

Mari Kinnunen

“Kerro minulle vaihtoehdot mutta anna minun päättää itse”

Palveluohjauksen ja epävirallisen tuen merkitys hieronta-
paikoissa työskenteleville thaimaalaisille naisille

Tekijä Otsikko	Mari Kinnunen "Kerro minulle vaihtoehdot mutta anna minun päättää itse" Palveluohjauksen ja epävirallisen tuen merkitys hierontapaikoissa työskenteleville thaimaalaisille naisille
Sivumäärä Aika	99 sivua + 2 liitettä 14.10.2011
Tutkinto	Sosionomi (ylempi AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaajat	Yliopettaja Päivi Kaljonen Lehtori Mervi Nyman
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa tietoa hierontapaikoissa työskentelevien thaimaalaisten kokemuksista Pro-tukipiste ry:n Saphaan -hankkeessa toteutetusta palveluohjauksesta sekä siitä, mitä palveluohjaus hankkeen asiakkaille merkitsee. Tämän lisäksi tavoite oli tehdä näkyväksi Saphaan -hankkeen asiakkaiden epävirallisia tukiverkostoja ja niiden merkityksiä heille. Kokonaisvaltaisena tavoitteena tässä opinnäytetyössä oli tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää kehitettäessä kotoutumista tukevaa palveluohjausta haavoittuvaisessa asemassa olevien kohderyhmien parissa. Saphaan -hanke on Pro-tukipisteen koordinoima vuonna 2009 alkanut hanke, jonka tavoite on tavoittaa ja tukea hierontapaikoissa työskenteleviä thaimaalaisia.</p> <p>Aineisto koostui kahdeksan Saphaan -hankkeen palveluohjauksen asiakkaana olleen thaimaalaisen naisen teemahaastattelusta. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä, käyttäen tukena grounded theory -menetelmää. Teoreettisena viitekehyksenä toimi syrjäytymisen ja osallisuuden tematiikka, erityisesti keskittyen maahanmuuttajien syrjäytymisen ja integraation pohdintaan.</p> <p>Tämän opinnäytetyön keskeisin tulos on kohderyhmän äänen esille nostaminen. Tulokset osoittavat, että haastateltavien siteet yhteiskuntaan ovat heikot ja erityisesti osallisuuden haasteeksi nousi heikko kielitaito ja puutteet tietotaidoissa. Saphaan -hankkeen palveluohjaus koettiin itsenäistä päätöksentekokykyä ja tietotaitoa lisäävänä tukena, jossa tärkeintä on asiakasryhmää arvostava asenne ja yhteinen kieli. Keskeisimmiksi epävirallisiksi tukiverkostoiksi nousivat aviopuolisot ja thaiyhteisö. Epäviralliset tukiverkostot mahdollistivat elämisen Suomessa tilanteessa, jossa omia suoria kontakteja yhteiskuntaan on niukasti ja mahdollisuudet käyttää niitä ovat rajalliset.</p> <p>Tulosten perusteella voidaan todeta, että kohderyhmän kotoutumisen edistämiseksi on keskeistä tarjota omankielistä tukea ja ohjausta, joka perustuu neutraaliin tietoon. Haastateltavat painottivat haluavansa itse tehdä omaa elämäänsä koskevat valinnat, tämän tueksi he tarvitsevat asiallista ja ymmärrettävää tietoa olemassa olevista mahdollisuuksista.</p>	
Avainsanat	palveluohjaus, kotoutuminen, thaimaalaiset, prostituutio, syrjäytyminen

Author Title	Mari Kinnunen "Tell me the options but let me decide myself" The Significance of Case Management and Informal Support for Thai Women Working in Massage Parlours
Number of Pages Date	99 pages + 2 appendices 14 October 2011
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Päivi Kaljonen, Principal Lecturer Mervi Nyman, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to produce information about the experiences of people working at Thai massage parlours, in terms of case management provided by Pro-tukipiste's Saphaan project. The significance of implemented case management was also studied. In addition, the purpose was to explore the target group's informal networks and their meaning. The comprehensive objective of the thesis was to produce information that could be used in developing case management as a method of supporting social integration among immigrants. Saphaan project is coordinated by Pro-tukipiste and its goals are to reach and support people who work in massage parlours.</p> <p>The data was collected by conducting thematic interviews with eight Thai women in the project. The data was analysed by content analysis supported by the method of grounded theory. The theoretical context used was social exclusion and social integration, the focus being on immigrants' social integration and exclusion.</p> <p>The main result of the thesis was to present the views of the target group. The results showed that the bonds between the interviewees and society were weak. Especially, the lack of Finnish language skills and understanding the functioning in Finnish society were obstacles to social integration. Case management in the project was described as a contributor to independent decision making skills. The most valuable things in case management were the appreciative attitude and common language used. Spouses and the Thai community were described as important informal networks. Informal networks enabled Thai women to function in Finnish society in situations where their own straight contacts were limited.</p> <p>The results indicate that in order to promote the target group's integration into Finnish society, it is central to provide neutral support and advice in the Thai language. The interviewees emphasized the importance of making their own decisions and choices. Factual and understandable information made these choices possible.</p>	
Keywords	case management, integration, Thai, prostitution, social exclusion

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Hierontapaikoissa työskentelevät thaimaalaiset	3
3	Saphaan -hanke	6
3.1	Tausta	6
3.2	Tavoitteet	8
3.3	Työmenetelmät ja toiminnot	9
3.4	Palveluohjaus Saphaan -hankkeessa	9
4	Teoreettisena lähtökohtana syrjäytyminen	14
4.1	Aikaisempi tutkimus	14
4.2	Kokemuksen tutkiminen	15
4.3	Syrjäytymisen ja osallisuuden näkökulman taustaa	16
4.4	Syrjäytyminen yhteiskunnallisena toiseutena	17
4.5	Marginalisaation tarkastelu tarkentaa näkökulmaa	19
4.5.1	Erityiskysymyksenä maahanmuuttajien syrjäytyminen	20
4.5.2	Thaimaalaisten hierontapaikoissa työskentelevien syrjäytyminen	22
4.6	Syrjäytymisestä osallisuuteen ja integraatioon	23
4.6.1	Maahanmuuttajan integraatio	24
4.6.2	Hierontapaikoissa työskentelevien thaimaalaisten integraatio	26
5	Tutkimusasetelman esittely	28
5.1	Aineisto	29
5.2	Haastattelut	30
5.3	Analyysin kuvaus	33
5.4	Metodologinen pohdinta	36
6	Tulokset	39
6.1	Haastattelemani naiset	39
6.2	Elämän monia ongelmia	40
6.2.1	Huono kielitaito osallisuuden esteenä	41
6.2.2	Asunnottomuutta ja ongelmia perustoimeentulossa	44
6.2.3	Tietotaidon puute syrjäyttää	45
6.2.4	Yksinäisyyden kokemus asioiden hoidossa	46

6.3	Kertomuksia Saphaan -hankkeen palveluohjauksesta	48
6.3.1	Ongelmat toivat Saphaan -hankkeen asiakkuuteen	48
6.3.2	Työntekijät ovat keskeisiä	49
6.3.3	Ratkaisemme ongelman yhdessä, mutta minä päätän asioista	51
6.3.4	Palveluohjaus käytännössä – paljon asioiden hoitoa	52
6.3.5	Uusien tietojen ja taitojen oppimista	54
6.3.6	Mitä Saphaan -hankkeen jälkeen?	55
6.4	Saphaan -hankkeen palveluohjauksen merkityksiä naisille	56
6.4.1	Yhteinen kieli mahdollistaa ymmärretyksi tulemisen	57
6.4.2	Ystävällinen kohtaaminen merkitsee paljon	58
6.4.3	Valoa elämään ja lupaus paremmasta	59
6.4.4	Tuki auttaa valitsemaan itselle oikean tien	60
6.5	Kertomuksia oman elämän epävirallisista tukiverkostoista	60
6.5.1	Yksilöllisiä selviytymiskeinoja	61
6.5.2	Tulkkina asiakkaat, velkojat ja huoltomies	62
6.5.3	Ex-miehet merkittävänä asiointiapuna	64
6.5.4	Thaiyhteisössä huolehditaan ja huolet jaetaan ”selän takana”	67
6.6	Epävirallisten tukiverkostojen merkityksiä	69
6.6.1	Kyllä minä jotenkin aina pärjään	69
6.6.2	Avun saaminen on välttämätöntä	70
6.6.3	Thaiyhteisön monet merkitykset	70
6.6.4	Apua saa rahaa vastaan	71
7	Johtopäätökset	74
7.1	Heikot siteet yhteiskuntaan	74
7.2	Saphaan -hankkeen palveluohjaus voimaannuttaa valitsemaan itse	77
7.3	Epäviralliset tukiverkostot	79
8	Pohdinta	84
8.1	Opinnäytetyön eettinen reflektointi ja luotettavuuden arviointi	85
8.2	Työn kehittämisen näkökulma	87
	Lähteet	90
	Liitteet	
	Liite 1. Tutkimuslupahakemus	
	Liite 2. Haastattelurunko	

1 Johdanto

toivon että saphaani.. kun ihmiset tulee tänne.. teille.. se tarkoittaa että ihmisen tarvitsee apua.. ei kukaan mene hovin vuoksi.. mutta kun kaikki kun tulee tänne se tietää että nyt asia ei ole hyvin.. tarvitsee mahdollisimman olla ystävällistä asiakasle.. se on hyvä.. se on tärkeä.. niin ystävällisen sanan löytyysi ihan varmasti.. ja niitä me tarvitsee enemmän (Haastateltava E)

Aloitan opinnäytetyöni tällä erään haastateltavani toivomuksella. Opinnäytetyöni aiheena on Pro-tukipiste ry:n ("Pro-tukipiste") Saphaan -hankkeen asiakkaiden kokemukset hankkeessa toteutettavasta palveluohjauksesta ja näihin kokemuksiin liittyvät merkitykset. Lisäksi tarkastelen opinnäytetyössäni niitä epävirallisia verkostoja, joissa hankkeen asiakkaat pyrkivät ratkomaan ongelmiaan. Näiden verkostojen tarkastelun tavoitteena on nostaa esiin epävirallisen toimintaympäristön tarjoamia vaihtoehtoisia toimintamalleja asioiden hoitoon.

Opinnäytetyöni ensisijainen tavoite on tuoda kuuluvaksi hankkeen asiakkaiden omaa ääntä. Toinen tavoitteeni on ymmärtää tätä ääntä ja tämän ymmärryksen kautta tehdä näkyväksi asiakkaiden kokemuksia ja näiden kokemusten merkityksiä heille. Näiden tavoitteiden kautta pyrin tuottamaan tietoa, jota voidaan hyödyntää sekä Saphaan -hankkeen palveluohjauksen kehittämisessä että laajemmin erityisen haavoittuvaisessa asemassa olevien maahanmuuttajaryhmien kotoutumista tukevien palveluiden kehittämisessä. Saphaan -hankkeen kohderyhmä on hierontapaikoissa työskentelevät tai työskennelleet thaimaalaiset. Opinnäytetyöni aihevalinta tapahtui työni kautta. Työskenteleminen Pro-tukipisteellä sosiaaliohjaajana ja olen tätä kautta läheltä seurannut Saphaan -hankkeen syntyä ja kehitystä. Opinnäytetyöni aihevalintaan vaikutti myös Pro-tukipisteen toive ja tarve saada tietoa Saphaan -hankkeen palveluohjauksesta erityisesti asiakasnäkökulmasta.

Hierontapaikoissa työskentelevät thaimaalaiset naiset ovat syrjäytymisvaarassa oleva maahanmuuttajaryhmä (Sisäasiainministeriö 2009). Tämän takia valitsin opinnäytetyöni teoreettiseksi viitekehykseksi syrjäytymisen ja osallisuuden tematiikan. Kysymys syrjäytymisestä on muodostunut yhteiskuntaa koskevan tutkimuksen ja keskustelun kesto-temaksi (Helne 2002a: 20). Syrjäytymisen tarkastelua ei voi ohittaa myöskään tarkas-

teltaessa Saphaan -hankkeen asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta ja oman elämän epävirallisista tukiverkostoista. En kuitenkaan keskity opinnäytetyössäni tarkastelemaan aiheitani vain syrjäytymisen näkökulmasta, sillä vain syrjäytymisen tematiikkaan keskittyminen mahdollistaa mielestäni liian kapean näkökulman Saphaan -hankkeen asiakkaiden kokemusten tarkasteluun. Opinnäytetyöni aineisto koostuu kahdeksan Saphaan -hankkeen asiakkaan, hierontapaikassa työskennelleen tai edelleen työskentelevän thaimaalaisen naisen, haastatteluista. Aineiston analyysin toteutin sisällyksenalyysia ja grounded theory -menetelmää soveltaen.

Tämä raportti rakentuu seuraavasti. Aluksi kuvailen opinnäytetyöni kohderyhmää ja Saphaan -hanketta. Tämän jälkeen avaan työni kannalta oleellista teoreettista viitekehystä, syrjäytymisen ja osallisuuden tematiikkaa. Teoreettisen tulokulmani esittelyn jälkeen syvennyn tutkimusasetelman ja analyysin kuvaukseen. Tämän jälkeen esittelen analyysini tuloksena syntyneitä tutkimustuloksia, jotka olen jakanut viiden pääluvun alle. Avaan tuloksia yksityiskohtaisesti ja käytän paljon haastateltavien omia ilmaisuja kirjoittaessani, sillä näin tuon parhaiten esiin heidän kokemuksiaan ja näihin kokemuksiin liittyviä merkityksiä. Tulosten avaamisen jälkeen esittelen tuloksista tekemäni yhteenvedon ja johtopäätökset syrjäytymisen ja osallisuuden näkökulmasta käsin. Lopuksi arvioin opinnäytetyöprosessiani ja pohdin, mitä havaintoni tarkoittavat palveluohjauksen ja kotoutumisen tukemisen kehittämisen näkökulmasta. Opinnäytetyöni aihe on ajankohtainen ja herättää paljon keskustelua. Aiheen herättämän keskustelun vuoksi näen, että on erityisen tärkeää nostaa kuuluvaksi keskiössä olevien henkilöiden ääni.

2 Hierontapaikoissa työskentelevät thaimaalaiset

Suomeen on Tilastokeskuksen kehittämispäällikkö Pekka Myrskylän (2010) mukaan vuosina 1987–2009 muuttanut 5551 Thaimaan kansalaista. Vuoden 2009 lopussa heistä 4497 asui edelleen Suomessa (Tilastokeskus 2010b). Näistä henkilöistä 3327 oli naisia, jotka asuivat perheissä puolisoina. Näistä perheistä 2952 oli muodostettu suomalaisen miehen kanssa. (Tilastokeskus 2010a.) Thaimaalaiset naiset ovat suurin yksittäinen suomalaisten miesten kanssa avioituva maahanmuuttajien ryhmä (Säävälä 2011).

Sisäasiainministeriön (2009) selvityksen mukaan on yleistä, että thaimaalaiset naiset päätyvät työmarkkinoille tullessaan työskentelemään hierontapaikkoihin. Työmahdollisuuksien valintaa rajoittaa suomen kielen taidon puute, heikko koulutustaso, suomalaisen kulttuurin ja yhteiskunnan tuntemattomuus sekä turvattomuuden tunne ja yleinen epävarmuus. Myös täysin suomen kielen taidoton voi ansaita elantonsa hierontapaikassa. Kielitaidottomalle tarjolla olevista muista työmahdollisuuksista ei välttämättä ole kokemusta thaimaalaisessa lähipiirissä.

Suurin osa thaimaalaisista Suomeen avioliiton kautta tulevista naisista on kouluttamattomia. He ovat Suomessa usein ainakin aluksi täysin riippuvaisia aviomiehistään. Naisten perheen ulkopuolelle muodostamat sosiaaliset suhteet rajoittuvat usein thainkieliseen yhteisöön puutteellisen kielitaidon ja suomalaisen yhteisön ennakkoluulojen takia. Naisten kotoutumiselle monenlaisia haasteita asettaa monella tapaa aviomiehistä riippuvainen asema. (Säävälä 2011.) Sisäasiainministeriön (2009) mukaan thaimaalaisien naisten kotoutumisongelmat juontavat juurensa kotiolosuhteista Suomessa. Suomalaiset puoliset eivät tue riittävästi vaimonsa kotoutumista, joko tietämättömyyttään tai osin myös tarkoituksellisesti. Tuen puutteen vuoksi julkisiin palveluihin hakeutuminen ja niissä asioiminen jää naisille vieraaksi. Naisilla on usein vääristynyt käsitys suomalaisen kulttuurin lähtökohdista ja arvoista sekä kaikille kuuluvista perusoikeuksista ja -palveluista. Toisaalta thaimaalaisien naisten on palveluissa asioidessaan usein vaikea kertoa toiveistaan ja ongelmistaan. Osittain tämä liittyy usein siihen, että suomalainen puoliso on palvelutilanteessa läsnä. (Sisäasiainministeriö 2009.)

Viranomaisten kontakti hierontapaikoissa työskenteleviin thaimaalaisiin on vähäistä. Tästä huolimatta kohderyhmästä voidaan sanoa ainakin se, että thaimaalaiset naiset

tulevat usein Suomeen avioliiton kautta. He ovat varsin nuoria, kouluttamattomia tai vähän koulutettuja. Osa heistä on myös äidinkielellään luku- ja kirjoitustaidottomia. Suomessa ollessaan nämä naiset ovat erittäin haavoittuvassa asemassa. Avioerot ja perheväkivalta ovat kohderyhmän parissa yleisiä. Hierontapaikan perustaminen ajoittuu usein juuri avioeron yhteyteen tai tilanteeseen, jossa avioero uhkaa. Yksi syy tähän saattaa olla pelko oleskeluluvan mahdollisesta menettämisestä tai yleinen tulevaisuuteen liittyvä taloudellisen turvattomuuden pelko. Paluu kotimaahan avioerotilanteessa ei ole usein mahdollista. (Sisäasiainministeriö 2009.) Anna Kontulan (2008: 48) mukaan usein kyse on naisista, jotka haaveilevat Suomessa turvatusta kotirouvan elämästä, mutta joko taloudellisista tai sosiaalisista syistä päätyvät työhön hierontapaikkaan.

Sisäasiainministeriön poliisiosasto epäilee, että thaihieronta paikoissa tarjotaan yleisesti seksipalveluita (Sisäasiainministeriö 2007: 5). Myös seksityötä Suomessa tutkineen Anna Kontulan (2008: 45) mukaan suurin osa thaihieronta paikoista tarjoaa intiimihierontaa. Thaimaalaiset muodostavat Suomessa keskenään verkostoja. Anna Kontulan (2008: 48) mukaan näissä verkostoissa seksityö on yleistä ja siihen ei välttämättä yhteisön silmissä liity niin vahvaa stigmaa kuin seksityöhön yleensä yhteiskunnan silmissä. Saphaan -hankkeessa kertyneen kokemuksen mukaan seksityöhön liittyy vahva stigma myös thaiyhteisössä. Hierontapaikoissa työskentelevät naiset ovat seksityön vuoksi vahvasti stigmatisoituja myös omassa etnisessä ryhmässään. (Loppuraportti 27.4.2011.)

Kontula (2008: 48) toteaa, että Suomessa seksityössä toimivien thaimaalaisen naisten verkostot muistuttavat paljon vastaavaa etnistä alakulttuuria muissa Euroopan Unionin maissa. Hän vertaa havaintojaan Anders Lisborgin (2002) kirjoittamaan artikkeliin thaimaalaisista seksityöntekijöistä Tanskassa. Lisborgin (2002: 103–105) mukaan Kööpenhaminassa hierontapaikoissa toimivista thaimaalaisista seksityöntekijöistä voi tehdä kolme yleistävää luonnehdintaa. Ensinnäkin työn ja vapaa-ajan välinen raja on heillä usein epäselvä. Naiset viettävät yhdessä aikaa hierontapaikoissa, juttelevat, laittavat ruokaa ja katsovat televisiota. Toiseksi näyttää siltä, että he pyrkivät luomaan arjen mahdollisimman samanlaiseksi kuin kotimaassa. He esimerkiksi hakeutuvat omankielisten seuraan, asioivat thaimaalaisia tuotteita myyvissä etnisissä kaupoissa ja seuraavat thaimaalaisia mediaa. Kolmanneksi Lisborg toteaa, että naiset elävät tanskalaisen yhteiskunnan ulkopuolella ja usein heillä on vain vähän yhteyksiä tanskalaisiin. Välttämät-

tä heillä ei ole muita tanskalaisia kontakteja, kuin mahdollinen (ex-)aviomies ja asiakkaat. Osa naisista pyrkii integroitumaan tanskalaiseen yhteiskuntaan paremmin, mutta usein työ menee tämän edelle. Yhteiskunta ja sen järjestelmät jäävät tuntemattomiksi ja naiset tuntevat itsensä ulkopuolisiksi. He turvautuvat mieluummin epävirallisiin verkostoihin kuin yhteiskunnan tarjoamaan tukeen.

Ruenkaew Pataya (2002: 80–81) on tutkinut thaimaalaisia naisia seksityössä Saksassa. Hän toteaa, että thaimaalaisten naisten päätymiseen seksityöhön on vaikuttanut naisten kokema taloudellinen ahdinko, naisiin thaiyhteisössä kohdistuvat sosiaaliset odotukset ja vastuu perheen toimeentulosta kotimaassa. Patayan mukaan seksityöhön Saksassa päätyneiden thaimaalaisten naisten elämän keskeinen tavoite on löytää ja tehdä työtä.

3 Saphaan -hanke

Saphaan (suomeksi silta) on vuonna 2009 käynnistynyt Pro-tukipisteen koordinoima kolmivuotinen hanke, jonka avulla pyritään tavoittamaan ja tukemaan thaihierontapaikoissa työskenteleviä maahanmuuttajia. Hankkeen rahoittavat Euroopan Unionin kotouttamisrahasto (SOLID -rahasto), sosiaali- ja terveysministeriö sekä Raha-automaattiyhdistys. (Saphaan -hanke 2009.) Hankkeessa työskentelee kaksi työntekijää, sosiaaliohjaaja ja palveluohjaaja, jotka molemmat puhuvat sekä suomea että thaita. Tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikana Saphaan -hankkeen rahoitus Euroopan Unionin kotouttamisrahastosta yllättäen päättyi, mutta Pro-tukipisteen hallitus teki päätöksen jatkaa työmuotoa osana organisaation perustoimintaa. Päätöksen myötä Saphaan -hanke muuttui Pro-tukipisteen Helsingin yksikön toimintaan kuuluvaksi Saphaan -työksi keväällä 2011. Myös Helsingin kaupunki katsoi toiminnan jatkamisen niin tärkeäksi, että turvasi Saphaan -työn rahoituksen jatkumisen vuonna 2011.

3.1 Tausta

Saphaan -hankkeen taustaorganisaatio Pro-tukipiste on valtakunnallinen asiantuntijajärjestö, joka on erikoistunut prostituutioon ja muuhun seksityöhön liittyviin kysymyksiin. Toiminnan tarkoituksena on tukea ja edistää seksityössä toimivien tai toimineiden henkilöiden perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista. (Pro-tukipiste 2011b.) Pro-tukipiste ylläpitää Helsingissä ja Tampereella palveluyksiköitä, joissa tarjotaan matalan kynnyksen sosiaali- ja terveyspalveluita seksityössä mukana oleville tai olleille (Pro-tukipiste 2011a). Pro-tukipisteen asiakkaana on jo vuosia ollut hierontapaikoissa työskenteleviä thaimaalaisia osana muuta asiakaskuntaa. Vuonna 2000 yhdistys teki etsivän työn menetelmää hyödyntäen projektimuotoisen pilottikartoituksen Helsingin thaihierontapaikoissa työskentelevien terveydentilasta (Huovinen – Jääski-Rämö 2001). Tätä ennen thaimaalaisten parissa toteutettavaan projektiin oli haettu rahoitusta jo useana vuonna, siinä kuitenkin onnistumatta (Pro-tukipiste 2000). Thaimaalaisten parissa tehtävä työ ei kartoituksen jälkeen saanut jatkorahoitusta, joten yhdistyksellä ei ollut mahdollisuutta aloittaa systemaattista työtä kohderyhmän tavoittamiseksi laajemmin. Etsivä työ hierontapaikoissa jatkui erilaisten lyhyiden projektien kautta (Thesslund 2010: 3).

Thaihierontapaikat nousivat julkisuuteen syksyllä 2007 Helsingin Sanomien tehtyä selvityksen, jossa ryhmä toimittajia kävi kolmessakymmenessä helsinkiläisessä thaihierontapaikassa testaamassa myydäänkö heille siellä myös seksipalveluita. Selvitys julkaistiin Helsingin Sanomissa 26.8.2007. (Huovinen 2007.) Selvityksen seurauksena sisäasiainministeri Anne Holmlund antoi 7.9.2007 sisäasiainministeriön poliisiosastolle toimeksiannon selvittää thaihierontapaikoissa mahdollisesti tapahtuvaa seksipalveluiden tarjoamista sekä pyysi poliisiosastoa esittämään näkemyksensä niistä toimenpiteistä, joihin asiassa tulisi ryhtyä (Sisäasiainministeriö 2007). Uutisoinnista syntyneen kohun seurauksena Työministeriöstä otettiin marraskuussa 2007 yhteyttä Pro-tukipisteeseen. Ministeriö tilasi yhdistykseltä pienimuotoisen kartoituksen thaihierontapaikkojen tilanteesta, niissä työskentelevien henkilöiden tuen tarpeista ja suomalaisen yhteiskunnan palveluiden käytöstä. Tämä kartoitus toteutettiin thaihierontapaikoissa etsivän työn menetelmällä marras-joulukuussa 2007. (Huovinen 2007.)

Edellä mainittujen selvitysten lisäksi Sisäasiainministeriön maahanmuutto-osasto käynnisti helmikuussa 2008 informaation keräämisen hierontapaikoissa työskentelevien henkilöiden tilanteesta ja tukitoimien tarpeesta. Informaation keräämiseksi järjestettiin kuulemistilaisuuksia eri toimijoille, jotka ovat kontaktissa thaimaalaisiin Suomessa. Kerätyneen tiedon pohjalta Sisäasiainministeriö laati toimenpidesuunnitelman thaimaalaisien naisten kotouttamiseksi. Toimenpidesuunnitelmassa todetaan, että kohderyhmä tarvitsee kotoutuakseen paljon konkreettista tukea ja ohjausta, sekä rinnalla kulkemista. Kohderyhmän kotouttamisen edistäminen vaatii taustatietoa ja ymmärrystä thaimaalaisesta kulttuurista, jotta asiakkaat voidaan saattaa palveluiden ja tukitoimien piiriin. Kotouttamispalveluita on hyvin tarjolla, mutta ne eivät vastaa tämän ryhmän tarpeita. Kohderyhmä tarvitsee oman kielistä, yksilölliset tarpeet huomioivaa, pitkäjännitteistä ohjausta ja neuvontaa kotoutumisen tukemiseksi. (Sisäasiainministeriö 2009.)

Kohderyhmän vaikean tavoitettavuuden vuoksi Sisäasiainministeriö (2009) esitti erityisiä toimenpiteitä, jotta palveluntarjoajat ja kohderyhmä pääsevät kontaktiin. Keskeinen työmuoto tämän tavoitteen saavuttamiseksi on etsivä työ. Kokemusta etsivän työn menetelmän toteutuksesta Suomessa tämän kohderyhmän parissa on erityisesti Pro-tukipisteellä. Pro-tukipiste aloitti maaliskuussa 2009 Euroopan Unionin Kotouttamisrahaston tuella Saphaan -hankeen, jonka keskeisenä työmuotona on thaihierontapaikko-

hin kohdentuva ammatillinen etsivä työ. (Sisäasiainministeriön maahanmuutto-osasto 2010.)

3.2 Tavoitteet

Saphaan -hankkeen tavoitteena on edistää hierontapaikoissa työskentelevien thaimaalaisten maahanmuuttajien kotoutumista ja palveluihin ohjautumista rakentamalla silta kohderyhmän ja suomalaisen yhteiskunnan välille, kuten hankkeen thainkielinen nimi kuvaa. Osana hanketta pyritään luomaan suomalaisen palvelujärjestelmän sisälle kohderyhmän tarpeet huomioivia palvelupolkuja. Samalla hierontapaikoissa työskenteleville välitetään uutta osaamista, vertaistukea ja vertaisneuvonnan käytäntöjä. Tavoitteena on, että hankkeen aikana luodaan tukityön malli, joka on sovellettavissa myös muihin haavoittuvassa asemassa oleviin maahanmuuttajaryhmiin. (Saphaan -hanke 2009.)

Saphaan -hanke on yhteistoimintahanke, jossa keskeisinä yhteistyökumppaneina ovat Helsingin kaupungin sosiaalivirasto ja terveyskeskus. Hankkeen avulla pyritään luomaan yhteistoimintamalli, jonka tavoitteena on vähentää kohderyhmän syrjäytymisriskiä ja lisätä tietotaitoa sekä kohderyhmän että kohderyhmän kanssa toimivien palveluntuottajien parissa. Yhteistoimintamallin kautta pyritään siihen, että palvelujärjestelmään kertyy tietotaitoa kohderyhmän tuen tarpeista ja toimintamalleja kohderyhmän tukemiseksi. (Loppuraportti 11.5.2010.) Tavoitteena on palveluohjausmalli, jonka kautta voidaan merkittävästi vähentää kohderyhmän riskiä pudota kotouttamis- ja muiden palveluiden ulkopuolelle. (Hakemus rahoituskaudelle 1.11.2009 – 31.12.2010; Loppuraportti 11.5.2010.)

Konkreettisella asiakastyön tasolla Saphaan -hankkeessa on erotettavissa neljä keskeistä tavoitetta. Ensimmäinen tavoite on, että hankkeen asiakas on aktiivisesti mukana tekemässä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja tätä kautta lisäämässä valinnanmahdollisuuksiaan. Toiseksi tavoitellaan sitä, että asiakas oppii Suomessa tarvittavia arjen taitoja. Kolmas tavoite on, että asiakas oppii tunnistamaan omia vahvuuksiaan ja ymmärtämään oikeuksiaan. Neljänneksi tavoitteeksi on määritelty, että asiakas oppii käyttämään Suomessa tarjolla olevia sosiaali- ja terveyspalveluita. Näiden tavoitteiden saavuttamisen kautta pyritään tukemaan asiakkaan kotoutumista Suomeen. (Saphaan -hanke 2009.)

3.3 Työmenetelmät ja toiminnot

Saphaan -hankkeen keskeisiä työmenetelmiä ovat etsivä työ, verkostotyö ja palveluohjaus. Etsivä työ on kuulunut Pro-tukipisteen keskeisiin työmenetelmiin jo lähes kaksikymmentä vuotta. Etsivällä työllä pyritään kohtaamaan vaikeasti tavoitettavia ryhmiä. Työn pääperiaatteet ovat palveluiden vieminen kohderyhmän omaan toimintaympäristöön sekä kohderyhmän omilla ehdoilla toimiminen. (Outreach work among marginalised populations in Europe 2007: 20–21). Etsivä työ on usein ainoa tapa saada kontakti aasialaistautaisiin seksityöntekijöihin, jotka eivät tiedä olemassa olevista palveluista (Meaker 2002: 65).

Verkostotyö tarkoittaa Saphaan -hankkeen kontekstissa toimivan verkostoyhteistyön rakentamista keskeisten kumppaniorganisaatioiden kanssa sekä palveluohjaukseen liittyvää asiakaskohtaista käytännön yhteistyötä (Loppuraportti 11.5.2010). Verkostoyhteistyön avulla pyritään parantamaan palvelujen saatavuutta ja pienentämään kotouttamis- ja peruspalveluiden ulkopuolelle putoamisen riskiä kohderyhmässä (Saphaan -hanke 2009). Palveluohjausta hankkeen työmuotona esittelen seuraavassa kappaleessa tarkemmin, koska Saphaan -hankkeessa toteutettava palveluohjaus on tämän opinnäytetyön keskeinen tarkastelun kohde.

Saphaan -hankkeen keskeisiä toimintoja ovat etsivä työ hierontapaikoissa, jalkautuva tukityö osana palveluohjausta, matalan kynnyksen periaatteella toimiva kielikoulu sekä thainkieliset päivystyspalvelut. Tämän lisäksi hanke tarjoaa mahdollisuuden asioida Pro-tukipisteen matalan kynnyksen sosiaali- ja terveyspalveluissa thainkielillä, kotoutumista edistävää kansalaistaitomateriaalia, ajankohtaisia asioita sisältävän internet-sivuston sekä mahdollisuuden vertaistoimintaan. (Saphaan -hanke 2009.)

3.4 Palveluohjaus Saphaan -hankkeessa

Saphaan -hankkeessa palveluohjauksella tarkoitetaan asiakaslähtöistä neuvontaa, ohjausta ja jalkautuvaa tukityötä, jonka yhteydessä rakennetaan kotoutumista edistäviä palvelupolkuja yhteistyössä erilaisten verkostojen kanssa (Loppuraportti 11.5.2010). Asiakkaat tulevat hankkeen palveluohjauksen asiakkuuteen monia eri polkuja. Suurin osa asiakkuuksista saa alkunsa vertaisen kautta eli Saphaan -hankkeesta tietävät tai

hankkeen asiakkuudessa olevat thaimaalaiset tuovat mukanaan omia tuttujaan. Oma kokemus hankkeesta on keskeinen motivoiva tekijä, kun asiakkaat tuovat vertaisiaan tapaamaan hankkeen työntekijöitä. (Nordblom – Phuakluang 2010.)

Nordblomin ja Phuakluangin (2010) mukaan Saphaan -hankkeen palveluohjauksessa edetään vuorovaikutuksen kautta ja asiakkaan subjektiivinen tarve ohjaa työtä. Tyypillistä on, että asiakas hakeutuu kontaktiin jonkin tietyn asian tai ongelman vuoksi. Tätä ongelmaa, jonka takia asiakkuuteen aluksi tullaan, Nordblom ja Phuakluang kutsuvat vain jäävuoren huipuksi. Luottamuksen rakennuttua työntekijöihin asiakkaat ottavat usein esille paljon monimutkaisempia tuen tarpeita. Tuen tarpeen selvittely etenee asiakkaan ehdoilla ja hänen tarinansa varassa. Työntekijän tehtävä on erottaa asiakkaan kertomasta tarinasta palveluohjauksen kannalta oleellinen tieto ja tarttua siihen.

Nordblom ja Phuakluang (2010) kuvaavat asiakkaan ongelmia puhumalla laajemmin asiakkaan ongelmallisesta elämäntilanteesta. Palveluohjauksessa yhteisessä keskustelussa asiakkaan kanssa tutkitaan tätä elämäntilannetta. Tätä kautta yhdessä määritellään asiakkaan tavoitteet ja tarvittaessa asetetaan ne tärkeysjärjestykseen. Tärkeysjärjestyksellä tarkoitetaan sen pohtimista, minkä tavoitteen eteen työskennellään heti ja mikä voi odottaa. Keskustelussa erotetaan toisistaan kiireelliset ja ei-kiireelliset tarpeet sekä tarpeet, joiden toteutumiseen asiakas tarvitsee työntekijän aktiivista tukea (palveluohjausta) ja toisaalta tarpeet, joiden kohdalla mahdollisesti pelkkä ohjaus ja neuvonta riittävät. Akuutteihin asioihin pyritään palveluohjauksen keinoin reagoimaan heti. Tavoitteena on rakentaa yhdessä asiakkaan kanssa polkuja sinne, mihin kyseinen asia kuuluu. Usein jo pelkkä keskustelu selkeyttää asiakkaan näkemystä omasta tilanteestaan. Nordblom – Phuakluang (2010) painottavatkin, että Saphaan -hankkeessa keskeinen osa palveluohjausta on yhdessä puhuminen, ”normaali puhe”. Heidän kokemuksensa mukaan asiakassuhteessa pitää olla nimenomaan tilaa puhua.

Suominen ja Tuominen (2007: 25) toteavat, että asiakkaan elämäntilanteen paraneminen ei saisi johtaa välittömästi palveluohjaussuhteen katkeamiseen, vaan työn tulisi sallia intensiteetin asteittainen keventäminen, jolloin aktiivisuustasoa voidaan tarvittaessa uudelleen nostaa ja tapaamisia tihentää tilanteen niin vaatiessa. Tämän ovat havainneet myös Nordblom ja Phuakluang (2010). Heidän mukaan asiakkaat haluavat usein jatkaa suhdetta palveluohjaukseen myös akuutin tarpeen jälkeen. Näin yhtey-

denpito asiakkaan ja työntekijän välillä jatkuu. Ensitarpeen jälkeen yhteydenpidon ja hyvän kokemuksen kautta nousee usein esiin uusia tuen tarpeita, joihin asiakas ei ehkä edes tiennyt tarvitsevänsä tukea tai että tällaisiin asioihin tuen saaminen on mahdollista. Yhteydenpidossa asiakkaan rooli on aktiivinen. Työntekijät eivät juuri soitele perään, mutta ”yhteys on auki asiakkaan koska vaan sitä käyttää”. (Nordblom – Phuakluang 2010.)

