

**Kommunikointia uuden kynnyksellä**  
**– Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja**  
**viranomaisten välillä**

**Kati Turtiainen**  
**Sosiaalityön lisensiaatin tutkielma**  
**Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos**  
**Jyväskylän yliopisto**  
**Kevät 2008**

## **Tiivistelmä**

**Kati Turtiainen**  
**Sosiaalityön lisensiaatin tutkielma**  
**Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos**  
**Jyväskylän yliopisto**  
**Kevät 2008**

Artikkelimuotoisessa lisensiaatin tutkielmassa tutkin luottamuksen rakentumista viranomaisia kohtaan pakolaisprosessin eri vaiheissa. Erityisesti tarkastelen sitä, miten pakolaisuuden ajan kokemukset välittyvät kuvaukseen luottamuksen rakentumisesta uuden maan viranomaisiin. Luottamuksen ymmärrän sosiaalisen pääoman osana.

Tutkimusaineistona on kymmenen haastattelua, joihin osallistui yhteensä 13 kiintiöpakolaista. Tutkimusmenetelmänä käytän episodista haastattelua. Haastatteluissa viranomaiskokemuksiin liittyvät luottamuksen teemat rakentuvat tarinoina pakolaisprosessin eri vaiheille tutkittavien ja tutkijan välisessä vuorovaikutuksessa.

Analysoin pakolaisten luottamukseen liittyviä tarinoita paikannettuna aikaan ennen Suomeen tuloa, Suomeen tulon jälkeen sekä haastatteluhetkellä. Tarinoista löytyi neljä erilaista kertomustyyppiä ja näiden alakertomuksia. Pääkertomustyypit ovat luottamuskertomuksia, konfliktikertomuksia, vetäytymiskertomuksia ja liittoutumiskertomuksia.

Menneisyyden viranomaiskokemukset selittävät osittain viranomaisiin liittyvien kertomusten rakentumisen. Menneisyyden kokemusten lisäksi persoonallisilla ja kulttuurisilla tekijöillä on merkitystä viranomaiskokemusten rakentumiseen uudessa maassa. Omien tavoitteiden ja aktiivisen toimijuuden mahdollistaminen sekä osaamisen ja kulttuurin tunnustaminen vaikutti selkeimmin luottamuksen rakentumiseen ja sen säilymiseen suomalaisia viranomaisia kohtaan. Luottamuksen rakentumiseen vaikutti lisäksi yksilöllinen kohtelu, taustojen ymmärtäminen, tiedon saaminen, molemminpuolinen tutustuminen, avun saaminen, asioiden sujuminen sekä pitkä aika. Luottamus uutta yhteiskuntaa kohtaan on myös mahdollista saavuttaa ajan kuluessa välillisenä luottamuksena esimerkiksi uskonnollisten ryhmien tai oman kulttuurin edustajien kautta.

Luottamus liittyi sosiaaliseen pääomaan osallisuutena yhteisesti jaetuista resursseista. Mikäli sosiaalista pääomaa on ollut jo omassa maassa, pyritään sitä saavuttamaan myös Suomessa. Luottamuksen rakentumisen esteenä ovat selkeimmin riippuvuuden kokemukset suomalaisista viranomaisista, omien tavoitteiden tunnustamattomuus osattomuutena yhteisistä resursseista sekä perheen yhdistämiseen liittyvät lainsäädännölliset esteet suvun yhdessä elämiseen liittyen.

**Avainsanat: pakolainen, monikulttuurinen viranomaistyö, luottamus**

## Johdanto

Lähes kaksikymmentä vuotta sitten Suomeen tullut pakolainen pysäytti minut kadulla ja sanoi naurahtaen, ”vieläkö ne uudet pakolaiset kiusaavat teitä niin kuin me kiusattiin, kyllä me oltiin tyhmiä”! Tämän sanottuaan hän heilautti kättään ja jatkoi matkaansa. Jäin miettimään, mitä hän tarkoitti meidän kiusaamisella ja mitä on tapahtunut, että tänään hän hymyilee tuolle ajalle myötätuntoa tuntien vastaanottavia viranomaisia kohtaan. Kadulla tapahtunut lyhyt kohtaaminen kuvaa hyvin pakolaisten uuteen maahan tulon alkuaajan hämmennystä viranomaissuhteissa.

Suomeen saapuvilla pakolaisilla on 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.<sup>1</sup> Osa pakolaisista sijoitetaan kolmansiin maihin, mikäli heillä ei ole mahdollista palata takaisin kotimaahansa tai integroitua toiseen maahan. Suomi, yhtenä kolmansista maista, sijoittaa vuosittain 750 pakolaista suoraan kuntiin, jossa viranomaiset ottavat heidät vastaan ja ovat heidän tukenaan kolme ensimmäistä kotoutumisen vuotta.<sup>2</sup> Kiintiössä valituista pakolaisista käytetään nimeä kiintiöpakolaiset, jotka ovat myös tämän tutkimuksen kohteena. Käytän termejä ”kotoutuminen” ja ”kotouttaminen”, koska ne ovat vakiintuneet viralliseen kieleen integraation käännoksinä. Kotouttamisella tarkoitetaan ulkoapäin tulevia toimenpiteitä ja politiikkaa sekä kotoutumisella maahanmuuttajan aktiivista prosessia.

Oman pakolaisia vastaanottavan viranomaisen kokemukseni kautta ajattelen, että maahantulon alkuvaiheen viranomaiskokemuksilla on suuri merkitys luottamuksen rakentumiseen uutta yhteiskuntaa kohtaan.<sup>3</sup> Suomessa, kuten muiden Pohjoismaiden pakolaisten vastaanottomallissa viranomais-

ten ja pakolaisten välinen luottamus on tärkeä, koska viranomaisten rooli kotouttamistyössä on keskeinen<sup>4</sup> (ks. Kamali 1997). Tästä näkökulmasta aihetta ei ole kuitenkaan tutkittu samoin kuin ei myöskään maahantulon alkuaikaan paikantuvia viranomaiskokemuksia. Sen sijaan maanmuuttaja-tutkimusta on tehty Suomessa runsaasti ja muutamia kulttuurien välisen viranomaistyön tutkimuksia on olemassa<sup>5</sup>.

Tässä artikkelissa tarkastelen Suomeen tulleiden pakolaisten luottamusta viranomaisia kohtaan pakolaisuuden prosessia kuvaavien kertomusten<sup>6</sup> kautta. Pakolaisprosesseilla tarkoitan pakoa kotimaasta, asumista toisessa maassa ja valintaa sekä saapumista Suomeen.<sup>7</sup> Tarkastelen luottamuksen rakentumista pakolaisprosessin eri vaiheissa. Erityisesti olen kiinnostunut siitä, miten pakolaisuuden aikaiset viranomaiskokemukset välittyvät kuvauksiin luottamuksen rakentumisesta uuden maan viranomaisiin.

### **Luottamuksen käsitteestä**

Uusien etnisten ryhmien luottamus uutta yhteiskuntaa kohtaan on keskeistä sekä yksilöllisen hyvinvoinnin että koko yhteiskunnan toimivuuden kannalta, mikäli ajatellaan luottamusta Simmelin (1995) tavoin keskeisenä yhteiskuntien koostavana voimana (Ks. myös Kotkavirta 2000, 55–68). Luottamusta sosiaalisen pääoman osana tai sosiaalisena pääomana on määritelty hyvin eri tavoin tieteenalasta ja tutkijasta riippuen. Sosiaalisen pääoman tutkimuksen yhden alullepanijan Robert Putnamin (1993, 167–176) mukaan sosiaalinen pääoma koostuu kolmesta elementistä, joita ovat toimintasäännöt ja niitä välittävät sosiaaliset verkostot sekä luottamus näihin sääntöihin ja verkostoihin. Ilmonen (2000, 9–39) on kritisoinut Putnamin määritelmää. Hänen mukaansa luottamus ylläpitää nimenomaan epävirallisia sosiaalisia verkostoja. Tässä mielessä voi ajatella, että luottamus yhdistyy ennen kaikkea yhteiskunnan piilorakenteisiin ja näkymättömiin toimintatapoihin. Sosiaalinen pääoma ei ole samankaltaista kuin taloudellinen pääoma, koska sitä ei voi irrottaa kantajistaan (Ilmonen 2000,

10).<sup>8</sup> Tässä artikkelissa on merkittävää tarkastella luottamusta sosiaalisena rakenteena. Tällöin sosiaalinen pääoma ymmärretään bourdieulaisittain symbolisena pääomana, jolloin luottamus sosiaalisen pääoman osana on yhteydessä yhteisön resursseihin, jaettuihin arvoihin, yhteisön jäsenyyteen ja nimenomaan yhteisön tuottamiin sopimuksiin (ks. Kaskisaari 2005, 256–268)<sup>9</sup>.

Rakentaessaan luottamusta uudessa yhteiskunnassa, pakolainen ottaa käyttöön niitä kokemuksia, joita hänelle on muodostunut elämän aikaisemmissa vaiheissa. Searle (1995, 127–147) kuvaa menneisyydessä rakentuneita luottamuksen kokemuksia taustakyvyn käsitteellä, jolla hän tarkoittaa persoonamme kerrostuneita sääntöjä ”hiljaisena tietona”, joita meissä on voidaksemme luottaa ja toimia erilaisten instituutioiden parissa. Aineistosani esitetty toteamus, ”*mistä minä voin tietää, olenko ymmärtänyt oikein vai väärin*”, on tyypillinen esimerkki yhteisesti jaettujen taustakykyjen puuttumisesta uusissa toimintaolosuhteissa. Jaettujen taustakykyjen puuttumisen takia luottamusta ei voi tarkastella yhteisesti jaettuina moraalisisina hyveinä (ks. Ilmonen 2000, 177–178).<sup>10</sup> Lähes kaikissa kertomuksissa todettiin että Suomen ja aiemmin koettujen yhteiskuntien ero on ”*kuin maalla ja taivaalla*”. Näin ollen luottamusta on hedelmällisempää tarkastella performatiivisesti rakennettavien uusien olosuhteiden kautta, jolloin siihen liitetään sosiaaliset ja historialliset rakenteet sekä paikallisesti kontekstualisoituneet tapahtumat, vastavuoroinen kommunikaatio sekä tämän artikkelin kannalta erityisen tärkeänä jatkuvan ja jokapäiväisen tunnistamisen ja arvonannon käytännöt ja jopa hyvätahdon osoitukset (Kaskisaari 2005, 262–265). Tunnistamisen lisäksi Tyler (1998, 300) puhuu luottamuksesta tunnustamisena (*recognition*), jolla tarkoitetaan samanarvoista kohtelua moraalisen mittapuun mukaan kuin yhteiskunnan kaikkiin muihin ryhmiin kuuluvat saavat. Tässä tutkimuksessa on tärkeää tarkastella luottamusta vallan, haavoittuvuuden ja riippuvuuden keskinäisissä suhteissa (Sevenhuijsen 1998, 13), koska tilanne pakolaisille on vaihtoehdoton (Edwards 2005; ref. Kaskisaari 2005, 257).<sup>11</sup> Lisäksi on tärkeää tarkastella luottamusta myös keskinäisenä tunnustamisena ja tunnistamisena, jonka näen

tärkeäksi perustaksi uusien etnisten vähemmistöjen kotoutumiselle tähän yhteiskuntaan kaksisuuntaisen vuorovaikutuksen prosessissa.

