



Kertomuksia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä

Kati Turtiainen: YTL, maahanmuuttajapalveluiden johtaja, Jyväskylän kaupunki,
sosiaalityön jatko-opiskelija, Jyväskylän yliopisto
kati.turtiainen@jkl.fi

Janus vol. 17 (4) 2009, 329–345

Janus

Tiivistelmä

Artikkelissa tarkastelen kiintiöpakolaisten luottamuksen rakentumista viranomaisia kohtaan pakolaisprosessin eri vaiheissa. Analysoin pakolaisten luottamukseen liittyviä tarinoita ennen Suomeen tuloa, Suomeen tulon jälkeen sekä haastatteluhetkellä. Erityisesti tarkastelen sitä, miten pakolaisuuden ajan kokemukset välittyvät kuvauksiin luottamuksen rakentumisesta uuden maan viranomaisiin. Tutkimusaineistona on kymmenen episodista haastattelua, joihin osallistui yhteensä 13 kiintiöpakolaista. Haastatteluissa viranomaiskokemuksiin liittyvät luottamuksen teemat rakentuvat tarinoina pakolaisprosessin eri vaiheille tutkittavien ja tutkijan välisessä vuorovaikutuksessa. Tarinoista löytyi viisi kertomustyyppiä. Kertomustyypit ovat luottamuskertomuksia, taistelukertomuksia, vetäytymiskertomuksia, riippuvaisuuskertomuksia ja liittoutumiskertomuksia. Menneisyyden viranomaiskokemusten sekä symbolisen ja inhimillisen pääoman lisäksi uudessa maassa luotu erilainen pääoma, omien tavoitteiden toteutuminen ja toimijuuden mahdollisuus selittävät viranomaiskokemuksiin liittyvien kertomusten rakentumisen.

Suomeen saapuvilla pakolaisilla on usein takanaan hankalia viranomaiskokemuksia, joihin liittyy vainoa, jopa kidutusta ja pitkiä vankilakokemuksia. He tulevat totalitaarisista, sotaikäyivistä tai vallankumousten kanssa kamppailevista maista, joista heidän on ollut paettava. Maata, johon pakolaiset pakenevat omista maistaan, kutsutaan toiseksi maaksi. Toisessa maassa he ilmoittautuvat YK:n pakolaisjärjestölle UNHCR:lle, joka antaa heille tutkimustensa perusteella pakolaisen statuksen.¹ Osa pakolaisista sijoitetaan kolmansiin maihin, mikäli heidän ei ole mahdollista palata takaisin kotimaahansa tai integroitua toiseen maahan. Suomi, yhtenä kolmansista maista, sijoittaa vuosittain 750 pakolaista suoraan kuntiin, joissa viranomaiset ottavat heidät vastaan ja ovat heidän tukenaan kolme ensimmäistä

vuotta. Valituista pakolaisista käytetään nimeä kiintiöpakolaiset.

Oman pakolaisia vastaanottavan viranomaisen kokemukseni kautta ajattelen, että maahantulon alkuvaiheen viranomaiskokemuksilla on suuri merkitys luottamuksen rakentumiseen uutta yhteiskuntaa kohtaan. Sosiaalityöntekijöiden lisäksi näitä viranomaisia ovat muun muassa työvoima-, terveydenhuolto- ja kasvatusalan viranomaiset. Suomessa, samoin kuin muiden Pohjoismaiden pakolaisten vastaanottomalleissa, viranomaisten rooli kotouttamistyössä on keskeinen (Valtonen 1999; Kamali 1997). Tästä näkökulmasta aiheetta ei ole kuitenkaan tutkittu. Sen sijaan maanmuuttajatutkimusta on tehty Suomessa runsaasti ja muutamia kulttuurien välisen viranomaistyön tutkimuksia on olemassa².





Tässä artikkelissa tarkastelen Suomeen tulleiden kiintiöpakolaisten luottamuksen rakentumista viranomaisia kohtaan pakolaisuuden prosessia kuvaavien kertomusten avulla.³ Pakolaisprosesseilla tarkoitan pakoa kotimaasta, asumista toisessa maassa ja valintaa sekä saapumista ja asettumista Suomeen (Pentikäinen 2005, 38). Tarkastelen luottamuksen rakentumista pakolaisprosessin eri vaiheissa. Erityisesti olen kiinnostunut siitä, miten pakolaisuuden aikaiset viranomaiskokemukset välittyvät kuvauksiin luottamuksen rakentumisesta uuden maan pakolaisia vastaanottaviin viranomaisiin.

Luottamuksen käsitteestä

Pakolaisten luottamus uutta yhteiskuntaa kohtaan on keskeistä sekä yksilöllisen hyvinvoinnin (Kotkavirta 2000, 55-68) että koko yhteiskunnan toimivuuden kannalta, mikäli ajatellaan luottamusta Simmelin (1995) tavoin keskeisenä yhteiskuntien koostavana voimana. Eri tieteenalojen tutkijat ovat liittäneet luottamuksen sosiaaliseen pääomaan ja määritelleet luottamuksen joko sen osana tai sosiaalisena pääomana itsessään.

Ymmärrän sosiaalisen pääoman Robert Putnamin (1993 ja 2000; ks. myös Ilmonen 2005, 47) tavoin kytkeytyvän sosiaalisiin suhteisiin ja niiden myötä saataviin resursseihin, jotka ovat verkostojen jäsenten käytettävissä. Näin sosiaalinen pääoma on kollektiivinen varanto. Luottamus puolestaan on oleellinen edellytys sille, että sosiaaliset suhteet voivat toimia pääomana (Ilmonen 2005, 47; Ruuskanen 2001, 45-47). Sosiaalinen pääoma voi edistää myös omia etuja, mikäli yhteisön jäsenet ovat halukkaita ja valmiita auttamaan toisiaan. Näin luottamus avaa yksittäiselle verkoston jäsenelle toimintansa piiriä (Sztompka 1999, 77; Ilmonen 2005, 49.) ja kasvattaa inhimillistä pääomaa, kuten tietoja, osaamista ja motivaatiota. (Bourdieu 1986; ks. myös Kajanoja 1998; Korhonen 2006.) Inhimil-

linen pääoma saa merkityksensä sosiaalisten toimijoiden arvonnannon kautta. Tällöin se on symbolisista pääomaa ja palautuu yhteisön sosiaalisesti pääomaksi. (Bourdieu 1986, 48-49.) Henkilöiden välinen arvonnanto tuotetaan puolestaan luottamuksen avulla, jolloin luottamus saa merkityksensä keskinäisestä tunnustamisesta ja tunnustamisesta (ks. Kaskisaari 2005, 259). Vuorovaikutussuhteisiin kiinnittyvänä luottamus edellyttää vastavuoroisuutta sosiaalisessa rakenteessa. Vastavuoroisuuden toteutumiseen voi liittyä ajallisesti pitkä viive. Coleman näkee luottamuksen palveluksen ja vastapalveluksen ajallisen viiveen ylittäjänä. (Coleman 1990.)

Ymmärrän luottamuksen synnyn Kaskisaaren (2005, 266) tavoin valmiina sosiaalisena rakenteena, jonka ihmiset ottavat käyttöön toimissaan. Tällöin luottamuksen synty kuitenkin edellyttää sosiaalista toimintaa ja sen paikka siirtyä ajallisesti ennen kyseessä olevia toimijoita tai heidän jälkeensä (mt., 265). Tässä artikkelissa tarkoitan luottamuksen paikan muodostumisella pakolaisprosessissa mahdollisesti muodostuvaa luottamusta, jolloin pakolainen ottaa käyttöön niitä sosiaalisissa suhteissa syntyneitä kokemuksia, joita hänelle on muodostunut elämän aikaisemmissa vaiheissa.

Anthony Giddens (1990), Niklas Luhman (1979) ja Adam Seligman (1997, 18) erottavat yhtäältä ihmisiin ja toisaalta instituutioihin sekä muihin abstrakteihin systeemeihin liittyvän luottamuksen. He käyttävät luottamuksen (trust) käsitettä ainoastaan edellisestä ilmiöstä ja soveltavat luottavaisuuden (confidence) käsitettä jälkimmäiseen. Ilmosen (2005, 51) mukaan erottelu on mielivaltainen, sillä luottavaisuus on loppujen lopuksi eräänlaista luottamusta. Luottamus sekoittuu muihin sosiaalisiin tekijöihin, kuten institutionaalsiin järjestelyihin, lainsäädäntöön, heimoperäisiin tekijöihin ja tunnetason motiiveihin (Simmel 2005, 132, 175-176; Ilmonen & Jokinen 2002, 89). Instituutiot puolestaan ovat sosiaalisia tosiasioita (Searle 1995, 62). Luottamuksen





kohteen asemasta onkin tärkeämpi keskittyä sen sisältöön, jolloin luottamus liittyy tulevaisuuteen ja sen ennustettavuuteen. (Ilmonen 2005, 51; Luhman 1979, 112.) Luottamusta aletaan osoittaa ihmisiin ja asioihin juuri siksi, että siinä on piirteitä, jotka tekevät tulevaisuudesta hallittavan tai ainakin ymmärrettävän. Luottamuksen ymmärtäminen ajallaisella jatkumolla soveltuu hyvin pakolaisprosessin ajallisuuteen.

