

# VENÄLÄISTAUSTAISTEN PERHEIDEN PERUSPALVELUKOKEMUKSET INSTITUTIONAALISEN LUOTTAMUKSEN NÄKÖKULMASTA

**Eveliina Heino:** FM, YTM, tohtorikoulutettava, Sosiaalitieteiden laitos, Helsingin yliopisto

*eveliina.beino@helsinki.fi*

*Janus* vol. 23 (4) 2015, xxx–xxx

 Janus

## Tiivistelmä

Artikkelissa tarkastelen venäläistaustaisten perheiden kertomuksia peruspalvelukokemuksistaan sekä kehittämisehdotuksistaan. Kiinnitän erityistä huomiota siihen, miten institutionaalisen luottamuksen näkökulma on näkyvillä haastateltavien puheessa. Tutkimusaineistona on 25 perheen haastattelua, jotka on toteutettu vuonna 2012. Tutkimuksen lähtökohtana on ollut kehittämisenäkökulma, joten olen myös analysoinut aineiston tästä näkökulmasta sisällönanalyysin keinoin. Tutkimuksen tuloksina olen nimennyt kolme aihekokonaisuutta, jotka jokainen sisältävät kaksi alateemaa. Palveluiden saavutettavuuteen sisältyvät teemat ovat ymmärrettävän informaation välittäminen sekä palveluiden keskittäminen. Työntekijäsuhteisiin sisältyvät teemat ovat henkilökohtainen neuvonta ja välittäminen. Palveluiden kohdentamiseen sisältyvät teemat ovat maahan muuttaneen puolison tukeminen sekä työllisyyteen panostaminen. Kaikissa teemoissa peruspalvelut esitettiin joko perheenjäsenten omaa aktiivista toimintaa tukevinä tai estävinä.

## JOHDANTO

Tarkastelen Kaakkois-Suomessa asuvien venäläistaustaisten perheiden kertomuksia heidän peruspalvelukokemuksistaan ja kehittämisehdotuksistaan kiinnittäen huomiota siihen, miten institutionaalisen luottamuksen problematiikka ilmenee esitettyjen teemojen kautta. Palveluiden käytön näkökulmasta luottamus luo stabiiliutta ja ennustettavuutta mahdollistaen yhteisiin tavoitteisiin perustuvan yhteistyön peruspalveluiden työntekijän ja palveluiden käyttäjän välillä (Dominelli 2004, 70). Lisäksi luottamusta peruspalveluihin voidaan tarkastella integraation välineenä, sillä monet arjen sujuvuuteen ja integraation tukemiseen liittyvät toimet toteutetaan peruspalveluiden piirissä (esim. Turtiainen 2012, 41, 77).

Aikaisempien tutkimusten mukaan suomalainen palvelujärjestelmä näyttäyty maahan muuttaneille usein pirstaleisena, jolloin haasteina ovat palveluiden saavutettavuus, palveluiden käyttö sekä palvelusta toiseen siirtyminen. Maahan muuttaneiden palveluiden käyttäjien ja valtaväestöön kuuluvien peruspalveluiden työntekijöiden yhteistyön erityiskysymyksiksi ovat nousseet työntekijöiden ja palveluiden käyttäjien yhteisen kielen puute, kulttuurierot, vähäiset aikaresurssit palveluiden käyttäjää kohti, kirjallisen asioinnin haasteellisuus sekä maahan muuttaneiden puutteelliset tiedot palveluista. (Esim. Väänänen ym. 2009, 75; Hammar-Suutari 2009, 223–224.) Vaikka maahan muuttaneiden asiointia ja peruspalveluiden käyt-

töä sekä kohtaamisia peruspalveluiden työntekijöiden kanssa on tarkasteltu eri tutkimuksissa erityisesti 2000-luvulla, palveluiden käyttäjien konkreettiset kehittämisehdotukset eivät ole kovinkaan tutkittu aihe.

Artikkelissa tutkimuksen kohteena ovat venäläistäustaisten perheiden kertomukset kokemuksistaan, sillä venäjänkieliset ovat Suomen suurin maahan muuttaneiden ryhmä. Vuonna 2014 Suomessa asui yli 66 400 venäjää äidinkielenään puhuvaa henkilöä, ja ennusteiden mukaan venäjänkieliset tulevat säilyttämään asemansa suurimpana maahan muuttaneiden ryhmänä. (Tilastokeskus 2009; Tilastokeskus 2014.) On tärkeää tietää, millaisia palvelutarpeita ja odotuksia venäläistauksilla perheillä on peruspalveluita kohtaan, jotta niihin pystyttäisiin vastaamaan. Lisäksi peruspalveluiden kehittäminen esitetään välineenä, jolla tuetaan sekä maahan muuttaneiden osallisuutta suomalaisen yhteiskuntaan että eri väestöryhmien välistä vuorovaikutusta (Valtion kotouttamisohjelma 2012–2015 2012, 3; Maahanmuuton tulevaisuus 2020 -strategia 2013, 20).

#### **PALVELUIDEN KÄYTTÄJIEN ASiantuntijuus**

Palveluiden käyttäjien osallistuminen palveluiden kehittämiseen perustuu ajatukseen siitä, että asiantuntijatiedon rinnalla myös palveluiden käyttäjien kokemustieto on merkityksellistä, sillä palveluita tuotetaan nimenomaan käyttäjille (Toikko 2006, 19). Asiakaskeskeytyksen käsite on tullut sosiaalityön keskusteluihin 1990-luvulla, ja se ilmentää työntekijän sekä palveluiden käyttäjän tasavertaista suhdetta. 2000-luvulla al-

koi yleistyä myös asiakaslähtöisyyden käsite, jolla korostettiin aiempaa enemmän palveluiden käyttäjän näkökulmasta lähtevää toimintaa sekä palveluiden käyttäjän itsemääräämisoikeutta (Pohjola 2010, 46–47).

Palveluiden käyttäjän asiantuntijuutta on erityisesti 2000-luvulla kutsuttu laajasti kokemusasiantuntijuudeksi, tuoden ilmi, että palveluiden käyttäjällä on omakohtaista kokemusta tietystä elämäntilanteesta ja siitä selviytymisestä, ja että hän voi hyödyntää asiantuntemustaan osallistumalla palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin (Hyväri & Salo 2009). Kokemusasiantuntijuus eroaa asiakaslähtöisyydestä tai asiakaskeskeytyksestä siinä, että kaksi jälkimmäistä kohdistuvat yksittäiseen palveluiden käyttäjään, kun taas kokemusasiantuntijat edustavat asiakasryhmän kokemuksia ja voivat osallistua koko asiakasryhmän palveluiden suunnitteluun (Toikko 2014, 169).

Kokemusasiantuntijuuden hyödyntämistä sosiaalialalla on kutsuttu myös kehittäjäasiakkuudeksi, jolloin palveluiden käyttäjät ovat kehittämistiimien jäseniä tai muodostavat omia kehittämistiimejä (esim. Niskala 2008). Palveluiden käyttäjien osallistumisella sosiaalipalveluiden kehittämiseen nähdään olevan useita myönteisiä seurauksia, kuten uudenlaisen tiedon tuottaminen palvelujärjestelmälle, demokratian toteutuminen, palveluiden käyttäjien voimaantuminen, palveluiden laadun paraneminen sekä palveluiden käyttäjien omakohtainen sitoutuminen ja luottamus palveluihin. (Matthies 2014; Palsanen 2013, 3.)

Tässä artikkelissa lähestyn venäläistäustaisten perheiden kokemusasiantun-

tijuutta suomalaisista peruspalveluista kysymällä, minkälaisia kokemuksia ja kehittämisehdotuksia haastateltavilla on. Kun palvelukokemusten tutkimuksessa kysytään, minkälaisia ovat palveluiden käyttäjien menneet palvelukokemukset, kehittämisehdotusten tarkastelussa huomio kiinnittyy tulevaisuuteen. Tällöin kysytään, minkälaisia palveluiden tulisi olla aiempien kokemusten perusteella.

Tarkoitan peruspalveluilla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, Kelan palveluita, työ- ja elinkeinopalveluita sekä varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen palveluita. Lisäksi katsotaan taloudellisten etuuksien myöntämisen sekä maahanmuuttaneille suunnattujen kotouttamispalveluiden sisältyvän peruspalveluihin. Tarkastelen peruspalveluita kokonaisuutena, keskittymättä mihinkään yksittäiseen palveluun, sillä myös haastateltavat puhuivat usein peruspalveluista kokonaisuutena. Lisäksi näen, että peruspalveluiden käsittely kokonaisuutena antaa mahdollisuuden tuoda esille sekä yksittäisten ihmisten kokemuksia että koko palvelujärjestelmää koskevia yhteisiä piirteitä. Tuon analyysissäni kuitenkin esille, mistä palvelusta on kyse, mikäli erittely nousee aineistosta.