Kaskisaari (2005, 259–265) kuvaa luottamusta myös valmiina rakenteena, jonka ihmiset ottavat käyttöön toimiessaan. Tätä ajatusta hän ei pidä ristiriitaisena sosiaalisessa toiminnassa syntyneen luottamuksen kanssa, koska rakenteet edellyttävät toimintaa eli paikallista luottamussuhdetta edeltävää sosiaalista toimintaa historiallisessa jatkumossa. ”Tällöin vain luottamuksen synnyn paikka siirtyy radikaalisti paikaltaan eli ajallisesti ennen kyseessä olevia toimijoita tai heidän jälkeensä. Toimijat lainaavat luottamusta sosiaalisena rakenteena. Tällöin vältytään luottamuksen individualisoinnilta ja samalla otetaan vakavasti se, että luottamus syntyy hitaiden liikkeiden kautta” (Kaskisaari 2005, 263).

Nykyisin tutkijat ovat yhtä mieltä siitä, että luottamusta ei tule irrottaa kokonaan yksilöllisistä, heimoperäisistä suhteista kuin ei myöskään institutionaalisista tekijöistä (Ilmonen & Jokinen 2002, 89). Pakolaisten mielikuvat ja uskomukset länsimaista demokratiaa kohtaan voivat olla virittyneitä luottamuksen suuntaan, vaikka ne eivät perustuisikaan institutionaaliin kokemuksiin. Offen (1999, 69–72) mukaan instituutiot sisältävät moraalisia odotuksia, joita näiden tuntemattomat työntekijät uskomusten mukaan täyttävät. Ilmonen (2000, 175 ja 2005, 85–89) on analysoinut luottamusta (trust) ihmisiin ja luottavaisuutta (confidence) instituutioihin muodostaen näistä nelikentän, jossa hän erottaa ”annetun” tai ”primäärin” luottamuksen, luottamusketjun, ”humanistisen” tai yleistyneen luottamuksen ja luottavaisuuden (ks. myös Luhmann 1979; Giddens 1990 ja Seligman 1997 ja 2000, 47). Annettu tai primääri luottamus viittaavat tilanteeseen, jossa kontaktit ihmisten välillä ovat henkilökohtaisia ja suoria, luottavaisuus puolestaan epäsuoriin ja ei-henkilökohtaisiin suhteisiin. 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 tunne. Neljäs vaihtoehto liittyy sii-

hen, että olemme suhteellisen pysyvästi tekemissä henkilöiden kanssa, joi-  
ta emme tunne, mutta luotamme heihin, koska heillä on samankaltaisia  
ominaisuuksia kuin meillä (Ilmonen 2005, 51–52). Nelikenttä on liian pel-  
kistetty tämän tutkimuksen analyysikehikoksi, mutta tämä erottelu on tär-  
keä, koska sisällytän luottamuksen käsitteeseen koko sosiaalisen todelli-  
suuden kuten institutionaaliset järjestelyt, lainsäädännön ja yksilöiden vä-  
lisen toiminnan.

Jos luottamusta rakenteena ei oteta käyttöön uusissa olosuhteissa, mitä sil-  
loin tapahtuu? Luottamuksen vastakohtana ei pidetä epäluottamusta, koska  
sen syntymekanismi on erilainen. Se syntyy nopeasti osapuolten välille ja  
purkautuu hitaasti. Epäluottamus kiinnittyy riskitekijöihin, minkä vuoksi  
se johtaa toiminnan turvakehikon varmistamiseen pikemminkin kuin luot-  
tamusrakenteen edistämiseen (Sako 1998, 107). Ajattelen, että se, ottaako  
pakolainen luottamuksen käyttöön, on kiinni kokemusten kautta muodos-  
tuneista valmiuksista. Toisaalta henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten kou-  
lutus ja persoonallisuuden piirteet sekä olosuhteet, joihin pakolainen tulee,  
vaikuttavat luottamuksen käyttöön ottoon uudessa maassa. Lagerspetz  
(1998, 231)<sup>12</sup> näkee luottamuksen käsitteellisenä tilana, jossa erilaiset luot-  
tamuksen tai sen pettämisen muodot voivat esiintyä vahvistaen tai heiken-  
tään luottamusta sosiaalisissa suhteissa sekä institutionaalisissa käytän-  
nöissä (ks. Ilmonen 2000, 175).

Ymmärrän luottamuksen tässä artikkelissa rakenteena, joka on syntynyt  
kulttuurisesti ja historiallisesti joko yksilöllisissä suhteissa tai institutio-  
naalisina käytäntöinä. Tämä rakenne otetaan käyttöön ja se vahvistuu sitä  
tukevissa olosuhteissa ja mikäli näin ei ole, täyttyy sen puute erilaisina yk-  
silön kokemuksellisesta historiasta nousevina toimintatapoina uusissa olo-  
suhteissa. Lisäksi luottamus voi heiketä tai loppua olosuhteiden ollessa sil-  
le epäsuotuisat.

## **Pakolaisten kertomusten rakentuminen**

Aineistonani on kymmenen nauhoitettua haastattelua, joissa on mukana yhteensä 13 henkilöä. Haastateltavat valitsin suurehkon kaupungin maahanmuuttajapalveluiden pakolaislistoista mahdollisimman heterogeenisesti lähtömaiden, koulutuksen, iän ja sukupuolen suhteen. Haastatteluhetkellä pakolaiset olivat olleet Suomessa 4 – 13 vuotta, keskimäärin seitsemän vuotta. Eettisesti on tärkeää, että heistä kukaan ei ollut enää asiakkaana maahanmuuttajapalveluissa, mikä mahdollistaa puhumisen vapaammin viranomaiskokemuksista. Kolmessa haastattelussa käytin tulkkia ja loput tein suomen kielellä. Käytin menetelmänä episodista haastattelua (Flick 2006, 181–182)<sup>13</sup>, jossa yhdistyvät teemahaastattelu ja narratiivinen haastattelu. Keräsin narratiivit eli tarinat viranomaiskokemuksista siten, että tarinat sijoittuivat pakolaisprosessin eri vaiheisiin. Näistä tarinoista syntyy kertomus, jolla tarkoitan haastattelijan ja haastateltavan välillä syntyneitä tarinoita, jotka voivat olla samasta asiasta poikkeavia riippuen siitä, kenelle ne kerrotaan (ks. Hyvärinen 2006, 2). ”Kertomukset jäsentävät, organisoivat arkea ja sosiaalista maailmaa, eivät vain ilmennä jälkikäteen subjektiivista merkityksenantoa” (Hyvärinen 2006, 2). Tarinoista syntyy pakolaisprosessille sijoittuvia kertomuksia. Pakolaisten Suomeen tulon jälkeistä vaihetta tarkensin kysyen, mikä heitä on auttanut eniten heti Suomeen tulon jälkeen ja mitä viranomais-suhteissa on tapahtunut.

Narratiiviset analyysitavat mahdollistavat aineistosta paikannettavien kertomusten sosiaalisesti ja kulttuurisesti rakennetun alkuperän (Coffey & Atkinson 1996, 80). Käytän kertomusten analysoinnissa temaattista luentaa, jossa luottamus viranomaisiin on luentaa jäsentävä teema (ks. Hyvärinen 2006, 10-11). Sijoitan pakolaisten kertomukset viranomaiskokemuksista pakolaisprosessin ajalliselle jatkumolle siten, että kokemukset ennen maahantuloa muodostavat kertomusten alun, Suomeen tulon alkuaika keskikohdan ja nykyhetki kertomusten viimeisen vaiheen. Analysoinnissa tätä vaiheistusta tärkeämmäksi nousevat kuitenkin kertomusten käänneet. Kertomusten keskikohta on merkittävin vaihe tämän tutkimuksen kannalta.



Etsin kertomuksista kuvauksia järjestelmistä ja viranomaisista, joihin luottamuspuhe ja luottamuksenpuutepuhe liittyvät. Seuraavaksi haen jokaisen haastateltavan kertomuksesta luottamuspuheen juonikäänneiden sijoittamista pakolaisprosessin eri vaiheissa. Alkuaikojen kokemuksista etsin maininnat siitä, mikä viranomais-suhteessa auttoi luottamuksen rakentamisessa. Monien kohdalla tämä aika venyi vuosiksi. Rakennan jokaisen kertomuksen erikseen kaikkien näiden elementtien osalta. Jatkan analyysiä kertomusten Suomeen tulon alkuaikojen viranomaiskokemuksista, joista löytyy neljä erilaista kertomustyyppiä. Kertomuksissa on yleensä elementtejä useistakin kertomustyypeistä, mutta päätin luoda päätyypit vahvimmin kerronnassa tulleen kuvauksen mukaan. Mitään kertomustyyppiä ei voi palauttaa vain yhteen ydinkertomukseen. Näin haastateltavien tunnistamattomuus myös säilyy. Seuraavaksi etsin neljän luottamussuhteen juonityypin taustoista ja lopputuloksesta erilaisia alakategorioita suhteessa viranomaisiin ja järjestelmiin ja tarkastelin näitä tarinoita maahantulon jälkeisten viranomaiskokemusten kanssa yhdessä. Näin ollen samoihin kertomustyyppihin rakentui tarinoita erilaisista lähtökohdista ja lopputuloksista. Tässä aineiston analyysivaiheessa toimijuuden käsite nousi merkittäväksi aineiston analyysivälineeksi. Toimijuudella tarkoitan kertomuksista nousevia mahdollisuuksia suhteen rakentamisessa viranomaisiin (ks. Jokinen & Suoninen 2000, 212). Aineisto on moniäänistä, koska kertomuksissa puhutaan paljon myös muiden pakolaisten viranomaiskokemuksista (esim. Potter 1996, 142–142).<sup>14</sup> Otan myös näitä tarinoita mukaan kertomuksiin, mikäli ne eivät sisälly omiin kertomuksiin. Kertomukset luottamuksesta ennen maahantuloa muodostavat selkeästi yhden kokonaisuuden, maahantulovaihe toisen ja tarinoiden kerrontahetki asettumisen vaiheen. Aineiston tulkintaan vaikuttaa pitkäaikainen kokemukseni pakolaistyöstä.

## **Luottamuksen rakentuminen uudessa maassa**

### 1. Mutkattomien kontaktien kertomukset eli luottamuskertomukset

Mutkattomien kontaktien kertomuksia on kolmea tyyppiä. Ensimmäiset ovat niitä, joissa heti maahan tultua lentokentällä syntyy vanha luottamus viranomaisiin ja kotoutuminen yhteistyön kautta alkaa. Näissä kertomuksissa kuvataan Suomeen tuloa ”*taivaaseen tipahtamisena*”. Ennen maahan tuloa on ollut vahvoja odotuksia uutta maata kohtaan sekä viranomaiskohteluun että omien tavoitteiden toteutumiseen liittyen. Toisissa kertomuksissa syntyy pohdinnan jälkeen ajatus siitä, että tänne tullaan asettumaan, koska tämä järjestelmä voi auttaa omissa tavoitteissa. Näissäkin kertomuksissa alkuaika on mennyt ilman suuria vaikeuksia, mutkattomasti ja luottamus viranomaisiin on ollut koko ajan olemassa. Kolmannessa kertomustyyppissä alkuaikoina on ollut paljon vaikeuksia, viranomaisten kanssa on ollut erittäin runsaasti kontakteja, jotka ovat sujuneet mutkattomasti, mutta lopputulos on katkera ja taaksepäin katsova molemminpuolisista suurista ponnisteluista huolimatta. Nämä ovat ”kaikkensa yrittämisen kertomuksia”.

