



SAVONIA

Maahanmuuttajaäidin tukeminen kuva- kertomuksen avulla

Kajaanin perhetyössä

Sonja Heikkinen, Virpi Tervo ja Jaana Tuomaala

Opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulututkinto

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Sonja Heikkinen, Virpi Tervo ja Jaana Tuomaala	
Työn nimi Maahanmuuttajaäidin tukeminen kuvakertomuksen avulla	
Päiväys 31.10.2014	Sivumäärä/Liitteet 44/2
Ohjaaja(t) Arja Pesola ja Marjaana Tuovinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, perhetyö Kajaani	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämä opinnäytetyö on työelämälähtöinen, toiminnallinen opinnäytetyö, joka toteutettiin yhteistyössä Kajaanin perhetyön kanssa. Opinnäytetyö koostuu kahdesta eri osasta, produktista eli kuvakertomuksesta sekä kehittämisprosessin raportoinnista. Opinnäytetyön tavoitteena on toimivan työvälineen kehittäminen perhetyön maahanmuuttajaperheiden kotikäynneille. Perhetyössä on usein haasteena yhteisen kielen puuttuminen asiakkaan ja perhetyöntekijän välillä. Opinnäytetyön tuotoksena kehitettiin Kajaanin perhetyön maahanmuuttajaperheiden ohjauksen avuksi valokuvilla toteutettu kuvakertomus. Kuvakertomuksella ohjataan maahanmuuttajaäitiä pukemaan lapsensa Suomen talviolosuhteet huomioiden sekä ulkoilemaan yhdessä. Kuvakertomus toimii myös perhetyöntekijöiden ja maahanmuuttaja-asiakkaiden vuorovaikutuksen tukena. Kuvakertomus soveltuu myös muiden perhetyön asiakasperheiden kanssa käytettäväksi.</p> <p>Teoreettinen viitekehys koostuu maahanmuutosta, perhetyöstä, kotoutumisesta, monikulttuurisesta ohjauksesta, selkokielestä sekä sosiaalisesta kuvatarinasta.</p> <p>Kuvakertomuksen koeversiota testattiin Kajaanin perhetyössä ja Kajaanin maahanmuuttajapalveluissa keväällä 2014. Kuvakertomusta kehitettiin saamamme palautteen sekä teoriakirjallisuuden pohjalta.</p> <p>Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla perhetyöntekijän ja maahanmuuttajan välisen vuorovaikutuksen tukeminen sarjakuvakeskustelua käyttäen. Sarjakuvakeskustelussa keskustellaan piirtämällä, se on hyvä keino käydä läpi uusia tilanteita. Piirtämisen taito ei ole vuorovaikutustilanteessa keskeinen, vaan halu kuvata vuorovaikutusta ihmisten välillä.</p>	
Avainsanat maahanmuuttaja, perhetyö, kotoutuminen, monikulttuurinen ohjaus, selkokieli ja sosiaalinen kuvatarina	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author(s) Sonja Heikkinen, Virpi Tervo and Jaana Tuomaala			
Title of Thesis Supporting immigrant mothers with a social story			
Date	31.10.2014	Pages/Appendices	44/2
Supervisor(s) Arja Pesola and Marjaana Tuovinen			
Client Organisation/Partners Kainuu Social and Health Care Joint Authority, Family work services of Kajaani			
<p>Abstract</p> <p>This thesis is a working-life, and practice-based thesis that was carried out in cooperation with the family work services of Kajaani town. The thesis consists of two parts; a product that is a social story, and the report of the process of creating it. The aim of the thesis was to provide family work a functional tool for home visits to immigrant families. The lack of common language between the client and the family worker often poses a challenge to family work. Thus, the product of this thesis is a social story, made by using photographs, that helps the family workers of Kajaani to guide immigrant families. The social story teaches immigrant mothers how to dress their children for Finnish weather conditions and encourages them to go outdoors together. The social story supports communication between family workers and immigrant clients. It can also be used with other clients of family work services.</p> <p>The theoretical framework of the thesis covers immigration, family work, integration, multicultural guidance, plain language, and social story.</p> <p>The first version of the social story was tested in family work and immigration services of Kajaani in spring 2014. The social story was then developed according to the feedback received and on the basis of the theoretical background it was explored.</p> <p>Supporting interaction between family workers and immigrants with comic strip conversations could be a topic for further study. In comic strip conversation, the discussion happens by drawing, and it is a good way to handle novel situations. Drawing skills are not central in the conversation, but the will to illustrate interaction between people.</p>			
<p>Keywords immigrant, family work, integration, multicultural guidance, plain language, social story</p>			

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	MAAHANMUUTTAJAN KOTOUTUMISEN TUKEMINEN	8
2.1	Perhetyö	8
2.2	Maahanmuuttajavanhempien kotoutumisen haasteet	9
2.3	Maahanmuuttajaäidin äitiyden haasteet	11
2.4	Maahanmuuttajaperheissä tehtävä perhetyö	12
3	MONIKULTTUURINEN OHJAUS.....	15
3.1	Kulttuurin vaikutus ohjaukseen	15
3.2	Kielen merkitys ohjauksessa	18
3.2.1	Selkokieli ja vuorovaikutus	20
3.2.2	Selkokuvan käyttö vuorovaikutuksen tukena	22
4	SOSIAALINEN KUVATARINA.....	24
5	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN KUVAUS.....	26
5.1	Kuvakertomuksen suunnitteluvaihe	27
5.2	Toteutusvaihe perhetyössä	31
5.3	Kuvakertomuksen palaute	32
5.4	Kuvakertomuksen kehittäminen palautteen jälkeen.....	34
6	POHDINTA	37
6.1	Opinnäytetyön prosessin arviointi.....	37
6.2	Kuvakertomuksemme arviointi	39
	LÄHTEET	41

LIITTEET

Liite 1 Tutkimuslupa

Liite 2 Palautelomake

1 JOHDANTO

Viime vuosina Suomeen suuntautuva muutto on kasvanut. Ennusteiden mukaan vuoteen 2030 mennessä ulkomaalaisten määrä Suomessa on jopa puoli miljoonaa. (TEM 2012.) Myös Kainuuseen kohdistuva maahanmuutto kasvaa ja se nähdäänkin positiivisena väestönkehityksenä. Kansainvälisen työvoiman koetaan olevan yksi keino turvata osaavan työvoiman saanti kainuulaisten ikääntyessä. (TEM 2014.) Opinnäytetyömme on ajankohtainen, sillä YK:n pakolaisjärjestön mukaan pakolaisten määrä on lisääntynyt rajusti. Suomessa keskustellaan myös aika ajoin pakolaiskiintiön nostamisesta.

Kaisu Heikkinen ja Anita Laukkanen ovat tehneet opinnäytetyötutkimuksen vuonna 2005 nimeltään *Se on tärkeää, siihen tulee pyrkiä – kokemuksia ennaltaehkäisevän ja lastensuojelun perhetyön vaikuttavuudesta Kajaanissa*. He ovat todenneet opinnäytetyössään, että maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Monikulttuurinen perhetyö tuo omat haasteensa ja niihin olisi hyvä varautua. He olivat tiedostaneet tämänpäiväisen tilanteen jo vuonna 2005, jolloin maahanmuuttaja asiakkaita ei vielä ollut siinä määrin kuin tänä päivänä. (Heikkinen & Laukkanen 2005.)

Kainuuseen suuntautuneen maahanmuuton myötä Kajaanin perhetyöhön on tullut asiakkaaksi myös maahanmuuttajaperheitä. Haasteena ovat yhteisen kielen puuttuminen sekä kulttuurilliset erot. Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Kajaanin perhetyö, joka on Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän perhepalveluihin kuuluva yksikkö. Perhetyö on lapsiperheiden auttamista ja tukemista arjessa selviytymiseksi. Työskentely on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Työntekijän ja perheen välinen suhde perustuu luottamuksellisuuteen. Perhetyön keskeinen kriteeri on lapsen hyvinvointi. Muutostarpeita lähdetään selvittämään lapsen ja vanhempien kanssa yhdessä ja erikseen.

Erkintalon (2012, 70) tutkimuksen mukaan maahanmuuttajaäidit olivat kokeneet kielen oppimisen välttämättömäksi. Huono kielitaito vaikutti heikentävästi terveyspalveluissa asioimiseen, työllistymiseen, vanhemmuuteen, sosiaalisten kontaktien solmimiseen sekä oman arvon tunteeseen. Kielitaidolla oli suuri merkitys Suomeen kotoutumisessa. Kielen oppiminen nähtiin tarpeelliseksi, varsinkin vanhemmuuden ja lasten asioiden hoitamisen vuoksi.

Opinnäytetyömme sisältää produktin eli tuotoksen sekä raporttiosuuden. Teoreettinen viitekehysemme rakentuu maahanmuuttajan, perhetyön, kotoutumisen, monikulttuurisen ohjauksen, selkokielen sekä sosiaalisen kuvatarinan ympärille. Toimintaosuuden kuvauksessa tuomme esille miten kehittämistyömme on edennyt suunnitteluvaiheesta lopulliseen tuotteeseen. Opinnäytetyön kehittämistyöprosessia kuvaamme Demingin laatuympyrällä.

Teimme toiminnallisena opinnäytetyönämme valokuvilla toteutetun kuvakertomuksen. Sen aiheena on lapsen talvipukeutuminen sekä äidin ja lapsen yhteinen tekeminen. Kehittämistyömme lähtökohtana oli, että perhetyöntekijän ja maahanmuuttajaäidin vuorovaikutusta vaikeuttaa yhteisen kielen puuttuminen. Kuvakertomuksemme tarkoituksena on vastata tähän haasteeseen ja toimia ohjauksen apuvälineenä. Haluamme myös välittää tietoa suomalaisesta kulttuurista kuvakertomuksellamme.

Kuvakertomuksessamme on oppaalle tyypillisiä elementtejä, kuten ohjausta kuinka Suomen talveen pukeudutaan. Olemme käyttäneet kertomuksessamme kuvallista ilmaisua sanallisen ohjauksen tukena. Kuvissa on myös muita perheenjäseniä, koska haluamme lisätä perheen yhteisöllisyyttä. Kuvakertomuksemme on monikäyttöinen. Se toimii perhetyöntekijän työvälineenä ja maahanmuuttajaäiti voi hyödyntää sitä suomen kielen sekä kulttuurin opiskelussa. Olemme kirjoittaneet kuvakertomuksen tekstin lapsen näkökulmasta, tarkoituksenamme lisätä äidin ja lapsen vuorovaikutusta.

2 MAAHANMUUTTAJAN KOTOUTUMISEN TUKEMINEN

Laki kotoutumisen edistämisestä on tullut voimaan vuonna 2011. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386). Laissa kotouttamisella tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä. Lain tarkoituksena on nopeuttaa niin yksilö kuin perhekohtaista kotoutumista. Keinoina ovat maahanmuuton alkuvaiheessa tapahtuva tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus. Kotouttamisesta tulee johdonmukainen kokonaisuus. Kotoutumisen tukemiseksi maahanmuuttajalle annetaan yhteiskunnassa tarvittavia tietoja. Hänen mahdollisuuksiaan ylläpitää omaa kieltään ja kulttuuriaan tuetaan. (TEM 2012.)

Kotoutumislaki velvoittaa kunnat laatimaan kotouttamisohjelman yksin tai yhdessä muiden kuntien kanssa. Kainuun kuntien yhteinen kotouttamisohjelma on laadittu vuosille 2012–2015. Ohjelman lähtökohtana ovat maahanmuuton ja maahanmuuttotyön kehittäminen. Kotoutuminen on prosessi, jossa on monia eri ulottuvuuksia. (TEM 2014.) Maahanmuuttajien kotoutumisen tukemisessa toimivat yhteistyökäytänteet ovat tärkeitä. Hyvä kolmikanta koostuu koulutoimen, työvoimatoimiston sekä sosiaali- ja terveystoimen tekemästä yhteistyöstä. Maahanmuuttajien edustuksen lisääminen tähän kolmikantaan varmistaa heidän näkemystensä huomioimisen. Ilman maahanmuuttajan mukana oloa kotoutumisen tueksi tehtävissä toimissa voi jäädä huomioimatta oleellisia asioita. (Puukari 2003, 150.)

Kotoutumisen alkuvaiheessa haasteena ovat ymmärrettävien tietojen saaminen suomalaisesta yhteiskunnasta, sen työmarkkinoista ja erilaisista palveluista. Suomessa hyvinvointipalvelut ovat jakautuneet monien asiantuntijoiden kesken eri hallintoaloille. Suomalaiseen yhteiskuntaan sopeutumisen sekä maahanmuuttajan elämänhallinnan vuoksi on tärkeää tuntee suomalaisen yhteiskunnan palvelut. Tiedon puutteesta voi seurata vääriä valintoja tai tarvittavien valintojen tekemättä jättämistä. Ne johtavat helposti syrjäytymiskehitykseen. (Alitolppa-Niitamo 2005, 47.)

2.1 Perhetyö

Perhetyö on ammatillista ja tavoitteellista työskentelyä perheen tukemiseksi. Se on kontekstisidonnaista, muotoutuen tilanteiden ja tavoitteiden mukaan. Perhetyötä tehdään perheen tarpeiden mukaisesti, niihin vastaten. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2007, 10.) Yhteiskunnan muutosten vuoksi perhetyön tarve on

kasvanut. Perhetyö on myös yhteiskunnallista ja sosiaalista työtä. Siihen on kehitelty eri työmuotoja, mutta työn tavoitteet ja kesto ovat aina perhekohtaisia. Vaikka työhön on kehitetty erilaisia toimintamuotoja ja malleja, yhteistä niille on perheiden tarpeiden mukainen suunnitelmallinen työ. Perhetyötä voidaan tarkastella perhe-, asiakas- tai lapsilähtöisestä näkökulmasta. Perhelähtöisyys tarkoittaa koko perheen huomioimista kokonaisuutena. Asiakslähtöisyydessä asiakkaat nähdään itsenäisinä ja aktiivisina toimijoina. Lapsilähtöisessä perhetyössä perhetyö käynnistyy lapsen tilanteesta ja sillä tuetaan lapsen hyvinvointia. Paras tapa tukea lasta on kohdata lapsi kokonaisuutena. (Järvinen ym. 2007, 17.)

Kajaanin perhetyö toimii lapsiperheiden ennaltaehkäisevänä ja varhaisen tuen palveluna sekä lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteenä. Sen tavoitteita ovat lapsen hoidon ja kasvatuksen tukeminen sekä kodin arjen sujuminen. Perhetyöllä myös tuetaan lapsen ja vanhemman vuorovaikutusta sekä sosiaalisten verkostojen laajentamista. Perheen omia voimavaroja pyritään vahvistamaan niin, että se selviytyy arjesta itsenäisesti. (Kainuun sote 2013.)

Kajaanin perhetyössä asiakkaina olevat maahanmuuttajaperheet voivat olla oman kotoutumisprosessinsa eri vaiheessa. Maahanmuuttajapalvelut ovat alle kolme vuotta maassa pakolais-statusella olevien perheiden tukena. Kajaanin perhetyö tekee yhteistyötä maahanmuuttajapalveluiden kanssa perheitä tukemalla. Kolmen vuoden maassa olon jälkeen perheistä tulee kuntalaisia, jolloin he siirtyvät yleisten kuntapalvelujen piiriin.

