villa, Susan (toim.) 2006. Rasismi ja etninen syrjintä Suomessa 2005. Cosmoprint, Helsinki

Sisäasiainministeriö 2011. Tilastoja 1/2011: Suomen vastaanottamat pakolaiset. Luettu 1.5.2011
<[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/A0CBA152884AF8A6C2257876003B7884/\\$file/pakolaistilasto%202010.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/A0CBA152884AF8A6C2257876003B7884/$file/pakolaistilasto%202010.pdf)>

Sosiaalihuoltolaki 1982. 17.9.1982/710

Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Sosiaalityö. Luettu 12.5.2011
<http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/sosiaalityo>

Suomen Punainen Risti 2011. Kotoutuminen. Luettu 9.5.2011
<<http://www.redcross.fi/apuajatukea/maahanmuuttajientuki/toiminta/kotoutuminen/>>

Tilastokeskus 2011 a. Liitekuvio 4. Ulkomaan kansalaiset sukupuolen mukaan 1980–2010. Luettu 7.5.2011
<http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2010/vaerak_2010_2011-03-18_kuv_004_fi.html>

Tilastokeskus 2011 b. Liitekuvio 3. Suurimmat vieraskieliset ryhmät 2000 ja 2010. Luettu 7.5.2011 <http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2010/vaerak_2010_2011-03-18_kuv_003_fi.html>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki

Työryhmän ehdotus hallituksen maahanmuuttopoliittiseksi ohjelmaksi 2005. Työhallinnon julkaisu 355. Työministeriö, Helsinki

UNHCR 2002. Refugee Resettlement: An International Handbook to Guide Reception and Integration. Luettu 8.5.2011 <<http://www.unhcr.org/4a2cfe336.html>>

LIITTEET

Yleiset Kompetenssit	Ammattikorkeakoulututkinto	Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Itsensä kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> • Osaa arvioida omaa osaamistaan ja määritellä osaamisensa kehittämistarpeita • Tunnistaa omat oppimistapansa sekä kykenee itsenäiseen oppimiseen ja oppimistapojen kehittämiseen • Kykenee yhdessä oppimiseen ja opitun jakamiseen työyhteisössä • Kykenee toimimaan muutoksissa sekä havaitsemaan ja hyödyntämään erilaisia oppimis- ja toimintamahdollisuuksia • Osaa suunnitella, organisoida ja kehittää omaa toimintaansa 	<ul style="list-style-type: none"> • Osaa monipuolisesti ja systemaattisesti arvioida omaa osaamistaan ja asiantuntijuuttaan sekä määritellä osaamisensa kehittämistarpeita • Kykenee jatkuvaan oppimiseen sekä ymmärtää ja ohjaa tavoitteellisesti omaa oppimisprosessiaan • Kykenee yhdessä oppimiseen ja opitun jakamiseen erilaisissa asiantuntijayhteisöissä • Kykenee toimimaan aloitteellisesti sekä ennakoimaan muutoksia ja muutostarpeita • Osaa suunnitella, organisoida ja kehittää omaa toimintaansa
Eettinen osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Osaa soveltaa oman alansa arvoperustaa ja ammattieettisiä periaatteita omassa toiminnassaan • Ottaa vastuun omasta toiminnastaan ja toimii sovittujen toimintatapojen mukaisesti • Osaa soveltaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan • Osaa ottaa muut huomioon toiminnassaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Osaa soveltaa oman alansa arvoperustaa ja ammattieettisiä periaatteita asiantuntijana ja työelämän kehittäjänä • Ottaa vastuun omasta toiminnastaan ja toimii sovittujen toimintatapojen mukaisesti • Osaa soveltaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan ja tuntee organisaationsa yhteiskunta-vastuun • Osaa ottaa muut huomioon toiminnassaan ja tehdä ratkaisuja ottaen huomioon yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan näkökulmat
Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Kykenee toisten kuuntelemiseen sekä asioiden kirjalliseen, suulliseen ja visuaaliseen esittämiseen käyttäen erilaisia viestintätyylejä • Osaa toimia oman alan tyypillisissä viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa • Ymmärtää ryhmä- ja tiimityöskentelyn periaatteet ja osaa työskennellä yhdessä toisten kanssa monialaisissa työryhmissä • Osaa hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa omassa työssään 	<ul style="list-style-type: none"> • Kykenee toisten kuuntelemiseen sekä asioiden kirjalliseen, suulliseen ja visuaaliseen esittämiseen erilaisille kohderyhmille • Osaa toimia erilaisissa viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa sekä osaa organisoida ja luoda ammatillisia verkostoja • Ymmärtää ryhmä- ja tiimityöskentelyn periaatteet ja osaa työskennellä yhdessä toisten kanssa monialaisissa työryhmissä sekä johtaa niitä • Osaa hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa omassa työssään

