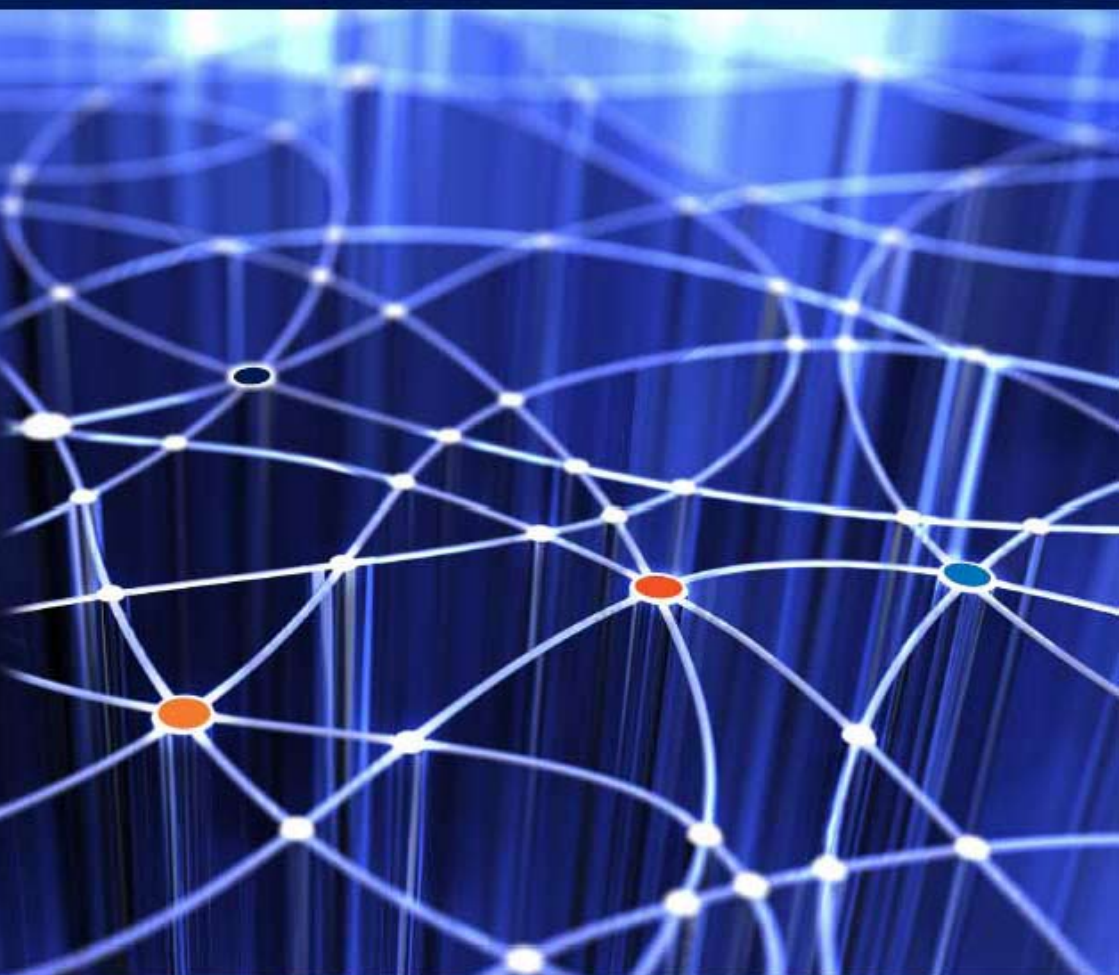


Milla Lumio

Hymyn takana - Thaimaalaiset maahanmuuttajat, viranomaiset ja kotoutuminen



HYMYN TAKANA -
THAIMAALAISET MAAHANMUUTTAJAT,
VIRANOMAISET JA KOTOUTUMINEN

HYMYN TAKANA -
THAIMAALAISET MAAHANMUUTTAJAT,
VIRANOMAISET JA KOTOUTUMINEN

MILLA LUMIO



Poliisiammattikorkeakoulu
Tampere, 2011

Milla Lumio:
HYMYN TAKANA -
THAIMAALAISET MAAHANMUUTTAJAT,
VIRANOMAISET JA KOTOUTUMINEN
Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 93

ISBN 978-951-815-204-3
ISBN 978-951-815-203-6 (pdf)
ISSN 1797-5743

Kannet: Mainoscraft Oy
Taitto: Poliisiammattikorkeakoulu - Iina Sahramäki
Paino: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print
Tampere 2011

ESIPUHE

Tämä tutkimus osoittaa kotouttamisen ja viranomaisten kulttuurien välisen osaamisen tärkeyden, unohtamatta maahanmuuttajan omaa panosta kotoutumisprosessissa. Tutkimus on tehty Poliisiammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämisosastolla Poliisitoiminnan tutkimusalueella. Tutkimus- ja kehittämishankkeen nimi on *Kotouttaminen, kulttuurien välinen kohtaaminen ja hyvät käytännöt: tapaustutkimuksena thai-yhteisö Pirkanmaalla*. Hanke on saanut rahoituksen EU:n kotouttamisrahaston toimilinjasta C5, Kulttuurien välisen osaamisen kehittäminen ja viranomaisten ja palveluiden tuottajien kouluttaminen. Lisäksi hanketta ovat rahoittaneet Tampereen kaupunki ja Poliisiammattikorkeakoulu. Kaksivuotinen hanke on ollut käynnissä ajalla 1.6.2009 - 31.5.2011.

Lämmin kiitos tutkimuksen haastateltaville, jotka mahdollistivat rikkaan haastatteluaineiston synnyn. Thaimaalaiset haastateltavat valottivat omaa elämäänsä ja kertoivat muiden thaimaalaisten elämästä Suomessa sekä heidän kohtaamistaan ongelmista. Viranomaisista ja muista palveluntuottajista koostuvat haastateltavat antoivat arvokasta aikaansa ja asiantuntijuuttaan tutkimuksen käyttöön. Lisäksi haluan kiittää hankkeeseen muulla tavoin osallistuneita henkilöitä.

Tutkimuksen toteutuksen kannalta ohjausryhmällä on ollut keskeinen rooli. Haluan kiittää ohjausryhmän jäseniä, Tampereen kaupungin maahanmuuttajatyön pääkoordinaattoria Marja Nyrhistä, Pirkanmaan ELY-keskuksen maahanmuuttopäällikköä Pirjo Pajusta, ryhmän thaimaalaista jäsentä Tutsanee Naewsupap-Korpelaa sekä Poliisiammattikorkeakoulun erikoistutkijaa Kari Laitista, aktiivisesta ohjausryhmätyöskentelystä ja monista arvokkaista neuvoista hankkeen toteutukseen liittyen.

Työyhteisöni Poliisiammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämisosastolla on tarjonnut mielekkään ja asiantuntevan työympäristön tutkimuksen teolle. Lämmin kiitos tutkijakollegoilleni ja erityisesti tutkimuksen ohjaajalle, erikoistutkija Kari Laitiselle.

Tampereella 6.4.2011

Milla Lumio

TIIVISTELMÄ

Yhteiskunnan monikulttuuristuminen ja maahanmuuttajien määrän kasvu lisäävät viranomaisten ja muiden palveluntuottajien kohtaamien maahanmuuttaja-asiakkaiden määrää. Kohtaamiset vaativat työntekijän oman ammattitaidon lisäksi jotain muuta, mitä useimmiten kutsutaan kulttuurien väliseksi osaamiseksi. Tämä tutkimus tarkastelee viranomaisten ja maahanmuuttajien kulttuurien välistä osaamista. Tavoitteena on löytää kohtaamisen hyviä käytäntöjä sekä ongelmakohtia. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat thaimaalaiset maahanmuuttajat, joiden tilannetta selvitetään osana tutkimusta.

Kyseessä on laadullinen teemahaastattelututkimus. Haastatteluaineistot on kerätty thaimaalaisten maahanmuuttajien sekä viranomaisten ja muiden palveluntuottajien yksilö-, pari- ja ryhmähaastatteluilla. Aineistot on analysoitu sisällönanalyysin keinoin. Lisäksi on kerätty rekisteriaineisto Poliisi-asiain tietojärjestelmästä. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu kotoutumisen, kotouttamisen ja kulttuurien välisen osaamisen käsitteistä.

Thaimaalaiset ovat Suomen kuudenneksi suurin, mutta viranomaisille melko näkymätön maahanmuuttajaryhmä. Heidän kotoutumisensa ongelmat liittyvät kielen oppimiseen, työpaikan saamisen vaikeuteen ja työpaikkakiusaamiseen, yhteiskunnan asenteellisuteen sekä tietämättömyyteen palveluista. Suomalaisella aviopuolisolla on merkittävä rooli kotoutumisessa. Haastatteluissa tehtiin vastakkainasettelua ”hyvän ja huonon miehen” välillä. ”Huonon miehen” kanssa avioituneen thaimaalaisen elämässä kerrottiin olevan monia ongelmia, kuten väkivaltaa sen eri muodoissaan. Keskeisiksi keinoiksi thaimaalaisten aseman ja kotouttamisen kehittämisessä nousivat esiin avioliittomuuttajien kotoutumisen tukeminen, alkuvaiheen omakielinen ohjaus ja neuvonta, thaimaalaisten positiivisen julkisuuden lisääminen ja työntekijän katseen kohdistaminen hymyn taakse.

Hyvän viranomaisen ominaisuuksiksi thaimaalaiset nimesivät tasapuolisuuden, ystävällisyyden ja hymyilevyyden. Viranomaisten toimivat käytännöt maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa olivat vuorovaikutustaidot, selkokieliisyys, toistaminen, asioiden paloittelu sopivan kokosiin asiakokonnaisuuksiin ja riittävän ajan varaaminen asiakastilanteeseen. Huonon palvelun tuntomerkeiksi thaimaalaiset nimesivät yksittäisen työntekijän asenteellisuuden sekä epäselvät ohjeet ja informaation puutteen. Kohtaamattomuus, työntekijän maahanmuuttajavastainen asenne ja yhteisen kielen puute olivat viranomaisten ongelmakohdat.

Tutkimuksen mukaan viranomaisten koulutustarpeiden tavoitteena on arkipäiväistäää maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamista. Osaamisen jakautuminen työyhteisössä vain muutamille työntekijöille koettiin keskeiseksi on-

gelmaksi. Koulutusta kaivattiin kulttuurien kohtaamisen, vuorovaikutustaitojen ja maahanmuuttoon liittyvän ymmärryksen lisäämiseksi. Lisäksi asenteita katsottiin muokkaavan parhaiten tosiasiallisen tiedon jakaminen ja maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden lisääminen. Maahanmuuttajat tulisi nähdä resurssina, joiden onnistuneesta kotoutumisesta hyötyvät sekä maahanmuuttaja itse että yhteiskunta. Viranomaisen ja muun palveluntuottajan kulttuurien välinen osaaminen ja kotoutujan oma motivaatio ovat keskeisiä kotoutumista tukevia tekijöitä.

Avainsanat: thaimaalaiset maahanmuuttajat, viranomaiset, kotoutuminen, kotouttaminen ja kulttuurien välinen osaaminen

ABSTRACT

At a time when society is becoming more multicultural and the number of immigrants is increasing, the authorities more often encounter clients with an immigrant background. This encounter requires knowledge, which is often called intercultural competence. The research clarifies the intercultural competence of both the authorities and the immigrants. The target is to find good and bad practices. The target group is Thai immigrants, whose situation will be clarified as part of the research.

The research is a qualitative theme interview research. The data is collected from interviews with Thai immigrants and the authorities. The interviews are conducted using single, pair and group interviews. The data is analysed with context analysis. There is also data from the Police Information System database. The theoretical framework consists of integration and intercultural competence.

The Thais are the sixth largest immigrant group in Finland, but the group is still quite an invisible one for the authorities. Their problems in integrating are related to learning Finnish, difficulty in finding a workplace and bullying at work, the attitudes of society and unawareness of the services available. The Finnish husband plays a significant role in integration. In the interviews, there was a contrast between a “good and bad husband”. The Thai woman who is married to a “bad husband” has many problems, such as violence of different types. The main measures in improving the situation and integration of the Thais are to support the integration of immigrants who move because of marriage, together with early stage supervision and counselling, to support a positive image of Thais and to look behind the smile.

According to the Thais, features of a good public employee are equality, friendliness and a smiling face. According to the authorities, good practices when encountering an immigrant client are interactive skills, clear use of language, repetition, division of issues into suitable entities, and allocation of sufficient time for the client. According to the Thais, features of bad service include the incorrect attitude of the authority, unclear advice and lack of information. The lack of an encounter, the negative attitude towards immigrants and the lack of a common language were problems mentioned by the authorities.

According to the research, the objective of educational measures is to normalize the encounter with an immigrant. Concentrating appropriate background knowledge among only a few people in the workplace was mentioned as a problem. Training was needed in improving the cultural encounter, interaction competence and in understanding issues concerning immigration.

The best way to modify attitudes was to distribute factual information and to increase the number of workers with an immigrant background. Immigrants should be seen as a resource, whose successful integration will benefit both the immigrant and society. The intercultural competence of the authorities and the motivation of the immigrant are the main factors which support integration.

Key words: Thai immigrants, the authorities, integration, intercultural competence

SISÄLLYS

<i>Esipuhe</i>	5
<i>Tiivistelmä</i>	7
<i>Abstract</i>	9
1 Johdanto	15
2 Thaimaalaiset Suomessa	17
2.1 Thaimaalaiset maahanmuuttajina	19
2.1.1 <i>Thaimaalaiset maahanmuuttajanaiset ja suomalais-thaimaalaiset avioliitot</i>	21
2.2 Thaimaalaiset tutkimuksen kohteena	25
2.3 Thaimaalainen kulttuuri ja syyt siirtolaisuudelle.....	28
3 Tutkimuksen toteutus	31
3.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset	32
3.2 Tutkimusaineistot ja menetelmät	33
3.2.1 <i>Thaimaalaisten haastattelut</i>	35
3.2.2 <i>Viranomaisten haastattelut</i>	39
3.2.3 <i>Poliisiasiaain tietojärjestelmä</i>	41
3.3 Keskustelutilaisuudet ja seminaari	42
4 Kulttuurien välinen osaaminen	44
4.1 Kulttuurien välinen kompetenssi	45
4.2 Muita kulttuurien välisen osaamisen määritelmiä	48
4.3 Viranomaisten kokemukset kulttuurien välisestä osaamisesta	54
4.3.1 <i>Koulutustarpeita</i>	56
4.4 Asennetutkimukset	58
4.4.1 <i>Valtaväestön asenteet</i>	59
4.4.2 <i>Viranomaisten asenteet</i>	61
4.5 Asioimistulkin rooli ja käyttö asiakaspalvelutilanteissa.....	64
5 Kotoutuminen	67
5.1 Kulttuurinen muutos eli akkulturaatio	69
5.2 Maahanmuuttajien asenteet valtaväestöä kohtaan sekä syrijintä- ja rasismikokemukset	72
5.3 Maahanmuuttajien asenteet viranomaisia kohtaan ja kokemukset viranomaispalveluista.....	73

6	Thaimaalaisien haastatteluiden tulokset	77
6.1	Viranomaiskokemukset.....	77
6.1.1	<i>Hyvän viranomaisen ominaisuuksia</i>	<i>77</i>
6.1.2	<i>Huonon palvelun tuntomerkkejä</i>	<i>80</i>
6.2	Koettuja ongelmia	83
6.3	Yhteenveto	88
7	Viranomaisten haastatteluiden tulokset	89
7.1	Thaimaalaiset viranomaisten silmin	89
7.2	Suomalainen aviopuoliso kotouttajana	94
7.3	Parisuhdeväkivalta	96
7.3.1	<i>Vaimonvälistystä, naiskauppaa, ihmiskauppaa?</i>	<i>101</i>
7.4	Yhteenveto	104
8	Maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaaminen	105
8.1	Toimivat käytännöt	105
8.2	Ongelmakohdat.....	108
8.3	Kulttuurituntemuksen merkitys	111
8.4	Koulutustarpeet.....	114
8.5	Yhteenveto	119
9	Pohdinta ja johtopäätökset	120
	<i>Kirjallisuus.....</i>	<i>124</i>
	<i>Liitteet</i>	<i>135</i>

KUVIOT

Kuvio 1.	Thaimaan kansalaiset Suomessa vuosina 1990–2010.....	18
Kuvio 2.	Ulkomaan kansalaiset Suomessa vuosina 1990–2010.....	19
Kuvio 3.	Thaimaan kansalaiset Suomessa iän mukaan vuonna 2010 ...	20
Kuvio 4.	Tutkimuksen eteneminen	32
Kuvio 5.	Kulttuurien välinen kompetenssi, malli 1	46
Kuvio 6.	Kulttuurien välinen kompetenssi, malli 2	47
Kuvio 7.	Maahanmuuttajan kanssa työskentelevän ammatilliset valmiudet.....	49
Kuvio 8.	Transnationaalisen osaamisen osa-alueet.....	50

TAULUKOT

Taulukko 1.	Berryn nelikenttäteoria.....	70
Taulukko 2.	Rikosilmoitukset, joissa thaimaalainen uhrina lähisuhdeväkivaltatapauksessa vuonna 2009.....	100

1 JOHDANTO

Suomi on muuttunut viime vuosikymmenien aikana yhä monikulttuurisemmaksi yhteiskunnaksi. Monikulttuurisuus konkretisoituu maahanmuuton kasvun myötä, Suomessa asuvien maahanmuuttajataustaisten määrän kasvessa. Pelkkä maahanmuuttajien määrän kasvu ei kuitenkaan tee yhteiskunnasta monikulttuurista. Keskeistä on monikulttuurisuuden ja erilaisuuden hyväksyntä yhteiskunnan eri tasolla, kuten politiikassa, laissa ja käytännön toiminnassa (Modood 2007, 2).

Kansainvälisesti tarkasteltuna suomalaisella yhteiskunnalla on vielä matkaa monikulttuuriseksi yhteiskunnaksi. Perinteisinä monikulttuurisina yhteiskuntina on pidetty Kanadaa, Yhdysvaltoja ja Australiaa. Näillä mailla on pitkä kokemus maahanmuutosta ja ne ovat käytännössä syntyneet maahanmuuton myötä. Euroopan valtioista muun muassa Iso-Britannia, Hollanti, Ranska ja Saksa ovat monikulttuuristuneet ripeästi toisen maailmansodan jälkeen.

Monikulttuurisuutta on pidetty yleisesti positiivisena ja tavoiteltavana asiantilana. Viime aikoina monikulttuurisuus on kuitenkin kohdannut kritiikkiä sekä poliittisella tasolla että tutkimuksen piirissä. New Yorkiin kohdistunut terroristi-isku vuonna 2001 sai pohtimaan monikulttuurisuutta yhä kriittisemmin. Muutokseen ja sen aiheuttamaan uuteen aikakauteen viitataan usein termillä *post-9/11* (esim. Modood 2007, 14). Tuoreimpina esimerkkeinä monikulttuurisuuteen kohdistuneesta kritiikistä ovat Saksan liittokansleri Angela Merkelin (HS 17.10.2010) ja Iso-Britannian pääministeri David Cameronin (HS 5.2.2011) näkemykset monikulttuurisen yhteiskunnan epäonnistumisesta omissa valtioissaan. Myös yleisen asenneilmapiirin on katsottu muuttuneen maahanmuuttokriittisempään suuntaan ja monet maahanmuuttokriittiset puolueet ovat saaneet lisää kannatusta useissa Euroopan maissa. Kansainvälisessä kirjallisuudessa on puolestaan keskusteltu monikulttuurisuuden kriisistä (esim. Modood 2007; Vertovec & Wessendorf 2010).

Suomalaisen yhteiskunnan monikulttuuristumisesta huolimatta monet edellä mainituista ilmiöistä eivät kosketa Suomea. Monikulttuurisuusasioissa edellä olevista valtioista on kuitenkin mahdollista ottaa mallia hyvien käytäntöjen osalta ja välttää jo tehtyjä virheitä. Yksi keskeinen tekijä onnistuneen monikulttuurisen yhteiskunnan rakentamisessa on maahanmuuttajien kotoutuminen. Kotoutuminen on tärkeää sekä kotoutujana toimivan maahanmuuttajan kuin yhteiskunnankin kannalta. Huonosta kotoutumisesta saattaa seurata sekä yksilö- että yhteiskuntatason ongelmia, kuten syrjäytymistä ja äärimmillään radikalisoitumista.

Maahanmuuttajien määrän kasvusta johtuen eri viranomaiset ja muut palveluntuottajat kohtaavat yhä useammin maahanmuuttajataustaisia asiakkaita. Kohtaamiset vaativat työntekijän oman ammattitaidon lisäksi jotain muuta, mitä useimmiten kutsutaan kulttuurien väliseksi osaamiseksi. Viranomaisella ja muulla palveluntuottajalla on keskeinen rooli maahanmuuttajien kotouttamisessa. Usein viranomaisen edustaa juuri maahan saapuneelle maahanmuuttajalle suomalaista yhteiskuntaa. Kotouttamisen lisäksi oleellista on painottaa kotoutujan omaa aktiivista roolia prosessissa. Pelkkä passiivinen kotouttaminen harvoin johtaa onnistuneeseen lopputulokseen.

Tämä tutkimus selvittää maahanmuuttajan ja viranomaisen kulttuurien välisen osaamisen hyviä käytäntöjä sekä ongelma-kohtia. Tavoitteena on lisätä viranomaisten tietoisuutta ja osaamista sekä tuottaa työvälineitä ja ymmärrystä maahanmuuttajan kohtaamiseen. Tutkimus ei ota kantaa maahanmuuttajien määrään Suomessa tai oleskeluluvan saannin perusteisiin. Tutkimus keskittyy tarkastelemaan ainoastaan laillisesti Suomessa oleskelevien maahanmuuttajien kotouttamista ja sitä tukevaa viranomaisten ja muiden palveluntuottajien kulttuurien välistä osaamista.

Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin thaimaalaiset maahanmuuttajat. Thaimaalaiset muodostavat Suomen kuudenneksi suurimman maahanmuuttajaryhmän, jonka koko kasvaa vuosittain yli 10 prosenttia¹ (Tilastokeskus 2011a). Viranomaiset ja muut palveluntuottajat kokevat thaimaalaiset silti melko näkymättömäksi ryhmäksi, joiden elämäntilanteista, kotoutumisesta tai tarvitsemista palveluista pyritään saamaan tutkimuksen avulla lisää tietoa (ks. SM 2009). Kohderyhmästä johtuen osa tutkimuksen tuloksista koskee ainoastaan thaimaalaisia maahanmuuttajia. Suuri osa tutkimuksesta on kuitenkin yleistettävissä laajemmin maahanmuuttaja-asiakkaan ja viranomaisen kohtaamiseen.

Tutkimus etenee seuraavasti. Luku 2 kuvaa thaimaalaisia maahanmuuttajia Suomessa. Luvussa 3 kuvaan tutkimuksen toteutuksen, esittelen tutkimuskysymykset sekä tutkimusaineistot ja -metodit. Luku 4 keskittyy kulttuurien väliseen osaamiseen viranomaisen näkökulmasta. Luku 5 tarkastelee kotoutumista maahanmuuttajan näkökulmasta. Luvut 6, 7 ja 8 ovat tutkimuksen tulosten esittelyluvut. Luvussa 9 esitän johtopäätökset sekä arvioin tätä tutkimusta.

1 Vuosien 2008 ja 2009 välillä on 14,4 prosentin ja vuosien 2009 ja 2010 välillä 11,1 prosentin kasvu.

2 THAIMAALAISET SUOMESSA

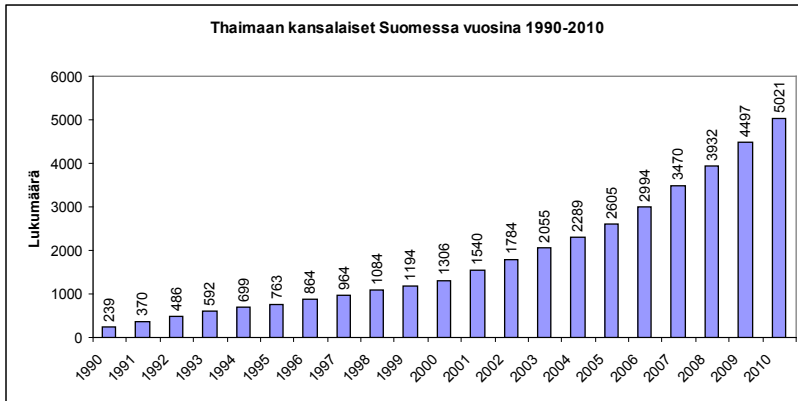
Thaimaalaiset muodostavat Suomen kuudenneksi suurimman maahanmuuttajaryhmän. Tarkat luvut thaimaalaisten määrästä vaihtelevat sen mukaan tarkastellaanko kansalaisuutta, syntymävaltiota vai äidinkieltä. Vuoden 2010 tietojen mukaan Thaimaan kansalaisia asuu Suomessa 5 021 henkilöä. Syntymävaltion mukaan tarkasteltuna heitä on 6 747 ja äidinkielen mukaan tarkasteltuna 5 722 henkilöä. (Tilastokeskus 2011b.)

Maahanmuuttajia koskeva tilastollinen tutkimus nojaa edellä mainittuihin kolmeen keskeiseen muuttajaan: kansalaisuuteen, syntymävaltioon ja äidinkieleen. Kutakin näistä käytetään määrittämään maahanmuuttajien lukumäärää. Muuttajien käyttöön liittyy tiettyjä ongelmia ja rajoituksia, jotka vielä lisääntyvät sitä mukaa kun Suomen maahanmuuttajataustainen väestö monimuotoistuu ja Suomessa asumisaika pitenee. (Martikainen 2007, 38.) Kansalaisuuden mukaisessa tarkastelussa ei ole mukana niitä, jotka ovat jo saaneet Suomen kansalaisuuden. Syntymävaltion mukaisessa tarkastelussa on mukana niitä, jotka ovat jo saaneet Suomen kansalaisuuden sekä niitä, jotka ovat jonkin muun maan kansalaisia. Kuitenkaan ns. toisen polven maahanmuuttajat, esimerkiksi thaimaalaisen naisen ja suomalaisen miehen yhteiset Suomessa syntyneet lapset eivät ole tässä luokittelussa mukana.

Thaimaalaisten määrä Suomessa on kasvanut vuosi vuodelta. Kasvu on kiihtynyt 2000-luvun loppupuolella yli 10 prosentin vuosivauhtiin² (Tilastokeskus 2011a). Ulkomaan kansalaisten Thaimaasta Suomeen kohdistuvat muuttomäärät ovat olleet 1980-luvun lopulla ja 1990-luvulla noin 100 - 200 henkilöä vuodessa³. 2000-luvulla maahanmuutto Thaimaasta Suomeen kasvoi. Vuoteen 2007 asti joka vuosi tuli enemmän muuttajia kuin edellisellä vuotena. Vuonna 2007 uusia thaimaalaisia maahanmuuttajia tuli 949 henkilöä. Tämän jälkeen luvut ovat pysytelleet suunnilleen samoina: vuonna 2008 muutti 809 henkilöä ja vuonna 2009 864. Naisten suhteellinen osuus thaimaalaisista maahanmuuttajista on ollut joka vuosi suurempi kuin miesten. (Tilastokeskus 2010c.)

2 Vuosien 2008 ja 2009 välillä on 14,4 prosentin ja vuosien 2009 ja 2010 välillä 11,1 prosentin kasvu.

3 Poikkeuksen tähän tekevät vuodet 1987 (60 muuttajaa) ja 1989 (286 muuttajaa).

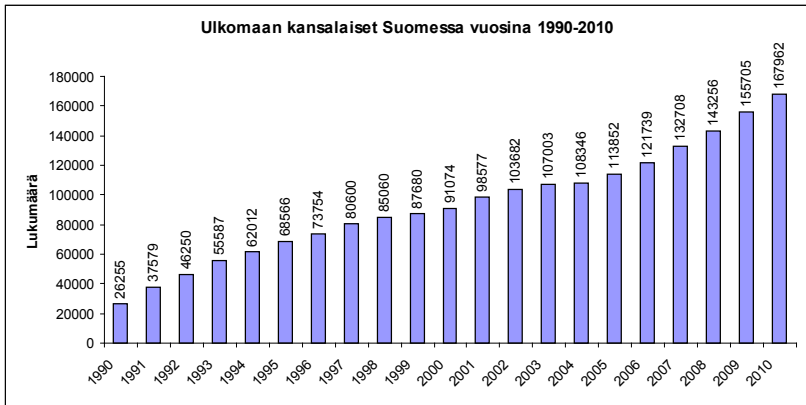


Kuvio 1. Thaimaan kansalaiset Suomessa vuosina 1990–2010.

Alueellisesti tarkasteltuna Thaimaan kansalaisia asuu eniten (N=2 076) Uudenmaan maakunnassa. Pirkanmaalla heitä on 402 henkilöä. Thainkielisiä on 457. Syntymävaltion perusteella tarkasteltuna thaimaalaisten lukumäärä Pirkanmaalla nousee 514 henkilöön. (Tilastokeskus 2011b.) Tampereen kaupungissa Thaimaan kansalaisia asuu 219 henkilöä, mikä on kolme prosenttia kaikista kaupungissa asuvista ulkomaan kansalaisista. Thaimaalaiset ovat kahdeksanneksi suurin maahanmuuttajaryhmä Tampereella. Thainkieltä puhuu Tampereella 246 henkilöä. Thaimaalaisten määrät Pirkanmaalla sekä Tampereen kaupungissa ovat kasvaneet viime vuosina. Thaimaalaiset ovat olleet yksi nopeimmin kasvaneista kansalaisuusryhmistä etenkin Tampereen kehyskunnissa. (Tampereen kaupunki 2010.)

Ulkomaalaisten, kuten myös thaimaalaisten, määrä on Suomessa kasvanut runsaasti 1990-luvun alusta lähtien. Suomessa asuu 167 962 ulkomaan kansalaista, mikä on 3,1 prosenttia koko väestöstä. (Maahanmuuttovirasto 2011a). Suomalainen yhteiskunta muuttuu jatkuvasti monikulttuurisemmaksi vaikka erot erikokoisten kaupunkien ja maaseudun välillä ovatkin melko suuret. Pääkaupunkiseudulla asuu selkeästi eniten maahanmuuttajia ulkomaan kansalaisten osuuden ollessa 4,8 prosenttia Uudenmaan alueen väestöstä (Väestörekisterikeskus 2010). Esimerkiksi Helsingissä ulkomaan kansalaisten osuus on 7,2 prosenttia kaupungin väestöstä ja tietyillä asuinalueilla ulkomaan kansalaisia on jopa 25 prosenttia (Helsingin kaupunki 2010). Espoossa ulkomaan kansalaisia asuu 6,3 prosenttia ja Vantaalla 6,0 prosenttia. Muissa Suomen suurissa kaupungeissa ulkomaan kansalaisten osuudet jäävät alle viiden prosentin kokonaisväestöstä: esimerkiksi Turussa 4,7 prosenttia,

Tampereella 3,5 prosenttia ja Oulussa 2,2 prosenttia. (Tampereen kaupunki 2010.) Valtakunnallisesti suurimmat maahanmuuttajaryhmät ennen thaimaalaisia muodostuvat virolaisista (28 965), venäläisistä (28 459), ruotsalaisista (8 569), somalialaisista (6 592) ja kiinalaisista (5 433). Thaimaan kansalaisten osuus kaikista ulkomaan kansalaisista on 3 prosenttia. (Maahanmuuttovirasto 2011a.)



Kuvio 2. Ulkomaan kansalaiset Suomessa vuosina 1990–2010.

Tässä luvussa keskityn hankkeen kohderyhmäksi valittuihin thaimaalaisiin maahanmuuttajiin. Edellä esitetyn johdannon lisäksi pohdin thaimalaisen maahanmuuttajaryhmän erityispiirteitä, kuten ryhmän naisvaltaisuutta sekä avioliittoa maahanmuuttosyynä. Toiseksi valotan aiempia thaimalaisista maahanmuuttajista Suomessa tehtyjä tutkimuksia. Kolmanneksi käsitelen thaimaalaisista kulttuuria ja sen muutamia erityispiirteitä.

2.1 Thaimalaiset maahanmuuttajina

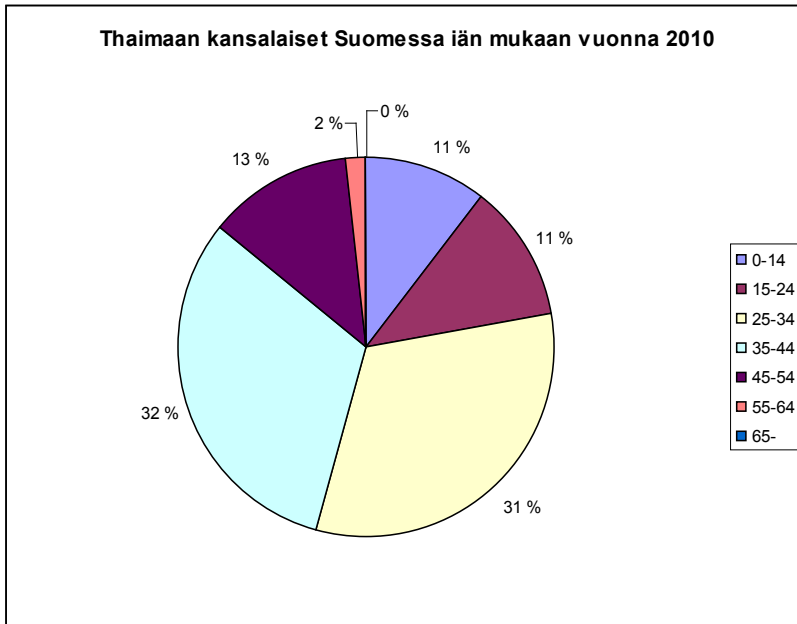
Kuten mikä tahansa maahanmuuttajaryhmä, myös thaimalaiset ovat heterogeeninen ryhmä. Ryhmä omaa kuitenkin tiettyjä erityispiirteitä, joita käsittelem tässä luvussa.

Thaimalaiset ovat hyvin naisvaltainen maahanmuuttajaryhmä: 87 prosenttia Suomessa asuvista Thaimaan kansalaisista on naisia (Tilastokeskus 2011b). Naisennemmistö selittyy thaimalaisten pääasiallisella maahanmuut-

tosyillä, mikä on avioituminen suomalaisen miehen kanssa. Thaimaa on yleisin syntymämaa kun tarkastellaan suomalaisten miesten ulkomaalaisten naisten kanssa solmimia avioliittoja. (Tilastokeskus 2010a.)

Suomeen muutetaan useimmiten perhesyiden perusteella. Avioliiton solmiminen lukeutuu perhesidesyihin. Esimerkiksi vuonna 2009 Maahanmuuttovirasto myönsi eniten (36 %) perhesiteisiin perustuvia oleskelulupia (Maahanmuuttovirasto 2010, 4). Perhesiteen perusteella vireelle tulleet oleskeluluvat ovat lisääntyneet lähes 30 prosenttia vuodesta 2009 vuoteen 2010⁴. Näiden hakemusten määrän voidaan jatkossakin ennustaa kasvavan suurista turvapaikanhakijoiden ja muiden ulkomaalaistaustaisen määrästä johtuen. (Maahanmuuttovirasto 2011b.) Muita maahanmuuton syitä Suomeen 1990- ja 2000-luvuilla ovat olleet pakolaisuus (n. 15 %), paluumuutto entisen Neuvostoliiton alueelta (n. 10 %), työ (5-10 %) ja muut syyt, kuten opiskelu (n. 5-10 %) (Työministeriö 2004; Martikainen & Tiilikainen 2007, 22).

Suomessa asuvat thaimaalaiset ovat ikärakenteeltaan nuoria ja suurin osa (63 %) on 25–44-vuotiaita (kuvio 3).



Kuvio 3. Thaimaan kansalaiset Suomessa iän mukaan vuonna 2010. (Tilastokeskus 2011b.)

⁴ Tarkastelussa on huomioitu ajanjaksot tammi-elokuu.

Tilastokeskuksen vuoden 2004 tietojen⁵ mukaan thaimaalaisille tyypillinen perhetyyppi oli avio- tai aviopari ja lapsia (50 % kohderyhmästä). Lapsettomien pariskuntien määrä oli 27,4 prosenttia. Perhetyyppiin, johon kuuluu äiti ja lapsia, sijoittui kohderyhmästä 7,4 prosenttia. (SM 2009, 2.)

Thaimaalaisten koulutustausta on tilastokeskuksen vuoden 2002 tietoihin⁶ pohjautuvassa luokittelussa pääosin (85,5 %) luokassa ”muu” tai koulutustausta on muutoin tuntematon. Keskiasteen tutkinnon on suorittanut 10,1 prosenttia ja korkea-asteen 4,4 prosenttia. Luku- ja kirjoitustaidottomuus on yleistä. (SM 2009, 2.)

Thaimaalaisten työllisyysaste on 46,6 prosenttia ja työttömyysaste 22,9 prosenttia. Lukuja voi verrata koko väestön työllisyysasteeseen, 71,3 prosenttiin ja työttömyysasteeseen, 8,7 prosenttiin. (Tilastokeskus 2010b.) Työvoiman ulkopuolella olevien lukumäärä on suuri, 59,8 prosenttia. Suurin osa työvoiman ulkopuolella olevista on joko alle 14-vuotiaita (40,6 %) tai työmarkkinatilanne on muutoin tuntematon (40,7 %). Opiskelijoina tai koululaisina kohderyhmästä on 18 prosenttia. (SM 2009, 2.) Thaimaalaiset erottuvat ammattiasemansa mukaan: 16,5 prosenttia työssäkävivistä Thaimaan kansalaisista on yrittäjiä. Koko väestössä yrittäjien osuus on vain 10,1 prosenttia. (Tilastokeskus 2010b.)

2.1.1 Thaimaalaiset maahanmuuttajanaiset ja suomalais-thaimaalaiset avioliitot

Thaimaalaisista maahanmuuttajista suurin osa on naisia, jolloin thaimaalaisia maahanmuuttajia tutkittaessa tutkitaan pitkälti maahanmuuttajanaisia. Kokonaisuudessaan Suomen maahanmuuttajaväestön keskuudessa sukupuolten jakauma on tasaisempi, noin puolet maahanmuuttajista on naisia. Naisten määrä on alkanut kasvaa vasta 1990-luvun puolivälissä, jolloin perheenyhdistämiset, avioliitot ja paluumuutto toivat Suomeen lisää maahanmuuttajanaisia. Yhdeksi tämän päivän kansainväliseksi megatrendiksi muuttoliiketutkijat ovat maininneet muuttoliikkeen naisistumisen, jolla viitataan kasvavaan naismuuttajien määrään. Erityisesti uutena asiana pidetään sitä, että kasvava määrä naisia muuttaa itsenäisesti. (Martikainen & Tiilikainen 2007, 15; 21.) Suomalaisessa muuttoliike- ja maahanmuuttotutkimuksessa sukupuolinäkökulmaa ei ole kuitenkaan toistaiseksi otettu laajasti huomioon.

5 Vuosina 1991-2004 Suomeen muuttaneiden ulkomaan kansalaisten perhetyyppi vuonna 2004

6 Vuosina 1991-2002 Suomeen tulleiden, vuonna 2002 yli 15-vuotiaiden, ulkomaan kansalaisten koulutus v. 2002

Maahanmuuttajanaisiin kohdistuu tiettyjä erityispiirteitä. Naisten ja miesten maahanmuutto eroavat toisistaan: muuttosyyt, kotoutuminen ja uuden elämän aloittaminen kulkevat omia polkujaan. Maahanmuuttosyy vaihtaa keskeisesti maahanmuuttajanaisen elämään ja häneen kohdistuviin odotuksiin niin perheen, oman etnisen ryhmän kuin suomalaisen yhteiskunnan taholta. Työperäisesti muuttava nainen on erilaisessa asemassa verrattuna parisuhteen tai perheenyhdistämisen kautta muuttavaan. (Martikainen & Tiilikainen 2007, 15; 21.)

Kaikkiaan Suomessa solmitaan vuosittain yli 2 000 avioliittoa, joissa Suomessa vakituisesti asuva Suomen kansalainen avioituu ulkomaan kansalaisen kanssa (Hartikainen 2006, 15). Mediassa on keskusteltu monikulttuurisista liitoista ja suomalaisten naisten kerrotaan solmivan avioliiton useimmin Iso-Britanniasta, Yhdysvalloista, Turkista, Ruotsista tai Saksasta tulevan miehen kanssa (TS 7.6.2009). Suomalaiset miehet puolestaan avioituvat useimmiten Thaimaasta (4907), Venäjältä ja entisestä Neuvostoliitosta (319), Virosta (113), Kiinasta (79) ja Ruotsista (57) tulevien naisten kanssa (Tilastokeskus 2010a). Kokonaisuudessa suomalaiset miehet solmivat suomalaisia naisia enemmän avioliittoja ulkomaalaisen kanssa. Naisten ulkomaalaiset puoliset ovat olleet tasaisessa kasvussa kaiken aikaa, mutta suomalaisten miesten ulkomaalaisten puolisoiden määrä on lähtenyt voimakkaaseen kasvuun rajamuodollisuuksien keventymisen ja matkailun lisääntymisen myötä. (Heikkilä 2004, 4.)

Avioliittomuuttoa pidetään muuttajan kannalta yleensä varsin ongelmattomana ilmiönä, lähinnä mahdollisuutena päästä oiketietä osalliseksi uuteen yhteiskuntaan. Monikulttuurisessa avioliitossa maahanmuuttajapuoliso tulee osaksi kanta-asukkaan perhettä ja sukua, jolloin integroituminen on melkein välttämätöntä avioliiton kestämisen ja mahdollisten tulevien lastenkin takia. Voidaan myös katsoa, että maahanmuuttajapuolison integroitumisen seurauksena kanta-asukaspuolison perhe, suku ja ystävät muuttuvat vastaanottavaisemmiksi erilaisille kulttuureille. Ritva Viertola-Cavallari (2004) toteaa, että mitä enemmän johonkin maahan muuttaa ulkomaalaisia miniöitä tai vävyjä, sitä avoimemmaksi, monikulttuurisemmaksi ja suvaitsevaisemmaksi erilaisuutta kohtaan perheet ja heidän kauttaan sukulaiset, ystävät ja tuttavat ja lopulta koko yhteiskunta vähä vähältä muuttuvat. Näin voidaan olettaa tapahtuvan jossain määrin myös maahanmuuttajan entisessä kotimaassa, jossa hänellä on omaisia, sukulaisia ja ystäviä, ja jossa pariskunta ja perhe yleensä aika-ajoin vierailevat. (Viertola-Cavallari 2004, 9.)

Anni Jääskeläinen (2003) on tutkinut entisestä Neuvostoliitosta tulleiden avioliittomuuttajien integroitumista. Vertailu suomalaisten kanssa avioliitos-

7 Luvut kuvaavat vuonna 2009 solmittuja avioliittoja, joissa vaimo on ulkomaan kansalainen ja mies Suomessa syntynyt.

sa elävien ja omanmaalaisten kanssa avioliitossa elävien välillä vahvistaa, että suomalaisen kanssa avioituneet maahanmuuttajat työllistyvät paremmin. Suomalainen puoliso tuo ulkomaalaistaustaiselle miehelle tai naiselle mahdollisuuden oppia suomea tai ruotsia arjessa. Toinen keskeinen seikka on puolison apu ja sosiaalinen verkosto, jonka kautta löytyy vuorovaikutussuhteita ja joka helpottaa työllistymistä. (Jääskeläinen 2003.)

Monikulttuuriset liitot eivät kuitenkaan aina johda työelämään liittyvän tai sosiaalisen integroitumisen kannalta suotuisiin tuloksiin. Aino Saarisen (2007) artikkeli tuo esiin sen, että avioliitto suomalaisen kanssa voi pahimmillaan merkitä ulkomaalaiselle naiselle umpikujaa. Vaikka suomen- tai ruotsinkielinen puoliso tuo mahdollisuuden oppia kieltä osana arkea, kaikki suomalaiset puoliset eivät edes halua vieraskielisen puolisonsa oppivan paikallista kieltä. (Saarinen 2007.) Tämän tutkimuksen haastatteluaineistossa tuli esiin vastakkainasettelu ”hyvän ja huonon miehen” välillä. Niiden thaimaalaisten, joilla oli ”hyvä mies”, kotoutuminen sujui hyvin ja aviopuolison rooli kotouttajana oli keskeinen. Toisaalta niiden thaimaalaisten, joilla oli ”huono mies”, kotoutumisessa ja elämässä Suomessa oli monia ongelmia.

Avioerot ovat monikulttuurisissa liitoissa noin kolme kertaa todennäköisempiä kuin liitoissa keskimäärin (Säävälä 2010; Hartikainen 2006, 16; Heikkilä 2004, 6). Suomalaisen miehen ja ulkomaalaisen naisen liitot päättyvät herkemmin eroon kuin suhde, jossa nainen on suomalainen ja mies ulkomaalainen. Mitä kaukaisempi kulttuuri, sitä useammin erotaan. Yleisessä keskustelussa avioerojen sukupuolittaisen eron on nähty selittyvän osittain sillä, että suomalaiset miehet avioituvat useimmiten kaukaisista maista tulevien naisten kanssa, kun taas suomalaiset naiset lähempänä suomalaista kulttuuria olevien kanssa. (HS 29.7.2009.) Vuonna 2003 korkein eronneisuus, viisi prosenttia, oli thaimaalais-suomalaisissa liitoissa (Hartikainen 2006, 16). Mediassa on huomioitu, että monikulttuuristen liittojen eronneisuutta tarkastellessa on syytä muistaa, että ainoastaan kulttuurierot, pikainen avioituminen ja ennakkoluulot eivät selitä eroa. Maahanmuutto on yksi stressaavimmista elämäkokemuksista ja sen myötä tulevat sopeutumisongelmat saatetaan yhdistää syyttäkkin parisuhteeseen. Perheellistyminen on toinen monikulttuurisia avioliittoja mahdollisesti kuormittava tekijä. Kahden kulttuurin ja vanhemmuuden mallin yhteensovittaminen ei ole aina yksinkertaista. (ks. HS 31.7.09.)

Avioituminen tulkitaan maassamme kahden ihmisen väliseksi asiaksi, johon ulkopuolisilla ei ole sanottavaa. Monikulttuurinen parisuhde on kuitenkin herkkä erilaisille julkisille tulkinnoille. Suomalaisen avioituessa ulkomaalaisen kanssa tällaisesta parisuhteesta tulee helposti julkinen asia. Ihmiset suhtautuvat varsin stereotyyppisesti, joko myönteisesti tai kielteisesti,

toisesta kulttuurista tulevaan aviopuolisoon riippuen siitä, millainen kuva ulkopuolisesta ryhmästä tai kansasta on. Tämä käsitys vaikuttaa puolison hyväksyttävyyteen. Yleisellä tasolla on kyse ulkomaalaisasenteista. (Sirkkilä 2005, 12; Huttunen 2002, 254; 281; ks. myös Jaakkola 1995, 59–60.)

Suomalais-thaimaalaisiin parisuhteisiin liitetään usein kielteisiä suhtautumistapoja. Negatiivinen leima liitetään usein kolmeen eri seikkaan: suhteiden synnyn perustaan ja muotoon, kyseessä oleviin suomalaisiin miehiin ja kolmanneksi heidän vaimoihinsa. Suhteiden lähtökohtana katsotaan usein olevan vaimokauppa tai vaimojen välitystoiminta. Tämä toiminta tulkitaan naiskaupaksi eli vaimojen kaupalliseksi välitykseksi köyhemmistä maista Suomeen. Osaa näistä suhteista on myös saatettu epäillä lumeavioliitoiksi. Suhteet ovat myös voineet alkaa seksiturismin pohjalta. Miehet ovat ihastuneet thaimaalaiseen baarityttöön, jonka kanssa ovat avioituneet. (Sirkkilä 2005, 13.)