2.2 Maahanmuuttajavanhempien kotoutumisen haasteet

Maahanmuuttajan on lähes mahdotonta valmistautua maahanmuuttoon liittyviin psykososiaalisin haasteisiin. Omilta juurilta irrottautuminen ja uuteen yhteiskuntaan sopeutuminen ovat ennen kokemattomia asioita. Tämän kokemuksen vaikutukset ovat yllättävän kokonaisvaltaisia. Sosiokulttuurinen muutos ja sopeutumisen tuomat haasteet vaikuttavat perhe-elämään. Mikäli perhe pysyy eheänä toimivana kokonaisuutena maahanmuuton yhteydessä, se on tärkeä voimavara. Perhe voi toimia ikään kuin puskurina nopealle muutokselle. Toimiva ja eheä perhekokonaisuus antaa emotionaalista tukea ja toimii identiteetin vahvistajana uudessa kotimaassa. (Alitolppa-Niitamo 2005, 44–46.)

Monille muutto uuteen maahan merkitsee epävarmuutta ja statuksen alenemista. Hyvälläkään koulutuksella ei välttämättä saa työpaikkaa uudessa kotimaassa. Suuret odotukset voivat johtaa pettymyksiin. Kaikissa maissa naiset eivät käy työssä, vaan heidän ensisijaiset tehtävänsä ovat lasten kasvattaminen ja kodin hoitaminen. Kaikki maahanmuuttajataustaiset naiset eivät kärsikään työttömyydestä kuten miehet, joiden perinteiseen rooliin kuuluu usein perheen elättäminen. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 42.)

Uuteen maahan muuttamisen vuoksi aiemmin opitut ja sisäistettyt roolit sekä käyttäytymistavat eivät välttämättä toimi samoin kuin aiemmin. Aikuinen maahanmuuttaja joutuu ikään kuin lapsen tavoin oppimaan uudet toimintatavat. Hänen vanhemmuutensa sekä kasvatustapansa joutuvat muutoksen kohteeksi. Maahanmuuttajavanhempi joutuu kasvattamaan lapsiaan ilman, että hänellä olisi aiempaa kokemusta uuden maan tavoista. Perheen sisäinen yhtenäisyys voi joutua haasteelliseen tilanteeseen. Vanhemmuuden näkökulmasta uuden kielen oppiminen sekä sosiaaliset verkostot ovat tärkeitä. (Ikäläinen, Martiskainen & Törrönen 2003, 72–93.)

Samasta lähtömaasta tulleilla on usein samankaltaisia kokemuksia. Kuitenkin heidän menneisyyden kokemuksissaan ja näkemyksissään voi olla suuriakin eroja. Eroja voivat olla esimerkiksi erilainen yhteiskunnallinen asema lähtömaassa, sukupuoli, koulutustaso, asuinseutu ja henkilökohtainen elämäkokemus. (Alitolppa-Niitamo 2005, 38.) Eritahtinen kotoutuminen perheenjäsenten välillä muuttaa tai vääristää perheenjäsenten välisiä vuorovaikutus- ja valtasuhteita. Eritahtista kotoutumista on esimerkiksi parisuhteissa, joissa toinen puoliso on muuttanut maahan aikaisemmin kuin toinen. Toinen puoliso on ehtinyt tutustua yhteiskuntaan ja sen sosiaalisiin verkostoihin sekä oppia kieltä. (Alitolppa-Niitamo 2005, 46.)

Usein maahanmuuttajien omilla yhteisöillä on tärkeä merkitys jäsentensä kulttuuri-identiteetin tukemisessa ja kielen ylläpitämisessä. Oma etninen yhteisö voi myös tukea kotoutumista tarjoamalla kannustavia esimerkkejä ja tietoa. Yhteisön myönteinen tuki ei ole kuitenkaan itsestään selvää. Joskus maahanmuuttajat kokevat, että etniset yhteisöt tukevat vain, jos yhteisön jäsenet noudattavat tiettyjä käyttäytymismalleja. Tukahduttavat ja elämää rajoittavat mallit voivat johtaa yhteisön ulkopuolelle jättäytymiseen. Maahanmuuttajan liiallinen tukeutuminen pelkästään omaan etniseen yhteisöön voi myös vaikeuttaa suomen kielen oppimista ja yhteiskuntaan tutustumista. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 40–48.)

Suomalaiset käytännöt ovat monille erilaisista oloista tulleille maahanmuuttajille outoja. Esimerkiksi suomalainen piha- ja hiekkalaatikkokulttuuri voi olla useille vanhemmille vieraita. Maahanmuuttajavanhemmat eivät välttämättä salli lastensa leikkivän pihalla ilman vanhempien valvontaa, koska lapsia halutaan suojella vierailta vaikutteilta. Vanhemmat lisäksi pelkäävät, että päihteitä saa Suomessa helposti hankittua lapsikin. Vanhemmat ovat usein huolissaan myös lasten turvallisuudesta. He pelkäävät lasten kohtaavan rassistista kiusaamista ja syrjimistä. Islaminuskonnon mukaiset lapsen oikeudet ja vapaudet ovat ristiriidassa suomalaisen lainsäädännön kanssa. Vanhemmat kokevat heidän mukaisensa lapsen parhaan olevan erilainen kuin valtaväestöllä. Myös kasvatuskäytännöt ja perhe-elämä voivat olla erilaisia valtaväestön ja maahanmuuttajien välillä. Entisessä kotimaassa lapset on voitu kasvattaa yhteisölliseen tapaan, jolloin kasvatukseen osallistuu vanhempien lisäksi koko suku. Muutos yhteisöllisestä elämästä suomalaiseen ydinperhemalliin on suuri. (Ikäläinen ym. 2003, 72–93.)

2.3 Maahanmuuttajaäidin äitiyden haasteet

Eri puolella maailmaa asuvia naisia yhdistää äitiys, mutta äitinä olemisen tavat voivat poiketa toisistaan paljonkin. Muutettaessa maasta toiseen ei muutu vain kotimaa, myös äitiyteen liittyvä suhtautuminen muuttuu. Maahanmuutto tuo haasteita vanhemmuuteen. Uudessa asuinmaassa äidit kohtaavat erilaisia tapoja toimia. Sen vuoksi maahanmuutto voi olla heille erityisen haastavaa. Uuteen maahan muutettaessa äideillä voi olla tarve korostaa omaa asemaansa. He voivat tuoda vahvemmin esille omaa rooliaan kasvattajana sekä kodin ylläpitäjänä. Äitiys voi olla este kielennoppimiselle, mikäli äideillä ei ole sosiaalisia suhteita kantaväestön kanssa. Maahanmuuttajaäidit eivät ehkä näe muita vaihtoehtoja kuin jäädä kotiin hoitamaan lapsia. Äidit kokevat kuitenkin kielen oppimisen tärkeäksi, jotta pystyvät hoitamaan lapseen liittyviä asioita. Lasten terveyden- ja päivähoitoasiat kuten myös kouluasiat vaativat kielitaitoa. Maahanmuuttajaäideille on haaste yhdistää äitiys sekä kodin ulkopuolinen elämä. Heillä ei ole välttämättä sosiaalisia verkostoja eikä riittävää suomen kielen taitoa. (Säävälä 2011, 53–55.)

Miehen ja naisen roolit ovat useissa kulttuureissa eriytyneemmät verrattuna suomalaiseen kulttuuriin. Maahanmuuttajanaisten kotoutumista tulisi tukea järjestämällä lastenhoitoapua muun muassa kielikurssien ajaksi. On tärkeää myös huolehtia, että maahanmuuttajanaiset saavat tietoa suomalaisesta tasa-arvosta sekä ihmisoikeuksista. (Ikäläinen ym. 2003, 72–93.)

Erkintalon (2012, 67–72) tutkimuksen mukaan maahanmuutto toi äitiyteen lisähaasteita, jolloin äitiyden toteuttaminen vaikeutui. Maahanmuuttajaäidit näkivät suomen kielen oppimisen olevan välttämätöntä. Sitä tarvittiin esimerkiksi asioinnissa, työllistymisessä, vanhemmuudessa ja sosiaalisten kontaktien solmimisessa. He kertoivat elämän Suomessa helpottuneen opittuaan suomen kielen. Maahanmuuttajaäitien elämää vaikeutti myös sukulaisten ja ystävien puute. Yhteydenpito onnistui nykytekniikalla, mutta se ei korvannut läheisten läsnäoloa ja apua. Suomessa neuvolat ja päivähoito korvasivat sukulaisten tukiverkoston. Tarvetta oli lisäksi sosiaaliseen kanssakäymiseen ystävien ja samassa tilanteessa olevien äitien kanssa. Vaikka uudessa maassa tarvittiin mukautumiskykyä, maahanmuuttajaäidit halusivat opettaa lapsilleen myös omaa kulttuuriaan. Äidit tekivät tulevaisuuden suunnitelmiaan ottaen lapsensa huomioon ja tinkien omista tavoitteistaan.

2.4 Maahanmuuttajaperheissä tehtävä perhetyö

Perhetyö eri kulttuureista tulleiden perheiden parissa ei eroa muusta perhetyöstä. Se perustuu vuorovaikutukseen ja perheen tukemiseen. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskennellessä on huomioitava heidät yksilönä ei vain kulttuurinsa edustajina. Haasteita perhetyöntekijän käytännön osaamiselle sekä työn tuloksellisuudelle voivat asettaa yhteisen kielen puuttuminen ja kulttuuriset erot. Tulkin käytöstä ja kielikoulutuksista voi olla apua. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 91.) Perhetyöhön vaikuttavat oleellisesti lait ja säädökset. Ne ohjaavat perhetyöntekijän työtä. Lait ja säädökset suojaavat niin työntekijää kuin asiakastakin. Lait eivät kuitenkaan anna työhön liittyviin kysymyksiin suoria vastauksia myös eettinen ajattelu on tärkeää. (Vilén, Tapio, Janhunen, Nissinen & Seppänen 2010, 62–63.)

Eettinen ajattelu auttaa työntekijää hänen työssään ja eettisyyteen liittyy muun muassa suvaitsevaisuuteen kasvaminen. Suvaitsevainen työntekijä sietää erilaisuutta. Hän osaa kunnioittaa myös asioita, jotka eroavat hänen omasta arvomaailmastaan. Työntekijän on pyrittävä ymmärtämään asiakastaan. Hänen tulee kyetä näkemään asiakkaan toimien takana vaikuttavat motiivit. Työntekijän on tärkeää uskoa asiakkaan pystyvän muutokseen. Hänen uskonsa hyvään, niin omaan kuin muidenkin ihmisten, pitää yllä lämpöä ja elämänuskoa. Kun perhetyön asiakkaat tiedostavat työntekijän pystyvän hyväksymään heidät virheineen, syntyy luottamuksellinen suhde. (Vilén, ym. 2010, 62–63.) Kotoutumisen onnistumiseen vaikuttaa myös perheen sosiaalisen verkoston rakentuminen. Perhetyö voi auttaa maahanmuuttajan ja kantaväestön tutustumista järjestämällä vertaisryhmätoimintaa sekä hyödyntämällä verkostotyön me-

netelmiä. Tärkeitä ja keskeisiä perheiden kanssa käsiteltäviä teemoja ovat muun muassa parisuhde, seksuaalisuus, vanhemmuus ja perheenjäsenten väliset suhteet. (Järvinen ym. 2012, 91.)

Voidakseen muodostaa kokonaiskäsityksen perheen tarvitsemasta tuesta työntekijän tulee selvittää perheen taustat ja nykytilanne. Maahanmuuttajaperheen aiempia viranomaiskontakteja kannattaa hyödyntää. Tulee kuitenkin muistaa, että maahanmuuttaja-asiakkaalla itsellään on paras käsitys omasta tilanteestaan. Työskentelyssä tulee huomioida perheen menneisyyteen liittyvät kokemukset, koska ne vaikuttavat heidän hyvinvointiinsa. Työntekijä ei voi tuntea kaikkia kulttuureja. Hänen kannattaa rohkeasti kysyä perheeltä heidän tavoistaan ja perinteistään. Näin toimien yhteistyö saadaan sujumaan ja luottamuksen rakentaminen on helpompaa. (STM 2013.)

Maahanmuuttoon tai pakolaisuuteen liittyy irrottautumista, entisen taakseen jättämistä ja uuden elämän aloittamista. Taustalla voi olla vaikeita ja traumaattisia kokemuksia, pakkotilanteita ja eroja. Perheenjäsenet sopeutuvat usein eritahtisesti ja eri tavoin uuteen kulttuuriin. Se voi aiheuttaa hämmennyksen, yksinäisyyden ja turvattomuuden kokemuksia perheessä. Entisestä kotimaasta lähteminen ja uuteen sopeutuminen ovat prosesseja, jotka vaativat aikaa. Niissä ihminen rakentaa omaa elämäänsä. (Järvinen ym. 2012, 151.) Maahanmuuttajaperheen lapset omaksuvat suomen kielen ja kulttuurin helpommin sekä nopeammin kuin vanhempansa. Siitä voi seurata ristiriitoja perheessä. Yhteisöllisten kulttuurien vanhemmilla voi olla vaikeuksia avun vastaanottamisessa perheen tai suvun ulkopuolelta. Myös suhde viranomaisiin saattaa olla kielteinen oman kotimaan kulttuurin tai aikaisempien kokemusten perusteella. Perhetyön haasteena on, että työntekijä kohtaa perheenjäsenet tavallisina ihmisinä, ei vieraina ja erilaisina. (Rönkkö & Rytönen 2010, 153–154.)

Jos maahanmuuttajaperheen oma kulttuuri poikkeaa paljon valtaväestön kulttuurista, lapset ja nuoret joutuvat tasapainottelemaan kulttuurien välissä. Perheen kasvatussäännöt ja lasten koulutukseen suhtautuminen voivat olla erilaisia kuin valtaväestöllä. Vanhemmat saattavat tuntea syrjäytyvänsä lapsen ja nuoren elämästä. Lapselle voi olla vaikea asia, jos vanhemmat eivät selviä kodin ulkopuolisesta arkisesta asioinnista itsenäisesti. Ristiriitoja perheessä aiheutuu myös siitä mikäli lapsi kokee perheensä kulttuurin negatiivisena. Maahanmuuttajaperheessä tulisi pystyä yhdistämään kahden kulttuurin arvoja ja sääntöjä niin, että perheyhteys säilyisi. Perhetyöntekijä voi selvittää perheen sosiaalista verkostoa, sen vahvuuksia ja puutteita esimerkiksi verkostokarttaa piirtämällä. Hänen tehtävänsä on ohjata ja rohkaista perheenjäseniä uusien

sosiaalisten suhteiden luomisessa sekä vanhojen verkostojen vahvistamisessa. Perheille on tärkeää korostaa sosiaalisten suhteiden merkitystä kaikille sen jäsenille. Yksilöllä on mahdollisuus saada niistä henkistä tukea, apua ja tietoa. Jos perheellä on sosiaalista verkostoa, se kannattaa kutsua mukaan yhteistyöhön etsimään ratkaisuja perheen auttamiseksi. (Järvinen ym. 2012, 149–154.)

