

# **Maahanmuuttajien ja ohjaajien kokemuksia kotoutumista tukevien palvelukorttien käytöstä**

Ninna Salakka

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2019  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala  
Sosionomi (amk)  
Sosiaaliohjaus

Tekijä(t) Salakka, Ninna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2019
	Sivumäärä 38	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Maahanmuuttajien ja ohjaajien kokemuksia kotoutumista tukevien palvelukorttien käytöstä</b>		
Tutkinto-ohjelma Sosionomi (amk)		
Työn ohjaaja(t) Lundahl, Raija & Nisula, Leila		
Toimeksiantaja(t) Paremmiin Yhdessä ry, OSANA-hanke		
Tiivistelmä  Maahanmuuttoon liittyvät kysymykset ovat olleet viime vuosina pinnalla johtuen erityisesti siitä, että vuonna 2015 maahamme saapui kerralla suuri määrä turvapaikanhakijoita. Maahanmuuttajien kotoutumisen onnistuminen onkin noussut tärkeäksi yhteiskunnalliseksi kysymykseksi, joka on herättänyt paljon julkista keskustelua. Sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät ovat tärkeässä asemassa kotoutumisen onnistumisessa ja tarve monikulttuurisen, kulttuurisensitiivisen ohjauksen osaamiselle on ilmeinen. Kotoutumisen tueksi on kehitetty ja kehitetään jatkuvasti erilaisia palvelumuotoja ja -välineitä. Yksi tällainen väline ovat kehittämistehtävänä toteutetut Jyväskylän palveluita esittelevät palvelukortit, jotka toimivat tämän opinnäytetyön pohjana.  Tutkimustuloksina kuvattiin neljän maahanmuuttajan, neljän ohjaajan ja yhden neuvojan kokemuksia palvelukorttien käytöstä. Tutkimusaineisto kerättiin haastatteluilla, ja analysoitiin teorialähtöisesti teemoittelun kautta. Etukäteen valittuja teemoja olivat maahanmuuttajien kokemus korttien käytöstä ja hyödyllisyydestä kotoutumisen ja sen osa-alueiden (osallisuus, toimijuus, suomen kielen oppiminen) näkökulmasta sekä ohjaajien ja neuvojan kokemus korttien käytöstä ja hyödyllisyydestä maahanmuuttajien parissa tehtävän ohjauksen, neuvonnan ja suomen kielen oppimisen tukemisen näkökulmasta. Aineistoista nousi lisäksi korttien käyttömukavuuteen liittyviä tekijöitä.  Sellaisten abstraktien käsitteiden kuin kotoutuminen, osallisuus ja toimijuus tutkiminen ei ole helppoa, koska ne ovat vahvasti kokemuksellisia asioita. Tutkimuksen perusteella voi kuitenkin päätellä, että palvelukortit voivat olla maahanmuuttajille hyvä apu ja tuki kotoutumisessa. Ne toimivat myös hyvänä tietopakettina maahanmuuttajatyön ohjaajille ja neuvojille.		
Avainsanat (asiasanat) kotouttaminen, kotoutuminen, kulttuurisensitiivisyys, maahanmuuttaja, monikulttuurinen ohjaus, osallisuus, palvelukortit, toimijuus		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Salakka, Ninna	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2019 Language of publication: Finnish
	Number of pages 38	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Immigrant and counselor experiences in using service cards that support integration</b>		
Degree programme Social Sciences		
Supervisor(s) Lundahl, Raija & Nisula, Leila		
Assigned by Paremmin Yhdessä ry, OSANA-project		
Abstract <p>Issues concerning immigration have been on the surface in recent years especially because of the large number of asylum seekers arriving in our country in 2015. Successful integration of immigrants has therefore become an important social issue and has stimulated a lot of public discussion. Those working in the social and health care sector play an important role in the success of integration and the need for skills in multicultural, culturally sensitive counseling is obvious. Various forms of services and tools have been and are continuously developed to support integration, and one such form is service cards presenting Jyväskylä services, which are the result of a development project and serve as the basis for this work.</p> <p>The results of the study described the experiences of four immigrants, four supervisors and one advisor on the use of service cards. The data for the study was collected by interviews and it was theoretically analyzed by thematization. Themes that were picked beforehand were immigrants' experiences on the use and usefulness of the cards from the point of view of integration and its different sectors and the experiences of counselors and advisor from the point of view of counseling, advising and supporting Finnish language learning. In addition to these themes the data included also factors related to the ease of the use of the cards.</p> <p>Studying abstract concepts such as integration, involvement and agency is not easy because they are strongly experiential. However, the study suggests that service cards can be a good help and support for immigrants in integration. They also serve as a good information package for counselors and advisors in immigrant work.</p>		
Keywords/tags agency, cultural sensitivity, immigrant, inclusion, integration, multicultural counseling, service cards		
Miscellaneous (Confidential information)		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Kotoutumiseen liittyviä käsitteitä .....</b>	<b>4</b>
	Osallisuus .....	4
	Toimijuus.....	6
	Maahanmuuttaja .....	7
	Kotoutuminen ja kotouttaminen.....	8
	Maahanmuuttajien osallisuuteen ja toimijuuteen vaikuttavia seikkoja .....	9
	Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta.....	10
<b>3</b>	<b>OSANA - maahanmuuttajien osallisuus- ja tutortoimintahanke .....</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Tutkimusmenetelmät .....</b>	<b>12</b>
	Kvalitatiivinen tutkimus .....	12
	Aineiston kerääminen.....	13
	Eettisyys ja luotettavuus.....	16
	Aineiston analyysi .....	17
	5.1.1 Teema A1: korttien hyödyllisyys maahanmuuttajien kotoutumisen eri osa-alueiden näkökulmasta .....	17
	5.1.2 Teema A2: suomen kielen oppiminen ja suomen kielen taito, selkosuomisuus .....	21
	5.1.3 Teema B: Korttien hyödyllisyys ohjaajien ja neuvojan näkökulmasta .....	23
	5.1.4 Teema C: korttien käyttömukavuuteen liittyviä tekijöitä .....	24

	2
<b>6 Johtopäätökset.....</b>	<b>25</b>
<b>7 Pohdinta.....</b>	<b>27</b>
<b>Lähteet .....</b>	<b>30</b>
<b>Liitteet .....</b>	<b>35</b>
Liite 1 .....	35

# 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa ja kuvata maahanmuuttajien ja ohjaajien kokemuksia kotoutumista ja sen osa-alueita tukevien palvelukorttien käytöstä. Työn pohjana toimivat Jyväskylän palveluista tehdyt palvelukortit, jotka kehitettiin OSANA – maahanmuuttajien osallisuus- ja tutortoimintahankkeen toimeksiantona. Kortit on tarkoitettu maahanmuuttajille sekä heidän parissaan monikulttuurista, kulttuurisensitiivistä ohjaus- ja neuvontatyötä tekeville ohjaajille ja neuvojille. Työn tarkoituksena oli tuottaa tietoa palvelukorttien käytöstä kotoutumisen edistämässä .

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena haastattelututkimuksena. Haastateltavia ryhmiä tutkimuksessa oli kolme: kolmannen sektorin toimijan tarjoaman maahanmuuttajakoulutuksen maahanmuuttajia (2 opiskelijaa ja 2 apuohjaajaa), saman kolmannen sektorin toimijan ohjaajia (4 ohjaajaa) sekä muun kolmannen sektorin toimijan maahanmuuttoneuvoja (1). Aineiston analyysi toteutettiin teorialähtöisen laadullisen sisällönanalyysin kautta.

Opinnäytetyön aihe valikoitui sekä henkilökohtaisen kiinnostuksen että aiheen ajankohtaisuuden kautta, koska maahanmuutto ja kotoutuminen ovat olleet paljon esillä viime vuosina yhteiskunnallisessa keskustelussa. Maahanmuuttajien määrä on viime vuosina lisääntynyt merkittävästi: vuonna 2015 Suomeen tuli yhteensä 32 476 turvapaikanhakijaa (Vuositainen maahanmuutto- ja turvapaikkaraportti 2018, 30). Turvapaikanhakijoista ja maahanmuuttajista ja heidän kotoutumisestaan, kotoutumisestaan, aktiivisesta kansalaisuudesta ja kotouttamispolitiikasta onkin ollut paljon julkista keskustelua (ks. esim. Vuori 2015; 2017; Haverinen 2018; Sotkasiira 2018; Turtainen, Kokkonen & Viitasalo 2018; Tervola 2019). Keskustelua on käyty lisäksi maahanmuuttajien palveluista (ks. esim. Buchert 2016) ja heidän saamistaan tuista (ks. esim. Tervola 2015). THL julkaisi raportin 18/2016 koskien turvapaikanhakijoiden ja oleskeluluvan ja kuntapaikan saaneiden kunnallisia sosiaali- ja terveyspalveluita (Tuomisto, Tiittala, Helve & Vuori 2016) sekä työpaperin 19/2015 yhteistyöstä maahanmuuttajien kotoutumisen, työllisyyden ja hyvinvoinnin seurannassa (Koponen & Jokela 2015).

## 2 Kotoutumiseen liittyviä käsitteitä

### Osallisuus

Osallisuus liittyy olennaisesti kotoutumiseen ja sen onnistumiseen. Asiakkaan oikeus osallisuuteen on kirjattu mm. Sosiaalihuoltolakiin (L1301/2014), jonka tarkoitus on mm. vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Suomen perustuslaissa (L731/1999, 2 §) todetaan, että yksilöllä on ”oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen”. Nuorisolain (L1285/2016) 2 §:ssä todetaan, että ”lain tavoitteena on 1) edistää nuorten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä kykyä ja edellytyksiä toimia yhteiskunnassa”. Kuntalaissa (L410/2015) puolestaan Luku 5 (20 §-29 § koskee kunnan asukkaiden osallistumisoikeutta.

