

Kirsi Hellman

# Asiakastyö maahanmuuttajien parissa

## osaamisen kehittämisen näkökulmasta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK  
Sosiaali- ja terveysalan  
kehittämisen ja johtamisen  
koulutusohjelma

Opinnäytetyö

16.11.2012

Tekijä Otsikko  Sivumäärä Aika	Kirsi Hellman Asiakastyö maahanmuuttajien parissa osaamisen kehittämisen näkökulmasta 53 sivua 16.11.2012
Tutkinto	Sosionomi YAMK
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja	Lehtori, TtT Liisa Montin
<p>Sosiaalialan asiakastyön asiantuntijoiden haasteet ovat lisääntyneet viime vuosina maahanmuuttaja-asiakkaitten kulttuuristen, etnisten ja sosiaalis-taloudellisten erojen myötä. Tämän työn tarkoituksena oli kuvata sosiaaliohjaajien, sosiaalityöntekijöiden ja työvoimasuunnittelijoiden (n=19) käsityksiä asiakastyöstä maahanmuuttajien parissa, koota yhteen kehittämisehdotuksia sekä kartoittaa monikulttuurisuuteen saatua koulutusta. Työssä tarkasteltiin sosiaalityötä, maahanmuuttajia työllistämispalvelun asiakkaina ja osaamisen kehittämistä. Tutkimusaineisto kerättiin avoimin kysymyksin keväällä 2012 Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa ja analysoitiin sisällönanalyysin menetelmällä.</p> <p>Työntekijöiden käsityksen mukaan asiakastyössä korostuivat enemmän asiakkaitten yksilölliset haasteet kuin kulttuuriset lähtökohdat. Työntekijöitä turhauttivat kommunikaatiovaikeudet sekä asianmukaisten palvelujen puute, vaikka asiakastyö kaiken kaikkiaan koettiin myönteisenä. Työntekijöiden mukaan asiakastyön kehittäminen edellytti uudenlaista työtettä, johon sisältyivät monikulttuurisen osaamisen lisääminen ja asiakastyön toimintatapojen kehittäminen. Aikaisempaa koulutusta maahanmuuttajien parissa tehtävään työhön oli saanut hiukan yli puolet työntekijöistä. Koulutusta olivat saaneet ne vastaajat, jotka olivat muutoinkin kiinnostuneita asiakastyöstä maahanmuuttajien parissa. Muiden vastaajien ammattitaito perustui työkokemukseen.</p> <p>Yhteenvedona voidaan todeta, että maahanmuuttaja-käsite kattaa niin heterogeenisen joukon ihmisiä, että termin käytölle on vaikea löytää kestäviä perusteluja. Tulevaisuudessa asiakaskunta on entistä monikulttuurisempaa ja monikielisempää, joten tarve monimuotoisille ja yksilöllisille palveluille, henkilökunnan täydennyskoulutukselle ja kehittämistyölle on entistä suurempi.</p>	
Avainsanat	Maahanmuuttajat, työllistyminen, sosiaalityö, osaamisen kehittäminen

Author Title Number of Pages Date	Kirsi Hellman The Work with Immigrant Clients from the Perspective of Developing Competences 53 pages 23 October 2012
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Degree Programme in Development and Leadership in Health Care and Social Services
Specialisation option	
Instructor	Lecturer Liisa Montin, PhD, RN
<p>Immigrants with diverse cultural, ethnical, and socio-economical backgrounds create unsurpassed challenges for the modern professional social workers. The aim of this study was to explore the opinions of social counselors, social workers and labour force counselors (n=19) about their work with immigrant clients, collect suggestions for improvement, and to map the type of training the social workers dealing with diverse ethnicities had. This study investigated social work, immigrants as clients, and social workers' competence. The data were collected using an open questionnaire during the spring 2012 in The Helsinki Labour Force Service Centre and was analyzed with the contents analysis.</p> <p>The results demonstrated that the clients' individual challenges were more important than their cultural needs. While in general the employees' experiences working with their clients were positive, they found communication problems and the lack of relevant services rather frustrating.</p> <p>The employees felt that a new fresh approach is needed to improve their work with minority clients, including, but not limited to, a better understanding of issues arising from multiculturalism, and improved practices with their clients. Just over fifty percent of the employees had obtained some multicultural education; most of these employees had shown interest in working with immigrants. The professional skills of the other employees were based on their working experiences.</p> <p>In conclusion, immigrants are a very heterogeneous group of people, and therefore, to bunch them all under a single title, immigrant, is poorly justified. In the future, clients will have even more diversified ethnic and cultural backgrounds, thus a need for multifaceted and individual services, continued employee education, and overall development is tremendously important.</p>	
Keywords	immigrants, employment, social work, developing competences

## Sisällys

1	Johdanto	4
2	Toimintaympäristön kuvaus	6
2.1	Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri	6
2.2	Asiakastyö	11
2.3	Osaamisen kehittäminen	13
3	Maahanmuuttajat Suomessa	18
3.1	Maahanmuuttajat mahdollisuutena	20
3.2	Maahanmuuttajat asiakkaina	22
3.3	Maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn erityisvaatimukset	24
4	Tarkoitus ja tavoite	27
5	Aineiston keruumenetelmä ja aineiston keruu	27
6	Aineiston analysointi	29
7	Tulokset	30
7.1	Kokemus asiakastyöstä	30
7.1.1	Asiakkaan tarpeet	32
7.1.2	Työntekijän näkemykset	33
7.2	Kehittämissuhteet	34
7.2.1	Uudet taidot	36
7.2.2	Kehitystyö	37
7.3	Aikaisempi koulutus maahanmuuttajatyöhön	38
7.3.1	Kokemustieto	38
7.3.2	Perinteinen koulutus	39
7.3.3	Asenne	39
8	Eettiset kysymykset ja työn luotettavuus	41
9	Pohdinta	43
	Lähteet	47

## 1 Johdanto

Helsingin Työvoiman palvelukeskuksen Duurin maahanmuuttaja-asiakkaitten määrän nopea lisääntyminen vuonna 2011 herätti työntekijöissä hämmennystä, sillä aiemmin asiakkuuden ehtona olivat tiukemmat kielitaitovaatimukset. Aikaisemmin haastaviksi määritellyt maahanmuuttaja-asiakkaat ohjattiin erikoistuneille työntekijöille ja maahanmuuttajille suunnattuihin erityispalveluihin. Uuden linjauksen mukaan kaikki työntekijät alkoivat työskennellä maahanmuuttajien kanssa ja asiakkaat pyrittiin ohjaamaan niin kutsuttuihin normaalipalveluihin. Duurin työntekijänä aloin itsekkin pohtia valmiuksiani tukea maahanmuuttaja-asiakkaita, sillä aiempi työkokemukseni maahanmuuttajien kanssa oli ollut satunnaisempaa. Tämä muutos ei koskettanut ainoastaan Duuria, vaan asiakaskunnan etnistä erilaistumista tapahtui laajemminkin sosiaali- ja terveystieteiden yksiköissä. Keskustellessani aiheesta eri toimipisteissä työskentelevien työntekijöitten kanssa aloin aavistella, että muutos ei sujuisi itsestään vaan tarvitsisi tuekseen jonkinlaisia näkökulmien avartamista.

Helsingissä on asukkaita 588 549 ja väestö kansainvälistyy voimakkaasti. Yli 10 prosenttia Helsingin asukkaista puhuu äidinkielenään jotain muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia. (Helsingin kaupunki 2012e.) Monikulttuurisuus koskee paitsi asukkaita, niin myös päättäjiä, palvelujen käyttäjiä ja henkilöstöä (Kananoja – Niiranen - Jokiranta 2008, 73). Samalla kun väestö vanhenee, toimintaympäristö muuttuu nopeasti. Jotta kuntien niukilla resursseilla kyettäisiin tuottamaan riittävästi palveluita, tarvitaan uusia työtapoja sekä ammattitaitoista henkilökuntaa. (Ahvo-Lehtinen, Maukonen 2012:7.) Uusien asenteitten ja työkäytäntöjen omaksuminen ei ole kuitenkaan helppoa (Paasi-vaara, Suhonen & Virtanen 2011, 63). Kriittisen reflektion avulla uusien työtapojen ja toiminnan kehittäminen on kuitenkin mahdollista (Dewing & Traynor 2005, 697). Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelma Kasteen keskeisiä kehittämis-kohteita vuosina 2012 - 2015 ovat osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Kaste-ohjelman mukaisesti pitkäaikaistyöttömien tilannetta tulisi parantaa ja erityistä huomiota tulee kiinnittää maahanmuuttajiin ja etnisiin vähemmistöihin (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste 2012 - 2015, 18.) Maahanmuuttajat ja maahanmuuttajuus ovat ajankohtaisia ilmiöitä myös yhteiskunnallisessa keskustelussa. Tulevaisuudessa siintävään työvoimapulaan etsitään vastauksia maahanmuuttajista. (Nieminen

2011, 85.)

Työvoiman palvelukeskukseen perustettiin kesällä 2011 työryhmä, jonka tavoitteena oli tukea Duurissa tehtävää asiakastyötä maahanmuuttajien parissa sekä kehittää sitä. Kuuluin ryhmään työntekijäjäsenenä. Tämä opinnäytetyö perustui työyhteisön omiin kehittämistarpeisiin ja sillä oli suora yhteys työntekijöitten perustehtävään. Kohderyhmänä olivat Työvoiman palvelukeskuksessa työskentelevät sosiaaliohjaajat, sosiaalityöntekijät, työvoimasuunnittelijat ja johtavat sosiaalityöntekijät.

Maahanmuuttajaksi kutsutaan kaikkia Suomeen muuttaneita ulkomaalaisia henkilöitä, jotka ovat tulleet maahan väliaikaisesti tai pysyvästi. Yleisimpiä syitä maahanmuuttoon ovat humanitääriset perusteet ja perhesyyt. (Shafae 2010, 63.) Suomessa asuvien ulkomaalaisten lukumäärä vaihtelee sen mukaan, mistä näkökulmasta tilannetta arvioi. Maahanmuuttajiksi voidaan lukea ne henkilöt, joilla on muu kuin Suomen kansalaisuus, toinen syntymämaa, muu äidinkieli kuin suomi tai ruotsi tai erilainen etninen alkuperä. (vrt. Suomen Väestö 2007, 262.) Maahanmuuttaja-määritelmää on siten vaikea käyttää tarkasti. Yleisessä kielenkäytössä maahanmuuttajilla tarkoitetaan toista etnistä alkupe-  
rää olevia ihmisiä, vaikka heillä olisi jo Suomen kansalaisuuskin. Maahanmuuttajien joukossa on kuitenkin myös paljon suomalaisia paluumuuttajia. Termiviidakkoa pyrkii selvittämään Tilastokeskukseen perustettu työryhmä, jonka apuna toimii myös Kielitoimisto. (Tulonen 2011.)

Käytettävä kieli luo osaltaan sosiaalista todellisuutta. Voidaan puhua “meistä” ja “muista”, jolloin “me” olemme kaiken keskustassa ja muut ovat vähemmistössä suhteessa “meihin”. (Tiittula 1997, 34.) Käsite maahanmuuttaja voidaan katsoa eriarvoistavaksi, sillä se jakaa ihmiset kahteen kastiin. Maahanmuuttajat ovat myös suuri ja heterogeeninen ryhmä, jolle yksi käsite ei tee oikeutta. Ei myöskään ole selvää, kauanko maahanmuuttajuus kestää. Päätyykö se kansalaisuuden saamiseen vai jatkuuko se lopun elämää? Maahanmuuttajien rinnastaminen kantasuomalaisiin tai valtaväestöön marginalisoi maahanmuuttajat ryhmäksi, jolla on vähemmän valtaa. Kuitenkin maahanmuuttaja-käsitteen perusteella on mahdotonta arvioida, kuinka samanlainen tai erilainen henkilö on suhteessa ns. valtaväestöön. (Anis 2008, 24-25.) Usein maahanmuuttaja-käsitteellä halutaan viitata asiakkaan äidinkieleen. Tällöin ongelmaksi nousee se, että maahanmuuttajan lapsiakin kutsutaan maahanmuuttajiksi tai vähintään maahanmuuttajataustaisiksi, vaikka he olisivat syntyneet Suomessa. Määrittelyn heikkous on siinä, että “maahanmuuttajataustaisuus” voi jatkua sukupolvesta toiseen ja sen käyttöä

on vaikea nähdä perusteltuna. (Lasonen – Halonen – Kemppainen – Teräs 2009, 14.)

Käytän tässä työssä kuitenkin maahanmuuttaja-käsitettä. Myös aikuissosiaalityössä, jonka maailmassa nyt liikutaan, puhutaan maahanmuuttajista. Maahanmuuttajalla tarkoitan tässä tekstissä henkilöitä, jotka ovat syntyneet muualla kuin Suomessa ja joitten äidinkieli ei ole suomi. Huomioni on niissä maahanmuuttajissa, jotka ovat mahdollisia työvoiman palvelukeskuksen asiakkaita eli jotka ovat työttömiä ja joilla on syystä tai toisesta myös moniammatillisen tuen tarve.

## 2 Toimintaympäristön kuvaus

### 2.1 Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri

Ensimmäiset työvoiman palvelukeskukset perustettiin 2000-luvun alussa. Tavoitteena oli vahvistaa kuntien ja valtion välistä yhteistyötä ja kehittää uudenlaisia palvelukokonaisuuksia pitkäaikaistyöttömien työllistämiseksi. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2011, 60.) Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri aloitti toimintansa huhtikuussa 2004. Duuri on Helsingin kaupungin sosiaaliviraston ja terveystalouden, Helsingin työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) sekä Kansaneläkelaitoksen (Kela) yhteishanke, jonka tavoitteena on alentaa rakennetyöttömyyttä. Tarkoituksena on löytää pitkäkestoinen ratkaisu, joka katkaisee työttömyyden. (Syrjä 2006, 1,2,8.) Tuo ratkaisu voi olla paitsi työllistyminen, niin myös ammatillinen koulutus, eläke tai pitkäaikainen kuntoutus. Työvoiman palvelukeskuksessa tuetaan asiakasta yksilöllisesti ja prosessimaisesti asiakaskeskeisellä otteella. Asiakkaan tukena on monipuolinen asiantuntijaverkosto. (Stakes 2008, 32.)

Rakennetyöttömyyden taustalla ovat yhteiskunnan ja työelämän muutokset, joiden jälkeen työvoiman kysyntä ja tarjonta eivät enää kohtaa. Taloudellinen taantuma lisää pitkäaikaistyöttömien määrää. Kun suorittavan tason työtehtävät vähenevät, työttömäksi jääneillä henkilöillä ei ole sellaista tietotaitoa, jota tarvitaan muuttuneilla työmarkkinoilla. (TEM 2011.) Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) velvoittaa kunnat ja TE-toimistot järjestämään pitkäaikaistyöttömille työllistymistä tukevia palvelukokonai-

suuksia. Tavoitteena on, että aktiivisen työvoimapolitiikan avulla pitkäaikaistyöttömien työllistymisvalmiudet paranevat ja parantunut elämänlaatu ja hyvä elämänhallinta helpottavat työelämään pääsyä. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2011, 17.) Työttömien aktivointia alettiin painottaa entistä enemmän Suomessa ja koko Euroopassa 1990-luvulla. Aktivoivan työvoimapolitiikan mukaisesti asiakkaan tulee osallistua erilaisiin palveluihin ja niistä kieltäytyminen vaikuttaa vähentävästi toimeentuloturvaan. Mikäli työttömyys pitkittyy, näitä palveluja tarjotaan entistä aktiivisemmin. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2011, 28 - 29.)

Työvoiman palvelukeskuksia on Suomessa kaikkiaan 38 (Suomen Kuntaliitto 2012b) ja ne kattavat yhteensä 161 kuntaa Suomen 415 kunnasta (Stakes 2008, 32). Asiakas-kunta koostuu pitkäaikaistyöttömistä, jotka kuuluvat syrjäytymisen riskiryhmään. Syrjäytymisellä tarkoitetaan kasautuvaa huono-osaisuutta, jonka keskeinen piirre on köyhyys. Siten työllistämällä yritetään estää taloudellisen ja sosiaalisen syrjäytymisen syveneminen. Sosiaalityön roolina on liittää asiakkaita yhteiskuntaan tukemalla työllistymistä ja toisaalta kontrolloida niitä asiakkaita, joilta tämä liittyminen ei onnistu. (Juhila 2006, 49, 54 - 55.)

Sosiaalityö ei ole terminä yksiselitteinen ja sen rinnalla puhutaan sosiaalipalveluista, sosiaaliohjauksesta ja sosiaalialasta, joilla ei myöskään ole vakiintunutta merkitystä. Se on kuitenkin havaittavissa, että sosiaalityön sisältö on muuttunut ja muuttumassa, ja siihen ovat vaikuttaneet palvelujen kehittymisen lisäksi uudet koulutusrakenteet, kuten sosionomin koulutus. (Sosiaalityön käsikirja 2010, 22 – 23.) Sosiaalityö voidaan jakaa karkeasti yleisiin sosiaalipalveluihin ja erityispalveluihin. Erityispalveluja tarvitsevalle asiakkaalla on sosiaalisen riskin tai vaikeuden aiheuttama uhka, jota yritetään vähentää ja tilanteeseen haetaan aktiivisesti muutosta parempaan (Kananoja – Niiranen – Jokiranta 2008, 156).

Duurissa tehtävä kuntouttava sosiaalityö perustuu asiakkaan voimaannuttamiseen (empowerment), aktivoimiseen sekä työllistymisen tukemiseen. Tavoitteena on työllistymisen esteitten selvittely sekä niiden ratkaiseminen. Kuntouttava sosiaalityö on elämäntilanteen arvion lisäksi palveluohjausta, prosessin ohjausta, asiakkaan oikeuksien turvaamista sekä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. (Tuusa 2005.) Kuntouttavan sosiaalityön tavoitteena on tukea asiakkaita, joiden toimintakyky on heikentynyt tai heikentymässä. Kuntouttavan sosiaalityön avulla tuetaan omaehtoista selviytymistä ja elämänhallintaa sekä ehkäistään syrjäytymistä. Tavoitteena on muutos, jonka avulla



asiakas voi selviytyä itsenäisesti sekä tehdä myönteisiä valintoja elämässään. (Lapin yliopisto 2009.)