Toiseksi huomiota kiinnitetään ulkomailta vaimoa hakevien suomalaisten miesten piirteisiin. Ulkomaalaista vaimoa hakevat suomalaiset miehet saatetaan tulkita jo valmiiksi epäonnistujiksi. Tätä stereotypiaa vahvistaa Pataya Ruenkaewin (2003) tutkimus, jonka mukaan osa thaimaalaisen kanssa avioliitossa olevista saksalaisista miehistä on tyyteltävissä sellaisiksi miehiksi, jotka ovat sosiaalisesti eri syistä eristäytyneitä tai lapsuuden kotiinsa äiteihinsä riippuvuussuhteisiin jääneitä. Tilastojen mukaan miehet, jotka ovat vähiten koulutettuja ja joilla on ulkomaalaiset puoliset, ovat ne suomalaiset miehet, joilla on thaimaalainen vaimo (Heikkilä 2004, 4).

Kolmanneksi huomiota kiinnitetään Suomeen muuttaneisiin ja avioituneisiin aasialaisiin naisiin. Näitä naisia saatetaan pitää laskelmoivina ja rahan perässä juoksijoina. Thai-hierontapaikkojen perusteella kaikki thaimaalaiset naiset ovat voineet saada seksiteollisuuteen liitettävän leiman. (Sirkkilä 2005, 12–14.) Edellä mainitut kielteiset suhtautumistavat tulivat esiin myös tässä tutkimuksessa. Haastatellut thaimaalaiset kertoivat kohdanneensa ennakkoluuloisuutta parisuhdettaan ja sen motiiveja kohtaan.

Ruenkaew (2003) on tutkinut thaimaalais-saksalaisten liittojen motiiveja naimisiinmenolle. Miesten ja naisten motiivit näyttävät eroavan toisistaan. Saksalaisten miesten motiivina näyttää olevan toive intiimistä parisuhteesta. Thaimaalaisen naisten motiivit ovat käytännöllisempiä: he toivovat saavansa hankittua tätä kautta oleskeluluvan, taloudellisen varmuuden tai pääsevänsä näin eroon esimerkiksi prostituutiosta. (Ruenkaew 2003.)

Anna Keto-Tokoi (1994) on luokitellut haastattelemiensa thaimaalaisen naisten avioliiton solmimistavat kahteen luokkaan, jotka ovat *uusi elämä* ja *vuosisadan rakkaustarina*. Haastatteluaineistossa yleisempi tyyppi on uusi elämä -luokka. Tässä tyypissä suomalainen mies matkustaa Thaimaahan turistimatkalle, tapaa thaimaalaisen naisen ja myöhemmin pariskunta menee

naimisiin. Uusi elämä -nimi kuvaa naisen ja miehen mahdollisuutta uuteen alkuun. Naisella voi olla esimerkiksi takana kariutunut avioliitto tai hän tulee köyhistä oloista. Avioliitto ulkomaalaisen kanssa antaa hänelle uusia mahdollisuuksia sekä taloudellisesti että henkisesti. Mies puolestaan löytää aviopuolison. Vuosisadan rakkaustarina -tyypissä kaksi ihmistä tapaa sattumalta. He rakastuvat ja menevät naimisiin. Maa, jossa pariskunnat asuvat ei ole heille tärkeää, vaan keskeistä on yhdessäolo. (Keto-Tokoi 1994, 36–38.)

Kotouttamispalveluiden saannin kannalta avioliitto on hieman ongelmallinen maahanmuuttosyy. Voimassa olevan kotouttamislain (493/1999) mukaan avioliiton vuoksi Suomeen tulevat muuttajat ovat oikeutettuja ilmaiseen kieli- ja kotoutumiskoulutukseen vain, jos he ilmoittautuvat työttömiksi työnhakijoiksi tai hakevat toimeentulotukea. Kaikki avioliittomuuttajat eivät täytä näitä kriteereitä. Syyskuussa 2011 voimaan tuleva uusi kotoutumislaki tuo muutoksen avioliiton kautta muuttavien kotouttamispalveluihin. Keskeistä uudessa laissa on se, että jatkossa kaikki Suomeen muuttavat henkilöt saavat perustietoa yhteiskunnasta ja ohjausta palveluista saadessaan oleskeluluvan tai rekisteröidessään oleskeluoikeutensa. Lain myötä uudeksi käytännöksi tulee mahdollisuus alkukartoitukseen, jossa selvitetään muun muassa kielikoulutuksen ja muiden kotoutumista edistävien toimenpiteiden tarpeet. Alkukartoitukseen ovat oikeutettuja työttömät maahanmuuttajat ja toimeentulotukea saavat maahanmuuttajat. Myös muut maahanmuuttajat voivat hakeutua alkukartoitukseen. (HE 185/2010 vp; SM 2010c.)

2.2 Thaimaalaiset tutkimuksen kohteena

Suomessa asuvia thaimaalaisia on tutkittu melko vähän. On löydettävissä viisi tutkimusta, jotka tarkastelevat thaimaalaisten tilannetta Suomessa eri näkökulmista. Tutkimukset keskittyvät thaimaalaisiin naisiin ja Suomessa asuvista thaimaalaisista miehistä ei ole juuri lainkaan olemassa tutkimustietoa. Tämän pienen, noin 15 prosenttia kaikista thaimaalaista maahanmuuttajista, ryhmän tilanteesta tiedetään jopa thaimaalaisia naisia vähemmän. Tässä luvussa esittelen tutkimukset lyhyesti ja käytän niitä lähteinä tutkimusraportin eri vaiheissa, jolloin ne tulevat tarkempaan esittelyyn.

Tuorein tutkimus on Mirja Heikkisen ja Kersti Tuovisen (2009) opinnäytetyö *Suomi hyvä - Thain naisten kokemuksia integraatioprosessista*. Tässä tutkimuksessa selvitetään thain naisten integraatioprosessiin vaikuttavia seikkoja Lahdessa. Tutkimustuloksista ilmenee, että thain naisten integraatioprosessiin vaikuttavia seikkoja ovat viranomaisten kotouttamistoimenpiteet, lähiverkosto sekä laajemmin lahtelainen elämysympäristö. Kotouttamispalveluista

oleellisimpina nähdään kielikoulutus, niiden saatavuus, kesto ja riittävyys sekä työllistymisen tärkeys. Viranomaispalvelujen osuus osoittautuu kapeaksi kun taas lähiverkoston ja naisten oma osuus nousevat merkittävään asemaan. (Heikkinen & Tuovinen 2009.)

Miira Hartikaisen (2006) lisensiaatintyö *Thaimaalaisten naisten kokemuksia parisuhdeväkivallasta ja avunsaamisesta Suomessa* antaa kattavan kuvan thaimaalaisten Suomessa kohtaamista ongelmista. Tutkimuksessa on haastateltu kahdeksan parisuhdeväkivaltaa kokenutta thainaista. Tutkimus osoittaa, että kynns hakea apua parisuhdeväkivaltaan on korkea ja sitä vaikeuttavat kieliongelmat, tiedon puute lainsäädännöstä ja palveluverkoston toiminnasta sekä haluttomuus kertoa perheen sisäisistä asioista ulkopuolisille. Thaimaalaiset myös uhrautuvat kotimaassa asuvan perheensä vuoksi, jolloin pysyvän oleskeluluvan saaminen on tärkeää, jotta he voivat jatkaa asumista Suomessa ja auttaa taloudellisesti perheenjäseniään. Ongelmatilanteissa tukeudutaan usein muihin Suomessa asuviin thaimaalaisnaisiin, joilla ei välttämättä ole kuitenkaan tarpeeksi tietoa ja mahdollisuuksia auttaa parisuhdeväkivaltatilanteissa. (Hartikainen 2006.)

Hannu Sirkkilän (2005) väitöskirjassa *Elättäjyyttä vai erotiikkaa: miten suomalaiset miehet legitimoivat parisuhteensa thaimaalaisen naisen kanssa?* tarkastellaan thaimaalaisten naisten kanssa parisuhteessa olevien suomalaismiesten käsityksiä puolisoistaan ja yhteisestä elämästään. Thaimaalais-suomalaisien avioliittojen taustalla nähdään olevan transnationaali puolison etsintä, joka perustuu vaikeuksiin löytää puolisoa oman maan parisuhdemarkkinoilta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten suomalaismiehet legitimoivat suhteensa thaimaalaisiin vaimoihinsa eli miten he puolustautuvat heihin ja heidän liittoihinsa kohdistuvaa ongelmallisen parisuhteen leimaa vastaan. Miesten legitimoivat puheet voi tulkita ideaalseurustelun skeemoina. Tarinat voi jaotella kolmeen eri sukupolvikertomukseen. Vanhimman sukupolven miehet perustelevat parisuhdettaan perinteisen parisuhteen mallin mukaisesti. Keski-ikäiset miehet korostavat tasa-arvon ideaa. Nuorimpien miesten tarinoissa korostuu globalisaatio ja joustava suhtautuminen kulttuurisiin ja etnisiin eroihin, jolloin thaimaalaisen vaimon ei katsota merkitsevän mitään erityistä. (Sirkkilä 2005.)

Teija Raschkan (2002) opinnäytetyössä ”Hyvä tietää” - *Toimintatutkimus Pro-tukipisteiden thai-projektista* kuvataan Pro-tukipisteellä vuosina 2000 - 2001 käynnissä ollut thai-projektia. Projekti toteutettiin Helsingin Kallion kaupunginosassa sijaitsevilla thai-hieromalaitoksissa. Projektin ja toimintatutkimuksen tarkoituksena oli löytää sellaisia sosiaali- ja terveyden keinoja, joilla voidaan tavoittaa Suomessa asuvia thaimaalaisia naisia ja auttaa heitä parantamaan asemaansa. Pro-tukipiste on sosiaali- ja terveydenhuollon

järjestö, joka tuottaa ammatillisia matalan kynnyksen palveluja Helsingin ja Tampereen seuduilla. Yhdistys myös edistää ja tukee seksityössä toimivien ihmisten perus- ja ihmisoikeuksia sekä konsultoi ja kouluttaa prostituutioon ja seksityöhön liittyvissä kysymyksissä. (Pro-tukipiste 2010a.) Etsivä työ on yksi Pro-tukipisteen toimintamuodoista, joka oli käytössä myös thai-projektissa. (Raschka 2002.)

Anna Keto-Tokoin (1994) pro gradu-työssä *Kahden kulttuurin keskelä: Thaimaalaiset naiset Helsingin seudulla* haastatellaan Helsingin seudulla asuvia thaimaalaisia naisia. Tutkimus tarkastelee naisten elämää kreolisaation käsitteen kautta. Kreolisaatiolla tarkoitetaan kahden kulttuurin kohdatessa syntyvää kolmatta kulttuuria. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää syitä thaimaalalaisten naisten halukkuuteen avioitua ulkomaille ja sitä, miten kahden kulttuurin liitot ovat onnistuneet. (Keto-Tokoi 1994.)

Tutkimusten lisäksi Sisäasiainministeriössä on toiminut vuosina 2008 - 2009 ohjausryhmä, joka on selvittänyt haavoittuvassa asemassa olevien maahanmuuttajanaisten tilannetta ja tarpeita. Tarkastelu on kohdistunut thaimaalaisiin naisiin. Ohjausryhmätyöskentelyn tuotoksena on vuonna 2009 laadittu toimenpidesuunnitelma thaimaalalaisten naisten kotouttamiseksi (SM 2009) sekä vuonna 2010 valmistunut ohjausryhmätyöskentelyn loppuraportti (SM 2010b). Suunnitelman laadinta on pohjautunut keväällä 2008 järjestettyihin kuulemistilaisuuksiin thai-kulttuuria tunteville tahoille sekä lääninhallitusten toimittamiin selvityksiin. Toimenpidesuunnitelman lähtökohtana on huomio siitä, että viranomaisilla ei ole juurikaan tietoa thaimaalalaisten naisten elämäntilanteista, kotoutumisesta tai tarvittavista palveluista. Toimenpiteinä suunnitelmassa listattiin etsivä työ, alkuvaiheen ohjaus ja neuvonta, auttava puhelin, matalan kynnyksen kahvilat ja tapaamispaikat, vertaistukitoiminta, omakielinen informaatio ja ohjaus, positiivisen asenneilmapiirin luominen, kotoutumis- ja työnhakusuunnitelmat, suomen tai ruotsinkielen opetus, perustiedon tarjoaminen viranomaisille, koulutustilaisuudet viranomaisille ja paikallispoliisiiin toimintatapojen yhtenäistäminen lupamenettelyssä. (SM 2009.)

Ohjausryhmätyöskentelyn loppuraportti sisältää tietoa eri organisaatioiden ja järjestöjen toiminnasta haavoittuvassa asemassa olevien maahanmuuttajanaisten tukitoimista sekä tuloksia hankkeista, joissa kohderyhmää edustavia henkilöitä on tavoitettu ja kotoutumista edistetty. Loppuraportissa on myös listattu suosituksia, joita kehoitetaan hyödyntämään laajalti kuntien ja kolmannen sektorin toiminnassa. (SM 2010b.)

Thaimaalaisiin kohdistuu myös muutama käynnissä oleva hanke. Pro-tukipisteellä on toiminut vuodesta 2009 alkaen Saphaan- / Silta-hanke, jonka kohderyhmänä ovat hierontapaikoissa työskentelevät haavoittuvassa asemassa olevat thaimaalaiset. Hankkeen tavoitteena on tukea sekä sosiaali- ja

terveystoimen sekä TE -toimiston työntekijöitä että hierontapaikoissa työskenteleviä thaimaalaisia. Viranomaistahoille hanke tarjoaa koulutusta liittyen thai-kulttuuriin, asiakkaalle suunnattua koulutus- ja tiedotusmateriaalia sekä kulttuuritulkkausta. Thaimaalaisille hanke tarjoaa matalan kynnyksen sosiaali- ja terveystalvueluita, jalkautuvaa ammatillista etsivää työtä, matalan kynnyksen suomenkielen opiskelua sekä palveluohjausta viranomaisasioinnissa. (Pro-tukipiste 2010b.)

Myös Lahden ammattikorkeakoulussa on ollut käynnissä keväällä 2010 thaimaalaisiin liittyvä hanke. Myanyuban- / Kotona-hankkeen tavoitteena on tukea Päijät-Hämeen alueella asuvien thai-naisten kotoutumista. Tavoitteeseen pyritään tuottamalla puuttuvaa perustietoa thaimaisten elinoloista ja palvelutarpeista, tuottamalla omakielistä materiaalia kohderyhmän ja yhteistyökumppanien käyttöön sekä kehittämällä yksilö- ja ryhmätasoisia ohjaus-, neuvonta- ja vertaisryhmätöimintää. (LAMK 2010.)

2.3 Thaimaalainen kulttuuri ja syyt siirtolaisuudelle

Matkailukirjat ja matkailujournalismi kuvaavat Thaimaata erilaisilla stereotyyppioilla. Yleisin on mielikuva hymyjen maasta. Hymy representoituu kansalliseksi ikoniksi, joka on länsimaiden ja länsimaalaisten esittämä ja toistama käsitys Thaimaasta ja thaimaalaisista. Hymyilevinä thaimaalaisina esitetään lähes poikkeuksetta maan naisia. Thaimaa kansallisuutena ikonisoituu naiseksi, joka on hymyilevä ja usein eksoottiseen kansallispukuun pukeutunut. Samanlaisena kansallisuuden sukupuolittuneisuuden esittämisenä voi pitää kansallispukuista Suomineitoa kesäsävyisessä järvimaisemassa. (Sirkkilä 2005, 70–71.)

Thaimaalaisen kulttuurin johtajatuksia ovat vapaus (sana thai tarkoittaa vapaata), suvaitsevaisuus, itsenäisyys ja pyrkimys välttää kasvojen menetys. Toisen reviiiriä ei saa loukata, eikä asettaa toista noloon tilanteeseen julkisesti. Myöskään negatiivista palautetta ei anneta mielellään. Muiden aasialaisten ohella thaimaalaiset eivät näytä mielellään julkisesti tunteitaan kuten häkelymistä, pelkoa, tietämättömyyttään tai epävarmuuttaan. Käyttäytyminen pyritään säilyttämään arvokkaana ja hillittynä kohteliaisuuksilla höystettynä. (Hartikainen 2006, 19.)

Kasvojen käsitteellä tarkoitetaan minäkuva, joka on hyväksytyjen sosiaalisten attribuuttien mukainen. Kasvot ovat sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyvä käsite: kasvoja määrittää muiden osallistujien käsitys yksilöstä. Kun yksilö kokee säilyttävänsä kasvonsa, hän tuntee itseluottamusta ja itsevarmuutta. Kun yksilö menettää kasvonsa, hän tuntee häpeää tai alempiarvoi-

suutta ja saattaa pelätä, mitä tapahtuu hänen maineelleen. Yksilön odotetaan käyttäytyvän itseään kunnioittaen sekä huomaavaisesti muita kohtaan. Yksilö siis käyttäytyy kohtaamisessa siten, että hän säilyttää omat sekä muiden osallistujien kasvot. Yhteiskunnassa tällaista taitoa kutsutaan usein tahdikkuudeksi tai sosiaalisiksi taidoiksi. (Goffman 1967, 5–6; 10–13; Kupari 2007, 45–46.) Käytännössä kasvojen menetyks ilmenee usein siten, että kielteisistä asioista ei puhuta ja niihin vastaamista yritetään välttää. Kaikkiin kysymyksiin saatetaan vastata myöntävästi ja hymyillen, sillä siten varjellaan omia ja muiden kasvoja. (Hartikainen 2006, 19; Soivio 1995: 18; 22.)

Seitsemänkymmentäluvun lopulta lähtien Thaimaassa on suhtauduttu myönteisesti maasta lähtevään siirtolaisuuteen. Naisten siirtolaisuus kasvoi merkittävästi 1980-luvun puolivälissä. Naiset löysivät ulkomailta töitä palvelusektorilta ja kotitalouksien piiristä. Myös laiton, epävirallinen siirtolaisuus kansainväliseen seksibisnekseen lisääntyi. Maastamuuton syynä thaimaalaisilla on usein toive paremmasta elintasosta. Perheet tukevat naisten lähtemistä siirtolaisiksi, koska he miehiä todennäköisemmin säilyttävät siteen kotimaahan jääneeseen perheeseen ja lähettävät rahaa kotimaahan. Buddhalaisuuden mukaan lapsen tulee kunnioittaa vanhempiaan. Lapset ovat velkaa äidilleen varhaisvuosistaan ja tämä velka on tyttärillä elinikäinen. Esimerkiksi Suomessa asuvat thaimaalaiset naiset lähettävätkin usein kuukausittain rahaa vanhemmilleen tai muille sukulaisilleen. Naissiertolaisten sijoittuminen kotitalouksiin tai yksityiselle sektorille tekee heistä riippuvaisia erilaisista välittäjistä, työnantajista tai aviomiehistä. (Hartikainen 2006, 20.)

Thaimaalla on melko pitkä historia prostituution alalla. Aikaisimmat tiedot prostituutiosta ovat vuodelta 1350, jolloin prostituutio oli lähinnä keskittynyt kiinalaisyhteisöön. 1800-luvulla ja 1900-luvun alkupuolella prostituutio oli kannattavaa, laillista ja jossakin määrin myös hyväksyttyä thaimaalaisessa yhteiskunnassa. (Hartikainen 2006, 21.) Nykyisen muotoinen seksiturismi alkoi Thaimaassa Vietnamin sodan aikaan, kun maa toimi amerikkalaisotilaiden lepo- ja rentoutumispaikkana. Thaimaalaisten naisten suuntautuminen prostituutioon lisääntyi 1960-luvulla, jolloin maatalouden rakennemuutosten takia suurempi määrä naisia jäi työttömiksi ja alkoi etsiä toimeentulomahdollisuuksia kaupungeista. Syntyi voimakas maan sisäinen muuttoliike kohti kasvukeskittyviä pois varsinkin maan köyhimmiltä alueilta Koillis-Thaimaasta. (Ruenkaew 2003, 75; Sirkkilä 2005, 83.) Vietnamin sodan jälkeen eri maista alettiin järjestää halpoja turistimatkoja Thaimaahan. Nykyisin seksiteollisuus on Thaimaassa lainvastaisuudesta huolimatta hyvin näkyvää ja tuottavaa. Prostituutio on ollut lailla kiellettyä 1960-luvulta lähtien. Seksipalveluiden myynti on kielletty, muttei niiden ostaminen. (Hartikainen 2006, 21.)

Naisten huonot työllistymismahdollisuudet, heidän alhainen koulutustasonsa ja vahva sitoutuminen perheidensä elättämiseen ovat asioita, jotka saavat monet naiset siirtymään työskentelemään seksiteollisuuden pariin. Maaseudun kylistä nuoret tytöt lähtevät kohti etelän kaupunkeja, useimmiten vanhempiensa hyväksynnän myötä. Prostituutio tarjoaa kouluttamattomalle tytölle tavan auttaa köyhydessä elävää perhettään. Thaimaahan tulee siirtolaisnaisia myös naapurimaista, kuten Myanmarista, Kamputseasta ja Vietnamista. (Hartikainen 2006, 22.) Tyypillinen vaihtoehto kouluttamattomalle tytölle on tehdastyö monikansallisen yrityksen omistamassa tehtaassa. Työtä tehdään 10–12 tuntia päivässä kuutena päivänä viikossa ja lähes ilman lomia. Seksityö saatetaan siis kokea usein parempana vaihtoehtona kuin muut tarjolla olevat mahdollisuudet. Menestyneet tytöt palaavat kotiin ja heidän menestymisensä kannustaa lisää nuoria naisia lähtemään seksibisnekseen. Seksibisnesrahoilla tytöt pystyvät kunnostamaan vanhempiensa taloja ja elättämään heitä korkeatasoisesti. (Åsvik & Åsvik 2004.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämä tutkimus selvittää maahanmuuttajan ja viranomaisen⁸ kulttuurien välistä osaamista sekä kartoittaa thaimaalaisten maahanmuuttajien tilannetta. Ensimmäisessä tutkimustehtävässä tarkastellaan kulttuurien välisen osaamisen hyviä ja huonoja käytäntöjä sekä kartoitetaan koulutustarpeita, joita viranomaisilla ja muilla palveluntuottajilla on maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa. Tavoitteena on lisätä viranomaisten tietoisuutta ja osaamista sekä tuottaa työvälaineitä ja ymmärrystä maahanmuuttajan kohtaamiseen. Toisessa tutkimustehtävässä kartoitetaan thaimaalaisten maahanmuuttajien tilannetta ja kotoutumisen ongelmia. Tavoitteena on tuottaa uutta tietoa maahanmuuttajaryhmästä, jonka viranomaiset ja muut palveluntuottajat kokevat melko näkymättömäksi.

Tutkimus on toteutettu laadullisin menetelmin. Laadullisen tutkimuksen aineistossa kiinnitetään huomio siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen kannalta olennaista. Teoreettinen viitekehys siis rajaa aineiston tarkastelun tutkimuksen kannalta perusteltuihin näkökulmiin (Alasuutari 1999, 79). Tämän tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä toimivat kulttuurien välinen osaaminen, kotouttaminen ja kotoutuminen. Näitä teemoja käsittelemme luvuissa 4 ja 5.

Teoreettisen viitekehyksen ja tutkimusmetodin tulee olla sopusoinnussa keskenään. Tutkimusmetodi erottaa aineistossa olevat havainnot tutkimuksen tuloksista. Metodi koostuu niistä käytännöistä ja operaatioista, joiden avulla tutkija tuottaa havaintoja, sekä niistä säännöistä, joiden mukaan näitä havaintoja voi edelleen muokata ja tulkita. Ilman eksplisiittisesti määriteltyä metodologia, selkeitä sääntöjä siitä, millaisista havainnoista on lupa päätellä mitään, tutkimus voi muuttua helposti omien ennakkoluulojen empiiriseksi todisteeksi. (Alasuutari 1999, 82.) Laadullisessa tutkimuksessa saattaa olla vaikeaa lyödä heti tutkimuksen aluksi lukkoon jokin teoreettinen viitekehys ja tuottaa tietyn metodin avulla vain tietynlaisia havaintoja, joita sitten tarkastella vain tietystä, eksplisiittisesti valitusta näkökulmasta. Tästä syystä laadulliselle tutkimukselle onkin ominaista kerätä aineistoa, joka tekee mahdollisimman monenlaiset tarkastelut mahdollisiksi. (Alasuutari 1999, 84.)

Tutkimuksen haastatteluaineisto on kerätty puolistrukturoiduin teema-haastatteluin. Teoreettinen viitekehys on luonnollisesti ohjannut tiettyjen teemojen valintaa, mutta aineistoa ei ole kuitenkaan kerätty kovin kapeakattaisesti. Haastatteluaineistosta on muodostunut rikas ja siinä on monia eri teemoja, joita voisi ottaa tarkempaan tarkasteluun. Tämä toisaalta tarkoittaa myös sitä, että aineisto on rikkaukseltaan lähes ehtymätön verrattuna siihen, missä määrin sitä lopulta hyödynnetään (Alasuutari 1999, 86).

⁸ Viranomaisen käsite pitää sisällään tässä tutkimuksessa viranomaiset ja muut palveluntuottajat (ks. luku 7).

Tutkimuksen käytännön toteutus jakautuu kolmeen aineistonkeruuvaiheeseen ja kolmeen järjestettyyn tilaisuuteen. Tutkimusaineistot ovat thaimaalaisten maahanmuuttajien haastattelut, Poliisiasiain tietojärjestelmästä (PATJA) kerätty aineisto sekä viranomaisten ja muiden palveluntuottajien haastattelut. Järjestetyt tilaisuudet ovat thaimaalaisten keskustelutilaisuus joulukuussa 2009, Thaimaalainen ilta elokuussa 2010 ja seminaari marras-kuussa 2010. Tutkimuksen eteneminen ja sen päävaiheet havainnollistuvat seuraavalla aikajanalla (kuvio 4).

Thaimaa- laisten haastattelut	PATJA- aineiston keruu	Viranomaisten ja muiden palvelun- tuottajien haastattelut
-------------------------------------	------------------------------	--

---- SYKSY 2009 ---- KEVÄT 2010 ----- SYKSY 2010 ----- KEVÄT 2011 ----

Thaimaalaisten
keskustelutilaisuus

Thaimaalainen
ilta

Hymyn takana
-seminaari

Kuvio 4. Tutkimuksen eteneminen

3.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Tutkimukselle on asetettu kolme tutkimuskysymystä:

1. Millaista kulttuurien välistä osaamista maahanmuuttajan ja viranomaisen kohtaamisessa on?
2. Miten viranomaisten tietoisuutta ja osaamista maahanmuuttajan kohtaamisessa voisi kehittää?
3. Millaista on thaimaalaisten maahanmuuttajien elämä erityisesti Pirkanmaalla?

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen kulttuurien välisestä osaamisesta etsitään vastauksia muun muassa seuraavien kysymysten avulla:

- Miten thaimaalaiset maahanmuuttajat kokevat viranomaisen kohtaamisen?
- Miten viranomaiset kokevat maahanmuuttajan kohtaamisen?
- Millaisia hyviä ja huonoja kokemuksia ja käytäntöjä viranomaisilla on maahanmuuttajan kohtaamisesta?

- Mitkä ovat viranomaisten keskeiset ongelmakohdat maahanmuuttaja-asiakastyössä?

Toiseen tutkimuskysymykseen siitä, miten viranomaisten osaamista maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamisessa voisi kehittää pyritään vastaamaan muun muassa seuraavien kysymysten kautta:

- Mitkä ovat hyvän viranomaisen ominaispiirteet? Mitkä ovat hyvän palvelun tuntomerkit?
- Millaista on hyvä maahanmuuttaja-asiakastyö?
- Millaaisia koulutustarpeita monikulttuurisuuteen ja maahanmuuttajan kohtaamiseen viranomaisilla on?
- Millaista koulutusta teemasta on järjestetty ja millaista koulutusmateriaalia on jo olemassa?

Kolmanteen tutkimuskysymykseen thaimaalaisten elämästä pyritään vastaamaan muun muassa seuraavien kysymysten kautta:

- Mitä thaimaalaisista tiedetään muiden tutkimusten tai hankkeiden valossa?
- Millaaisia ongelmia ryhmällä on esimerkiksi kotoutumisessaan?
- Minkälaisen kuvan PATJA-aineisto antaa thaimaalaisten tilanteesta?
- Millä toimenpiteillä thaimaalaisten tilannetta voisi kehittää?

3.2 Tutkimusaineistot ja menetelmät

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelminä ovat teemahaastattelu ja rekisteriaineiston analysointi. Aineisto muodostuu kolmesta osasta: thaimaalaisten yksilö-, pari- ja ryhmähaastatteluista, viranomaisten yksilö-, pari- ja ryhmähaastatteluista sekä Poliisiasiain tietojärjestelmästä kerätystä aineistosta. Kysyessä on siten aineisto- ja menetelmätriangulaatio. Tällä tarkoitetaan sitä, että yhdessä tutkimuksessa yhdistellään useammanlaisia aineistoja sekä aineistonkeruumenetelmiä keskenään. (Eskola & Suoranta 1998, 69; Hirsjärvi & Hurme 2001, 39.) Useimpien menetelmien käyttöä samassa tutkimuksessa on perusteltu sillä, että näin saadaan esiin laajempia näkökulmia ja voidaan lisätä tutkimuksen luotettavuutta (Hirsjärvi & Hurme 2001, 38).

Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehyykseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn. (Tuomi & Sarajärvi 2004,

77–78; Eskola & Suoranta 1998, 86.) Valitsin teemahaastattelun metodiksi, sillä sen avulla koin pääseväni parhaiten tutkimusongelmaan käsiksi. Thaimaalaisten haastatteluiden suunnittelussa otin huomioon sen, että postikyseilyt ovat tuottaneet maahanmuuttajia koskevissa tutkimuksissa varsin alhaisia vastausprosentteja. Kulttuuristen erojen vuoksi saatuja vastauksia on myös ollut vaikea tulkita yksiselitteisesti. (esim. Forsander 2002, 66; Liebkind & Jasinskaja-Lahti 2000, 86–87.)

Haastattelut toteutin pääasiassa ryhmähaastatteluin. Ryhmähaastattelussa on mukana useampia haastateltavia ja tarkoituksena on saada aikaan ryhmäkeskustelu tutkijan valitsemasta aiheesta. Ryhmähaastatteluun päädyin ajankäytöllisistä syistä sekä menetelmän vuorovaikutuksellisuudesta johtuen. Ryhmähaastattelun avulla saadaan nopeasti tietoa samanaikaisesti usealta vastaajalta. Vuorovaikutuksellisuus tulee esiin siinä, että osallistujat voivat yhdessä muistella, herättää muistikuvia, tukea ja rohkaista toisiaan. Vuorovaikutuksellisuus myös saattaa saada enemmän tietoa esiin. Oletan, että neljän hengen ryhmähaastattelun anti on enemmän kuin neljän yksilöhaastattelun tuloksena olisi syntynyt yhteensä. (Eskola & Suoranta 1998, 95; Hirsjärvi & Hurme 2001, 65; Eskola & Vastamäki 2010, 29.)

Kuten jokaiseen aineistonkeruumenetelmään, myös haastatteluun sisältyy puutteita, jotka tulee huomioida ja tiedostaa tutkimusta tehdessä. Haastattelussa haastateltava kertoo itse omista asioistaan. Hänen on mahdollista tuottaa haluamansa kertomus, joka ei välttämättä vastaa todellisuutta. Toisaalta todellisuuden määrittäminen on hyvin vaikeaa. Eri ihmiset saattavat nähdä toden hyvin eri tavoin. Haastateltavan kertomuksen paikkansapitävyyttä on siis vaikea arvioida. Olennaista haastattelussa ei olekaan tuotetun tiedon todenpitävyyden varmistaminen vaan se varsinainen tieto, jonka haastattelu tuottaa. Myös Poliisiammattikorkeakoulun rooli tutkimuksen taustaorganisaationa on saattaa vaikuttaa siihen, miten erityisesti thaimaalaiset haastateltavat puhuvat asioista. Haastattelumenetelmän luotettavuutta tuleekin arvioida eri kriteerein kuin esimerkiksi kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Thaimaalaisten haastatteluiden tulosten yhteydessä (luku 6) olen pohtinut haastateltavien kertomuksen ja todellisuuden yhteneväisyyttä.

Haastatteluiden analyysit tein sisällönanalyysin keinoin. Apuna käytin NVIVO -ohjelmaa, jonka avulla kategorisoin ja teemoittelin aineistoa. Thaimaalaisten haastatteluiden analyysin tulokset esitellään luvussa 6 ja viranomaisten haastatteluiden tulokset luvuissa 7 ja 8. Seuraavaksi käsittelem eri aineistot omina osa-alueinaan. Jokaisen yksittäisen aineiston kohdalla pohdin aineiston keruun suunnittelua ja toteutusta, kuvaan aineiston sekä tarkastelen tutkijan roolia.

3.2.1 Thaimaalaisten haastattelut

Thaimaalaisten haastattelut on toteutettu syksyllä 2009, ajalla 22.9.2009 – 21.10.2009. Haastateltavia oli yhteensä 15 henkilöä ja haastatteluja 8 kappaletta. Haastattelut olivat yksilö-, pari- ja ryhmähaastatteluja. Haastattelut toteutettiin haastateltavien kotona tai paikassa, mikä on haastateltaville ennestään tuttu, esimerkiksi kielikurssin tiloissa. Haastattelupaikkavaihtoehtona tarjosin myös Poliisiammattikorkeakoulun tiloja, mutta kukaan haastateltavista ei valinnut ko. tiloja haastattelulle. Tuttu haastattelupaikka vaikutti varmasti siihen, että haastattelujen ilmapiirit olivat melko rentoja.

Haastateltavien tavoittaminen

Haastateltavien tavoittaminen ja suostuttelemine haastateltaviksi eivät olleet kovin helppoja tehtäviä. Esittelin tutkimusta thaimaalaisille naisille suunnatussa informaatiotilaisuudessa toukokuussa 2009. Tällöin sain seitsemän haastatteluun mahdollisesti suostuvan henkilön yhteystiedot. Kesäkuussa 2009 laadin tutkimusesitteen, joka käännettiin thaiksi. Esitettä vein useisiin eri toimipisteisiin⁹ esille sekä lähetin laajasti Pirkanmaan alueen eri toimijoille¹⁰, jotta he voisivat tarjota haastattelumahdollisuutta asiakkailleen. Tämä ei tuottanut ainuttakaan yhteydenottoa. Elokuussa 2009 kävin esittelemässä tutkimusta suomenkielen kursseilla, joissa oli useita thaimaalaisia opiskelemaan. Tätä kautta sain seitsemän haastateltavan yhteystiedot. Lisäksi tavoitin muutaman haastateltavan thaimaalaisen kontaktihenkilön kautta.

Metodioppaissa on pohdittu sitä, onko eettisesti oikein suostutella haastateltavaa haastatteluun (esim. Hirsjärvi & Hurme 2001, 85; Eskola & Suoranta 1998, 93). Päädyin tässä tutkimuksessa siihen, että aktiivinen haastateltavien suostuttelu on välttämätöntä, sillä kohderyhmä on rajallinen. Ilman suostuttelua haastattelut olisivat jääneet tekemättä.

Haastateltavien tavoittamisessa käytin lisäksi niin sanottua lumipallootantaa. Lumipallo-otannassa haastattelujen alkutilanteessa tiedetään avainhenkilö, joka johdattaa tutkijan toisen tiedonantajan pariin. Aineiston keruu toimii siten, että tutkija etenee tiedonantajasta toiseen sitä mukaa, kun hänet esitellään uudelle henkilölle. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 88.) Pysin rohkaisemaan niitä henkilöitä, joiden yhteystiedot olivat jo tiedossa, että he kertoisivat tutkimuksesta maannaisilleen. Useammassa thaimaalaisiin keskittyneessä tutkimuksessa on tullut vahvasti esille se, että thaimaalaisiin saa parhaiten

9 Tampereen kaupungin sosiaaliasemat, TAKK, TNNKY:n Sofian Sali, Naistari, aasialaiset kaupat, Siam Palvelukeskus

10 Pirkanmaan kuntien sosiaalijohtajat / perusturvajohtajat; ohjausryhmän thaimaalainen jäsen lähetti esitettä tuttavilleen

kontaktin jonkun tuttavan kautta. Ilmoitustauluille laitettujen tutkimusesitteiden kautta saatujen yhteydenottojen määrät ovat olleet hyvin vähäisiä. (esim. Heikkinen & Tuovinen 2009, 26; Hartikainen 2006, 32; Keto-Tokoi 1994, 8.)

Haastatteluteemat

Haastatteluteemat on muodostettu kirjallisuudesta sekä samasta aihepiiristä tehdyistä aiemmista tutkimuksista (Heikkinen & Tuovinen 2009; Hartikainen 2006; Keto-Tokoi 1994). Teemat ja haastattelurunko ovat liitteenä 1. Teemojen lisäksi pohdin alustavia yksittäisiä kysymyksiä, jotta haastattelusta tulisi luontevanoloinen keskustelutilaisuus. Nämä kysymykset ovat teemahaastattelulle ominaisia puoliavoimia tai osittain myös avoimia kysymyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2004, 80). Täysin samoja kysymyksiä ei kuitenkaan ollut tarpeen käyttää jokaisessa haastattelussa vaan tärkeämpää oli, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään läpi. Teemojen laajuus ja järjestys kuitenkin vaihtelivat haastattelusta toiseen. (Eskola & Vastamäki 2010 28–29.) Haastattelukysymyksiä en antanut haastateltaville etukäteen, sillä tämä olisi vaatinut ylimääräisen käännöstyön. Haastattelukysymykset olisi pitänyt käännettä suomenkieliseksi. Käännöstyöt ovat kalliita ja en katsonut sitä tässä kohtaa välttämättömäksi. Tutkimuseettiset seikat huomioon ottaen kerroin haastateltaville kuitenkin etukäteen melko tarkasti, mitä aihetta haastattelu koskee (Tuomi & Sarajärvi 2004, 75).

Tulkin käyttö

Lähes jokaisessa (13/15) haastattelussa oli mukana thaikielen tulkki. Tarjosin haastateltaville mahdollisuutta haastatteluun ilman tulkkia, mutta kannustin heitä valitsemaan tulkin jos oma suomenkielentaito vähänkin epäilytti. Englantia en halunnut käyttää, sillä se on vieras kieli sekä haastateltavalle että haastattelijalle. Etukäteen tiesin, että thaimaalaisten englanninkielen taito on useimmiten puheen avulla opittua ilman kattavaa kieliopin hallitsemista. Tulkin käyttö osoittautui erittäin hyödylliseksi ja osittain välttämättömäksi, sillä haastateltavien suomenkielen taito oli pääasiassa heikko. Suomenkielen käyttö ei olisi mahdollistanut yhtä rikasta ilmaisutapaa kuin mitä haastatellut tuottivat omalla äidinkielellään.

Haastatteluissa käytin samaa tulkkia ja tutustutin tulkin jo ennen ensimmäistä haastattelua tutkimusaiheeseen. Luottamuksellisen suhteen syntyminen tutkijan ja tulkin välille edesauttoi myös onnistuneen haastattelun toteu-

tumista. Annoin tulkille etukäteen haastattelurungon, jotta hän voi perehtyä sen avulla aihetta koskevaan sanastoon. Ennen ensimmäistä haastattelua sovin tulkin kanssa myös muutamista käytännön asioista. Toivoin hänen kiinnittävän erityistä huomiota etenkin muutamien kysymysten tulkaukseen. Tulkin koin toimivan työkaluna tai osittain myös työparinani tutkimuksen teossa. Ilman hänen merkittävää työpanostaan haastattelut olisivat jääneet hyvin pinnallisiksi ja saatu informaatio olisi ollut melko mitätöntä.

Tulkin käyttö aiheuttaa kuitenkin sen, että haastatteluaineisto on jo yhden tulkinnan läpi käynyt. Tämä tulee huomioida analyysiä tehdessä. Aineistoon ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista soveltaa analyysiä, joka tarkastelee hyvin tarkasti tuotettua puhetta ja sen yksityiskohtia. Käyttämäni sisällönanalyysin kannalta tulkin käyttö aineistonkeruuvaiheessa ei tuota ongelmaa.

Aineiston kuvaus

Haastateltavia oli yhteensä 15 henkilöä, joista 13 oli naisia ja 2 miestä. Tämä vastaa pitkälti Suomessa asuvien thaimaalaisten sukupuolijakaumaa. Thaimaalaiset ovat hyvin naisvaltainen maahanmuuttajaryhmä Suomessa: 87 prosenttia Suomessa asuvista Thaimaan kansalaisista on naisia (Tilastokeskus 2011b; ks. luku 2).

Haastateltavien keski-ikä oli 35 vuotta. Nuorin haastatelluista oli 18-vuotias ja vanhin 47-vuotias. Haastateltavien ikäjakauma vastaa melko hyvin Suomessa asuvien thaimaalaisten ikärakennetta. He ovat ikärakenteeltaan nuoria ja suurin osa (63 %) on 25 – 44-vuotiaita (Tilastokeskus 2011b; ks. luku 2).

Haastatellut olivat asuneet Suomessa keskimäärin viisi vuotta. Lyhimmän aikaa asuneet olivat olleet Suomessa vasta vajaan vuoden, pisimpään asunut oli muuttanut Suomeen jo 19 vuotta sitten. Haastateltavien pääasiallisena motiivina Suomeen tulolle oli tutustuminen ja naimisiinmeno suomalaisen miehen kanssa. Avioituminen suomalaisen miehen kanssa on myös valtakunnallisesti tarkasteltuna thaimaalaisten naisten pääasiallinen maahanmuuttosyy. Thaimaa on yleisin kansallisuus, kun tarkastellaan suomalaisten miesten ulkomaalaisten naisten kanssa solmimia avioliittoja. (Tilastokeskus 2010a; ks. luku 2). Naisista 11 oli tutustunut aviomieheensä Thaimaassa miehen ollessa siellä loma- tai työmatkalla. Yksi haastatelluista oli tutustunut mieheensä Internetin keskustelupalstalla. Yksi haastatelluista oli mennyt naimisiin Suomessa pitkään asuneen thaimaalaisen miehen kanssa. Mieshaastateltavien äiti oli avioitunut suomalaisen miehen kanssa ja perhe oli tästä syystä muuttanut Suomeen.

Haastatelluista kymmenen oli avioliitossa. Suomalaisen miehensä kanssa oli eronnut kaksi henkilöä, joista toinen oli solminut uuden avioliiton. Kaksi haastateltua oli jäänyt leskeksi. 10 haastatellulla oli lapsia joko thaimaalaisen tai suomalaisen miehen kanssa. Neljällä haastatellulla oli alaikäisiä lapsia Thaimaassa. He olivat suunnitelleet tuovansa lapset Suomeen. Neljällä haastatelluista oli thaimaalainen lapsi Suomessa.

Haastateltavien koulutustaso oli melko heikko. Thaimaassa kerrytettyä työkokemusta haastateltavilla oli hotelli- ja ravintolatyöstä, tehdastyöstä ja myyjän työstä. Haastatteluhetkellä työelämässä oli viisi haastateltua, kahdeksan oli kielikurssilla ja kaksi työttömänä. Thaimaalaisten maahanmuuttajien työllisyysaste Suomessa on 46,6 prosenttia ja työttömyysaste 22,9 prosenttia. Lukuja voi verrata koko väestön työllisyysasteeseen, 71,3 prosenttiin ja työttömyysasteeseen, 8,7 prosenttiin. (Tilastokeskus 2010b.) Työvoiman ulkopuolella olevien lukumäärä on suuri, 59,8 prosenttia. Suurin osa työvoiman ulkopuolella olevista on joko alle 14-vuotiaita (40,6 %) tai työmarkkinatilanne on muutoin tuntematon (40,7 %). Opiskelijoina tai koululaisina kohderyhmästä on 18 prosenttia. (SM 2009, 2; ks. luku 2.)

Tutkijan rooli

Taustaorganisaatio Poliisiammattikorkeakoulu on saattanut vaikuttaa potentiaalisten haastateltavien halukkuuteen osallistua tutkimukseen. Poliisiammattikorkeakoulu on saattanut aiheuttaa esimerkiksi (aiheetonta) pelkoa oleskeluluvan menettämisestä ja tutkija on saatettu kokea poliisin tutkijana. Kiinnitin kuitenkin erityistä huomiota siihen, että kohderyhmä ymmärtäisi salassapitovelvollisuuden ja tutkimuksen anonymiteetin todellisuuden ja paikkansapitävyyden. Haastatteluvaiheessa taustaorganisaatiolla ei tuntunut olevan enää merkitystä. Haastatteluiden ilmapiiri oli rento ja avoin.

Haastatellut pitivät tärkeänä tutkimuksen myötä thaimaalaisten saamaa näkyvyyttä. Tutkimus myös osoitti heille, että heidät on huomioitu ja heistä ollaan kiinnostuneita. Kiitos tästä osoitettiin usein hyvin henkilökohtaisesti: ”*Kiitos Milla, kun tutkit meitä*”. Osassa haastatteluista roolini haluttiin nähdä perinteisestä tutkijan roolista poikkeavana. Eräs haastateltava esimerkiksi tiedusteli minulta, onko hänen mahdollista tuoda täysi-ikäinen lapsensa Suomeen. Myös Kelan etuuksista kyseltiin. Eräs haastateltava jätti haastattelua seuraavan viikonlopun aikana vastaajaani viestin, jossa pyysi itkien apua kohtaamiinsa ongelmiin. Näissä yhteyksissä koin roolini olevan enemmän sosiaalityöntekijän kuin tutkijan rooli. Ohjasin parhaani mukaan haastateltavia niiden tahojen luokse, jotka voisivat auttaa ko. asioissa.

Kiinnostukseni tutkimusaiheeseen lähti mielenkiinnosta monikulttuurisuusasioita kohtaan. Sosiaalityöntekijän taustallani ja kokemuksella maahanmuuttaja-asiakastyöstä on väistämättä vaikutusta tapaani kirjoittaa ja osittain myös tulkita aineistoa. Tämän tutkimuksen kannalta koen taustani kuitenkin vahvuutena. Maahanmuuttaja-asiakastyön osaaminen on auttanut erityisesti thaimaalaisten haastatteluiden toteutuksessa. Lisäksi siitä on ollut apua aihepiiriä käsittelevän aikaisemman kirjallisuuden arvioinnissa ja hyödyntämisessä tässä tutkimuksessa.

Aineiston koko ja saturaatiopiste

Aineiston sopivaksi kooksi arvioin noin 15 haastattelua. Oletin tämän haastattelumäärän tuottavan sellaista materiaalia, jonka pohjalta olisi mahdollista tehdä tulkintoja ja määrä myös kattaisi tutkimusongelman (Eskola & Suoranta 1998, 63). Erona laadullisessa ja määrällisessä tutkimuksessa on se, että laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Tärkeämpää on onnistua kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 87.)

Aineiston riittävyttä voidaan tarkastella saturaation eli kylläntymisen avulla. Saturaatiolla tarkoitetaan tilannetta, jossa aineisto alkaa toistaa itseään eli tiedonantajat eivät tuota tutkimusongelman kannalta enää mitään uutta tietoa. (Eskola & Suoranta 1998, 62.) Litteroin haastattelut ja kävin ne läpi pääkohdittain mahdollisimman pian niiden nauhoittamisen jälkeen. Näin pystyin tarkkailemaan saturaatiopistettä tutkimusta tehdessäni (Eskola & Suoranta 1998, 63).

3.2.2 Viranomaisten haastattelut

Tutkimuksen toinen aineisto muodostuu viranomaisille ja muille palveluntuottajille kohdennetuista haastatteluista. Haastattelut toteutettiin keväällä 2010, ajalla 15.2.2010 – 25.3.2010. Haastatteluihin osallistui yhteensä 26 henkilöä ja haastatteluja järjestettiin 10 kappaletta. Kaksi haastattelua oli yksilöhaastatteluja, muut kahdeksan 2 – 4 hengen pari- ja ryhmähaastatteluja. Haastattelut toteutettiin pääasiassa Poliisiammattikorkeakoulun tiloissa. Viranomaisten ja muiden palveluntuottajien haastatteluista käytetään viranomaishaastattelun termiä.