3 MONIKULTTUURINEN OHJAUS

Tarkasteltaessa monikulttuurisen ohjauksen historiaa sen synty ajoittuu 1960-luvun amerikkalaiseen yhteiskuntaan. Siellä yhteiskunnalliset epäkohdat ja erityisesti rotusuhteet vaikuttivat monikulttuurisen ohjauksen syntyyn. Suomessa monikulttuuriseen yhteiskuntaan liittyvät asiat tulivat näkyville 1990-luvulla. (Metsänen 2000, 185–186.)

Puhuttaessa monikulttuurisesta ohjauksesta tarkoitetaan ammatillista kohtaamista, jonka tavoitteet muodostetaan toimintaympäristön mukaan. Monikulttuurisessa ohjauksessa ohjaajalla ja ohjattavalla on erilainen kulttuuritausta. He voivat myös puhua äidinkielenään eri kieltä tai edustaa erilaista etnistä ryhmää. Vuorovaikutuksen onnistumiseksi joudutaan usein käyttämään tulkkia. Tulkin käyttäminen ja ohjaajan sekä ohjattavan erilaiset kulttuuritaustat tuovat haasteita vuorovaikutukseen. (Metsänen 2000, 185.)

3.1 Kulttuurin vaikutus ohjaukseen

Ohjaustilanteissa kohtaamme toisemme ensisijaisesti yksilöinä. Monikulttuurisessa ohjauksessa kulttuuriset taustamme tulevat mukaan ohjaustilanteeseen. On tärkeää, että suhtaudumme avoimesti toisen kulttuurin arvoihin ja perinteisiin. Emotionaalinen hyväksyminen tarkoittaa, että osaamme katsoa maailmaa toisen kulttuurin näkökulmasta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita eri kulttuuristen piirteiden täydellistä omaksumista. Ohjaustilanteissa tarvitaan kulttuurista lukutaitoa ja herkkyyttä. Ne ovat kaiken dialogisen toiminnan perusta. (Korhonen 2013, 66.)

Dialogi on vuoropuhelua, jossa osallistujat pyrkivät saamaan aikaan jaetun ymmärryksen. Se vaatii keskittymistä kuuntelemaan ilman ennakkokäsityksiä. Dialogiin osallistujien yksilöllisistä tiedoista rakennetaan vuoropuhelulla yhteisöllistä tietoa. Tasa-arvoisuus korostuu eivätkä osallistujat ole valtasuhteessa toisiinsa nähden. Empatia ja kyky asettua toisen ihmisen asemaan ovat tärkeitä yhteiseen tavoitteeseen pääsemisessä. Arvostava luottamus asiakkaan kykyyn olla asiantuntijana omassa elämässään on tärkeää. Onnistuneessa dialogissa asiakkaalle syntyy kokemus kuulluksi tulemisesta sekä jaetusta asiantuntijuudesta. Joskus voi tulla tilanteita, joissa sopivia sanoja on vaikea löytää. Silloin asiakas voi parhaiten hyötyä hetken hiljaisuudesta. Työntekijän rauhoittava emotionaalinen läsnäolo luo asiakkaalle turvallisuuden tun-

teen. Lyhyt hiljainen hetki voi olla parempi kuin pinnalliset kommentit. Ammatilliseen osaamiseen kuuluu työntekijän kyky jatkaa dialogia hiljaisen hetken jälkeen. (Niemi, Nietosvuori & Virikko 2006, 292–293.)

Ohjaustilanteessa on monia asioita, jotka vaikuttavat sen onnistumiseen. Ohjaajan arvot ja asenteet vaikuttavat ohjaustilanteeseen. Myös ohjattavan asenteet ja hänen tilanteelle asettamansa odotukset ovat tärkeitä. Onnistuakseen ohjaussuhde vaatii luottamuksellisen kontaktin saavuttamista asiakkaan kanssa. Asiakkaan luottamuksen herättäminen ei ole helppoa. Etenkään silloin, kun hän tulee erilaisista yhteiskunnallisista oloista. Maahanmuuttaja-asiakkailta on usein kokemuksia hierarkisista yhteiskunnista. Viranomaiset ovat edustaneet heille auktoriteettia ja asiakkaat ovat olleet alisteisessa asemassa. Suomessa demokraattinen ja epämuodollinen viranomaiskäytäntö saattaa aiheuttaa asiakkaille väärinymmärryksiä. Asiakkaat voivat tulkita toimintatavan niin, että heillä on rajaton valta. Tämänkaltainen tulkinta voi johtaa väärinkäytöksiin. Ohjaajan tulee heti ohjaussuhteen alussa varmistaa, että ohjattava ymmärtää ohjauksen tavoitteet ja käytänteet. Ohjattavalle on myös kerrottava selkeästi eri toimijoiden roolit. Ohjaajan tulee edetä rauhallisesti ja varmistaa, että asiakas ymmärtää mitä häneltä odotetaan. (Metsänen 2000, 191.)

Suomalaisessa ja perinteisessä länsimaisessa ohjauskäytännössä ei suosita tiukasti strukturoitua eli rakenteellista tai direktiivistä eli ohjaavaa ohjausotetta. Strukturoidussa ohjausotteessa asioita ei ole tarkasti jäsennelty eikä määritelty vaan niitä käsitellään vapaamuotoisesti. Asiakkaan edellytykset ja valmiudet vuorovaikutukseen otetaan tilanteissa huomioon. Ohjauskäytäntö perustuu enemmän asiakkaan tukemiseen kuin suorien ohjeiden tai neuvojen antamiseen. Tavoitteena on, että asiakas sitoutuu tekemiinsä päätöksiin ja ottaa niistä vastuun. Tarkasti määrittelemätön ja valmiita vastauksia antamaton ohjaustilanne voi maahanmuuttajan mielestä kertoa ohjaajan ammattitaidottomuudesta. Kollektiivisessa kulttuurissa eläneille maahanmuuttaja-asiakkaille on tutumpaa niin sanottu asiamieskulttuuri. Asiamieskulttuurissa sukulainen, tulkki tai korkeampi-arvoinen yhteisön jäsen hoitaa heidän asioitaan ja tekee päätökset heidän puolestaan. Tämänkaltainen toiminta on ominaista kulttuureissa, joissa yhteisöllisyys on hyvin vahva. Tämän vuoksi asiakas odottaa myös ohjaustilanteessa samankaltaista suhdetta ohjaajan ja hänen välillään. (Metsänen 2000, 189.)

Maahanmuuttajien kanssa työskentelevien täytyy huomioida työssään kulttuurinen sensitiivisyys. Kulttuurisella sensitiivisyydellä tarkoitetaan työntekijän tietoisuutta

omasta kulttuuristaan ja sen vaikutuksesta hänen toimintaansa. Jossain määrin on hyvä olla myös tietämystä asiakkaiden erilaisista kulttuureista ja niiden erityispiirteistä. Ihmisen kohtaamisen ja kommunikoinnin taidot nousevat tärkeään asemaan. Työntekijän sekä asiakkaan välillä voi olla kielivaikeuksia, näkemysristiriitoja ja vaikeita elämäntilanteita. Työntekijän ammatillisiin valmiuksiin kuuluu tietää suomalaisesta palvelujärjestelmästä ja kertoa siitä asiakkaalle. (Räty 2002, 210.)

Monikulttuurisessa ohjauksessa tulee huomioida asiakkaiden voimaannuttaminen. Ohjaajan tulee auttaa asiakkaita löytämään omat voimavaransa, jotta he voivat hyödyntää niitä tavoitteidensa saavuttamisessa. Näin toimien ohjaaja mahdollistaa asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisääntymisen omissa asioissaan. Asiakkaat oppivat toimimaan itsenäisemmin eivätkä ole niin riippuvaisia ohjaajastaan. Jokainen maahanmuuttaja-asiakas on oma yksilönsä, jonka asemaan ohjaajan tulisi osata asettua. Välillä ohjaajan on hyvä miettiä miltä hänestä tuntuisi uudessa maassa, jossa kaikki on erilaista. Monikulttuurisessa ohjauksessa turvallisen, avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin luominen ovat tärkeitä asioita. Ohjaajan tulee arvostaa asiakkaitaan ja olla heille ystävällinen. Myös ohjaussuhteen jatkuvuus on tärkeä asia. (Mandalios, Nummela, Roininen & Sipilä 2011, 32–34.)

Kati Turtiaisen tutkimuksen kohteena oli maahanmuuttajien luottamuksen rakentuminen uuden kotimaan viranomaisia kohtaan. Tutkimustaan varten hän oli haastatellut 13 kiintiöpakolaista. Turtiaisen mukaan oikotietä kotoutumiseen ei ole. Maahanmuuttajat tarvitsivat aikaa ja kärsivällisyyttä sekä molemminpuolista tutustumista viranomaisten kanssa. Suomalainen palvelukokonaisuus koettiin vaikeaksi hahmottaa. Viranomaisten tulisi huomioida, että oppiminen ja kotoutuminen ovat yksilöllisiä. Maahanmuuttaja-asiakkaiden aikaisemmillä ja alkuvaiheen viranomaiskokemuksilla oli suuri vaikutus luottamuksen rakentumiseen uutta maata kohtaan. Huonojen käsitysten muuttuminen vei aikaa. Myös henkilön ominaisuudet, kuten koulutus ja persoonallisuus vaikuttivat luottamukseen sekä olosuhteet, joihin tultiin uudessa kotimaassa. Luottamusta koettiin herättävän suomalaisesta yhteiskunnasta saatu tieto, olipa se peräisin internetistä tai viranomaisilta. Myös kokemus huomioon ottamisesta ja kuuntelemisesta sekä autetuksi tulemisesta herätti luottamusta. Maahanmuuttaja-asiakkaat pitivät tärkeänä koulutus- ja ammattihaaveiden täyttymistä. Sillä oli selvä yhteys luottamuksen muodostumiseen. Sosiaaliturvan koettiin parhaimmillaan auttavan aktiiviseen toimijuuteen tai pahimmillaan riippuvuuteen sosiaaliturvasta ja viranomaisista. (Turtiainen 2008, 2–28.)

3.2 Kielen merkitys ohjauksessa

Kieli on sidoksissa siihen kulttuuriin, jossa ihmiset elävät. Kieli on muutakin kuin vuorovaikutuksen väline se antaa myös perustan abstraktille ajattelulle. (Virtanen 2012, 8.) Kieli on myös opittu ja yleisesti sovittu symbolijärjestelmä, jolla ihmiset välittävät kokemuksia toisilleen. Sanojen merkitykset eivät ole universaaleja. Ne voivat merkitä erilaisia asioita eri kulttuuritaustasta lähtöisin oleville ihmisille. Esimerkiksi sanat veli ja serkku tarkoittavat monille afrikkalaiselle kaikkia heidän heimoonsa kuuluvia jäseniä, ei vain lähisukulaisia. Sanojen erilaiset merkitykset aiheuttavat väärinymmärryksiä, mikäli merkityseroja ei tiedetä. Kielet ovatkin yksi suurimmista raja-aidoista kulttuurien välisessä kommunikaatiossa. (Alitolppa-Niitamo 1993, 142.)

Viestinnällä varmistetaan, että asiat sujuvat ja ihmiset pystyvät toimimaan. Mikäli ihmisten välillä ei olisi vuorovaikutusta, he eivät voisi muodostaa käsitystä itsestään. Ihminen tekee vuorovaikutuksen perusteella mielikuvia itsestään sekä keskustelukumppaneistaan. Ihmisten välinen yhteistoiminta ei aina suju ilman ristiriitoja. Siinä voi tulla väärinymmärryksiä. Näistä tilanteista selviäminen on helpompaa, mikäli tiedostetaan ne viestinnän ominaispiirteet, jotka aiheuttavat väärinymmärryksiä. Jokaisen yksilölliset piirteet vaikuttavat hänen tapaansa viestiä ja kuulija vielä tulkitsee hänen sanomansa omalla tavallaan. (Silvennoinen 2004, 20.)

Kommunikaatioon eli viestintään syntyy häiriöitä herkemmin, kun viestintä on epäsuoraa ja vihjailevaa. Lisäksi viestintään vaikuttavat pelkotilat ja tabut. Ne mutkistavat viestejä, jolloin viestin tarkoitus, odotukset, toiveet ja tunteet voivat jäädä epäselviksi. Viestintään aiheuttaa häiriöitä myös se, että otamme ja annamme viestejä valikoiden. Kuulemme ja tulkitsemme toisten viestejä oman maailmankuvan, tähänastisten kokemustemme sekä asenteidemme mukaan. Keskustelijoiden tilanteille ja asioille antamat tulkinnat voivat erota paljon toisistaan. (Oksi-Walter, Roos & Viertola-Cavallari 2009, 81.)

Kulttuuri, jossa elämme vaikuttaa siihen mitä havainnoimme ja miten muodostamme kuvan sosiaalisesta todellisuudesta. Sillä on myös vaikutusta miten opimme kommunikoidaan sekä tulkitsemaan toisten viestejä. Viestin lähettäjällä sekä vastaanottajalla on omat kulttuuriset käsityksensä kuinka viestejä lähetetään ja tulkitaan. Kulttuurierot voivat aiheuttaa ristiriitoja ja väärinkäsityksiä. Mikäli kulttuurien välisiä ristiriitoja ei ymmärretä, voivat ne johtaa jopa kommunikaation katkeamiseen. Monet ei-verbaaliset viestit voivat merkitä erilaisia asioita. Meille selvä ei-verbaalinen viesti

kuten pään pudistaminen kieltäytymisen merkiksi tarkoittaa joissakin maissa päinvas-
taista asiaa. Viestin merkitys muuttuu lähettäjän ja vastaanottajan tulkitsessa sitä
omasta kulttuurisesta viitekehuksesta käsin. (Alitolppa-Niitamo 1993, 140–141.)

Taustan kaikelle ihmisten väliselle vuorovaikutukselle luovat tunteet. Tunteet vaikut-
tavat ihmisten kanssakäymisen laatuun, pysyvyyteen ja mielekkyyteen. Tunteiden
voidaan ajatella olevan yksi viestinnän keino. Tulkitsemme myös toistemme kielellis-
tä, fyysistä ja intuitiivista viestintää. Tunteet ovat mukana kaikessa ihmisten välisessä
kanssakäymisessä. Tunteiden kokeminen on yksilöllistä eikä niitä voi jaotella oikeisiin
ja väärin tunteisiin. Ihminen kokee joka päivä erilaisia tunteita ja niiden voimakkuus
vaihtelee. Tunteet ovat selviytymistä varten. Ne ohjaavat ihmistä toimimaan tilanteen
mukaan. Ihmisen ilme, kuten hymy on sanaton viestintä tunteesta. Kasvojen ilmeet
ovat aika yleismaailmallisia ja ne ovat helppo tunnistaa erilaisista kulttuuritaustoista
huolimatta. Kulttuuritausta vaikuttaa kuitenkin tunteiden ilmaisuun. (Opetushallitus
2013.)

