

HELSINGIN KAUPUNGIN SOSIAALIVIRASTO

ITÄINEN SOSIAALIASEMA

**MAAHANMUUTTAJIEN NEUVONTAPISTEEN
VUOSIRAPORTTI 2005**

Christina Huotari

Mitra Härkönen

1	Taustaa.....	1
2	Suomi ja maahanmuuttajat vuonna 2005	2
3	Helsingin maahanmuuttajat vuonna 2005	3
4	Maahanmuuttajien kotouttaminen.....	5
5	Maahanmuuttajien neuvontapisteen rooli kotouttamisessa	7
6	Maahanmuuttajien neuvontapisteen asiakkaat vuonna 2005.....	10
7	Asiakkaiden kysymysaiheet vuonna 2005.....	18
8	Asiakkaat kieliryhmittäin	26
8.1	Venäjänkieliset asiakkaat.....	26
8.2	Vironkieliset asiakkaat.....	29
8.3	Arabiankieliset asiakkaat	30
8.4	Somalinkieliset asiakkaat.....	33
8.5	Englanninkieliset asiakkaat.....	36
8.6	Kurdinkieliset asiakkaat.....	37
8.7	Turkinkieliset asiakkaat	39
9	Maahanmuuttajien kotoutuminen ja neuvonnan tarve	41
10	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	45
	Lähteet.....	48

1 Taustaa

Itäisen suurpiirin maahanmuuttajatyöryhmän keskustelujen pohjalta syntyi vuonna 1998 ajatus neuvontapisteestä Itä-Helsingin maahanmuuttajille. Asiaa ryhdyttiin valmistelemaan itäisessä sosiaalikeskuksessa. Koolle kutsuttiin maahanmuuttajajärjestöjen edustajia ja muita asiasta kiinnostuneita henkilöitä esittämään omia näkemyksiään. Suunnittelu pohjautui alusta asti maahanmuuttajien omiin näkemyksiin, vaikka viranomaisvoimin asiaa lähdettiinkin valmistelemaan. ESR-rahoituksella pystyttiin aloittamaan neuvontapisteen kokeilu ja myöhemmin Avain-projekti, joka aloitti vuoden 2000 syksyllä. Sen päätyttyä vuonna 2004 Itäkeskukseen sijoitetun Maahanmuuttajien neuvontapisteen toiminta vakinaistettiin ja liitettiin pysyvästi kaupungin organisaatioon. (Kaupunginvaltuuston päätös vuodelta 2003.)

Avain-projektissa tavoitteena oli antaa tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja tukea näin maahanmuuttajien kotoutumista. Projekti järjesti eri etnisille ryhmille koulutusta suomalaiseen yhteiskuntaan liittyvistä viranomaisasioista, mutta järjesti myös työvoimapolitiittista koulutusta ja työllisti maahanmuuttajia. Kun projekti loppui ja siirtyi sosiaaliviraston vakinaiseksi toiminnaksi, myös rahoitus työllistämisen tukemiseen ja yhteiskuntatietouden koulutus loppuivat. Maahanmuuttajien neuvontapisteeseen tultiin kuitenkin edelleen kysymään työtä, koska asiakkaat eivät voineet ymmärtää vakinaistamisen tarkoittavan käytännössä resurssien vähentymistä. Jotta neuvontaa voitaisiin tarjota edelleen myös työllistymiskysymyksissä, työllistymisen tukeminen aloitettiin kaupungin oman työllistämisyksikön kanssa tehtävänä yhteistyönä. Vuonna 2005 sosiaalivirastossa aloitettiin myös *Työllistävän sosiaalityön hanke*, johon neuvontapiste innostuneena halusi mukaan.

Maahanmuuttajien neuvontapisteen perustavana lähtökohtana on, että itse maahanmuuttajataustaiset henkilöt neuvovat maahanmuuttajia, jolloin viestit kulkevat kantasuomalaisen työntekijän viestejä selkeämmin ja luottamus syntyy helpommin. Työmallina on siten etnospesifisen osaamisen malli, jossa oman kulttuuritaustan tuntemus helpottaa viestintää ja selkeyttää käsitteitä. Neuvontapisteessä työskentelee kantasuomalaisen esimiehen lisäksi neljä maahanmuuttajaneuvojaa, jotka voivat palvella asiakkaita suomen, englannin, venäjän, arabian, somalin, turkin, kurdin ja bulgarian kielellä. Lisäksi neuvontapisteeseen on palkattu yleensä maahanmuuttajataustainen vahtimestari palkkatuella.

Neuvontapiste tarjoaa neuvontaa lähes kaikissa maahanmuuttaja-asiakkaan elämää koskevissa kysymyksissä ja sen voi näin katsoa näyttelevän yhtä keskeistä roolia helsinkiläisten maahanmuuttajien kotoutumisessa. Neuvontapisteen tavoitteena on antaa tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ennen kaikkea omatoimisen selviytymisen periaatteella, toisin sanoen voimavaraistamalla maahanmuuttajaa. Tämän vuoden raportissa pohditaankin erityisesti neuvontapisteen roolia kotoutumisprosessissa. Neuvontapisteen asiakkaat ovat varsin heterogeeninen ryhmä eri syistä ja eri kulttuureista tulleita ihmisiä. Jotta asiakaskunnan moninaisuus saataisiin näkyviin, nostetaankin raportissa yksityiskohtaisemman tarkastelun kohteeksi asiakkaita kieliryhmittäin.

Raportti rakentuu siten, että luvuissa 2 ja 3 taustoitetaan vuoden 2005 yleistä maahanmuuttajatilannetta esittelemällä Suomea ja Helsinkiä koskevia tilastoja vuodelta 2005. Tämän jälkeen luvussa 4 käydään lyhyesti läpi maahanmuuttajien kotouttamistoimenpiteitä ja luvussa 5 Maahanmuuttajien neuvontapisteen roolia helsinkiläisten maahanmuuttajien kotouttamisessa. Näiden taustoittavien lukujen jälkeen luvussa 6 luodaan katsaus Maahanmuuttajien neuvontapisteen vuoden 2005 asiakkaisiin ja luvussa 7 pureudutaan heidän esittämiinsä kysymyksiin ja neuvojien työhön. Luvussa 8 taas tarkastellaan suurimpia asiakasryhmiä ja näiden erityiskysymyksiä. Luvussa

9 pohditaan kotoutumisen haasteita neuvontapisteiden asiakastyön näkökulmasta. Lopuksi esitetään tiivistelmä ja johtopäätökset.

2 Suomi ja maahanmuuttajat vuonna 2005

Maahanmuuttaja on yleiskäsite, jota käytetään kuvaamaan kaikkia pysyväisluontoisesti maahan ulkomailta muuttaneita henkilöitä. Maahanmuuttajista puhuttaessa on kuitenkin syytä pitää mielessä, että kyseessä on heterogeeninen joukko ihmisiä, joita voidaan tarkastella erilaisin kriteerein. Toisistaan voidaan erotella ainakin 1) Suomessa pysyvästi asuvat ulkomaalaiset, jotka eivät ole Suomen kansalaisia; 2) Suomen kansalaisuuden saaneet henkilöt, joiden syntymämaa¹ on muu kuin Suomi; 3) Suomessa pysyvästi asuvat vieraskieliset, joiden äidinkieli on muu kuin suomi, ruotsi tai saamen kieli. Näistä eri ryhmistä puhutaan usein kokoavalla käsitteellä ”ulkomaalaistaustaiset”. Tässä raportissa Maahanmuuttajien neuvontapisteiden asiakkaita ryhmitellään ennen kaikkea heidän äidinkieltensä, ei kansalaisuutensa tai synnyinmaansa, perusteella.

Ulkomaalaistaustaiset tulevat Suomeen myös eri syistä. Maahanmuuttajien joukossa onkin niin työhön ja opiskelemaan tulleita, avioliittomuuttajia kuin myös pakolaisina, turvapaikanhakijoina ja paluumuuttajina saapuneita. Seuraavassa tarkastellaan lyhyesti Suomen maahanmuuttajia vuonna 2005.

Ulkomaalaiset Suomessa. Tilastokeskuksen mukaan Suomessa asui vuoden 2005 lopussa vakinaisesti 5 255 580 henkilöä. Heistä 97,8 prosenttia oli Suomen kansalaisia ja loput ulkomaiden kansalaisia. Vuonna 2005 ulkomailta Suomeen muutti 21 355 henkeä, mikä on 1 022 henkeä edellisvuotta enemmän ja samalla suurin määrä Suomen itsenäisyyden aikana. Suomessa vakinaisesti asuvat 113 925 ulkomaalaista tulevat kaikkiaan yli 150 maasta. Vuonna 2004 suurimmat ulkomaalaisryhmät muodostivat venäläiset (24 626) ja virolaiset (13 978). Seuraavaksi eniten oli Ruotsin kansalaisia (8 209), Somalian kansalaisia (4 689) sekä Serbian ja Montenegron kansalaisia (3 336). (Tilastokeskus 2005, 2006; Ulkomaalaisvirasto 2006; Rätty 2002.)

Pakolaiset ja turvapaikanhakijat. Suomi on vastaanottanut noin 25 000 pakolaista vuodesta 1973 lähtien, ja vajaa viidennes Suomen maahanmuuttajista onkin pakolaisia. Osa pakolaisista on kiintiöpakolaisia, osa myönteisen oleskelulupapäätöksen saaneita turvapaikanhakijoita ja osa perheen yhdistämisen myötä Suomeen saapuneita. Pakolaisten joukossa on myös henkilöitä, joita ei ole voitu palauttaa koti- tai lähtömaahansa siellä vallitsevien olosuhteiden takia. (Rätty 2002; Tilastokeskus 2006; Työministeriö 2006.)

Kiintiöpakolaisten määrä on viime vuosina ollut 750 henkilöä vuodessa. Vuosina 1995–2004 Suomeen muutti 6 284 kiintiöpakolaista. Suurimmat pakolaisryhmät ovat saapuneet Somaliasta, entisen Jugoslavian alueelta, Iranista, Irakista ja Vietnamista. Vuonna 2005 Suomeen saapui 3 574 turvapaikanhakijaa, mikä on 287 hakijaa edellisvuotta vähemmän. Suomeen saapuvien turvapaikanhakijoiden hienoinen väheneminen johtui etenkin Kaakkois-Euroopasta saapuvien romanihakijoiden määrän laskusta. Yksintulleiden alaikäisten sekä Dublin-tapausten määrä kuitenkin kasvoi huomattavasti vuonna 2005. Esimerkiksi alaikäisten yksintulleiden määrä kasvoi edellisvuodesta 56 prosentilla. Kymmenen suurinta turvapaikanhakijamaata olivat Bulgaria (570), Serbia ja Montenegro edeltävävaltioon (457), Somalia (321), Irak (289), Afganistan (237), Venäjä (233), Makedonia (191), Turkki (97), Azerbaidžhan (93) ja Iran (79). Pohjoismaihin verrattuna Suomeen tulee vähemmän turvapaikanhakijoita kuin Ruotsiin ja Norjaan, mutta enemmän kuin Tanskaan. (Tilastokeskus 2006; Ulkomaalaisvirasto 2006; Suomen Pakolaisapu.)

¹ Syntymämaa on se maa, joka on ollut äidin vakituinen kotimaa lapsen syntyessä.

Vuonna 2005 turvapaikanhakijoista kaikkiaan 3 439 sai päätöksen hakemukseensa. Heistä turvapaikan sai 12 hakijaa. Oleskelupa taas myönnettiin 597 turvapaikanhakijalle, joista luvan sai suojelun tarpeen perusteella 141 ja muun kuin suojelun tarpeen perusteella 444 hakijaa. Tilapäisiä lupia (B) myönnettiin 259 henkilölle, joita ei teknisluonteisten syiden vuoksi voitu poistaa maasta, mutta joilla ei ollut edellytyksiä saada oleskelulupaa kansainvälisen suojelun tarpeen eikä minkään muunkaan syyn perusteella. Kielteisen turvapaikka- tai oleskelulupapäätöksen sai 2 472 hakijaa. Normaalissa menettelyssä kielteisen päätöksen sai 251 hakijaa ja nopeutetussa menettelyssä 2 221 hakijaa. Kielteisistä päätöksistä 55 prosenttia tehtiin ns. Dublin-menettelyssä. Näissä tapauksissa hakemuksen sisällöllinen tutkiminen kuuluu jollekin toiselle EU-maalle, jossa hakija on jo aiemmin hakenut turvapaikkaa. Raukeamis päätös tehtiin 370 hakijalle, koska he joko peruuttivat hakemuksensa tai poistuivat maasta. (Tilastokeskus 2006; Ulkomaalaisvirasto 2006; Suomen Pakolaisapu 2006.)

Suomen kansalaisuuden saaneet ulkomaalaistaustaiset. Suomen kansalaisuuden² sai vuoden 2004 aikana 6 900 Suomessa vakinaisesti asuvaa ulkomaan kansalaista. Tämä on 2 500 enemmän kuin vuonna 2003. Suomen kansalaisuuden saaneet jakaantuivat alkuperäisen kansalaisuutensa mukaan siten, että 4 450 kansalaisuuden saaneista oli Euroopan maiden kansalaisia ja 1 500 Aasian maiden kansalaisia. Maakohtaisesti Suomen kansalaisuuksia myönnettiin eniten Venäjän kansalaisille (2 300). Seuraavaksi eniten kansalaisuuksia myönnettiin Viron kansalaisille (690), Irakin kansalaisille (450) sekä Serbia ja Montenegron kansalaisille (340). Suomen kansalaisuuden saaneista 4 000 oli naisia ja 2 900 miehiä. Kansalaisuuden saaneista 1 650 oli alle 15-vuotiaita ja 240 65 vuotta täyttäneitä. (Tilastokeskus 2006; Työministeriö 2006.)

Vieraskieliset. Vuoden 2004 alussa Suomessa asui noin 125 000 äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea puhuvia. Vieraskielisten osuus koko väestöstä olikin noin 3,6 prosenttia. Yleisin äidinkielenä puhuttu vieras kieli Suomessa on venäjä, jota vuonna 2004 puhui noin 28 prosenttia vieraskielisistä. Joka kymmenes vieraskielisistä taas puhui äidinkielenään viroa ja noin 7 prosenttia englantia. Somalinkielisiä oli hieman yli 6 prosenttia ja arabiankielisiä noin 5 prosenttia Suomen vieraskielisistä. (Munter 2005.)

3 Helsingin maahanmuuttajat vuonna 2005

Koko Suomen ulkomaalaisista 44 prosenttia asuu pääkaupunkiseudulla ja 27 prosenttia Helsingissä. Vuoden 2005 alussa Helsingissä asui 559 046 ihmistä. Helsingissä vakituisesti asuvien³ ulkomaalaistaustaisten määrä oli sen sijaan 44 398, mikä on 7,9 prosenttia koko Helsingin väestöstä. Vuoteen 2004 verrattuna ulkomaalaistaustaisten määrä kasvoi 1 200 hengellä. Helsingin ulkomaalaistaustaisista ulkomaan kansalaisten osuus oli 65,7 prosenttia ja ulkomailla syntyneiden Suomen kansalaisten osuus 34,3 prosenttia. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2006; Helsingin ulkomaalaisväestö vuonna 2005.)

Helsingin ulkomaalaiset. Ulkomaalaisten määrä Helsingissä on kasvanut nopeasti 1990-luvun alusta lähtien kansainvälistymisen lisäksi muun muassa Neuvostoliiton hajoamisen, inkerinsuomalaisien paluumuuttajien sekä sisällissotaa pakenevien somalialaisten pakolaisten suuren määrän myötä. Kun vuonna 1990 ulkomaalaisia asui Helsingissä 5 777, vuoden 2005 alussa heitä oli 29 186. Määrä on 5,2 prosenttia kaikista helsinkiläisistä. (Helsingin ulkomaalaisväestö vuonna 2005.)

² Asuttuaan Suomessa viisi vuotta, ulkomaalainen voi hakea Suomen kansalaisuutta.

³ Ulkomaalaisella on kotipaikka Suomessa, jos hänen oleskelunsa on tarkoitettu kestämään tai on jo kestänyt vähintään yhden vuoden.

Helsingin ulkomaan kansalaiset edustavat 147 eri kansalaisuutta. Ulkomaalaisista 33 prosenttia tulee EU-maista, 25 prosenttia muualta Euroopan alueelta, 20 prosenttia Aasiasta, 15 prosenttia Afrikasta ja 2 prosenttia Pohjois- ja Etelä-Amerikasta. Vuonna 2005 suurimmat kansalaisuusryhmät olivat venäläiset (5 227) ja virolaiset (4 583), jotka muodostivat 18 ja 16 prosentin osuudet koko ulkomaalaisten määrästä Helsingissä. Kolmanneksi suurimman ryhmän muodostivat somalialaiset (2 447). Verrattuna koko maahan Helsingissä on suhteessa paljon enemmän afrikkalaisia. Kaikista afrikkalaisista jopa 44 prosenttia, ja Suomen somaliväestöstä yli puolet, asuukin Helsingissä. Vuonna 2004 ulkomaalaisista tulomuuttajista puolet oli iältään 16–29-vuotiaita ja lähes kolmannes 30–44-vuotiaita. (Helsingin ulkomaalaisväestö vuonna 2005.)

Helsingin pakolaiset ja paluumuuttajat. Helsinki on ottanut vuosina 1991–2004 vastaan yhteensä 3 186 pakolaista ensimmäisenä sijoituskuntana. Helsingin vastaanottamat pakolaiset käsittävät 14 prosenttia koko maan turvapaikan saaneista pakolaisista. Monet muualle Suomeen sijoitetuista pakolaisista myös muuttavat myöhemmin ensimmäisestä sijoituskunnastaan pääasiallisesti isompiin kaupunkeihin, erityisesti pääkaupunkiseudulle. 1990-luvun alusta lähtien Suomeen tulleesta 25 000 paluumuuttajasta Helsinki oli 2000-luvun alkuun mennessä ottanut vastaan yli 8 000. 1990-luvun puolivälin jälkeen paluumuuttajista noin 80 prosenttia on tullut Venäjältä. (Helsingin ulkomaalaisväestö vuonna 2005; Ahlgren-Leinvuo 2005.)

Helsingin vieraskieliset. Helsingin 39 450 vieraskielistä muodostavat 7,1 prosentin osuuden koko Helsingin väestöstä. Kuten koko Suomessa, äidinkieltään venäjänkieliset ovat suurin vieraskielisten ryhmä Helsingissä. Vuoden 2005 alussa venäjänkielisiä oli Helsingissä 6 356, mikä oli 22 prosenttia kaikista ulkomaalaisista. Seuraavaksi eniten oli vironkielisiä 3 476 (12 %), somalinkielisiä 2 505 (8,6 %), englanninkielisiä 2 175 (7,5 %) ja suomea puhuvia 1 844 (6,3 %). Ruotsia äidinkielenään puhui 877 (3,0 %), arabiaa 859 (2,9 %), kiinaa 790 (2,7 %) ja kurdia 693 (2,4 %). Etenkin runsas paluumuutto entisen Neuvostoliiton alueelta, Venäjältä ja Virosta on nostanut suomenkielisten määrää ulkomaalaisten joukossa. (Helsingin ulkomaalaisväestö vuonna 2005.)

Maahanmuuttajien sijoittuminen Helsingissä. Ulkomaalaistaustaisten määrä on kasvanut 2000-luvulla lähes jokaisessa Helsingin peruspiirissä, ja koko kaupungissa kasvua on ollut 24 prosenttia. Määrällisesti kasvu on ollut suurinta Vuosaaren ja Mellunkylän peruspiireissä sekä suhteellisesti suurinta Vuosaareissa ja Latokartanossa. (Munter 2005.)

Helsingin kaupungin aiempi tavoite oli, ettei kaupungin millään alueella ulkomaalaistaustaisten osuus saisi ylittää kymmentä prosenttia. Tavoitteesta on kuitenkin saatu luopua jo ajat sitten. Maahanmuuttajille on annettu asuntoja sieltä, mistä niitä on vapautunut sekä sen mukaan, minne he ovat halunneet muuttaa. (HS 5/2005.) Suurpiireittäin tarkasteltuna vuodenvaihteessa 2004/2005 eniten ulkomaalaistaustaisia oli Helsingin Itäisessä suurpiirissä, jossa ulkomaalaistaustaisten osuus oli 11,8 prosenttia Itäisen suuripiirin asukkaista. Koko Helsingin ulkomaalaisväestöstä 26 prosenttia asuukin Itäisessä suurpiirissä, jossa asuu kuitenkin vain 18 prosenttia Helsingin koko väestöstä. Itäisen suuripiirin 11 671 ulkomaalaistaustaisesta henkilöstä 7 970 oli ulkomaan kansalaisia ja loput ulkomailla syntyneitä Suomen kansalaisia. Itä-Helsingin maahanmuuttajista suurin osa asuu Mellunmäen ja Vuosaaren peruspiirien alueilla. Mellunmäen alueen kaupunginosista kärjessä ovat Vesala ja Kivikko, Vuosaareissa Kallahti sekä Meri-Rastila, jossa lähes 20 prosenttia asukkaista on ulkomaalaistaustaisia. Lisäksi ulkomaalaistaustaisia asuu paljon Itäkeskuksessa ja Herttoniemessä. (Helsingin ulkomaalaisväestö vuonna 2005; Helsingin kaupungin tietokeskus 2006; HS 5/2005.)

Eteläisessä, Läntisessä ja Koillisessa suurpiirissä kussakin asui vuonna 2005 6 000–7 000 ulkomaalaistaustaista, mikä on noin 15 prosenttia Helsingin ulkomaalaistaustaisista näistä jokaisessa. Myös näissä suurpiireissä ulkomaan kansalaisten ja vieraskielisten suhteellinen osuus ylitti kaupungin keskiarvon (7,9 %). Sen sijaan Keskeisessä suuripiirissä asui 11 prosenttia, Kaakkoisessa 7 prosenttia ja Pohjoisessa 4 prosenttia Helsingin ulkomaalaistaustaisista, ja

ulkomaalaistaustaisen osuus jäi näissä suurpiireissä alle kaupungin keskiarvon. Yksittäisistä kaupunginosista Viikissä, Malmilla ja sekä Malminkartanon ja Kannelmäen alueella asuu kuitenkin runsaasti maahanmuuttajia. (Helsingin ulkomaalaisväestö vuonna 2005; Helsingin kaupungin tietokeskus 2006.)

Tarkastelu osoittaa, että Helsingin maahanmuuttajat sijoittuvat eri suurpiireihin maanosittain ja kansalaisuusryhmittäin. Afrikasta, Aasiasta, Etelä-Amerikasta sekä Venäjältä tulevat ulkomaalaistaustaiset asukkaat keskittyvät ennen kaikkea Itä-Helsinkiin. Kansalaisuusryhmistä erityisen keskittyneitä ryhmiä ovat virolaiset ja venäläiset, joista yli kolmannes asuu Itäisessä ja viidennes Koillisessa suurpiirissä. Venäläisiä asuu eniten Kontulan seudulla. Afrikkalaisista ja aasialaisista taas vajaa kolmannes asuu Itäisessä suurpiirissä. Esimerkiksi somalialaisia asuu eniten Vuosaassa. Määrällisesti suurten ulkomaalaisryhmien eli virolaisten, venäläisten ja somaleiden sijoittuminen Itäiseen ja Koilliseen suurpiiriin saa näin koko ulkomaalaisväestön sijoittumisen painottumaan noille kahdelle alueelle. (HS 5/2005; Helsingin kaupungin tietokeskus 2006.)

EU-maista, Pohjois-Amerikasta ja Australiasta tulleet sekä Baltian maiden maahanmuuttajat ovat levittäytyneet Helsinkiin tasaisemmin. Heidän osuutensa on Mellunmäen ja Vuosaaren lisäksi korkea myös Etelä- ja Länsi-Helsingissä. Eteläisessä suuripiirissä ulkomaalaisista joka kolmas on kotoisin jostain EU-maasta, Läntisessä ja Keskisessä suurpiirissä noin joka viides ulkomaalainen on EU-kansalainen. Koillisen ja Itäisen suurpiirin ulkomaalaisista vain 7–8 prosenttia on EU-maiden kansalaisia. Eteläisessä suurpiirissä esimerkiksi virolaisia on vain vajaa yhdeksän prosenttia. (HS 5/2005; Helsingin ulkomaalaisväestö vuonna 2005; Helsingin kaupungin tietokeskus 2006.)

4 Maahanmuuttajien kotouttaminen

Maahanmuuttajat pyritään kotouttamaan Suomeen erilaisin toimenpitein. Kotoutumisella tarkoitetaan lyhyesti prosessia, jossa maahanmuuttajat osallistuvat yhteiskunnan taloudelliseen, poliittiseen ja sosiaaliseen elämään ja samalla ylläpitävät ja kehittävät omaan kulttuuriinsa ja etnisyyteen liittyviä tärkeitä asioita (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006).

Maahanmuuttajien erityistarpeiden huomioon ottaminen on kunnissa perustunut pääasiassa valtion ja kuntien välisiin sopimuksiin ja hallinnollisiin ohjeisiin. Vuonna 1999 voimaan tullut laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta määritteli valtion ja kuntien välisen vastuunjaon uudelleen niin, että normaalipalvelut jäivät pääasiassa kuntien vastuulle ja erityisten maahanmuuttajien kotouttamispalvelujen järjestäminen jakautui valtion ja kuntien kesken. Jaon mukaisesti työhallinto sai vastuulleen työvoimaan kuuluvien ja kunnat työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttajien kotouttamisen. Kunnat velvoitettiin lisäksi tekemään omat kotouttamisohjelmansa yhteistyössä työvoimaviranomaisten, muiden viranomaisten ja Kansaneläkelaitoksen kanssa. (Työministeriö 2006; Joronen 2003; 2005; Selonteko kotouttamislain toimeenpanosta 2005.)

Kaupunginhallitus hyväksyi *Helsingin kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelman* vuonna 1999. Helsingin kotouttamisohjelma perustuu kaupungin yhteisstrategioihin sekä Helsingin ulkomaalaispolitiikkaan, jossa on määritelty kaupungin ulkomaalaispolitiikan yleiset tavoitteet ja suuntaviivat. Kotouttamisohjelma määrittää Helsingin kaupungin viranomaisten tavoitteet, toimenpiteet ja voimavarat. Kotouttamisohjelman tavoitteena on edistää maahanmuuttajien kotoutumista tukemalla näiden suomen kielen opiskelua, koulutusta, työllistymistä ja osallistumista kulttuuri- ja vapaa-ajantoimintaan. Lisäksi tavoitteena on edistää maahanmuuttajien osallistumista ja vaikuttamista heitä koskevien asioiden valmisteluun ja suunnitteluun. Kotoutumisen edistämiseksi kaupunki järjestää tukitoimia yhdessä työvoimaviranomaisten, kaupungin eri hallintokuntien, maahanmuuttajajärjestöjen ja kansalaisjärjestöjen kanssa. Helsingissä toimii lisäksi

kaupungin maahanmuutto- ja kotoutumisasioiden neuvottelukunta, joka ei ole päätösvaltainen kaupungin toimielin, mutta antaa toimintaansa koskevia lausuntoja ja kannanottoja.

Maahanmuuttajalle kotouttamislaki takaa oikeuden kotouttamissuunnitelmaan ja siinä sovittuihin kotouttamistoimenpiteisiin, mutta myös velvoittaa häntä osallistumaan suunnitelman laatimiseen sekä sovittuihin palveluihin ja toimenpiteisiin. Oikeus kotoutumissuunnitelmaan on Suomessa asuvalla maahanmuuttajalla, joka on työtön ja rekisteröitynyt työvoimatoimistoon työnhakijaksi tai toimeentulotukea saavalla maahanmuuttajalla. Siirtymäsäännöksen mukaan oikeus kotouttamissuunnitelmaan oli myös maahanmuuttajilla, jotka olivat saaneet ensimmäisen kotikunnan Suomessa kaksi vuotta ennen lain voimaantuloa tai sen jälkeen. Kotouttamissuunnitelman laativat yhdessä maahanmuuttaja, kunta ja työvoimatoimisto. Suunnitelmassa sovitaan, millä toimenpiteillä tulijaa autetaan pääsemään sisälle suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään. Keskeisiä kotouttamisessa ovat koulutus, kielen opetus sekä asenteet. Kotouttamislain piiriin kuuluville aikuisille maahanmuuttajille järjestetään kurssimuotoista kotoutumiskoulutusta vuoden verran. Suurin osa kotoutumiskoulutuksesta on työvoimakoulutusta, mutta siihen kuuluu myös suomen tai ruotsin kielen opetusta, yhteiskuntatietoja sekä ammatinvalintaan ja työelämään liittyvää ohjausta. Koulutuksen aikana tehdään lisäksi henkilökohtainen opiskelu- ja työllistymissuunnitelma, ja koulutukseen saattaa liittyä myös työharjoittelu työpaikalla. (Kala kuivalla maalla 2005; Selonteko kotouttamislain toimeenpanosta 2002.)

Kotouttamislakiin sellaisenaan on kohdistunut kritiikkiä. *Kala kuivalla maalla* -teoksen (2005) tekijöiden mukaan kotouttamisohjelmasta on pyritty luomaan joustava ohjelma, johon maahanmuuttaja voi kirjoittautua ja jolla hän parhaimmillaan ajaa omia tavoitteitaan. Ohjelman markkinoinnissa maahanmuuttajille tällaisena on kuitenkin jäänyt vakavia puutteita. Tuula Jorosen (2003) mukaan maahanmuuttaja-asiakkaalta odotetaan samanaikaisesti sekä aktiivisuutta että asettumista passiiviseksi ja kuuliaiseksi oppilaaksi, josta kasvatetaan vastuullinen kansalainen samaan tapaan kuin lapsesta kasvatetaan vastuullinen aikuinen. Kotoutuminen on myös laissa määritelty kiinnittymisenä suomalaiseen yhteiskuntaan ennen kaikkea ansiotyön ja koulutuksen kautta, eikä se näin tarjoa vaihtoehtoisia yhteiskuntaan kiinnittymisen tapoja. Monet ansiotyön ja koulutuksen ulkopuolella olevat ryhmät, kuten kotona lapsia hoitavat äidit ja vanhukset, jäävät näin määrittelyyn yhteiskunnan jäsenyyden ulkopuolelle. Muiden perheenjäsenten osalta kotouttamissuunnitelmat ovatkin usein jääneet ilman syvällistä pohdintaa ja keskustelua kunkin perheenjäsenen kanssa. (Kala kuivalla maalla 2005; Joronen 2003; Selonteko kotouttamislain toimeenpanosta 2002.)

Myös kotouttamislain toimeenpanoa on kritisoitu. Vastuu kotouttamislain toimeenpanosta on jakaantunut monen eri viranomaistahon kesken, mistä on seurannut epäselvyyttä vastuun jakamisesta. Työvoimatoimistot TE-keskuksien kanssa on velvoitettu huolehtimaan työvoimapolitiittisten toimenpiteiden sekä työvoimapalvelujen järjestämisestä. Muille viranomaistahoille, kuten kunnille, ei sen sijaan ole osoitettu toimenpiteiden järjestämisvelvoitetta. Maahanmuuttaja-asiakkaalle lain toimeenpanon jakautumisesta eri viranomaisten kesken on seurannut epätietoisuutta siitä, minkä tahon puoleen kulloinkin kääntyä. Kotouttamisohjelmien laadinta ja toimeenpano edellyttävätkin eri viranomaisten ja kunnan eri hallintokuntien tiivistä yhteistyötä. (Selonteko kotouttamislain toimeenpanosta 2002.)