#### INSTITUTIONAALINEN LUOTTAMUS

Luottamusta pidetään positiivisena ilmiönä, joka pitää yhteiskuntaa koossa tuottaen muun muassa varallisuutta, psyykkistä hyvinvointia ja demokratiaa (esim. Inglehart 1999). Luottamus liittyy tulevaisuuteen, ymmärrettävyyteen ja ennustettavuuteen, jolloin sen tärkein funktio on sosiaalisten suhteiden

monimutkaisuuden ja epävarmuuden vähentäminen (Ilmonen 2005, 51).

Luottamuksen tarkastelussa yleisin erottelu on ihmisten välinen luottamus (trust) ja luottavaisuus instituutioihin sekä muihin abstrakteihin järjestelmiin (confidence) (Luhmann 1988; Seligman 1997, 18). Näitä luottamustyyppäjä on kuitenkin usein vaikeaa erottaa toisistaan, koska luottavaisuus on myös eräänlaista luottamusta ja instituutiot ovat ihmisten luomia (Ilmonen 2005, 51). Aiempien tutkimusten mukaan nämä kaksi luottamustyyppiä ovat sidoksissa toisiinsa siten, että yhteiskunnallisten instituutioiden oletetaan luovan perustan ihmisten väliselle luottamukselle säätelällä monia elämänalueita (esim. Kankainen 2007, 9).

Tässä artikkelissa käytän käsitettä *institutionaalinen luottamus*. Käsitteellä tarkoitan luottamusta peruspalveluihin. Vaikka monet peruspalvelut kohdataan niissä työskentelevien henkilöiden kautta, peruspalveluiden työntekijät toimivat instituutioiden edustajina, jolloin kyse on luottamuksesta toiseen ihmiseen institutionaalisessa kontekstissa. Kohtaamiset työntekijöiden kanssa voivat olla hyvin tärkeitä, sillä luottamus tai epäluottamus koko instituutioita kohtaan voi perustua kokemuksille, joita saadaan niiden edustajista (Ilmonen 2002, 175).

Luottamus instituutioihin on merkittävää, sillä luottamus voidaan nähdä yhtenä instituution toiminnan laadun, sujuvan asioinnin ja legitimitietin osoituksena (Lappi-Seppälä ym. 1999, 1; Ilmonen 2002, 12). Seligmanin (1997) mukaan luottamus instituutioihin voi perustua tuttuuteen, tietoon

rangaistusjärjestelmän olemassaolosta, sopimukseen tai annettuun luottamukseen, joka on olemassa henkilön tai instituution roolin perusteella.

Lähestyn institutionaalista luottamusta voimavarana, joka luo ennustettavuutta ja joka toimii edellytyksenä sille, että instituutio voi tarkoituksenmukaisella tavalla toteuttaa sille annettua tehtävää (myös Lappi-Seppälä ym. 1999, 1). Epäluottamuksella nähdään puolestaan olevan negatiivisia seurauksia niin yksilön itsensä, instituution toiminnan kuin koko yhteiskunnan kannalta. Epäluottamus on usein seurausta negatiivisista kokemuksista, pettymyksistä tai petoksesta sekä luottamuksen katkeamisesta (Ruuskanen 2002). Lisäksi se voi perustua suureen valtaeroon luottajan ja luotetun välillä, jolloin luottamus näyttää liian isona riskinä (Kankainen 2007, 53). Epäluottamus instituutioon voikin johtua paitsi instituution toiminnasta, myös liian korkeista odotuksista instituutioita kohtaan. Molemmissa tapauksissa se tarkoittaa, että palveluiden käyttäjien odotukset ja instituution toiminta eivät kohtaa, mikä tekee ilmiöstä tarkastelemisen arvoisen (Newton 2001, 205–206).

Tässä artikkelissa en tarkastele perheiden aikaisempia kokemuksia kotimaastaan tai niiden vaikutusta institutionaaliseen luottamukseen Suomessa (vrt. Turtiainen 2012). Lisäksi olen jättänyt venäläisyyden aineiston varaan, eli käsitellyt sitä ainoastaan silloin kuin haastateltavat ovat tuoneet sen itse esille. Rajaustani perustelen ensinnäkin sillä, että haastateltavat ovat muuttaneet eri aikoina Suomeen eri puolilta Venäjää, minkä vuoksi venäläisen kulttuurin vaikutus suomalaisessa peruspalvelu-

kontekstissa olisi spekulatiota. Toiseksi keskittyminen haastateltavien lähtömaan kulttuuriin vie huomion ja vastuun pois suomalaisesta yhteiskunnasta. Tällöin on vaarana, että peruspalveluihin liittyvät ilmiöt näyttävät haastateltavista itsestään nousevina piirteinä (esim. Malkki 1995, 507–512).

#### TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Aineisto koostuu 25 venäläistäustaisen perheen haastattelusta, jotka teutin tutkijakollegani kanssa kesällä 2012. Tavoitimme haastateltavat postikyselyn kautta, jota varten tilasimme Väestörekisterikeskukselta 1000 henkilön satunnaisotannalla poimitun osoitteiston.<sup>1</sup> Otantakriteereiden mukaan haastateltava on vähintään yhden samassa kotitaloudessa asuvan alle 18-vuotiaan lapsen huoltaja, puhuu äidinkielenään venäjää, on muuttanut Suomeen vuoden 1991 jälkeen ja asuu Kaakkois-Suomessa. Tutkimuksessani käytän Jäppisen ym. (2007, 15) tavoin ilmaisua *venäläistäustainen perhe*, sillä se pitää sisällään kokonaan venäjänkieliset perheet sekä myös sellaiset perheet, joissa toinen puolisoista kuuluu valtaväestöön. Perheille yhteistä on se, että he ovat kaikki Kaakkois-Suomessa asuvia lapsiperheitä. Lisäksi jokaisella perheellä on kosketus venäjän kieleen ja kulttuuriin sekä kokemuksiin muuttamisesta, integraatiosta ja vähemmistöasemaan joutumisesta.

Postikyselyn mukana lähetimme erillisen palautettavan lomakkeen, jossa kysyttiin halukkuutta osallistua haastatteluun. Tämän jälkeen otimme yhteyttä perheisiin ja sovimme haastatteluajoista. Pääosa haastatteluista toteutettiin

perheiden kotona haastateltavien toiveiden mukaan joko suomen tai venäjän kielellä.<sup>2</sup> Haastatteluissa oli läsnä ainakin maahan muuttanut vanhempi ja perheestä riippuen puoliso, lapsia sekä muutamissa tapauksissa isovanhempia ja kahdessa tapauksessa ystävä. Haastattelut kestivät puolesta tunnista kahteen ja puoleen tuntiin. Nauhoitettujen haastattelujen kesto oli lähes 36 tuntia ja litteroitua aineistoa oli 298 sivua.

Käsittelimme niiden aikana peruspalvelukokemuksia sekä haastateltavien muuttoon ja hyvinvointiin liittyviä kysymyksiä. Tämän artikkelin tavoitteena on syventyä tarkastelemaan Suomessa asuvien venäläistaustaisten perheiden peruspalvelukokemuksia ja kehittämisehdotuksia koskevaa puhetta. Tutkimuskysymykset ovat: Minkälaisista peruspalvelukokemuksista haastateltavat puhuvat, ja minkälaisia kehittämisehdotuksia he esittävät? Millä tavoin institutionaalinen luottamus tai epäluottamus ilmenee haastateltavien puheessa?

Tarkastelen ensimmäistä tutkimuskysymystä aineistolähtöisesti ja toiseen tutkimuskysymykseen vastaan aineistolähtöisen analyysin kautta teoriaohjautuvasti, eli tulkiten haastateltavien esittämiä kokemuksia ja kehittämisehdotuksia luottamusteorian avulla. Tutkimuksessani on perheen näkökulma, sillä jo otantakriteereiden mukaan haastateltavat ovat lapsiperheitä. Lisäksi suurimmassa osassa haastatteluja oli mukana useampia perheenjäseniä, ja haastateltavia pyydettiin kertomaan perheestään sekä vastaamaan useisiin kysymyksiin perheensä näkökulmasta. Aineistossa onkin tunnistettavissa sekä haastateltavien perheenjäsenten erillisiin että perheissä yhteisesti jaettuihin

kokemuksiin perustuvia kertomuksia, jotka on tuotettu haastattelutilanteessa vuorovaikutuksessa tutkijoiden kanssa. Perheiden tarkastelu on mielekästä, sillä maahanmuutto on perhetason prosessi (esim. Säävälä 2013, 104). Lisäksi lapsiperheillä on usein hyvä kokonaisnäkemys peruspalveluista ja kosketus useisiin arjessa käytettyihin palveluihin (Hämeenaho 2014, 25).