Luottamus on olennainen asia vuorovaikutuksessa, sen vallitessa ihminen uskaltaa
viestiä vapaasti. Luottamuksen syntyyn vaikuttavat monet eri asiat, kuten yhteistyö-
kyky ja ammattitaito. Luottamusta vahvistaa myös taito viestiä nopeasti muuttuvissa
tilanteissa, esimerkiksi kotikäynnillä. Hyväntahtoisuus on toinen luottamuksen syn-
tyyn vaikuttava asia. Se on kiinnostusta, huolenpitoa sekä moraalista vastuun kanta-
mista. Ihminen on valmis ottamaan huomioon kaikkien osapuolten näkemykset ja
toimimaan tilanteen vaatimalla tavalla. (Silvennoinen 2004, 72–78.)

Ohjaustyössä kielen merkitys on suuri. Kieli vaikuttaa siihen millaisena todellisuus
näyttäytyy ihmisille. Ihmisten luomat merkitykset ohjaavat heidän ja lähiympäristön
ajattelun tapoja, toimintaa sekä koko elämää. Tämän vuoksi ohjaustyössä tulisi kiin-
nittää huomiota käytettävään kieleen, sen takana oleviin merkityksiin, uskomuksiin ja
oletuksiin. Ohjattavan ja ohjaajan keskustelussa syntyy uutta yhteistä todellisuutta,
uusia merkityksiä, jotka tarkentuvat keskinäisessä vuoropuhelussa. (Parkkinen 2003,
154.) Suomen kieli on maahanmuuttajalle haastava oppia. Sujuvan puhumisen oppi-
minen voi kestää jopa 2–3 vuotta, mutta se on yksilöllistä. Maahanmuuttaja, joka ei
hallitse sujuvaa suomen kieltä joutuu toimimaan luovasti eri vuorovaikutustilanteissa.
Lauseiden muotoileminen voi olla hänelle haastavaa. Hän saattaa ymmärtää sanojen
eri merkityksen, mutta ei äänen sävyjä eikä eri tyyllilajeja. (Räty 2002, 158–159.)

3.2.1 Selkokieli ja vuorovaikutus

Selkokieli on kieltä, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä helpommin luettavaksi sekä ymmärrettäväksi. Se on tarkoitettu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. (Virtanen 2012, 17.) Yleiskieli on muotoasultaan kirjakielen normien mukaista. Siinä käytetään yleisesti tunnetuksi tiedettyä sanastoa ja se on virkerakenteeltaan yksinkertaista. (Virtanen 2012, 11.)

Puhutussa ja kirjoitetussa kielessä on yhtäläisyyksiä ja eroja. Puhe on tilannesidonnaista ja rakentuu vuoroista. Ymmärtääkseen yhden puheenvuoron on yleensä kuultava edellinen tai seuraava. Puhuesssa ei voi suunnitella sanottavaansa niin tarkasti kuin kirjoittaessa. Ihmiset palaavat puhuessaan edelliseen asiaan, puhuvat epäselvästi, eivätkä aina niin johdonmukaisesti. Puheen sisällöt ja merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutustilanteen osapuolet vaikuttavat siihen mitä keskustelutilanteessa sanotaan ja miten puheenvuorot tulkitaan. Sama sana tai ilmaus voi keskusteluun osallistujille merkitä eri tilanteissa eri asiaa. On järkevää sanoa yksi asiakokonaisuus kerrallaan ja puhua mahdollisimman lyhyesti sekä johdonmukaisesti. Keskustelun aikana paremmin kieltä taitavan tulisi tehdä tarkistuskysymyksiä, muistaen kuitenkin välttää kuulustelua. Avoimet kysymykset mitä, missä, kuka ja miksi ovat parhaita. Puhuesssa selkokieltä tulee käyttää jokapäiväisiä arkikielen sanoja, ei esimerkiksi ohjaajalle tuttuja ammattialaan liittyviä erikoissanoja. Erikoiskielen sanat on selitettävä, mikäli niitä käytetään. (Kartio 2010, 9, 12–17.)

Selkokielisen vuorovaikutuksen tavoitteena on molemminpuolisen ymmärryksen helpottaminen sekä vuorovaikutukseen osallistumisen mahdollistaminen (Kartio 2010, 8). Onnistuneeseen vuorovaikutukseen vaikuttaa se, miten keskustelijat haluavat osallistua keskusteluun. Tarve saada toiseen ihmiseen yhteys on tärkeää. Ihmisen itsetunto ja hänen käsityksensä omista keskustelutaidoistaan voi haavoittua, jos vuorovaikutus lähiympäristön kanssa tuottaa jatkuvasti pettymyksiä. Jokainen aito kohtaaminen ihmisten välillä antaa uuden tilaisuuden ylittää pettymiskokemuksia. (Leskelä 2010, 44.)

Selkokielistä vuorovaikutusta tarvitaan, kun keskustelun toisen osanottajan kieli- tai kommunikointitaito on merkittävästi heikompi kuin toisen. On tärkeää puhua selkokieltä, kun kyseessä on keskustelun toiselle osanottajalle ennestään tuntematon tai vaikeasti ymmärrettävä asia. Selkokielisen puhujan yksi perustaito on kielen mukauttaminen selkokieliseksi. Tämäkään taito ei aina takaa onnistunutta keskustelua. Kes-

kustelu voi epäonnistua muun muassa kireän tai pelottavan ilmapiirin vuoksi. Keskustelukumppani ei ole aina halukas keskustelemaan tai ympärillä oleva häly voi vaikeuttaa keskustelua. Vuorovaikutuksessa osaavampi viestijä muokkaa puhettaan rakenteeltaan, sanastoltaan ja sisällöltään puhekumppanilleen sopivaksi. Osaavampi viestijä yrittää parhaansa mukaan ymmärtää puhekumppaninsa tapaa puhua ja viestittää. Osallistavassa keskustelussa huomioidaan toisen osapuolen eleitä ja ilmeitä. Osaavampi viestijä yrittää muokata niitä toiselle helpommin ymmärrettäväksi. Vuorovaikutuksessa selkokielen lisäksi voidaan käyttää myös muita puhetta tukevia kommunikaatiokeinoja, kuten piirtämistä, viittomista tai valmiita kuvia. (Kartio 2010, 5, 8–11.)

Selkokielistä tekstiä on mahdoton kirjoittaa niin, että se olisi sopivaa kaikille, joilla on rajoitteita luku- ja ymmärtämisvalmiuksissa. Ohjeet selkokieliselle materiaalille määrittelee Euroopan unionin selkokieli-ohjeisto. Materiaalin kielen tulee olla helppotajuista ja suorasanaista. Selkokielisessä tekstissä on yksi pääajatus lausetta kohden. Teknisen sanaston ja lyhenteiden sekä pelkkien alkukirjainten käyttöä vältetään. Tekstissä täytyy olla selkeä ja looginen rakenne. (Freyhoff ym.1998.)

Selkokieltä kirjoitettaessa valitaan yleisiä kirjaintyyppejä, kuten Times ja Palatino. Pienaakkoset eli gemenat ovat helppolukuisempia kuin suuraakkoset eli versaalit. Kirjoituksen perustekstin koko tulee olla 11–16 pistettä. Rivin pituuden tulisi olla 55–60 merkkiä, välilyönnit mukaan laskettuna. Liian lyhyet rivit eli alle 35 merkkiä sisältävät eivät ole helppolukuisia. Selkokielisen tekstin rivien tulee olla eripituisia, tavujakoa ei käytetä. Teksti ladotaan niin, että se on oikeasta reunasta liehu eli rivit ovat eripituisia. Tekstin taustassa paras vaihtoehto on valkoinen pohja ja musta teksti. Myös vaaleat taustapohjat ovat toimivia ratkaisuja, kuten keltaiset, siniset tai vihreät. Paperin laatuun tulee kiinnittää huomiota. Se ei saa olla liian kiiltävää, koska se voi heijastaa. Sidonnassa täytyy huomioida, että sen tulee kestää kunnolla aukaiseminen. (Virtanen 2002, 57–61.)

Maahanmuuttajien selkokielen tarve vaihtelee paljon. Osa voi hyötyä selkokielestä maahantulon alkuvaiheessa opetellessaan suomen kieltä. Osalla maahanmuuttajista, kuten kotiaideilla ja vanhuksilla suomen kielen taito voi jäädä pysyvästi puutteelliseksi. Tässä tilanteessa selkokielen tarve korostuu. (Leskelä & Virtanen 2006, 11; Virtanen 2012, 52.) Kielen ymmärtämisessä ei ole ainoastaan kyse heikosta sanastosta tai sen rakenteen hallinnan vaikeudesta, vaan myös kulttuuritietämyksen ohuudesta. Maahanmuuttajien kielen oppimista helpottaa yleisen sanaston käyttö ja helpohkot ja lyhyet lauserakenteet. (Numminen 2006, 35.)

Laura Kananen ja Sara Tuisku olivat maisterintutkielmassaan tutkineet erilaisten tekstien ymmärrettävyyttä aikuisten maahanmuuttaja-opiskelijoiden parissa. Osallistujien suomen kieli oli alkeistasolla. Tutkimuksessa oli käytetty neljää erilaista tekstiversiota. Ensimmäinen tekstiversio oli lähes autenttista eli alkuperäistä internetsivulla julkaistua tekstiä. Toinen ja kolmas tekstiversio oli muokattu selkokielelle. Toisen tekstiversion tutkija luki ääneen opiskelijaryhmälle. Kolmannen tekstiversion opiskelija luki itsenäisesti. Neljäs tekstiversio oli selkokielineen vuoropuheluna toteutettu video. (Kananen & Tuisku 2014, 42–45.)

Tutkijoiden mukaan videomuotoinen teksti auttoi maahanmuuttajia eniten. Äidinkielenään suomea puhuville tarkoitettu autenttinen teksti oli tutkijoiden mielestä itsenäisesti tai maahanmuuttajaryhmäläisten kesken käsiteltynä liian vaikea. Myös selkokielisiä tekstejä maahanmuuttajat ymmärsivät aika heikosti. Tekstien ääneen lukeminenkaan ei selkeästi vaikuttanut niiden ymmärrettävyyteen. Tutkimukseen osallistuvat maahanmuuttajat kokivat, että videot olivat helpompia ymmärtää kuin tekstiversiot. Heidän kokemuksensa mukaan näkeminen, kuuleminen ja keskusteleminen lisäsivät ymmärtämistä. Suurin osa piti ääneen luettua selkotekstiä helpompana kuin itseksensä luettua selkotekstiä. Kaikkien tutkimukseen osallistujien mielestä autenttinen teksti oli vaikeinta ymmärtää. Siihen vaikuttivat tekstin pituus ja sanaston uutuus. Vaikka maahanmuuttajaopiskelijoista useimmat valitsivatkin videon, he kaipasivat sen lisäksi ihmisen tarkentamaan asioita. Henkilöille, joiden kielitaito on alkeistasolla, kirjoitetun tekstin käyttäminen on riittämätöntä. Kielen oppimisen tukena tarvitaan lisäksi suomea äidinkielenään puhuvaa henkilöä. Maahanmuuttajat tarvitsevat myös selkeitä, yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä sekä erilaisia apukeinoja tiedon saantiin. (Kananen & Tuisku 2014, 115.)

3.2.2 Selkokuvan käyttö vuorovaikutuksen tukena

Selkokuvan perustyyppi on kuva, johon on liitetty sitä kuvaava sana tai teksti. Oppimisen ja ymmärtämisen vuoksi on välttämätöntä, että kuva ja sana ovat yhteneväiset sekä selkeät. Kuvakirjassa tarina puolestaan etenee kuva kuvalta noudattaen juonta, jättämättä pois ymmärtämiseen vaikuttavia oleellisia asioita. (Laukka 2008, 48.)

Selkokuvaa tarvitaan, jos ihminen kaipaa tukea puhumiseensa, lukemiseensa tai ajattelemissa. Kuva auttaa suuntautumisessa ympäröivään maailmaan. (Laukka 2008, 48.) Selkojulkaisun kuvat voivat parhaimmillaan auttaa lukijaa sisällön syvempään ymmärtämiseen. Ihminen tulkitsee kuvia ja tekstejä peilaten niitä omaan elä-

mänhistoriaansa. Kuvien tulkintaan vaikuttavat myös katsojan kulttuuriset tavat. Samaa kuvaa katsoessa ihmiset voivat tulkita sen monella eri tavalla. Monet asiat ovat helpompia ymmärtää, mikäli tekstin lisäksi on kuvia tai piirroksia. (Virtanen 2012, 130–132, 139.)

Selkokielen käytössä on huomioitava onko vastaanottajalla lukemisongelmia vai osaako hän lukea yksinkertaista kirjoitusta. Tämän mukaan pelkän kirjoitetun selkokielen käytöllä on myös rajoituksia. Valokuvat, piirroskuvitus ja merkkien sekä symbolien käyttö voivat välittää viestin lukutaidottomille. Ne voivat myös vahvistaa lukutaitoisten tekstinymmärtämistä. Julkaisun kuvitus ei ole pelkästään ulkoasua parantava elementti. Kuvitus itsessään voi myös välittää tietoa. Kuvituksen käyttöä tulisi harkita selkokielen materiaalin suunnittelussa ja valmistamisessa. Valokuva on ihanteellinen tapa välittää tietoa. Sen tulee olla selkeä ja yksinkertainen tekstiin viittaava. (Freyhoff ym. 1998.)

Selkokielen materiaalin kuvitukseen on annettu erilaisia ohjeita, joita sovellamme omassa toiminnallisessa osiossamme. Virtasen (2012, 133–135) mukaan kuvan täytyy olla yhteneväinen kirjoitetun tekstin kanssa. Mikäli kuva on voimakkaasti suurennettu, se tulee selittää kuvatekstissä. Symbolisten kuvien käytössä tulee käyttää harkintaa. Toisesta kulttuurista tuleva lukija voi tulkita symbolikuvaa omasta kulttuuritaustastaan ymmärtäen kuvan väärin. Kuva on hyvä ottaa niin, ettei siinä ole voimakkaita ja turhia yksityiskohtia. Turha yksityiskohta on esimerkiksi se, mitä ei ole tarkoitettu kuvan tulkintaan. Kuvien kokosuhdetta toisiinsa on hyvä tarkkailla. Esimerkiksi jos vierekkäisissä kuvissa ovat kettu ja varis, tulee kuvien kokosuhte olla oikeaa jäljittelevä. Tunneviestinnässä on myös tärkeää huomioida kuvien ja tekstin yhteneväisyys. Mikäli tekstissä oleva kirjoitus on onnellisesta ihmisestä, tulee kuvankin olla siihen liittyvä.

Kuvittamisessa tarvitaan pelkistämisen taitoa, olennaisen erottamista epäolennaisesta. Pelkistettyyn kuvaan liittyvät selkeähahmoiset joko värikontrastilla tai paksulla ääriiviivalla korostetut kuvat. Pelkistetty kuva vaatii tekijältään selkeän ajatuksen ja vaikuttaa samoin myös katsojaan. Piirros on yleensä helpompi hahmottaa kuin valokuva. Valokuvassa valot ja varjot voivat vaikeuttaa hahmottamista. Kuvan selkeyttä voidaan parantaa rajaamalla hahmot taustastaan sekä muista hahmoista. Tässä voidaan käyttää apuna selkeitä ääriviivoja tai värikontrasteja (Laukka 2008, 50–51.)