Työvoiman palvelukeskus on samanaikaisesti sekä yksi Helsingin työ- ja elinkeinotoimistoista että osa Helsingin kaupungin sosiaaliviraston aikuisvastuualuetta. (Syrjä 2006: 6,9.) Tämän työn aineisto kerättiin sosiaaliviraston työntekijöiltä, joihin kuuluvat sosiaaliohjaajat, sosiaalityöntekijät, työvoimasuunnittelijat sekä johtavat sosiaalityöntekijät. Sosiaalivirasto on yksi Helsingin kaupungin virastoista ja sen tehtävänä on tuottaa sosiaalipalveluja kaikille kaupunkilaisille. Sosiaalivirasto on jaettu asiakkaitten elämäntilanteiden ja iän mukaisesti lasten päivähoitoon, lapsiperheiden palveluun, aikuisten ja vanhusten palveluihin sekä hallinto- ja kehittämiskeskukseen. (Helsingin kaupunki 2012a.)

Sosiaaliviraston toiminta-ajatuksena on turvata lasten ja nuorten kasvu, vahvistaa aikuisten toimintakykyä ja vastuullisuutta sekä antaa ikääntyneille mahdollisuus turvalliseen ja arvokkaaseen elämään (Helsingin kaupunki 2012b). Tavoitteena on toimia asiakaslähtöisesti ja vaikuttavasti ja se pyrkii löytämään yhteistyökumppaneita kolmannen sektorin toimijoista. (Helsingin kaupunki 2012a.) Sosiaaliviraston visio vuodelle 2012 on sosiaalisesti eheä ja moniarvoinen Helsinki. (Helsingin kaupunki 2012b.) Visiossa Helsinki nähdään suurkaupunkina, johon muutetaan työpaikan toivossa eri puolilta maailmaa. Sosiaalivirasto haluaa osaltaan tukea moniarvoistuvaa kaupunkia ja samalla estää sen eriarvoistumisen. (Helsingin kaupunki 2012c.)

Sosiaalivirastolla on viisi strategista päälinjaa. ”Heitteille ei jätetä ketään” –tavoitteen tarkoituksena on vähentää köyhyyttä, syrjäytymistä ja kodittomuutta. ”Asiakaslähtöisen palvelukulttuurilla” tavoitellaan sitä, että asiakkaat saavat arvostavaa palvelua, he saavat olla mukana päättämässä omista asioistaan ja heillä on myös valinnanvaraa. ”Kohti joustavampia palvelukokonaisuuksia” tarkoittaa sitä, että prosessit ovat asiakasystävällisiä, palvelurakenne on kevyt ja se pyritään uudistamaan tavoitteen mukaiseksi. ”Innovaatioilla kokonaistuottavuus paremmaksi” –tavoitteen kulmakiviä ovat tasapainoinen budjetti, hyvin hoidetut henkilöstövoimavarat ja kustannustehokkuus. Viides strateginen tavoite on ”Suomen paras työpaikka”. Tähän liittyy hyvä esimiestyö, ammattitaitoinen henkilökunta, joustavat työjärjestelyt sekä kehittämismyönteisyys. (Helsingin kaupunki 2012c.)

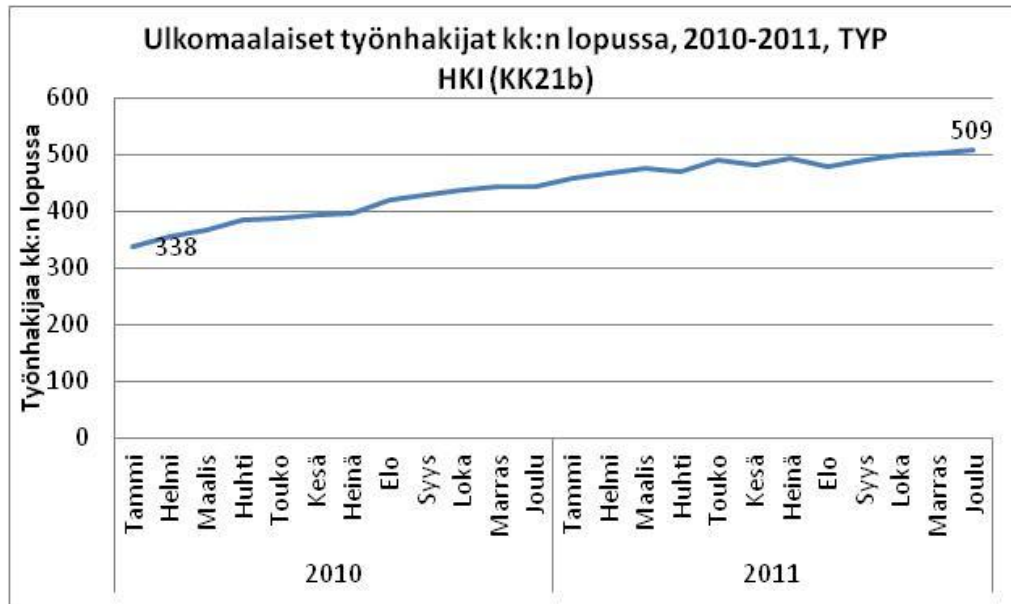
Työvoiman palvelukeskus Duurilla on määrällisiä tulostavoitteita, jotka määrittelee työ-

ministeriö. Erityisesti seurannan kohteena on ns. aktivointiaste. (Syrjä 2006, 6, 9.) Aktiivoinnilla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joitten avulla asiakas pyritään työllistämään. Aktivointi voi olla luonteeltaan kannustavaa tai sanktioivaa. (Juhila 2005, 58-59.) Lähtökohtana on asiakkaan elämäntilanteen selvittely, jonka pohjalta tehdään yhteisiä, konkreettisia tavoitteita ja toteutetaan ne yhteistyössä paikallisten toimijoiden kanssa. Käytännön kokemusten avulla pyritään vaikuttamaan asiakkaan asenteisiin ja mahdolliseen muutosvastarintaan. (Tuusa 2005, 44 - 45.)

Työvoiman palvelukeskuksessa asiakastyötä tekevät työvoimaohjaajat, psykologit, sosiaaliohjaajat, sosiaalityöntekijät, työvoimasuunnittelijat ja työterveyshoitajat. Kelan vakuutusasihteerit ottavat myös asiakkaita vastaan tarvittaessa. (Syrjä 2006, 9.) Koska sosiaaliohjaajan, työvoimasuunnittelijan ja sosiaalityöntekijän työnkuva on työvoiman palvelukeskuksessa sama, näitä ammattiryhmiä ei tässä tarkemmin eritellä. Näillä sosiaalialan ammattinimikkeillä ei ole yhteistä, yleisesti sovittua yläkäsitettä. Työvoiman palvelukeskuksessa työntekijät toimivat tasavertaisesti moniammatillisina, eikä yhdelläkään ammattiryhmällä ei ole johtavaa roolia (Juhila 2008, 27.)

Työvoiman palvelukeskusten (TYP) asiakkaitten tyytyväisyyttä selvittäneen arviointitutkimuksen mukaan asiakkaat ovat saamaansa palveluun tyytyväisiä. Asiakkaitten mukaan palvelun vahvuuksia ovat muun muassa se, että eri palvelut löytyvät saman katon alta, asiakastapaamisiin on varattu riittävästi aikaa ja palveluvalikoima on kattava. (Sosiaalityön käsikirja 2010, 210.)

Vuosina 2010 - 2011 Helsingin työvoiman palvelukeskuksen maahanmuuttaja-asiakkaitten määrä kasvoi voimakkaasti ollen 47 %, kuten kuvio 1 osoittaa. Työvoiman palvelukeskuksen kaikista asiakkaista maahanmuuttajien osuus on noin 14 %. (Työvoiman palvelukeskus 2012.)



Kuvio 1. Maahanmuuttaja-asiakkaitten määrä Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa vuosina 2010-2011 (Helsingin Työvoiman palvelukeskus 2012).

Koko Suomen tasolla suurimpia maahanmuuttajaryhmiä ovat Väestötilaston mukaan venäläiset, virolaiset, ruotsalaiset, somalialaiset, kiinalaiset, thaimaalaiset, saksalaiset, turkkilaiset, britit ja irakilaiset (Björklund 2010, 32 - 33). Jos vertaa ryhmiä Helsingin Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaisiin (Taulukko 1), lista on lähes yhdenmukainen.

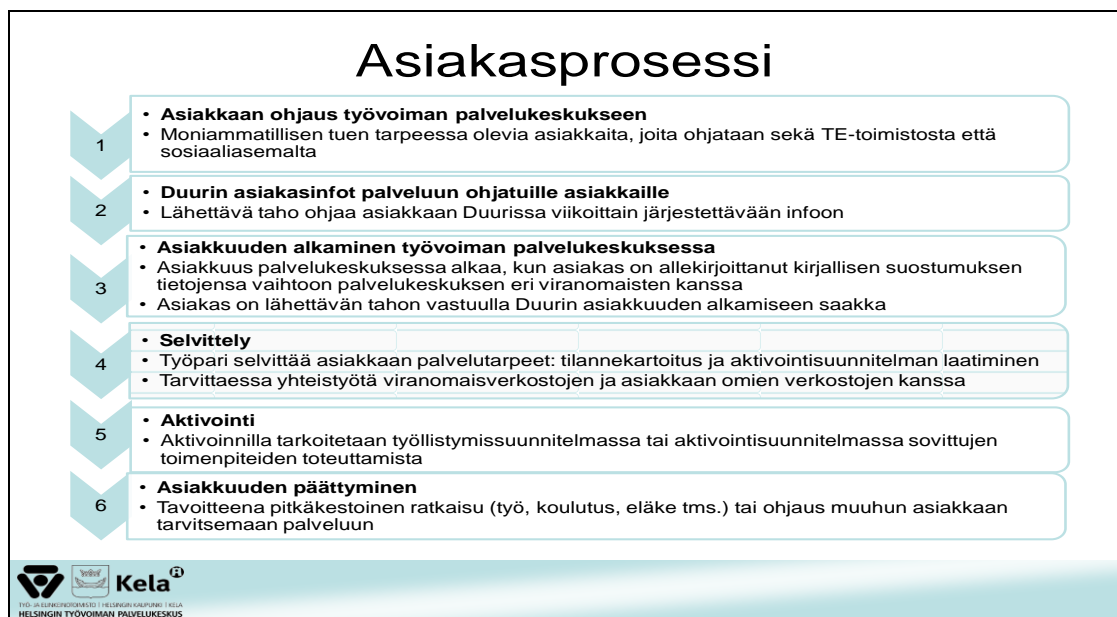
Taulukko 1. Helsingin Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaitten äidinkieli vuonna 2012 (Helsingin Työvoiman palvelukeskus 2012).

Äidinkieli	Lukumäärä
suomi	2791
venäjä	165
somali	153
ruotsi	71
arabia	70
kurdi	46
viro	35
vietnam	29
persia	22
muu	20

## 2.2 Asiakastyö

Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa asiakkuus alkaa alueellisten sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palvelupisteitten tai työ- ja elinkeinotoimistojen ohjauksella, ja taustalla on yleensä pitkittynyt työttömyys sekä moniammatillisen tuen tarve. Duurissa asiakas saa vastuutyöntekijäparin, joka säilyy samana asiakkuuden päättymiseen saakka. Työparin muodostavat työvoimaohjaaja sekä sosiaaliohjaaja/ sosiaalityöntekijä. Asiakkuus päätetään, kun pitkäkestoinen ratkaisu on löydetty. Mikäli asiakkaan ei arvioida hyötyvän Työvoiman palvelukeskuksen palveluista tai hän ei niitä enää tarvitse, asiakkuus voidaan päättää (Syrjä 2006, 10, 12). Työvoiman palvelukeskuksessa pääpaino on kuntouttavissa ja työllistävissä tavoitteissa, mikä edellyttää uudenlaista työorientaatiota ja uusia työmenetelmiä (Kananaja - Niiranen - Jokiranta 2008, 121).

Asiakastyö perustuu asiakkaan tarpeen mukaiseen moniammatilliseen yhteistyöhön, kahdenkeskisiin työntekijä-asiakastapaamisiin sekä parityöskentelyyn. Asiakastyö perustuu asiakkaan tarpeitten mukaisesti palveluohjaukseen, työllistymisen esteitten selvittelyyn sekä tuen antamiseen. (Syrjä 2006, 10.) Tavoitteet kirjataan aktivointisuunnitelmaan, joka tehdään yhteistyössä sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän, työvoimaohjaajan ja asiakkaan kanssa. Asiakasprosessi alkaa asiakkaan tilanteen selvittelyllä, jonka jälkeen hänet ohjataan työllistämistä tukeviin palveluihin (Kuvio 2).



Kuvio 2. Asiakasprosessi Helsingin työvoiman palvelukeskus Duurissa (2011).

Suomen mittakaavassa työvoiman palvelukeskuksissa tehtävää aikuissosiaalityötä on kehitetty määrätietoisesti ja verkostotyötä on jatkuvasti vahvistettu. Sosiaalityön asema ei työvoiman palvelukeskuksissa ole kuitenkaan ollut selkeä, koska kunnallisen sosiaalitoimen ja valtiollisten työllistämistoimien ei ole aina katsottu olevan yhteneväisiä. On myös ollut epäselvää, millainen on työnjako sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen yksiköissä suhteessa työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöhön. Kritiikkiä on herättänyt myös se, että työvoiman palvelukeskusten palvelujen piiriin ovat päässeet vain työllistettävissä olevat asiakkaat. (Sosiaalityön käsikirja 2010, 203.)

Sosiaalityön näkökulmasta tärkeitä tekijöitä työllistymisen tukemisessa ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys ja moninäkökulmaisuus, joka syntyy erityisesti verkostotyössä. Myös mahdollisuus työkyvyn arviointiin on olennainen osa työtä, sillä se mahdollistaa realististen jatkosuunnitelmien teon. (Tuusa 2005, 43.) Duurissa tehtävä sosiaalityö on sosiaalihuoltolain 18 §:ssä mainittua sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä (Heliö, Kattelus, Kaukonen, Kumpula, Narikka, Sintonen, Ylipartanen 2006, 246) ja siitä käytetään myös käsitettä aikuissosiaalityö.

Aikuissosiaalityöstä alettiin puhua 2000-luvulla. Nimensä mukaisesti se on suunnattu aikuisväestölle ja tavoitteena on tukea kuntoutumista ja elämänhallintaa. Aikuissosiaalityöhön katsotaan sisältyviksi toimeentulotuki ja sosiaaliturvatyö, päihdepalvelut, sosiaalinen kuntoutus, asumispalvelut, kotouttaminen sekä työllistämispalvelut. Aikuissosiaalityötä tehdään tyypillisesti sosiaaliasemilla sekä työvoiman palvelukeskuksissa. (Suomen Kuntaliitto 2012a.) Aikuissosiaalityö-käsite tuli ajankohtaiseksi, kun kunnallista sosiaalityötä alettiin organisoida yhä enemmän elämänkaarimalli-ajattelun mukaisesti, jolloin lapsilla, aikuisilla ja vanhuksilla tuli olla omat palveluorganisaationsa (Jokinen – Kuhila 2008, 7).

Aikuissosiaalityön haasteena on toimivan yhteistyön aikaan saaminen yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas turhautuu, koska palvelujen saaminen on hidasta tai hän saa kielteisen päätöksen vastoin odotuksiaan. Työntekijä tukee, mutta myös kontrolloi. Asiakkaan tyytymättömyyden sietäminen on osa sosiaalityötä. Olennaista on, että asiakas saa oikeanlaista tietoa sekä selityksen sille, miksi asiat on hoidettu tietyllä tavalla. Sosiaaliohjaaja/ sosiaalityöntekijä ei edusta asiakkaalle vain auttavaa tahoja, virkamiehenä hän edustaa myös yhteiskuntaa ja sen normeja. (Sosiaalityön käsikirja 2010: 131 –

132.) Voidaan myös kysyä, ovatko asiakkaan saamat palvelut riittävän konkreettisia vai onko työn ydin piilossa hierarkkisten rakenteitten ja ammatillisen diskurssin alla (Toikko 2012, 12).

### 2.3 Osaamisen kehittäminen

Osaamisen kehittämisellä tarkoitetaan laajasti ajateltuna kaikkea työtehtävissä, työpaikoilla ja yhteistyöverkostoissa tapahtuvaa oppimista. Osaamisen tarpeet halutaan ennakoida, nykyistä osaamista halutaan pitää yllä ja kehittää edelleen toivottuun suuntaan. Osaamisen kehittämisen tulee olla säännöllistä, se koskee kaikkia työntekijöitä ja sen on perustuttava tutkittuun tietoon. Kun työntekijät otetaan mukaan pohtimaan tulevia osaamisen tarpeita, heidän on myös helpompi hahmottaa oma osuutensa työn kokonaisuudessa. (Eklund - Tyyskä - Ropo 2007, 8.)

Osaamisen kehittäminen on yhteydessä elinikäiseen oppimiseen, jonka tavoitteena on osaamisen ylläpito ja parantaminen (Sosiaalityön käsikirja 2010, 319). Jotta sosiaalityön tavoitteet voitaisiin saavuttaa ja työ olisi tuloksellista, on työntekijöillä oltava riittävän hyvä ammattitaito ja osaaminen sekä työn tukena toimivia palveluprosesseja ja yhteistyöverkostoja. Merkittävä osuus on myös osaavalla johtamisella. (Kananoja – Niiranen – Jokiranta 2008, 219.) Osaamisen kehittämisellä on useita tavoitteita. Henkilöstöllä on oltava osaamista niin paljon, että työn tekeminen toiminta-ajatuksen mukaisesti ja tuloksellisesti onnistuu. Tavoitteena on myös se, että työn laatu on hyvää ja työn kehittämiseen suhtaudutaan myönteisesti. Osaamisen kehittämisellä haetaan myös luovuuden ja innovatiivisuuden vahvistumista sekä yksittäisten työntekijöitten motivaation ja sitoutumisen lisäämistä. (Suomen Kuntaliitto 2011, 16.)

Sosiaalialan koulutuksen kehitys on ollut erittäin nopeaa. Sosiaalialan kelpoisuusehdot tulivat lakisääteiksi vuonna 1982 ja vasta sen jälkeen sosiaalityöntekijöitä ja lastentarhanopettajia alettiin kouluttaa yliopistossa, mistä seurasi myös mahdollisuus jatkoopintoihin. Kuluneen 10 - 20 vuoden aikana myös opistoasteen tutkinto on hyväksytty päteväksi, ja ammattikorkeakoulu- ja ylempät ammattikorkeakoulututkinnot ovat laajentaneet koulutuskenttää. (Helsingin kaupunki 2006.) Koulutusten nopea kehittyminen on johtanut siihen, että sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien yhteistyö etsii edelleen uusia muotojaan, ja se vaikuttaa myös sosiaalityön sisältöön (Sosiaalityön käsikirja

2010, 25). Kunnan henkilöstön osaamisalueet ovat lisääntyneet voimakkaasti viime vuosina. Palveluvalikoima on laajentunut, työssä on alettu painottaa yhä enenevässä määrin asiakaslähtöisyyttä ja työ on muuttunut prosessimaiseksi. Myös tietotekniikan nopea kehittyminen on lisännyt osaamisvaatimuksia. (Suomen Kuntaliitto 2011, 6.)