Kaikki kertomusten kertojat ovat koulutettuja ja toimineet jossakin vaiheessa elämää vaikutusvaltaisissa ammateissa omissa kotimaissaan tai olleet perheen pääasiallisia vastuunkantajia. Osa heistä on hyvin nuoria. Näissä kertomuksissa kuvataan menetyksiä, pelkoja, pakoja ja vaikeuksia toisissa maissa hyvin samoilla tavoin kuin muissakin kertomuksissa.

Lähtökohtaisesti yhteistä näille kertomuksille on vahva oma tahto päästä eteenpäin ja toteuttaa itseään uudessa yhteiskunnassa. Vahva sisäinen näky paremmasta, toivo, jota kohti pääsisi uudessa maassa, ohjaa kertomusten kulkua (vrt. Huttunen 2002; Pentikäinen 2005).

”Kaikki on mennyt normaalisti” - kertomukset

Näissä kertomuksissa suhde viranomaisiin on muodollinen ja etäinen. Kysymys luottamuksesta on lähes hämmästyttä herättävä sillä kaikkihan on sujunut ”normaalisti” ja omat asiat ovat hoituneet ”tavallisesti”. Tärkeää tämän ryhmän kohdalla onkin se, että ei tarvitse huolehtia käytännön asioista, koska voi luottaa että käytännön apua saa ilman hankaluuksia tai viivytyksiä. Luottamusta ei kyseenalaisteta 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 koetaan tärkeäksi, vaikka se on vähällinen. Viranomaisia kutsutaan tieksi, joka auttaa eteenpäin omissa asioissa. Metaforalla tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että viranomainen on tutustuttanut suomalaisiin - ja maahanmuuttajakollegoihin. Heiltä saatu tieto oman ammatin harjoittamisen mahdollisuuksista on ollut tärkeä eteenpäin vievä tekijä. Tiedon saanti on merkittävin luottamusta herättävä tekijä. Yhteistä näille kertomuksille on se, että kotoutumisaikana on päästy omaan ammattiin liittyvään työharjoitteluun tai saatu työtä kotoutumiskoulutuksen ohessa.

Toinen merkittävä luottamuksen herättäjä on ollut se, että entiset asiakkaat voivat olla maahanmuuttajien vastaanotossa töissä. Lisäksi luottamusta herättävänä koetaan suomalaisesta yhteiskunnasta annettua tietoa eri kanavien kautta kuten internetistä ja suoraan viranomaisilta. Näiden kertomusten tausta kuvataan, että ”omassa maassa systeemi elää omaa elämää, siitä ei

*saa tietoa eikä siihen pysty vaikuttamaan mitenkään*”. Lopputuloksena viranomaiset nähdäänkin kumppanuuden, ei asiakkuuden kautta, vaikka asiointi sosiaalitoimistossa jatkuisi (vrt. Juhila 2006, 103-104).

#### Taivaaseen tipahtamiskertomukset

Näissä kertomuksissa oman maan kokemukset ovat esillä yksityiskohtaisina kauhukokemusten ja pakoon johtaneiden tapahtumien kuvauksina. Myös toisessa maassa koetut nöyrytykset viranomaisten taholta olivat vahvasti esillä. Toisen maan viranomaiset nähdään kertomuksissa eri tavoin heidän ollessa UNHCR:n palveluksessa, jolloin he kohtelivat paremmin. Tämä antoi luottamusta siihen, että sivistysvaltioiden ylläpitämässä organisaatioissa viranomaiset eivät voisi kohdella huonosti. Luottamus on syntynyt heti kolmanteen maahan tulon jälkeen ja se säilynyt tähän 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 asiat (...) 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 kuvataan paljon kontakteja viranomaisiin sekä asiakkaana että myöhemmin yhteistyökumppanina. Kontaktit ovat olleet henkilökohtaisia, syvällisiä ja pitkäaikaisia. Heillä on kokemus autetuksi tulosta. Luottamusta tarkastellaan kohtelun kautta sekä ennen Suomeen tuloa että sen jälkeen.

Kaikista merkittävin luottamusta synnyttävä ja auttava tekijä oli se, että sai purkaa pois sydäimestä sen, mitä siellä oli. Tällöin mainittiin kuuntelemi-

nen sekä se, että ylipäättänsä otettiin huomioon ja ajateltiin taustan mukaan. Tällä tarkoitetaan menneisyyden kokemusten lisäksi sitä, että ymmärretään lähtömaassa olevat enemmistö- ja vähemmistösuhteet. Halveksittuun vähemmistöön kuuluvalla on tärkeätä, että saa kokemuksen tasa-arvoisesta kohtelusta myös muihin pakolaisiin nähden. Heidän kohdallaan hyvä kohtelu liittyy menneisyydestä nousevaksi korjaavaksi kokemukseksi. Toisessa maassa pakolaisten asiat hoidettiin viimeisenä tai ei hoidettu lainkaan.

Lisäksi luottamusta on herättänyt näissä kertomuksissa kokemus siitä, että sosiaalityöntekijä on kohdellut lain mukaisesti ja ottanut yksilölliset tarpeet huomioon. ”*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 kontrastina aiempaan on myös merkittävä luottamusta herättävä kokemus. Luottamus työntekijöihin kasvaa myös, mikäli työntekijä myöntää virheensä ja korjaa sen. Virheiden korjaaminen jopa häkellyttävänä kokemuksena näkyy seuraavassa esimerkissä sosiaaliturvajärjestelmään suhtautumisen lisäksi:

*”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 isoisoisältä ne rahat, että me käydään pyytämässä, että antakaa meidän isoisoisän rahat takaisin, uskomatonta.”*

Luottamusta tarkastellaan myös järjestelmän kautta siten, että omaan ja toiseen maahan nähden saman uskonnon ja lähellä olevan kulttuurin viranomaiset eivät pitäneet ihmisinä, mutta täällä erilaiset ihmiset ymmärtävät paremmin kuin ”omat”. Tämä kuvaa myös vähemmistökulttuurin edustajien kertomuksia. Järjestelmästä puhutaan positiivisesti, ”*tämä maa on tehnyt minut minuksi*”.

Yhteistä näille kertomuksille on etukäteen muotoutunut positiivinen kuva ja vahvat odotukset länsimaista yhteiskuntaa kohtaan sekä tällä hetkellä

vahva kiinnittyminen suomalaiseen yhteiskuntaan. Merkityksellisintä luottamuksen säilymisessä on ollut se, että elämä on edennyt omien toiveiden mukaan ja kiinnittyminen tulevaisuuteen on jopa niin vahvaa, että ”*olisi valmis antamaan verta tämän yhteiskunnan puolesta.*” Kiitollisuuden kuvauksilla on todellisuuspohja, koska apua on saatu ja edetty omia tavoitteita kohti. Tulevaisuuden läsnäolo ja toivo paremmasta ennen Suomeen tuloa on myös merkittävä yhteinen tekijä (vrt. Frankl 1994).

### Kaikkensa yrittämisen kertomukset

Näissä kertomuksissa alkuvuosien avun hakemisen, hyvien palvelukokemusten, ponnistelujen ja omien käytännön asioiden hoitumisenkin jälkeisen tilanne voi kääntyä huonommaksi, mikäli omassa maassa sotatila aktivoituu tai jatkuu ja elämän täyttää entiseen kotimahan jääneistä omaisista huolehtiminen (vrt. Huttunen, 2002). Tähän ovat liittyneet pitkät perheenyhdistämisprosessit, jotka ovat myös estäneet omaan kotoutumiseen keskittymistä. Jo maahan tultua tilanne omassa maassa on voinut vaatia kaiken huomion, jonka takia alkuinformaatio ja sosiaaliturvan selvitykset ovat voineet olla ”*kuin paksun satukirjan kuuntelemista, jossa aikuisten aika menee hukkaan*”. Taustakokemuksista analysoidaan yhteiskunnan mielivaltaa, jota viranomaiset käyttävät ja näihin kokemuksiin palataan myös uudessa maassa. Vaikka järjestelmä tuo turvallisuutta ja pysyvyyttä, pääällimmäisenä on 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*

*perheenyhdistäminen. Nyt tilanne on vielä vaikeampi, perhe on omassa maassa, on sota ja minä olen saman ongelman edessä.”*

Paluun ajatus omaan maahan on keskeistä näissä kertomuksissa ja Suomi nähdään enemmänkin välitilana itselle, vaikka esimerkiksi lapsille tämä maa nähdään hyvänä (vrt. Huttunen 2002, 208–211). Alkuajan luottamuskokemukset eivät ole johtaneet omien toiveiden suuntaiseen elämään ja omat voimavarat ovat olleet kiinni muualla. Kielen oppiminen on jäänyt vajaaksi ja lopputuloksena on toimeentulotukiriippuvuus, joka koetaan raskaana ja nöyryyttävänä. Kamalin (1997)<sup>15</sup> mukaan ruotsalainen yhteiskunta on asiakkaistanut (clientization) maahanmuuttajansa, jolla hän tarkoittaa maahanmuuttajien pitkäaikaista riippuvuutta ruotsalaisesta hyvinvointivaltiosta, erityisesti sosiaalipalvelujärjestelmästä. Tämän tutkimuksen kaikkensa yrittämisen kertomukset kuvaavat vastaavia kokemuksia suomalaisessa yhteiskunnassa. Luottamuskertomuksissa sosiaalinen pääoma koulutusresursseina on yhteydessä luottamukseen siten, että toimijuuden tasolla apua osataan hakea ja ottaa vastaan. Uuden yhteiskunnan itselle tärkeisiin verkostoihin hakeudutaan myös aktiivisesti ja tähän pyydetään viranomaisapua.

## 2. Konfliktikertomukset

Konfliktikertomuksissa on sekä korkeasti koulutettuja että luku- ja kirjoitustaidottomia henkilöitä. Tässä ryhmässä on myös kidutettuja, usein taustoista alkuvaiheessa vaikenevia henkilöitä. Jaan kertomukset itsenäistymiskertomuksiin ja oikeutta hakemisen kertomuksiin. Näitä kertomuksia kerrottiin runsaasti omien yhteisöjen jäsenistä. Yhteistä kertomuksissa ovat avoimet ristiriidat viranomaisten kanssa maahantulon alkuvuosina, ei välttämättä aivan alkuvaiheessa.

## Itsenäistymiskertomukset

Itsenäistymiskertomusten taustalla on käytännön asioihin liittyvä vahva riippuvuus ympäristöstä, kuten suvusta ja naapureiden hyväntahtoisuudesta omassa ja toisessa maassa. Omaa elämää ei pysty rakentamaan perheestä kannettavan vastuun takia. Elämä on jokapäiväistä hengissä pysymistä. Ainoa ulospääsy tilanteesta on yrittää päästä maasta pois YK:n avulla. Omia haaveita sekä sisäistä voimaa asioiden hoitoon on, 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 sairras lapsi.”* Tämä on tyypillisesti naisen kertomus, jossa ympärillä ei ole miehiä tai muuta riittävää tukea asioiden hoidossa. Suomea kuvataan lähökohdiltaan unelmien täyttymisenä, josta esimerkkinä mainitaan naisresidentti.