Yleiset Kompetenssit	Ammattikorkeakoulututkinto	Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Kehittämistoiminnan osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Osaa hankkia ja käsitellä oman alan tietoa sekä kykenee kriittiseen tiedon arviointiin ja kokonaisuuksien hahmottamiseen • Tuntee tutkimus- ja kehittämistoiminnan perusteita ja menetelmiä sekä osaa toteuttaa pienimuotoisia tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa • Tuntee projektitoiminnan osa-alueet ja osaa toimia projektitehtävissä • Omaksuu aloitteellisen ja kehittävän työtavan sekä kykenee ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon työssään • Ymmärtää kannattavan ja asiakaslähtöisen toiminnan periaatteita sekä omaa valmiuksia yrittäjyyteen 	<ul style="list-style-type: none"> • Osaa hankkia ja käsitellä oman asiantuntijuusalueen ja lähialueiden tietoa sekä kykenee kriittiseen tiedon arviointiin ja kokonaisuuksien hahmottamiseen sekä uuden tiedon luomiseen • Hallitsee tutkimus- ja kehitystoiminnan menetelmiä sekä osaa itsenäisesti toteuttaa alaa kehittäviä tutkimus- ja kehittämishankkeita • Tuntee projektitoiminnan osa-alueet, osaa toimia projektitehtävissä ja johtaa niitä • Toimii aloitteellisesti ja kehittävän työtavan mukaisesti sekä osaa käynnistää ja toteuttaa muutosprosesseja • Kykenee luovaan ja innovatiiviseen ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon työssään • Osaa käynnistää kannattavia ja asiakaslähtöisiä kehittämis-toimintoja • Osaa ohjata ja kouluttaa toisia
Organisaatio- ja yhteiskuntaosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Tuntee oman alansa organisaatioiden yhteiskunnallis-taloudellisia yhteyksiä • Tuntee yhteiskunnallisen vaikuttamisen mahdollisuuksia oman alan kehittämiseksi • Tuntee organisaatioiden toiminnan ja johtamisen pääperiaatteet sekä omaa valmiuksia työn johtamiseen • Tuntee työelämän toimintatavat ja osaa toimia työyhteisössä osaa suunnitella ja organisoida toimintaa 	<ul style="list-style-type: none"> • Tuntee oman alansa organisaatioiden yhteiskunnallis-taloudellisia yhteyksiä • Tuntee ja osaa hyödyntää yhteiskunnallisen vaikuttamisen mahdollisuuksia • Tuntee työelämän toimintakulttuuria ja kykenee osallistumaan organisaatioiden toiminnan koordinointiin, kehittämiseen ja johtamiseen • Osaa arvioida työyhteisön toimintaa sekä suunnitella, organisoida ja kehittää toimintaa työelämän muuttuvissa tilanteissa • Kykenee hahmottamaan laajoja kokonaisuuksia ja asioiden välisiä syy-seuraussuhteita sekä kykenee toimimaan rajallisen tiedon pohjalta monialaista osaamista vaativissa tilanteissa
Kansainvälisyysosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Omaa oman alan työtehtävissä ja niissä kehitymisessä tarvittavan vähintään yhden vieraan kielen kirjallisen ja suullisen taidon • Ymmärtää kulttuurieroja ja kykenee yhteistyöhön kulttuuriltaan erilaisten henkilöiden kanssa • Osaa hyödyntää oman alansa kansainvälisiä tietolähteitä • Ymmärtää kansainvälisyyskehityksen vaikutuksia ja mahdollisuuksia omalla ammattialallaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Omaa oman alan työtehtävissä ja niissä kehitymisessä tarvittavan yhden tai kahden vieraan kielen kirjallisen ja suullisen taidon • Ymmärtää kulttuurieroja ja kykenee toimimaan kansainvälisessä työ- ja toimintaympäristössä • Osaa soveltaa oman alansa kansainvälistä tietoa ja osaamista • Omaa yleiskuvan ammatillisen tehtäväalueen asemasta ja merkityksestä kansainvälisessä toimintaympäristössä