Haastateltavat

Viranomaishaastatteluihin osallistuneet eri tahot valikoituivat ensisijaisesti thaimaalaisten haastatteluiden pohjalta. Pyysin niitä eri ammattiryhmiä haastateltavaksi, jotka nousivat esiin thaimaalaisten haastatteluissa. Näiden lisäksi haastateltaviksi pyysin tahoja, jotka nähtiin keskeisiksi toimijoiksi maahanmuuttajien kotouttamisessa. Yksittäiset työntekijät valitsin joko pyytämällä haastateltaviksi henkilöitä, jotka ohjausryhmän jäsenet olivat nimenneet potentiaalisiksi haastateltaviksi tai pyytämällä ko. organisaation johtoa nimeämään haastateltavat. Haastateltavia oli yhteensä 26 henkilöä. Haastateltavat koostuvat seuraavista tahoista:

- TE -toimisto (4 haastateltavaa)
- Poliisi (4 haastateltavaa)
- Kela (4 haastateltavaa)
- Maahanmuuttajahanke (2 haastateltavaa)
- Maahanmuuttajakoulutus ja suomenkielen opetus (3 haastateltavaa)
- Järjestötoimija (4 haastateltavaa)
- Tulkit (5 haastateltavaa)

Työ- ja elinkeinotoimiston haastateltavat ovat työvoimaneuvojia tai -ohjaajia, jotka työskentelevät maahanmuuttajien parissa. Poliisihaastateltavista kolme henkilöä työskentelee erilaisissa poliisin tehtävissä, yksi henkilöistä työskentelee lupapalveluissa. Kelan haastateltavat työskentelevät asiakaspalvelussa. Järjestötoimijat työskentelevät kahdessa eri järjestössä. Tulkkihaastateltavista kolme henkilöä työskentelee Pirkanmaan Tulkikeskuksessa. Kaksi tulkkia toimii thai kielen freelance-tulkkina.

Haastatteluteemat

Viranomaishaastatteluissa oli kaksi pääasiallista tavoitetta, joiden pohjalta muodostin haastatteluteemat. Yhtäältä pyrittiin muodostamaan kuvaa thaimaalaisten elämästä Pirkanmaalla. Tässä osiossa keskusteltiin viranomaisten kokemuksista ja käsityksistä thaimaalaisista maahanmuuttajista. Esille tuli monia asiakasesimerkkejä. Tämä teema on analysoitu luvussa 7. Toisaalta kartoitettiin viranomaisten näkemyksiä laajemmin maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisesta. Tässä keskustelua käytiin siitä, millaista erityisosaamisesta tai erityishuomioitavaa maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisen katsottiin vaativan, mitä mahdollisia ongelmia tähän nähtiin liittyvän ja millaista

lisäkoulutusta koettiin tarvittavan kulttuurien välisen osaamisen kehittämiseksi. Tämä teema on analysoitu luvussa 8. Viranomaishaastatteluiden haastattelurunko on liitteenä 2.

Haastattelun kulku

Haastattelut etenivät pääasiassa siten, että aluksi kertasin, mistä tutkimushankkeessa oli kyse ja miten haastattelu tulisi etenemään. Toiseksi alustin lyhyesti thaimaalaisten haastatteluiden keskeisistä tuloksista. Alustuksen tarkoituksena oli virittää haastateltavat aiheeseen ja synnyttää keskustelua thaimaalaisten haastatteluiden tuloksista ja muista kokemuksista thaimaalaisista asiakkaista. Thaimaalaisiin liittyvän keskustelun jälkeen keskusteltiin laajemmin maahanmuuttaja-asiakkaista. Jokainen haastateltava oli lisäksi saanut taustatietolomakkeen täytettäväksi ennen haastatteluun tuloa.

Tutkijan rooli

Tutkijan roolini oli viranomaishaastatteluissa hieman passiivisempi kuin thaimaalaisten haastatteluissa. Haastatteluiden aluksi esittelin thaimaalaisten haastatteluiden keskeisiä teemoja. Tämän osion jälkeen roolini oli passiivisempi ja haastateltavat olivat aktiivisessa roolissa. Johdattelin kuitenkin keskustelua. Myös tutkimuksen ohjaajana työskentelevä erikoistutkija oli mukana muutamissa ryhmähaastatteluissa.

3.2.3 Poliisiasiain tietojärjestelmä

Poliisiasiain tietojärjestelmästä, PATJA:sta poimittu aineisto toimii tutkimuksen kolmantena aineistona. Aineiston rooli suhteessa haastatteluaineistoihin on vähäinen. PATJA -aineiston tarpeellisuus korostui thaimaalaisten haastatteluiden jälkeen. Katsoin tärkeäksi ottaa tarkasteluun rekisteritietoa siitä, kuinka paljon thaimaalaisiin kohdistuvia rikoksia tulee poliisiin tietoon. Pääasiassa kiinnostuksen kohteena ovat perheväkivaltaan viittaavat rikosilmoitukset.

Kerätty PATJA -aineisto sisältää vuosina 2000 - 2009 poliisille valtakunnallisesti ilmoitetut rikosilmoitukset, joissa synnyinmaaltaan thaimaalainen on jollain tavalla osallisena. Thaimaalainen voi siis olla joko asianomistajana, rikoksesta epäiltynä, todistajana tai osallisena asiassa. Aineistossa tulee esiin paljon liikenne rikoksia ja omaisuusrikoksia.

Tarkempaan tarkasteluun otin perheväkivaltaan ja lähisuhdeväkivaltaan viittaavat rikokset. Lähisuhdeväkivallaksi katsottiin jäsä teot, joissa uhri ja tekijä tuntevat toisensa jonkinlaisen pari- tai perhesuhteen kautta. Lähisuhdeväkivallan käsite on siis parisuhdeväkivallan käsitettä laajempi. Teon uhrina oli thaimaalainen, pääasiassa nainen. Tarkasteltavat rikosnimikkeet valitsin pääasiassa henkeen ja terveyteen kohdistuneista rikoksista ja seksuaalirikoksista¹¹. Valinta perustui maahanmuuttajanaisiin kohdistuvan väkivallan selviytyksessä (SM 2003, 3) käytettyyn rikosnimikevalintaan. Otos tehtiin tuoreimman saatavissa olevan tilaston mukaan, eli tarkastelemalla valtakunnallisesti vuotta 2009. PATJA -aineistoa hyödynnetään thaimaalalaisten ja viranomaisten haastatteluiden analyysin yhteydessä. Aineistoa ei ole analysoitu omassa analyysiluvussa.

3.3 Keskustelutilaisuudet ja seminaari

Tutkimushankkeen puitteissa on järjestetty kaksi thaimaalalaisille suunnattua keskustelutilaisuutta ja yksi pääasiassa viranomaisille ja muille palveluntuottajille tarkoitettu seminaari. Arviointi on vahvasti mukana koko hankkeen ajan: kerättyä tietoa on viety arvioitavaksi ja testattavaksi, saatu näin lisää näkökulmia aiheeseen sekä korjattu mahdollisia väärinkäsityksiä. Tilaisuuksien järjestämisen motiivina on ollut myös ajatus siitä, että tuotettua tietoa saadaan levitettyä parhaiten erilaisissa osallistavissa tilaisuuksissa. Julkaisut, kuten tutkimusraportti ja artikkeli, ovat toki myös keskeisessä roolissa tutkimushankkeen tulosten levittämisessä.

Arviointia on hyödynnetty joulukuussa 2009 järjestetyssä thaimaalalaisten keskustelutilaisuudessa. Tällöin vein thaimaalalaisten haastatteluiden keskeiset tulokset thaimaalalaisten arvioitavaksi ja keskusteltavaksi. Näin saatiin vahvistusta tutkimustuloksille ja muutama lisähuomio, joita haastatteluissa ei tullut esiin. Tilaisuudessa oli mukana Helsingin Pro-Tukipisteen Saphaan-hankkeen työntekijöitä. He kertoivat lyhyesti omasta toiminnastaan ja esittelivät Internet-sivuja¹², joissa on paljon materiaalia thaimaalalaisten tilaisuus järjestettiin Nokian kaupungissa Siam Palvelukeskuksen tiloissa ja osallistujia oli 11 henkilöä.

11 Seuraavat rikosnimikkeet on huomioitu: laitton uhkaus, lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, lapsen seksuaalisen hyväksikäytön yritys, lievä pahoinpitely, lähestymiskiellon rikkominen, murha, murhan yritys, pahoinpitely, pahoinpitelyn yritys, pakottaminen seksuaaliseen tekoon, pakottaminen sukupuoliyhteyteen, raiskauksen yritys, raiskaus, seksuaalinen hyväksikäyttö, sukupuoliyhteyden pakottamisen yritys, tapon yritys, tappo, törkeä lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, törkeä pahoinpitely, törkeä raiskaus, törkeä lapsen seksuaalisen hyväksikäytön yritys, törkeän pahoinpitelyn yritys, törkeän raiskauksen yritys.

12 www.saphaan.fi

Toinen tilaisuus, jossa arviointia on hyödynnetty, oli elokuussa 2010 järjestetty Thaimaalainen ilta. Tällöin esittelin viranomaishaastatteluiden tuloksia eli sitä näkemystä, joka viranomaisilla on thaimaalaisista. Tulosten esittely sai aikaan keskustelua thaimaalaisien keskuudessa ja esiin tuli myös muutama uusi näkökulma, joita viranomaishaastatteluissa tai ylipäänsä tutkimuksen puitteissa ei ollut tullut aikaisemmin esiin. Thaimaalaisessa illassa oli myös poliisin, TE -toimiston ja Rikosuhripäivystyksen edustajat kertomassa toiminnastaan. Tällaisen palveluinfon tarve nousi esiin thaimaalaisilta itseltään. Tilaisuus järjestettiin Tampereen kaupungin Pääkirjasto Metsossa ja tilaisuudessa oli puhujien lisäksi 8 osallistujaa.

Marraskuussa 2010 järjestetty Hymyn takana -seminaari toimi kolmantena tilaisuutena, jossa arviointia hyödynnettiin. Seminaarissa esittelin hanketta ja sen keskeisiä tuloksia. Seminaarin muut esitykset valottivat thaimaalaisien tilannetta hieman erilaisista näkökulmista. Paneelikeskustelussa pohdittiin laajemmin maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamista sekä thaimaalaisien maahanmuuttajien erityispiirteitä. Seminaariohjelma on liitteenä 3. Seminaari osoittautui erittäin hyväksi tilaisuudeksi tulosten esittelylle ja toi lisää näkyvyyttä thaimaalaisille maahanmuuttajille. Se keräsi yhteen monia eri toimijoita Pirkanmaan ulkopuoleltakin ja saatu palaute oli positiivista. Kyseenomaiselle seminaarille nähtiin olevan tarvetta. Seminaari järjestettiin Poliisiammattikorkeakoululla ja osallistujia oli 65 henkilöä.

4 KULTTUURIEN VÄLINEN OSAAMINEN

Maahanmuuton lisääntyessä maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä kasvaa. Eri viranomaiset ja muut palveluntuottajat tulevat kohtaamaan työssään yhä useammin eri kulttuureista tulevia asiakkaita. Viranomaisella tai muulla palveluntuottajalla on hyvin keskeinen rooli maahanmuuttajan kotoutumisessa suomalaiseen yhteiskuntaan. Heidän toiminnan kautta välittyy etenkin juuri maahan saapuneille ulkomaalaisille kuva suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen toimintamalleista. Myös maahanmuuttajien pitkän tähtäimen kotoutumisen tukemisessa ja uuden elämän rakentamisessa työntekijät ovat keskeisessä roolissa. (Pitkänen & Kouki 1999, 16.)

Tätä taustaa vasten viranomaisen tai muun palveluntuottajan kulttuurien välinen osaaminen nousee merkittävään rooliin. Maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa ja kotouttamisessa viranomaisella tulisi olla omaan työtehtäväänsä liittyvän ammattitaidon lisäksi kulttuurien välistä osaamista. Kulttuurien välistä osaamista on määritelty eri tavoin, muun muassa kulttuurien välisen kompetenssin mallien kautta (Stier 2003; 2004; Hammar-Suutari 2009; 2006; Jokikokko 2002) tai puhumalla kulttuurien välisen työn valmiuksista (esim. Pitkänen 2006) tai yleisistä kulttuuritaidoista (Husband 2000). Myös termit kulttuuritietoinen ja kulttuurisensitiivinen osaaminen ovat käytössä. Tässä tutkimuksessa käytetään pääasiassa kulttuurien välisen osaamisen käsitettä ja sillä tarkoitetaan sitä osaamista, mitä viranomaisen tai muu palveluntuottaja tarvitsee oman ammattitaitonsa lisäksi kohdatessaan maahanmuuttaja-asiakkaan.

Viranomaisia ja maahanmuuttajia käsittelevät tutkimukset ja selvitykset ovat useimmiten keskittyneet tutkimaan viranomaisten suhtautumista maahanmuuttajiin, viranomaisten valmiuksia kohdata maahanmuuttaja-asiakas ja sitä erityisosaamista, mitä maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa työskentely vaatii viranomaiselta (esim. Pitkänen & Kouki 1999; Pitkänen 2006; Hammar-Suutari 2006; Rätty 2002). Kuitenkin asiakaspalvelutilanteessa kohtaa kaksi henkilöä – maahanmuuttaja-asiakas ja viranomaisen. Kummallakin osapuolella tulee olla kulttuurien välistä osaamista sekä kotoutumiseen tähtäävä asenne, jotta kohtaaminen sujuu onnistuneesti. Tämä luku keskittyy käsittelemään kulttuurien välistä osaamista ja kotouttamista viranomaisen näkökulmasta. Maahanmuuttajan näkökulma huomioidaan luvussa 5.

Tässä luvussa tuon ensiksi esiin kulttuurien välisen kompetenssin käsitteen kahden eri mallin avulla. Toiseksi käsittelemäni muita kulttuurien välisen osaamisen määritelmiä ja edellytyksiä. Kolmanneksi tarkastelen aiempia tutkimuksia viranomaisten kulttuurien välisestä osaamisesta sekä koulutustarpeista. Neljänneksi käsittelemäni erilaisia asennetutkimuksia, joissa on tarkas-

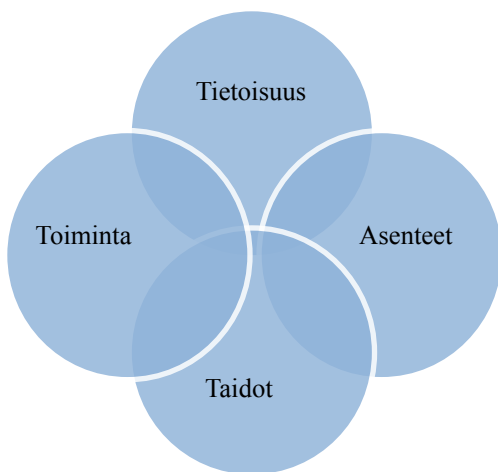
teltu viranomaisten ja ylipäänsä väestön asenteita maahanmuuttajia kohtaan. Lopuksi pohdin asioimistulkkin työtä ja roolia asiakastilanteessa.

4.1 Kulttuurien välinen kompetenssi

Kulttuurien välisen kompetenssin malli on yksi tapa määrittää kulttuurien välistä osaamista. Kulttuurien välinen kompetenssi pitää sisällään ne valmiudet, joita tarvitaan luonteissa kulttuurien välisissä vuorovaikutustilanteissa. Kulttuurien välisen kompetenssin nähdään muodostavan yhden osa-alueen kokonaisammattitaidosta. Muita osa-alueita ovat esimerkiksi monet asiakaspalvelutyössä tarvittavat tekijät, kuten vuorovaikutustaidot, ammatilliset valmiudet, kehittämis- ja omaksumiskyky, joustavuus, muutoksensietokyky ja valmius vastata erilaisten asiakkaiden kohtaamisen tuomiin haasteisiin. (Hammar-Suutari 2009, 123; 2006, 9; 2005, 116; Jokikokko 2002, 87.) Tässä esitellään kaksi hieman toisistaan eroavaa mallia kulttuurien välisestä kompetenssista.

Malli 1: Asenteet, tietoisuus, taidot ja toiminta

Kulttuurien välisen kompetenssin on nähty koostuvan neljästä eri ulottuvuudesta: asenteista, tietoisuudesta, taidoista ja toiminnasta. *Asenteet* ovat osaamisen lähtökohta ja edellytys tasa-arvoon ja oikeudenmukaisuuteen pyrkivälle toiminnalle. Ne ovat osaksi tiedostamattomia ja niihin vaikuttaminen on siksi hidasta ja hankalaa. *Tietoisuus* tarkoittaa oman taustan ja toisten kulttuurien tuntemusta. Tärkeää on tunnistaa ennakkoluuloja, asenteita ja oletuksia niin yksilöiden kuin instituutioidenkin tasolla. *Taidot* sisältävät kyvyn arvioida kriittisesti omaa ja toisten toimintaa, kyvyn asettua toisen asemaan ja tuntea myötätuntoa, sopeutua muuttuneisiin olosuhteisiin sekä vuorovaikutustaitojen hallintaa. Kun ihmisellä on riittävät kulttuurienväliset tiedot ja taidot sekä oikeudenmukaisuuteen pyrkivä asenne, hän voi *toiminnan* tasolla osoittaa kulttuurien välisen kompetenssin osaamistaan. Osa-alueet ovat hyvin voimakkaasti kytkeytyneet toisiinsa ja kehittyvät rinnakkain. Kulttuurien välinen osaaminen edellyttää kaikkien osa-alueiden hallitsemista. (Hammar-Suutari 2006, 9; Jokikokko 2002, 87–89.)



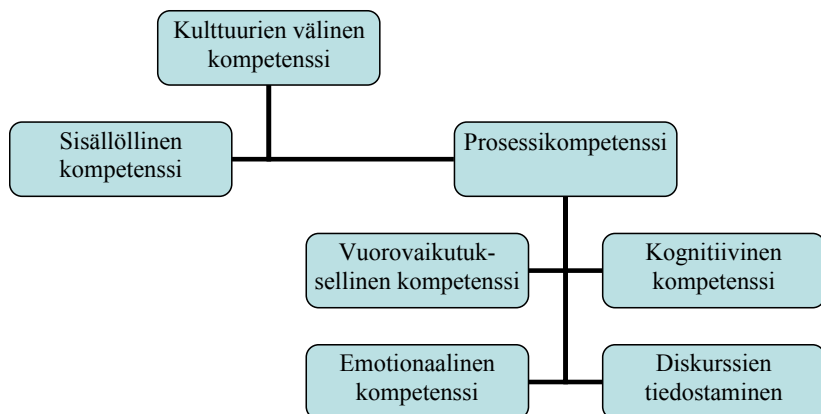
Kuvio 5. Kulttuurien välinen kompetenssi, malli 1 (mukaillen Hammar-Suutari 2006, 9).

Tämän tutkimuksen haastatteluaineistossa kulttuurien välisen kompetenssin osa-alueista nousevat esiin erityisesti asenteet ja tietoisuus. Yksittäisen työntekijän asenteellisuus koettiin etenkin thaimaalaisten haastatteluissa kohtaamistilannetta määrittäväksi tekijäksi. Tietoisuus nousi esiin viranomaishaastatteluissa puhuttaessa työntekijän oman kulttuuritaustan ymmärtämisen tärkeydestä. Oman kulttuuritaustan ymmärtäminen nähtiin edellytyksenä sille, että voi ymmärtää erilaisuutta.

Kulttuurien välistä kompetenssia reunustavat käytettävissä olevat resurssit. Näitä resursseja ovat esimerkiksi asiakaspalveluun käytettävissä oleva aika. Yksittäisen virkailijan toimintaedellytykset ja pyrkimykset asiakkaan mahdollisimman yhdenvertaiseen kohteluun on syytä nähdä laajemmassa kontekstissa. Viranomaistyötä johdetaan ylhäältäpäin: virkailijat joutuvat työssään noudattamaan erilaisia ja eritasoisia ylemmiltä tahoilta annettuja ohjeita. Raamit viranomaistyöskentelylle ja virkailijoiden asiakaspalvelukäytännöille luodaan politiikan tasolla. (Hammar-Suutari 2009, 124–125; 2005, 116.)

Malli 2: Sisällöllinen kompetenssi ja prosessikompetenssi

Jonas Stier (2004; 2003) on kuvannut kulttuurien välistä kompetenssia hieman eri tavoin. Hänen kuvaamansa kulttuurien välinen kompetenssi on kehitetty pääasiassa koskemaan sosiaalityöntekijöitä, mutta se soveltuu myös muiden maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ammattiryhmien käyttöön. Malli jakaa kulttuurien välisen kompetenssin kahteen osaan: sisällölliseen kompetenssiin ja prosessikompetenssiin.



Kuvio 6. Kulttuurien välinen kompetenssi, malli 2 (Stier 2004).

Sisällöllinen kompetenssi pitää sisällään yleisen tiedon kielestä, kulttuurien välisistä ohjeista ja kulttuuriin liittyvistä näkökulmista. Se myös kattaa tietoa muista kulttuureista sekä henkilön omasta kulttuurista. Sisällöllinen kompetenssi voidaan saavuttaa koulutuksella ja ammatin harjoittamisella. Se voi estää pahimmat törmäykset ja ammatilliset virheet, mutta se voi myös vahvistaa kulttuurisia kliseitä ja työntekijän stereotyyppioita. (Stier 2004, 5–6; 2003, 84.) Tämän tutkimuksen haastatteluaineistossa korostui työntekijän oman kulttuurin tunteminen.

Prosessikompetenssi jakautuu neljään ulottuvuuteen: vuorovaikutukselliseen, kognitiiviseen ja emotionaaliseen kompetenssiin sekä diskurssien tiedostamiseen. *Vuorovaikutuksellinen kompetenssi* viittaa kykyyn olla herkkä kommunikaatitilanteiden kulttuurisille erityisyyksille. Kyse on myös tilanneherkkyydestä tai tilannetajusta. (Stier 2004, 5–9; 2003, 84.) Vuorovaikutuksellinen kompetenssi tuli esiin haastatteluaineistossa kohtaamisesta

puhuttaessa. Ongelmana viranomaisen ja maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa nähtiin usein olevan kohtaamattomuus - aitoa kohtaamista ei välttämättä tapahdu ja työntekijä saattaa vaikuttaa tästä syystä tyllyltä ja kylmältä.

Kognitiivisella kompetenssilla tarkoitetaan työntekijän kykyä asettaa asiakkaan asemaan ja tarkastella tilannetta eri näkökannoilta. Työntekijän tulee myös reflektoida omaa toimintaansa ja omia ajatusmallejaan. Tulee olla tietoinen kulttuurin vaikutuksesta omiinkin tulkintakehyksiin ja käsitykseen todellisuudesta. (Stier 2004, 5–9; 2003, 84.) *Emotionaalinen kompetenssi* pitää sisällään työntekijän ammatillisen suhtautumisen asiakkaaseen. Työntekijän tulisi välttää omien tunteiden vaikuttavan hänen tekemiinsä tulkintoihin. Empaattinen työote tarkoittaa etäisen ja kylmän suhtautumisen välttämistä. Kulttuurien väliset tilanteet voivat aiheuttaa erilaisia tuntemuksia, kuten muukalaispelkoa, vaivautuneisuutta, vihaa tai epävarmuutta. Työntekijän tulee hallita omat tunteensa ja ennen kaikkea pitää etäisyyttä asiakkaaseensa, jotta asiakkaan ongelmat eivät koskettaisi liian henkilökohtaisesti. (Stier 2004, 5–9; 2003, 84.)

Diskurssien tiedostamisella tarkoitetaan sitä, että työntekijä tunnistaa kulttuuriseen monimuotoisuuteen ja kulttuurisiin eroihin liittyvät yhteiskunnassa vallitsevat puhutavat ja käytännöt. Stier havainnollistaa, että Ruotsin poliittisen keskustelun ja median mukaan maahanmuuttoon liittyvät ongelmat näyttäisivät olevan peräisin kahdesta eri lähteestä. Toinen liittyy siihen, miten maahanmuutosta ja monikulttuurisuudesta näyttäisi väistämättömästi seuraavan ongelmia ja toinen koskee koko maahanmuuttajista koostuvan väestönosan patologisointia. Näin myös sosiaaliset ongelmat käsitellään usein kulttuurisina ongelmina eli maahanmuuttajataustalla selitetään esimerkiksi työttömyyttä, huumeidenkäyttöä, naisten alisteista asemaa tai köyhyyttä. (Stier 2004, 9–10.)

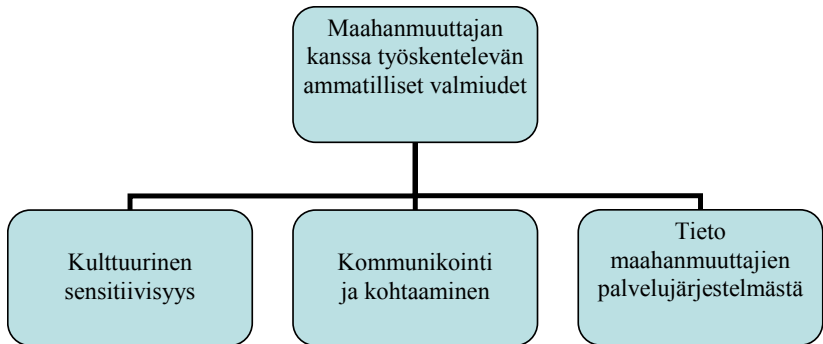
4.2 Muita kulttuurien välisen osaamisen määritelmiä

Kulttuurien välistä osaamista on mahdollista määritellä myös muulla tavoin kuin kulttuurien välisen kompetenssin mallien avulla. Minttu Rätty (2002) on jakanut maahanmuuttajien kanssa työskentelevän työntekijän ammatilliset valmiudet kolmeen pääkohtaan. Ensimmäisenä kohtana on *kulttuurinen sensitiivisyys*, joka käsittää teoretietoa kulttuurista ja sen osa-alueista. Tähän kuuluu myös oman kulttuurin tunnistaminen ja sen vaikutusten huomioiminen omaan toimintaan. On myös kohteliasta tietää asiakkaiden erilaisista kulttuuritaustoista ja kulttuurien erityispiirteistä. (Rätty 2002, 8–9; 210.) Kuten jo edelläkin mainittiin, myös haastatteluaineistossa korostettiin työnte-

kijän oman kulttuuritaustan tunnistamisen tärkeyttä. Oman kulttuuritaustan tuntemisen nähtiin toimivan edellytyksenä erilaisuuden ymmärtämiselle.

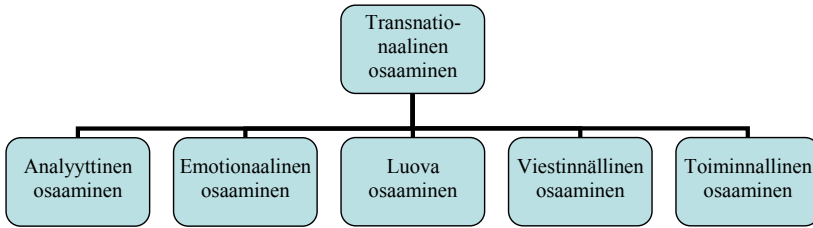
Toinen ammatillinen valmius on *kyky kohdata ja kommunikoida* kieli- vaikeuksista, näkemysristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta. Kulttuurien välinen viestintä kuuluu tähän osa-alueeseen. Kulttuurin lisäksi tulee ottaa huomioon maahanmuuttoprosessi eli maahanmuuttajuus elämäntilanteena. (Räty 2002, 8–9; 210.) Kulttuurien välisen viestinnän taidot sekä maahanmuuttoon liittyvä ymmärrys tulivat esiin myös haastatteluaineistossa maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamiseen liittyvistä koulutustarpeista puhuttaessa.

Kolmantena kohtana on *tieto maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä*. Onnistunut kotouttamistyö vaatii monen viranomaisen ja vapaaehtoistahon yhteistyötä ja on tärkeää osata ohjata maahanmuuttaja-asiakasta oikeisiin palveluihin. (Räty 2002, 8–9; 210.)



Kuvio 7. Maahanmuuttajan kanssa työskentelevän ammatilliset valmiudet (Räty 2002).

Kirsti Sainola-Rodriquez (2009) käsittelee väitöskirjassaan maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa terveydenhuollossa tarvittavaa transnationaalista osaamista. Transnationaalisen osaamisen osa-alueet hän jakaa viiteen kohtaan: analyttiseen, emotionaaliseen, luovaan, viestinnälliseen ja toiminnalliseen osaamiseen.



Kuvio 8. Transnationaalisen osaamisen osa-alueet (Sainola-Rodriquez 2009, 36–41).

Analyttinen osaaminen on kognitiivista tiedonhankintaa. Terveydenhuoltohenkilöstön on syytä olla perillä maahanmuuttajan sen hetkisestä elämäntilanteesta, mutta myös terveyteen ja selviytymiseen vaikuttaneista tekijöistä ennen ja jälkeen maahanmuuton. On tärkeää tietää maahanmuuttajan tilanteen haavoittuvuuteen liittyvistä tekijöistä, kuten sota-, vaino- ja trauma-kokemuksista. Näiden lisäksi analyttisessä osaamisessa työntekijän tulee analysoida tietoa. (Sainola-Rodriquez 2009, 36.) *Emotionaalinen osaaminen* muodostuu aidosta kiinnostuksesta erilaisia arvoja, uskomuksia, traditioita ja kokemuksia kohtaan. Työntekijän tulee tunnistaa ja ottaa huomioon erilaiset hoitokäytännöt, kuten kulttuurisista ja ei-lääketieteellisistä uskomuksista lähtevät. Emotionaalinen osaaminen edellyttää työntekijältä empatiakykyä ja sensitiivisyyttä. Jokainen maahanmuuttajapotilas tulee kohdata yksilönä, eikä johtopäätöksiä tulisi tehdä kulttuuriin liittyvien stereotyyppien pohjalta. (Sainola-Rodriquez 2009, 38–39.)

Luovassa osaamisessa keskeistä on maahanmuuttajan aktiivinen osallistuminen, esimerkiksi hoidon suunnitteluun. Maahanmuuttajan ja ammattilaisten uskomuksia tulisi pyrkiä yhdistämään ja tehdä yhteisesti hyväksytyjä ratkaisuja. Parhaimmillaan hoitokäytännöt voivat tukea toisiaan hyvään hoitotulokseen pääsemiseksi. (Sainola-Rodriquez 2009, 39.) *Viestinnällinen osaaminen* kattaa kyvyn käyttää vierasta kieltä tai yhteisen kielen puuttuessa kyvyn käyttää tulkkia. Keskeistä on myös aktiivinen kuuntelu, nonverbaalisten viestien ymmärtäminen ja kyky käsitellä väärinkäsityksiä. (Sainola-Rodriquez 2009, 39–40.) *Toiminnallinen osaaminen* on taitoa toimia transnationaalisessa todellisuudessa. Keskeistä on ottaa huomioon maahanmuuttajan yksilöllinen tilanne ja sosiaalinen konteksti. Työntekijällä tulisi myös olla ammatillinen ja henkilökohtainen kiinnostus maahanmuuttajaan yksilönä. (Sainola-Rodriquez 2009, 40–41.)

Sari Hammar-Suutarin (2009, 167; 2006, 36) tutkimuksen viranomais- haastatteluihin hyvään asiakastyöhön kuuluvista ominaisuuksista nousivat esiin asiakaslähtöisyys, kuunteleminen, virkailijan hyvät vuorovaikutustai-

dot, asiantuntevuus ja ammatillisuus, asiakkaan tarpeiden huolellinen selvittäminen, riittävä neuvonta ja eteenpäin ohjaaminen, tasavertaisuus sekä oman työn arviointikyky. Virkailijalta odotettiin lisäksi avarakatseisuutta, humaaniutta, omien ennakkoluulojen tunnistamiskykyä, mielenkiintoa asiakkaan taustaa kohtaan, luotettavuutta, mahdollisimman sujuvaa hallinnointia sekä sitä, että hän ei käyttäisi omaa asemaansa vallan välineenä. (Hammar-Suutari 2009, 167; 2006, 36.) Edellä mainituista ominaisuuksista erityisesti vuorovaikutustaidot painottuivat tämän tutkimuksen haastatteluaineistossa. Vuorovaikutustaidot nähtiin tärkeiksi kenen tahansa asiakkaan kanssa asioidessa. Maahanmuuttaja-asiakkaan kohdalla näiden merkitys kuitenkin painottui entisestään.

Hammar-Suutarin (2009; 2006) tutkimuksen mukaan myös asiakkailta odotettiin tiettyjä asioita. Yhteiskunnassa katsottiin vallitsevan tietyt odotukset siitä, miten asiakkaiden ylipäänsä odotetaan käyttäytyvän. Myös maahanmuuttaja-asiakkaiden tulisi toimia suomalaisten käyttäytymismallien mukaisesti. Asiakkaan odotettiin esimerkiksi valmistautuvan viranomais-tapaamiseen siten, että hän osaisi selvästi ilmaista mitä haluaa. Myös rehellisyys ja avoimuus nähtiin tärkeiksi. (Hammar-Suutari 2009, 167; 2006, 36.)

Tasa-arvoinen kohtelu ja erilaisuuden huomioiminen

Viranomaistyössä tasa-arvo ja yhdenvertaisuus ovat keskeisiä arvoja. Maahanmuuttaja-asiakkaan ja työntekijän erilaiset etniset taustat saattavat asettaa omia lisähaasteitaan tasa-arvon toteutumiseksi. Virkailijat saattavat kokea olevansa tasapuolisia pyrkiessään palvelemaan kaikkia asiakkaitaan samalla tavalla. (Matinheikki-Kokko 1997, 53–54.) Tasa-arvon ei tulisi kuitenkaan ymmärtää tarkoittavan ainoastaan samanlaista kohtelua. Kulttuurisesti hyvin homogeenisessä yhteiskunnassa samanlaisen kohtelun soveltaminen voi sujua ongelmitta, mutta monikulttuurisessa ympäristössä tämä on vaikeampaa.

Liian tiukkaa tasa-arvoisen kohtelun periaatteen noudattamista onkin kritisoitu eri ryhmien erityistarpeiden huomiotta jättämisestä ja sen on pelätty johtavan etnisen eriarvoisuuden lisääntymiseen. Yhdenvertaisuuslaissa (21/2004) korostetaan, että kohtelemalla kaikkia samalla tavoin, ihmisiä ei tule saattaa eriarvoiseen asemaan. Erityistoimenpiteet, joiden tavoitteena on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutuminen, ovat siten sallittuja. (Yhdenvertaisuuslaki 21/2004.) Maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa keskeistä onkin sovittaa yhteen kaksi tavoitetta: tasa-arvoinen kohtelu ja erilaisuuden

huomioiminen (Anis 2008, 100). Tavoitteena nähdään siis olevan pyrkimys tasa-arvoisiin mahdollisuuksiin, mahdollisuuksien tasa-arvoon (Pitkänen 2006, 115; Matinheikki-Kokko 1997, 54).

Tasa-arvoisen kohtelun ja erillisuuden huomioimisen yhtäaikainen toteutuminen käytännössä näyttää kuitenkin olevan vaikeaa. Tasa-arvoinen, yhtäläinen kohtelu osoittautuu hyvinvointipalveluissa tärkeämmäksi kuin erillisuuden, kulttuuristen lähtökohtien huomioiminen (Matinheikki-Kokko 1997, 53–54). Muun muassa Pitkäsen (2006) tutkimuksen mukaan viranomaiset kannattivat yhdenvertaista kohtelua siinä mielessä, että ulkomaalais- taustaisille asiakkaille tuli pyrkiä tarjoamaan samat palvelut kuin suomalais- taustaisille. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden odotettiin sopeutuvan julkisen sektorin organisaatioiden vakiintuneisiin käytäntöihin. Viranomaisten suhtautuminen eriyttäviin tukitoimiin oli tutkimuksen mukaan huomattavan ristiriitaista: yleisellä tasolla niitä kannatettiin, mutta oman työyhteisön tasolla suhtautuminen oli varauksellisempaa. (Pitkänen 2006, 114–115.) Tämän tutkimuksen thaimaalaisten haastatteluissa hyvän viranomaisen ominaisuutena korostui tasapuolisuus, jonka koettiin toteutuvan parhaiten silloin kun palvelu on samanlaista kaikille. Positiivinen erityiskohtelu ja erillisuuden huomioiminen eivät tulleet esiin haastatteluissa.

Yhdenvertaisuuslain toteuttamisen keskeinen haaste näyttäisikin olevan samanlaisen kohtelun aiheuttama tahaton syrjintä. Tahatonta syrjintää voi ilmetä silloin, kun ei huomata tiettyjen käytäntöjen johtavan ihmisiä eriarvoiseen asemaan. (Pitkänen 2006, 114–115.) Viranomaisten tulisi ottaa käyttöön tapauskohtaisesti erityistoimenpiteitä, joilla taataan tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutuminen.

Valtasuhde

Viranomaisen ja maahanmuuttaja-asiakkaan suhteessa vallan käsite on aina läsnä. Valtasuhde on aina epä-tasa-arvoinen, koska osapuolista toisella, tässä tapauksessa viranomaisella, on valta puuttua ja vaikuttaa toisen osapuolen elämään. (Forsander 1994, 56.) Riitta Järvinen (2004) on tutkinut väitöskirjassaan sitä, minkälaisia tieto- ja valtasuhteita maahanmuuttajatyö sisältää. Hän pohtii vuorovaikutussuhteeseen sisältyvää valtaa tilanteessa, jossa ammattiauttajan ja pakolaisen tapaamisen tavoitteena on rakentaa pakolaisen sosiaalista todellisuutta dialogin avulla. Kriittinen kysymys on, voiko näkemys muodostua tässä tilanteessa muuksi kuin valtakulttuurin edustajan näkemyksen mukaiseksi. (Järvinen 2004, 38.)

Aiemmat kokemukset viranomaisista

Maahanmuuttajien parissa työskennellessään viranomaisen tulee ottaa huomioon, että monet maahanmuuttajat ja erityisesti pakolaiset ovat kotimaassaan menettäneet luottamuksensa viranomaisiin ja lähteneet maasta mahdollisesti juuri näiden toiminnan takia. Esimerkiksi korruptio on saattanut olla osa normaalia viranomaistoimintaa. Maahanmuuttajien voi olla vaikeaa vakuuttua viranomaisten tasapuolisuudesta ja luottaa hallintojärjestelmään. Erityisen tärkeää työntekijän on perustella toimintaansa ja tekemiään päätöksiä niissä tapauksissa, joissa päätös on asiakkaan kannalta kielteinen. (Forsander 1994, 57.) Tiettyihin viranomaisiin saattaa kohdistua enemmän epäluuloisuutta ja erityisesti poliisilla saattaa olla ylimääräistä työtä tehtävänänsä osoittaessaan tasapuolisuuteensa ja luottamuksen arvonsa.

Kulttuurista ongelmakategoria?

Viranomaiset saattavat nimetä kulttuurista johtuviksi sellaiset maahanmuuttajien puutteet, joita ei pystytä kääntämään tarpeiden kielelle. Kulttuurista muodostuu siis ongelmakategoria tilanteissa, joissa muut selitykset eivät tunnu riittävän. Sekä viranomaistyössä että tutkimuksen piirissä kulttuurista on muodostunut patenttiselitys sellaisiin tilanteisiin, joissa toimijan asiantuntemus loppuu kesken. (Forsander 2002, 237.)

Kulttuuriin vetoavaa selitysmallia kutsutaan attribuutioteoriaksi. Attribuutioteorian mukaisesti ihminen selittää itselleen vierasta käyttäytymistä sisäisistä tekijöistä, kuten kulttuurista ja ulkomaalaisen henkilökohtaisista ominaisuuksista johtuvaksi. Esimerkiksi ”Ahmed on työtön, koska hän on laiska, hänen kulttuuriinsa kuuluvat miehet ovat laiskoja”. Omaa ja läheisten käyttäytymistä selitetään kuitenkin ulkoisilla tekijöillä. Esimerkiksi ”Lasse on työtön, koska nyt on lama ja työpaikkoja ei ole”. Kun tunnetaan vain yksi tietyn kulttuurin edustaja, yleistetään helposti hänen ominaisuutensa ja käyttöksensä koko kulttuuriryhmää koskevaksi. Asiakkaan huonoa käytöstä voi tulkita kulttuurisidonnaisesti, esimerkiksi ”arabialaiset eivät sitten kunnioita naista ollenkaan”. Käytöstä voi myös selittää, kuten työntekijä tekisi muiden suomalaisten kohdalla, esimerkiksi ”onpa hänellä huono päivä tänään”. (Räty 2002, 213.)

Valentina Oroza (2010) pohtii kulttuurilla selittämisen merkitystä lääkärin työssä. Muiden viranomaisten ohella myös lääkärin työssä tulee olla varovainen, ettei tulkitse potilaan vaivoja vaikeasta elämäntilanteesta tai kulttuurien törmäyksistä johtuviksi. Tällöin hoidettavissa oleva somaattinen

ongelma voi jäädä toteamatta. Kanadalaisessa perhelääkärien vastaanotoilla toteutetussa vuorovaikutustutkimuksessa muutamat lääkärit totesivat itkevän ja surkeaa tilaansa värikkäin ilmaisuin kuvaavan potilaan käyttäytyvän vain etniselle ryhmälleen tyypillisellä tavalla, joka ei merkinnyt sen enempää. Kun he tulkitsivat stereotyyppisesti potilaan viestintää, heiltä jäi huomaamatta ja kohtaamatta potilaansa tuska ja ahdistus. (Oroza 2010, 281.)

Asiakkaan yksilöllisen käyttäytymisen selittämistä kulttuurieroilla vahingollisempaa on käyttää kulttuurieroja syynä eriarvoiselle kohtelulle järjestelmätasolla. Saatetaan esimerkiksi ajatella, että tietyn kulttuuritaustan omaavia naisia on turha kouluttaa, sillä naisten koulunkäynti ei kuulu heidän kulttuuriinsa. Kulttuurieroja ei tulisi käyttää poliittisena perusteluna sille, miksi jotakin asiaa ei tietylle maahanmuuttajaryhmälle järjestetä. Työntekijän tulisikin selvittää, mikä kuuluu kulttuuriin, mikä johtuu tilanteesta eli ihmisen elämänhistoriasta ja -tilanteesta, kulttuurishokista tai tapahtuman kontekstista ja mikä on yksilökohtaista. (Räty 2002, 214.)

Tämän luvun alussa esiteltäisiin kulttuurien välisen kompetenssin malleihin kuuluu taito tunnistaa erilaisia diskursseja ja pyrkiä välttämään asioiden selittämistä ainoastaan kulttuurilla. Diskurssien tiedostaminen tapahtuu siten, että työntekijä tutkii säännöllisesti omia suhtautumistapojaan ja ennakkoluulojaan sekä tunnistaa ennakkoluuloja ja oletuksia laajemminkin yksilöiden ja instituutioiden tasolla (Stier 2004, 9–10; Jokikokko 2002, 87–89). Diskurssien tiedostamisella ja työntekijän aktiivisella reflektoinnilla voidaan välttää liiallista kulttuurilla selittämistä.

4.3 Viranomaisten kokemukset kulttuurien välisestä osaamisesta

Maahanmuuttajien vähäisyydestä johtuen voidaan olettaa, että suomalaisilla viranomaisilla ei ole paljon kokemukseen perustuvaa osaamista maahanmuuttajien kohtaamiseen (Järvinen 2004, 17). Vielä nykypäivänäkin monet työntekijät saattavat kokea itsensä avuttomiksi joutuessaan työssään tekemisiin ulkomaalaisen kanssa, aivan kuin koulutuksen ja kokemuksen kautta saatu ammattitaito katoaisi ulkomaalaisen astuessa näköpiiriin (ks. Forsander 1994, 52). Kieran O'Hagan (2001) on todennut, ettei sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilla ole perinnettä kulttuurisesta kompetenssista tai kulttuurisesta sensitiivisyydestä. Tietoisuus monikulttuurisen näkökulman tärkeydestä ammattilaisilla on, mutta tietoisuus ei aiheuta toimintaa. (O'Hagan 2001, 97.) Tässä luvussa tarkastellaan sitä, millaisia kokemuksia viranomaisilla on kulttuurien välisestä osaamisestaan ja millaisia koulutustarpeita nousee esiin.

Viranomaisten luottamus omiin kulttuurien välisen työn valmiuksiin näyttää lisääntyneen viime vuosina. Vuonna 1998 noin 75 prosenttia viranomaisista piti omaa koulutustaan ainakin jonkin verran riittämättömänä kulttuurien väliseen työhön. Vuonna 2005 enää noin 60 prosenttia arvioi tilanteen olevan näin. (Pitkänen 2006, 87; Pitkänen & Kouki 1999, 110–113.) Maahanmuuton ja maahanmuuttaja-asiakaskontaktien lisääntymisen voidaan katsoa olevan yksi selittävä syy tähän muutokseen.

Ongelmina kulttuurien välisessä työssä nähdään erityisesti kielivaikeudet, kulttuurien erilaisuus sekä epävarmuus ja kokemattomuus maahanmuuttajiin liittyvissä asioissa. Viranomaisten ja maahanmuuttajien välisen yhteistyön kitkatekijöitä löytyy myös työn organisoinnin tasolta: kiire, työvoiman ja taloudellisten resurssien riittämättömyys, selkeiden toimintaohjeiden puute, ohjeiden ja käytännön ristiriitaisuus sekä palveluiden aukkopaikat vaivavat viranomaisia. (Pitkänen 2006, 85; Pitkänen & Kouki 1999, 109; Tolonen 2007, 18–19.) Työn organisoinnin tason ongelmissa näyttää olevan kyse kulttuurien välistä kompetenssia reunustavista resursseista, joihin yksittäisen yöntekijän on vaikea vaikuttaa.

Vuorovaikutustaidot ja kielitaito nähdään usein tärkeimpinä kulttuurien välisen työn välineinä. Kielivaikeudet osoittautuivat myös yhdeksi keskeiseksi ongelmakohtaksi maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa (ks. edellä; Pitkänen 2006, 85; Pitkänen & Kouki 1999, 109). Vuorovaikutustaitojen ja kielitaidon suuresta merkityksestä johtuen, niihin myös koetaan tarvittavan lisää koulutusta. (Hammar-Suutari 2009, 168; 170; 2006, 37–38; Pitkänen 2006, 90; Pitkänen & Kouki 1999, 110–113; Lindberg ym. 2006, 21.) Myös tämän tutkimuksen haastatteluissa vuorovaikutustaitojen painotettiin olevan yksi keskeinen toimiva käytäntö maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa. Yhteisen kielen puute ja siitä aiheutuvat kielivaikeudet nähtiin ongelmakohtana. Lisäksi selkokielisyys mainittiin yhdeksi keskeiseksi toimivaksi käytännöksi maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa asioidessa.

Viranomaisten puhuessa kulttuurisista taidoista kulttuurien välinen kompetenssi ymmärretään melko kapeasti. Viranomaiset tunnistavat helpoiten taitoihin ja tietoisuuteen liittyviä seikkoja. Näihin myös yritetään vaikuttaa esimerkiksi tuntemalla myötätuntoa, kehittämällä vuorovaikutustaitoja tai hankkimalla tietoa eri kulttuureista. Kahta muuta kulttuurien välisen kompetenssin ulottuvuutta, asenteita ja toimintaa, ei oteta samalla tavalla huomioon. Kuitenkin asenteiden voi ajatella olevan kulttuurien välisen kompetenssin lähtökohta ja perusta. Toiminta muodostaa puolestaan tärkeimmän todellisessa vuorovaikutustilanteessa näkyvän ulottuvuuden. (Hammar-Suutari 2006, 47.)

Pro gradu -työssäni olen tutkinut maahanmuuttajien parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä omasta asiantuntijuudestaan ja

työssä vaadittavasta osaamisesta. Keskeisenä tutkimustuloksena nousi ristiriita kahden erilaisen puhutavan välille. Yhtäältä puhuttiin vahvasta sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetistä, jolloin monikulttuurista sosiaalityötä ei nähty erityisenä. Ensisijaisena tässä puhutavassa koettiin sosiaalityöntekijän ammattipätevyys ja ammatin tuoma osaaminen, jolla selviää myös maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa työskentelystä. Toisaalta korostettiin erityisasiantuntijuutta ja monikulttuurisen sosiaalityön erityisyyttä erityistaitoja vaativana työnä. (Lumio 2009.)