Olen analysoinut aineistoa käyttäen sisällönanalyysia (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98). Analyysin alussa kiinnitin huomiota tutkimuskysymysten kannalta relevantteihin peruspalveluiden käyttöön liittyviin aihekokonaisuuksiin, jotka toistuivat aineiston eri osissa. Näitä olivat palveluiden saavutettavuus, palveluiden käyttäjän ja työntekijän välinen suhde sekä palveluiden kohdentaminen. Kutsun edellä mainittuja aihekokonaisuuksia yläkategorioiksi. Ensimmäisessä vaiheessa kiinnitin huomiota ensisijaisesti siihen, mistä haastateltavat puhuvat, ja ryhmittelin aineistoa tämän kysymyksen mukaan. Toisessa vaiheessa luokittelin näistä aihekokonaisuuksista puhuttaessa käytetyt teemat eli alakategoriat niiden keskinäisten erojen sekä yhtäläisyyksien mukaan, jolloin tarkastelun kohteena oli se, mitä haastateltavat puhuvat. Tällöin paikansin ja luokittelin myös tutkimuskysymysten kannalta tärkeitä tekstiosuudet aineistosta. Lopuksi tarkastelin tuloksia luottamusteorian valossa.

Analyysini tuloksena olen nimennyt kuusi eri aihekokonaisuuteen kohdistuvaa teemaa, jotka ovat *informaation ymmärrettävyys, palveluiden keskittäminen, henkilökohtainen neuvonta, välittäminen, maahan muuttaneen puolison tukeminen ja työllisyyteen panostaminen*. Analyysiani

on ohjannut kehittämisenäkökulma eli olen nimennyt teemat haastateltavien esittämien kehittämisehdotusten pohjalta (esim. palveluiden keskittäminen), eikä ongelmalähtöisesti (esim. palveluiden pirstaloituneisuus). Aineisto-otteiden perässä olevat nimet ja muut tunnistetiedot on muutettu haastateltavien anonymiteetin suojelemiseksi.

#### PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS

Ensimmäiseksi tarkastelen kahta teemaa, jotka liittyvät palveluiden saavutettavuuteen. Tarkasteltavat teemat ovat *ymmärrettävä palveluinformaatio* sekä *palveluiden keskittäminen*.

##### *Ymmärrettävä palveluinformaatio*

Haastateltavat kertovat palveluinformaation olevan erityisen tärkeää palveluiden löytämisen ja palveluiden käytön kannalta. Palveluinformaatiota saa haastateltavien mukaan satunnaisesti suomalaisilta tai Suomessa pidempään asuneilta puolisoilta, sukulaisilta, ystävilta, naapureilta, kolmannen sektorin järjestöiltä, seurakunnilta sekä joissain tapauksissa maahan muuttaneille tarkoitettujen neuvontapisteiden työntekijöiltä, koska peruspalveluista he saivat vain harvoin ymmärrettävää palveluinformaatiota. Haastateltavat kuitenkin korostavat, että kaikilla maahan muuttaneilla ei ole laajoja verkostoja, joiden kautta palveluinformaatio olisi saatavilla, mikä voi muodostua esteeksi palveluiden käytölle. Lisäksi perheiden omat mahdollisuudet toimia palveluissa eivät näyntyä yhdenvertaisina, koska monien palveluiden saavutettavuuteen vaikuttavat perheen palveluagentteina

ja puolestapuhujina toimivat läheiset (ks. myös. Zechner 2007, 158).

Palveluinformaation epäselvyys on tullut esille myös aiemmissa tutkimuksissa. Epäselvän informaation on havaittu vaikeuttaneen voimaantumista, yhteiskunnallista osallistumista sekä integraatiota (esim. Aarnitaival 2012, 5–6). Haastateltavat esittävät epäselvän informaation olevan vaikeasti hahmotettavaa siinä mielessä, että yleensä tietystä palvelusta puhutaan ainoastaan yleisluonteisesti, kertomatta tarkemmin, kenellä on siihen oikeus ja miten sitä voidaan käytännössä hakea.

Perheiden kertomuksista käy ilmi, että palveluinformaation vaikea saatavuus tai saadun informaation epäselvyys on useissa tapauksissa vaikeuttanut ja viivästyttänyt vanhempien kielikursseille pääsemistä ja tutkintojen pätevöittämistä sekä lasten hoitopaikkojen hankkimista saattaen koko perheen stressaavaan tai taloudellisesti vaikeaan tilanteeseen. Palveluinformaation esitetään olevan tärkeää elämänhallinnan vuoksi, sillä lapsiperheissä moni arkipäiväinen asia hoidetaan peruspalveluiden piirissä. Haasteeksi palvelutiedon aktiivisessa etsimisessä muodostuu haastateltavien mukaan se, ettei perheillä ole käsitystä siitä, mistä tai minkälaista tietoa täysin vieraassa palvelujärjestelmässä tulisi etsiä.

Venäjällä minä osaan ja pystyn järjestään kaiken mitä tarvitsen, koska se oli minun tehtäväni, ja minä tiesin mitä tehdä. Mutta Suomessa se on ihan erilainen systeemi [...] Tietysti myös esimerkiksi omassa maassa jos on joku ihan uusi tilanne, ihmiset eivät tiedä mitä pitää teh-

dä. Mutta se on helpompi löytää tietoa tai pyytää neuvoa. (Jana.)

Haastateltavien mukaan ymmärrettävän informaation tulisi yhtäältä kuvata Suomen sosiaalipalvelujärjestelmää kokonaisuudessaan, jotta perheet voisivat hahmottaa miten eri palvelut liittyvät toisiinsa. Toisaalta eri palveluista kaivataan myös hyvin yksityiskohtaista tietoa ja ohjeita siitä, miten toimia eri palveluiden saamiseksi.

Ajattelen, että tärkein informaatio koskisi sitä, mitä ihmisen pitää tehdä sen jälkeen kun hän muuttaa Suomeen. Mennä postiin ja Kelaan ja työvoimatoimistoon, jotta tiedettäisiin että sinä olet täällä. Ajattelen, että näissä paikoissa pitäisi selvittää mitä pitää tehdä seuraavaksi. (Stanislav.)

Haastateltavat ehdottavat, että palvelutietoa voisi välittää jo ennen muuttoa, esimerkiksi Suomen konsulaatin järjestämällä kielikursseilla, mikä auttaisi koko perheen tulevaisuuden suunnittelua. Lisäksi he esittävät, että tietoa voisi välittää Suomessa ensimmäisten kielikursseiden yhteydessä, jolloin asioitaisiin peruspalveluissa opettajien johdolla. Palveluihin tutustuminen kuvataan sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisyä, sillä tieto siitä, mihin tahoon tulisi ottaa yhteyttä erilaisissa elämäntilanteissa, helpottaisi palvelun hakemista tarvittaessa.

Haastateltavat korostavat tiedon konkreettisuutta. Kehittämisehdotukset koskevat sitä, että maahan muuttaneille ei annettaisi ainoastaan yleisluonteisia kuvauksia saatavilla olevista palveluista vaan eri tahojen yhteystietoja sekä vengänkielisiä esitteitä.

Se on yks ongelma et nuo tahot, lastenneuvola ja perheneuvola mitä lasten ja naisten apuna on, tulee itse esiin hyvin huonosti. [...] Minähän olen kokemuksen kautta löytänyt niitä, etsimällä etsinyt. Niin kun perheneuvolan, kun en tiedä mitä on olemassa. Kun kaikki sanoo että kyllä Suomessa saa apua. Minä sanon että mitä, antakaa minulle konkreettiset puhelinnumerot, nimet. (Tamara.)

Palveluinformaatiota voitaisiin haastateltavien ehdotusten mukaan välittää helposti venäjän kielellä sekä muilla kielillä myös sellaisen internet-portaalin kautta, jossa kerrottaisiin peruspalveluista sekä muuttaneiden oikeuksista ja velvollisuuksista.