Maahanmuuttajakoulutuksen keskeiseksi ongelmaksi on sen sijaan nähty maahanmuuttajille järjestettävän koulutuksen riittämättömyys ja tarjonnan satunnaisuus. Kielen oppiminen on kotoutumisen keskeinen edellytys, sillä kieliongelmat voivat huomattavasti vaikeuttaa tiedonsaantia ja ehkäistä tunnetta yhteiskuntaan kuulumisesta. Osalle maahanmuuttajista, kuten luku- ja kirjoitustaidottomille, kotiäideille ja vanhuksille, tiedon saaminen on erityisen vaikeaa, ja heillä voi olla tarvetta saada kotoutumista edistäviä toimenpiteitä kauemmin kuin kolme vuotta. Kritiikin mukaan viranomaiset eivät myöskään ole varautuneet riittävästi tulkkaus- ja kielipalvelujen

järjestämiseen ja siitä aiheutuviin kuluihin siten, että lainsäädännön asettamat velvoitteet olisivat täyttyneet. On myös ilmennyt, että pakolaisperustein oleskeluluvan saaneet saavat helpommin tulkkauspalveluja kuin muilla perusteilla Suomeen muuttaneet. (Selonteko kotouttamislain toimeenpanosta 2002.)

Maahanmuuttajanaisten ”erityisongelmat” asettavat naisten kotoutumisen suunnittelulle omat vaatimuksensa. Selvityksen mukaan maahanmuuttajakotiäitien suurimmat ongelmat liittyivät puutteelliseen kielitaitoon ja yksinäisyyteen. Vaikeudet lastenhoidon järjestämisessä saattavat estää naiselta suomen kielen kurssille hakeutumisen. Heikon kielitaidon myötä myös sosiaalinen verkosto voi olla kapea. Perheenjäsenenä Suomeen saapuvan naisen maassa oleskelu saattaa taas olla täysin riippuvainen aviomiehestä, sillä avioerosta voi seurata oleskeluoikeuden päätyminen. Avioliiton kautta tulleiden suomalaisten ulkomaalaiset puoliset saattavat myös elää eristyksissä ilman tukiverkostoja ja toisinaan jopa väkivaltaisen puolison ehdoilla. Väkivaltaa kohtaavilta maahanmuuttajanaisilta puuttuukin usein tietoa oikeuksistaan, suomalaisesta yhteiskunnasta ja siitä mistä hakea apua. (Emt.)

Uusi laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (2006) täsmentää eri viranomaisten työnjakoa ja laajentaa oikeutta kotouttamissuunnitelmaan. Vastuujaon mukaan työhallinto vastaa kotoutumista edistävästä ja tukevista työvoimapalveluista sekä luku- ja kirjoitustaidon opetuksen ja perusopetuksen järjestämisestä työnhakijoiksi työvoimatoimistoon rekisteröityneille maahanmuuttajille. Kunnalla sen sijaan on kotouttamisesta yleis- ja yhteensovittamisvastuu. Työvoimatoimisto ohjaa kotouttamissuunnitelmaan oikeutetun maahanmuuttajan kunnan toimenpiteiden ja palvelujen piiriin. (Työministeriö 2006; Finlex 2006.)

Oikeutta kotouttamissuunnitelmaan laajennetaan uudessa laissa siten, että lapsilla ja nuorilla on oikeus kotouttamissuunnitelmaan, jos hän itse tai hänen vanhempansa sitä pyytävät tai jos kunnan viranomaiset katsovat hänen hyötyvän siitä. Suunnitelmaa voidaan myös pidentää kolmesta vuodesta viiteen vuoteen luku- ja kirjoitustaidon hankkimiseksi, perusopintojen täydentämiseksi tai esimerkiksi maahanmuuttajan iän, vamman, sairauden sekä äitiys- tai isyysvapaata vastaavan ajan mahdollistamiseksi. Myös kotouttamisen aloittamista nopeutetaan nykyisestä niin, että suunnitelma on laadittava viimeistään silloin, kun asiakkaan työttömyys tai toimeentulotuen saaminen on kestänyt yhtäjaksoisesti kaksi kuukautta aiemman viiden kuukauden takarajan sijaan. Toimenpiteisiin asiakas taas on ohjattava kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun hän on rekisteröitynyt työttömäksi tai alkanut saada toimeentulotukea. (Työministeriö 2006.)

5 Maahanmuuttajien neuvontapisteiden rooli kotouttamisessa

Hyvinvointivaltion palvelujärjestelmät voidaan kulttuurieroja koskevien taustaoletustensa perusteella jakaa karkeasti universalistisiin ja eriyttäviä toimenpiteitä suosiviin. Näistä kumpikin pyrkii samaan päämäärään – etnisten vähemmistöjen tasa-arvoisen aseman turvaamiseen – mutta erilaisin keinoin. Universalistien mukaan etnisten vähemmistöjen ongelmat voidaan poistaa samalla tavalla kuin kantaväestön vastaavat ongelmat; eriyttämistä kannattavat katsovat, että universalistinen sosiaalipoliittinen lähestymistapa johtaa etnisten vähemmistöjen sulautumiseen tai syrjäytymiseen, koska toimenpiteet eivät vastaa avuntarpeeseen. (Joronen 2003.)

Jorosen (2003) mukaan Suomessa maahanmuuttajatyöntekijät ovat yleensä vierastaneet valikoivia toimenpiteitä ja suosineet kaikkien kohtelemista samojen standardien mukaisesti. Erilaisuuden korostamisen on pelätty ilmentävän eriarvoisuutta ja palvelujen eriyttämisen johtavan pakolaisten eristämiseen muusta yhteiskunnasta. Tutkimuksen mukaan suhtautuminen palveluiden eriyttämiseen kuitenkin vaihteli jonkin verran sekä ammatti- että asiaryhmittäin. Ammattiryhmistä myönteisimmin palveluiden eriyttämiseen suhtautuivat maahanmuuttajien aikuiskoulutuksesta vastaavat opettajat. Asiaryhmittäin suhtautuminen taas vaihteli siten, että omaan työhön ja

ammattialaan liittyvissä asioissa pakolaistyöntekijät havaitsivat kulttuuristen tukitoimien tarpeen herkimmin ja suhtautuivat kulttuuriseen eriyttämiseen vähemmän torjuvasti kuin muiden ammattiryhmien toimialaan liittyvissä palveluissa. Lisäksi paljon pakolaisia vastaanottaneiden kuntien pakolaistyöntekijät kannattivat muita yleisemmin monikulttuurisia toimenpiteitä. Vaikka tutkimus osoitti ideologisen tason muuttuneen vuosien varrella monimuotoisuutta kannattavaan suuntaan, oli suomalainen maahanmuuttajapolitiikka toimenpiteiden tasolla ja työntekijöiden kannanotoissa kuitenkin edelleen universaalista eli maahanmuuttajia assimiloivaa. (Joronen 2003.)

Normaalipalvelujen periaate kaikkein tiukimmin ymmärrettynä on Jorosen (2005) mukaan osoittautunut kestävämmäksi. Maahanmuuttajien määrän kasvaessa ja tulijoiden taustojen monipuolistuessa myös palvelujärjestelmään kohdistuneet muutospaineet ovat kasvaneet. Asiakastyötä tekevien keskuudessa on herättänyt hämmennystä etenkin asiakkaan kulttuuritaustan ymmärtämiseen ja huomioon ottamiseen liittyvät kysymykset. Syntyperältään suomalaisten tarpeita vastaamaan suunnitellut palvelut eivät aina kohtaa samalla tavoin maahanmuuttajien tarpeita. Asiakkaiden mahdollisuuksiin käyttää esimerkiksi suomalaisia sosiaali-, terveys- ja työllistämispalveluja voivat vaikuttaa niin heidän kulttuuriset tietonsa ja taitonsa, maahanmuuttajuuteen liittyvät kokemuksensa kuin myös yksilölliset tekijät. (Joronen 2005; Peltola 2005.)

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden asioimista ja palvelemista esimerkiksi sosiaali-, terveys- ja työllistämispalveluissa voivat ensinnäkin vaikeuttaa asiakkaan entisen kotimaan ja suomalaisen yhteiskunnan rakenteeseen ja toimintaan liittyvät erot. Maahanmuuttajalle saattaakin tuottaa ongelmia se, ettei hän aina tiedä kaikista hänelle kuuluvista palveluista tai siitä, mistä apua on haettavissa. Lisäksi palvelut kärsivät usein rakenteellisista ongelmista, kuten ajan ja resurssien puutteesta, mikä saattaa hankaloittaa maahanmuuttajien asioimista entisestään. Myös kielitaidottomuus voi olla este saada hyvää palvelua tai palvelua laisinkaan. Toiseksi sekä menneiden että myös nykyisten kokemusten takia maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden voi olla vaikea luottaa julkista valtaa edustaviin työntekijöihin. Maahanmuuttajien elinoloja selvittävä tutkimus osoitti, että selvä enemmistö (noin 74–87 %) maahanmuuttajista oli tyytyväisiä viranomaisilta saamiinsa palveluihin. Huonointa palvelua maahanmuuttajat kokivat saaneensa Ulkomaalaisvirastosta ja sosiaalitoimistosta – vähintään neljännes ilmoitti saaneensa näissä huonoa tai melko huonoa palvelua. Myös tullin, rajavartiolaitoksen, työvoimalaitoksen sekä poliisin palvelua moitittiin. Tutkimuksen mukaan ammattikunnista poliisit ja rajavartijat suhtautuivatkin torjuvimmin ulkomaalaisiin. Sosiaalityöntekijöiden sen sijaan osoitettiin suhtautuvan maahanmuuttajiin myönteisimmin maahanmuuttajien heihin kohdistamasta kritiikistä huolimatta. (Peltola 2005; Pohjanpää ym. 2003; Riihelä 2005.)

Toisin kuin valtakunnallisen politiikan Helsingin kaupungin ulkomaalaispolitiikan on nähty jo 1990-luvun puolivälissä edustaneen monikulttuurista lähestymistapaa, jossa etnisten vähemmistöjen kulttuuristen erityispiirteiden huomioon ottamista pidettiin keskeisenä vähemmistöjen hyvinvoinnin turvaamisessa. (Joronen 2003.) Esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluiden kohdalla *Helsingin kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelmassa* (1999) todetaan maahanmuuttajien tarvitsevan erityistarpeisiinsa kohdennettuja palveluja. Kaupungin ulkomaalaispolitiikan tavoitteeksi onkin asetettu monikulttuurisen kaupungin syntyminen

Palvelujärjestelmän käytännön järjestelyjen osalta Helsingin kaupungin toiminta on kuitenkin pääosin noudattanut samanlaisia periaatteita kuin Suomessa yleisestikin. Toisin sanoen, maahanmuuttajien palvelut on pyritty yleensä rakentamaan olemassa olevan palvelujärjestelmän sisään kehittämällä niitä vastaamaan paremmin monikulttuuristuvan väestön tarpeita. Esimerkiksi maahanmuuttajien koulutuspalvelut on järjestetty opetusviraston toimintana, sosiaalipalvelut sosiaaliviraston ja nuorisotyö nuorisosiainkeskuksen palveluna. Erityisiä vastaanottopalveluita Helsinki tarjoaa muiden kuntien tapaan lähinnä pakolaisille ja paluumuuttajille. Muiden maahanmuuttajaryhmien, kuten avioliiton kautta tai työluvalla Suomeen muuttavien, on edellytetty

itsenäisesti hakeutuvan normaalipalvelujen piiriin ilman erityistä vastaanottovaihetta. (Helsingin kaupungin kotouttamisohjelma 1999; Joronen 2003; 2005.)

Näkemyserot maahanmuuttajien palvelujen integroinnista vs. eriyttämisestä nousevat keskusteluihin aika ajoin. Esimerkiksi tästä käynee touko-kesäkuussa 2006 Helsingin Sanomissa käyty keskustelu siitä, pitäisikö maahanmuuttajaperheitä varten perustaa erityinen perheneuvolayksikkö, koska ulkomaalaistaustaisia lapsia on yhä enemmän lastensuojelun asiakkaina (HS 5/2006). Erityisen perheneuvolayksikön perustamista kritisoivan kannanoton mukaan eriyttämisessä olisi kysymys ”merkittävästä yhteiskunnallisesta linjauksesta ja aiempien, integroitumiseen perustuvien linjausten muuttamisesta”. Anne Alitolppa-Niitamo Väestöliitosta katsoo, että asiakastyön siirtäminen alueellisilta yksiköiltä korostaa maahanmuuttaja-asiakkaiden erilaisuutta, vaikka erityistarpeissa on kysymys kieleen, elämäntilanteeseen ja vähemmistöasemaan liittyvistä seikoista, joiden kohtaaminen tulisi olla yleistä ammatillista osaamista monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Tärkeämpää kuin erityinen kulttuurituntemus asiakaspalvelussa on hänen mukaansa avoimeen kohtaamiseen ja molemminpuoliseen arvostukseen perustuva vuorovaikutus, jolle on varattava riittävästi aikaa ja tarvittaessa tulkkaus. Lähtökohtana yhteiskunnan palveluissa tulee Alitolppa-Niitamon mukaan siis olla maahanmuuttajien palveluiden integroiminen olemassa oleviin toimintoihin ja näiden toimintojen kehittäminen niin, että maahanmuuttoon liittyvät erityistarpeet tulevat huomioiduksi. Erillispalvelujen hän sen sijaan katsoo eristävän maahanmuuttajat omaksi ”erilaiseksi” ryhmäkseen. Organisaatiotasolla tämä johtaa siihen, että olemassa olevat rakenteet ja asenteet eivät muutu ja todellinen yhdenvertaisuus, tasa-arvo ja monikulttuurisuus eivät toteudu. (HS 6/2006.)

Edellä esitettyä taustaa vasten tarkasteltuna Maahanmuuttajien neuvontapisteiden voi katsoa sijoittuvan erillispalvelujen piiriin ja edustavan näin poikkeamaa Suomen ja Helsingin maahanmuuttajapolitiikassa. Neuvontapiste tarjoaa maahanmuuttajille palveluja, joita peruspalvelujen piirissä ei välttämättä ole tarjolla: palvelua asiakkaan äidinkielellä ja oman kulttuurin viitekehyksestä. Lisäksi neuvojien on mahdollista ottaa huomioon asiakkaan koko elämän kirjo. Tämä on tärkeää maahanmuuttajalle, jonka on vaikeaa hahmottaa suomalaisen yhteiskunnan byrokratiaa ja palvelujen eriytyneisyyttä. Yksi neuvojista toteaaakin, että huolimatta siitä, että neuvontapiste on sosiaaliviraston katon alla, työ on paljon muuta kuin vain sosiaalityötä. Vaikka neuvontapiste tarjoaa neuvontamuotoista erityispalvelua maahanmuuttajille, joille peruspalvelut eivät syystä tai toisesta näytä riittävän, ei sen tavoitteena ole korvata kunnallisia ja valtiollisia palveluja. Neuvontapisteiden neuvonta pyrkii olemaan samansuuntaista viranomaispäätösten kanssa ja sen perimmäisenä tavoitteena on voimavaraistaa asiakas hoitamaan itse asioitaan peruspalvelujen piirissä.

Maahanmuuttajien neuvontatyö on haastavaa ja moniulotteista, sillä maahanmuuttaja-asiakkaat voivat kysyä hyvin erilaisista asioista. Neuvojan tuleekin tuntea hyvin suomalainen yhteiskunta, sen viranomaisverkostot ja palvelurakenne. Työ edellyttää myös paitsi hyviä vuorovaikutustaitoja myös sitä, että työntekijä itse on läpikäynyt oman kotoutumisprosessinsa ja löytänyt paikkansa yhteiskunnassa. Kullakin neuvojista on myös korkeakoulu- tai opistotasoinen tutkinto. Oman alansa koulutuksen lisäksi neuvojat ovat saaneet runsaasti koulutusta neuvojan työhön. Koulutusta on saatu muun muassa sosiaaliturvasta, työvoimapolitiikasta, KELA:n palveluista, lupa-asioista, tiimityöstä, järjestötyöstä, asumisesta, verotuksesta ja SOS-palveluista.

Vuonna 2005 neuvojat saivat koulutusta muun muassa vuokralainsäädännöstä, yhteistoimintalaista, varhaisen tuen hankkeesta, tietoturvasta, työllistävän sosiaalityön hankkeesta, työmarkkinatukilaista, pankkipalveluista sekä mielenterveyspalveluista. Lisäksi neuvontapisteissä kävivät kertomassa työstään esimerkiksi yhdyskuntatyöntekijä ja asumisneuvoja sekä Helsingin huutokauppakamarin, Duurin, KELA:n, Maahanmuuttoyksikön ja Vähemmistövaltuutetun toimiston edustajat. Neuvojat osallistuivat myös lukuisiin koulutuksiin ja seminaareihin. Tällaisia olivat muiden muassa Opetusviraston *Hyvä perhetyö maahanmuuttajanaisten ja -lasten*

keskuudessa -seminaari, Maahanmuuttajien työllistämisseminaari, Maahanmuuttajat terveyst-, sosiaali- ja kuntoutuspalveluiden asiakkaina -koulutus, Suomen Pakolaisavun vertaisohjaajakoulutus, Aikuispalvelujen ja perheiden palvelujen yhteistyö -koulutus, Turvapaikanhakijoiden hyvinvointi ja ulkomaalaishallinnon haasteet -seminaari, Irakilaisten naisten yhdistyksen *Naiset ja väkivalta* -seminaari sekä Toukokuunpäivä. Lisäksi neuvojat vierailivat esimerkiksi Metsälän säilöönottoyksikössä ja S-infossa. Myös neuvontapisteessä kävi tutustujia aina Oulun ja Vaasan kaupunkien sosiaalivirastoista asti. Loppuvuodesta 2005 neuvojat aloittivat myös työnhajauksen. Lisäksi neuvontapiste järjesti kevättalvella henkilökunnan ulkoilupäivän ja syksyllä kehittämispäivän.

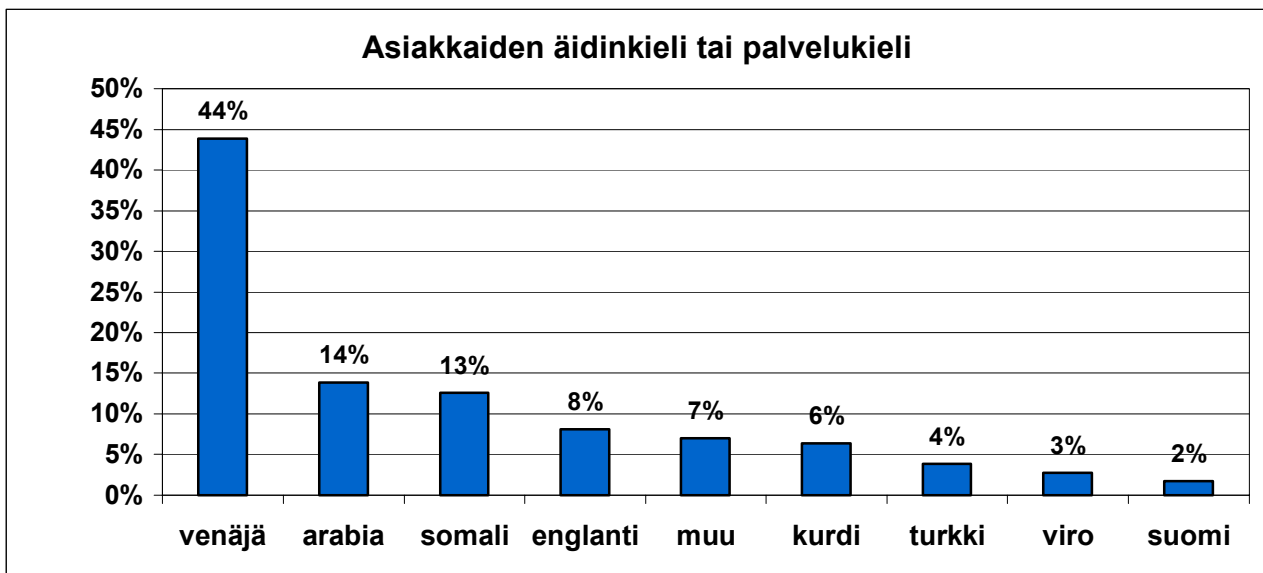
6 Maahanmuuttajien neuvontapisteiden asiakkaat vuonna 2005

Itäkeskuksessa sijaitsevaan neuvontapisteeseen voi tulla spontaanisti tai varattuaan ajan haluamaltaan neuvojalta. Vuonna 2005 neuvontapisteessä tilastoitiin 646 asiakasta. Neuvontapisteiden asiakasmäärä onkin kasvanut vuosi vuodelta. Ennen toiminnan vakinaistamista Avain-projektin yhtenä osahankkeena toimineessa neuvontapisteessä tilastoitiin 1.10.2000–31.12.2001 välisenä aikana henkilökohtaista neuvontaa saaneen 478 asiakasta. Vuonna 2004 neuvontapisteessä asioi sen sijaan 497 henkilöä. Vuonna 2005 uusien asiakkaiden määrä myös ylitti selvästi vanhojen asiakkaiden määrän. Neuvojat palvelevat asiakkaita myös puhelimen ja sähköpostin välityksellä, mutta näitä yhteydenottoja ei ole säännönmukaisesti tilastoitu.

Asiakkaiden määrän kasvun lisäksi myös asiakaskäyntien lukumäärä kasvoi selvästi: Vuonna 2004 asiakkaat tekivät 1 125 asiakaskäyntiä, vuonna 2005 asiakaskäyntejä tilastoitiin jo 1 578. Tämä tarkoittaa, että yksi asiakas asioi vuoden aikana neuvontapisteessä keskimäärin 2,5 kertaa. Todellisuudessa asiakaskäyntien määrä on kuitenkin suurempi, sillä kaikkia käyntejä ei ole tilastoitu esimerkiksi asiakaskäynnin lyhytkestoisuuden tai toistuvuuden vuoksi. Neuvontapisteiden tavoitteena on olla matalankynnyksen paikka, johon maahanmuuttajan on helppo poiketa. Asiakkaiden joukossa onkin muutamia asiakkaita, jotka saattavat asioida neuvontapisteessä lähes päivittäin. Tällaisten ”kanta-asiakkaiden” käyntien tilastointi ei ole ollut neuvojen keskuudessa yhtenäistä, vaan toiset neuvojista ovat kirjanneet vakioasiakkaiden käynnit toisia säännönmukaisemmin.

Asiakkaiden äidinkieli ja palvelukieli. Selvästi suurin neuvontapisteiden asiakasryhmä ovat venäjänkieliset asiakkaat, joiden osuus kaikista asiakkaista vuonna 2005 oli 44 prosenttia. Seuraavaksi suurimmat asiakasryhmät äidinkielen perusteella tarkasteltuna muodostivat arabiankieliset ja somalinkieliset asiakkaat, joita oli 14 ja 13 prosenttia asiakkaista. Neljänneksi suurin asiakasryhmä oli englantia puhuvat asiakkaat, joiksi muista kieliryhmistä poiketen tilastoitiin sekä englantia äidinkielenään puhuvat asiakkaat että asiakkaat, joita palveltiin englannin kielellä. Yksittäisistä kieliryhmistä seuraavaksi eniten neuvontapisteessä tilastoitiin kurdia ja turkkia äidinkielenään puhuvia asiakkaita, joita asiakkaista oli 6 ja 4 prosenttia. Asiakkaista viroa äidinkielenään puhui 3 prosenttia ja suomea 2 prosenttia.

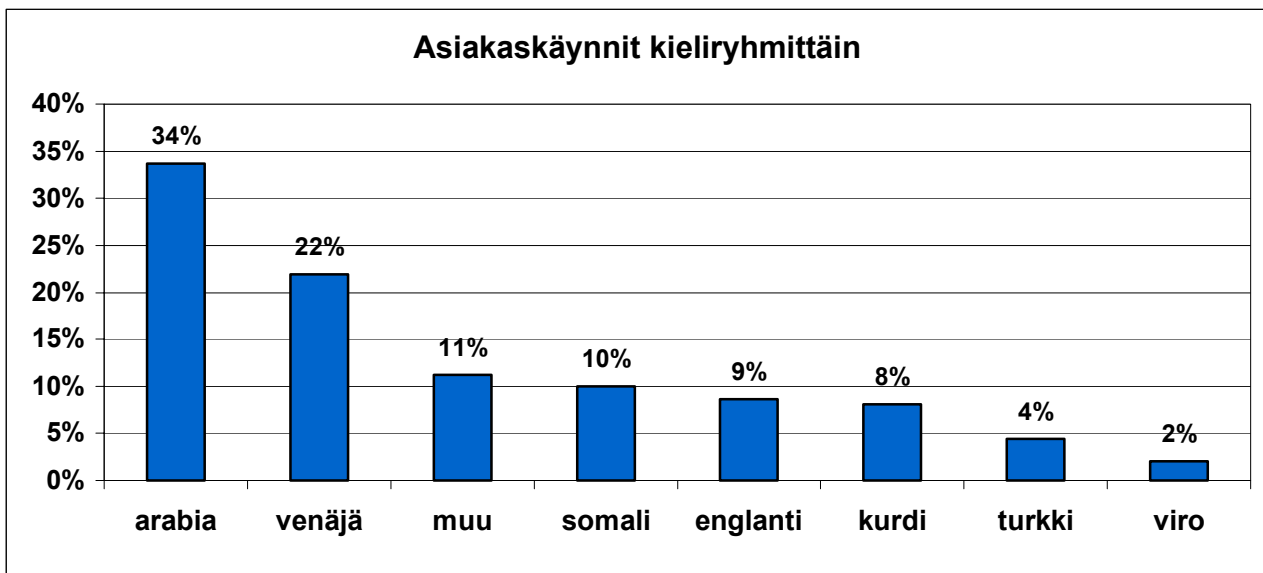
Asiakkaista 7 prosenttia puhui äidinkielenään jotain muuta kuin edellä mainittuja kieliä. Näiden neljänkymmenenviiden asiakkaan joukossa on bulgariankielisiä (10), persiaa puhuvia (5), ukrainaa puhuvia (4), portugalinkielisiä (3) ja turkmeenia puhuvia (3), soraninkielisiä (kurdimurre) (3) sekä afgaania puhuvia (3). Loput muita kieliä puhuvat yksittäiset asiakkaat olivat kotoisin Saksasta, Syyriasta, Bosniasta, Nigeriasta, Tunisiasta, Marokosta, Kongosta, Gambiasta, Japanista, Algeriasta, Libyasta, Namibiasta, Malesiasta ja Intiasta.



Vuoteen 2004 verrattuna asiakaskunta on muuttunut jonkin verran. Venäjänkielisten asiakkaiden osuus on pudonnut edellisvuoden 52 prosentista 44 prosenttiin muiden kieliryhmien osuuden kasvaessa. Arabiankieliset, joita edellisvuonna oli 9 prosenttia asiakkaista, ylittivät vuonna 2005 somalinkielisten osuuden, joka vuonna 2004 oli 12 prosenttia. Myös englanninkielisten osuus on kasvanut viidestä kahdeksaan prosenttiin, kurdinkielisten osuus kolmesta kuuteen prosenttiin ja vironkielisten kahdesta kolmeen prosenttiin.

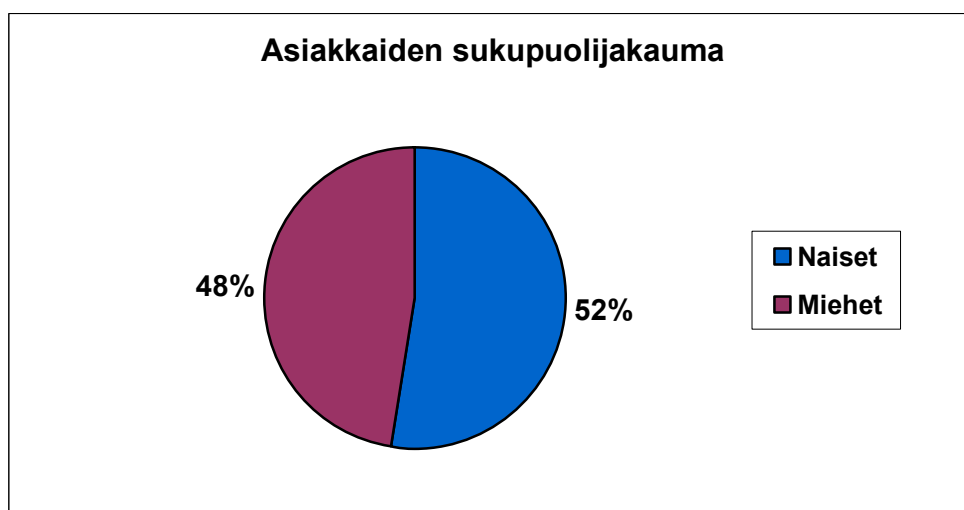
Neuvontapisteiden asiakkaat edustavat pitkälti Helsingin suurimpia maahanmuuttajaryhmiä, ja venäjän- ja somalinkielisten asiakkaiden osuus onkin suuri. Asiakkaiden voi kuitenkin katsoa tulevan neuvontapisteeseen ennen kaikkea siksi, että neuvontapisteessä heidän on mahdollista saada palvelua äidinkielellään ja saman kulttuuritaustan edustajalta. Tästä syystä esimerkiksi arabiankielisten sekä kurdia puhuvien asiakkaiden osuus neuvontapisteessä on suurempi kuin Helsingissä keskimäärin. Sen sijaan kieliryhmät, joille ei ole tarjolla palvelua äidinkielellään, löytävät neuvontapisteiden asiakkaiksi harvemmin. Näin ollen, esimerkiksi Helsingin toiseksi suurin kieliryhmä, vironkieliset, asioivat neuvontapisteessä melko harvoin, samoin kuin kiinankieliset, jotka muodostavat 2,7 prosenttiosuuden Helsingin vieraskielisistä ja joita siis asuu Helsingissä enemmän kuin esimerkiksi kurdin- tai turkinkielisiä.

Asiakaskäynnit kieliryhmittäin. Venäjänkielisten asiakkaiden suuresta määrästä huolimatta asiakaskäyntien perusteella suurin asiakasryhmä vuonna 2005 olivat arabiankieliset asiakkaat. He tekivät kaikista asiakaskäynneistä 34 prosenttia venäjänkielisten asiakkaiden tehdessä käynneistä 22 prosenttia. Muut suurimmista kieliryhmistä tekivät selvästi vähemmän käynnejä kuin arabian- ja venäjänkieliset asiakkaat.