Maahantulon alkuaika koetaan helpotuksena, viranomaiskokemuksia on runsaasti perheenjäsenten terveydentilan tai vammaisuuden sekä sosiaalisen tilanteen takia ja apua saadaan paljon. Alun helpotuksen jälkeen hoidettavia asioita on hyvin runsaasti, voimavarat ovat rajalliset ja kaikki tuntuu jälleen hallitsemattomalta. Taustalla on kokemus jatkuvasta hädän tunteesta.

*” Minusta tuntui, että minulla on oikea koti, kun minä olin toisessa maassa, ei ollut tunninkin rauha. Aina joka päivä joku tuli, nyt palautetaan, istukaa kotona, ulkona poliisi ottaa kiinni ja tällöisiä, 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 itsekin en tiennyt. Kestää kun ymmärtää. Työntekijät ovat auttaneet minua tosi paljon, joskus minä tappelin heidän kanssa tosi paljon, mutta vika oli minussa, minä en vielä ymmärtänyt.”*

Elämä hätätilanteessa synnyttää selviytymistaistelun. Avuttomuuden kokemuksessa ja kriisitilanteessa vihan kokeminen itsenäistää ja luo identiteettiä. Näissä kertomukissa omia reaktioita kuvataan vahvasti tietämättö-



myydeksi 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 liittyy myös se, että kun alkuaikoina ei jaksanut hoitaa omia asioita, sosiaalityöntekijä piti niistä huolen ja asiat hoituivat. Merkittäväksi luottamuskokemukseksi nousi sen ymmärtäminen, että *”täällä valtio on olkapää”*, ympäristöstä ei tarvitse olla riippuvainen ja apua on saatavilla. Sosiaaliturva takaa, että ei tarvitse *”kerjätä apua”* naapureilta eikä suvulta ja voi toteuttaa omia haaveita. Lisäksi luottamusta herätti se, että täällä suomalaisetkaan eivät riko lakia ja että täällä *”laki toimii kirjan kanssa, ei rahan kanssa”*. Tämä selittää myös hädän siitä, että rahaa ei uskallettu käyttää alkuvaiheessa.

Näissä kertomuksissa menneisyys näkyy siten, että taistelu liittyy hädän tunteeseen myös uudessa maassa ja itsemääräämisoikeuden puolustamiseen. Kova hengissä selviämisen taistelu palkitaan kun järjestelmä tarjoaa sosiaaliturvan ja avun muodossa olkapään, johon nojaamalla omat tavoitteet voivat täyttyä esimerkiksi ammatillisten haaveiden toteutumisenä. Elämän käänteen näkyvät *”uudelleen syntymisen”* kokemuksena Suomeen, jonka kulmakivenä on kielen ja järjestelmän oppiminen siinä muodossa, että itsenäisyys toteutuu. Tätä kuvastaa vahva vertaus: *”enkeli pelasti vapauteen suomalaisen viranomaisen muodossa”*.

#### Oikeutta hakevat kertomukset

Tämä kertomus muodostuu pääasiassa haastateltavien kertomuksista muista pakolaisista. Taustalla voi olla esimerkiksi vaikeita kidutus- tai pitkittyneitä sota- ja väkivaltakokemuksia, joissa autonomian riisto on tapahtunut.

Näissä kertomuksissa tehdään kaikki voitava riippuvuuden välttelemiseksi viranomaisten kanssa, mutta kontaktit uudessa elämäntilanteessa ovat välttämättömiä. Taistelu omista oikeuksista on myös keskeistä ja vaikeutena on uuden yhteiskunnan hahmottomuus. Myös kulttuuriset seikat vaikutta-

vat kommunikointiin. On mahdoton ajatus kertoa elämästään esimerkiksi nuorelle naiselle ja ilmaista heikkoutta. Oikeustaistelut voivat olla myös kulttuurisia tapoja ”käydä kauppaa” etuuksista, työntekijän ajasta tai asioiden hoidosta. Tätä kuvataan seuraavasti: *”minä olen nähnyt, että he haluavat kaiken, muuten hän ei lähde pois teidän luukulta, kaikki asiat pitää selittää, se on kauppaa, se on kuin elintarvike ja hän on ostamassa”*.

Näissä kertomuksissa sekä järjestelmä että viranomaiset ovat taistelujen aiheena. Kontakti työntekijään on yleensä ohut ja aktivoituu silloin kun jostain tarvitaan. Alkuaikojen tai vuosien jälkeen viranomaiskontakti voi mennä luottamuksen suuntaan ja kertomuksissa ainoastaan ajan sanotaan auttavan. Ajan myötä hallinnantunne kasvaa ja riippuvuus viranomaisista vähenee. Heikoimmilla ovat ne pakolaiset kertojien kuvauksissa, joiden kontakti viranomaisiin jää hyvin ohueksi, negatiivinen asenne vallitsevaksi (ks. Saraneva 1999) ja luottamuksen puutteen vallassa he päätyvät yhteiskunnan ulkopuolelle tai pitkäaikaiseen toimeentulotukiriippuvuuteen (vrt. Kamali 1997).

### 3. Vetäytymiskertomukset

Vetäytymiskertomukset jakautuvat niihin, joissa ollaan viranomaisten kanssa mahdollisimman vähän tekemisissä heitä vältellen sekä niihin, joissa joudutaan olemaan viranomaisten kanssa paljon tekemisissä, mutta luottamussuhde jää ohueksi. Viranomaisten luo hakeudutaan ainoastaan pakollisten asioiden hoitamiseksi eikä heiltä pyydetä aktiivisesti apua tai kysyä neuvoja. Vetäytymisellä tarkoitan viranomaisten välttelyä tai läheisen, luottamuksellisen suhteen välttelyä.

#### Paljon viranomaiskokemuksia

Näissä kertomuksissa taustalla voi olla vaikeita traumaattisia omaan ruumiiseen liittyviä kidutuksen tai väkivallan kokemuksia. Tyypillistä on myös, että käsitykset ja kokemukset viranomaisista liittyvät poliisiin,

muista viranomaisista ei juuri tiedetä. Näissä kertomuksissa joudutaan olemaan normaalien rutiinien lisäksi paljon tekemisissä viranomaisten kanssa oman tai perheenjäsenten terveydentilan tai sosiaalisesti vaikean tilanteen takia.

*”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 tämä möinen, 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.”*

Pelko on järkevä ja itseä suojaava reaktio, joka nousee menneisyyden kokemuksista. Maahan tulon alkuaikana ei ole keinoja hahmottaa outoa järjestelmää. Näissä kertomuksissa kuvataan, kuinka käsitysten muuttuminen vie paljon aikaa. Viranomaisen ajatuksista on tiedettävä, ennen kuin häneen voidaan luottaa. Tämä edellyttää kommunikoinnin vastavuoroisuutta, jota kuvataan kertomuksissa siten, että *”suoraan viranomaiseen ei voi luottaa koskaan”*.

Näissä kertomuksissa kuvataan, kuinka luottamuksen rakentumista vaikeuttaa myös se, että viranomaiselle ei voi kertoa suoraan, mikäli ei ymmärrä esimerkiksi käytännön asioihin liittyvää informaatiota. Viranomaisen auktoriteettia ei voi kyseenalaistaa. Pakolainen ei voi esimerkiksi sanoa, ettei ymmärrä viranomaista, *”se on tosi huonosti sanottu”*.

Luottamuksesta puhuttaessa näissä kertomuksissa keskustelu meni uskonnollisiin ryhmiin ja kirkkoihin, josta apua on tullut. Etukäteiskokemus on, että heihin voi luottaa tuttuuden takia kun taas viranomaisista ei tiedetä, kuka hän on. (Vrt. Pentikäinen 2005, 135–148)

*”He rukoilevat ja minä voin kertoa heille mikä on minun tilanne, ja on joku mihin voi luottaa, pitää olla ihmisiä sama kuin kaveri, johon voi luottaa ja hän auttaa. Se mitä on täällä (näyttää sydäntä), se jää muuten sinne ja sitten se aina vaikuttaa (...) Ihmiset unohtavat nopeasti jos sinä katsot,*

*mitä on takana, ei kukaan voi puhua mitään. Kaikki on erilaista. Joskus minä ajattelen omaa paikkaa, mutta nyt minä ajattelen, tämä on minun paikka (...) Ei voi olla vain negatiivinen, jos on negatiivinen, kaikki menee huonosti.”*

Näissä kertomuksissa kuitenkin kuvataan, että kaikki käytännön asiat ovat sujuneet helposti, eikä viranomaisten toimintaa voi verratta aikaisempaan. Luottamuksen syntyminen uuteen yhteiskuntaan on mahdollista, mutta se tarvitsee viranomaisten lisäksi itselle tärkeitä viiteryhmiä, jotka helpottavat omaa oloa (ks. Ilmonen 2005, 51–52). Tällöin myös suhde viranomaisiin parantuu. Käänteentekevää on vuosien jälkeen tapahtunut negatiivisen asenteen muuttuminen positiivisemmaksi, joka vie itseä eteenpäin. Tähän on vaikuttanut asioiden sujuminen ja vaikeiden muistojen läpikäyminen. Näissä kertomuksissa puhutaan myös rauhan ja demokratian sekä lasten tulevaisuuden kautta kiinnittymisestä Suomeen. Negatiivisuuden helpottamisen jälkeen viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä ja halutaan auttaa muita.

#### Vähän viranomaiskokemuksia

Näissä kertomuksissa menneisyyden viranomaiskokemuksia sävyttää pelko, kunnioitus ja maksamalla selviytyminen. Taustalla on pakolaisleirikokemuksia ja yksin selviytymistä. Kokemusta auttamisjärjestelmistä ei ole ja elämä on sujunut jo lapsena hyvin ankarissa oloissa. Maahantulon alkuvaiheen viranomaiskokemukset jäävät hyvin pinnallisiksi ja vähäisiksi eikä heiltä pyydetä apua kuin viimeisessä hädässä.

Normaalit tulovaiheen rutiinit käydään läpi, kaikesta ollaan kiitollisia ja tyytyväisiä, mutta kerronta alkuaajan raskaudesta ja avun puutteesta on keskeistä. Osa kokemuksista liittyy siihen, että omasta kulttuurista tulevia henkilöitä asuu hyvin vähän samassa kaupungissa. Näissä kertomuksissa kuvataan, että uudet, omasta ryhmästä tulevat pakolaiset ovat onnekkaita, *koska ”me olemme täällä. (...) Oli tosi vaikea saada apua, kun ei ollut ka-*

*vereita, ei löydy meidän maalaisia. Me vain autoimme itseä. Myöhemmin löytyi maahanmuuttajanaapuri, joka auttoi.”* Apua siis pyydetään vertaisilta ja omaa yhteisöä kuuluu auttaa.

Luottamuksen vaikeus liitetään kertomuksissa viranomaispelkojen lisäksi pelkoon siitä, että avun pyytäminen tai omista ongelmista kertominen voidaan tulkita viranomaisten taholta hyödyn tavoitteluna, jota pelätään. Tämä on yksi syy siihen, että jokaisen on autettava itseä. Toinen keskeinen syy vetäytymiseen on se, että viranomaisia kunnioitetaan tavalla, joka ilmaisee alamaisuutta tai alistuvuutta. Tätä tapaa kuvataan kulttuuriseksi syyksi. Taustalla on jyrkkä hierarkkinen kulttuuri, jossa myös uskonnon kautta sitoudutaan alamaisuuteen. Tätä ilmaistaan myös elein esimerkiksi pään painamisella alas viranomaisen kävellessä ohi. Suhdetta viranomaisiin kuvataan myös ujusteluna ja kunnioituksena. Itsensä esille tuominen ja hyödyn tavoittelu ilmaisisi myös osaltaan kunnioituksen puutetta.