Ilmosen (2000, 175; 2002, 92) mukaan luottamus ja luottavaisuus toimivat kuitenkin analyttisinä välinenä. Hän on muodostanut luottamuksen tyypeistä nelikentän (taulukko 1), jossa hän erottaa suoran ja epäsuoran sekä henkilökohtaisen ja ei-henkilökohtaisen luottamuksen ja muodostaa näistä neljä eri luottamustyyppiä: Annettu tai primääri luottamus viittaa tilanteeseen, jossa kontaktit ihmisten välillä ovat henkilökohtaisia ja suoria, luottavaisuus puolestaan epäsuoriin ja ei-henkilökohtaisiin suhteisiin viittaavaa. Jos kontaktit ovat epäsuoria mutta henkilökohtaisia, syntyy sosiaalinen muodostuma, jota kutsutaan ”luottamusketjuksi” (Coleman 1990, 180–188). Luottamusketju tarkoittaa sitä, että johonkin henkilöön luotetaan, koska hän kuuluu itselle tuttuun verkostoon, mutta emme häntä henkilökohtaisesti tunne. Neljäs vaihtoehto liittyy siihen, että olemme suhteellisen pysyvästi tekemissä henkilöiden kanssa, joita emme tunne, mutta luotamme heihin, koska heillä on samankaltaisia ominaisuuksia kuin meillä. Tätä luottamuksen lajia Ilmonen kutsuu yleistyneeksi luottamukseksi (Ilmonen 2005, 51–52). Offen (1999, 72–74) mukaan yleistyneen luottamuksen haurauden takia tarvitaan enemmän kuin yksi yhteinen sosiaalinen piirre ennen kuin

luottamus yleistyy. Merkittävin edellytys luottamuksen yleistymiselle on se, että uskomme itsellemme tuntemattomien ihmisten jakavan samankaltaisen moraalisen avaruuden kuin mitä itsellämme on.

Luottamus ei aina kasvata sosiaalista pääomaa, esimerkiksi mikäli annettu luottamus ei yleisty. Jos yleistymistä ei tapahdu ja sen sijaan tapahtuu jako meihin ja muihin, sosiaalinen pääoma heikentyy. Yleistynyt luottamus on vahvimmillaan, kun se saa tuekseen yhdessä jaetun moraalisen avaruuden, joka yhdistää meitä heihin, vaikka meidän ja heidän välillä olisikin selkeitä näkemyseroja (Ilmonen & Jokinen 2002, 93). Lisäksi luottamuksen tai sen pettämisen muodot voivat esiintyä vahvistaen tai heikentäen luottamusta sosiaalisissa suhteissa ja institutionaalisissa käytännöissä (Ilmonen 2000, 175; ks. myös Dominielli 2004, 69).

Omassa analyysissäni Ilmosen nelikenttä on hyödyllinen, koska sisällytän luottamuksen käsitteeseen koko sosiaalisen todellisuuden, kuten institutionaaliset järjestelyt, lainsäädännön ja yksilöiden välisen toiminnan.

Pakolaisten kertomusten rakentuminen

Aineistonani on kymmenen nauhoitettua haastattelua, joissa oli mukana yhteensä 13 henkilöä. Haastateltavat valitsin suurehkon kaupungin maahanmuuttajapalveluiden pakolaislistoista mahdollisimman heterogeenisesti lähtömaiden, koulutuksen, iän ja sukupuolen suhteen. Haas-

Taulukko 1. Luottamuksen tyypit (Ilmonen 2002, 92 ja 2005, 52)

Suhde	Suora	Epäsuora
Henkilökohtainen	A. ”annettu” tai ”primääri” luottamus	B. ”luottamusketju”
Ei-henkilökohtainen	C. ”humanistinen” tai yleistynyt luottamus	D. luottavaisuus





tatteluhetkellä pakolaiset olivat olleet Suomessa 4–13 vuotta, keskimäärin seitsemän vuotta. Eetisesti on tärkeää, että heistä kukaan ei ollut enää asiakkaana maahanmuuttajapalveluissa, mikä mahdollisti puhumisen vapaammin viranomaiskokemuksista. Kolmessa haastattelussa käytin tulkkaa ja loput tein suomen kielellä. Käytin menetelmänä episodista haastattelua (Flick 2006, 181–182)⁴, jossa yhdistyvät teemahaastattelu ja narratiivinen haastattelu. Keräsin narratiivit eli tarinat viranomaiskokemuksista siten, että ne sijoittuivat pakolaisprosessin eri vaiheisiin. Ymmärrän tarinoiden ja niistä muodostuneen kertomuksen syntyneen haastattelutilanteessa haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutuksessa. Kertomus voi siis olla erilainen riippuen siitä, kenelle se kerrotaan. (Hyvärinen 2006, 2). Pakolaisten Suomeen tulon jälkeistä vaihetta tarkensin kysyen, mikä heitä on auttanut eniten heti Suomeen tulon jälkeen ja mitä viranomais-suhteissa on tapahtunut.

Käytin analyysivälineenä narratiivista lukutapaa, joka mahdollistaa aineistosta paikannettavien tarinoiden sijoittumisen ajalliselle jatkumolle. Käytin kertomusten analysoinnissa myös teemaattista luentaa, jossa luottamus viranomaisiin oli luentaa jäsentävä teema (Hyvärinen 2006, 10–11). Sijoitin pakolaisten kertomukset viranomaiskokemuksista pakolaisprosessin ajalliselle jatkumolle siten, että kokemukset ennen maahantuloa muodostivat kertomusten alun, Suomeen tulon alkuaika keskikohtaan ja nykyhetki kertomusten viimeisen vaiheen. Analysoinnissa tätä vaiheistusta tärkeämmäksi nousivat kuitenkin kertomusten käänneet. Kertomusten keskikohta on merkittävin vaihe tämän tutkimuksen kannalta. Etsin kertomuksista kuvauksia järjestelmistä ja viranomaisista, joihin luottamuspuhe ja luottamuksenpuutepuhe liittyvät. Seuraavaksi hain jokaisen haastateltavan kertomuksesta luottamuspuheen juonikäänneiden sijoittumista pakolaisprosessin eri vaiheissa. Alkuaikojen kokemuksista etsin maininnat siitä, mikä viranomais-suhteissa auttoi luottamuksen

rakentumisessa. Rakensin jokaisen kertomuksen erikseen kaikkien näiden elementtien osalta.

Jatkoin analyysiä kertomusten Suomeen tulon alkuaikojen viranomaiskokemuksista, joista löytyi viisi erilaista kertomustyyppiä. Kertomuksissa on yleensä elementtejä useista kertomustyypeistä, mutta loin päätyypit vahvimmin kerronnassa tulleen kuvauksen mukaan. Mitään kertomustyyppiä ei voi palauttaa vain yhteen ydinkertomukseen. Näin haastateltavien tunnistamattomuus myös säilyy. Seuraavaksi etsin viiden luottamussuhteen kertomustyyppien taustoista ja lopputuloksesta erilaisia alakategorioita suhteessa viranomaisiin ja järjestelmiin ja tarkastelin näitä tarinoita maahantulon jälkeisten viranomaiskokemusten kanssa yhdessä. Näin ollen yhteen kertomustyyppiin sijoittui tarinoita erilaisista lähtökohdista ja lopputuloksista. Tässä aineiston analyysivaiheessa toimijuuden käsite nousi merkittäväksi aineiston analyysivälineeksi. Toimijuudella tarkoitan kertomuksista nousevia mahdollisuuksia suhteen rakentamisessa viranomaisiin (Jokinen & Suoninen 2000, 212).

Aineisto on moniäänistä, koska kertomuksissa puhutaan paljon myös muiden pakolaisten viranomaiskokemuksista (Potter 1996, 142–142). Otan myös näitä tarinoita mukaan kertomuksiin, mikäli ne eivät sisälly puhujan omiin tarinoin. Tarinat luottamuksesta ennen maahantuloa muodostivat selkeästi yhden kokonaisuuden, maahantulovaihe toisen ja tarinoiden kerrontahetki asettumisen vaiheen. Kertomukset kuvaavat pakolaisten kokemuksia luottamuksesta pakolaisprosessin eri vaiheissa, eivät siis reaali maailmaa sinänsä. Aineiston tulkintaan vaikutti väistämättä myös pitkäaikainen kokemukseni pakolaistyöstä.

Esitän seuraavassa aineistosta nousevat viisi kertomustyyppiä. Olen nimennyt kertomukset maahantulovaiheen tarinoiden perusteella luottamuskertomuksiksi, taistelukertomuksiksi,





vetäytymiskertomuksiksi, liittoutumiskertomuksiksi ja riippuvaisuuskertomuksiksi.