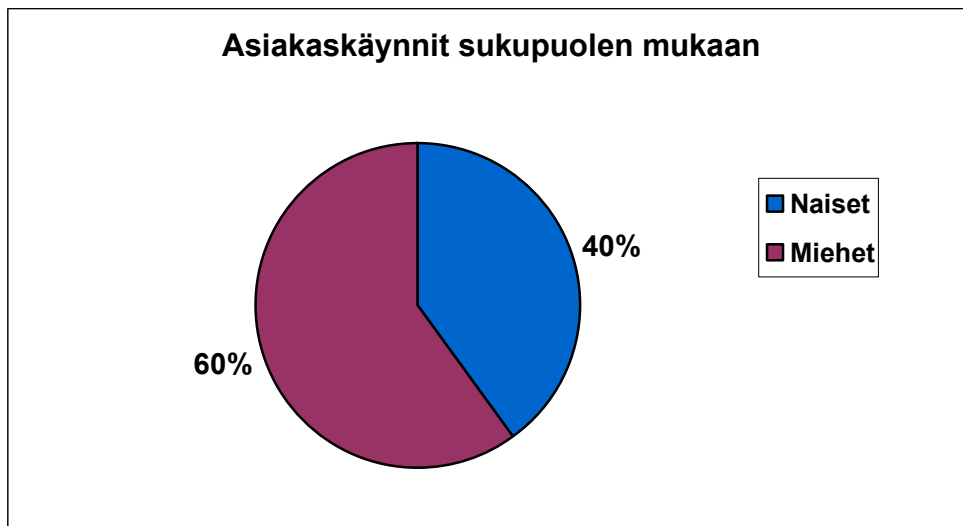


Asiakkaiden sukupuoli. Helsingin koko väestöstä naisia on 53 prosenttia, mutta ulkomaalaisten miesten osuus, 53 prosenttia, ylittää ulkomaalaisten naisten osuuden Helsingissä. Sukupuolierot kansalaisuusryhmittäin ovat kuitenkin suuret. EU-maiden kansalaisista keskimäärin 56 prosenttia on miehiä, mutta esimerkiksi virolaisista 54 prosenttia ja venäläisistä 59 prosenttia on naisia. Useimmissa kansalaisuusryhmissä miehet muodostavat joka tapauksessa enemmistön. (Helsingin ulkomaalaisväestö vuonna 2005.)

Huolimatta ulkomaalaisten miesten hieman suuremmasta määrästä Helsingissä, vuonna 2005 neuvontapisteiden asiakkaista enemmistö, 52 prosenttia, oli naisia. Naisasiakkaiden suurempi määrä selittyy juuri venäjänkielisten naisasiakkaiden suurella määrällä. Somalinkielisiä asiakkaita lukuun ottamatta miesten osuus olikin kaikissa kieliryhmissä naisten osuutta suurempi.

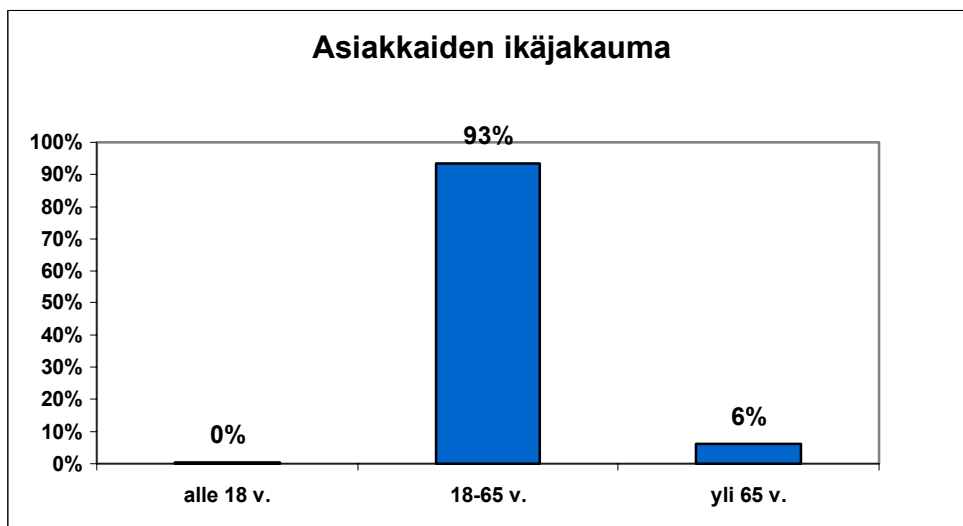


Naisasiakkaiden hieman suuremmasta lukumäärästä huolimatta miehet tekivät 60 prosenttia asiakaskäynneistä. Miesten suurempaa käyntivilkkautta selittää pitkälti arabiankielisten miesten käyntiaktiivisuus.

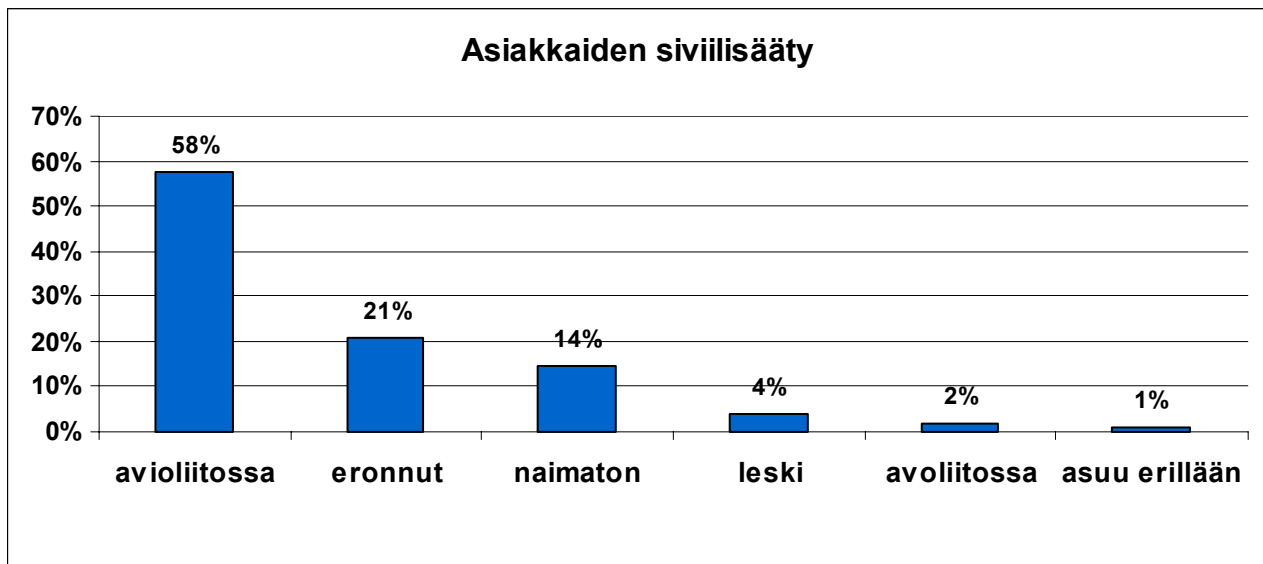


Asiakkaiden ikäjakauma. Suomen ja Helsingin vieraskielisen väestön suurimmat ikäluokat ovat nuorissa työikäisissä sekä lapsissa. Työikäisiä (15–64-vuotiaita) vieraskielisistä on 77 prosenttia koko väestön työikäisten osuuden ollessa 72 prosenttia. Alle 15-vuotiaita vieraskielisistä taas on 19,2 prosenttia, kun koko väestössä osuus on 14,5 prosenttia. EU-maiden kansalaisissa painotus on vanhemmissa työikäisissä, venäläisillä ja virolaisilla ikärakenne on tasaisempi. Afrikkalaisten ikärakenne poikkeaa muista ryhmistä siten, että heillä lapsia ja nuoria on paljon ja yli 65-vuotiaiden osuus on erittäin pieni. Afrikkalaisväestöstä jopa 30 prosenttia onkin lapsia. Myös keski- ja länsiaasialaisten joukossa lasten osuus on suuri, 20 prosenttia. (Helsingin kaupungin ulkomaalaisväestö vuonna 2005.)

Vuonna 2005 jopa 93 prosenttia neuvontapisteen asiakkaista oli työikäisiä 18–65-vuotiaita. Yli 65-vuotiaita asiakkaita oli 40 ja alaikäisiä asiakkaita vain kaksi.



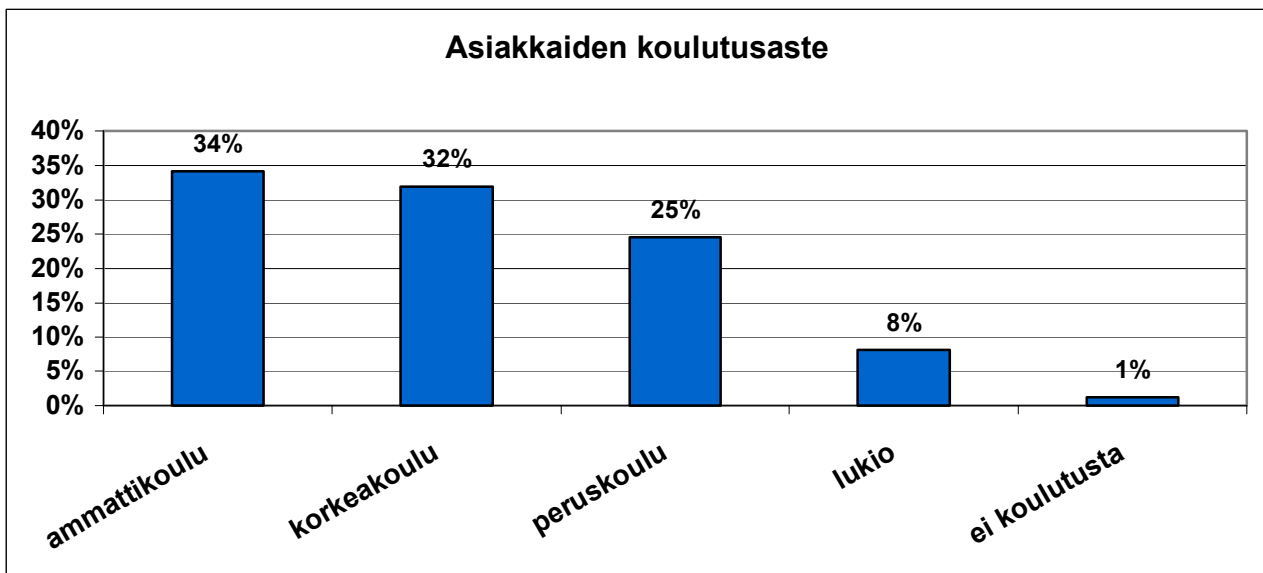
Asiakkaiden siviilisäätty. Vuoden 2005 asiakkaista 58 prosenttia oli avioliitossa, 21 prosenttia oli eronnut ja 14 prosenttia oli naimattomia. Leskiä asiakkaista oli 4 prosenttia. Avoliitossa tai erillään asuminen oli maahanmuuttaja-asiakkaiden keskuudessa sen sijaan melko harvinaista.



Koko Helsingin vieraskieliseen väestöön verrattuna neuvontapisteiden asiakkaat olivat avioliitossa useammin, ja koko väestöön verrattuna selvästi useammin. Helsingin vieraskielisistä oli vuodenvaihteessa 2004/2005 naimisissa 40 prosenttia, kun vastaava osuus koko väestöllä oli 31 prosenttia. Vaikka osa ulkomaalaisista on avioitunut vasta Suomeen muutettuaan, avioliitto suomalaisen kanssa on yksi merkittävä selittävä tekijänä ulkomaalaisten muuttoon Suomeen ja Helsinkiin. Suomalaisten ja ulkomaan kansalaisten välisiä avioliittoja on solmittu 1990-luvun lopulta lähtien tasaiseen runsaan 200 avioliiton vuositahtiin. Vuonna 2005 Helsingissä oli 10 865 perhettä, joiden puolisoista ainakin toinen on ulkomaalainen. (Helsingin kaupungin ulkomaalaisväestö vuonna 2005; Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006.)

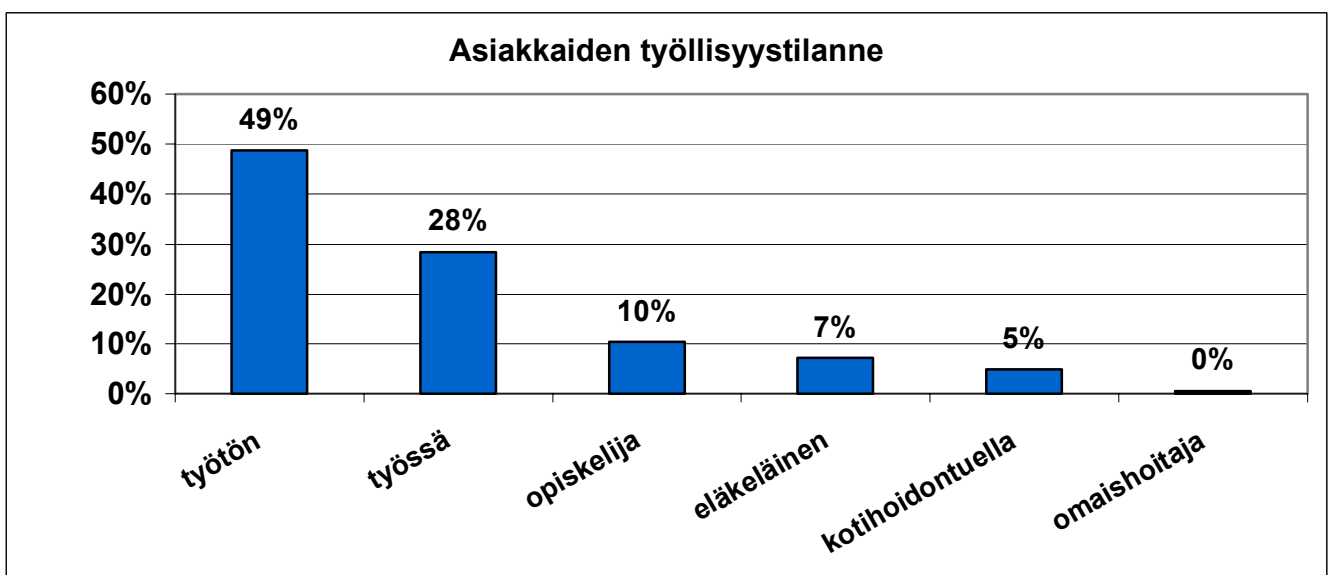
Vuonna 2004 Helsingissä syntyi 41,1 lasta tuhatta 15–49-vuotiasta naista kohden. Vieraskielisillä hedelmällisyysluku oli huomattavasti korkeampi, 61,1 lasta tuhatta naista kohden. Vieraskieliset äidit myös saavat lapsensa hieman nuorempina kuin koko väestön äidit. Vaikka neuvontapisteiden asiakkaat ovat useammin naimisissa kuin koko Helsingin vieraskielinen väestö, heidän keskimääräinen lapsilukunsa on jopa helsinkiläisperheiden lapsilukua pienempi. Kun kaikkien helsinkiläisten perheiden lapsiluku oli 0,84 ja Helsingin ulkomaalaisperheiden 1,10, neuvontapisteiden asiakkaiden lapsiluku oli 0,8. Lasten määrä kuitenkin vaihteli paljon äidinkielen mukaan myös maahanmuuttajien neuvontapisteiden asiakkailla.

Asiakkaiden koulutusaste. Koulutusasteeltaan suurimman asiakasryhmän muodostivat ammatillisen koulutuksen saaneet, joita oli 34 prosenttia asiakkaista. Toiseksi eniten oli ylemmän tai alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita, joita oli 32 prosenttia asiakkaista. Vain peruskoulun oli suorittanut 25 prosenttia asiakkaista ja lukion oli käynyt 8 prosenttia. Täysin kouluttamattomia oli asiakkaista vain prosentti, eikä heidän joukossaan ollut luku- eikä kirjoitustaidottomia.



Neuvontapisteiden asiakkaat olivatkin koko Helsingin vieraskielistä väestöä keskimäärin koulutetumpia. Vuoden 2003 tilastot osoittavat, että 15 vuotta täyttäneistä helsinkiläisistä vieraskielisistä 58 prosentilla ei ollut perusasteen jälkeistä tutkintoa tai heidän koulutuksensa oli tuntematon. 22 prosentilla vieraskielisistä sen sijaan oli keskiasteen ja 20 prosentilla korkea-asteen koulutus. Koko väestöön verrattuna vieraskieliset ovatkin keskimäärin huonommin koulutettuja. Vähän kouluttautuneita on erityisesti somalien, vietnamilaisten ja turkkilaisten joukossa. Esimerkiksi joka neljännellä somalinkielisellä ei ole peruskoulututkintoa. Arabien ja turkkilaisten joukossa on kuitenkin myös korkeasti koulutettuja runsaasti, kuten myös venäläisten ja virolaisten joukossa. Esimerkiksi venäläisistä lähes 40 prosenttia on suorittanut tutkinnon joko yliopistossa tai ammattikorkeakoulussa. (Perhoniemi ja Jasinskaja-Lahti 2006.)

Asiakkaiden työllisyys. Asiakkaiden työllisyystilanteen tarkastelu osoittaa, että lähes puolet (49 %) vuoden 2005 asiakkaista oli työttömänä. Asiakkaista 28 prosenttia oli sen sijaan työssä, joka neuvojien mukaan on yleisimmin määräaikaista työtä. Opiskelijoita asiakkaista oli 10 prosenttia ja eläkeläisiä 7 prosenttia. Kotihoidotuen saajien osuus oli 5 prosenttia. Joukossa oli myös muutama omaishoitaja.



Suomen maahanmuuttajista keskimäärin 76–77 prosenttia kuuluu työikäiseen väestöön, suomalaisista vastaavasti noin 67–72 prosenttia. Työministeriön mukaan vuoden 2005 lopussa työttömyysaste ulkomaalaisilla oli koko maassa 29 prosenttia, koko väestön työttömyysasteen ollessa 8,4 prosenttia. Ulkomaalaisista miehistä työttöminä oli 21 prosenttia, naisista 31 prosenttia. Koko väestöstä miesten työllisyysaste oli sen sijaan 69,5 prosenttia ja naisten 66 prosenttia. (Työministeriö 2006.) Neuvontapisteiden asiakkaiden joukossa on niin ulkomaiden kuin Suomenkin kansalaisia, minkä vuoksi heidän työllisyyttään ei voi täysin rinnastaa Suomen ja Helsingin ulkomaalaisten työllisyyttä koskeviin tilastoihin. Neuvontapisteiden asiakkaista työttömänä oli kuitenkin huomattavasti enemmän kuin Suomen ulkomaalaisissa keskimäärin.

Vuonna 2005 suurimmat työnhakijaryhmät kansalaisuuden perusteella olivat Venäjän ja Viron kansalaiset, jotka muodostivat 43 prosentin osuuden ulkomaalaisista työnhakijoista. Seuraavaksi eniten oli irakilaisia, iranilaisia, somalialaisia, entisen Jugoslavian alueelta muuttaneita sekä turkkilaisia, vietnamilaisia ja ruotsalaisia työnhakijoita. Helsingissä työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuneita ulkomaan kansalaista on ollut kuukausittain melko tasaisesti 3 200–4 000 koko 2000-luvun ajan. (Työministeriö 2006.)

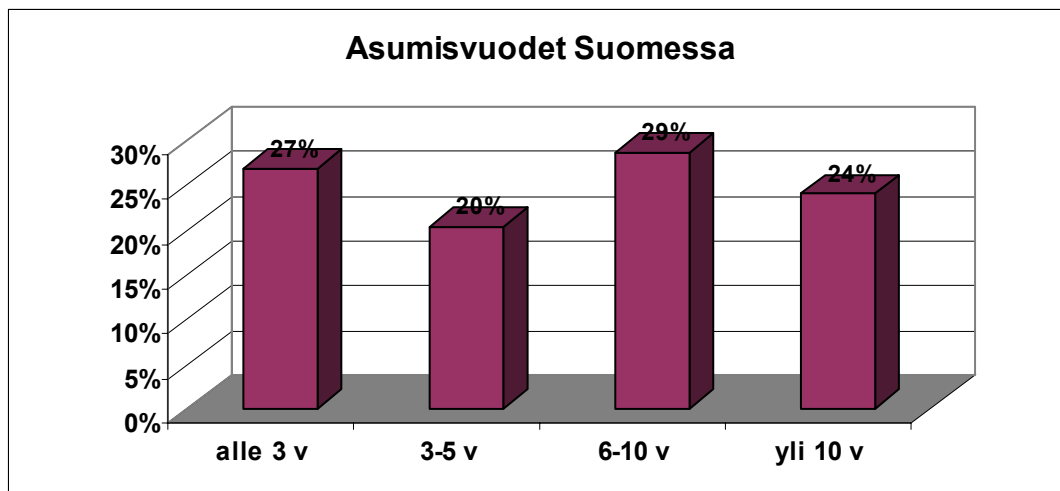
Tutkimukset ovat osoittaneet, että maahanmuuttajien työllistymistä helpottavia resursseja ovat hyvä suomen kielen taito, lähtömaassa suoritettu korkeakoulututkinto, jokin Suomessa suoritettu tutkinto, monikulttuuriset sosiaaliset verkostot sekä kontaktit kantäväestöön. Myös pitkän Suomessa oleskeluajan on havaittu parantavan selvästi kaikkien maahanmuuttajaryhmien työllistymismahdollisuuksia humanitaarisista syistä vastaanotettuja pakolaisia lukuun ottamatta. Etninen tausta ja äidinkieli sukupuolen ohella vaikuttavatkin merkittävästi maahanmuuttajien työllistymiseen. EU-maista ja Pohjoismaista tulevat työllistyvät parhaiten. Esimerkiksi vironkielisten on todettu työllistyvän maahanmuuton jälkeen nopeammin kuin venäjänkielisten ja kaksikielisten (suomea ja venäjää äidinkielenään puhuvien). Sen sijaan erityisesti pakolaistaustaisilla maahanmuuttajilla on ollut vaikeuksia työllistyä. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006; Reuter ym. 2005.) Työministeriön arvion mukaan vuonna 2005 korkein työttömyysaste olikin irakilaisilla (67 %), afgaaneilla (66 %), somalialaisilla (62 %) sekä iranilaisilla (60 %).

Maahanmuuttajien työllistymisen on kuitenkin parantunut viime vuosina koko maan tilastoissa: Ulkomaalaisten työnhakijoiden sijoittuminen avoimille markkinoille on kaksinkertaistunut ja työllistämistoimenpiteillä sijoittuminen on yli kaksinkertaistunut vuosien 1998 ja 2004 välillä. Vuonna 2004 työllistyneistä, koko maan ulkomaalaisista työnhakijoista 32 prosenttia sai töitä vapailta markkinoilta, 27 prosenttia sijoitettiin toimenpiteillä, 35 prosenttia aloitti työvoimakoulutuksen ja 6 prosenttia jonkun muun koulutuksen. Etelä-Suomessa maahanmuuttajat ovat viime vuosina työllistyneet hyvin erityisesti palvelusektorille sekä rakennus-, kuljetus- ja hoitoaloille. Koko työvoimaan verrattuna ulkomaalaiset olivat suhteellisesti yliedustettuina liike-elämän palveluiden, majoitus- ja ravitsemistoiminnan sekä koulutuksen toimialoilla. Yrittäjinä ulkomaalaistaustaisten työvoimasta oli 6,1 prosenttia, koko Helsingin työväestöstä vastaava osuus oli 4,9 prosenttia. (Työministeriö 2006.)

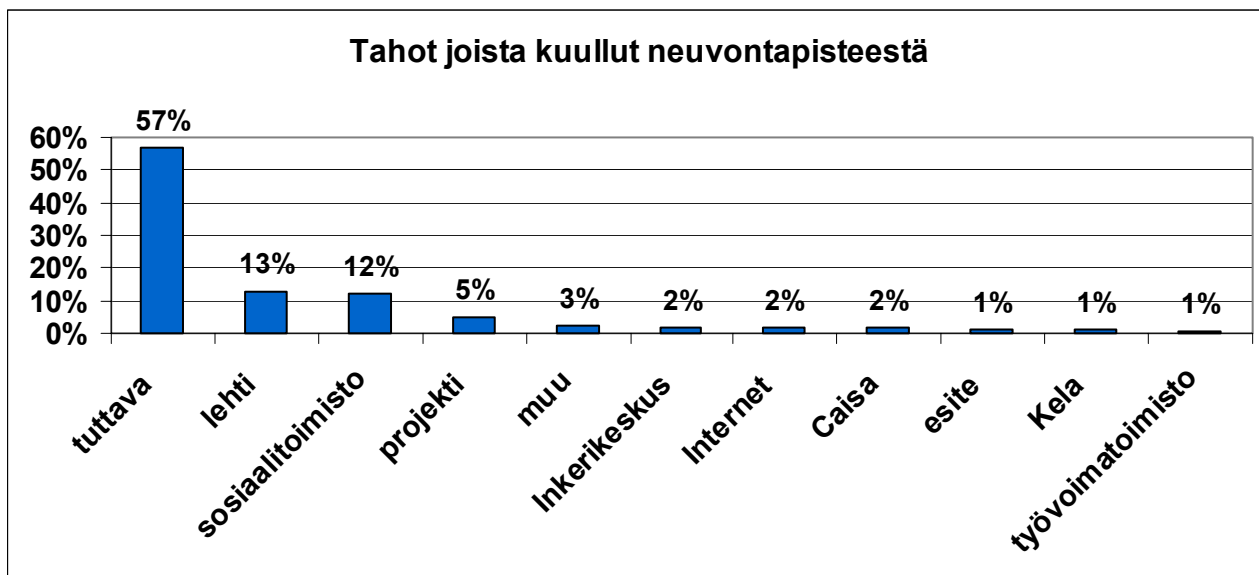
Neuvontapisteiden asiakkaista opiskelijoita oli kymmenen prosenttia, mikä vastaa opiskelijoiden osuutta Suomen kaikissa maahanmuuttajaryhmissä yleisestikin. Ulkomaalaisten opiskelijoiden määrä on Suomessa kasvanut. Vuonna 2004 yliopistoissa oli 4 700 ja ammattikorkeakouluissa 3 800 ulkomaalaista tutkinto-opiskelijaa. Nykyisin vain 10 prosenttia täällä tutkinnon suorittaneista kuitenkin jää maahan töihin. (Jaakkola 2005.) Perhoniemen ja Jasinskaja-Lahden seurantatutkimus osoitti, että vaikka maahanmuuttajien työllisyystilanne oli parantunut, heidän keskimääräinen koulutustasonsa ei ollut kasvanut. Valtaväestöstä selvästi erottuvat ja pakolaisina saapuneet näyttivät myös hyötynneen kouluttautumisestaan työmarkkinoilla muita maahanmuuttajaryhmiä vähemmän. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006.) Reuterin ym. (2005) mukaan hyvä kielitaito kompensoi vähäistä koulutusta. Suomen kielen opiskelulla onkin erityisen keskeinen merkitys

maahanmuuttajien työllistämässä, sillä koulutuksen hyödyntäminen tulomaassa vaatii yleensä valtakielen taitoa.

Suomessa asumisaika. Viime vuoden raportissa tuotiin esiin, että 76 prosenttia neuvontapisteen vuoden 2004 asiakkaista oli asunut Suomessa yli kolme vuotta, mikä on aiemmin ollut yläraja kotouttamislain piiriin kuulumiselle ja oikeudelle kotouttamissuunnitelmaan. Raportissa todettiin, että kolme vuotta on suurelle osalle maahanmuuttajista liian lyhyt aika saavuttaa sellainen kieli- ja yhteiskuntatietämys, että he selviäisivät yhteiskunnassamme ilman erityispalveluja. (Maahanmuuttajien neuvontapisteen raportti 2004.) Vuoden 2005 asiakkaiden tarkastelu osoittaa saman ilmiön. 73 prosenttia asiakkaista oli asunut Suomessa pidempään kuin kolme vuotta. Suurimman asiakasryhmän muodostivat asiakkaat, jotka olivat asuneet Suomessa 6–10 vuotta. Lähes yhtä paljon oli kuitenkin asiakkaita, jotka olivat olleet maassa alle kolme vuotta. Eri kieliryhmien asumisajoissa oli kuitenkin suuria eroja, joita selvitetään myöhemmissä luvuissa.

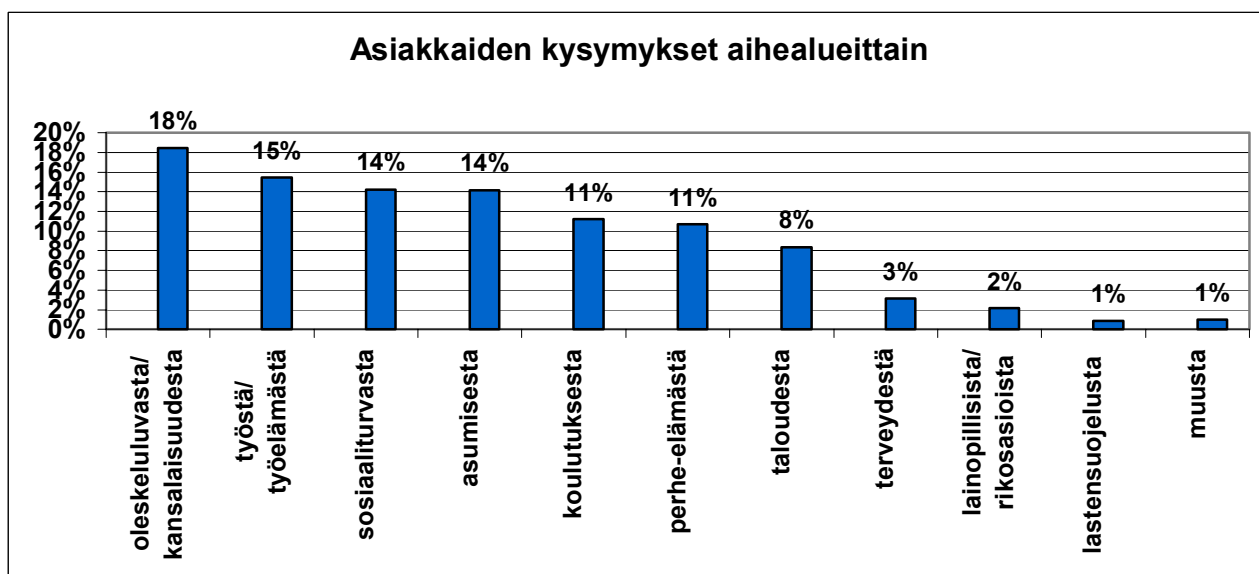


Mistä kuullut Maahanmuuttajien neuvontapisteestä. Kaikista asiakkaista 57 prosenttia oli kuullut Maahanmuuttajien neuvontapisteestä tuttavaltaan. Merkittävänä informaationlähteenä venäjänkielisille asiakkaille toimi myös venäjänkielinen Spektr-lehti, josta neuvontapisteestä oli kuullut 12 prosenttia asiakkaista. Asiakkaista 11 prosenttia oli saanut tietää neuvontapisteestä sosiaalitoimistosta ja 5 prosenttia jonkin projektin kautta. Muut informaationtahot, kuten painetut esitteet tai sähköiset viestimet näyttelivät varsin vähäpätöistä roolia. Myös edellisvuonna ystävältä tai tuttavalta neuvontapisteestä oli kuullut suurin osa asiakkaista, 45 prosenttia. Puskaradion merkitys näyttää siis kasvaneen entisestään.