Keskeinen osa palveluohjausta on vahvistaa asiakkaiden omia voimavaroja, tai ”pumppata rohkeutta”, kuten Nordblom ja Phuakluang (2010) asiaa kuvaavat. Tämän voimavarojen vahvistamisen kautta on mahdollista tehdä asiakkaalle näkyväksi se, että kielitaidon puutteista huolimatta voi pärjätä aivan kohtuullisesti ja ymmärtää omia asioitaan. Tätä Nordblom ja Phuakluang kutsuvat omanarvontunteen tukemiseksi. Sen kokemuksen tukemiseksi, että ”kyllä minä pärjään ja osaan”. Tällainen asiakkaan oman roolin vahvistaminen hänen omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa mahdollistaa sen, että asiakas voi itse olla oman elämänsä keskeinen toimija (Suominen – Tuominen 2007: 13). Omanarvontunteen vahvistamiseen liittyy myös omien oikeuksien tunteminen. Tämän tietoisuuden vahvistaminen on keskeinen osa palveluohjausta. Esimerkki tällaisesta tietoisuudesta on tietoisuus oikeuteen asioida tulkin välityksellä, mikäli oma kielitaito ei riitä hoitamaan asioita erilaisissa viranomaiskonteksteissa. Tätä oikeutta tulee pyytää ja tarvittaessa osata myös vaatia. (Nordblom – Phuakluang 2010.)

Saphaan -hankkeessa palveluohjauksen tavoite on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä siten, että asiakas lopulta voimaantuu täysivertaiseksi yhteiskunnan jäseneksi (Nordblom – Phuakluang 2010). Tätä voidaan kutsua myös asiakkaan vahvistamiseksi, valtaistamiseksi tai voimaannuttamiseksi (Suominen – Tuominen 2007: 13). Asiakkaan voimaannuttaminen vaatii jatkuvaa arviointia asiakkaan toimintakyvystä ja toimintakyvyn rajoista, jotta palveluohjaus voidaan suunnata tehokkaasti, eikä mennä puolesta tekemisen ansaan. Voimaantuminen voi tarkoittaa myös hierontatyön mielekkyyden uudelleen tarkastelua. Osa hankkeen asiakkaista on tässä työssä olosuhteiden pakosta tai tietämättömyyden takia. Yleistä on, että kohderyhmän parissa ei tiedetä esimerkiksi, että työtön voi saada tukea yhteiskunnalta. (Nordblom – Phuakluang 2010.)

Yleensä asiakkaan tuen tarpeeseen löytyy auttava taho. Palveluohjauksen ammatilliseen toteuttamiseen kuuluu saattaa asiakas kyseisen tahon palveluiden piiriin ja toi-

saalta vahvistaa palveluntarjoajan velvollisuutta ottaa asiakas vastaan. Asiakkaan tavoitteen määrittelyn jälkeen on nimenomaan keskeistä pohtia niitä tahoja ja mahdollisia yhteistyökumppaneita, jotka voivat tai keille kuuluu asiakkaan tukeminen tavoitteen saavuttamiseksi. Tämä verkostotyö on tärkeä osa palveluohjausta. (Nordblom – Phuakluang 2010.) Myös Valppu-Vanhaisen (2002) mukaan asiakkaan tarpeiden ja niitä tukevien palveluiden yhteensovittaminen on palveluohjauksen keskeisin sisältö. Valppu-Vanhainen (2002) kuvaa palveluohjausta siltana asiakkaan tarpeiden ja palveluntuottajien tarjoamien mahdollisuuksien välillä. Tätä kuvaa myös Saphaan -hankkeen nimi. Siinä missä Valppu-Vanhainen käyttää termiä ”asiakkaiden tarpeet” Suominen ja Tuominen (2007: 14) käyttävät termiä ”asiakkaan tavoitteet”. Suominen ja Tuominen mielestä ”asiakkaan tavoitteet” kuvaavat selkeästi asiakkaan itsensä ilmaisemia asioita. Nämä kaksi palveluohjauksen tavoitteenasettelua koskevaa määritelmää eivät ole toisiinsa poissulkevia: Jos tavoitteita ei liitetä ihmisen tarpeisiin, ne jäävät helposti utopistiseksi haaveiksi ja toisaalta jos nähdään vain tarpeita, asiakas jää helposti toiminnan objektiksi, jolloin hänen oma toimijuutensa jää helposti näkymättömäksi. (Suominen – Tuominen 2007: 14.)

Palvelujärjestelmän rakenteisiin vaikuttaminen on yksi Saphaan -hankkeen palveluohjaustyön haaste (Nordblom – Phuakluang 2010). Rakenteellisen työn tavoitteena on puuttua niihin yhteiskunnallisiin ja rakenteellisiin ongelmiin, jotka ovat osaltaan myötävaikuttaneet asiakkaan syrjäytymiseen, ylläpitävät syrjäytymistä tai hankaloittavat elämäntilanteen palautumista (Suominen – Tuominen 2007: 24). Julkisten palveluiden jäykät rakenteet ja käytännöt, vähäiset resurssit ja haluttomuus tulkkipalveluiden käyttöön sekä tietämättömyys asiakkaiden kulttuurista asettavat haasteita asiakasryhmän yhteiskunnallisten palveluiden käytölle (Thesslund 2010: 12).

Suominen ja Tuominen (2007: 22) kuvaavat palveluohjausta toimimisena palvelujärjestelmän systeemimaailman ja asiakkaan elämämaailman välisenä tulkina. Tällainen kulttuuritulkkaukseen on osa myös Saphaan -hankkeen palveluohjausta. Edellytys sille on thaimaalaisen kulttuurin tuntemus. Kulttuurin tuntemuksen mahdollistaa se, että hankkeen molemmat työntekijät ovat eläneet sekä Thaimaassa että Suomessa ja puhuvat molempia kieliä. Kulttuurin tuntemus tarkoittaa esimerkiksi ymmärrystä asiakkaiden tietoisuudesta omista oikeuksistaan. Thaimaassa ihmisoikeudet ja kansalaisoikeudet ilmentyvät eri tavalla kuin Suomessa. Tietoisuus tästä on tärkeää, jotta työntekijät voi-

vat kulttuurisensitiivisesti vahvistaa asiakkaiden tietämystä oikeuksistaan Suomessa. Kohderyhmältä puuttuu tietoa ihmis-, perus- ja kansalaisoikeuksista Suomessa. Näiden oikeuksien näkyväksi tekeminen tapahtuu palveluohjauksen kautta osana toimintaa ja tekoja. Oikeudet konkretisoituvat tekemisessä, eivät puheissa. Oikeuksien oppiminen ja ymmärtäminen tapahtuvat lähellä omaa elämää, oikeudet ikään kuin opitaan eletyn kautta. Tämän takia tuen tulee olla saatavilla toistuvasti ja lähellä asiakkaan arkea. (Nordblom – Phuakluang 2010.)

4 Teoreettisena lähtökohtana syrjäytyminen

Tarkastelen opinnäytetyössäni tutkimuskysymyksiä syrjäytymisen näkökulmasta. Tarkennan teoreettista lähtökohtaa pohtimalla syrjäytymisen tematiikan lisäksi myös osallisuutta. Kiinnitän huomioni erityisesti maahanmuuttajien syrjäytymisen riskeihin ja osallisuuden kysymyksiin. Valitsin moninäkökulmaisen teoreettisen viitekehyksen, sillä mielestäni viitekehyksen valinta on myös arvovalinta. Sekä syrjäytymisen että osallisuuden ulottuvuudet huomioiva teoreettinen lähtökohta on keskeinen myös siksi, että kirjoittaessani tulkitsen havaitsemaani, eikä ole yhdentekevää, mistä näkökulmasta tätä tulkintaa teen. Tämä on erityisen tärkeää puhuttaessa syrjäytymisestä, sillä puhuessani syrjäytymisestä luon samalla maailmaan lisää rajoja. Tuula Helneen (2002a: 32) mukaan tämä syrjäytymispuheen itsessään syrjäytymistä tuottava mekanismi on tehtävä näkyväksi. Tästä syystä ei ole yhdentekevää miten opinnäytetyössäni lähestyn syrjäytymisen ja osallisuuden tematiikkaa. Pyrin huomioimaan kirjoittaessani, että en voi toteuttaa ilmiön tarkastelua täysin objektiivisesti, sillä haastatellessani ihmisiä ja tehdesäni aineistosta tulkintaa näkökulmani on samalla osallisen näkökulma (Helne 2002b: 15). Tätä teemaa käsittelen myöhemmin opinnäytetyön eettistä reflektiota käsittelevässä kappaleessa.

4.1 Aikaisempi tutkimus

Opinnäytetyöni aihe liittyy laajemmin marginalisaation tutkimukseen. Aihe täsmentyy kotoutumisen ja syrjäytymisen teemoihin. Kotoutumista ovat Suomessa tutkineet muun muassa Inga Jasinskaja-Lahti ja Liebkind (1997), Liebkind, Mannila, Jasinskaja-Lahti, Jaakkola, Kyntäjä ja Reuter (2004) sekä Riku Perhoniemi ja Inga Jasinskaja-Lahti (2006). Nämä tutkimukset ovat työni kannalta relevantteja, sillä niissä nousevat esiin myös maahanmuuttajien syrjäytymisen riskit. Erityisesti Perhoniemen ja Jasinskaja-Lahden (2006) seurantatutkimuksessa osa maahanmuuttajista identifioituu syrjäytymisvaarassa olevaan väestönosaan. Heidän mukaan maahanmuuttajien syrjäytymisriskiä kasvattavat työn ja toimeentulon puutteet yhdessä heikoksi koetun terveyden ja niukkojen sosiaalisten verkostojen kanssa.

Lähestyn opinnäytetyöni aihetta thaimaalaisten hierontapaikoissa työskentelevien oman kokemuksen kautta. Maahanmuuttajien kokemuksia on Suomessa tutkittu monesta eri

näkökulmasta. Esimerkiksi maahanmuuttajien kokemuksia rasismista ja syrjinnästä Suomessa ovat tutkineet Inga Jasinskaja-Lahti, Karmela Liebkind ja Tiina Vesala (2002). Maahanmuuttajien kokemuksia kotouttamiskoulutuksesta on tutkinut lisensiaa-tintyössään Jaana Suokonautio (2008). Maarit Lankinen (2005) on tutkinut pro gradusaan maahanmuuttajien kokemuksia sosiaalisesta tuesta ja sosiaalisista suhteista Suomessa. Kokemuksiin liittyviä merkityksiä on tutkinut muun muassa Laura Huttunen (2002), joka on väitöskirjassaan tutkinut maahanmuuttajien kodille antamia merkityksiä.

Suomessa asuvia thaimaalaisia on tutkittu vähän. Hierontapaikoissa työskenteleviä thaimaalaisia ei Suomessa ole tutkittu lainkaan, ellei huomioida joitakin ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä. Suomessa thaimaalaisia on tutkinut väitöskirjassaan Hannu Sirkkilä (2005). Sirkkilä tarkastelee thaimaalaisten naisten ja suomalaisten miesten välisiä liittoja miesten kertomusten kautta. Miira Hartikainen (2005) tarkastelee lisensiaa-tintutkimuksessaan thaimaalaisten naisten kokemuksia perheväkivallasta ja avun saamisesta Suomessa. Ajallisesti ensimmäinen löytämäni thaimaalaisiin liittyvä tutkimus Suomessa on Anna Keto-tokoin (1994) pro gradu, jossa hän tarkastelee thaimaalaisten naisten siirtolaisuutta Suomeen.

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöissä thaimaalaisia ovat käsitelleet muun muassa Teija Raschka (2002) sekä Mirja Heikkinen ja Kersti Tuovinen (2009). Rasckan (2002) opinnäytetyö koostuu Pro-tukipisteen thai-projektin 2000 – 2001 yhteydessä toteutetusta toimintatutkimuksesta ja sen tuotoksena syntyneestä thainkielisestä esitesarjasta. Heikkinen ja Tuovinen (2009) käsittelevät opinnäytetyössään thaimaalaisten naisten kokemuksia integraatioprosessista Lahden alueella.

4.2 Kokemuksen tutkiminen

Tutkiessani Saphaan -hankkeen asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta ja epävirallisista tukiverkostoista joudun miettimään myös sitä, mitä kokemukset oikeastaan ovat ja miten voin välittää toisten kokemuksia oman kokemukseni kautta tulkittuna kirjoitetuksi tekstiksi. Kokemuksella tarkoitan niitä subjektiivisia merkityksiä, joita haastattelemani naiset antavat palveluohjaukselle ja epävirallisille tukiverkostoilleen. Päämääräni on tavoittaa haastateltavien kokemus, kuvata sitä ja esittää siitä tulkintoja.

Mielenkiintoni kohdistuu siihen, minkälaisia merkityksiä ja skeemoja thaimaalaisille hierontapaikoissa työskenteleville on syntynyt Suomessa sosiaalisen todellisuuden hallinnan välineeksi. Merkitykset viittaavat ihmisen olemassaolon ominaiseen tapaan. Hahmotamme maailmaa merkitysprosessien ja merkitysyhteyksien kautta. Merkitykset luovat sosiaalisen todellisuutemme. Merkitysten kautta kohtaamamme todellisuus ei näytty uutena, vaan meille on syntynyt opittu tapa tai skeema todellisuuden hallintaan. (Eskola – Suoranta 2001: 45.) Onkin luontevaa kutsua kokemusta erityiseksi suhteeksi, merkityssuhteeksi (Perttula 2005: 116–117).

Ihmiset antavat samoille ilmiöille ja asioille omien kokemustensa kautta erilaisia merkityksiä. Jotta ilmiöiden yhteinen ymmärtäminen eri ihmisten kesken on mahdollista, täytyy todellisuuden hahmottamisen kuitenkin olla riittävällä tavalla yhdenmukaista. (Eskola – Suoranta 2001: 44–46.) Tällaisen yhteisen ymmärryksen tilan saavuttaminen kohderyhmän ja kohderyhmää kotouttamaan pyrkivien tahojen välillä on mielestäni oleellista, jotta thaimaalaisten hierontapaikoissa työskentelevien syrjäytymisen vähentäminen ja ehkäiseminen sekä kotoutumisen tukeminen on mahdollista.

4.3 Syrjäytymisen ja osallisuuden näkökulman taustaa

Ranskalainen syrjäytymiskeskustelu vaikuttaa paljon siihen, miten syrjäytyminen ymmärretään Euroopan Unionin yhteiskuntapoliittisissa linjauksissa (Raunio 2006: 9; Raunio 2009: 274). Ranskalaisessa keskustelussa syrjäytymistä määrittelee keskeisesti yksilön ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkous (Williams 1998: 13–18). Myös suomalaisessa syrjäytymiskeskustelussa tämä määritelmä yksilöä ja yhteiskuntaa yhdistävien siteiden heikkoudesta on vanha (Raunio 2006: 10). Jo 1980-luvulla Jorma Sipilä (1985: 72–75) totesi, että syrjäytyminen on vaikea määrittelykysymys, mutta jos halutaan säilyttää syrjäytyminen suhteellisen joustavana käsitteenä, niin hyvä tapa on määritellä se yksilön ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkoutena.

Nykypäivän syrjäytymistä koskevassa keskustelussa puhutaan sosiaalisesta syrjäytymisestä. Tässä yhteydessä sosiaalinen tarkoittaa yksilön ja yhteiskunnan suhteisiin liittyvää vuorovaikutusta erityisesti yhteiskunnan näkökulmasta tarkasteltuna. Syrjäytymisen yhteydessä sosiaalinen siis itse asiassa kääntyy yhteiskunnalliseksi. Tämä näkökulma tulee esiin myös puhuttaessa syrjäytymisen vastakohtasta, sosiaalisesta osalli-

suudesta tai sosiaalisesta integraatiosta. Puhuttaessa sosiaalisesta syrjäytymisestä näitä kahta käsitettä käytetään syrjäytymisen vastakohtana. Sosiaalisen määrittelyminen yhteiskunnalliseksi näyttäytyy keskusteluissa sen ymmärtämisenä, mistä syrjäydytään ja vastaavasti mihin tullaan osallisiksi tai integroidutaan. (Raunio 2006: 10–11.) Tämä näkyy esimerkiksi siten, että sosiaalinen syrjäytyminen tarkoittaa Euroopan Unionin sanastossa joutumista keskeisten integraatiota yhteiskuntaan tuottavien sosiaalisten instituutioiden ulkopuolelle (Raunio 2006: 27).

Yhteiskunnan näkökulmasta ennen kaikkea työstä syrjäytyminen määrittyy yhteiskunnan ja yksilön välisten siteiden heikkoutena. Työllistyminen nähdäänkin Euroopan Unionin tärkeimmäksi yksittäiseksi syrjäytymistä vähentäväksi keinoksi. Tarkasteltaessa syrjäytymistä on kuitenkin tärkeää kiinnittää huomiota myös arkielämän kautta välittyviin siteisiin yksilön ja yhteiskunnan välillä. (Raunio 2006: 11). Toisaalta silloinkin, kun syrjäytymistä tarkastellaan yksilön ja yhteiskunnan välisten siteiden, kuten perheen, kautta on näkemys syrjäytymisestä korostuneen yhteiskuntakeskeinen. Tarkastelun lähtökohtana ei ole yksilöiden ja perheiden ongelmat sellaisenaan, vaan niiden vaikutukset ja mahdollinen uhka yhteiskunnalliselle osallisuudelle. (Raunio 2009: 272–274.)

4.4 Syrjäytyminen yhteiskunnallisena toiseutena

Kyösti Raunion (2006: 44) mukaan syrjäytyminen määrittyy tavallisesti ei-toivottavana ilmiönä, josta tulee pyrkiä pois. Köyhyyden ja syrjäytymisen vastaisessa kansallisessa toimintasuunnitelmassa syrjäytyminen nähdään huono-osaisuuden kasautumisena. Tällöin syrjäytyminen nähdään prosessina, jossa huono-osaisuuden vaikutukset heijastuvat useisiin elämän osa-alueisiin. Syrjäytyminen merkitsee jäämistä syrjään useista sosiaaliselle osallisuudelle keskeisistä toiminnoista. (Raunio 2006: 130–131.) Syrjäytymisessä on kyse myös siitä, että täysivaltaiseen yhteiskunnan jäsenyyteen tarvittavat sosiaaliset oikeudet eivät toteudu (Littlewood – Herkommer 1999: 4–7). Sosiaalisten oikeuksien toteutumatta jääminen kaventaa olennaisesti vaihtoehtoja, jotka ovat edellytyksenä yksilön omaehtoiselle selviytymiselle yhteiskunnassa (Raunio 2006: 46).

Tuula Helne (2002b: 171) määrittelee syrjäytymisen inklusion ja eksklusion käsitteiden kautta. Yhteiskunnan keskuksen muodostaa ”inklusion sisäpiiri” eli yhteiskunnan sisään kuuluvat täysivaltaiset jäsenet ”me”. Syrjäytyneet kuuluvat inklusion ulkopiiriin

ajautuneisiin "toisiin", syrjässä oleviin. Yhteiskunnan uloimman kerroksen muodostavat toinen "toisien" ryhmä. Nämä "ulossuljetut" kuuluvat eksklusion piiriin eli ryhmään, joka on suljettu pois yhteiskunnasta.

Keskeinen kysymys syrjäytymistä määriteltäessä on se mistä syrjäydytään, kun syrjäydytään (Raunio 2006: 12). Syrjäytyminen sanana viittaa sosiaalisen yhteyden hajoamiseen, osan irtoamiseen kokonaisuudesta. Kun puhumme irtautumisesta, puhumme samalla yhteisyyden oletuksesta. (Helne 2002b: 2–3.) Tästä yhteisyyden oletuksesta käytetään yleisesti termiä osallisuus. Yksilöiden ja ryhmien syrjäytymistä ja osallisuutta arvioidaan yhteiskunnallisen normaaliuden näkökulmasta. (Raunio 2009: 273). Tämä syrjäytymiseen liittyvä normaalius on normatiivisen mallin mukaista (Raunio 2006: 13). Esimerkiksi Riitta Granfelt (1998: 81–82) kyseenalaistaa tämän normatiivisen mallin esittämällä kysymyksen siitä, kuka määrittelee vallitsevan normaaliuden tilan ja pitääkö kaikkien pyrkiä saavuttamaan tämä tila.

Vallitseva normaalius mahdollistaa vain yhdenlaisen integroitumisen yhteiskuntaan. Tällöin integroitumisen ongelmaksi muodostuu moninaisuuden sivuuttaminen. (Barry 1998: 8–9.) Pyrkimys vahvistaa normaaliutta tuottaa myös toiseutta. Näin on etenkin silloin, kun tavat osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ovat vaikeasti saavutettavissa. (Raunio 2009: 281.) Esimerkiksi kielitaidottomuus vaikeuttaa oleellisesti mahdollisuuksia yhteiskunnalliseen osallisuuteen. Tästä näkökulmasta pyrkimys normaaliuteen ilman sen toteuttamiseen tarvittavia voimavaroja, kuten kielitaitoa, tuottaa itsessään syrjäytymistä.

Integraatiopyrkimykset voivat tuottaa pakkointegraatiota kun moninaisuus sivuutetaan. Pakkointegraation käsitteellä viitataan ihmisten asettamiseen sellaisiin rooleihin ja ryhmiin, jotka eivät ole heidän omien tarpeidensa ja halujensa mukaisia. Pakkointegraatio merkitsee ihmisten pakottamista elämään tietyn normaliteetin mukaan. (Granfelt 1998: 94; Helne 2002: 92.) Tällaisen pakkointegraation vaara on ilmeinen, jos integroivien toimenpiteiden perustana on yksipuolinen näkemys syrjäytymisestä ja sitä poistavasta toiminnasta. Tällöin yhteiskunnallisen järjestelmän toimijoiden näkemys ohjaa integrointiin pyrkivää toimintaa. (Raunio 2006: 15.) Tällaisen pakkointegraation välttämiseksi pitää olla tietoa, joka on sensitiivinen huono-osaisten näkökulmille ja äänille. Tällöin

ihmiset eivät ole vain integroivien toimenpiteiden ja syrjäytymisen ehkäisyn kohteita vaan dialogin osapuolia.

Yhteiskunnallisessa keskustelussa puhutaan usein syrjäytymisestä, marginalisaatiosta ja marginaaleista sisarkäsitteinä. Samoin syrjäytymisen tutkimus ja marginalisaation tutkimus kietoutuvat osittain yhteen. Tämän vuoksi tarkennan teoreettista lähtökohdani syrjäytymisestä tarkastelemalla myös marginalisaatiota, joka osaltaan viittaa samaan ilmiöön kuin syrjäytyminen, mutta tarjoaa syrjäytymisen tarkasteluun erilaisen näkökulman.

4.5 Marginalisaation tarkastelu tarkentaa näkökulmaa

Syrjäytymisen tarkastelu marginalisaation näkökulmasta mahdollistaa erilaisten yhteiskunnallisen normaaliuden piirien analysoinnin ja syrjäytymisen tarkastelun suhteessa näihin. Näin voidaan tarkastella syrjäytymistä tilana. (Raunio 2006: 19.) Arja Jokinen, Laura Huttunen ja Anna Kulmala (2004: 9) tarkastelevat marginaaleja kulttuurisesta näkökulmasta ja arjen jäsenysten kautta. Marginaalin kulttuuriseen ulottuvuuteen kytkeytyy myös materiaallinen ja poliittinen ulottuvuus. Materiaalisen hyvinvoinnin jakautuminen ja poliittisten oikeuksien toteutumisen turvaaminen liittyy tiiviisti siihen, miten marginaalien ja keskusten väliset suhteet yhteiskunnassa jäsennetään ja mitkä tahtot ovat mukana tätä jäsenystä tekemässä.

Marginaalien ja keskusten välisen suhteen ymmärtäminen on tärkeää. Marginaali on tilallinen vertauskuva: Olla sivulla tai reunalla. Marginaali on siten olemassa aina vain suhteessa keskukseen, johon nähden se edustaa syrjässä olevaa tilaa eli toiseutta. (Helne 2002b: 21–25, 171; Jokinen ym. 2004: 12.) Helneen (2002b) syrjäytymisanalyysin taustalla on konstruktionistinen näkemys, jonka mukaan syrjäytyminen ei ole reaalimaailman ilmiö vaan jotain, mitä yhteiskunnalliset diskurssit tuottavat. Kiinnostuksen kohteena hänellä on nimenomaan yhteiskunnan suhde syrjäytyneisiin (2002b: 9). Mielenkiintoinen kysymys on, että tulkitaanko marginalisaatiota syrjäytymisen käsitteen kautta vai pitäisikö pikemmin puhua eksklusiosta eli ulossulkemisesta (Helne 2002a: 21). Kyseessä on relationaalinen ilmiö, sillä koko syrjäytymisen ilmiö, puhutaan sitten käsitteillä marginalisaatio tai eksklusio, syntyy vain suhteessa muihin ihmisiin (Helne 2002a: 25; Helne 2002b: 8). Kyösti Raunio (2000: 32) ehdottaa, että syrjäytymiseksi

kutsuttaisiin vasta äärimmäistä marginalisaatiota. Tuula Helneen (2002a: 38) mukaan tämä merkitsee sitä, että syrjäytymisen käänkösvastine olisikin marginalisaation sijaan eksklusio, ulossulkeminen.

Heikoimmassa asemassa olevat kansalaiset ovat heikoimmilla myös suhteessa yksilön vapauksiin ja valintojen mahdollisuuksiin. Heillä on suurin riski ajautua marginalisoitumisen, vaikutusmahdollisuuksien vähenemisen ja kansalaisuuden kaventumisen polulle. Toisaalta esimerkiksi asiakkuudessa saadut kuulluksi tulemisen ja osallisuuden kokemukset voivat parantaa elämänhallintaa ja vahvistaa kokemusta osallistuvasta kansalaisuudesta. (Niiranen 2002: 63.) Tämä oletus sosiaalisesta yhteydestä tai yhteiskunnan jaetusta yhteydestä on sosiaalityön lähtökohta, joka näyttöytyy tavoitteena syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten palauttamiseksi yhteiskunnan normaaleiksi kansalaisiksi (Raunio 2000: 14).

4.5.1 Erityiskysymyksenä maahanmuuttajien syrjäytyminen

Maahanmuuton lisääntyminen on prosessi, joka merkitsee myös vakiintuneiden yhteiskunnallisten jäsentelyiden muuttumista. Monet yhteiskunnalliset käsityksemme ovat tulleet määritellyiksi keskuksen kautta. (Jokinen ym. 2004: 19). Monikulttuurisuuden lisääntymisen myötä yhteiskunta joutuu väistämättä tarkastelemaan suomalaisiksi miellettyjä kulttuurisia itsestäänselvyyksiä uudelleen. Mielenkiintoinen kysymys mielestäni on se, voiko ihminen elää samalla yhteiskunnallisesta näkökulmasta marginaalissa ja omasta näkökulmastaan oman yhteisönsä keskuksessa. Väitän, että monen maahanmuuttajan kohdalla on näin. Helneen (2002a: 24) mukaan maahanmuuttajat ovat itse asiassa esimerkki siitä, kuinka marginaalissa elävien ihmisten tilanne on nimenomaan suhteellinen. Maahanmuuttajat pysyvät pitkään kulttuurisesti ulkopuolisina silloinkin, kun he asuvat Suomessa pysyvästi ja heille on myönnetty Suomen kansalaisuus. Kärjistetynä he ovat siis ikuisia muukalaisia. Tästä havainnosta on saanut alkunsa koko marginaalisuus -ilmiön tutkimus.

Käsitys asiakkaan roolista ja käsitykset demokratian malleista vaikuttavat siihen, millaisena maahanmuuttaja ymmärtää oman asemansa ja liikkuma-alansa (Niiranen 2002: 72). Onkin mielenkiintoista, että syrjäytyminen hahmotetaan usein yksilön tilanteesta tai ominaisuuksista käsin ja sen arvioidaan olevan poistettavissa aktiivoinnin avulla

(Helne 2002b: 44). Syrjäytymistä pitäisi kuitenkin pikemminkin tarkastella prosessina, jossa sama ihminen saattaa eri elämäntilanteissa tai elämän eri osa-alueilla olla sekä sisällä olijan että syrjäytyneen roolissa. Toisaalta tämä tilanne määrittyy eri tavalla riippuen siitä, kuka määrittelyn tekee. (Helne 2002a: 36.)

Perhoniemi ja Jasinskaja-Lahti (2006: 68–69, 94) määrittelevät maahanmuuttajien syrjäytymisriskeiksi työttömyyden, taloudelliset ongelmat, huonoksi koetun terveyden ja ystävien puutteen. Heidän tutkimuksessaan maahanmuuttajien kotoutumisesta pääkaupunkiseudulla 27 prosenttia vastaajista kuvasi elämässään yhden näistä neljästä syrjäytymisriskistä, 10 prosenttia kaksi ja 2 prosenttia vastaajista kolme näistä riskitekijöistä. Tutkimuksen tulosten mukaan useammasta syrjäytymisriskistä kärsivillä maahanmuuttajilla oli muita korkeammat marginalisaatioasenteet. Tällä tarkoitetaan sitä, että he suhtautuivat integraatioprosessiin välinpitämättömästi tai passiivisesti. Myös huono suomen kielen taito ja kielteiset kokemukset suomalaisilta saamastaan kohtelusta yhdistivät syrjäytymisriskissä olevia. Suurta syrjäytymisriskiä ja sitä kautta hyvinvoinnin vaarantumista selittäviä tekijöitä olivat työttömyyden ja kielitaidon puutteiden lisäksi muun muassa taloudelliset huolet, Suomen asenneilmapiirin kokeminen kielteisenä, kokemukset syrjivästä kohtelusta, harvat kontaktit sukulaisiin tai ystäviin ja vähäinen sosiaalinen tuki. Sosiaalisesti ja taloudellisesti eniten syrjäytyneillä maahanmuuttajilla oli myös vahvimmat marginalisaatioasenteet.

Perhoniemi ja Jasinskaja-Lahti (2006: 75) esittivät väitteen, että syrjäytymiskierrettä lisää se, että jotkut Suomessa jo suhteellisen pitkään asuneet maahanmuuttajat, jotka eivät ole onnistuneet löytämään riittävästi sosiaalisia ja taloudellisia resursseja, luopuvat aktiivisista yrityksistä kotoutua. Maahanmuuttajien sopeutumiseen vaikuttavat monet tekijät, joita ei tarkastella varsinaisissa kotouttamisohjelmissa. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi kokemukset syrjinnästä ja kokemukset sosiaalisista verkostoista voimavarojen lähteenä. Sosiaaliset verkostot ja niistä saatava sosiaalinen tuki ovat maahanmuuttajille merkittäviä henkistä hyvinvointia ylläpitäviä ja kielteisiä kokemuksia työstämään auttavia resursseja (Perhoniemi – Jasinskaja-Lahti 2006: 77–78). Maahanmuuton seurauksena aikaisemmat sosiaaliset verkostot heikkenevät ja usein samaan etniseen ryhmään kuuluvista henkilöistä tulee uudessa ympäristössä tärkeä yhteisö. Oma etninen yhteisö luo turvaa ja tarjoaa voimavaroja, mutta ryhmäytyminen saattaa johtaa myös eristäytymiseen. (Martikainen – Sintonen – Pitkänen 2006: 34.)

Martikainen ym. (2006: 18) esittävät mielenkiintoisen kysymyksen pohtiessaan ylirajaista liikkuvuutta ja etnisiä vähemmistöjä Suomessa. Kysymys on, että millaisia mielikuvia eri etnisistä ryhmittymistä yhteiskunnassa ilmenee ja keillä on näiden mielikuvien esittämiseen ja muokkaamiseen liittyvä valta. Tavat, joilla eri etnisiä ryhmittymiä yhteiskunnallisesti esitetään, vaikuttavat käsityksiin näistä ryhmistä ja asemoivat niitä suhteessa muuhun yhteiskuntaan. Lisäksi etnisiin ryhmiin kohdistuvat mielikuvat ja stereotyyppit vaikuttavat ryhmien jäsenten mahdollisuuksiin elää tasavertaista elämää Suomessa (Martikainen ym. 2006: 34).

4.5.2 Thaimaalaisten hierontapaikoissa työskentelevien syrjäytyminen

Hierontapaikoissa työskentelevien kolmansien maiden kansalaisten syrjäytymisen riskit ovat suuria ja monisyisiä (Saphaan -hanke 2009). Lisborgin (2002: 103–105) Tanskassa tekemien havaintojen mukaan hierontapaikoissa työskentelevät ovat riskissä eristäytyä elämään yhteiskunnan ulkopuolella. Suomessa tämän riskin olemassaoloa tukevat Sisäasiainministeriön (2009) kokoamat havainnot siitä, että viranomaisten kontakti kohderyhmään on vähäinen. Tällainen eristäytyminen altistaa syrjäytymiselle, vaikka eristäytyminen ei aina välttämättä merkitse myös syrjäytymistä. Tällaiseen yhteiskunnan keskuksen ulkopuolelle joutumiseen liittyy kuitenkin myös selvä syrjäytymisen riski. (Raunio 2006: 55.)

Yhteiskunnasta eristäytyneenä elämisen mahdollisuuden lisäksi stigman merkitystä ei voi olla huomioimatta pohdittaessa hierontapaikoissa työskentelevien thaimaalaisten naisten mahdollista syrjäytymistä. Stigmalla eli leimalla tarkoitetaan toisilta piilossa olevaa tai näkyvää ominaisuutta, jota ympäristö halveksii. Kaikki erilaisuus ei stigmatsoi yksilöä, vaan kyse on tilanteista, joissa yksilö on jotakin muuta kuin mitä hänen sosiaalinen ympäristönsä edellyttää hänen olevan. Yhteisö näkee stigman kantajan ensisijaisesti tämän poikkeavan ominaisuuden kautta, jolloin hänellä ei ole mahdollisuutta toimia yhteisön täysivaltaisena jäsenenä. Tätä kautta stigma vaikuttaa suoraan yksilön mahdollisuuksiin kokea sosiaalista osallisuutta ja integroitua ympäröivään yhteiskuntaan. (Goffman 1986: 2–31.)

Maahanmuuttajuuden, kansainvälisen avioliiton ja seksityön myötä hierontapaikoissa työskenteleviin thaimaalaisiin naisiin kohdistuu moninkertainen stigma (vrt. Kontula 2008: 78–88). Suurin osa näistä thaimaalaisista naisista tulee Suomeen avioliiton kautta (Sisäasiainministeriö 2009). Reuterin ja Kyntäjän (2006: 105) mukaan kansainväliseen avioliittoon kohdistuu stigma, joka altistaa syrjintä- ja leimaantumiskokemuksille. Kansainväliset avioliitot haastavat yhteiskunnan käsitykset siitä, ketkä kuuluvat yhteen ja ketkä eivät. Kansainvälisen avioliiton vuoksi Suomeen muuttavat voidaan leimata hyödyntävoittelijoiksi, jolloin heidät helposti nähdään ”toisina”, jotka eroavat merkittävästi suomalaisista. (Reuter – Kyntäjä 2006: 109, 113.) Tämä ”toiseus” on itsessään leima, joka ajaa ihmisen syrjään ja sulkee hänet pois yhteiskunnasta (Helne 2002b: 171). Sirkkilän (2006: 126–127) mukaan suomalais-thaimaalaiset parisuhteet joutuvat Suomessa usein monien leimojen kohteeksi, koska yhteiskunnallisessa keskustelussa niihin liitetään esimerkiksi lumeavioliiton, seksiturismin tai vaimokaupan stigma. Tämän lisäksi naisiin liitetään usein seksityöntekijän stigma.