Yhteiskunnan muutokset, kansainvälistyminen ja väestön vanheneminen edellyttävät uudenlaista osaamista. Ammattiosaamiseen liittyvän tiedon määrä on ennen näkemättömän suuri ja elinikäisen oppimisen haaste on tullut jäädäkseen. (Helsingin kaupunki 2006, 3.) Maahanmuuttajien lukumäärän kasvaessa on tarvetta työntekijöille, jotka hallitsevat paitsi vieraita kieliä niin myös tuntevat vieraita kulttuureja (Kananoja - Niiranen - Jokiranta 2008, 68). Osaamisen kehittämistä maahanmuuttajiin liittyvissä kysymyksissä ei kuitenkaan vielä pidetä kovin tarpeellisena. Suomen kuntia koskevassa tutkimuksessa (Hyrkäs 2009, 165) kävi ilmi, että kielitaitoa ja kansainvälistymistaitoja ei pidetty olennaisina tulevaisuuden osaamistarpeina. Tutkija piti tilannetta ”hälyttävänä” ja arveli, että näitä tarpeita ei vielä riittävästi tiedostettu.

Kansainvälistymisen ja maahanmuuton lisääntymisen myötä puhutaan myös kulttuurien välisestä osaamisesta, jota tarvitaan yhteiskunnan kaikilla tasoilla peruskouluista sosiaalipalveluihin (Lasonen 2009 ym. 12). Keinoja uuden osaamisen lisäämiseen ovat nykyisen henkilöstön osaamisen kehittäminen, uusien työntekijöiden rekrytoiminen ja sellaisen yhteistyön virittäminen, joka tukee osaamista toivottuun suuntaan. (Suomen Kuntaliitto 2011, 6.)

Sosiaalialan täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti kaikilla sosiaaliviraston työntekijöillä on mahdollisuus osallistua 3 - 10 koulutuspäivään vuodessa. Tähän koulutukseen voidaan laskea mukaan myös työpaikoilla järjestettävät kehittämispäivät. Kunnallinen työmarkkinalaitos seuraa koulutuspäivien toteutumista. Helsingin sosiaaliviraston käsityksen mukaan osaamisen kehittäminen on osin kaikkien työntekijöitten vastuulla. Pääpaino on työyksiköitten omissa kehittämisohjelmissa ja työssä oppimisessa. (Eklund ym. 2007, 8, 10.) ”Parasta tekemässä” on sosiaaliviraston henkilöstöohjelma, jonka tavoitteena on kehittää sosiaalivirastosta Suomen paras työpaikka. Henkilöstöohjelma kannustaa pohtimaan työyhteisöissä sitä, millaista osaamista jatkuvasti muuttuva toimintaympäristö vaatii. Ohjelman mukaan kehittämistoiminnan ja täydennyskoulutuksen vaikuttavuutta tulee lisätä ja hiljainen tieto pitäisi saada yhteiseen käyttöön. Ohjelmassa pyritään siihen, että sosiaaliviraston yksiköissä jatkuva oppiminen ja osaamisen jakamisen kulttuuri vahvistuvat. (Helsingin kaupunki 2012e.)

Osaamisen kehittäminen merkitsee myös uusien työtapojen omaksumista. Kaste-ohjelman toimenpideohjelmassa on kuvattu keskeiset työvoiman palvelukeskuksen palvelut ja asiakasryhmät sekä edellytetty työmuotojen kehittämistä (Kaste 2012, 19).

Toimenpide 1: Tuetaan riskiryhmien selviytymistä kehittämällä osallisuutta edistäviä työmuotoja.

Edistetään pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien työelämäosallisuutta uudistamalla aikuissosiaalityön menetelmiä, tehostamalla sosiaalista työllistämistä ja kuntouttavaa työtoimintaa. Kiinnitetään terveydenhuolto entistä tiiviimmin työkykyä ylläpitäviin ja työllistäviin prosesseihin. Lisäksi erityistä huomiota kiinnitetään vammaisten henkilöiden, etnisten ja kielellisten vähemmistöjen, maahanmuuttajien sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien koulutusmahdollisuuksiin ja työllistymiseen. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste 2012 - 2015, 19.)

Työvoiman palvelukeskusten sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät ovat hyvin koulutettuja ja useimmilla on runsaasti alan työkokemusta. Työvoiman palvelukeskusten verkostotyö perustuu suurelta osin näitten työntekijöitten osaamiseen. Arviointitutkimuksen mukaan työvoiman palvelukeskusten sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat suhtautuvat myös työnsä kehittämiseen myönteisesti. (Sosiaalityön käsikirja 2010, 210.) Työtä voi kehittää uudistamalla menetelmiä, prosesseja ja työkaluja. Työtapojen kehittämisessä on nähtävissä kolme erilaista tapaa. Uuden työtavan taustalla voi olla teoreettista tietoa, josta esimerkkinä ovat monet kognitiivisen terapian menetelmät. Uusi työtapa voi perustua myös asiakasprosessien ohjeistuksiin, kuten työvoiman palvelukeskuksissa toteutettavat kuntouttavan työtoiminnan prosessit. Kolmanneksi työtapojen kehittämisen taustalla voi olla konkreettinen työkalu, josta on esimerkkinä Huolen harmaat vyöhykkeet –työkalu, jonka avulla hahmotetaan huolta asiakkaasta. Kehittämistoiminnan taustalla voivat olla työtä tukevat rakenteet, jotka suuntaavat toimintaa oikeisiin uomiin. Kehittämisen suunta on myös voitu määrittellä strategisilla tavoitteilla tai kehitystä pidetään yllä jatkuvilla laatutavoitteilla. Kehittämistoiminta voi olla luonteeltaan myös kokeilevaa, jolloin se perustuu yksittäisiin ideoihin ja niiden levittämiseen. (Toikko 2012, 146 - 147, 150.)

Sosiaalityön tutkimuksessa etnisyyttä ja maahanmuuttajiin liittyviä erityiskysymyksiä ei ole vielä käsitelty kovin paljon. Syynä on pidetty sitä, että sosiaalityössä on ollut korostuneesti esillä tasa-arvoisuuden tavoite ja asiakkaat on käsitelty varsin homogeenisenä ryhmänä. Kun asiakaskunta on nyt maahanmuuttajien myötä laajentunut, yleisosaami-



sen ei katsota enää riittävän ainakaan kaupunkiympäristöissä, joissa maahanmuuttajuus on yleisempää. (Anis 2008, 14.) Osaamisella viitataan asenteisiin, tietoihin ja taitoihin. Jos osaamisesta puhutaan yhteiskunnallisissa yhteyksissä, jolloin tavoitteina ovat sen tyyppiset arvot kuin tasa-arvo ja samanvertaisuus, asenteitten ja tietojen merkitys korostuu. (Lasonen ym. 2009, 14 - 15.)

Voidaan puhua myös psykologisesta ja sosiaalisesta kypsyydestä, joka on jaettavissa viiteen osa-alueeseen. Työntekijä tunnistaa oman näkökulmansa suhteellisuuden, on vastaanottavainen toisten arvoille ja asenteille, kykenee käsittelemään konfliktit, pystyy hyväksymään muutokset ja arvioi asioita monesta eri näkökulmasta eikä näe niitä mustavalkoisena. (Wahlström 1997, 100 - 101.)

Maahanmuuttajat eivät ole myöskään olleet sosiaalityön asiakkaina vielä pitkään. Vuonna 2000 julkaistussa teoksessa Sosiaalityö murroksessa Kyösti Raunio totesi, että sosiaalityö on saanut uuden asiakaskunnan, ”maahanmuuttajat ja pakolaiset”. Raunio piti ongelmallisena sitä, että maahanmuuttajia tuettiin toimeentulotukikeskeisesti, kun painopisteenä olisi pitänyt olla paremminkin integrointi yhteiskuntaan sekä työllistymisen ja kouluttautumisen tukeminen. (Raunio 2000, 107 - 108.)

Merja Anis (2008) arvioi väitöskirjassaan viittä tutkimusta, joissa on tutkittu maahanmuuttajia sosiaalityön asiakkaina. Aniksen mukaan suomalainen yhteiskunta on edelleen hyvin monokulttuurinen ja tulevaisuudessa monikulttuurista tietoutta sekä osaamista asiakastyössä maahanmuuttajien parissa tulisi kehittää. (Anis 2008, 45.) Mikäli asiantuntijoina toimivien työntekijöiden käsitys asiakkaista on edelleen monokulttuurinen ja palveluja suunnitellaan sen mukaisesti, tarvitaan tilanteen muuttamiseksi suurta asennemuutosta (Lasonen 2009, 146).

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä tutkiessaan Anis havaitsi, että maahanmuuttajien kanssa tehtävä sosiaalityö perustui aikaisempaan työkokemukseen tai näkökulmaan perussosiaalityöstä. Monikulttuurisuutta ei oltu opiskeltu perus- eikä täydennyskoulutuksessa, eikä aihetta oltu aiemmin juuri pohdittu. (Anis 2008, 85.)

Pakolaiset ja turvapaikan hakijat voidaan mieltää haastaviksi asiakkaiksi, joita on liian vaikea auttaa. Ongelmana pidetään erilaista kulttuuria ja vaikeita traumaattisia kokemuksia. (Anis 2008, 89.) Asiakkaan psyykkinen vointi on voinut lisäksi heiketä niiden muutosten vuoksi, joita Suomeen muutto on tuonut tullessaan. Tällaisia ovat esimer-

kiksi koettu rasismi, uuden kulttuurin tuomat vaikeudet perhesuhteissa, arvottomuuden kokemukset ja muuttuneet sukupuoliroolit. (Matinheikki-Kokko 1997, 16.) Kotimaahan tai pakolaisleireille jääneitten perheenjäsenten kohtalo huolestuttaa ja aiheuttaa psykosomaattisia oireita ja painajaisia (Puusaari 1997, 29). Tilannetta ei tee vaikeaksi erilainen kulttuuri vaan sosiaalityön työtavat, jotka eivät sellaisenaan toimi. Tarvitaan uutta osaamista ja erityistä herkkyyttä, joka tukee vuorovaikutusta. (Anis 2008, 89.)

Sosiaalityö maahanmuuttajien parissa edellyttää tietoisuutta kulttuurieroista, monipuolisten ja joustavien vuorovaikutustaitojen osaamista sekä ymmärrystä asiakkaan asemasta valtaväestön marginaalissa. Arkipäivän rasismien ilmenemismuodot sekä erillisyyden kokemukset tulisi tunnistaa. (Anis 2008, 99.) Konfliktiteorian mukaisesti suhtautuminen maahanmuuttajiin on sitä kielteisempää, mitä enemmän maahanmuuttajien arvioidaan uhkaavan omaa sosioekonomista asemaa, kuten sosiaalietuuksia tai työpaikkoja (Jaakkola 1999, 185). Kuntouttavan työtoiminnan paikat, joihin maahanmuuttaja-asiakkaita työvoiman palvelukeskuksissa ohjataan, ovat lähtökohtaisesti suunnattu pitkäaikaistyöttömille ja työtehtävät ovat pääosin suorittavia. Konfliktiteorian mukaisesti ne voivat siis olla maahanmuuttajalle melko haastavia paikkoja. Toisaalta kontaktiteorian mukaisesti kielteisyys vähenee, kun maahanmuuttajaan tutustutaan paremmin, erityisesti jos henkilöt ovat statukseltaan samanarvoisia (Jaakkola 1999, 185).

Suomalaisten suhtautumista maahanmuuttajiin on tutkittu vuosina 1987, 1988, 1993, 1998, ja 1999. Suhde maahanmuuttajia kohtaan oli kielteisin vuonna 1993, jolloin Suomessa oli taloudellinen taantuma. Kielteisimmin maahanmuuttajiin suhtautuivat työttömät ja vähän koulutetut. (Jaakkola 1999, 15, 185.) Yhteiskunnallisen tilanteen muutos vaikutti asenneilmastoon. Ihmisten erilaisuus voi johtaa eriarvoistumiseen, mikäli erilaisille kulttuureille ei anneta niille kuuluvaa tunnustusta (Lasonen ym. 2009, 15). Tutkimusten (vrt. Janinskaja-Lahti - Liebkind 1997) mukaan rasismi ja epätasa-arvo lisäävät maahanmuuttajien ahdistus- ja masennusoireita sitä enemmän, mitä useammin he kohtaavat epäasiallista kohtelua (Jaakkola 1999, 187).

Pelkkä kulttuurisidonnainen kategorisointi ei riitä, vaan asiakas täytyy kohdata vuoropuhelun keinoin, jolloin hänen yksilöllinen historiansa, sosiaalinen tilanteensa ja tulevaisuuden suunnitelmansa luovat pohjan sosiaalityölle. Maahanmuuttajan avun tarve voi olla puhtaasti käytännöllistä, jolloin kulttuurisensitiivistä näkökulmaa ei tarvitse painottaa ja ratkaisu löytyy helpommin. (Anis 2008, 99 – 100.) Aikuisoppilaitoksissa maahanmuuttajia kouluttaneiden opettajien kokemuksia kuvaavassa tutkimuksessa kävi

ilmi, että opettajat olivat hyviä selvittämään erilaisia ristiriitatilanteita, jotka koskivat mm. työharjoittelupaikan valintaa. Jos ristiriidoissa oli enemmän kysymys asiakkaan psyykkisestä pärjäämisestä, konfliktitilanteitten selvittäminen ei onnistunut ja tilanteet jäivät ratkaisematta. Opettajat kokivat, että heillä ei ollut riittävästi osaamista selvittää näistä tilanteista. Jos työntekijällä on tunne, ettei hänen ammattitaitonsa ole riittävää, ongelma ehkä halutaan vain ohittaa eikä siihen etsitä aktiivisesti ratkaisua. (Matinheikki-Kokko 1997, 16 - 17.)

### 3 Maahanmuuttajat Suomessa

Suomalaista kulttuuria on tapana kutsua homogeeniseksi, koska maahanmuuttajien lukumäärä on ollut ja on edelleen kansainvälisesti katsottuna melko pieni. Professori Ari Antikainen (1997, 93 - 94) muistuttaa kuitenkin, että on tarpeetonta tuoda asiaa jatkuvasti esiin:

“...on lakattava hellimästä myyttiä suomalaisen kulttuurin homogeenisuudesta. Toki suomalainen kulttuuri on ollut kansainvälisesti verraten homogeeninen, mutta sen vakuuttaminen lähes jokaisessa kulttuurin tutkijan tai virkamiehen puheenvuorossa viittaa mielestäni siihen, ettei toteamus ole viaton. Sillä on ollut sosiaalinen tilaus tai funktio.”

Maahanmuuttajien lukumäärä laskettiin ensimmäisen kerran vuonna 1920 ja se oli silloin 24 451 henkeä. Vuosina 1943 - 44 Suomeen siirrettiin 63 000 inkeriläistä, mutta heistä valtaosa palautettiin takaisin Neuvostoliittoon jo vuonna 1944 ja suuri osa maahan jääneistä inkeriläisistä muutti edelleen Ruotsiin. (Björklund 2010, 30.) Sotien jälkeen maahanmuuttajien lukumäärä pysytteli pitkään noin 10 000 hengessä (Leitzinger 2008, 101).

Vielä 1940-luvulla ja sen jälkeenkin Suomeen muutettiin lähinnä Ruotsista. Vasta 1990-luvun jälkeen maahanmuuttajien määrä alkoi kasvaa, kun Suomeen saapuivat Somali-pakolaiset sekä inkeriläiset. (Rapo 2011.) Maahanmuutto on yleensä runsasta erityisesti naapurimaitten kesken. Suomen tilanne oli erilainen, sillä itäraja Neuvostoliittoon oli käytännöllisesti katsoen suljettu 1990-luvun alkuun saakka. Suomen maahanmuuttajat olivatkin lähinnä koulutettuja eurooppalaisia vielä 1990-luvun alkuun saakka, muuta etnistä alkuperää olevia asukkaita ei maassa juuri ollut. (Lankinen 2003, 40.)

Suomen maahanmuuttajien lukumäärä kolminkertaistui vuosien 1990 - 2000 välillä ol-  
len lopulta noin 90 000 henkeä. Vuonna 2009 maahanmuuttajia oli jo 156 000. (Björk-  
lund 2010, 32.) Maahanmuuttajien lukumäärä ei todennu suoraan näissä arvioissa, sillä  
osa maahanmuuttajista oli jo saanut Suomen kansalaisuuden ja he ovat tilastoissa  
suomalaisia (Suomen väestö 2007, 262). Voidaan kuitenkin sanoa, että 1990-luvulla  
maahanmuuttajien lukumäärän nopea kasvu oli suuri muutos Suomen väestöhistorias-  
sa. Vaikka maassa oli samaan aikaan taloudellinen taantuma, tilanne ei konkretisoitu-  
nut joukkoliikkeen tai poliittisin kampanjoin, kuten oli tapahtunut Ranskassa, Tanskassa  
ja Hollannissa. (Lankinen 2003, 42.) Maahanmuuttokriittisyydestä alettiin puhua vasta  
paljon myöhemmin, 2010-luvulla.

Aikaisemmin Suomi ei houkuttanut maahanmuuttajia, koska suurten ikäluokkien vuoksi  
työvoimaa oli riittävästi eikä maahanmuuttajille ollut tarjolla töitä. Tilanne oli aivan toi-  
nen esimerkiksi Ruotsissa ja Saksassa. (Tilastokeskus 2007.) Suomen taloudellinen  
tilanne, kulttuuri, kieli eivätkä ilmastokaan juuri houkuttelleet maahanmuuttajia, joitten  
tuloa rajoitettiin myös poliittisesti. Pieni maahanmuuttajien lukumäärä itsessään myös  
vähensi Suomen houkuttelevuutta. Euroopan Unionin jäsenyys vuonna 1995 muutti  
maahanmuuttopolitiikkaa avoimemmaksi ja tilanne alkoi muuttua. (Suomen Väestö  
2007, 264 - 265.)