7 Asiakkaiden kysymysaiheet vuonna 2005

Vuonna 2005 neuvontapisteiden asiakkaiden kysymyksistä suurin osa, 18 prosenttia, koski oleskelulupiin ja kansalaisuuteen liittyviä asioita. Seuraavaksi eniten, 15 prosenttia, kysymyksistä liittyi työhön ja työelämään. Kysymyksistä 14 prosenttia käsitteli sosiaaliturvaa ja asumista kumpaistakin. Koulutuksesta halusi tietää 11 prosenttia asiakkaista, perhe-elämään liittyvistä asioista 9 prosenttia ja taloudesta 8 prosenttia asiakkaista. Asiakkaiden kysymyksistä 3 prosenttia koski terveyttä ja 2 prosenttia lainopillisia tai rikosasioita, kuten rikosilmoituksia, valituksia ja elänsuojelurikoksia. Lastensuojeluun liittyvien kysymysten osuus oli prosentin luokkaa, kuten myös muiden kysymysten osuus. Nämä 13 muuta kysymystä pitivät sisällään kysymykset vakuutuksesta (4), vapaa-ajasta (3), teleoperaattoreista (2), lahjoituksen antamisesta, käännöstyöstä, matkustamisesta ja uskonnosta.

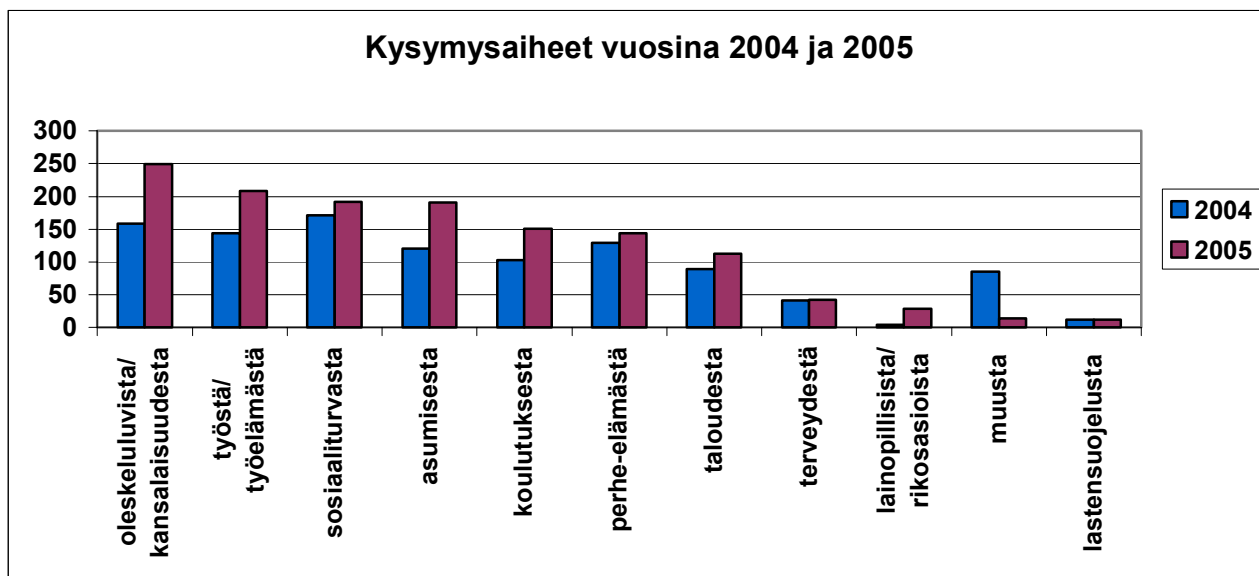


Kysymysten kärkikolmikko oli sama kuin edellisvuonna, mutta eri järjestyksessä. Vuonna 2004 eniten kysyttiin sosiaaliturvasta, toiseksi eniten oleskeluluvista ja kolmanneksi eniten työelämästä. Lastensuojelua lukuun ottamatta kaikesta kysyttiin vuonna 2005 myös enemmän kuin vuonna 2004. Kärkikolmikkoa lisäksi asumiseen liittyvät kysymykset nousivat selvästi, samoin kuin kysymykset

koulutuksesta, taloudesta, perhe-elämästä sekä lainopillisista asioista. Muutokseen vaikuttaa tosin jonkin verran myös erot luokitteluissa.

Taulukko 1. Asiakkaiden kysymysaiheet vuosina 2004 ja 2005

Kysymysaiheet	Vuonna 2004/kpl	Vuonna 2005/kpl
oleskeluluvista ja kansalaisuudesta	159	249
työstä ja työelämästä	144	208
sosiaaliturvasta	171	192
asumisesta	120	191
koulutuksesta	103	151
perhe-elämästä	129	144
taloudesta	89	113
terveydestä	41	42
lastensuojelusta	12	12
lainopillisista asioista	4	29
muusta	85	14
yrittäjien rekisteröinnistä		4



Uusi ulkomaalaislaki, oleskeluluvat ja kansalaisuus. Oleskelulupiin ja kansalaisuuteen liittyvät asiat nousivat vuonna 2005 neuvontapisteen asiakkaiden keskuudessa kysytyimmäksi aiheeksi. Näiden kysymysten kasvu selittyy pitkälti uudella ulkomaalaislailla, joka astui voimaan 1.5.2004. Epäselvyyttä asiakkaiden keskuudessa aiheuttikin vielä vuonna 2005 lain vaikutus heidän statukseensa.

Uusi ulkomaalaislaki edellyttää, että ulkomaalainen oleskelee Suomessa jatkuvaluontoisesti neljä vuotta ennen kuin hän voi saada pysyvän oleskeluluvan⁴; ennen pysyvän oleskeluluvan saamiseen riitti kahden vuoden oleskeluaika. Uuden lain mukaan Suomen kansalaisuutta ulkomaalainen voi sen sijaan hakea asuttuaan Suomessa viisi vuotta. Kansalaisuuden saaminen edellyttää suomen tai

⁴ Oleskelulupa on joko määräaikainen tai pysyvä. Määräaikainen myönnetään tilapäistä (B) tai jatkuvaluonteista (A) maassa oleskelua varten. Pysyvä oleskelulupa (P) on voimassa toistaiseksi.

ruotsin osaamista, toimeentulonsa osoittamista sekä sitä, ettei ole syylistynyt rikoksiin. Siirtymäsäännöksen mukaan korotettu asumisaikavaatimus ei kuitenkaan koske ulkomaalaista, jonka jatkuvaluonteinen oleskelu on alkanut ennen uuden lain voimaantuloa. (Kuosma 2005; Työministeriö 2006.)

Erityisesti kansalaisuuden saamiseen tulleet muutokset työllistivät neuvoja vuonna 2005. Uusi kansalaisuuslaki toi tullessaan uudet ehdot, kuten kielitaidon osoittamisen yhtenevällä kokeella. Aikaisemmin suomen kielen opettajan antama kielitodistus riitti kansalaisuushakemukseen, mutta uusi laki edellyttää uudenlaisen ja yhteneväisen kielikokeen läpäisemistä. Siirtymäaikana laki aiheuttikin kysymyksiä vanhan kielitodistuksen kelpoisuudesta. Myös valitukset lisääntyivät.

Tapausesimerkki. Asiakkaan kansalaisuushakemus oli pantu vireille ennen uuden ulkomaalaislain voimaan astumista. Uusi laki kuitenkin edellytti asiakasta toimittamaan lyhyen ajan sisällä Ulkomaalaisvirastolle uuden suomenkielen todistuksen. Ongelmana oli, että todistuksen saaminen olisi kestänyt vähintään kaksi kuukautta, sillä suomenkielen kokeita järjestetään melko harvoin. Koska asiakas ei kyennyt toimittamaan uutta todistusta kielitaidostaan tarpeeksi nopeasti, hän sai kielteisen päätöksen kansalaisuushakemukseensa. Asiakas valitti hallinto-oikeuteen.

Tapausesimerkki. Asiakas oli jättänyt poliisille kansalaisuushakemuksen, jonka liitteenä oli muu kuin yleisen kielitutkinnon (YKI) testin kielitodistus. Poliisi ei ollut huomauttanut, että kyseinen todistus ei kelpaa. Ulkomaalaisvirastolta tuli aikanaan päätös, jonka mukaan asiakkaan tulee suorittaa oikea kielikoe. Asiakas oli tämän jälkeen hakenut Opetushallitukselta rinnastamispäätöstä opettajaltaan saamaansa kielitodistukseen. Ulkomaalaisvirasto ei kuitenkaan voinut hyväksyä rinnastamispäätöstä, sillä Opetushallituksen myöntämä rinnastamispäätös koskee valtion virkamiehiltä vaadittavaa kotimaisten kielten todistusta, mutta ei käy kansalaisuushakemukseen. Ulkomaalaisvirasto hyväksyy nykyiseen kansalaisuushakemukseen perustuen vain YKI-testin.

Tapausesimerkki: Asiakas oli hakenut Suomen kansalaisuutta. Hän oli epähuomiossa mennyt valtion virkamieskokeeseen YKI-testin sijaan, eikä ollut läpäissyt testiä. Ulkomaalaisvirasto ei voinut myöntää lisääntä YKI-tutkinnon suorittamiseen muiden hakijoiden yhdenvertaisuuden vuoksi. Neuvoja totesi, että asiakkaan olisi mentävä suomen kielen kurssille, suoritettava testi ja haettava kansalaisuutta uudestaan.

Neuvojen mukaan vastaavanlaisia tapauksia ilmeni useita. Monet maahanmuuttaja-asiakkaat myös kokevat, että tarjottu suomen kielen koulutus ei anna valmiuksia läpäistä koetta. Lisäksi useita tunteja kestävä koetilanne on monille maahanmuuttajille uusi ja vieras tilanne, josta heidän voi olla vaikea suoriutua riittävästä kielitaidosta huolimatta.

Edellä mainittujen kysymysten lisäksi myös vuodesta toiseen toistuvat kysymykset, kuten paluumuuttajien ja perheenjäsenten luvat, nousivat esiin asiakkaiden kysymyksissä.

Uusi ulkomaalaislaki ja työelämä. Seuraavaksi eniten asiakkaat kysyvät työstä ja työelämästä, mikä myös osaltaan selittyy uuden ulkomaalaislain voimaan astumisella. Uuden lain mukaan Suomeen työn vuoksi tulevalta ulkomaalaiselta edellytetään työ- ja oleskeluluvan sijasta vain yhtä lupaa, työntekijän oleskelulupaa. Työntekijän oleskelulupa myönnetään kaksivaiheisesti: työvoimatoimisto harkitsee ensin luvan myöntämiseen liittyvät työvoimapolitiittiset edellytykset, minkä jälkeen Ulkomaalaisvirasto myöntää luvan, jollei sen myöntämiselle ole esteitä. Siirtymäsäännösten mukaan ennen 1.5.2004 vireille tullesiin asioihin sovellettiin vanhaa lakia. (Työministeriö 2006; Kuosma 2005.)

EU-kansalaiset ja heihin rinnastettavat saavat tehdä Suomessa töitä kolme kuukautta vapaasti, minkä jälkeen heidän on rekisteröitävä paikallispoliisissa oleskeluoikeutensa. Muut kuin EU-kansalaiset ja heihin rinnastettavat ulkomaalaiset työntekijät tarvitsevat Suomessa työskentelyä varten työntekijän oleskeluluvan. Tämä voidaan myöntää sekä tilapäisen että jatkuvaluontoisen työnteon perusteella. Rajoittamaton työnteke-oikeus ulkomaalaisella on, jos hän on saanut pysyvän

tai jatkuvan oleskeluluvan jollain muulla kuin työnteon perusteella, jos hän on saanut tilapäisen oleskeluluvan joko tilapäisen suojelun tai muun humanitaarisen maahanmuuton perusteella tai jos hän on saanut määräaikaisen oleskeluluvan Suomeen. (Työministeriö 2006) Työlupiin liittyvä säännöstö ja näiden sovellus ovat usein epäselviä paitsi maahanmuuttaja-asiakkaille myös suomalaisille työnantajille.

Tapausesimerkki. Aasialainen mies tuli työhön suomalaiseen telealan yhtiöön. Miehen vaimo sai niin ikään tilapäisen oleskeluluvan perhesiteen perusteella. Myös vaimo halusi tehdä Suomessa työtä ja etsi itselleen työpaikan. Työpaikka löytyikin, mutta ongelmaksi muodostui se, ettei työnantaja suostunut palkkaamaan vaimoa ilman työlupaa. Vaimo pyysi poliisilta työlupaa, mutta poliisi kehotti tätä ensin hankkimaan työpaikan ja tuomaan näyttille työsopimuksen.

Ulkomaalaislain mukaan työntekijän oleskelulupa oikeuttaa pääsääntöisesti työskentelemään tietyllä ammattialalla. Toisinaan asiakkaiden onkin ollut vaikea ymmärtää, miksi esimerkiksi kausityöntekijäksi Suomeen tulleena hän ei voi hakea työtä vaikkapa pikaruokaravintolasta. Eräs neuvojista toteaa, että uusi ulkomaalaislaki kyllä tarjoaa enemmän mahdollisuuksia, mutta ongelmana on, ettei sitä ole riittävästi avattu ihmisille.

1.5.2004 Suomi otti käyttöön myös kahden vuoden siirtymäaikaisin työvoiman liikkumiselle kahdeksasta uudesta jäsenmaasta – Tšekistä, Virosta, Latviasta, Liettuasta, Unkarista, Puolasta, Sloveniasta ja Slovakiasta. Tänä ajanjaksona uusista jäsenmaista tulleiden työntekijöiden työnteon edellytyksenä oli työvoimatoimiston hyväksymä päätös, joka annettiin samoin edellytyksin kuin työntekijän oleskelulupajärjestelmässä. Sen sijaan niiden uusien jäsenmaiden kansalaisten, jotka oleskelivat Suomessa muulla kuin työnteon perusteella, työmarkkinoille pääsyä ei rajoitettu. Tällaisia ovat esimerkiksi elinkeinonharjoittajat, työntekijöiden perheenjäsenet ja opiskelijat. Suora työllistäminen on ollut varsin vähäistä, mutta lähetetyn työvoiman määrän arvioidaan kasvaneen selvästi. Kehitys on tuonut mukanaan myös epäkohtia, kuten työehtojen valovannan vaikeuden ja työntekijöiden epävarman aseman. (Työministeriö 2006.)

Tapausesimerkki. Asiakas oli saapunut työnvälitysfirman kautta Suomeen töihin. Hän ei puhunut suomea eikä hänellä ollut Suomessa sukulaisia tai tuttavuuksia. Sopimukseen oli kuulunut työpaikka, huone välittäjän omasta asunnosta sekä tarvittavat luvat. Nainen oli allekirjoittanut valtakirjan, jolla välittäjä oli valtuutettu hoitamaan naisen kaikki asiat. Työsopimuksen mukaan naisella oli neljän kuukauden koeaika, eikä tuntipalkasta mainittu mitään. Välittäjä oli alkanut painostaa naista seksuaalisesti. Asiakas halusi asunnon, mutta hänellä ei ollut varaa takuuvuokraan ja hän pelkäsi irtisanomista. Neuvontapisteeseen työntekijä peruutti valtakirjan maistraatissa ja auttoi naista asunnon ja toisen työpaikan etsimisessä.

Siirtymäajasta luopumisen toivotaan lisäävän suoraa työllistämistä vuokratyövoiman sijaan.

Neuvojien mukaan uusien EU-maiden kansalaisten työluvat sekä perheenjäsenien oikeudet aiheuttivat paljon epätietoisuutta viime vuoden aikana. Työluvan saamisessa ilmeni paljon ongelmia, sillä eri viranomaistahoilla Suomessa ei ollut valmiuksia ja koulutusta hoitaa hakemuksia asianmukaisesti. Uuden ulkomaalaislain ja siirtymäajan tullessa voimaan esimerkiksi Suomen edustustoissa Baltian maissa paluumuuttajia saatettiin virheellisesti kohdella työnhakijoina ja heille myönnettiin määräaikainen oleskelulupa jatkuvan oleskeluluvan sijaan. Maahanmuuttoyksikkö Suomessa ei puolestaan voinut palvella näitä asiakkaita, koska heillä ei ollut pysyvää oleskelulupaa. Nämä asiakkaat näkyvätkin neuvontapisteiden vuoden 2005 tilastoissa. Eräs neuvojista toteaa, että Suomessa on liian eriytynyt tai ”lokeroitunut” palvelujärjestelmä, mistä seuraa, että johonkin ”lokeroon” kuulumaton putoaa auttamattomasti koko järjestelmän ulkopuolelle. Neuvontapisteiden vahvuutena hän pitääkin mahdollisuutta pureutua ihmisten moninaisiin ongelmiin laajemmin kuin monilla muilla viranomaistahoilla on mahdollista.

Työttömyys. Asiakkaiden työelämään liittyvät kysymykset ovat seurausta myös heidän korkeasta työttömyydestään. Kuten edellä tuli ilmi, 49 prosenttia neuvontapisteen asiakkaista oli työttömänä. Prosentti on Suomessa ja Helsingissä asuvien ulkomaalaisten työttömyysastetta selvästi korkeampi, ja asiakkaiden voikin katsoa päätyvän neuvontapisteen asiakkaiksi työttömyytensä ja sitä usein seuraavien muiden ongelmien seurauksena.

Vuonna 2005 aloitettiin sosiaalivirastossa Työllistävän sosiaalityön hanke, johon myös neuvontapiste lähti mukaan. Idässä työllistäminen päätettiin kohdentaa nimenomaan maahanmuuttajiin heidän suuren määränsä ja korkean työttömyysasteensa vuoksi. Tavoitteena on työllistää 30 prosenttia asiakkaista avoimille markkinoille vuoden 2006 loppuun mennessä. Työllistämisen edistämiseksi myös neuvontapisteeseen päätettiin ottaa työvalmentaja, jonka tehtävänä on työllistää maahanmuuttaja-asiakkaita yhteistyössä neuvojen ja sosiaalityöntekijöiden kanssa. Työvalmentaja muutti neuvontapisteen katon alle maaliskuussa 2006.

Asuminen. Viime vuoden raportissa annettiin erityishuomio maahanmuuttajien asunto-ongelmille. Asiakkaiden asunto-ongelmat eivät näytä helpottuneen, ja asumiseen liittyvät kysymykset jopa kasvoivat vuodesta 2004. Maahanmuuttaja kohtaa asunnon hankkimisessa monia ongelmia. Ongelmat voivat johtua asuntomarkkinoiden tuntemattomuudesta, kielivaikeuksista tai sosiaalisten suhteiden puutteesta. Maahanmuuttajat kohtaavat valitettavan usein myös rasistista syrjintää. Eniten asunnon hankkimiseen liittyvää rasismia ovat kokeneet somalialaiset ja venäläiset. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006.) Toisinaan maahanmuuttajat joutuvat myös suoranaisten väärinkäytöksen uhreiksi.

Tapausesimerkki. Maahanmuuttaja-perhe oli vuokrannut asunnon. Myöhemmin kävi ilmi, että vuokranantaja ei ollutkaan omistaja, kun oikea omistaja oli ilmaantunut paikalle ja vaatinut perhettä muuttamaan pois. Perhe oli maksanut asunnon vuokranneelle henkilölle vuokratakuun ja vuokrat, mutta omistaja ilmoitti, ettei ollut saanut vuokratukia vuoteen. Erinäiset asiat viittasivat siihen, että omistaja, asunnon vuokraaja ja isännöitsijä olivat tehneet jonkinlaisen sopimuksen rahaa huijatakseksi. Asiakasta kehoitettiin tekemään rikosilmoitus.

Näistä negatiivisista kokemuksista huolimatta todettakoon, että yli 80 prosentilla tutkituista maahanmuuttajista ei ole ollut riitoja tai hankaluuksia isännöitsijän, vuokranantajan tai taloyhtiön kanssa (Pohjanpää ym. 2003).

Tutkimusten mukaan ulkomaalaiset asuvat muita helsinkiläisiä myös huomattavasti yleisemmin vuokra-asunnoissa. Kun vuodenvaihteessa 2003/2004 kaikista asutokunnista 51 prosenttia asui vuokralla, ulkomaalaisasutokunnista vuokra-asunnossa asuvien osuus oli 82 prosenttia. Esimerkiksi somalialaisista vuokralla asui 99 prosenttia, muihin ryhmiin kuuluneista noin 80 prosenttia. Yli puolet vuokralla asuvista ulkomaalaisista asuu aravavuokra-asunnoissa, kaikista vuokralla olevista asutokunnista 40 prosenttia. Vuokra-asumisessa ulkomaalaisasutokunnilla arava-vuokrat painottuvat Itäiseen ja Koilliseen suurpiiriin, joissa kolme neljästä vuokralla olevista ulkomaalaisasutokunnista asuu arava-vuokralla. (Helsingin ulkomaalaisväestö vuonna 2005; Riihelä 2005; Pohjanpää ym. 2003.)

Verrattuna muuhun väestöön ulkomaalaiset asuvat myös ahtaammin. Ulkomaalaisasutokunnista 24 prosenttia asuu ahtaasti, kaikista asutokunnista 11 prosenttia on ahtaasti asuvia. Ulkomaalaisasutokunnissa yhdellä henkilöllä on keskimäärin 25,9 neliötä käytettävissä, kaikissa asutokunnissa 33,4 neliötä henkilöä kohden. Ahtaasti venäläisistä asuu 12 prosenttia, virolaisista 22 prosenttia ja somalialaista 66 prosenttia. Somalialaisten perheet ovat usein suuria, eivätkä suomalaisen perheeseen mukaan mitoitettuja vuokra-asunnot aina vastaa heidän tarpeitaan. Valtaosa maahanmuuttajista asuu lisäksi kuntien vähiten arvostetuissa lähiöissä. Kaikesta huolimatta asuinalueensa tyytyväisten osuus oli kaikissa tutkituissa maahanmuuttajaryhmissä korkea (85–95 %). Esimerkiksi vain 38 prosenttia somalialaisista oli tyytymättömiä asuntonsa kokoon. (Riihelä 2005; Pohjanpää ym. 2003.)

Maahanmuuttajat tarvitsevat usein tukea asunto-ongelmiensa ratkaisemiseksi. Pakolaiset ja aikaisemmin myös paluumuuttajat ovat saaneet apua asunnon hankinnassa, mutta muut joutuvat hankkimaan asuntonsa samoin ehdoin ja keinoin kuin valtaväestöön kuuluvat. Suomeen työhön tulleiden asunto-ongelmat ovat käyneet varsin tutuiksi myös neuvontapisteen neuvojille. Väestön ikääntymisen ja sitä seuraavan työvoimapulan seurauksena hallituksen maahanmuuttopolitiikan lähtökohtana on edistää työperusteista maahanmuuttoa (Työryhmän ehdotus...2005). Suomi ei neuvontapisteen neuvojan mukaan kuitenkaan ole riittävästi valmistautunut tilanteeseen, jossa Suomeen tulee ulkomaalaista työvoimaa. Helsingin kaupunki ei kykene tarjoamaan ulkomaiselle työvoimalle asuntoja ja siltä puuttuu myös suunnitelma asuntoasiassa. Asuntoja onkin tarjolla vain vapailta markkinoilta. Sekä vuokrataso että kolmen kuukauden takuuvuokra ovat kuitenkin monelle maahanmuuttajalle liian korkeita. Voidaankin kysyä, onko Suomen työhön tuleminen houkutteleva tai kannattava vaihtoehto.

Suomeen työhön tulevan mukana muuttaa usein myös perhe. Uuden ulkomaalaislain ja kotouttamislain mukaisesti EU-maasta tulevan perheenjäsenet ovat Suomessa kotouttamisen suhteen paremmassa asemassa kuin itse työntekijä. Esimerkiksi työntekijän puoliso on vapautettu työlupavaatimuksesta ja voi ilmoittautua työvoimatoimiston asiakkaaksi. Hänelle tehdään myös kotouttamissuunnitelma. Työntekijä itse sen sijaan jää paitsi kaikista kotouttamispalveluista.

Sosiaaliturva. Asiakkaiden korkeasta työttömyysprosentista ja asunto-ongelmista seuraa, että kysymykset sosiaaliturvasta nousevat korkeaksi. Ulkomaalaistaustaisten työssä käyvien toimeentulo on selvästi koko väestön työllisten toimeentuloa alhaisempaa sekä koko Suomessa että pääkaupunkiseudulla (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006) ja työttömillä maahanmuuttajilla toimeentulo on vieläkin heikompaa.

Maahanmuuttajat eivät yleensä tiedä, millainen sosiaaliturva on Suomessa ja mihin he ovat oikeutettuja. Asiakas tuleekin neuvontapisteeseen useimmiten silloin, kun haluaa selvittää oikeutensa sosiaaliturvaan tai kun hän ei ymmärrä viranomaisten päätöstä sosiaaliturvasta tai haluaa siihen muutosta. Usein viranomaispäätösten ymmärtämisen esteenä on kielitaidon puute. Toisinaan useista maassaolovuosista huolimatta kielitaito on lähes olematon, kuten seuraava esimerkki osoittaa.

Tapausesimerkki. Avioeron ja konkurssin kokenut suomen kielen taidoton miesasiakas tuli neuvontapisteeseen. Mies valitti, ettei hänen tulonsa riittäneet elättämään kahta lasta, jotka olivat erossa jääneet asumaan hänen luokseen. Neuvoja tarkisti asiakasta koskevat päätökset ja totesi, että päätöksen mukaan miehen suomalainen ex-vaimo maksoi miehelle elatustukea kahdesta lapsesta. Mies kuitenkin väitti edelleen, ettei ollut saanut rahoja, mistä syystä neuvoja kehotti miestä tuomaan näytille tiliotteensa. Kävikin ilmi, ettei mies ollut saanut elatustukea, koska ei kielitaidon puutteensa vuoksi ollut uusinnut elatusapusopimusta, joka oli umpeutunut kuukausia aikaisemmin. Neuvoja ilmoitti asiasta sosiaaliryöntekijälle ja otti tämän jälkeen yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Päätös korjattiin ja vaimo määrättiin jatkamaan elatustuen maksamista sekä maksamaan sitä myös takautuvasti.

Toisinaan asiakkailta onkin käsitys, että sosiaalitoimisto hoitaa asiat heidän puolestaan, eikä hän itse ota vastuuta omasta elämästään siinä määrin kuin pitäisi.

Myös parin vuoden takainen, suhteellisen tuore sosiaaliturvaa koskeva EU-lainsäädäntö aiheuttaa asiakkaiden keskuudessa kysymyksiä siitä, miten kahden EU-maan sosiaaliturvaa koskevat lainsäädännöt suhteutuvat toisiinsa ja miten niitä sovelletaan. Käytänteet poikkeavat vanhoissakin EU-maissa, mutta vielä useammin epäselvyyttä aiheutuu uusien EU-maiden kohdalla.

Yhteistyötahot. Koska Maahanmuuttajien neuvontapisteen perustavana ajatuksena on ”luukuttaa” neuvojaa, ei asiakasta, neuvontapisteen neuvojat ottavat ensisijaisesti itse yhteyttä eri

viranomaistahoihin asiakkaiden ongelmia selvittäessään. Viranomaisyhteistyö muodostaakin tärkeän taustaverkoston, joka tukee neuvontapisteiden työntekijöitä neuvontatyössä.

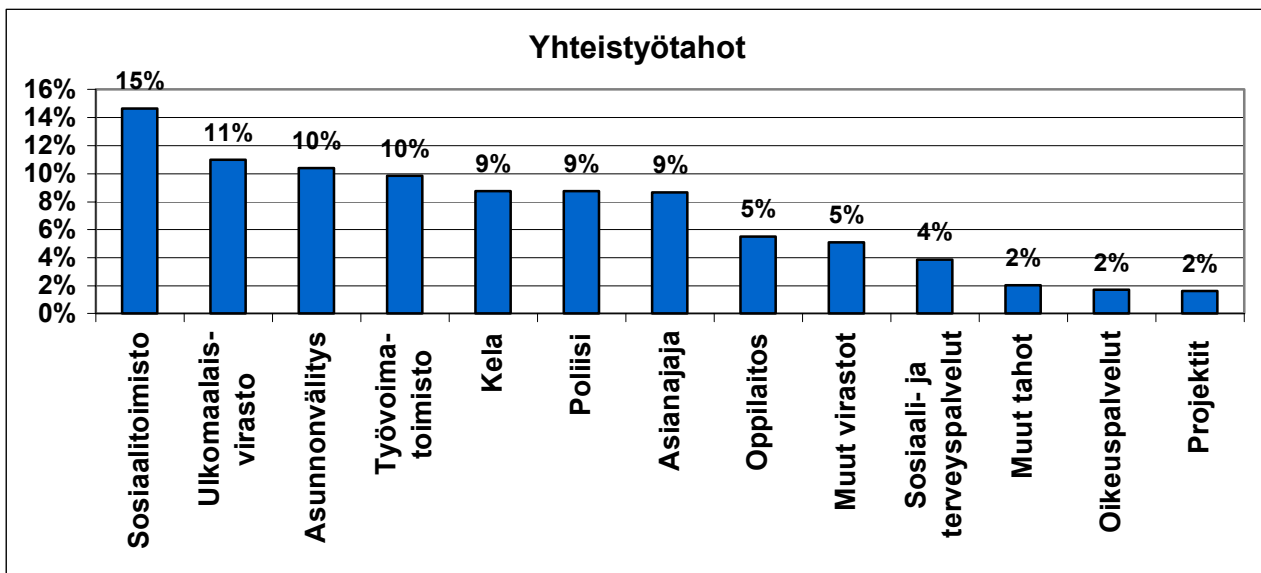
Vuonna 2005 suurin osa (15 %) neuvojien yhteydenotoista suuntautui sosiaalitoimistoon. Kuten edellä tuli esiin, asiakkaiden kysymykset koskevat usein sosiaaliturvaa ja heitä koskevia päätöksiä. Neuvoja saattaakin ensimmäisenä tarkastaa asiakasta koskevat sosiaaliturvapäätökset, mikä osaltaan selittää sosiaalitoimiston osuuden yhteydenottotahona. Seuraavaksi eniten (11 %) neuvojat ottivat yhteyttä Ulkomaalaisvirastoon, mikä selittyy oleskelulupia ja kansalaisuutta koskevien kysymysten suurella määrällä.

Vuonna 2005 neuvojat hoitivat yhtä usein sekä asiakkaan asumiseen että työhön liittyviä ongelmia. Molempien osuus oli 10 prosenttia yhteydenotoista. Asiakkaan asumiseen liittyviä ongelmia hoidettaessa yhteyttä otettiin erityisesti yksityisiin vuokranantajiin mutta myös kiinteistöyhtiöihin, vuokratoimistoihin ja isännöitsijöihin. Vuonna 2005 neuvojat auttoivat noin neljäkymmentä asiakasta vuokraamaan asunnon. Asunnottomuuden lisäksi työttömyys oli monen neuvontapisteiden asiakkaan ongelma ja työvoimatoimistoon ja yksityisiin työnantajiin otettiin yhteyttä asiakkaan työllistämisasiossa. Vuonna 2005 neuvontapiste auttoi työpaikan löytämisessä yhdelletoista asiakkaalle. Työpaikat löytyivät ravintoloista, päiväkodeista, kouluista sekä huoltoasemalta.