Osallisuus käsitteenä on kaikkea muuta kuin yksiselitteinen. Raivio & Karjalainen (2013, 12, 14; ks. myös Kokkonen, Närhi & Matthies 2013, 45; Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 3) toteavat, että osallisuus on eräänlainen kattomääritelmä, jonka alla on erilaisia näkökulmia ja lähestymistapoja käsitteineen. Hyvinvointi- ja politiikkaohjelmissa 2010-luvulla osallisuus on näyttäytynyt sekä tavoitteena että keinona lisätä ja edistää tasa-arvoa ja sosiaalista yhteenkuuluvuutta. Näiden ohjelmien lähtöoletuksena on, että osallisuuden lisääminen lisää yksilötason hyvinvointia, joka taas näkyy yhteiskunnan sosiaalisena kestävytenä, eheytenä ja lisääntyneenä luottamuksena. Yhtäältä osallisuus on eräänlainen arvotavoite, toisaalta toimintaa.

Jämsen & Pyykkösen (2014, 9) mukaan osallisuutta voidaan tarkastella osallisuutena omassa elämässä, osallisuutena ympäröivissä yhteisöissä ja yhteiskunnallisena osallisuutena. Osallisuus omassa elämässä rakentuu voimaantumisesta (empowerment), identiteetistä ja elämänhallintavalmiuksista ja siinä on keskeistä omakohtainen sitoutuminen, omaehtoinen toiminta ja vaikuttaminen omaa elämää koskeviin asioihin sekä se, että ottaa vastuun seurauksista. Osallisuuteen ympäröivissä yhteisöissä liittyy kiinnittyminen johonkin – yhteisöt, ympäristö ja yhteiskunta, turvallisuus ja oikeu-

denmukaisuus. Yhteiskunnallinen osallisuus puolestaan liittyy edustukselliseen demokratiaan ja siihen, miten ihmisellä on mahdollisuus osallistua päätöksentekoprosessiin. Myös Luhtasela (2009) puhuu osallisuuden kokemuksellisesta luonteesta, johon liittyy vapaus valita ja vallan tunne eikä se voi olla pakollista. (Raivio & Karjalainen 2013, 14, viitattu Luhtasela 2009.) Särkelä-Kukon (2014, 35, 39; ks. myös Rouvinen-Wilenius 2014, 51) mukaan puolestaan osallisuus on kuulumisen ja mukana olemisen tunne ja se linkittyy vahvasti elintason ulottuvuuteen eli perustarpeisiin ja -oikeuksiin, kuulumisen ja kuulluksi tulemisen kokemuksiin ja mahdollisuuksiin toteuttaa itseään. Kohonen & Tialan (2002) mukaan osallisuutta ovat myös osallisuus toimintaan, suunnitteluun, päätöksentekoon ja tietoon (Rouvinen-Wilenius 2014, 53, viitattu Kohonen & Tiala 2002).

Raivio & Karjalainen (2013, 14, 16; vrt. Särkelä-Kukko 2014, 38) esittävät, että osallisuuden voi nähdä rakentuvan kolmen ulottuvuuden kautta 1) riittävä toimeentulo ja hyvinvointi, taloudellinen osallisuus (having), 2) valtaisuus / toimijuus, toiminnallinen osallisuus (acting) ja 3) yhteisöihin kuuluminen ja jäsenyys, yhteisöllinen osallisuus (belonging). He toteavat myös, että sen lisäksi että osallisuus on kokemus tai tunne, se on myös toimintakykyä ja toimintamahdollisuuksia. Isola ym. (2017, 3) taas toteavat, että osallisuuden voi nähdä olevan *liittymistä* (involvement), *suhteissa olemista* (relatedness), *kuulumista* (belongingness), *yhteisyyttä* (togetherness), *yhteensopiavuutta* (coherence), *mukaan ottamista* (inclusion), *osallistumista* (participation) ja siihen liittyen *vaikuttamista* (representation), *demokratiaa* ja kaiken edellä mainitun *järjestämistä* ja *johtamista* (governance).

Osallisuutta voidaan tarkastella myös sosiaalisena osallisuutena eli inklusiona, social inclusion. Käsite on peräisin sosiologiasta ja sen vastaparina voi nähdä syrjäytymisen, osattomuuden ja ulkopuolisuuden eli eksklusion, exclusion. Syrjäytymisen voi määrittellä prosessiksi, jossa yksilö, perhe tai kokonainen yhteisö ajautuu pois yleisesti hyväksytystä tai tavanomaisena pidetystä elämäntavasta, resurssien hallinnasta ja elintasosta. Sosiaalinen osallisuus on paitsi tavoite itsessään myös keino estää syrjäytymistä ja köyhyyttä sekä edistää yhteiskunnan oikeudenmukaisuutta, yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. Se tarkoittaa myös sitä, että henkilö pääsee osallistumaan sosiaaliseen, poliittiseen, kulttuuriseen ja taloudelliseen toimintaan sekä instituutioihin,



jotka ovat hänen hyvinvointinsa kannalta merkityksellisiä. (Leemann & Hämäläinen 2016, 589; Raivio & Karjalainen 2013, 14; ks. myös Särkelä-Kukko 2014, 36.)

Tässä työssä osallisuutta tarkastellaan lähinnä osallisuutena tietoon ja toimintaan sekä sosiaalisena osallisuutena.

## Toimijuus

Toimijuus -käsite liittyy läheisesti osallisuuden käsitteeseen. Romakkaniemen ja Kilpeläisen (2013, 247) mukaan Ronkainen (2006) määrittelee toimijuuden seuraavasti: ”Toimijuus tarkoittaa suhdetta ihmiselle mahdollisen, odotetun ja toteutuneen toiminnan välillä”. Tiikkainen ja Pynnönen (2018, 1) puhuvat sosiaalisesta toimintakyvystä, joka viittaa yhtäältä ihmiseen vuorovaikutussuhteissaan ja toisaalta ihmiseen aktiivisena toimijana, yhteisöihin ja yhteiskuntaan osallistujana. Toimijuus on sosiaalisen toimintakyvyn lähikäsite. Tiikkainen ja Pynnönen mukaan (2018, 1; ks. myös Nieminen 2011, 46) Jyrkämä (2008) määrittelee toimintakyvyn osaksi toimijuutta, joka puolestaan rakentuu kuudesta ulottuvuudesta: voida (mahdollisuudet, vaihtoehdot), tuntea (tunteet, arviot, arvostukset), haluta (tavoitteet, päämäärät, motivaatiot), osata (taidot, tiedot), kyetä (ruumiilliset kykenemiset) ja täytyä (pakot, esteet, rajoitteet).

Asiakkaan toimijuus ei ole pelkästään asiakkaan kuulemistä, vaan sitoutumista ja osallisuutta toiminnassa tai jopa toiminnan asiakasohjautuvuutta (Hokkanen 2013, 56). Toimijuuteen kuuluu *tavoitteellisuus* (intentionality), *ennakoitavuus* (forethought), *itseohjautuvuus* (self-reactiveness) ja *reflektioivuus* (self-reflectiveness). *Tavoitteellisuus* viittaa siihen, että toimijalla on vapaus valita toiminnan tavoite (vaikka päämäärää ei saavutettaisikaan) ja hänellä on motivaatio toimintaan, *ennakoitavuus* antaa toiminnalle mieltä ja jämäkkyyttä – valinnan kautta vältetään ei-toivottuja seurauksia, itseohjautuvuudella viitataan arvojen merkitykseen ja moraaliseen toimijuuteen ja reflektioivuus puolestaan siihen, että kun toimija on arvioinut toimintaansa, arvojaan ja saavutuksiaan sekä erilaisia jatkomahdollisuuksia, hän kykenee suuntautumaan uudelleen. (Hokkanen 2013, 60, viitattu Bandura 2001 ja 2008, Bratman 2006.)

Tässä työssä toimijuudella viitataan erityisesti osaamisen ulottuvuuteen, ihmisen tietoihin ja taitoihin.

## Maahanmuuttaja

Laissa kotoutumisen edistämisestä maahanmuuttaja määritellään henkilöksi, jolle on myönnetty lupa muuhun kuin matkailuun tai siihen verrattavaan lyhytaikaiseen oleskeluun, jolla on rekisteröity oleskeluoikeus tai jolla on myönnetty oleskelukortti (L1386/2010 3§).

Arkikielessä maahanmuuttaja -käsitettä käytetään usein viittaamaan vain pakolaistaustaisiin henkilöihin tai turvapaikanhakijoihin. Maahanmuuttaja on kuitenkin kuka tahansa henkilö, joka on muuttanut toiseen maahan tarkoituksena oleskella maassa pidempään. Syyt maahanmuuttoon ovat hyvin erilaisia – maahanmuuttajia ovat myös henkilöt, jotka ovat tulleet maahan esimerkiksi perhesyistä tai työn tai opiskelun takia. Usein maahanmuuttajiin viitataan myös käsitteellä ulkomaalaistaustainen. (Kuka on maahanmuuttaja? N.d., Maahanmuuttajat n.d., Sanasto n.d., Käsitteet 2018.; ks. myös Maahanmuutto, pakolaisuus, siirtolaisuus n.d. ja Paavola & Talib 2010, 19.) Martikainen, Saari & Korhiosaari (2013, 33) puolestaan toteavat, että maahanmuuttaja -käsitteellä viitataan usein vain maahan tulleisiin ulkomaalaisiin, mutta laajassa mielessä myös takaisin palaavat suomalaiset ja heidän ulkomailla syntyneet lapsensa ovat myös maahanmuuttajia.

Maahanmuuttajiin viitataan myös yleisesti tilastollisilla ja lainsäädännöllisillä käsitteillä *ulkomaan kansalainen*, *ulkomailla syntynyt* ja *vieraskielinen*. Ulkomaan kansalainen on voinut syntyä Suomessa, mutta hänellä ei ole Suomen passia. On olemassa myös kaksois- tai monikansalaisia, joilla on useamman kuin yhden valtion kansalaisuus. Ulkomailla syntyneistä monet ovat jo saaneet Suomen kansalaisuuden, joten heidät lasketaan suomalaisiksi. Vieraskielisiä puolestaan ovat kaikki, joiden äidinkieli on joku muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Maahanmuuttajista voidaan käyttää myös termejä *emigrantti* ja *siirtolainen* ja rinnakkaisia käsitteitä ovat mm.

*maahanmuuttajataustainen ja toisen/kolmannen sukupolven maahanmuuttaja sekä uussuomalainen.* (Martikainen & Tiilikainen, 2007, 17-18; Paavola & Talib 2010, 19.)