Suomesta tuli siten maahanmuuttovetoinen maa melko myöhään, vasta 2000-luvun  
alussa. 2000-luvun maahanmuuttajista joka kolmas oli suomalainen paluumuuttaja.  
(Rapo 2011.) Suomi eroaa monista Euroopan maista siinä, että pakolaisten osuus on  
nykyisin suhteellisesti suurempi ja työn vuoksi maahan muuttavien lukumäärä taas pie-  
nenempi. Pakolaisten tilanne on vaikeampi kuin muiden maahanmuuttajien, koska he  
eivät ole saaneet valita, jäädäkö kotimaahansa, heiltä puuttuvat alkuperäiset työ- ja  
koulutustodistukset ja pakolaisuus itsessään on saattanut aiheuttaa vakavia psyykkisiä  
ongelmia. (Heikkilä - Pikkarainen 2008, 49.)

Vuonna 2008 Suomessa asui 140 000 maahanmuuttajaa, joista kolmasosa asui Hel-  
singissä. (Linnanmäki - Koskela 2010, 11.) Kuvaavaa on, että vuonna 2011 Helsingin  
asukkaista puhui äidinkielenään muuta kuin suomen tai ruotsin kieltä 10,8 % asukkaista,  
kun ruotsinkielisiä oli samaan aikaan vain 6,0 % (Helsingin tilastollinen vuosikirja  
2011, 37).

Maahanmuuttajat muuttavat mieluiten pääkaupunkiseudulle, sillä siellä on parhaimmat  
työllistymis- ja koulutusmahdollisuudet. Noin puolet Suomen maahanmuuttajista asuu

pääkaupunkiseudulla. 80 % kaikista maahanmuuttajista asuu Turku-Tampere-linjan eteläpuolella. (Helsingin kaupunki 2007.) Työperäistä maahanmuuttoa katsotaan olevan noin 5-10 % kaikesta maahanmuutosta. On kuitenkin hyvä muistaa, että maahanmuuttajan tilanne voi muuttua, hän voi jäädä työttömäksi, mennä naimisiin tai hakea turvapaikkaa. Niinpä maahanmuuton syy ei pysyvä kuvaus henkilön tilanteesta. On myös odotettavissa, että Suomeen muuttaneet maahanmuuttajat jäävät Suomeen pysyvästi, sillä näin on käynyt esimerkiksi Saksassa, Hollannissa, Iso-Britanniassa ja Norjassa. (Shafae 2010, 65.)

Tilastojen mukaan maahanmuuttajien työllistyminen Suomessa on ollut vaikeaa ja työllisyysaste on pysynyt suhteellisen matalana. Työllistyminen on ollut helpointa niille maahanmuuttajille, jotka ovat kotoisin Suomen lähialueilta tai joiden kulttuuri ja kieli ovat paikalliselle väestölle tuttuja. Vaikeinta työllistyminen on ollut pakolaistaustaisille henkilöille. (Linnanmäki - Koskela 2010, 11 - 13.) Mitä kaukaisempi maahanmuuttajan syntymämaa on ja mitä tuntemattomampi on sen kulttuuri, sitä enemmän hän joutuu kohtaamaan ennakkoluuloja. Ennakkoluulot hälvenevät vasta hyvien kokemusten myötä. (Heikkilä, Pikkarainen 2008, 57.) Työttömyys turhauttaa ja toimeentulotuen varassa eläminen koetaan vaikeana. Kun itseluottamus heikkenee, myös rasistiset havainnot voimistuvat ja kierre syvenee (Puusaari 1997, 30). Maahanmuuttaja ei Suomeen muuttaessaan tule vain demokraattiseen yhteiskuntaan, jossa noudatetaan tietynlaista maahanmuuttopolitiikkaa. Hän muuttaa maahan, jonka kansalaisilla on omat tarinansa, uhkakuvansa ja historiansa. (Anttonen 1997, 66.)

Vieraskielisten osuus koko Suomen alueella on tällä hetkellä noin 3,9 % ja heistä yli kolmasosan äidinkielenä on viro tai venäjä. Euroopan mittakaavassa Suomessa on maahanmuuttajia seitsemänneksi vähiten. (Rapo 2011.)

### 3.1 Maahanmuuttajat mahdollisuutena

Tulevaisuuteen voi suhtautua monella tavalla. Voi olla passiivinen, seurata kuinka tilanne muuttuu ja reagoida vasta sitten, kun vahinko on jo tapahtunut. Tulevaisuuden muutoksiin voi myös pyrkiä varautumaan ja tulevaisuutta voi yrittää muuttaakin. Yksi tapa on ottaa oppia jo tehdyistä virheistä ja toimia jatkossa entistä paremmin.

(Metsämuuronen 2009, 278 - 279.) Yhteiskunta voi suhtautua maahanmuuttajiin kolmella eri tavalla. Assimilaation mukaisesti maahanmuuttajat pyritään yksinkertaisesti sulauttamaan kantaväestöön sekä sen kieleen ja tapoihin. Integraation seurauksena taas maahanmuuttajat saavat kokea synnyinmaansa kulttuurin vain lohtuna, ei voimavarana. Monikulttuurinen lähestymistapa merkitsee sitä, että maahanmuuttajan sopeutumista muutoksiin ja uuteen kulttuuriin yritetään helpottaa. (Hynynen 1997, 257.)

Mikäli maahanmuuttajien lukumäärä kasvaa samaan tahtiin kuin 2000-luvun alussa, merkitsee se sitä, että vuoteen 2050 mennessä maahanmuuttajien lukumäärä nelinkertaistuu. Kotouttamispolitiikkaa siten ehditään vielä muuttaa sellaiseksi, että se tukee paremmin maahanmuuttajien sopeutumista Suomeen. (Suomen Väestö 2007, 296.) Suomalaiset vanhenevat ja maahan tarvitaan tulevaisuudessa lisää työvoimaa ja veronmaksajia. Maahanmuuttajat ovat yksi ratkaisu tähän ongelmaan, mutta heidän työllistymisensä edellyttää sitä, että heidät hyväksytään osaksi yhteiskuntaa. Tilastokeskus on laatinut niin kutsutun omavaraisuuslaskelman, jossa arvioidaan Suomen tilanne, mikäli maahan- tai maastamuutto tyrehtyisi kokonaan. Sen mukaan vuonna 2060 Suomessa olisi työkäisiä henkilöitä 650 000 henkeä vähemmän kuin tällä hetkellä. Verotulot vähenisivät 20 % samalla kun suuri vanhusväestö tarvitsisi entistä enemmän palveluja. (Rapo 2011.) Maahanmuuttajat voidaan nähdä yhtenä mahdollisuutena.

Japanissa tilanne on samanlainen kuin Suomessa. Väestö vanhenee, maahanmuuttokriteerit ovat melko tiukat ja maahanmuuttajien lukumäärä suhteessa kantaväestöön on saman tyyppinen kuin Suomessa. Japanissa tilanne on nyt kuitenkin muuttumassa ja henkilöstöä on alettu rekrytoida muun muassa Kiinasta ja Etelä-Koreasta. Japanilaisten asiantuntijoiden mukaan tilanteen on muututtava vieläkin jyrkemmin, jotta tulevaisuus näyttäisi paremmalta. (Roos 2008.)

Tulevaisuudessa pakolaisten määrä lisääntyy, mikäli elintasoerot rikkaiden ja kyhien maitten välillä edelleen kasvavat (Laakkonen 2009). Kouluttamattomat ja köyhistä maista tulevat maahanmuuttajat työllistyvät todennäköisimmin niille aloille, joihin ei löydy mutta työvoimaa (Roos 2008). Yhteiskuntaan integroitumisen kannalta on ratkaisevaa, että maahanmuuttaja saa koulutuksen ja työpaikan sekä voi muutoinkin osallistua yhteiskunnalliseen elämään (Teräs 2009, 145). Ilman tukea ja uutta ajattelua maahanmuuttajilla on suuri riski syrjäytyä paitsi Suomessa niin koko Euroopassakin. Pitkään jatkunut työttömyys sekä matala koulutus- ja elintaso lisäävät entisestään syrjäytymi-

sen riskiä. Maahanmuuttajat tarvitsevat monikulttuurista ohjausta (multicultural counselling), joka sisältää informaatiota eri aihepiireistä, ohjausta ja neuvontaa, terapiaa, kieliopintoja ja myös toimintaa, joka helpottaa kotiutumista yhteiskuntaan. (Puukari - Launikari 2005, 349 - 350). Valtioneuvoston periaatepäätöksen (2008) mukaan kotouttamista tulisi kehittää, maahanmuuttajien kielitaitoa parantaa ja rekrytointia tehostaa lisäämällä kulttuurituntemusta. Myös maahanmuuttajien opastusta olisi edelleen kehitettävä.

### 3.2 Maahanmuuttajat asiakkaina

Uuteen kulttuuriin sopeutumisen sanotaan vievän keskimäärin kolme vuotta. Prosessi on yksilöllinen ja polveileva, se etenee nopeasti, hitaasti tai ei ollenkaan. Aikuinen maahanmuuttaja ei kotiudu ”täydellisesti”, eikä sitä ole kohtuullista odottaakaan. Kulttuurin omaksuminen vie yleensä noin kolme sukupolvea. Kotiutumista tukevat paikallisen elämänrytmin oppiminen, ammatissa työskenteleminen, elämän hallinnan ja turvallisuuden tunne. (Puusaari 1997, 24.) Maahanmuuttajan sopeutuminen suomalaiseen arkeen on vain yksi osa hänen elämäänsä. Arkitodellisuuden rinnalla jatkuu toinen todellisuus entisessä kotimaassaan. Maahanmuuttaja ei muutoinkaan yleensä kotiudu suoraan suomalaiseksi suomalaisten joukkoon, vaan aluksi sosiaalinen verkosto muodostuu muista maahanmuuttajista ja se saattaa olla hyvin kansainvälinen. Näillä kolmella maailmalla, entisellä kotimaalla, Suomella ja maahanmuuttajaverkostolla saattaa olla keskenään hyvinkin ristiriitaisia tavoitteita ja suunnitelmia. Ensimmäiset ihmiskontaktit Suomessa voivat olla viranomaisia tai satunnaisia vastaanulijoita. Tällöin käsitys Suomesta ja suomalaisuudesta voi muodostua melko yksipuoliseksi. (Räty 2002, 108, 114.) Maahanmuuttajalle on usein myös yllätys, kuinka aikuisiltakin edellytetään riittävä koulutusta ennen työelämään pääsyä (Teräs 2009, 63).

Vuonna 1998 tehdyssä Sosiaali- ja terveysministeriön kehittämissuunnitelmassa selvitettiin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön valmiutta työskennellä maahanmuuttajataustaisten asiakkaitten kanssa. Projekti toteutettiin pääkaupunkiseudulla ja sen tulosten mukaan suurimpia haasteita olivat kulttuurierot, entisten työskentelytapojen toimimattomuus sekä tiedon puute. Projektissa tultiin myös siihen tulokseen, että pelkkä kokeemukseen perustuva oppiminen ei ole riittävä. (Hirstiö-Snellman – Mäkelä 1998.) Helsingin kaupungin sosiaaliviraston tekemässä selvityksessä vuonna 2001 etsittiin maa-

hanmuuttajatyön haasteita, joita oli nähtävissä sosiaaliammattilaisilla. Selvityksen mukaan asiakkaitten oli vaikea hahmottaa, kuinka sosiaalipalvelut kokonaisuutena toimivat. Asiakkaat eivät ymmärtäneet toimeentulotukipäätöksiä eivätkä osanneet täyttää tarvittavia lomakkeita. Asiakkaitten tarpeet vaihtelivat yksilöllisestä ohjauksesta laaja-alaiseen tukeen, johon tarvittiin ”yhteistyötä” eli entistä tiiviimpää yhteistyötä eri toimijoiden kesken. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2001, 8, 20.)

Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ on myös tyypillistä, että se on ollut pääosin projektityötä. Monikko-projektin Tuomas Martikaisen (2006) mukaan projektivetoisuus on johtanut siihen, että pysyviä järjestelmiä ole syntynyt eikä osaamista ole saatu siirrettyä. Asiakastyö maahanmuuttajien parissa saattaa aiheuttaa turhautumista molemmissa osapuolissa. Työntekijät haluavat kohdella kaikkia asiakkaitaan tasa-arvoisesti eli samanlaisin toimintatavoin. Se ei kuitenkaan riitä, sillä kun asiakkaitten taustat ja tarpeet ovat entistä erilaisempia, on palvelujenkin oltava monimuotoisempia ja yksilöllisempiä. (Hammar-Suutari 2009.) Maahanmuuttajille tulee kuitenkin antaa mahdollisuus käyttää normaalipalveluja, mikäli heidän voi osaamisensa perusteella olettaa hyötyvän niistä. Tosin myös tällöin on realistista olettaa, että maahanmuuttaja-asiakkaat tarvitsevat keskimääräistä enemmän tukea ja ohjausta. (Arajärvi 2009, 89.)

On hyvä muistaa, että sosiaalipalvelut eivät välttämättä ole niin neutraaleja ja universaaleja, että ne sellaisenaan sopisivat kaikkiin tarpeisiin (Matinheikki-Kokko 1997, 13). Tasa-arvoiselta vaikuttava samanlainen palvelu voi johtaa hyvin eriarvoistaviin tuloksiin ja siksi tasa-arvon huomioiminen edellyttää myös erojen huomaamista ja niihin reagoimista. Eroavaisuuksien jäljille pääsee parhaiten kuulemalla asiakasta, minkä jälkeen ennakkoluuloton reagointi tilanteeseen on helpompaa. (Anis 2008, 88.)

Maahanmuuttaja-asiakas tarvitsee tietoa siitä, mikä on hänen roolinsa kussakin palvelussa ja mikä on työntekijän rooli ja toimenkuva. Myös palvelujen sisältö tulee avata samoin kuin työntekijän ja ympäristön odotukset. Työntekijän on myös hyvä hahmottaa roolinsa vallankäyttäjänä. (Räty 2002, 222.) Pakolaistaustaiselle asiakkaalle viranomaisen voi lähtökohtaisesti edustaa pahaa, jolloin luottamuksen rakentaminen on erityisen vaikeaa, varsinkin kun asiakas on paitsi tuen niin myös kontrollin kohteena. Tällöin asiakas voi päätellä olevansa eri puolilla työntekijän kanssa. (Jokinen 2008, 129.)



### 3.3 Maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn erityisvaatimukset

Maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn ammatilliset vaatimukset on jaettavissa kolmelle eri tasolle. Kulttuurisensitiivisyys merkitsee sitä, että työntekijä tunnistaa ja hahmottaa erilaisia kulttuureja sekä ymmärtää kulttuurien kohtaamisessa tapahtuvia asioita. Toiseksi työntekijällä on halua kohdata asiakas ja kommunikoida tämän kanssa, kielivaikeuksista ja näkemyseroista huolimatta. Kolmanneksi on tunnettava erityis- ja normaalipalvelut sekä kolmannen sektorin toimijat, joitten palveluista asiakas voisi hyötyä. (Räty 2002, 8-9.)

Kulttuurien vaihtelujen hahmottamisessa tulee huomioida maailmankatsomus, jonka mukaan asiakas näkee oman roolinsa elämässä. Sisäisen kontrollin maailmankatsomuksessa ihminen on yksin vastuussa menestyksestään. Ulkoisen kontrollin maailmankatsomuksessa taas asiat tapahtuvat sattuman tai Jumalan päätöksen vuoksi, ja ihmisen tehtävänä on sopeutua siihen. Tasa-arvoisen suomalaisen yhteiskunnan ankara työmoraalikin perustuu protestanttiseen etiikkaan ja kalenteri perustuu kristinuskoon. (Räty 2002, 55 - 56.)

Maailman kulttuurit voidaan myös jakaa karkeasti yhteisöllisiksi ja yksilöllisiksi. Suurin osa maailman kulttuureista on yhteisöllistä, kun taas erityisesti teollisesti kehittyneet ja protestanttiset maat kuten Suomi ovat pääosin yksilöllisiä. Yksilöllisen kulttuurin näkökulmasta yhteisöllinen kulttuuri ei arvosta riittävästi yksilön näkemyksiä. Yhteisöllisen kulttuurin näkökulmasta taas yksilöllisessä kulttuurissa ihminen jää liian yksin. (Räty 2002, 57-58.) Yksilöllistä kulttuuria vaivaa syyllisyydentunto, yhteisöllistä kulttuuria taas häpeä. Maahanmuuttajan näkökulmasta suomalaiset voivat vaikuttaa yksinäisiltä, koska naapureita ei tunneta kovin hyvin, kotiin saavutaan vasta myöhään illalla eivätkä sukulaisetkaan tapaa kovin usein. Käytöstavat saattavat vaikuttaa työkeiltä ja suomalainen tapa pitää suurta fyysistä etäisyyttä saattaa kummastuttaa. Monissa kulttuureissa annetaan selkeästi palautetta, kun taas Suomessa palautetta ei anneta ollenkaan tai se annetaan niin epämääräisesti, että maahanmuuttaja ei osaa sitä tulkita. (Puusaari 1997, 23.)

Suomen kielen oppiminen ei ole helppoa, kuten ei maahanmuuttajan kielitaidon arviointikaan. Koska monikulttuurisuus on Suomessa melko uusi asia, heikompitasoista suo-

men kieltä ei ole kovin paljon kuultu ja siksi sen arvioiminen saattaa epäonnistua ja kielitaito arvioidaan paljon todellista heikommaksi. Hyvä vertailukohde on esimerkiksi englannin kieli, jonka eri tasoihin on totuttu ja heikommallakin englannilla on opittu pärjäämään. (Heimonen 2010, 44.)

Kielitaito sisältää puhumisen lisäksi myös esimerkiksi ääntämistä, kirjoittamista, ymmärtämistä ja kulttuuriosaamista. Eritasoisissa työtehtävissä kielitaitovaade on erilainen. Kuitenkin kielitaidon kehittäminen on mahdollista myös työpaikalla. (Heimonen 2010, 45.) Eurooppalaisen viitekehyksen taitotasoasteikon (EVK) tasoa B.1 pidetään itsenäisen kielenkäyttäjän taitotasona tai työllistymisen kynnyksenä. B.1 -tasoa myös edellytetään Suomen kansalaisuuden saamiseksi. Mikäli työvoiman tarve on tietyllä ammattialalla runsasta, myös heikommalla kielitaidolla on mahdollista työllistyä. Osassa työpaikoista taas työkieleksi riittää englanti. (Toivonen, 2010, 55.)