4 SOSIAALINEN KUVATARINA

Sosiaalisessa tarinassa on kyse kirjoitetusta tarinasta. Kun kirjoitettuun tarinaan lisätään kuvitus, kyseessä on sosiaalinen kuvatarina. (Heikura-Pulkkinen & Kujanpää 2006, 22.) Sosiaaliset tarinat toimivat hyvin uusissa tilanteissa. Tarinoilla harjoitellaan suoriutumista erilaisista tilanteista. Sosiaalisilla tarinoilla pyritään vähentämään stressiä, joka voi liittyä tilanteiden epäselvyyteen tai liiallisiin vaatimuksiin. Tarina edistää myös vuorovaikutustaitojen kehittymistä. Sosiaaliset kuvatarinat auttavat esimerkiksi muistamaan mitä tehdään seuraavaksi. (Kerola, Kujanpää & Timonen 2009, 45–46; Suhonen, Vermilä & Kontu 2011, 293.) Käytämme opinnäytetyössämme käsitteitä sosiaaliset tarinat ja sosiaaliset kuvatarinat synonyymeinä.

Carol Gray on amerikkalainen ohjaava opettaja. Hän on kehittänyt vuonna 1991 kaksi menetelmää, joilla voidaan parantaa autististen lasten sosiaalisia taitoja. Gray on nimennyt kehittämänsä menetelmät sosiaalisiksi tarinoiksi ja sarjakuvitetuiksi keskusteluiksi. (Gray 2010, xvii). Sosiaalisia kuvatarinoita voidaan käyttää muidenkin kuin lasten kanssa. Myös aikuiset, joilla on viestintä- ja sosiaalisten taitojen heikkoutta hyötyvät niistä. (Gray Centre 2014.)

Sosiaalinen tarina on pedagoginen työskentelymenetelmä. Menetelmää käytetään oppimisen apuvälineenä henkilöillä, joilla on vaikeuksia ymmärtää puhuttua kieltä. Se sopii myös heille, jotka tarvitsevat useampaa aistikanavaa ymmärtämisen tueksi. Henkilöt, jotka tarvitsevat muistaakseen kirjoitettuja ohjeita hyötyvät sosiaalisista tarinoista. (Andersson 2006, 8.) Sosiaaliset kuvatarinat sopivat lapsille ja nuorille, joilla on erityisen tuen tarvetta. Heitä ovat kielihäiriöiset, autistiset sekä tarkkaavaisuus- ja ylivilkkaushäiriöiset. Tarinoista hyötyvät myös maahanmuuttajat. He voivat oppia niistä kulttuuriamme ja tapojamme. (Heikura-Pulkkinen & Kujanpää 2006, 21.)

Tarinat auttavat henkilöitä, joiden on vaikea tulkita toisten ihmisten ilmeitä ja eleitä. Henkilö, jonka on vaikea ymmärtää toisten toimintaa voi tuntea vuorovaikutustilanteen kaoottisena ja pelottavana. Sosiaaliset tarinat rauhoittavat, selkeyttävät, tasa-painottavat ja auttavat henkilön oman toiminnan ohjaamista. Sosiaalinen kuvatarina voi avata vuorovaikutusta paremmin kuin puhe. Sosiaaliin tilanteisiin voidaan saada mielihyvän kokemuksia selkeää kuvatarinaa käyttäen. (Heikura-Pulkkinen & Kujanpää 2006, 17.)

Sosiaaliset kuvatarinat kirjoitetaan positiiviseen ja selkeästi kuvailevaan muotoon. Tarinoissa piirroksot, valokuvat tai lehtikuvat ovat hyviä tekstin selkeyttäjiä. Sosiaalisten tarinoiden tehtävänä on tiedon ja opetuksen välittäminen. Sosiaaliset kuvatarinat ovat parhaimmillaan kartta meidän sosiaaliseen kulttuuriimme. Kulttuurien sanattomat sopimukset ja kirjoittamattomat säännöt tehdään näkyväksi visuaalisin keinoin. Tarinoita kirjoitettaessa käytetään minä- tai hän-muotoa. (Heikura-Pulkkinen & Kujanpää 2006, 17–19.)

Tarinan ensimmäinen osa on nimeltään johdanto-osa. Se esittelee ongelman. Toinen osa on nimeltään rakenneosa, joka ikään kuin lisää yksityiskohdat tarinaan. Tarinan kolmas osa on yhteenveto-osa, jonka tarkoituksena on vahvistaa tarinan merkitystä. Sosiaalisen tarinan tulee vastata kysymyksiin missä, milloin, kuka, mitä, miten ja miksi. (Gray 2010, xxxix–lx.) Sosiaalisessa tarinassa tulee olla kuvauslauseita, jotka sisältävät tosiasioita. Ne ovat tilannetta kuvaavia sekä siitä kertovia lauseita. Näkökulmalauseet puolestaan kuvaavat tilanteeseen osallistujien reaktioita. Ohjauslauseet kuvaavat muiden suhtautumista ja antavat ohjeita kuinka tilanteessa olisi hyvä toimia. Tarkistuslauseet sisältävät toimintamalleja sekä ratkaisuehdotuksia. Niillä korostetaan tarinan tärkeitä kohtia. (Gray 2010, xxxiii, lv–lx.)

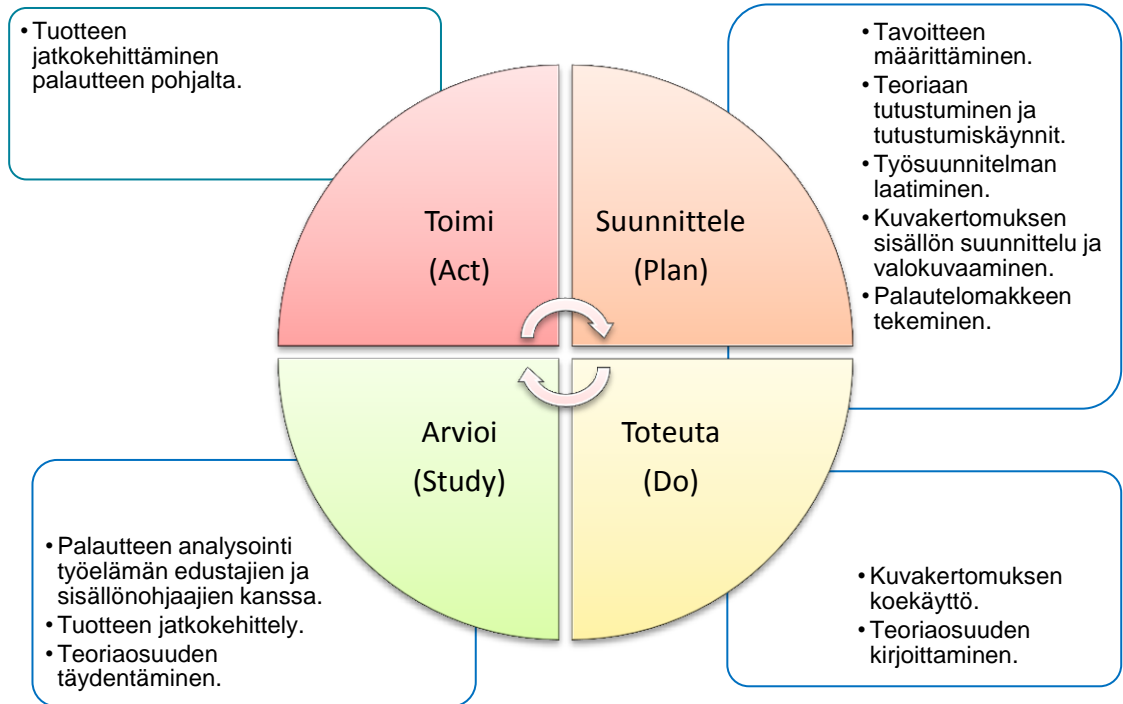
Opinnäytetyössämme kuvatarinalla ymmärretään tekstin ja kuvan yhdistämistä niin, että niistä syntyy tarina. Kuvakertomusta tehdessämme olemme käyttäneet sosiaalista kuvatarinaa soveltaen. Kuvakertomukseemme valitsimme minä-muodon, koska se on helpoin ymmärtää. Tarinamme etenee kuva kovalta ohjaten käyttäjänsä. Olemme lisänneet kuvakertomukseemme myös englanninkieliset sanat, jotta se olisi monikäyttöisempi. Perhetyön englanninkielen taitoinen asiakas voi helpommin oppia suomenkielisiä sanoja pystyessään hahmottamaan ne ensin tutummalla kielellä.

5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN KUVAUS

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö voi olla tutkimuksellinen tai toiminnallinen työ. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla toiminnan ohjeistamista, opastamista tai järjestämistä. Toteutustapana voivat olla esimerkiksi kirja, kansio, vihko, opas tai tapahtuma. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9,51.) Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena on toimivan työvälineen kehittäminen perhetyön maahanmuuttajaperhe kotikäynneille. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu raportin lisäksi produkti eli tuotos (Vilkkä & Airaksinen 2003, 65). Kehittämämme produkti on kuvakertomus. Sen aiheena on lapsen talvipukeutumisen sekä äidin ja lapsen yhteinen tekeminen ulkona. Kuvakertomuksemme tarkoituksena on toimia ohjauksen apuvälineenä helpottaen perhetyöntekijän ja maahanmuuttajaäidin välistä vuorovaikutusta.

Toiminnallisen opinnäytetyön raportista käy ilmi mitä, miksi ja miten tehdään. Tekstissä ilmenee työprosessi kokonaisuudessaan sekä tulokset ja johtopäätökset, joihin on päädytty. Raportissa arvioidaan prosessia, tuotosta ja oppimista. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 65.)

Tutustuimme erilaisiin tuotteistamisprosesseihin ja valitsimme työmme kehittämisen malliksi Demingin ympyrän (kuvio 1). Kuviossa kuvaamme koko kehittämisprosessimme eri vaiheet. Valitsimme Demingin ympyrän, koska se soveltui hyvin kehittämisprosessimme suunnitteluun ja toteuttamiseen. Demingin ympyrä kuvaa rationaalista eli suunnitelmallista tapaa suunnitella ja kehittää mitä tahansa toimintaa (Sarala & Sarala 2003,101). Ympyrässä havainnollistetaan toiminnan kehittämisen eri vaiheet. Kehittämisvaiheet ovat suunnittele (plan), toteuta (do), arvioi (study) ja toimi (act). (Deming 2000, 132.)



KUVIO 1. Kehittämisen prosessin kuvaus Demingin ympyrää mukailen (Deming 2000)

5.1 Kuvakertomuksen suunnitteluvaihe

Demingin mukaan ensimmäinen vaihe on suunnittelu (PLAN). Joku saa idean, miten tuotetta tai prosessia voidaan parantaa. Ideoita voi olla myös useita, joista valitaan paras. Sopivan idean löytäminen voi olla haastavaa. Tähän vaiheeseen tulee käyttää riittävästi aikaa. Ihmisten turhautuminen voi saada aikaan sen, että näin ei aina välttämättä toimita. Hätäily tässä vaiheessa ei ole hyväksi, koska se voi vaikeuttaa kehittämistä myöhemmissä vaiheissa. (Deming 2000, 131–132.)

Opinnäytetyöprosessi alkaa tavoitteen määrittelyllä (kuviokuva 1). Opinnäytetyömme idea tuli työelämästä tehdessämme kehittämistyötä Kajaanin perhetyölle lukuvuosina 2012–2013. Toimeksiantajamme kanssa neuvotellessamme tuli esille idea maahanmuuttajaperheisiin liittyvästä kehittämistehtävästä opinnäytetyömme aiheeksi. Perhetyöntekijöiden näkemyksen mukaan haasteena oli yhteisen kielen puuttuminen perhetyöntekijän ja maahanmuuttajaäidin välillä. He toivat esille selkokielisten kuvakorttien tarpeen ohjaustilanteissa. Kuvakorttien aiheista keskustellessamme esille tulivat asiointitilanteet ja vuodenaikojen mukainen pukeutuminen sekä vanhempien ja lasten yhteinen harrastaminen. Kehittämistehtävää miettiessämme koimme koko perheen

olevan käsitteenä liian laaja. Tämän vuoksi päätimme rajata aiheemme maahanmuuttajaäitiin ja lapseen.

Kehittämisprosessimme alkoi kesällä 2013. Tutustuimme tuotteistamisprosessin teoriaan, luimme maahanmuuttajiin liittyviä opinnäytetöitä sekä tutkimuksia. Tässä vaiheessa emme vielä sisäistäneet teoreettista viitekehystä. Esiymmärrystä parantaaksemme kävimme syksyllä 2013 tutustumassa maahanmuuttajatyötä tekeviin yksiköihin. Vierailimme Kajaanin maahanmuuttajapalveluissa ja monikulttuurisessa kohtauspaiikka Monikassa. Tutustumiskäynneillämme saimme uutta näkökulmaa maahanmuuttajatyöhön ja maahanmuuttajaäitien arkeen uudessa kotimaassa. Ymmärsimme, että sopeutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan ja kulttuuriin vaatii aikaa sekä sosiaalisia suhteita kantaväestön kanssa.

Valmiisiin opinnäytetöihin tutustuessamme huomasimme, että maahanmuuttajatyöhön oli tehty useita oppaita kuvakortteja hyödyntäen. Niissä oli yleisimmin käytetty Papunetin kuvapankin piirrettyjä kuvia sekä kuvaan liittyvää yksittäistä sanaa. Sara Ritosalo (2010) Mikkelin ammattikorkeakoulusta oli tehnyt opinnäytetyönään oppaan Maahanmuuttajavanhempien ja päiväkodin henkilökunnan välisen kommunikoinnin helpottamiseksi. Papunetistä löytyi Minna Karvosen ja Jenna Revon tekemä *Pukeutumisopas Suomen talveen*. Molemmissa oppaissa oli käytetty kuvia ja yksittäisiä sanoja. Nämä oppaat auttoivat meitä ymmärtämään kuvan ja sanan yhtenäisyyden tärkeyden. Pukeutumisoppaassa oli myös kuvattu erikseen rajattu vartaloalue, johon kyseessä olevat vaatteet puetaan. Se selkeytti mielestämme hyvin asiaa.

Tutustuessamme valmiisiin tuotoksiin, päätimme valita kehittämistehtäväämme erilaisen näkökulman. Halusimme yhdistää kehittämistehtävässämme valokuvat ja tarinan. Saimme sisällönohjaajiltamme erilaisia ideoita ja ehdotuksia tarinallisuuteen liittyen. Yksi kiinnostavimmista ideoista oli sosiaalinen kuvatarina. Se herätti mielenkiintomme ja päätimme käyttää sitä soveltaen kehittämistehtävässämme. Sen aiheeksi valikoitui maahanmuuttajalapsen talvipukeutuminen sekä äidin ja lapsen yhteinen tekeminen ulkona. Näin syntyi idea kuvakertomuksestamme.