Tässä työssä päädyttiin käyttämään käsitettä maahanmuuttaja, koska se on kaikkein yleisimmin käytetty käsite.

## Kotoutuminen ja kotouttaminen

On syytä erottaa toisistaan käsitteet *kotoutuminen* ja *kotouttaminen*. *Kotoutuminen* on yksilöllistä kehitystä ja lainsäädännön näkökulmasta se on osallistumista yhteiskunnan toimintaan ja työelämään. Kotoutumisella tarkoitetaan sitä, että maahanmuuttaja sopeutuu ja sitoutuu yhteiskuntaan ja oppii uusia tietoja, taitoja ja tapoja toimia, joiden avulla hän pystyy aktiivisesti osallistumaan uuden kotimaansa arkielämään (Vuoti 2017, 191-194; ks. myös Martikainen & Tiilikainen 2008, 19.) Vuori (2012, 235) korostaa, että kotoutumisprosessilla ei ole selkeää alku- eikä loppupistettä ja Anis (2013, 159) puolestaan toteaa, että kotoutumisprosesseissa on erilaisia vaiheita ja ne kulkevat eri tahdissa.

*Kotouttaminen* puolestaan tarkoittaa henkilökohtaisessa kotoutumissuunnitelmassa määriteltäviä, eri viranomaisten ja muiden toimijoiden tarjoamia kotoutumisen edistämistä ja tukemista edistäviä ja tukevia toimenpiteitä ja palveluita. (Kotoutuminen.fi, n.d.) Suomessa kotouttamistyötä ohjaa ja määrittelee Laki kotoutumisen edistämisestä (L1386/2010). Lain tarkoitus on kotoutumisen ja maahanmuuttajan aktiivisen yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumisen tukeminen ja edistäminen sekä tasa-arvon, yhdenvertaisuuden ja eri väestöryhmien keskinäisen myönteisen vuorovaikutuksen edistäminen. (L1386/2010, 1§; ks. myös L493/1999)

Lain on siis tarkoitus tukea maahanmuuttajien osallisuutta, lisätä kaksisuuntaista kotoutumista sekä vaikuttamismahdollisuuksia omassa elämässään erityisesti alkuvaiheessa. Nämä toimenpiteet lisäävät tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta väestöryhmien välillä. Maahanmuuttajille tulee tarjota alkuvaiheessa kotoutumista edistäviä tukimuotoja ja palveluita, kuten esimerkiksi kielen opiskelua, yhteiskunta- ja kulttuuritiedon jakamista ja tietoa koulutus- ja työllistymismahdollisuuksista. Lain tarkoitus on

myös lisätä myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken. (Laki kotoutumisen edistämisestä n.d.)

## Maahanmuuttajien osallisuuteen ja toimijuuteen vaikuttavia seikkoja

Kulttuurierot ovat yksi suuri syy siihen, että maahanmuuttajat ovat usein pääväestöä heikommassa asemassa osallisuuden ja toimijuuden suhteen. Koska erityisesti pakolais- ja turvapaikanhakijataustaiset maahanmuuttajat tulevat usein yhteisöllisistä kulttuureista, länsimainen yksilökeskeinen maailmankuva on heille vieras.

Muita maahanmuuttajien osallisuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat vieras yhteiskunta, kielitaidon puute, sosiaalisten verkostojen pienuus tai puuttuminen, ympäristön asenteet, sekä mahdolliset aiemmat traumaattiset kokemukset. Sosiaaliset suhteet ja kokemus yhteisöllisyydestä sekä vaikutusmahdollisuudet oman elämän asioihin luovat tunnetta osallisuudesta, mutta kuulluksi ja huomioduksi tuleminen ilman yhteistä kieltä ei ole helppoa. Osallisuuden tunteen syntymistä voi vaikeuttaa myös se, jos yksilön osaamista ja voimavaroja ei tunnisteta (Särkelä-Kukko 2014, 36-41; ks. myös Vuoti 2017, 201 ja Nieminen 2016, 94.) Kielitaidon tai riittävän koulutuksen puuttuminen vaikeuttavat myös työnsaantia, joka puolestaan johtaa siihen, että taloudellinen toimeentulo on ainakin aluksi niukkaa. Tämän takia myös toiminnallinen osuus voi olla vähäistä. (ks. esim. Hautala 2017, 11.)

Maahanmuuttajien osallisuuteen ja toimijuuteen kuuluu olennaisesti myös se, että ne eivät ole kiinni vain heistä itsestään – ympäristössä on aina yksilöä rajoittavaa tai mahdollistavaa toimintaa. Siksi maahanmuuttajien kanssa työskentelevien olisi hyvä asiakastyön lisäksi pyrkiä tekemään myös vaikuttamistyötä yhteiskunnallisten toimijoiden suuntaan. Vaikuttamalla niihin tahoihin, jotka tekevät esimerkiksi koulutusta, asuntorakentamista, oleskelulupapäätöksiä ja perheenyhdistämistä koskevia suuria linjauksia voi ehkä vaikuttaa myös yksittäisen henkilön saamiin mahdollisuuksiin. (Nieminen 2016, 96.)

## Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta

Maahanmuuttajien ohjaamisessa ja neuvonnassa tarvitaan tietoa eri kulttuureista sekä kulttuurisensitiivistä työtettä. Kulttuurit voidaan jakaa karkeasti kollektiivisiin eli yhteisöllisiin/yhteisökeskeisiin ja individualistisiin eli yksilökeskeisiin kulttuureihin. Yhteisöllisissä kulttuureissa maailmankuva on me-keskeinen ja henkilön identiteetti määrittyy aina ryhmän jäsenyyden kautta, kun taas yksilökeskeisessä kulttuurissa maailmankatsomus ja identiteetti on minäkeskeinen. Tämä eron ymmärtäminen on tärkeää. (Vuoti 2017, 202; Puukari & Korhonen 2013b, 13.)

Yksi monikulttuurisen ohjauksen haaste on, miten hyvin tiedostamme omassa elämässämme kulttuurin merkityksen ja vaikutuksen. Kulttuurin tiedostamattomat vaikutukset saattavat nimittäin muodostua esteiksi eri kulttuurien kohtaamisessa. (Puukari & Korhonen 2013b, 12.) Monikulttuurisessa ohjauksessa ja neuvonnassa yrittään ottaa kulttuurieroista nousevat haasteet mahdollisimman hyvin huomioon. Tärkeintä on kohdata ohjattava kokonaisena ihmisenä. Monikulttuuriselle ohjaukselle on olemassa myös rinnakkaisia käsitteitä, joita ovat esimerkiksi kulttuureja ”ylittävä” (cross-cultural), transkulttuurinen (transcultural), kulttuurisesti erilaisten (culturally different) ja kulttuurien välinen (intercultural) ohjaus. (Puukari & Korhonen 2013a, 33; Puukari & Korhonen 2013b, 13.)

Kulttuurisensitiivisyys viittaa kulttuurisesti vastaanottavaiseen ja ymmärtäväiseen asennoitumistapaan, kykyyn ja valmiuteen kohdata muut ihmiset arvostavasti ja ottaen huomioon heidän kulttuurinsa, uskonnollisen vakaumuksensa, etnisen taustansa, sosiaalisen statuksensa tai erilaisten kielten vaikutukset (Katisko 2015, 201). Voidakseen olla kulttuurisensitiivinen pitää ensin tuntea oma kulttuuritausta, omata kulttuurit ylittävää yleistä tietoa sekä kulttuurispesifiä, tiettyä ja rajattua kulttuuria koskevaa tietoa. (Katisko 2015, 201, viitattu Lustig & Koester 2006).

### 3 OSANA - maahanmuuttajien osallisuus- ja tutortoimintahanke

OSANA on STEA:n rahoittama kolmivuotinen hanke, jonka tarkoituksena on osallistaa oman elämänsä itsenäisiksi toimijoiksi yli kolme vuotta Suomessa asuneet maahanmuuttajat, joiden kotoutumisaika on ohi. Projektin aikana osallistamisen menetelmänä käytetään valmennusryhmiä ja tutortoimintaa, jonka työkaluna on myös tukipuhelin. Tavoitteena on saada tieto taidoksi, jolloin asiakas osaa käyttää saamaansa tietoa omien asioidensa hoitamiseen käytännössä. (Hankkeet n.d.)

Tämän opinnäytetyön pohjana oli OSANA-hankkeen toimeksiantona tehty kehittämistehtävä, jossa suunniteltiin ja toteutettiin Jyväskylän palveluita koskevat palvelukortit tukemaan maahanmuuttajien kotoutumista. Mallina korteille toimivat Rovaniemellä vuosina 2009-2013 toteutuneen Kumppanuushanke Verson tuottamat palvelukortit Rovaniemen palveluista. Verson toteuttivat yhteistyössä Rovaniemen kaupunki ja Rovalan Settlementti ry (Kumppanuushanke Verso 2009-2013 n.d.).

Palvelukortteja on kolme eri nippua:

- Sosiaali- ja terveystyöpalvelut, joihin sisältyvät seuraavat kategoriat: Jyväskylän kaupungin sosiaalipalvelut, Jyväskylän kaupungin terveystyöpalvelut ja Muut terveystyöpalvelut
- Koulutus, johon sisältyvät seuraavat kategoriat: Jyväskylän kaupungin varhaiskasvatus ja peruskoulu, Toisen asteen opetus Jyväskylässä, Korkeakoulu ja Muu koulutus ja ryhmätoiminta
- Muut palvelut, joihin sisältyvät seuraavat kategoriat: Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopalvelut; Oikeus ja turvallisuus; Rikos- ja riita-asioiden sovittelu; Tietoa ja tukea; Työ, toimeentulo, raha ja vakuutus; Asuminen ja Liikenne

Jokaisessa kortissa on perustiedot palvelusta: palvelun yhteystiedot, mistä on kysymys, kenelle palvelu on tarkoitettu, asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet kyseistä palvelua käyttäessään sekä mitä asiakkaan pitää ottaa mukaan, kun hän menee käyttämään palvelua. Korteissa on myös palveluiden kuvat ja logot. (Ks. esimerkki kortista, Liite 19).

