

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## OPINNÄYTETYÖ

### **Perhetyötä kulttuurien välissä**

Lastensuojelun ohjaajan kokemuksia Saharan eteläpuoleisesta Afrikasta kotoisin olevan perheen kohtaamisesta

*Petra Erkkilä*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

5/2012

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Petra Erkkilä	<b>Sivumäärä</b> 49 ja 1 liitesivu
<b>Työn nimi</b> Perhetyötä kulttuurien välissä. Lastensuojelun ohjaajan kokemuksia Saharan eteläpuoleisesta Afrikasta kotoisin olevan perheen kohtaamisesta.	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Tanja Aholainen ja Reijo Viitanen	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b>	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyö tarkastelee lastensuojelun perhetyön kohtaamista Saharan eteläpuolisesta Afrikasta tulleen perheen kanssa kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen teorian kautta. Suomen ja Saharan eteläpuolisen Afrikan kulttuurit eroavat selvästi valtaetäisyyden, kontekstisidonnaisuuden, aikakäsityksen sekä yhteisöllisyyden asteen suhteen. Tutkimuksessa pyrin selvittämään miten kulttuurienväliset vuorovaikutuserot vaikuttavat lastensuojelun sijaishuollon vastaanottotyöskentelyssä. Tarkastelen oman kokemukseni kautta sitä, miten erilaisista kulttuureista tulevien asiakkaiden kohtaaminen vaikuttaa työhön, sen laatuun ja työntekijöihin.</p> <p>Toteutin tutkimuksen eteläsuomalaisen kaupungin arviointi- ja vastaanottolaitoksessa, jossa toimin perheen työntekijänä. Lapsi sijoitetaan vastaanottavaan laitokseen perheen kriisin vuoksi. Vastasimme työparini kanssa perhetyön koordinoinnista, lapsen verkoston ja mm. koulutilanteen selvittämisestä sekä tapasimme perhettä säännöllisesti. Lapsen kanssa työskentelimme osaston arjessa. Kaikissa näissä kohtaamisissa pyrin tarkastelemaan omia ajatuksiani ja tunteitani ja reflektoimaan niitä sekä kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen teorian että työn puitteissa käymieni keskustelujen kautta.</p> <p>Tutkimus on toteutettu etnografisena havainnointina tilanteessa, jossa tutkimuksen tekijä on täysin osallisena kuhunkin tilanteeseen. Tutkimuksen lisäksi myös perhetyössä voidaan nähdä käytettävän etnografista tutkimusotetta, jossa yhteisössä työskentelevä suhtautuu kriittisesti omaan toimintaansa ja reflektoi kokemaansa. Havainnoinnin pohjalta analysoidaan ja reflektoidaan koettua ja luodaan uusia toimintateorioita. Havainnointia on jäsennetty Huolen vyöhykkeistön avulla, jolloin huolen kehitysvaiheista oli mahdollista nostaa esiin tilanteet, joissa mahdollisesti oli kyse myös kulttuurienvälisestä vuorovaikutuksesta</p> <p>Perhetyössä asiakkaan avoin ja ennakkoluuloton kohtaaminen on keskeistä. Asiakasta on kuunneltava. Tilanteissa, joissa keskustelukumppanin ymmärtäminen tuntuu hankalalta, on tarpeen kysyä ja varmistaa riittävän monta kertaa. Oikean viestin ymmärtäminen on tärkeää. Yhteisen kielen puuttessa on syytä käyttää tulkkiä. Lastensuojelussa on kyse perheen kannalta isosta asiasta, joten oman itsen ilmaisuun on oltava mahdollisuus. Oma ja perheen työskentely helpottuu, mikäli tulkki on mahdollisimman usein sama. Tulkin ammattitaito, työetiikka ja luotettavuus ovat tärkeitä. Asiakkuuden alussa kannattaa varata tavanomaista enemmän ja joustavammin aikaa. Tutustuminen ja palvelujärjestelmän outous vaativat vieraalla kielellä hieman enemmän. Kaikki ei kuitenkaan ole kulttuurieroista riippuvaista. Joskus asiat ovat sitä, miltä ne näyttävät.</p> <p>Yhteisöpedagogin ammatillisuutta ovat erityisesti vuorovaikutus- ja ryhmäprosessit. Opinnäytetyö muodostaa yhden näkökulman yhteisöpedagogin ammatillisesta erityisosaamisesta lastensuojelun kentällä.</p>	
<b>Asiasanat:</b> kulttuurienvälinen vuorovaikutus, lastensuojelu, perhetyö, maahanmuuttajat, kulttuuri relativismi, vastaanottokodit	

# HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Civic Activities and Youth Work

### ABSTRACT

<b>Author</b> Petra Erkkilä	<b>Number of Pages</b> 49 and 1 appendix
<b>Title</b> Family Work Between Cultures. Residential Care Worker's Experiences Encountering a Family from Sub-Saharan Africa.	
<b>Supervisor(s):</b> Tanja Aholainen and Reijo Viitanen	
<b>Subscriber and/or Mentor:</b>	
<b>Abstract</b> <p>This thesis focuses on family work encounters with a family from Sub-Saharan Africa. The work is done in the field of residential child protection services. Theoretical background for the study is in intercultural communication. The communication cultures in Finland and Sub-Saharan Africa differ clearly in the aspects of power distance, high or low context, conception of time and the degree of collectivism. The study endeavours to find out how differences in communication styles between cultures influence the work in reception homes for children. I examine through my own experience how encounters with clients from different communication cultures affect the work, its quality and workers.</p> <p>The study was made in a reception home for school aged children in southern Finland. I worked in the facility as a family worker. A child is placed in a reception home due to a crisis in his or her family. I was responsible of coordinating the family work with a co-worker. Our assessment includes things like the family network and school situation. We met with the family regularly, practically every week. The child lived in the reception home and thus was part of the everyday life there. In all these encounters I strived to observe my own thoughts and feelings and to reflect them both through the theory of intercultural communication and the discussions at work.</p> <p>The study was done as an ethnographic observation while fully involved in the encounters. Both this study and family work in general can be said to use an ethnographic research approach where the person working in a community perceives his or her work critically and reflects upon the experiences. Based on the observation the experienced is analysed and reflected on and created new operational theories. I structured the observation with the help of structured model for causes of concern. The model allowed me to locate the situations that possibly had elements of intercultural communication and differences in it.</p> <p>The candid encounter with the client is of the utmost importance in family work. Client has to be listened to. Especially when understanding is difficult the worker should ask and clarify as many times as necessary to ensure that understanding has been reached. Use interpreter if there is no common language of sufficient level. Remember that both you and the client are more comfortable if the interpreter stays the same and you can trust his or her work ethics and skills. Reserve more, and more flexibly, time in the beginning. Getting to know each other takes time. Also the strange service structure you are part of may require more explaining. Remember that everything is not about differences in cultures. Every now and then things are what they seem to be.</p> <p>In the core of professionalism of a Community Educator are communication and group dynamics. This thesis forms one perspective on what could be the particular role of a Community Educator in the area of child protection.</p>	
<b>Keywords</b> intercultural communication, child protection, family work, immigrants, cultural relativism, reception homes	

## SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
1. JOHDANTO .....	5
2. KÄYTÄNNÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	8
2.1 Toimintaympäristö	9
2.2 Perhetyö	10
2.3 Kotoutumistyö Suomessa	11
2.4 Maahanmuuttajataustainen perhe	13
3. KULTTUURIENVÄLINEN VUOROVAIKUTUS.....	16
3.1 Kommunikaatiosta	17
3.2 Saharan eteläpuolinen Afrikka	19
3.3 Kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen perusmalli	21
3.3.1 Yksilö- vs. yhteisökeskeinen kulttuuri	22
3.3.2 Maskuliinisuus ja feminiinisyys	24
3.3.3 Valtaetäisyys	24
3.3.4 Epävarmuuden sietokyky	25
3.3.5 Aikakäsitys	26
3.3.6 Kontekstisidonnaisuus	27
3.4 Kielitaito	28
4. TUTKIMUSMETODOLOGIA.....	29
5. KULTTUURIENVÄLINEN KOHTAAMINEN PERHETYÖSSÄ .....	35
5.1 Huolen vyöhykkeet	36
5.2 Kokemani huoli ja sen tarkastelu	38
5.3 Muita haasteita monikulttuurisessa perhetyössä	42
6. POHDINTA.....	44
LÄHTEET.....	47
LIITE 1 .....	50

## 1. JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee monikulttuurista perhetyötä lähinnä kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Se tavoittelee ennemminkin näkökulmien avartamista kuin vastausten antamista. Näin myös perhetyössä pyritään toimimaan. Tarkoituksena ei ole tarjota valmiita vastauksia, vaan etsiä niitä yhdessä jokaisen perheen kanssa, jotta voisimme löytää juuri heille sopivat ratkaisut. En myöskään itse usko, että on mahdollista antaa yleispäteviä vastauksia kulttuurienväliseen vuorovaikutukseen, mutta perhetyön erilaisten näkökulmien ja lähtökohtien havaitseminen sekä huomiioon ottaminen monikulttuuristen perheiden kanssa lienee mahdollista tämän opinnäytetyön avulla. Vuorovaikutukseen vaikuttavien tekijöiden tullessa tutummaksi on helpompaa saavuttaa arviointityöskentelyssä yhtäläinen laatu kaikissa asiakkuuksissa. Lastensuojelulaissamme myös vaaditaan lapsen kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioon ottamista ratkaisuja tehtäessä ja siten myös sijaishuollossa (LsL 417/2007, 4 §). Lapsen identiteetin kehityksen vuoksi on tärkeää edistää lapsen mahdollisuuksia saada tukea äidinkielen ja kulttuurin säilymiseen (Niekka 2010, 11).

Lastensuojelun sijaishuolto työllistää enimmäkseen sosionomeja, joka on sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto. Työtovereistani kukaan ei kertonut opintojen aikana syntyneensä monikulttuuriseen työhön. Päinvastoin, vaikka uuteen asiakassuhteeseen, lapsen ja hänen perheensä kanssa, lähdettiin työryhmässäni aina yhtä suurella mielenkiinnolla, loi erilaisten kulttuurien kohtaaminen hieman lisäjännitettä tilanteeseen. Olipa asiakkaitakin, jotka ilmaisivat voimakkaasti epäilyksensä työyhteisön monikulttuurisesta osaamisesta. Pienellä etukäteisvalmistautumisella olisi siis mahdollista kohottaa työntekijöiden varmuutta kohdata erilaisista kulttuuritaustoista tulevat asiakkaat ymmärtäen, sortumatta ylilyön-teihin, ja vakuuttaa myös asiakas tästä.

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 272/2005 § 6 mukainen kelpoisuus määrittää lastensuojelulaitoksiin vaadittavaksi tutkinnoksi sosiaali- tai terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinnon tai vastaavan tutkinnon. Lastensuojelulaitoksissa tehdään paitsi sosiaali- myös kasvatustyötä, johon yhteisöpedagogin tutkintoon kuuluvat pedagogiset elementit antavat valmiuksia. Vuorovaikutus- ja ryhmäsuhteet ovat yhteisöpedagogin ammattiosaamisen keskiössä ja

niillä on iso merkitys myös lastensuojelun arkisessa työssä, perhetyössä sekä perheen kanssa työskentelevän viranomaisverkoston kanssa tehtävässä yhteistyössä.

Karkeasti yleistäen koen, että sosionomin lähtökohta työskentelyllään on yksilösuuntautunutta. Yhteisöpedagogin koulutukseen kuuluu varsin laajalti myös suomalaisuuden ja suomalaisen yhteiskunnan tuntemusta sekä erityisesti kansainväliseen toimintaan suuntautuvilla myös kykyä globaalien muutosprosessien tunnistamiseen ja huomiointiin. Erilaiset, laajemmatkin näkökulmat asiakkaan tilanteeseen luovat paremmat edellytykset tutustua asiakkaaseen ja tämän tilanteeseen, jolloin saadaan aikaan hyvä perusta sosiaaliselle vahvistamiselle ja voimaannuttamiselle. Jo arviointiprosessin aikana luodaan pohjaa yksilön elämänhallinnan edistämiseksi.

Yhteisöpedagogi on paitsi nimikkeenä uusi myös hiljalleen yleistävä, harvinaisuus lastensuojelun toimintakentällä. Yhteisöpedagogi hakee edelleen omaa rooliaan siinä. Opinnoissa lastensuojelulaitokset tarjotaan yhtenä toimintaympäristönä, mutta lastensuojelun toimintakenttää ei varsinaisesti nosteta esiin. Lastensuojelun erityispiirteet nousevat kuitenkin esiin usein opiskelijoiden työkokemuksen kautta.

Oma näkemykseni on, että laadukasta lastensuojelutyötä on helpompi tehdä kun työryhmät ovat mahdollisimman heterogeenisiä. Usein työntekijöistä löytyy lähinnä sosionomeja ja sosiaalikasvattajia, mutta psykiatristen sairaanhoitajien ja yhteisöpedagogien täydentämä työryhmä voisi koulutuksellisesti olla jäsenilleen antoisa. Kuitenkaan vain koulutustausta ei riitä monipuolistamaan työryhmää, vaan eri-ikäiset, erilaiset elämäkokemukset ja elämäntilanteet tuovat positiivisia vaikutuksia monipuolistaessaan työryhmän näkökulmia ja tarjotessa vaihtoehtoisia toimintamalleja.

Yhteisöpedagogin kompetensseihin, pätevyyteen kuuluviin osaamiskokonaisuuksiin, kuuluu pedagogista, yhteisöllistä, yhteiskunnallista sekä kehittämisosaamista. Opinnäytetyöprosessissa, sekä yleisemminkin työskennellessäni lastensuojelussa, olen kehittynyt kaikkien näiden kompetenssien suhteen. Lastensuojelutyö on luonteeltaan paitsi sosiaalista työtä myös kasvatustyötä, jolloin kasvatuksen ja kehityksen lainalaisuuksien tunteminen on tärkeää. Onnistuneen arviointityöskentelyn saavuttamiseksi erilaisten menetelmien tietoperustan ymmärtäminen sekä toimintaympäristöön sopivien menetelmien kehittäminen ja käyttö ovat avuksi. Lapset ja nuoret on useasti

helpompi johdattaa keskusteluun erilaisten toiminnallisten ja osallistavien menetelmien kautta, joissa useimmissa on mahdollisuus luovaan ja tilanteeseen soveltavaan käyttöön.

Työn luonteen, arviointityöskentelyn, vuoksi projektityöskentely sekä tutkiva, kehittävä ja arvioiva työote ovat jokaisessa perhetyöasiakkuudessa läsnä. Työtä tehdään moniammatillisesti erilaisia osaamisalueita hyödyntäen. Yhteisöllistä osaamista tarvitaan perheen sisäisen ryhmädynamiikan ja -prosessien ymmärtämiseksi, nuoren koulu- ja kaveriympäristön hahmottamiseksi sekä laitoksen nuorten yhteistoiminnan edistämiseksi. Perhetyöntekijänä tulee myös tukea perheen yhteisöllisyyttä ja yhtenäisyyttä, heidän kykyään kohdata ja ratkaista ongelmia yhdessä sekä hakea apua jo ennen ongelmien muodostumista liian suuriksi. Opinnäytetyöprosessini aikana koen kuitenkin erityisesti kehittyneeni kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa ja kasvatuksessa. Olen pohtinut runsaasti nuorten elinoloja ja sosiaalisia ongelmia erityisesti kulttuurien välitilassa kulkevien nuorten miesten osalta. Nuoren osallisuutta yhteiskunnassa ja erityisesti omassa elämässään toivon edistäneeni jo olemassa olleiden hyvien asioiden ja tapojen vahvistamisella ja kannustuksella.

Itse päädyin jo ammattikorkeakouluun hakeutuessani suuntautumaan kansainväliseen ja monikulttuuriseen työhön. Opintojen aikana sain mahdollisuuden työskennellä lastensuojelun parissa useammassakin laitoksessa. Saadessani työssä mahdollisuuden ja vastuun työskennellä maahanmuuttajataustaisen perheen kanssa oli juuri vuorovaikutussuhteiden pohdinta kulttuurienvälissä luonteva aihevalinta opinnäytetyölleni.

Opinnäytetyöni perustuu työhöni eteläsuomalaisen kaupungin vastaanottavassa lastensuojelulaitoksessa. Perhetyö asiakasperheiden kanssa kuuluu osana ohjaajan tehtäviin. Lastensuojelun perhetyö oli työhön tullessani minulle uusi työmuoto, vaikka omahoitajana olinkin jo toiminut. Omahoitajuus keskittyy lapseen ja lapsen tarpeisiin. Perhetyö toimii tämän fokuksen laajentajana, sillä lapsi on osa perhettään ja harvoin perheen kokemiin hankaluuksiin on mahdollista löytää ratkaisua työskentelemättä koko perheen kanssa yhteistyössä. Opinnäytetyön aihetta pohtiessani minut nimettiin Suomeen muuttaneen perheen työntekijäksi. Työparini kanssa olimme molemmat varsin tuoreita perhetyön saralla, joten sijaishuollosta laajempaa kokemusta omaava

psykoterapeutti toimi tapauksessa tukenamme. Olosuhteet olivat siis mitä otollisimmat opinnäytetyöprosessin aloittamiselle.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää kulttuurienvälisen vuorovaikutuserojen vaikutusta lastensuojelussa, erityisesti vastaanotto- ja arviointityöskentelyssä. Oman kokemuksen kautta pyrin pohtimaan erilaisista kulttuureista tulevien asiakkaiden kohtaamisen vaikutusta työhön ja työntekijöihin. Toivon selvittäväni myös miten eri kulttuurien ja vuorovaikutuksen elementtien tuntemus voi edesauttaa hyvän työn tekemistä.