Jos tiedän että joku palvelu on olemassa, se on helppo löytää nykypäivänä vaikka internetin kautta. Mutta kyse on siitä, että ei välttämättä tiedä että palvelu on olemassa. Sitten jos tietää niin sitten se on helppo löytää. [...] En tiedä oisko hyvä idea tehdä sellainen portaali. Sitten maahanmuuttajat tietävät että se on olemassa, se portaali, ja siellä on kaikki tiedot mitkä liittyy tähän asiaan. (Anatoli.)

Haastateltavien ehdotukset koskevat lisäksi erilaisten vuorovaikutuksellisten kanavien kehittämistä, kuten sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteen luentoja sekä sellaisten vertaistukiryhmien järjestämistä, joissa palveluihin liittyvistä asioista voisi keskustella luottamuksellisessa hengessä. Luentoja ja vertaistukiryhmiä voisi haastateltavien mukaan järjestää joko peruspalveluiden yhteydessä tai siitä voisivat vastata kolmannen sektorin järjestöt, jotka jo tekevät



vastaavaa tiedotustyötä maahan muuttaneiden perheiden parissa.

Ymmärrettävän palveluinformaation saatavuus on ensisijaista institutionaalisen luottamuksen näkökulmasta. Institutionaalisisessa luottamuksessa on kyse toiminnan ennakoitavuudesta, joka perustuu tietoon siitä, mitä instituutiolta voi odottaa (esim. Sztompka 1996, 43). Palveluinformaatiolla nähdään olevan pääosin käytännöllistä ja välineellistä arvoa. Ensinnäkin se luo elämönhallinnan tunteen, sillä se edistää erilaisten tilanteiden ymmärrettävyyttä ja ennustettavuutta. Toiseksi se antaa vapauden toimia omatoimisesti palvelujärjestelmässä vähentäen riippuvuutta työntekijöistä. Kolmanneksi se ehkäisee ongelmia, sillä palveluita voidaan hakea ajoissa. Oikeus tietoon voidaankin nähdä tärkeänä itsemääräämisoikeuden ja autonomian osana, jolloin asianmukainen tieto mahdollistaa perustellut päätökset. Autonomian tukeminen puolestaan edesauttaa institutionaalista luottamusta (Turtiainen 2012).

#### *Palveluiden keskittäminen*

Aineistosta käy ilmi, että haastateltavat lähestyvät nykyistä palvelukokonaisuutta ongelmalähtöisesti esittäen palvelujärjestelmän pirstaloituneena ja vaikeasti hahmotettavana sekä keskittämistä vaativana. Erityisesti sellaiset haastateltavat, joilla ei ole suomalaisia sukulaisia tai ystäviä asioinnin tukena, puhuvat pirstaloituneisuudesta ongelmana.

Kun muutimme, olimme hyvin hämmentyneitä, emme tienneet mitä tehdä, vähän tiesimme, mutta piti käydä kai-

kissa organisaatioissa, Kelassa ja näissä. (Marfa.)

Pirstaloituneisuus ei kuitenkaan koske ainoastaan maahan muuttaneita, vaan se näyttää olevan sellainen peruspalveluiden piirre, joka vaikeuttaa myös valtaväestöön kuuluvien asiointia. Aiemmissä sekä valtaväestöä että maahan muuttaneita koskevissa tutkimuksissa pirstaloituneisuuden seurauksina esitetään palveluiden vaikea hahmottaminen ja se, ettei kukaan yksittäinen tahokannasta vastuuta tukea tarvitsevan henkilön tilanteesta vaan palveluiden käyttäjät joutuvat asioimaan useammassa organisaatioissa ja selittämään tilanteensa useille työntekijöille (esim. Metteri 2012, 216). Myös tämän tutkimuksen haastateltavat puhuvat samoista haasteista. Haastateltavien mukaan pirstaloituneisuus on ongelmallista erityisesti sellaisissa elämäntilanteissa, jolloin perheen hyvinvointi on riippuvainen peruspalveluiden tai taloudellisten etuuksien saatavuudesta.

Sosiaalitoimisto ei voi tehdä päätöstä, koska ei ole Kelan paperia, ja Kelassa ei voi tehdä päätöstä tai tehdään negatiivinen päätös, koska ne paperit on työvoimatoimistossa. Ja minusta tuntuu että kaikille on ihan sama, onko lapsellani nälkä, ja minusta tuntuu tosi pahalta, jos lapseni sanoo että on nälkä. Itse kävelet edestakaisin, etkä saa öisin unta. (Josefina.)

Palveluiden pirstaloituneisuus aiheuttaa paitsi epätoivon tunteita myös käytännön ongelmia. Jääminen ilman tarvittavaa tukea esitetään hyvinvointivaltion lupauksen rikkoutumisena, sillä hyvinvointivaltio ymmärretään keskinäisen vastuun järjestelmänä, jonka piirissä



huolenpitoa tarvitsevien henkilöiden pitäisi saada tukea (Metteri 2012; Ju-hila 2006, 155–156). Tämän tyyppiset kielteiset kokemukset voivat aiheuttaa epäluottamusta ja negatiivista suhtautumista peruspalveluihin yleensä, jolloin tukea ei enää jatkossa haeta (ks. Ilmonen 2002, 147).

Pirstaloituneisuudesta aiheutuvien haasteiden ratkaisemiseksi haastateltavat ehdottavat palveluiden keskittämistä fyysisesti yhteen paikkaan, josta saisi tukea erilaisissa elämäntilanteissa ja josta voitaisiin ohjata muiden palveluiden piiriin. Toisena vaihtoehtona olisi lisätä maahan muuttaneiden neuvontapisteitä, joista voitaisiin ohjata tarvittavien palveluiden piiriin.

Minun mielestä, joku keskus olisi hyvä, jotta ihminen tietäisi, että keskuksen voi tulla minkä asian vuoksi vaan. Toki tästä keskuksesta voitaisiin sitten ohjata eteenpäin tai ottaa yhteyttä joihinkin organisaatioihin. (Ludmila.)

Palvelujärjestelmän pirstaloituneisuuden esitetään vaikeuttavan palveluiden saavutettavuutta siinä mielessä, että palveluita on vaikea löytää ja käyttää. Pirstaloituneisuus hidastaa palveluiden saamista, aiheuttaa turhautumista sekä vaikeuttaa pahimmillaan perheiden arkielämää. Kyse on sekä palveluiden fyysisestä sijaitsemisesta toisistaan erillään että päätöksenteon hajanaisuudesta. Kun työntekijät eivät tiedä toistensa päätöksistä, palveluiden käyttäjä jää ilman kokonaisvaltaista tukea (myös Määttä 2012). Pirstaloituneisuus on ongelmallista myös luottamuksen näkökulmasta: pirstaloituneisuus rikkoo ennustettavuutta, sillä peruspalvelut eivät näyttäyty palveluiden käyttäjien

etuja ajavalta koherentilta kokonaisuudelta.

#### **PALVELUIDEN KÄYTTÄJÄN JA TYÖNTEKIJÄN VÄLINEN SUHDE**

Seuraavaksi tarkastelun kohteena ovat kaksi palveluiden käyttäjän ja työntekijän väliseen suhteeseen liittyvää teemaa: *henkilökohtainen neuvonta ja välittäminen*.

##### *Henkilökohtainen neuvonta*

Haastatteluissa nousee esille toive henkilökohtaisen neuvonnan lisäämisestä, sillä haastateltavien mukaan asiointi peruspalveluissa on pääosin kasvotonta. Sen vuoksi keneenkään työntekijään ei muodostu pidempiaikaista asiakassuhdetta ja työntekijöiden puoleen on vaikeaa kääntyä vaikeissakaan elämäntilanteissa. Kasvottomuus koskettaa myös valtaväestöä, koska monissa peruspalveluissa on siirrytty kirjalliseen toimeentulotukiasiointiin ja samalla luovuttu omista työntekijöistä (Roivainen ym. 2011).

Osittain kasvottomuus liittyy tiettyihin palveluihin. Kaikki haastateltavat kertovat olevansa tyytyväisiä esimerkiksi varhaiskasvatukseen ja neuvolan henkilökunnan neuvontaan lasten asioissa, kun taas peruskoulun, KELA:n, TE-toimiston, sosiaalitoimiston ja terveyskeskuksen työntekijät esitetään työnsä suorittavina byrokraattisina virkamiehinä ja pidetään erityisenä poikkeuksena jos joku työntekijä antaa mielellään henkilökohtaista neuvontaa. Myös työntekijöiden vaihtuminen nähdään tiiviimmän yhteistyön ja henkilökohtaisen neuvonnan esteenä.