## 4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata maahanmuuttajien ja ohjaajien kokemuksia kotoutumista tukevien palvelukorttien käytöstä. Työn tarkoituksena on tuottaa tietoa palvelukorttien hyödyllisyydestä palvelumuotona monikulttuurisessa maahanmuuttajaohjauksessa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten palvelukorttien käyttö tukee maahanmuuttajien kokemusten mukaan heidän kotoutumistaan?
2. Miten palvelukorttien käyttö tukee ohjaajien ja neuvojien kokemusten mukaan maahanmuuttajien parissa tehtävää ohjausta ja neuvontaa?

## 5 Tutkimusmenetelmät

### Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarkoittaa tutkimuksen tekemis- ja tarkastelutapaa. Tuomi & Sarajärven (2009, 9) mukaan laadullinen tutkimus on eräänlainen sateenvarjotermi, jonka alle mahtuu useita laadullisia tutkimuksia. Sillä on heidän mukaansa pitkät perinteet ja se voidaan nähdä osana hermeneuttista perinnettä ja toisin kuin kvantitatiivisella tutkimuksella, sillä ei tavoitella tilastollisia yleistyksiä vaan sillä pyritään pikemminkin kuvaamaan ja ymmärtämään jotain tapahtumaa tai ilmiötä tai antamaan ilmiölle teoreettisesti mielekäs tulkinta. (Mt. 27-31, 98.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 22-24) mukaan Glesne & Peshkin (1992) näkevät laadullisen tutkimuksen tavoittelevan toimijoiden näkökulmien ymmärrystä, kontekstuaalisuutta ja tulkintaa. Heidän mukaansa sen malli on peräisin humanistisista tieteistä ja hermeneuttisesta eli tulkitsevasta tutkimusotteesta, kun taas kvantitatiivinen tutkimuksen malli tulee luonnontieteistä. Lisäksi on väitetty, että kvalitatiivisessa suuntauksessa tutkitaan merkityksiä kun taas kvantitatiivinen

suuntaus keskittyy käyttäytymisen tutkimiseen ja että kvalitatiivisen tutkimuksen näkökulma on osallinen, *emic*, kun taas kvantitatiivinen tutkimus ottaa ulkopuolisen näkökulman, *etic*. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija osallistuu henkilökohtaisesti ja pyrkii empaattiseen ymmärtämiseen. (ks. myös Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 160-166.)

Kvalitatiivisella tutkimuksella voidaan selvittää käyttäytymisen merkitystä ja sen kontekstia, se tuo esiin tutkittavien huomioidut tilanteista. Se myös mahdollistaa niiden tekijöiden huomioon ottamisen, jotka liittyvät tutkittavien menneisyyteen ja kehitykseen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 27.) Näin ollen kvalitatiivisen tutkimuksen teko on perusteltua, koska tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää tutkittavien kokemuksia ja näkemyksiä ja kuvata niitä.

## Aineiston kerääminen

Aineisto kerättiin haastatteluilla, joista kolme (3) oli yksilöhaastatteluja ja kaksi (2) ryhmähaastatteluja. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2009) listaavat eri syitä, joiden vuoksi haastattelu usein valitaan tiedonkeruumenetelmäksi: ihminen on tutkimustilanteen aktiivinen subjekti, joka luo merkityksiä; tutkimuksessa on kyse tuntemattomasta, vähän kartoitetusta alueesta; puhe halutaan sijoittaa laajempaan kontekstiin; tutkimuksen aiheen tiedetään tuottavan vastauksia monitahoisesti ja useisiin suuntiin; saatavia vastauksia halutaan selventää ja saatavia tietoja syventää tai kun tutkimuksen kohteena ovat vaikeat tai arat aiheet (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 205-206). Hirsjärvi ja Hurme (2009) puolestaan toteavat, että aineistoa kerätessä kaikkein yleisimmin käytetään yksilöhaastattelua, mutta myös ryhmähaastattelu on käyttökelpoinen menettely ja yksi sen ehdottomista eduista on, että sillä saa nopeasti tietoa usealta vastaajalta samanaikaisesti (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 61, 63).

Tutkimuksessa oli kaksi kohderyhmää: maahanmuuttajat ja maahanmuuttajien kanssa työskentelevät, joista osa ohjaajia ja yksi neuvoja. Haastateltavia maahanmuuttajia oli neljä (4), joista kaksi (2) jyväskyläläisen kolmannen sektorin toimijan tarjoaman maahanmuuttajakoulutuksen opiskelijaa ja kaksi (2) saman koulutuksen apuohjaajana toimivaa maahanmuuttajaa. Suomalaisia ohjaajia oli neljä (4) saman



kolmannen sektorin toimijan koulutuksesta ja yksi (1) neuvoja, joka työskentelee erään muun kolmannen sektorin toimijan palveluksessa maahanmuuttajaneuvojana.

Maahanmuuttajien kanssa oli kolme (3) tapaamista ennen haastatteluja. Ensimmäisellä tapaamiskerralla kerrottiin, mistä tutkimuksessa on kysymys ja annettiin heille palvelukortit käyttöön sekä kerättiin kirjalliset haastatteluluvat. Kahdella muulla kerralla rohkaistiin ja neuvottiin korttien käyttämisessä ja annettiin tarvittaessa lisäohjeita ja vastattiin kysymyksiin. Heidän haastatteluillaan kerättiin aineistoa liittyen koutumiseen ja sen eri osa-alueisiin. Alun perin otos maahanmuuttajista oli suurempi, kortit annettiin käyttöön kahdeksalle (8) maahanmuuttajalle ja kaikki antoivat kirjallisen luvan haastatteluun, mutta loppujen lopuksi vain kaksi opiskelijaa ja kaksi apuohjaajaa käytti kortteja ja osallistui haastatteluihin.

Maahanmuuttajaopiskelijoiden haastattelut olivat yksilöhaastatteluja aikataulullisista syistä – ei löytynyt yhteistä haastattelu-aikaa. Heidän haastatteluistaan toinen kesti noin 14 minuuttia ja toinen noin 28 minuuttia. Korttien testaajiksi oli valittu yhdessä koulutuksen koordinaattorin kanssa maahanmuuttajia, joiden suomen kielen taito hänen näkemyksensä mukaan olisi riittävä suomeksi tehtäviin haastatteluihin vastaamiseksi. Toinen haastattelu tehtiin opiskelijan omasta toiveesta kuitenkin englanniksi, koska hän itse koki, että vastaaminen englanniksi oli hänelle itselleen helpompaa.

Lisäksi haastateltiin kahta (2) apuohjaajana toimivaa maahanmuuttajaa. Heidät haastateltiin yhtä aikaa ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastatteluun päädyttiin taas aikataulullisista syistä, heillä oli molemmilla aikaa samana päivänä samaan aikaan. Tässä haastattelussa käytettiin haastattelukielenä englantia haastateltavien omasta toiveesta.

Maahanmuuttajien lisäksi haastateltiin suomenkielisiä ohjaajia ja neuvojaa. Yhteensä haastateltiin viittä (5) henkilöä. Neljä (4) heistä on ohjaajia samasta kolmannen sektorin tarjoamasta koulutuksesta kuin maahanmuuttajat ja yksi on muun kolmannen sektorin toimijan maahanmuuttajaneuvoja. Ohjaajille toimitettiin koulutuksen koor-

dinaattorin kautta kortteja etukäteen, jotta he saivat tutustua niihin etukäteen itsenäisesti. Heidät tavattiin ennen haastattelua yhden (1) kerran, jolloin heille kerrottiin tarkemmin, mistä tutkimuksessa on kysymys ja samalla kerättiin kirjallinen lupa haastatteluihin. Heidän ryhmähaastattelunsa kesti noin 35 minuuttia. Neuvoja tavattiin yhden (1) kerran ennen haastattelua, jolloin hänelle annettiin kortit käyttöön, kerrottiin tarkemmin tutkimuksesta ja pyydettiin kirjallinen lupa haastatteluun. Hänen kanssaan tehtiin yksilöhaastattelu, joka kesti n. 30 minuuttia.

Sekä maahanmuuttajakoulutuksen ohjaajat että maahanmuuttajaneuvoja tekevät ohjausta ja neuvontaa maahanmuuttajien parissa. Näiden haastattelujen tarkoituksena oli avata sitä, millaista hyötyä palvelukorteista on maahanmuuttajien ohjauksen ja neuvonnan näkökulmasta. Haastatellut ohjaajat ja neuvoja valikoituivat sillä perusteella, että he tekevät maahanmuuttajien parissa ruohonjuuritason henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Heillä on sen vuoksi hyvä näkemys ja käytännön kokemusta siitä, millaista jokapäiväiseen arkielämään liittyvää ohjausta ja neuvontaa maahanmuuttajat tarvitsevat.

Eri tutkimushaastattelut eroavat toisistaan siinä, millä tavoin kysymykset on muotoiltu sekä siitä, miten paljon haastattelijä jäsentää tilannetta. Haastattelunimikkeitä on paljon ja niiden määrittely on kirjavaa. Karkeasti tutkimushaastattelujen tyypit voidaan jakaa strukturoituihin, standardoituihin lomakehaastatteluihin, puolistrukturoituihin haastatteluihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin. Hirsjärvi ja Hurme (2009) kutsuvat puolistrukturoitua haastattelumenetelmää teemahaastatteluksi. Siinä haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan ja se etenee näiden teemojen varassa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 43-48; ks. myös Tuomi & Sarajärvi 2018, 87-88.) Yksi teemahaastattelun ehdoton etu tämän tutkimuksen kannalta on, että kysymyksiä voi tarvittaessa syventää vastausten perusteella. Tämä on tärkeää, koska maahanmuuttajia haastateltaessa on selkeän suomen kielen käyttämisen lisäksi tärkeää, että kysymyksiä voidaan toistaa ja kysyä jatkokysymyksiä.

Haastattelun teemat valikoituivat sen mukaan, millaista hyötyä korteista ajateltiin olevan yhtäältä maahanmuuttajille ja toisaalta heidän parissaan työtä tekeville ohjaajille ja neuvojille.