Aluksi käyn läpi työn käytännön viitekehystä. Toimintaympäristö muodostuu lastensuojelun arviointi- ja vastaanottolaitoksesta ja perhetyön käytännöistä. Lisäksi perheeseen vaikuttaa oman kulttuurisen taustan erilaisuuden lisäksi suomalainen kotoutumistyö. Työn teoreettinen viitekehys muodostuu vuorovaikutuksen elementeistä ja kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen teoriasta. Kappaleessa 4 nousee esiin tutkimuksen tekemisen muoto. Näiden summana käyn läpi kokemuksiani yhdistettynä teoriaan kappaleessa 5 ja ohjeet ja vinkit toimintatapoihin ja huomioitaviin näkökulmiin löytyvät aivan lopusta.

*Ei puu voi kasvaa ilman juuriaan  
se tuskin kuuluu uuteen maailmaan  
on siirtolainen lintu, jolta kaatuu pesäpuu  
hän uuden pesän rakentaa ja kummaksuu*

*- Aappo I. Piippo -*

## **2. KÄYTÄNNÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ**

Opinnäytetyön toimintaympäristössä keskeisenä on fyysinen toimintaympäristö. Ympäristö koostuu kohtaamisen tapahtumapaikasta ja sen osapuolista, eli asiakasperheestä ja perhetyöntekijöistä, minusta ja työparistani. Lisäksi keskeisenä määrittävä-

nä tekijänä on työskentelylle annettu tehtävä: lapsen edun mukainen lastensuojelutyö, jota perhetyö pyrkii edistämään. Perhetyötä tehdään vanhempien ja lasten kanssa tapaamisissa, arjessa, arkisissa kohtaamisissa sekä puhelinkeskusteluissa. Maa-hanmuuttajaperheen kanssa työskennellessä koen, että suomalaisen kotoutumislainsäädännön ja -työn tuntemuksella on merkityksensä.

## 2.1 Toimintaympäristö

Opinnäytetyöni kuvaaman kohtaamisen ympäristönä toimi eteläsuomalaisen kaupungin ylläpitämä vastaanotto- ja arviointilaitos. Laitoksessa on kolme osastoa, joihin lapset sijoitetaan kotoaan joko kiireellisenä sijoituksena (LsL 417/2007, §38) tai avo-huollon tukitoimenpiteenä (LsL 417/2007, §37). Laitokseen sijoitettavat lapset ovat pääosin kouluikäisiä, eli 10–17 -vuotiaita. Kullakin osastolla on seitsemän lasta. Sijoi-tuksen keskimääräinen kesto tässä yksikössä on lähemmäs puoli vuotta, mutta lap-sen ja perheen tilanteesta tehtävän arvioinnin tulee valmistua kolmen kuukauden ku-luessa. Sijoituksen kestoa pidentää lähinnä sopivan jatkosijoituspaikan sekä kotiin tarvittavan lisätuen etsiminen. Laitoksen perhetyöntekijöiden ja erityissosiaalityönteki-jän tekemän arvioinnin pohjalta tehdään päätökset siitä, palaako lapsi kotiin vai onko jatkosijoitukselle tarvetta. Päätös pyritään tekemään yhdessä perheen kanssa. Per-heen sosiaalityöntekijä on päätöksen teosta vastuussa.

Laitoksessa toimii myös intensiivisen perhetyön yksikkö, jonka tarjoama tiivis perhe-työ voi toimia ennaltaehkäisevänä tukena perheille tai toisinaan myös jatkotukena laitoksesta kotiutuville lapsille ja heidän perheilleen. Toiminnan tukitehtävissä toimii muun muassa erityissosiaalityöntekijä, psykologi sekä psykoterapeutti.

Laitoksen työskentelyprosessi lähtee käyntiin sijoitusta valmistelevien ja sen tarvetta arvioivien neuvottelujen kautta sijoituksen alkamiseen. Ennen sijoitusta lapsi saattaa tulla tutustumaan taloon perheensä kanssa. Sijoituksen alettua, mahdollisimman pian, järjestetään tuloneuvottelu, johon osallistuu perheen ja osaston väen lisäksi myös sosiaalityöntekijä. Yhdessä perheen haasteista ja huolenaiheista keskustellen asetetaan sijoitukselle tavoitteet. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan puolentoista

kuukauden kuluttua sijoituksen alkamisesta. Loppuneuvottelu pyritään pitämään noin kolmen kuukauden kuluessa, mutta toisinaan lapsi tarvitsee pidemmän sijoituksen ja tilannetta arvioidaan välineuvotteluissa tarpeen mukaan. Loppu- ja/tai siirtoneuvottelu tarvitaan, jotta sijoitus tulee täsmällisesti määritetyksi myös asiakkaalle. Osastolla vietetään myös läksiäisiä jokaisen lapsen ja tämän perheen kanssa.

## 2.2 Perhetyö

Perhetyötä on tehty pitkään, mutta toiminnan määrittely on verraten uusi ja siksi sille löytyy lähes yhtä monta erilaista määritelmää kuin löytyy toimijoitakin. Avohuollon perhetyö alkoi levitä 1970-luvun lopussa. Laitoksissa työtä on alettu tehdä 1980–1990 -lukujen taitteessa. (Reijonen 2005, 7-9.) Keskeisenä viitekehyksenä työssä on tietysti perhe. Perhetyön painopiste voidaan kohdistaa tarpeista riippuen vanhempiin tai lapseen. Tavallisinta on keskittyä vanhempaan ja vanhemmuuteen. Lastensuojelun näkökulmasta on kuitenkin tärkeää pitää lapsi keskiössä. Lastensuojeluun ohjautuvissa perheissä aikuiset ovat usein hyvin tarvitsevia ja kaipaavat runsaasti apua ja tukea ongelmista selvitäkseen, joten mikäli lasta ei tietoisesti pidetä myös vanhemmuustyöskentelyn ytimenä, voivat lapsen tunteet ja tarpeet jäädä käsittelemättä (Mylärniemi 2007, 41–42).

Forsbergin (1995) tutkimus toteaa sosiaalityöntekijöiden kertovan usein valikoiden asiakkaan historiasta ja nykytilanteesta (Mylärniemi 2007, 40). Pohjoismaisen tutkimuksen mukaan suomalaiset sosiaalityöntekijät näkevät pohjoismaisia kollegojaan useammin yksilölliset syyt ongelmien ja ahdingon perustana, mutta sosiaaliset ja yhteiskunnalliset perustelut ovat tästä huolimatta yleisimpiä (Blomberg & Kallio & Kroll 2010, 589–594). Yhteiskunnan rakenteellisten ongelmien huomiotta jättäminen saattaa vaikeuttaa todelliseen vuorovaikutukseen antautumista, aktiivista kuuntelua. Toisaalta työskentelyn edistymiseksi on usein tarpeellista luoda toimintateorioita, joiden pohjalta selvitystyötä voi suunnata.

Lastensuojelun piirissä työskenneltäessä perhetyössä on väistämättä kyse muutostarpeeseen vastaamisesta. Asettamalla työskentelylle selkeät tavoitteet on työhön

helpompi orientoitua ja motivoitua. Laitostyöskentelyssä tulo- ja siirtoneuvotteluissa käydään keskustelua alkavan sijoituksen tavoitteista ja määritetään työskentelyn lähtökohdat. Tavoitteiden sanominen ääneen selventää tilannetta asiakkaalle ja suuntaa työntekijöitä tavoitteita tukevaan vuorovaikutukseen asiakasperheen kanssa. (Myllärniemi 2007, 17–32.)

Laitoksen osastoilla tehtävä perhetyö perustuu arjen kohtaamisten lisäksi säännöllisiin, viikoittaisiin, tapaamisiin perheen kanssa. Näille perhetapaamisille varataan yleisimmin noin tunnin verran aikaa. Toisinaan käsiteltävät asiat vaatisivat enemmänkin aikaa, mutta käytettävissä olevat resurssit saattavat rajoittaa mahdollisuuksia venyttää tapaamisen kestoa. Perhetapaamisissa pyrimme yhdessä nostamaan keskusteluun aiheita, jotka mietityttävät tai huolettavat vanhempia, lasta tai perhetyöntekijöitä. Toisinaan on tarpeen hyödyntää erilaisia työvälineitä kuten verkostokarttaa, jonka avulla tutustumme perheen läheisiin, tärkeisiin ihmisiin ja mahdollisiin avun lähteisiin, tai teemme tarkempaa tuttavuutta koettuihin voimavaroihin ja elämän prioriteetteihin.

Osallisuus muutoksen luomiseen johtaa myös siihen sitoutumiseen. Todellisen vaikutusmahdollisuuden kokeminen voimaannuttaa. Itse koin arviointityöskentelyssä tärkeäksi motivoida vanhempia työskentelemään lapsen kotiin saamisen eteen myös silloin kun kotiin palaaminen ei lyhyellä tähtämellä ole mahdollista. Aivan kuten vuoden 2008 lastenhoitajaksi valittu Raija Roitto totesi asiakkaalleen, jonka lapset huostaan otettiin: "Vanhemmuutta ei voi koskaan viedä pois, lapset tulevat vielä tarvitsemaan sinua" (Siljamäki 2009, 14–16).

### **2.3 Kotoutumistyö Suomessa**

Suomalainen maahanmuuttotyö on alkanut lähinnä suomalaisten siirtolaisten lähdettyä maailmalle. Suomeen tuli vähäisiä määriä pakolaisia 1970-luvulla Chilestä ja 1980-luvulla Vietnamista. Maahanmuutossa tapahtui kuitenkin muutos 1990-luvulla, kun paluumuuttajan määritelmä muuttui inkeriläisten myötä ja turvapaikanhakijoiden määrä kasvoi voimakkaasti. Uudessa tilanteessa kasvaneeseen maahanmuuttoon oli reagoitava.

Suomalainen kotoutumislainsäädäntö on verrattain tuoretta. Hallitus asetti ensimmäisen maahanmuuttopoliittisen työryhmän 1995 ja 1998 antoi hallitus esityksen uudesta maahanmuuttajalaista. Vuonna 1999 voimaan tulleen lain esittelyssä todetaan vielä, että turvapaikanhakijoiden kotouttamiseen ei tule panostaa (HE 66/1998). Lain henki siis vaikutti vielä tuolloin olevan, että vasta siinä vaiheessa kun virallinen pakolaisasemaan vertautuva turvapaikkastatus on myönnetty, aloitetaan kotouttamista tukevat toimenpiteet. Hallituksen esitys kuitenkin myöntää samaan aikaan, että pitkät odotusajat passivoivat hakijoita. Kotouttamislain myötä maahanmuuttajille ryhdyttiin tekemään kotouttamissuunnitelmia kolmen ensimmäisen vuoden ajaksi. Kotouttamisella tavoitellaan helpompaa ja nopeampaa sopeutumista uuteen ympäristöön sekä tukea oman identiteetin muutokseen olosuhteiden muutoksen myötä.

Etnisten suhteiden neuvottelukunta perustettiin 1998 ja sen tarkoituksena on kehittää etnisesti yhdenvertaista ja monimuotoista yhteiskuntaa yhdessä sisäasianministeriön kanssa. Aluksi neuvottelukunnan tehtävät liittyivät siirtolaisuuteen ja pakolaisuuteen ikä sen jäsenenä ollut maahanmuuttajia. Neuvottelukunnan painopiste muuttui kuitenkin 2001 etnisen syrjinnän ja rasismien vastaisen toimintaohjelman myötä, jolla tavoiteltiin maahanmuuttajien kiinnittymistä suomalaiseen yhteiskuntaan. (Suurpää & Lepola 2001, 1-3.)

Maahanmuuttoasioiden hallinto on hajautettuna useaan eri paikkaan. Pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden monimuotoinen tilanne tarkoittaa sitä, että he tarvitsevat varsin monen eri hallinnonalan palveluita. Suomalaisen hallinnon ja niin myös näiden palveluiden taustalla on ajatus universalismista, eli siitä, että kaikille avoimet palvelut todella vastaavat kaikkien tarpeisiin. Universalismi kuitenkin unohtaa ihmisten erilaiset lähtökohdat ja valmiudet näiden palveluiden hyödyntämiseksi. On siis jokseenkin naivia ilmoittaa, että samat palvelut kattavat kaikkien tarpeet, mikäli edellytykset näiden palveluiden hyödyntämiseen kuitenkin puuttuvat. Perhetyötä maahanmuuttajataustaisten perheiden kanssa tehneiden näkökulmasta tämä näyttäytyykin suurimpana perheiden vaikeuksien syynä (Ikäläinen, Martiskainen & Törrönen 2003, 53).

Pakolaiset ja turvapaikanhakijat eivät muodosta homogeenista ryhmää. Osa on saanut vastaanottokeskuksissa perustietoja ja -taitoja suomalaisessa yhteiskunnassa selviämiseksi kun taas esimerkiksi perheenyhdistämisen kautta tulleet ovat jääneet

vaille näitä perustietoja (Ikäläinen, Martiskainen & Törrönen 2003, 47). Tähän vaikuttaa myös aika, jolloin Suomeen on tultu ja suomalaisen yhteiskunnan valmiudet ottaa vastaan pakolaisia ja tarjota tarvittavia perusvalmiuksia. Perhoniemen ja Jasinskaja-Lahden tutkimuksessa todettiin sopeutumisen ja kotoutumisen etenevän hitaasti, jopa vuosikymmenen. Kielitaito ja työllisyys ovat kuitenkin keskeisiä henkisen sopeutumisen ja kotoutumisen edistäjiä. Kielikursseille ja ammatilliseen koulutukseen on kuitenkin vaikea päästä, eikä kaikille halukkaille aina löydy paikkoja. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2007, 29–31.)

## **2.4 Maahanmuuttajataustainen perhe**

Maahanmuuttajataustaisten perheiden ja varsinkin lasten näkökulmasta vanhempien kotimaa ja sen historia muuttuvat hiljalleen varsin kaukaisiksi asioiksi kosketuspinnan heikentyessä. Kuitenkin kasvatuksen, myös vanhempien kokemuksen, kautta maa ja sen historia on jatkuvasti läsnä eri tasoillaan. Sanotaan myös, että kukaan ei ole niin suomalainen kuin ulkosuomalainen. Etäisyys kotoa vaatii rakentamaan oman identiteetin uudelleen ja kotimaan hyvät puolet ja rakkaat muistot luontaisesti korostuvat.

Nuoruuteen kuuluu oman identiteetin etsiminen ja minuuden muodostus. Maahanmuuttajanuorelle siihen saattaa kuulua myös protestointi vanhempien kulttuuria ja normistoa kohtaan. Kasvun, muutoksen ja oppimisen elämänvaiheessa lapset ja nuoret ovat voimakkaimmin alttiita erilaisten elämäntapojen ja arvojen kohdatessa (Anis 2008, 15). Asiantuntijat kuvaavat usein maahanmuuttajataustaiset nuoret elämään kahden kulttuurin välimaastossa, mutta nuoret itse eivät tätä kokemusta kuitenkaan aina pidä edes maininnan arvoisena (Honkatukia & Suurpää 2007, 67).

Merja Anisin (2008, 69) tutkimus lastensuojelun asiakkaiden ja työntekijöiden vuorovaikutuksesta maahanmuuttajaperheiden kanssa nostaa esiin Somaliasta muuttaneen nuoren miehen pohdinnan aiheesta: ”Meillä on kaksi eri kulttuuria, mitkä erottavat... pitää ottaa kantaa suomalaiseen kulttuuriin ja kantaa somalikulttuuria, molempia, ja... täytyy käyttää eri painotasoilla sillä tavalla, et täytyy käyttää suomalainen kulttuuri kun sä oot suomalaisten kanssa, sitten taas kun oot kavereitten ja noitten

tykönä, niin oma kulttuuri painaa niin totta kai siinä on ero.” Anis uskoo nuorten joutuvan kehittämään selviytymiskeinoja omassa monikulttuurisessa ympäristössään, jossa tausta on tärkeä, mutta suomalaisuuden oppiminen välttämätöntä. Itse uskon, että perheen lapset jakavat kokemuksen tästä ristiaallokosta ja se varmasti peilautuu koko perheeseen.

Vanhempien sopeutumisvaikeudet, valtaväestöön verrattuna keskimäärin heikompi koulutustausta sekä suuremmat työttömyys- ja avioeroluvut heikentävät maahanmuuttajataustaisten lasten mahdollisuuksia tasapainoiseen kehitykseen (Ikäläinen, Martiskainen & Törrönen 2003, 13). Nämä vaikuttavat myös perheiden hyvinvointiin kokonaisuutena. Mahdolliset koulunkäynnin ongelmat, kahnaukset lain kanssa, yksinhuoltajuus sekä fyysisen ja psyykkisen terveyden ongelmat rasittavat vanhempien jaksamista, jolloin selviämisestä tulee entistä haastavampaa. Maahanmuuttajien kanssa työskennelleiden perhetyöntekijöiden kokemusten mukaan monissa perheissä oli huono-osaisuuden lisäksi syrjäytymisen elementtejä kuten varattomuutta ja heikentyneet valmiudet oman elämän hallintaan. (emt. 51–52.)