Ei ollut ketään sellaista, joka olisi jäänyt muistiin. Nopeasti menimme siihen että laitoimme vain kirjekuoria postiin, ei ollut ketään sellaista jota voisi sanoa edes yhteistyökumppaniksi. [...] Sosiaalityöntekijöiden työtä voisi suunnata siten, että he olisivat enemmän yhteydessä ihmisten kanssa. (Marfa.)

Olennaista olisi haastateltavien mukaan päästä juttelemaan kasvotusten jollekin ihmiselle, jolle voisi kertoa konkreettisen elämäntilanteensa ja tuen tarpeensa sekä keskustella omista mahdollisuuksistaan. Henkilökohtaista neuvontaa tarvittaisiin niin vanhempien opiskeluun ja työllistymiseen liittyvissä asioissa kuin myös monissa lapsia koskevissa asioissa. Lisäksi osa haastateltavista ehdottaa, että kullakin perheellä voisi olla oma työntekijä, joka tietäisi jokaisen perheenjäsenen ja perheen kokonaistilanteen ja johon voisi muodostaa tuttuuteen perustuvan luottamuksellisen suhteen. Henkilökohtainen neuvonta tähtäisi palveluiden käyttäjien kokonaisvaltaiseen tukemiseen niin, että siihen sisältyisi psykososiaalista tukea ja palveluohjausta.

Haavoittuvaisuus on aina läsnä luottamussuhteessa, sillä luottamukseen liittyy riski, että ihminen joutuu loukatuksi luottamuksen kohteen taholta. Tällaista riskiä kasvokkainen kohtaaminen ja aikaisempiin kokemuksiin perustuva tuttuus voivat vähentää (Baier 1994; Seligman 1997). Henkilökohtaista neuvontaa olisi haastateltavien mukaan helpompaa vastaanottaa omalla äidinkielellään, mutta työntekijä voisi olla myös suomenkielinen, mikäli ainakin ajoittainen tulkin käyttö olisi mahdollista.

Lisäksi aineistosta tuli esille konkreettinen venäjänkielistä puhelinneuvontaa koskeva kehittämis ehdotus. Puhelinlinja olisi haastateltavien mukaan tehokas neuvontamuoto, jossa palveluiden käyttäjä voisi saada anonyymisti neuvon ja olematta virallisesti minkään organisaation asiakas.

Puhelinlinja olisi parasta mitä voi tehdä. Maahanmuuttajat tarvitsevat informaatiota, mutta ei mitään sellaista mikä on kirjaan kirjoitettu, sillä sen lukee, eikä ymmärrä kaikkea ja unohtaa. Minä tarvitsisin ihmisen, jolle voin kertoa konkreettisen tilanteeni, hän neuvoo minua mitä minun pitäisi tehdä, miten minun tulisi toimia ja sitten tätä kautta olisi sitä oppimista. (Stanislav.)

Haastateltavien mukaan vieraalla kielellä saatuja abstrakteja ohjeita ei ole helppo soveltaa konkreettiseen elämäntilanteeseen. Selkeämpää olisi kertoa tilanteestaan työntekijälle kasvokkaisessa kohtauksessa. Lisäksi asioinnin keskittäminen tietyille työntekijälle mahdollistaisi palveluiden käyttäjän kokonaisvaltaisen huomioinnin. Pysyvät työntekijäsuhteet voisivat lisätä asioinnin ennustettavuutta ja mahdollistaisivat luottamuksellisen suhteen muodostumisen, sillä luottamus kehittyy vähitellen hyvässä yhteistyösuhteessa ja aiempiin kokemuksiin perustuen (Särkelä 2001, 34; Laitinen & Kempainen 2010, 153).

Haastateltavat kaipaavat henkilökohtaista neuvontaa erityisesti heti muuton jälkeen yhtäältä siksi, että suhde työntekijään saattaa olla yksi palveluiden käyttäjän merkityksellisimmistä sosiaalisista kontakteista, joka parhaimmillaan tukee palveluiden käyttäjän voima-

tumista (myös Kanaoja 2007, 108–109). Toisaalta suhde työntekijään näyttäytyy välineenä peruspalveluiden käytölle, ja henkilökohtainen puhelinneuvonta esitetään sopivana palveluvaihtoehtona jo pidempään Suomessa asuneille, sillä se mahdollistaa anonymiteetin.

### *Välittäminen*

Kohtaamisista puhuttaessa haastateltavat nostavat keskiöön peruspalveluiden työntekijän välittävän asenteen. Tällöin työntekijä pitää palveluiden käyttäjää tärkeänä ja on aidosti kiinnostunut hänen asioistaan. Haastateltavien mukaan välittäminen tai välinpitämättömyys on näkyvissä monin eri tavoin: katseissa, kasvoniilmeissä, puheessa ja toiminnassa. Pahimmissa tapauksissa työntekijät näyttäytyvät haastateltaville lomakkeiden toimittajina ja kirjureina, jotka eivät pyri aidosti auttamaan. Kohtelua, jossa tapaamiset suoritetaan ”rituaalisen velvollisuuden” täyttämiseksi, ja palveluiden käyttäjää kohdellaan ulkokohdaisesti, paneutumatta hänen asioihinsa, voidaan kutsua byrokraattiseksi kohteluksi. (Kuhmonen 1997, 100; Pohjola 2010, 51).

Sipilän (1996, 213–239) mukaan byrokraatiatyön lähtökohtana ovat viraston normit, jolloin tämän tyyppinen työskentely legitimoit itsensä. Byrokraatiatyössä ei kuitenkaan kuulla ihmistä, eikä huomioida häntä kontekstissaan. (Emt.) Osalla haastateltavista on lukuisia kokemuksia siitä, että työntekijä on tapaamisen aikana katsonut ainoastaan tietokonetta, ei ole esittänyt mitään kysymyksiä eikä ole vastannut kysymyksiin. Tällaiset toimintatavat tulkitaan merkkeinä välinpitämättömyydestä. Välittämiseksi puolestaan kuvataan ys-

tävällinen asenne ja se, että työntekijä ”selitti kaikki asiat loppuun saakka” ja ”auttoi eri vaihtoehtojen pohtimisessa”.

Työntekijän asenteen esitetään olevan jopa tärkeämpi kuin tapaamisen lopputuloksen. Esimerkiksi tapauksia, joissa työntekijä ei pystynyt tarjoamaan paikkaa kielikursseille tai teki kielteisen etuuspäätöksen, ei välttämättä esitetä negatiivisena, mikäli työntekijä perusteli tilanteen palveluiden käyttäjälle ja päätöksen perustelut olivat ymmärrettäviä. Asioiden perustelu onkin tärkeää, sillä sen nähdään tukevan palveluiden käyttäjän arviointikykyä ja päätöksentekoa (Turtiainen 2014, 77). Kanssakäymisestä saadut myönteiset tunteet vapauttavat ihmisen voimavaroja, kun taas kielteisiksi koetut kohtaamiset aiheuttavat stressiä (Julkunen ym. 2004). Haastateltavien mukaan myönteiset kokemukset ovat erityisen tärkeitä itsensä mahdollisesti ulkopuoliseksi kokeville maahan muuttaneille.

Se ei liity siihen, että Venäjällä asiakaspalvelijat ja virkamiehet olisivat ystävällisiä, päinvastoin työntekijät saattavat purkaa ärtymystään asiakkaisiin. Mutta kyse onkin siitä, että Venäjällä ihminen on kotona, hän voi vastata, hän tuntee olonsa itsevarmaksi. Täällä hän tuntee olevansa vieraassa maassa. Jokainen huomionosoitus, positiivinen kokemus, katse, voi antaa hänelle mukavuuden tunteen. Siksi se on niin tärkeää. (Ludmila.)

Särkelän (2001, 38) mukaan välittäminen tulee ilmi työntekijän tavassa olla läsnä, eleissä, ilmeissä, katsekontaktissa, äänensävyssä ja siinä, miten hän jakaa palveluiden käyttäjän kokemuksia. Tällöin olennaista ei ole se mitä tehdään,

vaan se, miten tehdään ja sanotaan. Näin palveluiden käyttäjä kokee, että työntekijä välittää siitä, mitä hänelle tapahtuu. Lisäksi haastateltavat esittävät selkeiden vastausten ja asioiden perustelemisen kuuluvan välittämiseen.

On jäänyt mieleen kun opiskelin, niin aina vuoden välein piti hakea niitä oleskelulupia, niin siellä oli aivan ihana rouva, niin hän neuvoi kyllä, hän oli oikein auttavainen. Silloin tuntui et oikeesti edes joku välitti. Kun en välttämättä saman tien oo tajunnut et mikä tää on. Hän vaan jaksoi, et se on niin ku mun mielestä välittämistä. Et kuunnellaan ja hoidetaan asia oikein loppuun saakka. (Venera.)