Kielen oppimiseen vaikuttavat monien muitten tekijöitten ohella koulutustausta, lahjakkuus ja ympäristötekijät. Korkeakoulutetut yleensä kirjoittavat hyvin vierasta kieltä, kun taas puhuminen voi olla vaikeaa. Arkielämässä opittu kielitaito taas voi merkitä sujuvaa puhetaitoa, mutta jopa luku- ja kirjoitustaito voivat olla puutteelliset. (Heimonen 2010, 45.) Hyvä suomen kielen taito on kuitenkin tärkeimpiä tekijöitä, kun arvioidaan maahanmuuttajan mahdollisuuksia työllistyä (Nieminen 2010, 21). Tarvittavan kielitaidon taso vaihtelee eri työtehtävissä ja siksi olisi tärkeää kehittää kielitaidon kriteereitä ammattialoittain. On myös syytä kiinnittää huomiota siihen, kuinka kielitaitoon tai sen puutteisiin suhtaudutaan niillä ammattialoilla, joitten kautta työelämäänsä ensimmäiseksi siirtymään, jotta kehittyvästä kielitaidosta ei tulisi esteitä työelämäänsä siirtymiseksi. Kielitaidolle on tyypillistä se, että se kehittyy prosessin omaisesti. Siksi vähäinen kielitaito tulisi nähdä paremminkin tarpeena tehostetuille palveluille, ei vajeena. (Tarnanen - Pöyhönen 2011, 150.) Suomen kielen taidon puute voi olla este työpaikan saamiselle. Toisinaan syy on perusteltu ja toisinaan epäoikeudenmukainen. (Lasonen 2009, 153.)

Maahanmuuttajat tarvitsevat korostetusti tukea päästäkseen elämässä eteenpäin. Synnyinmaassaan he ovat ehkä tottuneet siihen, että apua pyydetään ja saadaan ystävilta ja sukulaisilta, eikä yhteiskunnan tarjoamia palveluja osata hyödyntää. Sosiaaliset verkostot eivät helposti ulotu koskemaan suomalaista kantaväestöä ja lähipiiri muodostuu muista maahanmuuttajista. (Heikkilä - Pikkarainen 2008, 49.) Maahanmuuttajien keskittymistä samoille asuinalueille on pidetty huonona asiana, koska sen on ajateltu vain edistävän suomalaisen yhteiskunnan ulkopuolelle jäämistä. Aiheesta ei ole kuiten-

kaan riittävästi tutkimustietoa, jotta näin voitaisiin pitävästi väittää. Keskittymisellä voi olla enemmän positiivisia vaikutuksia ja se voi antaa tukeaan pärjäämiselle jokapäiväisessä elämässä. On myös tärkeää, että ihmiset saavat itse valita asuinpaikkansa, eikä heitä yritetä yhteiskunnan taholta painostaa poliittisesti korrekteihin ratkaisuihin. (Martinheikki - Kokko 1997, 14.) Maahanmuuttajien voi myös olla vaikea hahmottaa sitä, mitä heitä palvelevien työntekijöitten tehtäväkuviin sisältyy, jolloin tarpeet ja palvelut eivät kohtaa. Tiedonsiirto on helposti yksisuuntaista, jolloin maahanmuuttajalla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa riittävästi elämäänsä koskeviin ratkaisuihin. (Anis 2008, 45.)

Yhteiskunnan rakenteet eivät myöskään tue maahanmuuttajia, vaan maahanmuuttajuus määrittellään yhteiskunnallisten valtahierarkioiden ja jopa rakenteellisen syrjinnän kautta (Nieminen 2011, 80). Suomalainen yhteiskunta on rakentunut sille käsitykselle, että maan kulttuuri on yhtenäinen ja asiat voidaan hoitaa virallisilla kielillä. Tämä käsitys koskee kaikkia yhteiskunnallisia toimijoita koululaitoksesta sosiaalipalveluihin. Mikäli näistä palveluista halutaan luoda aidosti monikulttuurisia, on jo palveluja suunniteltaessa huomioitava se, että asiakkaat puhuvat erilaisia kieliä, edustavat erilaisia uskontoja ja heillä on erilaisia tapoja. Palvelujen tavoitteena on tällöin näihin tarpeisiin vastaamisen lisäksi edistää osaltaan tasa-arvoa sekä estää mahdollisia konflikteja. (Räty 2002, 47 - 48.) Maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn tavoitteena ei voi olla vain samanlaistaminen ja sopeuttaminen, sillä silloin kaikki erilainen nähdään ongelmana, johon on löydettävä ratkaisu (Anis 2008, 30). Mikäli työn periaatteena on suvaitsevaisuus, merkitsee se käytännössä ihmissuhdetaitoja, ongelman sietokykyä, sovittelutaitoja, yhteistyökykyä sekä halua nähdä erilaisuus rikkautena (Wahlström 1997, 99).

#### 4 Tarkoitus ja tavoite

Tämän työn tarkoituksena on tuoda esiin työntekijöiden käsityksiä ja kehittämisehdotuksia asiakastyöstä maahanmuuttajien parissa. Työn tarkoituksena on etsiä vastausta seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaista kokemusta sinulla on asiakastyöstä maahanmuuttajien parissa?
2. Miten kehittäisit työtäsi maahanmuuttajien kanssa?
3. Millaista koulutusta olet saanut koulutusta maahanmuuttaja-asiakkaitten kanssa työskentelyyn?

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä myös tietoutta siitä, että monikulttuurisuus on Suomessa alati kasvavaa ja siten normaali osa sosiaaliohjaajien, sosiaalityöntekijöiden, työvoimaohjaajien ja johtavien sosiaalityöntekijöiden työnkuvaa. Pitkän aikavälin tavoitteena on muuttaa mahdollisia ennako-asenteita myöntyväisemmiksi ja siten osaltaan helpottaa asiakastyötä myös jatkossa. Tulosten perusteella voidaan myöhemmin hahmottaa henkilökunnan tarvetta osaamisen kehittämiseen.

#### 5 Aineiston keruumenetelmä ja aineiston keruu

Tieteen tavoitteena on auttaa ymmärtämään erilaisia ilmiöitä sekä niiden välisiä suhteita. Tieteen avulla saatua tietoa voi myös syventää. Syy-seuraussuhteiden tunteminen ja selittäminen ei kuitenkaan kata kaikkea inhimillistä todellisuutta ja siksi tarvitaan myös ymmärtämistä. Mitä voimakkaammin tutkimuskohteena on inhimillisen olennon toiminta, sitä todennäköisemmin tarvitaan monimuotoisia tutkimusmenetelmiä. (Aaltola 2007, 20 - 23.)

Tämän työn aineisto kerättiin laadullisella menetelmällä, koska tavoitteena oli tuoda näkyviin työntekijöitten käsityksiä ja ehdotuksia. Laadullinen tutkimus on luonteeltaan ymmärtävää (Pyörälä 1995, 13) ja se kokoaa yhteen eri tieteenalat. Se on moniulotteinen ja monimuotoinen kokonaisuus, joka muuttuu sitä mukaan, kun uusia tutkimustapoja kehitetään (Leskinen 1995, 3) ja laadulliset tutkimukset voivat olla erilaisia paitsi käytännöiltään niin myös metodologisilta näkökulmiltaan (Pyörälä 1995, 11).

Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa tutkimuskysymykset ja aineistonkeruumenetelmät voivat muotoutua lopulliseen muotoonsa vasta matkan varrella. Arvoitus ratkeaa prosessin edetessä samalla kun tutkimuksen tekijän tietoisuus kehittyy. Tutkijan kiinnostuksen kohteet vaikuttavat aineistonkeruuprosessiin ja tulos ei kuvaa objektiivista totuutta vaan todellisuutta tietystä näkökulmasta. (Kiviniemi 2007, 70, 73.) Laadullisessa tutkimuksessa ei testata teoriaa, vaan pyritään käsitteellistämään havaittua ilmiötä (Kiviniemi 2007, 74). Laadullinen menetelmä on hyvä valinta, kun halutaan saada lisätietoa jo olemassa olevista ilmiöistä, joita ei vielä tunneta kovin hyvin. Menetelmä sopii myös silloin, kun halutaan tutkia tarkemmin kokemuksia ja tunteita tai kulttuurisia rakenteita. Laadulliselle tutkimukselle on tunnusomaista se, että siinä tutkittavat saavat itse kertoa elämästään. (Peräkylä 1995, 41 - 43.)

Aineisto kerättiin sähköisesti kolmella avoimella kysymyksellä. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko ei ole onnistumisen kriteeri, sillä tutkimuksen tehtävänä ei ole vain kuvata aineistoa, vaan rakentaa sen tuella teoreettisesti kestävä näkemys (Eskola – Suoranta 2001, 61 - 62). Jos halutaan tietää, mitä tutkittavat ajattelevat, järkevintä on kysyä sitä heiltä suoraan (Tuomi – Sarajärvi 2002, 74). Avoimet kysymykset oli muotoiltu siten, että ne olivat mahdollisimman neutraaleja. Niissä ei siis puhuttu esimerkiksi haasteista tai ongelmista, vaan näkökulmana oli työn kehittäminen. Kysymyksissä keskityttiin vastaajien omiin kokemuksiin, kehittymistarpeisiin ja saatuun koulutukseen, mutta kuitenkin siten, että vastaamistapa ja vastausten pituus oli vastaajien päätettävissä.

Avoimien kysymysten avulla tutkittavilla oli mahdollisuus kertoa kokemuksistaan tarinamuotoisesti ja kuvata siten suhdettaan uuteen tilanteeseen (vrt. Erkkilä 2009, 196). Koska narratiivisuus on ihmiselle luontainen tapa kuvata todellisuutta (Eskola - Suoranta 2001, 22) tuntuivat avoimet kysymykset hyvältä ratkaisulta. Sähköisen kyselyn avulla vastaukset oli mahdollista saada siten, että vastaajat pysyivät tekijälle anonyymeinä. Tämän vuoksi kyselyssä ei eritelty työvuosia, ikää, sukupuolta ja ammattinimikkeitä. Työvoiman palvelukeskuksen työntekijöistä vastaajiksi valittiin asiakastyötä tekevät sosiaaliviraston työntekijät. Joukossa oli työntekijöitä sekä esimiehiä. Esimiesten mukanaolo oli perusteltua, koska heillä oli paljon välillistä kokemusta asiakastyöstä erilaisten asiakaskonsultaatioiden ja asiakasohjauksen perusteella.

Työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kokouksessa

8.2.2012 työntekijöille kerrottiin tulevasta kyselystä ja motivoitiin osallistumaan siihen. Kyselyn sai vastattavakseen 33 Työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajaa, sosiaalityöntekijää, työvoimasuunnittelijaa ja johtavaa sosiaalityöntekijää. Kyselyyn oli vastausaika kaksi viikkoa (22.3. - 5.4.2012). Kahden viikon kuluessa vastauksia saatiin 11, joten vastausaika pidennettiin 19.4.2012 saakka. Pidennetyin vastausajan jälkeen kyselyyn vastasi 19 henkilöä 33:sta, joten vastausprosentti oli 57,6 %. Kaikki vastaajat vastasivat kolmeen kysytyyn kysymykseen ja materiaalia oli kokonaisuudessaan 9,5 sivua, kun vastaukset oli liitetty peräkkäin Tahoma-kirjasimella ja fonttikoolla 11.

## 6 Aineiston analysointi

Aineistolähtöisessä analyysissä on mahdollista lähteä liikkeelle niin sanotusti puhtaalta pöydältä. Tutkittavaa ilmiötä ei tarvitse tuntea tarkkaan eikä ilmiön tarvitse perustua jo tutkittuun aineistoon. Aineistolähtöinen analyysi sopii tilanteeseen, jossa tutkittavaa ilmiötä ei vielä tunneta kovin tarkasti (Eskola – Suoranta 2001, 19) ja siitä halutaan saada lisätietoa. Koska työ oli luonteeltaan laadullinen, kerättyä aineistoa tarkasteltiin kokonaisuutena.

Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin menetelmällä (Alasuutari 2001, 39), jossa havainnot pelkistettiin ja arvoitukseen etsittiin ratkaisua. Sisällönanalyysin avulla aineistoa pyritään käsittelemään mahdollisimman systemaattisesti, aineisto tiivistetään ja käsitteellistetään. Aineistosta etsitään tutkimuskysymysten mukaisia ilmaisuja (alakategorioita), jotka pelkistetään siten, että ne muistuttavat mahdollisimman paljon alkuperäisilmaisuja. Pelkistetyistä ilmaisuista muodostetaan alakategorioita, jotka ryhmitellään uudelleen tarkoituksenmukaisiksi kokonaisuuksiksi (yläkategorioiden) ja käsitteellistämistä jatketaan niin kauan kuin se on tarpeen. Aineistolähtöisessä analyysissä kategorioiden nimeäminen ja ryhmitteleminen on analyysin tekijän vastuulla. Tutkimuksen tuloksina esitetään analyysissa tuotetut kategoriat ja alkuperäisaineiston suorien lainauksien tarkoituksena on vahvistaa työn luotettavuutta. (Kyngäs - Vanhanen 1999, 3 - 10.)

Tavoitteena oli ymmärtää, tulkita pieniä vihjeitä ja nähdä ”asioiden taakse” (Alasuutari 2001, 77). Aineistoa tarkasteltiin tutkimuskysymysten näkökulmasta ja siitä pyrittiin havaitsemaan olennaiset asiat (Alasuutari 2001, 40). Koska tavoitteena oli keskittyä valit-

tuun näkökulmaan, mahdollinen muu informaatio jätettiin huomiotta (Tuomi – Sarajärvi 2003, 94). Sisällönanalysissä edettiin empiirisestä aineistosta kohti käsitteellistä näkemystä ja työkaluina olivat työn tekijän päättely (Tuomi – Sarajärvi 2003, 115).

## 7 Tulokset

Tulokset on raportoitu tutkimuskysymyksittäin ja tehtyjä päätelmiä on havainnollistettu taulukoin (Taulukot 2-8).

### 7.1 Kokemus asiakastyöstä

Pelkistetyistä ilmauksista muodostettiin viisi eri alakategoriaa: erot kantaväestöön, asiakkaitten yksilölliset haasteet, turhautumista aiheuttaneet tekijät, työntekijöitten positiiviset kokemukset ja asiakastyön erityispiirteet. Näistä alakategorioista muodostettiin kaksi eri yläkategoriaa: asiakkaan tarpeet ja työntekijän näkemykset. Näitä yhdistäväksi tekijäksi nimettiin yhteistyö. (Taulukot 2 ja 3.)

Taulukko 2. Työntekijöitten kokemuksia asiakastyöstä pelkistettynä ja luokiteltuina alakategorioihin.

Alkuperäisilmaisut	Pelkistetyt ilmaisut	Alakategoriat
"Työote ei juurikaan poikkea muusta Duurissa tehtävästä asiakastyöstä..." (Vastaaja 12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työote ei poikkea</li> </ul>	Erot kantaväestöön
"Sisällöllisesti mamujen kanssa tehtävä työ eroaa jonkin verran muusta työstä, tietenkin kulttuuriset tekijät täytyy huomioida..." (Vastaaja 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työ eroaa jonkin verran</li> </ul>	
" Jokainen asiakas on oma tapauksensa ..." (Vastaaja 12.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jokainen on oma tapauksensa</li> </ul>	
"... työkuoron kanssa on harvemmin haasteita..." (Vastaaja 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harvemmin haasteita työkuorossa</li> </ul>	
"... keskimäärin vähemmän päihdekuntoutujia..." (Vastaaja 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vähemmän päihdekuntoutujia</li> </ul>	

<p>"... sisarukset hoitavat pienempiä, naiset kotona..." (Vastaaja 9)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Naiset kotona</li> </ul>	
<p>"Kielitaito ei ole kaikilla kovin hyvä..." (Vastaaja 7)</p> <p>"... koulutustaso asettaa haasteita..." (Vastaaja 3)</p> <p>"... osa on todella motivoituneita, osa vähän vähemmän..." (Vastaaja 7)</p> <p>"... täydelliseen kielitaidottomuuteen, johon usein yhdistyy luku- ja kirjoitustaidottomuus..." (Vastaaja 10)</p> <p>"... psyykkisiä oireita, jotka alentavat työkykyä..." (vastaaja 18)</p> <p>"...en muista, että asiakkaistani kukaan olisi työllistynyt Suomessa korkeakoulututkintoaan vastaaviin töihin..." (Vastaaja 18)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ei hyvä kielitaito</li> <li>Haasteet koulutustasossa</li> <li>Vähemmän motivoituneita</li> <li>Kielitaidottomuus, luku- ja kirjoitustaidottomuus</li> <li>Psyykkisiä oireita</li> <li>Ei työllistynyt koulutusta vastaaviin töihin</li> </ul>	<p>Asiakkaitten yksilölliset haasteet</p>
<p>"... toiset maahanmuuttajat eivät ymmärrä, että viranomaisilla ei ole tarjota heille työpaikkaa..." (Vastaaja 18)</p> <p>"... edistyminen on toisinaan hidasta kieliongelmienvuoksi..." (Vastaaja 11)</p> <p>"... suomen kielen koulutus ei ole... oikea-aikaista, kun se on heti asiakkaan muutettua ja kriisivaiheessa..." (Vastaaja 17)</p> <p>"... ei ole riittävän paljon sopivia palveluita mitä tarjota mistä asiakas hyötyisi." (vastajaaja 2)</p> <p>"Haaste on pikemmin suomalaisen työelämän ennakkoluuloissa." (Vastaaja 3)</p> <p>"... turhautumista... tuovatkin juuri omalle työlle asetetut puitteet ja normit..." (Vastaaja 11)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viranomaisilla ei ole tarjota</li> <li>Kieliongelmiä</li> <li>Suomen kielen koulutus ei oikea-aikaista</li> <li>Ei ole sopivia palveluita</li> <li>Työelämän ennakkoluulot</li> <li>Puitteet ja normit</li> </ul>	<p>Turhautumista aiheuttaneet tekijät</p>
<p>"... ovat olleet yleensä kovin työhaluisia..." (Vastaaja 16)</p> <p>"...ovat usein motivoituneita ja halukkaita oppia uutta ja päästä eteenpäin." (Vastaaja 2)</p> <p>"...ne kokemukset, jotka minulla on ovat pää-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Työhaluisia</li> <li>Motivoituneita</li> </ul>	<p>Työntekijöitten positiiviset kokemukset</p>



asiassa myönteisiä ja olen oppinut työntekijänä tilanteista myös paljon.” (Vastaja 13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oppinut paljon</li> </ul>	
<p>”... aikaa kuluu selvästi enemmän...” (Vastaja 4)</p> <p>”Työskentelyssä on otettava avuksi konkreettisia menetelmiä (piirtäminen, fläppitaulu tai esim. saattaminen johonkin palvelupisteeseen...” (Vastaja 11)</p> <p>”... kidutukseen liittyviä traumoja...” (Vastaja 18)</p> <p>”Suomalaisen työnhakukulttuurin omaksuminen on toisille vaikeaa...” (Vastaja 18)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aikaa kuluu</li> <li>• Konkreettisia menetelmiä</li> <li>• Kidutus ja traumat</li> <li>• Kulttuurin omaksuminen vaikeaa</li> </ul>	Asiakastyön erityispiirteet

Taulukko 3. Työntekijöitten kokemuksia asiakastyöstä uudelleen ryhmiteltynä. Kuvaavat ala- ja yläkategoriat sekä niitä yhdistävä kategoria.