Honkatukian ja Suurpään (2007, 68) tutkimuksessa rikoksiin syyllistyneet monikulttuuriset nuoret miehet kertovat siitä, kuinka he eivät aina jaa vanhempiensa kanssa tietoa omasta elämästään ja erityisesti kohtaamistaan ongelmista. Nuorten syinä ovat niin häpeä kuin lojaalisuus vanhempia kohtaan. Vanhempia ei haluta kuormittaa enempää ja siksi kokemuksia pidetään salassa. Samaan aikaan Ikäläisen, Martiskaisen ja Törrösen (2003, 101) haastattelemat somalivanhemmat totesivat haluavansa tiiviimmin mukaan lastensa elämään. Huoli esimerkiksi lasten koulunkäynnistä vaivaa vanhempia ja samalla epätietoisuus lasten toiveista kouluun pidettävän yhteyden suhteen. Vanhempia painaa myös pelko lasten kunnioituksen menettämisestä vanhempien syrjäytyessä työttömyyden ja kielitaidottomuuden vuoksi.

Maahanmuuttajataustaiset nuoret ovat myös usein rikosten uhreja. Nuoret joutuvat kiusatuiksi ja rasisen kohtelun kohteeksi. (Honkatukia & Suurpää 2007, 4-5.) Myös perhetyössä tulivat esiin perheen miesten rasiset kokemukset. Perheenjäsenillä ei välttämättä riittänyt luottamusta siihen, että suomalaiset viranomaisetkaan toimivat täysin tasapuolisesti heitä kohtaan. Toisaalta monet viranomaiset eivät näe rasismien olemassaolon mahdollisuutta omassa toimintaympäristössään universalismin periaat-

teiden vallitessa (Honkatukia & Suurpää 2007, 7). Vaikka tavoitteena on kaikkien, myös eri etnisten ryhmien, kohtaaminen yksilöinä tasavertaisesti, jää huomiotta näiden ryhmien erityisyys ja käytössä on valtaväestölle kehitetyt menetelmät. Maahanmuuttajan tuleekin sopeutua tilanteeseen, voidakseen hyötyä ja hyödyntää suomalaisen yhteiskunnan tarjoamia palveluja. Mikäli asiakkaiden ja eri asiakasryhmien erilaisuutta ei huomioida jäävät kotoutumisen sekä kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen ongelmat yksittäisen työntekijän ammattitaidon ja motivaation varaan. (Ikäläinen, Martiskainen & Törrönen 2003, 25–27.)

Maahanmuuttajataustaiselle nuorelle ja hänen perheelleen etnisyys voi yksittäisen henkilön tekojen vuoksi muuttua taakaksi paitsi koko yhteisölle myös valtaväestön silmissä samaan ryhmään sopiville (Honkatukia & Suurpää 2007, 70). Yhteiskunnallisessa keskustelussa, erityisesti tietoverkoissa, tarjotaan nimenomaan etnisesti valtaväestöstä poikkeaville pieniinkin rikoksiin sortuville soveltuvaksi rangaistukseksi karkotusta. Karkotuksen uhkakin on rangaistus monelle nuorelle: karkotus maahan, johon ei ole minkäänlaista sidosta. Poliittisesti hyväksyttynä käytäntönä karkotus vihjaa siihen, että muut ovat koeajalla. Yhteiskuntaan kiinnittyminen on tällöin hankalampaa ja yhteisön jäsenyydestä ulos suljettujen on epäilemättä vaikeaa motivoitua enempien rikosten toteuttamattomuudesta. (Honkatukia & Suurpää 2007, 4–5.)

Työn pohjana olevat kokemukset muodostuvat perhetyöstä yhden maahanmuuttajaperheen kanssa. Laitokseemme sijoitettiin perheen vanhin poika. Perheen vanhemmat ovat muuttaneet Suomeen Saharan eteläpuolisesta Afrikasta, ei kuitenkaan Etelä-Afrikasta. Lapset ovat pienestä pitäen eläneet kahden kulttuurin elämää.

Vanhempien kotoutumisen suomalaiseen yhteiskuntaan ei voi sanoa olleen kovin onnistunutta. Suomalainen kotouttamispolitiikka ja maahanmuuttolainsäädäntö on pitkältikin muodostunut heidän saapumisensa jälkeen. Kumpikaan vanhemmista ei puhu paljoakaan suomea, mutta sen sijaan hyvää englantia. Vanhemmat ovat olleet pitkään työttöminä. Molemmilla on kuitenkin kova kiinnostus työllistyä ja he ymmärtävät työn merkityksen ympäröivään yhteiskuntaan sopeutumisessa.

### 3. KULTTUURIENVÄLINEN VUOROVAIKUTUS

Arkisessa puheessamme kulttuuri keskittyy taiteisiin. Kulttuuri käsittää kuitenkin myös kaiken sen tiedon, uskomukset ja arvot, joiden kautta jäsenämme kokemaamme ja johon pohjaamme toimintamme, tulkintamme ja valintamme. Globalisaation ajassa, ihmisten matkustaessa ja koko maailman uutisten ollessa vain yhden klikkauksen takana tietoverkoissa, kulttuuri muuttuu ja uusiutuu jatkuvasti yksilöiden ja yhteisöjen vuorovaikutuksessa (Ikäläinen, Martiskainen & Törrönen 2003, 18).

Etnisyys voidaankin nähdä myös yksilön sisäisenä ominaisuutena, jonka pohjalta jäsenämme itsemme suhteessa muihin, yksilöinä tai ryhmänä. Ryhmiä voidaan vertailla omasta tai tarkasteltavasta kulttuurista käsin, eli etnosentrisesti tai kulttuurirelativistisesti. (Emt. 17–25.) Ympäröivää maailmaa tarkastellessamme tarkasteluamme värittää etupäässä juuri oman kulttuurin näkökulma ja toiseutta tarkastellaan ja arvioidaan siitä käsin, jolloin uuden jäsentäminen on helpompaa. Tietoisesti panostaen on mahdollista kuitenkin pyrkiä pääosin kulttuurirelativistiseen näkökulmaan siten, että toiseuteen on mahdollista suhtautua avoimesti ja välttää arvottamista tarkasteltaessa uutta kulttuuria. Lastensuojelun perhetyössä Suomessa on tärkeää edistää maahanmuuttajataustaisen perheen kotoutumista ja suomalaiseen kulttuuriin ja yhteiskuntaan sopeutumista siten, että perheen omat kulttuurit toimivat voimavarana ja tukena eikä paikallinen kulttuuri enää ole este jokaisen arkisen asian toimittamisessa. Perhetyöntekijän pitää kyetä tasapainottelemaan etnosentrismin ja kulttuurirelativismien välillä. Liian paljon kumpaakaan ei ole hyväksi.

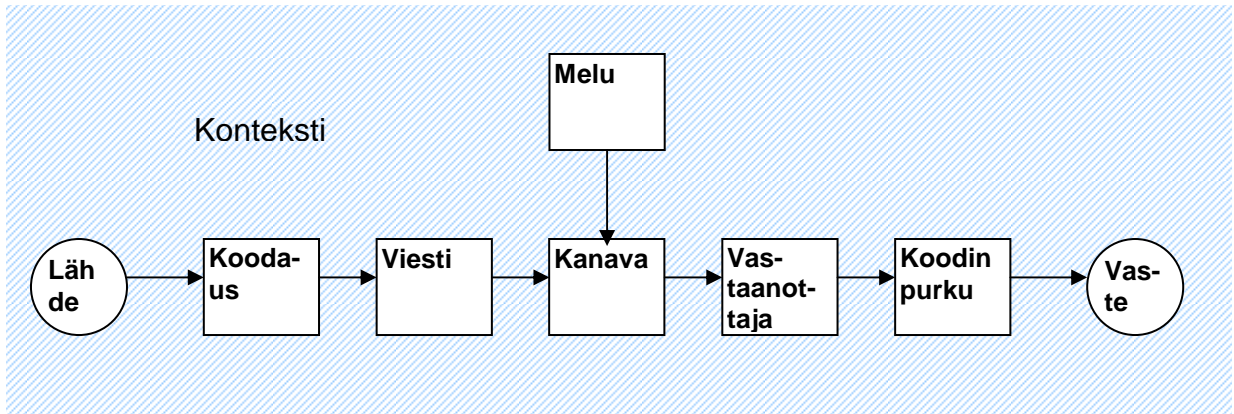
Kulttuuria voidaan käyttää myös välineenä vuoropuhelun tasapuolistamiseksi asiakkaan kanssa. Työntekijä voi kutsua asiakkaan vertailevaan keskusteluun, jonka kautta on mahdollista saada tietoa asiakkaan kokemuksista, elämästä ja kulttuurisidonnaisen symboliikan käytön tavoista. Työntekijä voi näin myös edistää omaa tietoisuuttaan kulttuurin merkityksistä ja välttää ongelmien selittämistä liikaa yksinkertaistaen. (Anis 2008, 4.) Aito kohtaaminen edellyttää työntekijältä asiakkaan ja omien arvojen yhtäläisyyksien ja eroavaisuuksien arviointia sekä päämäärien tuntemista. Työntekijän ammatillisuus vaatii kykyä säädellä omaa toimintaa erilaisista arvo- ja päämäärälähtökohdista käsin. (Åstedt-Kurki 2008, 142.) Tulkitsemme saamaamme

tietoa kulttuuripääomamme avulla, joten vuorovaikutustapojen arviointiin ja erityisesti toimivien vuorovaikutustapojen etsimiseen on hyvä panostaa. (Anis 2008, 75.)

Kulttuurienvälistä vertailua tehtäessä on usein hyvä muistaa, että sosioekonominen asema sekä asuinpaikka, maalla vai kaupungissa, saattavat määritellä yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia paljon merkittävämmässä määrin kuin asuminen jonkin valtion alueella. Saattaa siis olla, että Saharan eteläpuolisessa Afrikassa tai Suomessa kaupungissa asuvilla on enemmän yhteisiä kulttuurisia piirteitä kuin samassa maassa kaupungissa ja maalla asuvilla. Esimerkiksi Senegalissa lähes jokaisessa kodissa on sähkö kaupungissa, mutta maalla tuskin kenelläkään, ja Etiopiassa vastaava tilanne on suhteessa veden saantiin kodin läheltä. (United Nations 2007, 88).

### **3.1 Kommunikaatiosta**

Kulttuuri on kuin ohjelmisto, jota ihmiset käyttävät jatkuvasti tulkitakseen ympäröivää maailmaa. Näissä tilanteissa kulttuurin määrittelyyn kuuluvatkin olennaisesti oletukset, arvot ja normit, jotka tiettyyn kulttuuriryhmään kuuluvat ihmiset jakavat. Kulttuurien erilaisuuden huomaa useimmiten vain törmätessään toisenlaista kulttuuria edustavaa ihmiseen tai ilmiöön. (Gillert, Haji-Kella, de Jesus Cascão Guedes, Raykova, Schachinger & Taylor 2007, 18) Voitane siis hyvinkin kysyä, esiintyykö kulttuuria vain vuorovaikutuksessa muiden kulttuurien kanssa. Kieltä käyttäessämme tiivistämme jatkuvasti viestimme ja tarkoituksemme varsin lyhyisiin toteamuksiin. Tiivistäessämme koodaamme viestin omalla koodiavaimellamme: kokemuspohjallamme, kulttuurillamme, kiinnostuksen kohteillamme ja niin edelleen. Vastaanottaja pyrkii avaamaan viestimme omalla avaimellaan, joka sisältää erilaisia kokemuksia ja mielenkiinnon kohteita. Vastaanottajalla on mahdollisuus ymmärtää meidän viestimme edes suurin piirtein tarkoittamallamme tavalla vain, mikäli hän tuntee meidät riittävän hyvin. (Pearson & Nelson & Titsworth & Harter 2003, 19)



Kuvio 1. Kommunikaation komponentit. (Jandt 2007, 33.)

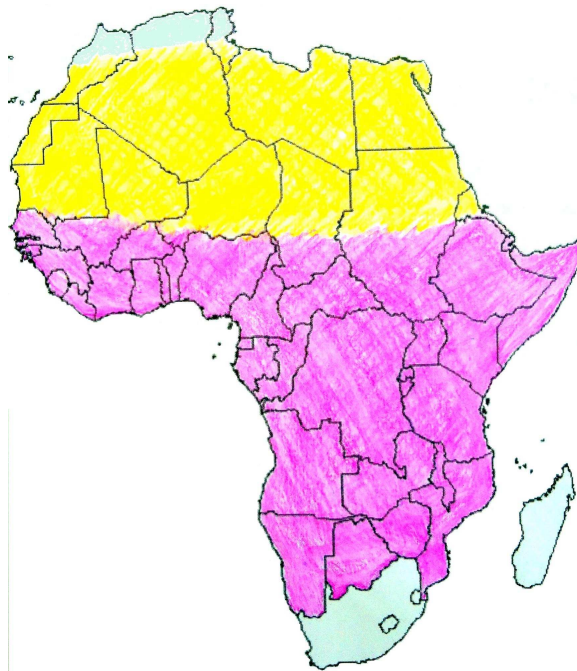
Kommunikaatiosta on erotettavissa useita elementtejä. Viestin alullepanija, viestin lähde, muotoilee ajatuksensa oman koodiavaimensa avulla symboliksi, kuten sanoiksi tai kuvaksi, mistä muodostuu välitettävä viesti. Vastaavasti vastaanottaja purkaa symbolin omalla koodiavaimellaan ja toimii sen mukaisesti. Koodiavainten erilaisuuden lisäksi häiriötä aiheuttaa kanavaan, kuten kasvokkaisviestintään, kohdistuva melu, eli ympäristön äänet ja valot, tai vaikka väsymys. Viestinnän ympäristöllä, kontekstilla, on myös vaikutuksensa. Suuressa salissa ei välttämättä ole luontevaa käydä arkista, läheisyyttä luovaa keskustelua. (Jandt 2007, 32–35.)

Konstruktivistisessä vuorovaikutusmallissa katse kohdentuu viestin kulkusuuntien lisäksi siihen, mitä viestijöiden mielissä tapahtuu: tulkintaa. Kun ymmärretään viestien tulkinnanvaraisuus, nähdään myös tarve niiden merkityksistä keskustelemiselle. (Pearson jne. 2003, 23.)

Vuorovaikutuksen haasteena onkin jatkuvasti tarkkailla keskustelukumppania ja kyseenalaistaa viestin perillemeno. Erityisesti pääpiirtein yhtenäisen yhteisen ymmärryksen luominen vaatii sitä enemmän aikaa mitä suuremmiksi voidaan kokemuspohjien erilaisuudet arvioida. Kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa erot voivat joskus tuntua jopa ylitsepääsemättömän suurilta.

### 3.2 Saharan eteläpuolinen Afrikka

Afrikan historia on täynnä verisiä tarinoita valloittajista siitä lähtien kun maanosa tuli eurooppalaisten tietoisuuteen. Eurooppalaiset siirtomaavallat jakoivat maanosan keskenään viivottimella rajat vetäen. Siirtomaavaltojen pääasiallisena intressinä oli saada valloituksistaan mahdollisimman suuri tuotto, jota haettiin orjakaupalla, pakko-työllä, epäoikeudenmukaisilla sopimuksilla ja alkuperäiskansojen alueomistuksia rajoittamalla. Siirtomaiden toiminnan jouduttua vastatuuleen afrikkalaiset valtiot joutuivat kylmän sodan suurvaltapelin pelinappuloiksi ja toisaalta tuuliajolle koko hallinnollisen infrastruktuurin puuttuessa. Afrikka on ainoa maanosa, jossa nälkää kokevien määrä on jatkuvasti kasvussa. Kroonisesta ruokapulasta kärsivien määrä kasvoi vuosituhaten vaihteessa kolmessa vuodessa yli kaksinkertaiseksi, kahteensataan miljoonaan (United Nations 2007, 79).



Kuvio 2. Saharan eteläpuolinen Afrikka.

Heikommille maille vapaa kauppa on tuskin koskaan ollut oma valinta vaan esimerkiksi Bretton Woods -instituutioiden tuen saantivaatimukseen kuuluva rakenneuudistus. Suurin osa maailman maista, joilla on ollut mahdollisuus valita, ei ole valinnut

vapaata kauppaa kuin lyhyiden ajanjaksojen verran. Käytännöllisesti katsoen kaikki taloudellisesti menestyneet valtiot ovat saavuttaneet nykyisen tilanteensa maailmantalouden valikoivalla ja strategisella integraatiolla hallitsemattoman globaalin integraation sijaan. Kehitysmaiden tilanne on ollut merkittävästi parempi esimerkiksi valtiojohtoisen teollistumisen aikaan, jolloin mailla on ollut vahva poliittinen autonomia. Globaalia historiaa on kirjoitettu uudelleen siinä määrin, että rikkaan pohjoisen ihmiset eivät enää näe kaksinaismoralismia vaatiessaan vapaata kauppaa ja vapaita markkinoita kehitysmailla. (Ha-Joon 2008, 16–38.)