Yhtä usein neuvojien yhteydenotot suuntaavat myös KELA:an, poliisiin ja asianajajaan, jotka muodostavat kukin 9 prosenttia yhteydenottotahoista. Poliisin suhteellisen suurta osuutta yhteistyökumppanina selittää mm. se, että uusista EU-maista tulleet työntekijät saivat työlupansa poliisilta. Toisinaan asiakkaiden joukossa on myös rikoksen uhriksi joutuneita tai itse rikkeisiin syyllistyneitä, mistä syystä tilannetta on selvitetty poliisin kanssa. Asianajajaa konsultoitii vuonna 2005 erityisesti oleskelulupiin liittyvissä asioissa mutta myös muissa oikeudellisissa ja rikosasioissa.

Asiakkaat kysyivät myös koulutukseen ja esimerkiksi kielikursseihin liittyvistä asioista, jolloin heitä pyrittiin ohjaamaan eri oppilaitosten palvelujen piiriin. Eri oppilaitosten osuus olikin 5 prosenttia yhteydenottotahoista. Yhtä usein neuvojat ottivat yhteyttä ns. muihin kuin edellä mainittuihin virastoihin, jotka pitävät sisällään maistraatin, veroviraston ja -toimistot, kiinteistöviraston, ulosottoviraston sekä Helsingin kaupungin eri virastot, kuten NYP:n, opetusviraston, liikuntaviraston ja talousosaston. Sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden osuus oli 4 prosenttia yhteydenottotahoista pitää sen sijaan sisällään yhteydenotot terveyskeskuksiin, mielenterveyspalveluihin, turvakoteihin, potilasvahinkoon sekä lasten päivähoidon.

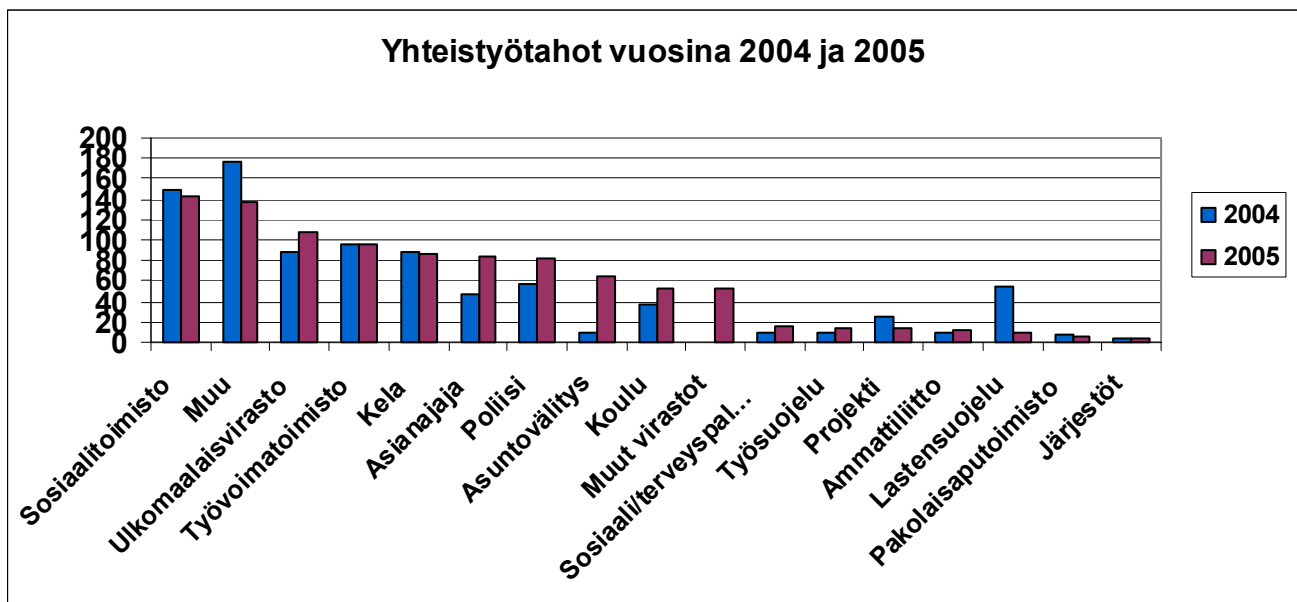
Niin sanottujen ”muiden tahojen” osuus oli 2 prosenttia. Muita tahoja olivat esimerkiksi kansallisarkisto, Suomen asiakastietokanta, TV-lupakeskus, teleoperaattorit, lehden tilauspalvelu, presidentin kanslia, vartiointitoimisto, kauppaliikkeet, HKL ja sähköyhtiöt. Oikeuspalveluihin, joiden osuus oli myös 2 prosenttia, on niputettu yhteydenotot ihmisoikeusliittoon, oikeusaputoimistoon, oikeusturvarekisteriin, käräjäoikeuteen, sovittelutoimistoon, pakolaisaputoimistoon sekä kuluttajaneuvojaan. Erilaisiin projekteihin, kuten työllistäviin ja rasminvastaisiin projekteihin neuvojat olivat myös yhteydessä 2 prosentin verran. Muutamia kertoja neuvoja on ottanut yhteyttä lisäksi työsuojeluun, ammattiliittoon, lastensuojeluun, ja erilaisiin järjestöihin, eri maiden edustoihin, ministeriöihin ja yksityisiin työnantajiin. Näiden osuus oli alle prosentin kaikista yhteistyötahoista.



Vuoteen 2004 verrattuna neuvojat ottivat vuonna 2005 selvästi useammin yhteyttä asianajajaan, poliisiin sekä asuntonvälitykseen. Myös Ulkomaalaisvirastoon ja oppilaitoksiin oltiin yhteydessä edellisvuotta useammin. Lisääntyneet yhteydenotot Ulkomaalaisvirastoon ja asianajajaan selittänee pitkälti uuden ulkomaalaislain voimaan astuminen edellisvuonna. Selvimmin ovat kuitenkin lisääntyneet yhteydenotot asuntoja välittäviin tahoihin sekä kiinteistöihin. Näiden osuus on kymmenkertaistunut edellisvuodesta. Sen sijaan yhteydenotot lastensuojeluun ovat vähentyneet selvästi. Myös projekteihin on oltu yhteydessä harvemmin.

Taulukko 2. Yhteydenotot eri tahoihin vuosina 2004 ja 2005

Yhteistyötaho	Vuonna 2004/kpl	Vuonna 2005/kpl
Sosiaalitoimisto	149	144
Ulkomaalaisvirasto	89	108
Asunnonvälitys/kiinteistö	10	102
Työvoimatoimisto	96	97
KELA	88	86
Poliisi	56	86
Asianajaja	47	85
Oppilaitos	37	54
Muut virastot	-	50
Sosiaali- ja terveyspalvelut	10	38
Muut tahot	140	20
Oikeuspalvelut	8	17
Projektit	25	16
Työsuojelu	9	14
Vakuutusyhtiöt	6	13
Ammattiliitot	10	12
Järjestöt ja yhdistykset	4	11
Lastensuojelu	54	9
Suurlähetystöt ja konsulaatit	7	7
Ministeriöt	-	6
Työnantajat	-	5
Pankit	-	3



8 Asiakkaat kieliryhmittäin

Koska neuvontapisteen maahanmuuttaja-asiakkaat ovat varsin heterogeeninen joukko, on tarpeen tarkastella muutamia kieliryhmiä lähemmin. Näin heistä asiakasryhmänä saadaan täsmällisempi – joskaan ei täydellinen – kuva erityispiirteineen, -tarpeineen ja -ongelmineen.

8.1 Venäjänkieliset asiakkaat

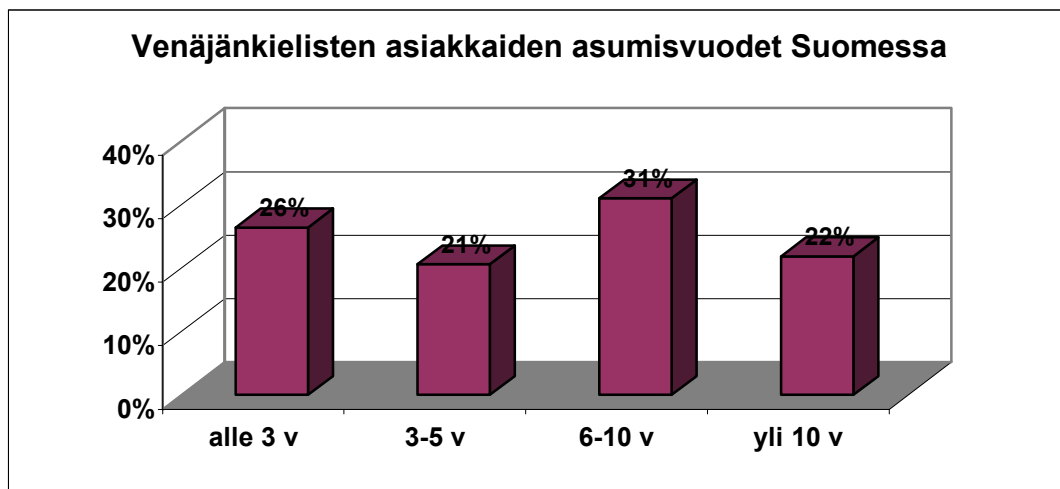
Ylivoimaisesti suurin asiakasryhmä neuvontapisteessä ovat vuodesta toiseen olleet venäjänkieliset asiakkaat. Vuonna 2005 neuvontapisteessä asioi 283 venäjänkielistä asiakasta, mikä oli 44 prosenttia kaikista asiakkaista. Venäjänkielisten asiakkaiden joukossa on niin inkeriläisiä paluumuuttajia, Suomeen avioituneita kuin myös Suomeen työhön tulleita venäjänkielisiä erityisesti Virosta. Kun aikaisemmin paluumuuttajat olivat suurin venäjänkielinen asiakasryhmä, nykyisin asiakkaiden joukossa on erityisen paljon Suomeen työhön tulleita. Venäjänkieliset asiakkaat tekivät yhteensä 346 käyntiä, mikä on 22 prosenttia kaikista asiakaskäynneistä ja noin 1,2 käyntiä henkilöä kohden. Muiden asiakkaiden tavoin venäjänkieliset asiakkaat saivat useimmiten tietää neuvontapisteestä tuttavaltaan. Tärkeä informaationlähde heille oli myös venäjänkielinen Spektrilehti, johon yksi neuvojista kirjoittaa säännöllisesti.

Selvä enemmistö (73 %) venäjänkielisistä asiakkaista oli naisia. Naisasiakkaiden suuri määrä heijastanee ensinnäkin venäjänkielisten naisten miehiä suurempaa lukumäärää Helsingissä ja Suomessa yleisesti. 1990-luvulla suurin osa Suomeen saapuvista venäläisistä ja virolaista oli inkeriläisiä paluumuuttajia, mutta nykyisin Suomeen avioituvat venäjänkieliset naiset ovat merkittävä maahanmuuttajaryhmä. Toiseksi, venäjänkielisten naisten suuri määrä kuvastaa venäläistä kulttuuria, jossa naiset hakevat miehiä aktiivisemmin ulkopuolista apua ongelmatilanteissa. Neuvontapisteen neuvojan mukaan naiset tulevatkin usein neuvontapisteeseen aviomiehensä tai koko perheen puolesta. Miehet sen sijaan ottavat yhteyttä neuvojaan erityisesti avioerotilanteissa.

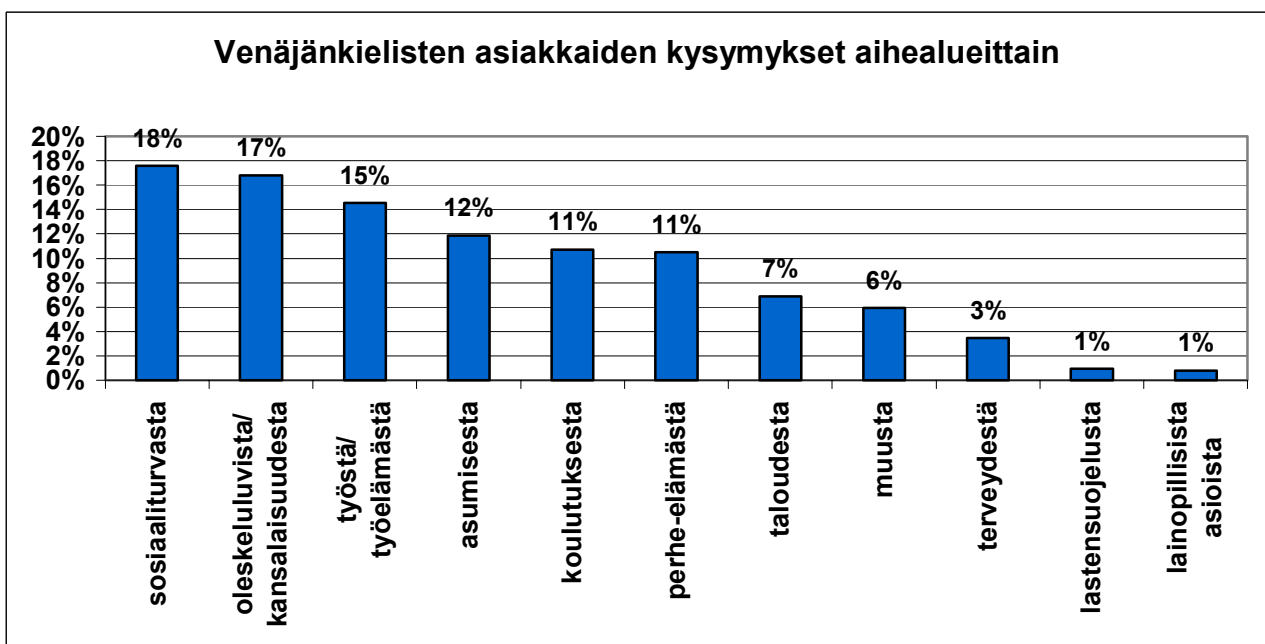
Valtaosa (88 %) venäjänkielisistä asiakkaista oli iältään 18–65-vuotiaita, mutta heidän joukossaan oli muita kieliryhmiä enemmän myös yli 65-vuotiaita. Venäjänkielisistä asiakkaista 59 prosenttia oli naimisissa ja 24 prosenttia eronnut. Lapsia heillä oli muita asiakasryhmiä vähemmän – 0,6 lasta henkeä kohden.

Lähes puolet (49 %) venäjänkielisistä asiakkaista oli työttömänä. Asiakkaista 29 prosenttia kävi työssä, joka neuvojan mukaan on useimmiten määräaikaista työtä. Tutkimuksen mukaan määräaikaisuus on Suomessa asuvilla venäläisillä hieman yli 30 prosentin luokkaa (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006). Eläkkeen saajia asiakkaista oli sen sijaan 12 prosenttia. Venäläisten on todettu olevan usein kantasuomalaisiakin korkeammin koulutettuja. Neuvontapisteen venäjänkielisistä asiakkaista 51 prosenttia oli saanut ammatillisen koulutuksen ja korkeakoulututkinnon oli suorittanut 38 prosenttia. Vain peruskoulun käyneitä oli 8 prosenttia asiakkaista.

Venäjänkielisistä asiakkaista suurimman asiakasryhmän muodostivat Suomessa 6–10-vuotta asuneet, joita oli 31 prosenttia venäjänkielisistä asiakkaista. Seuraavaksi eniten oli kolmen vuoden sisällä Suomeen saapuneita. Vuosikohtainen tarkastelu kuitenkin osoittaa suurimmaksi asiakasryhmäksi Suomessa alle vuoden asuneet, joita oli 13 prosenttia kaikista asiakkaista.



Kysymysaiheet. Venäjänkieliset asiakkaat kysyivät useimmiten sosiaaliturvasta (18 %), oleskeluluvista ja kansalaisuudesta (17 %) sekä työelämästä (15 %). Myös asumisesta (12 %), koulutuksesta (11 %) ja perhe-elämästä (11 %) kysyttiin melko usein.



Venäjänkielisen neuvojan mukaan kysymysaiheet kuvastavat erityisesti uudesta EU-maasta, Virossa, Suomeen työhön tulleiden asiakkaiden määrän selvää kasvua. Sekä Suomeen työhön tulevan että perheenjäsenenä muuttavan EU-kansalaisen tavallinen ”kysymyspaketti” pitää hänen mukaansa sisällään kysymykset työelämästä, oleskeluluvasta ja sosiaaliturvasta. Suomalaiseen sosiaalijärjestelmään on sisäänkirjoitettu oletus, jonka mukaan henkilö tietää oikeutensa ja velvollisuutensa suhteessa sosiaaliturvaan. Maahanmuuttaja ei kuitenkaan yleensä tiedä, millainen on Suomen sosiaaliturva ja mihin hän on oikeutettu. Kysymyksiä aiheutuu usein myös tuoreesta sosiaaliturvaa koskevasta EU-lainsäädännöstä. Asiakkaat tiedustelivatkin, miten kahden EU-maan sosiaaliturvaa koskevat lainsäädännöt suhteutuvat toisiinsa ja miten niitä sovelletaan.

Suomeen työhön tulevien tiedon puute on erityisen suuri, sillä Suomessa ei ole tahoa, joka olisi velvollinen selvittämään Suomeen työhön muuttavalle tämän oikeuksia. Näin ollen, vaikka Suomeen työhön tulevan työttömät perheenjäsenet kuuluvat lain mukaan kotouttamisen piiriin, he eivät tätä välttämättä tiedä. Työvoimatoimisto sen paremmin kuin Kansaneläkelaitoskaan ei kutsu heitä palvelujensa piiriin, vaan henkilön tulee itse hakeutua näiden asiakkaaksi.

Tapausesimerkki. Venäjänkielinen mies tuli Virossa Suomeen työhön ja toi mukanaan vaimonsa sekä 18-vuotiaan poikansa. Perhe ei tiennyt, mihin sosiaalietuuksiin perheenjäsenet ovat oikeutettuja, eivätkä he ymmärtäneet KELA:sta saamiaan kirjeitä. Tietämättömyys tuli esiin, kun perhe kertoi neuvojalle vaikeasta taloudellisesta tilanteestaan. Perheen poika oli opiskellut puolentoista vuoden ajan Eiran aikuislukiossa, mutta ei ollut saanut mistään taloudellista tukea. Poika ei ollut tiennyt olevansa oikeutettu kotoutumistukeen, sillä hän ei ollut koskaan ilmoittautunut työvoimatoimiston asiakkaaksi. Näin ollen hän oli menettänyt kotoutumistuen puolentoista vuoden ajalta.

Myös tieto oikeuksista kunnan palveluihin, kuten oikeuksista kunnalliseen terveydenhuoltoon, päivähoidon tai koulupaikkaan, ei aina kulkeudu Suomeen työhön tuleville asti. Eräässä tapauksessa EU-maasta Suomeen työhön tulleen perheenjäsenen oli kyllä löytänyt tiensä työvoimatoimiston asiakkaaksi, mutta epäselväksi olivat jääneet perheen oikeudet kunnan palveluihin, kuten lasten päivähoidon. Neuvojan mukaan maahanmuuttaja-asiat on jaettu usean viranomaistahon kesken, eikä informaatio kulje tarpeeksi hyvin näiden välillä. Helsinkiin työhön tulevalle neuvontapiste näyttääkin olevan ainoita paikkoja, josta asiakas voi saada tietoa kaikista etuuksista ja velvollisuuksista omalla kielellään.

Myös *Työryhmän ehdotus hallituksen maahanmuuttopoliittiseksi ohjelmaksi* (2005) on kiinnittänyt huomiota työhön tulevien perheenjäsenten tilanteeseen. Sen mukaan maahan muuttavat työntekijät ja elinkeinonharjoittajat sekä heidän perheenjäsenensä yleensä jäävät yksilöllisten kotouttamista edistävien toimien ulkopuolelle. Nämä ryhmät tarvitsisivatkin yhteiskunnassa toimiakseen nykyistä tehokkaampaa tiedottamista ja opastusta. Ehdotuksen mukaan on tarpeen luoda kotouttamisjärjestelmän rinnalle kattava opastusjärjestelmä, joka perehdyttää kieleen ja yhteiskuntaan. Järjestelmän tulisi sisältää perustiedot maahanmuuttajan oikeuksista ja velvoitteista, työelämästä ja sen pelisäännöistä, asumisesta, koulutuksesta sekä arkielämässä selviytymiseen liittyvistä seikoista.

Neuvojan mukaan Suomeen avioituneet venäläiset myös toisinaan kokevat, että heidän on muita venäjänkielisiä vaikeampi päästä suomen kielen kursseille tai työvoimapolitiittiseen koulutukseen. Viranomaisten oletuksena saattaakin olla, että suomalaisen kanssa avioituneet voivat oppia suomen kieltä aviopuolisoltaan. Näin ei kuitenkaan välttämättä ole. Monet suomalaisen kanssa avioituneet kertovat perheen kotikielen olevan englanti, koska aviopuoliso ei halua toimia puolisonsa suomen kielen opettajana tai koska suomalainen aviopuoliso halua itse oppia englantia.

Oikeuksiaan tuntematon maahanmuuttajataustainen työntekijä on myös altis työelämän väärinkäytöksille. Toisinaan neuvot joutuvatkin peräämään asiakkaidensa oikeuksia väärinkäytöstapauksissa.

Tapausesimerkki. Kuusi saman, yksityisen yrityksen palveluksessa työskentelevää opettajaa joutui hankaluuksiin työnantajansa kanssa. Yksi opettajista oli ollut yhtiön palveluksessa vakituudessa työsuhteessa kahdeksan vuoden ajan. Työntekijä ja työnantaja olivat suullisesti sopineet työntekijän tuntipalkaksi 20 euroa, mutta työntekijälle maksettiin vain 16 euroa. Kirjallisessa työsopimuksessa tuntipalkaksi oli sovittu 18 euroa, mutta työnantaja ei ollut antanut sopimusta työntekijän allekirjoitettavaksi, eikä sopimus työnantajan mukaan ollut siten voimassa. Työntekijän valitettua asiasta työnantaja lopulta erotti hänet erinäisiin syihin vedoten. Myös viisi muuta tapausta koskivat palkkausta. Neuvontapisteiden neuvoja peräsi opettajien oikeuksia ottamalla yhteyttä mm. ammattiliittoon, asianajajaan, työnsuojeluun ja työvoimatoimistoon. Kaikki opettajat saivat lopulta korvausta kärsimistään vääryyksistä. Kaikilla on nykyisin myös uusi työpaikka. Viimeisimpien tietojen mukaan neljä opettajista on perustanut yhdessä yrityksen, jonka perustamiseen liittyvissä asioissa he jälleen kääntyivät neuvontapisteiden neuvojan puoleen.

Keskeinen ongelma, jonka neuvojat myös kohtaavat varsin usein, on Suomeen työhön tulevien vaikeus saada asuntoa. Käytännössä Helsinkiin työhön tulevalle on tarjolla asuntoja vain vapailta markkinoilta, sillä jonot esimerkiksi kaupungin vuokra-asuntoihin ovat pitkät. Asunnon löytämistä kuitenkin vaikeuttavat tarjonnan niukkuus sekä korkeat vuokrat ja takuuvuokra. Toisinaan vuokranantajat myös käyttävät maahanmuuttajan tukalaa asemaa hyväkseen ja perivät kohtuuttoman suurta vuokraa varsin vaatimattomista asumisolosuhteista.

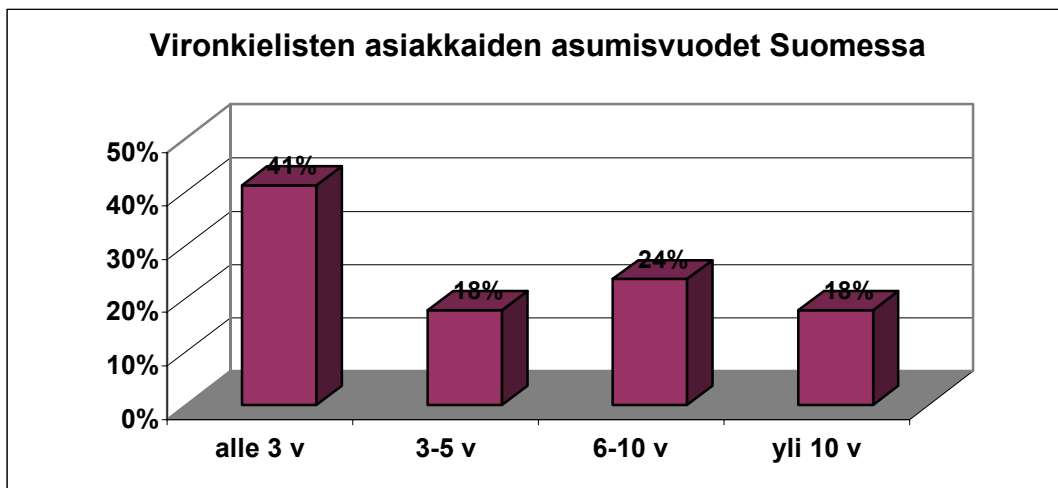
Tapausesimerkki. Henkilö oli tullut Suomeen työhön paremman elintason toivossa. Koska hänen taloudellinen tilanteensa oli heikko, hän joutui asumaan neljän muun henkilön kanssa pienessä ja varustetasoltaan niukassa huoneessa, josta he maksoivat 500 euroa. Henkilö tuli neuvontapisteeseen tiedustelemaan, mitä hän voisi tehdä hankalassa tilanteessa. Neuvoja kertoi, mihin asiakas voisi tehdä asuntohakemuksia ja miten etsiä asuntoja. Viimein asiakkaan onnistui saada asunto.

Neuvojan mukaan asunto-ongelmaan tulisi kiinnittää nykyistä enemmän huomiota. Suomen työvoimapolitiittinen tavoite on saada ulkomailta työntekijöitä Suomeen, mutta kenenkään vastuulla ei ole järjestää maahan tulevalle työntekijälle asuntoa.

8.2 Vironkieliset asiakkaat

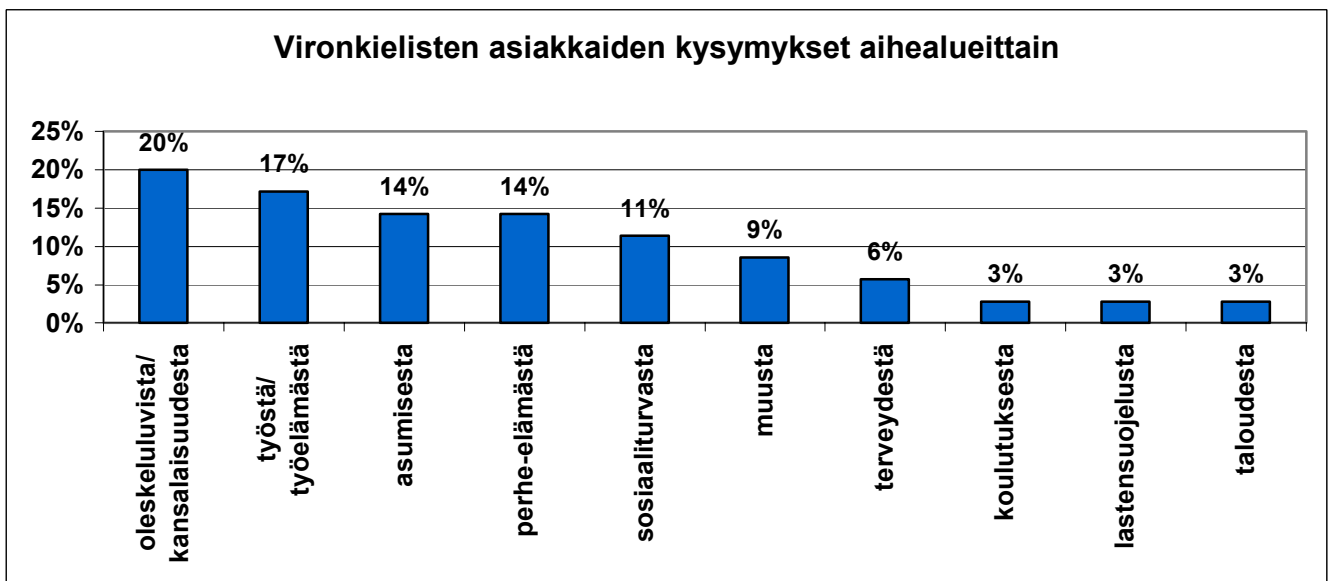
Vaikka vironkieliset ovat Helsingin toiseksi suurin vieraskielisten ryhmä, neuvontapisteessä vironkielisiä käy melko vähän. Vuonna 2005 vironkielisiä asiakkaita oli 18 ja he tekivät yhteensä 32 käyntiä. Selvä enemmistö (78 %) vironkielisistä asiakkaista oli naisia. Myös valtaosa vironkielisistä asiakkaista oli kuullut neuvontapisteestä tuttavaltaan.

Vironkielisten asiakkaiden vähyyttä voitaneen selittää kahdella vastakkaisella syyllä. Neuvontapiste ei vuonna 2005 tarjonnut palvelua viron kielellä, mistä syystä vironkieliset eivät ehkä tulleet neuvontapisteeseen. Vironkielisten yleensä hyvästä suomen kielen taidosta johtuen he eivät toisaalta välttämättä tarvitse neuvontapisteiden palveluja muiden maahanmuuttajaryhmien tapaan. Tutkimukset ovat osoittaneet, että vironkieliset sopeutuvat Suomeen muita maahanmuuttajaryhmiä keskimäärin paremmin. He hallitsevat hyvin suomen kielen, kolme neljästä käy työssä ja heillä on vähän taloudellisia huolia. Vironkieliset myös kokevat vähän syrjintää valtaväestön taholta. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006.) Voikin olla, että vironkielisten vähäinen osuus neuvontapisteiden asiakkaista selittyy heidän paremmalla integraatiollaan suomalaisen yhteiskuntaan. Vironkielisten asiakkaiden maassaolovuosien perusteella näyttää siltä, että lähes puolet heistä tarvitsee neuvontapisteiden kaltaisia palveluja ennen kaikkea ensimmäisten maassaolovuosiensa aikana.



Vironkielisten asiakkaiden tarkastelu kuitenkin osoittaa, että vaikka 89 prosenttia asiakkaista oli työkäisiä, työttömiä (39 %) oli asiakkaiden joukossa työllisiä (33 %) enemmän. Asiakkaista 17 prosenttia oli opiskelijoita ja 11 prosenttia eläkkeellä. Vironkieliset asiakkaat eivät olleet erityisen korkeasti koulutettuja: 44 prosenttia asiakkaista oli käynyt ammattikoulun, 33 prosenttia lukion ja 17 prosenttia pelkästään peruskoulun.

Kysymysaiheet. Virolaisten asiakkaiden kysymyksistä 20 prosenttia koski oleskelulupia, 17 prosenttia työelämää, 14 prosenttia asumista ja 14 prosenttia perhe-elämää.



Vuonna 2005 vironkielisten asiakkaiden ongelmat olivatkin tyypillisiä Suomeen työhön tulleiden uusien EU-maiden kansalaisten ongelmia, jotka johtuivat oleskelu- ja työlupaa koskevista epäselvyyksistä, tietämättömyydestä Suomen työelämästä, vaikeudesta saada asuntoa sekä perheenjäsenten oikeuksiin liittyvistä kysymyksistä.