Luottamuksen näkökulmasta työntekijän osoittama välittäminen vähentää palveluiden käyttäjän haavoittuvaisuuden riskiä, joka perheiden on pakko ottaa käyttäessään peruspalveluita. Pysytykseen luottamaan ihmisten pitää kokea, että instituutiot ja niissä työskentelevät työntekijät ovat hyvántahtoisia ja ajavat hänen intressejään (ks. Cook ym. 2005, 160–163).

#### PALVELUIDEN KOHDENTAMINEN

Kaksi viimeiseksi käsiteltävää teemaa liittyvät palveluiden kohdentamiseen. Teemat ovat *maahan muuttaneen puolison tukeminen* sekä *työllisyyteen panostaminen*.

##### *Maahan muuttaneen puolison tukeminen*

Kahdessatoista perheessä perheen äiti oli muuttanut Venäjältä Suomeen joko avioliiton perusteella tai mennyt naimisiin suomalaisen miehen kanssa muu-

tettuaan ensin Suomeen muilla perusteilla. Suurin osa haastatteluissa paikalla olleista naisista toi esille, että maahan muuttanut nainen ei pysty asioimaan itsenäisesti palvelujärjestelmässä, ja että peruspalveluissa olisi otettava nykyistä paremmin huomioon Suomeen avioliiton perusteella muuttavien puolisoitten tarpeet.

Erityisesti alkuvaiheessa useimmiten suomalainen puoliso hoitaa viralliset asiat naisen puolesta tai on aina mukana asioimassa, jolloin työntekijät puhuvat miehelle, tulkkeja ei käytetä ja viralliset asiat hoidetaan miehen kautta. Yhtäältä haastateltavat ilmaisevat kiitollisuutta miehelleen. Toisaalta he tuovat esiin, että avio-ongelmien yllättäessä naiset saattavat joutua kohtuuttomiin ja hyvin haavoittuvaisiin tilanteisiin siinä mielessä, että heillä ei välttämättä ole tietoa omista oikeuksistaan, eivätkä he pysty itsenäisesti hakemaan itselleen sekä lapsilleen kuuluvia palveluita, koska ovat aiemmin olleet riippuvaisia puolisoistaan. Myös Pölläsen (2013, 168) venäläisiä avioliiton perusteella muuttaneita naisia koskevassa tutkimuksessa tuli ilmi, että suomalainen puoliso toimii usein portinvartijana naisten osallistumiselle suomalaiseen yhteiskuntaan, koska naisilla ei välttämättä ole omia verkostoja.

Haastateltavat tuovat esille, etteivät he halua rasittaa suomalaista puolisoaan maahanmuuttoon liittyvillä ristiriitaisilla tunteilla ja että he eivät usko puolisoitten ymmärtävän esimerkiksi ulkopuolisuuden tunteita suomalaisessa yhteiskunnassa. Ehdotuksena onkin, että peruspalveluissa työskentely voisi tapahtua monikulttuurisessa liitossa olevien puolisoitten kanssa erikseen,

jotta naisella olisi mahdollisuus kertoa itse omasta tilanteestaan ja omista tunteistaan peruspalveluiden työntekijöille.

Ensin pitää erotella meikäläiset, et toinen on suomalainen ja toinen venäläinen, ja on perhe. Et perheiden kanssa voi olla helpompi keskustella ja työskennellä kun ne on yhdessä. [...] Mut esimerkiksi minun tilanteessa kun oon venäläinen ja mies suomalainen ei voi perheen kanssa työskennellä, koska mies ei ymmärrä mikä naisen tilanne on. (Tamara.)

Lisäksi haastateltavat kertoivat, että mikäli nainen ei solmi suhteita suomalaisen puolisonsa sukuun, hänellä ei välttämättä ole ollenkaan sosiaalisia suhteita Suomessa. Tämän vuoksi naisille olisi tarjottava emotionaalista tukea, mielellään omalla äidinkielellään.

Jotkut naiset, jotka muuttavat saavat muutosta stressiä. He tarvitsisivat emotionaalista tukea. Olisi hyvä, että olisi joku kerho, jossa voisi jutella äidinkieltä ammattilaisen kanssa ja jossa saisi vertaistukea, koska siinä tilanteessa on mahdollisuus tulla hulluksi. Minua auttoi paljon moraalinen tuki. Lisäksi moni ei tiedä mistä voi edes hakea apua. (Valentina.)

Haastateltavat pitävät myös tärkeänä järjestää naisille tiedotustilaisuuksia heidän oikeuksistaan sekä saatavilla olevista peruspalveluista esimerkiksi kielikurssien yhteydessä tai omana kurssinaan. Maahan muuttaneiden naisten puutteelliset tiedot palveluista ja suomalaisesta lainsäädännöstä vaikuttaa asettavan naiset haavoittuvasen asemaan (esim. Ellonen & Korhonen 2007, 163–166). Myös haastattelemani

naiset kertovat tuntevansa monia venäläisiä naisia, jotka tarvitsisivat enemmän tietoja oikeuksistaan.

Tekisi sellaisen kurssin maahanmuuttajajanoille, jotka pelkäävät, että mitä sitten tehdä jos mies on väkivaltainen eikä uskalla tehdä mitään. [...] Tiedän sellaisia tapauksia että naiset pelkäävät, jos joku apu, tulkki, ne pelkää että tulkki sanoo jotakin jollekulle ja oleskelulupa menee ja kaikki menee. (Alina.)

Avun hakeminen kriisi- ja väkivaltilanteissa on todettu vaikeaksi valtaväestöönkin kuuluvien parissa, mutta kielitaidon ja palvelutiedon puute sekä pelot oleskeluluvan ja lasten menettämisestä vaikeuttavat haastateltavien mukaan tuen hakemista – erityisesti sellaisissa tapauksissa, joissa lapsilla on eri kansalaisuus kuin äidillä (myös Saarinen 2007). Haasteltujen perheiden kohdalla maahan muuttaneen naisen riippuvuus suomalaisesta puolisoista on joissakin tapauksissa lisääntynyt maahanmuuton myötä, ja on lähtökohtaisesti maahanmuuttoon sekä valtaväestöön kuuluvan puolison valtaan, ei niinkään sukupuoleen, liittyvä kysymys. Aineistossa suurin osa suomalais-venäläisistä avioliitoista on kuitenkin suomalaisen miehen ja venäläisen naisen solmimia, jolloin siitä tulee sukupuoleen liittyvä kysymys.

Lisäksi kaikki haastattelemani naiset ovat hoitaneet lapsiaan kotona, mikä on monissa tapauksissa hidastanut heidän kielikursseille pääsyä, työllistymistä ja omien verkostojen solmimista. Olemassa olevien palveluiden kehittäminen maahan muuttaneita puolisoita tukeviksi, ja puolison oikeuksia koskevan tiedon levittäminen voisivat haastatel-

tavien mukaan lisätä luottamusta siihen, että heidän on mahdollista saada tukea tarvittaessa.

### *Työllisyyteen panostaminen*

Haastateltavat korostavat työllisyyttä elämän mielekkyyttä, hyvinvointia, integraatiota ja taloudellista turvallisuutta tukevana tekijänä. Lisäksi työllisyydellä on haastateltavien mukaan suuri merkitys positiivisen minäkuvan säilyttämiselle (myös Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006, 28). Kukaan haastateltavista ei usko, että ainoastaan taloudellisella tuella saataisiin aikaan myönteinen muutos, vaan ensisijaisesti ohjauksella ja neuvonnalla.

Siellä [TE-toimistossa] vaan kirjoitettiin tieto järjestelmään ja sanottiin, että tule tänne kuukauden päästä. [...] Mitään mahdollisuuksia ei anneta, kun me tulemme tänne, antakaa meille mahdollisuus työskennellä omalla alalla tai ainakin opiskella ja päteviä omalle alalle. (Igor.)

Useat haastateltavat kertoivat kokeensa, etteivät he ole saaneet tarpeeksi ohjausta TE-toimistosta suunnitellakseen tavoitteellisesti omia kieli- ja ammattiopintojaan. Välinpitämättömäksi kuvattu kohtelu ei ole myöskään herättänyt luottamusta työntekijöiden ja instituution asiantuntijuuteen, vaikka haastatellut ovat velvoitettuja asioimaan niissä, ja kotoutumissuunnitelma tehdään TE-toimiston piirissä. Osa haastateltavista toi esille, että he olivat joutuneet käymään epäjohdonmukaisia kursseja, jotka eivät auttaneet heitä työllistymään.