Toyin Falolan (2004, 3–5) kuvaa nuorison elämää Afrikassa. Vanhempien kunnioittaminen on tärkeää ja kunnioitusta osoitetaan kunnioittavalla kielenkäytöllä ja tavoilla, tottelevaisuudella sekä askareiden toimittamisella. Nuoret tuntevat sukulaisensa, vaikka asuisivatkin ydinperheissä. Vanhemmat valvovat nuoria tarkasti. Yleinen näkemys on, että nuorten käytös vaikuttaa perheen kunniaan ja maineeseen. Useat nuoret puhuvat vähintään kahta kieltä: äidinkieltään sekä laajemmin puhuttua kieltä. Länsimaista ja erityisesti yliopistokoulutusta arvostetaan erittäin paljon sen takaaman työllisyyden vuoksi.

Afrikka on laaja ja erittäin monimuotoinen alue. Afrikassa on 56 valtiota ja noin 2000 etnistä ryhmää. Saharan etelä- ja pohjoispuolella kulttuurit eroavat kuitenkin toisistaan merkittävämmän kuin kulttuurit näiden maantieteellisten alueiden sisällä. Tästä huolimatta on syytä muistaa, että yhteisöt ja yhteiskunnat eroavat toisistaan niin järjestäytymisen muotojen kuin taloudellisten rakenteiden suhteen. Yhteisökeskeiset, polykroniset ja korkea-kontekstiset kulttuurit ovat yleisempiä Afrikassa. (Van der Veur 2003, 78–85.)

Afrikan pääuskontoja ovat islam ja kristinusko. Pääuskontoihin voi myös sekoittua merkittävässäkin määrin perinneuskontojen elementtejä. Afrikkalaiset perinneuskonnot vaikuttavat näin moniin afrikkalaisiin edelleen. Afrikkalaisten suhtautuminen uskontoon eroaa merkittävästi suomalaisesta. Suomalaiselle uskonto on useimmiten taustalla oleva arvopohja, joka vaikuttaa sitä kautta elämäämme, mutta afrikkalaiset todella elävät uskossaan eikä se ole erotettavissa ihmisestä tai elämästä. (Van der Veur 2003, 81.)

Jatkossa viitatessani Afrikkaan, tarkoitan nimenomaan Saharan eteläpuolista Afrikkaa, johon ei kuitenkaan lasketa mukaan Etelä-Afrikkaa maan historian erotessa selkeästi muista alueen maista.

### 3.3 Kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen perusmalli

Kulttuurienvälisen tutkimuksen uranuurtajana Geert Hofsteden malli kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen peruselementeistä on keskeinen. Hofstede jakaa elementit neljään keskeiseen ryhmään: yksilöllisyyden ja yhteisöllisyyden suhde, eli missä määrin yksilö on itse vastuussa omasta elämästään ja missä määrin hän voi odottaa siihen yhteisöltä tukea; maskuliinisuuden ja feminiinisuuden suhde, eli kuinka tiukat sukupuoliroolien rajat ovat ja onko niistä hyväksytyä poiketa; valtaetäisyys puolestaan kertoo, miten vallan epätasaiseen jakautumiseen suhtaudutaan; sekä epävarmuuden sietokyky, eli siedetäänkö epätasumallista ilmaisua ja epätäydellisiä tietoja asioiden edistämiseksi. (Gillert ym. 2007, 20–22, Jandt 2007, 159.)

Hofstede lisäsi myöhemmin malliinsa suhteen aikaan: puhutaanko menneestä, nykyisyydestä vai tulevaisuudesta. (Gillert ym. 2007, 20–22.) Toinen uraa uurtava kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen tutkija Edward T. Hall tarkastelee aikaa hieman toisella tavalla. Hallin mallissa ajan tarkastelu jakautuu aikaa lineaarisesti eteenpäin jatkuvana käsitteleviin ja nykyhetkessä eläviin, aikaa joustavana käsitteleviin. (Hall 2003, 262.) Hofstede näkee ajan lähinnä arvojen ja yhteisön jatkumoa ylläpitävänä elementtinä, kun taas Hallin tarkastelukulma pureutuu nimenomaan aikakäsityksen arkisiin käytännön toimintatapoihin vaikuttaviin eroihin. Oman työni kannalta aikakäsityksen tarkastelu nimenomaan Hallin näkökulmasta on keskeisempää.

Hallin kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen mallissa on monia mielenkiintoisia näkökulmia. Henkilökohtainen tila ja sen tarpeiden erilaisuus on hyvä huomioida uusia ihmisiä tavattaessa, ihmisen eleitä tulkiten havaitsee mikä tälle on miellyttävä tila; useimmat ottavat askeleen taaksepäin liian lähelle tullessa. Tähän nähdäkseni liittyy myös reviiirikäyttäytyminen, sillä oma työpiste tai muu omaksi koettu paikka (koti

tai auto) on ihmisen turvallisuudentunteelle keskeinen. (Hall & Hall 1990, 10–11; Gillert ym. 2007, 23.)

Viestintää koskevassa pohdinnassa Hallit ovat omasta näkökulmastani mielenkiintoisimmalla alueella. Olemmeko vastaanottavaisempia hitaille vai nopeille viesteille? Riittävätkö meille iskevät otsikot vai tarvitsemmeko enemmän aikaa ja tietoa? Suhde viestien nopeuteen kertoo myös nopeudestamme tutustua uusiin ihmisiin. Viestien kontekstiriippuvuus on myös varsin mielenkiintoinen näkökulma, joka sivuaa Hofsteden mallia epävarmuuden ja -tietoisuuden sietämisen suhteen. Näkökulmassa on kysymys siitä, miten paljon yksilö jatkuvasti päivittää tietojaan häntä kiinnostavista ihmisistä ja asioista ja miten paljon hän tällöin toistaa niitä kommunikoidessaan muiden kanssa. Mikäli yhteisön oletuksena on, että kaikki ovat hyvin perillä varsin laajasti eri asioista, ei viestiin tarvitse lisätä runsaasti taustoittavaa tietoa. Kontekstiriippuvuuden huomiotta jättäminen altistaa erityisen helposti väärinymmärryksille. (Gillert ym. 2007, 23.)

Opinnäytetyöni kannalta keskeisimmiksi kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen elementeiksi koen Hofsteden neljä peruselementtiä täydennettynä Hallin aikakäsityksellä sekä kontekstisidonnaisuudella, joita käsittelen tarkemmin alla. Suomalainen ja afrikkalainen kulttuuri eroaa kuitenkin selkeästi neljällä näistä kuudesta kulttuurienvälisen viestinnän osa-alueesta. Epävarmuuden sietokyvyssä suomalaisilla ja afrikkalaisilla ei ole merkittävää eroa, eli epävarmuudesta muodostuu yhtäläinen stressitekijä molempien kulttuurien edustajille. Kulttuurin maskuliinisuuden ja feminiinisuuden näkökulmasta kulttuureissamme on selkeitä eroja, mutta kaikki silti painottuvat feminiinimpien kulttuurien puoleen. Suomen ja Saharan eteläpuolisen Afrikan vuorovaikutuskulttuurit eroavat suhteessa individualismiin ja kollektivismiin, valtaetäisyyteen, kontekstisidonnaisuuteen ja aikakäsitykseen.

### **3.3.1 Yksilö- vs. yhteisökeskeinen kulttuuri**

Yksilökeskeisessä kulttuurissa arvostetaan yksilön vapautta, valintoja, yksilöllisyyttä ja itsenäisyyttä. Tällöin minä tulee aina ennen meitä. Individualistisen kulttuurin mais-

sa arvostetaan kilpailua, yksityisomistusta ja omaa mielipidettä muiden näkemyksistä riippumatta. Tällaisen yhteiskunnan kasvatti jättää perheen taakseen tavoitellakseen omia unelmiaan, vaihtaa lojaaliutensa työyhteisöön rajatuksi ajaksi saavutettuja etuja vastaan, liittyy ja eroaa yhteisöistä omien lähtökohtiensa ja tarpeidensa pohjalta. Individualistisissa maissa avioerot ja laittomuudet ovat yleisiä. (Pearson jne. 2003, 217–219.) Suomi on yksilökeskeinen kulttuuri, vaikkakaan ei, Hofsteden tutkimuksen aikaan 2001, ole yhteisön arvoa ja merkitystä vielä kokonaan unohtanut. (Jandt 2007, 161.)

Yksilökeskeisissä yhteiskunnissa lähdetään siitä oletuksesta, että kukin huolehtii omista asioistaan, minun asiani eivät kuulu muille, eivätkä vastavuoroisesti muiden asiat minulle. (Gudykunst & Lee 2001, 27) Tämä esimerkiksi nostaa lastensuojeluilmoituksen tekemisen kynnyksiä, mitä Suomessa on jouduttu lainsäädännöllä madaltamaan velvoittamalla kaikki lasten ja nuorten kanssa tekemisissä olevat aikuiset, erityisesti ammattilaiset, ilmoituksen tekemiseen.

Yhteisökeskeisissä, kollektivistisissa, kulttuureissa puolestaan yhteisö ja ihmisten väliset suhteet ovat kaiken keskiössä. Sitoutumista perheeseen, heimoon, klaaniin arvostetaan yli kaiken. Ihmiset ovat pääosin uskollisia puolisolleen, työnantajalleen, yhteisölleen ja maalleen. Yhteistyö on kollektivistisissa yhteiskunnissa arvostettua. Yhteisön määrittämät sosiaaliset normit ja velvollisuudet ovat tärkeämpiä kuin yksilön mielipiteet. (Pearson jne. 2003, 219.) Yhteisökeskeisissä kulttuureissa ihmiset saattavat hyvin kokea tyytyväisyyttä kuuluessaan johonkin ja tiedosta mihin kuuluvat. (Jandt 2007, 162)

Suurin osa Afrikan kulttuureista perustuu kollektivismiin, jossa ryhmän etu on tärkeämpi kuin yksilön etu. Toimintamalli perustuu ryhmän selviytymiseen karuissa olosuhteissa, jolloin ihmiset olivat riippuvaisia yhdessä asumisesta ja toimimisesta. Afrikassa kollektivismi perustuu laajennettuun perheeseen, joka on tärkeä jokaiselle perheen jäsenelle. Vanhin lapsi saattaakin kokea velvollisuudekseen maksaa nuorempien sisarusten koulumaksut. Avioliitto on Afrikassa ollut kahden suvun välinen liitto, joka on edistänyt molempien sukujen asemaa ja selviytymistä. (Van der Veur 2003, 82–83.)

### **3.3.2 Maskuliinisuus ja feminiinisyys**

Hofsteden määrittelyssä kulttuurien maskuliinisuus ja feminiinisyys pohjaa miesten ja naisten roolien erottelun voimakkuuteen. Maskuliinisessa kulttuurissa korostuvat kunnianhimo, kilpailuhenkisyys ja materialistisuus. Työelämässä johdolta odotetaan päättäväistä ja voimakasta asennetta. Feminiinisessä kulttuurissa puolestaan sukupuolten rooliodotuksissa on enemmän joustoa. Kulttuurissa painottuu elämän laatu, sosiaaliset suhteet sekä heikommista huolehtiminen, solidaarisuus. Johtaja on useimmiten konsensushakuinen. Kulttuuripiirteet liittyvät yhtäläillä molempiin sukupuoliin. (Jandt 2007, 171–172.)

Suomessa sekä Saharan eteläpuolisessa Afrikassa rooliodotuksissa on keskimääräistä enemmän joustoa. Länsi-Afrikka puolestaan on maskuliinisin tarkasteltavista alueista. Kuitenkin kaikilla alueilla feminiiniset kulttuuripiirteet ovat selkeitä. (Jandt 2007, 171–172.) Afrikasta Suomeen tulleen perheen kannalta tämä epäilemättä helpottaa sopeutumista ja arjen hallintaa. Vanhempien motivaatio ja sitoutuminen sekä kulttuurin kautta hyväksytyksi koetut toimintatavat auttavat erityisesti isää omaksumaan uusia rooleja oman perheensä parhaaksi.

### **3.3.3 Valtaetäisyys**

Valtaetäisyys kuvaa miten yhteisö on valmis hyväksymään, ja jopa odottamaan, ihmisten välistä epätasa-arvoa ja vallan epätasaista jakaantumista. Korkean valtaetäisyyden maissa lasten oletetaan käyttäytyvän kunnioittavasti vanhempiaan kohtaan sen sijaan, että oletetaan heidän olevan tasa-arvoisia ja myös oikeutettuja ilmaisemaan mielipiteensä. (Jandt 2007, 172–174.) Afrikkalaisissa kulttuureissa vanhempien kunnioittaminen on hyvin voimakas arvo. (Van der Veur 2003, 85)

Työelämässä valtaetäisyys on näkyvissä esimerkiksi johdon saavutettavuudessa. Mikäli esimiehiä on helppo tavata ja työntekijöitä konsultoidaan työhön liittyvissä kysymyksissä, on valtaetäisyys matala. Valtaetäisyys kertoo siis myös yhteisön näkemyksestä hierarkkisuuteen, eli siihen onko päätöksenteko tasa-arvoista vai hyvin johtajakeskeistä. (Jandt 2007, 172–174; Gillert ym. 2007, 21.) Perhetyössä työntekijän

on tärkeää huomioida erot valtaetäisyydessä. Matalan hierarkian suomalainen olettaa tasaveroisuutta keskusteluissa, vaikka kohdatessaan korkeamman valtaetäisyyden kulttuurista tuleva, on syytä olla tavanomaista aloitteellisempi. Valtaetäisyys voi myös antaa viitteitä siitä, miten varallisuus yhteiskunnassa on jakaantunut. Matalan valtaetäisyyden maissa varallisuus on jakaantunut tasaisemmin ja siihen pyritään. (Jandt 2007, 172–174.)

Suomi sijoittuu tutkimuksen mukaan varsin matalan valtaetäisyyden maihin. Länsi-Afrikassa valtaetäisyys on hyvin korkea ja Itä-Afrikassa hieman matalampi jääden kuitenkin varsin kauas suomalaisesta. (Jandt 2007, 173.)

### **3.3.4 Epävarmuuden sietokyky**

Epävarmuuden sietokyky mittaa, miten epävarmat ja tuntemattomat tilanteet koetaan uhaksi. Epävarmuutta heikosti sietävä kaipaa ennakoitavuutta ja sääntöjä. Kulttuurit, joissa epävarmuuden sietokyky on heikko, ovat yleensä aktiivisia, aggressiivisia, tunteellisia, turvallisuushakuisia ja suvaitsemattomia. Opettajien oletetaan tietävän vastaukset kaikkeen ja työelämässä on korkea työmoraali, jossa täsmällisyyttä ja tarkkuutta arvostetaan. Kulttuureissa, joissa epävarmuutta siedetään paremmin, toimitaan pohdiskelevammin ja rennommin ja täsmällisyys sekä tarkkuus ovat asioita, joita pitää opetella. (Jandt 2007, 174–175.)

Suomi, läntinen ja itäinen Afrikka sijoittuvat kaikki Hofsteden tutkimuksessa hyvin lähekkäin suhteessa epävarmuuden sietokykyyn ja sen välttelyyn. Siedämme kaikki epävarmuutta jonkin verran, mutta kaipaamme kuitenkin enemmän varmuutta ja sääntöjä ja meille aiheutuu lähes yhtä runsaasti stressiä ollessamme epätietoisia ja epävarmoja. (Jandt 2007, 175.)

Vuorovaikutukseen ja sosiaalisiin tilanteisiin perustuvassa työssä olemme jatkuvasti epävarmuuden tilassa pohtien sitä olemmeko ymmärtäneet asiakkaan tilanteen ja kertomukset oikein, olemmeko ohjanneet asiakasta hänelle ja hänen perheelleen parhaaseen suuntaan ja tärkeimpiin pohdinnan aiheisiin. Vastaavasti perheelle asiakkuus on voimakas kriisitilanne, jossa omat voimavarat ja mahdollisuudet vaikuttaa

tilanteeseen ovat koetuksella. Epävarmuuden sietokyky joutuu kuitenkin aivan uudella tavalla koetuksille kun yhtälöön lisätään se, ettei yhteinen kieli ole kummankaan osapuolen äidinkieli ja hyvin erilaiset lähtökohdat ja valmiudet ymmärtää suomalaisen yhteiskunnan, yhteisen toimintaympäristömme, toimintaa ja tapaa toimia.

### **3.3.5 Aikakäsitys**

Aika ei ole kaikille sama. Suomalaiset, ja suuri osa läntistä maailmaa, näkee ajan lineaarisena ja jossa asiat tapahtuvat yksi kerrallaan, kukin vuorollaan. Aika on siis kallisarvoinen resurssi, jota ei riitä tuhlattavaksi. Ajan voi kuitenkin nähdä kokonaisvaltaisemmin, jolloin samanaikaisesti voidaan tehdä useita asioita. Tällainen aikakäsitys on vallalla muun muassa Afrikassa ja latinalaisessa Amerikassa. Hall on nimenyt nämä aikakäsitykset monokroniseksi ja polykroniseksi aikakäsityksiksi. (Gillert ym. 2007, 23–24, Hall 2003, 262.)

Polykronista aikakäsitystä voi kuvata olemisen tai hetkessä elämisen kulttuuriksi. Ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa oleminen on tärkeämpää kuin aikataulujen noudattaminen, ja tapaamiset hoidetaan joustavasti. Polykronisissa kulttuureissa ei rajata asioita ja ihmisiä kovin tarkasti; ruoan tuotanto ja lastenhoito eivät välttämättä ole toisensa poissulkevia toimia vaan lapset seuraavat vanhempiaan esimerkiksi peltoihin. (Van der Veur 2003, 84.)