Toimeksiantajamme nimesi työyhteisöstään kaksi työntekijää opinnäytetyömme ohjaajiksi. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä myönsi opinnäytetyöllemme tutkimusluvan (liite 1) syyskuussa 2013. Työstimme opinnäytetyösuunnitelmaamme syksyllä 2013. Keskustelimme henkilökohtaisesti sekä sähköpostitse Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden Anne Haaksluodon ja Sanna-Leena Koivis-

ton kanssa. Heillä oli työharjoittelunsa myötä kokemusta maahanmuuttajatyöstä, jota meillä ei ollut. Kävimme myös heidän opinnäytetyöesitystilaisuudessaan, joka pidettiin Savonia- ammattikorkeakoulussa lisämessä. Heidän opinnäytetyön aiheenaan oli *Uusi koti – maahanmuuttajan ja SPR:n ystävän kuvallinen asumisen ja asiain opas*. Saimme ideoita omaan kuvakertomukseemme heidän asumisen ja asiain oppaansa onnistuneesta asettelusta, kuvien selkeydestä ja laadusta.

Marraskuussa 2013 neuvottelimme toimeksiantajamme kanssa kuvakertomuksemme sisällön kehittämisestä. Esittelimme kuvakertomuksemme kaksi eri vaihtoehtoa. Olimme tehneet Papunetin valmiille kuvapohjalle itse suunnittelemamme kuvakertomuksen. Käytimme siinä Papunetin piirroskuvia. Toisena vaihtoehtona oli valokuvaamiamme lasten talvivaatteita. Toimeksiantajamme kiinnostuivat valokuvista. Keskustelimme siitä tulisiko vaatekuvien yhteyteen lisätä niitä kuvaava suomen- ja englanninkielinen sana. Toimeksiantajamme mielestä yksittäiset sanat kuvien vieressä olisivat olleet riittäviä. Heidän mielestään tarinalliselle kuvakertomukselle ei olisi ollut välttämättä tarvetta. Halusimme säilyttää kuvakertomusideamme, koska tavoitteenamme oli kehittää uudenlainen työväline perhetyöhön. Toimeksiantajamme antoivat meille mahdollisuuden jatkokehittää kuvakertomusideamme. Pohdimme myös voisiko kuvakertomuksemme lopullinen toteutusmuoto olla kuvakirja. Ajatuksenamme oli, että tilaisimme kuvakirjan valokuvapalvelusta. Samassa keskustelussa sovimme myös kuvakertomuksemme koekäytöstä. Koekäytöllä tarkoitamme kuvakertomuksemme luovuttamista perhetyöntekijöille testattavaksi maahanmuuttaja-perheiden kotikäynneille. He lupasivat ottaa sen koekäyttöön ja antaa meille palautetta.

Opinnäytetyömme suunnitelmaseminaari oli joulukuussa 2013. Opinnäytetyömme teoreettinen viitekehys rajautui ja jäsenyi opinnäytetyösuunnitelmamme edetessä. Maahanmuuttaja, perhetyö, ohjaus, kommunikaatio ja sosiaalinen tarina olivat käsitteitä, jotka valitsimme opinnäytetyöhömmme. Kuvakertomustamme tehdessämme oivalsimme selkokielen puheen ja kirjoittamisen tärkeyden maahanmuuttajien parissa tehtävässä työssä. Kuvakertomukseemme liittyen selkokieli ja kuvat olivat mielestämme oleellisia käsitteitä opinnäytetyömme teoreettisessa viitekehyksessä.

Ohjaus käsitteenä ei avautunut meille helposti. Mietimme käsitteitä palveluohjaus ja sosiaaliohjaus. Teoreettista viitekehystä rakentaessamme tutustuimme Stevo Petrovicin (2012) Savonia- ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhön *Asiakastytyväisyyskysely turvapaikanhakijoille Kajaanin vastaanottokeskuksessa*. Hän oli tutkinut opinnäytetyössään Kajaanin vastaanottokeskuksen turvapaikan hakijoiden tyytyväisyyttä

palveluihin. Petrovic oli käsitellyt työssään ohjausta eri näkökulmista. Hän oli lisäksi hyödyntänyt omia kokemuksiaan ohjauksesta. Päädyimme valitsemaan omaan työhömme keskeiseksi käsitteeksi monikulttuurisen ohjauksen.

Yksi opinnäytetyömme tekijä aloitti tyttärensä kanssa kuvakertomuksen jatkotyöstämisen kuvaamalla lasten vaatteita yksittäisinä kuvina. Tavoitteena oli havainnollistaa pukeutumista talvisäähän. Pohdimme erilaisia vaihtoehtoja, koska emme olleet tyytyväisiä pelkkien vaatteiden kuvaamiseen. Mietimme myös mallinukun lainaamista vaate liikkeestä kuvaustemme ajaksi. Ajatuksenamme oli pukea vaatteet mallinukelle, jotta ne näyttäisivät luonnollisemmalta kuin yksittäin kuvattuna. Päätimme luopua ajatuksesta, koska mallinukkea olisi ollut hankala asetella eri kuvausasetoihin. Yksi opinnäytetyömme tekijä ehdotti sukulaislastaan vaattemalliksemme. Keskustelimme asiasta lapsen vanhempien sekä lapsen kanssa. Lapsi suostui kuvattavaksemme ja hänen vanhempansa antoivat meille suullisen luvan kuvauksiin. Suostumuksen ehtona oli, etteivät tytön kasvot olisi tunnistettavissa kuvista.

Kuvien valintaperusteena oli niiden selkeys sekä onnistunut valotus. Joulukuun 2013 lopussa ulkona kuvatessa haasteena oli valon vähäisyys. Kuvauspaikkojen valinta ja vaatteiden asettelu opittiin kokeilujen sekä erehdysten kautta. Kuvatessa käytettiin eri kuvakulmia ja etäisyyksiä. Kuvauksiin valittiin sellaiset vaatteet, jotka erottuivat hyvin vaaleasta taustasta. Varasimme yhteistä aikaa valokuvien valitsemiseen ja muokkaamiseen sekä kuvattavan kasvojen häivyttämiseen. Valokuvauksen suunnitteluvaihe oli haastava emmekä osanneet huomioida valokuvaukseen liittyviä yksityiskohtia. Prosessin edetessä huomasimme etenevämmen yrityksen, erehdyksen ja oppimisen kautta. Valittuamme otetuista kuvista parhaimmat, siirsimme ne loogiseen järjestykseen Word-asiakirjapohjalle. Rajasimme ja muokkasimme kuvia niin, että ne olivat mahdollisimman selkeitä.

Tämän vaiheen jälkeen aloimme suunnitella kuvien alle sijoitettavaa tekstiä. Kirjoitimme tekstiä ja teimme kuvakertomuksestamme useamman luonnoksen. Tekstin kirjoittaminen oli erittäin haastavaa, koska tarinallisuus ja selkokieli asettivat sille omat muotovaatimuksensa. Toimeksiantajamme ehdotuksesta huolimatta emme lisänneet kuvien viereen englanninkielisiä sanoja. Emme nähneet niitä tarpeellisiksi, sillä ajatuksenamme oli opettaa perhetyön maahanmuuttaja-asiakkaille suomenkielisiä sanoja.

Suunnittelimme palautelomakettamme kuvakertomuksemme työstämisen yhteydessä. Lomakkeen kysymykset liittyivät kuviin ja tekstiin. Ne olivat muodoltaan avoimia. Kuviin liittyvien kysymysten aiheena oli kuvien järjestys, koko ja laatu. Tekstiin liittyvät kysymykset käsittelivät sen sisältöä, kieliasua sekä tekstin ja kuvan toimivuutta yhdessä. Edellä mainittujen lisäksi kysyimme perhetyöntekijöiden mielipidettä kuvakertomuksemme hyödynnettävyydestä perhetyössä. Lisäsimme palautelomakkeemme loppuun tilan myös vapaalle palautteelle.

Lopuksi tulostimme kuvakertomuksemme sivut väritulostimella. Valitsimme väritulostuksen, koska kuvat olivat mielestämme selkeämpiä hahmottaa värillisenä kuin mustavalkoisena. Laminoimme kuvakertomuksemme sivut, koska se lisää niiden kestävyyttä käytössä. Kokosimme laminoidut sivut kierrekansioon. Ajattelimme sen olevan käytettävyyden vuoksi paras ratkaisu. Liitimme kansioon myös laatimamme palautelomakkeen (liite 2). Tarkoituksemme oli kerätä maahanmuuttaja-asiakkaiden sekä perhetyöntekijöiden palautetta kuvakertomuksestamme.

5.2 Toteutusvaihe perhetyössä

Demingin mukaan toinen vaihe on toteutus (DO). Toteutusvaiheessa suoritetaan pienimuotoinen testi tai kokeilu. Idea, jota tässä vaiheessa testataan, on valittu vaiheessa yksi. (Deming 2000, 131–133.)

Opinnäytetyöprosessi etenee tuotteen toteutusvaiheeseen, jossa tuotetta testataan (kuvio 1). Luovutimme tekemämme kuvakertomuksen perhetyöntekijöille koekäyttöön helmikuussa 2014. Yksi meistä ohjeisti toimeksiantajamme ohjaajat kuvakertomuksemme käyttöön. Ohjaustilanteessa hän kertoi sen toiminta-ajatuksen ja palautelomakkeen tarkoituksen. Ajatuksenamme oli, että perhetyöntekijät ottavat kuvakertomuskansiomme mukaansa maahanmuuttajaperheisiin tehtäville kotikäynneille. Kuvakertomuksemme suunniteltiin monikäyttöiseksi. Perheissä, joissa asiakkailla ei ole riittävää kielitaitoa, voidaan hyödyntää pelkästään kuvia ja yksittäisiä sanoja. Niissä perheissä, joissa asiakkailla on jonkin verran suomen kielen taitoa, voidaan käyttää itse kertomustammekin. Maahanmuuttajaäiti voi myös lukea kuvakertomustamme ääneen, jolloin hän samalla harjoittaa suomen kielen taitoaan.

Kuvakertomuksemme koekäytön aikana saimme sähköpostiviestin toimeksiantajaltamme. Hän kysyi lupaa luovuttaa kuvakertomuksemme yhdelle perhetyön maahan-

muuttaja-asiakkaalle kotiin käytettäväksi. Emme voineet antaa lupaa tässä vaiheessa, koska kuvakertomuksemme oli koekäytössä ja vielä keskeneräinen.

Kuvakertomuksemme ollessa koekäytössä jatkoimme teoriaosuutemme kirjoittamista. Tutustuimme monipuolisemmin monikulttuuriseen ohjaukseen lukemalla teoriakirjallisuutta. Monikulttuurinen ohjaus liittyy oleellisesti perhetyöntekijän osaamisalueeseen. Siihen perehtymällä laajensimme näkemystämme kulttuurin ja kielen merkityksestä perhetyön ohjauksessa.

5.3 Kuvakertomuksen palaute

Demingin mukaan kolmas vaihe on arviointi (STUDY). Tässä vaiheessa tutkitaan saatuja tuloksia ja mietitään vastaavatko ne odotuksia. Mikäli näin ei ole, pohditaan mistä se johtuu. On hyvä miettiä onko suunnitteluvaiheessa valittu idea vääränlainen ja pitäisikö aloittaa kokonaan alusta. (Deming 2000, 131–133.) Ympyrän kolmannesta vaiheesta voidaan myös käyttää nimitystä (CHECK) eli tarkista (Sarala & Sarala 2003, 101).

Seuraavaksi opinnäytetyöprosessissa on arviointivaihe, jossa tuotetta arvioidaan saadun palautteen perusteella (kuvio 1). Neuvotellessamme toimeksiantajamme kanssa huhtikuussa 2014 tapaamisessa oli mukana myös toinen sisällönohjaajistamme. Tapaamisessa saimme suullisesti palautetta kuvakertomuksesta toimeksiantajaltamme ja sisällönohjaajaltamme. Toimeksiantajamme luovuttivat meille myös kirjallisen palautteen maahanmuuttajapalveluista.

Kuvakertomuksemme tekstistä saamamme palaute oli pääosin myönteistä. Tekstin oli koettu olevan sisällöltään hyvää, lyhyttä ja selkokielistä. Saimme kuitenkin neuvon kiinnittää huomiota sanamuotoihin ja sanojen loppupäätteisiin. Toimeksiantajamme mukaan maahanmuuttajataustaisilla henkilöillä on vaikeuksia hahmottaa suomen kielen taivutusmuotoja. Sanojen tuli olla helposti ymmärrettäviä ja lauseiden lyhyessä muodossa. Saimme myös neuvon tutustua selkokieliseen lastenkirjallisuuteen. Se auttaisi meitä kirjoittaessamme tarinaa kuvakertomukseemme.

Saamamme palautteen mukaan tekstit täydensivät kuvia. Kuvakertomuksemme kuvissa olevat vaatekappaleet oli nimetty suomeksi. Palautteen mukaan suomenkielisten sanojen lisäksi voisi olla myös englanninkieliset sanat. Saimme myös ehdotuksen nuoli-merkin lisäämisestä vaatekuvan ja vaateen nimen väliin. Tämä helpottaisi ku-

van ja sanan yhdistämistä toisiinsa. Kuvien värisävyissä oli koettu olevan hieman eroja. Joissakin sisällä otetuissa kuvissa oli hieman kellertävä sävy ja ne olivat epäselvempiä kuin ulkona otetut. Sivujen laminointi oli koettu hyväksi ratkaisuksi, koska se lisäsi niiden kestävyyttä käytössä.

Toimeksiantajamme toivat esille myös toiveen isä-näkökulman huomioimisesta kuvakertomuksessamme. He kertoivat, että kulttuurillisten erojen vuoksi maahanmuuttajaperheiden isät osallistuivat perheen arkeen vaihtelevasti. Heidän mielestään kuvakertomuksemme kohteena olisi hyvä olla koko perhe äidin ja lapsen sijaan. Heidän näkemyksensä mukaan sillä voitaisiin lisätä isien osallisuutta perheen yhteiseen toimintaan.

Sisällönohjaajiemme mielestä valokuvien käyttö oli hyvä ratkaisu. Saimme ehdotuksen lisätä piirroskuvia valokuvien joukkoon elävöittämään kuvakertomustamme. Lapsinäkökulman esille saamiseksi he ehdottivat, että lapsen ääni kuuluisi kertomuksessamme. Sisällönohjaamme ehdotti myös satuhahmon tai eläimen kuvan lisäämistä valokuvien joukkoon herättämään lapsen kiinnostusta. Ehdotuksen mukaan hahmoa voisi käyttää kuvakertomuksemme sivuilla ikään kuin taustahahmona, joka johdattaa tarinaa eteenpäin. Toinen sisällönohjaajistamme antoi meille myös ideoita kuvakertomuksemme jatkotyöstämiseen. Hän ehdotti, että voisimme lisätä kertomukseemme esimerkiksi kuvia eläinten jäljistä lumessa sekä erilaisista pihaleikeistä.