Tutkimustuloksia voi varovasti yleistää koskemaan laajemminkin viranomaisia. Saattaa siis olla, että myös muut ammattiryhmät pohtivat monikulttuurisen asiakastyön erityisyyden ja ei-erityisyyden ristiriitaa eli toisin sanoen sitä, vaatiiko maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaaminen erityisosaamista vai riittääkö olemassa oleva ammatti ja sen myötä tuleva osaaminen. (Lumio 2009.) Maahanmuuttajien kanssa työskentelyssä on kuitenkin pitkälti kyse samasta ammattitaidosta, jolla eri ammattiryhmien asiantuntijat ovat tottuneet palvelemaan erilaisia yksilöitä erilaisissa elämäntilanteissa (Räty 2002, 210). Myös Heikkilä, Pikkarainen ja Wilkman (2008) toteavat artikkelissaan haastateltavien kyseenalaistaneen sen, pitäisikö poliisin pystyä kohtaamaan jokainen erityisryhmä eri tavalla. Haastatellut poliisit painottivat kohtaavansa asiakkaat mieluiten yksilöinä kuin jonkin tietyn ryhmän edustajina. (Heikkilä ym. 2008, 140.) Lähtökohtana tässä tutkimuksessa on kuitenkin se, että viranomaiset kaipaavan jonkinlaista lisäkoulutusta kulttuurien välisiin asiastilanteisiin.

4.3.1 Koulutustarpeita

Eri tutkimusten puitteissa on tullut esiin melko samanlaisia koulutustarpeita viranomaisten kulttuurien välisen osaamisen ja maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisen kehittämiseksi. Koulutusta kaivataan erityisesti kulttuurisen tietoisuuden lisäämiseksi, missä tärkeää on maahanmuuttajan kulttuuristen käytäntöjen sekä niiden takana olevien arvo- ja normijärjestelmien tuntemisen lisäksi oman kulttuuritaustan tunteminen ja tarkastelu. (Pitkänen 2006, 90; Pitkänen & Kouki 1999, 110–113.) Pelkän kulttuurisen tiedon ei nähdä antavan riittäviä valmiuksia kohdata eri kulttuuritaustasta tulevaa asiakasta. Parhaimmillaan se auttaa asiakkaan tilanteen hahmottamisessa. Pahimmillaan se voi johtaa kulttuurierojen liialliseen korostamiseen, mikä vain ylläpitää kulttuurisia stereotyyppioita ja estää asiakkaan näkemisen yksilönä. Koulutuksessa pääpainon ei tulisi olla kulttuuristen erityispiirteiden opettamisessa vaan työntekijän omien kulttuuristen lähtökohtien, käsitysten ja asenteiden tunnistamisessa – oman etnosentrismien tiedostamisessa. (Häkkinen 2009,

95; Tolonen 2007, 23.) Olennaista on myös työntekijän kansainvälisen näkökulman ja ajattelun laajentaminen (Tolonen 2007, 23). Kulttuurien kohtaamiseen liittyvän koulutuksen tärkeys nousi esiin myös tämän tutkimuksen haastatteluaineistossa.

Toiseksi tärkeäksi kehittämiskohteeksi koetaan kulttuurien välisen viestinnän taidot. Koulutus antaisi valmiuksia työntekijöille erilaisuuden kohtamiseen, kulttuurien väliseen viestintään. Lähtökohtana nähtiin omien ja asiakkaan viestintätapojen erojen tunnistaminen ja huomioiminen. (Häkkinen 2009, 95; Tolonen 2007, 23.) Tämän tutkimuksen haastatteluaineistossa puhuttiin kulttuurien välisen viestinnän taidoista hieman yleisemmällä tasolla, nimittäin niitä vuorovaikutustaidoiksi.

Muut koulutustarpeet liittyvät muun muassa vieraiden uskontojen tuntemiseen (Pitkänen 2006, 90; Pitkänen & Kouki 1999, 110–113) sekä ulkomalaislain ja muiden viranomaisten toimintatapojen tuntemiseen (Heikkilä ym. 2008, 139–141). Erityisesti poliisit kokivat tarvitsevansa koulutusta kunkin maahanmuuttajan taustasta, kuten maahantuloreitistä ja kansallisuuteen, henkilöllisyyteen ja sukulaisuuteen liittyvistä faktoista, kulttuuritaustasta ja elinolosuhteista (Laapio & Tukiainen 1999, 38–42). Tämä liittyy poliisin rooliin oleskeluluvan edellytysten kriteerien täyttymisen valvojana. Jotta poliisi pystyy arvioimaan objektiivisesti esimerkiksi turvapaikanhakijan kertomusta, on hänellä oltava tosiasiallista tietoa hakijan kertomista asioista.

Viranomaisten omien koulutustarpeiden lisäksi on tuotu esiin myös asiakkaan osaamisvajeita ja koulutustarpeita. Tiedon puutteesta puhuttaessa on käsitelty yhtä lailla asiakkailta puuttuvia tietoja kuin työntekijäpuolen tietovajeita maahanmuuttajatyössä. (Tolonen 2007, 13–14.) Esimerkiksi poliisin ja maahanmuuttajan välistä yhteistyötä tarkastelleiden tutkimusten mukaan maahanmuuttajille suunnatun koulutuksen tulisi lisätä maahanmuuttajien tietämystä suomalaisesta yhteiskunnasta, poliisin toimintakäytännöistä sekä niistä oikeuksista ja velvollisuuksista, joita Suomessa asuvalla on (Heikkilä ym. 2008, 139–141; Laapio & Tukiainen 1999, 38–42).

Maahanmuuttajan ja viranomaisen yhteistyön kehittämiseksi poliisit näkivät tärkeiksi epävirallisemmat kanssakäymisen muodot, kuten erilaiset tapahtumat, vierailut ja leikkimieliset kilpailut. Epävirallisten kanssakäymisen muotojen toivotaan murtavan maahanmuuttajien omissa maissaan saamia kokemuksia viranomaisista ja tiedottavan, ettei poliisi ole vallankäytön väline, vaan osa yhteiskuntaa. Kuitenkin myös formaalimpia yhteistoimintamalleja kaivattiin. Näitä voisivat olla yhteyshenkilöt, jotka toimisivat kulttuuritulkkeina poliisiorganisaation ja maahanmuuttajan välillä. Lähipoliisitoiminta, nuorisopoliisitoiminta ja sidosryhmäyhteistyö etenkin koulun kanssa koettiin tärkeäksi. (Laapio & Tukiainen 1999, 42–45.)

Koulutustarpeita on mahdollista toteuttaa käytännössä monin eri tavoin. Koulutuksen sisällössä huomionarvoisena pidettiin mahdollisuuksien osoittamista, kommunikaatiotaitoja, kriisiytyneiden tilanteiden hallintaa sekä työntekijöiden pelkojen ja ahdistusten käsittelyä. Koulutusta voitaisiin järjestää työpisteisiin kohdistuvilla yksilöllisillä tilaisuuksilla, studia generalia-tyyppisillä isoilla infoilla ja pitkäkestoisilla koulutuksilla. Opetusmenetelmät voisivat olla elämykselliseen oppimiseen perustuvia, vaihtelevia sekä aktivoivia ja toiminnallisia, erityisesti omien asenteiden ja työrotiinin tutkimiseen kohdistuvia. (Tolonen 2007, 23.) Työyhteisön toimintatutkimuksellinen kehittämiskokeilu on yksi esimerkki tavasta lisätä työntekijöiden kulttuurien välisiä toimintavalmiuksia. Eräs työyhteisöjen kehittämiskokeilu toteutettiin kolmessa itäsuomalaisessa julkisten sosiaalipalvelujen alaan kuuluvassa työyhteisössä. Kehittämiskokeilu kesti noin vuoden ja siihen kuului istuntoja, joissa käsiteltiin eri teemoja. Tavoitteena oli osallistava toiminta, jossa kaikki mukana olevat osallistuvat kehittämisprosessiin koko sen keston ajan. (Hammar-Suutari 2009, 111–113; 2006, 49–81.)

Tällä hetkellä itsensä lisäkouluttaminen tuntuu olevan paljolti työntekijän oman halun ja kiinnostuksen varassa. Useimmiten koulutukseen hakeutuminen perustuu yksittäisen työntekijän omaan valintaan. Koulutukseen hakeutuvat todennäköisimmin ne, jotka ovat muutoinkin enemmän kiinnostuneita muista kulttuureista ja suhtautuvat niihin myönteisesti. Maahanmuuttajiin kielteisemmin tai välinpitämättömämmin suhtautuvat eivät välttämättä oma-aloitteisesti myöskään kouluttaudu tässä asiassa. Tällöin laadukkaiden palvelujen saaminen maahanmuuttaja-asiakkaalle on edelleen kiinni siitä, kenen työntekijän asiakkaaksi hän joutuu. (Häkkinen 2009, 85; Arvilommi 2005: 28, 51–52)

4.4 Asennetutkimukset

Maahanmuuttajien asemaan yhteiskunnassa vaikuttaa ympäröivän yhteiskunnan asenneilmapiiri. Maahanmuuttajan kokemuksella vallitsevasta asenneilmapiiristä ja mahdollisesta syrjinnästä on suuri vaikutus hänen kotoutumiseensa. Asenteet voivat vaikeuttaa maahanmuuttajan työllistymistä tai yhteiskunnallista osallistumista. Yleinen kokemus muun yhteiskunnan hyväksynnästä on kenelle tahansa tärkeää arkipäivän elämän sujumisessa.

Vallitsevien asenteiden voi katsoa mittaavan myös kaksisuuntaisen kotoutumisen onnistumista. Kaksisuuntaisella kotoutumisella tarkoitetaan prosessia, jossa sekä maahanmuuttaja että kantaväestö kotoutuvat. Maahanmuuttaja kotoutuu uuteen yhteiskuntaan. Kantaväestö ja sen edustajat kotou-

tuvat maahanmuuttajiin eli sopeutuvat entistä monikulttuurisempaan yhteiskuntaan.

Tässä luvussa käsittelen asennetutkimuksia, jotka on tehty eri näkökulmista. Ensiksi tarkastelussa ovat valtaväestön asenteet maahanmuuttajia kohtaan. Toiseksi rajaan tarkastelun viranomaisten asenteisiin maahanmuuttoa ja maahanmuuttajia kohtaan. Alalukujen yhteydessä esittelen konflikti- ja kontaktiteoriat.

4.4.1 Valtaväestön asenteet

Valtaväestön asenteita maahanmuuttajia kohtaan on tutkittu melko paljon. Magdalena Jaakkola (2009; 2005; 1999; 1995; 1989) on tutkinut suomalaisen suhtautumista maahanmuuttajiin vuosien 1987 – 2007 aikana. Kyseisenä ajanjaksona on tehty viisi (vuosina 1987, 1993, 1998, 2003 ja 2007) koko väestöä edustavaa haastattelututkimusta.

Tarkasteluajanjaksona asennekehitys on ollut pääsääntöisesti myönteistä. Vuoden 2007 haastatteluissa ulkomaalaisten työnhakijoiden vastaanottamiseen suhtauduttiin myönteisemmin kuin minään aiempaan tutkimusajan kohtana (Jaakkola 2009, 78). Kielteisintä suhtautuminen maahanmuuttajiin oli taloudellisen laman ja massatyöttömyyden vuonna 1993. Tuolloin myös Suomeen tuli turvapaikanhakijoita enemmän kuin aikaisemmin. Suomalaiset kokivat tuolloin sosioekonomista uhkaa aiempaa enemmän ja pitivät turvapaikanhakijoiden ”tulvaa” ja heidän ”korkeaa elintasoaan” yhtenä syynä työttömyyden ja sosiaalimenojen kasvuun. (Jaakkola 1995; 1999, 185; Söderling 1997.) Vuosina 1993 – 2007 kielteiset asenteet ulkomaalaisten työnhakijoiden vastaanottamiseen vähenivät 61 prosentista 26 prosenttiin. Tätä voi selittää osittain julkinen puhe työvoimapulasta ja ulkomaalaisen työvoiman tarpeesta. Kielteiset asenteet myös pakolaisia kohtaan ovat vähentyneet tarkastelujaksolla. (Jaakkola 2009, 22.)

Suomalaiset suhtautuvat kuitenkin eri kansalaisuuksien maahanmuuttoon eri tavoin ja asenteet vaihtelevat eri ulkomaalaisryhmiä kohtaan. Etninen hierarkia näyttää kiteytyneen suomalaisten mielissä. Suomalaiset suhtautuivat kaikkina ajankohtina myönteisimmin meitä kulttuuriltaan ja elintasolta lähempänä oleviin pohjoismaalaisiin ja anglosaksisista maista tuleviin. Asenteet olivat varauksellisempia ulkonäöltään ja kulttuuriltaan kantaväestöstä erottuviin ja elintasoltaan alhaisemmista maista tulevien maahanmuuttoon. Asenteet useimpia kansalaisuusryhmiä kohtaan ovat kuitenkin muuttuneet laman jälkeen suopeammaksi, vaikka sama etninen hierarkia on edelleen havaittavissa. (Jaakkola 2009, 52–54; 79; 2005, 126–127; Söderling 1997, 18; Paananen 1999, 102–104.)

Asenteissa on havaittavissa eroja alueellisesti sekä väestöryhmien kesken. Korkea koulutus ja hyvä sosioekonominen asema selittivät kaikkina tutkimusajankohtina eniten myönteistä asennoitumista eri syistä ja eri maista tuleviin maahanmuuttajiin. Myös iällä, sukupuolella, ammattiasemalla, poliittisella ideologialla ja asuinpaikalla oli merkitystä asennoitumiseen. Myönteisimmin suhtautuivat naiset, korkeasti koulutetut, puoluekannaltaan vihreät, pääkaupunkiseudulla tai muissa suurissa kaupungeissa asuvat, paljon matkustelleet ja ne, jotka tunsivat henkilökohtaisesti Suomessa asuvia ulkomaalaisia. Nuorten poikien (15–17 v) ja eläkeläisten asenteet maahanmuuttajia kohtaan olivat kaikista varauksellisimpia. (Jaakkola 2009, 54–58; 78; 2005, 128–129.)

Väestön asennoitumista maahanmuuttajiin on pyritty selittämään kahden vastakkaisen näkemyksen kautta: konfliktiteorian ja kontaktiteorian. Konfliktiteorian mukaan syrjintä ja ulkomaalaisvastaisuus kasvavat kun eri ryhmät joutuvat toistensa kanssa tekemisiin, kun vähemmistön koko kasvaa ja enemmistö ja vähemmistö ovat riippuvaisia samoista rajallisista voimavaroista. Suhtautuminen ulkomaalaisten maahanmuuttoon riippuu tämän teorian mukaan ensisijaisesti siitä, koetaanko näiden uhkaavan omaa hyvinvointia. Maahanmuuttaja-asenteita selittävät sosioekonomista asemaa koskevat uhkakuvat eli se, pelätäänkö maahanmuuttajien vievän kantaväestöltä esimerkiksi työpaikkoja, asuntoja tai sosiaalietuja. Koska sekä vähän koulutusta saaneet että maahanmuuttajat ovat usein vähiten kilpailukykyisiä työmarkkinoilla, he joutuvat kilpailemaan samoista työpaikoista ja asunnoista. Asennetutkimukset osoittavat, että vähiten koulutusta saaneet kokivat eniten sosioekonomista uhkaa maahanmuuton lisääntymisen vuoksi. (Jaakkola 2009, 37–40; 78; 81; 2005, 11; 1999, 66.)

Kontaktiteorian mukaan ennakkoluulot sen sijaan vähenevät kun kontaktit enemmistön ja vähemmistön välillä lisääntyvät, tulevat monipuolisemmiksi ja henkilökohtaisemmiksi. Kontaktiteoriaa tukevat tutkimustulokset, joiden mukaan henkilökohtaiset kontaktit ovat yhteydessä suomalaisten myönteisiin asenteisiin maahanmuuttajia kohtaan. Toisin sanoen ne, jotka tuntevat henkilökohtaisesti Suomessa asuvia ulkomaalaisia, suhtautuvat maahanmuuttajiin myönteisimmin. Mitä korkeampi osuus tietyn paikkakunnan väestöstä kuuluu etnisiin vähemmistöihin, sitä vähemmän ennakkoluuloja heihin kohdistuu. Tämän säännön on katsottu pätevän ainakin siihen asti, kun etnisten vähemmistöjen osuus koko paikkakunnan väestöstä on 20 prosenttia. (Jaakkola 2009, 44; 2005, 10; 13; Pitkänen & Kouki 1999, 88; Söderling 1997, 20.)

Asennetutkimusten ongelmallisuuden on nähty liittyvän itse asenteen käsitteeseen: mikä on asenteen suhde toimintaan? Mistä tietynlainen asenne oikeastaan kertoo? Asennetutkimukseen vastaaja saattaa kokea, että on oi-

kein vastata suvaitsevaisesti ja kaunistella mahdollisia omia ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan. Sopivat ulkomaalaisasenteet osoittavat esittäjänsä kulttuurisen ja taloudellisen kompetenssin (Paananen 1999, 17). Kuitenkin toiminta arjessa voi kertoa jostain aivan muusta. (Forsander 2002, 66.)

Aivan viime vuosien asenneilmapiirissä on ollut havaittavissa muutoksia negatiivisempaan suuntaan. Maahanmuuttokeskustelu on vilkastunut mediassa vuoden 2008 kuntavaaleista lähtien. Keskustelun keskeiseksi termiksi on noussut ”maahanmuuttokriittikki”. Maahanmuuttokriittikin perussanoma on ollut, ettei Suomessa ole ennen uskallettu puhua maahanmuutosta suoraan. Samalla on korostettu sitä, että maahanmuutosta ja sen seurauksista on voitava keskustella kriittisesti ilman, että leimautuu rasistiksi. Suomessa monet puolueet ovat kannattaneet tätä näkemystä. (ks. esim. Honkasalo 2010; Hannula 2011.) Kuitenkin Perussuomalaiset ovat leimautuneet kaikkein maahanmuuttokriittisimmäksi puolueeksi. Maahanmuutosta tulee kevään 2011 eduskuntavaalien keskeinen teema.

Suhtautuminen monikulttuurisuuteen ja maahanmuuttoon on kiristynyt viime aikoina myös eri puolilla Eurooppaa. Mediassa on nostettu esiin Saksan liittokansleri Angela Merkelin näkemys siitä, että monikulttuurisuus on täysin epäonnistunut Saksassa (HS 17.10.2010). Helmikuussa 2011 Iso-Britannian pääministeri David Cameron totesi saman tapahtuneen brittiläisessä yhteiskunnassa (HS 5.2.2011). Mediassa argumentointi nähtiin yleisenä kritiikkinä monikulttuurisuutta kohtaan. Toisaalta sen voi myös nähdä valtiopäämiesten kritiikkinä omien maidensa kotoutumispolitiikkaa ja sen toteutusta kohtaan.

Maahanmuuttokriittiset tai ulkomaalaisvihamieliset puolueet ovat lisänneet kannatustaan eri maissa. Ruotsissa maahanmuuttokriittinen puolue Ruotsidemokraatit kasvatti syksyn 2010 vaaleissa suosiotaan. Ruotsidemokraatteja on kuvattu radikaaleiksi oikeistopopulisteiksi, joiden toiminnalle keskeistä on ulkomaalaisvihamielisyys ja äärinationalismi. Puolueen kasvanut kannatus on aiheuttanut myös vastaliikettä. Moni puolue on ilmoittanut, ettei tee minkäänlaista yhteistyötä Ruotsidemokraattien kanssa. Ruotsidemokraattien on ollut myös hankala päästä esille. Esimerkiksi Ruotsin televisio päätti, ettei Ruotsidemokraatit pääse television vaaliväittelyyn. Puolue osaa kuitenkin käyttää tilannetta hyödykseen ja on ottanutkin marttyyriin roolin. Se myös markkinoi itseään puolueena, joka uskaltaa puhua asioista suoraan. (HS 8.8.2010.)

4.4.2 Viranomaisten asenteet

Asennetutkimuksia on kohdennettu myös eri viranomaisille. Näissä tutkimuksissa on tarkasteltu ja verrattu eri viranomaisten asennoitumista maahan-

muuttajia kohtaan. Viranomaisten asennoituminen maahanmuuttajiin saattaa heijastua heidän asiakastilanteisiinsa kohteluna maahanmuuttaja-asiakasta kohtaan. Tämän tutkimuksen haastatteluaineistoissa yhdeksi keskeiseksi ongelmakohdaksi maahanmuuttaja-asiakkaan ja viranomaisen kohtaamisessa nostettiin esiin yksittäisen työntekijän asenne. Tämä huomioitiin sekä thaimaalaisten että viranomaisten haastatteluissa. Kyseessä oli kuitenkin yksittäisen ihmisen eikä koko ammattiryhmän asenne.

Eri selvitykset ja tutkimukset osoittavat, että viranomaisten suhtautuminen maahanmuuttajiin eroaa ammattiryhmittäin. Pitkäsen ja Koukin (1999) tutkimuksessa on tarkasteltu rajavartioiden, poliisien, sosiaalityöntekijöiden, työvoimaviranomaisten ja opettajien kokemuksia erilaisten kulttuurien kohtamistilanteista sekä viranomaisten suhtautumista maahanmuuttajiin ja heidän kotouttamiseensa. Tutkimuksen mukaan ulkomaalaisiin ja ulkomaalaistaustaisiin henkilöihin suhtautuvat torjuvimmin rajavartijat ja poliisit, myönteisimmän sosiaalityöntekijät ja ruotsinkieliset opettajat. Asenteiden myönteisyyden nähtiin olevan yhteydessä sekä ammattiryhmään että kohtauksikokemuksiin: kokemuksiin maahanmuuttajista asiakkaina ja työtovereina sekä siihen, kuinka paljon ja kuinka monipuolisia ulkomaalaiskontakteja viranomaisilla on vapaa-aikanaan. (Pitkänen & Kouki 1999, 115.) Tulos näyttää olevan kontaktiteorian mukainen.

Ammattiryhmittäiset asenne-erot ovat edelleen havaittavissa vuonna 2006 ilmestyneessä jatkotutkimuksessa (Pitkänen 2006), jossa mukana olivat rajavartiomiehet, poliisit, tuomarit, syyttäjät, oikeusavustajat, työvoimatoimistojen henkilöstö, yleissivistävien ja ammatillisten oppilaitosten opettajat, sosiaalityöntekijät, lääkärit sekä sairaan- ja terveydenhoitajat. Rajavartiomiehet ja poliisit olivat muita ammattiryhmiä useammin suljetun maahanmuuttopolitiikan kannalla. Ulkomaalaisiin ja ulkomaalaisten maahantuloon suhtauduttiin nyt kuitenkin selvästi myönteisemmin kuin vuoden 1999 tutkimuksessa. (Pitkänen 2006.)

On tehty myös tutkimuksia, jotka ovat keskittyneet yhden tietyn ammattiryhmän, kuten esimerkiksi poliisin, opettajien tai sosiaalityöntekijöiden, asenteisiin ja käsityksiin maahanmuuttajista. Poliisien asenteita tarkastelevista tutkimuksista ilmenee, että poliisien kontaktit etnisten ryhmien ihmisiin ovat tiukasti sidoksissa työelämän tilanteisiin. Poliisit ja maahanmuuttajat kohtaavat toisensa lähinnä viranomais- ja asiakasrooleissa. Monet poliisit eivät ole juurikaan tekemisissä maahanmuuttajien kanssa vapaa-aikana. (Eggharevba 2003, 176; Pitkänen 2006, 76–77.) Tämä voi osaltaan selittää joidenkin poliisien melko kielteistä suhtautumista maahanmuuttajiin. Poliisit itse perustelivat kielteistä asennoitumistaan kokemuksilla ikävistä työtehtävistä, jotka liittyivät rikoksiin, käännytyksiin ja maastakarkotuksiin. Ajatus kitey-

tyy seuraavassa kommentissa: ”*aina kun jotain ikävää on tapahtunut, poliisi kutsutaan paikalle*”. (Laapio & Tukiainen 1999, 16.)

Tutkimusten mukaan poliisien vähemmistökontakteihin liittyy jännitteitä: yhtäältä poliiseilla on sekä myönteisiä että kielteisiä kokemuksia maahanmuuttajien kohtaamisista, toisaalta vähemmistöt näyttävät poliiseille sekä ”tavallisina” että ”erikoisina” asiakkaina (Saari 2009, 404–406). Valtaosa poliiseista kokee monikulttuurisen asiakastyön myönteisenä asiana (Pitkänen 2006), vaikkakin vielä 2000-luvun alussa vain vähemmistö poliiseista koki kontaktit maahanmuuttajien kanssa myönteisenä asiana (Pitkänen & Kouki 1999, 109). Maahanmuuttajat näyttävät myös ”vaikeina” asiakkaina poliisille. Hankaluuksia ovat aiheuttaneet muun muassa kieli- ja kommunikaatio-ongelmat, kohtaamisiin liittyvät roolien väärinymmärtämiset, erilaiset kulttuuriset käyttäytymistavat ja poliisien kiire muiden töiden vuoksi (esim. Pitkänen 2006; Heikkilä ym. 2008, 127–131; 140). Periaatetasolla monikulttuurinen työ näyttää siltä, että suhteellisen myönteiseltä ja hyväksyttävältä poliisien keskuudessa, mutta arjen kohtaamisissa on monia vaikeuksia voitettavana (Saari 2009, 406).

Koulutuksella näyttää olevan vaikutusta myös poliisien asennoitumiseen, kuten todettiin jo edellä (ks. 3.4.1; Jaakkola 2009, 54–58; 78; 2005, 128–129). Pelkän perus- tai kansakoulun käyneet suhtautuivat maahanmuuttajiin korkeammin koulutettuja epäluuloisemmin. Myös työkokemuksen määrällä oli merkitystä, sillä kaikkein vähäisimmän kokemuksen (alle 10 vuotta) omaavan ryhmän suhtautuminen oli epäluuloisinta. Vähemmän koulutusta ja työkokemusta omaavien poliisien ajattelua näyttää normittavan tiukasti lakeihin ja normeihin sidottu oikeusjärjestys. He tarkastelevat maahanmuuttajien todellisuutta tulkintakehyksestä, jota Laapio ja Tukiainen (1999) kutsuvat *normin noudattamisen rationaliteetiksi*. Työkokemus ja koulutus ovat todennäköisesti toimineet resurssina luoda myös muita tulkintakehyksiä ja laajentaneet ajattelua normittavaa oikeusjärjestystä. (Laapio & Tukiainen 1999, 11–12.)

Myös opettajat ovat valikoituneet asennetutkimuksen kohteeksi. Mirja-Tytti Talib (1999) on tutkinut väitöskirjassaan opettajien uskomuksia maahanmuuttajaoppilaista. Oppilaiden kulttuurista vaikuttaa tutkimuksen mukaan opettajien käsityksiin oppilaistaan. Eniten turhautumista ja aggressiivisia tunteita herättävät eräistä Afrikan maista ja Venäjältä tulleet oppilaat. (Talib 1999; Forsander 2002, 65.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä, perhetyöntekijöitä ja kotipalvelutyöntekijöitä koskeneessa tutkimuksessa (Ikäläinen ym. 2003, 60) työntekijät asennoituivat melko positiivisesti maahanmuuttajiin ja monikulttuurisuuteen. Kotipalvelun työntekijöiden asennoituminen oli hieman varauksellisempaa

kuin sosiaalityöntekijöiden. Ikä nousi yhtenä keskeisenä tekijänä asennevaihteluissa: 30–39 -vuotiaat pitivät esimerkiksi taloudellisia etuja maahanmuuton syynä jonkin verran yleisempinä kuin muut ikäryhmät. (Ikäläinen ym. 2003, 60–61.)

Ammattiryhmittäisten erojen taustalla ovat pääasiassa kokemukset maahanmuuttajista asiakkaina. Poliisien ja rajavartioiden - joilla on melko vähän myönteisiä asiakaskontakteja - suhtautuminen maahanmuuttajiin on muita ammattiryhmiä kielteisempää. (Pitkänen & Kouki 1999, 115.) Ammattiryhmien väliset asenne-erot saattavat myös johtua osittain valikoitumisesta tietyille ammattialalle ja osittain olla ammatillisen sosialisoinnin seurauksia (Liebkind ym. 2000, 56).

Viranomaisten asenteissa tulee esiin sama etninen hierarkia, minkä määrittäin normittavan valtaväestön asennoitumista eri maahanmuuttajaryhmiin. Yleistäen voi sanoa, että viranomaisten mielestä kaikkein tervetulleimpia maahanmuuttajia ovat länsieurooppalaiset, etenkin pohjoismaalaiset. Torjuutimpia ovat Lähi-idästä ja Afrikasta tulevat sekä venäläiset. (Pitkänen 2006, 112; Pitkänen & Kouki 1999, 79.)

4.5 Asioimistulkin rooli ja käyttö asiakaspalvelutilanteissa

Tulkki on usein mukana viranomaisen ja maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamistilanteessa. Tulkin roolin ymmärtäminen ja toimiva tulkin käyttö asiakastilanteessa kuuluu olennaisena osana kulttuurien väliseen osaamiseen. Epävarmasta tulkin käytöstä kärsivät sekä maahanmuuttaja-asiakas että työntekijä. Myös tulkille tilanne on vaikea. Kieli nähdään tärkeimpänä osana maahanmuuttajan integraatioprosessia, ja sen vuoksi myös käännös- ja tulkkauspalveluilla on maahanmuuttajatoiminnassa keskeinen asema (Mäntynen 2003, 40; 25).

Käännöstieteiden yleinen määritelmä tulkista on kulttuurien välisen viestinnän ammattilainen, joka välittää viestejä puolueettomasti yli kieli- ja kulttuurirajojen (Leinonen 2001, 298). Asioimistulkin avulla pyritään luomaan ymmärtämisen edellytykset kieli- ja kulttuurimuurista huolimatta. Tulkki luo omalta osaltaan tasa-arvoa tulkattavien välille, kun kumpikin osapuoli voi ilmaista itseään niin rikkaasti ja vivahteikkaasti kuin vaan äidinkielellään voi. Asioimistulkin rooli viestintätilanteessa on täysin viestinnällinen, hän ainoastaan tulkkaa tilanteessa käytetyt puheenvuorot. Lisäksi hän selvittää sanoman ymmärtämisen kannalta oleellisia kulttuuritaustoja. Tulkin vastuulla on välittää viestit, sanomat ja ajatukset. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2009, 2.)

On syytä kuitenkin huomioida, että tulkin edelleen lähettämä sanoma on aina jonkin asteinen muunnos alkuperäisestä. Sanasta-sanaan käännoiksi yleisemmin tulkattu sanoma on joko laajempi tai suppeampi kuin alkukielinen sanoma. Tulkki saattaa myös koordinoita viestintää yhdistelemällä alkukielisten sanomien merkityksiä yhteen tulkattuun puheenvuoroon. (Hakkala 2001, 42.) Tulkki toimii aina omista kielellisistä ja kulttuurisista lähtökohdistaan käsin. Hän suodattaa ensisijaisten osallistujien sanoman ja kielelliset strategiat oman merkitysjärjestelmänsä läpi. Tätä prosessia kutsutaan attribuutioksi. Tulkatussa viestinnässä tulkki ei voi taata ensisijaisten osallistujien täsmällisten merkitysten välittymistä, hän voi taata vain välittävänsä merkitykset edelleen sellaisina, kuin ne itse tulkitsee. (Hakkala 2001, 41.) Tämä tulee ottaa huomioon tämän tutkimuksen thaimaalaisten haastatteluiden analyysissä. Haastatteluista kertynyt aineisto on tulkin puhetta ja siten jo yhden tulkinnan läpi käynnyttä. Käyttämäni sisällönanalyysin kannalta tämä ei ole ongelma, sillä en analysoi haastattelupuhetta niin tarkasti kuin muutamissa muissa analyysitavoissa olisi tarkoituksenmukaista.

Vaikka tulkin roolin on edellä kuvattu olevan ainoastaan viestinnällinen, on tulkilla usein asiakastilanteessa muitakin rooleja. Annika Forsander (1996) on tarkastellut eri viranomaisten asenteita asioimistulkkauspalveluita kohtaan ja tunnistanut erilaisia (piilo)rooleja, joita tulkille asetetaan varsinaisen perustehtävän lisäksi. Tutkimuksessa haastatellut tunnistivat sekä asiakkailla että työntekijöillä olevan epäluottamusta tulkkia ja hänen vaitiolovelvollisuuttaan kohtaan. Usein tulkki kuitenkin nähtiin työntekijän tukena, joka antaa osapuolille aikaa miettiä seuraavaa repliikkiä, toimii asiakastilanteen todistajana tai kolmannen osapuolen läsnäolo ylipäänsä tasapainottaa asiakastilannetta. Tärkeäksi tulkin rooliksi nähtiin myös kulttuurisen välittäjän tehtävä. Haastatelluilla työntekijöillä oli tarve saada tietoa asiakkaan kulttuurisista ja yhteiskunnallisista taustoista. (Forsander 1996, 34–39; 46; Schubert & Kruus 2010, 298.)

Viranomaiset saattavat kokea tulkin käytön ongelmalliseksi ja sitä käytetään liian harvoin. Tulkkia ei ymmärretä käyttäen edelleenkin kaikissa niissä tilanteissa, joissa se olisi tarpeen. Vaikka asiakkaan omaisia ei pidä käyttäen tulkin tehtävissä, on edelleenkin yleistä, että tulkin sijaan käytetään asiakkaan alaikäisiä lapsia auttamaan vanhempansa kieliongelmissa. Tulkin vastuun säilyttäminen lapselle voidaan rinnastaa lapsen hyväksikäyttöön, ja rooli voi vaikuttaa negatiivisesti perhedynamiikkaan. (Schubert & Kruus 2010, 298.) Lapsen käyttö tulkkina esimerkiksi äidin gynekologisissa tutkimuksissa tai perheen taloudellisesta tilanteesta keskusteltaessa ei ole lapsen edun mukaista. Oikean tulkin käyttämättä jättäminen voi johtaa erityisen ongelmallisiin tilanteisiin.

Tulkkausalan ammattijärjestöt, tulkkikeskusten edustajat ja eräät muut tahot ovat laatineet Suomen asioimistulkkien eettiseksi ohjenuoraksi asioimistulkin ammattisäännösten ja sitä selventävät asioimistulkkausohjeet (Mäntynen 2003, 44). Säännöstö sitoo kaikkia Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry:n tulkkina toimivia jäseniä. Ammattisäännöstössä on käsitelty useamman artiklan verran ammattietiikkaan liittyviä seikkoja. Tulkin vaitiolovelvollisuus on yksi keskeisimmistä säännöstössä määritellyistä seikoista. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2009.) Tulkin vaitiolovelvollisuudesta tai muista velvollisuuksista ei ole kuitenkaan säädetty lailla kuten esimerkiksi Ruotsissa on tehty (Mäntynen 2003, 44). Suomessa ei ole myöskään olemassa tulkkien auktorisointijärjestelmää, jolloin tulkin ammattinimike ei ole suojattu, vaan tulkkina voi lain mukaan toimia kuka tahansa täysi-ikäinen ja -valtainen henkilö (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2009). Tulkin käytöstä on olemassa ohjeistuksia ja oppaita (esim. Työministeriö 2004; Pirkanmaan Tulkkikeskus 2010). Eri tulkkikeskukset myös kouluttavat viranomaisia tulkin käytössä ja kulttuurien väliseen viestintään liittyvissä teemoissa.

5 KOTOUTUMINEN

Henkilön muuttaessa uuteen maahan hänen on sopeuduttava uuteen ympäristöön, yhteiskunnan toimintamalleihin ja tapoihin. Sopeutumisesta puhutaan maahanmuuttajien kohdalla kotoutumisena. Kotoutumisella tarkoitetaan *maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä tavoitteena osallistua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen* (Kotouttamislaki 493/1999). Kotoutumisessa keskeistä on kotoutujan aktiivinen rooli omassa kotoutumisprosessissaan. Kotouttamislain määritelmän lisäksi kotoutumisen voi määritellä pitävän sisällään esimerkiksi turvallisuuden, kielitaidon, koulutuksen, työllistymisen, asumisen ja kansalaisosallistumisen (Tanner 2008, 174).

Kotoutumisen sanapari kotouttaminen puolestaan tarkoittaa *viranomaisten järjestämiä kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja voimavaroja* (Kotouttamislaki 493/1999). Käytännön kotouttamistoimet ovat esimerkiksi ohjausta ja neuvontaa, työllistymis- ja koulutusvaihtoehtojen kartoittamista tai suomenkielen opetusta. Suomalaista kotouttamispolitiikkaa määrittää niin sanottu normaalipalvelujen periaate eli maahanmuuttajille tarkoitettujen palvelujen järjestämiseksi ei ole tarkoitus perustaa erillisiä pysyviä organisaatioita. Palvelut tulee järjestää siten, että kukin viranomaisen huolehtii omaan toimialaansa kuuluvista tehtävistä myös maahanmuuttajien osalta. (Saukkonen 2010, 35.) Lisäksi eri järjestöjen tuottamat palvelut tukevat kotoutumista.

Maahanmuuttajien kotouttamisesta säädellään lailla. Voimassa oleva maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annettu laki (493/1999) tuli voimaan 1.5.1999. Lakia säädettäessä maahanmuuton painopiste oli humanitaarisessa maahanmuutossa ja työperusteisen maahanmuuton merkitys oli pieni. Näin ollen laissa painotetaan selkeästi humanitaarisin perustein maahan muuttaneiden kotoutumisen edistämistä. Maahanmuutto on 2000-luvulla sekä lisääntynyt että muuttanut muotoaan. Pakolaisten ja muista humanitaarisista syistä maahan muuttavien määrä on suhteessa vähentynyt, kun taas perhesiteen perusteella tapahtuva ja työperusteinen maahanmuutto ovat kasvaneet. (HE 185/2010 vp.)

Vuosina 2008–2010 on ollut käynnissä kotouttamislain kokonaisuudistushanke. Hankkeen myötä uusi kotoutumislaki tulee voimaan 1.9.2011. Keskeistä uudessa laissa on se, että jatkossa kaikki Suomeen muuttavat henkilöt saavat perustietoa yhteiskunnasta ja ohjausta palveluista saadessaan oleskeluluvan tai rekisteröidessään oleskeluoikeutensa. Perustietoa jaetaan sekä painettuna materiaalina että sähköisen verkkopalvelun kautta. (HE 185/2010 vp; SM 2010c.)

Lain myötä uudeksi käytännöksi tulee mahdollisuus alkukartoitukseen, jossa selvitetään muun muassa kielikoulutuksen ja muiden kotoutumista edistävien toimenpiteiden tarpeet. Alkukartoitukseen ovat oikeutettuja työttömät maahanmuuttajat ja toimeentulotukea saavat maahanmuuttajat. Myös muut maahanmuuttajat voivat hakeutua alkukartoitukseen. Tämä parantaa thaimaalaisien maahanmuuttajien asemaa, jotka tulevat Suomeen pääasiassa avioliiton kautta. Työttömille maahanmuuttajille alkukartoituksen tekee työ- ja elinkeinotoimisto, toimeentulotukea saaville kunta. (HE 185/2010 vp; SM 2010c.)

Kotoutumissuunnitelma tehdään jatkossa vain niille maahanmuuttajille, joiden arvioidaan tarvitsevan sitä alkukartoituksen perusteella. Kunta tai työ- ja elinkeinotoimisto käynnistää kotoutumissuunnitelman laatimisen viimeistään kahden viikon kuluttua siitä, kun maahan muuttaneelle henkilölle on tehty alkukartoitus. Tavoitteena on, että maahanmuuttajat ohjataan nykyistä nopeammin ja tehokkaammin kotoutumiskoulutukseen. Kotoutumiskoulutus sisältää kieliointoja ja yhteiskunnallista opetusta, ja se tulee järjestää Opetushallituksen opetussuunnitelmien perusteiden mukaisesti. (HE 185/2010 vp; SM 2010c.)

Kotouttamislain määritelmästä käy ilmi, että yksi kotoutumisen tärkeimmistä tavoitteista on maahanmuuttajan työmarkkinaosallisuus. Useat eri tutkimukset osoittavat, että työ on keskeinen tekijä maahanmuuttajien sopeutumisessa. Työn mukana tulee monia sopeutumiselle keskeisiä asioita: taloudellista riippumattomuutta, sosiaalisia suhteita ja kohentunut itsetunto. Tämä toimii toisaalta myös toisinpäin: mitä paremmin maahanmuuttaja on integroitunut yhteiskuntaan, sitä paremmat mahdollisuudet hänellä on päästä myös kiinni työelämään. (Jasinskaja-Lahti ym. 2002, 22.) Pohjoismaissa maahanmuuttajat on haluttu integroida yhteiskuntaan työmarkkinoiden kautta ideologisten ja yhteiskuntamoraalisten syiden vuoksi. Lisäksi työmarkkinaintegraation avulla pyritään ehkäisemään ennalta kantaväestön kielteisiä asenteita. (Paananen 2005, 178–179.)

Keskeiseksi käsitteeksi kotoutumisessa on viime aikoina noussut kahdensuuntainen kotoutuminen. Tällä tarkoitetaan sitä, että myös vastaanottava yhteiskunta kotoutuu eli sopeutuu monikulttuurisempaan yhteiskuntaan sekä ottaa aktiivisen roolin maahanmuuttajien kotouttamisessa. Kotoutuminen ei olekaan enää ainoastaan maahanmuuttajan velvollisuus, vaan koskee siten koko valtaväestöä.

On kuitenkin myös korostettu maahanmuuttajan omaa roolia kotoutumisessa. Esimerkiksi Saksan liittokansleri Angela Merkel kehottaa, että siirtolaiset ponnistelisivat enemmän sopeutuakseen yhteiskuntaan (HS 17.10.2010). Saksassa on suuri turkkilaisvähemmistö, joista useat ovat alun

perin muuttaneet Saksaan työn perässä aikomuksenaan työskennellä maassa muutaman vuoden ja palata tämän jälkeen Turkkiin. He ovat kuitenkin jääneet Saksaan, eikä ryhmän kotoutumiseen tai kotouttamiseen ole kiinnitetty erityistä huomiota. Myös viime vuosien Vuoden pakolaisnaiset (Razmyar, Hetemaj, Sam-Koskitanner) painottavat maahanmuuttajien oman aktiivisen roolin merkitystä kotoutumisessa (esim. Hetemaj 2011; Ihmisiä muuttoliikkeessä 2010; Pakolainen 2008). Ulkopuolelta tuleva kotouttaminen saattaa joskus toimia ”karhunpalveluksena” ja passivoida maahanmuuttajia.

Tässä luvussa tarkastelen kotoutumista maahanmuuttajien näkökulmasta. Ensin käsittelem kotoutumisprosessia akkulturaatioteorian kautta. Akkulturaatioteoria kuvaa maahanmuuttajan sopeutumisprosessia uuteen kotimaahansa. Toiseksi tarkastelen aiempien tutkimusten valossa maahanmuuttajien asennoitumista valtaväestöä kohtaan sekä heidän kokemuksiaan syrjinnästä ja rasismista. Kolmanneksi keskityn maahanmuuttajien asenteisiin viranomaisia kohtaan sekä heidän kokemuksiinsa viranomaispalveluista.

5.1 Kulttuurinen muutos eli akkulturaatio

Kulttuurien kohdatessa sekä tulijat että valtaväestöön kuuluvat joutuvat sopeutumaan kulttuurisiin muutoksiin. Kulttuurisesta muutoksesta käytetään nimitystä akkulturaatio. (Söderling 1999, 26.) Akkulturaatiolla tarkoitetaan prosessia, jossa yksilö on kosketuksissa omasta poikkeavan kulttuurisen ympäristön kanssa ja kanssakäymisen seurauksena ryhmissä tapahtuu muutoksia. (Linnanmäki-Koskela 2010, 15; Rätty 2002, 125.) Akkulturaatiolla voidaan siis selittää ja mitata yksilön kotoutumista.

Yksi tunnetuimmista yhteiskunnan ja vähemmistön välistä suhdetta kuvaavista teorioista on John W. Berryn akkulturaatioteoria (Berry 1980; Berry ym. 1992, 278). Akkulturaatiotrategiat kuvaavat sitä, miten yksilö haluaa samaistua omaan ja/tai valta yhteisöön. Berry on havainnollistanut eri akkulturaatiovaihtoehtoja nelikentän avulla. Hän ristiintaulukoi yhtäältä vähemmistöryhmän oman kulttuurin ja identiteetin tärkeyden ja toisaalta tärkeyden pitää suhteita yllä valtakulttuuriin ja muihin alakulttuureihin. (Berry ym. 1992, 278; Phinney ym. 2006, 73–76; Rätty 2002, 125.)

Taulukko 1.

Berryn nelikenttäteoria (Berry ym. 1992, 278; Phinney ym. 2006, 74; Rätty 2002, 125).

		Tärkeää säilyttää oma identiteetti ja kulttuuri	
		<i>Kyllä</i>	<i>Ei</i>
Tärkeää ylläpitää eri etnisten ryhmien välisiä suhteita	<i>Kyllä</i>	Integraatio/ sopeutuminen	Assimilaatio/ sulautuminen
	<i>Ei</i>	Separaatio/ eristäytyminen	Marginalisaatio/ syrjäytyminen

Assimilaatio eli sulautuminen on kyseessä silloin, kun yksilö ei halua säilyttää alkuperäistä kulttuuriaan ja identiteettiään vaan hakeutuu päivittäin vuorovaikutukseen vallitsevan yhteiskunnan ja sen jäsenien kanssa. Assimilaatiostrategian mukaisesti toimiessaan maahanmuuttaja saattaa nähdä ainoaksi mahdollisuudekseen uudessa ympäristössä pärjäämiselle sen, että hän omaksuu mahdollisimman nopeasti valtakulttuurin kielen ja tavat. (Berry ym. 1992, 278–279; Rätty 2002, 126.)

Vastakohtana assimilaatiolle on *separaatio*, joka on kyseessä silloin kun yksilö haluaa säilyttää oman alkuperäisen kulttuurinsa ja identiteettinsä sekä välttää yhteyden luomista vallitsevaan yhteiskuntaan. Tällöin hän on arjessa tekemisissä vain oman etnisen ryhmänsä jäsenten kanssa eikä välttämättä tunne ainoatakaan alkuperäistä valtakulttuurin edustajaa. (Berry ym. 1992, 278–279; Rätty 2002, 126.)

Kolmantena akkulturaatiovaihtoehtona Berry kuvaa *marginalisaatiota*, joka on kyseessä silloin kun yksilö ei halua säilyttää alkuperäistä kulttuuriaan eikä myöskään omaksua valtakulttuuria. Marginalisaatiotilanne johtuu usein syrjinnästä tai ulossulkemisesta. Erityisessä riskiryhmässä ovat nuoret maahanmuuttajat, jotka eivät omaksu vanhempiensa kulttuuritaustaa mutta toisaalta eivät pääse valtakulttuurin jäseniksi. (Berry ym. 1992, 278–279; Rätty 2002, 126–127.)

Kun yksilö säilyttää oman kulttuurinsa ja identiteettinsä sekä toimii valtakulttuurin täysivaltaisena jäsenenä, on kyseessä *integraatio*. Integraatiostrategialla pyritään löytämään parhaat puolet kummastakin maailmasta. Integraatiosta puhutaan suomenkielessä sopeutumisena ja kotoutumisena. Hallituksen maahanmuuttopoliittisen ohjelman (2006) tavoitteena on maahanmuuttajien joustava ja tehokas integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan. Suomalainen kotouttamispolitiikka on siis pääsääntöisesti integraatio-

politiikkaa. Integraation ja assimilaation käsitteet saatetaan kuitenkin välillä sekoittaa keskenään tai niitä käytetään toistensa synonyymeinä. Suomen viranomaiset tulkitisivat pitkään integraation sulautumiseen, assimilaatioon, rinnastettavaksi ilmiöksi. Keskeisenä erona termien välillä on kuitenkin suhtautuminen alkuperäisen kulttuurin ja identiteetin säilyttämiseen. (Berry ym. 1992, 278–279; Rätty 2002, 126.)

Yksilön akkulturaatioasenteet voivat vaihdella eri elämäntilanteilla. Yksilö saattaa esimerkiksi pyrkiä taloudelliseen assimilaatioon työelämässä, kielelliseen integraatioon kaksikielisyydellä ja aviolliseen separaatioon avioitumalla samaa etnistä ryhmää olevan kanssa. Yksilön akkulturaatiostrategiat saattavat myös muuttua ajan myötä: hän voi aluksi pyrkiä assimilaatioon, vaihtaa sittemmin separaatioon ja päätyä lopulta integraatioon. (Berry ym. 1992, 279.)