Näissä kertomuksissa kerrotaan myös vaikeuksista omissa yhteisöissä ja perheissä. Merkittävin käänne Suomessa oloaikana on itsenäistyminen omaan perheeseen ja yhteisöön nähden, joka toi paljon iloa ja taloudellista itsenäisyyttä. Näitä voisi kuvata myös yksinäisyydessä rakennetuiksi itsenäistymiskertomuksiksi, joissa toimijuus viranomaisiin päin on välttely. Lopputuloksena on kotoutumisen kautta muodostunut positiivinen suhde viranomaisiin ja yhteistyö viranomaisten kanssa toisten auttamiseksi. Kokemukset viranomaisista ovat olleet myös positiivisia, vaikka itselle saatu apu onkin yllä mainituista syistä jäänyt vähäiseksi. Vahvin samaistuminen tapahtuu suomalaisiin, jotka vievät elämässä eteenpäin. Tänne kiinnittyminen ja oppiminen on tapahtunut ”kantapään kautta” kovalla motivaatiolla ja työllä.

#### 4. Liittoutumiskertomukset

Liittoutumiskertomukset ovat keskenään hyvin erilaisia ja jaottelen ne vaikutusvaltaan perustuviin liittoutumiskertomuksiin ja riippuvuuteen pe-

rustuviin liittoutumiskertomuksiin. Nämä kertomukset paikantuvat sekä pakolaisleireille että suurkaupunkeihin. Maahantulon alkuaikaa liittoutumiskertomuksissa värittää joko kokonaisvaltainen liittoutuminen viranomaisten kanssa tai tilanteittainen liittoutuminen yksittäisten asioiden ajamiseksi.

#### Vaikutusvaltaan perustuvat liittoutumiskertomukset

Näiden kertomusten kertojat ovat olleet vaikutusvaltaisissa asemissa omista maissa tai pakolaisleirillä. Osa heistä on pystynyt vaikuttamaan asioihin toimimalla viranomaisten kanssa tai ollen itse viranomaisia. Kertojat ovat olleet vastuullisissa tehtävissä pakolaisleireillä tai toimineet korkeissa asemissa kotimaissa. Näissä kertomuksissa kuvataan myös hengissä säilymisen kamppailuja omista maista pakojen aikana, kuten ”*joka päivä me uskoimme, että ei eletä huomiseen*”. Hengissä säilyminen on ollut kiinni siitä, että osaa toimia yhteistyössä viranomaisten tai valtaa pitävän ryhmän kanssa. Hengissä on selvitty maksamalla tai toimimalla vakoilijoina omassa ryhmässään. Viranomaiset keräsivät tietoa pakolaisten kautta kontakteista tai aseiden hallussapidosta.

*”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 viranomaisten 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.”*

Näissä kertomuksissa liittoudutaan viranomaisten kanssa ajatellen, että se on keino saada omia asioita eteenpäin. Liittoutuminen tapahtuu tuttavaksi ryhtymällä tai yrittämällä vakuuttaa viranomainen kielellisen tai kulttuuri-

sen merkitysjärjestelmän kautta. Uusissa olosuhteissa viranomaisesta ei voi tietää, minkälainen ihminen hän on.

Luottamuksen syntymisessä viranomaisten tunteminen on keskeisessä roolissa näissä kertomuksissa. Valtaapitävien henkilöiden odotuksiin vastaaminen on ollut hengissä säilymisen keino, mikä on edellyttänyt viranomaisten tuntemista ja heidän kanssaan liittoutumista. Näin jatkumo näkyy näissä kertomuksissa Suomessa. Asiaa kuvataan myös päinvastoin siten, että viranomaisen täytyy oppia tuntemaan minut, että hän voi ymmärtää, mitä minä tarvitsen. Nämä henkilöt kertovat, että vastaanottavat viranomaiset ovat erittäin tärkeitä heidän elämässään ja kontakteja on paljon käytännön asioiden runsauden takia. Viranomaisista ollaan riippuvaisia ja luotetaan, että käytännön asiat hoituvat. Riippuvuutta ei koeta hankalana, päinvastoin se koetaan positiivisena ja todetaan, että ”*tarvitsemme viranomaisia kaikkeen alussa*”. Toinen käänteentekevä asia tapahtui käytännön asioiden runsauden helpotuttua, jolloin omalle kotoutumiselle löytyy tilaa. Lopputuloksena on luottamus viranomaisiin ja heidän näkeminen yhteistyön kautta. Aika mainitaan näissä kertomuksissa keskeiseksi auttavaksi tekijäksi. Vaikutusvaltaan perustuva asema menneisyydessä on tarjonnut yhteisön resursseja sosiaalisena pääomana, joka näkyy toimijuuden tasolla viranomaisiin samaistumisena uudessa yhteiskunnassa.

#### Riippuvuuteen perustuvat liittoutumiskertomukset

Näissä kertomuksissa tulee esille kuinka pakolaiset ovat tottuneet entisissä kotimaissaan siihen, että omat asiat hoidetaan yhteisön ja perheen kautta, mikä luo vahvan riippuvuuden yhteisöstä. Perinteisillä toimintatavoilla varjellaan jatkuvuutta. Yksilöllisiä tavoitteita oman elämän suhteen ei myöskään ole, vaan perinteisen elämäntavan jatkuminen on tärkein sisältö. Elämää on eletty perhettä ja yhteisöä varten. Perhe ja yhteisö ovat kuitenkin hajonneet pakolaisuuden seurauksena yleensä miesten tai pääasiallisten huoltajien katoamisen, kuoleman tai toiseen maahan jäämisen takia.

Näissä kertomuksissa liittoutumisella tarkoitetaan omien asioiden ajoon tarkoitettua hetkellistä liittoutumista viranomaisiin ilman tosiallista luottamista tai kokonaisten totuuksien kertomista. Näiden kertomusten pakolaiset ovat heikosti koulutettuja, yleensä luku- ja kirjoitustaidottomia henkilöitä, joiden tapa hahmottaa uutta palvelujärjestelmää jää ainakin ensimmäisinä vuosina ohueksi. Tärkeintä on jatkuvuus menneeseen, jossa keskeistä on yhteisöllisen kulttuurin ylläpitämiseen. He voivat solmia hyvinkin läheisen kontaktin työntekijöihin, mutta tavoitteena on viranomaisen käyttö oman kulttuurin jatkuvuuden turvaajana ja käytännön asioiden hoitajana. Näissä kertomuksissa korostuu myös avuttomuus asioiden hoidossa ja mahdottomien perheenyhdistämisten eteenpäin vieminen. Näissä kertomuksissa kuvataan myös toisten kertomina avuttomuutta kotoutumisen edistymisessä siten, että *”ihminen ei itse tiedä, mitä hän tarvitsee, siksi hän tarvitsee kaikkea”* tai *”hän on kuin lapsi, joka ei itke, miten sinä osaat antaa hänelle maitoa.”* Tämä tarkoittaa sitä, etteivät uuden yhteiskunnan tarjoamat palvelut ulotu siihen, mitä nämä ihmiset tarvitsisivat. Omaan kotoutumiseen ei myöskään löydy riittävästi motivaatiota, eivätkä tarjotut kotouttamislain keinot kohtaa.

Luottamuksen puute kuvataan siten, että järjestelmä elää omaa elämäänsä eikä itse saa järjestelmästä sitä, mitä haluaisi, samoin työntekijöiden roolit jäävät hahmottomatta. Tyypillistä on myös saman asian kysyminen usealta eri työntekijältä tai saman asian tärkeyden vakuuttaminen useille eri työntekijöille. Suomalaisesta järjestelmästä nousevat perustelut, kuten laki, eivät tavoita, koska lain merkitystä ei hahmoteta. Jäljelle jää kysymys, miksi minua ei auteta. (Vrt. Järvinen 2004, 159–162)

Erityisesti pettymystä koetaan perheen hyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä silloin kun oma käsitys ja uuden järjestelmän näkemys eivät kohtaa esimerkiksi lasten kasvatukseen liittyvissä kysymyksissä. Luottamus työntekijöihin ja järjestelmään jää ohueksi, vaikka se onkin mahdollista saavuttaa osittain pitkällisen ja tiiviin kontaktin kautta. Ajan myötä jäljelle jää usein riippuvuus viranomaisista ja lähiyhteisöstä, kuten omista lapsista.



Taustalla oleva vähäinen sosiaalinen pääoma lähiyhteisön ulkopuolella synnyttää toimijuuden tasolla riippuvuuden viranomaisista ja omaan kotoutumisprosessiin liittyvän passiivisuuden.

Asioihin liittoutujien erityistapauksia ovat ne, joiden läheisten perheenyhdistämisasiat eivät ole edenneet kaikesta mahdollisesta viranomaistyöstä huolimatta. Näissä kertomuksissa keskiössä ovat yhteisöllisestä näkökulmasta elävät, vanhenevat pakolaiset, joiden lapset eivät ole turvassa. Käytännön asioiden hoitoon ollaan tyytyväisiä, mutta se ei riitä luottamuksen synnyttämiseen yhteiskuntaa kohtaan, koska yhteiskunta erottaa perheenjäsenet toisistaan. Vakuuttelua käytetään myös viranomaiskontakteissa omien asioiden eteenpäin viemisessä. Lopputuloksena on syvä pettymys tätä yhteiskuntaa kohtaan, jota ei pidetä oikeusvaltiona. Heidän oma kotoutuminen on jäänyt heikoksi kielenoppimisen tai itsenäisen selviytymisen osalta. Varsinkin naiset elävät täysin riippuvaisina perheistään. Näissä kertomuksissa kuvataan jopa, että olisi parempi olla koko perheen kanssa vanhassa tilanteessa kuin osan kanssa täällä (vrt. Bryceson & Vuorela 2002; Hautaniemi 2004). Täällä olevan muun perheen kotoutuminen voidaan nähdä negatiivisena siten, että heidän ja toisessa maassa olevien perheenjäsenten kärsimystä ei ymmärretä riittävästi. He ovat kiinnittyneet perheisiinsä ja omiin maihin. Kotoutumisen vaikeutta kuvataan seuraavasti: *”Miten minä voin päästä eteenpäin kun vanhaa asiaa ei voi hoitaa pois ja se on aina edessä.”* Nämä ovat kuvauksia selviytyjän syyllisyydestä, mistä puhutaan erityisesti sodasta tai keskitysleireistä selviytyneiden kohdalla (esim. Aarts & Velde 1996, 371; Pentikäinen 2005, 98-101).

### **Johtopäätökset**

Olen koonnut pakolaisten maahantulon jälkeiset neljä luottamussuhdetta pakolaisprosessin janalle. (Taulukko 1) Jätin taulukosta pois kaikille kertomuksille yhteisiä kokemuksia, jotka liittyvät oman yhteiskunnan hylkäämiseen, pakoihin, vaikeuksiin toisessa maassa sekä pitkään prosessiin

UNHCR:n kanssa ennen kolmanteen maahan pääsyä. Sekä kulttuuriset tavat että pakolaisuuden aiheuttamat vaikeat viranomaiskokemukset näkyvät selkeimmin liittoutumis-, vetäytymis- ja konfliktikertomuksissa. Luottamuskertomuksissa luottamus uutta yhteiskuntaa kohtaan on olemassa vaikeista viranomaiskokemuksista huolimatta.