4.6 Syrjäytymisestä osallisuuteen ja integraatioon

Syrjäytymisen tarkastelu voimavarojen kautta mahdollistaa ratkaisujen löytämisen. Voimavaroista lähtemällä voidaan toteuttaa syrjäytymisen vastakohtaa eli yhteiskunnallista osallisuutta ja integraatiota. Tämä on myös Saphaan -hankkeen keskeinen tavoite (Nordblom – Phuakluang 2010). Jotta voimavarojen nostaminen toiminnan lähtökohdaksi ei jää vain periaatteen tasolle, tulee toimijoilla olla johdonmukainen ymmärrys siitä, mitä yksilön voimavaroilla tarkoitetaan ja mistä nämä voimavarat ovat peräisin. Ekologisen systeemiteorian mukaan voimavarat nousevat yksilön ja sosiaalisen ympäristön välisestä vuorovaikutuksesta (Raunio 2006: 47–49). Maahanmuuttajan erityisenä voimavarana voivat olla esimerkiksi transnationaaliset suhteet. Transnationaalisilla suhteilla tarkoitetaan maiden rajojen yli ulottuvia suhteita. Käsite kuvaa tilannetta, jossa maahanmuuttajalla on merkityksellisiä sosiaalisia suhteista sekä lähtömaahan että tuomaahan. (Janhonen-Arбуquah 2010: 26.) Maahanmuuttajien voimavaroja tarkasteltaessa korostuu myös kielen merkitys. Se, että ihminen voi kommunikoida omalla äidinkielellään, on voimauttava kokemus. Yhteinen kieli yhdistää ja mahdollistaa yhteisen maailman jakamisen, sillä maailma näyttäytyy erilaisena kielen eri käsitteiden kautta. (Pietikäinen, 2006: 226, 230.)

Raunio (2006: 54) mukaan olennaista on, että ihmisten tilannetta ei määritellä ongelmien vaan resurssien mukaan. Tärkeintä on selvittää, miten yksilöiden käytössä olevia resursseja vahvistamalla ja lisäämällä voidaan kohentaa heidän elämänhallintaansa. Myös se on kiinnostavaa, miten nämä resurssit ymmärretään. Taloudellisten resurssien rinnalla huomiota tulisikin kiinnittää myös sosiaalisiin ja kulttuurisiin resursseihin tai toisin ilmaistuna sosiaaliseen ja kulttuuriseen pääomaan. Myös Mannila ja Peltoniemi (1997: 2, 29) ehdottavat, että syrjäytymistä tulisi tarkastella myös voimavarojen, resurssien ja vahvuuksien näkökulmasta. Syrjäytyminen merkitsee suhteellisesti heikkoa asemaa joillakin sosiaalisesti merkityksellisillä elämänalueilla. Ne elämän osa-alueet, joilla syrjäytymistä ei ilmene, ovat elämäntilanteen resurssija.

Integraatio ja osallisuus edellyttävät paitsi voimavaroja ja selviytymiskykyä, myös täysivaltaiseen yhteiskunnan jäsenyyteen tarvittavien oikeuksien toteutumista. Näitä oikeuksia ovat muun muassa oikeus työhön, koulutukseen ja asuntoon. Integraatioon tarvitaan sekä yksilön voimavaroja että yhteiskunnan turvaamia ja takaamia oikeuksia. (Raunio 2006: 53.) Raunio (2006: 74) erottaakin neljä yhteiskunnassa integraatiota aikaansaavaa järjestelmää ja näihin liittyvää integraation ulottuvuutta. Työmarkkinat luovat taloudellista integraatiota, hyvinvointivaltio luo sosiaalista integraatiota, demokratia ja oikeusjärjestelmä luovat kansalaisintegraatiota, sekä perhe ja yhteisö luovat interpersoonallista integraatiota. Myös Euroopan neuvosto on jakanut integraation neljään osa-alueeseen: Taloudelliseen, poliittiseen, sosiaaliseen ja kulttuuriseen. Poliittista integraatiota on esimerkiksi kansalaisoikeuksien saaminen ja kulttuurista integraatiota oman perinteen sopeuttaminen uuteen ympäristöön ja kielen oppiminen. (Martikainen ym. 2006: 20–21.)

4.6.1 Maahanmuuttajan integraatio

Integraatiolla tarkoitetaan sitä prosessia, jonka aikana maahanmuuttaja asettuu ja tulee osalliseksi uuteen elinympäristöönsä muun muassa taloudellisesti, sosiaalisesti ja poliittisesti. Suomalaisessa viranomaispuheessa tästä prosessista puhutaan usein käsitteellä kotouttaminen tai kotoutuminen, joilla tarkoitetaan samanaikaisesti osallistumista uuteen yhteiskuntaan sekä oman kulttuurin ja kielen säilyttämistä. (Huttunen 2002: 42–43; Martikainen – Tiilikainen 2007: 19; Martikainen ym. 2006: 20–21.) Vierasperäinen sana integraatio on kotouttamislaissa haluttu korvata sanalla kotoutuminen (Val-

tioneuvosto 2008: 15). Kotoutuminen -käsitteen kautta integraatio saa myös kotona olemiseen ja viihtymiseen viittaavia merkityksiä. Käsite pitää sisällään ajatuksen siitä, että Suomesta tulisi uusi kotimaa niille, jotka tänne tulevat. (Huttunen 2002: 43, 51–52).

Maahanmuuttajien sopeutumisesta käytävässä suomalaisessa yhteiskunnallisessa keskustelussa kotoutumisen käsite on keskeinen. (Lepola 2002: 11; Perhoniemi – Jasinskaja-Lahti 2006: 13.) Kotouttamisen määrittelyssä yhdistyy kolme haastetta maahanmuuttajalle: On onnistuttava järjestämään elinolot tyydyttävällä tavalla, on opeteltava uusia taitoja ja tapoja sekä samalla säilytettävä itselle tärkeitä kulttuurisia perinteitä. Tämän lisäksi on sopeuduttava henkisesti niihin käytännöllisiin, kulttuurisiin ja sosiaaliin muutoksiin, joita maahanmuuttajuus tuo elämään. (Perhoniemi – Jasinskaja-Lahti 2006: 13–14.) Tätä kotouttamispolitiikan haluttua lopputilaa kuvaamaan käytetään laajasti integraatio -käsitettä. Käsite on kuitenkin ongelmallinen, sillä se sisältää monia kysymyksiä. Mistä integroidutaan, mihin integroidutaan ja kenen toimesta integraatio tapahtuu? Käsitteessä piilee myös pakottamisen vaara. (Geddes 2003: 5.) Maahanmuuttajiin kohdistuva integraation sosiaalinen odotusarvo on kova. Epäonnistuminen tässä prosessissa tarkoittaa syrjäytymistä, jonka vaikutukset sekä yksilöön että yhteiskuntaan ovat voimakkaita. (Geddes 2003: 23.)

Yksilön kotoutumiseen vaikuttavat monet asiat. Suomen kielen taito on keskeinen kotoutumisen avain. Mitä paremmin maahanmuuttaja osaa suomea, sitä helpompaa hänen kotoutumisensa on. (Liebkind ym. 2004: 162–165, 178.) Vastaavasti yhteiskuntaa koskevan tiedon puute ja kyvyttömyys puhua kieltä ovat osallisuuden esteitä (Geddes 2003: 23–24). Kielitaidon puute on usein este myös työllistymiselle (Liebkind ym. 2004: 35). Maahanmuuttajien osallistuminen edellyttää sitä, että heillä itsellään on osallistumisen edellytykset. Näitä edellytyksiä ovat osallistumisen kanavat eli tieto, oikeusturva ja mahdollisuus valvoa päätöksentekijöiden toimintaa sekä näiden lisäksi tieto, taito ja kyky osallistumiseen. Jos ihminen jää tai ajautuu sivuun omaa itseään koskevasta päätöksenteosta, ei usko muuhunkaan vaikuttamiseen voi lujittua. (Niiranen 1999, 63.)

Kotoutumiseen liittyy monenlaisia haasteita yksilön hyvinvoinnille. Perhoniemi ja Jasinskaja-Lahti (2006: 26) käyttävät käsitettä pystyvyyden tunne kuvatessaan näiden haasteiden kohtaamista. Pystyvyyden tunne kuvaa ihmisen kokemusta omista kyvys-

tään ja mahdollisuuksistaan vaikuttaa oman elämänsä tapahtumiin. Käsite sopii maahanmuuttajien kokemusten tarkasteluun, sillä siinä painottuu kokemus omasta pystyvyydestä vastata uudenlaisiin haasteisiin elämässä. Riku Perhoniemi ja Inga Jasinskaja-Lahti (2006: 94) määrittelevät maahanmuuttajien hyvinvointia ja sen myötä kotoutumista edistäviä tekijöitä olevan työllistyminen, hyvä suomen kielen taito, Suomen asenneilmapiiriin kokeminen myönteisenä, taloudellinen hyvinvointi sekä laajat ja tiiviit kontaktit sosiaalisiin verkostoihin. Maahanmuuttajien, ja erityisesti maahanmuuttajanaisten, sosiaalisten verkostojen merkitystä on kuitenkin tutkittu hyvin vähän (Martiainen – Tiilikainen 2007: 25).

4.6.2 Hierontapaikoissa työskentelevien thaimaalaisten integraatio

Hierontapaikoissa työskentelevien thaimaalaisten kotouttamisprosessin tekee erityisen haasteelliseksi kohderyhmän vaikea tavoitettavuus. He eivät juuri hakeudu julkisten palveluiden piiriin. Ryhmän keskuudessa on kuitenkin suuri tarve omankieliselle tiedolle suomalaisesta yhteiskunnasta ja palveluista. Lisäksi kohderyhmä tarvitsee integraation tueksi ohjausta palveluiden piiriin pääsemiseksi ja tukea niihin kiinnittymiseksi. Suomessa elämiseen, työnhakuun ja julkisten palveluiden käyttöön liittyvä tiedon tarve on suuri tämän kohderyhmän parissa. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston mukaan thaimaalaiset eivät ole heillä erityisen näkyvästi asiakkaina ja tämän vuoksi sosiaalivirastolla ei myöskään ole tietoa thaimaalaisten naisten elämäntilanteista ja palveluiden tarpeista. (Sisäasiainministeriö 2009.)

Suomessa elävä thaiyhteisö on laaja ja monimuotoinen, mutta tästä huolimatta varsin tiivis. Yhteisö tukee vasta maahan tulleita ja muuten vaikeassa elämäntilanteessa olevia. Tämä tuki perustuu yhteisön jäsenten kokemuksiin ja opittuihin toimintatapoihin. Toisaalta yhteisön sisällä vallitsee tiukka hierarkia, joka perustuu varallisuuteen, menestykseen elämässä, yhteiskunnalliseen asemaan ja ennen kaikkea vanhemman henkilön kunnioitukseen. Kulttuuriin kuuluvat olennaisesti myös rahalähetykset lähtömaahan. Ulkomaille lähteneillä naisilla on velvollisuus elättää omia vanhempiaan ja lapsiaan kotimaassa. Myös thaimaalaiseen kulttuuriin leimallisesti kuuluva pelko kasvojen menettämisestä sääntelee yhteisön jäsenten käyttäytymistä. Esimerkiksi avioerotilanteessa paluu kotimaahan ei usein ole vaihtoehto, vaan merkki epäonnistumisesta. (Sisäasiainministeriö 2009.)

Hierontapaikoissa työskentelevät lähettävät usein rahaa perheenjäsenille ja sukulaisille kotimaahan. Tämä on tyypillinen esimerkki transnationaalisista suhteista, joilla tarkoitetaan valtioiden rajojen yli ulottuvia suhteita ja toimintaa (Martikainen ym. 2006: 23). Yksilöiden ja perheiden liikkussa paikasta toiseen syntyy uudenlaisia riippuvuuksia ja yhteyksiä eri paikkojen ja valtioiden välillä. Maahanmuuttoon liitetty pysyvyyden ajatus ei enää pidä paikkaansa, vaan monet maahanmuuttajat palaavat takaisin, jatkavat matkaansa tai ovat vain käymässä. Käyminen voi kuitenkin olla vuosikymmenien mittainen. Puhuttaessa transnationaalisista suhteista puhutaan usein samalla myös ylirajallisista hoivasuhteista, joilla tarkoitetaan esimerkiksi omista vanhemmista huolehtimista kotimaassa, vaikka itse asutaan muualla. (Martikainen – Tiilikainen 2007: 23; Zechner 2006: 83–85.)

Työ hierontapaikassa on haaste integroitumiselle. Haastattelemani naiset kuvasivat toimintaansa hierontapaikoissa nimenomaan työksi. Myös Kontula (2008: 94) toteaa, että työ on se konteksti, jossa hänen haastattelemansa seksityöntekijät toimivat. Työ on myös keskeinen keino vahvistaa sidettä yhteiskuntaan (Raunio 2006: 74). Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna seksityön nähdään usein vahvistavan yksilön sidettä pikemminkin marginaaliin. Kärjistetysti voidaankin sanoa, että siinä missä työ integroi yksilön yhteiskuntaan, on riski että seksityö integroi yksilön marginaaliin.

5 Tutkimusasetelman esittely

Laura Huttunen (2002: 14) toteaa, että julkisuudessa on paljon puhetta maahanmuuttajista, mutta vähän puheenvuoroja maahanmuuttajilta. Olen tehnyt saman havainnon liittyen thaimaalaisiin hierontapaikoissa työskenteleviin. Heistä puhutaan mediassa, mutta heidän oma äänensä ei kuulu osana puheenvuoroja. Osittain tämän havainnon vuoksi tuntui luontevalta valita tutkimusmenetelmäksi teemahaastattelu. Hirsjärven ja Hurmeen (2009: 47–48) mukaan teemahaastattelu mahdollistaa haastateltavien äänen nostamisen haastattelun keskiöön. Samalla menetelmä ottaa huomioon sen, että haastateltavien tulkinnat asioista ja heidän näille tulkinnoille antamat merkitykset ovat keskeisiä. Edellä mainituista syistä koin, että teemahaastattelu sopii hyvin opinnäytetyöni aineistonkeruun menetelmäksi.

Tutkimuskysymykseni opinnäytetyössä ovat:

1. Mitkä asiat Saphaan -hankkeen palveluohjauksessa asiakkaat ovat kokeneet itselleen merkitykselliseksi?
2. Minkälaisia epävirallisia tukiverkostoja Saphaan -hankkeen asiakkailla on tai on ollut elämässään, ja mikä on niiden merkitys asiakkaalle?

Näiden kysymysten tarkasteluun liittyvä laajempi tavoite on tuottaa tietoa palveluohjausprosessista tämän erityisen haavoittuvasen kohderyhmän parissa, jotta Saphaan -hankkeessa luotu ja edelleen kehittyvä palveluohjausprosessi on mahdollista mallintaa ja siirtää. Ehdotus tarkastella myös epävirallista toimintaympäristöä tuli Saphaan -hankkeen sosiaaliohjaajalta. Hän nosti keskustelussa esiin kokemuksensa siitä, miten asiakkaiden elämässä toimii voimakkaasti virallisen järjestelmän rinnalla oma epävirallinen järjestelmä. Asiakkaan toimiminen näissä kahdessa toimintaympäristössä yhtä aikaa asettaa haasteita palveluohjaukselle. Hänen mukaansa epävirallinen toimintaympäristö on vaikuttavampi ja asettuu usein etusijalle asiakkaan elämässä. Tämä asettaa haasteita toimimiselle virallisessa palveluverkostossa varsinkin, jos epävirallisen ja virallisen ympäristön intressit tai toimintatavat eroavat toisistaan.

Tutkimussuunnitelmani ja -ongelmani muotoutuivat opinnäytetyöprosessin edetessä. Tutkimusongelman asettelu täsmentyi lopulliseen muotoonsa vasta aineistonkeruun kuluessa. Eskola ja Suoranta (2001:16) kuvaavat tätä laadullisessa tutkimuksessa koko

prosessin läpi kulkevaan tulkintaan liittyväksi tyypilliseksi piirteeksi. Oli helpottavaa huomata Eskolan ja Suorannan (2001: 15–16) toteavan myös, että laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma elää tutkimushankkeen mukana. Tällainen avoin tutkimussuunnitelma myös korostaa tutkimuksen vaiheiden kietoutumista yhteen, kuten tämän opinnäytetyön kohdalla tapahtui.

5.1 Aineisto

Aineistoni koostuu kahdeksan Saphaan -hankkeen asiakkaana olleen thaimaalaisen naisen haastatteluista. Naiseus sinänsä ei ollut valintakriteeri, mutta haastateltavaksi tuli vain naisia. Toisaalta tämä aineisto seuraa sukupuolijakaumaltaan Saphaan -hankkeen asiakasprofiilia, sillä hankkeen asiakkaista suurin osa on naisia. Tavoitteeni oli haastatella 6 – 10 Saphaan -hankkeen palveluohjaukseen osallistunutta asiakasta. Haastatteluja sovittiin yhdeksän, mutta viimeinen haastattelu jäi toteutumatta, sillä haastateltava ei tullut paikalle. Kestoltaan haastattelut vaihtelivat 39 minuutin ja 90 minuutin välillä. Yhteensä haastattelujen kesto oli 508 minuuttia, jolloin keskimääräiseksi haastattelun kestoksi saadaan noin 63 minuuttia. Haastattelunauhoitteista tuli litteroitua tekstiä yhteensä 197 sivua (Times New Roman 12, riviväli 1,5). Haastattelut toteutuivat ajalla 21.10.2010 – 1.12.2010.

Alkuperäinen suunnitelmani oli käyttää haastattelujen rinnalla aineistona myös Saphaan -hankkeessa tehtyjä kirjallisia palvelusuunnitelmia. Tämä suunnitelma ei toteutunut, koska kirjalliset palvelusuunnitelmat olivat puutteellisesti täytettyjä. Tutustuin kuitenkin kaikkiin kymmeneen tehtyyn kirjalliseen palvelusuunnitelmaan. Kaikki kymmenen palvelusuunnitelmaa olivat jääneet kesken ja neljä oli yhteystietoja lukuun ottamatta kokonaan täyttämättömiä. Palvelusuunnitelmista sain kuitenkin viitteitä teemoista, joissa asiakkaat hakeutuvat hankkeen asiakkuuteen ja tästä oli apua haastattelujen suunnitteluvaiheessa. Enemmän tietoa tehdyistä palvelusuunnitelmista sain haastatteleamalla hankkeen työntekijöitä. Heidän mukaansa palvelusuunnitelman käyttäminen on osoittautunut ongelmalliseksi. Nordblomin ja Phuakluangin (2010) kokemus on, että asiakkaat eivät halua vastata taustojaan koskeviin kysymyksiin, vaan he haluavat tukea itse esille nostamaansa ongelmaa. Tämän takia kirjallisten palvelusuunnitelmien täyttäminen on osoittautunut Saphaan -hankkeessa toimimattomaksi.

5.2 Haastattelut

Opinnäytetyöprosessin antoisin osa on ollut ehdottomasti haastattelut. Haastattelujen toteuttamisen esteenä oli aluksi minun ja Saphaan -hankkeen asiakkaiden välillä oleva kielimuuri, koska en puhu thainkieltä ja suurin osa hankkeen asiakkaista puhuu heikosti suomea tai englantia. Keväällä 2010 Pro-tukipisteellä oli thainkielinen tulkkiharjoittelija työharjoittelussa. Tuolloin minulle syntyi ajatus siitä, että hänen avullaan opinnäytetyön toteuttaminen voi olla mahdollista. Syksyn 2010 alussa kävi ilmi, että tulkkiharjoittelija tulee uuteen työharjoitteluun loppusyksystä 2010. Tieto sai opinnäytetyöprosessini lopullisesti liikkeelle ja ylipäättään mahdollisti koko prosessin, koska Saphaan -hankkeen asiakkaiden haastattelu heidän äidinkielellään oli mielestäni ehdoton edellytys opinnäytetyön toteuttamiselle.

Toteutin haastatteluni teemahaastatteluina. Laadin kuitenkin haastattelujen tueksi myös yksityiskohtaisia apukysymyksiä. Tämän vuoksi liitteenä 2 oleva haastattelurunko saattaa vaikuttaa enemmän strukturoidulta haastattelulta kuin teemahaastattelurungolta (Hirsjärvi – Hurme 2009: 47–48). Yksityiskohtaisilla apukysymyksillä oli kaksi keskeistä tehtävää. Ensinnäkin halusin varmistua siitä, että tulkillä oli mahdollisuus valmistautua haastattelutilanteeseen mahdollisimman hyvin. Toiseksi toivoin apukysymysten vievän keskustelua tarvittaessa eteenpäin. Esitin apukysymyksiä vapaasti muotoiltuina haastateltaville sen mukaan, mitä intuitiivisesti koin haastattelutilanteessa parhaaksi. Mahdollisuus valmistautua etukäteen haastattelutilanteeseen osoittautui tulkillle tärkeäksi esimerkiksi siksi, että osaa käyttämästäni ilmaisuista oli vaikeaa tai mahdotonta kääntää suoraan thainkielelle. Haastattelukysymysten läpikäynti tulkin kanssa ennen haastatteluja oli opettavaista, koska hän esitti kysymyksiä ja tarkennuksia, joiden avulla kehitin apukysymyksiäni ja myös tapani haastatella.

Haastatteluista kuusi tapahtui thainkielellä, yksi suomeksi ja yksi pääasiassa suomeksi siten, että tulkki oli paikalla. Haastateltava toivoi että haastattelu tapahtuu suomeksi, mutta hän ei ollut varma ymmärtääkö hän varmasti kaiken. Tämän vuoksi sovimme, että tulkki on paikalla ja tarpeen mukaan osallistuu keskusteluun. Haastateltavat valikoituivat henkilöistä, joita Saphaan -hankkeen työntekijät tapasivat työssään 12.10.2010 – 1.12.2010 välisenä aikana.

Mahdollisuus osallistua haastatteluun oli esillä kaikessa Saphaan -hankkeen toiminnassa 12.10.2010 – 1.12.2010 välisenä aikana. Ajanvaraus haastatteluun tapahtui Saphaan -hankkeen työntekijöiden välityksellä. Työntekijät tarjosivat haastattelusta kiinnostuneille asiakkaille mahdollisia haastatteluajoja ja sopivat haastattelun ajankohdan. Työntekijät myös tiedustelivat halusivatko asiakkaat muistutuksen haastatteluajankohdasta. Suurin osa asiakkaista toivoi muistutussoittoa. Osan muistutussoitoista soitti Saphaan -hankkeen työntekijä, osan tulkki ja osan minä itse. Itse soitin asiakkaalle, jota tapasin ilman tulkkia ja asiakkaalle, joka puhui suomea niin hyvin, että ehdotti itse muistutussoittoa suomeksi.

Haastateltavien kontaktointi hankkeen työntekijöiden kautta osoittautui toimivaksi. Tein listan haastatteluajoista, jotka sopivat minulle ja tulkille. Lista kulki hankkeen työntekijöiden mukana ja kohdatessaan asiakkaita he tarjosivat mahdollisuutta osallistua haastatteluun. Tämän lisäksi tein hankkeen eri työmuodoissa esille pidettäväksi suomenkielisen esitteen mahdollisuudesta osallistua haastatteluun. Tulkki käänsi esitteen thainkielelle. Esite oli esillä Saphaan -hankkeen työhuoneessa, kielikoulussa, thai-päivystyksessä ja Pro-tukipisteen Vilhonkadun toimipisteen yleispäivystyksessä. Tärkein tiedonantokanava oli kuitenkin Saphaan -hankkeen työntekijät. Jotkut hankkeen asiakkaat olivat jo aikaisemmin ilmaisseet halukkuutensa kertoa omia mielipiteitään Saphaan -hankkeesta. Näihin asiakkaisiin oltiin puhelimitse yhteydessä ja kerrottiin haastattelu-mahdollisuudesta. Näin toimittiin, mikäli asiakkaiden yhteystiedot olivat työntekijöiden tiedossa.

Haastattelupaikkana toimi Saphaan -hankkeen kielikoulun tilat Kalliossa. Valitsin tämän ensisijaiseksi haastattelupaikaksi, koska tilat olivat monille hankkeen asiakkaille tutut sekä kielikoulun kautta että thai-päivystyksen toimitilana. Tilat sijaitsevat myös lähellä Kallion thaihierontapaikkoja, joten sinne on lyhyt matka haastateltavien työpaikalta. Yksi haastattelu toteutettiin Saphaan -hankkeen työhuoneessa Vilhonkadulla. Asiakkaille annettiin myös mahdollisuus siihen, että hän voi valita haastattelupaikaksi jonkin muun paikan, kuten työpaikan tai kodin. Tätä mahdollisuutta kukaan haastateltavista ei kuitenkaan käyttänyt. Tämä on harmillista, sillä olisi ollut mielenkiintoista nähdä, olisiko haastatteluhetkestä muodostunut erilainen esimerkiksi haastateltavan työpaikalla hierontapaikassa.

Varasin haastatteluiden toteuttamiseen reilusti aikaa. Kerroin haastateltaville etukäteen, että haastatteluun on hyvä varata aikaa noin tunti. Itse varauduin myöhästymisiin ja haastattelujen venymiseen. Varautuminen oli hyvä asia, koska vain yksi haastattelu alkoi ajallaan. Osa haastateltavista tuli paikalle paljon ennen haastattelu-aikaa, kun taas osa tuli paikalle yli puoli tuntia myöhässä. Kaiken kaikkiaan varasin aikaa noin 3 tuntia yhden haastattelun toteuttamiseen, mikä osoittautui usein tarpeelliseksi. Aikavaraukseen sisältyi myös etukäteisvalmistelut ennen jokaista haastattelua. Etukäteisvalmisteluihin kuului muun muassa tarjoilujen kattaminen. Tarjosin haastatteluissa hedelmiä, pientä makeaa, kahvia, teetä ja tuoremehua. Lisäksi haastattelutiloissa oli tarjolla Pro-tukipisteen normaaliin toimintaan kuuluvat turvaseksimateriaalit (kondomit, liukuvoiteet ja erilaiset esitteet), joita tarjosin haastateltaville aina haastattelun päätteeksi.

Haastattelutilanteet olivat ajoittain hyvin tunteellisia. Jotkut haastateltavat itkivät, välillä myös tulkki itki ja eikä itsellänikään aina ollut itku kaukana. Pohdin, mistä tämä johtuu ja sain tälle kysymykselle ainakin osittain vastauksen analysoidessani aineistoa. Haastateltava, jonka haastattelutilanteessa oli paljon tunnelatausta, totesi seuraavaa:

ei oo päässy sillalailla että kysytään mun elämäntilanteesta.. niin kuin minä en tiedä miten se sun kansa tässä käy.. tuntuu että kaikki menee nyt siihen kui.. se käy koska sinä kysy minulta siitä että miten sinä saa niin kuin saphaanilta hankkeelta ja kaikkea niin kuin .. ja sit mun oli pakko kertoa sinulle (Haastateltava E)

Eskolan ja Suorannan (2001: 62–64) mukaan aineistoa on riittävästi, kun uudet tapaukset eivät enää tuota tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Tätä kutsutaan aineiston saturaatioksi (Hirsjärvi – Hurme 2009: 59–60). Pohdin, saavuttiko aineistoni tämän pisteen. Tähän joudun toteamaan, että en tiedä. Aineistossa toistuu selvästi tietyt teemat ja viimeisissä kahdessa haastattelussa ei enää tullut tutkimuskysymysten kannalta esille mitään uutta. On kuitenkin mahdollista, että tämä on sattumaa ja haastattelujen jatkaminen olisi tarjonnut vielä uutta tietoa. Valitettavasti haastattelujen jatkaminen ei kuitenkaan enää ollut mahdollista, koska tulkin työharjoittelujakso Pro-tukipisteellä päättyi 3.12.2010.

5.3 Analyysin kuvaus

Nauhoitin tekemäni haastattelut. Tämän jälkeen aloitin aineiston ensimmäisenä käsitteilyvaiheena aineiston litteroinnin eli muuntaminen puheesta tekstiksi (Ruusuvuori 2010: 424). Litterointiprosessia aloittaessani pohdin litterointiin liittyviä käytännöllisiä ja tutkimuksellisia kysymyksiä. Keskeisiä kysymyksiä opinnäytetyössäni olivat kysymys litteroinnin tarkkuudesta ja tulkinnallisuudesta. Litteroinnin tarkkuuden osalta päädyin siihen, että litteroin haastatteluissa tapahtuvan suomenkielisen keskustelun tarkasti. Thainkielisestä keskustelusta litteroin keskusteluissa käytetyt suomenkieliset sanat sekä tulkin ja haastateltavan välillä käydyn keskustelun puheenvuorot. Koska mielenkiintoni kohdistui haastateltavien kertomuksiin ja kertomuksissa esiin nouseviin merkityksiin, keskityin litteroinnissani ensisijaisesti puheen ja sanojen mahdollisimman tarkkaan ilmaisuun. Lisäksi huomioin myös tauot ja mahdollisen tunnelatauksen.

Ruusuvuoren (2010: 426) mukaan litteroinnin tarkkuustaso määrittyy ennen kaikkea tutkittavan ilmiön mukaan. Kokemus ja kokemuksista nousevat merkitykset ovat ilmiönä laajoja, joten myös tämä vaikutti päätökseeni keskittyä litteroinnissa sanalliseen ilmaisuun. Aineiston purkaminen ei ole mekaaninen työvaihe, vaan olennainen osa laadullista analyysia (Nikander 2010: 432). Esittelen litteroinnin osana analyysiprosessiani, koska litterointivaiheessa tekemilläni ratkaisuilla on vaikutusta siihen, minkälaisia analyttisiä väittämiä minun on mahdollista aineistosta esittää (Nikander 2010: 432).

Pirjo Nikander (2010: 434) kehottaa pohtimaan litteraatiota koskevia ratkaisuja. Mitä valitsemani litteraatoratkaisu kertoo tavastani kuunnella, ymmärtää ja havainnoida? Olenko kuvannut ja perustellut tekemäni litteraatiota koskevat valinnat riittävän tarkasti? Pohdin näitä kysymyksiä kuvatessani tekemääni litterointia. Pysin litteroidessani reflektiiviseen litterointikäytäntöön. Tällä tarkoitan pyrkimystä ottaa huomioon oman roolin tekstin tuottajana ja toisten puheen kirjallisena esittäjänä, kuten Nikander (2010: 442) kuvaa reflektiivistä litterointia.

Toteutin haastatteluni suurimmaksi osaksi tulkin välityksellä. Nikander (2010: 439) kehottaa pohtimaan litterointiprosessissa myös sitä, onko perusteltua korjata maahanmuuttajataustaisen puhujan puhetta litterointivaiheessa puheen sisältöön keskittymiseksi. Mietin tätä suunnitellessani litterointia ja päädyin siihen, että en korjaa litteraatioissa haastateltavien puhetta. Sen sijaan merkitsin puheeseen sulkumerkeillä haasta-

teltavien käyttämien ilmaisujen selvennyksiä, jos niitä tiesin tai pystyin asiayhteydestä luotettavasti päättelemään. Aineiston tulkintaa tapahtuu väistämättä haastattelujen litterointivaiheessa (Ruusuvuori 2010: 428), kun oma havainnointikyky rajaa pois osan informaatiosta ja samalla teen myös väistämättä alustavia tulkintoja siitä, mitä haastateltava tarkoittaa sanomallaan.

Analyysia aloitettaessa aineisto näyttäytyy usein vieraana, sekavana ja hämmentävänä (Ruusuvuori – Nikander – Hyvärinen 2010: 9). Tunnistan tämän kuvauksen hyvin omassa opinnäytetyöprosessissani. Aloittaessani aineiston analyysia minulla oli kahdeksan thaimaalaisen naisen haastattelut, joista muodostui yhteensä 197 sivua litteroitua haastattelumateriaalia. Tässä vaiheessa haastattelut näyttäytyivät minulle paljon erilaisia kertomuksia sisältävänä kokonaisuutena ja olin huolissani siitä, löytyykö materiaalista tutkimuskysymysteni kannalta olennaisia vastauksia. Oli aika aloittaa aineiston kohtaaminen.

Ruusuvuoren ym. (2010: 10) mukaan aineiston kohtaaminen on kokonaisuus, johon kuuluvat aineistoon tutustuminen, sen järjestäminen, luokittelu eli koodaus, analysointiprosessi, tulkinta ja keskustelu aineiston kanssa. Huomasin pian, että nämä eivät ole toisistaan erotettavissa olevia erillisiä prosesseja, vaan aineiston kohtaamiseen kuuluvat eri ulottuvuudet kulkevat analysointiprosessissa rinnakkain, toisiaan tukien ja täydentäen. Analyysiprosessissani aineiston kohtaamisessa korostui aineiston kanssa keskustelu. Intensiivisimmässä vaiheessa keskustelin mielikuvissani haastateltavien kanssa myös unissani. Aineiston kanssa keskustelu ja havaintojen tulkitseminen mahdollistavat tulosten suhteuttamisen aiempiin tutkimustuloksiin ja teoreettisiin keskusteluihin (Ruusuvuori ym. 2010: 10).

Aloitin analyysin lukemalla aineiston huolellisesti läpi useaan otteeseen. Tällainen aineistoon tutustuminen on tärkeää (Eskola – Suoranta 2001: 151). Lukiessani kirjoitin ylös ensivaikutelmia, havaintoja ja huomioita. Tässä vaiheessa lähestymistavaksi tarkentui tarkastella aineistoa ikään kuin kaksilla eri silmälaseilla eli Saphaan -hankkeen kautta ja haastateltavan omien verkostojen ja selviytymiskeinojen kautta. Analyysin alussa kohtasin myös Eskolan ja Suorannan (2001: 19) kuvaaman ongelman: Aineisto ei lopu koskaan. Aineiston tarkka rajaus on keskeistä juuri tämän takia (Eskola – Suo-

ranta 2001: 64–65). Lopulta haastattelun teema-alueet muodostuivat kehikoksi, jonka kautta rajasin ja jäsentelin saamaani aineistoa.

Aineisto sisälsi paljon yksityiskohtia ja pieniä kuvauksia, joten saadakseni selkeyttä lähestyin aluksi aineistoa grounded theory -menetelmää soveltaen. Tavoitteenani oli sisällönanalyysia ja grounded theory -menetelmää yhdistäen löytää sellainen analyysimenetelmä, joka antaa parhaiten vastauksia opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiin. Tämä on Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009: 224) mukaan analyysimenetelmän valinnan pääperiaate. Pohdin vaihtoehdoksi myös aineistolähtöistä tulkintaa, mutta luovuin tästä, koska aineistolähtöinen tulkinta perustuu vain kertovan tekstin analyysiin, kun taas sisällönanalyysi tapaa olettaa, että kertovan tekstin tai kertomuksen kautta on mahdollista sukeltaa kertojan elämään ja tarinaan myös syvemmälle (Hyvärinen 2010: 91). Itse lähdin analyysissäni liikkeelle sisällönanalyysin lähtökohdista uskoen, että haastattelemieni asiakkaiden kertomusten perusteella on mahdollista tutustua heidän kokemuksiinsa ja niihin liittyviin merkityksiin syvemmin. Tapani lähestyä aineistoa on lähtökohdiltaan ymmärtämään pyrkivä: Haluan ymmärtää haastattelemieni naisten kokemuksia palveluohjauksesta ja epävirallisista tukiverkostoista, sekä heidän omaa tapansa merkityksellistä näitä kokemuksia.

Toteutin aineiston koodamisen pilkkomalla sen haastateltavien yksittäisiin ajatuksiin ja ajatuskokonaisuuksiin. Käytän näistä kokonaisuuksista raportin tekstissä nimitystä kertomus tai kuvaus. Ensimmäisellä tasolla näitä koodeja, joita nimitän teemoiksi, muodostui 218 kappaletta. Osan koodeista käsitteellistin omin sanoin ja osan koodasin suoraan haastateltavien käyttämällä ilmaisuilla. Jo tässä vaiheessa huomasin kuinka koodit muodostivat erilaisia kategorioita, jotka osittain viittasivat toisiinsa. Tätä vaihetta Koskela (2007: 95–96) kuvaa induktiivispainotteiseksi ja tähdentää, että tähän vaiheeseen kuluu paljon aikaa, koska aineisto lähtee aukeamaan kaukaa lopullisista ydinkategoriostaan. Ydinkategorioiden löytäminen aineistosta osoittautui hankalaksi, joten otin tässä vaiheessa avukseni sisällönanalyttisen lähestymistavan ja aloin esittää luomilleni koodikokonaisuuksille tutkimusongelmasta lähtöisin olevia kysymyksiä.

Grounded theory -menetelmän soveltamiseen minut houkutteli tutkimuskysymyksiäni laajempi kiinnostus opinnäytetyöni aihepiiriin. Halusin selvittää, mitä kaikkea muuta aineistoni voi minulle tarjota sen lisäksi, että etsin sieltä vastauksia tutkimuskysymyksiini.