Myös perheen sisällä eri perheenjäsenillä voi ilmetä erilaisia akkulturaatioasenteita. Esimerkiksi perheen isä saattaa olla eristäytyvä, eikä lähde mielellään kotoaan. Hän saattaa olla pettynyt siirtolaisuuden vaikutuksiin, esimerkiksi omaan vaikeaan työllistymiseensä uudessa kotimaassa. Isä edustaa siten marginaali-tyyppiä. Äiti saattaa käydä mielellään kielikurssilla, mutta ylläpitää myös hyviä ja läheisiä suhteita uuden kotimaansa muihin maahanmuuttajainaisiin. Äiti edustaa integroitunutta muuttajatyyppejä. Perheen tyttö saattaa kuulua suomalaiseen rokkibändiin, eikä halua kuulla mitään kotimaansa asioista tai muista muuttajista. Hän olisi assimilaatio-tyyppi. Perheen poika on teini-ikäinen ja seurustelee samoilta alueilta kotoisin olevan tytön kanssa. Hän ei ole kiinnostunut Suomesta. Poikaa voitaisiin luonnehtia separatismi-tyypiksi, eli hänellä on vahva vähemmistöidentiteetti. (Söderling 1999, 28.) Perheen erilaiset akkulturaatioasenteet tai yksilöllisesti eri vaiheissa olevat kotoutumisprosessit voivat aiheuttaa ristiriitoja perheen sisällä (Anis 2008, 89). Usein saattaa käydä niin, että lapset omaksuvat nopeimmin uuden kotimaan kielen ja oppivat tavat toimia uudessa kotimaassa. Lapsivanhempi -asetelma saattaa tällöin kääntyä päinvastaiseksi ja vanhemmat joutuvat pyytämään apua lapsiltaan esimerkiksi monissa käytännön asioissa.

Maahanmuuttajan oma suhtautuminen uuteen yhteiskuntaan sopeutumiseen eli hänen akkulturaatioasenteensa vaikuttaa luonnollisesti kotoutumisen onnistumiseen ja myös hänen kokemuksiinsa viranomaisten kohtaamisesta. Tutkimuksen mukaan (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006, 49–50) integraatiota suosivat asenteet ovat maahanmuuttajilla muita asennevaihtoehtoja voimakkaampia. Assimilaation eli sulautumisen ja separaation eli eristäytymisen suosio on keskenään yhtä voimakasta. Marginalisaatioasenteet ovat selvästi muita asenteita heikompia. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006, 49–50.)

5.2 Maahanmuuttajien asenteet valtaväestöä kohtaan sekä syrjintä- ja rasismikokemukset

Asennetutkimusta voi tehdä sekä valtaväestön että maahanmuuttajien näkökulmasta. Maahanmuuttajien asenteita suhteessa valtaväestöön tarkastellessa päähuomio on negatiivisessa asennoitumisessa. Kyse on siis pitkälti syrjintä- ja rasismikokemuksista. Rasismi perustuu ajatukseen, että tietty ihmisryhmä on toista ryhmää moraalisesti, älyllisesti ja kulttuurisesti parempi. Rasismi on siten kielteisiä kuvitelmia yksilöistä ja kielteisiä asenteita heitä kohtaan siksi, että he kuuluvat johonkin tiettyyn kansalliseen, etniseen, uskonnolliseen tai kulttuuriryhmään. Rasismi ideologiana voi johtaa rasistiseen toimintaan, jota on esimerkiksi uhkailu, nimittely ja fyysinen väkivalta. Syrjintää puolestaan motivoi halu suosia tiettyä ryhmää toisten ryhmien kustannuksella. Välitön syrjintä tarkoittaa ihmisten erilaista kohtelua jonkin ei-hyväksyttävän perusteen nojalla. Näitä perusteita voivat olla esimerkiksi ihonväri, kansalaisuus, etninen tausta tai uskonto. Välillinen syrjintä voi puolestaan ilmetä siten, että ihmisiä kohdellaan näennäisesti tai muodollisesti samalla tavalla, mutta tämä kohtelu johtaa tosiasiallisesti syrjintään. (Jasinskaja-Lahti ym. 2002, 28–30, ks. luku 4.2.) Syrjinnän ja rasismin on todettu selittävän huomattavassa määrin maahanmuuttajien psyykkistä pahoinvointia (Jasinskaja-Lahti & Liebkind 1997, 62).

Maahanmuuttajien syrjintäkokemukset voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään: ympäristön rasismi, palvelusyrjintä ja työsyryntä. Ympäristön rasismi ilmenee yleisimmin ympäristön taholta tulevana kiusaamisena ja loukkauksina, syrjivänä kohteluna esimerkiksi luotto-, osamaksu- ja laina-asioissa sekä asunnon vuokraamiseen tai ostoon liittyvinä syrjivinä käytäntöinä. Suomessa pidemmän ajan asuneet maahanmuuttajat kokivat ympäristön rasismia huomattavasti enemmän kuin lyhyen ajan asuneet. Palvelusyrjintää maahanmuuttajat kokivat yleisimmin asioidessaan kaupassa ja ravintolassa tai sellaisilta viranomaistahoilta kuin poliisi, KELA ja koululaitokset. Työelämässä maahanmuuttajien syrjintäkokemukset liittyivät selvimmin työnhakuun ja työssä etenemiseen sekä työpaikkakiusaamiseen. (Jasinskaja-Lahti & Liebkind 1997, 56–57; Jasinskaja-Lahti ym. 2002.) Tämän tutkimuksen thaimaalaiset haastatellut kertoivat kokeneensa kaikkia edellä mainittuja syrjinnän muotoja.

Eri tutkimusten mukaan koettuun syrjinnän määrään vaikuttivat selvimmin sukupuoli ja Suomessa oleskeltu aika. Miehet kertoivat kokeneensa enemmän syrjintää ja he luottivat vähemmän eri viranomaisiin kuin naiset. Suomessa kauemmin asuneet maahanmuuttajat raportoivat kokeneensa enemmän arkielämän rasismia ja luottavansa suomalaisiin viranomaisiin vä-

hemmän kuin äskettäin muuttaneet. (Liebkind & Jasinskaja-Lahti 2000, 84.) Kotoutumisen onnistumista ajatellen tämä on erittäin huolestuttava tulos.

Maahanmuuttajaryhmien välillä on eroja kokemuksissa syrjinnästä ja rasismista. Rasismin kohteeksi joutuvat yleensä niin sanotut näkyvät vähemmistöt, eli ihmiset, jotka ulkoisten piirteiden tai kielensä perusteella selvimmän eroavat valtaväestöstä (Peutere 2009, 25). Eniten rasismia ja syrjintää kohtaavat arabit, somalit ja turkkilaiset (Jasinskaja-Lahti ym. 2002, 134; Liebkind & Jasinskaja-Lahti 2000, 84; Honkatukia 2005, 60). Syrjintä ja rasismi voi ilmetä myös maahanmuuttajaan kohdistuvana väkivaltana. Maahanmuuttajat kokevat väkivaltaa kaksi kertaa useammin kuin kantaväestöön kuuluvat. Valtaosa väkivaltaa kokeneista piti tapausta rasisestisesti motivoituna. (Honkatukia 2005, 60; 65; Jasinskaja-Lahti ym. 2002, 94–99.)

Syrjintä- ja rasismikokemusten lisäksi aihetta voidaan tarkastella tutkimalla rasisista rikollisuutta. Poliisiammattikorkeakoulussa ja sisäasiainministeriön poliisiosastolla on seurattu rasisista rikollisuuden kehitystä Suomessa noin kymmenen vuoden ajan. Tuoreimman selvityksen mukaan (Peutere 2010) vuonna 2009 kirjattiin 858 rikosilmoitusta tapauksista, joihin sisältyi rasisista piirteitä. Yleisimmin rasisista rikoksen uhreiksi joutuvat ovat synnyinmaaltaan (47 %) ja kansalaisuudeltaan (58 %) suomalaisia. Seuraavaksi yleisimmät asianomistajien synnyinmaat ovat Somalia, Irak, Venäjä ja Turkki. Suhteutettuna Suomessa asuvien ulkomaan kansalaisten määriin somalialaiset, irakilaiset, turkkilaiset ja iranilaiset ovat useimmiten asianomistajina heihin kohdistuneissa epäilyissä rasisista rikoksista. Thaimaalaiset olivat vuonna 2009 asianomistajina neljässä rasisista rikoksen epäilyssä, mikä tekee yhden rikosepäilyn tuhatta Thaimaan kansalaista kohden. (Peutere 2010, 31; 54–57.)

5.3 Maahanmuuttajien asenteet viranomaisia kohtaan ja kokemukset viranomaispalveluista

Kokemukset viranomaisista ja viranomaispalveluista liittyvät keskeisesti kotoutumistutkimukseen. Maahanmuuttajien kielteisimmät kokemukset viranomaispalveluista liittyvät eri tutkimusten ja selvitysten mukaan ulkomaalaisvirastossa (nyk. Maahanmuuttovirasto), sosiaalitoimistossa ja poliisissa asioimiseen. Jasinskaja-Lahden, Liebkindin ja Vesalan (2002, 82–84) mukaan neljäsosa ulkomaalaisvirastossa asioineista ja viidesosa sosiaalitoimistossa asioineista maahanmuuttajista kertoi saaneensa siellä huonoa tai melko huonoa palvelua. Lähes joka viidennellä maahanmuuttajalla oli huonoja tai melko huonoja kokemuksia työvoimatoimiston, tulli- ja rajavartiolaitoksen

ja poliisin palveluista. Pankit, koulut ja muut oppilaitokset saivat puolestaan hyvää palautetta: noin 95 prosenttia kertoi saaneensa niissä hyvää tai melko hyvää palvelua. (Jasinskaja-Lahti ym. 2002, 82–84.) Tämän tutkimuksen thaimaalaiset haastatellut kertoivat saaneensa pääasiassa melko hyvää palvelua eri viranomaistahoilta. Haastatteluissa ei noussut esiin selkeää jaottelua eri ammattiryhmien välillä. Haastatteluissa tuli kuitenkin esiin useita huonon palvelun tuntomerkkejä.

Eri maahanmuuttajaryhmät eroavat palvelukokemuksissaan. Yleisesti ottaen somalit ja arabit ilmoittivat muita ryhmiä huomattavasti useammin saaneensa huonoa tai melko huonoa palvelua eri tahoilta. (Jasinskaja-Lahti ym. 2002, 82–83.) Samat ryhmät myös kertovat eniten syrjintä- ja rasismikokemuksista (ks. 5.2; Jasinskaja-Lahti ym. 2002, 134; Liebkind & Jasinskaja-Lahti 2000, 84; Honkatukia 2005, 60).

Muutamissa suomalaisissa tutkimuksissa on keskitytty tarkastelemaan maahanmuuttajien suhtautumista ja näkemyksiä poliisista (esim. Egharevba 2008; Hiltunen 2009). Stephen Egharevba (2008) on tutkinut afrikkalaisten maahanmuuttajien poliisiasenteita Turussa. Afrikkalaiset maahanmuuttajat suhtautuvat usein kriittisesti tai hermostuneesti poliisiin. He olivat huolissaan poliisin asennoitumisesta heihin. Tämä huolestuneisuus merkitsee pysyvää epäluottamusta poliiseihin ja siitä seuraa yhteistyöhalukkuuden väheneminen. Afrikkalaisten aiempien poliisikokemusten ja Suomen poliisiin suhtautumisen väliltä löytyi vahva yhteys. Aiemmat huonot kokemukset poliisiin, tai laajemmin viranomaisten, kanssa asioimisesta pitävät yllä tiettyjä negatiivisia stereotyyppioita viranomaisia kohtaan. (Egharevba 2008, 85–92.) Maahanmuuttajien poliisiasenteet ja luottamus poliisia kohtaan eroavat melko suuresti kantaväestön luottamuksesta poliisiin. 96 prosenttia suomalaisista luotti poliisiin vuonna 2010 (SM 2010a). Poliisiin näytetään luotettavan enemmän kuin mihinkään muuhun yhteiskunnan instituutioon (Egharevba 2008, 81).

Ismo Hiltunen (2009) on tutkinut päättötyössään Suomessa asuvien muslimien mielikuvia suomalaisesta poliisista. Päättötyön kyselylomaketutkimuksen mukaan muslimit kokevat poliisin olevan tietämätön islamin tavoista. 72 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että poliisilla ei ole tarpeeksi tietoa islamin tavoista, säännöistä ja vaatimuksista. Vastaajat myös kokevat, että suomalaisen poliisin tulisi ottaa islamin tavat ja säännöt vähintään jossain määrin huomioon asioidessaan muslimin kanssa. Kuitenkin vastaajista 84 prosenttia on sitä mieltä, että suomalainen poliisi ottaa islamin vaatimukset ja tavat aina tai ainakin satunnaisesti huomioon. Poliisien ja muslimien vuorovaikutusta eniten haittaaviksi tekijöiksi nimettiin molemminpuolinen vuorovaikutus, kieliongelmat sekä erilaiset kulttuurit ja tavat. (Hiltunen 2009, 23–24; 27.)

Päättötyön muslimivastaajilla oli kuitenkin pääsääntöisesti positiivinen kuva suomalaisesta poliisista. Hyviksi jatkotoimenpiteiksi mainittiin aktiivinen yhteistyö poliisin ja muslimijärjestöjen välillä, joka voisi tapahtua aluepoliisitoiminnan kautta. Lisäksi tietoiskumaisen kirjallisen tuotoksen suomalaisesta poliisista, sen toimivaltuuksista ja toimintaperiaatteista nähtäisiin selventävän maahanmuuttajille, miten yhteiskunnan lainvalvontaviranomaisen toimii. Oppaaseen voisi lisätä perustiedot Suomessa olevan henkilön oikeuksista ja velvollisuuksista. Opasta voisi kääntää yleisimmille kielille. Tiedon lisääntyminen voisi helpottaa ja auttaa myös poliisin omaa työskentelyä madaltuneina ennakkoluuloina ja tehokkaampana yhteistyönä. (Hiltunen 2009, 29–30.)

Eri tutkimusten mukaan maahanmuuttajien myönteiset kokemukset julkisista palveluista liittyvät yleisesti ottaen siihen, että maahanmuuttaja on tullut ymmärretyksi, työntekijöinä tai avustajina on ollut maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, asiakkaalle on tarjottu tietoa, ja että työntekijä on ollut auttamishaluinen (Mustonen 2007, 66). Hyvän viranomaisen ominaisuuksina on mainittu ystävällisyys, rauhallisuus, huomaavaisuus, neuvontahalukkuus, kiinnostuneisuus, ammattitaitoisuus, selkokieliäisyys ja kiireettömyys sekä kyky ymmärtää asiakkaiden erityistarpeita (Hammar-Suutari 2009, 172; 2006, 42). Samat ominaisuudet tulevat esiin myös tämän tutkimuksen thaimaalaisen haastattelussa.

Kielteiset kokemukset puolestaan liittyvät tiedon puutteeseen palvelujärjestelmästä, ymmärtämisongelmiin ja väärinkäsityksiin sekä kohtamistilanteiden inhimillisen vuorovaikutuksen puutteeseen (Mustonen 2007, 65–66; Hammar-Suutari 2009, 172; 2006, 41; Ikäläinen ym. 2003; Hartikainen 2006). Thaimaalaisia naisia koskevassa haastattelututkimuksessa (Hartikainen 2006, 60–61) kävi ilmi, ettei naisilla ollut tietoa siitä, miten asioita viranomaisen kanssa tulisi hoitaa. Naiset odottivat, että viranomaisen toimesta olisi tehty enemmän heidän asioidensa selvittämiseksi. He eivät ymmärtäneet sitä, että useimmissa heitä koskevissa asioissa heidän olisi pitänyt olla itse aktiivisia toimijoita ja viedä asioita eteenpäin. Naisilla ei myöskään ollut tarpeeksi tietoa palveluista ja siitä, miten asioita tulisi Suomessa hoitaa ja puutteellinen kielitaito vaikeutti tätä entisestään. Naiset olivat siis melko riippuvaisia viranomaisten toimista ja viranomaisten heille antamasta tiedosta ja tuesta. Tältä pohjalta on helppo ymmärtää joidenkin naisten kokemaa pettymys ja ahdistus viranomaisten kanssa asioimisessa. (Hartikainen 2006, 60–61.) Lisää tietoa kaipasivat myös Ikäläisen, Martiskaisen ja Törrösen (2003, 80) tutkimuksessa haastatellut somalivanhemmat. He kertoivat haluavansa tietoa palveluista yleensä, ja erityisesti keskustelua lasten kasvatuksesta ja tietoa siitä, miten lastensuojelu toimii. (Ikäläinen ym. 2003,

80; Heikkinen & Tuovinen 2009, 38.) Tiedon puute ja ohjeiden epäselvyys tulivat esiin myös tämän tutkimuksen thaimaalaisten haastatteluissa yhtenä huonon palvelun tuntomerkinä.

Toinen keskeinen huonon kokemuksen määrittäjä, ymmärtämisvaikeudet, liittyy keskeisesti tiedon puutteeseen. Ymmärtämisongelmat liittyivät etenkin kirjallisiin päätöksiin ja viranomaisten kanssa asioimiseen (Mustonen 2007, 65). Yhtenä ymmärtämisongelmien syynä nähtiin oma heikko suomenkielen taito. Kielen koettiin olevan avain suomalaisen yhteiskunnan ymmärtämiseen ja yhteiskuntaan osallistumiseen. Omaa puutteellista kielitaitoa paikkasi useimmiten tulkki ja jos virallista tulkkia ei ollut, jouduttiin tukeutumaan lähiverkoston, yleisimmin puolison, apuun. (Heikkinen & Tuovinen 2009, 38.)

Ymmärtämättömyys voi johtaa epäluuloisuuteen ja väärinkäsityksiin. Monet kokivat saaneensa väärää tai epäoikeudenmukaisia päätöksiä esimerkiksi toimeentulotukiasioissa. Koettiin myös, että päätösten takana on rasisista kohtelua tai työntekijän syrjivää asenteellisuutta. (Mustonen 2007, 65; Ikäläinen ym. 2003, 84; Hammar-Suutari 2009, 171; 2006, 45.) Väärinkäsitykset ja virheelliset tulkinnat voivat vaikuttaa tuleviin kohtaamistilanteisiin myös muiden viranomaisten kanssa (Hammar-Suutari 2006, 43). Myös tämän tutkimuksen thaimaalaisten haastatteluissa yhdeksi huonon palvelun tuntomerkinä mainittiin yksittäisen työntekijän asenteellisuus.

Kohtaamistilanteissa työntekijän kanssa tuotiin esiin inhimillisen vuorovaikutuksen puutetta. Virkailijat eivät aina kuuntele asiakasta tai tiedä tarpeeksi osatakseen neuvoa kysyjää eteenpäin. Työntekijän koettiin myös olevan kiireinen eikä hän tästä syystä ehdi kuuntelemaan asiakkaan huolia. (Ikäläinen ym. 2003, 84.) Koettiin myös tarvetta tulla paremmin huomioituiksi yksilöinä ja asiakkaina (Hartikainen 2006, 58–59). Virkailijoiden toivottiin huomioivan asiakkaiden erilaisuus ja ottavan paremmin huomioon henkilökohtaiset taipumukset sekä antavan enemmän mahdollisuuksia yksilöllisen kokonaistilanteen vaatimusten mukaan (Hammar-Suutari 2009, 172; 2006, 40–41). Inhimillisen vuorovaikutuksen puute ei esiintynyt tämän tutkimuksen thaimaalaisten haastatteluissa, mutta siihen kiinnitettiin huomiota viranomaisten haastatteluissa. Haastateltavat puhuivat kohtaamattomuuden ongelmasta, jolla he tarkoittivat sitä, että viranomaisen ja maahanmuuttajan kohtaamistilanteessa ei tapahdu aitoa kohtaamista.

6 THAIMAALAISTEN HAASTATTELUIDEN TULOKSET

Tässä luvussa kuvaan thaimaalaisten haastatteluiden tulokset. Ensiksi käsitelen viranomaiskokemuksia jaotellen niitä hyvän viranomaisen ominaisuuksiin ja huonon palvelun tuntomerkkeihin. Lisäksi tuon esiin haastateltavien pohdintaa kulttuurituntemuksen merkityksestä. Toiseksi keskityn haastateltavien esiin tuomiin koettuihin ongelmiin. Aineisto ja sen analyysi on kuvattu tarkemmin luvussa 3.2.1.

6.1 Viranomaiskokemukset

Haastateltavien viranomaiskokemukset olivat pääasiassa positiivisia. Negatiivisia kokemuksia oli aluksi vaikea saada esiin. Voidaan toki olettaa, että haastattelutulos vastaa todellisuutta ja haastatelluilla ei ollut negatiivisia kokemuksia kerrottavaan. Todennäköisempää näyttäisi kuitenkin olevan, että negatiivisten kokemusten puutteellisuus johtuu jostakin muusta syystä.

Ensimmäinen selitys löytyy kulttuurillisista syistä. Thaimaalaiseen kulttuurin kuuluu vahvasti kasvojen käsite. Vaikeiden asioiden tai ongelmien käsitteleminen lähiyhteisön ulkopuolella on hankalaa. Tästä seuraa, että ongelmalliset tapaukset eivät välttämättä tule esiin siinä laajuudessa kuin niitä todellisuuksissa esiintyy. Thaimaata pidetään myös hymyjen maana, jolloin hymyllä saatetaan peitotä ongelmallisiakin asioita. Toiseksi tutkimuksen taustaorganisaatio, Poliisiammattikorkeakoulu on saattanut vaikuttaa siihen, kuinka avoimesti haastatellut ovat kokemuksistaan puhuneet (ks. 3.2.1).

6.1.1 Hyvän viranomaisen ominaisuuksia

Hyvän viranomaisen ominaisuudet katsottiin muodostuvan pääasiassa tasapuolisuudesta, ystävällisyydestä ja kärsivällisyydestä. Kulttuurituntemusta ei pidetty välttämättömänä edellytyksenä hyvälle viranomaistyölle.

Tasapuolisuus

Thaimaalaiset haastateltavat kokivat tasapuolisuuden tärkeäksi ja sen katsottiin toteutuvan parhaiten silloin, kun palvelu on samanlaista kaikille. Asiakkaan taloudellisen tilanteen tai kansalaisuuden ei tulisi vaikuttaa palveluun. Tasapuolisuus tuli esiin rikkaan ja köyhän sekä suomalaisen ja ulkomaalaisen

välisenä tasa-arvoisuutena. Haastatelluilla oli negatiivisia kokemuksia lähtömaansa viranomaisten kohtaamisesta. Kerrottiin, että Thaimaassa raha määrittää palvelua ja rikkaat saattavat saada näin parempaa palvelua kuin ne, joilla ei ole varaa maksaa palvelusta. Suomalainen viranomaispalvelu koettiin tasapuolisemmaksi, sillä Suomessa raha ei määritä saadun palvelun laatua.

Mä luulisin, että he tekee niin kun tasapuolisesti, he ei ajattele, että mistä maasta ja ootko sä rikas tai köyhä. Jos ajatellaan niin kun Thaimaassa, siellä palvelullaan sen rahan mukaan, että ootko sä köyhä vai rikas. TH7

Erilaiset syrjintäkokemukset nostivat tärkeäksi ulkomaalaisen ja kantaväestöön kuuluvan asiakkaan välisen tasa-arvoisen kohtelun. Tämä seikka tulee toisaalta esiin myös huonon palvelun tuntomerkkejä käsitellessä, jolloin puhutaan yksittäisen työntekijän asenteellisuudesta maahanmuuttaja-asiakasta kohtaan.

Haastatellut siis kokivat, että tasapuolisuus toteutuu parhaiten palvelun ja kohtelun ollessa samanlaista kaikille. Yhdenvertaisuuslaissa (21/2004) kuitenkin korostetaan positiivisen erityiskohtelun mahdollisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että erityistoimenpiteet, joiden tavoitteena on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutuminen, ovat sallittuja. Erityiskohtelun avulla pyritään takaamaan tasapuoliset mahdollisuudet. (Yhdenvertaisuuslaki 21/2004; ks. luku 4.2.) Tämä näkökulma ei tullut esiin haastatteluissa, vaan painotettiin samanlaisen kohtelun takaavan tasapuolisuuden.

Ystävällisyys

Ystävällisyys oli toinen keskeinen hyvän viranomaisen tuntomerkki. Ystävällisyyteen liitettiin vahvasti hymyilevyys. Hymyn ja ystävällisen asenteen koettiin tukevan asiakkaan jaksamista. Thaimaalainen ja suomalainen kulttuuri eroavat tältä osin ja saattavat aiheuttaa väärinkäsityksiä eri osapuolille. Thaimalaisessa kulttuurissa hymy on tärkeää. Monille asioille hymyllään, vaikka niitä ei olisi täysin ymmärrettykään. Hymyllä myös halutaan peittää huonosti olevia asioita. Suomalaisessa kulttuurissa hymyllä on hieman päinvastainen merkitys. Vakavissa tilanteissa ei katsota olevan sopivaa hymyillä. Arvokaampana koetaan vakavana olo, jolloin asiaan suhtaudutaan vakavammin.

No ainakin ystävällisiä ja hymyilevä olisi hyvä, koska jos ihmisen menee kysymään tai hakemaan jotakin tietoa tai neuvoa,

niin heillä on jo ongelma ja on niin kun synkkä mieli jo muutenkin ja jos he saavat jotain hymyä, niin se varmaan auttaa heitä jaksaan itsekin hymyilemään. TH7

Kärsivällisyys

Kärsivällisyys ja rauhallisuus nousivat esiin kolmantena hyvän viranomaisen ominaisuutena. Näiden seikkojen katsottiin korostuvan etenkin työskennellessä maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa, joiden suomenkielen taito on heikko ja palvelujärjestelmän tuntemus vähäinen. Kärsivällisyyden ja rauhallisuuden maininnan taustalla voi olettaa olevan omakohtaisia kokemuksia tilanteista, joissa he eivät ole ymmärtäneet täysin asioidessaan viranomaisen luona.

Hyvä viranomainen, varsinkin jos pitää työskennellä ulkomaalaisen kanssa, niin pitää olla rauhallinen ja kärsivällisyys on tärkeää, jotta pystyy selittämään useaan kertaan ulkomaalaisille, jotka ei osaa kieltä. TH2

Hyvän viranomaisen ominaisuuksina mainitut tasapuolisuus, ystävällisyys ja kärsivällisyys voi yleistää kohteluksi, jossa asiakas tulee kohdatuksi ja kuulukuksi. Kohdatuksi ja kuulluksi tulemisen tärkeys on noussut keskeiseksi teemaksi myös muissa tutkimuksissa (esim. Mustonen 2007; ks. myös 5.3).

Kulttuurituntemus

Pitkänen ja Kouki (1999) toteavat, että noin 80 prosenttia viranomaisista kokee kulttuurien erilaisuuden ja epävarmuuden maahanmuuttajien erityistarpeista ongelmaksi työssään maahanmuuttajien kanssa. Monet työntekijät saattavat kokea itsensä avuttomiksi joutuessaan työssään tekemisiin ulkomaalaisen kanssa, aivan kuin koulutuksen ja kokemuksen kautta saatu ammattitaito katoaisi ulkomaalaisen astuessa näköpiiriin (ks. esim. Forsander 1994, 52). Vieras kulttuuri näyttää siis pelottavan viranomaisia ja koetaan, että maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamiseen tarvitaan vieraiden kulttuurien tuntemusta.

Thaimaalaisten haastateltavien näkemys kulttuurituntemuksen merkityksestä viranomaisen ja asiakkaan kohtaamisessa oli hieman päinvastainen. Kulttuurilla ei katsottu olevan paljoakaan merkitystä viranomaisen ja asiak-

kaan kohtaamisessa. Keskeisenä nähtiin työntekijän ammattitaito ja kyky tarjota samanlaista, tasapuolista palvelua kaikille asiakkailleen eri kulttuuri-taustoista huolimatta.

Hän tekee hänen työnsä, ei se kulttuuri tai jotain sen kautta auta siinä, vaan tekee niin että kaikki ihan sama. TH14

Toisaalta kuitenkin tuotiin esiin ulkomaalaisuuden ja eri kulttuuritaustan merkitystä. Eri kulttuurien erityispiirteisiin ei katsottu olevan tarpeen tutustua erityisemmin, kunhan muistava olla avoin ja välttää tiettyjä ennakko-oletuksia. Viranomaisia ohjeistettiin olemaan suvaitsevaisia ja avoimia erilaisille tilanteille ja asiakkaille.

Ei tarvi välttämättä tutustua meidän kulttuuriin, mutta heidän pitää myös sillä tavalla ymmärtää, että ollaan ulkomaalaisia, emmekä välttämättä ymmärrä suomalaista kulttuuria kovin hyvin, ainoastaan että he ois niin kun avoinna siinä tilanteessa. TH2

Maassa maan tavalla -ajatus tuli esiin haastateltujen puhuesssa eri kulttuureista tulevien maahanmuuttajien säännöistä ja tavoista, jotka eroavat Suomen laista ja säännöistä. Nähtiin tärkeäksi noudattaa Suomen lakeja ja sopeutua suomalaiseen kulttuuriin. Thaimaalaisen kulttuurin katsottiin eroavan paljon suomalaisesta kulttuurista. Tästä syystä suomalaisten koettiin olevan vaikea omaksua thaimaalaisen kulttuurin piirteitä. Ratkaisuksi nähtiin se, että sekä viranomainen että maahanmuuttaja tulisivat kumpikin puoleen matkaan vastaan eri kulttuurien lähentymiseksi.

Ja sitten kun sääntöjä on jo valmiiksi täällä ja he ovat tavaltaan niin kun vähemmistö täällä Suomessa kun ajatellaan he asuu täällä, niin totta kai heidän pitää sopeutua suomalaisen lakien kanssa ja kulttuurin kanssa. TH1

6.1.2 Huonon palvelun tuntomerkkejä

Vaikka huonoja kokemuksia oli aluksi hankala saada esiin, osasivat haastatellut kuitenkin nimetä muutamia huonon palvelun tuntomerkkejä. Huonon palvelun tuntomerkeiksi osoittautuivat työntekijän asenteellisuus sekä epäselvät ohjeet ja informaation puute.

Työntekijän asenteellisuus

Yksittäisen työntekijän asenne nousi esiin keskeisenä ongelmana viranomaisen kanssa työskentelyssä. Negatiivisesti ulkomaalaisia kohtaan asennoituvan työntekijän kanssa katsottiin olevan vaikea asioida. Haastatellut kokivat heihin kohdistuvan asenteellisuuden muodostuvan yleisestä ulkomaalaisvastaisuudesta tai tarkemmin thaimaalaisuuteen liittyvästä ulkomaalaisvastaisuudesta.

Ollaan thaimaalaisia ja ne katsoo, että thaimaalaiset ovat samanlaisia ja viranomainen saattaa olla, hän on törmännyt jo aika usein thai-ihmisiin ja sitten hän on saanut huonoja kokemuksia ja sitten hän ajattelee, että mekin ollaan huonoja. TH2

Haastateltava puhuu thaimaalaisten samanlaisuudesta ja viranomaisen thaimaalaisista saamista kokemuksista. Näillä hän viittaa prostituutioon ja sen aiheuttamaan leimaan, joka liitetään helposti kaikkiin thaimaalaisiin. Haastatellut eivät käyttäneet prostituution tai seksityön käsitteitä, vaan puhuivat näihin asioihin viitattaessaan muun muassa termillä ”sellaiset thaimaalaiset”.

Haastatellut kokivat harmilliseksi sen, jos työntekijä ei suostu asioimaan englanniksi. Koettiin, että suomalaiset viranomaiset kyllä osaavat puhua englantia, mutta eivät halua käyttää kielitaitoaan. Tilanne koettiin hankalaksi sillä monen haastatellun suomenkielen taito oli huono ja mahdollisuus tulkin tilaamiseen omakustanteisesti heikko.

Monissa tutkimuksissa ja selvityksissä on tullut esiin, että maahanmuuttajat kokevat saavansa palvelun olevan rasistista. Monet kokivat saaneensa vääriä tai epäoikeudenmukaisia päätöksiä ja saattoivat kokea päätösten takana olevan rasistista kohtelua. (Mustonen 2007, 76; Jasinskaja-Lahti ym. 2002, 82–83; Ikäläinen ym. 2003, 84; ks. 5.3.) Rasismin kokemus voi aiheutua myös siitä, että asiakas ei ymmärrä asiaa täysin. Esimerkiksi kielteisten päätösten perusteleminen asiakkaalle on erityisen tärkeää, jotta asiakas ymmärtää, miksi hän ei saa esimerkiksi hakemaansa etuutta.

Merja Aniksen (2008) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöiden saatava olla vaikeaa tunnistaa rasismia tai syrjintää ongelmiksi omassa toimintaympäristössään. Mikäli työntekijät ovat sokeita tällaiselle kohtelulle, olisi erityisen tärkeää kouluttaa työntekijöitä tunnistamaan rasistisia käytäntöjä ja toiminaan niitä vastaan. Stierin (2004; 2003) kulttuurien välisen kompetenssin osa-alueista tässä on kyse diskurssien tiedostamisesta eli työntekijän kyvystä tunnistaa kulttuuriseen monimuotoisuuteen ja kulttuurisiin eroihin liittyvät yhteiskunnassa vallitsevat puhettavat ja käytännöt.

Epäselvät ohjeet ja informaation puute

Toisena ongelmana viranomaispalveluissa katsottiin olevan epäselvät ohjeet ja informaation puute. Heikko suomenkielen taito aiheuttaa sen, että ohjeita on vaikea ymmärtää. Thaikielistä materiaalia on edelleen hyvin vähän saatavilla ja mahdollisuus thaikielen tulkkiin vaihteleva. Suomalainen palvelujärjestelmä on monin paikoin erilainen kuin Thaimaassa on totuttu. Thaimaalaisten saattaa olla hyvin vaikeaa hahmottaa olemassa olevia palveluita. Ongelmana ei niinkään ole palvelujen puute, vaan se, että thaimaalaiset eivät löydä niitä. Palveluohjaus nousee tällöin tärkeään rooliin.

Ongelmana on tällä hetkellä se, että kun on jokin ongelma, se mitä ollaan puhuttu koulussa, me emme tiedä, mihin me otetaan yhteyttä, kenellekin. Ainoastaan yksi viranomainen tuli mieleen, se on poliisi. --- Olisi tosi hyvä, jos on jotain edes jotain tietoa, info, että jos on tällänen ongelma, pitää ottaa niihin viranomaisiin yhteyttä, mutta ei ole. TH7

Kokemukset epäselvistä ohjeista ja informaation puutteesta kuvaavat osaltaan heikkoa kykyä toimia yhteiskunnassa. Kotoutuminen ei ole tällöin täysin onnistunut. Tämä seikka ei ole toki ainoastaan thaimaalaisten maahanmuuttajien rasite, vaan koskettaa myös muita maahanmuuttajia. Vieraalla kielellä vieraassa ympäristössä on vaikea toimia täydellä kapasiteetilla.

Myös muissa maahanmuuttajien viranomaiskokemuksia käsittelevissä tutkimuksissa epäselvät ohjeet ja informaation puute ovat nousseet esiin. Ymmärtämisvaikeudet aiheuttavat kokemusta ohjeiden epäselvyydestä. Ymmärtämisvaikeuksien on nähty liittyvän etenkin kirjallisiin päätöksiin ja viranomaisten kanssa asioimiseen. Informaation puute aiheuttaa ongelmia palvelun saatavuudessa. Monet maahanmuuttajat ovat tietämättömiä, mitä palveluja on olemassa ja kuinka niiden asiakkaiksi voi päästä. Maahanmuuttajat kokivat nykyisen palvelujärjestelmän pirstaleiseksi ja toimimattomaksi. (esim. Mustonen 2007; Hammar-Suutari 2009; 2006; Ikäläinen ym. 2003.) Thaimaalaisten kokiessa epäselvyyttä palvelujärjestelmästä tai kaivatessaan enemmän ohjausta, käännytään useimmiten suomalaisen puolison puoleen (Heikkinen & Tuovinen 2009, 38).

6.2 Koettuja ongelmia

Haastatteluissa käsiteltiin viranomaiskokemusten lisäksi haastateltavien kokemuksia ongelmia kotoutumisessaan Suomeen. Kerrotut ongelmat voi jakaa kahteen osaan. Ensiksi esiin tuli haastateltavien itse kokemia ongelmia. Toiseksi puhuttiin asioista, joiden tiedettiin olevan joidenkin Suomessa asuvien thaimaalaisten ongelmia. Useimmiten kyse oli ystävistä tai tuttavasta.

Kieli ja kommunikointi

Kieli ja kommunikoinnin vaikeus nousivat keskeisimmiksi ongelmakohdiksi. Suomenkieli koettiin vaikeaksi kieleksi oppia, vaikka jokainen haastateltava oli osallistunut kielikursseihin. Haastatellut eivät myös osanneet oman äidinkieltensä lisäksi muita vieraita kieliä. Ulkopuolisuutta vieraassa maassa lisää se, että on kykenemätön kommunikoimaan kenenkään kanssa.

Ennen kolmea kuukautta ei oo thaimaalaisia ystäviä, ei pysty puhumaan kenenkään kanssa, ei ees naapurin kanssa voi kysyä, mitä kuuluu, koska ei osaa kieliä. TH4

Heikko kielitaito vaikeuttaa asioiden itsenäistä hoitamista. Suurin osa naishaastatelluista kertoi asioivansa viranomaisen luona aina miehensä kanssa. Mieshaastatellut kertoivat puolestaan isäpuolensa tulevan mukaan, kun on jokin virallisempi asia hoidettavana. Suomalainen mies toimi tilanteissa useimmiten tulkkina tai käytännössä hoiti asiat vaimonsa tai poikapuolensa puolesta. Sama seikka tuli esiin Heikkisen ja Tuovisen (2009, 38) thaimaalaisia naisia koskevassa haastattelututkimuksessa. Apua koettiin saavan enimmäkseen puolisolta kuin viranomaiselta. Thaimaalaiset naiset kokivat kielitaitonsa puutteellisenä ja jos virallista tulkkia ei ollut, jouduttiin tukeutumaan lähiverkoston, yleisimmin puolison, apuun.

On edelleen vaikeaa kielen kanssa, koska ei osaa tehdä oikeestaan mitään yksin, aina kun lähtee johonkin, niin tarvii kaverin apua. TH11

Kielen koetaan olevan avain suomalaisen yhteiskunnan ymmärtämiseen ja yhteiskuntaan osallistumiseen. Se on siten tärkeä osa kotoutumista. Kielitaidon merkitys korostuu monissa muissakin tutkimuksissa (esim. Mustonen 2007, 48–50).

Työpaikka

Työpaikka oli toinen hyvin keskeinen ongelmakohta haastateltavien arjessa. Työpaikkaan liittyi kahdenlaisia ongelmia: työpaikan saamisen vaikeus sekä työpaikkakiusaaminen. Työpaikan saaminen on vaikeassa taloustilanteessa sekä kantasuomalaisille että maahanmuuttajille entistä hankalampaa. Haastateltavat kokivat, että suomalaiset menevät työnhaussa ulkomaalaisten edelle. Jasinskaja-Lahden ja kumppaneiden (2002, 128–129) tutkimuksen mukaan puolet kaikista työtä hakeneista ja työssä olleista maahanmuuttajista oli kokenut ainakin kerran, ettei saanut työtä ulkomaalaistaustansa vuoksi. Jatkuvat pelkät kielikurssit tai työharjoittelut eivät motivoi tarpeeksi kun toiveena on työllistyminen oikeaan työsuhteeseen. Oman aiemman koulutuksen yhteensovittaminen ja hyödyntäminen suomalaisessa työelämässä on haastavaa. Lisäksi työkokemuksen ja kielitaidon puute nähdään esteinä työelämään osallistumiselle. (esim. Mustonen 2007, 52–55; Jasinskaja-Lahti ym. 2002, 22–24.) Tämän tutkimuksen haastateltavien mukaan työnantajien katsottiin vaativan täydellistä suomenkielentaitoa, jota pitkäänkin Suomessa asuneet eivät olleet onnistuneet hankkimaan. Toisaalta tiedostettiin myös thaimaalaisten heikko koulutustaso ja sen vaikutus työpaikan saamiseen.

Työtä varmaan etsii, mutta sitä ei oikeesti löydä mitään muuta kun siivous ja tommonen. Koska tuntuu siltä, että kaikki vaan, että ulkomaalainen ei osaa muuta kuin siivous, meneekö sitten siivoustyötä. Se on todella vaikeeta. Ei ole mahdollista saada parempaa työtä, koska ei anneta. TH15

Ne haastatellut, joilla oli työpaikka, kertoivat kohtaamistaan ongelmista muiden työntekijöiden tai työnantajan kanssa. Kiusaaminen ilmeni juoruamisena tai porukan ulkopuolelle sulkemisena. Eräs haastateltava kertoi saaneensa pitää vähemmän taukoja kuin muut työntekijät. Jasinskaja-Lahden ja kumppaneiden (2002, 128) tutkimuksen mukaan kolmasosa työssä olleista maahanmuuttajista ilmoitti joskus kärsineensä ulkomaalaistaustansa vuoksi työpaikallaan loukkauksista ja kiusaamisesta. Kiusaajana oli useammin työtoveri kuin esimies. (Jasinskaja-Lahti ym. 2002, 128.)

Työpaikoille näytettäisiin tarvittavan koulutusta, jossa keskityttäisiin suvaitsevaisuuteen ja maahanmuuttajiin liittyviin asenteisiin. Kotoutuminen on maahanmuuttajille haasteellista ja negatiivisista asenteista aiheutuvat lisähaasteet tekevät siitä entistä vaikeampaa. Kotoutumisen voisikin pyrkiä ymmärtämään kaksisuuntaiseksi prosessiksi, jossa sekä vastaanottava yhteiskunta että maahanmuuttaja itse kotoutuvat (ks. luvut 4 ja 5).

Yhteiskunnan asenteellisuus

Kolmantena omakohtaisena ongelmana haastatellut nimesivät suomalaisen yhteiskunnan asenteellisuuden ulkomaalaisia kohtaan. He kertoivat kohdanneensa kahdenlaista rasistista asenteellisuutta. Ensiksi esiin tuli yleiseen ulkomaalaisuuteen liittyvä asenteellisuus ja toiseksi thaimaalaisuuteen liittyvä erityinen asenteellisuus. Sama kaksijakoisuus tuli esiin aiemmin yksittäisen työntekijän asenteellisuutta käsitellessä.

Jos on vanhempia ihmisiä, niin he eivät oikein tykkää meistä, koska me ollaan ulkomaalaisia. Ja sitten taas jos on työssäkäyviä ihmisiä, ne taas ajattelee, että he on maksanut niin paljon veroa, he ajattelee me tullaan Suomeen, käydään suomenkielenkurssilla saadaksemme rahaa, minkä takia he ovat olleet niin kauan kurssilla, he eivät opi ikinä mitään kieliä, ovatko he niin tyhmiä ja sillä tavalla, että me käymme suomenkielenkurssilla ainoastaan saadaksemme rahaa. TH1

Yleisen ulkomaalaisuuden lisäksi myös thaimaalaisuuden koettiin aiheuttavan negatiivista asenteellisuutta. Thaimaalaisuuteen liittyvä negatiivinen asenteellisuus liittyy useimmiten prostituutioon ja seksiturismiin. Thaimaalainen ulkonäkö saa aikaan seksistisiä kommentteja ja muutama haastateltava kertoi kohdanneensa seksipalveluiden myyntiin liittyviä kyselyjä.

Jos mä kävelen tuolla yksin, thaimaalainen nainen kävelee, mä voin saada katse, ei tunnu hyvältä. Ja varmaan kaksi kertaa elämässä mä olen kokenut sitä, eka kerta menen Sokos, eikun Koskikeskus, tilaan lounas työpaikalle, odottaa siinä, suomalainen mies tulee kysyyn, paljonko. Lähdenkö, paljonko? En ymmärtänyt... TH15

Eräs haastateltava kertoo pelostaan tutustua suomalaisten kanssa. Pelko saattaa aiheuttaa syrjäytymistä ja vaikeuttaa kotoutumista entisestään. Pelon taustalla on oletus siitä, että muut eivät hyväksyisi hänen thaimaalaista taustaansa.

Suurin osa ystävistä on thaimaalaisia, koska suomalaisten kanssa en uskalla tutustua koska pelkään tai he eivät hyväksy, että olen thaimaalainen. Esimerkiksi jos joku käy meillä, mun miehen luona, niin siirryn itse toiseen huoneeseen. TH1

Myös thaimaalaisiin kohdistuvaa uutisointia kritisoitiin. Median katsottiin antavan melko yhdenmukaisen kuvan Thaimaasta ja thaimaalaisista. Näkyvässä roolissa ovat esimerkiksi seksiturismia käsittelevät dokumentit, joissa thaimaalainen baarityttö etsii ulkomaalaista miestä. Tämän stereotyyppisen kuvan koettiin mustamaalaavan kaikki thaimaalaiset. Seksiturismi ja seksityö koskettavat vain hyvin pientä osaa thaimaalaisista. Haastatellut painottivat sitä, että jokainen pitäisi kohdata yksilönä ilman henkilön taustaan liittyviä ennako-oletuksia.

Ilmasto ja ruoka

Suomen kylmä ilmasto mainittiin yhtenä ongelmallisena seikkana. Pimeyden ja kylmyyden kerrottiin aiheuttavan masennuksen oireita. Erilainen ruoka oli myös ongelmallista muutamalle haastateltavalle. Toisaalta tätä seikkaa lievititi se, että Suomessa on nykyään paljon etnisiä kauppoja, joista on mahdollista ostaa thaimaalaisen ruoan raaka-aineita.

Perhe-elämään liittyvät ongelmat

Viimeisenä ongelmakohtana mainittiin perhe-elämään liittyvät ongelmat. Edellä mainitut ongelmat olivat omakohtaisia, mutta tätä ongelmaa kerrottiin tuttavien tai ystävien kokemana. Ongelmien taustalla vaikutti vahvasti thaimaalaisen naisen riippuvuus suomalaisesta miehestään. Hyvä aviomies nähtiin keskeisenä hyvän elämän määrittäjänä ja luotiin vastakkainasettelua ”hyvän ja huonon aviomiehen” välille.

*Jos jollain on hyvä mies, sitten hänen elämänsä menee hyvin.
Mutta jos on huono mies ja saa huonoa kohtelua, totta kai hänen elämänsä ei varmasti oo hyvä. TH3*

Sisäasiainministeriön thaimaalaisten naisten kotouttamisen ohjausryhmän loppuraportissa (2010b) todetaan, että thai-naisen suomalaisen puolison rooli kotouttajana sekä yhteiskuntaan, työhallinnon ja muihin julkisiin palveluihin tai päivittäisiin asioihin opastajana on saattanut jäädä ohueksi. Puoliso on saattanut jopa rajoittaa tai estää thaimaalaisen naisen osallistumisen kodin ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan. Tämä on lisännyt thai-naisen riippuvuutta puolisostaan, joka tuntee suomalaiset tavat ja kulttuurin. (SM 2010b, 4.) Haastatellut kuvaavat monien thaimaalaisten olevan hyvin riip-

puvaisia aviopuolisostaan ja osaamattomia toimimaan itsenäisesti yhteiskunnassa.

Meillä ei ole hyvä koulutus, ja lisäksi se uskoo kaikki, mitä meidän mies puhuu. Kun ei usko kaikkea ja sitten kun tulee ongelma välillä, niin kuka sitten auttaa, kun meidän elämä on heidän kauttaan? TH15

Kaikki tulee postiin vaikka vaimon nimellä ja se mies sitten avaa postin ja sitten ei saa tietää, mikä se tilanne on, esimerkiksi saadaan veronpalautusta tai näin pois päin. Sitten hän ei tiedä, mitkä on hänen oikeuksiaan. Hän sanoo, minä hoitaa rahaa, sinä ei tee mitään, vaan nimi ja täytän ja vaan nimi. TH14

Perhe-elämään liittyvät ongelmat jakautuivat henkiseen, taloudelliseen ja fyysiseen väkivaltaan. Henkinen väkivalta käsittää esimerkiksi pelottelun, vähättelyn, nöyryyttämisen, nimittämisen, mitätöinnin, kontrolloinnin ja sosiaalisen kanssakäymisen rajoittamisen. Taloudellista väkivaltaa on rahankäytön kontrollointi, oman rahan epääminen, toisen etuuksien ottaminen omaan käyttöön ja kiristäminen. Fyysisen väkivallan käsite pitää sisällään mm. uhkaamisen, läpsimisen, tönimisen, lyömisen ja tukistamisen. (Sinkkonen 2009, 18–19.) Väkivalta alkaa usein henkisenä väkivaltana, johon saattaa liittyä taloudellista väkivaltaa.

