

Kohtaamisia ja kohtaamattomuuksia kotouttamisen palvelujärjestelmissä

Johanna Hiitola, Merja Anis & Kati Turtiainen (toim.):
Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino, 2018, 243 s.
ISBN 978-951-768-628-0.

Arjen kansalaisuus, sosiaalinen tuki, osallisuus, toimijuus, vuorovaikutus, kriittinen autonomia, rodullistaminen, kulttuuristaminen, institutionaalinen epäily, asiakkaistuminen. Nämä käsitteet tulevat tutuiksi artikkelikokoelmassa *Maahanmuutto,*

palvelut ja hyvinvointi, jossa tarkastellaan kohtaamisia kotouttamisen palvelujärjestelmissä. Teos pyrkii kokonaisuutena avaamaan moninaista arjen vuorovaikutusta, ja puheenvuoron saavat sekä kotouttamistyön ammattilaiset että maahanmuuttotaustaiset asiakkaat. Kommentoin teoksen antia maahanmuuttoa ja integraatiota tutkivana sosiolinguistinä ja etnografina, jolle yksilöiden kielellinen vuorovaikutus kertoo olennaisia asioita yhteiskuntarakenteista.

Kotoutuminen ja kotouttaminen ovat käsitteinä liukkaita. Niihin on ladattu paitsi politiikan painolastia myös lainsäädäntöä ja tutkimuksen johtopäätöksiä. Kotouttamispolitiikan käsitteinä niillä on lähtökohtaisesti myönteinen kaiku, ja yhä enemmän niiden yhteydessä puhutaan osallisuudesta tai jäsenyydestä kaikkine synonyymeineen. Niin tutkimuksessa kuin arjen kohtaamisissa käsitteillä voi ilmaista prosessia tai lopputulosta – tai molempia. Artikkelikokoelmassa yksilöllinen ja yhteisöllinen sekä teoreettinen ja poliittinen kietoutuvat yhteen: kotouttamistyötä tai kotoutumista ei banalisoida yksinkertaisiksi kausaalisuhteiksi, vaan ne ymmärretään hyvin monisyisiksi. Kotoutumista ja kotouttamista tarkastellaan yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan näkökulmasta tuoden esiin kokonaisvaltaisempaa kuvaa maahanmuuttajien hyvinvointia ta-

voittelevista palvelujärjestelmistä julkisella, yksityisellä ja kolmannella sektorilla.

Kotouttamistyö Suomessa on jo keski-ikäistynyt. Palvelujärjestelmiä on vuosikymmenten ajan kehitetty huomioimaan osuvammin maahanmuuttotaustaisten asiakkaiden tarpeita, mutta artikkelikokoelman tutkimukset osoittavat, että vielä näyttäisi olevan kovasti tehtävää. Vaikka kotouttamistyön ammattilaisten joukossa on enenevässä määrin maahanmuuton henkilökohtaisesti kokeneita asiantuntijoita, asiakkaan ja viranomaisen suhdetta varjostaa edelleen vallan kasautuminen. Viranomainen on tyypillisesti kansalliskieltä puhuva valkoinen suomalainen (useimmiten nainen), joka toki haluaa kohdella asiakastaan yksilöllisesti, mutta samalla normittaa toimintaa siten, että asiakkaasta tulee toiminnan kohde. Tätä ristiriitaa valottaa kirjassa hienosti esimerkiksi Tiina Sotkasiira tarkastellessaan syrjäseutujen kotouttamispalvelujen asiantuntijoiden näkemyksiä kotouttamispalveluista.