Aloitin aineiston litteroinnin ja aineistoon tutustumisen jo heti ensimmäisen haastattelun jälkeen, jolloin prosessi kulki aineistonkeruun rinnalla. Kerättyäni aineiston aloitin opinnäytetyön kirjoittamisen aineiston analyysin rinnalla. Prosessissa kävi Hannu Koskelan (2007: 95) kuvaamalla tavalla ja koin pitkään, että en hallitse aineistoa, vaan pikemminkin aineisto hallitsee prosessia. Analyysiprosessin edetessä aineisto selkiytyi ja täsmentyi, lisäksi saavutin myös jonkinasteisen hallinnan suhteessa aineistoon. Analyysiprosessin lopussa tiivistin ja tulkitsin aineistoa teoreettisen tulokulmani, syrjäytymisen ja osallisuuden, kautta ja tuloksena oli tekstin tiivistymisen sijaan sen laajentuminen (Hirsjärvi – Hurme 2009: 136–138). Tämän laajentumisen seurauksena opinnäytetyössäni on Tulokset -kappaleen alla monta alaotsikkoa.

5.4 Metodologinen pohdinta

Tässä kappaleessa pohdin tutkimusmenetelmäni ja sen toteutusta. Keskityn erityisesti haastattelujen toteuttamisen haasteisiin sekä niihin ratkaisuihin, joita olen tehnyt kohdatessani näitä haasteita. Ensimmäinen haastatteluihin liittyvä haaste oli haastateltavien saaminen. Pohdin suunnitteluvaiheessa erilaisia tapoja lähestyä haastateltavia. Keskustelin eri vaihtoehtoista myös Saphaan -hankkeen työntekijöiden ja esimieheni kanssa. Kirjallisen esitteen rinnalla kulkeva työntekijöiden taholta tapahtuva aktiivinen haastattelujen mainostaminen vaikutti parhaalta tavalta saada haastateltavia tiukassa aikataulussa. Perustelen tämän sillä, että hankkeen työntekijöiden mukaan haastattelun käsite jää paperilta luettuna monille asiakkaille epämääräiseksi, eikä siten vain haastatteluesitteen lukeminen houkuttele osallistumaan. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada omalla äidinkielellään selvitys siitä, mitä haastattelu ja siihen osallistuminen tarkoittaa. Lisäksi valintaan vaikutti se, että minulla ja tulkilla ei ollut ajallisesti mahdollisuutta olla läsnä hankkeen eri työmuodoissa hankkimassa haastateltavia. Näin ollen päädyin siihen, että teen hankkeen työntekijöille materiaalin, jonka avulla he voivat kertoa haastattelumahdollisuudesta asiakkaille ja varata kiinnostuneille haastatteluajoja. Työskentelyni Pro-tukipisteellä oli mielestäni etu haastattelutilanteissa. Kontakti seksityön kenttään ja asiakastyön kautta syntynyt tietotaito mahdollistivat Tienarin, Vaaran ja Meriläisen (2005: 103) kuvaaman kulttuurisen yhteisyyden rakentamisen haastattelutilanteessa. Seksityö ja siihen liittyvät ilmiöt ovat jotakin, jonka sekä minä että haastateltavat tunnemme, vaikka tulokulmamme ilmiöön on erilainen.

Toinen haastatteluihin liittyvä haaste oli minun ja haastateltavien välinen kielellinen ja kulttuurinen ero. Anna Rastaa (2005: 80, 82–83) mukaan, kun haastateltava ja haastattelija ovat eläneet eri kulttuurien parissa, voidaan olettaa heidän kokemuksensa olevan erilaisia. Siitä seuraa, että he tulkitsevat ympäröivää todellisuutta eri tavoin ja tämä heikentää heidän mahdollisuuksiaan ymmärtää toisiaan. On myös mahdollista, että haastattelija ja haastateltava antavat samoille sanoille erilaiset merkitykset. Pyrin minimoimaan tätä mahdollisuutta keskustelemalla tulkin kanssa aina haastattelun jälkeen haastattelun kulusta, keskustelun sisällöstä, eri käsitteiden merkityksistä ja haastateltavan käyttämisestä sanavalinnoista. Huomioin mahdollisen merkityseron myös haastattelu- ja analysoidessani tietoisena siitä, että minä ja haastateltavat edustamme kielellisesti ja kulttuurisesti erilaisia sosiaalisia maailmoja, jotka haastattelutilanteessa kohtaavat, kuten Ruusuvaari ja Tiittula (2005: 36) kuvaavat.

Hirsjärven ja Hurmeen (2009: 48–49) mukaan kielen merkitys haastattelutilanteessa on keskeinen. Kielen kautta käsitteellistetään asioita ja niiden merkityksiä. Tämä ja sen tosiasian pohtiminen, että tein haastatteluni tulkin välityksellä, on olennainen osa opinnäytetyöni luotettavuuden arviointia ja eettisyyden pohdintaa. Tulkki, jonka avulla opinnäytetyöni toteuttaminen tällaisenaan oli mahdollista, oli tulkkiharjoittelija. Hän puhui hyvää suomea ja englantia, mutta kommunikaatiomme ei kuitenkaan saavuttanut samaa tasoa, kuin jos olisimme voineet keskustella yhteisellä äidinkielellä. Tästä syystä on mahdollista, että aineistoni sisältää joitakin ilmaisuja, joiden merkityksisällöt ymmärrän väärin tai, että joissakin kohdissa keskustelua on käynyt käänkövirheitä. Tulkin käyttö haastatteluissa tuo myös omat eettiset kysymyksensä tutkimukselle. Käänkökö kaikki kysymykseni ja asiakkaan vastaukset sisällöllisesti oikein? Tähän minun on luotettava, koska en ymmärrä thain kieltä. Tiedän tulkin kanssa käytyjen keskustelujen kautta ja perehtymällä thain kieltä koskevaan kirjallisuuteen, että sanatar-kasti kysymääni ja asiakkaan kertomaa ei aina voi kääntää.

Kulttuurierot ovat yksi opinnäytetyöni keskeinen tutkimuseettinen kysymys. Rastaa (2005: 83) mukaan näin on erityisesti siinä tilanteessa, että haastateltaville tai jollekin heistä jää epäselväksi tutkimuksen tarkoitus, tutkimushaastattelun periaatteet tai tutkijan motiivit. Rastaa toteaa myös, että haastattelututkimusten ja sen periaatteita tuntematon haastateltava saattaa suostua haastateltavaksi esimerkiksi palvelusten odotuksessa. Tämän näkökulman ja myös mahdollisen kiittollisuudenvelan huomioiminen oli

tärkeä eettinen kysymys tehdessäni haastatteluja. Kiitollisuudenvelalla tarkoitan sitä mahdollisuutta, että joku haastateltava kokee olevansa velvollinen osallistumaan haastatteluun oltuaan Saphaan -hankkeen asiakkuudessa. Tällöin osallistuminen ei ole tutkimuseettisestä näkökulmasta vapaaehtoista. Pysin huomioimaan tämän painottamalla haastatteluun osallistumisen vapaaehtoisuutta ja sitä, että minua sitoo ehdoton vastuvelvollisuus myös suhteessa Saphaan -hankkeen työntekijöihin. Mahdollinen kiitollisuutta osoittava palaute ei mene haastatteluista eteenpäin, joten kiitollisuuden osoittamista varten ei kannata osallistua.

Kaikkia mahdollisia kulttuurieroja ja niiden vaikutuksia on mahdotonta huomioida. Rastan (2005: 84–85) mukaan on pitkälti tilanne- ja tutkimuskohtainen asia, missä määrin on hyvä perehtyä haastateltavien kulttuurin erityispiirteisiin ja minkäläisten asioiden kautta tätä kulttuuria lähdetään määrittelemään. Pysin aineistoa analysoidessani ottamaan huomioon oman tietämättömyyteni suhteessa haastateltavien kulttuuritaustoihin. Rastas (2005: 102) painottaa, että tämä tarkoittaa erityistä varovaisuutta sen suhteen, millaisia tulkintoja tutkija tekee haastateltavien asioille antamista merkityksistä. Tiedostan tämän tulkintaan liittyvän väärinymmärryksen riskin, joten pyrin tulkitsemaan haastateltavien kuvauksia ja niihin liittyviä merkityksiä haastateltavien omia ilmaisuja säilyttävällä tavalla. Tämän takia käytän myös kirjoittaessani paljon haastateltavien itsensä käyttämiä ilmaisuja.

6 Tulokset

Tässä luvussa kuvailen aineiston analyysin tuloksena muodostuneita tutkimustuloksia. Aluksi esittelen lyhyesti haastattelemi naiset, jotta lukija saa käsityksen siitä, keiden kertomuksiin opinnäytetyöni pohjautuu. Tämän jälkeen nostan esille haastateltavien kertomia elämän monia ongelmia, joiden takia he ovat hakeutuneet Saphaan -hankkeen asiakkuuteen tai joita he muuten elämässään yrittävät ratkaista. Näiden ongelmien esittely on mielestäni tärkeää, jotta lukija saa käsityksen siitä, minkälaiset asiat haastateltavieni näkökulmasta ovat arjen pärjäämisen kannalta keskeisiä heidän elämässään. Tutkimuskysymysteni kannalta keskeiset tulokset olen jakanut kahden teeman alle. Ensimmäinen teema on kertomuksia Saphaan -hankkeen palveluohjauksesta ja toinen teema on kertomuksia oman elämän epävirallisista tukiverkostoista.

6.1 Haastattelemi naiset

Opinnäytetyötäni varten haastattelin kahdeksaa Saphaan -hankkeen asiakkaana olevaa thaimaalaista naista. Haastateltavien anonymiteetin turvaamiseksi kuvaan haastateltaviani tässä vain ylimalkaisesti. Haastateltavista kolme oli iältään noin kolmekymmentävuotiaita, neljä noin neljäkymmentävuotiaita ja yksi oli tätä vanhempi. Heistä kuusi asui pysyvästi Suomessa. Kahdella haastateltavista oli pysyvä oleskelulupa toiseen EU-maahan, mutta he oleskelivat suuren osan vuodesta Suomessa. Päällimmäinen syy oleskeluun Suomessa oli työpaikka joko hierontapaikassa tai muualla.

Haastateltavista viisi oli tullut Suomeen avioliiton kautta. Myös toiseen EU-maahan alun perin tulleet haastateltavat olivat tulleet näihin maihin avioliiton kautta. Yksi haastateltava oli tullut Suomeen alaikäisenä perheen yhdistämisen kautta siten, että hänen äitinsä oli ollut avioliitossa suomalaisen miehen kanssa. Kaikki Suomeen avioliiton kautta tulleet haastateltavat olivat eronneet siitä avioliitosta, joka alun perin toi heidät maahan. Toiseen EU-maahan alun perin tulneiden haastateltavien osalta jäi epäselväksi olivatko he edelleen tässä avioliitossa.

Haastattelemi naiset ovat asuneet tai oleskelleet Suomessa keskimäärin kahdeksan vuotta. Suomessa vietetty aika vaihteli vuoden ja noin viidentoista vuoden välillä. Saphaan -hankkeen asiakkuuteen haastateltavat olivat hakeutuneet vuoden 2010 aika-

na. Vain yksi heistä oli tätä ennen käyttänyt Pro-tukipisteen muita palveluita. Saphaan -hankkeen yhteydessä toimineeseen kielikouluun oli osallistunut viisi naista.

En kysynyt haastateltavieni nykyisistä perhesuhteista, parisuhteista tai lapsista. Sen sijaan kysyin heiltä, mitä verkostoja heillä on elämässään ja minkälaista apua tai tukea he näiltä verkostoilta saavat. Verkosto -käsitteen epämääräisyyden takia selvitin kaikille haastateltaville, mitä verkostolla tarkoitan: Keitä tahansa henkilöitä tai tahoja, joilta kokivat saavansa apua, neuvoa tai tukea. Näitä voivat olla esimerkiksi viranomaiset, naapurit, ystävät, tuttavat, sukulaiset, työkaverit ja lapset. Kertoessaan verkostoistaan naiset kertoivat minulle myös parisuhteistaan ja lapsistaan. Naisista seitsemän kertoi olevansa äitejä.

Saphaan -hankkeen asiakkuuden edellytyksenä on jonkinlainen seksityötausta. En esittänyt haastateltaville tähän liittyviä kysymyksiä, koska ne kokemukset eivät olleet tämän opinnäytetyön mielenkiinnon kohteena. En myöskään kysynyt haastateltavien työtilanteesta. Osa naisista nosti itse keskusteluun työn hierontapaikassa. Osa haastateltavista halusi kertoa lopettaneensa hierontatyön. Osa kertoi hierontatyön olevan heidän pääasiallinen tulonlähteensä. Kolme kertoi myös toimineensa tai edelleen toimivansa hierontapaikka yrittäjänä. Hierontatyön mahdollinen lopettaminen, lopettamiseen liittyvät vaikeudet ja tulevaisuuden suunnitelmat olivat keskeisessä roolissa puhuttaessa hierontatyöstä. Käytän termiä työ ja hierontatyö, sillä haastattelemani naiset käyttivät hierontapaikoista joko nimitystä hierontapaikka, thaihieronta piste tai työpaikka. Toiminnasta hierontapaikassa he puhuivat käsitteellä työ.

6.2 Elämän monia ongelmia

Haastateltavat kuvasivat monien ongelmien vaikuttavan elämäänsä. Ongelmien kuvauksista nousi esiin neljä keskeistä teemaa, jotka ovat huono kielitaito, perustoimeentuloon liittyvät ongelmat, tietotaito-ongelmat ja yksinäisyyden kokemus. Nostan esille nämä haastateltavien kuvaamat ongelmat ensimmäisenä opinnäytetyöni tuloksia avalessani, koska mielestäni näissä ongelmissa näkyvät heidän syrjäytymisensä perimmäiset syyt ja osallisuuden esteet. Näiden neljän teeman lisäksi yksittäiset haastateltavat kuvasivat suuriksi ongelmiksi myös perheväkivallan, lasten huoltajuuteen ja tapaamiseen liittyvät riidat sekä muut perheongelmat.

6.2.1 Huono kielitaito osallisuuden esteenä

Kielitaidon puute ja tämän merkitys jokapäiväiselle elämälle nousi voimakkaasti esille kaikissa haastatteluissa. Kielitaidon puutteella tarkoitan ensisijaisesti suomen kielen taidon puutetta. Yhtä lukuunottamatta haastateltavat määrittivät sen suurimmaksi ongelmakseen. Kielitaidon taso haastateltavilla vaihteli. Lapsena Suomeen tullut haastateltava koki pärjäävänsä suomen kielellä hyvin. Kaksi muuta haastateltavaa kertoivat pärjäävänsä arjen kohtaamisissa, mutta myös heille kirjoitetun kielen ymmärtäminen oli vaikeaa. Loput viisi haastateltavaa nimesivät suomen kielen taidon puutteen ehdottomasti suurimmaksi ongelmakseen. He kertoivat halustaan oppia ymmärtämään suomen kieltä. Tässä on mielestäni merkittävää se, että he kertoivat nimenomaan toiveensa oppia ymmärtämään suomen kieltä. Kukaan heistä ei kertonut haluavansa oppia lisää suomen kieltä tai toivovansa voivansa parantaa suomen kielen taitoaan. Kielitaidon puutetta kuvattiin paljon käsitteillä ”minä en osaa lukea” tai ”minä en osaa kirjoittaa”. Tämä ilmaisu voi viitata myös ongelmiin oman äidinkielen taidon kanssa. Edellä mainituista viidestä haastateltavasta kaksi oli naisia, joilla oli pysyvä oleskelulupa toiseen EU-maahan ja jotka työskentelivät Suomessa. Suomen kielen taidon puute on heidänkin kohdallaan tärkeä osallisuuden este, koska molemmat naiset kertoivat aikomukseksi jäädä pysyvästi töihin Suomeen. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että heikko suomen kielen taito riittää heille tällä hetkellä, koska suomenkieliset kontaktit rajoittuvat pääasiassa hierontapaikan asiakkaisiin, jolloin naisten mukaan riittää, että ymmärtää vain vähän suomea.

niin sit mä ymmärrän mutta kun mä vastaan se tosi lyhyt mutta se käy.. asiakkaalle se käy kun varmaan he ymmärtää.. he ymmärtä mitä mä sanon.. joo näin hän sanoo.. vaikka opiskelen kolme kertaa suomea ei vielä osaa puhua mutta kyllä kun ymmärrän mitä ihmiset puhuvat.. se varmaan ihan riittää mulle nyt.. tällä hetkellä (Haastateltava H)

Naiset kuvasivat, että suomen kielen heikko osaaminen vaikuttaa moniin asioihin elämässä. Erityisesti se vaikeuttaa kirjallista asioiden hoitoa. Monen haastateltavan kokemukset tiivistyvät Haastateltavan H toteamukseen: ”Kun minulla on paperi, en osaa lukea sitä”. Haastateltava A puhuu samasta aiheesta: ”Kun ei pysty lukea itse en ymmärrä”. Haastateltava C kertoo, kuinka hän ratkaisee tämän ongelman: ”Tarvitsee joku lukee ja kertoo minulle mikä se on”. Haastateltava C:n esittämä ratkaisu toistuu muidenkin haastateltavien kertomuksissa. Esimerkiksi Haastateltava A kertoo, että hän on

kiinnostunut ammattiliiton lehdestä ja sen sisällöstä, mutta aviomies on sitä mieltä, että lehdessä ei ole mitään Haastateltava A:lle tärkeää asiaa, joten hän ei selvitä lehden sisältöä vaimolleen tämän pyynnöistä huolimatta. Tämä kuvaus liittyy Haastateltava A:n mukaan laajemmin päätösvaltaan. Hänen täytyi vain luottaa, että mitään tärkeää ei jää hoitamatta sen takia, että aviomies valitsi mikä on vaimolle tärkeää ja mikä ei.

Kolme haastateltavaa kertoi toimineensa tai edelleen toimivansa yrittäjänä. He kaikki kuvasivat sitä, kuinka vaikeaa yrittäjänä toimiminen on, kun ei ole tarvittavaa kielitaitoa. Monia yrittäjyyteen liittyviä lakiasioita on mahdotonta ymmärtää. Kaikki kuvasivat sitä, että he ovat tietoisia siitä, että he eivät ymmärrä tarpeeksi yrittäjyyteen liittyviä lakeja. Toisaalta yrittäjänä toimiminen on ainoa tapa elättää itsensä ja säilyttää edes pieni toive siitä, että ei tarvitse olla köyhä. Yrittäjyys puutteellisilla tiedoilla nähdään paremmaksi vaihtoehdoksi kuin se, että pitäisi yrittää selvittää yhteiskunnan tuilla, joista niistäkään ei saa selkoa puutteellisen kielitaidon takia. Mitä vähemmän täytyy asioida kirjallisesti, sen parempi. Tämän takia esimerkiksi vuokranmaksu käteisellä oli naisille tavallista. Näin ei tarvitse käsitellä kirjallista laskua, hakea kirjallisesti tukia tai tehdä kirjallisia sopimuksia, joiden tekeminen on vaikeaa, kun dokumenttien sisältöä ei ymmärrä. Moni naisista kertoi tosin tehneensä sopimuksia ja allekirjoittaneensa papereita, joita ei ymmärrä. Eräs haastateltava kuvasi toimimista ilman tarkkaa tietoa todella vaikeaksi, mutta totesi, että hänen tulee vain luottaa vain siihen, että mitään tärkeää ei jää ymmärtämättä.

Kielitaidon puute aiheuttaa naisille taloudellista rasitetta, koska kielitaidon puutetta joutuu naisten mukaan usein korvaamaan ostamalla neuvonta- tai muuta epävirallista asiantuntijapua thaimaalaisilta tutuilta. Maksuja tällaisista palveluista kuvattiin suuriksi. Esimerkiksi se, että joku lukee sosiaalitoimiston päätöksen voi maksaa kymmeniä euroja. Tällaiseen naisilla ei usein ole rahaa, joten päätösten sisältö ja perustelut jäävät heille tuntemattomiksi.

Naiset kuvasivat kielitaidon puutteesta huolimatta käyttävänsä erilaisia julkisia palveluita, vaikka palveluiden saaminen on usein vaikeaa juuri kieliongelman takia. Palveluiden saamisen vaikeus liittyy kertomuksissa usein kirjallisen asioinnin vaatimukseen. Haastateltavat kokivat, että erilaisia hakemuksia tulee täyttää, vaikka niitä ei ymmärrä. Myös asioimistilanteet jäivät kielitaidon puutteen vuoksi usein epäselviksi. Sekä kirjalliseen

että muuhun asioimiseen haastateltavat kaipasivat selviytymisensä tueksi konkreettista apua. Haastateltava B kuvasi, että sosiaalityöntekijä selittää hänelle asioita puhumalla, mutta esimerkiksi hakemusten täyttämiseen apua ei saa. Pelkkä puhuminen ei kuitenkaan auta, vaan haastateltava koki tarvitsevansa konkreettisempaa tukea. Tätä hän ei kertomansa mukaan saa ja syy on hänen mielestään selvä: "Sosiaalityöntekijällä ei ole aikaa".

Kielitaidon puute aiheuttaa myös paljon epäselvyyksiä ja kuormittaa haastateltavia. Haastateltava F kuvaa sitä turhautumisen tunnetta, mikä syntyy, kun asioiden hoito ei yrityksistä huolimatta onnistu. Esimerkkinä hän kertoo ajanvarauksen tekemisen puhelimitse sosiaalitoimistoon. Hän oli soittanut sosiaalityöntekijälle ja mielestään sopinut tapaamisen tämän kanssa. Hänen mennessä tapaamiseen selvisi kuitenkin, että tapaamista ei ollut, vaikka hän oli nimenomaan pyytänyt sitä puhelimesta. Haastateltava kuvasi olleensa tilanteeseen turhautunut ja mietti, miten hänen olisi tullut itseään ilmaista, jotta olisi saanut toivomansa tapaamisen.

Julkisissa palveluissa asioimisen lisäksi haastateltavat kuvasivat kielitaidottomuuden vaikuttavan asiointiin myös Pro-tukipisteellä. Yksi Pro-tukipisteen asiakkuudessa jo ennen Saphaan -hanketta ollut haastateltava kertoi, kuinka hän on nyt vihdoinkin tasa-arvoinen muiden Pro-tukipisteen asiakkaiden kanssa, kun voi asioida omalla äidinkielellään ja tulla siten ymmärretyksi oikein.

Huonoon suomen kielen taitoon liittyi joidenkin naisten kertomuksissa myös häpeää ja syyllisyyttä. Kävi myös ilmi, että huonoa kielitaitoa pyritään joskus salaamaan ja erilaisissa asioimistilanteissa saatetaan jättää kertomatta se, että ei ymmärrä. Eräs haastateltava kertoi, että on hänen oma vikansa, kun hän ei ymmärrä, mitä esimerkiksi lääkärin vastaanotolla puhutaan. Selvitäkseen tilanteesta hän kuuntelee mahdollisimman hyvin ja yrittää seurata puhetta, vaikka hän ei sitä usein ymmärrä. Kysyin haastateltavalta, yrittääkö hän jotenkin ilmaista, mikäli hän ei ymmärrä mistä puhutaan. Hän vastasi ei, koska "minä ajattelee että virkailija selvittää asia minulle oikein mutta itse johtuu että ei ymmärrä".

Olennaista kielitaidottomuuteen liittyvissä kuvauksissa on se, että kielitaidottomuus heikentää naisten mahdollisuutta päättää asioistaan. Kielitaito näyttäytyy joidenkin

naisten kertomuksissa myös keskeisenä vallan välineenä erilaisissa ihmissuhteissa. Heikko kielitaito ja siitä seuraava tietotaidon puute sekä riippuvaisuus toisten avusta vaikeuttavat asioiden ymmärtämistä. Tämä kaventaa olennaisesti naisten mahdollisuuksia tehdä itseään koskevia valintoja. Naisten kertomuksissa toistuu se, että ”pitää vain luottaa” ja ”en itse voi vaikuttaa”.

6.2.2 Asunnottomuutta ja ongelmia perustoimeentulossa

Haastattelemani naiset kuvasivat monenlaisia perustoimeentuloon ja jokapäiväiseen elämään liittyviä ongelmia. Perustoimeentuloon liittyvistä ongelmista päällimmäisenä nousivat esille asumiseen ja käytettävissä oleviin tuloihin liittyvät ongelmat. Asumiseen liittyvistä ongelmista naiset kuvasivat tärkeimmäksi vaikeuden saada asuntoa avio- tai avoeron jälkeen. Erotilanteessa naiset muuttavat pois yhteisestä kodista. Kaksi naisista kertoi hakeneensa tällaisessa tilanteessa apua sosiaalitoimistosta. Toiselle heistä asunto oli järjestynyt. Muut naiset kuvasivat turvautuneensa eron jälkeen erilaisiin epävirallisiin asumisjärjestelyihin, mikä tarkoittaa lähinnä toisten thaimaalaisten luona asumista. Käsitystä asumisen epävirallisuudesta vahvistaa se, että usea haastateltava kertoi maksavansa tai maksaneensa aikaisemmin vuokransa käteisellä.

Asunnon saamisen vaikeuden lisäksi toinen syy epävirallisiin asumisjärjestelyihin on naisten muuttaminen eron jälkeen isommalle paikkakunnalle, tässä tapauksessa Helsinkiin. Vaikuttaa siltä, että pienillä paikkakunnilla asuneet thaimaalaiset naiset hakeutuvat erottuaan thaimaalaisten tuttavien ja ystävien läheisyyteen suuremmille paikkakunnille. Muuton paikkakunnalta toiselle mahdollistaa se, että naiset pääsevät korvata vastaan kirjoille tuttavien tai ystävän osoitteeseen, vaikka eivät tosiasiallisesti asuisikaan siellä.

Toinen keskeinen perustoimeentuloon ja jokapäiväiseen elämään liittyvä ongelma, joka nousi esiin, on käytettävissä olevien tulojen pienuus tai suoranainen köyhyys. Esimerkiksi Haastateltava E kuvasi sitä, kuinka raha ei riitä laskuihin ja ruokaan. Käytettävissä olevien tulojen riittämättömyys tulee esiin myös haastateltavien painottaessa Saphaan-hankkeen kielikoulun maksuttomuuden tärkeyttä. Köyhyys ja pyrkimys pois köyhyydestä nimettiin myös syyksi perustaa thaihierontapaikka tai työskennellä sellaisessa.

6.2.3 Tietotaidon puute syrjäyttää

Kolmas keskeinen ongelma, jota haastattelemani Saphaan -hankkeen asiakkaat kuvasivat, on yleinen tietotaidon puute. Tietotaidolla tarkoitan tässä käytännön tietoa siitä, kuinka jokin asia tehdään. Tietotaidon puute näyttäytyy esimerkiksi raha-asioiden hoidossa. Haastateltava F kuvaa, että hän ei edelleenkään osaa maksaa omia laskujaan ja esimerkiksi vuokra jää maksamatta, mikäli kukaan ei avusta häntä. Haastateltava A vastaavasti painottaa, että hän osaa yhden asian: Maksaa puhelinlaskun pankkiautomaatilla. Muut raha-asiansa hän on järjestänyt niin, että mitään laskuja ei tule, koska niiden maksaminen on liian vaikeaa.

Puutteet tietotaidoissa vaikuttavat myös asiointiin eri palveluissa. Aikaisemmin kerroin, miten Haastateltava F kuvasi turhautumisen tunnetta sovittuaan mielestään puhelimesa tapaamisen sosiaalityöntekijän kanssa. Tästä hänen kertomuksestaan nousee esille myös se, että kielitaidon puutteen lisäksi puutteelliset asioimistaidot vaikuttivat tilanteeseen. Hän kertoo saaneensa sosiaalityöntekijän puhelinnumeron ystävältään ja ystävä kehotti häntä soittamaan ja varaamaan ajan tapaamiseen. Sosiaalityöntekijä, jolle hän soitti, oli kuitenkin toisen alueen ja toisenlaisten asioiden parissa toimiva sosiaalityöntekijä, kuin missä Haastateltava F:n olisi kuulunut asioida. Tätä hän ei kuitenkaan ymmärtänyt, vaan sopi mielestään tapaamisen oman sosiaalityöntekijänsä kanssa.

Tietotaidon puute liittyy selkeästi myös velkaantumiseen ja velkoihin, jotka usea haastateltava mainitsi isoksi ongelmaksi. Velan syntymisen prosessi vielä jotenkin ymmärrettiin, mutta se, mitä velalle sen jälkeen tapahtuu, oli monille naisista täysin tuntematon tai vasta viime aikoina Saphaan -hankkeen työntekijöiden kautta opittu asia. Eräs haastateltava kertoi, että hän oli ihmeissään, kun maksamattomat vuokrat olivat menneet oikeuteen ja kasvaneet korkoa. Koko ulosotto-prosessi oli hänelle tuolloin tuntematon. Naiset kertoivat, että thaimaalaisten keskuudessa puhutaan siitä, että ”nimi menee pimeäksi”. Tällä tarkoitetaan haastateltavien mukaan sitä, että ”ei saa enää mitään laskulle”. Luottotietojen menettämisen prosessia ja sitä, että siihen voi itse vaikuttaa esimerkiksi tekemällä velkojien kanssa maksusuunnitelmia haastateltavat eivät olleet ennen Saphaan -hankkeen asiakkuutta ymmärtäneet.

Tietotaidon puute näkyy ja tuntuu naisten arjessa. Toimeentuloon ja köyhyyteen liittyvät ongelmat, joista mainitsivat kaikki Suomessa vakituisesti asuvat, linkittyivät selke-

ästi tietotaidon puutteeseen. Yksi haastateltava pohti sitä, mistä saisi ruokaa lapsille, jos lopettaisi hierontatyön. Toinen nainen puolestaan kertoi, että hän ei ole varma siitä, onko hän saanut toimeentulotukea vai ei. Hänen ymmärtääkseen sosiaalityöntekijä teki päätöksen, mutta toisaalta sosiaalityöntekijä myös kertoi jonkun paperin puuttuvan hakemuksesta. Rahaa tilille ei ole tullut. Haastateltava ei tiennyt, miten tällaisessa tilanteessa tulee toimia. Haastateltava B kertoi omista valintatilanteistaan ja siitä, kuinka tietämättömyys omista vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista vaikeuttaa monella tavalla "elämänselviytymistä", kuten hän asiaa itse kuvaa. Loppujen lopuksi kaikki tietotaidon ongelmat kiteytyvät hänen mukaansa siihen, että ei ymmärrä tarpeeksi suomen kieltä.

6.2.4 Yksinäisyyden kokemus asioiden hoidossa

Moni haastateltava kertoi elämässä olevan vaikeuksia, joista ei voi puhua kenenkään kanssa. Näissä vaikeuksissa ystävät ja kaverit eivät pysty auttamaan. Tällaisia asioita ovat haastateltavien kertoman mukaan esimerkiksi oman asunnon hankkiminen eron jälkeen. Tätä haastateltavat kuvasivat todella vaikeaksi. Rahat eivät riitä ja täytyy miettiä, mistä saa ruokaa. Eron jälkeen naisilla ei ole usein ketään kuka auttaisi käytännön asioissa, ei myöskään ketään kenelle puhua. Muut Suomessa asuvat thaimaalaiset eivät paheksu eroa sinänsä, mutta uuden suomalaisen miehen löytäminen nähdään yhteisössä usein ainoana vaihtoehtona hierontatyölle. Hierontatyön lopettamisen pohtiminen onkin asia, johon ei haastateltavien mukaan juurikaan saa tukea muilta thaimaalaisilta. Muut kyseenalaistavat sen, miten sen jälkeen pärjää. "Mistä rahat? Etkö halua tulla rikkaaksi?" Tähän eräs haastateltava toteaa, että oikeasti hierontatyöllä ei rikastu.

Avioeron jälkeen ongelmien kuvattiin kasautuvan ja eräs haastateltava kuvasi tilannetta sellaiseksi, että siitä ei enää löydä tietä ulos. Itsemurha nimettiin silloin yhdeksi vaihtoehdoksi. Kun ei ole keinoja ratkaista ongelmia, eikä tiedä mistä saa apua, asioiden miettiminen yksin vain pahentaa tilannetta. Haastateltavien mukaan tulee kuitenkin jaksaa hoitaa asioita ihan yksin. Myös papereita tulee täyttää ja allekirjoittaa, vaikka ei ymmärrä, mitä niissä lukee. Haastateltavat määrittivät tämän osaksi yksin pärjäämistä.

"Minulla ei ole ystäviä täällä", oli usean haastattelemani naisen kommentti, kun kysyin kenen apuun he voivat turvautua ongelmissaan. Naiset kertoivat, että he kovasti miet-

tivät kuka lähipiiristä tai tutuista voi auttaa. Usein kokemus kuitenkin oli, että ”kukaan ei voi auttaa minua”. Ongelmat ovat monimutkaisia ja niiden selvittäminen vaatii paljon aikaa. Käytännössä omista ystävistä ja tuttavista ei ole niiden selvittämisessä apua, vaikka tuttavista joku puhuisikin hyvin suomea. Pääsääntöisesti ystävien ja tuttavien kielitaito kuvattiin yhtä heikoksi kuin oma.

Naisten ongelmien kuvauksissa tuli esille tarve saada apua ja tulla ymmärretyksi. Tässä kuvaamalla yksinäisyydellä en tarkoita sosiaalista yksinäisyyttä, vaan sitä yksinäisyyden kokemusta, jota eräs haastateltava kuvasi näin:

kun mulla oli vaikea.. elämässäni oli vaikeuksia.. ja ei voi puhua kenenkään kanssa ja mä tarvitsen vähän ulkopuolisen joka antaa parempi neuvo.. mä puhun mun kaverille mun ongelmasta ja.. niin mä menin niinku puhumaan mun kaverille että on sellanen asia ja näin niin.. minusta tuntuu että hänkään ei pysty auttamaan mua näihin asioihin..niinku asunon hankkimiseen ja tommosteen noin.. hän puhuu myös huono suomi (Haastateltava H)

Yksinäisyyden kokemus liittyy ennen kaikkea omien asioiden hoitamiseen. Haastateltavat kertoivat, että thaimaalaiset ystävät kuuntelevat ja tukevat, mutta konkreettisissa asioissa ongelmat eivät ratkea vain ystävien tuella. Yksinäisyyden kokemus liittyy vahvasti myös ex-miehiin ja eroihin. Ennen eroa naiset kuvasivat (avio-)miehen merkitystä siten, että ”joku on rinnalla vieraassa maassa”. Eron jälkeen naiset ovat yksin vastuussa asioistaan ja tämä saa heidän kokemaan itsensä yksinäisiksi. Eräs haastateltava arveli, että sellaiset thaimaalaiset naiset ovat varmaan onnellisia, joilla joku thaimaalainen sukulainen asuu Suomessa, eikä heidän tarvitse olla yksin vieraassa maassa. Toisaalta toinen haastateltava kertoi, että sukulaisilla on käytännössä hyvin vähän aikaa ja mahdollisuuksia auttaa toisiaan vaikka he asuisivatkin Suomessa. Hän kertoi sukulaisestaan, joka on myös naimisissa suomalaisen miehen kanssa. Maantieteellinen etäisyys naisten välillä on kuitenkin pitkä, joten yhteydenpito on vaikeaa. Suomessa pärjätäkseen tulee tottua hoitamaan asioita yksin. Naiset toteavat, että vaikeuksien keskellä ”elämässä pitää kuitenkin jaksaa jotenkin eteenpäin”.

6.3 Kertomuksia Saphaan -hankkeen palveluohjauksesta

Tässä kappaleessa avaan haastattelemiени naisten näkökulmasta kokemuksia Saphaan -hankkeen palveluohjauksesta, tai ”palvelusta”, kuten naiset itse siitä puhuvat. Haastattelemiени naiset määritteliivät Saphaan -hankkeen palveluohjauksen prosessiksi, jossa ongelmista keskustellaan yhdessä ja työntekijän esille nostamat vaihtoehdot ovat keskeisiä ongelman ratkaisussa, mutta päätökset ja valinnat asiakas tekee itse. Keskeistä asiakkaan ja työntekijän välisissä keskusteluissa ovat yhteinen kieli ja sitä kautta syntyvä yhteinen ymmärrys. Kertomukset palveluohjauskokemuksista olen jakanut opinnäytetyössä kuuteen teemaan. Nämä ovat ongelmat, työntekijät, ratkaisut, asioiden hoito, uudet taidot ja huoli siitä, mitä hankkeen jälkeen tapahtuu. Aloitan kertomusten avaamisen palaamalla niihin syihin, joiden takia naiset kertovat alun perin hakeutuneensa Saphaan -hankkeen asiakkuuteen.