Luottamuskertomukset

Kaikki luottamuskertomukset kerrottiin kouluteuista henkilöistä, jotka olivat toimineet jossakin vaiheessa elämää vaikutusvaltaisissa ammateissa omissa kotimaissaan tai olleet perheen pääasiallisia vastuunkantajia. Heidän taustalla oli sekä inhimillistä että symbolista pääomaa (Bourdieu 1986, 48–49).

Yhteistä näissä kertomuksissa on oma tahto päästä eteenpäin ja toteuttaa itseään uudessa yhteiskunnassa. Vahva sisäinen näky paremmasta, toivo, jota kohti pääsisi uudessa maassa, ohjaa kertomusten kulkua. Merkittävin yhteinen tekijä on luottamuksen olemassaolo ennen Suomeen tuloa. Luottamuskertomuksia voisi nimittää myös alkuajan mutkattomien kontaktien kertomuksiksi, jolla tarkoitan viranomaisten ja pakolaisten välisiä "mutkattomia", vastavuoroisia suhteita.

Luottamuskertomusten yhteisten piirteiden lisäksi niissä on myös eroja. Ensimmäiset kertomukset ovat niitä, joissa heti maahan tultua lentokentällä syntyi vanha luottamus viranomaisiin ja kotoutuminen yhteistyön kautta alkaa. Merkittävä tekijä oli aikaisempien ja uusien kokemusten suuri ero. Näissä kertomuksissa kuvattiin Suomeen tuloa "taivaaseen tipahtamisena". Oman maan kokemukset olivat esillä yksityiskohtaisina kauhukokemusten ja pakoon johtaneiden tapahtumien kuvauksina. Myös toisessa maassa koetut nöyryytykset viranomaisten taholta olivat vahvasti esillä. UNHCR:n palveluksessa olleet toisen maan viranomaiset kohtelivat kuitenkin paremmin kuin muissa tehtävissä toimineet viranomaiset. Tämä antoi luottamusta siihen, että pakolaisia vastaanottavien valtioiden ylläpitämisissä organisaatioissa viranomaiset eivät kohtelisi huonosti. Luottamus oli olemassa

kolmanteen maahan tultaessa ja se on säilynyt kerrontahetkeen asti.

Siellä ei ole sosiaaliturvaa, pitää kerjätä tai mennä töihin tai tappaa itsensä, muuta vaihtoehtoa ei ole. Meitä kohdeltiin kuin eläintä, haukuttiin huonoilla sanoilla ja hoidettiin viimeisenä asiata (...) Heti lentokentällä ajatukset menivät ylösalaisin. Heti lentokentällä näki, miten hyvin suhtauduttiin ja luottamus oli heti sen takia. Lentokentällä osasin arvostaa tätä hetkeä, koska tiesin, että täällä voin olla ihminen. (...) Muistan, se oli ihan kun maan ja taivaan ero. Viranomaiset, jotka ovat kohdanneet minua siinä maassa ja Suomessa, minä olen ymmärtänyt, että olenko minä näkemässä unta, minä pistin itseäni monta kertaa, että olenko minä näkemässä unta, olenko minun sängyssä vai olenko Suomessa jonkun viranomaisen edessä puhumassa jostakin asiasta.

Näissä kertomuksissa kuvattiin paljon kontakteja viranomaisiin sekä asiakkaana että myöhemmin yhteistyökumppanina. Kontaktit olivat suoria ja pitkäaikaisia ja niissä syntyi kokemus autetuksi tulemisesta. Tärkeä luottamusta synnyttävä tekijä oli se, että sai purkaa pois sydämeistä sen, mitä siellä painoi. Tällöin mainittiin taustojen huomiointi, kuunteleminen sekä se, että ylipäätänsä otettiin huomioon. Tasa-arvoinen kohtelu nostettiin esille tärkeäksi luottamusta herättäväksi tekijäksi erityisesti halveksitun vähemmistön kertomuksissa. Hyvä, yksilöllinen ja lakien mukainen kohtelu nousi esille korjaavana ja luottamusta ylläpitävänä kokemuksena, koska toisessa maassa pakolaisten asiat hoidettiin viimeisenä tai ei hoidettu lainkaan.

Kun tehdään lain mukaan ja siksi jokainen saa tarpeen mukaan, ei niin, että joku toisesta etnisestä ryhmästä saa enemmän eli työntekijä on hoitanut hommansa.





Asioiden sujuminen verrattuna aiempaan oli myös merkittävä luottamusta herättävä kokemus. Luottamus työntekijöihin kasvoi myös, mikäli työntekijä myönsi virheensä ja korjasi sen. Virheiden korjaaminen jopa häkellyttävänä kokemuksena näkyy seuraavassa sitaatissa:

Jopa tuli sellainen tilannekin, että (sosiaalityöntekijälle) tuli pieniä virheitä, mutta niitä on korjattu ja pyydetty anteeksi. Välillä tulee sellainen olo, että ovatko he lainanneet meidän isoisaisältä ne rahat, että me käydään pyytämässä, että antakaa meidän isoisänsä rahat takaisin, uskomatonta.

Luottavaisuutta kuvattiin myös siten, että saman uskonnon ja kulttuurin viranomaiset kohtelivat huonosti, eivät pitäneet ihmisinä, mutta uudessa maassa viranomaiset ymmärsivät paremmin kuin "omat". Tämä nousi esille vähemmistökulttuurin edustajien kertomuksissa.

Toisissa luottamuskertomuksissa syntyi pohdinnan jälkeen ajatus siitä, että tänne tullaan asettumaan, koska tämä järjestelmä voi auttaa omissa tavoitteissa. Näissäkin kertomuksissa alkuaika oli mennyt ilman suuria vaikeuksia, mutkattomasti ja luottamus viranomaisiin oli ollut koko ajan olemassa. Näiden kertomusten ero "taivaaseen tipahtamiskertomuksiin" on siinä, että suhde viranomaisiin oli muodollisempi ja etäisempi. Kysymys luottamuksesta on lähes hämmästyttävä, sillä kaikkihan on sujunut "normaalisti" ja omat asiat hoituivat "tavallisesti". Tärkeää näissä kertomuksissa olikin se, että ei tarvinnut huolehtia käytännön asioista, koska voi luottaa että käytännön apua sai ilman hankaluuksia tai viivytyksiä. Luottamusta ei kyseenalaistettu missään vaiheessa.

Tulon jälkeen kaikki asiat ovat menneet automaattisesti, ihan normaalia viranomaisten kanssa. Jos sosiaalityöntekijä ei auta, mitä silloin voi tehdä. (...) Tulon jälkeen istun ja mietin puoli vuotta ja ajattelen, jos saan

vastauksen yhteen toiveeseen, saan varmasti toiseen (...). Alussa kun ei ollut tietoa, siksi ymmärsin vasta vähän myöhemmin. Kun saa tietoa, voi ottaa kiinni ja rakentaa omaa juttua. Täytyy olla oma näkökulma ja silloin työntekijät auttavat. Kun minun toive on sata metriä, minä haluan tietää, kävelenkö vai ajan pyörällä. Jos oma näkökulma ei löydy, silloin tulee olo, tämä maa ei sovi minulle (...) Suomessa voi saada paljon tietoa laista, paperista, lehdestä. Se tarkoittaa, täällä systeemi on mennyt hyvin ja ihmiset ja viranomaiset haluavat yhdessä että systeemi ja ihmiset on sekoitettu ja se hieno malli, minulle se on hyvä kokemus.

Viranomaisten rooli omassa elämässä koettiin tärkeäksi, vaikka se on välillinen. Viranomaisia kutsuttiin tieksi, joka auttoi eteenpäin omissa asioissa. Metaforalla tarkoitettiin esimerkiksi sitä, että viranomainen on tutustuttanut suomalaisiin ja maahanmuuttajakollegoihin. Heiltä saatu tieto oman ammatin harjoittamisen mahdollisuuksista oli tärkeä eteenpäin vievä asia. Tiedon saanti eri muodoissa tästä yhteiskunnasta oli merkittävintä luottamusta herättävä asia.

Kotoutumisaikana oli päästy omaan ammattiin liittyvään työharjoitteluun tai saatu työtä kotoutumiskoulutuksen ohessa. Tausta kuvattiin siten, että "omassa maassa systeemi elää omaa elämää, siitä ei saa tietoa eikä siihen pysty vaikuttamaan". Lopputuloksena viranomaiset nähtiinkin kumppanuuden, ei asiakkuuden kautta, vaikka asiointi sosiaalitoimistossa jatkuisi. Lisäksi merkittävä luottamuksen herättäjä oli, että entiset asiakkaat voivat olla maahanmuuttajien vastaanotossa töissä. Merkityksellisintä luottamuksen säilymisessä oli, että elämä eteni omien toiveiden mukaan ja kiinnittyminen tulevaisuuteen Suomessa oli niin vahvaa, että "olisi valmis antamaan verta tämän yhteiskunnan puolesta." Kiitollisuuden kuvauksilla on todellisuuspohja, koska apua oli saatu ja edetty omia tavoitteita kohti.