Alakategoriat	Yläkategoriat	Yhdistävä kategoria
Erot kantaväestöön	Asiakkaan tarpeet	Yhteistyö
Asiakkaitten yksilölliset haasteet		
Asiakastyön erityispiirteet		
Turhautumista aiheuttaneet tekijät	Työntekijän näkemys	
Työntekijöitten positiiviset kokemukset		

### 7.1.1 Asiakkaan tarpeet

Vastajat peilaavat kokemuksiaan maahanmuuttaja-asiakkaitten parissa suhteessa niin sanottuun kantaväestöön. Kaiken kaikkiaan asiakastyö maahanmuuttajien parissa koetaan pääosin samanlaiseksi tai lähes samanlaiseksi kuin muittenkin asiakkaitten kanssa. Maahanmuuttaja-asiakkaitten tilanteet ovat erilaisia ja heillä on yksilöllisiä tarpeita kuten muillakin asiakkailla. Maahanmuuttaja-asiakkailla arvioidaan olevan vähemmän päihdeongelmia ja muita työllistymisen haasteita. Naispuolisten maahanmuuttaja-asiakkaitten työllistämiseen vaikuttavat erityisesti perhevelvollisuudet, minkä vuoksi koko perheen tilanne tulee huomioida palveluja suunniteltaessa.

Yksilöllisenä haasteena mainitaan maahanmuuttaja-asiakkaitten kielitaidon taso, joka vaihtelee paljon. Asiakkaan riittämätön kielitaito vaikeuttaa yhteistyön sujumista. Asiakkaitten synnyinmaassaan hankitusta koulutuksesta ei ole tarkkaa tietoa, joten sen soveltuvuutta on vaikea arvioida ja kaiken kaikkiaan asiakkaitten koulutustasoa pidetään melko matalana. Asiakkaitten motivaatio palveluihin osallistumiseen voi myös olla heikko, eivätkä he tavoittele työllistymistä. Osa asiakkaista on luku- ja kirjoitustaidottomia, joita nykyinen palveluvalikoima ei juuri tue. Asiakkaitten psyykkiset oireet vaikeuttavat työllistymisprosessin etenemistä. Ongelmallisena pidetään myös sitä, että koulutetut maahanmuuttajat eivät ole onnistuneet saamaan koulutustaan vastaavaa työtä.

Maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn erityispiirteinä nousee esiin se, että asiakastyöhön ja –prosessiin kuluu normaalia enemmän aikaa. Tulkin käyttö, asioiden tarkempi selittäminen ja kielitaidon hidas kohentuminen lienevät syitä ajan tarpeeseen. Työn apuvälineiksi kaivataan uusia, konkreettisia välineitä, jotka helpottaisivat yhteistyön sujumista ja ymmärtämistä. Maahanmuuttajien joukossa on henkilöitä, joilla on kokemusta kidutuksesta ja he saattavat kärsiä erilaisista traumaista. Näistä oireista, niiden tunnistamisesta ja hoitomahdollisuuksista ei ehkä tiedetä tarpeeksi eikä asiakasta pysytty tukemaan riittävästi. Osa asiakkaista tarvitsi erityistä opastusta asioittensa hoitoon eikä tunne riittävästi perusasioita suomalaisesta työkuultuurista.

### 7.1.2 Työntekijän näkemykset

Työntekijöitä turhauttaa se, että maahanmuuttaja-asiakkailla saattaa olla ristiriitaisia odotuksia siitä, millaista apua työntekijät voivat antaa. Asiakkaitten odotukset voivat olla liian suuria tai he ajattelevat, että viranomaisia edustavalla työntekijällä ei ole halua auttaa. Asiakkaan heikko kielitaito turhauttaa ja vaikeuttaa yhteistyötä. Asiakkaat ovat saattaneet käydä useissakin kielikoulutuksissa, mutta jostain syystä he eivät ole hyötöneet niistä eikä kielitaito ole kohentunut. Asiakkaan tarvitsemia palveluja ei ole riittävästi tai ollenkaan, eivätkä organisaation toimintaohjeet tue työtä toivotulla tavalla. Turhautumista aiheuttavat myös työelämässä havaitut ennakkoluulot, joitten koetaan entisestään vaikeuttavan maahanmuuttaja-asiakkaitten työllistymistä.

Turhautumisesta huolimatta asiakastyötä maahanmuuttajien parissa pidetään myös mielekkäänä ja se tuottaa positiivisia kokemuksia. Asiakkaitten koetaan olevan työhaluisia ja motivoituneita, ja työntekijöillä on tunne ammattitaitonsa kehittymisestä.

## 7.2 Kehittämisehdotukset

Kehittämisehdotuksista tehdyistä pelkistetyistä ilmauksista muodostettiin viisi eri alakategoriaa: tiedon tarve, työtavat, nykyisten toimintojen kehittäminen, lisäresurssit ja uusi työnjako. Alakategorioista muodostettiin kaksi eri yläkategoriaa: uudet taidot ja kehitystyö. Näitä yhdistäväksi tekijäksi nimettiin uusi työote. (Taulukot 4 ja 5.)

Taulukko 4. Työntekijöitten kehittämisehdotukset pelkistettyinä sekä luokiteltuina alakategorioihin.

Alkuperäisilmaisut	Pelkistetyt ilmaisut	Alakategoriat
"Ajan tasalla pysyminen on tärkeää ja se, että lukee kaikenlaista aiheeseen liittyvää ..." (Vastaja 1)	• Ajan tasalla pysyminen	Tiedon tarve
"Oppisin enemmän asiakkaiden kotimaiden olosuhteista ja konflikteista..." (Vastaja 2)	• Olosuhteitten ja konfliktien tunteminen	
"...ottaisin paremmin selvää heille suunnatuista palveluista, kielikursseista ym." (Vastaja 19)	• Palveluista paremmin selvää	
"...on tärkeää tuntea työ- ja koulutusmarkkinat." (Vastaja 12)	• Työ- ja koulutusmarkkinoiden tunteminen	
"...mamu-vastaavat voisivat toimia "sisäisinä konsultteina" muille asiakastyötä maahanmuuttajien kanssa tekeville..."	• Sisäisiä konsultteja	
"...lukea enemmän kirjallisuutta aiheesta, kts. vähän tilastoja ym." (Vastaja 13)	• Enemmän kirjallisuutta	
"Olen kiinnostunut käytännön vinkeistä, joilla kommunikaation ongelmia voisi helpottaa ..." (Vastaja 16)	• Vinkit kommunikaation ongelmiin	

<p>"Jatkuva työn ohessa/ työssä tapahtuva englannin kielen opiskelu..." (Vastaaja 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Englannin kielen opiskelu</li> </ul>	
<p>"... enemmän toiminnallisia menetelmiä tapaamisilla, esim. piirtämistä." (Vastaaja 2)</p> <p>"...lisää aitoja välineitä..." (Vastaaja 4)</p> <p>"Käyttöön tulisi ottaa tuetun työllistämisen malli..." (Vastaaja 15)</p> <p>"...vertaistuen käyttöä voisi lisätä..." (Vastaaja 12)</p> <p>"...saattamista ja yhdessä asioiden tekemistä, esim. hakemusten täyttämistä." (Vastaaja 17)</p> <p>"...pyrin laatimaan mahdollisimman selkokielisiä suunnitelmia...mutta työ menee vetenä hanhen selästä, kun meidän viralliset käytössä olevat lomakkeet kutsukirjeistä lähtien ovat varsinaista kapulakieltä pahimmillaan..." (Vastaaja 10)</p> <p>"...maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa tarvitaan luovuutta ja rohkeutta etsiä sopivaa polkua..." (Vastaaja 12)</p> <p>"...tulisi saada aikaan suunnitelmallisia prosesseja. Tällä hetkellä mennään liikaa lyhytaikaisten toimenpiteitten ehdoilla..." (Vastaaja 13)</p> <p>"...paikka missä voisi arvioida ja tunnistaa oppimisvaikeuksia..." (Vastajaa 15)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toiminnalliset menetelmät tapaamisissa</li> <li>• Välineet</li> <li>• Malli</li> <li>• Vertaistuki</li> <li>• Yhdessä asioiden tekemistä</li> <li>• Selkokieliset suunnitelmat</li> <li>• Luovuus ja rohkeus</li> <li>• Suunnitelmallisia prosesseja</li> <li>• Tunnistaa oppimisvaikeuksia</li> </ul>	<p>Työtavat</p>
<p>"...enemmän yhteistyötä maahanmuuttajayksikön kanssa..." (Vastaaja 6)</p> <p>"Luku- ja kirjoitustaidottomat, huonosti kieltä oppivat...näiden kohdalla moniammatillinen tiimityöskentely ja sen kehittämisen koen erittäin tärkeäksi." (Vastaaja 12)</p> <p>"Duurissa...voisimme jakaa hyviä käytäntöjä jos niitä on." (Vastaaja 13)</p> <p>"Duurin sisällä olisi tietoa jaettava tehokkaammin..." (Vastaaja 18)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteistyö</li> <li>• Moniammatillinen tiimityö</li> <li>• Hyviä käytäntöjä</li> <li>• Sisällä tietoa tehokkaammin</li> </ul>	<p>Nykyisten toimintojen kehittäminen</p>

<p>"Pitäisi olla enemmän aikaa mamuille, tavata useammin..." (Vastaaja 5)</p> <p>"...lisää heille suunnattuja kielikoulutuksia ym." (Vastaaja 7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enemmän aikaa</li> <li>• Lisää kielikursseja</li> </ul>	Lisäresurssit
<p>"...erityisesti luku- ja kirjoitustaidottomien kotouttaminen tulisi mielestäni hoitaa muualla kuin Duurin kaltaisessa erityispalvelupisteessä..." (Vastaaja 10) "...asiakkaiden paikka ei mielestäni ole työvoiman palvelukeskuksessa vaan alueen sosiaalityössä tai alueen monitoimitalojen ja järjestöjen yhteisessä työssä..." (Vastaaja 4)</p> <p>"Mikään viranomaistaho ei näytä venyvän tähän kasvavaan kielikoulutustarpeeseen..." (Vastaaja 10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luku- ja kirjoitustaidottomille omat palvelut</li> <li>• Kasvava tarve kielikoulutukseen</li> </ul>	Uusi työnjako

Taulukko 5. Työntekijöitten kehittämissuhteet ja kuvaavat ala- ja yläkategoriat sekä niitä yhdistävä luokka.

Alakategoria	Yläkategoria	Yhdistävä kategoria
Tiedon tarve	Uudet taidot	Uusi työote
Työtavat		
Nykyisten toimintojen kehittäminen	Kehitystyö	
Lisäresurssit		
Uusi työnjako		

### 7.2.1 Uudet taidot

Työntekijät kaipaavat lisää tietoa erilaisista maahanmuuttajiin liittyvistä kysymyksistä. Tiedon tarve koskee paitsi ajankohtaisten asioiden päivittämistä, niin myös erilaisten kulttuurien tuntemista ja kansainvälisten konfliktien hahmottamista. Maahanmuuttajille soveltuvia ja suunnattuja palveluja halutaan tuntea tarkemmin, tärkeänä pidetään myös koulutus- ja työmahdollisuuksien kartoittamista. Organisaation sisälle toivotaan erikoistuneita henkilöitä, joiden puoleen voi kääntyä maahanmuuttajiin liittyvissä erityiskysy-

myksissä. Myös kirjallisuutta toivotaan tueksi tiedon syventämiseksi ja englannin ammattikielen kertaamista ja opiskelemista pidetään perusteltuna. Kommunikaatio-ongelmien ratkaisemiseksi ehdotetaan sellaisten keinojen kartoittamista, jotka tekevät yhteistyöstä helpompaa ja sujuvampaa.

Vastaajien mukaan myös työtavat vaativat kehittämistä. Toiminnallisten menetelmien käyttöönottoa toivotaan ja sen uskotaan tukevan maahanmuuttaja-asiakkaitten kanssa tehtävää asiakastyötä. Työhön tarvitaan paitsi lisää konkreettisia välineitä niin myös sellaisia toimintamalleja, jotka tukevat asiakasprosessia ja sen eteenpäin viemistä. Asiakkaitten katsotaan tarvitsevan enemmän vertaistukea ja erilaisen yhdessä tekemisen uskotaan hyödyttävän maahanmuuttaja-asiakkaita. Konkreettisen tekemisen avulla kielitaidon heikkouden merkitystä voitaneen vähentää ja asiakkaalla on ehkä parempi mahdollisuus oppia ja hahmottaa myös kirjoittamattomia sääntöjä.

Aktivointisuunnitelmien ja muiden kirjallisten tuotosten tulee olla selkokiekisiä ja siten ymmärrettäviä. Vaikka asiakasprosessien tueksi toivotaan lisää suunnitelmallisuutta, peräänkuulutetaan myös luovuutta ja rohkeutta, joitten turvin voi selvittää uusista ja yllättävistä tilanteista. Maahanmuuttaja-asiakkailta arvioidaan olevan myös erilaisia oppimisvaikeuksia, joitten tunnistamiseen ja tukemiseen toivotaan apua.

### 7.2.2 Kehitystyö

Vastaajien mukaan nykyisiä palveluja ja asiakastyötä tulee edelleen kehittää lisäämällä yhteistyötä niiden kumppanien kanssa, jotka myös työskentelevät maahanmuuttajien parissa. Moniammatillista työtettä tulee edelleen vahvistaa, jotta asiakkaat eivät putoaisi eri palvelujen välillä ulos prosesseista. Hyvien käytäntöjen jakamista tulee lisätä. Organisaation sisäistä tietoa pitäisi myös saada entistä tehokkaammin kaikkien työntekijöitten käyttöön. Lisäresursseja kaivataan myös. Asiakastyöhön katsotaan tarvittavan nykyistä enemmän aikaa ja palveluja toivotaan lisää. Esimerkiksi suomen kielen koulutuksesta on pulaa ja niiden määrän toivotaan kasvavan.

Maahanmuuttaja-asiakkaitten kanssa tehtävään työhön ehdotetaan myös kokonaan uutta työnjakoa. Kielikoulutustarpeen katsotaan lisääntyvän kaiken aikaa ja asian ratkaisemiseksi ehdotetaan kielikoulutuksen organisoimista kokonaan uudella tavalla.

Myös luku- ja kirjoitustaidottomien asiakkaitten katsotaan tarvitsevan toisenlaisia palveluja kuin mitä työvoiman palvelukeskuksella on tarjota. Nämä työnjakoon liittyvät ehdotukset liittyvät enemmän yhteiskunnalliseen päätöksentekoon, eivätkä ne koskeneet vain vastaajien työorganisaatiota.

### 7.3 Aikaisempi koulutus maahanmuuttajatyöhön

Kolmannella kysymyksellä selvitettiin työntekijöiden aikaisempaa koulutusta maahanmuuttajatyöhön. Aineistosta muodostettiin yksi yhdistävä kategoria, joka nimettiin ammattitaidoksi. Ammattitaito jaettiin kolmeen yläkategoriaan, joita ovat kokemustieto, perinteinen koulutus ja työntekijän asenne. Kokemustietoa kuvaava alakategoria on työssäoppiminen, perinteisen koulutuksen alakategorioita ovat peruskoulutus ja erityiskysymyksiin keskittyvät koulutukset. Yläkategoriaan asenne sisältyvät alakategoriat ei tarvetta koulutukseen ja oma kiinnostus.

#### 7.3.1 Kokemustieto

Vastaajien mukaan työssäoppiminen on keskeinen keino ammattitaidon kehittymiseen maahanmuuttajatyössä. Asiakkaitten kanssa tehtävä perustyö, erilaiset tutustumiskäynnit sekä työskentely maahanmuuttajille suunnatuissa projekteissa ja järjestöissä syventää ammattitaitoa. Kokemustiedon varassa työskentelee vastaajista hiukan alle puolet. (Taulukko 6.)

Taulukko 6. Vastaajien saama koulutus

<b>Vastaajien saama koulutus maahanmuuttajatyöhön</b>	<b>(n=19)</b>
Ei koulutusta	n= 8
Sisältyi peruskoulutukseen	n= 4
EU-projektien ja järjestöjen koulutukset	n= 2
Yksittäiset koulutuspäivät	n= 5

### 7.3.2 Perinteinen koulutus

Osa vastaajista on saanut koulutusta maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön osana ammattikorkeakoulu- tai yliopisto-opintojaan, jolloin kyseessä ovat olleet monikulttuurisuus- tai erikoistumisopinnot. Osa vastaajista on osallistunut myös yksittäisiin koulutuspäiviin, joilla on perehdytty muun muassa vieraisiin kulttuureihin ja muihin maahanmuuttajuutta sivuaviin teemoihin. (Taulukko 7.)

### 7.3.3 Asenne

Osa vastaajista ei koe tarvitsevänsä erityistä maahanmuuttajakysymyksiin keskittyvää koulutusta. Aihetta ei pidetä mielenkiintoisena tai maahanmuuttajien kanssa tehtävää asiakastyötä pidetään niin samankaltaisena muun asiakastyön kanssa, että siihen ei tarvitse perehtyä erikseen. Osa työntekijöistä taas pitää aihepiiriä sen verran kiinnostavana, että he ovat omaehtoisesti hakeneet uutta tietoa ja lukeneet esimerkiksi kaunokirjallisuutta. Vastaajien mukaan maahanmuuttajakysymyksistä saa lisää tietoa, kun on itse aktiivinen ja haluaa oppia uutta.

Taulukko 7. Työntekijöitten aikaisempaa koulutusta kuvaavat pelkistetyt ilmaisut sekä ala- ja yläkategoriat.