Omien toiveiden täyttymisellä on selkeä yhteys luottamuksen muodostumiseen tai sen loppumiseen. Sekä luottamus ihmisiin että luottavaisuus instituutioihin viittaavat tulevaisuuteen ja sen ennustettavuuteen (Ilmonen 2005, 51). Toiveet liittyvät vahvimmin koulutuksellisiin ja ammatillisiin haaveisiin. Nämä toiveet tulevat esille kaikissa muissa paitsi riippuvuutta hakevien liittoutumiskertomuksissa, joissa toiveet liittyvät puolestaan perinteen jatkumiseen kasvatuskäytäntöinä, sukupuolirooleina, omaan kulttuuriin avioitumisen kysymyksinä ja mahdottomina perheenyhdistämistoiveina, joita viranomaisen odotetaan tukevan. Riippuvuutta hakevien liittoutumiskertomuksissa ei synny luottamusta, koska odotukset viranomaisia tai instituutioita kohtaan eivät edusta yhteisesti jaettuja arvoja ja kulttuurisia käytäntöjä. Viranomaisille puhutaan pääasiassa osatotuksia omasta elämästä siltä osin kuin se on tarpeen asioiden eteenpäin viemiseksi. Muissa kertomuksissa ammatillisten ja koulutuksellisten toiveiden toteutuminen näkyy haluna tehdä yhteistyötä viranomaisten kanssa sekä toimia uusien maahanmuuttajien kotouttamistyössä. Toiveiden toteutumattomuus puolestaan johtaa luottamuksen puutteeseen uutta yhteiskuntaa kohtaan, mikä näkyy eristäytymisenä ja katkeruutena. Omin koulutuksellisten ja ammatillisten toiveiden toteutumattomuuden kompensoivana tekijänä nähdään koko yhteiskuntaan liittyvä rauhan ja turvallisuuden kokeminen sekä lapsille mahdollistunut tulevaisuus, mutta se riittää vain lievittämään pettymystä omiin ammatillisiin haaveisiin liittyen.

Luottamus on yhteydessä myös riippuvaisuuden tunteeseen viranomaisista ja sosiaaliturvasta. Riippuvuudella on puolestaan yhteys vallan kokemiin (ks. Sevenhuijsen 1998, 13). Samanlaiset lopputulokset sosiaaliturva-riippuvuudesta johtavat sekä luottamuksen puutteeseen että luottamukseen

uudessa maassa. Luottamuksen puute kuvataan riippuvuutena viimesijaisesta sosiaaliturvasta, joka näkyy erityisesti korkeasti koulutettujen konfliktikertomuksissa ja kaikkensa yrittämisen luottamuskertomuksissa. Molemmissa kertomuksissa taloudellisen ja ammatillisen aseman menetyksen myötä menetetään myös sosiaalinen arvostus. Sosiaaliturva itsenäisyyden takeena ja luottamusta herättävänä tekijänä nähdään erityisesti yksinhuoltajanaisten konfliktikertomuksissa, joissa kuvataan valtiota olkapäänä. Taloudellinen itsenäisyys ja viranomaisten tuki apua tarvittaessa nähdään merkittäväksi eroksi verrattuna aikaisempaan elämään, jolloin oltiin riippuvaisia suvun ja yhteisön hyväntahtoisuudesta. Konfliktikertomuksissa näkyvät äärimmäiset väkivallan kokemukset menneisyydessä, jonka takia riippuvaisuutta viranomaisista vältellään ja se näkyy taisteluna riippumattomuudesta viranomaissuhteissa. Konfliktit vähenevät hitaasti kotoutumisen kautta riippuvuuden vähenemisenä joko luottamussuhteen suuntaan tai luottamuksen puutteeseen, mikäli jäädytään riippuvuussuhteeseen viimesijaisesta sosiaaliturvasta. Luottamuksella on edellä kuvatun perusteella vaikutuksia pakolaisten toimijuuden mahdollisuuksiin siten, että sosiaaliturva voi auttaa aktiiviseen toimijuuteen omien tavoitteiden toteuttamisessa tai passiiviseen riippuvuuteen estäen aktiivisen toimijuuden.

Omien toiveiden toteutumattomuus luottamuksen menetyksenä tätä yhteiskuntaa kohtaan on yhteydessä osaamiseen tai kulttuuriin, jota ei tunnusteta tässä yhteiskunnassa (ks. Kaskisaari 2005, 265–266 ja Tyler 1998, 300). Tunnustamisen ja tunnistamisen tunne tasa-arvoisena kohteluna valtaväestöön ja myös omien maitten muihin etnisiin ryhmiin verrattuna nousi esille luottamuksen rakentumisessa erityisesti konfliktikertomuksissa ja luottamuksen vahvistumisessa luottamuskertomuksissa. Tämä näkyi sekä kohteluun että etuuksien saamiseen liittyen lainsäädännön oikeudenmukaisuutena. Ruotsissa tehdyissä tutkimuksissa Bo Rothstein (2003) on havainnut, että vasta kun sosiaalisten ryhmien kesken ja instituutioiden toimintatavoissa ilmenee universalismi, luottamus niihin pysyy korkealla tasolla. Jos esimerkiksi huomataan, että poliisi tai tuomioistuin kohtelee häntä eri tavoin kuin muita vain sen vuoksi, että hän sattuu kuulumaan jo-

honkin etniseen ryhmään, kyseiset järjestelmät eivät toimi hänen silmissään luottamuksen arvoisesti. Sama päti tutkimuksessani sosiaalisten etuuksien saamisen oikeudenmukaisuuden kokemisessa valtaväestöön ja toisiin maahanmuuttajiin nähden. Riippuvuuteen perustuvissa liittoutumiskertomuksissa tunnistamisen ja tunnustamisen puuttuminen uuden yhteiskunnan taholta liittyi lainsäädännöllisiin esteisiin oman perheen tunnustamiseksi siten, että toisessa maassa olevia perheenjäseniä ei saada uuteen maahan. Perheenyhdistämislainsäädännön rajat nähdään perhe-elämää estävänä.

Toiveiden toteutuminen ja riippuvuuden tunteet ovat yhteydessä kerrontaan liittyviin toimijuuden käännteisiin. Kaikkensa yrittämisen kertomuksissa toimijuuden muutos tapahtuu maahan tultua luottamuksena ja yhteistyönä viranomaisen kanssa omissa hankalissa tilanteissa. Avun saamisen kokemus liittyy käytännön asioihin, mutta jääminen riippuvaiseksi viranomaisista on vienyt luottamuksen instituutioiden oikeudenmukaisuutta kohtaan ja viranomaisista puhutaan samalla tavalla liiallisen vallan haltijoina kuin ennen Suomeen tuloon liittyvissä viranomaiskokemuksissa. Näissä kertomuksissa on paljon muita väliin tulleita asioita, kuten sotatiloja omissa maissa ja pitkittyneitä perheenyhdistymisiä, jotka ovat vieneet voimia omalta kotoutumiselta.

Konfliktikertomuksissa luottamuksen käännteet liittyvät omaan itsenäistymiseen ja riippuvuuden vähentymiseen viranomaisista. Sosiaaliturvan ymmärtäminen ja kielen oppiminen ovat keskeisessä asemassa omien toiveiden toteutumisen lisäksi. Suomeen tulon alkuvaiheen riippuvuuden kokemus on jatkumoa menneestä, mitä vastaan täytyy taistella. Riippuvuuteen perustuvissa liittoutumiskertomuksissa ei löydy varsinaisia käännekohtia luottamukseen liittyen. Riippuvuus lähiyhteisöstä siirtyy uuteen maahan tulon jälkeen osittain riippuvuudeksi viranomaisia kohtaan.

Jotkut haastateltavat kuvaavat omiin sukulaisiin liittyvissä kertomuksissa luottamuksen muutosta uutta yhteiskuntaa kohtaan niissä tilanteissa, joissa

esimerkiksi vanhuksat itenäistyvät konkreettisiin käytännön asioihin liit-  
tyen. Tällöin kysymyksessä on riippuvuuden väheneminen ympäristöstä.  
Toinen ryhmä, joissa luottamukseen liittyvässä toimijuudessa ei juuri ta-  
pahdu kertomuksellisia käännteitä, ovat he, jotka ovat maahan tultua saa-  
neet viranomaisilta sen, mitä ovat halunneet. Toiveet ovat liittyneet kon-  
takteihin oman ammatin harjoittajiin tai saatuun tietoon tästä yhteiskun-  
nasta. Näissä kertomuksissa viranomaisten rooli verkostojen luojana ja  
ammatillisten toiveiden täyttäjänä on merkittävä luottamuksen vahvistaja.  
Luottamuskertomuksissa toimijuuden kerronnallinen käänne luottamuksen  
suuntaan on tapahtunut ennen Suomeen tuloa. Luottamus perustuu ajatuk-  
seen länsimaisten yhteiskuntien oikeudenmukaisuudesta, koska ne ottavat  
vastaan pakolaisia. Heillä näkyy selvästi se, että luottamus ajankohtaistuu  
siltoin kun tietomme loppuu (Seligman 1997, 21). Taivaaseen tapahtamis-  
kertomuksissa ja kaikkensa yrittämisen kertomuksissa osataan viranomai-  
silta odottaa apua. Tällöin myös eritellään auttaneita viranomaiskokemuk-  
sia sekä sosiaalisella että instituutioiden tasolla. Luottamuskertomuksissa  
kuvataan myös runsaasti parannusehdotuksia viranomaiskäytäntöihin.

Vetäytymiskertomuksissa käytetään luottamusketjua (Ilmonen 2005, 21–  
22) omaan etniseen ryhmään tai muihin samoilta alueilta tulleisiin maa-  
hanmuuttajiin nähden. Viranomaisten luo ei hakeuduttu aktiivisesti. Näis-  
sä kertomuksissa esiintyi myös yleistynyttä luottamusta (ks. Ilmonen  
2005, 51–52) uskonnollisiin ryhmiin nähden. Saman uskonnon edustajiin  
luotettiin, koska tiedettiin heidän edustavan tuttua arvomaailmaa. Välillisten  
luottamussuhteiden rakentumisen kautta luottamus yhteiskuntaa ja sen  
viranomaisia kohtaan muodostui, pelot ja arkuus väistyivät ajan myötä.  
Näissä kertomuksissa mainitaan merkittävimmiä yhteiskuntaan pereh-  
dyttäjäiksi muut kuin viranomaiset ja heihin myös luotettiin.

Luottamus liittyi lähinnä sosiaalisiin suhteisiin, mutta vaikeista asioista  
puhuminen auttoi pääsemään eteenpäin ja mainittiin, että sen myötä Suomi  
alkoi näyttää omalta maalta. Vetäytyjien kohdalla luottamukseen liittyvät  
kerronnalliset käännteet tapahtuvat vain pitkän ajan kuluessa kun mennei-

syyteen liittyvistä vaikeista kokemuksista nouseva paha olo helpottaa ja syntyy halu auttaa muita.