Hänen miehensä on tosi itsekäs, ei koskaan esimerkiksi kun ostaa ruokaa, niin hän ostaa ainoastaan omia, eikä saa koskea hänen ruokaansa. --- Esimerkiksi yhtenä päivänä hän lähti koulusta, menee kotiin, hänellä oli nälkä, hän avaa jääkaapin, ainoastaan noita nakkeja siellä jääkaapissa, hän söi sen nakin, ja sitten kun mies tuli takaisin, hän haukkui häntä, että minkä takia hän söi sen miehen ruokaa. TH7

Tilanne saattaa edetä ja mukaan tulee fyysinen väkivalta. Usein ongelmaa lisää se, että thaimaalainen nainen on epä tietoinen tahosta, joka häntä voisi tilanteessa auttaa.

Hän uhkailee, niin kuin pahoinpitelee sitä naista, nainen pelkää, että jos joku päivä hänen miehensä on lyönyt häntä, niin kenelle hän ottaa yhteyttä ja miten se sitten niin kun hoidetaan. TH7

Miira Hartikainen (2006) on tutkinut thaimaalaisten naisten kokemuksia parisuhdeväkivallasta ja avunsaamisesta. Tutkimuksesta ilmenee, että thaimaalaisille naisille kynnys hakea apua parisuhdeväkivaltaan on korkea. Avun hakemista väkivaltaan vaikeuttavat muun muassa kieliongelmat, tiedon puute lainsäädännöstä ja palveluverkoston toiminnasta sekä haluttomuus kertoa perheen sisäisistä asioista ulkopuolisille. Thaimaalaiset naiset myös uhrautuvat kotimaassa olevien perheenjäsentensä vuoksi. Pysyvän oleskeluluvan saaminen on naisille tärkeää, jotta he voivat jatkaa asumista Suomessa ja auttaa taloudellisesti kotimaassa olevaa perhettään. Tutkimuksen mukaan naiset häpeävät joutumistaan väkivallan kohteeksi ja syyttävät itseään tekemistään valinnoista. (Hartikainen 2006.)

6.3 Yhteenveto

Thaimaalaisten kokemukset viranomaispalveluista olivat pääasiassa positiivisia. Hyvän viranomaisen ominaisuuksina nähtiin tasapuolisuus, ystävällisyys ja kärsivällisyys. Huonon palvelun tuntomerkkeinä mainittiin yksittäisen työntekijän asenteellisuus sekä epäselvät ohjeet ja informaation puute. Työntekijän ei nähty tarvitsevan erityistä kulttuurituntemusta kohdatessaan maahanmuuttaja-asiakkaan, vaan keskeiseksi koettiin samanlainen ja tasa-puolinen kohtelu eri asiakkaiden välillä.

Thaimaalaiset kokivat ongelmiksi elämässään ja kotoutumisessaan Suomeen kielitaidon puutteellisuuden ja tästä johtuvan kommunikoinnin vaikeuden. Lisäksi työnsaanti nähtiin vaikeaksi sekä työpaikoilla kerrottiin ilmenevän työpaikkakiusaamista. Yhteiskunnan asenteellisuuden koettiin jakautuvan yleiseen ulkomaalaisvastaisuuteen sekä erityisesti thaimaalaisiin kohdistuvaan negatiiviseen suhtautumiseen, mikä ilmeni pahimmassa tapauksessa maksullisen seksin kyselyinä julkisilla paikoilla.

Edellä mainittujen omakohtaisten kokemusten lisäksi ongelmaksi thaimaalaisten elämässä Suomessa nimettiin perhe-elämään liittyvät ongelmat. Näistä ongelmista kerrottiin ystävän tai tuttavien kokemana. Hyvän elämän keskeisenä määrittäjänä nähtiin hyvä suomalainen mies, joka kohtelee vaimoaan hyvin sekä opastaa häntä uuteen yhteiskuntaan liittyvissä erinäisissä asioissa. Vastakohtana hyvälle miehelle kerrottiin miehistä, jotka kohtelevat vaimoaan huonosti. Huono kohtelu ilmeni esimerkiksi rahan epäämisenä, liikkumisen ja yhteydenpidon rajoittamisena sekä fyysisenä väkivaltana.

7 VIRANOMAISTEN HAASTATTELUIDEN TULOKSET

Tässä luvussa kuvaan viranomaisten ja muiden palveluntuottajien haastatteluiden tulokset. Myöhemmin viranomaisten ja muiden palveluntuottajien haastatteluista käytetään termiä viranomaishaastattelut ja haastatteluihin osallistujia kutsutaan haastateltaviksi, viranomaishaastateltaviksi tai viranomaisiksi. Ensiksi kuvaan sitä näkemystä, joka viranomaishaastateltavilla on thaimaalaisista eli millaisena maahanmuuttajaryhmänä thaimaalaiset näytettyvät viranomaisille. Toiseksi pohdin suomalaisen aviopuolison roolia thaimaalaisen naisen kotouttajana. Kolmanneksi pohdin parisuhdeväkivaltaa thaimaalaisen kotoutumista häiittäavana tekijänä. Aineisto ja sen analyysi on kuvattu tarkemmin luvussa 3.2.2.

7.1 Thaimaalaiset viranomaisten silmin

Näkymätön ryhmä

Viranomaishaastatteluissa toistui aiemmin esiin tuotu näkemys thaimaalaisen näkymättömyydestä. Suomenkielen opettajilla sekä työ- ja elinkeinotoimistojen työntekijöillä oli eniten kokemuksia thaimaalaisista asiakkaista. Muille tahoille thaimaalaiset olivat melko vieras maahanmuuttajaryhmä. Ryhmän näkymättömyys on kuitenkin osittain tiedostettu ja todettiin, että tarvetta näkyvyyden lisäämiselle on.

Se on sellanen kulttuurinen ryhmä, jonka maailmankuvasta pitäis päästä paremmin kiinni, sitä tunnetaan hyvin vähän ja hyvin vähän sellasia ihmisiä sieltä sisältäpäin, jotka vois toimia tälläsinä kulttuurien välittäjinä. Se on jäänyt vähän kaikille toimijoille vähän etäiseksi. H12

Ryhmän näkymättömyyteen nähtiin olevan kaksi keskeistä syytä: avioliiton kautta muuttavien heikko kotouttamisjärjestelmä ja thai kielen tulkkien puute Pirkanmaan alueella. Löyhästä kotouttamisjärjestelmästä johtuen suomalaisen aviopuolison rooli kotouttajana ja eri palveluihin opastajana korostuu. Thaimaalainen saattaa jäädä koko yhteiskunnan ja sen tarjoamien palveluiden ulkopuolelle jos suomalainen aviopuoliso esimerkiksi rajoittaa hänen kulkemistaan ja yhteiskunnallista osallistumistaan. Suomalaisen aviopuolison roolia käsitellään laajemmin myöhemmin tässä luvussa.

Toiseksi ryhmän näkymättömyyteen vaikuttavaksi seikaksi mainittiin thaikielen tulkkien puute Pirkanmaan alueella. Jos tulkki pitää tilata toiselta paikkakunnalta, tulee tulkki kustannusten lisäksi maksettavaksi tulkin matkakulut ja päivärahat. Tämän nähtiin vähentävän tulkin käyttöä. Vähäinen tulkin käyttö taas heikentää asiakaskontaktia ja asioiden selvittämistä sekä lisää väärinymmärtämisen riskiä.

Minkä takia he on vielä niin näkymätön ryhmä Tampereella on se, että siellä ei oo yhtään vakituista tulkkia. Se on iso puute ja sen jälkeen kun on tulkki huonosti saatavissa, niin ei käytetä tulkkia ja silloin he jää näkymättömäksi. H13

Tietämättömyys palveluista

Thaimaalaisten kerrottiin olevan melko tietämättömiä olemassa olevista palveluista sekä omista oikeuksistaan Suomessa. Sisäasiainministeriön maahanmuutto-osaston toimenpidesuunnitelmassa thaimaalaisten naisten kotouttamiseksi (2009) todetaan, että thai-naiset ovat nuorina, kouluttamattomina ja kielitaidottomina vaarassa syrjäytyä yhteiskunnasta tai ovat jo syrjäytyneet yhteiskunnan tuesta ja palveluista. Ei ole olemassa tarkkaa tietoa siitä, kuinka paljon yhteiskunnasta aidosti syrjäytyneitä thai-naisia Suomessa on. Toimenpidesuunnitelmassa nimetään erilaisia toimenpiteitä, joilla haavoittuvassa asemassa olevien maahanmuuttajanaisten kotoutumista ja työllistymistä voidaan edistää. Palvelutuntemus ja kyky toimia itsenäisesti yhteiskunnassa riippuvat pitkälti suomalaisesta aviopuolisosta. (SM 2009.)

”Helppoja asiakkaita”

Haastateltavien mielikuvat ja kokemukset thaimaalaisista olivat pääasiassa positiivisia. Thaimaalaisia luonnehdittiin ”helppoiksi asiakkaita”, jotka ovat kiltejä, hyväkäytöksisiä ja vaatimattomia.

Omalla tavalla helppoja asiakkaita. H8

Joo, että ne ei rettelöi tai lyö nyrkkiä pöytään. H7

Helpon asiakkaan mielikuva johtuu pitkälti siitä, että thaimaalaisessa kulttuurissa vältetään kritiikin esittämistä. Tärkeää on, että sosiaalinen kanssakäy-

minen sujuu pehmeästi, toista ei saa loukata ja on vältettävä tilanteita, joissa toinen voi menettää kasvonsa. (Raschka 2002, 16.) Haastateltavat tiedostivat, että asiakkaan hymyn takana saattaa piillä vaikeitakin asioita, joita kulttuurisidonnaisista syistä ei tuoda esiin. Kyse on siis seuraavana käsiteltävästä kasvojen menetyksen kulttuurista.

Kasvojen käsite

Thaimaalainen kulttuuri oli monille viranomaisille melko vieras. Tästä huolimatta kasvojen käsite ja kasvojen menetys nousivat useammassa haastattelussa keskusteluun. Tiedettiin, että thaimaalaisten on hankalaa puhua vaikeista asioista etenkin muiden thaimaalaisten tai vieraiden ihmisten kuullen. Omat kasvot halutaan säilyttää.

Se on vähän tähän kulttuuriinkin liittyvä, ikäviä asioita ei käsitellä, on hyvin vaikea saada negatiivista palautetta just kouluksessa, kaikki on hyvin. H12

Tutkimuksen luotettavuutta ja thaimaalaisten haastatteluiden antaman kuvan paikkansapitävyyttä haastateltavat pohtivat kulttuurisidonnaisten seikkojen kautta, joista kasvojen menetys oli keskeinen.

Sitä mä ajattelin, että ootteko te perehtynyt siihen thai-kulttuuriin? Koska sen verran tiedän siitä kulttuurista, että siis mä ajattelin heti kun mä kuulin, että sä teet tällästä, että miten sä aiot saada irti niistä ihmisistä, koska siinä on niin voimakas se sellanen, kaikki menee hyvin ja kasvojen menetys ja sellanen, mikä meille on vierasta ja sitten toisaalta sitten tällaisena suomalaisena, kuinka siihen pääsee. H1

Thaimaalaisten haastatteluiden antama kuva thaimaalaisten tilanteesta nähtiin osittain siloteltuna totuutena. Asioista kertominen ystävän tai tuttavien kautta saattoi olla turvallisempi vaihtoehto kuin jos olisi puhunut niistä oma-kohtaisina kokemuksina.

Esitetään ikään kuin ne asiat jonkun toisen kautta, jostain syystä ei uskalleta sanoa, että tää vois olla jonkun osalta ihan sitä omaa tarinaa, mutta sitä kerrotaan ikään kuin jonkun ystävän tarinana. H5

Työmoraali

Thaimaalaisia, ja aasialaisia ylipäänsä, luonnehdittiin ahkeriksi työntekijöiksi, joiden työllistymisen nähtiin olevan useimmiten helpompaa kuin monilla muilla maahanmuuttajaryhmillä. Lisäksi heidän työmoraaliaan pidettiin korkeana.

Aasialaiset tunnetaan ahkerina, hyvinä työntekijöinä, toisaalta niillä on siinä mielessä hyvä status työntekijöinä, ne on kauheen näppäriä, ahkeria, tunnollisia, miellyttäviä, eivät lakkoi-le, eivät tee mitään tällästä, että he on hyviä tässä mielessä. Että vois kuvitella, että thaimaalaisillakin on kohtalaisen hyvät, jos heillä vaan on koulutusta ja ammattitaitoa, niin on helppo päästä töihin. H12

Yhteisön tiiviys

Suomessa asuvien thaimaalaisten nähtiin muodostavan melko tiiviitä yhteisöjä. Yhteisöjen tiiviys nähtiin sekä hyvänä että huonona seikkana. Yhtäältä tiivis yhteisö antaa turvaa ja mahdollistaa oman kulttuurin ja äidinkielen säilyttämisen. Toisaalta yhteisön sisällä liikkuu paljon juoruja, huhupuheita ja vääriä käsityksiä suomalaisesta yhteiskunnasta. Yhteisö saattaa myös arvottaa jäseniään eriarvoiseen asemaan sekä levittää ikäviä asioita ja mustamaalata tietyn jäsenen. Juoruilu mainittiin yhdeksi thaimaalaisten yhteisöjen ominaiseksi taipumukseksi.

Nää yhteisöt on kyllä mielenkiintoisia, hyvässä ja pahassa, että hyvät asiathan kulkee hyvin siellä sisällä ja hyvistä palveluista ja hyvistä asioista se yhteisö huolehtii. Mutta sitten myös toisinpäin, että taas se yhteisö saattaa arvottaa niitä jäsentensä tilanteita niin, että sinulla on täällä huonosti, mutta minulla on paremmin tai että sinulla on huonompi mies, mutta minulla on parempi mies ja sitä kautta se tulee sitten esille. Että noi on aika niin kun tiiviitä ja sisäänpäin, että ne asiat pohditaan siellä kyllä monesti. H3

Hartikaisen (2006) tutkimuksessa tulee esiin, että thaimaalaisten naisten verkostot Suomessa ovat vähäisiä, eivätkä naiset koe saavansa juurikaan apua muilta Suomessa asuvilta thaimaalaisilta. Tämän nähtiin johtuvan osittain

yhteisön kyvyttömyydestä kannatella jäseniään ongelmatilanteissa ja osittain siitä, etteivät naiset halua turvautua muiden thaimaalaisten apuun. Tutkimuksessa haastatelluilla naisilla ei ollut paljon perheen ulkopuolisia sosiaalisia suhteita. Suhteet muihin Suomessa asuviin thaimaalaisiin naisiin koettiin pääasiassa pinnallisina. Oikeita ystäviä ei välttämättä ollut lainkaan tai vain muutama. (Hartikainen 2006, 67.) Tämän tutkimuksen puitteissa tehdyt thaimaalaisten haastattelut eivät myöskään tue oletusta siitä, että thaimaalaiset muodostaisivat hyvin tiiviin ryhmän.

Thaimaassa yhteiskuntaryhmien väliset luokkaerot ovat Suomea suuremmat. Thaimaan eri osista tulevat ovat keskenään eriarvoisessa asemassa. Myös maaseudulta ja kaupungista tulevia pidetään eriarvoisina. Myös se, kuinka hyvin naimisiin on päässyt Suomessa, vaikuttaa thaimaalaisen asemaan oman ryhmänsä sisäisessä arvostuksessa sekä aiheuttaa kateutta ryhmän sisällä. Eriarvoisuuden thaimaalaisessa yhteiskunnassa katsottiin myös siirtyvän mukana suomalaiseseen yhteiskuntaan.

Että se status sieltä kotimaasta tulee mukana. H10

Uhkapelaaminen

Uhkapelaamisen tiedettiin olevan yleistä thaimaalaisessa yhteisössä. Thaimaalaisten kerrottiin velkaantuneen suurestikin kortinpeluussa. Uhkapeluusta saattaa muodostua ikävä kierre, jossa velkoja pyritään maksamaan jatkamalla pelaamista tulevien voittojen toivossa.

Siis vaikka niille sanoo, että se on laitonta, että Suomessa ei saa pelata rahasta. Ja kun ne pelaa rahasta, niin ne ei pelaa kymmenistä euroista, vaan siellä ne velat oli monta tuhatta euroa ja siellä oli ihan kauhee soppa, siellä oli kaikki miehetkin mukana, ne suomalaiset. H7

Uhkapeluu tai ylipäänsä kortinpeluu ei kuitenkaan liity mitenkään thaimaalaiseen kulttuuriin. Kortinpeluu on Thaimaassa laissa kiellettyä. Thaimaalaiset ovat itse selittäneet Suomessa tapahtuvaa uhkapelaamista ajankululla. Kortinpeluu koetaan ajanvietteenä silloin kun ei ole muuta tekemistä, kuten työtä tai opiskelua.

Stereotypiat

Eri maahanmuuttajaryhmiä kohtaan todettiin liittyvän erilaisia stereotyyppiä, ennakkokäsityksiä ja asenteita. Stereotypiat ovat tiukassa ja niitä on vaikea muuttaa. Thaimaalaisia koskettavat stereotypiat liittyivät erityisesti thaihierontaan, seksityöhön ja thaimaalais-suomalaisiin parisuhteisiin. Samat stereotypiat tulivat esiin myös thaimaalaisien haastatteluissa. Thaimaalais-suomalaisista parisuhdetta käsitellään lisää luvussa 2.1.1.

Ne asenteet on niin vahvoja täällä, että ei oo muita mahdollisuuksia, niin vähän ihmisiä, että ei oo muuta mahdollisuutta, kuin jos on suomalainen mies ja thai-vaimo, niin ei oo muuta mahdollisuutta, sen täytyy olla ostettu ja täytyy olla kauhee väkivaltasuhde ja ties mitä. Ja varmaan vaimo on hieronta-laitoksessa töissä, että ei löydy näitä variaatioita, kyllähän se vaikuttaa puoleen ja toiseen. H1

7.2 Suomalainen aviopuoliso kotouttajana

Suomalaisen aviopuolison rooli thaimaalaisen naisen kotoutumisessa näytettyi hyvin merkittävänä. Uuteen maahan tullessa, kielitaidottomana ja Suomen lainsäädäntöä ja palvelujärjestelmää tuntemattomana thaimaalainen nainen on hyvin riippuvainen aviopuolisostaan. Saman ilmiön tiedettiin esiintyvän myös muiden Suomeen perhesiteiden perusteella tulevien maahanmuuttajanaisten kohdalla, esimerkiksi kun Suomessa asuva maahanmuuttajamies hakee lähtömaastaan vaimoa Suomeen.

Mutta siinä on kyllä hirveen paljon merkitystä, minkälainen se suomalainen mies on. Se tuntuu kauheen karrikoidulta, että se suomalainen mies avaa ne portit joko kotiin tai avaa ne portit kodin ulkopuolelle. H5

Avioliiton ollessa maahanmuuttosyy, saattavat thaimaalaiset jäädä yhteiskunnan kotouttamisjärjestelmän ulkopuolelle. Kotouttamislaki (493/1999) on laadittu edistämään maahanmuuttajan kotoutumista ja se koskee kaikkia maahanmuuttajia, jotka ovat työttömiä työnhakijoita tai saavat toimeentulotukea. Laki velvoittaa kunnan sosiaali- ja työvoimaviranomaisia laatimaan yhdessä maahanmuuttajan kanssa henkilökohtaisen suunnitelman, jolla tataan riittävät tiedot ja taidot suomalaisessa yhteiskunnassa selviytymiseen.

Thaimaalaisten maahanmuuttajien kannalta laki on ongelmallinen, sillä he eivät useinkaan kuulu sen piiriin. Avioliiton kautta Suomeen tulleina he eivät yleensä ole työttömiä työnhakijoita tai toimeentulotukiasiakkaita.

Syyskuussa 2011 tulee voimaan uusi kotoutumislaki, joka tullee parantamaan avioliittomuuttajien asemaa. Keskeistä uudessa laissa on se, että jatkossa kaikki Suomeen muuttavat henkilöt saavat perustietoa yhteiskunnasta ja ohjausta palveluista saadessaan oleskeluluvan tai rekisteröidessään oleskeluoikeutensa. Perustietoa jaetaan sekä painettuna materiaalina että sähköisen verkkopalvelun kautta. Lain myötä uudeksi käytännöksi tulee mahdollisuus alkukartoitukseen, jossa selvitetään muun muassa kielikoulutuksen ja muiden kotoutumista edistävien toimenpiteiden tarpeet. Kotoutumissuunnitelma tehdään jatkossa vain niille maahanmuuttajille, joiden arvioidaan tarvitsevan sitä alkukartoituksen perusteella. (HE 185/2010 vp; SM 2010c; ks. luku 5.)

Hyvä mies vs. huono mies

Haastatteluissa luotiin kahdenlaista kuvaa thaimaalaisten suomalaisista aviopuolisoista. Yhtäältä kerrottiin hyvistä avioliitoista, joissa suomalaisen miehen nähtiin kohtelevan hyvin vaimoaan ja elävän tasavertaista perhe-elämää.

Sitten on niitä miehiä, jotka tulee jo heti ennakkoon ilmoittaaan, että se rouva on tulossa Suomeen ja mitkä mahdollisuudet on täällä ja kartoittaa niitä koulutuspaikkoja, ”voi että kun hänen rouva pääsis mahdollisimman pian jo, mitä sitten jos ei pääse, mitä muuta olis?”. Hän on saattanut käydä jossain oppilaitoksessa tutustumassa tai on soittanut opettajalle, niin yleensä ne menee ihan itsestään. H5

Toisaalta kerrottiin tapausesimerkkejä suomalaisista miehistä, jotka kohtelevat naista huonosti. Parisuhteen kerrottiin olevan epätasa-arvoinen, naisen olevan alistetussa roolissa ja kärsivän väkivallasta sen eri muodoissa.

Mutta sitten on justinsa näitä tiettyjä, jotka sen alistussuhteen tuo heti esille tässä, että tätä tuodaan nyt, että antakaa rahaa, palveluista viis. H3

Haastateltavat arvioivat, että suuri osa thaimaalais-suomalaisista parisuhteista epäonnistuu. Tätä tukevat tilastot avioeroluvuista. Seka-avioliittojen eronneisuus on yleisempää verrattuna avioliittoihin, joissa molemmat puoliset

ovat syntyneet Suomessa. Etenkin suomalais-thaimaalaisten eronneisuus on yleistä. Vuonna 2003 korkein eronneisuus, viisi prosenttia, oli juuri suomalais-thaimaalaisissa suhteissa. (Hartikainen 2006, 16.)

Vaikea sanoa, mikä se prosentti on, mutta kyllä se äkkiä on joku 20 prosenttia on se, mistä me nähdään, että on aika suuria ongelmia ja sitten piilossa olevat päälle. Että se prosenttiosuus on aika iso todennäköisesti, että se voi olla 30 tai 40 tai 50.
H8

Parisuhteen ongelmat eivät kuitenkaan välttämättä johda eroon, vaan thaimaalaisten kerrotaan kestävän paljon. Myös poliisin mukaan thaimaalaiset naiset kestävät aviopuolisoltaan paljon enemmän ja pitempään huonoa käytöstä, kuin esimerkiksi Venäjältä Suomeen avioituneet naiset (Laapio 2005, 85).

Mutta se ei silti tarkoita, että ne loput päättyy eroon, ne ei eroa, vaan ne sinnikkäästi pysyy samassa vaikka tulee kauhee riita ja mustat silmät ja kaikkee, niin ne kyllä pysyy sinnikkäästi yhdessä, mutta ei kyllä mitään onnellisia oo. H14

7.3 Parisuhdeväkivalta

Monista hyvistä parisuhteista huolimatta ääriesimerkit ja ikävät tapaukset ovat kuitenkin niitä, jotka ovat jääneet parhaiten haastateltujen muistiin. Haastatteluissa ei niinkään puhuttu hyvistä parisuhteista vaan pääpaino oli ikävissä tapauksissa. Ikävissä tapausesimerkeissä tuli esiin parisuhdeväkivaltaa sen henkisissä, fyysisissä, seksuaalisissa että taloudellisissa muodoissaan. Henkinen väkivalta käsittää esimerkiksi pelottelun, vähättelyn, nöyryyttämisen, nimittämisen, mitätöinnin, puutteellisen kielitaidon hyväksikäytön, kontrolloinnin ja sosiaalisen kanssakäymisen rajoittamisen. Fyysisen väkivallan käsite pitää sisällään fyysisen väkivallan eri muodoissaan sekä väkivallalla ja tappamisella uhkaamisen. Seksuaalinen väkivalta voi ilmetä seksiin tai prostituutioon pakottamisena vastoin naisen tahtoa tai ehkäisyn käytön ehkäisemisenä. Taloudellista väkivaltaa on rahankäytön kontrollointi, oman rahan epääminen, toisen etuuksien ottaminen omaan käyttöön, naisen koulutuksen ja työsaannin estäminen ja kiristäminen. Lisäksi väkivalta voi ilmetä miehisten etuoikeuksien ja valta-aseman käyttämisenä, kuten naisen kohtelemisenä palvelijana tai uskonnollisena väkivaltana kuten uskonnon harjoittamisen kieltämisenä tai uskonnollisilla säännöillä pelottelulla ja pai-

nostamisella. Väkivaltaa on myös lapsen käyttö väkivallan välineenä kuten lapsen vahingoittamisella uhkaaminen tai lapsen menetyksen uhkaaminen. (Sinkkonen 2009, 18–19; Kyllönen-Saarnio & Nurmi 2005, 30.) Usein väkivallan eri muodot kietoutuvat yhteen.

Parisuhdeväkivalta on usein piiloteltua, kotona tapahtuvaa eikä tule viranomaisten tietoon. Näistä syistä sitä on vaikea tunnistaa ja keinot puuttua siihen ovat vielä vähäiset. (Sinkkonen 2009, 16.) Ilmiö on kuitenkin Suomessa melko laaja ja sitä on pidetty yhtenä tämän ajan vaikeimmista sosiaalisista ongelmista. Suomea pidetään yhtenä Länsi-Euroopan parisuhdeväkivaltai-
simmista maista. (Husso 2003, 16.) Parisuhdeväkivallan luonteen mukaisesti riskiryhmään parisuhdeväkivallan kokijoina kuuluvat ne Suomeen muuttavat, jotka ovat hyvin riippuvaisia puoliosastaan tai yhteisöstään (Sinkkonen 2009, 29). Thaimaalaisten naisten kokemana väkivalta on suuri este heidän kotoutumiselleen. Avunhakemista vaikeuttavat kielitaidon puute sekä palvelujärjestelmän ja lainsäädännön tuntemattomuus. Väkivaltiaan on ylipäänsä vaikea hakea apua, mutta maahanmuuttajanaisten esteet moninkertaistuvat tiedon ja kielitaidon puuttumisesta johtuen. (Kyllönen-Saarnio & Nurmi 2005, 46.) Maahanmuuttajanaisten riski joutua henkirikoksen uhriksi on lähes kaksinkertainen kantaväestöön nähden (Lehti 2009, 21).

Haastattelujen mukaan parisuhdeväkivaltatapauksissa thaimaalainen nainen joutuu elämään alistetussa roolissa, ilman mahdollisuuksia toimia itsenäisesti yhteiskunnassa. Alistettua roolia pidetään yllä uhkailun ja kiristyksen avulla. Thaimaalais-suomalaisissa parisuhteissa valtasuhde voi olla melkoinen, sillä toinen osapuoli on kantaväestöön kuuluva ja toinen täysin vieraassa yhteiskunnassa. Uhkailu ja kiristäminen lukeutuvat henkiseksi väkivallaksi.

Ja hyvin paljon on kyse justiin siitä, että miehet käyttää paljon näitä papereita, että ne on miehellä panttina. Nytkin yksi kävi just joulun aikana Thaimaassa ja siinä oli aikamoista väkivaltaa ennen sitä ja mies oli uhkaillut, kun nainen oli, että jos et tee näin, sä et tuu enää takaisin Suomeen ja näin. Nainen mieluummin lähettää kerran kuussa sata euroo sinne ja kärsii. Että se maksaa aika suuren hinnan siitä sitten. Ja tääkin on, tiedän tapauksen, että kun vaimo menee takaisin kotiin kurssilta, niin saman tien puhelin otetaan pois ja ei mitään kontaktia, kaikki paperit on miehen takana piilossa. H8

Niin se yksikin nainen joka kävi tästä perheestä tai siitä parisuhteesta johtuen, niin hänelläkin oli se, että hänen täytyi vaan olla ja olla siellä, koska ”sitten joulukuussa meen sinne

ja tapaan lapseni, jos mä nyt lähden, niin mä en pääse sinne enkä tapaa lastani". Se niin kun, ne on niin hirveitä sellaisia painolasteja ja kiristyksen keinoja. H10

Myös seksuaalista väkivaltaa mainittiin haastatteluissa muutaman kerran. Näissä tapauksissa thaimaalainen nainen joutuu alistumaan aviomiehensä tahdon mukaisesti.

Ja sitten näitä, että on ihan seksileluna, sillä tavalla, tavallaan joutuu pukeutumaan tai muuttamaan ulkomuotoaan esimerkiksi lapsenomaiseksi tai jotain muuta tämmöstä. H1

Vaimo kysyi, onko normaalia suomalainen nainen, että ei täällä hius, ei täällä, ei täällä?. Mä olin, että anteeks mitä on tapahtunut, voitko kertoa? Hän pieni, hän ei syönyt, hän painoi 46 kiloa, mies sanoi, että sinä olet iso, sinun pitää laittaa rinnat näin, että ne ei tule ja sitten sinun pitää ajella kaikki pois. Mä sanoin, että haluaako sun mies lapsen vai vaimon. Hän haluaa, että on 13-vuotias. H7

Väkivalta ilmeni myös taloudellisena väkivaltana. Thaimaalaiselle naiselle ei anneta rahaa käyttöön tai etuudet on ohjattu suoraan miehen tilille. Naisella ei ole itsemääräämisoikeutta omiin rahoihinsa.

Tuolla on naisia pitkin asuntoja ---, joilla ei oo penniäkään rahaa, joilla taloudellinen väkivalta, minkä sä mainitsitkin, niin on sitä, että rahat on ohjattu, perustoimeentulotuki ja lapsilisät, niin miehen tilille ja sitten sulle jätetään kaksikymppiä viikoksi rahaa, että tällä saat syöttää lapsesi ja itsesi ja hankkia kaiken muunkin. Ja sitten sä oot siellä yksin ja kielitaidottomana ja sitten se koulutustausta että jos sulla ei oo niitä resursseja. H1

Thaimalais-suomalaisissa parisuhdeväkivaltatapauksissa toistui sama seikka kuin parisuhdeväkivaltailmiölle on ominaistakin. Pahoinpidelty nainen tulee myöhemmin katumapäälle ja peruu rikosilmoituksen. Marja-Liisa Laapio (2005) toteaa poliisien toimintakulttuureja tutkiessaan, että poliisin on vaikea saada perheväkivallasta otetta. Turhautuneisuutta aiheuttaa mm. se, että asianomaiset haluavat vaieta ja unohtaa tapahtuneen ja vammat. Asianomistaja saattaa uskoa, että vaikenemalla ja unohtamalla väkivalta hyllytetään. Poliisi-

sin näkemysten mukaan vaikenemalla ”uhri tavallaan hyväksyy perheidyllin, jossa on lupa mätkiä”. Harvoin väkivalta kuitenkaan jää perheessä yhteen kertaan. (Laapio 2005, 57.)

Työtön, käyttää vaimon rahaa ja vaimo joutuu oleen jossain ystävän luona ja on pahoinpidelty useaan otteeseen. Ja viimeksi kävi poliisiasemalla ja kertoi kaiken ja viikon kuluttua poliisi soitti mulle, että sama asiakas tuli ja hän sanoi, että hän peruu kaiken, että ”meillä menee niin hyvin, mun mies tekee mulle joka ilta ruokaa, avaa mulle ovea ja mä saan suukkoja joka aamu”. H14

Sama seikka tuli esiin myös Poliisiasiain tietojärjestelmästä kerätyssä aineistossa. Useassa parisuhdeväkivaltaa koskevassa rikosilmoituksessa ilmeni, että pahoinpidelty nainen perui rangaistusvaatimuksensa. Lievä pahoinpitely on ollut vuoteen 2011 asti asianomistajarikos, mikä edellyttää uhrin vaativan tekijälle rangaistusta. Jos asianomistaja on perunut rangaistusvaatimuksensa, juttu on rauennut. Jos asianomistaja on ollut pahoinpitely tai törkeä pahoinpitely, ei asianomistajan halukkuudella rangaistusvaatimuksen perumiseen ole ollut merkitystä syytteen noston kannalta. Lievät pahoinpitelyt ovat kuitenkin tulleet osittain virallisen syytteen alaisiksi vuoden 2011 alusta lähtien. Lievät pahoinpitelyt ovat nykyään virallisen syytteen alaisia silloin, kun ne kohdistuvat alaikäiseen, tekijälle läheiseen henkilöön tai henkilöön, joka suorittaa työtehtäviään. Jatkossa esitutkinnan käynnistäminen ja tekijän saattaminen vastuuseen eivät ole enää uhrin tahdosta riippuvaista. Poliisille on myös lakiuudistuksen myötä tullut velvoite selvittää tapahtumankulkua, esimerkiksi kotihälytystilanteessa, nykyistä laajemmin. (Edilex 2010a; Edilex 2010b.)

Parisuhdeväkivallan määrä

Thaimaalaisiin naisiin kohdistuvaa parisuhdeväkivallan määrää voi arvioida poliisin tietoon tulleen väkivallan tai turvakotien asiakasmäärien avulla. Poliisin tietojen mukaan thaimaalaisien kokemana parisuhdeväkivaltaa on melko vähäistä. Haastatelluilla poliiseilla (N=4) ei ollut lähes ollenkaan muistissa perheväkivaltatapauksia thaimaalais-suomalaisista parisuhteista. Väkivalta tuli muiden viranomaistahojen haastatteluissa esiin, mutta poliisille asti se ei ollut välittynyt.

Myös Poliisiasiain tietojärjestelmästä kerätyssä aineistossa thaimaalaisiin kohdistuneita pari- ja lähisuhdeväkivaltatapauksia on vähän. Lähisuhde-

väkivallaksi katsottiin tässä teot, joissa uhri ja tekijä tuntevat toisensa jonkinlaisen pari- tai perhesuhteen kautta. Lähisuhdeväkivallan käsite on siis parisuhdeväkivallan käsitettä laajempi. Teon uhrina on thaimaalainen, pääasiassa nainen. Tarkasteltavat rikosnimikkeet valittiin pääasiassa henkeen ja terveyteen kohdistuneista rikoksista ja seksuaalirikoksista¹³. Valinnan pohjalla käytettiin maahanmuuttajainasiin kohdistuvan väkivallan selvityksessä (SM 2003, 3) käytettyä rikosnimikevalintaa. Otos tehtiin tuoreimman saatavissa olevan tilaston mukaan, eli tarkastelemalla valtakunnallisesti vuotta 2009.

Thaimaalaisiin naisiin kohdistuvassa lähisuhdeväkivallassa yleisin asianimike on pahoinpitely (15 ilmoitusta). Lieviä pahoinpitelyitä on 7 kappaletta ja laittomia uhkauksia 4. Näiden lisäksi esiin tulee yksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, yksi pakottaminen sukupuoliyhteyteen ja yksi murha. Sisäasiainministeriön poliisiosaston tekemä selvitys maahanmuuttajainasiin kohdistuvasta väkivallasta antaa ilmiöstä samanlaisen kuvan: selvityksen mukaan maahanmuuttajainasiin vuonna 2002 kohdistuneessa väkivallassa yleisin rikosnimike oli pahoinpitely (147), jota seurasi lievä pahoinpitely (107) ja laitton uhkaus (63). (SM 2003, 4.) Kummassakin selvityksessä rikoksesta epäiltynä oli suurimmassa osassa nykyinen mies tai seurustelukumppani. Poliisin tietoon tulleita parisuhdeväkivaltailmoituksia, joissa uhri on thaimaalainen nainen ja rikoksesta epäilty suomalainen avio- tai avopuoliso oli yhteensä 22 tapausta.

Taulukko 2. Rikosilmoitukset, joissa thaimaalainen uhrina lähisuhdeväkivaltatapauksessa vuonna 2009.

Rikosnimike	N
Pahoinpitely	15
Lievä pahoinpitely	7
Laitton uhkaus	4
Lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö	1
Pakottaminen sukupuoliyhteyteen	1
Murha	1
<i>Yhteensä</i>	<i>29</i>

13 Seuraavat rikosnimikkeet on huomioitu: laitton uhkaus, lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, lapsen seksuaalisen hyväksikäytön yritys, lievä pahoinpitely, lähestymiskiellon rikkominen, murha, murhan yritys, pahoinpitely, pahoinpitelyn yritys, pakottaminen seksuaaliseen tekoon, pakottaminen sukupuoliyhteyteen, raiskauksen yritys, raiskaus, seksuaalinen hyväksikäyttö, sukupuoliyhteyteen pakottamisen yritys, tapon yritys, tappo, törkeä lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, törkeä pahoinpitely, törkeä raiskaus, törkeä lapsen seksuaalisen hyväksikäytön yritys, törkeän pahoinpitelyn yritys, törkeän raiskauksen yritys.

Thaimaalaiset profiloituvat kuitenkin myös rikoksesta epäillyiksi lähisuhdeväkivallassa. Pahoinpitelyissä thaimaalainen oli rikoksesta epäiltynä 9 tapauksessa, lievissä pahoinpitelyissä kuudessa ja laittomissa uhkauksissa kuudessa. Parisuhdeväkivaltatapauksia oli yhteensä 16.

Maahanmuuttajanaisiin kohdistuvaa väkivaltaa voidaan tarkastella poliisin tietoon tulleen väkivallan lisäksi myös turvakodeista saadun informaation avulla. Turvakodit ovat paikkoja, joista usein haetaan turvaa kärjistyneessä lähisuhdeväkivaltatapauksessa. Suurimmalla osalla turvakodin asiakkaista tulosyynä on perhe- tai muu lähisuhdeväkivalta. Kahdesta eri turvakodista saadun tiedon perusteella thaimaalaiset ovat hyvin näkymätön asiakasryhmä. Thaimaalaisia asiakkaita on ollut turvakodeissa viime vuosina vain yksittäisiä tai muutamia henkilöitä. Kuitenkin maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden osuus kaikista turvakotiasiakkaista on huomattavasti suurempi, luvut vaihtelevat turvakodista riippuen noin 10–30 prosentin tasolla.

Suurimpien kaupunkien turvakodeissa maahanmuuttajien määrä on ollut 2000-luvulla 25–30 prosenttia (Ensi- ja turvakotien liitto ry 2011). Valtakunnallisesti tarkasteltuna maahanmuuttajataustaisia asiakkaita on turvakodeissa joko noin kolmannes kaikista asiakkaista tai heitä ei ole juuri lainkaan. Tämä selittyy turvakotien alueellisella sijainnilla, sillä Etelä-Suomen turvakodeissa maahanmuuttajien osuus on suurempi kuin muualla. Suomessa on yksi turvakoti, joka on keskittynyt ainoastaan maahanmuuttaja-asiakkaisiin. Turvakoti Monassa kaikki asiakkaat ovat monikulttuurisia. (Laine 2010, 199.)

Sekä poliisin tietoon tulleen väkivallan määrän että turvakodeilta saadun informaation perusteella voidaan todeta, että thaimaalaisiin kohdistuva parisuhdeväkivalta näyttää ilmiönä hyvin marginaaliselta. On kuitenkin syytä pohtia kriittisesti, kuinka hyvin nämä lähteet kuvaavat todellisuutta. Kuinka paljon parisuhdeväkivaltatapauksia jää poliisin ja turvakotien tietoisuuden ulkopuolelle? Uhritutkimus voisi antaa tästä ilmiöstä erilaisen kuvan.

7.3.1 Vaimonvälitystä, naiskauppaa, ihmiskauppaa?

Useat thaimaalaiset haastateltavat kertoivat tutustuneensa suomalaiseen aviomieheensä tuttavien kautta. Kyseessä voi katsoa olevan jonkin asteinen vaimonvälitys. Vaimonvälityksellä tarkoitetaan naisten ja miesten saattamista yhteen toistensa kanssa. Toiminta voi tarkoittaa kontaktien välitystä tai vaimojen kauppaa, jossa henkilö alistetaan kaupankäynnin kohteeksi. (Oikeusministeriö 1998, 3; Kyllönen-Saarnio & Nurmi 2005, 39.) Thaimaalaiset haastateltavat kertoivat olleensa halukkaita avioitumaan länsimaalaisen miehen kanssa. He olivat huomanneet, että niiden samassa kylässä asuneiden

naisten, jotka olivat avioituneet länsimaalaisen miehen kanssa, perheillä oli selkeästi parempi taloudellinen tilanne, hienommat talot ja enemmän rahaa käytettävissään. Tämä houkutti ja avioitumista länsimaalaisen kanssa pidettiin paremman elämän takeena.

Suomeen välitettyjen vaimojen määrästä ei ole tarkkaa tietoa. Suomeen on välitetty vaimoja ainakin Filippiineiltä ja Thaimaasta (Oikeusministeriö 1998; Kangasniemi 2003; 32–33). Erityisesti Yhdysvalloissa köyhien maiden ihmisten halusta päästä rikkaisiin maihin ja rikkaiden maiden ihmisten yksinäisyydestä tai parinhankkimisvaikeuksista on tehty kukoistavaa liiketoimintaa (Kangasniemi 2003, 34). Esimerkiksi Luoteis-Tanskassa sijaitsee pieni kalastusyhdyskunta, Thy, jossa asuu lähes 600 thaimaalaista naista. He ovat tulleet vaimoiksi tanskalaisille miehille. Pitkään Tanskassa asunut thaimaalainen nainen toimii välittäjänä. Thaimaalaiset naiset tulevat asumaan Tanskaan hänen luokseen ja samalla etsitään sopivaa tanskalaista miestä. Laajan thaimaalaisen yhteisön voi katsoa toimivan edesauttavana tekijänä thaimaalaisten harkitessa avioitumista ja muuttoa vieraaseen maahan. (YLE FST5 14.2.2010.)

Kaupallisessa vaimonvälityksessä puolisoa etsivä mies maksaa välitystoimistolle tai välittäväälle henkilölle. Näissä tilanteissa naisesta voi syntyä käsitys omaisuutena, jota voi kohdella haluamallaan tavalla. Kauppatavarana kohtelu voi jatkua parisuhteessa vaimon uudessa kotimaassa. (Kyllönen-Saarnio & Nurmi 2005, 40.) Vaimo voi joutua toimimaan esimerkiksi kodinhoitajana ja miehen palvelijana. Viranomaishaastattelussa tuli esiin tapauksia, joissa suomalainen aviopuoliso oli käyttäytynyt huonosti thaimaalaista vaimoaan kohtaan, eronnut tästä ja hankkinut pian uuden thaimaalaisen vaimon.

*Yksi mies tässä just kehuskeli siinä, kun toi vaimoa ilmoittautuun, että hän tuo nyt toisen jo, että se on niin mukavaa, kun on ruoka lämmintä ja koti siisti ja sitten aikansa se kehui siinä, niin mä kysyin, että mihinkä sä sen ensimmäisen pistit sitten?
"No se rupes liikaa vaatiin, piti lähettää rahaa kotimaahan".
H4*

Vaimonvälityksen yhteydessä saattaa ilmetä myös lumeavioliiton piirteitä. Lumeavioliitto määritellään avioliitoksi, joka on solmittu muodollisesti pätevästi ja puolisoiden vapaasta tahdosta, mutta muun kuin aviollisen yhteiselämän viettämisen ja perheenperustamisen tarkoituksessa (Kangasniemi 2003, 12). Niin sanotuilla yksipuolisilla lumeavioliitoilla tarkoitetaan liittoja, joissa osapuolten motiivit eroavat toisistaan. Toinen osapuoli, usein länsimaalai-

nen mies on vilpittömästi solminut liiton ja rakastaa puolisoaan mutta toinen osapuoli, usein köyhemmästä maasta tuleva nainen käyttää liittoa välineenä oleskeluluvan saamiselle. (Kangasniemi 2003, 34.) Yksipuolisissa avioliitoissa totuuden paljastuminen voi aiheuttaa konflikteja parisuhteeseen, mikä saattaa ilmetä usein väkivaltana.

Vaimonvälityksen ja naiskaupan ohella ilmiössä näyttäisi olevan yhteisiä piirteitä myös ihmiskaupan kanssa. Yhtäläisyyksiä tuli esiin haastatteluiden vakavimpien parisuhdeväkivaltaa koskeneiden asiakasesimerkkien kohdalla. Ihmiskaupassa on kyse toisen ihmisen hyväksikäyttämisestä, haavoittuvuuden hyödyntämisestä ja kontrolloinnista. Tekijät pyrkivät hyväksikäyttämään uhriaan seksuaalisesti ja / tai taloudellisesti käyttämällä hyväksien uhrin turvatonta tilaa tai riippuvaista asemaa ja / tai kontrolloimalla tätä eri tavoin: rajoittamalla tämän liikkumisvapautta tai valinnanmahdollisuuksia, uhkailemalla, painostamalla, velkaannuttamalla, tai käyttämällä psyykkistä tai fyysistä väkivaltaa. (Kansallinen ihmiskaupparaportointi 2010, 6.)

Ihmiskaupan uhrin tunnistamisen helpottamiseksi on listattu asioita, jotka ovat tyypillisiä ihmiskaupan uhrille. Näitä ovat esimerkiksi se, että henkilön ei anneta liikkua yksin tai hänen liikkumisvapautta on rajoitettu, henkilö vaikuttaa pelokkaalta tai on haluton kertomaan tilanteestaan tai tapahtuneesta, henkilö on joutunut väkivallan tai sillä uhkailun kohteeksi, henkilön perheenjäsenten tai sukulaisten taloudellinen tilanne on niin huono, että he ovat käytännössä riippuvaisia henkilön Suomessa ansaitsemista tuloista tai henkilö on huomattavan alisteisessa tai riippuvaisessa asemassa toiseen henkilöön. (Roth 2010.) Edellä mainittuja seikkoja tuli esiin haastatteluiden parisuhdeväkivaltatapauksissa. Huomionarvoista on kuitenkin se, että ihmiskauppa omaa ilmiönä osittain samoja piirteitä kuin parisuhdeväkivalta. Ilmiöiden välinen yhtäläisyys on kuitenkin syytä ottaa huomioon.

Haastatteluissa keskustelua käytiin myös siitä, miten näiden ikäviene parisuhdeväkivaltaa sisältävien tapausten toistumisen voisi estää. Pohdittiin, valvooko kukaan ulkomaalaista vaimoa hakevien miesten taustoja. Keskusteltiin myös siitä, mikä viranomaistaho olisi oikea puuttumaan tähän ongelmaan. Lisäksi pohdittiin oleskeluluvan myöntämisestä niiden vaimojen kohdalla, joiden miehillä on parisuhdeväkivaltataustaa aiempien vaimojensa kanssa.

Jotenkin sen täytyy mennä sillain, että se näkyis sen miehen tekokset papereissa, että jollain lailla se harkinta seuraavan vaimon kohdalla, sen oleskeluluvan myöntäminen, että se ei olis ihan automaattista. H8

Toisaalta todettiin, että avioituminen on asia, johon viranomaisen on lähes mahdoton puuttua. Kyseessä on kuitenkin aikuisen naisen oma tahto avioitua suomalaisen miehen kanssa sekä muuttaa Suomeen. Eihän esimerkiksi parisuhdeväkivallasta rikostuomioita istuneita henkilöitäkään estetä seurustelemasta. Julkisella vallalla ei näyttäisi olevan oikeutta eikä välineitä puuttua tämän tapaiseen problematiikkaan.