8.3 Arabiankieliset asiakkaat

Neuvontapisteen toiseksi suurin asiakasryhmä kieliryhmittäin tarkasteltuna olivat arabiankieliset asiakkaat. Vuonna 2005 89 arabiankielistä asiakasta muodostivat 11 prosentin osuuden kaikista asiakkaista. Kaikista asiakasryhmistä eniten kasvoi juuri arabiankielisten asiakkaiden määrä ja

heidän määränsä näyttää kasvavan edelleen. Pelkästään tammikuussa 2006 arabiankielinen neuvoja oli saanut 20 uutta asiakasta.

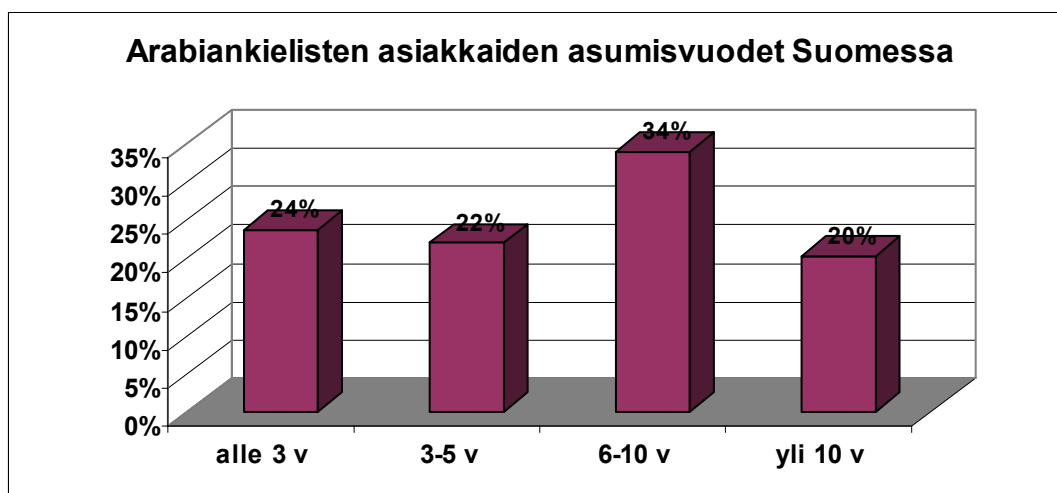
Arabian kieltä puhutaan pääasiassa Lähi-idässä ja Pohjois-Afrikassa, mutta lähes kaikki muslimit ymmärtävät ainakin jonkin verran arabiaa. Neuvontapisteen arabiankielisten ryhmään kuuluukin koko joukko eri kansallisuuksia, joista suurimman muodostavat Irakista tulleet. Muut arabiankieliset tulivat muun muassa Pohjois-Afrikasta Marokosta, Tunisiasta, Algeriasta ja Egyptistä sekä Lähi-idästä Libanonista, Jemenistä ja Syyriasta.

Arabiankieliset asiakkaat tekivät 532 käyntiä, mikä on suurin käyntimäärä kaikista asiakasryhmistä ja merkitsee jopa kuutta käyntiä asiakasta kohden. Varsin suurta käyntimäärä kuitenkin vääristävät kaksi asiakasta, jotka tekivät kaikkien arabiankielisten käynneistä 31 prosenttia. Nämä asiakkaat kävivät tapaamassa neuvontapisteen arabiankielistä neuvojaa lähes päivittäin.

Myös arabiankieliset asiakkaat olivat kuulleet neuvontapisteestä useimmiten tuttavaltaan ja arabiankielellä palveleva neuvoja uskookin, että asiakasmäärän kasvuun vaikutti neuvontapisteen maine hyvästä palvelusta asiakkaan omalla äidinkielellä. Toiseksi kasvuun vaikuttaneeksi tekijäksi hän mainitsee sosiaalivirastossa vuoden 2005 alussa tapahtuneen organisaatiouudistuksen. Uudistuksen seurauksena asiakas ei enää pääse yhtä helposti sosiaalityöntekijän puheille ja päättyy siksi yhä useammin neuvontapisteeseen. Neuvoja uskoo, että asiakkaat tulevat mielellään neuvontapisteeseen paitsi kielen vuoksi myös siksi, että neuvontapisteen on mahdollista tarjota heille aikaa. Neuvoja on myös huomannut maahanmuuttajien määrän kasvun Helsingissä. Hänen asiakkaidensa joukossa olikin vastikään esimerkiksi Kotkasta, Tampereelta ja Hämeenlinnasta muuttaneita maahanmuuttajia, jotka olivat tulleet Helsinkiin etsimään työtä ja parempaa toimeentuloa.

Miesten osuus (83 %) arabiankielisistä asiakkaista oli selvästi naisten osuutta suurempi. Arabikulttuurissa miehet tyypillisesti hoitavatkin perheen asioita kodin ulkopuolella. Asiakkaista 62 prosenttia oli naimisissa. Eronneita taas oli 20 prosenttia ja naimattomana eläviä 17 prosenttia asiakkaista. Lapsia arabiankielisillä asiakkailla oli kesimäärin 1,2 henkilöä kohden.

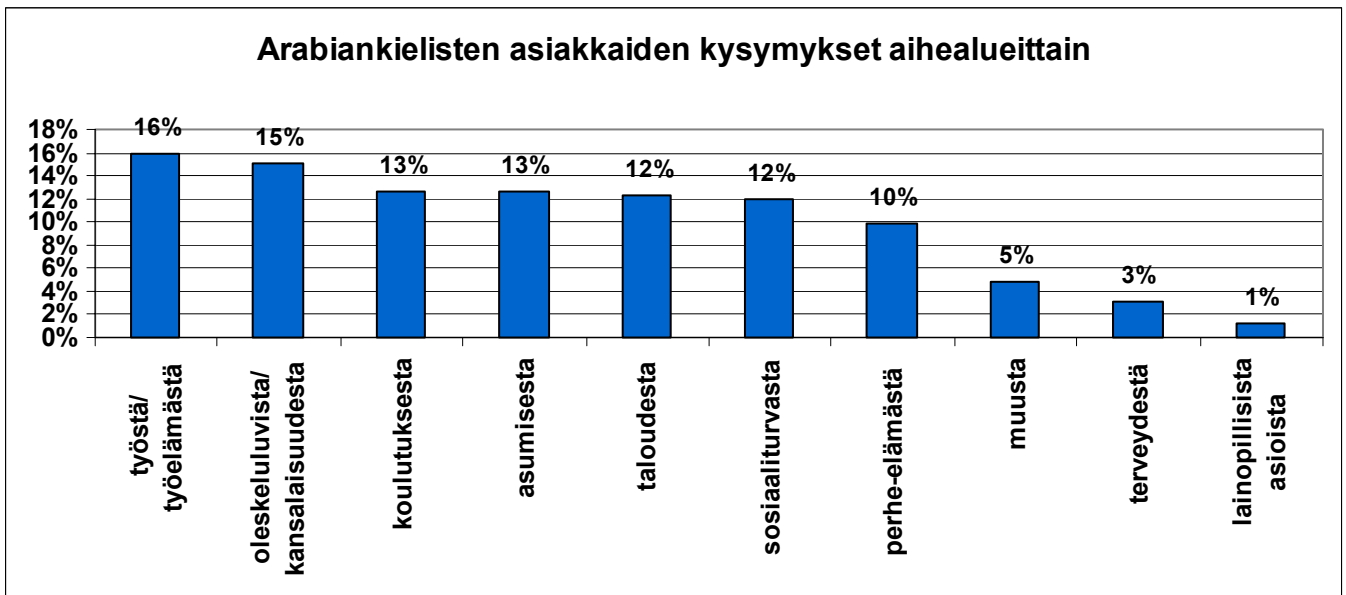
Suurimman asiakasryhmän (34 %) arabiankielisten joukossa muodostivat asiakkaat, jotka olivat vuonna 2005 asuneet Suomessa 6–10-vuotta. Muiden asiakasryhmien osuudet olivat keskenään lähes yhtä suuret.



Arabiankielisistä asiakkaista 99 prosenttia oli iältään työikäisiä 18–65-vuotiaita, mutta jopa 62 prosenttia heistä oli työttömänä. Osuus oli selvästi suurempi kuin kaikkein asiakkaiden keskimääräinen työttömyysprosentti. Työssä arabiasiakkaista oli 16 prosenttia ja opiskelemissa 14

prosenttia. Edellä tuotiin esiin, että vuonna 2005 ulkomaalaisista korkein työttömyysaste (67 %) oli juuri irakilaisilla, jotka muodostivat suurimman asiakasryhmän myös neuvontapisteen arabiankielisistä asiakkaista. Työttömyys vaivaa arabiankielisiä asiakkaita melko korkeasta koulutuksesta huolimatta: Asiakkaista 40 prosenttia oli suorittanut korkeakoulututkinnon. Vain peruskoulun oli suorittanut 31 prosenttia asiakkaista ja ammatillisen koulutuksen 26 prosenttia asiakkaista.

Kysymysaiheet. Arabiankielisten asiakkaiden kysymykset koskivat useimmiten työtä ja työelämää (16 %) sekä oleskelulupia ja kansalaisuutta (15 %). Myös koulutus (13 %), asuminen (13 %), sosiaaliturva (12 %) sekä talouteen liittyvät asiat askarruttivat heitä. Lisäksi perhe-elämästä kysyttiin melko usein (10 %).



Arabiankielisten asiakkaiden korkea työttömyysprosentti selittänee sen, että kysymykset työstä ja työelämästä nousivat kysymysten kärkeen. Neuvojan mukaan irakilaiset asiakkaat kysyivät työpaikkojen ja suomalaisen työkuulttuurin lisäksi erityisen paljon oleskeluluvista ja kansalaisuuteen liittyvistä asioista.

Tapausesimerkki. Arabiankielinen asiakas, joka oli tullut Suomeen lähes kymmenen vuotta sitten, oli hakenut Suomen kansalaisuutta. Hän oli hyvin kotoutunut, kävi työssä ja puhui suomen kieltä. Vaikka asia oli laitettu vireille jo viisi vuotta aiemmin, käsittely ei ollut edennyt. Asiakas soitti useaan kertaan Ulkomaalaisvirastoon ja kysyi milloin päätös tulisiin tekemään. Ulkomaalaisvirasto vastasi toistuvasti haluavansa mieheltä lisää selvityksiä, jotka mies toimittikin Ulkomaalaisvirastolle. Odotusaika oli asiakkaalle varsin raskasta aikaa. Hän työskenteli kuljetusalalla ja hänen oli vaikea matkustaa muukalaispassillaan. Mies masentui ja halusi lopettaa työnteon. Neuvoja rohkaisi miestä pysymään työssä ja kehotti pyytämään työnantajalta lausunnon, joka todisti, että asiakas tarvitsee kansalaisuutta, koska joutuu työssään tekemään ulkomaanmatkoja. Neuvoja myös soitti Ulkomaalaisvirastoon ja neuvoi lopulta asiakasta ottamaan yhteyttä lakimieheen. Asiakas sai kansalaisuuden viimein vuonna 2005.

Neuvojan mukaan yhteistyö Ulkomaalaisviraston kanssa toimii hyvin, mikä osaltaan helpottaa asiakkaiden asioiden hoitamista.

Kysymykset koulutuksesta pitivät sen sijaan sisällään erityisesti kysymyksiä suomen kielen kursseista. Maahanmuuttajia käsittelevä pitkittäistutkimus on osoittanut, että arabien kokemukset suomen kielen taidostaan eivät parantuneet maassaolovuosista huolimatta (Perhoniemi &

Jasinskaja-Lahti 2006). Monet arabiankieliset asiakkaat toivoisivatkin suomen kielen opetukseen konkreettisuutta. He myös kokevat kansalaisuushakemuksessa vaadittavan suomen kielen testin liian vaikeaksi.

Asumisongelmat, jotka vuoden 2004 raportissa nostettiin erityisen huomion kohteeksi, eivät helpottuneet seuraavanakaan vuonna. Neuvojan mukaan arabiankieliset asiakkaat kokevat varsin usein rasismia ja syrjintää asuntoa etsiessään. Asiakkaiden kysymyksistä 12 prosenttia koski taloutta ja 12 prosenttia sosiaaliturvaa. Tämä on melko vähän ottaen huomioon asiakkaiden heikon työllistymisen.

Neuvojan mukaan hänen asiakkaittensa kysymyksistä välittyy valtava tiedon puute. Asiakkaiden on vaikea hahmottaa, miten suomalainen järjestelmä toimii ja mistä he kulloinkin voivat saada apua. On nähtävissä, että huolimatta pitkästäkin Suomessa asumisajasta, asiakkaan avuntarve on edelleen suuri. Kotouttamisprosessi näyttääkin jäävän heidän kohdallaan puutteelliseksi tai liian teoreettiselle tasolle. Neuvoja toteaa, että suomen kielen kurssi ei ole riittävä kotouttamaan maahanmuuttajaa Suomeen, vaan tarvittaisiin koulutusta esimerkiksi Suomen työelämäkulttuurista, kuten miten saada työtä ja miten pärjätä työelämässä. Hänen mielestään myös työntajan rooli on jäänyt kotouttamisessa puutteelliseksi. Työnantajille tulisikin suunnata resursseja, jotta he voisivat aktiivisemmin osallistua kotouttamisprosessiin tarjoamalla esimerkiksi harjoittelupaikkoja maahanmuuttajille. Samaa mieltä on kotouttamista pohtinut Antoinette Batumuwira (2004), jonka mukaan tehokkaampaa olisi yhdistää oppiminen ja käytäntö kielenopiskelussa tasoilta 2–3 eteenpäin.

8.4 Somalinkieliset asiakkaat

Neuvontapisteen kolmanneksi suurin asiakasryhmä vuonna 2005 olivat somalinkieliset asiakkaat, joita oli 13 prosenttia asiakkaista. Somalia puhuvia asiakkaita oli 81 henkeä ja he tekivät yhteensä 158 käyntiä, siis noin kaksi käyntiä asiakasta kohden.

Somalinkieliset naiset asioivat neuvontapisteessä hieman miehiä enemmän — naisten osuus asiakkaista oli 52 prosenttia. Naisten asemaa somalikulttuurissa on luonnehdittu suhteellisen vahvaksi ja naisia aktiivisiksi toimijoiksi. Erityisesti kaupungeissa naisten työssäkäynti onkin yleistä. (Räty 2002.)

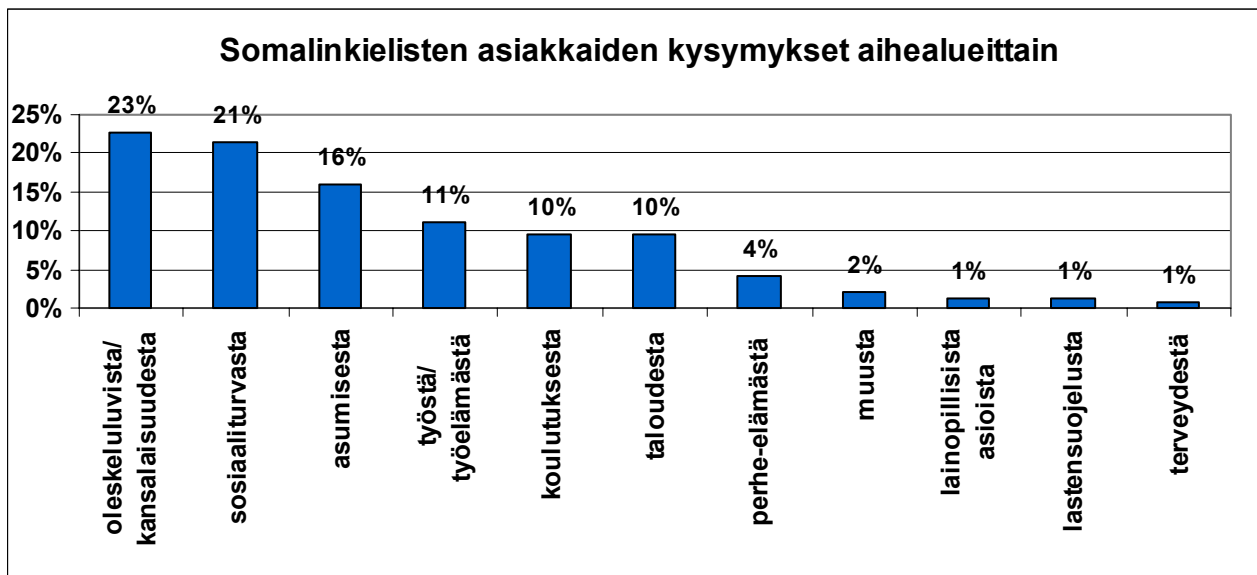
Somaliasiakkaista 99 prosenttia oli iältään 18–65-vuotiaita, vain yksi asiakas oli yli 65-vuotias. Asiakkaista 64 prosenttia eli avioliitossa, 16 prosenttia oli eronnut ja 15 prosenttia oli naimattomia. Lapsia asiakkailla oli keskimäärin 1,4 henkeä kohden, mikä on vähän ottaen huomioon somalien tyypillisesti runsaslapsiset perheet.

Myös somalinkielisten asiakkaiden työttömyysaste (57 %) oli korkea, mutta koko maan somalialaisten työttömyysprosenttia (62 %) pienempi. Työssä asiakkaista oli kuitenkin vain 19 prosenttia. Neuvojan arvion mukaan työssä käyvistä noin 70 prosenttia työskentelee määräaikaissa työsuhteessa esimerkiksi opettajana, bussinkuljettajana tai kaupungin palveluksessa palkkatuella palkattuna. Myös tutkimukset osoittavat, että maahanmuuttajista juuri somaleilla on eniten (54 %) määräaikaista työsuhdetta (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006).

Opiskelijoita ja kotihoidontuen saajia asiakkaiden joukossa oli molempia 11 prosenttia. Somalien joukossa on todettu olevan runsaasti vähän kouluttautuneita. Somalinkielisistä asiakkaista 54 prosenttia olikin käynyt vain peruskoulun, mikä osaltaan vaikeuttaa heidän työllistymistään. Toisaalta 21 prosenttia asiakkaista oli suorittanut korkeakoulututkinnon. Neuvojan mukaan noin 90 prosenttia on hankkinut koulutuksensa kotimaassaan tai muualla kuin Suomessa, mikä myös saattaa ehkäistä koulutettujen somalien työllistymistä. Tutkimuksen mukaan valtaväestöstä selvästi

erottuvat ja pakolaisina saapuneet näyttävät myös hyötyvän kouluttautumisestaan työmarkkinoilla muita maahanmuuttajaryhmiä vähemmän (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006).

Kysymysaiheet. Vuonna 2005 somalinkieliset asiakkaat kysyivät eniten oleskeluluvista ja kansalaisuudesta (23 %) sekä sosiaaliturvasta (21 %). Myös asumisesta (16 %), työstä/työelämästä (11 %), koulutuksesta (10 %) ja taloudesta (10 %) kysyttiin.



Edellä kerrottiin uuden ulkomaalaislain vaikutuksesta oleskelu- ja työlupia sekä kansalaisuutta koskevien kysymysten kasvuun. Somalinkielisillä kysymyksiä aiheuttivatkin erityisen paljon juuri kysymykset uusista kielitaitovaatimuksista kansalaisuushakemuksessa. Kansalaisuuteen liittyvät asiat voivat kuitenkin olla hyvinkin monimuotoisia, kuten seuraava tapaus osoittaa.

Tapausesimerkki. Suomessa asuvalla somalinaisella oli Suomen muukalaispassi. Naisen mies oli sen sijaan erään Afrikan valtion kansalainen ja asui kyseisessä maassa. Pariskunta sai lapsen ja vanhemmat halusivat lapselle isän kansalaisuuden. Ulkomaalaisvirasto kehotti äitiä kääntymään isän kotimaan konsulaattiin, joista lähin sijaitsee Ruotsissa. Äiti ei kuitenkaan voinut matkustaa lapsen kanssa Ruotsiin, koska tällä ei ollut passia. Neuvoja soitti konsulaattiin ja kysyi lapsen mahdollisuuksista saada isän kotimaan passi. Konsulaatista vastattiin, että isä voisi kyllä hakea passia lapselleen paikanpäällä kotimaassaan, mutta tämä vaatisi lukuisia dokumentteja vihkitodistuksesta alkaen, ja prosessiin saattaisi mennä parikin vuotta. Neuvoja otti jälleen yhteyttä Ulkomaalaisvirastoon, joka neuvojan pyynnöstä päätyi antamaan lapselle määräaikaisen muukalaispassin sillä ehdolla, että lapselle hankittaisiin välittömästi isän kotimaan passi, kun äiti ja lapsi menisivät tapaamaan isää.

Seuraavaksi eniten somaliasiakkaat kysyivät sosiaaliturvasta. Somaliassa klaanijärjestelmällä on suuri merkitys myös yksilön sosiaaliturvaan, mutta Suomessa somalit ovat uuden järjestelmän edessä. Somalialaisten onkin todettu olevan muita maahanmuuttajaryhmiä useammin sosiaalitoimiston asiakkaina, mikä heijastanee heidän vaikeampaa sijoittumista työmarkkinoille, heikompia taloudellisia resurssejaan ja tavanomaista suurempaa perhekokoaan. Somalialaiset ovat tutkimuksen mukaan myös muita maahanmuuttajaryhmiä useammin tyytymättömiä sosiaalitoimiston palveluihin. (Räty 2002; Pohjanpää ym. 2003; Riihelä 2005.) Neuvojan mukaan asiakas tulee usein neuvontapisteeseen silloin, kun ei ymmärrä viranomaisten antamaa päätöstä sosiaaliturvasta tai on siihen tyytymätön.

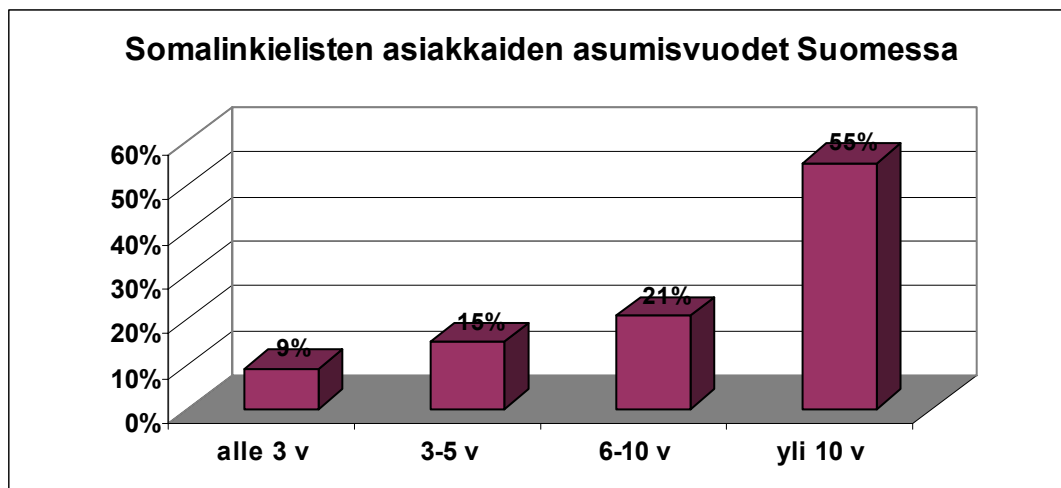
Somalinkielisillä on paljon myös asumiseen liittyviä ongelmia. Tilastot osoittavat, että Suomessa somalialaisista vuokralla asuu 99 prosenttia, kun muiden maahanmuuttajien keskuudessa osuus on

80 prosenttia ja valtaväestöllä 40 prosenttia. Myös tilapäinen asuminen on koskettanut useimmiten juuri somalialaisia. Lisäksi somalialaisista ahtaasti asuu 66 prosenttia, mikä on selvästi enemmän kuin muilla maahanmuuttajaryhmillä. Somalialaisilla on muita maahanmuuttajaryhmiä useammin myös asumiseen liittyviä riitoja vuokranantajan tai asuntojen hallinnoinnista vastaavien tahojen kanssa. Neuvojan mukaan toisinaan onkin käynyt niin, että asiakkaan toimeentulotuki on viivästynyt, minkä seurauksena hän on ollut kyvytön maksamaan vuokraansa ja saanut siksi hätäuhkauksen.

Somaliasiakkaat kysyivät myös työelämästä, kuten palkkaan, sopimukseen ja työsuojeluun liittyvistä asioista, sekä koulutuksesta, kuten suomenkielen kurseista. Ensimmäisen palkkatyön saaminen on maahanmuuttajalle erityisen vaikeaa, joskin maahanmuuttajien työllisyystilanne on kymmenessä vuodessa parantunut huomattavasti. Neuvoja toteaa, että maahanmuuttaja näyttää työllistyvän yleensä sinne, missä on jo joku muu maahanmuuttaja. Tutkimuksen mukaan suomen kielen osaamisen puutteet ilmenevät somalialaisilla selvimmin juuri työpaikkahakemuksia laatiessa (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006). Neuvojan mukaan somaliasiakkaille tuottaakin ongelmia erityisesti työpaikkojen sähköistetty hakumenetelmä. Jos asiakkaan suomen kielen taito on vielä puutteellinen, hän ei välttämättä osaa tuoda taitojaan esiin täyttäessään hakukaavaketta. Osa asiakkaista on myös tottumattomia käyttämään tietokonetta.

Neuvojan mukaan somalialaisille on olemassa suhteellisen vähän omankielistä painettua informaatiota suomalaisesta yhteiskunnasta. Suullinen perinne on keskeisessä asemassa somalialaisessa kulttuurissa, mistä seuraa se, ettei olemassa olevaakaan kirjallisuutta välttämättä osata etsiä käsiin tai soveltaa omaan elämään. Valtaosa (74 %) somaliankielisistä asiakkaista olikin saanut kuulla myös neuvontapisteestä tuttavaltaan. Sosiaalitoimistosta neuvontapisteestä oli kuullut 21 prosenttia muiden tahojen näytellessä mitätöntä roolia informaation lähteenä.

Somalinkielisten asiakkaiden tarkastelu osoittaa, että muista asiakkaista poiketen somalit käyttivät neuvontapisteiden palveluja sitä enemmän, mitä kauemmin he olivat Suomessa olleet. Neuvontapisteessä asioivista somalinkielisistä jopa 55 prosenttia olikin asunut Suomessa yli 10 vuotta. Sen sijaan alle kolme vuotta Suomessa asuneet kävivät neuvontapisteessä vain harvoin.



Somalian valtion hajoamisen ja sisällissodan seurauksena somalialaiset ovat 1990-luvun alusta lähtien saapuneet Suomeen pääasiassa pakolaisina, turvapaikan hakijoina ja perheen yhdistämisen kautta. Vuosituhannen vaihteesta alkaen tulleet ovatkin jo päässeet kotouttamispalvelujen piiriin, eivätkä tarvitse välittömästi Helsinkiin tultuaan neuvontapisteiden palveluja. Pitempäänkin Suomessa asuneet sen sijaan tulevat neuvontapisteeseen erityisesti siksi, että kokevat suomalaisten virastojen palvelut riittämättömiksi. Virastot eivät pysty tarjoamaan huonosti kieltä osaavalle tarpeeksi aikaa asioiden selvittämiseksi.

Tapausesimerkki. Somalinainen, joka on tullut Suomeen vuonna 1997, on ollut neuvontapisteeseen asiakkaana sen perustamisesta lähtien. Neuvoja on järjestänyt naiselle kielikurseja kielitaidon parantamiseksi sekä valmentavan kurssin lähihoitajakoulutukseen, johon hänen kielitaitonsa ei olisi muutoin riittänyt. Sittemmin hän on auttanut asiakasta saamaan työharjoittelupaikkoja ja tukityöpaikan. Asiakas palaa neuvontapisteeseen yhä uudelleen aina kun tarvitsee työtä.

Vaikka edellisen esimerkin asiakasta voidaan kutsua kanta-asiakkaaksi, joka palaa neuvontapisteeseen yhä uudestaan, hän on kuitenkin aktiivinen ja oma-aloitteinen. Neuvontapisteeseen hän tulee, koska työvoimatoimistossa hänelle ei ole mahdollista varata tarpeeksi aikaa keskusteluun. Somalialaisessa kulttuurissa asioista sovitaan perinteisesti neuvottelemalla, ja somaliyhteiskunnalle ominaista on hallinnollisten instituutioiden ja auktoriteetin puute (Räty 2002). Ehkä tämän vuoksi asioiden hoitaminen oman kulttuurin edustajan kanssa koetaan helpommaksi. Neuvojen tavoitteena on kuitenkin voimavaraistaa asiakas itse hoitamaan asioitaan sekä välttää asiakkaan liiallista kiinnittymistä neuvojaan.

Yllä esitetty kaavio somalialaisten asiakkaiden Suomessa asumisajasta kuitenkin ilmentäne myös somalinkielisen maahanmuuttajaväestön pitkittynyttä kotoutumisprosessia ja erityisesti naisten kielitaidon puutetta. Tutkimusten mukaan somalialaissyntyisten maahanmuuttajien elinolot ovat monin tavoin muita maahanmuuttajaryhmiä vaikeammat: he asuvat muita ryhmiä ahtaammin, ovat muita harvemmin ansiotyössä ja useammin sosiaalitoimiston asiakkaita sekä joutuivat selvästi useammin henkisen ja fyysisen väkivallan kohteeksi. Somalialaiset kertovat myös kokeneensa muita ryhmiä enemmän syrjintää työtä hakiessaan, ja 57 prosenttia heistä koki, ettei ollut saanut työpaikkaa etnisen taustansa vuoksi. Somalit myös kertovat kokeneensa syrjintää työpaikalla. Somalialaisten sosiaaliset kontaktit suuntautuvatkin keskimääräistä useammin omiin maanmiehiin ja kontaktit valtaväestöön ovat selvästi heikommat kuin muilla maahanmuuttajaryhmillä. Tutkituista somaleista 45 prosentilla ei ollut yhtään suomalaista ystävää ja jos olikin, tätä oli tavattu harvoin. Myös lähes joka toinen somalialainen epäili, ettei saisi apua naapuriltaan tarpeen tullen. Tutkimukset ovatkin tuoneet esiin somalien voimakkaan eristäytymishalun ja oman etnisen ryhmän tärkeyden. Toisaalta somalit ovat maahanmuuttajista yhteiskunnallisesti aktiivisimpia ja osallistuvat ahkerasti esimerkiksi harrastus- ja järjestötoimintaan. (Pohjanpää ym. 2003; Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006.)

8.5 Englanninkieliset asiakkaat

Vuonna 2005 neuvontapisteessä kävi 52 asiakasta, joita palveltiin englannin kielellä. Näiden asiakkaiden joukossa oli siis englantia äidinkielenään puhuvien lisäksi ihmisiä niin Euroopasta, Afrikasta, Aasiasta kuin Pohjois- ja Etelä-Amerikastakin. Englanninkielisillä asiakkailla ei välttämättä olekaan mitään muuta yhteistä nimittäjää kuin maahanmuuttajuus, eikä heistä kieliryhmänä voi tehdä pitkälle meneviä päätelmiä. Englanninkieliset asiakkaat tekivät yhteensä 136 käyntiä, siis noin 2,6 käyntiä asiakasta kohden. Lähes puolet heistä oli kuullut neuvontapisteestä tuttavaltaan.