1. Menneisyyden vaikutus maahantulovaiheen viranomaiskokemuksiin, luottamuksen rakentuminen viranomaisiin sekä tämänhetkinen suhtautuminen heihin nimettyä tulovaiheen kategorioiden mukaan.

	<b>Ennen Suomeen tuloa</b>	<b>Tulovaihe</b>	<b>Asettuminen</b>	<b>Luottamuksen rakentuminen</b>
<b>Luottamuskertomukset:</b> - ”normaalit” kertomukset - taivaaseen tipahtamiskertomukset - kaikkensa yrittämiskertomukset	Koulutusta  Vahvat omat tavoitteet	Taivaaseen tipahtaminen  Halu yhdessä ratkaista vaikeudet	Luottamus vahvistuu  Luottamus katoaa; omat toiveet eivät toteudu ja jääty riippuvaiseksi viranomaisista	Yksilöllinen kohtelu taustojen ja toiveiden mukaan  Avun saaminen Tieto
<b>Konfliktikertomukset:</b> - itsenäistymiskertomukset - oikeutta hakevien kertomukset	Kauhu-kokemukset (kidutus)  Hätä	Riippuvuuden välttely mm. taistelemalla oikeuksista  Hätä	Luottamus; itsenäistyminen  Katkeruus; jääty riippuvaiseksi viranomaisista	Aika; riippuvuus vähenee  Konkreettisten asioiden sujuminen kärsivällisyydellä
<b>Vetäytymiskertomukset:</b> - paljon viranomaiskokemuksia - vähän viranomaiskokemuksia	Kauhu-kokemukset viranomaisten taholta Alistuminen	Pelko  Kunnioitus	Luottamus Toisten auttaminen  Vetäytyminen	Pitkä aika; oppimisprosessi  Luottamus muihin kuin viranomaisiin
<b>Liittoutumiskertomukset:</b> -vaikutusvaltaan tai riippuvuuteen perustuvat liittoutumiskertomukset	Riippuvaisuus yhteisöstä	Riippuvaisuus viranomaisista	Pakko tehdä yhteistyötä omissa asioissa	Pitkä ja tiivis yhteistyö
	Vaikutusvaltaa	Kaveri Vakuuttaminen	Luottamus; Yhteistyö	Tutustuminen molemmin puolin

Vetäytymis-, konflikti- ja liittoutumiskertomuksissa suhdetta viranomaisiin voisi kutsua myös etuun tai uhkaan perustuvaksi luottamukseksi (ks. Ilmonen ym. 1998, 46). Tällöin viranomaisten kanssa ollaan tekemisissä tilanteen pakosta. Tätä en kutsuisi luottamukseksi, koska siinä kontaktit perustuvat pakkoon. Jatkoselvittämisen aiheena voisi olla luottamuksen käsitteellinen pohdinta riippuvuuteen ja pakkoon perustuvan vallan ja toisaalta tunnustamiseen ja tunnistamiseen liittyvänä kokemuksena.

Luottamusrakenne ennen Suomeen tuloa ei ollut suoraan riippuvainen menneisyydestä. Esimerkiksi hyvin vaikeista viranomaiskokemuksista kärsineiden kertomuksissa luottamus ennen Suomeen tuloa voi olla toiveena pääsystä pois mahdottomasta tilanteesta tai toisaalta siinä näkyi vaikeus luottaa viranomaisiin. Viranomaissuhteiden ja institutionaalisten tekijöiden lisäksi yksilöllisillä persoonallisilla tekijöillä ja kulttuurisilla käytännöillä näyttäisi olevan yhteys luottamusrakenteen syntymiseen. Luottamuksen rakentuminen uudessa maassa puolestaan on yhteydessä avun ja korvaavien kokemusten saamiseen, omien ammatillisten toiveiden täyttymiseen ja itsenäistymisen kokemukseen sekä instituutioiden tarjoamaan turvallisuuden tunteeseen. Koulutuksellisten sekä ammatillisten toiveiden toteutuminen sekä riippumattomuuden kokemukset ovat selkeimmin tekemisissä luottamuksen vahvistumiseen tai sen syntymiseen. Tapahtumat omassa maassa, Suomen lainsäädännölliset käytännöt sekä työelämään pääsyyn liittyvät vaikeudet näyttävät olevan selkeimpiä esteitä luottamuksen rakentumisessa suomalaista yhteiskuntaa ja sen viranomaisia kohtaan. Jos luottamus oli valmiiksi olemassa, osattiin käyttää viranomaisjärjestelmää ja viranomaisia kotoutumisprosessissa. Näissä kertomuksissa yhteiskunnasta saadun tiedon merkitys korostui luottamuksen rakentumisessa.

Luottamuksen rakentumisen käänneet eivät sijoittuneet kerronnallisesti maahantulohetkeen vaan olivat joko olemassa tai rakentuivat jopa vuosiksi muodostuneiden suhteiden kautta, joissa pakolaiset selviytyivät käyttäen menneisyyden taustavalmiuksia. Kamalin (1997) väittämä yhteiskunnan taholta tehtävästä pakolaisten asiakkaistamisesta näkyy tässä tutkimuksessa ammattiin liittyvänä tunnustamisen ja tunnistamisen puutteena korkeasti koulutettujen kohdalla siten, että on jääty riippuvaiseksi viimesijaisesta sosiaaliturvasta. Riippuvaisilla liittoutujilla asiakkaistuminen näkyy siten, että omaa kulttuuria ei tunnusteta.

Tässä tutkimuksessa luottamus oli sosiaalisen pääoman osa ja sillä oli yhteys yhteisön jaettuihin resursseihin koulutusta, arvonantoa ja valtaa omassa maissaan omaavissa kertomuksissa. Näissä kertomuksissa käytettiin

luottamusta valmiina rakenteena ennen uuteen yhteiskuntaan saapumista. Myös uuden yhteiskunnan resursseja käytettiin oman kotoutumisen tueksi. Oman osaamisen tunnustamattomuus aiheutti osallisuuden estymisen yhteisistä resursseista. Jos sosiaalista pääomaa on ollut omassa maassa, pyritään sitä saavuttamaan myös Suomessa ja mikäli tämä estyy, luottamus uutta yhteiskuntaa kohtaan katoaa. Jos sosiaalista pääomaa ei ole ollut omassa maassa ja omat tavoitteet liittyvät oman kulttuurin jatkuvuuteen, synnyttää se riippuvuuden viranomaisista, joihin kuitenkin ei luoteta. Lähes kaikissa kertomuksissa erilaiset ryhmien jäsenyydet tuottavat sosiaalista pääomaa resurssina, joka synnyttää luottamusta uutta yhteiskuntaa kohtaan.

---

<sup>1</sup> 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 aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskuntaryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen takia, joka oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja on kykenemätön tai vainotuksi tulemisen pelon takia haluton turvautumaan kotimaansa suojaan". (Suomen pakolaisapu) Suomen virkamiesdelegaatio valitsee vuosittain 750 pakolaista UNHCR:n ehdottamista pakolaisen statuksen saaneista henkilöistä. Valittuja henkilöitä kutsutaan kiintiöpakolaisiksi.

<sup>2</sup> Kuntien työtä ohjaa Laki kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999, 10–11§), jonka mukaan maahanmuuttajilla on oikeus ja velvollisuus saada kotoutumiskoulutusta. Hänelle tehdään henkilökohtainen kotoutumissuunnitelma työvoimatoimistossa työvoimaviranomaisen ja kunnan sosiaalityöntekijän kanssa.

<sup>3</sup> Olen työskennellyt lähes kaksikymmentä vuotta pakolaisten ja muiden maahanmuuttajien kanssa eri tavoin. Kiintiöpakolaisten prosessiin toisessa maassa olen tutustunut Keniassa sijaitsevalla Dadaabin pakolaisleirillä sekä osallistamalla Suomen virkamiesdelegatian kiintiöpakolaisten valintamatkaan Pohjois-Thaimaassa Ban Mai Nai Soin pakolaisleirille. Kyseiseltä leiriltä valitsimme Suomeen myanmarilaisia pakolaisia.

<sup>4</sup> Laissa kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta kunnalla on yleinen ja yhteensovittamisvastuu maahanmuuttajien kotouttamisessa (493/1999, 6§).

<sup>5</sup> Uuteen maahan kotoutumista ja työllistymistä ovat tutkineet esim. Ekholm (1994), Valtonen (1999), Forsander & Alitolppa – Niitamo (2000), Forsander (2002), Tiilikainen (2003). Kaija Matinheikki – Kokko (1992 ja 1997) on tutkinut pakolaisten vastaanoton periaatteita kunnissa sekä monikulttuurisessa ympäristössä työskentelyn haasteita. Monietnisestä työstä kirjoittivat jo vuonna 1994 Annika Forsander, Elina Ekholm ja Raya Saleh. 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. Kansainvälistä viranomais- ja sosiaalityötä ovat tutkineet esim. Dominelli et. al. (2002) ja Williams & Soydan (2005). Monikulttuurisuuteen liittyvää käsitteistöä ovat analysoineet esim. Lepola (2000) ja Rastas et.al. (2005).

<sup>6</sup> Barbara Hardy (1968, 5) kuvaa kertomusta värikkäästi: "For we dream in narrative, day-dream in narrative, remember, anticipate, hope, despair, believe, doubt, plan, criticize, construct, gossip, learn, hate, and love by narrative. In order really to live, we make



up stories about ourselves and others, about the personal as social past and future.” Ker-  
tomuksen määritelmälmän lähtökohtana pidän seuraavaa Hermanin (2007, 9)  
määritelmää: ”I suggest that core or prototypical instances of narrative represent or simu-  
late: 1. a structured time – course of particular events which introduces 2. disruption or  
disequilibrium into storytellers’ mental model of the world evoked by the narrative  
(whether that world is presented as actual, imagined, dreamed, etc.) conveying 3. that it’s  
like to live through, that is, “qualia” (or felt, subjective awareness) of real or imagined  
consciousness undergoing the disruptive experience.” (Ks. myös Hyvärinen 1998, 311–  
337)

<sup>7</sup> Marja Pentikäinen (2005, 246) on tarkastellut pakolaisuuden prosesseja Arnold van  
Gennepin (1960) siirtymäriittiteorian pohjalta, jossa kotimaasta lähtöä kuvaa irtaantumi-  
nen, toista maata välitila ja Suomeen tuloa liittyminen. Pentikäinen lisää tähän teoriaan  
viimeisenä vaiheena asettumisen.

<sup>8</sup> Vaikka luottamuksen käsitteellä on monivivahteinen tausta, se on muotoutunut vasta  
nyt. Käsite on tullut kuin tilauksesta avaamaan ratkaisuja ongelmiin, joita syntyy kun  
vanhat ”kitit” rapistuvat. Luottamus nähdään merkittävänä osana sosiaalista pääomaa,  
usein myös synonyymina sille (Ilmonen 2000, 10) tai vähintäänkin sen selkärangana  
(esim. Ilmonen & Jokinen, 2002, 92) Luottamuksen kansainvälistä keskustelua Suomeen  
ovat tuoneet erityisesti Kaj Ilmonen ja Kimmo Jokinen (2002) teoksessa ”Luottamus mo-  
dernissa maailmassa”. Sosiaalisen pääoman kotimaista keskustelua on koonnut Pertti Jo-  
kivuori (2005).