Alkuperäisilmaisut	Pelkistetyt ilmaisut	Alakategoriat	Yläkategoriat
"En ole hakeutunut koulutuksiin... koska se ei ole erityinen mielenkiintoni..." (Vastaaja 1)  "Samat asiakasta kunnioittavat käytännöt pätevät..." (Vastaaja 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ei mielenkiintoni</li> <li>• Samat käytännöt</li> </ul>	Ei tarvetta koulutukseen	Asenne
"Työssä oppimalla ja työtä tekemällä kaiken aikaa..." (Vastaaja 11)  "Opinnot olivat toki teoreettisia...olen oppinut eniten...työn kautta..." (Vastaaja 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työtä tekemällä</li> <li>• Työn kautta</li> <li>• Käynti antoi neuvoja</li> </ul>	Työssäoppiminen	Kokemustieto



<p>"Käynti kidutettujen kuntoutuskeskuksessa antoi monia hyviä neuvoja..." (Vastaaja 18)</p> <p>"Olen oppinut mamujärjestöjen kanssa tehdyssä yhteistyössä ja eu-projekteissa..." (Vastaaja 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestöt ja projektit</li> </ul>		
<p>"...lakiasioita ja eri kulttuurien erityispiirteitä..." (Vastaaja 3)</p> <p>"...kulttuurieroja käsitteleviä koulutuksia..." (Vastaaja 5)</p> <p>"...koulutusiltpäiviä mamuja sivuavista aiheista..." (Vastaaja 10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kulttuurien erityispiirteet</li> <li>• Kulttuurierot</li> <li>• Sivuvat aiheet</li> </ul>	Erityiskysymyksiin keskittyvät koulutukset	Perinteinen koulutus
<p>"...opinnoissani suoritin monikulttuurisia opintoja..." (Vastaaja 18)</p> <p>"...opintojen yhteydessä maahanmuuttajatyön erikoistumisopinnot..." (Vastaaja 15)</p> <p>"Olen...opinnoissani suuntautunut monikulttuuriseen sosiaalityöhön..." (Vastaaja 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monikulttuuriset opinnot</li> <li>• Erikoistumisopinnot</li> <li>• Monikulttuurinen sosiaalityö</li> </ul>	Peruskoulutus	Perinteinen koulutus
<p>"Olen tutustunut lainsäädäntöön..." (Vastaaja 13)</p> <p>"...myös ns. kevyemmän kirjallisuuden lukeminen on suotavaa..." (Vastaaja 13)</p> <p>"...aina oppii uutta, kun on avoin oppimaan..." (Vastaaja 12)</p> <p>"...on ollut lähinnä omasta aktiivisuudesta kiinni onko niihin (koulutuksiin) tullut osallistuttua." (Vastaaja 5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Olen tutustunut</li> <li>• Lukeminen on suotavaa</li> <li>• Avoin oppimaan</li> <li>• Oma aktiivisuus</li> </ul>	Oma kiinnostus	Asenne

Taulukko 8. Työntekijöitten aikaisempaa koulutusta kuvaavat ala- ja yläkategoriat sekä niitä yhdistävä kategoria.

Alakategoria	Yläkategoria	Yhdistävä kategoria
Ei tarvetta koulutukseen	Asenne	Ammattitaito
Oma kiinnostus		
Erityiskysymyksiin keskittyvät koulutukset	Perinteinen koulutus	
Peruskoulutus		
Työssäoppiminen	Kokemustieto	

## 8 Eettiset kysymykset ja työn luotettavuus

Tutkimussuunnitelma hyväksyttiin Metropolia Ammattikorkeakoulussa 28.11.2011 ja Helsingin kaupungin sosiaalivirasto myönsi tutkimusluvan 21.12.2011. Kyselyyn osallistujat saivat itse päättää, halusivatko he vastata kyselyyn. Sosiaaliohjaajille, sosiaalityöntekijöille, työvoimasuunnittelijoille ja johtaville sosiaalityöntekijöille kerrottiin hyvissä ajoin suullisesti kyselyn tarkoituksesta ja sisällöstä. Kyselyn mukana olleessa saatekirjeessä muistutettiin vastaamisen vapaaehtoisuudesta, vastaajien yksityisyyden suojaamisesta sekä annettiin tekijän ja työn ohjaajan yhteistiedot. Pienellä kysymysmäärällä tavoiteltiin pidempiä vastauksia, suurempaa vastausprosenttia ja ehkä jopa harkittuja vastauksia. Pieni kysymysmäärä saattoi merkitä selkeämpää analyysivaihetta, mutta myös koko kyselyn epäonnistumista, mikäli vastausmateriaalia ei tulekaan riittävästi. Vastausprosentti oli 57,6 %.

Koska olen tutkittavan työyhteisön jäsen, tiesin jo kysymyksiä muotoillessani, että maahanmuuttaja-asiakkaitten kanssa työskentely hämmensi joitakin työntekijöitä. En vain tiennyt, mikä on ilmiön ydin ja siksi lähdin etsimään vastauksia avoimin kysymyksin. Laadullinen tutkimus antaa tekijälle mahdollisuuden valita aineistonkeruutapansa siten, että se sopii mahdollisimman hyvin tehtävillä olevaan työhön (Alasuutari 2001, 27.) Kysymyksestä ”Millaista kokemusta sinulla on asiakastyöstä maahanmuuttajien parissa?” sain kriittistä palautetta kolmelta vastaajalta sillä perusteella, että kysymys ei eritellyt riittävän tarkasti sitä, oliko kysymys työkokemusvuosista vai yksittäisistä tilanteista. Myös sähköisen kyselyn muoto, jossa avoimien kysymysten vastaustila näkyi esillä vain muutaman rivin verran, ei näyttänyt houkuttelevalta ja se saattoi vaikuttaa vastausten muotoiluun ja pituuteen.

Kyselyyn vastattiin sähköisesti, jolloin anonymiteetin säilyminen suhteessa työn tekijään oli mahdollista. Digium-nimisen järjestelmän käyttäjänä toimi työvoiman palvelukeskuksen suunnittelija, joka lähetti vastaajille saatekirjeen ja kysymykset tekijän ohjeitten mukaan sekä toimitti valmiin aineiston kyselyn tekijälle ilman tunnistetietoja. Tällä haluttiin varmistaa mahdollisimman puolueeton analyysi, johon eivät pääse vaikutta-

maan työyhteisön valta- ja ihmissuhteet. Se oli tärkeää, koska aineisto kerättiin työn tekijän omassa työyhteisössä. Osallistujilta ei myöskään kysytty yksilöitäviä tietoja, kuten työvuosia tai sukupuolta, koska näin pienessä tutkimusryhmässä se olisi saattanut vaarantaa tutkittavien yksityisyyden.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on keskeinen tutkimusväline ja luotettavuutta arvioidaan sen mukaan, kuinka tutkimusprosessi on edennyt. (Eskola - Suoranta 2001, 210). Tieto ei ole objektiivista, vaan tutkija on omien taitojensa ja tavoitteittensa pohjalta tehnyt useita subjektiivisia ratkaisuja päästäkseen eteenpäin (Tuomi - Sarajärvi 2002, 19), joten saatu tulos ei ole totuus vaan erityisestä kuvauskulmasta kuvattu otos.

Luotettavuuteen vaikuttaa se, onko aineisto merkittävää ja riittävää ja onko analyysi kattava, jolloin tulokset eivät perustu satunnaisiin otoksiin. Analyysin on oltava arvioitavissa siten, että tutkijan päättelyt on kirjoitettu auki. Analyysin on myös oltava toistettavissa, jolloin luokittelu ja tulkinta on kerrottu riittävän yksityiskohtaisesti. (Eskola - Suoranta 2001, 214 - 216.) Kun tutkimusympäristönä on oma työpaikka, siinä on vaikeutensa, mutta myös useita myönteisiä puolia. Organisaatio ja sen toimintatavat ovat tuttuja ja informaation etsiminen vaivatonta, mikä helpottaa ajankäyttöä. Kiinnostava tutkimuskohde löytyy kuin itsestään, kun on tietoinen siitä, mitä organisaatiossa on meneillään. Toisaalta työyhteisö, johon on henkilökohtainen suhde, asettaa omat eettiset vaatimuksensa, sillä tutkimuskohdetta on pystyttävä arvioimaan ulkopuolelta päin ja mahdollisimman neutraalisti. Se on edellyttänyt kriittistä suhtautumista paitsi kerättyyn aineistoon niin myös lähdekirjallisuuteen, josta on pyritty löytämään mieluummin moniäänisyyttä kuin yhdenlaista totuutta.

Aineiston hankkiminen kirjallisesti oli perusteltua, koska se hankittiin omasta työyhteisöstä. Työn luottamuksellisuus olisi voinut kärsiä haastatteluolosuhteissa, sillä tällöin esimerkiksi henkilöihin liittyvät kysymykset olisivat voineet vaikuttaa lopputulokseen. Kuitenkin tutkimustyöhön sisältyy olennaisena osana tutkittavien kunnioittaminen sekä virheen mahdollisuuden välttäminen (Kuula 2006, 24). Mikäli työ tehtäisiin uudelleen, työntekijöiltä voisi pyytää yhden tarinan, jonka toivottu pituus kerrottaisiin ennalta. Tällöin työstä tulisi erilainen ja analysointiprosessista haastava, mutta aineistosta voisi nousta esiin asioita, joita on tärkeä löytää ja nostaa esiin. Tutkimuksen tekijällä on oikeus tehdä työtään koskevat päätökset ja linjaukset, mutta ne on tehtävä eettistä tarkastelua kestäväällä tavalla (Kuula 2006, 26).

Tässä työssä on noudatettu Hyvää tieteellistä käytäntöä (2011). Kaikissa työvaiheissa on huomioitu rehellisyyden, luotettavuuden ja avoimuuden vaatimus. Muiden tutkijoiden tekemä työ on raportoitu heidän saavutuksiaan kunnioittaen.

Työn vaiheet kirjattiin mahdollisimman selkeästi näkyviin ja lähteinä käytettävien tutkijoiden työlle annettiin niille kuuluva arvo. (Kuula 2006, 34 - 35.) Hyvä tieteellinen käytäntö suojaa tiedeinstituution koskemattomuutta ja takaa osaltaan sen luotettavuutta (Hallamaa - Lötjönen 2002, 373).

## 9 Pohdinta

Työntekijät peilaavat kokemuksiaan maahanmuuttajien parissa suhteessa valtaväestöön. He kuvaavat joitakin eroja asiakkaitten työllistymisvalmiuksissa ja perhetilanteissa sekä asiakastyössä tarvittavassa työotteessa. Voi olettaa, että maahanmuuttajat tarvitsevat keskimääräistä enemmän opastusta (Arajärvi 2009, 89) saadakseen palveluista riittävän hyödyn. Ilman tukea riski syrjäytymiseen kasvaa (Puukari – Launikari 2005, 349), mikä tulisi huomioida palveluvalikoimassa.

Asiakkaitten yksilöllisenä haasteena nousee esiin kielitaito, jonka tason arviointia pidetään vaikeana. Heikkotasoista suomen kieltä ei ole aiemmin paljon kuultu ja sitä ei myöskään osata arvioida (Heimonen 2010, 44). Korkeakoulutettu henkilö lukee ja kirjoittaa vierasta kieltä yleensä hyvin, vaikka puhuminen tuntuu vaikealta. Arjessa opittu kielitaito taas voi olla puhuttaessa monipuolista, mutta lukeminen ja kirjoittaminen on huonoa. (Heimonen 2010, 45.) Kielitaidon arviointi on kuitenkin työvoiman palvelukeskuksen kaltaisessa organisaatiossa olennaista, koska kielitaidon tasolla on suuri vaikutus työllistymiseen (Nieminen 2010, 21).

Vastaajien mukaan asiakasprosessin edistymistä vaikeuttaa epätietoisuus asiakkaan koulutustaustasta. Erityisesti pakolaistaustaisilta asiakkailta todistukset yleensä puuttuvat ja pakolaisten osuus maahanmuuttajista on suhteellisen suuri (Heikkilä – Pikkarainen 2008, 49), joten kyse ei ole yksittäistapauksista. Olisi hyvä löytää keinoja, joilla asiakkaan koulutustasoa voisi määritellä ja hankittua ammattitaitoa todentaa. Tämä

helpottaisi uusien palvelujen kehittämistä sekä palvelujen kohdentamista oikealle asiakasryhmälle.

Monikulttuurisuutta pidetään luontevana osana sosiaalityötä, mutta edelleen suuri osa työntekijöistä tekee työtä ilman erityistä koulutusta. Tulos on yhdenmukainen aiempien tutkimusten kanssa (Anis 2008, 85). Todennäköisesti vasta hiljattain ammattiinsa valmistuneet ovat saaneet monikulttuurisuuskoulutusta perusopinnoissaan. Yksittäisiin koulutuspäiviin ovat osallistuneet ne työntekijät, jotka ovat olleet kiinnostuneita maahanmuuttajien kanssa tehtävästä työstä tai jotka ovat työskennelleet maahanmuuttajille suunnatuissa projekteissa. Maahanmuuttajien parissa tehtävä työ on aiemmin ollut pääsääntöisesti projektivetoista (Martikainen 2006), joten koulutusta on karttunut vain osalle työntekijöistä.

Työvoiman palvelukeskuksen tutkituista työntekijöistä lähes puolet (42 %) ei ole saanut koulutusta monikulttuurisuuteen lainkaan ja he kertovat oppineensa monikulttuurisuutta käytännön työssä. Osa työntekijöistä arvelee, että maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön riittää yleinen sosiaalityön ammattitaito ja työstä saatu kokemus. Kuitenkin nykyisin yhä enemmän arvioidaan, että pelkkä kokemus ei tuo riittävää taitoa (Hirstiö - Snellman - Mäkelä 1998). Palvelut ovat aiemmin perustuneet sille käsitykselle, että asiakaskunta on melko yhdenmukainen ja viralliset kielet riittävät asiointikieliksi, mutta tilanne on kansainvälistymisen myötä muuttunut ja palveluja tulisi tuottaa muuttuneen tarpeen mukaan (Räty 2002, 47 - 48). Vastaajien näkemys voi kertoa myös siitä, kuinka heterogeenistä maahanmuuttajien joukko on kuinka ongelmallista on koota eri lähtökohdista tulleet asiakkaat saman käsitteen alle. Kysymys voi olla myös maahanmuuttajuuden mahdollisten vaikutusten ja seurausten ohittamisesta palveluprosessissa. Nykyisin ei ole enää valittavissa, aikooko työskennellä maahanmuuttajien parissa vai ei. On syytä olettaa, että useimmissa sosiaalialan työtehtävissä maahanmuuttajia on paitsi asiakkaina (Anis 2008, 14) niin myös tulevaisuudessa yhä enemmän myös työtovereina.

Maahanmuuttaja-asiakkaitten kanssa työskentelyn positiiviset kokemukset liittyvät pääosin asiakkaisiin liittyviin seikkoihin kuten työhaluun. Turhautumisen aiheiksi nousivat kielimuurin lisäksi ympäröivän todellisuuden realiteetit, ennakkoluulot ja tarvittavien palvelujen puute. Haastavan asiakastyön tueksi ei kaivata vastahakoisuutta ja riittämätöntä palveluvalikoimaa.

Aineistossa on yllättävää se, että vastaajien tiedon tarve on niin suuri ja vastaajat vaikuttivat ennakkoluulottomilta ja motivoituneilta omaksumaan uusia työtapoja. Voi ajatella, että työntekijät ovat todenneet, että nykyiset toimintatavat eivät olleet riittäviä tämän asiakasryhmän asioiden eteenpäin viemisessä ja he tarvitsevat uutta osaamista. Ehkä aiempaa projekteissa syntynyttä tietotaitoa ei ole pystytty jakamaan (Martikainen 2006) riittävästi tai tarvitaan kokonaan uudenlaisia innovaatioita. Huomionarvoista on myös se, että vastaajat ovat yksimielisiä siitä, että työtä tulee kehittää. Yhdessäkään vastauksessa ei todettu, että tilanne olisi tällä hetkellä hyvä ja että kehittäminen ei ole nyt ajankohtaista. Työvoiman palvelukeskusten sosiaalihojaajien ja sosiaalityöntekijöiden myönteinen asenne kehittämistä kohtaan on myös todettu aiemmin arviointitutkimuksessa (Sosiaalityön käsikirja 2010, 210).

On myös mahdollista, että osa maahanmuuttaja-asiakkaista ei ole pitkänkään ajan kuluessa kuntoutettavissa palkkatyöhön. Vastaajat ehdottavat, että esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidottomille asiakkaille voisi olla omia palveluja, joilla ei olisi ensisijaisesti työllistävää tavoitetta. Tällöin päämääränä olisi tyydyttävämpi elämä, mielekäs tekeminen ja tuen saaminen jokapäiväisen arjen haasteisiin (Kananoja – Niiranen – Jokiranta 2008, 121). Ennalta ehkäisevässä mielessä annettu palvelu voisi ehkäistä marginalisointumista sekä tukea seuraavaa sukupolvea, joka varttuu maahanmuuttajaperheessä. Kokonaan toinen kysymys on, minkä tahon vastuulla näiden palvelujen kehittäminen on ja mikä olisi näitten asiakkaitten toimeentulomuoto, mikäli tavoitteena ei olisi työllistyminen.

Helsingin työvoiman palvelukeskus on muutosten edessä, kun vuoden 2013 alussa sen emo-organisaatiot muuttavat toimintaansa. TE-toimistojen toimipaikkoja ja palveluja kehitetään ja karsitaan voimakkaasti ja Helsingin kaupungin kaksi suurta virastoa yhdistetään sosiaali- ja terveystoimintaksi. Muutosten vaikutusta asiakastyöhön ei vielä tarkkaan tiedetä. Maahanmuuttajien työllistymiskysymykset pysyvät kuitenkin tulevaisuudessakin keskeisinä näkökulmina ja työntekijöitten osaamisen kehittämisellä voidaan vaikuttaa siihen, kuinka hyvin maahanmuuttajat lopulta löytävät paikkansa uudessa kotimaassa.

Sosiaalipalveluitten asiakkaat tarvitsevat konkreettisia palveluja ja vuorovaikutukseen liittyvää tukea. Asiakkaitten tarpeet ovat yksilöllisiä, mutta palvelujen kehittäminen edellyttää kollektiivista näkökulmaa, sillä sosiaalipalvelut rakentuvat kollektiiviselle käsitykselle. (Toikko 2012, 134, 179.) Asiakastyössä on lopulta kysymys toimivasta yhteis-

työstä työntekijän ja asiakkaan välillä. Sosiaalialan työntekijällä on oltava paitsi ammattitaitoa niin myös oikeaa asennetta ja herkkyyttä asiakkaitten tarpeita kohtaan. Asiakkaitten tarpeet taas ovat entistä monimuotoisempia ja ehkä monimutkaisempiakin, ja siksi myös palvelujen ja työtapojen on muututtava ja kehityttävä, jotta ne hyödyttäisivät asiakasta niin että tehty työ olisi tuloksellista.