Luottamus kertomus voi kuitenkin kääntyä myös toisenlaiseksi: Kolmannessa luottamus kertomustyypissä alkuaikojen mutkattomien ja runsaiden viranomaiskontaktien jälkeen lopputulos oli katkera ja taaksepäin katsova molemminpuolisista ponnisteluista huolimatta. Alkuvuosi en avun hakemisen, hyvien palvelukokemusten ja omien käytännön asioiden hoitumisenkin jälkeinen tilanne voi kääntyä huonommaksi, mikäli omassa maassa sotatila aktivoituu tai jatkuu ja elämän täyttää entiseen kotimahan jääneistä omaisista huolehtiminen. Tähän voivat liittyä pitkät perheen yhdistämisprosessit, jotka estivät myös omaan kotoutumiseen keskittymistä. Jo maahan tultua tilanne omassa maassa voi vaatia kaiken huomion, minkä vuoksi informaatio voi olla "kuin paksun satukirjan kuuntelemista, jossa aikuisten aika menee hukkaan". Taustakokemuksista kuvattiin yhteiskunnan mielivaltaa, jota viranomaiset käyttivät ja näihin kokemuksiin palataan myös uudessa maassa. Vaikka järjestelmä tuo turvallisuutta ja pysyvyyttä, lopputuloksena syntyi epäluottamus yhteiskuntaa kohtaan, jonka symbolina ovat sosiaalityöntekijät. Alkuaikojen omista ja viranomaisten ponnisteluista huolimatta lopputulos on esimerkiksi seuraavanlainen:

Oman kokemuksen perusteella voi sanoa, että sosiaalityöntekijä on aika iso virkamies tai virkanainen, joka pystyy tekemään omia ratkaisuja aika omavaltaisesti. On todella vaikea selittää vakuuttavasti näitä asioita, kaikki riippuu vain työntekijästä. Mä väitän ainakin, että joka ikinen maahanmuuttaja, joka löytää jonkun työpaikan, se lähtee heti niin sanotulta sosiaaliluukulta, ei kukaan halua jäädä sinne. Antaako vai eikö anna, myöntääkö vai eikö myönnä, koska se järjestelmä on rasittaa itse, istut hakemassa, sinä mietit, saatko vai etkö saa, tulet takaisin, seuraava kuukausi sama. (...) On vielä paljon vaikeampia ja monimutkaisempia asioita kun perheen yhdistäminen. Nyt tilanne on vielä vaikeampi,

perhe on omassa maassa, on sota ja minä olen saman ongelman edessä.

Omaan maahan paluun ajatus oli keskeistä ja Suomi nähtiin välitilana itselle, vaikka esimerkiksi lapsille tämä maa on hyvä.

Ensimmäisissä ja toisissa luottamus kertomustyypeissä luottamus ja luottavaisuus resurssina vahvistuvat ja yleistyvät sekä suorien viranomaissuhteiden kautta että luottavaisuuden kokemuksina uuden yhteiskunnan palvelujärjestelmän antamista mahdollisuuksista. (Ilmonen 2005, 52.) Samoin uuden yhteiskunnan itselle tärkeisiin verkostoihin hakeuduttiin aktiivisesti ja tähän pyydettiin viranomaisapua. Yhteiskunnan palvelujärjestelmää osattiin käyttää maahantulon alkuaikoina riittävän informaation saamiseksi ja autetuksi tulemiseksi. Näin luottamus on toiminnut resurssina uudessa maassa. Luottamuksen paikka on siirtynyt ennen uuden maan luottamuskokemuksia (Kaskisaari 2005, 264–265).

Kaikissa kertomuksissa alkuaajan luottamuskokemukset eivät kuitenkaan johtaneet omien toiveiden suuntaiseen elämään. Esimerkiksi omien voimavarojen kiinnittyttyä muualle kielten oppiminen jäi vajaaksi ja lopputuloksena oli toimeentulotukiriippuvuus, joka koettiin raskaana ja nöyryyttävänä. Tulokseni ovat tältä osin samansuuntaisia kuin Kamalin (1997) tulokset ruotsalaisesta yhteiskunnasta, joka on hänen mukaansa asiakkaistanut (clientization) maahanmuuttajansa. Tällä hän tarkoittaa maahanmuuttajien pitkäaikaista riippuvuutta ruotsalaisesta hyvinvointivaltiosta, erityisesti sosiaalipalvelujärjestelmästä. Luottamus kertomusten lopputuloksissa on myös näitä kuvauksia. Luottamus ei yleistynyt alun luottamuskokemuksista huolimatta, koska myöhemmät kokemukset eivät sitä tue (Ilmonen 2005, 52). "Annettukin luottamus on olemassa vain niin kauan kuin sen kohde toimii luottamuksen mukaisesti" (Ilmonen & Jokinen 2002, 246).





Taistelukertomukset

Taistelukertomuksissa on sekä korkeasti koulutettujen, luku- ja kirjoitustaidottomien, kidutettujen että pitkittyneitä sota- ja väkivaltakokemuksia kokeneiden kertomuksia. Näitä kerrottiin paitsi itsestä, myös runsaasti omien yhteisöjen jäsenistä. Yhteisenä taustoihin liittyvänä asiana oli taistelu hengissä selviämisestä joko sodan tai välivallan jaloissa tai riippuvuutena ympäristön avusta. Suomeen tulon jälkeen kertomuksille on yhteistä avoimet ristiriidat viranomaisten kanssa maahantulon alkuvuosina, ei välttämättä aivan alkuvaiheessa. Järjestelmää arvosteltiin myös epäoikeudenmukaisena ja omia pyrkimyksiä estävänä. Ristiriidat kuvattiin joko taisteluna itsenäisyydestä tai viranomaisista riippuvuuden välttelynä.

Itsenäisyydestä taistelujen taustalla oli käytännön asioihin liittynyt riippuvuus ympäristöstä, kuten suvusta ja naapureiden hyväntahtoisuudesta omassa ja toisessa maassa. Omaa elämää ei voitu rakentaa perheestä kannettavan vastuun takia. Elämää kuvattiin jokapäiväisenä hengissä pysymisenä. Ainoa ulospääsy tilanteesta oli yrittää päästä maasta pois YK:n avulla, koska toinen maa ei tarjonnut asettumisen mahdollisuuksia. Omia haaveita sekä sisäistä voimaa asioiden hoitoon oli, jota kuvastaa seuraava lausahdus: "Minä taistelin ihan hirveästi YK:n kanssa ja päästiin Suomeen, Suomesta tuli enkeli ja pelasti kun minulla ei ollut rahaa ja oli sairas lapsi." Tämä on tyypillisesti naisen tarina, jonka ympärillä ei ollut riittävää tukea asioiden hoitamiseksi. Suomea kuvattiin lähtökohdiltaan unelmien täyttymisenä.

Maahantulon alkuaika koettiin helpotuksena, viranomaiskokemuksia oli runsaasti perheenjäsenten terveydentilan tai vammaisuuden sekä sosiaalisen tilanteen takia ja apua saatiin paljon. Ensimmäisten päivien helpotuksen jälkeen hoidettavia asioita oli hyvin runsaasti, voimavarat olivat rajalliset ja kaikki tuntui jälleen hallitsemat-

tomalta. Taustalla oli kokemus jatkuvasta hädän tunteesta.

Minusta tuntui, että minulla on oikea koti, kun minä olin toisessa maassa, ei ollut tunnin rauha. Aina joka päivä joku tuli, nyt palautetaan, istukaa kotona, ulkona poliisi ottaa kiinni ja tämmöisiä, aina oli hätä. Minä ajattelin, että on hätätilanne aina. Rahaakaan ei uskaltanut käyttää, kun ajattelin, että tulee hätätilanne. Alussa oli paljon asioita ja ne menivät polvista pois (...) Ei ollut työntekijän vika, oli minun vika, en ymmärtänyt kieltä ja lakia. Sosiaalityöntekijä ei tiennyt, mitä minä tarvitsin ja minä itsekään en tiennyt. Kestää kun ymmärtää. Työntekijät ovat auttaneet minua tosi paljon, joskus minä tappelin hädän kanssa tosi paljon, mutta vika oli minussa, minä en vielä ymmärtänyt.

Elämää hätätilanteessa kuvattiin selviytymistaisteluna. Näissä kertomuksissa omia reaktioita kuvattiin vahvasti tietämättömydeksi ja kielen osaamattomuudeksi. Tietämättömyyttä kuvaa hyvin se, ettei itsekään voinut tietää, mitä tarvitsi. Merkittäväksi luottamusta herättäväksi kokemukseksi nostettiin se, että "kun minä riitelin, työntekijä vain hymyili". Kohteluun liittyi myös se, että kun alkuaikoina ei jaksanut hoitaa omia asioita, sosiaalityöntekijä piti niistä huolen ja asiat hoituivat. Myöhemmin merkittäväksi luottavaisuuskokemukseksi nousi sen ymmärtäminen, että "täällä valtio on olkapää", ympäristöstä ei tarvinnut olla riippuvainen ja apua oli saatavilla. Sosiaaliturva takasi, että ei tarvinnut "kerjätä apua" naapureilta eikä suvulta ja voi toteuttaa omia tavoitteita. Lisäksi luottamusta herätti se, että täällä suomalaisetkaan eivät riko lakia ja että täällä "laki toimii kirjan kanssa, ei rahan kanssa" eli viranomaisia ei tarvinnut lahjoa. Tämä selitti myös hädän siitä, että rahaa ei uskallettu käyttää alkuvaiheessa. Näissä kertomuksissa yhteiskunnallisten instituutioiden toimintatapa edesauttoi luottamuksen muodostumista. Offen (1999,





69–722) mukaan puhutaan luottamuskulttuuria tukevista instituutioista, mikäli näiden instituutioiden edustajat toimivat moraalisesti oikein.