Haastattelun teemoja olivat:

- maahanmuuttajien kokemus korttien käytöstä ja hyödyllisyydestä kotoutumisen ja sen osa-alueiden näkökulmasta: osallisuus (tieto-osallisuus, sosiaalinen osallisuus), toimijuus ja suomen kielen oppiminen
- ohjaajien ja neuvojan kokemus korttien käytöstä ja hyödyllisyydestä maahanmuuttajien parissa tehtävän neuvonnan ja ohjauksen sekä suomen kielen oppimisen tukemisen näkökulmasta

Koska kortit oli kehitetty juuri maahanmuuttajia ajatellen, haluttiin kerätä aineistoa liittyen siihen, millaista hyötyä maahanmuuttajat itse kokivat saaneensa korteista. Toisaalta haluttiin mukaan työntekijöiden näkökulma asiaan, koska korttien on ajateltu hyödyttävän myös maahanmuuttajien parissa työskenteleviä henkilöitä.

## Eettisyys ja luotettavuus

Maahanmuuttajakoulutuksen kolmannen sektorin toimija ja toinen kolmannen sektorin toimija eivät vaatineet organisaatiotason erillistä kirjallista tutkimuslupaa haastattelujen tekemiseen. Kirjalliset tutkimusluvut kerättiin vain yksittäisiltä haastatelluilta. Haastatteluissa kysyttiin joitain taustakysymyksiä, mutta ne eivät ole olennaisia tutkimuskysymysten ja -teemojen kannalta. Haastattelut tallennettiin sanelukoneella ja matkapuhelimen ääninauhurilla ja litteroitiin tekstiksi, jonka jälkeen tallenteet tuhoitiin sekä sanelukoneesta että matkapuhelimesta.

Haastateltuihin henkilöihin viitataan lyhenteillä seuraavasti: maahanmuuttaja 1 = M1, maahanmuuttaja 2 = M2, maahanmuuttaja 3 = M3 ja maahanmuuttaja 4 = M4; ohjaaja 1 = O1, ohjaaja 2 = O2, ohjaaja 4 = O4; neuvoja = N. Tulokset on kirjoitettu niin, että yksittäistä haastateltua ei voi tunnistaa niistä. Maahanmuuttajat numeroitiin haastattelujärjestyksen mukaan.

Tutkimus on luotettava siinä määrin kuin se on mahdollista, kun otanta on näin pieni eli yhteensä yhdeksän (9) haastateltua.

## Aineiston analyysi

Haastattelut analysoitiin kvalitatiivisen teorialähtöisen sisällönanalyysin kautta. Teemat oli valittu etukäteen ja aineisto jaoteltiin niiden mukaan. Haastateltaviin viitataan seuraavasti: maahanmuuttaja 1 = M1, maahanmuuttaja 2 = M2, maahanmuuttaja 3 = M3, maahanmuuttaja 4 = M4; ohjaaja 1 = O1, ohjaaja 2 = O2, ohjaaja 3 = O3, ohjaaja 4 = O4 ja neuvoja = N

Etukäteen oli valittu teemoiksi 1) maahanmuuttajien kokemus korttien käytöstä ja hyödyllisyydestä kotoutumisen ja sen osa-alueiden näkökulmasta: osallisuus (tieto-osallisuus, sosiaalinen osallisuus), toimijuus ja suomen kielen oppiminen ja 2) ohjaajien ja neuvojan kokemus korttien käytöstä ja hyödyllisyydestä maahanmuuttajien parissa tehtävän neuvonnan ja ohjauksen sekä suomen kielen oppimisen tukemisen näkökulmasta. Analyysin aikana huomattiin, että suomen kieleen, sen oppimiseen ja taitoon liittyvät seikat nousivat melko hallitseviksi ja sen takia ne käsitellään omana alateemanaan. Lisäksi aineistosta nousi tekijöitä, jotka liittyvät korttien käyttömukavuuteen.

### Teemoja, joita aineistosta nousi

- korttien hyödyllisyys maahanmuuttajien kotoutumisen eri osa-alueiden näkökulmasta: osallisuus uuteen tietoon, sosiaalinen osallisuus ja toimijuus = Teema A1
- suomen kielen oppiminen / suomen kielen taito = Teema A2
- korttien hyödyllisyys ohjaajien ja neuvojan näkökulmasta = Teema B
- korttien käytön helppouteen/vaikeuteen liittyviä tekijöitä = Teema C

#### 5.1.1 Teema A1: korttien hyödyllisyys maahanmuuttajien kotoutumisen eri osa-alueiden näkökulmasta

Korttien hyödyllisyyteen kotoutumiseen ja sen osa-alueisiin liittyen kertyi useita vastauksia. Korttien hyödyllisyyden osalta maahanmuuttajat, sekä opiskelijat että

apuhjaajat, toivat esille sen, että korteista on varmasti hyötyä useille eri maahanmuuttajaryhmille. Molemmat apuhjaajat (M2 ja M3) olivat sitä mieltä, että korteista olisi hyötyä erityisesti vasta Suomeen muuttaneille sekä opiskelijoille, jotka eivät ole kotoutumispalveluiden piirissä. Kaikki korteissa oleva tieto ei ollut juuri heille itselleen relevanttia, mutta joku muu saattaa heidän näkemyksensä mukaan hyötyä korteista enemmän:

*People who are new who have been a couple of months or few months they are more useful for them [...] (M2)*

*[...] [mmm] do you have any plan to work in the university or JAMK? Because most of the students they don't know about mostly or don't understand it [mmm] and then they don't hear about this information. [tauco] But then you are I mean in the integration process then there's more opportunities for you to get this information [mmm] but not for the students. (M2)*

*[...] and the cards it was like I I didn't realize there is so much. But some of them might be more relevant to some group [mmm] age age groups [tauco] because like these youth organizations, there's a lot of them but they, they're not so for the people who are already like older than [...] (M3)*

Vaikka apuhjaajat olivatkin sitä mieltä, että vasta maahan muuttaneet hyötyvät korteista ehkä eniten, myös heille itselleen korteista oli ollut hyötyä tietojen ja taitojen osalta eli he pääsivät korttien avulla osallisiksi tiedosta. Vaikka kumpikin apuhjaajista on asunut Suomessa jo useamman vuoden ja monet perusasiat olivat heille tuttuja, korteissa oli kuitenkin myös uusia asioita:

*[mmm] the idea of the cards itself, it's really like nice, great. That's [mmm] ... of course most of the foreigners know some of the basic services and organizations but still are living here many years and still something new is always coming. (M3)*

Tieto uimahalleista ja niiden sijainnista uutena tietona tuli esiin kaikilla neljällä haastatellulla maahanmuuttajalla (M1, M2, M3, M4). Haastatellut kokivat, että uiminen on hyvä harrastus, se lisää osallistumista ja sitä kautta sen voi katsoa lisänneen myös sosiaalista osallisuutta. Yksi haastateltava totesi, että harrastusten löytäminen korttien avulla riippuu korttien käyttäjän omista intresseistä:

*H: How do you feel about the cards from the point [mmm] point of view of social integration? How, how did they help you for example in [mmm] finding hobbies or places where to go hang out? Were they useful from that point of view?*

*M3: [mmm] Yeah, I think they are, because here's in those cards, there is information like what are all [mmm] there are these swimming pools and those other places like [tauko] it depends on your [mmm] interests so you can go do together there, you can like look through and get there like more information [mmm] because [mmm] sometimes if you don't know about those [mmm] like those organizations that can be useful hobby as well [mmm] [tauko] It's hard to like just out of the box think it on your own, is there this or is there that and stuff [mmm]*

Muita esimerkkejä uudesta tiedosta olivat: mistä voi saada tarvittaessa rahallista apua ja tietoa sosiaalityöntekijöistä (M1), on olemassa sellainen maahanmuuttajatyötä tekevä järjestö kuin Paremmiin Yhdessä ry (M2 ja M3) ja maahanmuuttajille suunnattu Mä oon pihalla -hanke (M3), Kuokkalassa on kirjasto ja sen aukioloajat (M4), Kriisikeskus Mobilen olemassaolo ja sijainti (M4), Katulähetyksen olemassaolo ja sen eri toimipisteiden sijainti ja aukioloajat (M2).

Tieto muuttui taidoksi, kun korteista saadun tiedon perusteella maahanmuuttajat löysivät uusia paikkoja, missä harrastaa (uimahalli, Katulähetyksen nuorisotila). Yksi haastateltava koki myös tärkeäksi sen, että korteista saatu tieto voi ehkä auttaa löytämään työpaikan tai työharjoittelupaikan:

*For students the thing [mmm] it's hard to find like a work practice place if you're not a Finn [mmm] so but there's so many organizations who provide like you help to get to find working place also or working practice place. So it would actually be really useful because many students are struggling with that kind of things to find a place and there's also a lot of organizations like this [mmm] like that. (M3)*

Kortteja käytettiin myös ensimmäisenä lähteenä jonkun tiedon etsimiseen, kolme (3) maahanmuuttajaa kertoi (M1, M2, M3) etsineensä lisätietoa internetistä korteista saamiensa internet-osoitteiden perusteella. Myös yksi ohjaaja (O1) toi ohjaajien ryhmähaastattelussa esille maahanmuuttajien osallisuuslottuvuuden siltä kannalta, että yksi opiskelija oli ohjatun tuokion aikana alkanut itsenäisesti etsiä tietoja korteista saamansa tiedon perusteella:

*Ja sit opiskelija yks lähti ite etsimään tietoa netistä kun hän kuuli [epäselvää] [tauco] Sit hän lähti niinku täältä googlaamaan [tauco] et hän lähti tavallaa hakee lisää tietoa itselleen sopivalla tavalla [tauco] hän ei ruvennu tätä palvelukorttii tutkii mut hän kuuli ja sitten hän täältä tosiaan löysi kuvan ja sit me käytettiin sitä hyödyks toisellekin opiskelijalle ja löyty tän paikan eli se poiki tavallaan tommosta [mmm] mikä oli minusta hyvä ... hyvä juttu. Joo. (O1)*

Yksi haastatelluista oli käyttänyt vain kortteja, mutta koki ne omalla kohdallaan hyvin hyödyllisiksi:

*Mä haluaisin sanoa [tauco] lisää. Nämä kortit on, nämä kortit ovat minulle tärkeä koska [mmm] minä minä asun Jyväskylässä ja en ole suomalaiset ja jaa [mmm] minulla on vaikea [mmm] tiedän heti ja muistan nämä au-utta paljon minulle [mmm] jos mä tarvin apua sitte ihan suoraan menen, luen mitä missä ja mitä se paikka [tauco] mitä asiaa minulle auttaa [tauco] joo ja sit [mmm] joo sit olen iloisen kun sä antoit minule nämä ... mä katsoin kotona vähän ja sitten jooo, tosi hyvä mä tarviin tämä. (M4)*

Yksi haastatelluista maahanmuuttajista koki, että korttien käyttö olisi ehkä helpompaa yhdessä ohjaajan kanssa:

*It's also good to [mmm] of course if you're in this integration, having some person working with you, then maybe it's good like, like have a quick glance, like look at the cards and the counselor can also like [mmm] maybe highlight some really, really useful services and then later on like the person can then look for and really start looking for if she or he is interested in something. (M3)*

Toisaalta toisen haastatellun maahanmuuttajan mielestä maahanmuuttajat pystyisivät käyttämään kortteja itsenäisesti jossain vaiheessa:

*Like if they have been here for one year or in the integration process they might know some Finnish you could write it in like selkosuomi then in some cases they can understand it by themselves. (M2)*

### 5.1.2 Teema A2: suomen kielen oppiminen ja suomen kielen taito, selkosuomisuus

Suomen kielen oppiminen ja suomen kielen taito ovat yksi kotoutumisen olennainen osa-alue. Oli kuitenkin hienoinen yllätys, että tämä teema nousi keskeiseksi aineistossa. Haastatellut toivat erityisesti esiin ”selkosuomisuuden” eli sen, että korttien kielen pitäisi olla mahdollisimman yksinkertaista kieltä, selkosuomea. Vastaukset olivat osittain samansuuntaisia, osittain eroavaisia. Yksi haastatelluista maahanmuuttajista (M1) totesi, että suomen kielen oppimisen kannalta korteista oli tavallaan hyötyä ja tavallaan ei sanoja, joita piti etsiä Google-kääntäjästä, oli useita. Yhtäältä hän oppi uusia sanoja, toisaalta sanakirjan kanssa korttien käyttäminen oli melko työlästä. Apuohjaajina toimivat maahanmuuttajat kokivat, että suomen kieli korteissa oli vaikeaa:

*But we know, we know some Finnish but still I find it like difficult to understand. (M2)*

*Yeah [mmm]. (M3)*

Neljäs haastatelluista maahanmuuttajista M4 oli kuitenkin sitä mieltä, että kieli korteissa oli riittävän selkeää ja ymmärrettävää:

*M4: koska [mmm] mä ymmärrän hyvin*

*H: joo*

*M4: mutta en puhu hyvin*

*H: kyllä sä puhut ihan hyvin [naurahdus]*

*M4: joo-o [naurahdus] mutta mun mielestä [mmm] mä ymmärrän parempi kuin puhuu*

*H: aivan, joo*

*M4: joo-o [mmm] ja sitten tämä on kirjateksti [tauko] nämä ovat ja ymmärrän helpompi, helpommin*



*H: helpommin, joo. Helpompi ymmärtää tämmöistä kirjoitettua kieltä*

*M4: joo, joo. Kirjakieltä.*

Ohjaajat olivat yksimielisiä siitä, että heidän mielestään kieli korteissa oli sanastoltaan liian haastavaa tai vaikeaa heidän opiskelijoilleen:

*Me lähdettiin siitä Gloriasta liikenteeseen ja [mmm] no [mmm] silleen että minkä mä itse koin vähän haastavaks tässä [mmm] että olis näitä kortteja osallistanut siihen opiskelijan kanssa. Koska tää, tää teksti on sellasta että mä tiedän heidän kielitasonsa, että he eivät ymmärrä tätä tekstiä mitä tässä lukee, ainakaan kokonaisuudessaan. (O2)*

Toisaalta neuvoja oli sitä mieltä, että korttien kieli on riittävän yksinkertaista:

*N: Joo. Mutta se mitä mä olin sanomassa että kieli on niinku selkee, se missä tarvitaan vähän tarkennusta siitä sen sisällöstä ja mikä se paikka on ja näin nin ... mmm ... tottakai se on hyvä et se on selkee. Mut onko siinä niinku ootteko te ajatellu tai ootko ajatellu et sen pitää olla sen takia selkee, että se on selkosuomea että niinku maahanmuuttaja pystyy sitä sitä lukemaan?*

*H: No se oli tarkoitus mutta se, se just, että ku mulla ei oo koulutusta siihen selkosuomeen ... se on just se haaste siinä, siinä sitte että tässä on ollu. Ennen niinku oon haastatellu ennen sua muita suomalaisia ja he oli, he oli niinku sitä mieltä että [tauko] Kannattas tehdä kaks erillistä nippua näitä et, että toinen maahanmuuttajille selkosuomella ja sitte tämä niillä korjauksilla mitä, mitä ne vaatii.*

*N: Mutta tää on jo selkosuomea. Minusta, ei mullakaan ole koulutusta siihen mutta mutta mitä enemmän sä [tauko] Mitenkä enemmän sä voit tehdä sen selkosuomeksi kun Jyväskylässä voi käydä ee kaupunginteatterissa kulttuuripalveluissa teatterissa katsomassa esityksiä ja Jyväskylän sinfonian konserteissa kuuntelemassa musiikkia.*

*H: Nii.*

*N: Miten selkosuomalaisemmin sä voit sitä sanoa enää? [naurua]*

*H: Nii.*

### 5.1.3 Teema B: Korttien hyödyllisyys ohjaajien ja neuvojan näkökulmasta

Ohjaajat ja neuvoja olivat kaikki sitä mieltä, että korteista on eniten hyötyä juuri ohjaus- ja neuvontatyössä enemmän kuin maahanmuuttajien itsenäisessä käytössä. Osittain tämä liittyi korttien suomen kieleen, joka ohjaajien mielestä oli liian vaikeaa. He ehdottivat, että korteista voisi tehdä kaksi eri versiota, yhden ohjaajille ja neuvojille ja toisen, selkosuomisen version maahanmuuttajille:

*Ja näähän toimii tällaisenaan niinku ohjaajan työkaluna ja ja sit jos haluais tehdä tästä vielä selkosuomisen version [eee] niin nii sitte tota ni se vois olla niinku kakkone [tauko] mun mielestä tätä ei kannata lähteä niinku täysin hylkäämään [tauko] tää toimii ihan tällasenaan niinku ohjaajan versiona. (O1)*

Myös haastateltu neuvoja koki, että kortit hyödyttäisivät eniten työntekijöitä, jotka tekevät maahanmuuttajien kanssa töitä sekä sellaisia työntekijöitä, joille maahanmuuttaja ei ole jokapäiväinen asiakas:

*Mä en tiedä siis tää ninku mä ehkä koin niinku nää enemmän sellasena niinku työntekijöitten apuvälineenä. [tauko] Tavallaa tää on niinku muisti, muistlista tai tämmönen [mmm] pakki, tietopakki työntekijöille, jotka tekee maahanmuuttajien kanssa töitä. (N)*

*Riippuen tietysti työntekijästä mutta ehkä mä näkisin, me ollaan ehkä me sinä ja minä, me tehään maahanmuuttajien kanssa töitä, meille nää asiat on sillai niinku ihan kirkkaana aina ajatuksissa, totta kai tää kuuluu kaikille mutta se on totta. Että sitte jos tää tavallaan [tauko] No nii, nyt mulle tuliki se mieleen, että tää olis varmasti hyvä, hyvä palikka ja hyvä paketti sellaselle, joka toimii jossain kaupungin semmosessa pisteessä missä ei maahanmuuttajia juurikaan käy. [tauko] Elikkä et että tota tää voi toimia, tää on niinku sillä tavalla [mmm] maahanmuuttaja-neuvojalle taikka teijän tota työntekijöille ja muille ni nää asiat on ihan selviä. [tauko] ja sillä tavalla mut heillekin varmasti et okei, mikäs tää asia on, että et löytyy ehkä joku asia helpommin tai sit voi, voi olla että löytyy ehkä netistä helpommin mut joka tapauksessa. Mutta varsinkin sellaselle jolla ei ole maahanmuuttaja-asiakas ei ole jokapäiväinen asiakas. (N)*

#### 5.1.4 Teema C: korttien käyttömukavuuteen liittyviä tekijöitä

Korttien käyttömukavuuteen, niiden käytön helppouteen tai vaikeuteen liittyviä seikkoja mainittiin myös, mukaan lukien korttien ulkonäköön ja tiedolliseen sisältöön liittyvät seikat. Ohjaajat ja neuvoja toivat esille, että korteista löytää helposti ja nopeasti tietoa, joka kyllä löytyy myös netistä, mutta pitää etsimällä etsiä sieltä:

*Että eihän tää niinku periaatteessa tää tieto mikä näissä on ni nää on ihan sama mitä löytyy kaupungin nettisivuilta. Mutta tässä se on vaan tällasessa muodossa että on kenties nopeemmin löydettävissä. (N)*

*Okei. Eli mun mielestä selkeesti ohjaajana mä tykkään, että tässä on selkeesti että mä nään okei, mikä paikka, missä se on, osote ja sitte se, että mä pystyn helposti tästä löytää aukioloajat ja kaikki, kaikki ja palveluiden osalta. [tauco] Ja sitte tota niinku suoraan täältä nää, mitkä tilat on olemassa ja sitte täällä oli aika hyvin näitä, näitä ikäjuttujakin sitte nostettu [...] (O4)*

M1 toi esille sen, että tiedon löytäminen korteista oli helppoa:

*I think it was really, really insightful. It was really useful to have them, especially the way they were split up as well. I think it was easy to find the information that I wanted.*

Toisaalta muut haastateltavat olivat sitä mieltä, että korteissa oli asiasisältöä todella paljon, ehkä liikaakin:

*Et tää on liian niinku [tauco] oikeestaan niinku maahanmuuttajille tavaltaan pitäis olla paljon niinku tiiviimpi paketti sitte vielä että, et mä nään tän vaan [mmm]. (N)*