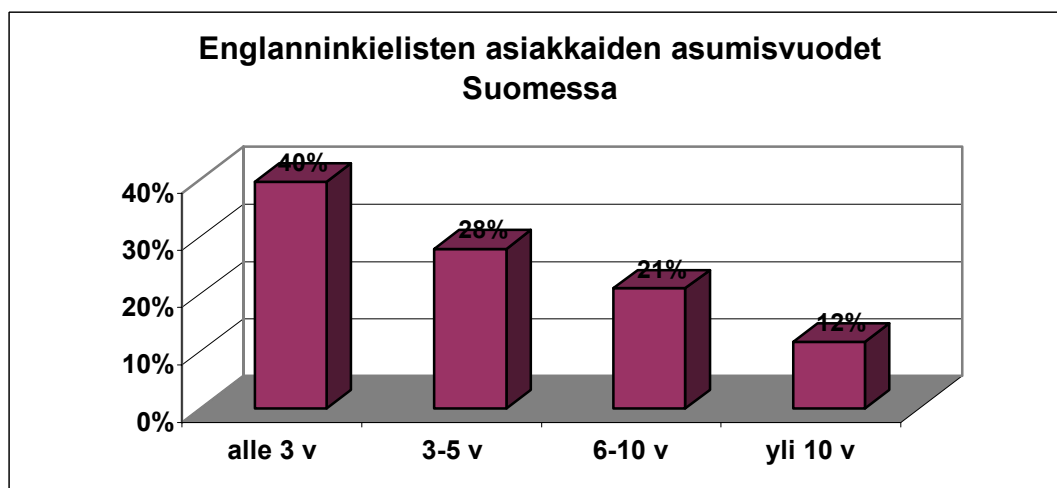
Englanninkielisistä asiakkaista 63 prosenttia oli miehiä ja kaikki olivat iältään 18–65-vuotiaita. Englannin kielellä palvellaista asiakkaista työssä oli 38 prosenttia ja lähes saman verran (36 %) oli työttömänä. Opiskelijoita heistä oli 23 prosenttia, mikä oli selvästi enemmän kuin muissa ryhmissä. Jopa 58 prosenttia englantia puhuvista asiakkaista oli saanut korkeakoulutuksen. Asiakkaista 17 prosenttia oli käynyt ammattikoulun ja 19 prosenttia vain peruskoulun.

Kysymysaiheet. Englanninkielisten asiakkaiden kysymyksistä 20 prosenttia koski työelämää ja 20 prosenttia sosiaaliturvaa. Vaikka heidän keskuudessaan työttömyys oli hieman vähäisempää kuin asiakkailla keskimäärin, oli se kuitenkin yleistä. Tämä selittääkin työtä ja työelämää sekä sosiaaliturvaa koskevien kysymysten määrän. Neuvojan mukaan Euroopasta tulevat asiakkaat kysyivät lähes poikkeuksetta työpaikoista ja asunnoista. EU-maiden kansalaiset tiedustelivat usein

myös oikeuksistaan suomalaisiin sosiaalietuuksiin. Myös oleskelulupia koskevien kysymysten osuus (18 %) oli suuri.



Englanniksi palvellaista asiakkaista 40 prosenttia oli asunut Suomessa alle kolme vuotta ja neuvonnan tarve näytti vähentyvän asumisvuosien myötä toisin kuin esimerkiksi somalialaisilla.



Tiedon puute ensimmäisinä Suomessa asumisvuosina johtunee siitä, että englannin kielellä palveltujen asiakkaiden joukossa oli opiskelijoiden lisäksi paljon Suomeen avioituneita tai työhön tulleita. Nämä ryhmät eivät joko ole oikeutettuja kotouttamispalveluihin tai eivät tiedä niistä. Mitä kauemmin he Suomessa ovat, sitä vähemmän he näyttävät tarvitsevan neuvontapisteiden tarjoamaa erityisneuvontaa. Englannin kielen taito todennäköisesti auttaa heitä hankkimaan tietoa itsenäisesti.

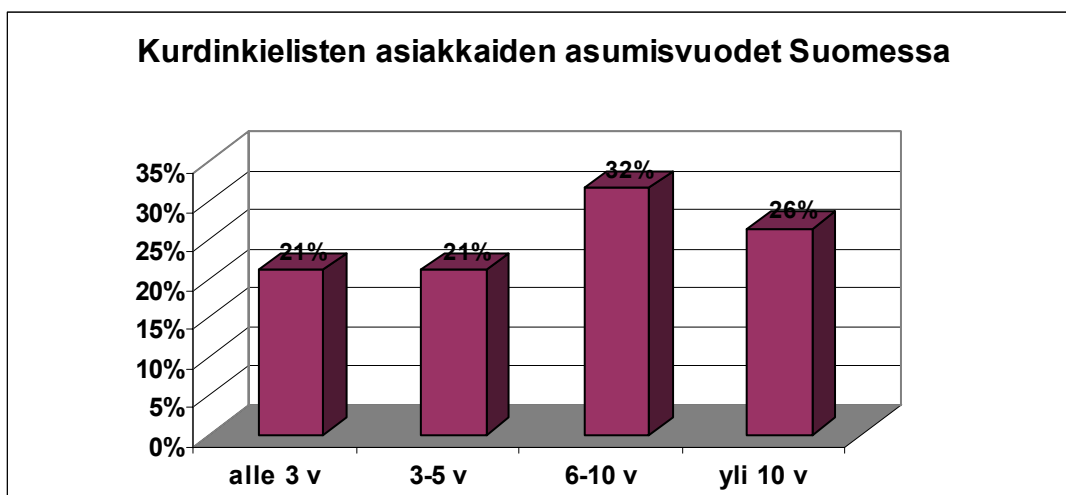
8.6 Kurdinkieliset asiakkaat

Neuvontapisteessä äidinkieltään viidenneksi suurin asiakasryhmä vuonna 2005 olivat kurdinkieliset asiakkaat. Kurdeja on 1990-luvulla tullut Suomeen tasaisesti sekä kiintiöpakolaisina että turvapaikanhakijoina. Helsingissä kurdinkielisiä oli viime vuonna 2,4 prosenttia vieraskielisistä, joten neuvontapisteessä heidän osuutensa on koko kaupunkia suurempi. 41 kurdinkielistä asiakasta tekivät kaiken kaikkiaan 127 käyntiä, mikä on keskimäärin kolme käyntiä asiakasta kohden.

Kurdiasiakkaista 71 prosenttia oli miehiä. Miesten selvä enemmistö johtuu osaltaan siitä, että neuvontapisteen kurdinkielinen neuvoja on mies, mutta myös islamilaisesta kulttuurista, joka määrittelee kurdimiesten ja -naisten välisiä suhteita, sukupuolirooleja ja työnjakoa. Naisten ja tyttöjen tärkein tehtävä on pitää huolta kodista ja lapsista, ja miehet hoitavat useammin perheen asioita kodin ulkopuolella. Naimisissa kurdinkielisistä asiakkaista oli 68 prosenttia, naimattomia oli 15 prosenttia ja eronneita 12 prosenttia. Lapsia kurdiasiakkailla oli keskimäärin yksi henkilöä kohden. Kaikki kurdiasiakkaat olivat iältään 18–65-vuotiaita.

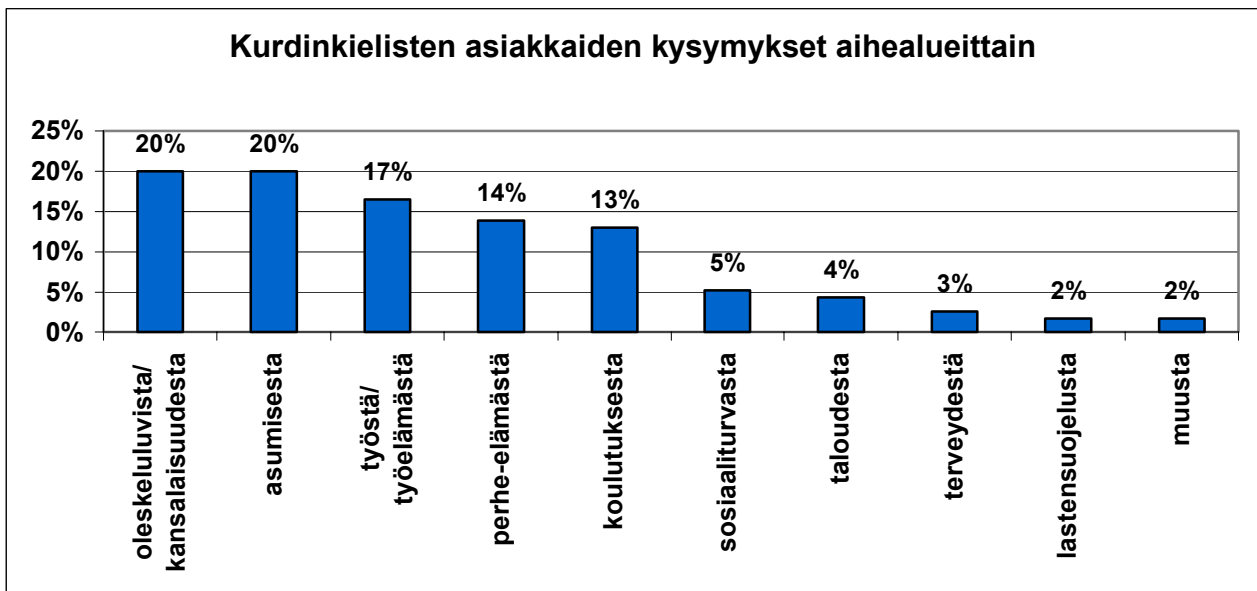
Lähes puolet (46 %) kurdiasiakkaista oli työssä, mikä oli enemmän kuin kaikkien asiakkaiden työllisyys keskimäärin. Työttömänä oli 37 prosenttia ja opiskelijoina 17 prosenttia asiakkaista. Kurdiasiakkaiden työllistymistä voi pitää suhteellisen hyvänä ottaen huomioon, että kurdiasiakkaat eivät olleet erityisen kouluttautuneita: Heistä 59 prosenttia oli käynyt vain peruskoulun. Lukion oli sen sijaan suorittanut 24 prosenttia ja ammatillisen koulutuksen oli saanut 17 prosenttia. Kukaan kurdiasiakkaista ei ollut suorittanut korkeakoulututkintoa.

Suurin asiakasryhmä olivat Suomessa 6–10 vuotta asuneet kurdit, joita oli 32 prosenttia kurdiasiakkaista. Seuraavaksi suurin asiakasryhmä oli täällä yli 10 vuotta asuneet kurdit (26 %).



Kurdien kotimaa Kurdistan sijoittuu suurimmaksi osaksi Turkin, Irakin ja Iranin alueelle. Noin puolet kurdeista asuu Turkissa. Kurdit ovat aina eläneet kotimaissaan vähemmistöinä ja tottuneet taistelemaan oikeuksiensa puolesta. Tämä näkyy toisinaan heidän asettumisessaan vähemmistöiksi myös uudessa kotimaassaan. (Räty 2002.) Toisaalta kurdiasiakkaiden melko hyvä työllisyys kertonee myös aktiivisuudesta ja yritteliäisyydestä, jolla uudessa kotimaassa pyritään lunastamaan paikka yhteiskunnassa.

Kysymysaiheet. Kurdinkielisten asiakkaiden esittämien kysymysten kärjessä olivat kysymykset asumisesta (20 %), oleskeluluvista ja kansalaisuudesta (20 %) sekä työelämästä (17 %).



Neuvojan mukaan kurdiasiakkailta on usein heikko pohjakoulutus ja huono suomen kielen kirjallinen taito. Tästä johtuen esimerkiksi suomalainen lainsäädäntö saattaa olla heille vieras. Toisinaan asiakas tulee neuvontapisteeseen kysyäksään esimerkiksi pieneköiden rikkien, kuten ylinopeussakkojen, vaikutuksesta kansalaisuuden saamiseen. Asiakkailta on lisäksi paljon puutteita työelämäntietoisuudessa, kuten siinä, miten toimia suomalaisella työpaikalla tai mikä on työelämää koskeva lainsäädäntö Suomessa. Erityisesti kurdeja näyttää vaivaavan vaikeus saada asuntoa. Kurdin- ja turkinkielisiä asiakkaita palveleva neuvoja onkin aktiivisesti hankkinut asiakkailleen työpaikkojen lisäksi asuntoja. Maahanmuuttajat tarvitsevat myös usein apua vuokrasopimuksen oikeudellisuuden tarkistamisessa. Neuvojan eteen onkin tullut tapauksia, joissa vuokranantaja on yrittänyt huijata vuokralaista perimällä esimerkiksi liian suuria vesimaksuja tai muita ylimääräisiä maksuja.

Myös perhe-elämä ja suomalaiseen kulttuuriin liittyvät tavat askarruttivat kurdinkielisiä asiakkaita. Neuvojalta kysyttiinkin kulttuuriin ja uskontoon liittyvistä asioista sekä suomalaisista perhe-elämää ja parisuhdetta koskevista tavoista. Neuvoja hoiti myös vähemmän rutiininomaisia tapauksia, kuten lastenkaappaus-tapausta, turvakotiasioita sekä huostaanotto-tapausta.

Esimerkkitapaus. Suomalainen naishenkilö ilmoitti lastensuojeluviranomaisille, että hänen naapurinsa maahanmuuttajaperheestä kuuluu huutoa ja että vanhemmat pahoinpitelevät lastaan. Ilmoitus otettiin vakavasti lastensuojelussa. Vanhemmat kiistivät lapsen pahoinpitelyn, eivätkä voineet ymmärtää viranomaisten toimia. Asiaa puitiin lopulta oikeudessa. Osoittautui että kyseessä oli väärinkäsitys, jonka olivat aiheuttaneet kulttuurierot ja niistä tietämättömyys. Neuvontapisteen neuvoja toimi tapauksessa kulttuurien välisenä tulkkina ja tapaus sai onnellisen lopun.

Kurdiasiakkaat kysyvät paljon myös koulutuksesta. Toisin kuin muut asiakkaat, kurdinkieliset kysyvät sosiaaliturvasta harvemmin.

8.7 Turkinkieliset asiakkaat

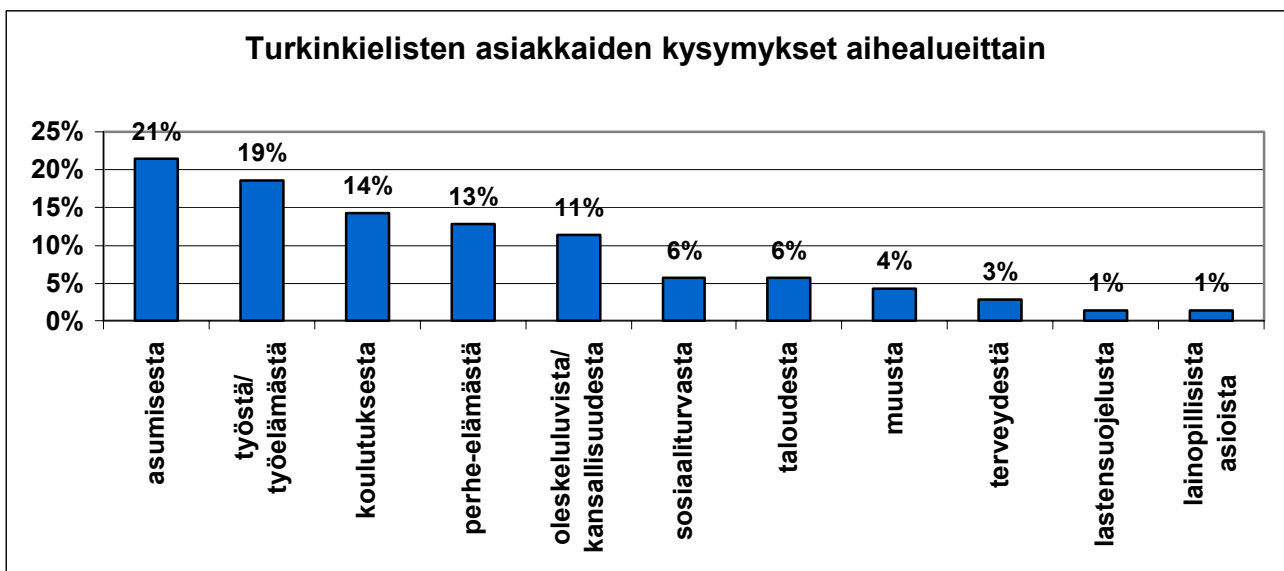
Turkinkielisiä asiakkaita kävi vuonna 2005 neuvontapisteessä 25 ja he tekivät yhteensä 70 käyntiä, siis noin 2,8 käyntiä asiakasta kohden. Turkinkielisistä asiakkaista 80 prosenttia oli miehiä ja kaikki asiakkaat olivat iältään 18–65-vuotiaita. Turkinkielisten miesasiakkaiden osuus on suurempi, sillä turkkilaisia miehiä on Suomessa naisia enemmän turkkilaisten miesten ja suomalaisten naisten avioliiton yleisyydestä johtuen.

Naimisissa asiakkaista oli 40 prosenttia, eronneita taas oli 32 prosenttia ja naimattomia 28 prosenttia. Lapsia turkinkielisillä oli vähän, vain 0,6 lasta asiakasta kohden.

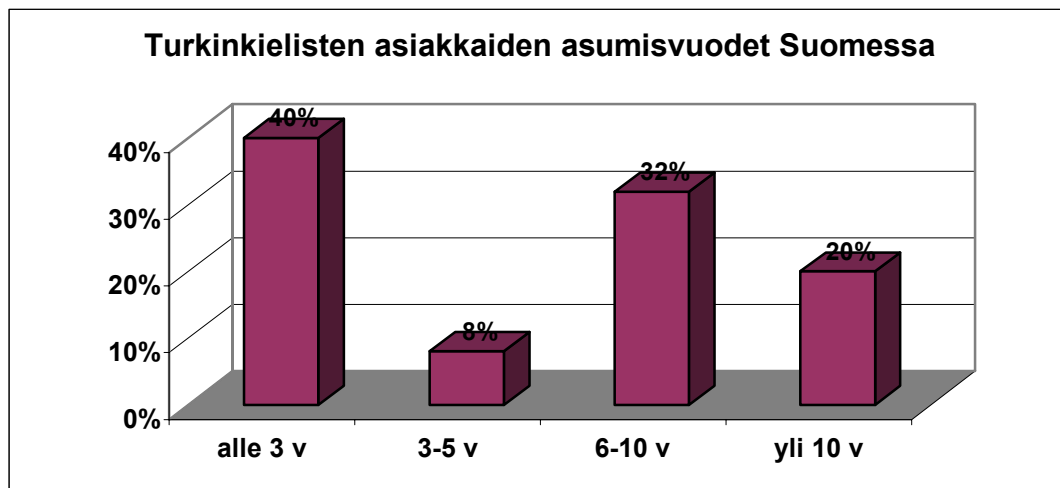
Neuvontapisteen asiakkaista turkinkieliset olivat työllistyneet parhaiten ja 56 prosenttia asiakkaista olikin työssä. Vastaavasti kuitenkin myös heidän työttömyytensä oli yleistä ja jopa 40 prosenttia asiakkaista oli työttömänä. Työllisyys oli korkea melko heikosta koulutustasosta huolimatta: 60 prosenttia turkinkielisistä asiakkaista oli suorittanut vain peruskoulun, ammattikoulun oli käynyt 24 prosenttia ja lukion 16 prosenttia. Turkinkielisten työllistyminen perustuu pitkälti heidän työllistymiseensä ravintola-alalle.

Kysymysaiheet. Kysytyimmiksi turkinkielisten asiakkaiden keskuudessa nousivat kysymykset asumisesta (21 %) ja työelämästä (19 %). Myös turkinkielisille asiakkaille neuvoja hankki sekä asuntoja että työpaikkoja käyttäen hyväksi omaa sosiaalista verkostoaan ja luovaa ongelmanratkaisutaitoaan.

Myös koulutuksesta (14 %), perhe-elämästä (13 %) ja oleskeluluvista (11 %) kysyttiin jonkin verran. Kurdien tapaan turkinkieliset kysyivät vähän sosiaaliturvasta, korkeasta työttömyysprosentista huolimatta.



Turkinkielisten asiakkaiden Suomessa asumisaika poikkeaa selvästi muista kieliryhmistä. Asiakkaista 40 prosenttia on asunut Suomessa alle kolme vuotta.



Ilmiötä selittänee se, että turkkilaiset ovat tulleet Suomeen useimmiten avioliiton kautta tai työn vuoksi. Työssä olevina he eivät ole oikeutettuja kotouttamistoimenpiteisiin ja joutuvat hankkimaan tarvitsemansa tiedon itse. Tutkimuksen mukaan turkkilaisten sopeutumisprosessi näyttää myönteiseltä. He osaavat ja käyttävät suomen kieltä, ovat työllistyneet hyvin ja heillä on suhteellisen vähän taloudellisia huolia. Heillä on myös melko paljon suomalaisia ystäviä ja aviosukulaisia. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006.)

9 Maahanmuuttajien kotoutuminen ja neuvonnan tarve

Edellä on esitelty kysymyksiä ja ongelmia, joiden vuoksi maahanmuuttaja-asiakkaat tulevat Maahanmuuttajien neuvontapisteeseen. Kysymysaiheiden voidaan huomata ensinnäkin heijastelevan laajempia yhteiskunnallisia kehityskulkuja ja muutoksia. Esimerkiksi uudehko sosiaaliturvaa koskeva EU-lainsäädäntö sekä sen soveltaminen aiheuttivat kysymyksiä erityisesti Suomeen työhön tulleiden uusien EU-kansalaisten keskuudessa. Myös sosiaaliviraston organisaatiouudistus lisäsi neuvonnan tarvetta, sillä uudistuksen seurauksena asiakkaan on vaikea päästä sosiaaliviraston vastaantolle.

Vuonna 2005 kysymysten kärkeen nousivat kuitenkin kysymykset oleskeluluvista ja kansalaisuudesta. Oleskelulupiin ja kansalaisuuteen liittyvät kysymykset ovat keskeisiä maahanmuuttaja-asiakkaiden elämässä kaikkina aikoina, mutta näiden nousun kysytyimmiksi selittää uuden ulkomaalaislain voimaan astuminen vuonna 2004. Uuden ulkomaalaislain vaikutukset tulivat näkyviin myös työlupia koskevien kysymysten lisääntymisessä. Uuden ulkomaalaislain käytänteet ja soveltaminen eivät aiheuttaneet epäselvyyttä pelkästään maahanmuuttajille vaan myös viranomaistahoille, joiden kanssa maahanmuuttajat asioivat. Oleskelulupiin liittyvien kysymysten määrä merkitsee sitä, että Maahanmuuttajien neuvontapisteessä tehdään kaupungin verorahoilla paljon töitä, jotka on säädetty valtion vastuualueeksi.

Laajempia yhteiskunnallisia muutoksia seuranneiden kysymysten lisäksi samat ongelmat toistuvat maahanmuuttajien elämässä vuodesta toiseen. Neuvontapisteen asiakkaiden on vaikeaa hahmottaa erityisesti sosiaaliturvaan liittyviä asioita, kuten oikeuttaan erilaisiin tukiin ja etuuksiin, sekä ymmärtää sosiaaliturvaa koskevia viranomaispäätöksiä. Myös korkea työttömyys sekä vaikeudet löytää asuntoa vaivaavat suurta osaa maahanmuuttajaryhmistä. Maahanmuuttajien yleisimmät ongelmat ovat ongelmia kantaväestönkin keskuudessa: Myös Suomessa koko elämänsä asuneena ja suomen kieltä taitavana voi olla vaikeaa ymmärtää viranomaispäätöksiä. Ja myös kantasuomalaisten keskuudessa esiintyy paljon työttömyyttä ja asunnottomuutta. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kysymysten moniaiheisuus kertonee kuitenkin siitä, että monet suomalaisen yhteiskunnan

säännökset ja kulttuuriset käytännöt ovat jääneet maahanmuuttaja-asiakkaalle epäselviksi. Heiltä puuttuu kantasuomalaisten omaama ”hiljainen tieto” siitä, miten suomalainen yhteiskunta toimii ja miten siinä asioita hoidetaan.

Huomionarvoista on, että vuosienkin Suomessa asumisen jälkeen maahanmuuttaja-asiakkaat tarvitsevat erityistä tahoja, joka avaa heille suomalaisen yhteiskunnan käytänteitä ja kulttuuria. Edellä kävi ilmi, että 73 prosenttia vuoden 2005 asiakkaista oli ollut Suomessa yli kolme vuotta. Näin ollen he olivat olleet maassa yli kotouttamissuunnitelman voimassaoloajan, mikäli olivat siihen oikeutettuja. Eri kieliryhmien välillä oli kuitenkin suuriakin eroja. Venäjänkielisten asiakkaiden ryhmässä yli kolme vuotta Suomessa asuvien osuus oli 74 prosenttia, kurdinkielisten 79 prosenttia ja arabiaa puhuvien 76 prosenttia. Selvimmin keskiarvosta poikkesivat kuitenkin somalinkieliset asiakkaat, joista 91 prosenttia oli asunut Suomessa yli kolme vuotta. Somalinkieliset erosivat muista asiakkaista myös siten, että suurimman asiakasryhmän (55 %) somalinkielisistä muodostivat yli kymmenen vuotta Suomessa asuneet. Sen sijaan viron-, englannin- ja turkinkielisistä asiakkaista suurimmat asiakasryhmät muodostivat Suomessa alle kolme vuotta asuneet. Näiden osuus kussakin näissä kieliryhmissä oli noin 40 prosenttia. Voidaankin todeta, että siinä missä ensimmäiseen ryhmään kuuluvat ovat tulleet Suomeen ennen kaikkea paluumuuttajina, pakolaisina tai turvapaikanhakijoina, toinen ryhmä on useimmiten tullut Suomeen työhön, perheenjäsenenä tai avioliiton myötä. Mielenkiintoista onkin, että huolimatta siitä, että ensimmäisen ryhmän asiakkaat ovat useammin olleet kotouttamistoimenpiteiden piirissä, he tarvitsevat neuvontapisteiden palveluja vielä vuosia Suomessa oltuaan.

Voidaankin esittää, että kotoutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan on monilla maahanmuuttajilla vielä kesken ja puutteellinen. Kotouttamislaki ohjaa paljolti uusien maahanmuuttajien palvelumallia. Valtaosa maahanmuuttajista on kuitenkin ollut maassa kauemmin kuin mitä kotouttamislaki on ollut voimassa, eivätkä he siten ole kuuluneet kotouttamistoimien piiriin. Myös Maahanmuuttajien neuvontapisteiden asiakkaissa on henkilöitä, jotka eivät syystä tai toisesta ole kuuluneet tai eivät kuulu kotouttamisen piiriin, sekä asiakkaita, joiden kotouttamisaika on umpeutunut. Muutamia asiakkaat ovat parhaillaan kotouttamistoimenpiteiden alaisia.

Itsekin maahanmuuttaja Antoinette Batumuwira (2004) on erotellut kolme tärkeintä maahanmuuttajan kotoutumiseen vaikuttavaa osatekijää, joita ovat *vastaanottava yhteiskunta, maahanmuuttajat itse* sekä *maahanmuuttajien kotoutumispalvelujen tuottajat*. Seuraavassa tarkastellaan näiden osatekijöiden merkitystä maahanmuuttajien kotoutumisen valossa.

Yhteiskunta ja asenteet. Yhteiskunnassa esiintyvät asenteet maahanmuuttoon vaikuttavat maahanmuuttajiin sekä yksilö- että ryhmätasolla (Batumuwira 2004). Suhtautuminen eri syistä ja eri maista tulevien ulkomaalaisten maahanmuuttoon on muuttunut kaikissa väestöryhmissä myönteisemmäksi laman jälkeen (Jaakkola 2005), mutta rasismia eri muodoissaan esiintyy suomalaisessa yhteiskunnassa edelleen laajasti. Tutkimuksissa puolet maahanmuuttajista kertoikin joutuneensa Suomessa syrjityksi ulkomaalaistaustansa vuoksi. Somalien ja arabien joukossa oli jopa enemmän syrjintää kokeneita kuin niitä, jotka olivat välttyneet syrjinnältä. Somalien kokemukset valtaväestöltä saadusta kohtelusta olivat lisäksi muita ryhmiä kielteisempiä ja he myös suhtautuivat muita maahanmuuttajaryhmiä ennakkoluuloisemmin suomalaisiin. Myös venäläiset kokivat suhteensa suomalaisiin etäiseksi ja tunsivat suomalaisten suhtautuvan heihin kriittisesti. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006; Jaakkola 2005.)

Maahanmuuttajien elinolosuhdetutkimus (2003) myös osoitti, että huolimatta siitä, että suurin osa maahanmuuttajista piti naapurisuhteitaan erittäin tai melko hyvänä, kaikki eivät uskoneet saavansa apua naapuriltaan tarpeen vaatiessa. Virolaisista joka kahdeksas ja venäläisistä joka viides arvioi, ettei saisi apua naapurilta. Somalialaisista sen sijaan lähes joka toinen ei uskonut saavansa naapurilta apua tarvittaessa. Somalialaisilla oli myös ollut muita ryhmiä useammin asumiseen liittyviä riitoja vuokranantajan tai asuntojen hallinnoinnista vastaavien tahojen kanssa. Siinä missä

40 prosenttia venäläisistä ja virolaisista piti iltakävelyä asuinalueellaan turvallisena, vajaa puolet melko turvallisena ja 10 prosenttia turvattomana, somalialaisista lähes joka kolmas piti iltakävelyä turvattomana tai ei uskaltanut kävellä yksin. Jopa 44 prosenttia somalialaisista olikin joutunut väkivallan kohteeksi tutkimusta edeltäneen vuoden aikana. Vastaava prosentti venäläisillä ja virolaisilla oli noin 20 prosenttia. Suomen asenneilmapiirin kokeminen syrjivänä selittää myös maahanmuuttajien suurempaa stressioireilun määrää. (Pohjanpää ym. 2003; Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006.)

Laajemmasta yhteiskunnallisesta näkökulmasta voidaan myös todeta, että epävarmuus ja väliaikaisuuden tunne, joita Suomen ulkomaalaispolitiikka pahimmillaan edistävät, ovat tehokkaita yhteiskuntaan kotoutumisen esteitä. Yhdenvertaisuuslaki tuli Suomessa voimaan vuonna 2004. Sen tarkoituksena on edistää ja turvata yhdenvertaisuuden toteutumista sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeussuojaa syrjintätilanteessa. Monet toimijat Suomessa ovatkin parhaillaan kehittämässä etnisen syrjinnän vastaiseen neuvontaan liittyvää toimintaansa. Esimerkiksi Kansaneläkelaitoksessa on perustettu työryhmä suunnittelemaan maahanmuuttajapalvelujen eriyttämistä ja neuvonnan toteutusmalleja eri alueilla. (Tella 2005.)