Monokronisesta kulttuurista tulevalle polykronisen ihmisen epätasällisyys ja toisen ajan varaaminen itselle aiheuttaa ärtymystä ja se tulkitaan helposti huonotapaisuudeksi. (Hall 2003, 262–264.) Suomalainen kaipaa täsmällisyyttä ja pyrkii pitämään kiinni varatusta ajasta. Ystävällisesti ja hyvää tarkoittaen saatetaan ”näyttää konkreettisesti miten suomalaisessa yhteiskunnassa toimitaan.” Tällöin ei ymmärretä, eikä pyritä ymmärtämään, mistä toiminta johtuu, vaan toimitaan varsin etnosentrisesti, olettaen oman toimintatavan olevan se oikea. Viesti saattaa myös jäädä havaitsematta ja ymmärtämättä. Yhteiskunnassamme pärjäämisen kannalta polykronisenkin on tarpeen ymmärtää aikakäsitysten ero, mutta sen avaamiseen saatetaan tarvita apua.

Polykronisen aikakäsityksen etuna on sen keskittyminen ihmiseen ja asioiden loppuun saattamiseen. Kun tiukat aikatauluraamit eivät määritä milloin tehtävä on aloitettava ja lopetettava, voidaan keskittyä kohtaamaan toinen ihminen ja työskennellä niin kauan kuin on tarve. (Hall 2003, 262–263.) Itse koin myös useasti perhetyössä tilanteen, jossa keskustelu oli juuri pääsemässä kunnolla ja syvällisemmin vauhtiin, kun aikataulu määritti, että on aika lopettaa. Polykronisesta kulttuurista tuleva elää tilannetta koko ajan ja monokronisen tapa rajata voi tuntua keinotekoiselta.

### **3.3.6 Kontekstisidonnaisuus**

Vähäistä kontekstin tietämystä olettavissa kulttuureissa, kuten Yhdysvalloissa ja Skandinaviassa, viestintä on lähdekeskeistä. Aikomukset ilmaistaan selkeästi ja suoraan. Pääosa informaatiosta on välitettävä itse viestissä, jotta voidaan korvata puuttuva kontekstin tuntemus. Yksilöt arvostavat itsetuntoa, itsemääräämisoikeutta ja valtaa. (Pearson 2001, 219–220.)

Korkeaa kontekstintuntemusta edellyttävät kulttuurit ovat tavallisempia Tyynen valtameren rantavaltioissa Aasiassa sekä Keski- ja Etelä-Amerikassa. Afrikkalaiset kulttuurit ovat pääosin korkea-kontekstisen vuorovaikutuksen kulttuureja. Näillä alueilla vain välttämättömin tieto välitetään itse viestissä. Suurin osa informaatiosta on joko fyysisessä ympäristössä tai yksilön sisäistä tietoa, jolloin on tarpeen välittää vain vähäinen määrä tietoa puheessa. Viestin vastaanottajalta oletetaan ja kulttuuriin kuuluvana tällä onkin runsain mitoin pohjatietoa, jonka avulla viesti ymmärretään. Kulttuurissa on paljon jaettua tietoa ja ns. itsestäänselvyyksiä. Tyypillisesti kontekstin päivittämiseen myös käytetään runsaasti aikaa. Monissa korkean kontekstin kulttuureissa ihmiset välttävät ein sanomista ja kaikenlaista konfliktia viimeiseen asti. He saattavat jaella runsaasti kohteliaisuuksia ja olla äärettömän kohteliaita. (Pearson 2003, 220.)

Viestin vastaanottamisen eroista kertoo esimerkki ruoan erinomaisuuden välittämisestä sen tarjoajalle: matalan kontekstin kulttuurissa asia pitää ilmaista suoraan sanoen kun korkea-kontekstisessä kulttuurissa riittää kun nähdään, että ruoka kelpaa vieraille. Korkean kontekstin kulttuureihin kuuluu myös se, että korkeassa asemassa

oleva henkilö on henkilökohtaisesti ja käytännössä vastuussa alaistensa toimista. Asema ja valta tuovat myös laajan vastuun. (Van der Veur 84–85.)

### 3.4 Kielitaito

Vaikka kulttuurienvälisen viestinnän teoriaan ei kielitaitoa olekaan määritetty yhdeksi vaikuttavaksi tekijäksi, on sillä käytännön kohtaamisissa kuitenkin oma, varsin suuri merkityksensä. Ilman yhteistä kieltä kohtaaminen jää väistämättä pinnalliseksi. Asiakasperheen kanssa työskennellessämme käytimme vuorovaikutuksessa lapsen kanssa suomea, vanhempien kanssa englantia ja, milloin halusimme kaikkien kykenevän osallistumaan keskusteluun yhtä aikaa, saimme avuksi tulkin.

Tulkin kanssa järjestettyjä tapaamisia asiakkuuden aikana oli kymmenkunta. Käytännössä tulkkaukset saattaa hieman vähentää keskustelujen spontaaniutta, mutta toisaalta myös edistää osallistujien itsehillintää ja lisätä oman panoksen harkintaa. Tavalliseen perhetapaamiseen verrattuna saimme todeta, että tulkin käyttö vaatii enemmän aikaa, jotta saman verran asioita saadaan käsiteltyksi. Varasimme näihin tapaamisiin 1½ tuntia aikaa tavallisen tunnin sijaan.

Osaston arjessa puutteellinen kielitaito rajoitti jonkin verran ohjaajien viestintää perheen vanhempien kanssa, ohjaajien kokiessa kielitaitonsa riittämättömäksi. Sijoituksen alun jälkeen lapset yleensä viettävät aikaa myös kotona tuetusti. Muun muassa näitä jaksoja varten painotamme vanhemmille, että osastolle saa ja tulee aina soittaa kun lapsen kanssa tulee jotakin erikoista tai muuten kaipaa tukea tai apua. Viestintä vieraalla kielellä on kuitenkin erityisen haastavaa puhelimesta, vaikka kielitaidossa ei kokisikaan puutteita. Tämä saattoi hyvin vaikuttaa sekä työntekijöiden että vanhempien halukkuuteen käydä keskustelua puhelimesta. Päädyimme käyttämään runsaasti aikaa neuvotteluissa ja perhetapaamisissa käytännön asioiden selvittämiseen siinä, missä tavallisesti nämä useimmiten keskustellaan puhelimesta tai arkisissa kohtaamisissa.

Moni asia ei ole riippuvainen vain kulttuurista, vaan kulttuurieroja käytetään yksinkertaistamaan ja välttämään pohdintaa tilanteen kokonaiskuvasta. Poliisi otti yhteyttä

perheeseen. Asia tuli osittain hoidetuksi, mutta puutteellisen kielitaidon vuoksi jäi epäselväksi mistä tapauksesta on kysymys ja onko vanhemmankin tarkoitus osallistua. Kielitaidon lisäksi tilanteeseen saattoi vaikuttaa myös epätietoisuus siitä, mitä tietoja voi odottaa poliisin antavan näissä tilanteissa. Lisäksi suomalaisenkin suhtautuessa virkavaltaan kunnioittavasti voidaan olettaa, että korkeamman valtaetäisyyden kulttuurista tuleva ihminen ei monia kysymyksiä välttämättä uskalla esittää. Pohdin itse myös viranomaiskohtauksia tilanteissa, joissa erilaisuus haittaa vuorovaikutusta, vaikka ei näy päälle kuten esimerkiksi sosiaalinen arkuus tai keskittymishäiriöt. Miten erilaisuus kyetään tällöin huomioimaan? Kaikista näistä tilanteeseen vaikuttaneista tai mahdollisesti vaikuttaneista vain yksi on kulttuurista riippuvainen.

#### **4. TUTKIMUSMETODOLOGIA**

Kiinnostus kulttuurienvälisiin kohtaamisiin on herännyt omien kokemusteni kautta erityisesti kansainvälistä yhteistyötä järjestöissä tehdessäni sekä kansainvälisen harjoitteluni kuluessa. Ensimmäisen opiskeluvuoteni jälkeen sain mahdollisuuden työskennellä lastensuojelun sijaishuollossa ja tätä työtä olen tehnyt siitä lähtien aina opintojen salliessa. Lastensuojelussa asiakkaaksi tulee aina välillä maahanmuuttajataustaisia perheitä. Erityisesti vastaanottolaitoksissa, joissa arvioidaan perheen tilanne ja tarvittavat tukitoimet, näiden perheiden kohtaaminen on erityinen haaste, jotta vaati-va ja perheen näkökulmasta äärettömän tärkeä työ saadaan tehtyä yhtä hyvin ja laadukkaasti kuin muidenkin perheiden kanssa. Näiden kohtaamisten parhaan mahdollisen onnistumisen edistämiseksi pohdimme työyhteisössämme toisinaan kulttuurin vaikutuksia erilaisiin toimintatapoihin.

Suuntautuessani kansainväliseen ja monikulttuuriseen työhön koin, että ammatillisuuteni vuoksi minun on syytä kehittää osaamistani näiden kohtaamisten näkökulmasta. Kun minut nimettiin maahanmuuttajataustaisen perheen perhetyöntekijäksi työyhteisössäni, koin tilaisuuden mitä otollisimmaksi tälle tietoiselle kehittämiselle. Varsin nopeasti nousi esiin myös ajatus opinnäytetyön kirjoittamisesta tämän asiakkuuden kokemuksistani.

Sosiaali- ja kasvatusalalla työn luonne on sellainen, että oma persoona, oma tapo olla ja toimia, on keskeinen työväline. Vastaanottavaan laitokseen asiakkaat tulevat aina jonkinlaisen kriisin vuoksi. Jotta kriisiä voidaan purkaa ja lähteä selvittämään, on ymmärrettävä ihmismielen toimintamekanismeja, erityisesti traumaattisissa tilanteissa, ja kyettävä luomaan avoin ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde asiakkaiden kanssa. Laadukkaan selvittelytyön edellytyksenä on asiakkaan kunnioittaminen ja kuuleminen. Työssä tarvitaan jonkin verran samoja ominaisuuksia kuin tutkijalta. Merriam (1994, 51–53) kuvaa tutkijaa etsivään, joka nauttii johtolankojen etsimisestä ja sietää epävarmuutta ja epätietoisuutta pitkiäkin aikoja. Tutkija tarvitsee hyviä vuorovaikutustaitoja, empatiakykyä sekä kykyä kuunnella.

Tutkimus muodostui yhden perheen kanssa työskentelystä. Toimin perheen työntekijänä työparini kanssa. Vastasimme perhetyön koordinoinnista sekä lapsen verkoston ja mm. koulutilanteen selvittämisestä. Tapasimme perhettä perhetapaamisten muodossa lähes viikoittain, joskus useammin, toisinaan taas harvemmin. Osaston arjessa työskentelimme lähinnä lapsen kanssa ja vuorovaikutusta lapsen kanssa olikin lähes päivittäin. Arjen sujumista kotona selviteltiin tuetuilla kotilomilla. Vanhempia kohdatiin arkisemmin lähinnä heidän tavatessaan lasta osastolla tai tuetulle kotilomalle lähtiessä tai palatessa. Vanhempiin olimme yhteydessä myös puhelimitse. Kaikissa näissä kohtaamisissa pyrin tarkastelemaan omia ajatuksiani ja tunteitani. Pohdin kohtaamisia eri näkökulmista. Tämä itsessään on myös osa perhetyötä, mutta nyt pyrin tietoisesti kiinnittämään huomiota erilaisiin tapoihin tulkita tilanteita ja käytöstä sekä niiden esiintuomia tunteita ja ajatuksia.

Työskentelyn aikana tutustuin kirjallisuuteen sekä yleisesti lastensuojelun ja perhetyön osalta että kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen teoriaan tutustumisen kautta. Jonkin verran tutustuin myös perheen lähtömaan historiaan ja nykypäivän tilanteeseen, mutta koin sen vähemmän merkitykselliseksi työn kannalta. Kirjallisuuden lisäksi sain työhön tukea myös työpariltani, työryhmältäni sekä laitoksen erityistyöntekijöiltä. Perhetyön puitteissa toteutettujen asiakastapaamisten lisäksi tapauksesta keskusteltiin raporteilla, vertaistyönohjauksessa sekä erityistyöntekijöiden konsultoinneissa. Työtä jäsennettiin näiden lisäksi osaston kirjallisessa raportoinnissa, neuvottelumuistiinpanoissa, arvioinnin kirjoitusprosessissa ja omissa muistiinpanoissani.

Tutkimuksen materiaalina käytettyä aineistoa on muodostunut arjen kohtaamisissa lapsen ja vanhempien kanssa sekä hieman muodollisemmissa tilanteissa: neuvotteluissa ja perhetapaamisissa. Neuvotteluissa lapset eivät useinkaan ole kovin aktiivisia, mutta koska keskustellaan juuri heidän asioistaan, pyrimme motivoimaan lapsia pohtimaan etukäteen heille tärkeitä asioita ja osallistumaan neuvotteluihin. Perhetapaamisissa pyrimme olemaan yhdessä työparini kanssa, jolloin toinen teki muistiinpanoja ja toinen keskittyi keskusteluun. Mikäli tämä ei ollut mahdollista ja työskentelemme yksin, saattoivat muistiinpanot jäädä yleisluontoisemmiksi. Perhetapaamisten puitteissa tapasimme molempia vanhempia yhdessä ja erikseen sekä koko perhettä yhdessä. Tapaamisiin varasimme usein pienemmän ja kodikkaamman neuvottelutilan, jossa saimme olla myös fyysisesti lähekkäin.

Sijaishuollossa päivän tapahtumat kirjataan aina asiakastietojärjestelmään samoin kuin muistiinpanot neuvotteluista ja tapaamisista. Lastensuojelussa sekä kirjalliset että suulliset raportit välittävät vaikutelmia ja kokemuksia ja niiden pohjalta käydään keskustelua uuden toimintateorian luomiseksi. Näiden tietojen kirjaamiseen osallistuvat kaikki työryhmän jäsenet. Jatkuvasti työssä kiinni olevina, usean lapsen asioiden hoitajina, kirjallinen raportointi, kenttämuistiinpanojen asemassa, jää usein ohueksi eikä kaikkea voi tai ennätä kirjaamaan. Kirjausten laadun periaatteina työryhmällämme oli kuitenkin päivän olennaisten tapahtumien välittäminen muille ja tehdyn työn jatkamisen mahdollistaminen.

Olen tietoisesti valinnut aineiston tarkastelunäkökulmaksi koetut ristiriitatilanteet ja huolen määrän, jotta kulttuuriemme väliset erot tulisivat näkyviksi. Sama ja yhteinen eivät samalla tapaa haasta jäsentämään kulttuurienvälistä kohtaamista kuin tilanteista esiin nousseet ihmetykset ja pohdinnat. Oman kokemukseni valossa perhetyön prosessi itsessään ei ole merkittävästi erilainen tässä tapauksessa suhteessa muihin kokemuksiini prosesseihin. Erilaiset kulttuuriset odotukset sekä tarvittava kielitaito ovat kuitenkin niitä prosessin erityiseksi nostavia piirteitä, jotka haastavat perhetyöntekijää uudella tapaa. Varmuus toisen oikein ymmärtämisestä oli merkittävästi haastavampaa saada.

Tutkimusta tehdessäni olin kahtalaisen havainnoinnin suhteen haasteen edessä: pyrin tarkastelemaan työtäni tutkimuksen teon kautta ja kehittämään työn tekemiseen

tarpeellista havainnointikykyä. Havainnoin jatkuvasti itseäni, asiakasperhettä sekä vuorovaikutusta. Osallistuva havainnointi määrittäyty niiden tutkimukseen osallisten menetelmäksi, jotka ovat osa tutkimusprosessia ja havainnoivat muun työnsä ohessa. Tilanteesta irrallaan oleva tutkija voi keskittyä vain ja ainoastaan tarkkailuun. Havainnointi on kuitenkin subjektiivista, joten työparini kanssa saatoimme nähdä tilanteet varsin eri tavoin. (Eskola & Suoranta 1998, 100–103.)

Tapaustutkimus tutkii tiettyä, määrättyä ilmiötä, kuten ohjelmaa, tapahtumaa, ihmistä tai sosiaalista ryhmää. Kohde pyritään rajaamaan tarkasti. Tutkimukseni olen rajannut koskemaan omaa kokemustani yhden perheen kohtaamisesta. Olen valinnut kohteen kehittääkseni omaa ammatillista osaamistani sekä monikulttuurisissa kohtaamisissa tarvitsemiani taitoja. Tämän lisäksi havaitsin, että sosiaalialan erilaisissa työtehtävissä koettuja maahanmuuttajien ja perheiden kohtaamisia on tutkittu runsaasti, mutta nimenomaan kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen näkökulmasta asiaa on pohdittu sen verran vähän, etten ole asiaan törmännyt. Tehdyt tutkimukset myös vaikuttavat keskittyvän kohtaamisiin nimenomaan sosiaalityön näkökulmasta, jolloin sijaishuollon perhetyön erityisyys jää tarkastelematta. Tapaustutkimukseni pyrkii kuvaamaan tarkasteltavaa ilmiötä siten, että se toimii esimerkkinä laajemmaltikin. Tapaustutkimus pyrkii täydelliseen kuvaukseen tutkimuksen kohteesta laajasti ja yksityiskohteisesti. Kuvaus pyrkii tuomaan esiin tilanteen monimutkaisuuden. Tapaustutkimus myös perustuu päättelyyn, jossa yleistyksiset, käsitteet ja hypoteesit pohjaavat käsillä olevaan tietoon. (Merriam 1994, 24–28.)