6.3.1 Ongelmat toivat Saphaan -hankkeen asiakkuuteen

Haastattelemiени naiset olivat saaneet tiedon Saphaan -hankkeesta thaimaalaisilta ystävilta ja tutuilta. Myös haastateltavat itse suosittelivat Saphaan -hanketta tuttavilleen. Suosituksilla oli naisille keskeinen merkitys asiakkuuteen hakeutumisen kannalta. Kukaan haastateltavista ei kertonut lukeneensa Saphaan -hankkeen internet-sivuja, mutta muutama kertoi kuulleen niiden olemassaolosta. Myöskään kirjalliset esitteet eivät olleet tavoittaneet naisia. Yksi nainen kertoi, että hänen kaverinsa oli saanut ”semmoisen saphaanin lapun” ja oli sitä kautta saanut tietää hankkeesta. Toinen tapa saada tietoa oli thainkielen tulkin kautta. Tämän lisäksi yhdelle haastateltavista ”äiti” oli suositellut Saphaan -hanketta. Haastattelun yhteydessä tulkki selvensi minulle, että äidillä tarkoitetaan yleisesti naispuolista pomoa eli tässä tapauksessa hierontapaikan omistaja.

Syy siihen, että naiset olivat ottaneet yhteyttä Saphaan -hankkeeseen, oli vaikeaksi koettu elämäntilanne ja toisilta thaimaalaisilta saatu suositus siitä, että Saphaan -hanke auttaa vaikeuksissa olevia thaimaalaisia. Haastateltava E painotti sitä, että tulee ymmärtää se, että kukaan thaimaalainen ei hae ulkopuolista apua huvin vuoksi. Jos ihmiset hakeutuvat ulkopuolisen avun piiriin, he todella tarvitsevat sitä. Kynnys hakea ulkopuolista apua on korkea. Toinen keskeinen syy ottaa yhteyttä Saphaan -hankkeeseen,

joka toimi myös erittäin tärkeänä houkuttimena asiakkuuteen, oli haastateltavien mukaan Saphaan -hankkeen yhteydessä toimiva kielikoulu. Kielikoulusta oltiin kuultu tuntuilta ja sinne mentiin suosittelujen perusteella. Houkuttimena toimi kielikoulun maksuttomuus. Sinne ”voi vain mennä” ja opettaja puhuu thain kieltä. Kielikoulu oli puolelle haastateltavista se tekijä, joka ensisijaisesti motivoi ja houkutteli ottamaan yhteyttä Saphaan -hankkeeseen. Tämä on ymmärrettävää, koska naiset määrittivät kielitaidon puutteen suurimmaksi ongelmakseen. Kielitaidon puute tekee myös yksinkertaisesta asioinnista haastavaa ja monimutkaisten asioiden hoidosta se tekee itsenäisesti mahdollonta.

Haastateltava A kuvasi muista haastateltavista poiketen, että hän otti yhteyttä hankkeeseen oppiakseen uutta ja saadakseen varmuutta asioiden hoitoon. Hän arveli saavansa hankkeelta uusia tietoja ja taitoja, jotka auttavat häntä pärjäämään arjessa ja hoitamaan omia asioitaan. Tämä kuvaus poikkeaa muiden haastattemieni naisten motiiveista hakeutua hankkeen asiakkaaksi. Muiden kuvauksissa korostuvat ongelmat ja epätoivo, kun ongelmien ratkaiseminen omin voimin tuntuu liian vaikealta.

6.3.2 Työntekijät ovat keskeisiä

Työntekijät nousivat keskeiseen rooliin haastateltavien kuvatessa Saphaan -hankkeen palveluohjausta ja palveluohjausprosessia. Suhteessa työntekijöihin painottui yhteinen kieli ja tätä kautta mahdollisuus ilmaista itseään omalla äidinkielellään. Myös se, että työntekijät ymmärtävät thaimaalaista kulttuuria, oli haastateltavien mielestä tärkeää. Kulttuurin tuntemus ja tuntemusta laajempi ymmärrys vaikuttaa erään haastateltavan mukaan paljon myös siihen, minkälaisia asioita työntekijälle voi ylipäätään kertoa. Esimerkiksi vanhemman sukulaisen tahdon noudattaminen on sellainen kulttuurinen asia, jonka ymmärtäminen mahdollistaa sen, että voi kertoa työntekijälle oman edun ja muiden edun välisestä ristiriidasta sekä siitä, että thaimaalainen ei aina tee itselleen hyviä valintoja, vaan joutuu valitsemaan jonkun toisen toiveen mukaisesti. Tätä suomalaisesta kulttuurista tulevan on hänen mukaansa vaikea ymmärtää. Kulttuurin tuntemuksen merkitys näyttäytyi myös siinä, minkälaista tukea ja neuvoja naiset olivat valmiit ottamaan vastaan. Haastateltavien mukaan oli tärkeää, että tuki ja ohjaus ilmaistaan asiakkaan omaa päätöstä korostavana ystävällisenä vaihtoehtona, ei ylhäältä päin saneltuna pakkona tai käskynä.

Saphaan -hankkeen työntekijöiden tapaaminen eri ympäristöissä ja mahdollisuus tavata myös esimerkiksi hierontapaikassa ilahdutti naisia. Tämä kuvasti erään haastateltavan mukaan sallivaa ja hyväksyvää asennetta hierontatyötä kohtaan. Työntekijä ”ei pidä huonompana” asiakasta. Haastateltava E kertoi, kuinka hämmästynyt hän aluksi oli, kun työntekijä ehdotti, että he voivat tavata myös hänen työpaikallaan.

silloin mä ajatele että okei.. jos hän tulee tänne käymään se tuntuu vähän niin kuin tuttuus ympäristö.. saa niinku keskustella rauhassa.. että ei kukaan häiritse.. että ei ulkopuoliset sitten kuuntele..saa niin kuin avautua.. ja kertoa silloin mun tilanteesta.. mun mielestä.. mä tykkään että he tarjoo.. että mun ei tarte siinä mielessä.. mul oli tosi maassa (mieli).. et ei tarti lähtee matkustaa minnekään tapaamaan ketään vaan he tulee siihen että mun ei tarvitse lähtee minnekään.. vaan odottaa että he tulee silloin ja hyvä.. mä tykkään (Haastateltava E)

Suhteet työntekijöihin ja siihen, minkälaisista suhdetta haastateltavat haluavat työntekijöiden kanssa ylläpitää, jakautuivat selvästi kahtia. Osa halusi pitää työntekijän selkeästi ulkopuolisen roolissa etäällä itsestään. Työntekijät nähtiin ammattilaisina, jotka antavat ”ammattineuvoa, eivät kaverineuvoa”. Osa haastateltavista kuitenkin toivoi läheistä suhdetta työntekijään. Tällöin työntekijöitä kuvattiin rakkaiksi ystäviksi ja suoraan perheenjäseniksi.

Hankkeen työntekijöitä kuvattiin arvostettuina ja arvostettavina henkilöinä, joilla on aina kiire, mutta silti aikaa asiakkaalle. Haastateltavat kuvasivatkin sitä, kuinka tärkeää on, että on ”oikeaa asiaa” työntekijälle. Moni kertoi yhteydenoton ilman pätevää syytä olevan työntekijän häiritsemistä. Tämän vuoksi he välttivät viikoittaista soittamista ja pyrkivät ottamaan yhteyttä vain silloin, kun on ”oikeaa asiaa”.

minusta tuntu että enhän minä voi häiritsee koko ajan.... aina kun mä soita mun pitää varmistaa että mulla on oikeesti asiaa.. ei vaan huvin vuoksi soita ja puhu omasta elämästä.. (Haastateltava D)

Toisaalta kertomuksista ilmeni tarve olla yhteydessä Saphaan -hankkeen työntekijään myös silloin, kun jonkin asian hoitamiseen liittyvää ”oikeaa” syytä ei ollut.

ja mä haluu että on sellainen joku joka niinku just kuunnella ihan huvin vuoksi.. siis se on hyvä kun puhuu joillekin.. se tuntu hyvältä.. tuntu että jotai vai.. jotain niinku lähte pois.. huoli pois vähän kun.. (Haastateltava E)

6.3.3 Ratkaisemme ongelman yhdessä, mutta minä päätän asioista

Haastateltavat kertoivat, kuinka he puhuvat ongelmistaan yhdessä Saphaan -hankkeen työntekijöiden kanssa ja kuinka he tämän jälkeen yhdessä ratkaisevat ongelmat. Kerromuksissa kuvattiin paljon tätä yhdessä tekemistä ja yhdessä ratkaisemista. Asioiden miettiminen yksin kuvattiin vaikeaksi, koska haastateltavalla ei ole tietoa siitä, mitä tulisi tehdä ensimmäiseksi tai mistä ongelman ratkaisemisen voisi aloittaa. Yhdessä tekeminen auttaa naisten mukaan laittamaan asiat järjestykseen. Haastateltavat kertoivat kuinka sekavaa on, kun ei tiedä mistä aloittaa omien ongelmien ratkaiseminen.

Haastateltavien mukaan yhdessä tekeminen on ongelmien pohtimista yhdessä työntekijän kanssa. Pohtimiseen haastateltavat liittivät myös työntekijöiden antamat konkreettiset neuvot. Kun haastateltavat kertoivat yhdessä tekemisestä, kysyin mitä tämä konkreettisesti heille tarkoittaa. Tämä kysymys huvitti monia haastateltavia ja he kertoivatkin seikkaperäisesti, mitä konkreettinen yhdessä tekeminen heille on. Esimerkiksi lomakkeiden täyttämistä yhdessä Haastateltava H kuvasi näin:

se toimi näin kun mä.. kun minä en osaa kirjoittaa suomea ja huvin vähän ymmärtä suomea.. sitten (työntekijä) kysy minulta minä vastaan sit hän kirjoittaa.. se toimii näin.. joo.. kyllä hän kirjoittaa sitten minä kir.. minä anna allekirjoitus

Yhdessä tekemiseen liittyi myös kokemus puolesta tekemisestä. Moni haastateltava kertoi, kuinka helpottunut hän oli, kun Saphaan -hankkeen työntekijä tarjoutui soittamaan asiakkaan puolesta esimerkiksi sosiaalitoimistoon ja kysymään neuvoa. Tällainen puolesta tekeminen nähtiin hyväksi tavaksi toimia, koska silloin asia etenee nopeasti ja siitä saa oikeaa tietoa. Yksi haastateltava kertoi, kuinka mukavaa on, että joku tekee asioita hänen puolestaan. Hän toivoi, että työntekijä tekisi mahdollisimman paljon asioita hänen puolestaan, eikä niin kovasti yrittäisi saada häntä tekemään asioita itse. Lisäksi haastateltava kertoi, että häntä turhauttaa, kun työntekijä ehdottaa hänelle aina, että hänen tulisi itse lukea paperi ja työntekijä selvittää vain ne kohdat, joita haastateltava ei itse ymmärrä.

Yhdessä tekemisen yhteydessä kuvattiin sitä, miten tärkeää on saada itse lopulta päättää asioista. Haastateltavat näkivät hyväksi sen, että Saphaan -hankkeen työntekijät selittävät ja neuvovat, mutta eivät sano, että tulisi toimia juuri tietyllä tavalla. Haastatel-

tava D vertasi tätä kokemuksiinsa erilaisissa palveluissa, joissa hänen mukaansa kädettään toimimaan juuri tietyllä tavalla ja aina vedotaan siihen, mitä erilaiset lait määräävät. Hän kertoi, että tärkeää on saada tietää erilaisista vaihtoehtoista ja kuulla erilaisia neuvoja, mutta hän itse kyllä osaa tehdä päätöksen. Moni haastateltava korosti mahdollisuutta päättää omista asioistaan. Haastateltavat toivoivat saavansa tarkkoja neuvoja ja keskusteluapua ongelmiansa ratkaisemiseen. He kokivat kuitenkin, että usein heidän hakiessaan ulkopuolista neuvoa ja tukea, heidän asiansa myös samalla päätetään heidän puolestaan. Saphaan -hankkeen työntekijöiden kanssa asioidessaan he kertoivat voivansa itse tehdä päätöksiä itseään koskevissa asioissa. Haastateltava A painotti erityisesti tätä omien päätösten tekemisen tärkeyttä ja vertasi sitä kokemuksiinsa parisuhteesta suomalaisen miehen kanssa, missä mies päätti, mikä hänelle on tärkeää ja mikä ei.

Itse päättämiseen liittyi naisten kertomuksissa vahvasti se, että tiedonantaja ei arvota tarjolla olevaa tietoa, vaan naiset saavat itse valita olemassa olevasta tiedosta itselleen tärkeän. Erityisesti hierontatyöstä keskustelu Saphaan -hankkeen työntekijöiden kanssa koettiin tällaiseksi ei-arvottavaksi keskusteluksi. Tärkeää on, että Saphaan -hankkeen työntekijät eivät moralisoi hierontatyötä, vaan kysyvät, mitä asiakas itse haluaa.

6.3.4 Palveluohjaus käytännössä – paljon asioiden hoitoa

Yhdessä tekeminen huipentui monen haastateltavan kertomuksessa Saphaan -hankkeen työntekijän kanssa yhdessä johonkin menemiseen. Tähän työntekijöillä ei ollut haastateltavien mukaan mahdollisuutta niin usein, kun haastateltavat toivoivat. Toisaalta eräs haastateltava arveli, että tämä liittyy juuri siihen, että työntekijä yrittää kannustaa häntä opettelemaan itse hoitamaan omia asioitaan.

Haastateltavat kuvasivat kuinka Saphaan -hankkeen työntekijät tukevat asioiden hoidossa. Työntekijän kanssa keskustellaan siitä, mikä on ongelma, eri toimintavaihtoehtoista sekä siitä, missä asiaa voi hoitaa. Monelle asioiden hoito oli palveluohjauksessa keskeisintä. Osa naisista kaipasi kuitenkin kertomusten perusteella enemmän tukihenkilöä kuin palveluohjaajaa. Tarve puhua ja tulla kuulluksi nousi usein esille, kun naiset kuvasivat asiointiaan hankkeen työntekijöiden kanssa. Joidenkin haastateltavien mieles-

tä tapaamisten tulisi sisältää enemmän vain keskustelua, kuuntelemista ja kannustamista ilman, että pyritään hoitamaan jotakin asiaa.

Haastateltavat kertoivat mielenkiintoisia kuvauksia siitä, miten palveluohjaus heille näyttäytyy ja mitä se konkreettisesti heidän näkökulmastaan on. Näitä kuvauksia yhdistää palveluohjauksen lähtökohta. Kaikissa haastateltavien kertomuksissa palveluohjaus alkaa asiakkaan ja työntekijän yhteisestä keskustelusta siitä, mikä on ongelma ja mikä on asiakkaan siihen toivoma ratkaisu. Keinot ja vaihtoehdot ratkaisun saavuttamiseksi kerrotaan kuitenkin tulevan pitkälti Saphaan -hankkeen työntekijältä.

Haastateltavat korostivat omaa aktiivisuuttaan palveluohjausprosessin alussa kertomalla, että he itse soittavat työntekijälle, puhuvat ongelmistaan ja kysyvät asioita. Tämän jälkeen vastuu prosessista näyttää siirtyvän työntekijälle. Työntekijä esittää lisää kysymyksiä, neuvoo, ohjaa ja kannustaa miettimään eri vaihtoehtoja. Naiset kertovat, että he kyllä tuovat ongelmiaan ja kysymyksiään esille, mutta tarvitsevat aktiivisen vastapuolen, joka sen jälkeen tarttuu ongelmiin ja auttaa käsittelemään niitä eteenpäin. Työntekijän antamat neuvot ja erilaiset vaihtoehdot herättävät haastateltavissa tunteen siitä, että kaikki ei olekaan niin vaikeaa miltä silloin tuntuu, kun ongelmia mietiskelee yksin. Helpotuksen tunne motivoi jatkamaan kontaktia työntekijään.

Kuvaus junalipun ostamisesta on mielenkiintoinen esimerkki siitä, kuinka eräs haastateltava on hoitanut asioitaan Saphaan -hankkeen työntekijän avustama. Kuvauksessa tulee esille vaihtoehtoinen tapa tehdä palveluohjausta silloin, kun työntekijä ei konkreettisesti asioi asiakkaan kanssa. Kutsun tätä palveluohjaukseksi paperilapulla. Haastateltava kertoi tarinan siitä, miten hän on opetellut ostamaan junalipun Saphaan -hankkeen työntekijän avustamana siten, että työntekijä neuvoo ja ohjaa suullisesti ennen lipunostoa sekä kirjoittaa asiakkaalle ohjeet siitä, mitä hänen tulee lippua ostaessaan sanoa. Kun asiakas meni ostamaan lippua, saadut neuvot eivät kuitenkaan tarjonneet ratkaisua siihen, mitä kannattaa vastata, kun lipunmyyjä tarjoaa erilaisia vaihtoehtoja. Tämä johtaa tapahtumaketjuun, jossa asiakas asioi useamman kerran sekä hankkeen työntekijän luona että junan lipunmyyntitiskillä. Prosessin tuloksena asiakas osaa ostaa lipun ja ymmärtää mitä kaikkea siihen voi liittyä. Paljon vaivaa oppiminen on kuitenkin vaatinut.

Erään haastateltavan kertomus toisaalta Työ- ja elinkeinotoimistossa asioimisesta ja toisaalta vaihtoehtojen pohtimisesta yhdessä Saphaan -hankkeen työntekijän kanssa tuo esille ristiriidan erilaisten neuvojen ja ohjeiden välillä. Työ- ja elinkeinotoimiston virkailijat kertovat selkeästi, mikä heidän mukaansa on asiakkaan tilanteessa mahdollista ja mikä ei. Virkailijat myös varoittavat sanktioista, mikäli haastateltava toimii neuvoja vastaan. Tällöin Työ- ja elinkeinotoimiston virkailija ikään kuin jo ratkaisee asian valmiiksi asiakkaan puolesta. Haastateltavan mukaan keskustelu samasta asiasta Saphaan -hankkeen työntekijän kanssa sisältää paljon enemmän toimintavaihtoehtoja. Tämä on haastateltavan mukaan hämmentävää ja ristiriitaista. Saphaan -hankkeen työntekijä kertoo erilaisia pidemmälle meneviä vaihtoehtoja sekä sen, mitä eri valinnat tulevaisuudessa mahdollistavat, kun taas työvoimatoimiston virkailija kertoo ratkaisun tilanteeseen tässä ja nyt. Tämän haastateltava kokee ristiriitaiseksi. Haastateltavan mukaan ristiriita pakottaa valitsemaan kumman puolella on, Työ- ja elinkeinotoimiston virkailijan vai Saphaan -hankkeen työntekijän.

Kuvaus puolen valitsemisesta on mielenkiintoinen. Haastateltava kertoo, että Työ- ja elinkeinotoimiston virkailijan suoraviivaisen ohjeen noudattaminen on helppoa ja selkeää. Toisaalta hän kuvaa sitä, että neuvon noudattaminen ei välttämättä johda hänen omaan tavoitteeseensa. Saphaan -hankkeen työntekijän keskusteluissa esiin nostamiin erilaisiin ratkaisuvaihtoehtoihin ja niiden mahdollisiin seurauksiin haastateltava suhtautuu hämmentyneesti. Miksi kaksi eri tahoja antaa hänelle niin erilaista neuvoa? Huomaamattaan haastateltava vastaa itse tähän kysymykseen kuvatessaan sitä, millaisia ajatuksia hankkeen työntekijöiden esiin nostamat vaihtoehdot hänessä herättävät: "Sä pysty itse valitsemaan niin kuin mitä.. tää on niin kuin monikkovalinta miten sun elämä menee".

6.3.5 Uusien tietojen ja taitojen oppimista

Uusien asioiden oppiminen ja tiedon saaminen korostuivat palveluohjauksen sisällön kuvauksissa. Haastatteluissa esille nousseet uudet taidot olivat hyvin konkreettisia, kuten taito ostaa junalippu tai matkakortti sekä taito maksaa lasku laskunmaksuautomaatilla. Haastateltava C:n mielestä oli helppoa vastata siihen kysymykseen, mitä uutta hän oli oppinut Saphaan -hankkeen palveluohjauksen aikana. Hän kertoi oppineensa yhden uuden asian, jos oppimisella tarkoitetaan sitä, että uusi asia tulee osata tehdä

itsenäisesti. Hän kertoi hankkeen työntekijän opettaneen hänelle pankin maksuautomaatin käyttöä. Nyt hän osaa maksaa puhelinlaskun automaattilla. Muiden laskujen maksamiseen taito ei vielä riittänyt, mutta haastateltava oli ylpeä siitä, että nykyisin puhelinlasku oli mahdollista maksaa ilman ex-miehen tai kavereiden apua.

Uusien tietojen ja taitojen oppiminen oli haastateltavien mukaan tärkeää, mutta samalla jotkut haastateltavat totesivat sen olevan vaikeaa, koska oppiessaan uutta huomasi samalla, kuinka vähän tietää tavoista toimia suomalaisessa yhteiskunnassa ja kuinka paljon on vielä opittavaa. Moni haastateltava mainitsi velkaantumisen ja siihen liittyvät asiat, kun kysyin, mitä uutta he ovat oppineet Saphaan -hankkeen palveluohjauksen asiakkuuden kautta. Velkaantumisesta haastateltavat kertoivat oppineensa sen merkityksiä, vaikutuksia elämään Suomessa sekä sitä, miten he itse voivat vaikuttaa omaan velkaantumiseensa. Myös lakiasiat nousivat esille tästä teemasta puhuttaessa. Lakiasioilla haastateltavat tarkoittivat laajasti ottaen kaikkia niitä ohjeita ja sääntöjä, joita Suomessa tulee osata noudattaa voidakseen "elää ilman harmia", kuten haastateltavat asiaa kuvasivat. Harmin ja vaikeuksien välttäminen oli monen haastateltavan kertomuksissa keskeinen tavoite, johon uuden oppiminen tähtäsi.

6.3.6 Mitä Saphaan -hankkeen jälkeen?

Haastattelemieni naisten kertomuksissa ilmeni yllättävän vähän kuvauksia yhteiskunnan julkisissa palveluissa asioimisesta. Kysyttäessä he kyllä kertoivat asioivansa eri palveluissa. Sosiaalitoimiston tai "sosiaalini", kuten naiset asian ilmaisivat, mainitsi asiointipaikkana puolet haastatelluista. Samoin tuli esille terveyspalveluissa asioiminen. Mielenkiintoista oli, että puolet haastateltavista myös mainitsivat asumiseen liittyvät ongelmat ensisijaiseksi syyksi "sosiaalini" kanssa asioimiseen.

Oli mielenkiintoista keskustella haastateltavien kanssa siitä, miten he aikovat hoitaa hankkeen jälkeen asioita, joihin he ovat saaneet tukea Saphaan -hankkeelta. Osalle kysymys oli selvästi hämmentävä ja uhkaava. Haastateltavat kysyivät, miksi kysyn tätä ja miten niin hankkeen jälkeen? Miksi he luopuisivat tuesta nyt, kun he olivat löytäneet sen. Täytyykö heidän luopua? Näihin kysymyksiin en osannut vastata, mutta selitin hankkeen yleensä tarkoittavan määräaikaista toimintaa ja että kysymykseni tarkoituksena oli kartoittaa sitä, mitä uusia selviytymiskeinoja ja -verkostoja heille oli syntynyt.

Haastattelemani naiset olivat ihmetyksekseni vahvasti sitä mieltä, ettei heillä ollut ketään tai mitään tahoa, joka voisi auttaa, jos apua ei voisi hakea Saphaan -hankkeelta. Ihmettelin tätä, koska olivathan he pärjänneet myös ennen hanketta. Haastateltava C kertoi, että nyt hän tietää miten vanhojen asioiden kanssa tulee toimia, mutta jos tulee jokin uusi asia, niin hän ei tiedä, mistä apua voi kysyä. Aikaisemmin aviomies auttoi häntä. Haastateltava E arveli saavansa tällaisessa tilanteessa apua sosiaalitoimistosta. Tähän apuun liittyy hänen mukaansa kuitenkin sellainen ongelma, että moni asia ei sosiaalityöntekijän mukaan kuulu sosiaalitoimistolle.

.. kun sit mä puhu viranomaiselle ne vastaa niinkui ykskertasta ei voi auttaa ei voi auttaa.. niin mutta.. hän silti voi niinku sillalaila neuvoa että minä en voi auttaa sinua mutta täällä on tää velkaneuvoja joka varmasti voi auttaa sinua.. haluuko sinä menee sinne.. tää on niin kuin ystävällistä vastaus.. joo.. mutta hän niin kuin jättää sen siihen.. ei voi auttaa.. se on loppu (Haastateltava E)

Avun saaminen jää haastateltavien mukaan kuitenkin vain puheen tasolle.

.. mutta puhuu juttu sopii.. mutta ei.. ei saa muuta apua kyllä minä saan semmoinen neuvo ja.. ja ehdoita häneltä mutta se on vain sanomalla.. ei tekemällä.. mutta ei voi lähtee minun kanssa paikan päälle... tai kirjoita lomake minun kansa.. myös hänellä ei ole aikaa minulle (Haastateltava B)

6.4 Saphaan -hankkeen palveluohjauksen merkityksiä naisille

Tässä kappaleessa esittelen neljä haastateltavien kertomuksissa esiin nousutta Saphaan -hankkeen palveluohjauksen keskeisintä merkitystä. Usea haastateltava kuvasi ongelmiaan niin monimutkaisiksi, että oma taito tai yhteisön tarjoama tuki ei riittä ratkaisemaan niitä. Avuksi tarvitaan ulkopuolinen, joka kuuntelee ja jonka kanssa voi keskustella ongelmista.

haluisin kertoa sinulle että kiitoksia paljon että mä haluaisin että saphaan hanke jatkaa sen toiminta.. koska saphaan hanke auttaa thaimaalaisille ihmisille jotka on ongelma.. ja sitten ihmiset jaksavat asuu suomessa ilman onkelmia.. vaikka heillä on onkelma.. mutta meillä on saphaan hanke ja valmiina auttamaan meitä (Haastateltava A)

Tähän erään haastateltavan loppukommenttiin tiivistyy mielestäni hyvin se kiitollisuus, mitä haastateltavat halusivat tuoda esille, kun puhuimme Saphaan -hankkeen merki-

tyksestä heidän kotoutumisensa tukemisessa. Halu tuoda esille kiittollisuutta oli varmasti myös osittain syynä siihen, miksi minun oli kohtuullisen helppo saada haastateltavia ja yhtä lukuunottamatta haastattelut myös toteutuivat. Haastateltava F kiteyttää kiittollisuutensa näin: "Haluaisin kiittää saphaan hanke niin kuin ihmiset kiittää jumalaa".

6.4.1 Yhteinen kieli mahdollistaa ymmärretyksi tulemisen

Yhteinen kieli nousi esiin palveluohjauksessa erittäin merkityksellisenä asiana. Haastateltavat kuvasivat sen suurta merkitystä, että joku puhuu samaa kieltä ja ymmärtää. Omalla äidinkielellään tulee kuulluksi ja toinen voi todella ymmärtää, mitä oikeasti tarkoitetaan. Yhteinen kieli mahdollistaa haastateltavien mukaan sen, että voidaan pohtia yhdessä vaihtoehtoja, eikä työntekijä vain "käske" asiakasta toimimaan tietyllä tavalla. Tätä "käskemistä" haastateltavat kuvasivat elämässään olevan yllin kyllin. Haastateltavien mukaan esimerkiksi sosiaalitoimistossa käsketään täyttämään ja tuomaan papereita, eikä selvitetä, miksi näin tulee toimia. Yhteinen kieli hankkeen työntekijöiden kanssa helpottaa myös asiointia muissa palveluissa. Toisaalta yhteinen kieli merkitsi eräälle haastateltavalle myös sitä, että Saphaan -hankkeen työntekijä on hänen oma henkilökohtainen tulkkinsa, jonka puoleen voi aina kääntyä. Tätä tulkkia ei tarvitse erikseen tilata.

Yhteinen kieli mahdollistaa haastateltavien mukaan myös sen, että työntekijän on mahdollista oppia tuntemaan asiakas. Mielipiteet jakautuivat kuitenkin kahtia siinä, onko tämä tavoiteltavaa. Osan mielestä tämä on lähes välttämätöntä. Tuntemisen myötä voi syntyä luottamus ja tuntemisen nähtiin helpottavan asioiden hoitoa yhdessä. Haastateltavien mielestä ilman yhteistä kieltä luottamuksen rakentaminen työntekijään ei ole mahdollista. Toisaalta osa haastateltavista näki parempana pitää työntekijän etäisenä ja keskittyä palveluohjauksessa asioiden hoitamiseen. Heidän mielestä liiallinen tunteminen sitoo liikaa työntekijään. Jos työntekijä tuntee asiakkaan liian hyvin, niin silloin sitoutuu ottamaan työntekijän tarjoamaa apua vastaan. Eräs haastateltava ei ollut varma, haluaako hän tällä tavalla sitoutua Saphaan -hankkeeseen.

Yhteisen kielen lisäksi haastateltavat korostivat sen merkitystä, että Saphaan -hankkeen työntekijät muodostavat suomalais-thaimaalaisen työparin.

saphaan hanke on tosi tosi hyvä.. koska teillä on kaksi kansa.. kansalais- ta.. thaimaalainen ja sitten ulkomaalainen. kun hanna varmaan tietää enemmän suomesta.. kaikki ja mit tietää mikä on thaimaassa (Haastateltava A)

6.4.2 Ystävällinen kohtaaminen merkitsee paljon

Kaikki haastateltavat nostivat esille ystävällisyyden suuren merkityksen kohtaamisessa. Saphaan -hankkeen työntekijöiden kohtaamista kuvattiin lämpimäksi ja ystävälliseksi. Sillä kerrottiin olevan suuri merkitys, että työntekijä neuvoi rauhallisesti ja ystävällisesti. Ystävällisyys näyttäytyi haastateltaville ennen kaikkea ystävällisenä äänenä, rauhallisena puheena ja kuuntelemisena. Myös avun tarjoaminen kuvattiin ystävällisyyden osoitukseksi. Konkreettisesti avun tarjoamista oli esimerkiksi se, että työntekijä tarjoutui soittamaan esimerkiksi sosiaalitoimistoon, jotta asiakas sai lisäselvyyttä asiaansa.

Haastateltavat kuvasivat, että heillä on huonoja kokemuksia viranomaisten kanssa asiomisesta. Viranomaisen kohtaaminen kuvattiin usein epäystävälliseksi tilanteeksi. Haastateltavat vertasivat kokemusta Saphaan -hankkeen työntekijöiden kohtaamiseen. Kohtaamisissa viranomaisten kanssa ystävällisyyden tai sen puutteen kuvattiin liittyvän ennen kaikkea puhetyyliin ja siihen, mitkä asiat kuuluvat kenellekin. Moni haastateltava kertoi, että asioidessaan viranomaisen kanssa hän oli yrittänyt ottaa ongelmia puheeksi, mutta keskustelu loppui lyhyeen, koska kyseinen asia ei kuulunut kyseiselle viranomaiselle. Ystävällisyyden kokemukseen suhteessa Saphaan -hankkeeseen liitettiin kertomuksissa se, että Saphaan -hankkeen työntekijä kuuntelee asian loppuun ja pyrkii ohjaamaan asiakasta, vaikka ei lopulta voisi auttaa asiassa tätä enempää.

Haastateltava D kuvasi, että on hyvä, kun Saphaan -hankkeen työntekijä selittää hänelle vaihtoehdot, niiden toteutumisen mahdollisuudet ja mahdolliset esteet, sekä kannustaa yrittämään. Hän näki ystävällisyyden asioiden hitaana selittämisenä ja sen sietämisenä, että asiakas ei heti ymmärrä asiaa. Ystävällisyys näkyi hänelle myös siinä, että työntekijä ei hermostu kun asiakas ei ymmärrä, vaan jaksaa selittää asiaa yhä uudelleen. Ystävällisyyteen kuuluu keskeisesti myös valintoihin liittyvien riskien ja mahdollisten negatiivisten seurausten esille nostaminen.

Haastateltava C kertoi, että hänelle ystävällisyys merkitsee erityisen paljon. Hän koki saavansa harvoin ystävällisyyttä keneltäkään. Häntä hämmästytti se, että Saphaan -hankkeen työntekijöiden ystävällisyys ei edellyttänyt haastateltavalta mitään. Hänen kokemuksensa mukaan apua ja ystävällisyys vaativat aina vastapalveluksia tai maksua. ”Ja nyt minulla on ystävä.. saphaan hanke on minun ystävä” (Haastateltava C). Tämä keskustelu sai tulkin itkemään.

Ystävällisyyteen haastateltavat liittivät kokemuksen siitä, että heidän ongelmansa otettiin vakavasti. Ystävällisyyttä kuvattiin myös kannustamiseksi ja asiakkaan omiin voimavaroihin uskomiseksi. Toisaalta esimerkiksi Haastateltava A kertoi, että työntekijän usko asiakkaan omiin selviytymiskykyihin on myös turhauttavaa. Hän kertoi ymmärtävänsä sen, että työntekijän tavoite on auttaa asiakasta hoitamaan itse omia asioitaan. Hän kuitenkin koki tämän tavoitteen kaukaiseksi ja vaikeaksi. Haastateltavan mielestä on paljon parempi hoitaa asioita yhdessä Saphaan -hankkeen työntekijän kanssa.

6.4.3 Valoa elämään ja lupaus paremmasta

Saphaan -hankkeen työntekijöiden tapaaminen kuvattiin monessa haastattelussa voimaannuttavana kokemuksena. Haastateltava E kuvasi vaikeaa elämäntilannettaan ja toivottomuuttaan ”pimeäksi vessaksi”. Hankkeen työntekijöiden kanssa keskustelua ja oman elämäntilanteen miettimistä hän kuvasi ”valon tulemiseksi vessaan”.

sit kun mä' sain jutella hannan kansa ja mitin kansa niin tuntui että ne vähän niin kuin.. okei mitä ne neuvoi.. tuntui että tulee vähän valoa..silloin tuntuu ihan oikeesti kun mulle tapahtuu kaikenlaista.. niin tuntuu ihan pimee ja näin.. ihan kun on jossain vessassa.. ei löydä tietä ulos.. mitä mä niinku kuvailen tätä.. sit kun saa puhua niiden kanssa ja ne antaa aika.. mitä mä nyt sanon.. ihan ok neuvo.. sellainen mitä mä haluaisinkin ja näin.. niin löytyy että okei.. tässä elämänvaiheessa ei oo ihan niin vaikea kun minä luulisin silloin yksin kun mietiskelee..joku tulee vähän antaa valoa ja neuvoa suuntaan mihin mennä.. niin se on hyvä

Haastateltava kertoi, että työntekijä herätti hänessä vähitellen toivon paremmasta. Kerptomuksessa työntekijä uskoo haastateltavan mahdollisuuksiin tavoitella parempaa. Pikkuhiljaa myös haastateltava itse alkoi uskoa tähän mahdollisuuteen.

Kuvaukset Saphaan -hankkeen tuomasta valosta elämään toistuvat monissa haastatteluisissa. Valon vastakohtaksi nousi esiin myös pelko. Elämään tullut valo liitettiin kertomuksissa vahvasti Saphaan -hankkeeseen ja Saphaan -hankkeen työntekijöihin. Samalla kertomuksista nousee esille myös pelko siitä että mahdollisuudet katoavat, mikäli kontakti hankkeeseen katkeaa. Usko omiin voimavaroihin ja omaan kykyyn selvitä oli joillakin haastateltavista heikko. Eräs haastateltava pelkäsi ”uudelleen hukkuvansa”, jos Saphaan -hankkeen työntekijä ei voisi häntä enää auttaa.

6.4.4 Tuki auttaa valitsemaan itselle oikean tien

Haastateltavat kertoivat, että Saphaan -hankkeen tarjoaman tuen tärkein merkitys on se, että se auttaa valitsemaan itselle oikean tien elämässä. Kaikki haastateltavat kuvailivat toiveensa olevan elää Suomessa ilman hankaluuksia ja jatkuvia ongelmia. Elämän kuvattiin kuitenkin pääasiassa olevan juuri jatkuvia hankaluuksia ja ongelmia. Tällaisesta elämäntilanteesta haastateltavat halusivat pois.

Haastateltava D kertoi, kuinka rauhoittavaa on, kun joku kertoo hänelle, mikä Suomessa on mahdollista ja mikä ei. Tämä tieto auttaa haastateltavan mukaan valitsemaan elämässä oikein. Kaikki haastateltavat korostivat tiedon merkitystä valintatilanteissa. Tietämättömyyttä kuvattiin vääräksi tieksi, jota pitkin on pitkä matka ”ei mihinkään”. Tieto vastaavasti auttaa valitsemaan itselle oikean ja mahdollisesti lyhyemmän tien, joka myös toivottavasti vie perille omiin tavoitteisiin.