Kielen opiskelun nähdään olevan ensisijainen avain työllistymiseen. Myös Perhoniemen ja Jasinskaja-Lahden (2006, 66–67) maahan muuttaneita koskevassa tutkimuksessa hyvän suomen kielen taidon todettiin olevan yhteydessä sekä työllistymiseen että vähäisempiin stressioireisiin. Haastateltavat tuovat esille kielen oppimisen tärkeyden, mutta esittävät samanaikaisesti kehittämisehdotuksen siitä, että kielen opiskelun tulisi olla nykyistä enemmän sidoksissa ammattiin.

Oon joskus miettinyt kun olen opiskellut [suoraan ammattiin pätevöittävässä] koulutuksessa, tuo pelkkä suomen kielen kurssi vaikuttaa turhalta. Mun ystävä kun on opiskellut viisi vuotta suomen kielen kursilla eikä ole päässyt töihin. Sitten kun Suomi ei ota vastaan ammattitodistuksia, ei hyväksy suoraan Venäjän puolelta, että luulis että ammatin mukaan menis suomen kielen opiskelu. (Elena.)

Ammattisanaston harjoittelemisen lisäksi ehdotettiin, että ammattiopintojen aikana olisi enemmän käytännön työharjoitteluita, sillä niiden avulla opitaan paremmin sekä kieltä että suomalaisia työkäytäntöjä.

Pitäisi olla kielikurssien tiukemmin sidoksissa työelämään, koska kun sinä opiskelet kursilla niin et sinä pääse harjoittelemaan, ja sitten kun sinä pääset harjoittelemaan sitä kieltä niin kuulet miten oikein puhutaan ja pystyt oppimaan ja korjaamaan itseäsi (Nina).

Useimmat haastateltavat uskovat, että he työllistyvät oman aktiivisuuden vuoksi työnantajien mahdollisista enakkoluuloista riippumatta. Ainoastaan

muutamat haastateltavat tuovat esille taustansa työllistymistä estävänä tekijänä. Luottamuksen näkökulmasta kyse on ennustettavuudesta, jolloin kehittämisehdotukset koskevat työllisyyteen tähtäävien opintojen ja palveluiden muokkaamista johdonmukaisiksi. Ennustettavuus olisi tässä tapauksessa sitä, että niin vanhempien kuin lasten ja nuorten opiskelu- ja työllistymispolkua olisi mahdollista suunnitella eteenpäin pitkällä aikavälillä. Tällainen toimintatapa lisäisi haastateltavien mukaan myös entisestään mielekkyyttä opiskeluun, kun se näyttäytyisi tavoitteelliselta ja työllistymiseen tähtäävältä.

#### TUTKIMUSTULOSTEN POHDINTA

Olen tarkastellut venäläistaustaisten perheiden kertomuksia peruspalvelukokemuksistaan luottamuksen näkökulmasta analysoimalla 25 perheen haastatteluja. Tuloksista käy ilmi, että perheiden esittiminä toiveina on oppia suomen kieltä, työllistyä ja pystyä hoitamaan itsenäisesti omia ja perheensä asioita. Vaikka peruspalveluiden tavoitteena on tukea perheiden arkea ja integraatiota, palveluiden vaikea saavutettavuus, käytettävyys sekä negatiivisiksi koetut kohtaamiset peruspalveluiden työntekijöiden kanssa voivat myös estää perheitä saavuttamasta asettamiaan tavoitteita.

Aiemmissä tutkimuksissa on todettu, että osa edellä mainituista palveluiden käytön haasteista koskee myös valtaväestöä. Näitä haasteita ovat palveluiden pirstaloituneisuus sekä palvelusta toiseen pompottelu (esim. Laitinen & Kemppainen 2010, 149–150; Metteri 2012), byrokraattinen kohtelu (esim.

Kuhmonen 1997), ammattikielen vaikea ymmärrettävyys (esim. Pohjola 2010, 42) sekä läheisten välttämättömyys toimia palveluagenteina ja puolestapuhujina (esim. Zechner 2007, 158). Henkilökohtainen neuvonta, palveluiden keskittäminen ja työntekijän taholta koettu välittäminen varmasti helpottaisivat myös valtaväestöön kuuluvien palveluiden käyttäjien asiointia. Maahan muuttaneiden kohdalla kielitaidon puute, peruspalveluiden vieraus sekä maahanmuutto ja sen jälkeiset muutokset voivat kuitenkin syventää palveluiden käytön haasteita. Käsittelemistäni teemoista erityisen maahanmuuttospesifejä olivat maahan muuttaneen puolison tukeminen sekä työllisyyteen panostaminen, jotka vaativat olemassa olevien palveluiden kohdentamista.

Sekä julkisessa keskustelussa että sosiaalipolitiikassa on näkyvillä yksityisen vastuun diskurssi (esim. Juhila 2008, 48). Myös suurin osa haastateltavista otti kantaa tähän diskurssiin ja puhui itsestään aktiivisina toimijoina. Erityisesti muuton jälkeen tarvitaan kuitenkin oman toimijuuden tueksi peruspalveluita. Lisäksi näen, että integraatiota ei pidä määritellä ainoastaan maahan muuttaneita koskevaksi sopeutumistehtäväksi, mikä poistaisi vastuun suomalaiselta yhteiskunnalta. Tavoitteenani olikin jäsentää peruspalvelukokemuksia nimenomaan yhteiskunnallisina ilmiöinä, ja pyrin tarkastelemaan ensisijaisesti palveluiden sopivuutta ihmisten elämäntilanteeseen eikä ihmisten sopivuutta peruspalvelujärjestelmään. (Pohjola 2010, 38, 61.)

Peruspalveluihin kohdistuu ajoittain ristiriitaisia vaatimuksia. Tässä tutki-



muksessa esitetyt kehittämisohdotukset ovat kuitenkin selkeitä ja toteuttamiskelpoisia. Kyse ei ole uusien palveluiden vaatimisesta, vaan jo olemassa olevien palveluiden muokkaamisesta paremmin maahan muuttaneiden tarpeita vastaaviksi. Luottamuksen näkökulmasta kehittämisohdotukset voisivat lisätä ennustettavuutta sekä palveluiden käyttäjien autonomiaa vähentäen kokemuksia haavoittuvaisuudesta.

Osa haastateltavien esittämistä kehittämisohdotuksista on jo toteutettu, kuten esimerkiksi maahan muuttaneille tarkoitettun tietoportaalin luominen sekä paikkakunnasta riippuen maahan muuttaneiden neuvontapisteiden perustaminen ja tiettyjen palveluiden valtakunnallisen puhelinlinjan järjestäminen. Lisäksi maahan muuttaneet ovat oikeutettuja kotouttamissuunnitelman tekoon, jolloin opiskelupolun pitäisi näyttää ennustettavalta ja koherentilta. Jostain syystä nämä palvelut eivät ole kuitenkaan saavuttaneet haastattelemaniin perheitä. Vaikka peruspalveluiden kehittämiselle esitetään usein erilaisia esteitä, jaan Särkelän (2001, 27) ajatuksen siitä, että ”auttamista rajoittavien tekijöiden tunnustaminen ei kuitenkaan saisi olla esteenä sille, että tutkimme ja kehittelemme sellaisia auttamistyön tapoja, jotka mahdollisesti olisivat toimivia, jos niille annettaisiin mahdollisuudet”.

#### VIITTEET

1 Tutkimusaineisto on kerätty osana EU:n rahoittamaa hanketta ”Empowerment of Families with Children”, ja tutkimus on toteutettu osana Suomen Akatemian hanketta ”Reciprocal Relationships and the Construction of Well-Being during Criti-

cal Periods of Everyday Life”.