Menneisyys näkyi siten, että taistelu liittyi hädän tunteeseen ja itsemääräämisoikeuden puolustamiseen myös uudessa maassa. Kova hengissä selviämisen taistelu palkittiin, kun järjestelmä tarjosi sosiaaliturvan ja avun muodossa olkapäähän, johon nojaamalla aktiivinen toimijuus mahdollistui. Elämän käännteet näkyivät "uudelleen syntymisen" kokemuksena Suomeen, jonka kulmakivenä oli kielen ja järjestelmän oppiminen. Tätä kuvasti vahva vertaus: "enkeli pelasti vapautteen suomalaisen viranomaisen muodossa".

Toisenlaisissa taistelukertomuksissa kuvattiin viranomaisista riippuvuuden välttelyä, mutta kontaktit uudessa elämäntilanteessa olivat välttämättömiä. Taistelu omista oikeuksista oli keskeistä ja vaikeutena oli uuden yhteiskunnan hahmottomuus. Myös kulttuuriset seikat nousivat esille kommunikoinnin vaikeutena. Vaikeana kuvattiin esimerkiksi miehen omasta elämästä kertomista naistyöntekijälle. Oikeustaistelut voivat toisaalta olla kulttuurisia tapoja "käydä kauppaa" etuuksista, työntekijän ajasta tai asioiden hoidosta:

Minä olen nähnyt, että he haluavat kaiken, muuten hän ei lähde pois teidän luukulta, kaikki asiat pitää selittää, se on kauppa, se on kuin elintarvike ja hän on ostamassa.

Näissä kertomuksissa puhuttiin sekä luottamuksen puutteesta viranomaisiin että luottavaisuuden puutteesta järjestelmään, jotka molemmat olivat taistelujen kohteena. Kontakti työntekijään oli yleensä ohut ja aktivoitui silloin, kun jotain tarvittiin. Ainoastaan ajan ja konkreettisten asioiden sujumisesta saadun avun sanottiin auttavan luottamuksen synnyssä. Ajan myötä tieto omien asioiden hoitamiseksi kasvaa ja riippuvuus viranomaisista vähenee. Osassa kuvauksia kontakti viranomaisiin jäi hyvin ohueksi

ja negatiivinen asenne vallitsevaksi. Sekä luottamus viranomaisiin että luottavaisuus yhteiskunnan palvelujärjestelmään ja sen itselle tarjoamiin omien tavoitteiden mukaisiin mahdollisuuksiin jäi puuttumaan, esimerkiksi työllistymisen epäonnistuuessa. Se synnytti nöyryyttävän riippuvuuden kokemuksen viimesijaisesta toimeentuloturvasta ja sosiaalityöntekijöistä. Menneisyyden kokemukset eivät myöskään tue luottamusta uusissa olosuhteissa, ja vasta pitkäaikaiset primäärit kontaktit synnyttivät luottamusta ja positiiviset toistuvat institutionaalisten kokemukset luottavaisuutta järjestelmää kohtaan (Ilmonen 2005, 52).

Vetäytymiskertomukset

Vetäytymiskertomuksissa viranomaisten luokkautettiin ainoastaan pakollisten asioiden hoitamiseksi eikä heiltä pyydetty aktiivisesti apua tai kysytty neuvoja. Vetäytymisellä tarkoitettiin viranomaisista välttelyä, mutta se voi olla myös läheisen suhteen välttelyä, vaikka viranomaiskontakteja olisi paljon esimerkiksi perheenjäsenten terveydentilan tai sosiaalisesti vaikean tilanteen takia. Näiden kertomusten taustalla oli vaikeita omaan ruumiiseen liittyviä kidutuksen tai väkivallan kokemuksia, pakolaisleireillä asumista ja yksin selviytymistä. Kiduttaja, raiskaaja tai muun väkivallan tekijä oli usein myös viranomainen. Tyypillistä oli myös se, että käsitykset ja kokemukset viranomaisista liittyivät lähinnä poliisiin, muista viranomaisista tai auttamisjärjestelmistä ei juuri tiedetty. Menneisyyden viranomaiskokemuksia sävytti pelko, alistuminen ja maksamalla selviytyminen.

Maahantulon alkuvaiheen viranomaiskokemukset jäivät hyvin pinnallisiksi ja vähäisiksi eikä heiltä pyydetty apua kuin pakon edessä. Kuitenkin käytännön asioiden kuvattiin sujuneen helposti aikaisempiin kokemuksiin verrattuna. Normaalitytöiden rutiinit käytiin läpi ja apua saatiin,





mutta silti kerronta alkuajan raskaudesta ja avun puutteesta oli keskeistä.

Viranomaiseen pakolaisen on tosi vaikea luottaa. Sinä et voi luottaa suoraan. Sinä et tiedä, kuka hän on (...) Meidän paikassa me ei voida luottaa poliisiin. Meidän paikassa ei ole mitään sosiaalijuttuja ei ole tämmöistä systeemiä. Kun päästään tänne, mikä on sosiaalitoimisto ja kaikki tämmöinen, me ajatellaan, kaikki on sama kuin poliisi (...) Minulle soitettiin, huomenna minä menen poliisille, en tiedä miksi. Onko minulla jokin ongelma, olenko minä tehnyt jotain väärin. He eivät voi tietää, mitä on tapahtunut tai he tietävät, mutta kaikilla on oma kokemus.

Pelon kuvattiin nousevan menneisyyden kokemuksista ja uuden yhteiskunnan palvelujärjestelmä ja viranomaisten auttamispyrkimykset hahmottuivat vasta pitkän ajan myötä. Viranomaisen ajatuksista oli tiedettävä, ennen kuin häneen voidaan luottaa. Tämä edellyttää kommunikoinnin vastavuoroisuutta, jonka puutetta kuvattiin kertomuksissa siten, että "suoraan viranomaiseen ei voi luottaa koskaan". Vasta välittömät, pitkän ajan myötä toistuvat myönteiset kontaktit synnyttivät luottamusta.

Luottamuksen rakentumista vaikeutti myös se, että viranomaiselle ei voi kertoa suoraan, mikäli ei ymmärrä esimerkiksi käytännön asioihin liittyvää informaatiota, koska viranomaisen auktoriteettia ei haluta kyseenalaistaa. Pakolainen ei voi esimerkiksi sanoa, ettei ymmärrä viranomaista, "se on tosi huonosti sanottu". Toisaalta avun pyytämistä pelättiin, koska ongelmista kertominen voitiin tulkita viranomaisten taholta hyödyn tavoitteluna, "viranomaisesta ei saa hyötyä". Näissä yhteyksissä puhuttiin korruptiosta omisissa tai toisissa maissa. Lisäksi vetäytymissyys kuvattiin viranomaisia kohtaan tunnettua kunnioitusta ja ujustelua.

Luottamuksesta puhuttaessa mainittiin usein uskonnolliset ryhmät ja kirkot, joista apua oli tullut. Etukäteiskokemus on, että niihin voi luottaa "tuttuuden" takia, kun taas viranomaisista ei tiedetä, keitä he ovat. Tällöin kyseessä on yleistyntä luottamusta jaetun arvomaailman takia (Ilmonen 2005, 53).

He rukoilevat ja minä voin kertoa heille mikä on minun tilanne, ja on joku mihin voi luottaa, pitää olla ihmisiä sama kuin kavერი, johon voi luottaa ja hän auttaa. Se mitä on täällä (näyttää sydäntä), se jää muuten sinne ja sitten se aina vaikuttaa.

Uskonnon merkitystä kuvataan erityisesti yhteisöllisen kuulumisen tunteen kautta. Samoin "omaa yhteisöä" kaivataan samasta kulttuurista tulevista henkilöistä, joita asui maahantulohetkellä vähän samassa kaupungissa.

Uudet ovat onnekkaita, koska me olemme täällä. (...) Oli tosi vaikea saada apua, kun ei ollut kavereita, ei löydy meidän maalaisia. Me vain autoimme itseä. Myöhemmin löytyi maahanmuuttajanaapuri, joka auttoi.

Osassa näitä kertomuksia kuvataan myös vaikeuksia omisissa yhteisöissä ja perheissä. Tällöin tärkein viiteryhmä löytyy suomalaisista, jotka vievät elämässä eteenpäin. Merkittävin käänne Suomessa oloaikana oli itsenäistyminen omaan perheeseen ja yhteisöön nähden, mikä toi paljon iloa ja taloudellista itsenäisyyttä.