Syksyllä 2004 hyväksyttiin myös ohje rasismien ja etnisen syrjinnän ehkäisemiseksi Helsingin kaupungin toiminnassa. RASE-ohje sisältää 20 toimenpidesuosituksen ja muodostaa yhdessä virastojen ja laitosten rasismien ja etnisen syrjinnän ehkäisemiseksi asettamien tavoitteiden kanssa yhdenvertaisuuslaissa tarkoitetun yhdenvertaisuussuunnitelman Helsingin kaupunginhallituksessa. Etnisen syrjinnän vastainen työ tapahtuu erityisesti sosiaali-, terveys-, ja opetusviraston hallinnonaloilla. (Tella 2005; Rasismien ja etnisen syrjinnän ehkäiseminen Helsingin kaupungin toiminnassa 2004.)

Maahanmuuttajat yksilöinä ja kulttuurinsa kantajina. Kuten aiemmin todettiin, maahanmuuttajat eivät ole homogeeninen ryhmä, vaan heidän lähtökulttuurinsa, syynsä tulla Suomeen sekä valmiutensa sopeutua Suomeen poikkeavat huomattavasti toisistaan.

Maahanmuuttajien elinolotutkimus (2003) osoitti, että venäläiset, virolaiset, somalialaiset ja vietnamilaiset maahanmuuttajat sopeutuvat suomalaiseen yhteiskuntaan eri tavoin. Somalialaisten yhteydet valtaväestöön osoittautuivat muita ryhmiä selvästi heikoimmiksi: Heistä 45 prosentilla ei ollut suomalaista ystävää ja jos olikin, tätä tavattiin harvoin. Toisaalta somalialaiset osallistuivat aktiivisesti esimerkiksi asuintalonsa tapahtumiin sekä erilaisiin harrastus- ja järjestötoimintaan. Tutkimuksen mukaan somalialaiset myös viihtyvät Suomessa huonosti. Kun venäläiset ja virolaiset ilmoittivat tullessaan Suomeen jäädäkseen, 83 prosenttia somalialaisista kertoi muuttavansa takaisin syntymämaahansa, jos se olisi mahdollista. (Pohjanpää ym. 2003.)

Myös pitkittäistutkimus (2006), jossa seurattiin Suomessa keskimäärin 13 vuotta asuneiden maahanmuuttajaryhmien elinoloja, toi esiin eroja näiden kotoutumisessa. Somalien assimilaatioasenteet osoittautuivat muita ryhmiä heikoimmiksi ja separaatioasenteet vahvimiksi. Turkkilaisilla ja arabeilla assimilaatioasenteet olivat sen sijaan vahvat. Venäläisten, somalien ja virolaisten joukossa oli myös suhteellisesti vähiten niitä, joiden läheiset ystävät koostuivat kokonaan tai enimmäkseen suomalaisista. Somalit ja venäläiset olivatkin vahvimmin samastuneita omiin etnisiin ryhmiinsä ja vähiten suomalaisiin. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006.)

Kulttuuristen tekijöiden lisäksi kotoutuminen on yksilöllinen prosessi, jossa ihmisen motivaatio, asenteet ja pyrkimykset ovat keskeisiä. Lisäksi yksilölliset ominaisuudet kuten ikä, sukupuoli, koulutus, kielitaito, ammatti, työkokemus, perhe jne. vaikuttavat maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kykyyn sopeutua ja selviytyä uusissa tilanteissa. (Peltola 2005.)

Kotoutumispalvelujen tuottajat. Selene Peltosen (2002) tutkimus osoitti, että vain harvalla maahanmuuttajalla on käsitystä kotouttamislaista ja sen tuomista mahdollisuuksista. Useimmat

Peltosen tutkimista maahanmuuttajista eivät pitäneetkään kotouttamissuunnitelmaa hyödyllisenä. Joidenkin mielestä suunnitelma oli jäänyt ainoastaan paperille ilman konkreettisia vaikutuksia. Toiset taas olivat tyytymättömiä suunnitelmaan, koska olivat saaneet ainoastaan kielikoulutusta, eivätkä olleet päässeet esimerkiksi ammatilliseen koulutukseen tai töihin. Kukaan tutkituista ei myöskään ollut saanut töitä osallistuttuaan työvoimatoimiston järjestämiin koulutuksiin. Osa somalialaisista ja irakilaisista naisista oli lisäksi kokenut, että virkailija oli tehnyt heitä koskevat päätökset heidän puolestaan, eivätkä he olleet voineet vaikuttaa suunnitelman sisältöön. Kävi myös ilmi, että osa maahanmuuttajista, joille kotouttamissuunnitelma oli tehty, ei edes ymmärtänyt, mitä suunnitelmalla tarkoitetaan.

Myös neuvontapisteen työntekijöiden kokemuksen mukaan kotouttamisprosessi ei ole riittävä ja jää liian teoreettiselle tasolle. Asiakkaitten kysymyksistä välittyy valtava tiedon puute riippumatta siitä, kuinka kauan he ovat olleet Suomessa. Asiakkaiden on vaikea hahmottaa, miten suomalainen viranomaiskoneisto toimii ja mistä he kulloinkin voivat saada apua.

Kotouttamisohjelmissa korostetaan maahanmuuttajien omaa aktiivisuutta ja vastuuta sekä heidän osallisuuttaan päätöksentekoon. Yksilökeskeisyys korostuu paitsi useissa sosiaali- ja terveydenhuollon käytännöissä myös kotouttamiskäytänteissä. Individualismi tulee näkyviin esimerkiksi valinnanvapauden ihanteessa. Länsimaisessa kulttuurissa on vallalla oletus, jonka mukaan ihminen tekee ja myös haluaa tehdä itseään koskevat päätökset itse, eivätkä esimerkiksi perhe tai sukulaiset voi päättää hänen puolestaan. Yhteisöllisyyttä yksilöllisyyden ylitse korostavista kulttuureista tulevien näkökulmasta ihmiset kuitenkin tarvitsevat ennen kaikkea yhteisön tukea. Lisäksi länsimainen tulevaisuusorientoituneisuus voi olla vierasta joillekin maahanmuuttajaryhmille. Suomessa elämää suunnitellaan paljon eteenpäin ja kykyä suunnitella tulevaisuutta arvostetaan. Kaikissa kulttuureissa suunnittelukykyä ei kuitenkaan arvosteta samalla tavalla. (Ks. esim. Rätty 2002.)

Onkin esitetty, että maahanmuuttajien osallistuminen ja asiantuntemus tulisi ottaa käyttöön niin kotouttamisjärjestelmän suunnittelussa kuin palvelutarjonnassa. Erityisesti maahantulon alkuvaiheessa omalla äidinkielellä annettu kotoutumiskoulutus antaisi edellytyksiä yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja tulevaisuuden suunnitteluun. (Kala kuivalla maalla 2005.) Lisäksi on esitetty, että maahanmuuttajille tulisi antaa entistä monipuolisempaa tietoa kotoutumisohjelmasta, kotoutumissuunnitelmasta ja tärkeimpien palvelujen (KELA, sosiaalitoimi, työvoimatoimisto) osuudesta siinä. Riittävän tiedon saamiseksi heille tulisi järjestää myös tiedotustilaisuuksia kurseista, opiskelusta ja koulutuksesta ennen kotoutumissuunnitelman laatimista. (Batumuwira 2004.)

Myös neuvontapisteen työntekijät näkevät yhdeksi suurimmaksi ongelmaksi maahanmuuttajille suunnatun riittävän ja selkokielisen informaation saatavuuden puutteen. Sen mukaan tietoa saattaa kyllä olla tarjolla sähköisessä muodossa, mutta usein tietokoneita käyttämään tottumattomat maahanmuuttajat eivät saa sitä käsiinsä. Toisaalta informaatiota, jota esimerkiksi työministeriö on julkaissut painetussa muodossa, ei sitäkään osata soveltaa omaan elämään. Koska maahanmuuttajat, mutta myös ulkomailta tuleva työvoima, on usein korkeasti kouluttamatonta työväestöä, tarvittaisiinkin informaatiota paitsi omalla kielellä myös selkokielellä. Lisäksi informaation saatavuuteen tulisi panostaa entistä enemmän.

Samaan mieltä ovat *Kala kuivalla maalla* -kirjan tekijät, joiden mukaan tiedotteiden sisällön tulisi olla asiakaslähtöisempää. Toisin sanoen, viranomaisen tiedotus ei saisi rajautua vain omiin palveluihin vaan tietoa yhteiskunnan eri toimijoista (esim. KELA, työvoimatoimisto, kunnan palvelut) tulisi olla saatavilla keskitetysti. Vaikka palvelujen tarjonta olisi varmistettu, ongelmia saattaa myös syntyä, jos tieto niistä on vaikeasti saavutettavissa tai ymmärrettävissä. Tutkimus toi esiin, että maahanmuuttajille tuotettua informaatiota on olemassa tarpeeksi eri muodoissaan, mutta informaatio ei syystä tai toisesta aina tavoita kohderyhmäänsä. Tiedon tuottamisessa tulisikin

huomioida kohderyhmän kielen ja kulttuurin lisäksi ja yksilölliset resurssit hankkia tietoa tai käsitellä sitä eri muodoissa. (Kala kuivalla maalla 2005.)

Asiakkaan ja työntekijän välinen toimiva vuorovaikutus ei aina riipu ainoastaan asiakkaan suomen kielen taidosta. Kulttuurien väliset ristiriidat koettiin Batumuwiran mukaan sosiaalityöntekijöiden keskuudessa erityisesti ongelmia aiheuttaviksi. Hänen haastattelemansa sosiaalityöntekijät eivät aina olleet tarpeeksi valmistautuneita työskentelyyn monikulttuurisen ja etniseltä taustaltaan vaihtelevan asiakaskunnan kanssa. (Batumuwira 2004.) Neuvontapisteen kokemuksen mukaan maahanmuuttajataustainen asiakas saatetaankin lähettää neuvontapisteeseen, kun koetaan, ettei häntä osata palvella tämän etnisen taustan vuoksi. Lisäksi neuvontapisteeseen ohjataan toisinaan ”vaikeita” asiakkaita, joiden ongelmia ei normaalipalveluissa koeta voitavan ratkaista. Kulttuurien välisen ristiriidan ratkaiseminen vaatiikin toisinaan ”kulttuuritulkkia”.

Tapausesimerkki. Monilapsisen maahanmuuttajaperheen isä tuli neuvojan luo valittamaan, ettei yhteistyö suomalaisen sosiaalityöntekijän kanssa sujunut. Myös sosiaalityöntekijä viestitti, ettei yhteistyö sujunut ja että hän pelkäsi isän raivonpurkauksia. Kaikki osapuolet kokoontuivat neuvojan luo ja perhe käyttäytyi täysin asiallisesti. Neuvojan mukaan perhe tarvitsi henkilön, joka kuunteli heitä ja otti heidät vakavissaan. Hän myös kertoi asiakkailleen, miten Suomessa on tapana hoitaa asioita viranomaisten kanssa.

Peltolan (2005) mukaan viranomaisen ja maahanmuuttajataustaisen asiakkaan vuorovaikutuksen toimivuuteen voidaan kuitenkin vaikuttaa kielitaidon ohella esimerkiksi eri tavoilla käyttää kieltä, oheisviestinnällä ja ajankäytöllä.

Maahanmuuttajien määrän kasvu ja monikulttuurisuus Suomessa ovat suhteellisen nuori ilmiö, ja maahanmuuttaja-asiakkaisiin asiakasryhmänä vielä osittain totutellaan. Kaikkien maahanmuuttajien tarpeita ei vielä pystytäkään kohtaamaan normaalipalveluiden piirissä. Tämän hetkisessä tilanteessa, jossa viranomaisten koulutus, tietotaito tai resurssit eivät aina riitä ratkomaan maahanmuuttaja-asiakkaan usein kokonaisvaltaisia ongelmia näitä tyydyttävällä tavalla, Maahanmuuttajien neuvontapisteen tarjoamalle erityispalveluille on selvää tilausta.

10 Yhteenveto ja johtopäätökset

Vuonna 2005 Maahanmuuttajien neuvontapisteessä asioi 646 asiakasta. Asiakaskäyntejä tilastoitiin sen sijaan 1 578, mikä tarkoittaa, että yksi asiakas asioi vuoden aikana neuvontapisteessä keskimäärin 2,5 kertaa. Todellisuudessa asiakaskäyntien määrä on jonkin verran suurempi, sillä toistuvasti neuvontapisteessä asioivia ei aina tilastoitu. Lisäksi asiakkaat voivat asioida neuvontapisteen neuvojen kanssa puhelimen ja sähköpostin välityksellä, mutta näistä yhteydenotoista ei pidetty tilastoa.

Selvästi suurin asiakasryhmä vuonna 2005 edellisvuosien tapaan olivat venäjänkieliset asiakkaat, joiden osuus kaikista asiakkaista oli 44 prosenttia. Seuraavaksi suurimmat asiakasryhmät äidinkielen perusteella tarkasteltuna muodostivat arabiankieliset ja somalinkieliset asiakkaat, joita oli 14 ja 13 prosenttia asiakkaista. Arabiankielisten asiakkaiden osuus nousi nyt somalinkielisten asiakkaiden ohitse. Neljänneksi suurin asiakasryhmä olivat englantia puhuvat asiakkaat, joiksi muista kieliryhmistä poiketen tilastoitiin sekä englantia äidinkielenään puhuvat asiakkaat että asiakkaat, joita palveltiin englannin kielellä. Yksittäisistä kieliryhmistä seuraavaksi eniten neuvontapisteessä tilastoitiin kurdia ja turkkia äidinkielenään puhuvia asiakkaita, joita asiakkaista oli 6 ja 4 prosenttia. Asiakkaista viroa äidinkielenään puhui 3 prosenttia ja suomea 2 prosenttia. Asiakkaista 7 prosenttia puhui äidinkielenään jotain muuta kuin edellä mainittuja kieliä.

Vuonna 2005 neuvontapisteen asiakkaista enemmistö (52 %) oli naisia. Naisasiakkaiden suurempi määrä selittyy juuri venäjänkielisten naisasiakkaiden suurella määrällä. Somalinkielisiä asiakkaita

lukuun ottamatta miesten osuus oli kuitenkin kaikissa muissa kieliryhmissä naisten osuutta suurempi. Huolimatta naisasiakkaiden enemmistöstä, miehet tekivät 60 prosenttia asiakaskäynneistä. Miesten suurempaa käyntivilkkausta selitti pitkälti arabiankielisten miesten käyntiaktiivisuus.

Koulutusasteeltaan suurimman asiakasryhmän muodostivat ammatillisen koulutuksen saaneet, joita oli 34 prosenttia asiakkaista. Toiseksi eniten oli ylemmän tai alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita, joita oli 32 prosenttia asiakkaista. Vain peruskoulun oli suorittanut 25 prosenttia asiakkaista ja lukion oli käynyt 8 prosenttia asiakkaista. Täysin kouluttamattomia oli asiakkaista vain prosentti, eikä heidän joukossaan ollut luku- eikä kirjoitustaidottomia.

Asiakkaiden työllisyystilanteen tarkastelu osoittaa, että lähes puolet (49 %) asiakkaista oli työttöminä. Asiakkaista 28 prosenttia oli sen sijaan työssä, joka neuvojien mukaan on yleisimmin määräaikaista työtä. Opiskelijoita asiakkaista oli 10 prosenttia ja eläkeläisiä 7 prosenttia. Kotihoidontuen saajien osuus oli 5 prosenttia asiakkaita. Joukossa oli myös muutama omaishoitaja.

Vuonna 2005 neuvontapisteen asiakkaiden kysymyksistä suurin osa, 18 prosenttia, koski oleskelulupiin ja kansalaisuuteen liittyviä asioita. Seuraavaksi eniten, 15 prosenttia, kysymyksistä käsitteli työtä ja työelämää. Kysymyksistä 14 prosenttia koski sosiaaliturvaa ja asumista kumpaistakin. Koulutuksesta halusi tietää 11 prosenttia asiakkaista, perhe-elämään liittyvistä asioista 9 prosenttia ja taloudesta 8 prosenttia asiakkaista. Lisäksi asiakkaat kysyivät terveydestä, lainopillisista ja rikosasioista, lastensuojelusta sekä yksittäisistä asioista, kuten vakuutuksesta, teleoperaattoreista, matkustamisesta, uskonnosta ja vapaa-ajasta.

Oleskelulupiin ja kansalaisuuteen liittyvät kysymykset ovat keskeisiä maahanmuuttaja-asiakkaiden elämässä kaikkina aikoina, mutta näiden nousun kysytyimmäksi selittää uuden ulkomaalaislain tuomat muutokset vuonna 2004. Uuden ulkomaalaislain vaikutukset tulivat näkyviin myös työlupia koskevien kysymysten lisääntymisessä. Uusi asiakasryhmä olivatkin uusista EU-maista Suomeen työhön tulevat sekä näiden perheet. Laajempia yhteiskunnallisia muutoksia seuranneiden kysymysten lisäksi samat ongelmat toistuvat maahanmuuttajien elämässä vuodesta toiseen. Heidän on vaikeaa hahmottaa erityisesti sosiaaliturvaan liittyviä asioita, kuten oikeuttaan erilaisiin tukiin ja etuuksiin sekä ymmärtää näitä koskevia viranomaispäätöksiä. Myös korkea työttömyys sekä asumiseen liittyvät ongelmat vaivaavat suurta osaa maahanmuuttajaryhmistä. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kysymysten moniaiheisuus kuitenkin kertonee siitä, että myös monet muut suomalaisen yhteiskunnan säännökset ja kulttuuriset käytännöt ovat jääneet maahanmuuttaja-asiakkaalle epäselviksi.

Vuonna 2005 suurin osa (15 %) neuvojien yhteydenotoista suuntautui sosiaalitoimistoon, josta neuvoja usein tarkastaa asiakasta koskevat sosiaaliturvapäätökset. Seuraavaksi eniten (11 %) neuvojat ottivat yhteyttä Ulkomaalaisvirastoon, mikä selittyy oleskelulupia ja kansalaisuutta koskevien kysymysten suurella määrällä. Vuonna 2005 neuvojat hoitivat myös yhtä usein sekä asiakkaan asumiseen että työhön liittyviä ongelmia ottamalla yhteyttä erityisesti yksityisiin vuokranantajiin sekä työvoimatoimistoon ja yksityisiin työnantajiin. Molempien yhteydenottotahojen osuus oli 10 prosenttia yhteydenotoista. Lähes yhtä usein neuvojien yhteydenotot suuntautuivat myös Kansaneläkelaitokseen, poliisiin ja asianajajaan, joista kukin muodosti 9 prosentin osuuden yhteydenottotahoista.

Voidaan todeta, että Helsingin kaupungin Maahanmuuttajien neuvontapisteessä joudutaan tekemään runsaasti neuvontaa ja ohjausta, joista on osa valtiolle kuuluvia tehtäviä. Valtion ja kunnan yhteistyö on tärkeää, mutta selkeästi kunnalle on tässä toiminnassa ajautunut tehtäviä, jotka kuuluisivat valtion hoidettaviksi. Sen vuoksi on tarpeellista käydä keskusteluja siitä, miten näiden tehtävien osalta taloudelliset resurssit jaettaisiin uudelleen. Valtio selkeästi hyötyy neuvontapisteen palveluista, koska yhteistyö valtion virastojen kanssa on parantunut ja syventynyt. Tästä palvelujen

kehittämisestä hyötyy pääasiassa asiakas, mutta myös valtion omat virastot, kuten ulkomaalaisvirasto, Kela, työvoimatoimisto jne. Valtion taholta on ollut suunnitelmia vastaavien palvelujen järjestämiselle, mutta toistaiseksi niitä ei ole syntynyt.

Kuten edellisvuonna, valtaosa (73 %) vuoden 2005 asiakkaista oli asunut Suomessa enemmän kuin kolme vuotta. Näin ollen, suurin osa asiakkaista ei enää ollut kotouttamistoimenpiteiden piirissä, mikäli he olivat olleet näihin oikeutettuja alun perinkään. Lähes kolmasosan muodostivat asiakkaat, jotka olivat asuneet Suomessa 6–10 vuotta. Melkein yhtä paljon oli kuitenkin asiakkaita, jotka olivat olleet maassa alle kolme vuotta. Eri kieliryhmien välillä ilmeni suuria eroja. Venäjänkielisten asiakkaiden ryhmässä yli kolme vuotta Suomessa asuvien osuus oli 74 prosenttia, kurdinkielisten 79 prosenttia ja arabiaa puhuvien 76 prosenttia. Selvimmin keskiarvosta poikkesivat kuitenkin somalinkieliset asiakkaat, joista 91 prosenttia oli asunut Suomessa yli kolme vuotta. Somalinkieliset erosivat muista asiakkaista myös siten, että suurimman asiakasryhmän (55 %) muodostivat yli kymmenen vuotta Suomessa asuneet. Sen sijaan viron-, englannin- ja turkinkielisistä asiakkaista suurimmat asiakasryhmät muodostivat Suomessa alle kolme vuotta asuneet. Näiden osuus oli kussakin näissä kieliryhmissä noin 40 prosenttia. Siinä missä ensimmäiseen ryhmään kuuluvat ovat tulleet Suomeen ennen kaikkea paluumuuttajina, pakolaisina tai turvapaikanhakijoina, toinen ryhmä on usein tullut Suomeen työhön, perheenjäsenenä tai avioliiton myötä. Monien maahanmuuttajien kotoutumisprosessi on näin vielä kesken tai valinnainen useista Suomessa asutuista vuosista huolimatta.

Maahanmuuttajien kotoutumiseen vaikuttavat vastaanottava yhteiskunta, maahanmuuttajat itse sekä maahanmuuttajien kotoutumispalvelujen tuottajat. Kotoutumispalvelujen kehittäminen yhteiskunnallisen muutoksen vaatimuksia vastaaviksi on tärkeää, koska monen maahanmuuttajan kotoutuminen vieläkin viivästyy ja vaikeuttaa hänen pääsyään yhteiskunnan täysvaltaiseksi jäseneksi. Tämä saattaa siirtyä seuraavaan sukupolveen, jolloin voidaan jo puhua uudenlaisista kotoutumisongelmista.

Maahanmuuttajat eivät ole homogeeninen ryhmä, vaan heidän lähtökulttuurinsa, Suomeen tulon syynsä kuten myös valmiutensa sopeutua Suomeen poikkeavat huomattavasti toisistaan. Kulttuuristen tekijöiden lisäksi kotoutuminen on yksilöllinen prosessi, johon vaikuttavat merkittävästi ihmisen motivaatio, asenteet ja pyrkimykset. Lisäksi yksilön ominaisuudet kuten ikä, sukupuoli, koulutus, kielitaito, ammatti, työkokemus ja perhe vaikuttavat maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kykyyn sopeutua ja selviytyä uusissa tilanteissa. Myös käsillä olevassa raportissa nostettiin esiin maahanmuuttajaryhmien toisistaan eroavat sopeutumisen ongelmat. Erityisesti tarkastelu paljasti somalialaissyntyisten maahanmuuttajien pitkittyneen kotoutumisen ja syrjäytymisen, minkä myös edeltävät tutkimukset ovat tuoneet esiin.

Kotoutumiseen keskeisesti vaikuttavia tekijöitä ovatkin maahanmuuttajien kulttuuristen ja yksilöllisten tarpeiden huomioon ottaminen sekä asiakaslähtöisyys palvelujen ja tiedottamisen suunnittelussa ja tarjonnassa. Maahanmuuttaja-asiakkaat tulevat usein kulttuureista, joissa yhteisöllisyyttä ja sosiaalista kanssakäymistä korostetaan enemmän kuin suomalaisessa kulttuurissa. Suurin osa (57 %) prosenttia kaikista asiakkaista olikin kuullut myös Maahanmuuttajien neuvontapisteestä tuttavaltaan. Tämä osaltaan kertonee, että maahanmuuttajien kotoutumisessa asiakkaalle annettu laadukas aika johtaa ”sanoman” perille menoon painettua tai sähköisessä muodossa olevaa kasvotonta informaatiota todennäköisemmin.

Suhtautuminen eri syistä ja eri maista tulevien ulkomaalaisten maahanmuuttoon on muuttunut kaikissa väestöryhmissä myönteisemmäksi laman jälkeen, mutta rasismia eri muodoissaan esiintyy suomalaisessa yhteiskunnassa edelleen laajasti. Syrjinnän vaikutukset ovat paitsi henkilön hyvinvointiin suoraan vaikuttavia myös välillisiä: Maahanmuuttajat kohtaavat paljon syrjintää esimerkiksi työn- ja asunnonhaussa, ja työttömyys ja asunnottomuus ehkäisevät kotoutumista

tehokkaasti. Työttömyys ja asunnottomuus ovat toistuvia ongelmia myös neuvontapisteen asiakkaiden keskuudessa.

Maahanmuuttajien neuvontapiste voi siis tarjota maahanmuuttajille palveluja, joihin normaalipalvelujen piirissä resurssit eivät välttämättä ole riittäneet: Neuvojat voivat palvella asiakasta tämän äidinkielellä ja oman kulttuurin viitekehuksesta henkilö- ja tapauskohtaisesti. Lisäksi neuvontapisteen on mahdollista ottaa huomioon asiakkaan koko elämän kirjo. Tämä on tärkeää maahanmuuttajalle, jonka ongelmat ovat usein kokonaisvaltaisia ja jonka on vaikeaa hahmottaa suomalaisen yhteiskunnan byrokratiaa ja palvelujen eriytyneisyyttä. Tässä palvelussa on yhteistyö eri viranomaisten kesken keskeisessä asemassa.

Lähteet

Ahlgren-Leinvuo, Hanna 2005. Pakolaiset Suomen kunnissa – kuntapaikasta pääkaupunkiseudulle. Teoksessa (toim. Joronen, Tuula) *Maahanmuuttajien elinolot pääkaupunkiseudulla*. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Avain-projektin väliraportti 1.10.2000–31.12.2001. Helsingin kaupungin Itäinen sosiaalikeskus & ESR.

Batumuwira, Antoinette 2004. *Jokaisella on osuus kotouttamisprosessissa*. Uudenmaan TE-keskuksen julkaisu 9, Työvoima- ja elinkeinokeskus, Helsinki.

Helsingin Sanomat 15.5.2006: ”Helsingin lastensuojelulle ja perheneuvolalle moitteet”.

Helsingin Sanomat 8.6.2006: ”Maahanmuuttajia ei pidä eriyttää”, Alitolpp-Niitamo, Anne:

Helsingin ulkomaalaisväestö vuonna 2005. Väestörakenne, muuttoliike, elinkeinot ja alueellinen sijoittuminen (toim. Peuranen, Eeva-Kaisa & Ranto, Sanna). Helsingin kaupungin tietokeskuksen verkkojulkaisu 2005/34.

Helsinki alueittain 2005. Helsingin kaupungin tietokeskuksen verkkojulkaisu 2006/1.

Jaakkola, Magdalena 2005. *Suomalaisten suhtautuminen maahanmuuttajiin vuosina 1987–2003*. Työpoliittinen tutkimus 286. Helsinki: Työministeriö.

Joronen, Tuula 2003. *Helsingin ulkomaalaispolitiikan teoria ja käytäntö. Kansainvälinen kulttuurikeskus Caisa*. Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuksia 2003/1.

Joronen, Tuula 2005. Maahanmuuttajien palvelut pääkaupunkiseudulla. Teoksessa (toim. Joronen) *Maahanmuuttajien elinolot pääkaupunkiseudulla*. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Kala kuivalla maalla. Kotoutuminen maahanmuuttajan näkökulmasta. Työhallinnon julkaisu 344/2005, Etnisten suhteiden neuvottelukunta. Helsinki: Työministeriö.

Kuosma, Tapio 2004. *Uusi ulkomaalaislaki*. Helsinki: Lainvoima/Multikustannus Oy.

Maahanmuuttajien kotouttamisohjelma. Helsingin kaupunginkanslian julkaisusarja A/1999.

Maahanmuuttajien neuvontapisteen raportti 2004. Huotari, Christina & Järviö, Matleena. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto: Itäinen sosiaaliasema (julkaisematon).

Munter, Arja 2005. Pääkaupunkiseudun maahanmuuttajat tilastoissa. Teoksessa (toim. Joronen) *Maahanmuuttajien elinolot pääkaupunkiseudulla*. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Peltola, Ulla 2005. Asiakkaana maahanmuuttaja 2005. *Kuntoutus 2005/2*.

Peltonen, Selene 2002. *Kotouttamislain merkitys kotoutumisessa maahanmuuttajan näkökulmasta*. Siirtolaisinstituutin julkaisuja.

Perhoniemi, Riku & Jasinskaja-Lahti, Inga 2006. *Maahanmuuttajien kotoutuminen pääkaupunkiseudulla. Seurantatutkimus vuosilta 1997–2004*. Helsingin kaupungin tietokeskus.

Pohjanpää, Kirsti, Paananen, Seppo & Nieminen, Mauri 2003. *Maahanmuuttajien elinolot. Venäläisten, virolaisten, somalialaisten ja vietnamlaisien elämää Suomessa 2002*. Tilastokeskuksen julkaisuja, Elinolot 2003:1. Helsinki: Tilastokeskus.

Rasismien ja etnisen syrjinnän ehkäiseminen Helsingin kaupungin toiminnassa 2004. Helsingin kaupungin julkaisu.

Reuter, Anni, Jaakkola, Magdalena ja Mannila, Simo 2005. Maahanmuuttajien resurssit Suomen työmarkkinoilla. *Kuntoutus 2005/2*.

Riihelä, Juhani (2005). Maahanmuuttajien elinoloerot pääkaupunkiseudun kunnissa. Teoksessa (toim. Joronen) *Maahanmuuttajien elinolot pääkaupunkiseudulla*. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

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

Selonteko kotouttamislain toimeenpanosta -projekti. Loppuraportti. Työhallinnon julkaisu 316/2002. Helsinki: Työministeriö.

Tella, Riikka 2005. *Etnisen syrjinnän vastaisen neuvonnan kehittäminen*. Vähemmistövaltuutetun julkaisusarja 1. Helsinki: Vähemmistövaltuutettu.

Työryhmän ehdotus hallituksen maahanmuuttopoliittiseksi ohjelmaksi 2005. Työhallinnon julkaisu 355/2005. Työministeriö.

Ulkomaalaistaustaiset keskittyvät edelleen Itä- ja Koillis-Helsinkiin. *Helsingin Sanomat 3.5.2005*

Valtioneuvoston päätös: Ulkomaisen työvoiman käytön yleisiä edellytyksiä koskevista valtakunnallisista linjauksista 27.10.2005, Helsinki.

Finlex: www.finlex.fi

Pakolaisneuvonta ry: www.pakolaisneuvonta.fi

Suomen Pakolaisapu ry: www.suomenpakolaisapu.fi

Tilastokeskus: www.tilastokeskus.fi

Työministeriö: www.mol.fi

Ulkomaalaisvirasto: www.ulkomaalaisvirasto.fi

Väestörekisterikeskus: www.vaestorekisterikeskus.fi

Maahanmuuttajaneuvoja Ahmed Khalilin vuoden 2005 asiakastilastot ja haastattelut

Maahanmuuttajaneuvoja Inna Lankisen vuoden 2005 asiakastilastot ja haastattelut

Maahanmuuttajaneuvoja Mohamed Abdillahin vuoden 2005 asiakastilastot ja haastattelut

Maahanmuuttajaneuvoja Necat Demirtasin vuoden 2005 asiakastilastot ja haastattelut