2 Lisäksi yksi haastattelu toteutettiin osin englanniksi.

#### LÄHTEET

- Aarnitaival, Saraleena (2012) Maahanmuuttajanaiset työelämä tietoa etsimässä. Tutkimus kotoutumisen tietokäytännöistä. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Baier, Anette (1994) *Moral Prejudices: Essays on Ethics*. Cambridge: Harvard University Press.
- Cook, Karen & Hardin, Russel & Levi, Margaret (2005) *Cooperation without Trust*. New York: Russell Sage.
- Dominelli, Lena (2004) *Social Work. Theory and Practice for a Changing Profession*. UK: Polity Press.
- Ellonen, Noora & Korhonen, Kaija (2007) Maahanmuuttajanaiset väkivallan kohteena. Teoksessa Tuomas Martikainen & Marja Tiilikainen (toim.) *Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ*. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46/2007. Helsinki: Väestöliitto, 163–189.
- Hammar-Suutari, Sari (2009) Asiakkaana erilaisuus. Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja 147. Joensuu: Joensuun Yliopisto.
- Hyväri, Susanna & Salo, Markku (2009) *Elämäntarinoista kokemustutkimukseen*. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.
- Hämeenaho, Pilvi (2014) Hyvinvoinnin verkostot maaseudulla asuvien äitien arjessa. Etnologinen tutkimus palvelujen käytöstä ja hyvän arjen rakentumisesta. Tampere: THL.
- Ilmonen, Kaj (2002) Luottamus Suomessa 1990-luvulla. Teoksessa Kaj Ilmonen, Anne Kovalainen & Martti Siisiäinen (toim.) *Lama ja luottamus*. Helsinki: Hanken Svenska handelshögskolan, 20–41.
- Ilmonen, Kaj (2005) Luottamuksen operationalisoinnista. Teoksessa Pertti Jokivuori (toim.) *Sosiaalisen pääoman kentät*. Jyväskylä: Minerva Kustannus, 45–68.
- Inglehart, Ronald (1999) *Trust, well-being and democracy*. Teoksessa Mark E. Warren (toim.) *Democracy & Trust*. Cambridge: University Press, 88–120.

- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 48–81.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Julkunen, Raija & Niemi, Riikka & Virkki, Tuija (2004) Vakuutus, luottamus ja vääritys. Teoksessa Katri Hellsten & Tuula Helne (toim.) *Vakuuttava sosiaalivakuutus?* Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 242–268.
- Jäppinen, Maija & Hurtig, Johanna & Törönen, Maritta (2007) Arjen polkuja ja kohtaamisia. Venäläistaustaiset maahanmuuttajat ja palvelujärjestelmä Kaakkois-Suomessa. Empathos-ehkäisevää työtä lasten ja perheiden kanssa Suomen ja Venäjän raja-alueella. Helsinki: Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.
- Kananoja, Aulikki (2007) Sosiaalityön asiakastyö, menetelmät ja orientaatiot: asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen, Pirjo Marjamäki, Kristiina Laiho, Pirjo Sarvimäki, Pekka Karjalainen & Marjaana Seppänen. *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy, 98–117.
- Kankainen, Tomi (2007) Yhdistykset, instituutit ja luottamus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kuhmonen, Kristiina (1997) Psykososiaalisten työyksikköjen palvelun laatu asiakkaan arvioimana. Tutkimus Kuopion kasvatus- ja perheneuvolasta, A-klinikalta ja mielenterveystoimistosta. Kuopion yliopistolaisen opetussosiaalikeskuksen julkaisuja 3. Kuopio: Kuopion yliopistolinen opetussosiaalikeskus.
- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 138–180.
- Lappi-Seppälä, Tapio & Tala, Jyrki & Litmala, Marjukka & Risto, Jaakkola (1999) Luottamus tuomioistuimiin. Haastattelututkimus väestön asenteista 1998. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.
- Luhmann, Niklas (1988) Familiarity, Confidence, Trust; Problems and Alternatives. Teoksessa Diego Gambetta (toim.) *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*. New York: Blackwell, 94–107.
- Maahanmuuton tulevaisuus 2020 -strategia (2013) Valtioneuvoston periaatepäätös. Helsinki. [http://www.intermin.fi/download/44618\\_Maahanmuuton\\_tulevaisuus\\_2020\\_.pdf](http://www.intermin.fi/download/44618_Maahanmuuton_tulevaisuus_2020_.pdf) Luettu 01.07.2014.
- Malkki, Liisa (1995) *Purity and Exile: Violence, Memory, and National Cosmology among Hutu Refugees in Tanzania*. Chicago University Press.
- Matthies, Aila-Leena (2014) Sosiaalihuollon ja kansalaisyhteiskunnan suhde sivistyneen demokratian peilinä. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, 42–61.
- Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Määttä, Anne (2012) Perusturva ja poiskäännyttäminen. Tutkimuksia 36. Helsinki: Diakonia-Ammattikorkeakoulu.
- Newton, Kenneth (2001) Trust, social capital, civil society, and democracy. *International Political Science Review*, 22 (2), 201–214.
- Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan – Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Palsanen, Kati (2013) Yhteistutkiminen. Opas sosiaalityöhön. [http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas\\_sosiaalityohon\\_2.0\\_Kati\\_Palsanen.pdf](http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas_sosiaalityohon_2.0_Kati_Palsanen.pdf) Luettu 20.01.2015.
- Perhoniemi, Riku & Jasinskaja Lahti, Inga (2006) Maahanmuuttajien kotoutuminen pääkaupunkiseudulla. Seurantatutkimus vuosilta 1997–2004. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.
- Pöllänen, Pirjo (2013) Hoivan rajat. Venäläiset maahanmuuttajanaiset ja yllirajainen perhehoiva. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 57. Helsinki: Väestöliitto.
- Roivainen, Irene & Heinonen, Jari & Ylinen, Satu (2011) Köyhä byrokratian rataisa. Tutkimusjulkaisu nro 64. Helsinki: Kunnallisanalyyttinen tutkimuskeskus. [http://www.kuntaliiton.fi/julkaisut/64\\_koyha\\_byrokratian\\_rataissa](http://www.kuntaliiton.fi/julkaisut/64_koyha_byrokratian_rataissa)

- [www.kaks.fi/sites/default/files/Tutk-Julk\\_64\\_net\\_0.pdf](http://www.kaks.fi/sites/default/files/Tutk-Julk_64_net_0.pdf) Luettu 22.08.2015.
- Ruuskanen, Petri (2002) Sosiaalinen pääoma hyvinvointipoliittisessa keskustelussa. Teoksessa Petri Ruuskanen (toim.) Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. Keuruu: Otava, 5–27.
- Saarinen, Aino (2007) Venäläiset maahanmuuttajat ”naisystävällisessä” Pohjolassa: Kansalaisuus ja stigmatisoitunut identiteetti. Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46. Helsinki: Väestöliitto, 125–146.
- Seligman, Adam (1997) *The Problem of Trust*. Princeton: Princeton University Press.
- Sipilä, Jorma (1996) Sosiaalityön jäljillä. Tampere: Tammi.
- Säävälä, Minna (2013) Maahanmuutto perheilmionä. Teoksessa Tuomas Martikainen, Pasi Saukkonen & Minna Säävälä (toim.) *Muuttajat*. Helsinki: Gaudeamus, 101–140.
- Sztompka, Piotr (1999) *Trust: A sociological theory*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Särkelä, Antti (2001) *Välittäminen ammattina*. Tampere: Vastapaino.
- Tilastokeskus (2009) Väestöennuste 2009–2060. [http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn\\_2009\\_2009-09-30\\_fi.pdf](http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn_2009_2009-09-30_fi.pdf) Luettu 01.07.2014.
- Tilastokeskus (2014) Tietokantataulukot: Kieli iän ja sukupuolen mukaan maakunnittain vuodesta 1990 alkaen. <http://193.166.171.75/Dialog/Save-show.asp>. Luettu 01.01.2015.
- Toikko, Timo (2006) Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen aikakauskirja 3, 13–22.
- Toikko, Timo (2014) Vastuullisen asiakkuuden paradigma. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, 161–178.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2002) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Turtiainen, Kati (2012) Possibilities of Trust and Recognition between Refugees and Authorities. Resettlement as a Part of Durable Solutions of Forced Migration. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Turtiainen, Kati (2014) Kunnoittamisesta sosiaalihuollossa – esimerkkinä pakolaisten kanssa tehtävä työ. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, 62–79.
- Valtion kotouttamisohjelma. Hallituksen painopisteet vuosille 2012–2015. [https://www.tem.fi/files/33350/Valtion\\_kotouttamisohjelma\\_vuosille\\_2012-2015\\_1.6.2012\\_2.pdf](https://www.tem.fi/files/33350/Valtion_kotouttamisohjelma_vuosille_2012-2015_1.6.2012_2.pdf) Luettu 01.07.2014.
- Väänänen, Ari ym. (2009) Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan elämän eri osa-alueilla, esiselvitysraportti. Julkaisuja 10. Helsinki: Sektoritutkimuksen neuvottelukunta.
- Zechner, Minna (2007) Puolisoitaan hoivaavien luottamus vanhuspalveluihin. Teoksessa Marjaana Seppänen, Antti Karisto & Teppo Kröger (toim.) *Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä*. Jyväskylä: PS-kustannus, 139–166.