Toimintatutkimuksessa tutkija ja tutkittava yhteisö ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja tutkija ei pyri vain havainnoimaan, vaan pyrkii myös vaikuttamaan tutkittavaan yhteisöön. Koen itse, että hyvä perhetyöntekijä suhtautuu jokaiseen asiakasperheeseen kuin toimintatutkimukseen. Vain kaikkien yhteisellä, täysivaltaisella osallistumisella muutosprosessin luomiseen, voidaan saada onnistunut tulos aikaiseksi. Toimintatutkimuksen kesto määrittäyty vaikuttamisprosessin loppuunsaattamisen ja tavoitteiden saavuttamisen kautta. Arviointi- ja vastaanottolaitoksessa sijoitukselle asetetaan tuloneuvottelussa tavoitteet. Arvioinnin valmistumiselle on asetettu aikaraja. Aina näihin ei kuitenkaan päästä käytössä olevan ajan puitteissa siinä määrin, että voisimme yhdessä todeta muutoksen valmistumisen. Tieteellisen tutkimuksen kannalta toimintatutkimuksen ongelmallisin ominaisuus lienee tutkimisen ja muun toimin-

nan yhteen nivoutunut luonne, jolloin perusvaatimusten toteutumisen vakuuttava esittäminen on haastavampaa. (Eskola & Suoranta 1998, 129–130.)

Etnografisessa tutkimuksessa puolestaan tutkija on mukana tutkimansa yhteisön arkipäivässä määrätyn pituisen jakson ja havainnoi kohdettaan luonnollisissa olosuhteissa. Tutkija pyrkii pääsemään mukaan yhteisöön ja oppimaan yhteisöstä kokemuksensa kautta. Osallistumisen tapa ja intensiteetti voi vaihdella eri tutkimusten välillä sekä tutkimuksen aikana. Tutkija havainnoi, tarkkailee, mutta myös pyrkii ymmärtämään ja voi siihen pyytää myös suoraan apua ja tukea havainnoinnin kohteilta. Etnografinen tutkimus on ainutkertaista ja samoja olosuhteita ei koskaan kyetä toistamaan. (Eskola & Suoranta 1998, 104–110, Lappalainen 2007b, 113, Hakala & Hynninen 2007, 214.)

Etnografisessa tutkimuksessa havainnointi, koetun analyysi ja reflektio sekä uusien toimintateorioiden luominen tapahtuvat koko prosessin ajan jatkuvasti uusiutuen. Tutkimusprosessin kuluessa koettua ja havaittua pyritään refleктоimaan myös, jotta käytetyt pohjaolettamukset tulisivat näkyviksi. (Lappalainen 2007a, 13, Lappalainen 2007b, 115–124.) Etnografian haasteena on sen kokonaisvaltaisuus, jolloin tutkijan yksilölliset kokemukset, mielikuvat voivat painottua eikä tutkimuksesta ole saatavissa sen tarkoituksen mukaista laajempaa sovellettavuutta (Eskola & Suoranta 1998, 106).

Opinnäytetyöni tutkimus ei vastaa täysin toimintatutkimuksen määritelmää juuri arviointiin varatun ajan rajatessa työskentelyä eikä tavoitteen toteutumisen. Vaikka perhetyö itsessään soveltuukin toimintatutkimuksen määritelmään varsin hyvin, keskityn tutkimuksessani nimenomaan omaan kokemukseeni kohtaamisissa. Tutkijan omat kokemukset tilanteissa ovat tutkimuksen ja kriittisen analyysin kohteena. Tutkimus onkin ennen kaikkea etnografista havainnointia tilanteessa, jossa tutkimuksen tekijä on täysin osallisena kuhunkin tilanteeseen. Sekä perhetyössä että tutkimuksessa voidaan nähdä olevan käytössä etnografinen tutkimusote, jossa yhteisössä työskentelevä suhtautuu kriittisesti omaan toimintaansa ja reflektoi kokemaansa. Koko prosessin ajan pyöritään Kolbin kokemuksellisen oppimisen pyörässä, jossa kokemuksia kriittisesti refleктоimalla on luotu uudenlainen toimintateoria ja sitä hyödynnetty seu-

raavassa vaiheessa. Toimintamalli tuntuu olevan yleisemminkin omiaan perhetyön toteutukseen, mutta tämän prosessin aikana ote on korostunut.

Opinnäytetyön tutkimusongelmien on tarkoitus kuvata sitä, millaista tietoa halutaan ja on mahdollista saada selville tutkimuksen avulla. Mihin kysymyksiin tutkimus vastaa? Oman opinnäytetyöni tutkimusongelmat pyrkivät selvittämään, miten kulttuurienväliset vuorovaikutuserot vaikuttavat lastensuojelun sijaishuollon vastaanottotyöskentelyssä. Miten erilaisista kulttuureista tulevien asiakkaiden kohtaaminen vaikuttaa työhön ja työntekijöihin? Miten – ja voiko – eri alueiden kulttuurien tuntemus edes pinnallisesti voi edesauttaa työn menestyksestä suorittamista? Opinnäytetyöni itsessään ei tavoittele muutosta vaan pyrkii kartoittamaan perhetyön suorittamisen kannalta tärkeitä elementtejä kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa.

Etnografiselle tutkimukselle ominaisena eettisenä kysymyksenä on tutkimuksen kohteen elämään puuttumisen oikeutus (Lappalainen 2007a, 12). Tutkimuksen haasteena on tutkimuksen luottamuksellisuuden ja kohteiden anonyymiuden säilyttäminen. Tekstiä työstäessään tutkijan on syytä pohtia myös tulosten kiinnostavuutta sekä tekstin kohderyhmää ja ottaa huomioon tiedon ja tulkinnan eroteltavuus. (Merriam 1994, 189–190.)

Lastensuojelun työntekijöillä on ehdoton vaitiolovelvollisuus, myös asiakkuutta koskien. Tästä syystä kaikki tutkimuksen teon aikana muodostuneet muistiinpanot ovat salaisia. Tutkimuksen kirjoitusvaiheessa erityisen akuutiksi pohdinnan aiheeksi muodostui myös perheen anonymiteetin suojeleminen. Mitä voin kertoa tapauksesta, jotta tutkimuksen vaatima yksityiskohtaisuus ja kuvauksellisuus täytyvät kuitenkin kertomatta niin paljoa, että perhe voidaan tunnistaa? Kyseiselle perheelle tutkimus varmasti on tunnistettavissa monien yleistysten ja pienten muutosten kauttakkin, mutta milloin ylitetään se raja, jossa tunnistettavuus on selkeä myös muille. Myös itselleni, tutkimusetiikan näkökulmastakin, perhetyössä saavuttamani perheen luottamuksen säilyttäminen oli tärkeää ja sen säilyttäminen keskeisiä motivaattoreita työn lopulliseen muotoon saattamisen vaatineessa työssä ja muokkaamisessa.

Perheen anonymiteetin suojeleminen muodostui, mielestäni, lopulta helpoksi tutustuttuani teemaan riittävästi. Aluksi fokus pyrki keskittymään itse toimintaan kun tutki-

muksen kannalta toiminnan herättämien reaktioiden ja tunteiden tarkastelu oli olennaisempaa. Kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen teoria oli yleistettävissä varsin laajaa maantieteellistä aluetta koskevaksi, joten täsmällistä maata ei ollut tarvetta ilmaista. Tutkimusajatuksen ja sen tulosten analyysin kautta kykenin täsmällisemmin määrittämään ne seikat, jotka olivat oikeasti olennaisia perheen tarinasta. Laitoksen asiakkaiden ikäjakauma kertoo riittävän tarkasti lapsen iän ja kotouttamispolitiikan kehitys kuvaa muutokseen sopeutumisen suhteen vähäisemmälle tuelle jääneiden joukon laajuudesta. Tutkimustulosten luotettavuus ei kärsi näistä ratkaisuista.

Tutkimus ei ole toistettavissa samanlaisena. Tutkimus perustuu nimenomaan perheen ja perhetyöntekijän väliseen vuorovaikutukseen ja perheen tilanteeseen. Tutkimuksen ote on subjektiivinen tai dialektinen. Kuitenkin lastensuojelulaitoksen perhetyöntekijä voi työskennellessään mistä päin maailmaa tahansa tulleen perheen kanssa hyödyntää kerättyä tietoa ja löytää yhteneväisyyksiä oman asiakkuutensa ja tässä käsitellyn asiakkuuden välillä.

## **5. KULTTUURIENVÄLINEN KOHTAAMINEN PERHETYÖSSÄ**

Oman kokemukseni pohjalta perhetyön prosessi alkaa aina epävarmuudessa ja hiekan sekavissa tunnelmissa. Asiakkuuden alussa tietoa perheen tilanteesta on hyvin vähän ja se on useimmiten rikkonaista eikä tarjoa kokonaiskuvaa. Perhe on tässä vaiheessa vielä tuntematon. Alussa on siis kysymys ennen kaikkea tutustumisesta ja tiedon keruusta.

Pikkuhiljaa tapaamisten, keskustelujen, tiedon keruun ja havainnoinnin kautta muodostuu kokonaiskuva perheen tilanteesta, jolloin on mahdollista kysyä perheen tilanteesta ja toimintatavoista relevantteja kysymyksiä ja ottaa puheeksi erilaisia vaihtoehtoisia tulkintoja ja ratkaisumalleja. Perhe on oman tilanteensa paras asiantuntija ja siihen asiantuntemukseen on hyvä luottaa. Keskustelujen tukemana perhe voi hyvin löytää itselleen parhaiten toimivan ratkaisun, jonka esittämistä emme olisi yksin edes voineet keksiä. Tämän vuoksi avoin, kunnioittava ja luottamuksellinen vuorovaikutus perheen kanssa on avainasemassa.

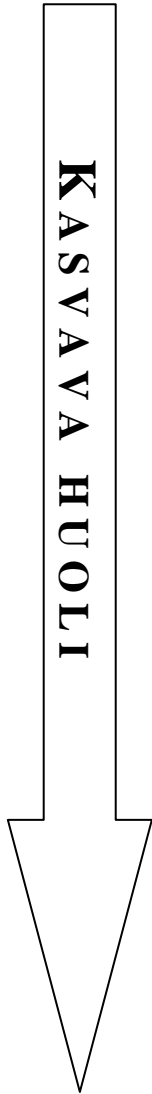
Tarkastelen perhetyön kohteena ollutta asiakkuutta ja siihen liittynyttä prosessia Stakesin kehittämän huolen vyöhykkeistön avulla jäsentäen subjektiivista, kokemaani huolta sen kautta. Muodostuneen kokonaiskuvan kautta erottuvat piirteet sekä erityisesti kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen näkökulmasta keskeiset tilanteet avaavat tarkempaan tarkasteluun.

## 5.1 Huolen vyöhykkeet

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus, STAKES, on kehittänyt huolen vyöhykkeistön lasten, nuorten, perheiden ja heidän kanssaan työskentelevien yhteistyön välineeksi. Huolen vyöhykkeistön kautta työntekijä jäsentää asiakkaan tilanteesta kokemaansa huolta sekä auttamismahdollisuuksiensa riittävyttä. Lisävoimavaroina asiakasta tukemaan voidaan harkita paitsi perheen omaa verkostoa myös eri tahojen työntekijöitä. Myös asiakas voi itse käyttää huolen vyöhykkeistöä jäsentämään omaa näkemystään tilanteestaan tai perheenjäsenensä tilanteesta. (Stakes 2009.)

Huolen vyöhykkeistö keskittyy jokaisen subjektiiviseen käsitykseen omasta huolesta. Vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa on tärkeää muistaa määritellä huolen kohde, rakentavassa keskustelussa huoli ei ole henkilöstä vaan mahdollisesti tämän käytöksestä, toimintatavoista tai tilanteesta. Työntekijän tulee ottaa huoli puheeksi asiakkaan kanssa ja tehdä se kunnioittavasti. Usein hyödyllistä on pyytää asiakkaan apua huolen vähentämiseksi ja siten myös tehdä asiakkaasta osallinen oman tilanteensa pohdintaan ja ratkaisujen löytämiseen. (Stakes 2009.) Huolen vyöhykkeistöä on käytetty myös epätarkoituksenmukaisella tavalla, jolloin huolesta tulee leima. Itse koen huolen vyöhykkeistön auttavan huolen vakavuuden määrittelyssä, sille oikean painoarvon antamisessa ja sitä kautta soveltuvamman lähestymistavan valinnassa kun huolesta keskustellaan asiakkaan kanssa.

Laitos- ja erityisesti arviointityöskentelyyn sovellettuna huolen määrän arvioinnissa ei kaikkien määritelmään kuuluvien osioiden huomioon ottaminen ole olennaista. Aktiivisesti perheen toimintatapoja ja vuorovaikutusta tarkkaillaessa huoli voi nousta nopeasti varsin suureksi, mutta koska se myös otetaan aktiivisesti puheeksi, se ei



Ei huolta	1	Ei huolta lainkaan.
Pieni huoli	2	Pieni huoli tai ihmettely käynyt mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin vahva.
	3	Huoli tai ihmettely käynyt toistuvasti mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä. Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.
Huolen harmaa vyöhyke	4	Huoli kasvaa; luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee. Mielessä toivomus lisävoimavaroista ja kontrollin lisäämisestä.
	5	Huoli tuntuva; omat voimavarat ehtymässä. Selvästi koettu lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve.
Suuri huoli	6	Huolta on paljon ja jatkuvasti: lapsi/nuori vaarassa. Omat keinot loppumassa. Lisävoimavaroja ja kontrollia saatava mukaan heti.
	7	Huoli erittäin suuri: lapsi/nuori välittömässä vaarassa. Omat keinot lopussa. Muutos lapsen tilanteeseen saatava heti.

Kuvio 3. Huolen vyöhykkeistö. (Stakes 2009.)

muodostu jatkuvaksi rasitteeksi. Voimavarojen riittävydestä ei laitostyössä myöskään ole samaan tapaan huolta kuin vanhemmilla tai avohuollon sosiaalityössä, sillä osastolla vuorotyössä kukaan ei jää yksin tilanteen käsittelyn kanssa tai ainakaan kovin pitkäksi aikaa. Laitoksessa on myös yleensä runsaasti muita työntekijöitä, joiden asiantuntemukseen ja kokemukseen voi tukeutua.

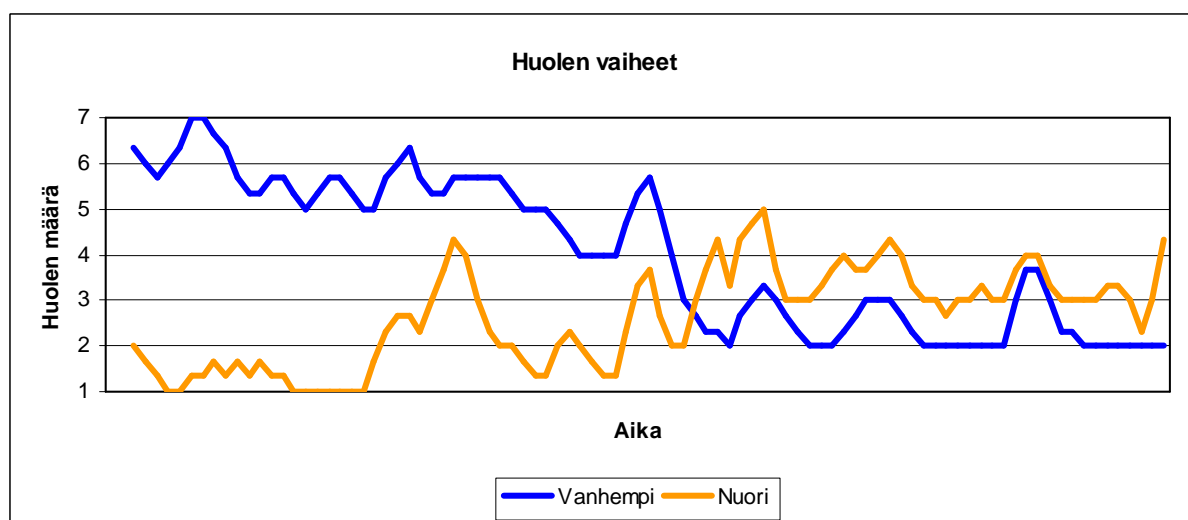
Asiakkuus lastensuojelun vastaanotto- ja arviointilaitoksessa alkaa tilanteesta, jossa perheen sosiaalityöntekijä on arvioinut huolen erittäin suureksi ja muutoksen tarpeen heti välttämättömäksi. Samaan aikaan meillä laitoksen työntekijöinä on työ vasta alussa, jolloin selvitämme sosiaalityöntekijän huolen aiheet ja lähdemme työskentelemään perheen kanssa näiden huolten pohjalta. Sijoituksen aikana perheeseen tu-

tustuessamme huolen määrä ja sen kohde useimmiten muuttuvat. Laitoksessa tehtävällä kuntouttavalla perhetyöllä voidaan jo saada kaivattu muutos aikaiseksi. Asiakkuuden päättyessä tuskin koskaan päästään tilanteeseen, jossa huolta ei enää olisi, mutta esimerkiksi kotiuttamistilanteessa kaikilla osapuolilla on jo muodostunut luottamus siihen, että tarjolla olevalla lisätuella kotiin palaaminen tulee onnistumaan.