7.4 Yhteenveto

Thaimaalaiset näyttäytyivät viranomaisille etukäteen tiedetyn mukaisesti melko näkymättömänä ryhmänä. Heidän koettiin olevan tietämättömiä palvelujärjestelmästä ja osittain myös kykenemättömiä hakeutumaan palveluiden piiriin tai toimimaan muuten aktiivisesti yhteiskunnan jäsenenä. Helpon asiakkaan käsitteellä tarkoitettiin thaimaalaisen kiltteyttä, hyväkäytöksisyyttä ja vaatimattomuutta. Osittain tätä selitti kasvojen käsite, jonka tiedettiin aiheuttavan sen, että thaimaalaisen on usein hankalaa puhua vaikeista asioista, sillä omia kasvoja ei haluta menettää. Thaimaalaisia luonnehdittiin ahkeriksi työntekijöiksi. Heidän kerrottiin muodostavan tiiviitä yhteisöjä, jotka yhtäältä luovat turvaa yhteisön jäsenille mutta toisaalta arvottavat jäseniään eriarvoiseen asemaan sekä levittävät helposti vääriäkin tietoja. Uhkapelaamisen tiedettiin ilmenevän ongelmana thaimaalaisen keskuudessa. Kuten moniin muihinkin maahanmuuttajaryhmiin, myös thaimaalaisiin tiedettiin liittyvän tiettyjä stereotyyppioita, kuten seksityö ja maksulliset avioliitot.

Suomalaisen aviopuolison rooli thaimaalaisen naisen kotouttajana nousi viranomaisten haastatteluissa keskeiseen rooliin. Jo thaimaalaisenkin haastatteluissa ilmennyt vastakkainasettelu ”hyvän ja huonon miehen” välillä vahvistui viranomaisten haastatteluissa. ”Huonon miehen” aiheuttamina ongelmina thaimaalaisen kotoutumisessa ja elämässä Suomessa oli eriarsteinen väkivalta tai huono kohtelu. Parisuhdeväkivallan määrää tarkastellessa sekä poliisin tietoon tullut rikollisuus että turvakotien asiakastilastot antavat ilmiöstä kuitenkin hyvin marginaalisen kuvan. Vakavimmissa tapausesimerkeissä näytti kuitenkin olevan yhtäläisyyksiä vaimonvälityksen tai ihmiskaupan ilmiön kanssa.

8 MAAHANMUUTTAJA-ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

Aiemmissa analyysiluvuissa keskityin thaimaalaisiin maahanmuuttajiin. Tässä luvussa maahanmuuttaja-käsitteellä on laajempi merkitys ja se pitää sisällään kaikki maahanmuuttajat kansalaisuudesta riippumatta. Luvussa käsittelem ensiksi maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisen toimivia käytäntöjä ja toiseksi ongelmakohtia. Toimivat käytännöt ja ongelmakohdat nivoutuvat yhteen, sillä usein sujuvaa toimintatapaa perustellaan sen vastakohtalla eli ongelmilla, joita maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa nähdään olevan. Tässä yhteydessä toimivat käytännöt ja ongelmakohdat on kuitenkin selkeyden vuoksi esitetty erittelemällä ne omiin osa-alueisiinsa. Kolmanneksi pohdin kulttuurituntemuksen merkitystä asiakastyössä. Neljänneksi tuon esiin haastatteluissa nousseita koulutustarpeita.

8.1 Toimivat käytännöt

Keskeisiksi toimiviksi ja hyväksi todetuiksi käytännöiksi maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa nimettiin vuorovaikutustaidot, selkokieliisyys, toistaminen, asioiden paloittelu sopivan kokoiisiin asiakokonaisuuksiin ja riittävän ajan varaaminen asiakastilanteeseen. Mainitut asiat ovat hyvin käytännöllisiä ja konkreettisia, ja ovatkin siten suoraan huomioitavissa käytännön työssä.

Vuorovaikutustaidot

Lähtökohtana maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa pidettiin vuorovaikutustaitoja. Vuorovaikutustaitojen koettiin olevan asiakaspalvelun peruselementtejä, jotka ovat tarpeen kenen tahansa asiakkaan kanssa asioidessa. Asiakaspalvelun peruselementtinä painotettiin aitoa kohtaamista ja asiakkaan kuuntelemista. Asiakkaalle tulee jäädä tunne, että hän on tullut kuulukuksi. Mattilan (2007, 12–13) mukaan aidossa kohtaamisessa on unohdettava suoritukset ja yleispätevät ohjeet ja toimintamallit. Ei ole olemassa yksitä ainoita oikeita sanoja, jotka kuuluu sanoa tietyssä yhteydessä. Aidon kohtaamisen tila syntyy kun ihmisten elämänpiirit saavat kosketuspinnan keskenään. (Mattila 2007, 12–13.)

Se on kaikista olennaisinta mun mielestä se, että otetaan se ihminen vastaan ja kuunnellaan oikeesti, mitä sillä on. Ei niinkään, niin kuin tässäkin sanottiin, ettei tarvitse tietää kulttuurista kaikenmaailman asioita, vaan jotenkin se aito kohtaaminen, että se ois niin kun tärkeitä. Sille ihmiselle syntyy se kokemus, että tämä ihminen haluaa oikeesti kuulla, vaikkei ihan ymmärtäiskään tai sitten se asia ei tuliskaan hoidettua, mutta just se, että on joku tällänen kokemus. H10

Kohteliasuus ja asiakkaan kunnioittaminen liittyvät aitoon kohtaamiseen. Asiakkaalla tulee olla tunne, että työntekijä hyväksyy hänet sellaisena kuin hän on. Työntekijän ja asiakkaan välillä on synnyttävä luottamus siihen, että yhdessä pyritään johonkin hyvään, johon molemmat voivat vilpittömästi sitoutua. Väitöselvityksessä liittyy keskeisesti luottamuksellisuuteen. (Särkelä 2001, 31; 34.)

Sensitiivisyyden eli herkkyyden merkitys painottuu erityisesti maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa. Herkkyydellä tarkoitetaan tässä kykyä kuunnella asiakasta ja edetä asiakastapaamisessa asiakasta lukien. Ennakkoletusten tekeminen asiakkaasta hänen taustansa perusteella on turhaa, eikä jopa hieman turmiollista. Asiakastilanteeseen tulisikin mennä avoimesti ilman ennakkoletuksia ja rakentaa asiakastilanne asiakkaan mukaisesti. Tasavertainen kohtelu asiakkaan erilaisista lähtökohdista ja taustoista riippumatta on tärkeää.

Vuorovaikutustaidot vaikuttavat olevan yksi keskeisimmistä kulttuurien välisen työn edellytyksistä myös muiden tutkimusten mukaan. Vuorovaikutustaidot sisältyvät kulttuurien väliseen kompetenssin malleihin (Hammar-Suutari 2006, 9; Jokikokko 2002, 87–89; Stier 2004, 5–9; ks. 3.1). Niiden merkitys korostuu myös muissa tutkimuksissa (esim. Hammar-Suutari 2009, 167; 2006, 36; Rätty 2002, 8–9; ks. 4.2.)

Asiakaspalvelun peruselementtien korostamisella häivytetään näkemystä siitä, että maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamiseen tarvitsisi varsinaista erityisosaamista tai -taitoja. Maahanmuuttaja-asiakas on yksilöasiakas kuten muutkin asiakkaat. Asiakkaan maahanmuuttajatausta on useissa tapauksissa syytä ottaa huomioon, mutta sille ei tule antaa liikaa painoarvoa.

Mun mielestä se on ihan tasavertaista kohtaamista, niin kuin muidenkin ihmisten kanssa. H7

Selkokieliisyys

Viranomaispuheessa on paljon monimutkaisia termejä, jotka eivät välttämättä avaudu eri kulttuurista tulevalle maahanmuuttajalle. Kyse ei ole välttämättä ainoastaan heikosta suomenkielen taidosta vaan ylipäänsä vaikeudesta ymmärtää käsitteitä, joita omassa kotimaassa ei ole ollut. Asiakkaan koulutustaustasta riippuen, hänen käsitteellinen ajattelunsa saattaa olla melko pienimuotoista.

Terminologia, sanasto. Jos sä selität ihmiselle, jonka maassa ei oo sosiaaliturvaa, että Suomessa on nyt toimeentulotuki ja jokaiselle ihmiselle lasketaan perusosa... H16

Työntekijän tulisi kiinnittää huomiota selkokieliisyyteen. Asiakastilanteessa tulisi miettiä sanavalintoja. Työntekijän vastuulla on käyttää sellaista kieltä, ja avata käyttämiään käsitteitä, että asiakas ymmärtää. Tulkin tehtävä on tulkata puhetta, ei muuttaa puhuttua selkokieliseksi. Palvelujärjestelmä saattaa olla monimutkainen ja vaikeasti hahmotettavissa myös suomalaiselle asiakkaalle. Selkokieliisyydelle kääntämisen tärkeys korostuu kuitenkin entisestään maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa.

Paljon me tehdään suomalaisenkin asiakkaan kanssa sitä, että me tulkataan meidän palvelujärjestelmää, että me käännetään sitä tälläsellä ymmärrettävälle selkokielelle, että miten tää menee ja kuka hoitaa mitäkin tässä aluksi. Sitä me tehdään muutenkin, mutta sitä täytyy tehdä varmaan tässä vähän perusteellisemmin. H26

Toistaminen

Asioiden toistaminen ja sen varmistaminen, että asiakas on ymmärtänyt, mitä on sovittu ja miten edetään jatkossa, nähtiin tärkeäksi. Epäselvät ohjeet ja ymmärtämättömyys hankaloittavat asioita. Toimivaksi käytännöksi nähtiin asiakastilanteen jälkeen tapahtuva asioiden koonti.

Että tavallaan pitää tälläsen neuvottelun jälkeen, varsinkin jos on tällänen ongelmallinen tilanne, pitää aiheuttaa jatkotoimia, niin että ok, nyt tehdään näin, sä teet näin ja mä teen näin ja mitkä ne seuraavat askeleet on ja miten se etenee se prosessi. H1/H2

Ei kaikkea kerralla - asioiden paloittelu sopivan kokoiisiin kokonaisuuksiin

Haastatellut tulkit toivat esiin tärkeyden paloittelulla asioita sopivan kokoiisiin kokonaisuuksiin. Työntekijän tulisi nostaa asiakastapaamisessa esille asiakkaan kannalta keskeiset asiat ja jättää vähemmän tärkeät asiat toiseen kertaan. Liika informaatio sekoittaa asioita ja vaikeuttaa niiden keskeistenkin asioiden muistamista.

Jossain esitetään vaan ne asiat, mitkä on sillä hetkellä tähdellisiä sille ihmiselle ja sitten se asiakas lähtee ulos sieltä toimistosta ymmärtäen mikä nyt on tärkeitä. Ja sitten toisessa toimistossa selitetään koko sapluuna, niin vaikeesti ja kaikkea mahdollista ja sit se asiakas tulee sieltä ulos ja ”en mä ymmärtänyt mitään”, ”no eiks sulla ollut tulkki siellä”, ”no oli, mutta en mä ymmärtänyt mitään”. H13

Riittävä aika

Maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamiseen olisi hyvä varata hieman suomalaista asiakasta enemmän aikaa. Myös tulkin käyttö hidastaa asioiden hoitamisen etenemistä. Hyvänä käytäntönä kerrottiin, että maahanmuuttaja-asiakkaille varataan kaksinkertainen aika suomalaiseen asiakkaaseen verrattuna. Tämä seikka ei ole tosin ainoastaan yksittäisestä työntekijästä kiinni. Organisaatio saattaa asettaa reunaehdot, joiden puitteissa työntekijän on hoidettava työnsä. Yhtenä reunaehtona saattaa olla juuri yksittäisen asiakkaan tapaamiseen käytettävissä oleva aika. Tässä on kyse kulttuuriin välistä kompetenssia reunustavista käytettävissä olevista resursseista (Hammar-Suutari 2005, 116; ks. 4.1), jotka huomioon ottaen työntekijän on työskenneltävä.

8.2 Ongelmakohdat

Toimivien käytäntöjen ohella puhuttiin maahanmuuttaja-asiakkaan ja viranomaisen kohtaamisessa ilmenevistä ongelmakohdista. Keskeisiksi ongelmakohdiksi nimettiin kohtaamattomuus eli vaikeus kohdata asiakas aidosti, työntekijän maahanmuuttajavastainen asenne ja yhteisen kielen puute.

Kohtaamattomuus

Haastateltavat kokivat, että monien suomalaisten viranomaisten on vaikeaa aidosti kohdata asiakas. Oma työ kyllä osataan hoitaa, mutta varsinaista kohtaamista ei välttämättä tapahdu. Tällöin suomalaiset saattavat vaikuttaa tyllyiltä ja kylmiltä. Kohtaamattomuuden ongelma on ikään kuin nurjapuoli aidolle kohtaamiselle, jota käsiteltiin toimivissa käytännöissä yhtenä asiakaspalvelun peruselementtinä osana vuorovaikutustaitoja.

Mun mielestä se ongelma on ollut se kohtaamattomuuden ongelma, että suomalaiset ei oo kauheen hyviä niin kun kaikki, tämmösessä kanssakäymisessä ja sitten ollaan superasiallisia ja jos siinä ei tapahdu sen asiakkaan kanssa niin kun mitään kohtaamista, niin suomalaiset vaikuttaa tosi tyllyiltä, epäystävällisiltä, kylmiltä ja ei luottamusta herättäviltä ja sitten saattaa tulla helposti tällänen rasistisyytös ja se saattaa olla, että suomalainen on vaan kykenemätön tämmöseen parempaan vuorovaikutukseen. H1

Kohdatuksi tuleminen on ensiarvoisen tärkeä kokemus. Erityisesti kielteisten päätösten yhteydessä on tärkeää perustella päätöstä, jotta asiakas ymmärtää, miksi siihen päädyttiin. Ymmärtämättömyys ja epäselvyys saattavat aiheuttaa sen, että asiakas kuvittelee päätöksen olevan mielivaltainen.

Kun huomaa, miten ihmiset kohtaa nää meidän asiakkaat muualla, niin usein on se kokemus, mitä kuulen, että heitä ei kuulla, vaikka yrittää tuoda sen oman asiansa. Ehkä sekin, että he ei uskalla sanoa suoraan ja sitten on joku minkä he itte kokee kauheen kipeeksi ja tärkeäksi tai vaikeaksi asiaksi, niin jotenkin yrittää tuoda sitä julki, mutta ei tuu jotenkin kuulluksi. H10

Työntekijän asenne

Haastateltavat kertoivat myös työntekijöillä ilmenevän negatiivisia asenteita maahanmuuttajia kohtaan. Asenteet ovat hyvin tiukassa ja joidenkin työntekijöiden kerrottiin olevan vaikea toimia ammatillisesti ja tasapuolisesti maahanmuuttaja-asiakkaan kohdalla. Taustalla saattoi olla ajatus siitä, että maahanmuuttaja tuo tullessaan ongelmia.

Mun mielestä suurin ongelma on se, että tietenkin myös työntekijöillä on kielteisiä asenteita maahanmuuttajia kohtaan, tai oletus on se, että kun tulee maahanmuuttaja, niin tulee ongelma, että näin. H1

Oikea asenne on edellytys tasa-arvoon ja oikeudenmukaisuuteen pyrkivälle toiminnalle. Asenteet ovat kulttuurien välisen osaamisen lähtökohta ja yksi osa kulttuurien välistä kompetenssia (ks. 4.1). Asenteisiin vaikuttaminen on melko hidasta ja hankalaa, sillä ne ovat osittain tiedostamattomia. (Jokikokko 2002, 87–89.) Olennaista on tunnistaa oma asennoitumisensa sekä yhteiskunnassa vallitsevat puhutavat tai käytännöt, joiden taustalla on tietty asenteellisuus. Tässä on kyse diskurssien tiedostamisesta (Stier 2004, 9–10, ks. 4.1).

Haastatellut tulkit toivat runsaasti esiin työntekijän asenteellisuuteen liittyvää ongelmaa. Tulkit ovat mukana monessa asiakastilanteessa eri viranomaisten luona ja tulkatessaan havainnoivat asiakastilannetta kokonaisvaltaisesti. He myös saattavat joutua epämiellyttävään välikäteen, jos esimerkiksi viranomainen toteaa asiakastilanteessa jotain sellaista, mitä ei kuitenkaan tarkoita tulkattavaksi asiakkaalle.

Tää on kaikkein ärsyttävintä, ---, viranomainen, se voi olla siis ihan sosiaalipuolen tai lääkäri, ”älä nyt tätä sille sano, mutta kyllä mua ärsyttää noi ruikuttajat” tai että ”pitääkö sen taas tulla tänne valehteleen noista vaivoistaan”. H16

Tulkit kertoivat myös asiakkaista, jotka kokevat saavansa viranomaisen luona asioidessaan paremman kohtelun, jos mukana on tulkki. Tästä syystä he käyttävät asioidessaan tulkkia, vaikka jo itsekkin osaisivat riittävän hyvin suomenkieltä.

Niin ja sitten mulla on joitain asiakkaita, jotka sanoo, että en mä tarvis enää tulkkiä, mutta mä saan niin paljon paremman palvelun kun siellä on joku muu mukana”, ---. Saa paremman palvelun, se on ihan kauheeta, oikeen rasismiin huippu. Sitten roikuttaa tulkkia mukana, että sua palvellaan paremmin, vaikka itse ymmärtäisit. H13

Yhteisen kielen puute

Kolmantena ongelmakohtana mainittiin yhteisen kielen puute. Jos maahanmuuttaja-asiakas ei osaa kommunikoida kuin omalla harvinaisella äidinkiellään, on hänen vaikea hoitaa asioitaan itsenäisesti suomalaisessa yhteiskunnassa. Tulkin käyttö on tietenkin mahdollista ja suositeltavaa, mutta joissain tilanteissa tulkki ei ole mahdollista saada. Lähtökohtaisesti viranomainen tilaa tulkin, jos asia on lähtöisin viranomaiselta. Jos asiakas puolestaan itse laittaa asian vireille, tulee hänen useimmiten tilata ja maksaa tulkki. Yhteisen kielen puute aiheuttaa pahimmassa tapauksessa asiakkaan ja viranomaisen välille kielimuurin.

Jos ei osaa kieliä, vaikka on niin paljon ongelmia, niin ei saa mistään apua. Ja välillä ohjaa ihmisiä oikeisiin pisteisiin, mutta sieltä ei saa apua, koska kielimuuri, viranomainen ei ymmärrä, mitä asiakas haluaa ja asiakas ei ymmärrä, mitä viranomainen selittää. H14

Kielitaidon merkitys nousi esiin myös thaimaalaisen haastattelussa. Myös thaimaalaiset kokivat ongelmalliseksi sen, että yhteistä kieltä ei ole ja tämän nähtiin vaikeuttavan asioita. Kielivaikeudet on todettu ongelmaksi myös muissa tutkimuksissa ja selvityksissä. Erityisesti työvoimaviranomaiset ja sosiaaliohjaajat kokivat asian ongelmalliseksi: 95 prosentilla oli ainakin hieman kielivaikeuksia. (Pitkänen 2006, 83–86; ks. Pitkänen & Kouki 1999, 109; Tolonen 2007, 18–19.)

8.3 Kulttuurituntemuksen merkitys

Asiakkaan vieras kulttuurista aiheutti kahdenlaista mielipidettä kulttuurituntemuksen tärkeydestä. Yhtäältä todettiin vieraankin kulttuurin takana olevan ihminen, jonka tasavertaiseen ja hyvään kohtaamiseen ei tarvita ihmekonsepteja. Toisaalta painotettiin tiettyjen kulttuurillisten seikkojen tunnistamisen auttavan asiakkaan tilanteen selvittämistä.

Kulttuurituntemus ei kovin merkityksellistä

Työntekijän todettiin olevan mahdotonta tietää kaikista niistä kulttuureista, joista asiakkaat ovat lähtöisin. ”Maassa maan tavalla” -ajatus tuli esiin

muutaman haastateltavan puheessa ja huomautettiin, että maahanmuuttaja on kuitenkin vähemmistönä valtaväestön keskuudessa. Tällöin hänen tulisi ensisijaisesti sopeutua suomalaiseen kulttuuriin. Kulttuurituntemuksen liiallinen korostaminen saattaa myös pahimmillaan aiheuttaa ennakkokäsityksiä eri ihmisryhmistä.

Ja on hämmentävää jos pitää miettiä, jos sä tiedät, että mistä maasta on asiakas, että sulla pitää olla valmis mielipide, että hän on sitten muslimi ja hän on sitten tämmönen ja tämmönen. Herran jestas, niitä ihmisiä on sitten erilaisilla taustoilla. Jos on välttämätöntä, saattaa käydä ilmi sitten joskus, että tää oli-kin kommunisti tai ateisti tai jehovantodistaja, mutta mitä mä teen sillä tiedolla, ennen kuin mä alan hoitaa sitä asiaa sen ihmisen kanssa. Se on tosi loukkaavaa jos sä tuut mun vastaan-otolle ja mä kysyn, ootko sä jehovantodistaja. H2

Kulttuurituntemusta tärkeämmäksi nähtiin työntekijän taito ja uskallus kysyä asiakkaalta itseltään hänen kulttuuristaan eli siitä, miten hän itse kokee tietyn asian. Näin katsottiin saatavan paikkansapitävin vastaus juuri kyseisen asiakkaan kohdalla.

Joskus on ihan hyväksi, että tiedetään jotain yleisiä juttuja, mutta se ei kerro mitään siitä ihmisestä, joka mua vastapäätä istuu, ellen mä häneltä kysy. Sitten jos on sellasia selviä stereotyyppioita, että ai, venäläinen päivää, teillähän nää jutut me- neekin näin. H26

Huomionarvoista asiakkaan kertoessa omasta kulttuuristaan on se, ettei tässä yhteydessä yleistä liikaa. Kulttuuri on hyvin henkilökohtainen asia, eivätkä kaikki kulttuurilliset seikat ole suinkaan yleistettävissä koko kieliryhmää tai kansalaisuutta koskeviksi.

Mutta kun ihminen kertoo omasta kulttuuristaan, niin kertooko se siitä, mikä koskee kaikkia samasta uskontokunnasta, samasta maasta, samasta kieliryhmästä vai ihan vaan omasta perheestä tai omasta kylästä. H2

Kulttuurituntemus merkityksellistä

Haastatelluista eri työntekijäryhmistä tulkit kokivat kaikista tärkeimpänä kulttuurituntemuksen. Tulkkien voi olettaa tuntevan parhaiten tulkkaamansa kielen kulttuuritaustaa ja huomaavan herkimmin kulttuurien törmäyksistä johtuvat ristiriidat ja ongelmat. Esimerkiksi thaimaalaiseen kulttuuriin liittyviä erityispiirteitä, jotka työntekijän olisi syytä huomioida asioidessaan thaimaalaisen asiakkaan kanssa, mainittiin hymyilevyys ja vaikeus puhua vaikeista asioista.

Mun mielestä viranomaisen ehkä pitäisi tietää thaimaalaisen kulttuurista, koska he hymyilee koko ajan, mun mielestä se on tärkeä tietää, vaikka heillä menee huonosti he hymyilee ja hyvää kuuluu. H14

Kulttuurituntemattomuuden kerrottiin saattavan aiheuttaa vakaviakin väärinkäsityksiä. Tiedyt kulttuurisidonnaiset seikat saatetaan tulkita suomalaisesta kulttuurista käsin pahimmassa tapauksessa jopa psyykkiseksi sairaudeksi vaikka ne olisivat täysin normaaleja omassa kulttuuriympäristössä. Haastatellut tulkit kuvasivat hyvin hankalaksi tilanteen, jossa joutuu seuraamaan vierestä kuinka viranomaisen kulttuurituntemattomuus vaikeuttaa asiakas-tilannetta. Tulkit tiedostivat kuitenkin oman roolinsa keskittyvän vain tulkkaamiseen, ja kokivat vaikeaksi selvittää kulttuurisidonnaisia asioita ilman viranomaisen pyyntöä.

Jossain tilanteessa tekis mieli avata suunsa, kun sä oot ollut viidellä eri viranomaisella ja sitten on taas joku kuudes viranomainen. Kun sä tiedät, että joku asia auttais hirveesti sitä viranomaista ja se ei ole edes mikään huono asia. Mutta se asiakas ei vaan tajua sanoa sitä, mutta et sä voi sanoa sitä kun se ei siis. Sä et oo siellä mikään asianajaja, vaan tulkki. H13

Ja sitten ois tälläsiä kulttuurivinkkejä, mitä ilman et paljastais mitään sen asiakkaan asioita, niin kun vois sanoa, että kun sä tekisit näin, niin tää menis näin. Mutta sitten joskus on joutunut sellisiin tilanteisiin, joissa saat sitten oikein nenällesi siitä, että oot yrittänyt olla avuksi, sulle suurin piirtein sanotaan, että sä oot täällä tulkin roolissa ja silloin tulee entistä varovaisemmaksi. Ei aina tiedä, että uskaltaisko tälle sanoa vai ei. H13

Tilanteessa, jossa asiakkaan vieras kulttuuri näyttäisi aiheuttavan ongelmaa ja mahdollisia väärinkäsityksiä, työntekijä voisi hyödyntää tulkin kulttuurintuntemusta. Myös Forsanderin (1996) asioimistulkin rooleja käsittelevässä tutkimuksessa nousee esiin tulkin rooli kulttuurin välittäjänä. Tutkimuksessa haastatellut työntekijät kertoivat tarvitsevansa kulttuurista ja yhteiskunnallista lisätietoa mahanmuuttaja-asiakkaan taustoista. Tulkki nähdäänkin luontevana tiedonlähteenä. Tutkimuksesta käy ilmi, että tulkki saa tulkkaustilanteessa asiakkaasta myös sellaista tietoa, mikä ei välttämättä välity viestissä työntekijälle. Tulkki voi esimerkiksi puhetavasta päätellä asiakkaan sosiaalista taustaa ja lähtöaluetta. Tutkimuksessa haastatellut poliisit kuvasivat, että heillä on tarvetta tulkin saaman informaation hyödyntämiseen esimerkiksi asiakkaan antamien tietojen luotettavuuden arvioinnissa. (Forsander 1996, 37–38.)

Ja monesti työntekijä kysyy, että mitäs mieltä tulkki on, miten se pitäis se asia hoitaa. H15

8.4 Koulutustarpeet

Maahanmuuttajien määrä kasvaa asiakaskunnassa ja se aiheuttaa työntekijöille koulutustarvetta. Monessa työyhteisössä kerrottiin olevan tietyt maahanmuuttajien asioihin erikoistuneet työntekijät. Kuitenkin koko työyhteisön nähtiin kaipaavan välineitä ja koulutusta kulttuurien väliseen osaamiseen. Koulutuksen kautta maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaaminen tulisi arkipäiväisemmäksi eikä olisi enää ainoastaan tiettyjen työntekijöiden vastuulla.

Maailma muuttuu ja meidän täytyy kohdata yhä enemmän erilaisia juttuja, että se työyhteisö ei sitten kulje ihan käsi kädessä siinä, että mitä tarpeita enemmän ja enemmän kasvaa ja mitä täytyy kohdata. Kun on niin vähän tuntumaa virkailijoilla ulkomaalaisista, niin siinä tulee just nää ymmärtämiskuviot usein, että kun siinä täytyy olla se tapansa lähestyä vähän ja näin ja sitten jos siihen ei oo totuttu, niin tulee törmäyksiä. H3

Haastatteluissa tuli esiin useita koulutustarpeita, joita käsitellen seuraavaksi. Koulutuksen taustalla nähtiin olevan pyrkimys muuttaa maahanmuuttajan kohtaamista arkipäiväisemmäksi. Oikean, tosiasiallisen tiedon jakamisen nähtiin toimivan tehokkaana asenteiden muokkaajana. Koulutusta kaivattiin myös kulttuurien kohtaamisen, vuorovaikutustaitojen ja maahanmuuttoon

liittyvän ymmärryksen lisäämiseksi. Lisäksi maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden lisääminen työyhteisössä nähtiin toimivana keinona muokata asenteita sekä työyhteisössä että asiakaskunnassa.

Maahanmuuttajan kohtaamisen arkipäiväistäminen

Maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa ei nähty olevan kyseessä mikään erityisiä taitoja vaativa osa-alue, vaan keskeiseksi nähtiin tiettyjen asioiden huomioiminen. Lähtökohtana pidettiin sitä, että tietyt taidot ovat tarpeen kenen tahansa asiakasryhmän kohdalla, maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla ne vain korostuvat. Sama ajatus toistuu luvussa 7.1 toimivien käytäntöjen kohdalla puhuttaessa vuorovaikutustaidoista. Maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisesta ei haluttu tehdä kovin erikoista vaan ennemminkin asiaa tulisi arkipäiväistä.

Ihan asian avaamista niin kun tavalliseksi, että ei niin, että nyt on joku erikoistumisopinnot, se on niin erikoista tää ulkomaalaisten kohtaaminen, vaan aattelin eripäin, että kerrotais, että kun ihminen tulee sinne aulaan ja kysyy minua, niin sille voi sanoa ihan päivää ja kysyä, mikä sinun asia on? H5

Monella on omakohtaisia kokemuksia vieraassa kulttuurissa olemisesta. Jo lyhyt ulkomaanmatkakin saattaa helpottaa työntekijää ymmärtämään hieman paremmin, mitä ongelmia vieraaseen kulttuuriin tuleva maahanmuuttaja kohtaa Suomessa. Se, miten itse olisi toivonut tulleensa kohdelluksi ja autetuksi, on hyvin todennäköisesti sama, mitä maahanmuuttajat toivovat työntekijöiltä.

Oikea, tosiasiallinen tieto

Tosiasiallisen tiedon jakaminen maahanmuuttoon liittyvistä käsitteistä ja tilastoista katsottiin olevan tarpeen, sillä se muokkaa parhaiten asenteita. Median välittämä kuva maahanmuutosta saattaa olla vääristynyt. Työntekijöiden tulisi tuntea maahanmuuttoon liittyvät eri käsitteet ja niiden sisältö sekä ymmärtää mitä maahanmuuttajien erilaiset maahantulosityt merkitsevät käytännön työn kannalta.

Kulttuurien kohtaaminen

Kulttuurien kohtaamiseen liittyvä koulutus nähtiin tärkeäksi. Tässä ei tulisi kuitenkaan painottaa kulttuurieroja tai opetella eri kulttuureiden erityispiirteitä yksityiskohtaisesti. Tärkeämpänä pidettiin kulttuurisensitiivisyyttä ja erilaisuuden kohtaamisen opettelemista. Tärkeäksi nähtiin myös se, että tuntee oman kulttuurinsa ja tunnistaa omaan kulttuuritaustaansa liittyvät seikat.

Pitkäsen (2006) tutkimuksesta ilmenee, että viranomaisista 60 prosenttia pitää omaa koulutustaan ainakin jossain määrin riittämättömänä maahanmuuttaja-asiakastyöhön. Viranomaisten luottamus omiin kulttuurien välisen työn valmiuksiin näyttää kuitenkin lisääntyneen. Vuonna 1998 noin 80 prosenttia viranomaisista koki kulttuurien erilaisuuden ja epävarmuuden maahanmuuttajien erityistarpeista ongelmaksi työssään maahanmuuttajien kanssa. Koulutusta koettiin tarvittavan erityisesti maahanmuuttajien kulttuurisista käytännöistä sekä niiden takana olevista arvo- ja normijärjestelmistä. (Pitkänen 2006, 87–90; Pitkänen & Kouki 1999, 110–113.) Myös poliisikoulutukseen on suositeltu lisäävän maahanmuuttoon ja kulttuurien kohtaamiseen liittyviä aiheita. Poliisikoulutuksen oppimateriaalien sisällöissä tulisi keskittyä ennen kaikkea maahanmuuttajan kulttuurin sensitiivisyyteen. Poliisiin tulisi oppia sopiva, sensitiivisyys huomioon ottava puhetapa keskustellessaan maahanmuuttajan kanssa. (Heikkilä ym. 2008, 120; Tanner 2008, 188.)

Kulttuurisen tietoisuuden lisäämiseen keskittyvää koulutusta käsitellään myös luvussa 4.3.1. Pelkän kulttuurisen tiedon ei nähdä antavan riittäviä valmiuksia kohdata eri kulttuuritaustasta tulevaa asiakasta. Parhaimmillaan se auttaa asiakkaan tilanteen hahmottamisessa. Pahimmillaan se voi johtaa kulttuurierojen liialliseen korostamiseen, mikä vain ylläpitää kulttuurisia stereotyyppioita ja estää asiakkaan näkemisen yksilönä. Koulutuksessa pääpainon ei tulisi olla kulttuuristen erityispiirteiden opettamisessa vaan työntekijän omien kulttuuristen lähtökohtien, käsitysten ja asenteiden tunnistamisessa – oman etnosentrismien tiedostamisessa. (Häkkinen 2009, 95; Tolonen 2007, 23.)

Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutustaidot ovat tärkeä väline asiakastyössä kenen tahansa asiakkaan kanssa. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla vuorovaikutustaitojen tärkeyden nähtiin korostuvan entisestään. Huomion kiinnittämistä asiakkaan aitoon kohtaamiseen painotettiin. Myös selkokielen käyttö helpottaa

maahanmuuttaja-asiakkaita ymmärtämisongelmissa. Samat asiat toistuvat luvussa 7.1. käsiteltäessä toimivia käytäntöjä ja erityisesti asiakaspalvelun peruselementtejä.

Vuorovaikutustaidot ja erityisesti kulttuurien välisen viestinnän taidot nousivat esiin koulutustarpeina myös luvussa 4.3.1. Tähän liittyvä koulutus on nähty tärkeänä useimmissa eri tutkimuksissa ja selvityksissä (esim. Hammar-Suutari 2009, 168; 2006, 37–38; Tolonen 2007, 23; Pitkänen 2006, 90). Kulttuurien välisen viestinnän vuorovaikutustaitoihin liittyvä koulutus antaisi valmiuksia työntekijöille erilaisuuden kohtaamiseen, kulttuurien väliseen viestintään. Lähtökohtana nähtiin omien ja asiakkaan viestintätapojen erojen tunnistaminen ja huomioiminen. (Häkkinen 2009, 95; Tolonen 2007, 23.)

Maahanmuuttoon liittyvä ymmärrys

Asiakkaan maahanmuuttajuus tuo tiettyjä erityispiirteitä, jotka työntekijän on syytä ottaa huomioon.

Pitäis tajuta se, että jos ihminen on muuttanut jostain toisesta maasta, niin mitkä on hänen taustat, mitkä on ne syyt, miksi hän on lähtenyt ja sitten yleensäkin se, että mitä tapahtuu ihmiselle kun hän tulee uuteen kulttuuriin. Mun mielestä se on sellanen psykologinen prosessi, jos työntekijä ymmärtää sen, se voi ymmärtää sitä asiakasta enemmän, että miksi se ihminen tässä tilanteessa käyttäytyy näin. H10

Sopeutuminen uuteen kulttuuriin ja ympäristöön on vaiheittainen prosessi. Prosessi on samantyyppinen kuin minkä tahansa kriisin läpikäyminen. Prosessia kutsutaan usein kulttuurisokiksi tai pakolaisten kohdalla pakolaiskriisiksi. Sopeutumisprosessi etenee yksilöllisesti ja siihen vaikuttavat monet asiat kuten muuton syy, lähtömaan kulttuuri ja muuttajan ikä. (Räty 2002, 120.)

Kulttuurisokin on kuvattu jakautuvan neljään vaiheeseen: kuherruskuukausivaiheeseen, torjuntavaiheeseen, tasapainonhakuvaiheeseen ja useamman kulttuurin hallintavaiheeseen. Kuherruskuukausivaiheessa ihminen on innostunut kaikesta uudesta ja optimistinen mahdollisuuksistaan uudessa maassa. Torjuntavaiheessa ihminen turhautuu uuden elämän aloittamisen hankaluuksista ja yli-ihannoii omaa kulttuuriaan sekä suhtautuu vihamielisesti uuteen kulttuuriin. Tasapainonhakuvaiheessa ihminen hyväksyy tilanteensa tosiasiat: uuden elämäntilanteen antamat mahdollisuudet ja rajoitukset. Use-

amman kulttuurin hallintavaiheessa ihminen on omaksunut kahden kulttuurin kielen, arvot ja tavat sekä osaa tasapainottaa elämänsä kahden kulttuurin välillä. (Räty 2002, 120–121.) Myös malli kotoutumiskaaresta kuvaa sopeutumisprosessin vaihteellisuutta ja yksilöllisyyttä (Punainen Risti 2010).

Kokemusten jakaminen

Hyvänä opetusmetodinä nähtiin kollektiivinen kokemusten jakaminen. Työntekijöiden keskinäinen keskustelu asiakastapauksista ja tavoista toimia eri tilanteissa tuo esiin erilaisia hyviä käytäntöjä eri toimintamalleista. Tätä tapahtuu jatkuvasti työn ohessa ja kokemuksen nähtiinkin olevan se, mikä parhaiten opettaa maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa. Kokemusten jakamista kerrottiin tapahtuvan myös vertaamalla omia kokemuksia maahanmuuttaja-asiakkaan vastaaviin. (Tolonen 2007, 14.)

Pääasiassa se perehtyminen tapahtuu työn kautta kun on kokeneita työkavereita, niin siinä opetetaan, että pikkuhiljaa työkaaverit ja esimies opettaa. H20

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden lisääminen

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden lisääminen nähtiin hyväksi keinoksi muokata asenteita sekä työyhteisössä että asiakaskunnassa. Esimerkiksi maahanmuuttajien rekrytoiminen poliiseiksi nähdään yhtenä maahanmuuttajien kotouttamista edistävänä tekijänä. Maahanmuuttajataustainen kollega auttaisi poliiseja ymmärtämään paremmin maahanmuuttajataustaista asiakasta. Lisäksi heiltä opittavista taidoista ja kokemuksista voisi olla hyötyä jokapäiväisessä poliisityössä. (Tanner 2008, 189.)

Tää on niin kun olennainen tähän koulutusosioon että enemmän maahanmuuttajataustaisia ihmisiä työntekijöiksi eikä vaan asiakkaiksi. H2

Edellä mainituilla koulutustarpeilla on yhteistä se, että niillä pyritään vaikuttamaan asenteisiin ja muuttamaan yleistä asenneilmapiiriä maahanmuuttajamyönteisemmäksi. Taustalla on siis kontaktiteorian mukainen ajatus siitä, että ennakkoluulot vähenevät kun kontaktit enemmistön ja vähemmistön välillä lisääntyvät (Liebkind ym. 2000, 57). Tämä toteutuu esimerkiksi maa-

hanmuuttajataustaisten työntekijöiden lisäämisen myötä. Myös tietoisuus maahanmuuttajia koskevista asioista sekä kulttuurien välisen osaamisen kehittyminen vaikuttavat myönteisesti asenteisiin.

8.5 Yhteenveto

Toimivina käytäntöinä maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa nimettiin vuorovaikutustaidot, selkokieliäisyys, toistaminen, asioiden paloittelu sopivan kokoiisiin asiakokonaisuuksiin ja riittävän ajan varaaminen asiakastilanteeseen. Keskeisinä ongelmakohtina puolestaan nostettiin esiin kohtaamattomuus, työntekijän maahanmuuttajavastainen asenne ja yhteisen kielen puute. Kulttuurituntemuksen merkitys aiheutti kahdenlaista mielipidettä. Yhtäältä todettiin vieraankin kulttuurin takana olevan ihminen, jonka tasavertaiseen ja hyvään kohtamiseen ei tarvita ihmekonsteja. Toisaalta painotettiin tiettyjen kulttuurillisten seikkojen tunnistamisen helpottavan asiakkaan tilanteen selvittämisestä.

Koulutustarpeissa lähtökohtana nähtiin maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisen arkipäiväistäminen. Koulutuksen ei haluttu olevan erikoistumiskoulutusta, vaan sen tulisi ennemminkin arkipäiväistää maahanmuuttajan kohtaamista. Oikean, tosiasiallisen tiedon jakamisen katsottiin parhaiten muokkaavan asenteita. Koulutusta kaivattiin myös kulttuurien kohtaamisen, vuorovaikutustaitojen ja maahanmuuttoon liittyvän ymmärryksen lisäämiseksi. Lisäksi maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden lisääminen nähtiin hyväksi keinoksi muokata asenteita sekä työyhteisössä että asiakaskunnassa.

9 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessa tarkasteltiin viranomaisten ja maahanmuuttajien kulttuurien välistä osaamista. Tavoitteena oli löytää hyviä käytäntöjä ja ongelmakohtia, joita kulttuurien välisissä kohtaamistilanteissa ilmenee. Thaimaalaiset maahanmuuttajat valittiin tutkimuksen kohderyhmäksi, jotta melko näkymättömäksi mielletystä maahanmuuttajaryhmästä saataisiin lisää tietoa.

Kulttuurien välisen osaamisen merkitys painottui tutkimuksessa. Ongelmana nähtiin osaamisen polarisoituminen. Usein työyhteisössä yksi tai muutama työntekijä hoitaa kaikki maahanmuuttaja-asiakkaat. Kulttuurien välistä osaamista ja maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamista tulisikin arkipäiväistää. Koulutusta kaivattiin kulttuurien kohtaamisen, vuorovaikutustaitojen ja maahanmuuttoon liittyvän ymmärryksen lisäämiseksi. Lisäksi asenteita katsottiin muokkaavan parhaiten tosiasiallisen tiedon jakaminen ja maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden lisääminen.

Maahanmuuttajien kotoutumiseen vaikuttaa keskeisesti yhteiskunnassa vallitseva asenneilmapiiri. Kahdensuuntaisen kotoutumisen käsitteellä tarkoitetaan sitä, että myös vastaanottava yhteiskunta kotoutuu eli sopeutuu monikulttuurisempaan yhteiskuntaan sekä ottaa aktiivisen roolin maahanmuuttajien kotouttamisessa. Kahdensuuntaisen kotoutumisen onnistuminen edellyttää maahanmuuttajamyönteistä asennoitumista.

Thaimaalaiset muuttavat Suomeen pääasiassa avioliiton kautta. Avioliittomuuttajat jäävät monesti palveluiden ulkopuolelle, erityisesti silloin kun he eivät ole työttömiä työnhakijoita. Yhtäältä tämä johtuu palveluiden vähäisyydestä, toisaalta avioliittomuuttajan tietämättömyydestä, mitä palveluita ja mahdollisuuksia uudessa yhteiskunnassa on. Syksyllä 2011 voimaan tuleva uusi kotoutumislaki tulee parantamaan avioliittomuuttajien asemaa. Avioliittomuuttajiin tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota ja turvata heidän kotoutumisensa.

Juuri maahan saapuneen maahanmuuttajan on tärkeää saada tietoa yhteiskunnasta, sen toiminnasta ja palveluista omalla äidinkielellään tai kielellä, jota hän hallitsee kohtalaisesti. Thaimaalaisen kohdalla thaikielinen materiaali alkuvaiheessa turvaa heille jaetun informaation ymmärretyksi tulemisen. Thaikielistä materiaalia tulisi lisätä eri palveluissa ja huomioida, että thaimaalaiset ovat Suomen kuudenneksi suurin maahanmuuttajaryhmä, jonka koko kasvaa vuosi vuodelta.

Painetun materiaalin lisäksi omakielinen neuvonta ja palveluohjaus ovat tärkeitä kotoutumisen tukijoita. Omakielisen neuvonnan kohdalla tulisi kuitenkin huomioida, että esimerkiksi thaimaalaiset eivät välttämättä puhu ongelmistaan toiselle thaimaalaiselle. Taustalla on pelko kasvojen menetykses-

tä. Palveluohjauksella varmistetaan olemassa olevien palveluiden ja niiden tarpeessa olevien asiakkaiden löytäminen toistensa luokse. Palveluohjaus tehostaa sekä palveluiden käytettävyyttä että yksittäisten asiakkaiden palvelunsaantia.

Thaimaalaisten positiivisen julkisuuden lisääminen korostui sekä thaimaalaisten että viranomaisten haastatteluissa. Positiivisen julkisuuden nähtiin parhaiten vähentävän yhteiskunnan thaimaalaisiin kohdistamaa negatiivista asenteellisuutta sekä nostavan heitä selkeämmin viranomaisten ja muiden palveluntuottajien tietoisuuteen. Keskeistä on myös viestittää thaimaalaisille, että heidät on huomioitu tutkimuksen näkökulmasta ja heidän tilanteestaan sekä kotoutumisen ongelmista ollaan kiinnostuneita.

Thaimaalaisten haastatteluissa tuli esiin eroavaisuus omakohtaisten kokemusten ja muita thaimaalaisia koskevien ongelmien välillä. Perhe-elämään ja parisuhteeseen liittyvistä ongelmista kerrottiin ystävän tai tuttavän kokemina. Kasvojen käsite ja pelko kasvojen menetyksestä on saattanut aiheuttaa sen, että mahdollisista omakohtaisista ongelmista ei uskalleta kertoa. Thaimaalaisen asiakkaan kohtaamisessa työntekijän tulisikin huomioida kasvojen käsite ja hymy, jonka takana saattaa piillä asioita, joita asiakas ei tuo esiin.

Tutkimuksen arviointia

Tutkimuksen lähtökohtana oli huomio siitä, että thaimaalaiset koetaan melko näkymättömäksi maahanmuuttajaryhmäksi. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa lisää tietoa heidän tilanteestaan, jotta eri toimijat osaisivat huomioida heidät paremmin palveluiden asiakkaina. Ryhmän näkymättömyys aiheuttaa haasteita myös tutkimuksen teolle; saadaanko tutkimuksen avulla selvyyttä asioihin, joista asiakastyössä on vaikea saada kiinni?

Tutkimuksen tuottama kuva thaimaalaisista sekä heidän elämästään ja ongelmistaan Suomessa ei ole absoluuttinen totuus. Tulee huomioida, että tulokset perustuvat pääasiassa yhteensä 41 haastateltavan näkemyksiin. Tarkoituksena ei ole pyrkiä tulosten yleistettävyyteen vaan yrittää ymmärtää ja valottaa thaimaalaisten maahanmuuttajien elämää. Yleistäminen on epätarkoituksenmukaista myös siitä syystä, että thaimaalaiset, kuten mikä tahansa muu ihmisryhmä, muodostavat heterogeenisen joukon. Tutkimuksessa on kuitenkin onnistuttu nostamaan esiin erilaisia huomioita ja teemoja, jotka ilmenevät ainakin osan thaimaalaisten elämässä.

Tutkimuksen taustaorganisaation, Poliisiammattikorkeakoulun merkitystä tässä tutkimuksessa on syytä pohtia kriittisesti. Eri tutkimusten mukaan monet maahanmuuttajat kokevat epäluottamusta suomalaisia viranomaisia

kohtaan kotimaansa negatiivisten viranomaiskokemusten vuoksi. Erityisesti pelkoa ja epäluottamusta herättävät lainvalvontaviranomaiset, joihin poliisi lukeutuu. Poliisiammattikorkeakoulu on saattanut tuntua monesta potentiaalisesta haastateltavasta pelottavalta tai aiheuttaa muuten negatiivista asenteellisuutta. Myös hankkeen puitteissa thaimaalaisille järjestettyjen tilaisuuksien vähäiset osallistujamäärät saattavat selittyä osaksi esitteissä olevista Poliisiammattikorkeakoulun maininnoista. Uskon taustaorganisaation vähentäneen potentiaalisten haastateltavien halukkuutta osallistua tutkimukseen. Tutkimustuloksiin taustaorganisaatiolla en oleta kuitenkaan olevan merkitystä.

Epäluottamuksen kokeminen suomalaista poliisia kohtaan aiheutti myös sen, että tutkimuksen ohjausryhmän thaimaalainen jäsen halusi jäädä kesken hankkeen pois ohjausryhmän toiminnasta. Hänellä oli huonoja omakohtaisia kokemuksia poliisin toiminnasta ja hän koki tullessa epäoikeudenmukaisesti kohdelluksi ulkomaalaisen taustansa vuoksi. Tästä syystä hän ei halunnut jatkaa enää Poliisiammattikorkeakoulun hallinnoiman hankkeen toiminnassa. Hänen poisjäämisensä oli erittäin valitettavaa ja ohjausryhmä menetti asiantuntevan jäsenen. Vastaavanlaisia negatiivisia kokemuksia viranomaisista on monilla muillakin maahanmuuttajilla. Koettu viranomaistaholta tuleva syrjintä ja epäoikeudenmukaisuus vaikeuttavat kotoutumista. Eri viranomaisten tulisikin kiinnittää huomiota entistä enemmän maahanmuuttajan kohtaamistilanteisiin ja erityisesti negatiivisten päätösten perustelemiseen ja selventämiseen. Koettu syrjintä ja epäoikeudenmukaisuus saattaa joissakin tapauksissa johtua väärinkäsityksistä. Näihin tapauksiin on helpointa puuttua. Vaikeamman ongelman aiheuttavat puolestaan tapaukset, joissa kohtelu on epäoikeudenmukaista esimerkiksi yksittäisen työntekijän asenteellisyydestä johtuen.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on oleellista, että tutkimuksen tuloksia on testattu sekä viety arvioitavaksi tutkimushankkeen eri vaiheissa. Hankkeen puitteissa järjestetyt erilaiset tilaisuudet ovat toimineet tutkimuksen sen hetkisten tulosten arviointipaikkoina. Tilaisuudet ovat myös mahdollistaneet tulosten laajan leviämisen. Lisäksi thaimaalaiset ovat saaneet tilaisuuksien sekä koko tutkimushankkeen myötä lisää näkyvyyttä viranomaisten ja muiden palveluntuottajien silmissä. Tämän voi olettaa vähentäneen kokemusta ryhmän näkymättömyydestä.