## Lähteet

Aaltola, Juhani 2007. Filosofia, tiede, ymmärtäminen. Teoksessa Aaltola, Juhani – Valli, Raine. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. 12 - 27.

Alasuutari, Pertti 2001. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Anis, Merja 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Helsinki, Väestöliitto.

Antikainen, Ari 1997. Arkipäivän rasismi. Teoksessa Pitkänen, Pirkko (toim.). Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Edita. 78 - 96.

Anttonen, Pertti. Monikulttuurisuus ja suomalainen identiteetti. Teoksessa Pitkänen, Pirkko (toim.). Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Edita. 52 - 67.

Arajärvi, Pertti 2009. Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut. Sisäasiainministeriön julkaisuja 2/2009. Verkkodokumentti.  
<[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/\\$file/22009.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/$file/22009.pdf)>  
Luettu 24.4.2012

Ahvo-Lehtinen, Sirkku – Maukonen, Sanna (toim.) 2012. Osaamisen johtaminen kuntasektorilla. Kuntaosaaja 2012. Työkirja. Verkkodokumentti.  
<<http://hankinnat.fi/binary.asp?path=1;55264;55275;121698;102063;107711&field=FileAttachment&version=1> >  
Luettu 24.4.2012.

Björklund, Krister 2010. Siirtolaisuudesta maahanmuuttoon, maahanmuutosta kansainvälistymiseen. Teoksessa Huttunen, Hannu-Pekka – Äärilä, Suvi (toim.). Avoin Suomi – Kuka vastaa? Työperusteisesta maahanmuutosta. Helsinki: Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 20 - 37.

Dewing, Jan - Traynor, Victoria 2005. Admiral nursing competency project: practice development and action research. Journal of Clinical Nursing, 14. Blackwell Publishing Ltd. Sivut 695 - 703.

Eklund, Riitta – Tyyskä, Ulla – Ropo, Riitta (toim.) 2007. Kehitä osaamista! Työkirja. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Oppaita ja työkirjoja 2007:1. Verkkodokumentti.  
<[http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/ebb374004a176e1293d6fb3d8d1d4668/kehita\\_osaamista.pdf?MOD=AJPERES](http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/ebb374004a176e1293d6fb3d8d1d4668/kehita_osaamista.pdf?MOD=AJPERES)>  
Luettu 24.4.2012.

Erkkilä, Raija 2009. Narratiivinen kokemuksen tutkimus: koettu paikka, tarina ja kuvaus. Teoksessa Perttula, Juha – Latomaa, Timo (toim.). Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopisto. 195 - 224.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.



Hallamaa, Jaana – Lötjönen, Salla 2002. Suomalainen tiedeyhteisö ja tutkimusetiikka. Teoksessa Karjalainen, Sakari - Launis, Veikko – Pelkonen, Risto – Pietarinen, Juhani (toim.). Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus. 372 - 383.

Hammar-Suutari Sari 2009. Asiakkaana erilaisuus – Kulttuurien välisen viranomais-toiminnan etnografia. Verkkodokumentti.

<[http://www.elore.fi/arkisto/1\\_10/ajankoht\\_hammar\\_1\\_10.pdf](http://www.elore.fi/arkisto/1_10/ajankoht_hammar_1_10.pdf) >

Luettu 6.10.2011.

Heikkilä, Elli – Pikkarainen, Maria 2008. Väestön ja työvoiman kansainvälistyminen nyt ja tulevaisuudessa. Turku: Siirtolaisinstituutti.

Heiliö, Pia-Liisa; Kattelus, Mervi; Kaukonen, Olavi; Kumpula, Anne; Narikka, Jouko; Sintonen, Harri & Ylipartanen, Arto 2006. Sosiaali- ja terveyspalvelujen lainsäädäntö käytännössä. Helsinki: Tietosanoma.

Heimonen, Johanna 2010. Kielitaidon kehittämisen tukeminen työssä. Teoksessa Sepälä, Tea (toim.). Näkökulmia monikulttuuriseen esimiestyöhön ja henkilöstöjohtamiseen. Sivut 44 - 51. Helsinki: Yliopistopaino.

Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto 2006. Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutusvelvoitteen toteuttaminen sosiaalivirastossa. Osaamisen kehittämisen työryhmän raportti 2.5.2006.

Helsingin kaupunki 2007. Maahanmuutto ja maahanmuuttajat Helsingissä - tilastoja. Verkkodokumentti.

<[http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/48d667004a525997bf68ffc230444d78/tilastoliite\\_painoversio2\\_mukautettu+koko+216x303.pdf?MOD=AJPERES](http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/48d667004a525997bf68ffc230444d78/tilastoliite_painoversio2_mukautettu+koko+216x303.pdf?MOD=AJPERES)>

Luettu 25.11.2011.

Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto 2001. Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus sosiaalipalveluissa. Selvityksiä. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto 2012a. Verkkodokumentti.

<<http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/Viraston+esittely>>

Luettu 24.4.2012.

Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto 2012b. Verkkodokumentti

<[http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/Viraston+esittely/visio\\_toiminta\\_ajatus](http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/Viraston+esittely/visio_toiminta_ajatus)>

Luettu 24.4.2012.

Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto 2012c. Luettavissa myös sähköisesti osoitteessa

<[http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/a84cce804fbd6eb94119720cef9eafe/Strategiaesite\\_korj.pdf?MOD=AJPERES&lmod=-570873208](http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/a84cce804fbd6eb94119720cef9eafe/Strategiaesite_korj.pdf?MOD=AJPERES&lmod=-570873208)>

Luettu 24.4.2012.

Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto 2012d. Verkkodokumentti.

<<http://www.hel.fi/hki/helsinki/fi/Helsinki-tietoa+ja+linkkej>>\_

Luettu 24.4.2012.

Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto 2012e. Verkkodokumentti.

<[http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/b716af804a176c8ebb1efb3d8d1d4668/Sos\\_Henkilostöohjelma+netti.pdf?MOD=AJPERES&lmod=-1132220786](http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/b716af804a176c8ebb1efb3d8d1d4668/Sos_Henkilostöohjelma+netti.pdf?MOD=AJPERES&lmod=-1132220786)>

Luettu 24.4.2012.

Helsingin työvoiman palvelukeskus 2011. Asiakasohjaus työvoiman palvelukeskukseen ja asiakkuuden päätyminen. Diaesitys.

Helsingin tilastollinen vuosikirja 2011. Helsinki: Helsingin kaupunki, Tilastokeskus.

Hirstiö-Snellman, Paula – Mäkelä, Marjukka 1998. Maahanmuuttajat sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaina. STM. Selvityksiä. Verkkodokumentti.  
<[http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/sel98\\_12/all98\\_12.htm](http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/sel98_12/all98_12.htm)>  
Luettu 6.10.2011.

Hynynen, Pertti 1997. Monikulttuurinen Eurooppa-linnoitus: vaellusliikkeiden poliittisia, sosiaalisia ja kulttuurisia vaikutuksia läntisen Euroopan maissa. Tampere: Tampereen yliopisto.

Hyrkäs, Elina 2009. Osaamisen johtaminen Suomen kunnissa. Akateeminen väitöskirja. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Verkkodokumentti.  
<<https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/43678/isbn9789522147172.pdf?sequence=1>>  
Luettu 20.6.2012.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen 2011. Verkkodokumentti.  
<[http://www.tenk.fi/hyva\\_tieteellinen\\_kaytanta/kaytanta.html](http://www.tenk.fi/hyva_tieteellinen_kaytanta/kaytanta.html)>  
Luettu 21.6.2012.

Jaakkola, Magdalena 1999. Maahanmuutto ja etniset asenteet. Suomalaisen suhtautuminen maahanmuuttajiin 1987 - 1999. Työvoimapolitiittinen tutkimus 213. Helsinki: Edita.

Jokinen, Arja – Juhila, Kirsi (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja – Juhila, Kirsi (toim.). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 110 - 144.

Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja – Juhila, Kirsi (toim.). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Sosiaalityön käsikirja. Kananoja, Aulikki – Lähteinen, Martti – Marjamäki, Pirjo (toim.) 2010. Helsinki: Tietosanoma.

Kananoja, Aulikki – Niiranen, Vuokko – Jokiranta, Harri 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Juva: PK-kustannus.

Kiviniemi, Kari 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani – Valli, Raine (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. 70 - 85.

Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kyngäs, Helvi – Vanhanen, Liisa 1999. Sisällön analyysi. *Hoitotiede* 11(1), 3-12.

Laakkonen, Risto 2009. Katsaus historiaan. Suomeen saapui pakolaisia jo 1920-luvulla. Artikkelit *Montori-lehdessä*. Verkkodokumentti.

<<http://www.intermin.fi/intermin/periodic.nsf/vwarchivedlist1/2FA079711A2107ECC2257632002285C6>>

Luettu 16.10.2011.

Lankinen, Markku 2003. Kaupungin etninen erilaistuminen. Teoksessa Kopomaa, Timo (toim.). *Kohti kaupunkisosaalityötä. Haasteena tasapainoinen kaupunki*. Helsinki: Palmenia-kustannus. 39 - 48.

Lapin yliopisto 2009. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto. Kuntouttava sosiaalityö. i.a. . <<http://www.ulapland.fi/?depid=20011>>

Luettu 16.10.2011.

Lasonen, Johanna 2009. Tavoitteena tunnustuksen antamisen tasavertaisuus. Teoksessa Lasonen, Johanna – Halonen, Mia (toim.). *Kulttuurienvälinen osaaminen koulutuksessa ja työelämässä*. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteellinen seura. 145 - 153.

Lasonen, Johanna – Halonen, Mia – Kemppainen, Raija Pini Teräs - Marianne 2009.

Monikulttuurisuus, kulttuurienvälisyys ja osaamisen tunnustuksen tarve. Teoksessa Lasonen, Johanna – Halonen, Mia (toim.). *Kulttuurienvälinen osaaminen koulutuksessa ja työelämässä*. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteellinen seura. 9 - 24.

Leitzinger, Antero 2008. *Ulkomaalaiset Suomessa 1812 - 1972*. Helsinki: East-West Books.

Leskinen, Jaakko 1995. Johdanto. Teoksessa Leskinen, Jaakko (toim.). *Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla*. Kuluttajatutkimuskeskus. 3 - 10.

Linnanmäki-Koskela, Suvi 2010. Maahanmuuttajien työmarkkinaintegraatio. Vuosina 1989-93 Suomeen muuttaneiden tarkastelua vuoteen 2007 asti. Helsingin kaupungin tietokeskus. *Tutkimuksia* 2 – 2010. Verkkodokumentti.

<[http://www.hel.fi/wps/portal/Henkilostokeskus/Artikkeli?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/Heke/fi/Maahanmuutto/Tilastot/Tutkimushankkeet/Tutkimushankkeet](http://www.hel.fi/wps/portal/Henkilostokeskus/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Heke/fi/Maahanmuutto/Tilastot/Tutkimushankkeet/Tutkimushankkeet)>

Luettu 6.10.2011.

Martikainen, Tuomas 2006. Seminaarin päätös ja yhteenveto. Luento. Verkkodokumentti. <

<[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/03\\_tutkimus\\_ja\\_kehittaminen/05\\_hankkeet\\_ja\\_projektit/21\\_moniq/mamu\\_sem\\_rap2006.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/03_tutkimus_ja_kehittaminen/05_hankkeet_ja_projektit/21_moniq/mamu_sem_rap2006.pdf)>

Luettu 15.10.2011.

Matinheikki-Kokko, Kaija 1997. Monikulttuurinen Suomi. Teoksessa Pitkänen, Pirkko (toim.). *Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen*. Helsinki: Edita. 9 - 20.

Metsämuuronen, Jari 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp Ky.

Nieminen, Suvi 2011. Kuulumisen politiikkaa. Maahanmuuttajasairaanhoitajat, ammattikuntaan sisäänpääsy ja toimijuuden ehdot. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen Yliopisto.

Nieminen, Suvi 2010. Maahanmuuttajasairaanhoitajien työmarkkina-asema ja toimijuuden ehdot. Artikkel. Teoksessa Nieminen, Suvi 2011. Kuulumisen politiikkaa. Maahanmuuttajasairaanhoitajat, ammattikuntaan sisäänpääsy ja toimijuuden ehdot. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen Yliopisto. III: 1-23.

Puukari, Sauli – Launikari, Mika 2005. Multicultural counselling in Europe – Reflections and challenges. Teoksessa Launikari, Mika – Puukari, Sauli. Multicultural guidance and counselling. 349-364.

Puusaari, Hille 1997. Kulttuurimuutos koettelee maahanmuuttajaa: psykososiaalinen kohtaaminen. Teoksessa Pitkänen, Pirkko (toim.). Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Edita. 21 - 32.

Paasivaara, Leena - Suhonen, Marjo - Virtanen, Petri 2011. Projektijohtaminen hyvinvointipalvelussa. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Peräkylä, Antti 1995. Kvalitatiivisen tutkimuksen kohteet ja ihmiskuva. Teoksessa Leskinen, Jaakko (toim.). Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Kuluttajatutkimuskeskus.

Pyörälä, Eeva 1995. Kvalitatiivisen tutkimuksen metodologiaa. Teoksessa Leskinen, Jaakko (toim.). Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Kuluttajatutkimuskeskus. 11-26.

Rapo, Markus 2011. Kuka on maahanmuuttaja? Tilastokeskus. Verkkodokumentti. <[http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2011/art\\_2011-02-15\\_003.html?s=5](http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2011/art_2011-02-15_003.html?s=5)> Luettu 7.10.2011.

Raunio, Kyösti 2000. Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Roos, J.P. 2008. Verkkodokumentti. Miten perustella monikulttuurisuutta ja maahanmuuttoa. Blogi. Uusi Suomi 18.12.2008. Verkkodokumentti. <<http://jproos.puheenvuoro.uusisuomi.fi/2008/12/17/miten-perustella-monikulttuurisuutta-ja-maahanmuuttoa>> Luettu 15.10.2011.

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

Shafae, Hamed 2010. Maahanmuuttajat ja työvoiman maahanmuutto. Teoksessa Hutunen, Hannu-Pekka – Äärilä, Suvi (toim.). Avoin Suomi – Kuka vastaa? Työperusteisesta maahanmuutosta. Helsinki: Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 62 - 73.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma Kaste 2012-2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Stakes 2008. Karjalainen, Vappu – Saikku, Peppi – Pasuri, Auvo – Seppälä- Anja. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Raportteja 20/2008. Helsinki: Stakes.

Suomen Kuntaliitto 2011. Osaamista kehittämään - Periaatteita ja menetelmiä osaamisen ylläpitoon ja lisäämiseen. Verkkodokumentti.  
<<http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/ajankohtaista/julkaisut/Sivut/julkaisu.aspx?product=2011-004>>

Luettu 24.4.2012.

Suomen Kuntaliitto 2012a. Verkkodokumentti.

<<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/sosiaalityo/Sivut/default.aspx>>

Luettu 26.3.2012.

Suomen Kuntaliitto 2012b. Verkkodokumentti.

<<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/tyollisyys/palvelukeskukset/Sivut/default.aspx>>

Luettu 6.4.2012.

Suomen väestö 2007. Helsinki: Gaudeamus.

Syrjä, Hannele 2006. Selvitys Helsingin Työvoiman palvelukeskuksen Duurin johtamisjärjestelmän toimivuudesta. Loppuraportti 12/2006. Sosiaalikehitys Oy.

Tarnanen, Mirja – Pöyhönen, Sari 2011. Maahanmuuttajien suomen kielen taidon riittävyys ja työllistymisen mahdollisuudet. Puhe ja kieli, 31:4, 139 – 152. Verkkodokumentti.

<<http://ojs.tsv.fi/index.php/pk/article/download/4750/4468>>

Luettu 5.7.2012

TEM 2011. Raportteja. Pitkäaikaistyöttömyyden hoitamisesta työvoimavarojen turvaamiseen. Rakennetyöttömyyttä koskevat kehittämissinjaukset. Verkkodokumentti

<[http://www.tem.fi/files/29627/pitkaaikaistyottomyden\\_hoitamisesta\\_tyovoimavarojen\\_turvaamiseen.pdf](http://www.tem.fi/files/29627/pitkaaikaistyottomyden_hoitamisesta_tyovoimavarojen_turvaamiseen.pdf)>

Luettu 23.10.2012.

Teräs, Marianne 2009. Ammatillinen toinen aste ja kulttuurienväline tila. Teoksessa Lasonen, Johanna – Halonen, Mia (toim.). Kulttuurienvälinen osaaminen koulutuksessa ja työelämässä. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteellinen seura. 63 - 84.

Tiittula, Liisa 1997. Kulttuurien välinen viestintä. Teoksessa Pitkänen, Pirkko (toim.).

Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Edita. 33 - 51.

Tilastokeskus 2007. Väestönkehitys itsenäisessä Suomessa - kasvun vuosikymmenistä kohti harmaantuvaa Suomea. Verkkodokumentti..

<http://www.stat.fi/tup/suomi90/joulukuu.html>

Luettu 25.11.2011

Toikko, Timo 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Toivonen, Heidi 2010. Aikuinen kielenoppija. Teoksessa Seppälä, Tea (toim.). Näkökulmia monikulttuuriseen esimiestyöhön ja henkilöstöjohtamiseen. Sivut 52 - 56. Helsinki: Yliopistopaino.

Tulonen, Hannele 2011. Maahanmuuttajiin liittyvät termit sekoittuvat Suomessa. Helsingin Sanomat 21.10. A13.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuusa, Matti 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005. Helsinki: Yliopistopaino.

Valtiontalouden tarkastusvirasto 2011. Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Tuloksellisuustarkastuskertomus 229/2011. Verkkodokumentti. <[http://www.vtv.fi/files/2650/2292011\\_Pitkaaikaistyottomien\\_tyollistyminen\\_netti.PDF](http://www.vtv.fi/files/2650/2292011_Pitkaaikaistyottomien_tyollistyminen_netti.PDF)> Luettu 19.6.2012.

Wahlström, Riitta 1997. Kohti suvaitsevaisuutta. Teoksessa Pitkänen, Pirkko (toim.). Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Edita. 97 - 105.