Vetäytymiskertomuksissa käytettiin luottamusketjua ja yleistynyttä luottamusta (Ilmonen 2005, 51–53) omaan etniseen ryhmään tai muihin samoilta alueilta tulleisiin maahanmuuttajiin. Yleistynyt luottamus näkyi myös omaa uskonnollista ryhmää kohtaan. Luottamus yleistyi myöhemmin viranomaisia kohtaan, pelot ja arkuus väistyivät ajan myötä. Näissä kertomuksissa mainittiin merkittävimmiä yhteiskuntaan





perehdyttäjäiksi muut kuin viranomaiset ja heihin myös luotettiin.

Vetäytyjien kohdalla luottamukseen liittyvät kerrottavat käänteet tapahtuivat vain pitkän ajan kuluessa, kun menneisyyteen liittyvistä vaikeista kokemuksista nouseva paha olo helpottui tutujen viiteryhmiä kautta. Luottamusketju eli luottamuksen ylläpitämä sosiaalisten suhteiden verkosto, yleistynyt luottamus (Ilmonen 2005, 52) ja positiiviset institutionaaliset kokemukset lisäsivät sosiaalista pääomaa siten, että avun saaminen mahdollistui ja syntyi halu toimia itse auttajana erilaisissa sosiaalisissa verkostoissa.

Liittoutumiskertomukset

Liittoutumiskertomuksissa maahantulon alkuaikaa värittää joko kokonaisvaltainen liittoutuminen viranomaisten kanssa tai tilanteittainen liittoutuminen yksittäisten asioiden ajamiseksi. Näiden kertomusten lähtökohdat paikantuvat sekä pakolaisleireille että kaupunkeihin.

Kertomukset liittyivät henkilöihin, joilla oli symbolista pääomaa vaikutusvaltaisen aseman muodossa omissa maissa tai pakolaisleireillä. Osa heistä oli pystynyt vaikuttamaan asioihin toimimalla viranomaisten kanssa tai ollen itse viranomaisia. Taustalla kuvattiin myös hengissä säilymisen kamppailuja omista maista pakoajan aikana, kuten ”joka päivä me uskoimme, että ei eletä huomiseen”. Hengissä säilyminen oli kiinni siitä, että osasi toimia yhteistyössä valtaa pitävän ryhmän kanssa. Hengissä selvitettiin maksamalla tai luovuttamalla tietoa oman ryhmän jäsenistä. Symbolinen pääoma menneisyydessä tarjosi yhteisön resursseja, mikä näkyi toimijuuden tasolla viranomaisiin samaistumisena uudessa yhteiskunnassa.

Jos sinulla oli rahaa, pystyit vaikuttamaan viranomaisiin, jos ei ollut rahaa, ei ollut ihmisiä paljon takana. Kun me tultiin tänne, me

ajateltiin samalla tavalla, se oli vähän vaikeaa. Me ajateltiin, että jos sinä olet viranomaisen kanssa, säkin olet niin kuin viranomainen ja voit vaikuttaa. Ihmiset ajattelevat, että jos sinä menet toimistoon ja olet siellä puoli tuntia, ahaa sinä olet nyt erilainen, he pelkäävät, että nyt ei pysty kertomaan kaikkia asioita sinulle. (...) Alussa minä sanoin tulkille, että muista meitä, mutta tulkki sanoi, että hän (sosiaalityöntekijä) on teidän viranomainen. (...) Pitää puheessa arvioida, minkälainen tämä on. Meillä sanotaan, jumala ja tämmöistä ja täällä ei ole, minä en tiedä, millä tavalla sinä uskot minua, onko itkemällä, nauramalla, jumalalla. Pitää olla joku keino, mutta teillä joku sanoo, minä tulen, se tarkoittaa sitä.

Viranomaisten kanssa liittouduttiin ajatellen, että se oli keino saada omia asioita eteenpäin. Liittoutuminen tapahtui tuttavaksi ryhtymällä tai yrittämällä vakuuttaa viranomainen eri tavoin. Valtaapitävien henkilöiden tunteminen ja heidän kanssaan liittoutuminen oli hengissä säilymisen keino, mikä näkyi jatkumona Suomeen tulon jälkeen. Asiaa kuvattiin myös päinvastoin siten, että viranomaisen täytyi oppia tuntemaan minut, että hän voi ymmärtää, mitä minä tarvitsen. Vastaanottavat viranomaiset kuvattiin tärkeiksi itselle, ja kontakteja saattoi olla paljon käytännön asioiden hoitamiseksi.

Käänteentekevä asia tapahtui ajan myötä suorien kontaktien kautta käytännön asioissa. Lopputuloksena oli luottamus viranomaisiin ja heidän näkeminen yhteistyökumppaneina. Näissä kertomuksissa sekä luottamus että luotettavuus syntyivät pitkässä oppimisprosessissa, joka edellytti paljon kontakteja ja avun saamisen kokemuksia. Sosiaalinen ja symbolinen pääoma taustalla vaikutti siihen, että niitä pyrittiin myös hankkimaan uusissa olosuhteissa. Liittoutumispyrkimykset muuttuivat keskinäisen tutustumisen myötä sosiaalisiksi pääomaksi primääreissä





suhteissa viranomaisten kanssa (Ilmonen 2005, 52).

Riippuvaisuuskertomukset

Lähes kaikissa kertomuksissa tuli esille maahan-tulon alkuaikoihin sijoittuvia riippuvaisuuden kokemuksia. Erotan kuitenkin riippuvaisuuskertomukset omaksi tyyppikseen, koska niissä riippuvaisuus liittyy lähes kaikkeen omien asioiden hoitamiseen. Esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidottomuuden takia viranomaisten rooli laajeni myös perhe- tai sukuyhteisön asioiden hoitoon. Ero muihin kertomuksiin on myös siinä, että niissä alusta alkaen on pyrkimys oppia hoitamaan omat asiat itse. Kertomukset liittyivät heikosti koulutettuihin, yleensä luku- ja kirjoitustaidottomiin, jotka olivat eläneet tiiviissä perhe- tai sukuyhteisöissä.

Taustoista nousi esille, kuinka entisissä kotimaisissa oli totuttu asioiden hoitamiseen yhteisön ja perheen selkeän sisäisen roolijaon kautta, mikä perustui riippuvaisuuteen yhteisöstä. Perhe ja muu yhteisö olivat kuitenkin hajonneet pakolaisuuden seurauksena yleensä miesten tai pääasiallisten perheen huoltajien katoamisen, kuoleman tai toiseen maahan jäämisen takia.

Uuteen maahan tuloa kuvattiin hämmentäväksi kokemukseksi, jossa omat aiemmat roolit eivät päde: "Nyt hänen pikkulapsi kävelee edeltä työvoimatoimistoon vaikka aikaisemmin hän oli perheen kassanhoitaja." Yksilöllisiä tavoitteita kotoutumiseen uudessa yhteiskunnassa oli vaikea hahmottaa ja tavoitteet liittyivätkin perheeseen ja sukuun, joka voi olla hajallaan eri maissa. Hämmennystä palvelujen kohtaamattomuudesta kuvasivat seuraavat esimerkit:

Ilminen ei itse tiedä, mitä hän tarvitsee, siksi hän tarvitsee kaikkea. Tai: Hän on kuin lapsi, joka ei itke, miten sinä osaat antaa hänelle maitoa.

Viranomaisten kanssa vietettiin paljon aikaa ja käytännön arkiasioiden hoitoon voitiin olla hyvinkin tyytyväisiä, vaikka luottamusta heihin ei silti saavutettu:

Kyllä me ollaan tyytyväisiä, miten meidän käytännön asiat menevät alussa, mutta meidän asioita ei hoideta.

"Asiat" liittyivät lähinnä pettymykseen perheen hyvinvointiin, kuten lasten kasvatukseen liittyvissä kysymyksissä silloin, kun oma käsitys ja viranomaisten tai palvelujärjestelmän näkemys ja sen tarjoamat keinot eivät kohtaa.

Luottavaisuuden puute kuvattiin siten, että järjestelmä "elää omaa elämää" eikä se vastaa omiin odotuksiin toivotulla tavalla. Tyyppillistä luottamuksen puutetta kuvasi myös se, että samaa asiaa kysyttiin usealta eri työntekijältä tai saman asian tärkeyttä vakuutettiin useille eri työntekijöille kerta toisensa jälkeen. Suomalaisesta järjestelmästä nousevat perustelut, kuten laki, eivät riitä perusteluiksi esimerkiksi perheen yhdistämiseen liittyvien asioiden sujumattomuudelle. Jäljelle jää kysymys: miksi minua ei auteta?

Riippuvaisuuskertomusten erityistapauksia olivat ne, joissa läheisten perheenyhdistämisasiat eivät ole edenneet kaikesta mahdollisesta viranomaistyöstä huolimatta. Keskiössä olivat yhteisölliseen elämäntapaan tottuneet, vanhenevat pakolaiset, joiden lapset eivät ole turvassa. Luottavaisuutta yhteiskuntaa kohtaan ei pääse syntymään, koska se pitää perheenjäsenet erossa toisistaan. Lopputuloksena on pettymys tätä yhteiskuntaa kohtaan:

Tämä on oikeusvaltio, mutta minun perheen asioita ei hoideta.