*And maybe we like [tauco] really I can't remember 'cause it was like [tauco] but I think like [uhh] may be better, maybe have some, because it has lots of everything, like different services for different purposes. But you know, when you move as an [mmm] foreigner to this new country, maybe like do few cards just like what the most important things*

*like [tauko] what is the most essential when you just came [mmm] like more clear, language wise, where you can get help with learning the language. (M3)*

Yhden ohjaajan mielestä korteissa ei ollut mitään ylimääräistä ja hänen mielestään kortit oli laadittu johdonmukaisesti:

*No tää on johdonmukaisesti laadittu, et on samat otsikot [mmm] ettei oo tota [mmm] on niinku samaa sapluunaa noudatettu ... ja ei tässä ainakaa mitää ylimäärästä oo niinku. (O2)*

Maahanmuuttajat, ohjaajat ja neuvoja toivat esille myös korttien designiin liittyviä seikkoja, jotka heidän mielestään vaikuttavat sekä korttien selkosuomisuuteen ja ymmärrettävyyteen että korttien käyttömukavuuteen. Tällaisia seikkoja olivat korttien järjestys nipuissa, kuvien ja logojen koko tai niiden puuttuminen, tekstin fonttikoko ja riviväli. Ohjaajilta ja neuvojilta tuli myös kehittämissideoita korttien jatkojalostamista varten: kortit kannattaa painattaa paksummalle paperille värillisenä, niihin pitää lisätä logoja ja kuvia sekä sivunumerot, jos kortit on tarkoitus pitää pinoina. Lisäksi yksi ohjaajista ehdotti, että nitomisen sijaan kannattaisi ehkä tehdä korttinipun kulmaan reikä ja laittaa siihen rengas, joka helpottaisi korttinipun selaamista. Ohjaajat ehdottivat myös, että korteissa voisi olla selaamista helpottavat ”pykälät” korttien reunassa ja jokaisen aihealueen jälkeen tyhjä kortti muistiinpanoja, esimerkiksi uutta sanastoa varten.

## 6 Johtopäätökset

Yksi tutkimuksen keskeisistä haasteista oli se, että maahanmuuttajat ovat varsin haastava tutkimuskohde ja kaikki ei sujunut alkuperäisten suunnitelmien mukaan. Korttien käyttöön ohjeistettiin, varmistettiin, että kaikki ymmärsivät, mistä on kysymys, kortteja annettiin asiakkaille ja pyydettiin henkilökohtaiset haastatteluluvat. Sen

jälkeen oli tarkoitus, että maahanmuuttajat käyttävät kortteja itsenäisesti jonkun aikaa ja sen jälkeen heidän kanssaan sovitaan haastatteluajat. Kuitenkin osa niistä henkilöistä, joiden kanssa oli alun perin sovittu korttien käytöstä ja tulevista haastatteluista, ilmoitti yllättäen, että he eivät ole käyttäneet kortteja ja eivätkä ole myöskään halukkaita käyttämään niitä jatkossa tai osallistumaan haastatteluun. Tämän jälkeen oli haastavaa saada uusia tutkimukseen osallistujia, mikä kuitenkin onnistui kolmannen sektorin toimijan ohjaajien sekä OSANA-hankkeen työntekijöiden avustuksella.

Toiseksi haasteeksi osoittautui kieli. Vaikka haastateltavat maahanmuuttajat valittiin yhteistyössä kolmannen sektorin toimijan tarjoaman koulutuksen koordinaattorin ja ohjaajien kanssa perustuen siihen, että suomen kielen taidon piti olla riittävä, suomen kielen puutteellinen osaaminen osoittautui haasteeksi. Sen takia haastattelukieliksi valittiin kolmen (3) maahanmuuttajan (yksi opiskelija, kaksi apuopettajaa) kanssa englantia heidän omasta pyynnöstään, että haastattelut pystyttiin ylipäätään tekemään. Heidän suomen kielen taitonsa oli kuitenkin sen verran korkealla tasolla, että he olivat jotain irti korteista ja pystyivät keskustelemaan niistä. Yksi maahanmuuttaja, joka haastateltiin suomeksi, osasi suomea kohtuullisen hyvin, mutta asioita piti selittää auki useaan kertaan ja lisäksi hänen oma ulosantinsa suomeksi oli melko puutteellista. Hänen kohdallaan pitää kuitenkin huomioida se, että vaikka oli etukäteen käyty läpi, mitä opinnäytetyö tarkoittaa, mihin se liittyy ja mihin tarkoitukseen tallennettua haastattelua käytetään, hän oli haastattelutilanteessa silti vähän hermostunut. Hän toi itse esille sen, että ymmärtää paremmin kuin puhuu ja oli välillä vähän turhautunut itseensä, koska ei osannut pukea kaikkea sanoiksi. Jälkikäteen ajateltuna tulkin käyttäminen olisi helpottanut haastattelutilannetta huomattavasti ja aineisto olisi ehkä ollut informatiivisempaa. Tulkin käytöstä oli kuitenkin päätetty luopua aikataulullisten haasteiden vuoksi.

Tuloksista käy ilmi, että käyttäjäkokemusten perusteella kortit eivät aivan sellaisenaan palvele kohderyhmää, jota varten ne alun perin kehitettiin eli maahanmuuttajia itseään. Niissä on paljon tietoa, joka koettiin hyväksi asiaksi, vaikka toisaalta tärkeimmät perusasiat riittäisivät aluksi juuri maahan muuttaneille henkilöille. Pitkään Suomessa ja Jyväskylässä asuneilla maahanmuuttajilla puolestaan on jo kohtuullisen pal-

jon tietoa Jyväskylässä tarjolla olevista palveluista, vaikkakin haastatelluista maahanmuuttajista jokainen oli löytänyt korteista jotain uutta tietoa. Yksi haaste korteissa on kieli. Vaikka yksi haastatelluista maahanmuuttajista koki, että kieli oli ymmärrettävää ja neuvoja oli hänen kanssaan samoilla linjoilla, muiden vastausten perusteella voi päätellä, että korttien kieltä pitäisi vielä yksinkertaistaa, ”selkosuomentaa”. Tulok- sista voi kuitenkin päätellä, että maahanmuuttajat kokivat, että korteista voi olla hyö- tyä maahanmuuttajien apuvälineenä, joko yhdessä neuvojan tai ohjaajan kanssa tai itsenäisesti, jos kortit saa selkosuomeksi tai siinä vaiheessa, kun oma kielitaito on ke- hittyneet paremmaksi.

Tulosten perusteella kortit ovat hyvä apuväline ohjauksessa ja neuvonnassa, paitsi maahanmuuttajatyötä tekeville työntekijöille mutta myös sellaisille kaupungin tai muun palveluntarjoajan työntekijöille, joille maahanmuuttaja ei ole tyyppinen, joka- päiväinen asiakas.

## **7 Pohdinta**

Maahan muuttaminen on aina iso muutosvaihe ihmisen elämässä. Yhtäkkiä kaikki ympärillä on aivan erilaista, mihin on tottunut: ilmasto, ihmiset, kulttuuri, uskonto, ruoka, kieli ja niin edelleen. Uudet asiat voivat aiheuttaa hämmennystä ja uuteen maahan ja uusiin tapoihin sopeutuminen voi viedä aikaa. Maahanmuuttajien kotou- tuminen, osallisuus ja toimijuus eivät siten ole yksiselitteisiä asioita. Niiden mittaami- nen on myös kaikkea muuta kuin yksinkertaista. Tämä johtuu siitä, että niihin liittyy vahvasti kokemuksellisuus ja yksilön oma tunne siitä, onko hän kotoutunut, osallinen ja toimija. Kotoutuminen on prosessi, jolla ei ole selkeää alku- ja loppupistettä ja sii- hen liittyy myös ristiriitaisuuksia. Viranomaisen näkökulmasta katsottuna maahan- muuttaja on kotoutunut, kun hän on oppinut riittävästi suomen tai ruotsin kieltä, päässyt koulutukseen ja töihin. Kuitenkin voi olla niin, että huolimatta saavuttamas- taan kielitaidosta ja opiskelu- tai työelämään kiinnittymisestä maahanmuuttaja ei välttämättä koe olevansa kotoutunut, hän ei välttämättä itse koe olevansa osallinen

ja yhteiskunnan täysivaltainen toimija. Erityisesti ne maahanmuuttajat, jotka ovat tulleet maahan jo lapsena ja aikuistuneet täällä, ovat kertoneet ristiriidasta, jonka ovat kokeneet olevan läsnä oikeastaan koko elämänsä ajan. Yhtäältä he ovat osa suomalaista yhteiskuntaa, sen kulttuurin kasvatti, toisaalta kotona vanhemmat ovat halunneet pitää kiinni omasta äidinkielestä sekä omasta kulttuuritaustasta, jonka ovat omaksuneet lähtömaassa.

Maahanmuuttajia tulee Suomeen hyvin moninaisista syistä ja kaikki eivät ole kotoutumislain piirissä. Monille henkilöille, jotka kotoutumislain mukaisia palveluja saavat, kolmen vuoden mittainen virallinen kotoutumisaika on todella lyhyt. Kaikilla ei ole samanlaisia valmiuksia omaksua asioita, koska kirjavassa joukossa on muun muassa sellaisia henkilöitä, jotka eivät osaa lukea tai kirjoittaa edes omaa äidinkieltään. Koska kielen oppiminen on yksi keskeinen avain yhteiskuntaan, tämä asettaa ihmiset eriarvoiseen asemaan. Kaikki eivät opi kieltä yhtä nopeasti ja hyvin eikä muukaan sopeutuminen ole ongelmaton. Mikäli kielitaito on puutteellinen, kouluun tai työelämään pääseminen on lähes mahdotonta.

Ne, jotka eivät ole kotoutumislain piirissä, joutuvat usein odottamaan kielikurssille pääsyä pitkiäkin aikoja. Myös tieto yhteiskunnan palveluista pitää hankkia itsenäisesti, mikä ei aina ole helppoa. Tällaiset seikat pitäisi ottaa paremmin huomioon, jos halutaan oikeasti saada uudet asukkaat osaksi suomalaista yhteiskuntaa. Onneksi kotouttamisessa on mukana viranomaisten lisäksi myös kolmannen sektorin toimijoita. Ne kykenevät pureutumaan maahanmuuttajien haasteisiin syvemmin ja enemmän ruohonjuuritasolla, antamaan henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta ja jopa jalkautumaan maahanmuuttajien tueksi eri palveluihin. Tälläkin hetkellä on paljon hyviä hankkeita eri puolilla Suomea, jotka tarjoavat arjessa auttavia palveluja maahanmuuttajille, mutta hankkeiden heikkoutena on niiden määräaikaisuus: mitä sitten, kun hanke päättyy?