6.5 Kertomuksia oman elämän epävirallisista tukiverkostoista

Tässä kappaleessa esiin nostamani kertomukset haastattelemieni thaimaalaisten naisten epävirallisista tukiverkostoista ovat syntyneet sen keskustelun tuloksena, joka sai haastatteluissa alkunsa kysymyksestä: ”Mitä auttamisverkostoja sinulla on elämässäsi?” Erilaisten epävirallisten tukiverkostojen lisäksi nostan esiin ja kuvailen niitä yksilöllisiä selviytymiskeinoja, joista haastatteleman naiset kertoivat. Tavoitteeni oli saada tietoa Saphaan -hankkeen asiakkaiden epävirallisista palveluohjauspoluista. Tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani käyttämäni käsitteet selkiytyivät ja tuntui luonnolliselta käyttää termin ”epävirallinen palveluohjauspolku” sijaan näistä verkostoista käsitettä tukiver-

kosto. Käsite tukiverkosto kuvaa haastattemieni naisten saamaa ja hakemaa tukea, koska saatu tuki kuvataan sekä pistemäisenä että verkostomaisena.

Ennakkokäsitykseni oli, että epäviralliset tukiverkostot tarkoittavat toisten henkilöiden tarjoamaa apua ja tukea. Haastateltavat kuitenkin kuvasivat tapojaan ratkaista ongelmiaan paljon ennako-oletustani laajemmin. Toisilta saadun avun ja tuen rinnalla kertomuksissa tuli esille vahvasti oma apu ja monenlaiset selviytymiskeinot, joilla naiset pyrkivät ratkaisemaan eteen tulevia haasteita itsenäisesti selviytyen ja omiin voimavaroihinsa turvautuen. Haastateltavat painottivat omien selviytymiskeinojen ensisijaisuutta, toisten avun toissijaisuutta ja vasta viimeisenä vaihtoehtona nähtiin turvautuminen ulkopuoliseen apuun, kuten Saphaan -hankkeen työntekijöihin.

6.5.1 Yksilöllisiä selviytymiskeinoja

Puutteellinen kielitaito oli suurin este omien asioiden hoitamisessa. Poikkeuksena tästä oli haastateltava, joka oli tullut Suomeen jo alaikäisenä ja käynyt peruskoulua suomeksi. Kielitaidon puute vaikuttaa haastateltavien mukaan erityisesti paperiasioiden hoitamiseen. Omia kirjallisia asioita on vaikeaa tai mahdotonta ymmärtää. Kaksi haastateltavista kertoi, että he lukevat postinsa ja yrittävät tulkita kirjeitään internetissä saatavilla olevien käännösohjelmien avulla. Google-translator mainittiin yhtenä näistä ohjelmista. Haastateltavat kertoivat tämän olevan heille ensisijainen tapa ymmärtää ja hallita itselleen tulevaa postia ja myös erilaisissa yhteyksissä saatuja virallisia papereita, kuten kaavakkeita, joita eri viranomaisille tulee täyttää. Naiset kertoivat tämän tavan mahdollistavan heille sen, että he voivat hoitaa jonkin verran itsenäisesti omia paperiasioitaan. Riski käännösohjelmien käytössä on heidän mukaansa kuitenkin se, että kaikki sanat eivät käänny oikein ja lopputulos ei siten ole ymmärrettävä. Kysyin heiltä, onko käännösohjelmien käyttö yleinen tapa hoitaa asioita thaimaalaisten tai muiden heidän tuttaviansa keskuudessa. Kumpikaan naisista ei osannut vastata tähän. Haastateltava H kertoi itse keksineensä käännösohjelmien käytön, eikä hän ollut keskustellut siitä muiden kanssa.

Haastateltava A kertoi elävänsä ”käteiselämää” selviytyäkseen. Kertomuksen perusteella tämä ei ollut tietoinen valinta, vaan elämäntilanteeseen ja omiin mahdollisuuksiin selviytyä liittyvä käytännön välttämättömyys. Hän kertoi, ettei hän osaa lukea tai kir-

joittaa suomea. Hän pyrki elämään niin, että hänelle ei synny laskuja, joiden maksaminen on hänelle itsenäisesti mahdotonta. Haastateltava kertoi selviytyvänsä muun muassa siten, että asuu toisen henkilön luona ja maksaa vuokran sekä muut asumiseen liittyvät kulut käteisellä. Hän korosti, että tämän takia laskujen maksu tai maksutaidon puute eivät ole hänelle ongelma.

Haastateltava D puolestaan kertoi, että asioiden hoitaminen on vaikeaa, koska hän ei löydä perille pelkän osoitteen tai kartan perusteella. Tämän hän oli ratkaissut niin, että hänellä on tapana aina ennen käyntiä uudessa paikassa käydä etsimässä paikka etukäteen. Tässä auttaa se, jos saa jostain selville esimerkiksi lähelle menevän bussin numeron tai tietää etukäteen mitä tuttuja teitä ja paikkoja lähellä on. Paikan etsiminen etukäteen mahdollistaa sen, että hän löytää perille eikä myöhästy tapaamisesta.

6.5.2 Tulkkina asiakkaat, velkojat ja huoltomies

Kysyin haastateltavilta, mitä verkostoja heillä on elämässään ja minkälaista apua tai tukea he näiltä verkostoilta saavat. Verkosto -käsitteen epämääräisyyden takia kävin kaikkien haastateltavien kanssa läpi sen, mitä kaikkea verkostoon voi kuulua: Keitä tahansa, joilta koet saavasi apua, neuvoa tai tukea. Näitä voivat olla esimerkiksi viranomaiset, naapurit, ystävät, tuttavat, sukulaiset, seurustelukumppanit ja lapset. Edellä mainittuun listaan moni haastattelemani nainen lisäsi yllätyksekseni hierontapaikan asiakkaat. Haastateltava C kertoi, että hän tarvitsee paperiasioissa jonkun, joka lukee paperin ja voi kertoa hänelle, mitä se sisältää. Hänellä ei ole sellaisia thaimaalaisia tuttavuuksia, jotka voisivat auttaa tässä asiassa. Hän kertoikin usein pyytävänsä käännösapua suomalaisilta asiakkailtaan hierontapaikassa.

on sitten mä mielum.. minä olen.. minä mieluummin kysy.. pyytää apua asiakkaalta kun jos minä kysyä asiakaalta että ei tarvitse.. se on maksuton.. ja kun he ymmärtävät että minä olen ulkomaalainen sitten jos minä en ymmärrä asiaa oikeesti.. he halua autu minua..

ei niin tarkoita että vain yksi henkilö mitä mä pyytää apua.. joskus minun asiakas.. se näytä hyvä sydämeltä ihminen.. sitten mä kysyn voiko sinä katsoo minun paperi mitä se sanoo (Haastateltava C)

Lisäksi Haastateltava C kertoi, että asiakkailta saatavasta avusta ei tarvitse maksaa. Hän kertoi myös pyytävänsä apua erilaisilta ammattilaisilta, mutta tämä apu maksaa. Yritin tarkentaa sitä, keitä nämä ammattilaiset ovat. Sain sellaisen kuvan, että haastateltava tarkoittaa ammattilaisilla suomalaisia työssäkäyviä miehiä, joilla on haastateltavan näkökulmasta ammatti. Ammattilaisille joutuu hänen mukaansa maksamaan 10-20 euroa, kun he tulevat katsomaan jotakin paperia. Korvaus maksetaan bensiinistä ja se on ikään kuin korvaus matkakuluista. Ammattilaisille haastateltava kertoo soittavansa, jos hänellä on paperiasiaa ja hän tarvitsee jonkun kertomaan mitä paperi sisältää. Vaikuttaa siltä, että haastateltava tarkoittaa ammattilaisilla hierontapaikan asiakkaita, joiden yhteystiedot hänellä on ja joiden kanssa hän on tutustunut. Asiakkailta hän puolestaan tarkoittaa ketä tahansa hierontapaikan asiakasta. Asiakkaiden ja ammattilaisten avustuksella Haastateltava C kertoo hoitavansa esimerkiksi veroasioitaan, erilaisia yritykseen liittyviä maksuja ja muita virallisia papereita. Vaikeaksi asioiden hoitamisen tällä tavalla tekee välillä se, että henkilö, jota hän pyytää selvittämään paperin sisältöä katsoo vain paperin ja toteaa, että tämä ei ole tärkeä tai tätä laskua ei tarvitse maksaa. Tällöin hänelle jää epäselväksi, mitä asia koskee.

Haastattelija: kun sinä näytät papereita tutuille ja he lukevat ja sitten neuvovat sinua niin onko sinulle joskus käynyt niin että olet saanut kuitenkin väärää tietoa.. että on tullut joku ongelma siitä?

Haastateltava C: se toimi näin että minä aina kysy muutama henkilö henkilöltä ja.. ja jos se tiedot on sama sitten se vahvistaa että se on oikein

Välttääkseen hankaluuksia Haastateltava C kertoi toimivansa näin. Tästä huolimatta asiat menevät välillä sekaisin ja laskut ulosottoon.

Eräs haastateltava kertoi mielenkiintoisen tarinan vuokravelasta ja sen hoitamisesta. Hän kertoi, että vuokravelka oli joutunut ulosottoon ja häntä uhkasi häätö asunnostaan. Suomen kielen taidottomana hän sai ulosottokirjeensä englannin kielellä. Haastateltava kertoi, että englannin kielen taidottomana hän ei ymmärtänyt saamiensa kirjeiden sisältöä, joten hän pyysi vuokranantajaansa selvittämään kirjeiden sisällön hänelle. Näin hän kertoi ymmärtäneensä vähän, mistä on kysymys. Näin vuokranantaja, joka oli kanteessa velkojana, toimi myös tulkkina.

Haastateltava H kertoi, että häntä asioiden hoitamisessa auttaa taloyhtiön huoltomies. He ovat tutustuneet kun Haastateltava H on pyytänyt huoltomiestä tekemään ylimääräisiä asioita, kuten raskaiden tavaroiden siirtämistä pientä korvausta vastaan. Haastateltava H kertoo olevansa ”onnenpekka”, koska hänellä on tällainen tuttu. Huoltomiehen avustuksella hän on muun muassa asioinut sähkölaitoksen kanssa. Yhteystiedoiksi hän on asiainhoidossa antanut huoltomiehen puhelinnumeron, jolloin yhteydenotto on tapahtunut huoltomiehen kautta. Haastateltava H myös kertoi, että huoltomies ei suostu vastaanottamaan rahaa auttamisesta, joten Haastateltava H ostaa hänelle usein kiitokseksi tupakkaa. Ongelmaksi huoltomiehen kautta asioinnissa hän näki riskin, että huoltomies ei ymmärrä asiaa oikein tai että hän itse ei ymmärrä huoltomiestä. Hän kertoo pelkäävänsä myös, että huoltomies kertoo asioita hänelle väärin.

Haastattelemistani naisista seitsemän kertomuksista ilmeni, että he ovat äitejä. Osalla lapset olivat jo aikuisia ja osalla oli myös pieniä lapsia. Haastateltavat kertoivat aikuisilta lapsiltaan saamansa avun olevan vähäisempää ja myös merkitsevän heille vähemmän kuin etukäteen oletin. Omiin aikuisiin lapsiin turvauduttiin, mutta samalla aikuiset lapset koettiin kiireisiksi ja avunpyyntöjen kuvattiin kuormittavan heitä liikaa. Avun pyytämiseen lapsilta liitettiin myös häpeän kokemuksia.

6.5.3 Ex-miehet merkittävänä asiointiapuna

Kysyttäessä ketkä naisia ohjaavat palveluihin ja keitä he voivat saada apua, kaikki haastateltavista nimesivät ensimmäisenä ja tärkeimpänä auttavana henkilönä aviomiehensä tai poikaystävänsä. Otsikoin tässä kappaleessa nämä miehet ex-miehiksi, koska naisista vain yksi oli edelleen suhteessa ensimmäiseen suomalaiseen mieheensä. Kahdella naisella mies oli kuollut ja muut olivat eronneet miehistään. Kysyessäni asiaa tarkemmin selvisi, että puoliso oli aikaisemmin tärkein auttaja ja ohjaaja. Vaikka entisiltä puolisoilta saatu apu kuului useimmilla naisilla jo menneisyyteen ja tällä hetkellä apu saatiin muualta, niin naiset kertoivat haastatteluissa kuitenkin paljon entisistä miehistään ja heiltä saadusta tuesta. Tarve saada apua ja tukea muualta oli usein syntynyt suhteen päättymisen jälkeen.

Äidin suomalainen aviomies oli Haastateltava E:n ensimmäinen asiointiapu Suomessa. Hän järjesti haastateltavalle muun muassa koulupaikan. Myöhemmin oma aviomies oli

se henkilö, joka auttoi ja antoi neuvoja. Eron jälkeen Haastateltava E kertoo olevansa asioiden kanssa ihan yksin. Mies oli soittanut hänen puolestaan puheluita, hoitanut asioita ja täyttänyt papereita. Nyt tilanne on erilainen ja asioiden hoitaminen yksin on vaikeaa. Myös Haastateltava B kuvasi olevansa suhteen päättymisen jälkeen asioiden hoitamisen kanssa aivan yksin. Ex-miehen lisäksi muita henkilöitä, jotka voivat ohjata ja auttaa, ei hänen elämässään ole.

Haastateltava F kertoo, että hän aina aikaisemmin asioi esimerkiksi terveysasemalla miehensä kanssa. Kertomuksesta kävi ilmi, että miehellä hän ei tarkoita aviomiestä, vaan pikemminkin poikaystävää. Mies toimi terveyskeskuskäynneillä myös tulkkina. Yhteisenä kielenä toimi englanti, jota Haastateltava F kertoi ymmärtävänsä jonkin verran ja thain kieli, jota mies puhui vähän. Mies hoiti myös Haastateltava F:n pankkiasiat ja maksoi tämän laskut. Laskunmaksu hoidettiin siten, että Haastateltava F antoi miehelle pankkikorttinsa, tunnusluvun ja laskut ja mies kävi automaatilla maksamassa ne yksin tai yhdessä haastateltavan kanssa. Aluksi tämä oli haastateltavan mielestä epävarma tapa, koska hän ei luottanut mieheen, mutta myöhemmin tapa oli hänen mielestään hyvä. Mielenkiintoista tässä on se, miksi haastateltava epäluottamuksesta huolimatta antoi miehen hoitaa laskut ja luovutti pankkikorttinsa hänelle. Tämä ei kuitenkaan selvinnyt haastattelussa. Riippuvuus miehestä asioiden hoidossa oli haastateltavan puheessa selkeää. Haastateltava kertoi, että miehen ollessa lomamatkalla häneltä jäi vuokra maksamatta, koska hän ei itse osannut maksaa sitä.

Haastateltava F:n kertomuksessa suomalainen poikaystävä toimi myös keskeisenä tiedonlähteenä suomalaisesta yhteiskunnasta. Mies esimerkiksi neuvoi asumiseen ja vuokranmaksuun liittyvissä asioissa ja erilaisten etuuksien hakemisessa. Miehen mielipide myös ohjasi sitä, mitä palveluita haastateltava käytti ja mitä etuuksia hän haki. Haastateltava oli itse kiinnostunut selvittämään Kelasta joitain etuuksia ja oikeuttaan niihin, mutta miehen mielestä asia ei ollut tärkeä, joten haastateltava ei mennyt selvittämään asiaa. Haastateltava F:n kertomuksessa poikaystävältä saatavasta avusta jäi epäselväksi se, oliko mies koko ajan sama henkilö ja minkälainen suhde hänellä ja haastateltavalla lopulta oli. Haastateltava viittasi välillä poikaystävään myös monikossa tai sattunnaisena tuttavuutena. Haastattelun jälkeen keskustelimme tulkin kanssa tarkemmin niistä miehen käsitteistä, joita haastattelussa nousi esille. Tämän keskustelun perusteella kuvaus miehestä tai poikaystävästä voi tarkoittaa hierontapaikan asiakasta, sa-

tunnaista tuttavaa ja samanaikaisesti myös rinnalla kulkevaa vakituisempaa tuttavaa tai seurustelukumppania. Samaan kuvaukseen sisältyi tulkin käsityksen mukaan monia eri miehiä.

Joissakin naisten kertomuksissa välittyi vahvasti kokemus toisen varassa tai suorastaan armoilla olemisesta. Haastateltava A kertoi, että aviomies auttoi häntä etsimään kieliovetusta. Tämän lisäksi mies hoiti kaikki ”paperijutut” ja auttoi muun muassa asioinneissa lääkärin luona. Haastateltava A kertoi, kuinka aviomies luki hänen postinsa ja sitten kertoi, mitä ne koskevat. Haastateltavan kokemuksen mukaan tämä oli vaikeaa, koska oli vaikea tietää, saako aviomieheltä oikeaa tietoa. Tarve saada oikeaa tietoa näyttäytyi vahvasti Haastateltava A:n kertomuksessa miehen varassa olemisesta. Hän kertoi, kuinka turhauttavaa on, kun tulee postia, jonka sisältöä hän ei ymmärrä. Pyytäessään miestä kertomaan, mitä posti on, mies joskus totesi vain, että tämä ei ole sinulle mitään tärkeää. Tämä oli Haastateltava A:n mukaan erittäin turhauttavaa. Kokemusta toisen armoilla olemisesta korostaa hänen käsityksensä siitä, miksi mies ei kertonut hänelle kaikkea. Haastateltava A:n mukaan mies ei halunnut kertoa. Haastateltava A kuvasi, että hänen näkökulmastaan katsottuna kyse ei ollut tietämättömyydestä tai osaamattomuudesta selittää jotakin asiaa, vaan miehen haluttomuudesta tutustuttaa vaimoaan suomen kieleen ja suomalaiseen yhteiskuntaan.

Haastateltava E puolestaan koki sen, että mies hoitaa hänen asioitaan ”vierellä seisomiseksi”. Mies on vieressä ja auttaa selvittämään asioita. Hän on tuki ja turva vieraassa uudessa kotimaassa. Haastateltava E:n mukaan miehen osallistuessa vaimon asioihin asioiden hoitaminen ei tuntunut niin vaikealta.

Ex-miesten lisäksi ne henkilöt, joihin nainen on tutustunut parisuhteen aikana muodostavat keskeisen osan tukiverkostoa. Nämä henkilöt kuvataan ex-miehen miespuolisiksi ystäviksi, jotka ovat jo parisuhteen aikana tukeneet myös vaimoa. Haastateltava A kertoo, että ex-miehen ystävien apuun turvautuminen on monimutkainen asia. Heiltä ei kehtaisi pyytää apua sen jälkeen, kun parisuhde on päättynyt, koska he ovat miehen ystäviä.

Jotkut naiset kertoivat myös, että ex-miehet ja poikaystävät ovat heidän ainoita ystäviään Suomessa. Esimerkiksi Haastateltava F kuvasi ystävän henkilöksi, joka auttaa hän-

tä. Hänen kokemuksensa mukaan vain poikaystävät ja Saphaan -hankkeen työntekijät auttavat häntä. Naisten verkostot thaiyhteisön ulkopuolella vaikuttavat hyvin miesvoittoisilta. Kukaan naisista ei kertonut naispuolisesta suomalaisesta tutusta, ystävästä tai muusta henkilöstä, jolta he saavat tukea arjessa.

6.5.4 Thaiyhteisössä huolehditaan ja huolet jaetaan "selän takana"

Ex-miesten rinnalla keskeisenä avun ja tuen antajana naisten kertomuksissa näkyivät toiset thaimaalaiset naiset. Käytän heistä jatkossa nimitystä thaiyhteisö tai oma yhteisö. Naisten suhtautuminen thaiyhteisöön oli kaksijakoinen. Toisaalta haastateltavat painottivat, että thaiyhteisössä toisista huolehditaan, mutta toisaalta he kertoivat siitä, että yhteisöön on vaikea luottaa.

Puolet naisista kertoi, että heillä on ystäviä thaiyhteisössä. Thaimaalaiset ystävät ovat useimmiten toisia thaimaalaisia naisia, jotka ovat tulleet avioliiton kautta Suomeen. Yksi nainen kertoi, että hänellä on ystäviä muista maahanmuuttajaryhmistä, mutta ei juurikaan toisista thaimaalaisista. Thaimaalaisten ystävien kanssa keskustellaan ja heiltä haetaan vastauksia ongelmiin. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että apua välttämättä saisi. Joskus ongelmat ratkeavat ystävien neuvoilla ja tuella, mutta usein näin ei ole. Eräs haastateltava kertoi, että toiset thaimaalaiset eivät ymmärrä hänen kokemustaan hierontatyön vastenmielisyydestä. Tämän takia työn lopettamisesta ei voi keskustella toisten thaimaalaisten kanssa, eikä tukea lopettamis päätökselle saa thaiyhteisöstä. Myös toinen haastateltava totesi, että hierontatyön lopettaminen on asia, jonka joutuu tekemään yksin. Hänen mukaansa yhteisö suhtautuu epäillen hänen mahdollisuuksiinsa muuttaa elämäänsä ja leimaa toiveen hierontatyön lopettamisesta epärealistiseksi.

Yksi haastateltavista kertoi, että thaiyhteisö tarjoaa toimeentulon ongelmiin ratkaisuksi joko uutta suomalaista miestä tai hierontatyötä. Haastateltava ei halua valita kumpakaan näistä vaihtoehtoista, joten yhteisö ei hänen mielestään tue häntä hänen ongelmiaan. Toisilta thaimaalaisilta ei hänen kokemuksensa mukaan saa apua, jos haluaa elämältään muuta kuin uutta avioliittoa suomalaisen miehen kanssa. Thaimaalaiset ystävät tukevat kuitenkin naisia monella tavalla. Moni kertoi muuttaneensa avioerotilanteessa asumaan joksikin aikaa thaimaalaisen tuttavien luokse. Naisilla oli myös sukulaisia thaiyhteisössä. Muutama haastattelemani naisista mainitsi kuinka myös sukulais-

nainen Thaimaasta on tullut Suomeen naimisiin. Suurin osa naisista oli kuullut myös Saphaan -hankkeesta nimenomaan toisilta thaimaalaisilta naisilta.

Kolme naisista kertoi, että heillä on paljon tuttuja thaiyhteisössä, mutta varsinaisia ystävyssuhteita heille ei ole muodostunut. Eräs haastateltava esimerkiksi kuvasi suhdettaan toisiin thaimaalaisiin tiiviiksi, mutta toisaalta kertoi, että hänellä ei ole yhtään oikeaa ystävää. Hänen mukaansa elämästä ja elämän vaikeuksista voi puhua muille thaimaalaisille ja aina he kuuntelevat, mutta toisaalta suurin huoli pidetään sisällä. Hän kertoi, että thaimaalainen kulttuuri on sellainen, että yleensä omista asioista puhutaan, mutta ei liikaa. Toisaalta on tärkeää näyttää, että kaikki on hyvin, vaikka joutuisi teeskentelemään. Kulttuuriin kuuluu hänen mukaansa se, että kaikki asiat leviävät yhteisössä ja siksi pitää teeskennellä kaiken olevan hyvin, jos haluaa pitää jotain salassa.

Selän takana puhuminen kuvattiin naisten kertomuksissa yleiseksi ilmiöksi thaiyhteisössä. Osa naisista kuvasi tämän olevan iso ongelma itselleen ja yhteisölle. Muutaman naisen kertomuksesta ei käy ilmi, mitä mieltä he ovat selän takana puhumisesta, mutta se ikään kuin ”kuuluu asiaan” thaiyhteisössä.

.. sellaista on meidän kulttuuri.. joo.. mutta yleensä monet ei puhu omasta asioistaan koska me pelkäämme justiin semmosia että menee puhumaan niin se leviää.. puhu selän takana ja näin.. niin sentakia he niin kuin teeskentele ja näin okei kaikki on hyvin vaikka ei oo kaikki hyvin (Haastateltava A)

Selän takana puhuminen ja pelko siitä heijastui myös naisten näkemyksiin thain kielen tulkeista. Yksi haastateltava kertoi, että hän ei halua thaimaalaista tulkkiä mukaan omien asioidensa hoitoon, koska hän pelkää, että tulkin kautta asiat leviävät thaiyhteisöön. Hänen kokemuksensa mukaan thaimaalaiseen tulkkiin ei voi luottaa.

Ne kaksi haastateltavaa, joilla ei ole pysyvää oleskelulupaa Suomessa kertoivat, että välit thaiyhteisöön ovat täällä etäiset. Heidän kertomuksissaan ainoat ystävät Suomessa olivat Saphaan -hankkeen työntekijät. Toisilta thaimaalaisilta he kertoivat saavansa apua Suomessa pääasiassa vain maksua vastaan.

6.6 Epävirallisten tukiverkoston merkityksiä

Kertomuksissa epävirallisista tukiverkostoista korostui oman pärjäämisen tärkeys. Tämä nähtiin ensisijaisena ja turvautuminen toisten apuun oli vasta toissijaista. Tosiasiassa monen asian hoitaminen vaati kuitenkin turvautumista toisten apuun, koska omat selviytymiskeinot olivat usein kielitaidon puutteen vuoksi rajallisia. Toinen keskeinen asia, joka korostui naisten kertomuksissa omista epävirallisista tukiverkostoista, oli näiden verkostojen vähäisyys. Moni haastateltava koki, että hänellä ei ole sellaisia tukiverkostoja, joista apua voisi hakea ja joissa elämän ongelmia voisi ratkoa. Epävirallisia tukiverkostoja kuvatessaan naiset puhuivat paljon siitä, kuinka he tarvitsevat jonkun, joka auttaa, mutta tällaisen luotettavan henkilön löytäminen on vaikeaa. Esimerkiksi hieron-tapaikan asiakkaalta pyydettävää apua haastateltavat perustelivat sillä, että he tarvitsevat jonkun, joka lukee papereita ja auttaa ymmärtämään asioita. Muita suomalaisia tai suomen kieltä hyvin ymmärtäviä ihmisiä ei naisten arjessa usein ole saatavilla.

6.6.1 Kyllä minä jotenkin aina pärjään

Huolen, hädän, yksinäisyyden ja avuttomuuden kokemusten rinnalla naisten kertomuksista nousi selkeästi esille myös ylpeys omista selviytymiskeinoista. Kaikkien vaikeuksien keskellä kertomuksissa tuotiin esille kokemus siitä, että kyllä minä jotenkin aina pärjään. Haastattelemani naiset olivat ylpeitä omista selviytymistaidoistaan, joista keskeisimmäksi nousi kielitaito. Tämä on mielenkiintoista, koska samalla naisten kertoman mukaan suurin ongelma oli heikko suomen kielen taito. Vähäinenkin suomen tai englannin kielen taito oli naisten puheissa ylpeyden aihe.

Omien selviytymiskeinojen korostaminen johti myös toisaalta tilanteisiin, joissa selviydettiin ja toimittiin itsenäisesti, mutta oma tieto toiminnan sisällöstä oli puutteellinen. Tämä näkyi kertomuksissa erilaisten sopimusten tekemisestä. Esimerkiksi eräs haastateltava kertoi, että hän on täysin itsenäisesti avannut erilaisia tilejä ja tehnyt sopimuksia. Hän kertoi olevansa ylpeä siitä, että tämä kaikki on onnistunut ilman toisten apua. Hän uskoi, että esimerkiksi pankissa ja vakuutusyhtiössä on ymmärretty mitä hän toivoo ja hän on saanut toiveitaan vastaavat tilit, vakuutukset ja muut sopimukset. Haastattelun yhteydessä haastateltava näytti minulle joitakin papereitaan ja pyysi minua selvittämään niiden sisältöä. Tässä yhteydessä käydyn keskustelun perusteella vaikut-

taa siltä, että hän on solminut toiveitaan vastaavia sopimuksia, joiden rajoitteista ja säännöistä hänellä ei kuitenkaan ole tarkkaa tietoa, koska heikon kielitaidon vuoksi hän ei ymmärrä suomenkielistä sopimustekstiä.

6.6.2 Avun saaminen on välttämätöntä

Kaikki haastateltavat korostivat, että avun ja tuen saaminen on välttämätöntä, jotta voi elää Suomessa ilman jatkuvia ongelmia. Ilman epävirallisia tukiverkostoja asioiden hoitaminen ei naisilta onnistu. Osoituksia naisten omista selviytymiskeinoista ja kekseliäisyydestä olivat kertomuksissa myös kaikki ne epäviralliset tukitahot, joita naiset pyysivät avukseen. Yksi haastattelemani naisista kertoi, että hän voi aina pyytää apua samalta suomalaiselta mieheltä, huoltomieheltä. Hän korosti olevansa ”onnenpekka”, koska hänellä on tällainen mahdollisuus. Muilla naisilla ei haastattelujen perusteella ole ollut mahdollisuutta hakea tukea yhdeltä ja samalta henkilöltä sen jälkeen, kun he ovat eronneet puolisoistaan. Vaikuttaakin siltä, että eron jälkeen naisten tukiverkosto koostui kenestä tahansa saatavilla olevasta sopivasta henkilöstä tai henkilöistä. Tämä aiheuttaa epävarmuutta haastattelemini naisten elämässä.

6.6.3 Thaiyhteisön monet merkitykset

Thaiyhteisö näyttäytyi naisten kertomuksissa keskeisenä informaationkulkukanavana. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että yhtä lukuunottamatta kaikki naiset olivat saaneet tiedon Saphaan -hankkeesta toisilta thaimaalaisilta naisilta. Monet haastattelemani naiset kuitenkin erottivat puheessaan thaiyhteisön ja thaimaalaiset ystävät. Naiset puhuivat paljon toisista thaimaalaisista. Kun kysyin, keneltä he kokivat saavansa tukea, ”toiset thaimaalaiset” kuvattiin enemmän ”tuttuus”- käsitteen kautta, kuin ystävinä. Naisilla oli paljon tuttuja ja toisiin thaimaalaisiin pidettiin yhteyttä. Samanaikaisesti moni koki olevansa yksin, mutta toisaalta toiset thaimaalaiset ovat tukena.

.. se on asia ei oo ketään kaverii ei ole sellaisia että on niin kuin hyviä kaveria tietkö että on sellainen niin kuin tunnetaan ja.. niin tuttuja.. sellaisia.. ei .. oo sellainen kaveri joka voi puhua kaikkii asioista kun on vaikea ja hän on niin kuin rinnalla (Haastateltava E)

Haastatteluissa viitattiin ajoittain epäsuorasti erilaisiin arvoasetelmiin ja hierarkioihin thaiyhteisössä. Hierarkia oli yksi este sille, että aina tukea ei haluttu pyytää ensisijaisesti thaiyhteisöstä.

kun aa välttä pyytää apua thaimaalaisilta.. kun se aina tunnen.. tuntuu että se he ei.. he katsovat alaspäin... semmoinen että ihmiset on erilainen tasolla.. eriarvo.. joo se tunnen että näin (Haastateltava C)

Jotkut haastateltavat kertoivat, että jatkuva avun pyytäminen toisilta thaimaalaisilta asettaa heidät alempiarvoiseen asemaan suhteessa muihin thaimaalaisiin. Usein se henkilö, joka yhteisössä pystyy antamaan apua esimerkiksi paperiasioiden hoidossa, on koulutetumpi. Eräs haastateltava kertoi, että avun pyytäminen kertoo samalla toisille thaimaalaisille, että on itse kouluttamaton ja ymmärtämätön. Tämä alentaa hänen mukaansa arvostusta toisten thaimaalaisten keskuudessa. Hän pyrkiikin välttämään avun pyytämistä toisilta thaimaalaisilta, koska ei halua, että häntä aletaan katsomaan alaspäin.

Thaiyhteisö tukee naisia monella tavalla, mutta samalla tuki myös rajoittaa naisia. Tämä tuli esille, kun naiset kertoivat toisten thaimaalaisten ehdottamista tavoista ratkaista ongelmia. Jotkut haastateltavat toivat esille sen, että mikäli keskusteleo ongelmistaan toisten thaimaalaisten kanssa, niin saa tukea, mutta samalla saa ratkaisuja, joiden toteuttaminen velvoittaa. Ratkaisuista poikkeaminen aiheuttaa yhteisössä ihmetystä ja oman tien kulkijaa ei välttämättä ymmärretä.

6.6.4 Apua saa rahaa vastaan

Yhtä lukuunottamatta kaikki haastattelemani naiset kertoivat maksavansa avusta. Varsinkin toisilta thaimaalaisilta saatu apu maksaa usein naisille. Vaikuttaa siltä, että thaiyhteisössä ja yhteisön ympärillä toimii "ammattiauttajia", jotka avustavat maksua vastaan heikommassa asemassa esimerkiksi kielitaidon puutteen vuoksi olevia yhteisön jäseniä. Tavallisesti apu tarkoittaa asioimista yhdessä tai niin, että toinen asioi haastateltavan puolesta. Asiointiapu on kallista ja usein siitä maksetaan keston mukaan.

.. normaali se toimii näin että thaimaalainen tuttu henkilö.. aina joutuu maksamaan vaikka menee pankkiin minun kansa ja puhuen asioita.. asioi-

da minun puolestani.. se joutu maksaa joskus tunnin sata euroo vaikka sata viisikymmentä euroo vaikka.. (Haastateltava C)

Eräs haastateltava oli maksanut pankissa asioimisesta. Tämä oli ollut välttämätöntä, koska asia ei alkujaan selvinnyt, vaikka hän otti paremmin suomea puhuvan ystävänsä mukaan pankkiin. Hän kertoi asiointiavun olevan erittäin kallista varsinkin, kun avusta joutuu maksamaan, vaikka asia ei selviäisi. Hän kertoi, että tällaisiin tilanteisiin liittyy usein tinkimistä. Esimerkiksi naiselle, joka avusti häntä pankissa, hän tarjosi palkkioksi vain sataa euroa, vaikka alkuperäinen hinta olisi ollut sataviisikymmentä euroa asiointilta. Tinkiminen oli hänen mukaansa riski, koska jos nainen ei olisi suostunut, hänen olisi pitänyt maksaa ainakin viisikymmentä euroa, vaikka koko asiointi olisi tinkimisen vuoksi peruuntunut. Hän kertoi olleensa onnekas, koska nainen oli suostunut tinkimään palkkion sataan euroon. Itse asiointi pankissa oli kestänyt viisi minuuttia ja asia ei ollut lopulta edes selvinnyt.

Vaikuttaa siltä, että avusta maksaminen on suhteessa naisten asemaan thaiyhteisössä. Ne naiset, jotka kertoivat maksavansa avusta eniten, kuvasivat olevansa kouluttamattomia ja alhaisemmassa asemassa kuin muut. Eräs haastateltava kertoi olevansa eri tasolla kuin muut thaimaalaiset, koska hänellä on vähän koulutusta. Hänen mukaansa toiset ovat tämän takia häntä parempia ja katsovat häntä alaspäin. Tämä tekee elämästä Suomessa hänen mukaansa raskasta, koska toiset thaimaalaiset eivät tarjoa apua ilmaiseksi. Avusta joutuu aina maksamaan. Avun kalleuden ja huonommuudentunteen vuoksi hän ei haluaisi juurikaan pyytää apua asioiden hoidossa toisilta thaimaalaisilta.

Osa haastateltavista suhtautui avusta maksamiseen välttämättömänä pahana, joka kuuluu asiaan. Toisaalta avusta maksetaan mielellään, jos avun antajan perheen tiedetään olevan köyhä. Tällöin apu kuvattiin huolenpitona heikompiosaisesta. Jos joku puhuu hyvin suomea, taidolla ansaitseminen nähtiin toisaalta luontevana tapana tienata rahaa. Toisaalta maksamisesta ei pidetty ja sitä pyrittiin välttämään aina mahdollisuuksien mukaan. Köyhäksi koettujen henkilöiden kohdalla avusta maksaminen nähtiin vastavuoroisena apuna. Avusta maksaminen vaikutti olevan joillekin naisille myös keino samanaikaisesti säilyttää oma asema yhteisössä ja toisaalta pyytää apua.

Avusta maksaminen ei rajoitu vain thaimaalaisten väliseen apuun. Avusta maksettiin myös tutuille suomalaisille miehille ja muille maahanmuuttajille, joista vietnamilaiset mainittiin haastatteluissa useaan otteeseen. Yksi haastateltava kertoi myös maksaneensa kielen opiskelusta suomalaiselle miehelle. Hän kertoi, että hänelle suositeltiin tätä suomalaista miestä kielen opettajaksi. Kielitunti maksoi noin viisi euroa. Toinen nainen kertoi maksavansa tietokoneopetuksesta suomalaiselle miehelle.

Haastateltava G kertoi tarvitsevansa jonkun puhumaan hänen puolestaan erilaisissa viranomaisasioissa. Eräs hänen thaimaalainen tuttavansa voi onneksi asioida hänen kanssaan. Näin hän on muun muassa täyttänyt veroilmoituksen. Kysyessäni tarkemmin veroilmoituksesta haastateltava kertoi, että hän ei tiedä mikä se on tai mitä veropapereissa lukee. Se on liian vaikeaa.