Maahanmuuttaja-asiakkaiden mielestä kuvakertomuksemme oli hyvä esimerkki lapsen omatoimisuuden tukemisesta. He olivat kokeneet positiivisena äidin ja lapsen yhteisen ulkoilun kuvaamisen. Uutta heille oli ollut villasukkien ja kypärämyssyn käyttö, jonka he olivat oppineet kuvakertomuksestamme.

Keväällä 2014 kuvakertomuksestamme saamamme palautteen jälkeen jatkoimme pohdintaa opinnäytetyömme teoreettisesta viitekehystä. Tulimme siihen tulokseen, että kotoutuminen oli puuttuva käsite. Koimme tarvitsevamme kotoutumisen käsitteen muiden käsitteiden lisäksi, koska uudella työvälineellä autetaan maahanmuuttajaa kotoutumisessa. Lopulta avainsanoiksemme valikoituivat maahanmuuttaja, perhetyö, monikulttuurinen ohjaus, selkokieli, sosiaalinen kuvatarina ja kotoutuminen.

5.4 Kuvakertomuksen kehittäminen palautteen jälkeen

Demingin mukaan neljäs vaihe on toimiminen (ACT). Tässä vaiheessa tehdyt muutokset hyväksytään tai niistä luovutaan. Kierros voidaan myös käydä läpi uudelleen käyttäen eri vaihtoehtoja. (Deming 2000, 131–132.)

Opinnäytetyön prosessin viimeinen vaihe on toimintavaihe, jossa tuotteeseen tehdään viimeiset muutokset (kuvio 1). Saamamme palautteen jälkeen pohdimme muutosehdotuksia. Huhtikuun lopussa otettiin lisää kuvia, joissa oli myös isä mukana. Kuvakertomustamme varten otimme valokuvia yhteensä noin 750 kappaletta. Word-tekstinkäsittelyohjelma oli haastava kuvien ja tekstin yhdistämisessä. Kokeilimme kuvien työstämisessä PowerPoint-ohjelmaa. Kuvien ja tekstien sijoittaminen oli siinä helpompaa kuin Word-tekstinkäsittelyohjelmassa. PowerPoint-ohjelma mahdollisti eri vaihtoehtojen toteuttamisen. Toukokuussa 2014 saimme toimeksiantajaltamme palautetta edelleen kehittämästämme kuvakertomuksesta. Heidän näkemyksensä mukaan kuvien tulisi olla kooltaan suurempia. Olimme samaa mieltä kuvien koosta ja suurensimme niitä sekä asettelimme väljemmin. Luovuimme myös nuoli-merkkien käytöstä sanojen ja kuvien välillä, koska ne eivät helpottaneet hahmottamista.

Saimme myös ehdotuksen kuvien uudelleen asettelusta. Toimeksiantajamme näkemys oli, että vaatekuvat olisi hyvä sijoittaa sivun vasempaan laitaan. Saman sivun oikeaan laitaan tulisi sijoittaa mallina toimiva lapsi, jolla on kyseiset vaatteet puettuna päälle. Se edellytti lisäkuvien ottamista yksittäisistä vaatteista. Aiemmin saamamme palautteen mukaan lisäsimme mukaan kuvia, joissa esiintyy mies tai poika. Kuvissa esiintyvien henkilöiden kasvot häivytimme tunnistamisen välttämiseksi. Mietimme saamamme ehdotusta piirtää silmät ja suu häivytettyjen kasvojen päälle. Se ei soveltunut kuvakertomukseemme. Se tekisi kuvista epäaidon näköisiä. Päädyimme ratkaisuun, että muokkaamme kasvoissa olevaa häivytystä hieman vaaleammaksi. Näin toimien saimme kasvot luonnollisemman näköiseksi.

Saimme myös palautetta kuvakertomuksemme käytettävyydestä. Palautteen mukaan kuvakertomuksen laminointi oli hyvä valinta, koska se lisäsi tuotteen kestävyttä. Päätimme luopua ajatuksestamme teettää kuvakirja valokuvapalvelussa. Selkokielen vaatimukset huomioiden tekstin asettelu olisi ollut haastavaa kuvakirjamuotoisessa lopputuotteessa. Mielestämme kansioon kootut laminoidut sivut olivat myös kestävyiden kannalta parempi vaihtoehto. Laminointi teki tuotteestamme kestävä ja lap-

siperheisiin soveltuvan. Lapsenkin on helppo käänellä kuvakertomuksemme sivuja, koska ne ovat tukevia. Laminointi mahdollistaa myös sivujen puhtaaksi pyyhkimisen.

Eläimien ja satuhahmojen käytön suhteen päädyimme ratkaisuun, etteivät ne sovellu kuvakertomukseemme. Selkokuvan vaatimukset rajaavat pois niiden käyttämisen mahdollisuuden. Kuvakertomuksemme lukijan huomio voi kiinnittyä hahmoon, jolla ei ole kokonaisuuden hahmottamisessa merkitystä. Saamamme palautteen mukaan tutustuimme myös selkokieliseen lasten kirjallisuuteen. Se auttoi meitä muotoilemaan kuvakertomuksemme tekstiä. Kuvakertomusta kirjoittaessamme huomioimme palautteen lapsen äänen kuulumisesta. Kirjoitimme kuvakertomuksemme tekstin tarinan muotoon, jossa lapsi kertoo mitä kuvissa tapahtuu. Tekstin kirjoittaminen tarinan muotoon oli todella haastavaa. Teoreettisessa viitekehysessämme olevat käsitteet sosiaalinen kuvatarina sekä selkokieli määrittivät tekstin muodon. Valitsimme ne, koska halusimme soveltaa niitä uudenaikaisessa kontekstissa.

Saimme sähköpostitse yhteyden Sari Kujanpään Oppimis- ja ohjauskeskus Onervan kautta. Sari Kujanpää oli työskennellyt aiemmin Onervassa. Hänellä on asiantuntemusta erityisesti kieleen ja vuorovaikutukseen liittyvästä tuen tarpeesta. Sari Kujanpää on perehtynyt sosiaalisiin tarinoin käytännön työssään ja hän on tehnyt kirjoja sosiaaliseen tarinaan liittyen. Kujanpäältä saamamme tiedoksiinto vahvisti näkemystämme siitä, että olimme onnistuneet kuvakertomuksemme kehittämisessä. Kujanpään (2014) mukaan sosiaalinen tarina tehdään yksilöllisesti asiakkaan tarpeet huomioiden. Kuvakertomuksemme kehittämisessä emme keskittyneet vain yhteen henkilöön, vaan teimme sen kaikille perhetyön maahanmuuttaja-asiakkaille soveltavaksi.

Kujanpään (2014) mukaan tarina voidaan kirjoittaa esimerkiksi kuvaamaan kuinka toimitaan tietystä tilanteesta. Tarinaan kirjoitetaan kyseisen tapahtuman vaiheet kohta kohdalta ja ne käydään yhdessä läpi maahanmuuttajan kanssa keskustellen. Mentäessä aitoon tilanteeseen kirjoitettu tarina toimii niin sanotusti lunttilappuna. Tarinalla voidaan ennakoida oudon ja uuden tilanteen vaiheita. Kun maahanmuuttaja tietää etukäteen kuinka käyttäytyä, hän ei jännitä uuteen tilanteeseen joutuessaan. Näin sosiaalinen kuvatarina tuo varmuutta uusissa tilanteissa toimimiseen.

Koekäytön aikana käymämme sähköpostiviestintä toimeksiantajamme kanssa auttoi meitä oivaltamaan tuotteemme monikäyttöisyyden. Alkuperäisenä tavoitteenamme oli tehdä tuote, joka olisi käytössä ainoastaan maahanmuuttaja perheissä tehtävässä

perhetyössä. Demingin laatuympyrän idean mukaisesti jatkoimme tuotteemme edelleen kehittämistä. Aloimme miettiä vaihtoehtoa, että kuvakertomuksemme olisi myös muiden perhetyön asiakkaiden käytettävissä. Sitä voitaisiin hyödyntää myös niiden perheiden kanssa, joilla on haasteita arjessa toimimisessa. Perhetyöntekijä voisi kuvakertomustamme tukena käyttäen opastaa heitä viettämään aikaa lapsen kanssa. Kuvakertomuksemme monikäyttöisyyttä lisää myös se, että siitä on sähköisen versio perhetyöntekijöiden käytettävissä. He voivat tulostaa siitä kopioita ja jättää ne perheille kotiin käytettäväksi.

6 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessimme alkoi, kun päätimme tehdä opinnäytetyön yhdessä. Kaikkia kiinnostavan aiheen löytäminen oli haasteellista. Meillä oli kokemusta vanhustyöstä, joten kyseinen aihe oli ensin kiinnostuksemme kohteena. Emme kuitenkaan löytäneet toimeksiantajaa, joka olisi ollut maantieteellisesti sopivalla etäisyydellä.

Mietimme pitkään Kajaanin perhetyöltä saamaamme ehdotusta maahanmuuttajiin liittyvästä opinnäytetyön aiheesta. Meillä ei ollut aiempaa kokemusta maahanmuuttajista. Valintaamme vaikutti saamamme myönteinen kokemus perhetyöstä työharjoittelumme ja työelämälähtöisen kehittämistyömme ajalta. Halusimme myös oppia maahanmuuttajien parissa tehtävästä työstä. Opinnäytetyöprosessimme aikana opimme suunnittelemaan, toteuttamaan, arvioimaan sekä raportoimaan kehittämishanketta.

6.1 Opinnäytetyön prosessin arviointi

Opinnäytetyömme tavoitteena oli kehittää kuvakertomus lapsen talvipukeutumisesta sekä äidin ja lapsen yhteisestä tekemisestä. Kehittämistyömme lähtökohtana oli, että perhetyöntekijän ja maahanmuuttajaäidin vuorovaikutusta vaikeuttaa yhteisen kielen puuttuminen. Saamamme myönteinen palaute perhetyöstä ja maahanmuuttajapalveluista loivat käsityksen onnistuneesta kehittämistyöstämme. Myös maahanmuuttajaasiakkaat osoittivat kiinnostusta kuvakertomustamme kohtaan pyytäessään koekäytössä ollutta kuvakertomustamme kopioitavaksi itselleen.

Opinnäytetyöprosessimme alku oli haastava, koska emme osanneet hahmottaa teoreettista viitekehystä. Se vaikeutti myös kuvakertomuksemme työstämistä. Opimme vähitellen työstämään kuvakertomusta ja teoriaosuutta samanaikaisesti sekä ymmärsimme niiden välisen yhteyden. Käytimme paljon aikaa löytääksemme teoreettiseen viitekehykseen parhaiten soveltuvat avainsanat. Valitsemamme avainsanat liittyvät oleellisesti kehittämäämme kuvakertomukseen. Kotoutuminen ja monikulttuurinen ohjaus ovat olennaisia asioita maahanmuuttajaperhetyössä. Keskeisiä käsitteitä kuvakertomuksessamme ovat selkokieli ja sosiaalinen kuvatarina.

Kuvakertomuksemme tekstin muotoilemisessa tuli huomioida selkokielelle asetetut vaatimukset. Virtasen (2012, 7) mukaan ei ole olemassa yleispäteviä ohjeita, joilla kieltä voitaisiin muokata helpommaksi. Myös selkokuville on omat muotovaatimukset,

mutta käytimme niitä soveltaen omassa kehittämistyössämme. Ymmärsimme, ettemme pysty noudattamaan kaikkia selkokuvalla asetettuja vaatimuksia, koska kukaan meistä ei ole harrastanut valokuvausta. Koimme, että kuvakertomuksen tekeminen valokuvilla oli aikaa vievää. Ajattelimme kuitenkin, että kuvat ovat kehittämistyössämme hyvin oleellinen asia. Virtasen (2012, 132) mukaan monet asiat ovat helpompia ymmärtää, kun ne esitetään kuvina tai piirroksina ei pelkästään tekstinä. Kananen ja Tuisku (2014) olivat tutkineet selkokieltä maisterintutkielmassaan. He olivat päätyneet näkemykseen, että maahanmuuttajat alkeistason kielenoppijina eivät hyödy pelkästään selkokielisestä tekstistä. Koimme onnistuneemme kehittämistyömme ideoinnissa, koska valitsimme valokuvat selkeyttämään kuvakertomuksemme selkotekstiä.

Kehittämisprosessimme aikana kehityimme reflektiivisen, tutkivan ja kehittävän työotteen käytössä. Opinnäytetyömme aiheen sisäistämässä meitä auttoivat tutustumiskäynnit maahanmuuttajatyötä tekeviin yksiköihin. Kävimme Kajaanin maahanmuuttajapalveluissa ja monikulttuurisessa kohtaamispaikassa Monikassa. Opimme analysoimaan asioita, jotka ovat syynä maahanmuuttajien heikkoon kielitaitoon. Myös kehittämistyömme tavoitteen asettelu selkeytyi tutustumiskäyntien myötä.

Tutkimuksellinen osaamisemme kehittyi opinnäytetyömme tiedonhakuprosessissa. Opimme etsimään ja hyödyntämään alaan liittyvää kirjallisuutta sekä muuta materiaalia entistä monipuolisemmin. Maahanmuuttajista oli saatavilla paljon yleistä tietoa. Etsimme tietoa ja tutkimuksia maahanmuuttajaperheiden parissa tehtävästä perheytyöstä, mutta sitä oli vähän saatavilla. Käsitteet ja teoreettinen viitekehys vaativat asioiden pohtimista. Käytimme enimmäkseen kirjastoista saatavaa teoriakirjallisuutta sekä erilaisia tutkimuksia.

Prosessi on auttanut meitä paremmin ymmärtämään maahanmuuttaja-asiakkaiden aseman. On haastavaa sopeutua ympäristöön, jossa monet asiat ovat erilaisia kuin kotimaassa. Suomessa ilmasto asettaa haasteensa ja kielen oppiminenkaan ei ole helppoa. Kuvakertomustamme kirjoittaessa oivalsimme, että suomen kieli on vaikea oppia, koska siinä on eri sijamuotoja ja päätteitä. Olemme myös saaneet lisää tietoa monikulttuurisesta ohjauksesta. Siitä on meille hyötyä tulevaisuudessa sosiaalialalla työskennellessämme. Oivalsimme, että työntekijälle on tärkeää oman kulttuurin tietämys sekä kulttuurisensitiivisyyden ymmärtäminen.

Kehittävä työote näkyi meidän opinnäytetyöprosessissamme koko ajan. Hyödynsimme saamaamme arviointia sekä arvioimme omaa työskentelyämme koko prosessin ajan. Hyödynsimme eri verkostojen asiantuntemusta maahanmuuttajatyöstä tutustumiskäyntiemme yhteydessä. Neuvottelimme toimeksiantajamme kanssa säännöllisesti koko prosessin ajan. Yksi prosessin vaiheista oli perhetyöntekijöiden perehdyttäminen kuvakertomuksemme käyttöön. Perehdytyksen tarkoituksena oli tiedottaa kuvakertomuksemme käyttömahdollisuuksista ja esitellä laatimamme palautelomake. Saamamme palautteen mukaan perehdyttäminen oli riittävää ja onnistunutta.