Kokemani huoli oli luontevaa ottaa tueksi jäsentämään kulttuurienvälistä vuorovaikutusta, sillä juuri konfliktitilanteissa toimintatapojen erilaisuus ja ihmetyksen aiheet tulevat esille. Juuri siksi konfliktitilanteet myös tulevat esille tässä opinnäytetyössä, vaikka perhetyössä on aina mukana myös positiivisia elementtejä ja ilon aiheita, kuten kaikissa perheissäkin.

## 5.2 Kokemani huoli ja sen tarkastelu

Perhetyön prosessia jäsensin kirjaamalla asiakkuuden aikana koetut huolen asteen vaihtelut taulukkoon päiväkohtaisen arvon vaihdellessa yhden (ei huolta) ja seitsemän (erittäin suuri huoli) välillä. Oman työkokemuksen määrä vaikuttaa eittämättä myös siihen kuinka jyrkästi eri tilanteet koin. Astevaihtelut on kirjattu erikseen lapsen ja vanhemman osalta. Saadut arvot on sijoitettu taulukkoon kolmen päivän keskiarvona, jolloin kriisitilanteiden tunnistamisen lisäksi mahdollisen tendenssin arvioiminen on helpompaa. Vanhemman ja lapsen toiminnasta aiheutuvan huolen muutokset ei-



Kuvio 4. Kokemani huoli arviointijakson aikana kolmen päivän keskiarvoin mitattuna.

vät tapahdu yhtä nopeasti, koska vuorovaikutusten taajuus on erilainen. Nuoren arvot vaihtelevat lähes päivittäin koska nuoreen on kontakti lähes joka päivä ja pääosin useita kertoja päivässä.

Perheen asiakkuus alkoi lastensuojelun sosiaalityöntekijän kokemasta erittäin suuresta huolesta vanhemman psyykkisestä hyvinvoinnista. Sosiaalityöntekijä arvioi, että tässä tilanteessa lasten ei ole turvallista olla kotona ja heidät pitää sijoittaa sijaishuollon piiriin tilanteen tarkemman arvioinnin ajaksi. Sosiaalityöntekijän huoli pohjasi vanhemmasta saatuun vainoharhaiseen ja psykoottiseen vaikutelmaan. Tässä vaiheessa sosiaalityöntekijä ei maininnut mistään lapseen kohdistuvasta huolesta. Työskentely aloitetaan lähes aina hyvin ylimalkaisin ja vajavaisin tiedoin. Näillä pohjatiedoilla huoli oli siis vanhemman hyvinvoinnista ja jaksamisesta. Nuoren osalta huolta ei aivan alkuun juurikaan ollut, lukuun ottamatta pohdintaa sijoituksen traumaattisuudesta nuorelle.

Tässä asiakassuhteessa huolen kohde vaihtui. Asiakkuuden alussa huoleni kohdistui vanhempien hyvinvointiin, voimavaroihin ja toimintatapoihin. Prosessin kuluessa kokemani huoli väistyi vanhempien osalta hiljalleen. Nuoren toiminnan aiheuttama huolen sijaan kasvoi arviointijakson aikana. Tämän uskon pohjaavan yksinkertaisesti siihen, että tutuksi tullessa myös kokonaistilanne hahmottuu. Alkuarvio, ja jopa sijoituksen syy, saattaa osoittautua virheelliseksi. Tähän toisaalta myös perustuu perusteellisen ja huolellisen arvioinnin tekemisen tarve.

Asiakkuuden alussa meille aiheutti hämmennystä se, että vanhemmalla oli tarve selvittää asiaansa pitkään ja hartaasti sekä hyvin voimakkaasti uskonnollisella retoriikalla. Pitkästä selityksestä huolimatta emme päässeet selville siitä, mihin selostus liittyi. Vasta useiden tarkentavien kysymysten ja asiaan paluupyyntöjen jälkeen saimme selville, mistä oikein oli kysymys. Selostus sisälsi useita uskonnollisia viittauksia. Ymmärrettyämme, että selvityksen taustalla kuitenkin oli asiaan liittyvä viesti, nimesimme tämän "uskonnon puhumiseksi". Tämä tarkoitti lähinnä ajatusta siitä, että vaikka puhe saattaakin tuntua asiaan kuulumattomalta, on se kuitenkin syytä kuunnella ja kuulla siihen verhottu viesti ja tarkistaa se.

Jandtin ja Pearsonin määritelmän mukaan korkean kontekstin kulttuurista tuleva saattaa selvittää asiaansa hyvin pitkään ja hartaasti jättäen kuitenkin ymmärtämisen kannalta keskeisen osion pois, olettaessaan, että kuulija tietää sen jo entuudestaan. Tilanteessa näyttää olleen kyse kontekstisidonnaisuuden eroista. Myös Van der Veurin kuvaama afrikkalaisten uskossa eläminen, jolloin uskonto on elimellinen osa yksilöä, vaikutti vanhemman käytökseen. Ymmärryksemme myös afrikkalaisten perinneuskontojen merkityksestä oli puutteellinen.

Vanhemmasta kokemani huoli laski merkittävästi havaitessamme, että kun olimme pari ensimmäistä tapaamiskertaa kuunnelleet hänen hyvin voimakkaasti uskonnollisen retoriikan sävyttämää kerrontatapaansa, tämä painui taka-alalle ja saatoimme keskustella asiasta suoremmin ja siten tehokkaammin. Keskeinen oppini tilanteesta oli, että kun perhetyöntekijänä kohtaamme asiakkaan kunnioittavasti ja kuunnellen luomme hyvän vuorovaikutuksen kulttuuria.

Erityisesti asiakkuuden alkupuolella huolta herätti sovittujen tapaamisten peruuntuminen. Useita kertoja odotimme vanhempaa perhetyön keskusteluja varten. Soittaessamme vanhemmalle kyse saattoi olla väärin ymmärretystä päivämäärästä, unohduttamisesta tai myöhästymisestä. Olimme huolissamme vanhempien sitoutumisesta perhetyöskentelyyn. Mietimme, onko kyseessä motivaation puute vai eikö viestimme tapaamisten ajankohdasta ja tärkeydestä tullut ymmärretyksi. Pohdimme myös, tarvitsisivatko vanhemmat kalenterin.

Osassa tilanteista oli kuitenkin pääosin kysymys eroavasta aikakäsityksestä. Monokronisen kulttuurin edustajina odotimme vanhempien kunnioittavan heille varaa maamme aikaa ja ymmärtävän, ettemme yleensä voi muuttaa tai pidentää tapaamis-aikaa. Polykronisesta kulttuurista tulevalle saattoi kuitenkin olla tärkeämpää huolehtia asiat kotona järjestykseen ja ehkä vaihtaa kuulumiset matkan varrella tavatun tuttavallan kanssa ilman, että tapaamisen arvo olisi missään määrin vähäisempi. Perhetyön näkökulmasta jääkin pohdittavaksi, miten tähän tulee suhtautua. Suomalaisessa yhteiskunnassa toimivan on tarpeen ymmärtää miten yhteiskuntamme ylipäätään toimii, kulttuurista riippumatta. Sen näyttäminen ei kuitenkaan voi olla perhetyön päätehtävä, varsinkaan arviointilaitoksessa. Päädyimme keskustelemaan asiasta vanhempien

kanssa käytännön arjen osoittaessa, ettei tapaamisten sopiminen tai venyttäminen ollut helppoa.

Työskentelyn aluksi painottui toinen toisiimme tutustuminen. Perheelle tilanne on kuitenkin alkuun outo ja jo sijoituksen ja sen perusteiden ymmärtäminen voi olla vaikeaa. Koin tapaamiset aluksi varsin raskaiksi, sillä toimin itse keskustelun aloitteentekijänä ja eteenpäin viejänä. Toisinaan tuntui, että vanhempi oli tilanteessa kuin nuhtelun kohteena oleva lapsi; hiljainen ja kiltisti virheensä, eli vastuunsa ja velvollisuutensa, myöntävä. Mietin myös usein, vastaako vanhempi kyllä vain siksi, ettei ole ymmärtänyt mitä sanon. Vanhemmilla saattoi myös olla epärealistisia kuvitelmia siitä, miten me voimme auttaa. Tekemistemme tai sanomistemme kautta ei vanhemmalle voi saada työpaikkaa, asuntoa tai muuta vastaavaa, vaikka näin toivoisi.

Näissä tilanteissa uskon oudon tilanteen ja ihmisen sekä lastensuojelun toiminnan monimutkaisuuden vaikuttaneen alkuun pääsyyn. Monet sanat ja termit piti selvittää alusta alkaen ja silti kuva varmasti jäi pirstaleiseksi. Tapaamisissa on kuitenkin erotettavissa useita kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen eroja. Korkean kontekstin kulttuureissa korkeassa asemassa oleva henkilö on laajasti vastuussa alustensa toiminnasta. Tämä liittyy myös yhteisökeskeisten kulttuurienpiirteisiin, joiden mukaan yhteisön jäsenistä tulee pitää huolta. Lastensuojelun työntekijänä minulla on näennäistä valtaa asiakkaan yli. Tämän vallan myötä minulla olisi siis myös kokonaisvaltainen vastuu perheestä. Suomalaisen näkemyksen mukaan vastuu on kuitenkin varsin rajattua. Vallan kokemuksen kautta perhetyön alkuun lienee vaikuttanut myös kulttuurien erilainen suhtautuminen valtaan. Suomalaisen ja afrikkalaisen kulttuurin erot valtaetäisyyden suhteen ovat suuria. Vaikka perhetyöntekijänä viestin oman käytökseni kautta tasaveroisuutta ja hierarkkisen suhtautumisen tarpeettomuutta, uskon, että vanhempien ei missään vaiheessa työskentelyä ollut helppo jättää huomiotta oman kulttuurinsa tapaa suhtautua valtaan ja hierarkioihin.

Kaaviosta havaittavissa olevat suurimmat huolipiikit, erityisesti kohdissa, joissa vanhempien ja nuoren toimintaan kohdistuu yhtäaikainen suurempi huoli, olivat tilanteissa, jolloin nuori oli luvattomasti omilla teillään. Huolipiikki vanhempien käyrällä puolestaan johtui siitä, etteivät he välittömästi ilmoittaneet nuoren olleen poissa kotoa, vaan asiaan palattiin tuetun kotiloman, yleensä viikonlopun, jälkeen. Vanhempien

tulee tietää, missä nuori kulkee. Tänä päivänä nuoren tulee myös olla tavoitettavissa kohtuullisen ajan sisällä, mikäli erikseen ei muuta ole sovittu. Nuori saattoi olla omilla teillään jopa yön yli eikä häneen saatu yhteyttä.

Puheissa nuoren toiminnasta kyllä oltiin huolissaan, mutta käytännössä vanhemmat vaikuttivat toimivan toisin. Vanhemmat kokivat olevansa keinottomia tilanteessa ja tähän pyrittiin yhdessä löytämään ratkaisuja. Perheen äiti toivoi myös isän, perinteisessä miehen roolissa, puuttuvan pojan toimintaan. Nuoren toimintaa selvitettäessä hän vaikutti reagoivan luvattomilla reissuillaan tilanteisiin, jotka eivät menneet kuin hän olisi toivonut ja nähnyt hyväksi. Vanhempien epäyhtenäinen ja usein jopa puuttuva viestintä myös mahdollisti tämän.

Yhteisöllisen ja kontekstisidonnaisen kulttuurin näkökulmasta näissä tilanteissa vastuussa ovat perheen vanhemmat. Heidän olisi siis pitänyt kyetä huolehtimaan nuoresta. Toisaalta myös nuoren tulisi kunnioittaa vanhempiaan ja toimia kuten hänelle sanotaan. Tilanne, joka on voimakkaasti ristiriidassa oman lapsuuden kasvatuskemusten kanssa, joka olisi ollut mahdoton edes kuvitella, aiheuttaa kokemuksen keinottomuudesta.

Lastensuojelussa olen ollut havaitsevinani, että puutteelliset, erityisesti sukulais-, verkostot on perheelle riski. Mikäli tämä pitää paikkansa, ovat maahanmuuttajaperheet lähes aina suuremman riskin kohteena, erityisesti, mikäli luotettavasta tuttavapiiristä ei muodostu tälle korvaajaa. Maahanmuuttajaperheissäkin äiti jää usein kotiin hoitamaan pieniä lapsia, mutta puutteellinen kielitaito jättää hänet helposti myös hiekkalaatikoilla muodostuvien äitiryhmien ulkopuolelle.

### **5.3 Muita haasteita monikulttuurisessa perhetyössä**

Perhetyössä ollaan aina kartoittamattomilla vesillä. Koin asiakassuhteessa epävarmuuden kuitenkin olevan erityisen voimakasta ja raskasta. Lisähaasteeksi muodostui nimenomaan kielellinen epävarmuus. Emme koskaan olleet varmoja siitä, että olimmeko onnistuneet ilmaisemaan itseämme riittävän selvästi, jotta tulimme ymmärretyksi. Toisaalta mietimme myös olimmeko itse ymmärtäneet sanotun oikein. Toisi-

naan olimme tehneet vuorovaikutustilanteesta hyvin erilaisia tulkintoja. Vahvuutena puolestaan oli se, että kiinnitimme molemmat usein hieman eri asioihin huomiota.

Varsinkin alkuun suuri osa käytännön asioista selvitettiin tapaamisissa, sillä koimme puhelimesta keskustelun vaikeaksi sekä oman ymmärtämisen vuoksi että myös vanhempien ymmärtämisen varmistamisen vuoksi. Käytännön asioiden selvittämiseen käytetty aika oli valitettavasti poissa vanhemmuuden tukemiseen käytettävissä olevasta ajasta. Kokonaisuuden kannalta tuntuu siltä, että vaikka kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen teorian ymmärtäminen on tärkeää, niin maahanmuuttajaperheen kanssa työskentelyn kannalta kielitaito, perheen ja työntekijän, on hyvin arvokasta. Näin isoissa asioissa käytävät keskustelut eivät mielestäni ole oikea paikka vaatia kielenopiskelua asiakkaalta tai lähteä vajavaisilla taidoilla asioita selvittämään. Perheen oikeusturvan kannalta on äärettömän tärkeää, että kaikki asiat tulevat ymmärretyiksi.

Jäin pohtimaan sitä, kuinka suomalainen palvelujärjestelmä kykenee vastaamaan heikosti suomea osaavan maahanmuuttajan tarpeisiin. Tärkeänkin asian hoitaminen kuten koulupaikan varaaminen tai lääkärin tutkimukset voivat helposti jäädä puolitiehen, mikäli puutteellisen kielitaidon vuoksi asiat jäävät ymmärtämättä tai yhteisöllisestä korkeakontekstisesta kulttuurista tuleva luottaa koetussa hierarkiassa ylempänä olevan huolehtivan hänestä. Kenen vastuulla lopulta on varmistaa ymmärrettiinkö oikein? Suomalainen vastaa, että yksilön. Niinhän mekin laitoksessa toimimme, vastuutamme perhettä. Mutta miten toisenlaisesta kulttuurista tuleva ymmärtää tilanteen?

Maahanmuuttajataustaisten perheiden kanssa työskennellessäni olen havainnut, että usein tulkin vaitiolovelvollisuuteen ei luoteta. Koetaan, että mikäli tulkki on maahanmuuttaja itsekin, voivat perheen yksityisasiat levitä maahanmuuttajayhteisöön laajemminkin. Luotettavaksi koettu tulkki on siis tärkeä perheen turvallisuuden tunteen kannalta. Itse näen tärkeäksi myös tulkin etiikan ja ammattitaidon. Hyvä tulkki kääntää kaiken sanotun eikä tee omia tulkintoja tai jätä sanotusta mitään pois. Tarvittaessa tulkki asettaa keskustelulle säännöt laadukkaana tulkkauksen takaamiseksi, esimerkiksi ilmaisten tulkkauksen vaatimien keskeytysten tarpeen. Koska sosiaalityössä ja lastensuojelussa puhutaan perheen kannalta isoista ja merkittävistä asioista, on tulkkauksen laatuun kiinnitettävä huomiota. Totesin myös itse voivani keskittyä työ-

kentelyyn paremmin, kun saatoin luottaa tulkin ammattitaitoon. Perhetyössä saman tulkin käyttö on perusteltua siksi, että tulkki tuntee tilanteen ja osaa hyödyntää aiemmin keskusteltua hyvän käänöstuloksen saavuttamiseksi, mutta myös siksi, että pienessä ja intiimissä tilanteessa outo ihminen on aina enemmän häiriöksi.

## 6. POHDINTA

Kulttuurienvälisen vuorovaikutuserojen tunteminen on hyödyllistä arkistenkin ihmetysten aiheiden selvittämisessä. Lastensuojelussa ja arviointityöskentelyssä kulttuurierojen tuntemus tuo oman lisänsä toimintateorioiden luomiseen ja vaihtelevien tilanteiden jäsentämiseen. Tämän perhetyön prosessin aikana hyödynsin teoriaa vain satunnaisesti, mutta tilanteita ja teoriaa jälkikäteen vertaillen huomaa ihmetystä herättäneissä aiheissa niihin liittyvät monenlaiset kulttuurivaikutukset. Kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen teorian hyvä osaaminen ja tilanteiden säännönmukainen arviointi myös kyseiseen teoriaan tukeutuen, on arvokasta käytännön työssä. Keskeistä on kuitenkin, teorian osaamisesta riippumatta, asiakkaan avoimin mielin tapahtuva kohtaaminen.