7 Johtopäätökset

Tavoitteeni tässä opinnäytetyössä oli tarkastella kysymyksiä, mitkä asiat Saphaan -hankkeen palveluohjauksen asiakkaat ovat kokeneet palveluohjauksessa itselleen merkitykselliseksi sekä, minkälaisia epävirallisia tukiverkostoja Saphaan -hankkeen asiakkailla on tai on ollut elämässään, ja mikä on niiden merkitys heille. Tässä kappaleessa esittelen aineistosta tekemiäni johtopäätöksiä ja pohdin havaintojeni merkitystä thaimaalaisen hierontapaikoissa työskentelevien syrjäytymisen ehkäisyn ja kotoutumisen tukemisen kannalta. Ensiksi luon silmäyksen haastattelemieni naisten esiin nostamiin ongelmiin syrjäytymisen näkökulmasta. Tämän jälkeen tarkastelen Saphaan -hankkeen palveluohjauksen merkityksiä naisille. Palveluohjauksen merkityksiä tarkastelen erityisesti suhteessa Saphaan -hankkeen tavoitteisiin. Lopuksi keskitän huomioni naisten epävirallisten tukiverkostojen ja heidän niille antamien merkitysten pohtimiseen. Tukiverkostoja ja niiden merkityksiä tarkastelen suhteessa ajankohtaiseen tutkimukseen maahanmuuttajien syrjäytymisestä ja kotoutumisen tukemisesta.

7.1 Heikot siteet yhteiskuntaan

Syrjäytyminen näkyi aineistossani erityisesti haastattelemieni naisten ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkoutena. Haastattelemillani naisilla oli niukasti omia suoria kontakteja yhteiskuntaan. Naisten vuorovaikutus yhteiskunnan kanssa vaikuttaa aineiston perusteella olevan pitkälti epävirallisen tuen ja kolmansien osapuolten varassa. Epävirallisella tuella ja kolmansilla osapuolilla tarkoitan thaiyhteisön antamaa tukea sekä naisten kontakteja suomalaisiin miehiin, mitkä perustuvat joko parisuhteeseen, tuttavuuteen tai hierontapaikan asiakkuuteen. Omien suorien yhteiskunnallisten kontaktien puute altistaa sille, että kohderyhmän sosiaalisten oikeuksien toteutuminen on sattumanvaraista. Omien suorien kontaktien puuttuminen yhteiskuntaan kuvaa nimenomaan naisten ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkoutta. Tällainen yksilön ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkous on keskeinen yksilöä syrjäytymiselle altistava tekijä (Williams 1998: 13–18; Raunio 2006: 10–11).

Haastattelemieni naisten ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkouteen vaikuttaa oleellisesti kielitaidon puute. Suomen kielen taidon puute nousi voimakkaasti esille aineistosta. Kielitaidon puute vaikeuttaa oleellisesti omien asioiden hoitoa suomalaisessa kir-

jalliseen asiointiin nojaavassa yhteiskunnassa ja toimii näin yhteiskunnallisen osallisuuden esteenä. Kielitaidon puute altistaa erityisesti sille, että naiset eivät voi tehdä itseään koskevia päätöksiä. Heikko kielitaito estää naisten oikeuksien toteutumista ja toisaalta tekee heille mahdottomaksi omien yhteiskunnallisten velvollisuuksien täyttämisen. Kielitaidottomuudesta seuraava tietotaidon puute syrjäyttää yhteiskunnan normaaleista palveluista ja saa kohderyhmän turvautumaan entistä tiiviimmin niihin verkostoihin, joissa he voivat tulla ymmärretyksi. Tästä syystä oman etnisen verkoston merkitys tuen antajana on suuri.

Kielitaidon ja suomalaiseen yhteiskuntaan sekä sen tarjoamiin palveluihin liittyvän tietotaidon lisääntyminen on edellytys naisten oikeuksien toteutumiselle ja omaehtoiselle selviytymiselle yhteiskunnassa. Osallisuus ei voi toteutua ilman näitä osallisuuden väliaineita. Yhteiskunnallisesta keskuksista katsottuna naiset ovat sosiaalisesti syrjäytyneitä eläessään yhteiskunnan sosiaalisten instituutioiden ulkopuolella (vrt. Raunio 2006: 27). Tarkasteltaessa perhettä arkielämässä toteutuvana yhteiskunnallisena siteenä, kuten Raunio (2009: 272–274) perhettä kuvaa, ero suomalaisesta puolisoista on osaltaan altistanut naiset syrjäytymiselle, sillä avioliiton päättyessä naisten perheen ja avioliiton kautta muodostamat siteet suomalaiseen yhteiskuntaan ovat naisten mukaan joko katkenneet tai ainakin selkeästi heikenneet, mikäli siteitä suomalaiseen yhteiskuntaan on naisille avioliiton aikana ehtinyt muodostua. Syrjäytyminen näkyy aineistossa myös yhteiskunnan täysivaltaiseen jäsenyyteen vaadittavien sosiaalisten oikeuksien toteutumatta jäämisinä, kuten Littlewood ja Herkommer (1999: 4–7) syrjäytymistä kuvaavat.

Kielitaidottomuuden ja tietotaidon puutteiden lisäksi aineistosta nousi esille kohderyhmän perustoimeentuloon liittyvät ongelmat. Tietämättömyys omista mahdollisuuksista ja yhteiskunnan tarjoamista vaihtoehdoista vaikeuttaa monella tapaa ”elämänselviytymistä” Suomessa, kuten haastattelemani naiset asian itse kuvaavat. Haastateltavieni elämäntilanteeseen olikin kasautunut monia syrjäytymiselle altistavia tekijöitä, kun aineistoa verrataan Riku Perhoniemen ja Inga Jasinskaja-Lahden (2006) tekemään tutkimukseen, jossa maahanmuuttajien syrjäytymisriskeiksi määriteltiin työttömyys, taloudelliset ongelmat, huonoksi koettu terveys ja ystävien puute. Näiden neljän syrjäytymisriskin näkökulmasta tarkasteltuna haastattelemani hierontapaikoissa työskentelevät thaimaalaiset olivat syrjäytymisvaarassa. Heidän kohdallaan toteutuivat Perhoniemen ja

Jasinskaja-Lahden (2006: 68–69, 94) kuvaamista riskeistä erityisesti taloudelliset ongelmat, työttömyys ja ystävien puute.

Avun ja tuen saaminen on haastattelemilleni naisille välttämätöntä, jotta he voivat elää Suomessa ilman jatkuvia väärinkäsityksiä ja ongelmia. Avun ja tuen saaminen ei kuitenkaan ole yksinkertaista. Naisten kontaktit suomalaisiin ovat vähäisiä ja he hoitavat asioitaan turvautuen omaan yritteliäisyyteensä, thaiyhteisön tukeen ja suomalaisten ex-puolisoiden antamiin ohjeisiin. Naiset ovat kehittäneet monenlaisia yksilöllisiä selviytymiskeinoja arkensa tueksi. He painottavat omillaan pärjäämisen olevan ensisijainen tavoite. Mikäli tämä ei ole mahdollista, tukea etsitään lähipiiristä. Vasta viimeisenä vaihtoehtona on turvautuminen ulkopuoliseen apuun, jota myös Saphaan -hankkeen palveluohjaus naisille edustaa. Kontakti hierontapaikoissa työskenteleviin thaimaalaisiin luodaan epävirallisten verkostojen ja erityisesti thaiyhteisön kautta. En tarkoituksella puhu tässä vain hierontapaikoissa työskentelevistä naisista, sillä kokemukseni mukaan hieronta- ja hierontapaikoissa työskentelee myös miehiä ja transihmisiä. Tämän opinnäytetyön haastateltavat olivat kuitenkin naisia, joten tässä työssä nousee esille vain naisten näkökulma. Saphaan -hankkeen hyvä maine hierontapaikoissa työskentelevien thaimaalalaisten keskuudessa ja hankkeeseen liittyvät konkreettiset toiminnot, kuten kielikoulu, ovat ratkaisevassa asemassa, kun asiakas päättää ottaa kontaktia Saphaan -hankkeen työntekijöihin.

Kohderyhmän kotoutumisen tukeminen on haaste yhteiskunnalle. Normaaliuden tavoittelu, joka mahdollistaa vain yhdenlaisen integroitumisen yhteiskuntaan (Barry 1998: 8–9), on kohderyhmän kannalta ongelmallista. Naisten kielitaidottomuus vaikeuttaa oleellisesti heidän mahdollisuuksiaan käyttää tarjolla olevia palveluita ja toteuttaa yhteiskunnallista osallisuutta tätä kautta. Pyrkimys ohjata kohderyhmää normaaliin yhteiskunnallisten peruspalveluiden piiriin ilman, että heillä on normaaleissa palveluissa asiointiin tarvittavia voimavaroja, kuten kielitaitoa ja asiointiin liittyvää tietotaitoa, vain tuottaa ja ylläpitää kohderyhmän syrjäytymistä. Tämän takia on mielestäni tärkeää kehittää kohderyhmälle omankielistä palveluohjausta, jotta normaaliin yhteiskunnallisten palveluiden käyttö on heille mahdollista. Palveluohjausprosessi ei kuitenkaan etene, ellei kohderyhmän yhteiskuntaan integroitumiseen tarvittavia voimavaroja, kuten kielitaitoa, samalla aktiivisesti tueta. Mikäli kohderyhmän moninaisuus ja voimavaroihin liittyvät haasteet sivuutetaan, kotouttamistoimenpiteillä tuotetaan helposti pakkointegraa-

tiota (Granfelt 1998: 94; Helne 2002: 92), jossa kohderyhmä asetetaan normaaleja palvelujärjestelmän palveluita käyttävään suomenkielisen yhteiskunnan jäsenen rooliin. Tämä rooli ei aineistoni perusteella vastaa kohderyhmän tarpeita. Jotta thaimaalaisille hierontapaikoissa työskenteleville voidaan tarjota aidosti integraatiota tukevia kotouttamistoimenpiteitä, se edellyttää, että heitä ei nähdä kohteina vaan dialogin osapuolina, jotka itse aktiivisesti integroituvat. Jotta tämä dialogi on mahdollista, kohderyhmä tulee kohdata heidän omalla kielellään.

7.2 Saphaan -hankkeen palveluohjaus voimaannuttaa valitsemaan itse

Saphaan -hankkeen palveluohjauksen tavoitteena on edistää hierontapaikoissa työskentelevien thaimaalaisten kotoutumista ja palveluihin ohjautumista (Saphaan -työ 2011). Haastattelemieni naisten näkökulmasta Saphaan -hankkeen palveluohjaus on ystävällisyyteen ja arvostavaan kohtaamiseen perustuva prosessi, jossa ongelmista keskustellaan yhdessä hankkeen työntekijän kanssa ja työntekijän esille nostamat mahdollisuudet ovat keskeisiä ongelmanratkaisussa, mutta valinnat ja päätökset asiakas tekee itse. Pohdin naisten kokemuksia palveluohjauksesta ja heidän palveluohjaukselle antamia merkityksiä integraation kautta. Laura Huttusen (2002: 62) havainnoissa passiivisuuden ja voimattomuuden muuttuminen aktiivisuudeksi ja toimintakyvyksi kertoo integraatiosta ja oman paikan löytäminen arjessa on tässä prosessissa keskeistä. Mahdollisuus tehdä itseä koskevia merkittäviä päätöksiä ja saada tätä kautta valtaa omaan elämään integroi ja voimaannuttaa yhteiskunnalliseen osallisuuteen.

Saphaan -hankkeen palveluohjaukseen liitetään aineistossa neljä keskeistä merkitystä. Analyysin lopussa vertasin näitä merkityksiä Saphaan -hankkeen konkreettisen asiakastyön tavoitteisiin. Saphaan -hankkeen ensimmäinen tavoite on, että hankkeen asiakas on aktiivisesti mukana tekemässä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja tätä kautta lisäämässä valinnanmahdollisuuksiaan (Saphaan -hanke 2009). Haastattelemanani naiset kertoivat, että Saphaan -hankkeessa toteutettava palveluohjaus tukee ja mahdollistaa omia valintoja. Havaintojeni mukaan naiset kokivat saavansa Saphaan -hankkeen palveluohjauksessa elämäntilannettaan ja tarjolla olevia mahdollisuuksia koskevaa neutraalia tietoa, jonka avulla heidän on mahdollista tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja tietoisina olemassa olevista vaihtoehdoista.

Saphaan -hankkeen toinen tavoite on, että asiakas oppii Suomessa tarvittavia arjen taitoja (Saphaan -hanke 2009). Aineistosta nousi esille, että suomalaisessa yhteiskunnassa toimiminen on naisille haastavaa. Ongelmien ratkaisuun liittyy usein paljon asiointeja eri yhteiskunnallisten toimijoiden ja palveluiden tuottajien kanssa. Toimintatapojen oppimisen kannalta on keskeistä, että asioita voi aluksi tehdä yhdessä Saphaan -hankkeen työntekijän kanssa. Yhdessä tekemisen kautta konkretisoituu hankkeen kolmas tavoite eli se, että asiakas oppii käyttämään Suomessa tarjolla olevia sosiaali- ja terveystalvueluita (Saphaan -hanke 2009).

Saphaan -hankkeen palveluohjauksessa työntekijät ovat asiakkaiden näkökulmasta merkityksellisessä roolissa. Kontaktin luomisen ja luottamuksen syntymisen edellytys on yhteinen kieli ja luottamus siihen, että työntekijät tuntevat sekä asiakkaan oman lähtökulttuurin että yhteiskunnan, jossa asiakkaat elävät elämäänsä nyt. Haastateltavat painottivat ymmärretyksi tulemisen tärkeyttä ja yhteisen kielen merkitystä välineenä tässä prosessissa. Ymmärretyksi ei voi naisten mukaan tulla, ellei voi keskustella työntekijän kanssa äidinkielellään ja sitä kautta kertoa omaa näkökulmaa omiin asioihin. Ymmärretyksi tulemisen lisäksi keskeistä oli hyväksytyksi ja kunnioitetuksi tulemisen kokemus.

Saphaan -hankkeen palveluohjaus merkitsee haastattelemilleni naisille heidän omien sanojensa mukaan myös valoa elämään Suomessa ja lupausta paremmasta tulevaisuudesta. Avun saamisen kautta naisten usko omiin mahdollisuuksiin lisääntyy. Tätä kautta konkretisoituu hankkeen neljäs tavoite eli se, että asiakas oppii tunnistamaan omia vahvuuksiaan ja ymmärtämään oikeuksiaan (Saphaan -hanke 2009). Omankielinen tuki ja neuvonta mahdollistavat sen, että naiset voivat tehdä itseään koskevia päätöksiä tietoisena eri vaihtoehtoista ja niiden mahdollisista seurauksista. Tällainen tietoisuus vahvistaa kokemusta elämänhallinnasta ja mahdollistaa vastuun ottamisen omista päätöksistä. Aineistosta nousee selkeästi esille naisten näkemys siitä, että palveluohjauksen kautta saatava tieto ja tuki auttavat valitsemaan oikean tien kohti omia päämääriä. Kuulluksi tulemisen ja osallisuuden kokemus työntekijä-asiakassuhteessa voi parantaa yksilön elämänhallintaa ja tarjota myös kokemuksen yhteiskunnallisesta osallisuudesta (Niiranen 2002: 63). Tästä näkökulmasta tarkasteltuna palveluohjaukseen naisten liitettävät merkitykset ovat keskeisiä naisten kotoutumisen tukemisen kannalta.

Omankielisen tuen lisäksi aineistossa nousi esiin suomalais-thaimaalaisen työparin merkitys palveluohjauksessa. Sekä Thaimaan että Suomen kulttuurin ja yhteiskunnan tuntemus on keskeistä palveluohjauksessa. Kun tavoite on tukea ja vahvistaa naisten omaehtoista selviytymistä suomalaisessa yhteiskunnassa, on tärkeää tuntea thaimaalaisen käsitys asiakkaan roolista ja käsitykset demokratian malleista. Nämä käsitykset vaikuttavat siihen, millaisena thaimaalainen ymmärtää oman asemansa ja liikkumalansa myös suomalaisessa yhteiskunnassa (vrt Niiranen 2002: 72).

Naisten kertomuksista sain sellaisen vaikutelman, että käytännön elämässä he ovat usein ensin suomalaisen aviomiehen määräysvallan alla ja heidän erottuaan määräysvalta siirtyy erilaisille viranomaisille. Naisilla ei ole miestensä tai viranomaisten kanssa yhteistä kieltä ja kulttuurin tuntemusta ja tämä näyttäytyy siinä, että tehdessään itseään koskevia valintoja he joutuvat tekemään ne sen tiedon varassa, mitä joku toinen heille kertoo. Tästä näkökulmasta katsottuna korostuu sen merkitys, että he voivat saada itseään ja omaa elämäntilannettaan koskevaa neutraalia tietoa ilman, että joku tekee heidän puolestaan jo tiedonantotilanteessa valintoja siitä, mikä heidän kannaltaan on tärkeää tietoa ja mikä ei.

7.3 Epäviralliset tukiverkostot

Haastattemieni naisten tukiverkostot vaikuttavat Suomessa rakentuvan pitkälti heidän suomalaisten puolisoitensa varaan. Naisten tukiverkosto ohenee merkittävästi ja osa naisista jää tyhjän päälle jos liitto päättyy eroon. Tällöin tukiverkoston puute näkyi aineistossani voimakkaana yksinäisyyden kokemuksena. Tämä yksinäisyyden kokemus havaintojeni mukaan ei viittaa sosiaaliseen yksinäisyyteen, vaan kokemukseen tuen puutteesta liittyen elämiseen suomalaisessa yhteiskunnassa. Vaikka moni nainen kuvasi elävänsä tiiviissä yhteydessä toisiin Suomessa asuviin thaimaalaisiin, niin suhteessa suomalaiseen yhteiskuntaan naiset kokivat itsensä hyvin yksinäisiksi. Tämä kertoo mielestäni myös thaiyhteisön ja suomalaisen yhteiskunnan välisestä erillisyydestä.

Puolisoiden merkitys korostui haastateltavien puheissa, vaikka heiltä saatu tuki kuului parisuhteeseen, eikä enää elämään eron jälkeen. Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että puolisolta saatua tukea ja apua ei joku toinen taho ollut pystynyt korvaamaan eron jälkeen. Puolison tilalle oli tullut thaiyhteisö ja muut suomalaiset miehet, erilaiset tutta-

vat, kuten talonmiehet ja huoltomiehet sekä hierontapaikkojen kautta tutuksi tulleet asiakkaat. Nämä verkostot eivät kuitenkaan naisten kertomuksien mukaan kyenneet tarjoamaan riittävää tukea naisten omaehtoisen selviytymisen vahvistamiseksi arkipäivän elämässä.

Hannu Sirkkilä (2006) kuvaa, miten suomalais-thaimaalaisessa liitossa suomalaisen miehen rooli on huolehtiminen ja asioiden hoitaminen, kunnes vaimo vähitellen oppii pärjäämään itsenäisesti. Mies vastaa kodin ulkopuolisista asioista, hankkii toimeentulon ja huolehtii vaimon asioiden hoidosta. Vaimon rooli on vastata ensisijaisesti kodista ja kotitöistä. (Sirkkilä 2006: 137–139.) En keskustellut haastateltavien kanssa miehen ja vaimon rooleista perheessä, mutta tämä Sirkkilän kuvaama asetelma toistui haastattemieni naisten kertomuksissa heidän kuvatessaan tukiverkostojaan avioliiton aikana ja myös sen jälkeen. Sirkkilän (2006) kuvauksesta poiketen haastattelemani naiset eivät olleet oppineet pärjäämään itsenäisesti suomalaisessa yhteiskunnassa vaan tarvitsivat jonkun tuekseen asioiden hoidossa.

Sirkkilän (2006: 139) mukaan suomalais-thaimaalaisen parisuhteen alussa lähes kaikki taloudellinen ja toiminnallinen valta keskittyy suomalaiselle miehelle. Miehellä on päätösvalta myös monissa vaimoa koskevilla asioilla. Sirkkilän mukaan tässä on taustalla se, että maahan muutettuaan thaimaalaisten vaimojen on erittäin vaikea työllistyä, koska heillä on alhainen koulutustaso ja heiltä puuttuu suomen kielen taito. Tällöin vaimo on riippuvainen miehestään sekä taloudellisesti että sosiaalisesti. Vaimon asioiden hoito ilmenee konkreettisesti esimerkiksi oleskelulupa-asioiden hoitona (Sirkkilä 2006: 141). Sirkkilän (2006: 132–133, 139) tutkimuksessa suomalaiset miehet kuvasivat thaimaalaisia vaimojaan henkilöiksi, jotka eivät murehdi asioita. Kuvauksissa viitattiin thaimaalaisen vaimon lapsenomaiseen elämänasenteeseen ja huolettomuuteen. Vaikeus tai suoranaan mahdottomuus työllistyä virallisille työmarkkinoille näkyi myös haastattemieni naisten kertomuksissa. He myös kertoivat, että avioliiton aikana vaimon ja perheen asioiden hoito yleensä keskittyy miehelle. Näissä teemoissa havaintoni ovat yhteneväisiä Sirkkilän (2006) haastattemien miesten kuvausten kanssa. Haastattelemani naiset ovat kuitenkin kaikkea muuta kuin lapsellisen huolettomasti elämään suhtautuvia. He haluavat olla aktiivisia toimijoita omassa elämässään ja kantavat vastuuta sekä itsestään ja lapsistaan että perheestään lähtömaassa.

Eron jälkeen naisten sosiaalinen verkosto muodostuu pitkälti toisista Suomessa asuvista thaimaalaisista naisista eli thaiyhteisöstä. Suomalaisessa yhteiskunnassa toimimisen tukena olevat verkostot koostuvat pitkälti suomalaisista miehistä, suomalaisista puolisoista ja heidän jälkeensä tulleista mieskontakteista. Minut yllätti se, miten suuressa roolissa hierontapaikkojen asiakkaat olivat joidenkin naisten elämässä. Moni haastattelemani nainen nosti hierontapaikan asiakkaat keskeiseksi osaksi tukiverkostoaan. Joillekin naisille nämä miehet olivat ensisijainen tiedonlähde liittyen suomalaisessa yhteiskunnassa toimimiseen sekä konkreettinen apu asioiden hoitamisessa.

Thaiyhteisöön naiset liittävät monenlaisia merkityksiä. Yhteisö on tuki ja turva, mutta samalla se myös rajoittaa elämää. Yhteisön tarjoamat vaihtoehdot tukevat monella tavalla elämää marginaalissa. Yhteisö toimii merkittävänä tiedonkulun kanavana, jonka kautta myös yhteisön jäsenten kuulumiset liikkuvat nopeasti. Selän takana puhumisen perinne on naisten mukaan keskeinen osa yhteisön toimintaa. Osa näkee sen ongelmattomana mutta toiset kokevat sen ahdistavana. Kaikki haastateltavat pyrkivät mahdollisuuksien mukaan salaamaan suurimmat ongelmansa yhteisöltä, koska on tärkeää säilyttää oma arvo yhteisön silmissä. Salailun tarpeen takia osa naisista suhtautuu epäillen thaimaalaissyntyisiin thainkielen tulkkeihin Suomessa. Selän takana puhumisen traditio on niin vahva, että naiset uskovat sen menevän vaitiolovelvollisuuden edelle.

Rahan ja avun liittäminen toisiinsa on mielenkiintoinen piirre naisten epävirallisissa tukiverkostoissa. Tämä näyttää liittyvän ensisijaisesti thaimaalaisten keskinäiseen tukiverkostoon, mutta ilmeisesti myös laajemmin aasialaistaustaisten maahanmuuttajien verkostoitumiseen pääkaupunkiseudulla. Avusta maksaminen on kiitosta saadusta avusta, mutta se voi myös tarkoittaa sitovien velka- ja kiitollisuudenvelkasiteiden syntymistä ja suorastaan kiskonnan kaltaista rahastamista.

Epävirallisten tukiverkostojen kuvauksista huolimatta usea haastattelemani nainen kertoi, että hänellä ei ole ystäviä. Tämä poikkeaa Riku Perhoniemen ja Inga Jasinskaja-Lahden (2006) tekemistä havainnoista. Heidän tutkimuksessaan maahanmuuttajien kokemukset sosiaalisesta syrjäytymisestä olivat harvinaisia. Melkein kaikilla oli läheisiä ystäviä ja luottamuksellisten ihmissuhteiden puuttuminen oli harvinaista. (Perhoniemi – Jasinskaja-Lahti 2006: 77–78.) Reuterin ja Jaakkolan (2005: 28) tutkimukseen osallistuneista maahanmuuttajista joka viides ilmoitti, että heillä ei ole yhtään läheistä ystä-

vää Suomessa. Ystävien puute ei kuitenkaan merkitse välttämättä sosiaalisen tuen puutetta, sillä useimmat ystäviä vailla olevista olivat perheellisiä. Reuterin ja Jaakkolan tutkimuksessa oli erittäin harvinaista se, että vastaajalla ei ollut yhtään läheistä ystävää Suomessa ja tämän lisäksi hänen talouteensa ei kuulunut muita aikuisia. Haastattelemistani naisista kukaan ei kuvannut itseään perheelliseksi. Perhe-elämä Suomessa oli päättynyt eroon ja naisten kuvauksissa nousivat voimakkaasti esiin yksinäisyyden kokemukset. Tällainen ystävyysuhteiden puute vaikeuttaa sopeutumista ja heikentää hyvinvointia (Reuter – Jaakkola 2005: 35).

Reuterin ja Jaakkolan (2005: 35) tutkimuksessa noin viidesosa vastaajista oli eristäytynyt omiin etnisiin verkostoihinsa siten, että heillä ei ollut yhtään läheistä suomalaista perheenjäsentä, ystävää tai työtoveria. Haastattelemini naisten kertomusten perusteella he kaikki kuuluivat tähän omaan etniseen verkostoonsa eristäytyneeseen ryhmään. Tällainen eristäytyminen on yleisintä sellaisten maahanmuuttajien keskuudessa, jotka asuvat pääkaupunkiseudulla tai ovat työelämän ulkopuolella (Reuter – Jaakkola 2005: 35). Haastattelemani naiset kuuluvat molempiin ryhmiin, he sekä asuvat pääkaupunkiseudulla että ovat yhteiskunnallisesta näkökulmasta virallisen työelämän ulkopuolella työskennellessään seksityössä. On mielenkiintoista, että haastattelemani naiset kuvasivat tukiverkostonsa koostuvan menneisyydessä suomalaisesta puolisoistaan ja nykyisyydessä pääasiassa toisista thaimaalaisista naisista sekä joistakin suomalaisista miespuolisista tuttavista. Reuterin ja Jaakkolan (2005: 37) mukaan seka-avioliitoissa elävät tai eläneet tutustuvat usein valtaväestöön sekä oppivat valtaväestön kieltä ja kulttuuria. Haastattelemini naisten kohdalla näin ei ollut. Toisaalta myös Reuter ja Jaakkola (2005: 37) toteavat, että eronneiden kohdalla verkostot painottuvat enemmän omaan etniseen ryhmään.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellut epäviralliset tukiverkostot muodostuivat sosiaalisista verkostoista. Reuterin ja Jaakkolan (2005: 23–24) mukaan sosiaalisia verkostoja voidaan käyttää integraation mittarina. Tutkimalla maahanmuuttajan sosiaalisten suhteiden luomista ja ylläpitoa suhteessa omaan etniseen ryhmään ja valtaväestöön sekä laajemmin yhteiskuntaan, voidaan heidän mukaansa saada tietoa maahanmuuttajan integraatiosta. Maahanmuuttajien verkostojen rakenteeseen vaikuttaa maassa asuttu aika. Verkostot suomalaistuvat asumisajan pidentyessä. (Reuter - Jaakkola 2005: 30.) Aineistoni on pieni, mutta sen perusteella vaikuttaa pikemminkin siltä, että hierontapai-

koissa työskentelevien verkostojen suomalaistuminen on vähentynyt asumisajan pidentessä. Monella taustalla olevan avioeron myötä mahdolliset verkostositeet kantasuomalaisiin vaikuttavat lähes katkenneen, mikäli niitä on edes ehtinyt muodostua liiton aikana.

Riku Perhoniemen ja Inga Jasinskaja-Lahden (2006) tekemässä seurantatutkimuksessa syrjäytymisestä kertova lukuisten eri ongelmien kasautuminen ei ollut tutkimukseen osallistuneiden maahanmuuttajien keskuudessa yleistä. Tämän opinnäytetyön aineiston perusteella thaimaalaisten hierontapaikoissa työskentelevien naisten kohdalla tilanne on erilainen. Haastattelemani naiset kertoivat, että heidän elämässään on monia eri ongelmia. Nämä ongelmat liittyvät havaintojeni mukaan ensisijaisesti yhteiskunnallisen osallisuuden puutteeseen. Puutteellisten osallisuuden resurssien vuoksi, joista keskeisimmäksi nousi kielitaidottomuus ja suomalaisessa yhteiskunnassa toimimiseen liittyvä tietotaidottomuus, naiset ovat ajautuneet elämään syrjässä yhteiskunnallisen toiminnan keskuksesta ja heidän mahdollisuutensa tehdä itseään koskevia päätöksiä on heikko. Sosiaaliset verkostot ja niistä saatava sosiaalinen tuki ovat maahanmuuttajille merkittävä henkistä hyvinvointia ylläpitävä resurssi (Perhoniemi – Jasinskaja-Lahti 2006: 77–78). Oma etninen yhteisö luo turvaa ja tarjoaa voimavaroja, mutta ryhmäytyminen saattaa johtaa myös eristäytymiseen. (Martikainen ym. 2006: 34.) Kuten olen todennut, suhteessa suomalaiseen yhteiskuntaan haastattelemani naiset elävät syrjässä. Omassa toimintaympäristössään ja yhteisössään he ovat kuitenkin oman elämänsä keskuksessa. Yhteiskunnan näkökulmasta naisten syrjäytyminen on todellista, mutta en ole varma, miten naiset itse asian näkevät. Syrjäytyminen syntyy suhteessa muihin ihmisiin (Helne 2002a: 25; Helne 2002b: 8), joten naisten syrjäytymisen tarkastelu riippuu myös siitä, keitä nämä muut ihmiset ovat.

8 Pohdinta

Mitä tämä kaikki antaa tarkasteltaessa hierontapaikoissa työskentelevien thaimaalaisten kotoutumista ja toisaalta syrjäytymistä? Tuula Helne (2002a: 27) väittää, että syrjäytymispuhetta esiintyy runsaasti yhteisöissä, jotka ovat huolissaan rajoistaan ja identiteetistään. Julkinen huoli thaimaalaisten hierontapaikoissa työskentelevien henkilöiden elämänkohtaloista ja kotoutumattomuudesta on mielestäni osaltaan puhetta yhteiskunnan huolesta liittyen seksityöhön ilmiönä. Missä kulkee erilaisuuden raja? Milloin erot ovat hyväksyttäviä ja milloin niistä tulee torjuttavia ja vaarallisia? Marginaaliin liitetään usein moraalisen ulottuvuuden lisäksi moralisoiva ulottuvuus, joka kohdistuu johonkin marginaaliryhmään tai heidän elämäntapaansa (Jokinen – Huttunen – Kulmala 2004: 19). Seksityössä mukana olevien kohdalla tämä moralisoiva ulottuvuus on erityisen voimakas.

Naisten verkostot omassa kieliyhteisössä ovat hyvin naisvaltaisia, mutta muut verkostot koostuvat pääasiallisesti miehistä. Mikä selittää sen, että opinnäytetyössäni yksinäisyys ja läheisten sosiaalisten tukiverkostojen puute nousi voimakkaasti esille? Voiko syynä olla se, että seksityö integroi hierontapaikoissa työskentelevät thaimaalaiset marginaaliin? Sutelan (2005: 83) mukaan työ Suomessa on keskeinen maahanmuuttajia integroiva tekijä. Virallisen ja yhteiskunnallista hyväksyntää nauttivan työn korvaantuminen epävirallisella ja stigmatisoivalla seksityöllä ei todennäköisesti edesauta thaimaalaisten naisten kotoutumista ja integroitumista yhteiskuntaan. Toisaalta niin kauan kuin kohderyhmälle ei ole tarjolla heidän resurssejaan vastaavaa työtä tai kohderyhmän resurssit eivät lisäänty, niin hierontatyö on varteenotettava vaihtoehto ylipäättään tehdä työtä.

Haastatteluissa kautta hierontapaikoissa työskentelevien thaimaalaisten naisten erityinen haavoittuvuus näkyi monella tapaa. Yhteiskunnan eri toiminnoissa toimimiseen ja niissä selviytymiseen vaikutti riippuvaisuus toisten ihmisten tiedoista ja hyväntahtoisuudesta välittää tätä tietoa. Tällainen riippuvaisuus asettaa naiset erityisen haavoittuaiseen asemaan. Haavoittuva asema näkyy myös avun osittaisena maksullisuutena. Monissa tilanteissa raha on viimesijainen keino ratkaista ongelmia. Tässä aikaisemmin esittämiini kysymyksiin en pysty vastaamaan, mutta mahdollisesti ne voisivat olla jonkin toisen tutkimusprosessin alku.

8.1 Opinnäytetyön eettinen reflektointi ja luotettavuuden arviointi

Opinnäytetyöni eettiset kysymykset liittyvät ennen kaikkea siihen, kuinka olen saanut tietoni ja kuinka käytän saamaani tietoa (Eskola – Suoranta 2001: 52–53). Tiedon hankintaan liittyvät eettiset kysymykset liittyvät sekä aineiston keräämiseen että ennakkotietooni tarkastelemastani aiheesta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden noudattaminen sekä haastateltavien anonymiteetin turvaaminen ovat keskeisiä kysymyksiä opinnäytetyöprosessini eettisyyden arvioinnissa. Hakiessani tutkimuslupaa Pro-tukipisteen hallitukselta, se asetti nämä kysymykset kynnyskysymyksiksi tutkimusluvan saamiselle.

Olen opinnäytetyöprosessissani kiinnittänyt erityistä huomiota salassapito- ja vaitiolo-velvollisuuden noudattamiseen. Tämä on ollut erityisen tärkeää, koska olen työssäni myöhemmin kohdannut haastattelemani henkilöitä. Kävin kaikkien haastateltavien kanssa haastatteluiden alussa aina erikseen läpi sen, mitä vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus tarkoittaa. Vaikka asiakkaat saattavat tavata minua myöhemmin Pro-tukipisteen työntekijän roolissa, niin en voi palata keskustelussa niihin asioihin, mitä he toivat haastattelussa esille. Tämä ihmetytti joitakin haastateltavia. He olisivat toivoneet, että haastattelun kautta he voivat välittää omia mielipiteitään suoraan myös Saphaan -hankkeen työntekijöiden tietoon. Moni halusi erikseen sanoa, että heillä ei ole mitään salattavaa ja kaiken voi kertoa sellaisenaan eteenpäin. Tästä keskusteltaessa selvitin haastateltaville, että se ei ole mahdollista, koska opinnäytetyön eettisyyteen kuuluu se, että vastaajia ei voi tunnistaa tai mitään sanottua ei voi yhdistää yksittäiseen vastaajaan. Oli hämmäntävää huomata, että osa vastaajista oli sitä mieltä, että koko haastattelun idea menee pilaa, mikäli heidän sanomaansa ei voi yhdistää heihin. He ovat halunneet osallistua nimenomaan saadakseen kertoa mielipiteitään!

Pro-tukipisteen hallitus asetti tutkimusluvan ehdoksi koko opinnäytetyöprosessin ehdottoman erottamisen roolistani Pro-tukipisteen työntekijänä. Opinnäytetyöprosessini ajan minulla on ollut ikään kuin kaksoisrooli työpaikallani. Haastattelutilanteissa minulla on ollut ulkopuolisen tutkijan rooli ja muuna aikana olen Pro-tukipisteen työntekijä, joka osana normaalia työtään tapaa asiakkaita. Olen myös saattanut jossain työmuodossa tavata haastattelemani asiakkaita. Tällöin en ole millään tavalla tuonut esille, että olen keskustellut kyseisen henkilön kanssa aikaisemmin. Tämän asian läpikäyminen haastattelutilanteessa on ollut ensiarvoisen tärkeää, jotta haastateltavat ymmärtävät, että

haastattelun jälkeen haastatteluissa käytyyn keskusteluun ei voi minun puoleltani palata.