Koulutusohjelmakohtaiset Kompetenssit	Osaamisalueen kuvaus, Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalialan eettinen osaaminen	<p>Sosionomi (AMK) on sisäistänyt sosiaalialan arvot ja ammattieettiset periaatteet ja sitoutuu toimimaan niiden mukaisesti. Hän kykenee sosiaalialan ammattien edellyttämään eettiseen reflektioon. Hän ottaa huomioon jokaisen yksilön ainutkertaisuuden ja kykenee toimimaan arvoriititöitä sisältävissä tilanteissa. Sosionomi (AMK) edistää tasa-arvoa ja suvaitsevaisuutta sekä pyrkii huono-osaisuuden ehkäisemiseen yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön näkökulmista.</p>
Asiakastyön osaaminen	<p>Sosionomi (AMK) osaa luoda ammatillisen ja asiakasta osallistavan vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen. Hän ymmärtää asiakkaan tarpeet ja voimavarat kontekstisidonnaisesti. Sosionomi (AMK) osaa soveltaa erilaisia teoreettisia lähestymistapoja ja työmenetelmiä tarkoituksenmukaisesti sekä arvioida niitä. Hän osaa tukea ja ohjata tavoitteellisesti erilaisia asiakkaita ja asiakasryhmiä heidän arjessaan, kasvun ja kehityksen eri vaiheissa ja eri elämäntilanteissa.</p>
Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen	<p>Sosionomi (AMK) tuntee hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta tukevat palvelujärjestelmät ja niihin liittyvän lainsäädännön. Hän osaa hahmottaa palveluiden muutoksia ja pystyy osallistumaan niiden monipuoliseen kehittämiseen. Hän osaa suunnata ja koota tarpeen mukaisia palveluita erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden tueksi, osaa toimia moniammatillisissa verkostoissa ja hallitsee palveluohjauksen.</p>
Yhteiskunnallinen analyysitaito	<p>Sosionomi (AMK) ymmärtää yksilön ja yhteiskunnan välisen suhteen ja osaa jäsentää ja analysoida sitä erilaisista teoreettisista näkökulmista. Hän ymmärtää ihmisten sosiaalisten toimintaedellytysten muotoutumisen ja yhteiskunnallisen päätöksenteon välisen yhteyden.</p> <p>Sosionomi (AMK) osaa jäsentää sosiaalisia ongelmia yhteiskunnallisesta viitekehyksestä.</p>
Reflektiivinen kehittämis- ja johtamisosaaminen	<p>Sosionomi (AMK) on sisäistänyt reflektiivisen ja tutkivan työotteen. Hän osaa arvioida toimintansa teoreettisia lähtökohtia ja soveltaa vaihtoehtoisia ajattelu- ja lähestymistapoja. Hänellä on käytäntöpainotteista tutkimuksellista osaamista ja hän osaa tuottaa uutta tietoa. Hän osaa toimia työyhteisön aloitteellisena esimiehenä ja aktiivisena jäsenenä. Hän osaa kehittää ja johtaa sosiaalialan osaamista, työyhteisöjä ja palveluja moniammatillisena yhteistyönä.</p>
Yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen	<p>Sosionomi (AMK) ymmärtää yhteisöjen toimintaperiaatteita ja kulttuureita sekä osaa yhteistyössä muiden kanssa vahvistaa ja luoda kansalaisuutta tukevaa yhteisöllisyyttä ja osallisuutta. Hän osaa toimia erilaisissa kansalais- ja viranomaisverkostoissa ja luoda niitä.</p> <p>Sosionomi (AMK) kykenee osallistumaan yhteiskunnalliseen arvokeskusteluun ja vaikuttamaan päätöksentekoon yhteistyössä asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa. Hän tunnistaa epätasa-arvoa tuottavia rakenteita ja toimii niiden purkamiseksi.</p>

HAASTATTELURUNKO

1) Taustatiedot

- Mikä on pohjakoulutuksesi?
- Kuinka pitkään olet työskennellyt maahanmuuttajien kanssa?

2) Sosiaalialan eettinen osaaminen

- Minkälaista eettistä osaamista työ asiakasryhmäsi kanssa vaatii?
- Kohtaatko työssäsi arvostiriritilanteita ja jos kohtaat minkälaista osaamista tilanne vaatii?

3) Asiakastyön osaaminen

- Minkälaisia vuorovaikutustaitoja tarvitsette työssänne?
- Sovellatko jonkinlaista teoreettista lähestymistapaa tai työmenetelmää asioidessasi asiakkaan kanssa?

4) Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen & tieto maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä

- Kuinka tärkeänä koette palvelujärjestelmän tuntemisen työssänne?
- Kuinka tärkeänä koette maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden tuntemisen työssänne?
- Käytättekö työssänne palveluohjauksellista työtettä?
- Toimitteko tai oletteko joskus toimineet työnne puolesta asiantuntijana moniammatillisessa verkostossa ja jos olette minkälaista osaamista se mielestänne vaatii?

5) Yhteiskunnallinen analyysitaito

- Miten tärkeänä koet maahanmuuttajan ja yhteiskunnan välisen suhteen ymmärtämisen?
- Miten tärkeänä pidät maahanmuuttajan sosiaalisten toimintaedellytysten muotoutumisen ja yhteiskunnallisen päätöksenteon yhteyden ymmärtämisen?
- Onko työssäsi tärkeää jäsentää maahanmuuttajuuteen liittyviä sosiaalisia ongelmia yhteiskunnalliselta viitekehyseltä?

6) Reflektiivinen kehittämis- ja johtamisosaaminen

- Onko työssäsi tärkeää pystyä tuottamaan uutta tietoa asiakasryhmääsi liittyen?
- Oletteko toimineet työpaikkanne esimiehenä ja jos olette minkälaista osaamista se mielestäsi vaatii?

7) Yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen

- Kuinka tärkeänä näet työssäsi ymmärtää erilaisten yhteisöjen toimintaperiaatteita?
- Miten tärkeää työssäsi on luoda kansalaisuutta tukevaa yhteisöllisyyttä ja osallisuutta?
- Oletko työsi puolesta osallistunut yhteiskunnalliseen arvokeskusteluun ja jos olet, minkälaiden tahojen kanssa olet vaikuttanut?

8) Kulttuurinen sensitiivisyys

- Pidätkö tärkeänä oman kulttuuritaustasi tuntemusta työssäsi?
- Kuinka tärkeänä pidät asiakkaan kulttuuritaustan ja niiden erityispiirteiden tuntemusta työssäsi?

9) Kyky kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemysristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta

- Koetko tarpeelliseksi työssäsi tunnistaa kulttuurishokin piirteitä asiakkaassasi?
- Koetko tarvitsevasi asiakastyössäsi tietoa kulttuurien välisestä kommunikoinnista?
- Koetko maahanmuuttajien elämäntilanteeseen liittyvän teorian tiedon tarpeelliseksi työssäsi?

10) Tietämättömyyden, ennakkoluulojen ja rasismien ennaltaehkäisy

- Onko työssäsi tärkeää ennaltaehkäistä tietämättömyyttä, ennakkoluuloja ja rasismia?

KEMIN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveystalvelut

VIRANHALTIJAPÄÄTÖS

Sosiaalityön johtaja

3 §

06.04.2011

HAKIJA/
VIREILLEPANIJA

Vilhunen Juha

ASIA

Tutkimuslupa: Pakolaistyön kompetenssivaatimukset

TARKEMPI SELOSTUS
ASIASTA

PERUSTELUT
(lain, asetuksen tai kunnallisen
säännön kohdat, määräykset
ja sopimukset)

PÄÄTÖS

**Myönnän tutkimusluvan Juha Vilhuselle oheisen tutkimuslu-
pahakemuksen/tutkimuksen esittelyn mukaisesti.**

**Liitteet: hakemus
esittely
hankesopimus**

PÄIVÄYS JA
ALLEKIRJOITUS

6.4.2011

Sosiaalityön johtaja


Arto Alajärvi

TIEDOKSI

Juha Vilhunen

OIKAISUVAATIMUSOHJEET
KUNNALLISASIAST

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, osoite ja postiosoite
Sosiaali- ja terveystalvutakunta Keskuspuistokatu 30, 94100 KEMI

Sähköpostiosoite: kirjaamo@kemi.fi
Telefax: 016-259 699

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi.

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus ja se on tekijän allekirjoitettava. Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Tiedoksianto asianosaiselle

Lähetetty tiedoksi kirjeellä, pvm
Annettu postin kuljetettavaksi, pvm
Luovutettu asianosaiselle, pvm
Vastaanottajan allekirjoitus

Muulla tavoin, miten

KEMIN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveystyö**VIRANHALTIJAPÄÄTÖS**

Sosiaalityön johtaja

3 §

06.04.2011

Oikaisuvaatimuskielto

Koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa, ei oikaisuvaatimusta saa tehdä.
Muu peruste

Pöytäkirja asetettu nähtäväksi

Pvm
Kemin kaupunki,