Merkittävin oivallus tutkimuksen tekemisessä liittyi uskonnon asemaan. Sosiaalityön puolelta tuli erityistä huolta epävakaa käytöksestä. Keskustellessamme huolestuttavalla tavalla käyttäytyneen vanhemman kanssa havaitsimme, että mikäli odotimme riittävän kauan, hänen uskonnollisilta vaikuttavien tarinoidensa takana kyllä oli juuri se keskeinen viesti, jonka hän halusi välittää. Nimesimme ilmiön ”uskonnon puhumiseksi”. Vasta myöhemmin löysin Van der Veurin (2003, 81) artikkelin, jossa hän kuvaa uskonnon olevan afrikkalaisille elimellinen osa itseä, ei erotettavissa toiminnasta tai olemisesta. Kokemuksen ja teorian kohtaaminen oli varsin voimallinen oivallus. Ymmärsin meidän tehneen intuitiivisesti oikein keskittyessämme kuuntelemaan, vaikka käytös tuntuikin meistä usein huolestuttavalta ja keskustelu vaikutti suuntautuvan aivan väärille urille.

Erilaisista kulttuureista tulevien asiakkaiden kohtaaminen aiheuttaa tavallista enemmän epävarmuutta ja epätietoisuutta työskentelyyn. Tämän epävarmuuden hallin-

nassa perusasioiden tuntemus voi olla avuksi. Kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen perusteet tuntemalla työstä tulee myös laadukkaampaa pohdinnan monipuolistuessa ja tarjotessa erilaisia näkökulmia ja vaihtoehtoisia selityksiä keskustelun tueksi. Työn ajoittaisen runsaankin hektisyyden vuoksi teoriaa ei kuitenkaan voi lähteä hakemaan enää siinä vaiheessa kun asiakas on tullut ovesta. Lyhyet ja yksinkertaiset ohjeet sellaisille maantieteellisille alueille, joilla yleistäminen on mahdollista, tarpeen mukaan kerrattavaksi, olisivat perhetyöntekijän näkökulmasta eittämättä hyödyllisiä. Tämän opinnäytetyön liitteenä on tiivistelmä Saharan eteläpuolista Afrikkaa koskien.

Sosiaaliportti (<http://www.sosiaaliportti.fi>) on sosiaalialan ammattilaisille tarkoitettu nettiportaali kehittämis- ja asiakastyön tueksi. Sosiaaliportti voisi olla hyvä paikka sijoittaa arjen työtä helpottavat pikaoppaat koko maan sijaishuoltoa ajatellen. Sosiaaliportin vinkit maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohtaamiseen ovat seuraavat: varaa tapaamisiin joustavasti aikaa, selvitä huolellisesti maahanmuuttaja-asiakkaan taustat, käytä tulkkia, puhu selkosuomea, selitä, perustelee, varmista molemminpuolinen ymmärrys sekä huomaa yksilö kulttuurin takaa. Myös sosiaaliportin ohjeet painottuvat kielellisiin kysymyksiin. Näitä täsmentäisin myös tulkin valintaan panostamisella. Hyvä ja ammattitaitoinen tulkki antaa mahdollisuuden keskittyä olennaiseen eikä tuo omia mielipiteitään tai tunteitaan tilanteessa esille. Perhetapaamisissa tärkeimpiä ovat perheenjäsenten ajatukset ja tuntemukset.

Kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen tuntemuksessa piilee myös sama sudenkuoppa kuin kulttuurirelativismissa yleisemminkin. Pyrkimys selittää kaikki kulttuurilla on yhtä vahingollista kuin kaiken toiminnan ymmärtämisellä osana kulttuuriperintöä. Aina kyse ei ole kulttuurista. Joskus voi myöhästyä bussista tai kalenteri on kateissa. Toisinaan on huono päivä ja väsyttää. Varsin samantyyppistä arkea me elämme kaikki riippumatta siitä, minkälaiseen vuorovaikutuskulttuuriin olemme tottuneet.

Tutkimuksen teema ja sen merkitys ansaitsisi perinpohjaisemman ja vielä syvemmän tutkimuksen aiheesta. Aihetta tulisi tarkastella systemaattisemmin ja useamman perheen sekä kulttuurialueen kautta. Perheiden ja perheistä koetun huolen vaihtelujen kriteeristön luominen ja esimerkiksi jokaisena päivänä määriteltyyn kellon aikaan dokumentoitu huoli loisi toisella tapaa rakennetta tutkimukseen. Tutkimuksen kannalta olisi tällöin hyödyllistä, mikäli tutkija on itse perhetyössä kokeneempi.

Vastaavanlaisen tutkimuksen tekeminen, erityisesti kieltä heikommin osaavien maahanmuuttajien kanssa, vaatii kuitenkin mielestäni tutkijan asettumista perhetyöntekijän rooliin. Jo lastensuojelun sosiaalityön puolesta perhe joutuu kohtaamaan lukuisia ihmisiä ja jos tähän lisätään vaihtuvien tulkkien lisäksi myös tutkija, voi väkeä olla liikaa perhetyön läheisen vuorovaikutussuhteen muodostumiseksi.

Yhden monikulttuurisen asiakastapauksen hyvän perhetyön vaatimaa syvempi, analyttisempi ja kriittisempi tarkastelu on antanut itselleni ehdottomasti paremmat valmiudet kohdata maahanmuuttajataustaisia perheitä. Koen jäsentämäni ohjeet ja vinkit ensisijaisesti hyödyllisiksi itselleni, mutta uskon niiden toimivan myös muiden maahanmuuttajataustaisten perheiden kanssa työskentelevien apuna ja tukena.

## LÄHTEET

- Anis, Merja 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008.
- Blomberg, Helena & Kallio, Johanna & Kroll, Christian 2010. Sosiaalityöntekijöiden mielipiteet köyhyyden syistä Pohjoismaissa. *Yhteiskuntapolitiikka* 75 (2010):6, 589–601. Viitattu 11.4.2012. <http://www.stakes.fi/yp/2010/6/Blomberg.pdf>.
- Eskola, Jari. & Suoranta, Juha 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.
- Gillert, Arne & Haji-Kella, Mohamed & de Jesus Cascão Guedes, Maria & Raykova, Alexandra & Schachinger, Claudia & Taylor, Mark 2007. *T-kit Intercultural learning*. Strasbourg Cedex: Council of Europe publishing.
- Gudykunst, William B. & Lee, Carmen M. 2001. *Cross-cultural Communication Theories*. Teoksessa Gudykunst, William B. & Mody, Bella 2001. *Handbook of International and Intercultural Communication*. Thousand Oaks, USA: Sage Publications, 25-50.
- Ha-Joon Chang 2008. *Bad Samaritans. The Myth of Free Trade and the Secret History of Capitalism*. New York, USA: Bloomsbury press.
- Hakala, Katariina & Hynninen, Pirkko 2007. Etnografisesta tietämisestä. Teoksessa Lappalainen, Sirpa & Hynninen, Pirkko & Kankkunen, Tarja & Lahelma, Elina & Tolonen, Tarja (toim.) 2007. *Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus*. Tampere: Vastapaino, 209–226.
- Hall, Edward T. 2003. Monochronic and Polychronic Time. Teoksessa Samovar, Larry A. & Porter, Richard E. (toim.) 2003. *Intercultural Communication. A Reader*. Belmont, USA: Wadsworth, 262–268.
- Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. HE 66/1998.
- Honkatukia Pirkko, Suurpää Leena 2007. Nuorten miesten monikulttuurinen elämäntyyli ja rikollisuus. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 232, Nuorisotutkimusverkosto julkaisuja 80.
- Ikäläinen, Sinikka & Martiskainen, Taina & Törrönen, Maritta 2003. *Mangopuun juurelta kuusen katveeseen - asiakkaana maahanmuuttajaperhe*. Lastensuojelun keskusliitto: Helsinki.
- Jandt, Fred E. 2007. *An Introduction to Intercultural Communication. Identities in a Global Community*. Thousand Oaks, USA: Sage Publications Inc.
- Jyväskylän yliopisto n.d. Menetelmäpolku. Viitattu 30.9.2011. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/menetelmapolku>
- Karppinen, Seija 1999. Perhetyö lastensuojelulaitoksessa. Teoksessa Tervonen-Arnkil, Kaisa (toim.) 1999. *Vaikeahoitoisten lasten ja nuorten hoitomenetelmiä lastensuojelulaitoksissa*. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 16. Helsinki: LSKL.
- Kauppila, Reijo 2005. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot.

- Lappalainen, Sirpa 2007a. Johdanto. Mikä ihmeen etnografia? Teoksessa Lappalainen, Sirpa & Hynninen, Pirkko & Kankkunen, Tarja & Lahelma, Elina & Tolonen, Tarja (toim.) 2007. Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Tampere: Vastapaino, 9-14.
- Lappalainen, Sirpa 2007b. Havainnoinnista kirjoitukseksi. Teoksessa Lappalainen, Sirpa & Hynninen, Pirkko & Kankkunen, Tarja & Lahelma, Elina & Tolonen, Tarja (toim.) 2007. Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Tampere: Vastapaino, 113–134.
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.
- Merriam, Sharan B 1994. Fallstudien som forskningsmetod. Lund: Studentlitteratur.
- Myllärniemi, Annina 2007. Lastensuojelun perhetyö ammattikäytäntönä. Soccan ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja nro 15.
- Niekka, Ilse 2010. Maahanmuuttajataustaiset lapset ja monikulttuurisuus lastensuojelun perhehoidossa. Pesäpuu ry.
- Pearson, Judy C. & Nelson, Paul E. & Titsworth, Scott & Harter, Lynn 2003. Human Communication. New York, USA: McGraw-Hill Higher Education.
- Perhoniemi, Riku & Jasinskaja-Lahti, Inga 2007. Maahanmuuttajien kotoutuminen 7 vuoden seurannan valossa. Finnish Journal of Ethnicity and Migration 2/2007 (2. vuosikerta). The Society for the Study of Ethnic Relations and International Migration (ETMU), 21-33. Viitattu 22.4.2012.  
[http://www.etmu.fi/fjem/pdf/FJEM\\_2\\_2007.pdf](http://www.etmu.fi/fjem/pdf/FJEM_2_2007.pdf).
- Reijonen, Mikko 2005. "Mitä työtä se perhetyö oikein on?" – Ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa Reijonen, Mikko (toim.) 2005. Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus, 7-15.
- Salo, Ulla-Maija 2007. Etnografinen kirjoittaminen. Teoksessa Lappalainen, Sirpa & Hynninen, Pirkko & Kankkunen, Tarja & Lahelma, Elina & Tolonen, Tarja (toim.) 2007. Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Tampere: Vastapaino, 227–246.
- Siljamäki, Tuija: Aina pienen puolella. Lapsen Maailma 2 (2009):68. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 14–16.
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus n.d. Huolen vyöhykkeet. Viitattu 2.9.2011. [http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/436F58D4-A3E1-4EDD-81F7-5050E273A455/0/Huolen\\_vy%C3%B6hykkeist%C3%B6.pdf](http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/436F58D4-A3E1-4EDD-81F7-5050E273A455/0/Huolen_vy%C3%B6hykkeist%C3%B6.pdf).
- Sosiaaliportti.fi 2011. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskentely. Viitattu 11.10.2011. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/muistilistat/maahanmuuttajatyo/>
- Suurpää, Leena & Lepola, Outi 2003. Vallan syrjässä. Tutkimus Etnisten suhteiden neuvottelukunnan toiminnasta. Helsinki: Työministeriö. Viitattu 11.4.2012.  
[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/84bea6570ee613e8c22573c2002e5a64/\\$file/vallan\\_syrjassa.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/84bea6570ee613e8c22573c2002e5a64/$file/vallan_syrjassa.pdf).
- Toyin, Falola 2004. Teen Life in Africa. Westport, Connecticut: Greenwood Press.
- United Nations: World Youth Report 2007. Young People's Transition to Adulthood: Progress and Challenges. 2007. New York, USA: United Nations.

Van der Veur, Shirley 2003. Africa: Communication and Cultural Patterns. Teoksessa Samovar, Larry A. & Porter, Richard E. (toim.) 2003. Intercultural Communication. A Reader. Belmont, USA: Wadsworth, 78–86.

Åstedt-Kurki, Päivi & Jussila, Aino-Liisa & Koponen, Leena & Lehto, Paula & Maijala, Hanna & Paavilainen, Riitta & Potinkara, Heli 2008. Kohti perheen hyvää hoitamista. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

## LIITE 1

### Kulttuurienvälinen vuorovaikutus: Saharan eteläpuolinen Afrikka

(Tekstissä Afrikka, mutta tarkoitetaan Saharan eteläpuolista Afrikkaa pois lukien Etelä-Afrikka.)

#### Kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen peruspiirteet:

##### yksilö- vs. yhteisökeskeinen

Individualistisessa (Suomi) kulttuurissa minä tulee aina ensin. Kilpailua, yksityisomistusta ja muista riippumatonta oman mielipiteen ilmaisua arvostetaan. Kollektivistisissä (Afrikka) kulttuureissa yhteisön etu on omaa etua tärkeämpi ja yhteisöön kuuluminen itsessään aiheuttaa tyytyväisyyttä.

##### valtaetäisyys

Valtaetäisyys kuvaa miten yhteisö on valmis hyväksymään, ja jopa odottamaan, ihmisten välistä epätasa-arvoa ja vallan epätasaista jakaantumista. Vallan mukana tulee vastuu. Suomessa matala, Afrikassa korkea valtaetäisyys.

##### aikakäsitys

Polykronista (Afrikka) aikakäsitystä voi kuvata olemisen tai hetkessä elämisen kulttuuriksi. Ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa oleminen on tärkeämpää kuin aikataulujen noudattaminen ja tapaamiset hoidetaan joustavasti. Monokronisessa (Suomi) kulttuurissa aika on lineaarinen ja asiat tapahtuvat yksi kerrallaan, kukin vuorollaan. Aika on siis kallisarvoinen resurssi, jota ei riitä tuhlattavaksi.

##### kontekstisidonnaisuus

Vähäisen kontekstin (Suomi) kulttuureissa viestintä on lähdekeskeistä. Aikomukset ilmaistaan selkeästi ja suoraan. Pääosa informaatiosta on välitettävä itse viestissä. Korkean kontekstin (Afrikka) kulttuureissa suurin osa informaatiosta on joko fyysisessä ympäristössä tai yksilön sisäistä tietoa, jolloin on tarpeen välittää vain vähäinen määrä tietoa puheessa.

##### maskuliinisuus vs. feminiinisyys

Maskuliinisessa kulttuurissa korostuvat kunnianhimo, kilpailuhenkisyys ja materialistisuus. Feminiinisessä kulttuurissa sukupuolten rooliodotuksissa on enemmän joustoa. Elämän laatu, sosiaaliset suhteet sekä heikommista huolehtiminen, solidaarisuus, painottuvat. Kulttuurimme painottuvat feminiiniseen.

##### epävarmuuden sietokyky

Epävarmuuden sietokyky mittaa, miten epävarmat ja tuntemattomat tilanteet koetaan uhaksi. Epävarmuutta heikosti sietävä kaipaa ennakoitavuutta ja sääntöjä. Koemme tilanteet stressaaviksi yhtäläisesti.

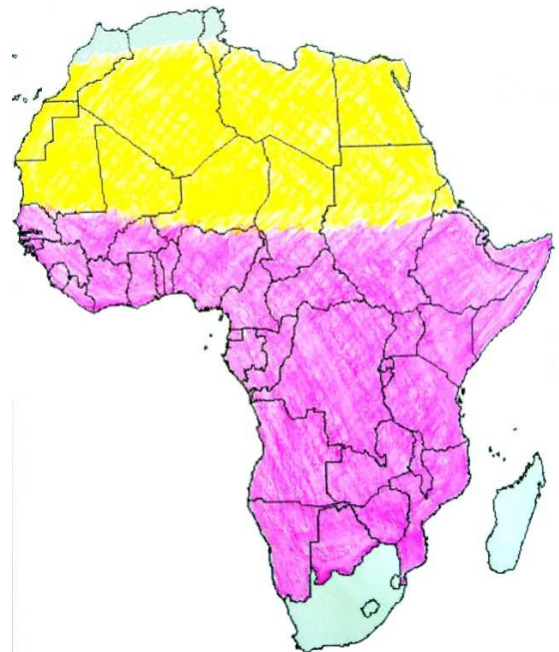
#### Muista siis:

Kohtaa asiakas avoimin mielin

Kuuntele ja varmista riittävän monta kertaa, että olet ymmärtänyt oikein

Tiedosta, että aina ei ole kysymys kulttuurieroista

- Teoria voi lähinnä antaa erilaisia näkökulmia



- Joskus asiat ovat sitä, miltä ne näyttävät  
Varaa enemmän aikaa
- Erityisesti alussa, tutustumiseen
- Myös palvelujärjestelmän kertaukseen  
Käytä tulkkia tarvittaessa, matalalla kynnyksellä
- Luotettava, ammattitaitoinen
- Mielellään joka kerta sama