Kotoutumisen tueksi voidaan kehittää ja kehitetäänkin jatkuvasti erilaisia palvelumuotoja ja -välineitä. Palvelukortit on yksi tällainen väline. Niistä saa tietoa ja taitoa, jota löytää toki myös internetistä, mutta haastatteluissa nousi esille, että joskus tie-

don löytäminen eri linkkien takaa voi olla vaikeaa jopa suomea äidinkielenään puhuville. Kaiken kaikkiaan tämä tutkimus osoitti, että palvelukortit on yksi hyvä ja varsin käyttökelpoinen, tietoa antava apuväline, jota voi hyödyntää maahanmuuttajien parissa tehtävässä ohjauksessa ja neuvonnassa joko työntekijän omana tietopakettina tai yhteistyössä maahanmuuttajien itsensä kanssa.



## Lähteet

- Anis, M. 2013. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Julkaisussa Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Toim. A. Alitolppa-Niitamo, S. Fågel & M. Säävälä. Helsinki: Väestöliitto, 147-161.
- Buchert, U. 2016. Hyvinvointipalveluissa tuotetaan toiseutta luokittelemalla ihmisiä maahanmuuttajiksi. *Janus* 24, 1, 84-88. Viitattu 15.12.2018. <https://journal.fi/janus/article/view/56018/18515> .
- Hankkeet. N.d. Paremmiin Yhdessä ry:n verkkosivut. Viitattu 1.11.2018. <http://www.paremminyhdessa.org/kotimaantyo/hankkeet-2/>.
- Hautala, M. 2017. Maahanmuuttajien osallisuus Jyväskylässä. Pro gradu tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Yhteiskuntapolitiikka. Viitattu 17.10.2018. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/55661/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201710194036.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Haverinen, V.-S. 2018. Pakotetusta toimeentuloisuudesta. Turvapaikanhakijoiden kotoutuminen vastaanottotoiminnan osana. *Janus*, 26, 4, 309-325. Viitattu 11.3.2019. <https://journal.fi/janus/article/view/76386/38336> .
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. p. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, L. 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Julkaisussa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen & A. Niskala. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 55-86.
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Katisko, M. 2016. Sosiaaliohjaus. Kulttuurisensitiivisyyttä ja globaalien ilmiöiden tunnistamista. Julkaisussa Sosiaaliohjaus. Lähtökohtia ja käytäntöjä. Toim. J. Helminen. Helsinki: Edita, 199-208.
- Koponen, P. & Jokela, S. 2015. Yhteistyö maahanmuuttajien kotoutumisen, työllisyyden ja hyvinvoinnin seurannassa. Kokemuksia Ulkomaista syntyperää olevien työ ja

hyvinvointi -tutkimuksen 2014 (UTH) toteutuksesta. Työpäpaperi 19/2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 11.3.2019. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127022/URN\\_ISBN\\_978-952-302-536-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127022/URN_ISBN_978-952-302-536-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y) .

Kuka on maahanmuuttaja. N.d. Faktaa maahanmuutosta. Viitattu 12.10.2018. <https://www.maahanmuutto.net/7>.

Kumppanuushanke Verso. N.d. Rovaniemi. Viitattu 18.12.2018. <https://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Perhe--ja-sosiaalipalvelut/Maahanmuuttajasosiaalityo/Kumppanuushanke-Verso>.

L410/2015. Kuntalaki. Viitattu 1.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntalaki#Pidp445916032>.

L493/1999. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. Viitattu 15.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=493%2F1999>.

L731/1999. Suomen perustuslaki. Viitattu 1.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2>.

L1285/2016. Nuorisolaki. Viitattu 1.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>.

L1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 10.12.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp450810048>.

L1386/2010. Laki kotoutumisen edistämisestä. Viim. muutos 11.8.2017. Viitattu 15.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>.

Laki kotoutumisen edistämisestä. N.d. Kotouttaminen.fi. Työ- ja elinteenomimisteriö. Viitattu 16.11.2018. <https://kotouttaminen.fi/laki-kotoutumisen-edistamisesta>.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81: 5. 586-594. Viitattu 25.10.2018. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605\\_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2&isAllowed=y).

Maahanmuuttajat. N.d. Väestöliitto. Viitattu 12.10.2018. [http://www.vaestoliitto.fi/tieto\\_ja\\_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/](http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/).

- Maahanmuutto, pakolaisuus, siirtolaisuus. N.d. STT. Viitattu 13.10.2018. <https://stt.fi/tyylikirja/sanastot/juridisia-termeja/maahanmuutto-pakolaisuus-siirtolaisuus/>.
- Martikainen, T., Saari, M. & Korkiasaari, J. 2013. Kansainväliset muuttoliikkeet ja Suomi. Julkaisussa Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Toim. Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä, M. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 23-54.
- Martikainen, T. & Tiilikainen, M. 2007. Maahanmuuttajanaiset. Käsitteet, tutkimus ja haasteet. Julkaisussa Maahanmuuttajanaiset. Kotoutuminen, perhe ja työ. Toim. T. Martikainen & M. Tiilikainen. Helsinki: Väestöliitto, 15-37. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46/2007.
- Nieminen, H. 2016. Kurvi-projekti toimijuuden tukena. Julkaisussa Kiertoteitä. Maahan muuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä. Toim. H. Nieminen, A. Kivijärvi & K. Toivikko. Helsinki: Into, 79-107.
- Nieminen, S. 2011. Kuulumisen politiikka. Maahanmuuttajasairaanhoitaja, ammattikuntaan sisäänpääsy ja toimijuuden ehdot. väitöskirja. Tampereen yliopisto, terveystieteiden yksikkö. Viitattu 12.3.2019. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66756/978-951-44-8458-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paavola, H. & Talib, M.-T. 2010. Kulttuurinen moninaisuus päiväkodissa ja koulussa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Puukari, S. & Korhonen, V. 2013a. Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. Julkaisussa Olemme muuttaneet ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Toim. A. Alitolppa-Niitamo, S. Fågel & M. Säävälä. Helsinki: Väestöliitto ry, 32-47.
- Puukari, S. & Korhonen, V. 2013b. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Julkaisussa Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Toim. S. Puukari & V. Korhonen. Jyväskylä: PS-kustannus, 12-32.
- Raivio, H & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Julkaisussa Taina Era (toim.): Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156.
- Rouvinen-Wilenius, P. 2014. Kohti osallisuutta. Mikä estää, mikä mahdollistaa. Julkaisussa Osallisuuden jäljillä. Toim. A. Jämsen & A. Pyykkönen. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Saarijärvi: Saarijärven offset, 51-68.

- Sanasto. N.d. Suomen Pakolaisapu. Viitattu 25.10.2018. <https://pakolaisapu.fi/pakolaisuus/sanasto/>.
- Sotkasiira, T. 2018. Tietävä, tulkitseva ja taisteleva asiantuntijuus turvapaikanhakijoiden sekä ammattilaisten ja vapaaehtoisten välisissä kohtaamisissa. *Janus* 26, 4, 292-308. Viitattu 10.3.2019. <https://journal.fi/janus/article/view/76443/38335>
- Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Julkaisussa *Osallisuuden jäljillä*. Toim. A. Jämsén & A. Pyykkönen. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 34-49.
- Tervola, J. 2015. Maahanmuuttajien kotihoidon tuen käyttö 2000-luvulla. Viitattu 10.3.2019. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125915/tervola.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- Tervola, J. 2019. Pohjoismainen perhepolitiikka toimii myös kotoutumispolitiikkana. *Janus* 27, 1, 88-93. Viitattu 11.3.2019. <https://journal.fi/janus/article/view/74261/40491>
- Tiikkainen, P. & Pynnönen, K. 2018. Sosiaalisen toimintakyvyn arviointi ja mittaaminen väestötutkimuksissa. Viitattu 20.3.2019. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132198/18\\_Sosiaalisen%20toimintakyvyn%20arviointi%20ja%20mittaamisen%20vaestotutkimuksessa.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132198/18_Sosiaalisen%20toimintakyvyn%20arviointi%20ja%20mittaamisen%20vaestotutkimuksessa.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuomisto, K., Tiittala, P., Helve, O. & Vuori, J. 2016. Turvapaikanhakijoiden sekä oleskeluluvan ja kuntapaikan saaneiden kunnalliset sote-palvelut. Kuntakyselyn tulokset. Raportti 18/2016. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 11.3.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-747-3>
- Turtiainen, K., Kokkonen, T. & Viitasalo, K. 2018. Aktiivisen kansalaisuuden mahdollisuudet kotouttamistyön ulkoisten ehtojen ja maahanmuuttajien tarpeiden ristipaineissa. *Janus* 26, 4, 343-360. Viitattu 12.12.2018. <https://journal.fi/janus/article/view/76453/38333>.
- Vuori, J. 2012. Arjen kansalaisuus, sukupuoli ja kotouttamistyö. Julkaisussa *Monikulttuurisuuden sukupuoli*. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa. Toim. S. Keskinen, J. Vuori & A. Hirsiaho. Tampere: Tampere University Press, 235-262.
- Vuori, J. 2015. Kotouttaminen arjen kansalaisuuden rakentamisena. *Yhteiskuntapolitiikka* 80 (2015):4. Viitattu 16.12.2018. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129563/vuori.pdf?sequence=1>.

Vuosittainen maahanmuutto- ja turvapaikkaraaportti. Suomi 2017. Annual Report on Migration and Asylum. Finland 2017. Euroopan muuttoliikeverkosto 2018.

Vuoti, M. 2017. Asiakkaana maahanmuuttaja. Maahanmuuttaja sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaana. Julkaisussa asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Toim. J. Helminen. Helsinki: Edita, 190-208.

# Liitteet

## Liite 1

Yhden korttiniipun kansi ja yhden kortin etu- ja takapuoli