Jatkotutkimusaiheita

Tutkimuksen edetessä nousi esiin useita mielenkiintoisia teemoja, joita voisi hyödyntää muissa tutkimuksissa. Yksi mielenkiintoinen tutkimusaihe on monikulttuuriset perheet ja parisuhteet. Tässä tarkasteltaisiin perheen käsitystä monikulttuurisissa avioliitoissa, esimerkiksi thaimaalais-suomalaisissa perheissä. Miten lähtökohtaisesti erilaiset perhekäsitykset ja kulttuuriset tavat, esim. lapsen vastuu vanhemmistaan, vaikuttavat perhe-elämässä ja parisuhteessa?

Mielenkiintoista olisi myös tutkia tarkemmin poliisin ja maahanmuuttajan kohtaamista, poliisin kulttuurien välistä osaamista sekä maahanmuuttajien poliisiasenteita. Usein maahanmuuttajat asennoituvat erityisesti poliisiin negatiivisesti ja saattavat olla herkkiä tulkitsemaan poliisin toimintaa rasisena. Kuten muillakin viranomaisilla, myös poliisilla on tarvetta kulttuurien välisen osaamisen koulutukseen. Poliisin asiallinen ja asiakasmyönteinen maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaaminen tukee osaltaan kotoutumista.

Lopuksi

Hymy mielletään useimmiten positiivisena asiana. Hymy viestittää iloisuutta, ystävällisyyttä, tyytyväisyyttä ja onnellisuutta. Hymy saattaa joskus kuitenkin toimia suojamuurina monille ongelmille. Toivon, että tämä tutkimus on antanut valmiuksia ja rohkeutta katsoa, mitä hymyn takana on.

KIRJALLISUUS

- Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Anis, Merja (2008) Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinat. Helsinki: Väestöliitto.
- Arvilommi, Nicola (2005) Monikulttuurisuus sosiaali- ja terveysalan ammattillisena haasteena. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja D 30, Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Asioimistulkin ammattisäännöstö (2009) <<http://sktl.net/pdf/asioimistulkin.pdf>>. Luettu 8.7.2009.
- Berry, John W. (1980) Acculturation as varieties of adaptation. Teoksessa Acculturation: Theory, models and some new findings. Boulder, CO: Westview, 9–25.
- Berry, John W. ym. (1992) Cross-cultural psychology: research and applications. Cambridge: Cambridge University Press.
- Edilex (2010a) Hallitus esittää lievää pahoinpitelyä virallisen syytteen alaiseksi lähisuhde- ja työpaikkaväkivaltatapauksissa. 4.6.2010.
- Edilex (2010b) Lievät pahoinpitelyt osittain virallisen syytteen alaisiksi vuoden 2011 alusta. 21.12.2010.
- Egharevba, Stephen (2008) Maahanmuuttajan poliisiusuhde Suomessa ja lähtömaan kokemukset. Teoksessa Tanner, Arno (toim.) Poliisi ja maahanmuuttajat. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 67/2008, 76–100.
- Egharevba, Stephen (2003) Police Cadets Attitudes` towards Immigrants in Finland: A Critical Analysis. Teoksessa Laitinen, Ahti (toim.) Kirjoituksia syrjäytymisestä, syrjinnästä ja petoksista. Turun yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisuja. Rikos- ja prosessioikeuden sarja A:31. Turku: Tampereen yliopistopaino, 155–188.
- Ensi- ja turvakotien liitto ry (2011) Maahanmuuttajanaiset ja parisuhdeväkivalta. <http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/liitto/haetko-tietoa/perhevakivalta/maahanmuuttajanaiset_ ja_ parisuhd/>. Luettu 31.1.2011.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2010) Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 26–44.
- Forsander, Annika (1996) Asioimistulkin monet roolit. Tutkimus työntekijöiden asenteista asioimistulkkauspalveluita kohtaan. Opetushallitus. Helsinki: Oy Edita Ab.

- Forsander, Annika (2002) Luottamuksen ehdot. Maahanmuuttajat 1990-luvun suomalaisilla työmarkkinoilla. Helsinki: Väestöliitto.
- Forsander, Annika (1994) Monietninen työ - maailma pienoiskoossa. Teoksessa Forsander, Annika & Ekholm, Elina & Saleh, Raya (1994) Monietninen työ - haaste ammattitaidolle. Helsinki: Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 51–68.
- Goffman, Erving (1967) Interaction Ritual. Essays in Face-to-Face Behavior. Aldine Publishing Company, Chicago.
- Hakkala, Henriikka (2001) Poliisikuulustelujen tulkkaamisen kielelliset, kulttuuriset ja sosiologiset erityispiirteet. Turun yliopisto: Englannin kielen laitos. Englannin kielen kääntämisen ja tulkkauksen pro gradu -tutkielma.
- Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma (2006) <http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/mamu_ohjelma19102006.pdf>. Luettu 13.7.2010.
- Hammar-Suutari, Sari (2009) Asiakkaana erilaisuus - Kulttuurienvälisen viranomaistoiminnan etnografia. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja. Joensuu: Joensuun yliopisto. <http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-219-303-2/urn_isbn_978-952-219-303-2.pdf>. Luettu 31.3.2011.
- Hammar-Suutari, Sari (2006) Kulttuurien välinen viranomaistyö. Työn valmiuksien ja yhdenvertaisen asiakaspalvelun kehittäminen. Helsinki: Työministeriö, työpoliittinen tutkimus 300.
- Hammar-Suutari, Sari (2005) Kulttuurien väliset asiakaspalvelutilanteet viranomaistyössä. Teoksessa Pitkänen, Pirkko (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita Oy, 111–122.
- Hannula, Milla (2011) Maassa maan tavalla. Maahanmuuttokritiikin lyhyt historia. Helsinki: Otava.
- Hartikainen, Miira (2006) Thaimaalaisten naisten kokemuksia parisuhdeväkivallasta ja avunsaamisesta Suomessa. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry.
- HE 185/2010 vp (2010) Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kotoutumisen edistämisestä ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta. <[http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?\\${APPL}=akirjat&\\${BASE}=akirjat&\\${THWIDS}=0.22/1293694522_239559&\\${TRIPPIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?${APPL}=akirjat&${BASE}=akirjat&${THWIDS}=0.22/1293694522_239559&${TRIPPIFE}=PDF.pdf)>. Luettu 30.12.2010.
- Heikkilä, Elli (2004) Monikulttuuriset avioliitot sillanrakentajina Suomessa. Teoksessa Heikkilä, Elli & Viertola-Cavallari, Ritva & Oksi-Walter, Päivi & Roos, Jonna (toim.) Monikulttuuriset avioliitot sillanrakentajina Suomessa. Web Reports Nro 2. Siirtolaisinstituutti, 3–6. <<http://www.migrationinstitute.fi/pdf/webreports2.pdf>>. Luettu 16.2.2011.

- Heikkilä, Elli & Pikkarainen, Maria & Wilkman, Sirkku (2008) Poliisi ja maahanmuuttajat Turussa tänään. Teoksessa Tanner, Arno (toim.) Poliisi ja maahanmuuttajat - kohti kotoutumista edistävää vuorovaikutusta. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 67/2008, 120–141.
- Heikkinen, Mirja & Tuovinen, Kersti (2009) Suomi hyvä - Thainaisten kokemuksia integraatioprosessista. Lahden ammattikorkeakoulu: Sosiaali- ja terveysalan laitos, Sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö.
- Helsingin kaupunki (2010) Helsingin väestö vuodenvaihteessa 2009 / 2010 ja väestönmuutokset vuonna 2009 - lyhennetty versio. Helsingin kaupungin tietokeskus, tilastoja 18/2010. <http://www.hel2.fi/tietokeskus/julkaisut/pdf/10_06_21_Tilasto_18_Peuranen.pdf>. Luettu 15.2.2011.
- HS, Helsingin Sanomat 5.2.2011. Cameron: Monikulttuurisuus epäonnistunut Britanniassa. <<http://www.hs.fi/ulkomaat/artikkeli/Cameron+Monikulttuurisuus+ep%C3%A4onnistunut+Britanniassa/1135263575584>>. Luettu 14.2.2011.
- HS, Helsingin Sanomat 17.10.2010. Merkel: Monikulttuurinen yhteiskunta epäonnistui Saksassa. <<http://www.hs.fi/ulkomaat/artikkeli/Merkel+Monikulttuurinen+yhteiskunta+ep%C3%A4onnistui+Saksassa/1135260964291>>. Luettu 14.2.2010.
- HS, Helsingin Sanomat 8.8.2010. Pahamaineinen puolue. Ruotsin muut puolueet yrittävät kaikin keinoin vältellä väittelyä sen kanssa.
- HS, Helsingin Sanomat 29.7.2009: Monikulttuuriset avioliitot päättyvät eroon kantaväestön liittoja herkemmin. A9
- HS, Helsingin Sanomat 31.7.2009: Parisuhdetta stressaavat maahanmuutto ja perhe.
- HS, Helsingin Sanomat 29.7.2009: Monikulttuuriset avioliitot päättyvät eroon kantaväestön liittoja herkemmin. A9.
- Hetemaj, Fatbardhe (2011) Kotisivut. <<http://www.hetemaj.fi/fi/etusivu/teemat#kotouttaminen>>. Luettu 17.2.2011.
- Hiltunen, Ismo (2009) Suomalainen poliisi muslimin silmin - mielikuvatutkimus suomalaisesta poliisista. Poliisiammattikorkeakoulun päättötyö.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Honkasalo, Veronika (2010) Maahanmuuttoa tutkivat eivät enää halua esiintyä julkisuudessa. Mielipidekirjoitus. Helsingin Sanomat 14.3.2010.
- Honkatukia, Päivi (2005) Maahanmuuttajat väkivallan uhreina. Teoksessa Honkatukia, Päivi & Siren, Reino (toim.) Suomalaiset väkivallan uhreina: tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Helsinki: Hakapaino Oy, 57–73.

- Husband, Charles (2000) Recognising diversity and developing skills: the proper role of transcultural communication. *European Journal of Social Work* 3(3), 225–234.
- Husso, Marita (2003) Parisuhdeväkivalta. Lyötyjen aika ja tila. Tampere: Vastapaino.
- Huttunen, Laura (2002) Kotona, maanpaossa, matkalla. Kodin merkitykset maahanmuuttajien omaelämäkertoissa. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Häkkinen, Anne (2009) Maahanmuuttajien terveyspalvelutarpeeseen vastaaminen Etelä-Pohjanmaalla. Siirtolaisuusinstituutin Pohjanmaan aluekeskuksen tutkimuksia n:o 3. <http://www.migrationinstitute.fi/pdf/Maahanmuuttajien_terveyspalvelutarve.pdf>. Luettu 24.2.2011.
- Ihmisiä muuttoliikkeessä (2010) Nasima Razmyar: Suurlähtetillään tytär ja pakolainen. <http://www.muuttoliikkeessa.fi/index_html?cid=79&lang=suo>. Luettu 17.2.2011.
- Ikäläinen, Sinikka & Martiskainen, Taina & Törrönen, Maritta (2003) Mangopuun juurelta kuusen katveeseen - asiakkaana maahanmuuttajaperhe. Vantaa: Lastensuojelun Keskusliitto.
- Jaakkola, Magdalena (2009) Maahanmuuttajat suomalaisten näkökulmasta. Asennemuutokset 1987 - 2007. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Jaakkola, Magdalena (2005) Suomalaisten suhtautuminen maahanmuuttajiin 1987 - 2003. Helsinki: Työministeriö, työpoliittinen tutkimus 286.
- Jaakkola, Magdalena (1999) Maahanmuutto ja etniset asenteet. Suomalaisten suhtautuminen maahanmuuttajiin 1987-1999. Helsinki: Työministeriö, työpoliittinen tutkimus 213.
- Jaakkola, Magdalena (1995) Suomalaisten kiristyvät ulkomaalaisasenteet. Helsinki: Työministeriö, työpoliittinen tutkimus 101.
- Jaakkola, Magdalena (1989) Suomalaisten suhtautuminen ulkomaalaisiin ja ulkomaalaispolitiikkaan. Siirtolaistutkimuksia 21, Suunnitteluosasto, Työvoimaministeriö. Valtion painatuskeskus, Helsinki.
- Jasinskaja-Lahti, Inga & Liebkind, Karmela & Vesala, Tiina (2002) Rasismi ja syrjintä Suomessa. Maahanmuuttajien kokemuksia. Helsinki: Gaudeamus.
- Jasinskaja-Lahti, Inga & Liebkind, Karmela (1997) Maahanmuuttajien sopeutuminen pääkaupunkiseudulla. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia.
- Jokikokko, Katri (2002) Interkulttuurinen kompetenssi apuna kulttuurien kohdatessa. Teoksessa Räsänen, R. & Jokikokko, K. & Järvelä, M. & Lamminmäki-Kärkkäinen, T. (toim.) Interkulttuurinen opettajankoulutus - utopiasta todellisuudeksi toimintatutkimuksen avulla. Oulu: Oulu University Press, 85–96.

- Järvinen, Riitta (2004) Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri: erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Tampere: Tampere University Press.
- Jääskeläinen, Anni (2003) Inter-marriage and Segmented Integration into Finnish Society: Immigrant Women from the Former Soviet Union. *Yearbook of Population Research in Finland* 39 (2003), 33–54.
- Kangasniemi, Eeva (2003) Rakkautta yli rajojen? Lumeavioliitot. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003:6. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kansallinen ihmiskaupparaportointi (2010) Kertomus 2010. Ihmiskauppa ja siihen liittyvät ilmiöt sekä ihmiskaupan uhrien oikeuksien toteutuminen Suomessa. Vähemmistövaltuutettu. Julkaisusarja 7. Porvoo: Painoyhtymä Oy.
- Keto-Tokoi, Anna (1994) Kahden kulttuurin keskellä: Thaimaalaiset naiset Helsingin seudulla. Helsingin yliopisto. Sosiologian laitos. Sosiologian pro gradu-tutkielma.
- Kotouttamislaki (1999) Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 9.4.1999/493.
- Kupari, Tiina (2007) Maahanmuuttaja-asiakkaiden ja virkailijoiden vuorovaikutus työvoimatoimistossa. Promenio-hanke. Turun työvoimatoimisto.
- Kyllönen-Saarnio, Eija & Nurmi, Reet (2005) Maahanmuuttajanaiset ja väkivalta. Opas sosiaali- ja terveysalan auttamistyöhön. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005:15. Helsinki: Yliopistopaino.
- Laapio, Marja-Liisa (2005) Poliisi ja perheväkivalta. Tapaustutkimus poliisin toimintakulttuurista ja viranomaisverkostosta. Poliisiammattikorkeakoulun tutkimuksia 24/2005. Espoo: Poliisiammattikorkeakoulu.
- Laapio, Marja-Liisa & Tukiainen, Kari (1999) Poliisiviranomaisten käsityksiä työstään maahanmuuttajien kanssa. Sisäasiainministeriö: Poliisiosaston julkaisu.
- Laine, Terhi (2010) Turvakodit Suomessa. *Yhteiskuntapolitiikka* 75 (2010), 194–202. <<http://www.stakes.fi/yp/2010/2/laine.pdf>>. Luettu 31.1.2011.
- LAMK, Lahden ammattikorkeakoulu (2010) Myanyuban. <<http://www.lamk.fi/myanyuban>>. Luettu 10.9.2010.
- Lehti, Martti (2009) Naiset henkirikosten uhreina 2002–2007. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen verkkokatsauksia 11/2009. <<http://www.optula.om.fi/uploads/ut03717jh.pdf>>. Luettu 16.2.2011.
- Leinonen, Satu (2001) Asioimistulkkaus - paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa Oittinen & Mäkinen (toim.) *Alussa oli käänös*. Tampere University Press, 277–293.

- Liebkind, Karmela & Jasinskaja-Lahti, Inga (2000) Syrjintäkokemusten vaikutus maahanmuuttajiin. Teoksessa Liebkind, Karmela (toim.) Monikulttuurinen Suomi. Etniset suhteet tutkimuksen valossa. Helsinki: Gaudemus, 80–92.
- Liebkind, Karmela & Haaramo, Juha & Jasinskaja-Lahti, Inga (2000) Kannattaa tutustua paremmin. Teoksessa Monikulttuurinen Suomi. Etniset suhteet tutkimuksen valossa. Tampere: Gaudeamus Oy, 56–67.
- Lindberg, Eva & Toivanen, Mia & von Hertzen, Nina (2006) Maahanmuuttaja työhallinnon asiakkaana. Julkaisu työhallinnolle. MoniQ-projekti. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Linnanmäki-Koskela, Suvi (2010) Maahanmuuttajien työmarkkinaintegraatio. Vuosina 1989–93 Suomeen muuttaneiden tarkastelua vuoteen 2007 asti. Helsingin kaupungin tietokeskus. Tutkimuksia 2010/2. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Lumio, Milla (2009) Monikulttuurisuus, maahanmuuttajuus ja sosiaalityö. Monikulttuurisen sosiaalityön asiantuntijuus sosiaalityöntekijöiden kertomana. Tampereen yliopisto. Sosiaalitutkimuksen laitos. Sosiaalipolitiikan pro gradu-tutkielma.
- Maahanmuuttovirasto (2011a) Suomessa vakinaisesti asuvat ulkomaalaiset. <<http://www.migri.fi/download.asp?id=Ulkomaalaiset+Suomessa+2010;2051;{F5D5309C-E8CC-48EB-9C61-B47EC6D6FA77}>>>. Luettu 23.2.2011.
- Maahanmuuttovirasto (2011b) Oleskeluluvat tammi-elokuu 2010. Tilastokatsaus. Maahanmuuttovirasto: Maahanmuuttoyksikkö. <<http://www.migri.fi/download.asp?id=Tilastokatsaus+oleskeluluvat+2010;1997;{117BD21A-E5AA-4837-B191-9F069FA2981C}>>>. Luettu 17.2.2011.
- Maahanmuuttovirasto (2010) Oleskeluluvat vuonna 2009. Tilastoanalyysi. <<http://www.migri.fi/download.asp?id=Mamun+tilastoanalyysi+2009;1551;{590DE241-246A-4AA1-B47D-278D0C319C6F}>>>. Luettu 10.9.2010.
- Martikainen, Tuomas (2007) Maahanmuuttajaväestön sukupuolittuneisuus, perheellistyminen ja sukupolvisuus. Teoksessa Martikainen, Tuomas & Tiilikainen, Marja (toim.) Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ. Helsinki: Väestöliitto, 38–67.
- Martikainen, Tuomas & Tiilikainen, Marja (2007) Maahanmuuttajanaiset. Käsitteet, tutkimus ja haasteet. Teoksessa Martikainen, Tuomas & Tiilikainen, Marja (toim.) Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ. Helsinki: Väestöliitto, 15–37.

- Matinheikki-Kokko, Kaija (1997) Challenges of working in a cross-cultural environment. Principles and practice of refugee settlement in Finland. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House. 384 ACTA Jyväskylä Studies. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 131.
- Mattila, Kati-Pupita (2007) Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Modood, Tariq (2007) Multiculturalism. A civic idea. Cambridge: Polity Press.
- Mustonen, Päivi (2007) Pompottelua ja osallisuuden kaipuuta. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja -työn laitos. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma.
- Mäntynen, Anna (2003) Tulkin muotokuva. Asioimistulkin rooli ja toiminta työvoimaviranomaisen näkökulmasta. Tampereen yliopisto: Kieli- ja käännöstieteiden laitos: Käännöstiede saksaksi.
- O'Hagan, Kieran (2001) Cultural competence in the caring professions. London: Jessica Kingsley Publishers Ltd.
- Oikeusministeriö (1998) Ulkomaalaisten vaimojen välitys. Työryhmän mietintö 1998.
- Oroza, Valentina (2010) Yleislääkäri kohtaa maahanmuuttajan. Teoksessa Pakaslahti, Antti & Huttunen, Matti (toim.) Kulttuurit ja lääketiede. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 272–296.
- Paananen, Seppo (2005) Maahanmuuttajien integrointi: vaikea ja ristiriitainen hanke. Teoksessa Paananen, Seppo (toim.) Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Helsinki: Tilastokeskus, 173–180.
- Paananen, Seppo (1999) Suomalaisuuden armoilla. Ulkomaalaisten työnhakijoiden luokittelu. Tilastokeskus. Tutkimuksia 228. Helsinki: Hakapaino.
- Pakolainen (2008) Vaikutan, siis olen. Suomen pakolaisapu ry 1/2008, 4–5. <http://www.pakolaisapu.fi/files/154/pakolainen01_2008.pdf>. Luettu 17.2.2011.
- Perhoniemi, Riku & Jasinskaja-Lahti, Inga (2006) Maahanmuuttajien kotoutuminen pääkaupunkiseudulla. Seurantatutkimus vuosilta 1997 - 2004. Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia 2006:2. Helsinki: Helsingin kaupungin hankintakeskus.
- Peutere, Laura (2010) Poliisin tietoon tullut viharikollisuus Suomessa 2009. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 88/2010. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.
- Peutere, Laura (2009) Poliisin tietoon tullut viharikollisuus Suomessa 2008. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 85/2009. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.

- Phinney, Jean S. & Berry, John W. & Vedder, Paul & Liebkind, Karmela (2006) *The Acculturation Experience: Attitudes, Identities and Behaviors of Immigrant Youth*. Teoksessa Berry, John W. & Phinney, Jean S. & Sam, David L. & Vedder, Paul (toim.) (2006) *Immigrant Youth in Cultural Transition. Acculturation, Identity and Adaptation Across National Contexts*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Pirkanmaan tulkkikeskus (2010) Tulkin käyttöopas. <<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/maahanmuuttajat/tulkkikaannospalvelut/opas.html>>. Luettu 28.12.2010
- Pitkänen, Pirkko (2006) *Etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus viranomaisytyössä*. Helsinki: Edita.
- Pitkänen, Pirkko & Kouki, Satu (1999) *Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaistyössä*. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Punainen Risti (2010) *Kotoutumiskaari*. <http://www.redcross.fi/apuajatuksia/maahanmuuttajientuki/toiminta/kotoutuminen/fi_FI/kotoutuminen/>. Luettu 13.8.2010.
- Pro-tukipiste (2010a) *Yhdistys*. <<http://www.pro-tukipiste.fi/yhdistys/>>. Luettu 16.2.2011.
- Pro-tukipiste (2010b) *Saphaan* <<http://www.saphaan.fi/fi/etusivu/>>. Luettu 10.9.2010.
- Raschka, Teija (2002) ”Hyvä tietää”. Toimintatutkimus Pro-tukipisteen thai-projektista. Diakonia-ammattikorkeakoulu., Helsingin yksikkö. Sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan koulutusohjelman opinnäytetyö.
- Roth, Venla (2010) *Olen olemassa. Ihminen ei ole kauppatavaraa*. Puheenvuoron power point- esitys ihmiskaupan vastaisen toiminnan tiedotus- ja koulutustilaisuudessa Säätytalolla 4.5.2010.
- Ruenkaew, Pataya (2003) *Heirat nach Deutschland. Motive und Hintergünde thailändisch-deutscher Eheschliessungen*. <http://books.google.fi/books?id=xn_I_Hlbp4MC&pg=PA151&lpq=PA151&dq=heirat+nach+deutschland&source=bl&ots=OUOMR-QeJQ&sig=MEbM7NaJXVpHZuEdUvYk13EYmU&hl=fi&ei=Xc5JSrusFirt-Abq0YzHBw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2>. Luettu 16.2.2011.
- Räty, Minttu (2002) *Maahanmuuttaja asiakkaana*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Saari, Kari (2009) *Poliisin ja etnisten vähemmistöjen välinen suhde 2000-luvun Suomessa - Kertovatko suomalaistutkimukset kahta ristiriitaista tarinaa? Oikeus 2009 (38): 4: 402–419*.
- Saarin, Aino (2007) *Venäläiset maahanmuuttajat “naisystävällisessä” Pohjolassa: kansalaisuus ja stigmatisoitunut identiteetti*.

- teetti. Teoksessa Tuomas Martikainen & Marja Tiilikainen (toim.) *Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ*. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46/2007. Helsinki: Väestöliitto, 125–174.
- Sainola-Rodriquez, Kirsti (2009) Transnationaalinen osaaminen. Uusi terveydenhuoltohenkilöstön osaamisvaatimus. Kuopion yliopisto: Terveystalouden ja -talouden laitos.
- Saukkonen, Pasi (2010) Kotouttaminen ja kulttuuripolitiikka. Tutkimus maahanmuutosta ja monikulttuurisuudesta suomalaisella taiteen ja kulttuurin kentällä. Cuporen julkaisuja 19/2010. Helsinki: Kulttuuripoliittisen tutkimuksen edistämissektori.
- Schubert, Carla & Kruus, Johanna (2010) Tulkki yhteistyökumppanina. Teoksessa Pakaslahti, Antti & Huttunen, Matti (toim.) *Kulttuurit ja lääketiede*. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 297–304.
- Sinkkonen, Päivi (toim.) (2009) Lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisy Tampereella. Tampereen kaupungin Tietotuotannon ja laadunarvioinnin julkaisusarja C 12/2009. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Sirkkilä, Hannu (2005) Elättäjyyttä vai erotiikkaa. Miten suomalaiset miehet legitimoivat parisuhteensa thaimaalaisen naisen kanssa? Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- SM, Sisäasiainministeriö (2010a) Poliisibarometri 2010. Kansalaisten näkemyksiä ja kokemuksia poliisitoiminnasta ja sisäisen turvallisuuden tilasta. Sisäasiainministeriön julkaisuja 29/2010.
- SM, Sisäasiainministeriö (2010b) Haavoittuvassa asemassa olevien maahanmuuttajanaisten asema ja kotouttamisen tarpeet Suomessa. Sisäasiainministeriö: Maahanmuutto-osasto. <[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/65b0dba36a106e6ec22576ab0049e56d/\\$file/1%C3%A4hete%20liite%20%20kehitt%C3%A4missuositukset%20tammikuu%202010.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/65b0dba36a106e6ec22576ab0049e56d/$file/1%C3%A4hete%20liite%20%20kehitt%C3%A4missuositukset%20tammikuu%202010.pdf)>. Luettu 21.9.2010.
- SM, Sisäasiainministeriö (2010c) Jatkossa kaikille maahanmuuttajille jaetaan perustietoa Suomesta. <<http://www.poliisi.fi/intermin/bulletin.nsf/PFBD/09EDD727D0910C2FC22578080041F270>>. Luettu 30.12.2010.
- SM, Sisäasiainministeriö (2009) Toimenpidesuunnitelma thaimaalaisenaisten kotouttamiseksi. Sisäasiainministeriö: Maahanmuutto-osasto. <[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/91b1eed97ad0983ec22576ab004a13b6/\\$file/haavoittuvsa%20asemassa%20olevien%20maahanmuuttajanaisten%20asema%20ja%20kottamisen%20tarpeet%20suomessa%20loppuraportti%20ja%20tiivistelma%20tammikuu%202010.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/91b1eed97ad0983ec22576ab004a13b6/$file/haavoittuvsa%20asemassa%20olevien%20maahanmuuttajanaisten%20asema%20ja%20kottamisen%20tarpeet%20suomessa%20loppuraportti%20ja%20tiivistelma%20tammikuu%202010.pdf)>. Luettu 21.9.2010.

- SM, Sisäasiainministeriö (2003) Maahanmuuttajanaisiin kohdistuva väkivalta. Poliisin tietoon tullut rikollisuus vuonna 2002. Sisäasiainministeriö: Poliisiosaston julkaisu.
- Soivio, Juha (1995) Kulttuuri, terveys ja terveydenhuolto. Teoksessa Riitta Viialainen (toim.) Ulkomaalainen terveydenhuollon asiakkaana: Opas terveydenhuollossa työskenteleville. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus, oppaita 28. Helsinki: Stakes, 17–26.
- Stier, Jonas (2004) Intercultural Competencies as a Means to Manage Intercultural Interactions in Social Work. *Journal of Intercultural Communication* 7. <<http://www.immi.se/intercultural/>>. Luettu 16.2.2011.
- Stier, Jonas (2003) Internationalisation, Ethnic Diversity and the Acquisition of Intercultural Competencies. *Intercultural Education*, Vol 14, No 1, 77–91.
- Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.
- Säävälä, Minna (2010) Monikulttuuriset avioliitot näkyvät yhä enemmän suomalaisessa arjessa. ETMU-blogi. <http://etmu.protsv.fi/blogi/?p=34#_ftn1>. Luettu 10.9.2010.
- Söderling, Ismo (1997) Maahanmuuttoasenteet ja elämänhallinta. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 30/1997. Helsinki: Väestöliitto.
- Söderling, Ismo (1999) Perheitä meiltä ja muualta. Suomalaisten näkemyksiä omista ja maahanmuuttajien perheistä. Väestöntutkimuslaitos E 8 / 1999. Vammala: Väestöntutkimuslaitos.
- Talib, Mirja-Tytti (1999) Toiseuden kohtaaminen koulussa. Opettajien uskomuksia maahanmuuttajaoppilaista. Tutkimuksia 207. Helsinki: Helsingin yliopiston opettajankoulutuslaitos.
- Tampereen kaupunki (2010) Toimintaympäristö: Kielet ja kansalaisuudet 2009. >http://www.tampere.fi/material/attachments/k/5p7sQcsh3/toimintaymparisto_kielet_ja_kansalaisuudet10.pdf>. Luettu 7.9.2010.
- Tanner, Arno (2008) Konkreettiset suositukset maahanmuuttajien kotoutumiseksi. Teoksessa Tanner, Arno (toim.) Poliisi ja maahanmuuttajat -kohti kotoutumista edistävää vuorovaikutusta. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 67/2008. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu, 183–191.
- Tilastokeskus (2011a) Väestötilastot. Ulkomaiden kansalaiset. <http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#ulkomaidenkansalaiset>. Luettu 23.3.2011.
- Tilastokeskus (2011b) Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. Väestörakenne. <http://pxweb2.stat.fi/database/StatFin/vrm/vaerak/vaerak_fi.asp>. Luettu 23.3.2011.

- Tilastokeskus (2010a) Väestötilastot. Suomessa syntyneiden miesten solmitut avioliitot vaimon kansalaisuuden mukaan 2000 - 2009.
- Tilastokeskus (2010b) Työssäkäyntitilasto. Pääasiallinen toiminta kansalaisuuden mukaan 31.12.2008. <http://www.stat.fi/til/tyokay/2008/tyokay_2008_2010-04-20_tau_001_fi.html>. Luettu 7.9.2010.
- Tilastokeskus (2010c) Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. Muuttoliike. Maahan- ja maastamuuttaneet lähtö- ja määrärajan iän, sukupuolen ja kansalaisuuden mukaan 1987 - 2009. <http://pxweb2.stat.fi/database/StatFin/vrm/muutl/muutl_fi.asp>. Luettu 7.9.2010.
- Tolonen, Virpi (2007) ”Voiko Kela-kortilla matkustaa Mikkeliin?” Selvitys maahanmuuttaja-asiakastyön nykytilasta ja mahdollisuuksista Tampereella ja seutukunnassa. Tampereen kaupunkiseudun seutukehittäjähanke 5/2006-6/2007. Maahanmuuttajatyön loppuraportti. Tampere: Pikassos Oy. <http://www.tampere.fi/tiedostot/5uGOKInwl/seutukehittaja_mamuty_o.pdf>. Luettu 16.2.2011.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2004) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- TS, Turun Sanomat 7.6.2009: Joka kolmas ulkomaalaisnaisen kanssa solmittu liitto on venäläisen kanssa.
- Työministeriö (2004) Tulkin välityksellä. Tietoa viranomaisille asiointitulkkauksesta. <http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/07_aineistot_kirjasto/01_esitteet/tulkkiivi/tulkkiivi_fin.pdf>. Luettu 28.12.2010.
- Vertovec, Steven & Wessendorf, Susanne (toim.) (2010) The multiculturalism backlash. European discourses, policies and practices. Routledge: Oxon.
- Viertola-Cavallari, Ritva (2004) Seka-avioliitot yhteiskunnallisena katalyyttorina. Teoksessa Heikkilä, Elli & Viertola-Cavallari, Ritva & Oksi-Walter, Päivi & Roos, Jonna (toim.) Monikulttuuriset avioliitot sillanrakentajina Suomessa. Web Reports Nro 2. Siirtolaisinstituutti, 3–6. Saatavana [www-muodossa](http://www.muodossa) <<http://www.migrationinstitute.fi/pdf/webreports2.pdf>>.
- Väestörekisterikeskus (2010) Asukasluvu maakunnittain. <[http://www.vaestorekisterikeskus.fi/vrk/files.nsf/files/CCD7D1935DC3AC8FC225740B0041130D/\\$file/Asukasluvu_maakunnittain_2007_2008.htm](http://www.vaestorekisterikeskus.fi/vrk/files.nsf/files/CCD7D1935DC3AC8FC225740B0041130D/$file/Asukasluvu_maakunnittain_2007_2008.htm)>. Luettu 29.3.2009.
- Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21.
- YLE FST5 14.2.2010. Dok: Thaimaasta Thyhyn. Lisätiedot: <<http://yle.fi/ohjelmat/525041>>. Luettu 28.3.2011.
- Åsvik, Annabella & Åsvik, Annika (2004) Miesten paratiisi. Helsinki: Johnny Kniga Kustannus.

LIITTEET

LIITE 1. Haastattelurunko, thaimaalaisten haastattelut

1. ELÄMÄ THAIMAASSA

- Millaista elämäsi oli? Millainen tausta sinulla on?
- Koska olet syntynyt? Lapsuus? Perhe?
- Koulutus? Työ?

2. MUUTTO SUOMEEN, NYKYTILANNE

- Kuinka kauan olet asunut Suomessa?
- Millaiset olivat odotuksesi Suomeen tulolle? Mitä tiesit Suomesta?
- Millainen oli muutto Suomeen?
- Nykytilanne: työelämässä / opiskelija / kotiäiti?
- Perhetilanne?
- Millaista elämäsi on ollut / on Suomessa?
- Mikä oli hankalaa / helppoa kun muutit Suomeen?
- Mikä on hankalaa / helppoa nyt?

3. KOTOUTUMINEN, VIRANOMAISKOKEMUKSET

- Jos tarvitset apua, keneltä sitä saat? Minkälaisissa asioissa tarvitset apua?
- Keiden viranomaisten kanssa olet asioinut? Mitä palveluita olet käyttänyt?
- Missä on ollut hyvää palvelua / kohtelua? Miksi?
- Missä on ollut huonoa palvelua / kohtelua? Miksi?

4. MITÄ ON HYVÄ PALVELU / HYVÄ VIRANOMAINEN?

- Mitkä ovat hyvän viranomaisen ominaisuudet?
- Pitäisikö viranomaisen tietää enemmän maahanmuuttajan kulttuurista?
- Miten haluaisit itseäsi kohdeltavan?
- Mitkä ovat hyvän asiakkaan ominaisuudet?
- Miten asiakkaan tulee osata asioida viranomaisen kanssa? Mitä asiakkaalta voi odottaa?
- Parannusehdotuksia palveluihin, kohtaamistilanteisiin?

5. THAIMAALAISET SUOMESSA

- Paljonko olet tekemisissä muiden thaimaalaisten kanssa?
- Oma sosiaalinen verkosto? Suomalaiset ystävät / maahanmuuttajaystävät?
- Millaista thaimaalaisten elämä on Suomessa?
- Millaisia ongelmia thaimaalaisilla naisilla on Suomessa?
- Auttavatko thaimaalaiset toisiaan? yhteisön tiiviys?
- Pidetäänkö yhteyttä kotimaahan?

LIITE 2. Haastattelurunko, viranomaisten ja muiden palveluntuottajien haastattelut

1. TUTKIJA ESITTELEE THAI-HAASTATTELUIDEN KESKEISET TEEMAT
2. KESKUSTELUA JA KOMMENTOINTIA
3. ONGELMAKOHDAT MAAHANMUUTTAJA-ASIAKKAAN KOHTAAMISESSA
 - oma esimerkkitapaus epäonnistuneesta / vaikeasta kohtaamisesta
 - mitkä ovat suurimmat haasteet maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa? poikkeako kohtaaminen kantaväestön kohtaamisesta?
 - jos tullut väärinkäsityksiä, mistä ne ovat johtuneet? miten ne on korjattu?
4. TOIMIVAT KÄYTÄNNÖT MAAHANMUUTTAJA-ASIAKKAAN KOHTAAMISESSA
 - oma esimerkkitapaus onnistuneesta kohtaamisesta
 - omat toimivat käytännöt
 - mitkä asiat koet omina vahvuuksinasi maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa?
 - miten käsität kulttuurikompetenssin / kulttuurisen sensitiivisyyden?
5. KOULUTUS
 - onko tutkintoosi sisältynyt monikulttuurisuuteen / maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamiseen liittyviä opintoja?
 - onko työpaikallasi tarjottu lisäkoulutusta?
 - koetko tarvitsevasi lisäkoulutusta kulttuurien välisen osaamisen kehittämiseksi?
 - mitä asioita olet oppinut käytännön kokemuksen kautta?
 - miten asioista on ohjeistettu? miksi toimitaan niin, kuten toimitaan?

LIITE 3. Seminaariohjelma, Hymyn takana -seminaari

HYMYN TAKANA - THAIMAALAINEN MAAHANMUUTTAJA JA SUOMALAINEN VIRANOMAINEN

23.11.2010, POLIISIAMMATTIKORKEAKOULU,
TAMPERE

Thaimaalaiset maahanmuuttajat muodostavat Suomen kuudenneksi suurimman maahanmuuttajaryhmän, jonka koko kasvaa lähes 15 prosentin vuosivauhtia. Pääasiassa kyse on avioliittomuutosta - Thaimaa on yleisin kansalaisuus ulkomaalaisilla naisilla, joiden kanssa suomalaiset miehet solmivat avioliiton. Viranomaisen ja muu palveluntuottaja kohtaa yhä useammin thaimaalaistaustaisia asiakkaita. Ryhmän asemaan ja kotoutumisen onnistumiseen Suomessa on syytä kiinnittää enemmän huomiota.

Poliisiammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämisosastolla on käynnissä thaimaalaisiin maahanmuuttajiin keskittyvä hanke *Kotouttaminen, kulttuurien välinen kohtaaminen ja hyvät käytännöt - tapaustutkimuksena thaimaalaisten Pirkanmaalla*. Hankkeen tavoitteena on selvittää maahanmuuttajien ja viranomaisten kulttuurien välisen osaamisen hyviä ja huonoja käytäntöjä. Lisäksi kartoitetaan thaimaalaisten maahanmuuttajien tilannetta Pirkanmaalla.

Hankkeen loppuseminaarissa esitellään tutkimuksen keskeisiä tuloksia ja pohditaan thaimaalaisten maahanmuuttajien asemaa Suomessa eri näkökulmista. Seminaari on tarkoitettu toimijoille, jotka kohtaavat työssään thaimaalaisia maahanmuuttajia tai ovat muuten kiinnostuneita kohderyhmästä. Seminaari järjestetään Poliisiammattikorkeakoulun auditorio 2:ssa, osoitteessa Vaajakatu 2. Kartta alueesta avautuu linkistä [http://www.polamk.fi/poliisi/poliisioppilaitos/home.nsf/files/opaskartta2010_web/\\$file/opaskartta2010_web.pdf](http://www.polamk.fi/poliisi/poliisioppilaitos/home.nsf/files/opaskartta2010_web/$file/opaskartta2010_web.pdf). Ennen tilaisuuden alkua ilmoittaudutaan päärakennuksen vastaanotossa, josta ohjataan auditorioon.

Lisätiedot ja ilmoittautumiset 12.11. mennessä osoitteeseen milla.lumio@poliisi.fi.

TERVETULOA!



Poliisiammattikorkeakoulu
Polisyrikeshögskolan
Police College of Finland

Tutkimusta rahoittavat EU:n kotouttamisrahasto, Tampereen kaupunki ja Poliisiammattikorkeakoulu.

SEMINAARIN OHJELMA:

12.30 SEMINAARIN AVAUS

Erikoistutkija Kari Laitinen, Poliisiammattikorkeakoulu
Maahanmuuttajatyön pääkoordinaattori Marja Nyrhinen,
Tampereen kaupunki

12.40 HANKKEEN KESKEISIÄ TULOKSIA

Tutkija Milla Lumio, Poliisiammattikorkeakoulu

13.20 THAIMAALAINEN ASIAKAS TE-TOIMISTOSSA

Työvoimaohjaaja Arja Seppä, Tampereen työ- ja
elinkeinotoimisto

13.40 HAAVOITTUVUUDEN MONET ULOTTUVUUDET - THAI-HIERONTAPAikkojen tilanne Pääkaupunkiseudulla

Toiminnanjohtaja Jaana Kauppinen, Pro-tukipiste

14.00 KAHVITAUKO

14.30 THAIMAALAINEN ÄITINÄ, PUOLISONA JA YRITTÄJÄNÄ SUOMESSA

Yrittäjä, chef de rotisseur Pannee Jokinen

14.50 PANEELI: KUINKA NÄHDÄ HYMYN TAAKSE?

puheenjohtaja: erikoistutkija Kari Laitinen,
Poliisiammattikorkeakoulu panelistit:

Ylikonstaapeli Petri Jokinen, Pirkanmaan poliisilaitos
Viinikonsultti, Suomalais-thaimaalaisen kauppakamarin ex-
presidentti Timo Jokinen

Kouluttaja Osmo Jäkkö, TAKK Maahanmuuttajakoulutus
Työvoimaohjaaja Arja Seppä, Tampereen työ- ja
elinkeinotoimisto

Projektikoordinaattori Kristiina Teiss, ALMA -hanke

15.50 YHTEENVETO JA SEMINAARIN PÄÄTTÄMINEN

Erikoistutkija Kari Laitinen, Poliisiammattikorkeakoulu
Tutkija Milla Lumio, Poliisiammattikorkeakoulu



Poliisiammattikorkeakoulu
Polisyrkeskøhøskolan
Police College of Finland

Tutkimusta rahoittavat EU:n kotouttamisrahasto, Tampereen kaupunki ja
Poliisiammattikorkeakoulu.

Poliisiammattikorkeakoulun tutkimuksia
ISSN 1455-8262 ISSN 1455-8262

Sanna-Mari Humpi ja Noora Ellonen: Lapsiin kohdistuva väkivalta ja hyväksikäyttö. Tapausten tunnistaminen, rikosprosessi ja viranomaisten yhteistyö. 40/2010. 19,00 €

Mirkka Kreuz: Terrorismin torjunta Suomessa. 39/2010. 25,00 €

Arno Tanner ja Laura Koivisto-Khazaal: Maahanmuutto- ja ulkomaalaisviranomaiset mediassa. 38/2010. 24,00 €

Matti Vuorensyrjä: Tulos- ja kehityskeskustelujen arviointi ja kehittäminen poliisihallinnossa. 37/2009. 17,00 €

Petri Rainiala: Tiedottajan käyttö poliisin tiedonhankintamenetelmänä. 36/2009. 20,00 €

Erkki Hämäläinen: Eurooppalaistuva lainvalvonta. 35/2009. 23,00 €

Terhi Hakamo, Anne Alvesalo, Kirsi Jauhiainen ja Erja Virta: Talousrikokset rikosprosessissa. 33/2009. 33,00 €

Outi Roivainen ja Elina Ruuskanen: Laki ja järjestys? Poliisien ja kaupunkilaisten näkemyksiä järjestyslaista sekä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden valvonnasta. 32/2008. 38,00 €

Anna Vanhala: Piiri pieni pyörii. Poliisipäälliköiden ammatti-identiteetti ja työelämäkerrat. 31/2007. 29,00 €

Anna-Liisa Heusala, Anja Lohiniva ja Antti Malmi: Samalla puolella - eri puolilla rajaa. Rajaturvallisuuden edistäminen Suomen ja Venäjän viranomaisyhteistyönä. 30/2008. 43,00 €

Kari Saari: Poliisi ja joukkojenhallintatoiminta Suomessa. Joukkotilanteet ja niihin liittyvä poliisitoiminta suomalaisten poliisien näkökulmasta tarkasteltuna. 29/2007. 32,00 €

Marko Viitanen: Poliisin rikokset. Tutkimus suomalaisen poliisirikoksen kuvasta. 28/2007. 65,00 €

Poliisiammattikorkeakoulun raportteja
(ISSN 1797-5743)

- Sanna-Mari Kuoppamäki: Poliisin ja Rajavartiolaitoksen turvapaikkamenetelyt ja viranomaisyhteistyö 92/2011. 11 €
- Vesa Muttilainen ja Terhi Kankaanranta: Talousrikollisuus kehityssuunnat ja toimintaympäristö vuosina 2000-2009. 91/2010
- Ulla Palonen: Turvallisuusympäristön muutos diskurssina. Oikeus- ja sisäasioiden strategiat, järjestäytynyt rikollisuus ja poliisitoiminta. 90/2010. 13,00 €
- Jenni Niemi: Seurusteluväkivalta nuorten kokemana. 89/2010. 13,00 €
- Laura Peutere: Poliisin tietoon tullut viharikollisuus Suomessa 2009. 88/2010. 12,00 €
- Lauri Holmström: Industrial espionage and corporate security: the Ericsson case. 87/2010. 8,00 €
- Terhi Kankaanranta ja Vesa Muttilainen: Kuittikauppa rakennusalan talousrikollisuutena. 86/2010. 12,00 €
- Laura Peutere: Poliisin tietoon tullut viharikollisuus Suomessa 2008. 85/2009. 19,00 €
- Jenni Juslén ja Vesa Muttilainen: Korruption ydinalueet 2000-luvun Suomessa. 84/2009. 18,00 €
- Johanna Peurala: The European Union's Anti-money Laundering Crusade. 83/2009. 10,00 €
- Sanna-Mari Humppi: Lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö rikosilmoituksissa. 82/2009. 12,00 €
- Anja Lohiniva ja Vesa Muttilainen: Vakuutusala petosten kohteena. 81/2009. 8,00 €

Poliisiammattikorkeakoulun oppikirjoja
ISSN 1455-8270

- Kimmo K. Kiiski: Poliisin rooli kuolemansyntyntutkinnassa. 18/2009.
2. uudistettu painos. 20,00 €
- Johan Boucht, Dan Frände suom. Markus Wahlberg: Suomen rikosoikeus.
Rikosoikeuden yleisten oppien perusteet. 17/2008. 20,00 €
- Reima Kukkonen: Keinotekoisista varallisuusjärjestelyistä ulosotossa ja vel-
lallisen rikoksissa. 16/2007. 27,00 €
- Risto Honkonen & Nora Stenvall (toim.): Poliisin johtamista kehittämässä.
15/2007. 39,00 €
- Arto Hankilanoja: Työturvallisuus ja vastuun kohdentuminen
poliisihallinnossa. 10/2003 2. uudistettu painos 2007. 16,00 €
- Janne Häyrynen & Tero Kurenmaa: Arvopaperimarkkinarikokset. 14/2006.
25,00 €
- Anne Alvesalo & Ari-Matti Nuutila (toim.): Rangaistava työn turvattomuus.
13/2006. 21,00 €
- Anne Jokinen: Rikos jää tekijän mieleen. Muistijälkitesti rikostutkintame-
netelmänä. 12/2005. 20,00 €
- Nina Pelkonen: Kriisin ABC. Käsikirja poliisin käyttöön. 11/2005.
10,80 €
- Kimmo Himberg: Tekninen rikostutkinta. Johdatus forensiseen tieteeseen.
9/2002. 12,96 €
- Marketta Vesisenaho: Poliisialan sanasto. Suomi-ruotsi-englanti. 8/2002.
10,80 €