<sup>9</sup> Myös Smithin ja Kulynyhin (2002) mukaan sosiaalisen pääoman voisi korvata sosiaali-  
sen kyvykkyyden (social capacity) käsitteellä, joka tuo paremmin esille sosiaalisen pää-  
oman dynaamisuuden ja toimijuuden puolen. (Ks. myös Siisiäinen 2003, 215)

<sup>10</sup> Näitä moraalisia hyveitä ovat esimerkiksi ”sanansa pitämisen”, ”totuuden puhumisen”,  
”reiluuden” ja ”solidaarisuuden” moraaliset hyveet. Niiden toimivuuteen uskotaan edel-  
leen, kun ne kytkeytyvät kulttuurisen ja sosiaalisen samankaltaisuuden, tuttuuden insitu-  
tionaaliseen viitekehykseen”. (Ilmonen 2000, 177–178)

<sup>11</sup> Rosalind Edwards (2005) kuvaa luottamuksen vapaaehtoisuutta kritiikissään luotta-  
muksen valtavirtakäsitettä kohtaan.

<sup>12</sup> Lagerspetz (1998, 230) pitää luottamuksen vastakohtana vainoharhaisuutta, jolloin  
henkilö kehittää erilaisia teorioita, joiden varassa hän pyrkii ennakoimaan toisten ihmis-  
ten toimintaa.

<sup>13</sup> Episodisen haastattelun lähtökohtana on tiedon käsitteen kaksi ulottuvuutta: Tietoa sii-  
tä, miten heidän elämänsä kietoutuu tutkittavaan ilmiöön, sekä tietoa siitä, joka ilmentää  
kertojan reflektiivistä suhdetta ilmiöön ylipäätään. Kerätty aineisto voi siten ilmentää ti-  
lanne- ja episodimaista kokemustietoa yhdistettynä toiminnan konteksteista etäännytet-  
tyyn käsitteellisen tason argumentointiin. (Flick 2006, 181-182)

<sup>14</sup> Potter kuvaa ”footing” käsitteellä aineiston moniäänisyyttä. Moniäänisyys näkyy en-  
sinnäkin siinä, kenen positio puheessa esitetään, toiseksi, kuka kirjoittaa käsikirjoituksen  
ja kolmanneksi, kuka on kertoja.

<sup>15</sup> Kamalin (1997, 9–17) mukaan ruotsalainen yhteiskunta ”asiakkaistaa” maahanmuutta-  
jat kulttuurisesti ja taloudellisesti viranomaisten valtasuhteiden ja kulttuurisen homo-  
geenisuuden mukaan, jossa erilaisista kulttuurisista käyttäytymisen malleista tehdään on-  
gelma ja eri viranomaiset legitimoivat sen omilla mittareillaan merkitsemään poik-  
keavuutta.

---

**Lähteet:**

Aarts, Petra & Velde, Wybrand Op den (1996) *Prior Traumatization and the Process of Aging: Theory and Clinical Implications*. Teoksessa: Kolk van der, Bessel A & McFarlane, Alexander C. & Weisaeth, Lars (toim.) *Traumatic Stress. The Effects of Overwhelming Experience on Mind, Body and Society*. New York, London: The Guilford Press

Anis, Merja (2008) *Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat*. Väestötutkimuslaitoksen julkaisu D 47.

Bryceson, Deborah Fahy & Vuorela, Ulla (2002) *Transnational Families in the Twentyfirst Century*. Teoksessa: Bryceson, Deborah Fahy & Vuorela, Ulla (toim.) *The transnational Family: New European Frontiers and Global Networks*, 3 – 30. Oxford: Berg.

Coffey, Amanda & Atkinson, Paul (1996) *Making sense of qualitative data. Complementary Research Strategies*. Sage Publications.

Coleman, James S. (1990) *Foundations of Social Theory*. Harvard University Press.

Dominelle, Lena & Lorenz, Walter & Soydan Haluk (2002) *Beyond racial divides: ethnicities in social work practice*. USA: Ashgate Publishing Company.

Edwards, Rosalind (2005) *Introduction to Conference. Whither Social capital? Past, Present and Future. An International Conference 6.-7. April 2005*. Keyworth Centre, London, South Bank University.

Ekholm, Elina (1994) *Syrjäytyä vai selviytyä – pakolaisten elämää Suomessa*. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 9. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Flick, Uwe (2006) *An Introduction to qualitative research. Third edition*. Sage Publications.

Forsander, Annika & Ekholm, Elina & Saleh, Raya (1994) *Monietninen työ – haaste ammattitaidolle*. Helsinki: Helsingin yliopiston Lahden koulu- ja tutkimuskeskuksen julkaisuja 9/1994.

Forsander, Annika & Alitolppa – Niitamo, Anne (2000) *Maahanmuuttajien työllistyminen ja työhallinto – keitä, miten ja minne*. Työhallinnon julkaisuja 242. Helsinki: Valopaino.

Forsander, Annika (2002) *Luottamuksen ehdot. Maahanmuuttajat 1990 – luvun suomalaisilla työmarkkinoilla*. Helsinki: Väestöliitto.

- 
- Frankl, Viktor E. (1994) *Ihmisyysden rahalla*. Keuruu: Otava.
- Gennep van, Arnold (1960) *The Rites of Passage*. London: Routledge & Kegan Paul Ltd. Compton Printing Works.
- 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.
- Hardy, Barbara (1968) *Towards a Poetics of Fiction. An Approach through Narrative*. *Novel* 1. 5 – 14.
- Hautaniemi, Petri (2004) *Pojat! Somalipoikien kiistanalainen nuoruus Suomessa*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Herman, David (2007) Introduction. Teoksessa: Herman, David (toim.) *The Cambridge Companion to Narrative*. Cambridge University Press. 3 – 21.
- Huttunen, Laura (2002) *Kotona, maanpaossa, matkalla. Kodin merkitykset maahanmuuttajien omaelämäkertoissa*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Hyvärinen, Matti (1998) Lukemisen neljä käännettä. Teoksessa: Hyvärinen, Matti & Peltonen, Eeva & Vilkkonen, Anni (toim.) *Liikkuvat erot. Sukupuoli elämäkertatutkimuksessa*. Tampere: Vastapaino. 311 – 337.
- Hyvärinen, Matti (2006) *Kerronnallinen tutkimus*. (pdf file) Saatavana: <http://www.hyvarinen.info/page02-kerrot.html>
- Ilmonen, Kaj & Jokivuori, Pertti & Liikanen, Hannu & Kevätsalo, Kimmo ja Juuti, Pauli (1998) *Luottamuksesta kiinni: ammattiyhdistysliike ja työelämäorganisaation suorituskyky*. Jyväskylän yliopisto. SoPhi.
- Ilmonen, Kaj (2000) *Sosiaalinen pääoma, käsite ja sen ongelmallisuus*. Teoksessa: Ilmonen, Kaj (toim.) *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. Jyväskylä. SoPhi. 9 – 38.
- Ilmonen, Kaj (2005) *Luottamuksen operationalisoinnista*. Teoksessa: Jokivuori, Pertti (toim.) *Sosiaalisen pääoman kentät*. Minerva. Jyväskylä. 45 – 68.
- Ilmonen, Kaj & Jokinen, Kimmo (2002) *Luottamus modernissa maailmassa*. Jyväskylän yliopisto. SoPhi.

- 
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2000) Rikoksesta resurssi. Teoksessa: Karvinen, Synnove, Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suuntauksia. Jyväskylä: SoPhi. 207 – 237.
- Jokivuori, Pertti (2005) Sosiaalisen pääoman kentät. Jyväskylä: Minerva.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Järvinen, Riitta (2004) Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri. Erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Tampereen yliopistopaino: Oy Juvenes Print.
- Kamali, Masoud (1997) Distorted Integration. Clientization of Immigrants in Sweden. Multiethnic Papers. Uppsala: Uppsala University, Repräsentation HSC.
- Kaskisaari, Marja (2005) Luottamus sosiaalisena rakenteena. Näkökulmina työuupumus ja käsitteen feministinen kritiikki. s. 256 - 269. Teoksessa: Jokivuori, Pertti (toim.) Sosiaalisen pääoman kentät. Jyväskylä: Minerva.
- Kotkavirta, Jussi (2000) Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. Teoksessa: Ilmonen, Kaj (toim.) Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Jyväskylän yliopisto. SoPhi.
- Lagerspetz, Olli (1998) Luottamus, yksilöllisyys ja yhteisö. Teoksessa: Kotkavirta, Jussi & Laitinen, Arto (toim.) Filosofian näkökulmia yhteiskunnalliseen. Yhteiskuntatieteiden, valtio-opin ja filosofian julkaisuja 16. Jyväskylän yliopisto. SoPhi.
- Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999, 118/2002. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493>
- Lepola, Outi (2000) ) Ulkomaalaisesta suomenmaalaiseksi. Monikulttuurisuus, kansalaisuus ja suomalaisuus 1990-luvun maahanmuuttopoliittisessa 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. 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 Printing House

---

Offe, Claus (1999) How can we trust our fellow citizens? Teoksessa: Warren, M (toim.) *Democracy & Trust*. 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.

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

Rothstein, Bo (2003) *Sociala fällör och tillitens problem*. Stockholm: SNS Förlag.

Sako, Mari (1998) *Does the Trust Improve Business Performance?* Teoksessa: Lane, C & Bachman (toim.) *Trust Within and Between Organizations*. Guildford and King's Lynn: Oxford University Press.

Saraneva, Kristiina (1999) *Trauma ja pakolaisuus. Psykoanalyttinen käsitys traumasta ja sen hoidosta pakolais- ja siirtolaiskohtaloissa*. Tutkielma koulutusanalyttikon diplomian varten. Therapie –Säätiön koulutuskeskus.

Searle, John. R. (1995) *The Construction of Social Reality*. London: Penguin Books.

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

Seligman, Adam (2000) *Luottamus ja yleinen vaihto*. Teoksessa: Ilmonen, Kaj (toim.) *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. Jyväskylän yliopisto. SoPhi.

Sevenhuijsen, Selma (1998) *Too Good to be True? Feminist Considerations about Trust and Social Cohesion*. IWM Working Papers No. 3/1998. Saatavana: <http://www.univie.ac.at/iwm/workpap/sevenhu.htm>

Siisiäinen, Martti (2003) *Yksi käsite, kaksi lähestymistapaa: Putnamin ja Bourdieun sosiaalinen pääoma*. *Sosiologia* 3/03. 204 – 218.

---

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

Smith, Stephen Samuel & Kulynych (2002) It May be Social but Why it is Capital? The Social Construction of Social Capital and politics of Language. *Politics & Society*, vol 30, no 1. 149 – 186.

Suomen pakolaisapu. Saatavana:

[http://www.pakolaisapu.fi/pakolaisinfo/yleistietoa\\_pakolaisuudesta.html](http://www.pakolaisapu.fi/pakolaisinfo/yleistietoa_pakolaisuudesta.html)

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

Tyler, Tom R. (1998) Why do people rely on each others? Social identity and the social aspects of trust. In: Bratithwaite, V & Levi, M (ed.) *Trust and Governance*. New York: Russel Sage Foundation. 285 – 306.

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

Williams, Charlotte & Soydan Haluk (2005) When and how does ethnicity matter? A cross -national study of social work. *Responses to ethnicity in child protection cases*. *British Journal of Social Work* 35. 901 – 920.