Samalla oma kotoutuminen on jäänyt heikoksi kielen oppimisen tai itsenäisen selviytymisen osalta. Näissä kertomuksissa kuvattiin jopa, että olisi parempi olla koko perheen kanssa vanhas-





sa tilanteessa kuin osan kanssa täällä. Täällä olevan muun perheen kotoutuminen voitiin nähdä jopa negatiivisena siten, että heidän ja toisessa maassa olevien perheenjäsenten kärsimystä ei ymmärretä riittävästi. Asettumisen vaikeutta kuvattiin seuraavasti:

Miten minä voin päästä eteenpäin kun vanhaa asiaa ei voi hoitaa pois ja se on aina edessä.

Nämä kuvaukset menevät päällekkäin liittoutumiskertomusten kanssa siltä osin, että oman asian tärkeyttä vakuutettiin ja viranomaisten kanssa liittouduttiin myös maahan tullessa, mutta erona on omien asioiden hoitoon liittyvä riippuvaisuus ja pyrkimys alussa jättää asiat kokonaan viranomaisten hoidettavaksi.

Lopputuloksena luottamus työntekijöihin ja luottavaisuus järjestelmään jäi ohueksi. Yhteistyö ajan myötä oli tilanteesta nousevaa pakkoa olla tekemisissä viranomaisten kanssa. Jäljelle jää riippuvaisuus viranomaisista ja lähiyhteisöstä, kuten omista lapsista. Taustalla oleva vähäinen sosiaalinen pääoma lähiyhteisön ulkopuolella sekä palvelujärjestelmän kohtaamattomuus synnyttivät toimijuuden tasolla riippuvuuden viranomaisista. Luottamus on lähinnä primääriä (Ilmonen 2005, 52), omaan yhteisön jäseniin kohdistuvaa, joka ei yleisty ei-toivottujen institutionaalisten kokemusten tuloksena oman yhteisön ulkopuolelle. Tämän kaltainen primääri luottamus tai luottamusketju ainoastaan oman yhteisön jäseniin ei lisää Ilmosen ja Jokisen (2002, 92) mukaan sosiaalista pääomaa, vaan pikemminkin sillä on vaarana kasvattaa eroa meihin ja muihin ja näin jopa heikentää sitä. Myös vahva kollektiivinen identiteetti tukee tätä jakoa. Rutiinien rakentamiseen suojaavaksi mekanismiksi tarvitaan paljon työtä ja aikaa, jonka jälkeen luottamus näyttäisi ainakin jossain

määrin olevan mahdollista. (mt., 98–99.) Toisaalta kollektiivisen, ulkoapäin normitetun ja vahvan roolijaon myötä toimijuuden muutoksen pakko on edessä uusissa olosuhteissa. Aktiivisen toimijuuden katoaminen kääntyy riippuvuudeksi viranomaisista. Mikäli ajatellaan Seligmanin (1997) tavoin, että luottamus kytkeytyy historiallisesti yksilöllistymiseen, yhteisöllisistä olosuhteista tulleille luottamuksen muodostuminen uutta ja tuntematonta yhteiskuntaa ja sen edustajia kohtaan on monimutkainen ilmiö, jota ei voi selittää ainoastaan ikävillä viranomaiskokemuksilla.

Johtopäätökset

Tyypittely ei tee oikeutta kertomusten moninaisuudelle, mutta tavoittaakseni aineiston yhteisiä piirteitä, olen jäsentänyt sen kuvattuihin viiteen kertomustyyppiin. Kokosin pakolaisten maahantulon jälkeiset viisi kertomustyyppiä pakolaisprosessin eri vaiheisiin (taulukko 2). Nimesin kertomustyypit maahantuloaiheen kokemusten mukaan, joihin tiivistyvät myös taustakokemukset. Kuvaan tarinoiden viranomaiskokemusten pääasiallisia sisältöjä pakolaisprosessille ennen maahantuloa, maahantuloaiheessa ja asettumisen ajalta. Maahantuloaiheessa näkyy se, miten kuvaukset viranomaisista aikaisemmissa elämänvaiheissa näkyvät uudessa maassa. Asettumisvaiheessa tulee esille, onko luottamus syntynyt tai olemassa ollut luottamus säilynyt, yleistynyt tai heikentynyt. Kuvaan luottamuksen rakentumisen merkittävimpiä tekijöitä taulukon viimeisessä sarakkeessa. Luottamuksessa tapahtuvat kerronnalliset käänneet kuvaavat luottamusta sosiaalisena rakenteena, koska luottamuksen syntykokemukset eivät sijoitu kerronnallisesti maahantuloaihetten kontakteihin, vaan ovat joko olemassa sitä ennen tai rakentuvat vuosien kuluessa.



Taulukko 2. Luottamuksen rakentuminen viranomaisiin maahantulovaiheen kategorioiden mukaan nimettynä.

	Ennen Suomeen tuloa	Suomeen tulovaihe	Asettuminen	Luottamuksen rakentuminen
Luottamus-kertomukset	Inhimillistä pääomaa kuten vahvat omat tavoitteet Toivo	Taivaaseen tipahtaminen Halu yhdessä ratkaista vaikeudet	Luottamus yleistyy tai Luottamus katoaa; riippuvaisuus viranomaisista	Yksilöllinen kohtelu taustojen ja toiveiden mukaan Inhimillisen ja sosiaalisen pääoman luominen
Taistelu-kertomukset	Kauhu-kokemukset (kidutus) Hätä Inhimillistä pääomaa	Riippuvuuden välttely Hätä	Luottamus syntyy; itsenäistyminen tai Luottamusta ei synny; Riippuvaisuus viranomaisista	Aika; riippuvuus vähenee Konkreettisten asioiden sujuminen Symbolisen pääoman luominen
Vetäytymis-kertomukset	Kauhu-kokemukset viranomaisten taholta Alistuminen	Pelko Kunnioitus	Luottamus syntyy	Aika; oppimisprosessi Luottamusketju Sosiaalisen pääoman luominen
Liittoutumis-kertomukset	Symbolista pääomaa, kuten vaikutusvaltaa	Kaveri Vakuuttaminen	Luottamus syntyy	Tutustuminen ja yhteistyö Symbolisen ja sosiaalisen pääoman luominen
Riippuvaisuus-kertomukset	Riippuvaisuus yhteisöstä	Riippuvaisuus viranomaisista ja/tai omasta yhteisöstä	Riippuvaisuus käytännön asioissa	Aika; yhteistyö Sosiaalisen pääoman luominen



Jos sosiaalista, inhimillistä tai symbolista pääomaa on ollut omassa maassa koulutuksena, erilaisten verkostojen jäsenyyksinä ja vaikutusvaltana, pyritään sitä myös saavuttamaan Suomessa. Mikäli aktiivinen toimijuus estyy riippuvuuden kokemuksiina uudessa maassa tai omia resursseja ei tunnustettu tai tunnustettu, sosiaalinen pääoma heikkenee ja symbolinen pääoma jää muodostumatta. Tällöin myös luottamus jää syntymättä tai katoaa. Myös aiemmissa olosuhteissa saadun symbolisen pääoman toimimattomuus uusissa olosuhteissa rooliodotusten muutosten myötä synnyttää riippuvuutta. Tällöin Kamalin (1997) väittämä yhteiskunnan taholta tapahtuvasta pakolaisten asiakkaistamisesta toteutuu sosiaalisen pääoman heikkenemisenä ja luottamuksen synnyn tai yleistymisen vaikeutena.

Luottamuksen yleistymisen yhteisesti jaetuiksi tavoitteiksi on tärkeää sosiaalisen pääoman lisääntymiseksi yhteisenä resurssina (Putnam 1993). Viranomaisten on luotettava pakolaisiin tunnistamalla ja tunnustamalla heidän resurssinsa niiden yhteiseen käyttöön saamiseksi. Riittävä apu rutiinien rakentamisessa, vaikeista taustoista toipumisesta ja perheen yhteiselämän mahdollistamisesta on tärkeää näiden resurssien käyttöön saamisen esteiden poistamisessa. Samalla on myös kasvatettava inhimillistä ja sosiaalista pääomaa institutionaalisissa suhteissa riittävien tietojen, taitojen ja tarpeellisten kontaktien muodossa. Luottamus voi myös yleistyä ja sosiaalinen pääoma lisääntyä maahanmuuttajien omaehtoisten verkostojen, kuten aiemmin tulleiden maahanmuuttajien ja uskonnollisten- tai kirkkojen jäsenyyksien kautta, mikäli nämä ryhmät ovat tarjonneet riittävästi tukea ja apua maahantulovaiheessa (vrt. Korhonen 2006).

Tulokset osoittavat, että pakolaisten inhimillistä, sosiaalista ja symbolista pääomaa on rakennettava heti maahantulon alkuvaiheessa, muuten joko ennen maahantuloa tai maahantulon jälkeen saavutettu luottamus katoaa.