Miten kasautuvaa valtaa voi siten lanata matalammaksi? Useat artikkelit käsittelevät luottamuksen mekanismeja ja käytänteitä. Lotta Kokkosen tutkimus pakolaisten raportoimista vuorovaikutussuhteista kertoo, että viranomaisella on tärkeä paikka

pakolaisen sosiaalisissa verkostoissa. Häneen luotetaan toisinaan kuin hyvään ystävään. Maahanmuuttotautaisen asiakkaan ja kotouttamistyön ammattilaisen suhde ei synny kuitenkaan hetkessä, kuten Johanna Hiitolan ja Marja Peltolan artikkeli osoittaa. Luottamussuhteen syntyä vaikeuttaa, mikäli viranomainen kulttuuristaa asiakastaan tai kategorisoi hänet tietyn ryhmän edustajaksi esimerkiksi etnisyyden, uskonnon, kielen tai koulutuksen mukaan. Toiseuttava ja essentialisoiva puhe asiakkaasta on jo itsessään teko, joka voi johtaa asiakkaan kannalta liminaaliseen toimijuuteen: hänen ongelmansa oli ennalta tiedetty.

Kategoriat ovat toki tärkeitä, sillä niiden avulla voi myös tunnistaa asiakkaan tarpeet. Ongelmallisiksi ne muodostuvat silloin, kun niistä tekeytyy itseään toteuttavia profetioita tai niillä jaetaan maahanmuuttotautaiset asiakkaat vuohiin ja lampaisiin. Korkeasti koulutetut maahanmuuttajat ovat puheenparressa ja hallinnollisissa dokumenteissa rinnakkain etenkin silloin, kun halutaan osoittaa maahanmuuttotautisten asiakkaiden moninaisuus. Korkeasti koulutetut pakolaiset on vähemmän käytetty käsite – tunnistetaanko heidät kategoriapuheen takaa?

Toiseuttamisen käytänteet ilmevät myös palvelujärjestelmien

hallinnan teknologioissa. Riikka Homanen ja Marja Alastalo kuvaavat artikkelissaan sitä, miten sukulaisuus- ja perhesuhteita tuotetaan ulkomaalaisten rekisteröinnissä ja tilastoinnissa. Artikkelissa osoitetaan, kuinka pohjoismaisen hyvinvointivaltion ydinperhemalliin nojaavat rekisteröintikäytänteet aiheuttavat ongelmia maahanmuuttotautiselle henkilölle esimerkiksi perheenyhdistämisessä. Ne saanelevat, ketkä voivat muodostaa perheen ja millä ehdoilla. Koko prosessia leimaa institutionaalinen epäily: vain tietyt kotimaiset viranomaiset kelpaavat tarkastamaan ulkomaisten asiakirjojen aitoutta. Ydinperhemalli valuu myös tilastointiin. Rekisteröinnin aukot tilkitään tilastointia varten muun muassa siviilisäätyjä päättelemällä. On enää retorinen kysymys, mitä tällaisella tiedolla tehdään palveluja suunniteltaessa. Tiedolla johtaminen saa aivan uusia merkityksiä.

Artikkelikokoelmaa lukiessani jäin pohtimaan, kuvastaako se enemmän kohtaamattomuutta kuin kohtaamisia. Kotouttamisen asiantuntijat ovat ikään kuin järjestelmän ja asiakkaan välissä, ja heidän työnsä kiteytyy hyvin usein palvelujärjestelmän tulkkaukseksi. Asiakas saattaa olla usean viranomaisen asiakas, eräänlainen kotoutumisen asiantuntija, jonka tehtäväksi lankeaa normien mahdolluttaminen omaan

elämäntilanteeseen. Miltei kaikissa artikkelikokoelman tutkimuksissa asiantuntijat ja asiakkaat olivat kuitenkin erillään: heitä oli esimerkiksi haastateltu erikseen tai muutoin tutkittu erillisinä ryhminä, jotka *raportoivat* kohtaamisista. Tutkijan onkin tärkeä pohtia sitä, voiko tutkimusasetelma tuottaa tahatonta erillispuhetta.

Teos sopii niin oppikirjaksi kuin ammattilaisten käsikirjaksi. Se tarjoaa kattavasti tietoa kotouttamistyöstä. Artikkeleissa tarkastellaan monipuolisesti sitä, miten palvelut ja hyvinvointi jäsenyivät viranomaisten puhe-tavoissa ja käytänteissä ja miten asiakkaat mieltävät vuorovaikutuksen viranomaisten kanssa.

Sari Pöyhönen