Olen pyrkinyt koko opinnäytetyöprosessini ajan tarkastelemaan aihettani objektiivisesti. Minun täytyy kuitenkin myöntää, että en voi toteuttaa tarkastelua täysin objektiivisesti, koska haastattellessani ja tehdessäni aineistosta tulkintaa näkökulmani on samalla osallisen näkökulma, kuten Tuula Helne (2002b: 15) kuvaa. Osallisen näkökulma tulee esille myös työni kautta, sillä työssäni keskeistä on asiakaskohderyhmäni edunvalvonta, ja Saphaan -hankkeen asiakkaat ovat myös osa tätä kohderyhmää.

Olen läpi opinnäytetyöprosessin pyrkinyt turvaamaan haastateltavien anonymiteetin. Tämä on toteutettu siten, että yhtä lukuunottamatta tapasin kaikki haastateltavat Saphaan -hankkeen Kallion toimipisteessä, jossa haastateltavan lisäksi paikalla olimme vain minä ja tulkki. Yksi haastateltava halusi haastattelupaikaksi Saphaan -hankkeen työhuoneen, joka sijaitsee Pro-tukipisteen tiloissa Kaisaniemessä. Hänen osaltaan on mahdollista, että jotkut Pro-tukipisteen työntekijät ovat nähneet ja tunnistaneet hänet, kun hän on tullut haastatteluun. Tätä haastateltava ei pitänyt itse ongelmana. Hän kyseenalaisti koko salassapidon tärkeyden toteamalla, että hän osallistuu haastatteluun nimenomaan saadakseen kertoa asioita muille, joten ei ymmärrä vaitiolovelvollisuutta tässä asiassa.

Tuotetun tiedon olen säilyttänyt siten, että se on vain minun saatavillani. Analysointi-prosessissa olen käyttänyt haastattevista keksimiäni nimimerkkejä, joista tässä opinnäytetyöraportissa on jäljellä siteerauksissa olevat kirjaimet. Varatessaan haastatteluai-kaa haastateltavat ovat jättäneet hankkeen työntekijöille kutsumanimensä ja halutesaan puhelinnumeron, johon heille voi soittaa muistutussoiton. En tiedä haastateltavieni nimiä tai yksityiskohtia heidän asiakkuusprosessistaan Saphaan -hankkeen palveluohjauksen asiakkaina.

Keskeiset opinnäytetyöni luotettavuuteen liittyvät kysymykset ovat se, kuinka luotettava saamani tieto on ja toisaalta se, kuinka luotettavaa tästä tiedosta tekemäni tulkinta on. Tätä pohtiessani mietin sitä, onko haastateltavien motiiveilla osallistua haastatteluun merkitystä saamani tiedon luotettavuuden kannalta. Tulin siihen lopputulokseen pohdinnassani, että ei ole. Tarkoitukseni on tuoda esille hankkeen asiakkaiden omaa

ääntä mielenkiintoni kohteena olevissa kysymyksissä. Asiakkaan oma ääni tulee esille siitä huolimatta, mikä on hänen motiivinsa osallistua ja kertoa tarinaansa.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä luotettavuuteen liittyväksi erityiseksi haasteeksi muodostui mielestäni haastateltavien äänen välittäminen lukijalle. Miten kuvata niitä tarinoita ja merkityksiä, joita naiset minulle kertoivat siten, että en häivyttä heidän omaa ääntään? Olen pyrkinyt ratkaisemaan tämän kysymyksen varomalla ylitulkitsemasta haastateltavieni kertomaa ja käyttämällä tekstissä haastateltavien asioista käyttämiä ilmaisuja, kuten esimerkiksi ”elämänselviytymistä”.

Tämän opinnäytetyön otanta on sen verran suppea, että saatuja tuloksia ei voida yleistää sellaisenaan koskemaan thaimaalaisia hierontapaikoissa työskenteleviä henkilöitä laajemmin. Tulokset kuvaavat haastateltujen henkilöiden kokemuksia ja avaavat niiden merkityksiä heille. Tulokset tarjoavat kuitenkin hyvän lähtökohdan keskustelun avauksille ja thaimaalaisten hierontapaikoissa työskentelevien kanssa tehtävän työn kehittämiseksi.

8.2 Työn kehittämisen näkökulma

Tavoitteenani oli tuottaa asiakkaiden kokemusten pohjalta tietoa, jonka perusteella Saphaan -hankkeen palveluohjausta voidaan edelleen kehittää. Näkemyseni on, että jotta palveluohjausta voidaan kehittää asiakasta aidosti hyödyttävällä tavalla, on keskeistä tarkastella sitä asiakasnäkökulman kautta. Kehittämistyö edellyttää tietoisuutta myös palveluohjauksen ja virallisen palveluverkoston rinnalla toimivasta epävirallisesta auttamisverkostosta, joka vaikuttaa asiakkaiden elämässä. Tätä epävirallista toimintaympäristöä olen pyrkinyt opinnäytetyössä nostamaan esiin. Saphaan -hankkeessa tehtävälle palveluohjaukselle tämä opinnäytetyö tarjoaa myös asiakaspalautetta.

Kohderyhmä tarvitsee tukea ja voimavaroja, kuten kielitaitoa, jotta kotoutuminen ja osallisuus ovat mahdollisia. Tukea tarjottaessa on kuitenkin huomioitava se, että omaehtoinen selviytyminen tarkoittaa oman valinnanvapauden olemassaoloa. Kohderyhmän kotoutumista eivät tue yksioikoiset valmiiksi pureskellut toimintamallit, jotka rajaavat yksilöllisen valinnanmahdollisuuden pois palveluvalikoimastaan. Valmiit vastaukset ja valinnanmahdollisuuden kapeutuminen tuottavat pakkointegraatiota, joka ei tue ryh-

män omia haluja ja tarpeita. Tällainen yksipuolinen näkemys kotouttamisesta ja kotoutumiseen johtavista tukitoimista ei osallista kohderyhmää omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon. Tulee myös huomioida, että kielitaito ja -taitottomuus ovat vallan välineitä, joiden olemassaolo tulisi tiedostaa suunniteltaessa ja toteutettaessa kotoutumista tukevia palveluita haavoittuvassa asemassa oleville ryhmille. Jotta ennaltaehkäistään ihmisten päätyminen tilanteeseen, jossa tarvitaan Saphaan -hankkeen kaltaista tukea, osallistumisen edellytyksiä tulisi aktiivisesti vahvistaa maahanmuuton jälkeen. Kohderyhmä on ajautunut syrjäytymisvaaraan erityisesti kielitaidottomuuden ja tiedon puutteen takia, vaikka heidän elämäntilanteisiinsa liittyy myös monenlaisia muita ongelmia. Mielestäni kotoutumistoimia aktiivisesti kehittämällä tulisi tukea avioliiton kautta maahan tulevien ihmisten avioliiton ulkopuolisten verkostojen kehittymistä, jotta he eivät olisi niin haavoittuvaisessa asemassa, jos liitto päättyy eroon.

Palveluohjaukseen liittyvä haaste on erilaisten toimintamahdollisuuksien avaaminen asiakkaille. Tämän jotkut haastateltavat kokivat hämmentävänä, koska he kertoivat tottuneensa siihen, että heille esitetään vain yksi vaihtoehto. Palvelujärjestelmä tuottaa ja ylläpitää osaltaan haastattelemini ihmisten syrjäytymistä ja asemaa yhteiskunnan marginaalissa. Tämän väitteen perustan aineistossani usein toistuviin kuvauksiin siitä, kuinka eri viranomaistoimijat tekevät päätöksiä haastattelemini naisten puolesta. Vaihtoehdottomuus ei vahvista naisten kykyä tehdä itseään ja omaa elämäänsä koskevia valintoja, vaan asettaa heidät alistaiseen asemaan suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan. Tarjoamalla kohderyhmälle valmiiksi räätälöityjä toimintamalleja, joissa ei ole kuin yksi ratkaisu, palveluntuottajat samalla tuottavat ja ylläpitävät kohderyhmän syrjäytymistä. Tässä toistuu sosiaalityön toiseutta tuottava dilemma, jossa sosiaalityö, pyrkiessä ohjaamaan ihmisiä yhteiskunnan yhteyteen normaaliuden ideaalia toteuttaen, samalla kuitenkin myös toteuttaa toiseutta, eli omalta osaltaan tuottaa ja vahvistaa marginaaleja (Juhila 2002: 14–17).

Opinnäytetyöni tarjoaa mahdollisuuden tarkastella syrjäytymisen ja syrjässä olemisen problematiikkaa thaimaalaisen hierontapaikassa työskentelevän tai työskennelleen naisen näkökulmasta. Tämän näkökulman esiin nostaminen on ensiarvoisen tärkeää mietittäessä kotouttamistoimenpiteitä ja muita tukitoimia kohderyhmälle. Vaikuttaa siltä, että kohderyhmää koskevia päätöksiä tehdään poliittisella tasolla kohderyhmää sen paremmin tuntematta. Julkisesta huolesta ja hierontatyötä kohtaan tunnetusta pahek-

sunnasta nousevat päätökset ja viranomaislähtöiset auttamistoimet eivät tarjoa ratkaisua tämän haavoittuvasen ryhmän kotoutumisen vahvistamisessa, vaan kotouttamistoimien tulisi muodostua kohderyhmän kuulemiseen perustuvista todellisista tukemisen tarpeista ja lähtökohdista. Jotta ilmiöiden yhteinen ymmärtäminen eri ihmisten kesken on mahdollista, täytyy todellisuuden hahmottamisen olla riittävällä tavalla yhdenmukaista. (Eskola – Suoranta 2001: 44–46.) Tällaisen yhteisen ymmärryksen tilan saavuttaminen kohderyhmän ja kohderyhmää kotouttamaan pyrkivien välillä on ensiarvoisen tärkeää, jotta thaimaalaisten hierontapaikoissa työskentelevien syrjäytymisen vähentäminen ja ehkäiseminen sekä kotoutumisen tukeminen on mahdollista.

Perhoniemi ja Jasinskaja-Lahti (2006: 75) esittivät väitteen, että jotkut Suomessa jo suhteellisen pitkään asuneet maahanmuuttajat, jotka eivät ole onnistuneet löytämään riittävästi sosiaalisia ja taloudellisia resursseja, luopuvat aktiivisista yrityksistä kotoutua. Jotta näin ei kävisi thaimaalaisten hierontapaikoissa työskentelevien naisten osalta, kohderyhmä tarvitsee pitkäkestoista tukea kasvattaakseen resurssejaan toimia suomalaisessa yhteiskunnassa. Myös koko kotoutumisen idean ja tavoitteiden uudelleen määrittely haavoittuvaisten kohderyhmien kohdalla on mielenkiintoinen kysymys. Ensimmäinen askel kohti tätä on kohderyhmän jäsenten aktiivinen mukaanotto kotouttamishankkeiden ja kotouttamista tukevien pitkäjänteisten toimenpiteiden suunnitteluun. Kotouttamisen korostunut yhteiskuntalähtöisyys ja lyhytjänteisyys saattavat myös olla syy sille, että kotouttaminen tuottaa tuloksia hitaasti ja epätydyttävästi sekä maahanmuuttajien että yhteiskunnan näkökulmasta. Kotoutumisen tukemiseen tulisi suhtautua mielestäni samoin, kuten Hänninen (2007) palveluohjauksen kehittämisestä toteaa. Palveluohjauksen kehittämistyötä tulisi tehdä niin, että palveluohjaus ei toteutuisi vain hankkeittain, mikä tarkoittaa usein sitä, että palveluohjaus on aina vain joidenkin asiakkaiden saatavilla ja rajatun aikaa (Hänninen 2007: 46–47).

Pohdittaessa laajemmin kehittämistyötä, tämän opinnäytetyön keskeiseksi tehtäväksi nousi painottaa kohderyhmän osallisuuden tärkeyttä. Sosiaalialan kehittämistyössä on tänä päivänä ensiarvoisen tärkeää siirtyä palveluiden tuottajan tasolta palveluiden käyttäjän tasolle mietittäessä kutakin kohderyhmää parhaiten hyödyttäviä ja kustannustehokkaita palveluita. Tämä opinnäytetyö ei saavuta osallistavaa tasoa, vaan jää kohderyhmän kuulemisen tasolle. Tästä johtuen työn keskeisin tehtävä on kuulla ja tämän jälkeen nostaa esiin kuulemaansa. Toivon onnistuneeni tässä tavoitteessa.

Lähteet

- Barry, Monica 1998. Social Exclusion and Social Work: An Introduction. Teoksessa Barry, Monica – Hallett, Christine (toim.): Social Exclusion and Social Work. Issues on Theory, Policy and Practice. Dorset: Russel House Publishing. 1–12.
- Eskola, Jari – Suoranta, Juha 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Geddes, Andrew 2003. The Politics of Migration and Immigration in Europe. Sage Politics Texts. London: Sage Publications.
- Goffman, Erving 1986. Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity. New York: Simon & Schuster.
- Granfelt, Riitta 1998. Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 702. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Hakemus rahoituskaudelle 1.11.2009 – 31.12.2010. Sisäasiainministeriö. Kotouttamisrahasto 2009. Helsinki: Pro-tukipiste ry.
- Hartikainen, Miira 2005. Thaimaalaisten naisten kokemuksia parisuhdeväkivallasta ja avunsaannista Suomessa. Lisensiaatintyö. Sosiaalityö. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Heikkinen, Mirja – Tuovinen, Kersti 2009. Suomi hyvä. Thainaisten kokemuksia integraatioprosessista. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan laitos. Sosiaalialan koulutusohjelma. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu.
- Helne, Tuula 2002a. Sisällä, reunalla, ulkona? Kohti relationaalista syrjäytymisen tarkastelua. Teoksessa Juhila, Kirsi – Forsberg, Hannele – Roivainen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. 20–43.

- Helne, Tuula 2002b. Syrjäytymisen yhteiskunta. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakes Tutkimuksia 123. Helsinki: Stakes.
- Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Huovinen, Minna 2007. Kartoitus helsinkiläisissä Thai-hierontapaikoissa marras-joulukuussa 2007. Raportti. Helsinki: Pro-tukipiste ry.
- Huovinen, Minna – Jääski-Rämö, Sirpa 2001. Kartoitus Helsingin thai-hierontapaikkojen työntekijöiden terveystilanteesta. Raportti 7.2.2001. Helsinki: Pro-tukipiste ry.
- Huttunen, Laura 2002. Kotona, maanpaossa, matkalla. Kodin merkityksiä maahanmuuttajien omaelämänkerroissa. Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 861. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Hyvärinen, Matti 2010. Haastattelukertomuksen analyysi. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna – Nikander, Pirjo – Hyvärinen, Matti (toim.): Haastattelun analyysi. 90–118.
- Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes, FinSoc Raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.
- Janhonen-Abreuquah, Hille 2010. Gone with the Wind? Immigrant Women and Transnational Everyday Life in Finland. Home Economics and Craft Studies Research Reports 24. Helsinki: University of Helsinki.
- Jasinskaja-Lahti, Inga – Liebkind, Karmela – Vesala, Tiina 2002. Syrjintä ja rasismi Suomessa: Maahanmuuttajien kokemuksia. Helsinki: Gaudeamus.

- Jokinen, Arja – Huttunen, Laura – Kulmala, Anna 2004. Johdanto: neuvottelu marginaalien kulttuurisesta paikasta. Teoksessa Jokinen, Arja – Huttunen, Laura – Kulmala, Anna (toim.): Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus. 9–19.
- Juhila, Kirsi 2002. Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Juhila, Kirsi – Forsberg, Hannele – Roivainen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. 11–19.
- Keto-tokoi, Anna 1994. Kahden kulttuurin keskellä: thaimaalaiset naiset Helsingin seudulla. Pro gradu –tutkielma. Sosiologia. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Kontula, Anna 2008. Punainen eksodus. Tutkimus seksityöstä Suomessa. Helsinki: Like.
- Koskela, Hannu 2007. Grounded theory. Opettajien opiskelijakäsitysten analyysiä. Teoksessa Syrjäläinen, Eija – Eronen, Ari – Värri, Veli-Matti (toim.): Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Tampere University Press. 91–110.
- Laakkonen, Risto 1998. Saatteeksi. Teoksessa Mäkyne, Jukka (toim.): Maastamuuttomaasta maahanmuuttomaaksi. Toimintaympäristön muutoksesta kahden erillisen neuvottelukunnan yhdistymiseen. Työhallinnon julkaisu nro. 196. Helsinki: Työministeriö. Verkkodokumentti. <http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj196pdf>. Luettu 21.12.2010.
- Lankinen, Maarit 2005. "Ja yksin ei kukaan jaksa": Maahanmuuttajien kokemuksia sosiaalisesta tuesta ja sosiaalisista suhteista sopeutumisessaan ja elämässään Suomessa. Pro gradu –tutkielma. Sosiaalipsykologia. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Latomaa, Timo 2005. Ymmärtävä psykologia: psykologia rekonstruktivisena tieteenä. Teoksessa Perttula, Juha – Latomaa, Timo (toim.): Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia. 17–88.

- Lehtomaa, Merja 2005. Fenomenologinen kokemuksen tutkimus: haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen. Teoksessa Perttula, Juha – Latomaa, Timo (toim.): Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia. 163–194.
- Lepola, Outi 2002. Johdanto. Teoksessa Lepola, Outi (toim.): Koto-maana Suomi: kertomuksia maahanmuutosta 1999-2001. Helsinki: Työministeriö. 11–15.
- Liebkind, Karmela – Mannila, Simo – Jasinskaja-Lahti, Inga – Jaakkola, Magdalena – Kyntäjä, Eve – Reuter, Anni 2004. Venäläinen, virolainen, suomalainen: kolmen maahanmuuttajaryhmän kotoutuminen Suomeen. Helsinki: Gaudeamus.
- Lisborg, Anders 2002. Bodies Across Borders: Prostitution-related Migration from Thailand to Denmark. Teoksessa Thorbek, Susanne – Pattanaik, Bandada (toim.): Transnational Prostitution. Changing Patterns in a Global Context. London: Zed Books. 100–120.
- Littlewood, Paul – Herkommer, Sebastian 1999. Identifying Social Exclusion. Some problems of meaning. Teoksessa Littlewood, Paul – Glorieux, Ignace – Herkommer, Sebastian – Jönsson, Ingrid. Aldershot: Ashgate Publishing. 1–22.
- Loppuraportti 11.5.2010. Euroopan kotouttamisrahasto. Helsinki: Sisäasiainministeriö.
- Loppuraportti 27.4.2011. Euroopan kotouttamisrahasto. Helsinki: Sisäasiainministeriö.
- Mannila, Simo – Peltoniemi, Jyri 1997. Köyhiä ja kipeitä: terveydentila ja syrjäytyminen 1986-94. Kuntoutussäätiö. Tutkimuksia 57. Helsinki: Kuntoutussäätiö.
- Martikainen, Tuomas – Sintonen, Teppo – Pitkänen, Pirkko 2006. Ylirajainen liikkuvuus ja etniset vähemmistöt. Teoksessa Martikainen, Tuomas (toim.) Ylirajainen kulttuuri. Etnisyys Suomessa 2000-luvulla. Etnisten suhteiden ja kansainvälisen muuttoliikkeen tutkimuksen seura ry:n julkaisuja. Helsinki: Suomen kirjallisuuden seura. 9–41.

- Martikainen, Tuomas – Tiilikainen, Marja 2007. Maahanmuuttajanaiset: Käsitteet, tutkimus ja haasteet. Teoksessa Martikainen, Tuomas – Tiilikainen, Marja (toim.) Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja, D 46/2007. Helsinki: Väestöliitto. 15–37.
- Meaker, Linda 2002. A Social Response to Transnational Prostitution in Queensland, Australia. Teoksessa Thorbek, Susanne – Pattanaik, Bandada (toim.) Transnational Prostitution. Changing Patterns in a Global Context. London: Zed Books. 59–68.
- Myrskylä, Pekka 2010. Maahanmuutossa suuria vuosivaihteluita. Verkkodokumentti. Artikkelit on julkaistu myös Tilastokeskuksen Tieto&trendit 4-5/2010 –lehdessä. <http://www.stat.fi/artikkelit/2010/art_2010-07-09_001.html> Luettu 19.1.2011.
- Niiranen, Vuokko 1999. Municipal Democracy and Citizens` Participation. Citizen`s Views on Municipal Decision-Making and Possibilities to Affect Local Social Policies. Teoksessa Rouban, Luc (toim.) Citizens and the New Governance. Beyond New Public Management. Amsterdam: IOS Press. 55–67.
- Niiranen, Vuokko 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi – Forsberg, Hannele – Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. 63–80.
- Nikander, Pirjo 2010. Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna – Nikander, Pirjo – Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 432–445.
- Nordblom, Hanna – Phuakluang, Chiraporn 2010. Saphaan -hankkeen työntekijät. Helsinki. Haastattelu 14.10.2010.
- Outreach work among marginalised populations in Europe. Guidelines on providing integrated outreach services 2007. Mikkonen, Mika – Kauppinen, Jaana – Huo-

vinen, Minna – Aalto, Erja (toim.) Amsterdam: Foundation Regenboog AMOC, Correlation Network.

Pataya, Ruenkaew 2002. The Transnational Prostitution of Thai Women to Germany: A Variety of Transnational Labour Migration? Teoksessa Thorbek, Susanne – Pattanaik, Bandada (toim.) Transnational Prostitution. Changing Patterns in a Global Context. London: Zed Books. 69–85.

Perhoniemi, Riku – Jasinskaja-Lahti, Inga 2006. Maahanmuuttajien kotoutuminen pääkaupunkiseudulla. Seurantatutkimus vuosilta 1997-2004. Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuksia 2/2006. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Perttula, Juha 2005. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Perttula, Juha – Lomaa, Timo (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia. 115–162.

Pietikäinen, Sari 2006. Mahdollisuuksien media. Teoksessa Martikainen, Tuomas (toim.) Ylirajainen kulttuuri. Etnisyys Suomessa 2000-luvulla. Etnisten suhteiden ja kansainvälisen muuttoliikkeen tutkimuksen seura ry:n julkaisuja. Helsinki: Suomen kirjallisuuden seura. 212–236.

Pro-tukipiste 2000. Pro-tukipisteen thai –projekti. Pilottikartoitus Helsingin thai-hierontapaikkojejn työntekijöiden terveydentilasta. Helsinki: Pro-tukipiste. Julkaisematon dokumentti.

Pro-tukipiste 2011a. Edunvalvonta ja palvelut. Verkkodokumentti. < <http://www.pro-tukipiste.fi/edunvalvonta-ja-palvelut/>> Luettu 25.4.2011.

Pro-tukipiste 2011b. Yhdistys. Verkkodokumentti. <<http://www.pro-tukipiste.fi/yhdistys/>> Luettu 23.3.2011.

Raschka, Teija 2002. Hyvä tietää. Toimintatutkimus Pro-tukipisteen thai-projektista. Oppinäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteen koulutusohjelma. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

- Rastas, Anna 2005. Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna – Tiittula, Liisa (toim.): Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. 78–102.
- Raunio, Kyösti 2000. Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Raunio, Kyösti 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Reuter, Anni – Jaakkola, Magdalena 2005. Venäjänkielisten, vironkielisten ja kaksikielisten maahanmuuttajien sosiaaliset verkostot. Teoksessa Paananen, Seppo (toim.) Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Helsinki: Tilastokeskus. 23–42.
- Reuter, Anni – Kyntäjä, Eve 2006. Kansainvälinen avioliitto ja stigma. Teoksessa Martikainen, Tuomas (toim.) Ylirajainen kulttuuri. Etnisyys Suomessa 2000-luvulla. Etnisten suhteiden ja kansainvälisen muuttoliikkeen tutkimuksen seura ry:n julkaisuja. Helsinki: Suomen kirjallisuuden seura. 104–125.
- Ruusuvuori, Johanna 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna – Nikander, Pirjo – Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 424–431.
- Ruusuvuori, Johanna – Nikander, Pirjo – Hyvärinen, Matti 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna – Nikander, Pirjo – Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 9–36.
- Ruusuvuori, Johanna – Tiittula, Liisa 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna – Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. 22–56.

Saphaan -hanke 2009. Saphaan -hanke. Verkkodokumentti.
<<http://www.saphaan.fi/fi/tietoa-hankkeesta/>> Luettu 3.1.2011.

Saphaan -työ 2011. Saphaan. Verkkodokumentti.
<<http://www.saphaan.fi/index.php?id=7&L=0>> Luettu 28.4.2011.

Sipilä, Jorma 1985. Sosiaalipolitiikan tulevaisuus. Helsinki: Tammi.

Sirkkilä, Hannu 2005. Elättäjyyttä vai erotiikkaa: miten suomalaiset miehet legitimoivat parisuhteensa thaimaalaisen naisen kanssa? Jyväskylä studies in education, psychology and social research Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Sirkkilä, Hannu 2006. Suomalaisten miesten käsityksiä thaimaalaisista vaimoistaan. Teoksessa Martikainen, Tuomas (toim.) Ylirajainen kulttuuri. Etnisyys Suomessa 2000-luvulla. Etnisten suhteiden ja kansainvälisen muuttoliikkeen tutkimuksen seura ry:n julkaisuja. Helsinki: Suomen kirjallisuuden seura. 126–143.

Sisäasiainministeriö 2007. Thai-hierontapaikat selvitys 9.10.2007. Verkkodokumentti.
<[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/9e18824eaaa278c1c225736f0035b199/\\$file/thai_hierontapaikat_selvitys_091007.](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/9e18824eaaa278c1c225736f0035b199/$file/thai_hierontapaikat_selvitys_091007.)> Luettu 10.1.2011.

Sisäasiainministeriö 2009. Toimenpidesuunnitelma thaimaalaisien naisten kotouttamiseksi. Sisäasiainministeriö. Maahanmuutto-osasto. Thai-ohjausryhmä 2.2.2009. Muistio. SM093:00/2008.

Sisäasiainministeriön maahanmuutto-osasto 2010. Haavoittuvassa asemassa olevien maahanmuuttajanaisten asema ja kotouttamisen tarpeet Suomessa. Thaimaalaisien naisten kotouttamisen ohjausryhmä 12.2.2010. Loppuraportti. SM093:00/2008.

Suokonautio, Jaana 2008. Palapelin palat paikoilleen: maahanmuuttajien kokemuksia kotouttamiskoulutuksesta ja ehdotuksia sen kehittämiseksi. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö Euroopan sosiaalirahasto 2000-2006.

- Suominen, Sauli – Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami oy.
- Sutela, Hanna 2005. Maahanmuuttajat palkkatyössä. Teoksessa Paananen, Seppo (toim.) Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Helsinki: Tilastokeskus. 83–110.
- Säävälä, Minna 2011. Monikulttuuriset avioliitot näkyvät yhä enemmän suomalaisessa arjessa. Verkkodokumentti. Etnisten suhteiden ja kansainvälisen muuttoliikkeen tutkimuksen seura ETMU ry. < <http://etmu.protsv.fi/blogi/?cat=6> > Luettu 20.1.2011.
- Tarnanen, Mirja – Suni, Minna 2005. Maahanmuuttajien kieliympäristö ja kielitaito. Teoksessa Paananen, Seppo (toim.) Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Helsinki: Tilastokeskus. 9–22.
- Thesslund, Essi 2010. Saphaan -hankkeen arviointi. Ensimmäinen toimintavuosi. Raportti 2010. Helsinki: Pro-tukipiste ry.
- Tienari, Janne – Vaara, Eero – Meriläinen, Susan 2005. Yhteisyyden rakentuminen haastatteluissa. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna – Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. 103–124.
- Tiittula, Liisa – Ruusuvuori, Johanna 2005. Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna – Tiittula, Liisa (toim.): Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. 9–21.
- Tilastokeskus 2010a. Liitetaulukko 8. Perheet puolisoiden/vanhempien syntymämaan mukaan 31.12.2009. Verkkodokumentti. Päivitetty 30.11.2010. <http://tilastokeskus.fi/til/perh/2009/02/perh_2009_02_2010-11-30_tau_008_fi.html> Luettu 19.1.2011.
- Tilastokeskus 2010b. Väestö. Ulkomaan kansalaiset. Verkkodokumentti. Päivitetty 28.5.2010.

<[http://tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#ulkomaiden kansalaiset](http://tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#ulkomaiden_kansalaiset)> Luettu 19.1.2011.

Valppu-Vanhainen, Anne 2002. Paremmiin palveluohjauksella. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 17. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Valtioneuvosto 2008. Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle kotouttamislain toimeenpanosta. Verkkodokumentti. Helsinki: Valtioneuvosto. <[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/75b8e2d283fdb4acc22574d600432065/\\$file/kotouttamislakiselonteko_021008.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/75b8e2d283fdb4acc22574d600432065/$file/kotouttamislakiselonteko_021008.pdf)>. Luettu 21.12.2010.

Williams, Fiona 1998. Agency and Structure Revisited: Rethinking Poverty and Social Exclusion. Teoksessa Barry, Monica – Hallett, Christine (toim.) Social Exclusion and Social Work. Issues on Theory, Policy and Practice. Dorset: Russel House Publishing. 13–25.

Zechner, Minna 2006. Hoivan paikat transnationaalisissa perheissä. Teoksessa Martikainen, Tuomas (toim.) Ylirajainen kulttuuri. Etnisyys Suomessa 2000-luvulla. Etnisten suhteiden ja kansainvälisen muuttoliikkeen tutkimuksen seura ry:n julkaisuja. Helsinki: Suomen kirjallisuuden seura. 83–103.

Tutkimuslupahakemus

Mari Kinnunen
Sallinkatu 1 a 1
00250 Helsinki

Hakemus

29.9.2010

Pro-tukipiste ry
Vuorikatu 16 A 10
00100 Helsinki

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS OPINNÄYTETYÖLLE

Työskentele Pro-tukipisteellä sosiaali-ohjaajana ja työn ohessa opiskelen Metropolia ammattikorkeakoulussa, Sofianlehdonkadun yksikössä, sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa, Sosiaaliala (ylempi AMK), tutkin-tonimike: Sosionomi (ylempi AMK). Opintoihini sisältyy 30 opintopisteen laajuinen opinnäytetyötutkimus. Luonteeltaan ylempään ammattikorkeakoulun opinnäytetyöt ovat työelämälähtöisiä tutkimuksellisia kehittämishankkeita, joiden tavoite on tuottaa uutta tietoa ja osaamista sekä kehittää työelämää.

Opinnäytetyöni aiheena on Pro-tukipisteen Saphaan -hankkeessa toteutettavan palveluohjausprosessin tarkastelu asiakasnäkökulmasta. Saphaan -hankkeessa toteutettavan palveluohjausprosessi rinnalla tarkastelen myös hankkeen asiakkaiden elämässä vaikuttavia epävirallisia auttamisverkostoja. Opinnäytetyön tarkoitus on tehdä näkyväksi, minkälaiset asiat palveluohjausprosessissa ovat hankkeen asiakkaiden näkökulmasta merkityksellisiä, mitä epävirallisia auttamisverkostoja heillä elämässään on hankkeen palveluohjausprosessin rinnalla ja mikä merkitys näillä verkostoilla heille on. Opinnäytteen tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää suunniteltaessa hankkeessa toteutettavan tukityön mallintamista muihin haavoittuvassa asemassa oleviin maahanmuuttajaryhmiin. Opinnäytteen ohjaajina toimivat sosiaalialan yliopettaja Päivi Kaljonen ja lehtori Mervi Nyman.

Kerään aineiston opinnäytetyötäni varten haastattelemalla Saphaan -hankkeen asiakkaita loka- ja marraskuussa 2010. Haastattelut toteutetaan thain kielellä. Tulkkina toimii Pro-tukipisteellä tuona aikana työelämävalmennuksessa oleva thainkielen tulkki Junpen Kauppi. Haastattelujen tuottaman sekä muu mahdollisen aineiston tulen käsittelemään ehdottoman luottamuksellisesti, haastateltavien anonymiteetin turvaten ja salassapitovelvollisuutta noudattaen koko prosessin ajan. Aineiston analyysin jälkeen aineisto tuhoetaan asianmukaisesti. Opinnäytetyön valmistuttua luovutan valmiin työn Pro-tukipisteelle.

Pyydän lupaa opinnäytetyön toteuttamiseen.

Kunnioittaen,



Mari Kinnunen
Sosionomi (AMK), ylempi AMK -opiskelija

Haastattelurunko

HAASTATTELUKYSYMYKSET

Taustatiedot:

- a. ikä
- b. sukupuoli
- c. milloin on tullut suomeen
- d. mitä kotouttamistoimenpiteitä ollut?

TEEMA 1: SAPHAAN HANKKEEN PALVELUOHJAUSPROSESSI ja sen merkityksiä

1. Miten sait tietää Saphaan –hankkeesta?
 - a. mistä/ keneltä sait tietää hankkeesta?
 - b. mistä sait hankkeen yhteystiedot?
 - c. mitä tiesit hankkeesta etukäteen/ keneltä sait nämä tiedot
 - d. Nyt kun ajattelet: mitä tietoa olisit halunnut/ tarvinnut etukäteen lisää?
 - i. tiesitkö että tarkoitettu thaimaalaisille hieromapaikoissa työskenteleville henkilöille?
 - e. (jos sait tietää etsivän työn kautta, niin miten se tapahtui?)
 - f. (Oletko tavannut hieromapaikassa saphaan –hankkeen työntekijöitä?)
 - i. miten he tulivat sinne
 - ii. mitä keskustelitte
 - iii. oletteko tavanneet monta kertaa
2. Mikä sai sinut ottamaan yhteyttä Saphaan –hankkeen työntekijään?
 - a. miten yhteydenotto tapahtui
 - i. itse/ jonkun ohjaamana/ jonkun saattamana/ ystävän kanssa/
 - b. missä asiassa otit yhteyttä
 - i. minkälainen ongelma sinulla oli
 - ii. kuvaile ongelmaa tarkemmin
 - iii. mitä toivoit että tapahtuu
 - c. mitä yhteydenotto sinulle merkitsi?
 - i. oliko vaikeaa, mietitkö kauan, mitä odotit/toivoit, mitä merkitsi
 - d. mitä ensitapaamisesta jäi sinulle mieleen?
3. Mitä yhteydenoton jälkeen tapahtui?
 - a. tapasitko hankkeen työntekijää? missä, oliko tapaamispaikalla merkitystä?
 - b. mitä kerroit, mitä sinulta kysyttiin?
 - c. mitä sovitte, miten edetään
 - d. mitä konkreettista tapahtui?
 - e. mitä teitte yhdessä
 - i. asioinnit ohjattuna yksin
 - ii. asioinnit yhdessä työntekijän kanssa
 - a. kuka sopi/varasi ajan?
 - b. kuka sopi/ varasi tulkin?
 - iii. lomakkeiden täyttö yhdessä
 - iv. lomakkeiden täyttö ohjattuna
 - f. millä tavalla työntekijä sinua neuvoi?
 - g. miten työntekijä varmisti että olit saanut tarvitsemasi avun?
4. Mihin asiaan/asioihin hait tukea?

5. Mihin asioihin sait tukea?
 - a. mitä saamasi tuki sinulle merkitsi?
6. Mitä saamasi tuki sisälsi?
7. Mikä oli sinulle tärkeää?
8. Mikä hyödytti?
9. Mikä oli vaikeaa?
10. Mikä ei hyödyttänyt / oli yhdentekevää?
11. Mitä verkostoja sinulle on syntynyt?
12. Mitä uutta olet oppinut?
 - a. Oletko oppinut jotain
 - i. ihmisoikeuksista
 - ii. kansalaisoikeuksista Suomessa
 - iii. julkisten palveluiden käytöstä
 - iv. oikeudesta tulkkiin
 - v. oikeudesta tukiin
 - vi. oikeudesta käyttää palveluita

TEEMA 2: OMAN ELÄMÄN EPÄVIRALLISET PALVELUPOLUT ja niiden merkityksiä

13. Miten olet aikaisemmin hoitanut asioitasi/ ratkaissut ongelmia?
14. Mitä auttamisverkostoja sinulla on elämässäsi?
 - a. yhteisö, mies, naapuri, viranomaiset
 - b. ystävät, tuttavat suomessa/ muualla/ lähtömaassa
 - c. mikä on näiden verkostojen merkitys
15. Yritkö hoitaa tätä (saphaan –hankkeen palveluohjauksessa hoidettua) asiaa aikaisemmin?
 - a. miten?
 - b. haitko apua/tukea/neuvoja?.. jos niin mistä?
 - c. kuka sinua auttoi
 - d. maksoitko saamastasi tuesta?
 - e. mitä tämä sinulle merkitsi
16. Miten hoidit asiaa samanaikaisesti?
 - a. kuka muu sinua tuki/auttoi?
 - b. millä tavalla?
 - c. maksoitko saamastasi tuesta?
17. Miten olisit hoitanut asian ilman saphaan hanketta?
 - a. mistä olisit hakenut/saanut tukea?
 - b. millä tavalla?