Viitteet

¹ UNHCR:n vastuulla on noin 20 miljoonaa pakolaista, joista pakolaisen statuksen saaneita on noin 12 miljoonaa. Vuonna 1951 Genevessä laaditussa yleissopimuksessa ja vuoden 1967 pöytäkirjassa pakolaisella tarkoitetaan henkilöä, jolla on "perusteltua syytä pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskuntaryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen takia, joka oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja on kykenemätön tai vainotuksi tuleminen pelon takia haluton turvautumaan kotimaansa suojaan". (Suomen pakolaisapu)

² Uuteen maahan kotoutumista ja työllistymistä ovat tutkineet esim. Ekholm (1994), Valtonen (1999), Forsander (2002), Tiilikainen (2003). Kaija Matinheikki-Kokko (1992 ja 1997) on tutkinut pakolaisten vastaanoton periaatteita kunnissa sekä monikulttuurisessa ympäristössä työskentelevien haasteita. Viimeaikoina Sari Hammar-Suutari (2006) on tutkinut kulttuurisen monimuotoisuuden huomioimista viranomaistyössä (ks. myös Pitkänen & Kouki 1999). Riitta Järvisen (2004) väitöskirja käsittelee ammatillisen maahanmuuttajatyön kulttuuria sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Merja Anis (2008) on paneutunut tutkimuksessaan monikulttuuriseen lastensuojelutyöhön. Valtonen (1999) kirjoittaa myös monikulttuurisen sosiaalityön haasteista Suomessa. Laura Huttunen (2002) on tutkinut maahanmuuttajien omaelämäkerrallisia tekstejä, joissa tarkastellaan paikan, tilan, kodin ja kuulumisen merkityksiä ristävien globaalien suhteiden maailmassa. Marjaana Korhonen (2006) on tutkinut sosiaalista pääomaa maahanmuuttajien kotoutumisesta. Monikulttuurisuuteen liittyviä käsitteistöä ovat analysoineet esim. Lepola (2000) ja Rastas ym. (2005).

³ Tämä artikkeli pohjautuu sosiaalityön ammatilliseen lisensiaatin tutkimukseeni (Turtiainen 2008).

⁴ Episodisen haastattelun lähtökohtana on tiedon käsitteen kaksi ulottuvuutta: Tietoa siitä, miten heidän elämänsä kietoutuu tutkittavaan ilmiöön sekä tietoa siitä, joka ilmentää kertojan reflektiivistä suhdetta ilmiöön ylipäätään. Kerätty aineisto voi siten ilmentää tilanne- ja episodimaista kokemustietoa yhdistettynä toiminnan konteksteista etäännytettyyn käsitteellisen tason argumentointiin. (Flick 2006, 181–182.)



Kirjallisuus

- Anis, Merja (2008) Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestötutkimuslaitoksen julkaisu D 47. Helsinki: Väestöliitto.
- Bourdieu, Pierre (1986) *The Forms of Capital*. In J.G. Richardson (ed.) *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. New York: Greenwood Press, 241-258.
- Coleman, James S. (1990) *Foundations of Social Theory*. Cambridge: Harvard University Press.
- Dominelli, Lena (2004) *Social Work. Theory and Practice for a Changing Profession*. Cambridge: Polity Press.
- Ekholm, Elina (1994) Syrjäytyä vai selviytyä – pakolaisten elämää Suomessa. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 9. Helsinki: STM.
- Flick, Uwe (2006) *An Introduction to qualitative research*. Third edition. London: Sage Publications.
- Forsander, Annika (2002) Luottamuksen ehdot. Maahanmuuttajat 1990 -luvun suomalaisilla työmarkkinoilla. Helsinki: Väestöliitto.
- Giddens, Anthony (1990) *The Consequences of Modernity*. Cambridge: Polity Press.
- Hammar - Suutari, Sari (2006) Kulttuurien välinen viranomaistyö. Työn valmiuksien ja yhdenvertaisen asiakaspalvelun kehittäminen. Työpoliittinen tutkimus. Helsinki: Työministeriö.
- Huttunen, Laura (2002) Kotona, maanpaossa, matkalla. Kodin merkitykset maahanmuuttajien omaelämäkerroissa. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Hyvärinen, Matti (2006) *Kerronnallinen tutkimus*. Saatavana: http://www.hyvarinen.info/material/Hyvarinen-Kerronnallinen_tutkimus.pdf Luettu 15.5.2009.
- Ilmonen, Kaj (2000) Sosiaalinen pääoma, käsite ja sen ongelmallisuus. Teoksessa Kaj Ilmonen (toim.) *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. Jyväskylä: SoPhi, 9-38.
- Ilmonen, Kaj (2005) Luottamuksen operationalisoinnista. Teoksessa Pertti Jokivuori (toim.) *Sosiaalisen pääoman kentät*. Jyväskylä: Minerva, 45-68.
- Ilmonen, Kaj & Jokinen, Kimmo (2002) *Luottamus modernissa maailmassa*. Jyväskylä: SoPhi.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2000) Rikoksesta resurssi. Teoksessa Synnove Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) *Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suuntauksia*. Jyväskylä: SoPhi, 207-237.
- Järvinen, Riitta (2004) Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri. Eriaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kamali, Masoud (1997) *Distorted Integration. Clientization of Immigrants in Sweden*. Multiethnic Papers. Uppsala University, Uppsala: Reprocentralen HSC.
- Kajanoja, Jouko (1998) Sosiaalinen pääoma. *Yhteiskuntapolitiikka* 63 (1), 36-49.
- Kaskisaari, Marja (2005) Luottamus sosiaalisena rakenteena. Näkökulmina työuupumus ja käsitteen feministinen kritiikki. Teoksessa Jokivuori, Pertti (toim.) *Sosiaalisen pääoman kentät*. Jyväskylä: Minerva, 256-269.
- Korhonen, Marjaana (2006) *Discovering keys to the integration of immigrants: From human capital towards social capital. Alueellisen tutkimuksen kehittämisyksikkö*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kotkavirta, Jussi (2000) Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. Teoksessa Kaj Ilmonen (toim.) *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. Jyväskylä: SoPhi, 55-68.
- Lepola, Outi (2000) Ulkomaalaisesta suomemaalaiseksi. Monikulttuurisuus, kansalaisuus ja suomalaisuus 1990-luvun maahanmuuttopolitiittisessa keskustelussa. Helsinki: Suomalaisuuden kirjallisuuden seura.
- Luhmann, Niklas (1979) *Trust and Power*. New York: John Wiley.
- Matinheikki-Kokko, Kaija (1992) *Pakolaiset kunnassa: kenen ehdoilla? Sosiaali- ja terveyshallitus*. Helsinki: VAPK-kustannus.



Matinheikki-Kokko, Kaija (1997) *Challenges of Working in Cross- Cultural Environment. Principles and Practice of Refugee Resettlement in Finland.* Jyväskylä Studies in education, psychology and social research 131. Jyväskylä: University of Jyväskylä.

Offe, Claus (1999) *How can we trust our fellow citizens?* Teoksessa, MWarren (toim.) *Democracy & Trust.* Cambridge: Cambridge University Press, 1259-1319.

Pentikäinen, Marja (2005) *Loputon matka. Vietnamlaisien ja somalialaisten kertomuksia pakolaisuudesta.* Helsinki: Työministeriö.

Pitkänen, Pirkko & Kouki, Satu (1999) *Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaistyössä.* Helsinki: Edita.

Potter, Jonathan (1996) *Representing Reality. Discourse, Rhetoric and Social Construction.* Great Britain: Sage Publications Ltd.

Putnam, Robert (1993) *Making democracy work.* Princeton, NJ: Princeton University Press.

Putnam, Robert (2000) *Bowling alone. The Collapse of Revival of American Community.* New York: Simon & Schuster.

Rastas, Anna & Huttunen, Laura & Löytty, Olli (2005) *Suomalainen vieraskirja - Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta.* Jyväskylä: Vastapaino.

Ruuskanen, Petri (2001) *Sosiaalinen pääoma – käsitteet, suuntaukset ja mekanismit.* VATT –tutkimuksia 81. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.

Seligman, Adam (1997) *The Problem of Trust.* Princeton: Princeton University Press.

Simmel, Georg (1995) *Hur är samhället möjligt? – och andra esseär.* Göteborg: Korpen.

Sztompka, Piotr (1999) *Trust. A Sociological Theory.* Cambridge: Cambridge University Press.

Suomen pakolaisapu. Saatavana: http://www.pakolaisapu.fi/pakolaisinfo/yleistietoa_pakolaisuudesta.html Luettu 14.4.2009.

Tiilikainen, Marja (2003) *Arjen Islam: somalilaisten elämää Suomessa.* Tampere: Vastapaino.

Turtiainen, Kati (2008) *Kommunikointia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä.* Sosiaalityön lisensiaatin tutkielma. Yhteiskuntatieteen ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto. (julkaisematon)

Valtonen, Kathleen (1999) *Pakolaisten kotoutuminen Suomeen 1990 – luvulla.* Työhallinnon julkaisu nro: 228. Helsinki: Työministeriö.