Yhteistyö toimeksiantajamme kanssa toimi hyvin. Meillä oli mahdollisuus käyttää Kajaanin perhetyön tiloja opinnäytetyömme työstämiseen. Hyödynsimme tätä mahdollisuutta muutaman kerran opinnäytetyöprosessimme aikana. Ajan löytäminen yhteisiin neuvotteluihin toimeksiantajamme kanssa onnistui hyvin ja tapasimme Kajaanin perhetyössä tai koulullamme. Toimeksiantajamme olivat kiinnostuneita opinnäytetyömme etenemisestä. Heidän ammatillinen näkemyksensä auttoi opinnäytetyöprosessissamme ja vaikutti onnistuneeseen lopputulokseen.

Myös yhteistyö sisällönohjaajiemme kanssa on toiminut hyvin. He molemmat ovat olleet kiinnostuneita opinnäytetyömme prosessista. Olemme saaneet jokaisesta tapaamisesta pohdinnan aihetta. Sisällönohjaajistamme toinen keskittyi enemmän kehittämistyöhömme ja toinen teoreettiseen viitekehikseemme sekä raportointiin. Tämä oli mielestämme onnistunut ratkaisu. Koko prosessimme ajan he ovat kannustaneet meitä ja uskoneet onnistumiseemme.

6.2 Kuvakertomuksemme arviointi

Mielestämme onnistuimme kuvakertomuksemme toteutuksessa. Kuvien valotus sekä asettelu onnistuivat pääasiallisesti hyvin. Joissakin kuvissa valotus hankaloittaa hahmottamista esimerkkinä lumisessa ympäristössä otetut kuvat. Olemme kuitenkin pääosin tyytyväisiä kuvien laatuun. Mielestämme onnistuimme kuvia käyttäen esittämään olennaiset asiat. Maahanmuuttaja-asiakkaista he, joilla ei ole suomen kielen taitoa voivat hahmottaa asiat kuvia katsomalla.

Käytimme paljon aikaa kuvakertomuksemme tekstin suunnitteluun ja olemme tyytyväisiä lopputulokseen. Mielestämme onnistuimme luomaan kuvakertomuksestamme tarinamuotoisen ja monikäyttöisen. Valintamme lisätä kuvakertomuksemme kuviin sekä suomenkieliset että englanninkieliset sanat oli onnistunut ratkaisu. Se voi auttaa

maahanmuuttaja-asiakas oppimaan uusia suomen kielen sanoja. Olemme tyytyväisiä kuvakertomuksemme monikäyttöisyyteen. Kuvakertomuksemme tekstin tarkoituksena on myös maahanmuuttajaäidin opastaminen. Sitä voidaan hyödyntää myös kulttuurisesta näkökulmasta tarkasteltuna. Kuvakertomustamme käyttämällä perhetyön maahanmuuttaja-asiakkaat oppivat suomalaista tapakulttuuria ja kieltä.

Kuvakertomuksessamme olemme soveltaneet sosiaalista kuvatarinaa. Sosiaalinen kuvatarina voi olla muodoltaan myös sarjakuvakeskustelu. Kerolan, Kujanpään & Timosen (2009, 47–48) mukaan sarjakuvakeskustelussa keskustellaan piirtämällä. Piirtäminen on hyvä keino tuoda näkyväksi muutoksia ympäristössä sekä uusissa tilanteissa. Tilannetta konkretisoidaan sarjakuvilla, jotta henkilö oivaltaisi tilanteen paremmin. Piirtämisen taito ei ole vuorovaikutustilanteessa keskeinen, vaan halu kuvata vuorovaikutusta ihmisten välillä. Tikku-ukkoja piirtämällä ja puhekuplilla voidaan avata monimutkaisiakin tilanteita. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla sarjakuvakeskustelun toimivuus perhetyöntekijän ja maahanmuuttaja-asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa.

LÄHTEET

Alitolppa-Niitamo, A. 1993. *Kun kulttuurit kohtaavat: matkaopas maahanmuuttajan kohtaamiseen ja kulttuurien väliseen vuorovaikutukseen*. Helsinki: Suomen Mielen-terveysseura.

Alitolppa-Niitamo, A. 2005. Maahanmuuttajataustaiset perheet ja hyvinvoinnin edellytykset. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Söderling, I. & Fågel, S. (toim.). *Olemme muuttaneet Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin*. Helsinki: Väestöliitto, 37–52.

Andersson, B. 2006. *Sosiaaliset tarinat ja sarjakuvitettu keskustelu*. Jyväskylä: Haukarannan koulu.

Deming, W. 2000. *The new economics for industry, government, education*. 2nd ed. England: First MIT Press.

Ekholm, E. & Salmenkangas, M. 2008. *Puhumalla paras Ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin*. Vaasa: Sisäasiainministeriö.

Erkintalo, H. 2012. *Suomeen muuttaneiden äitien kokemuksia maahanmuutosta, äitiydestä ja tuesta* [verkkojulkaisu]. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielma [viitattu 19.7.2014]. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83514/gradu05869.pdf?sequence=1>

Freyhoff, G., Hess, G., Kerr, L., Menzel, E., Tronbacke, B. & Der Veken, K. 1998. *Tee se helpoksi – Eurooppalainen opas selkokielisen informaation tuottamiseksi kehitysvammaisille ihmisille, kirjoittajille, toimittajille, tiedon tuottajille, kääntäjille ja muille kiinnostuneille* [verkkojulkaisu]. ILSMH European Association [viitattu 10.6.2014]. Saatavissa: <https://www.cs.tut.fi/~jkorpela/helpoksi.html#2>

Gray, C. 2010. *The New Social Story Book*. Texas: Future Horizons.

Gray Centre 2014. *What are the social stories?* [verkkodokumentti]. The Gray Centre [viitattu 25.7.2014]. Saatavissa: <http://www.thegraycenter.org/social-stories/what-are-social-stories>

Haaksluoto, A. & Koivisto, S-L. 2013. *Uusi koti – maahanmuuttajan ja SPR:n ystävän kuvallinen asumisen ja asioinnin opas* [verkkojulkaisu]. Savonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö [viitattu 17.6.2014]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013120720378>

Heikkinen, K. & Laukkanen, A. 2005. *”Se on tärkeää, siihen tulee pyrkiä” – kokemuksia ennaltaehkäisevän ja lastensuojelun perhetyön vaikuttavuudesta Kajaanissa*. li-salmi: Savonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelman. Opinnäytetyö.

Heikura-Pulkkinen, U. & Kujanpää, S. 2006. *Sosiaaliset kuvatarinat*. Jyväskylä: Haukarannan koulu.

Ikäläinen, S., Martiskainen, T. & Törrönen, T. 2003. *Mangopuun juurelta kuusen katveeseen*. Vantaa: Lastensuojelun keskusliitto.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. *Perheen parhaaksi perheen arkea*. Helsinki: Edita.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. *Perheen parhaaksi perheen arkea*. 2.uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Kainuun sote 2013. *Ennalta ehkäisevä ja lastensuojelun perhetyö Kainuussa* [verkko-dokumentti]. Kainuu sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä [viitattu 22.5.2014]. Saatavissa: http://sote.kainuu.fi/general/Uploads_files/Perhepalvelut/Perhetyo/Perhetyo_esite.pdf

Kananen, L. & Tuisku S. 2014. *Tietoa antavan tekstin ymmärrettävyys aikuisten alkeistason S2-oppijoiden näkökulmasta* [verkkopublication]. Jyväskylän yliopisto. Kielten laitos. Maisterintutkielma. [viitattu 24.9.2014]. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/43658/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201406091969.pdf?sequence=1>

Kartio, J. 2010. Miten puhua selkokieltä. Teoksessa Kartio, J. (toim.). *Selkokieli ja vuorovaikutus*. 2. painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, 8–24.

Karvonen, M. & Repo, J. s.a. *Pukeutumisopas suomen talveen* [verkkopublication]. Papunet [viitattu 18.1.2014]. Saatavissa: <http://papunet.net/materiaalia/pukeutumisopas-talveen>

Kerola, K., Kujanpää, S. & Timonen, T. 2009. *Autismin kirja ja kuntoutus*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Korhonen, V. 2013. Haasteena monikulttuuriset ohjaustilanteet – sosiokulttuurisen oppimisen ja kulttuurienvälisen viestinnän näkökulmia. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.). *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö*. Juva: Bookwell, 56–70.

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 24.9.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

Kujanpää, S. Sosiaaliset kuvatarinat [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Sonja Heikkinen. Lähetetty 15.9.2014. [viitattu 24.9.2014].

Laukka, M. 2008. Havainnosta selkokuvaan kuvanlukemisen aakkoset. Teoksessa Virtanen, H. (toim.). *Selko-opas*. 2. painos. Helsinki: Oppimateriaalikeskus Opike, 46–53.

Leskelä, L. 2010. Selkokieli kahdenkeskisissä keskusteluissa. Teoksessa Kartio, J. (toim.). *Selkokieli ja vuorovaikutus*. 2. painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, 25–45.

Leskelä, L. & Virtanen, H. 2006. Selkokielen ABC. Teoksessa Leskelä, L. & Virtanen H. (toim.). *Toisin sanoen. Selkokielen teoriaa ja käytäntöä*. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, 7–14.

Mandalios, M., Nummela, S., Roininen, E. & Sipilä, J. 2011. *Matkalla Suomessa: maa-hanmuuttanut ohjauksella kotoutumaan*. Helsinki: Helsingin aikuisopisto.

Metsänen, R. 2000. Monikulttuurinen ohjaus. Teoksessa: Onnismaa, J., Pasanen, T. & Spangar, T. (toim.). *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2*. Jyväskylä: PS-kustannus, 180–195.

Niemi, T., Nietosvuori, L. & Virikko, H. 2006. *Hyvinvointialan viestintä*. Helsinki: Edita Prima.

Numminen, H. 2006. Muisti ja lukeminen. Teoksessa Leskelä, L. & Virtanen H. (toim.). *Toisin sanoen. Selkokielen teoriaa ja käytäntöä*. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 32–36.

Oksi-Walter, P., Roos, J. & Viertola-Cavallari, R. 2009. *Monikulttuurinen perhe*. Helsinki: Arkki.

Opetushallitus 2013. *Tunteesta tunteeseen* [verkkodokumentti]. Opetushallitus [viitattu 23.6.2014]. Saatavissa: http://www.edu.fi/tunteesta_tunteeseen/tunteet_mita_ne_ovat#2

Parkkinen, J. 2003. Ohjaus merkitysten jäsentäjänä ja tulkitsijana. Teoksessa Lairio, M. & Puukari, S. (toim.). *Ohjauksen uudet orientaatiot*. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos Jyväskylän yliopisto, 153–163.

Petrovic, S. 2012. *Asiakastyytyväisyyskysely turvapaikanhakijoille Kajaanin vastaanottokeskuksessa* [verkkojulkaisu]. Savonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö [viitattu 10.1.2014]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012112015681>

Puukari, S. 2003. Yksilöllisyys ja yhteisöllisyys monikulttuurisessa ohjauksessa. Teoksessa Lairio, M. & Puukari, S. (toim.). *Ohjauksen uudet orientaatiot*. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos Jyväskylän yliopisto, 139–152.

Ritosalo, S. 2010. *Opas maahanmuuttajavanhempien ja päiväkodin henkilökunnan välisen kommunikoinnin helpottamiseksi* [verkkojulkaisu]. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö [viitattu 18.1.2014]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010112415455>

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

Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. *Monisäikeinen perhetyö*. Helsinki: WSOYpro.

Sarala, U. & Sarala, A. 2003. *Oppiva organisaatio oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen*. 8. painos. Helsinki: Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia.

Silvennoinen, M. 2004. *Vuorovaikutuksen avaimet*. Helsinki: Talentum

STM. 2013. *Maahanmuuttajat lastensuojelun asiakkaina* [verkkodokumentti]. Sosiaali- ja terveysministeriö [viitattu 4.12.2013]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/maahanmuuttajat/>

Suhonen, E., Vermilä, P. & Kontu, E. 2011. Tarinat ja sosiaalinen viestintä – autismin kirjon lapset sosiaalisten tarinoiden käyttäjinä. Teoksessa Loukusa, S. & Paavola, L. (toim.). *Lapset kieltä käyttämässä*. Jyväskylä: PS-kustannus, 291–297.

Säävälä, M. 2011. *Perheet muuttoliikkeessä. Perustietoa maahan muuttaneiden kohtaamiseen*. Helsinki: Väestöliitto

TEM. 2012. *Valtion kotouttamisohjelma. Hallituksen painopisteet vuosille 2012 – 2015* [verkkodokumentti]. Työ- ja elinkeinoministeriö [viitattu 20.5.2014]. Saatavissa: https://www.tem.fi/files/33350/Valtion_kotouttamisohjelma_vuosille_2012-2015_1.6.2012_2.pdf

TEM. 2014. *Kainuun kuntien yhteinen kotouttamisohjelma 2014–2017* [verkkodokumentti]. Työ- ja elinkeinoministeriö [viitattu 1.6.2014]. Saatavissa: <http://www.kotouttaminen.fi/files/40509/Kainuu.pdf>

Turtiainen, K. 2008. *Kommunikointia uuden kynnyksellä-Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä* [verkkójulkaisu]. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Sosiaalityön lisensiaatin tutkielma [viitattu 7.7.2014]. Saatavissa: <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=02ecca0f-b5ff-4157-afb8-930ffcb9be51>

Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, P., Seppänen, S. & Tapio, N. 2010. Perhe ja perhetyö. Teoksessa Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.). *Kohtaamisia lapsiperheessä, menetelmiä perhetyöhön*. Helsinki: Kustannus-Osakeyhtiö Kotimaa, 9–59.

Vilkkä, H. & Airaksinen T. 2003. *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Helsinki: Tammi.

Virtanen, H. 2002. Selkojulkaisun ulkoasusta. Teoksessa Virtanen, H (toim.). *Selkopas*. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 53–68.

Virtanen, H. 2012. *Selkokielen käsikirja*. 2. uudistettu painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto.



Laatimispv: 20.9.2013

Tutkija	
Nimi <u>Virpi Tervo, Sonja Heikkinen, Jaana Tuomaala</u>	Puhelin <u>Virpi Tervo 0405342571</u>
Kotiosoite <u>Virpi Tervo Rajakatu 64</u>	
Postinro ja -paikka <u>88900 KUHMO</u>	
Mihin tutkimuksen hallinnollinen lupa lähetetään? <u>Rajakatu 64, 88900 KUHMO</u>	
Tutkimusta koskevat tiedot	
Tutkimuksen nimi <u>Perhetyön mallittaminen maahanmuuttajille selkokielellä ja kuvien avulla - Kajaanin perhetyössä</u>	
Tutkimuksen toimeksiantaja / rahoittaja <u>Toimeksiantaja Kainuun Sote -kuntayhtymä, Perhetyö Kajaani</u>	
Tutkimuksesta vastaava henkilö ja tutkimuspaikka (nimi, tutkinto, erikoistumisalat, yhteystiedot) <u>Marjaana Tuovinen, marjaana.tuovinen@savonia.fi Arja Pesola, arja.pesola@savonia.fi Savonia AMK, Iisalmi</u>	
Tutkimuksen hallinnollinen lupa	Suostun tässä ilmoitetun tutkimustyön suorittamiseen Kainuun sote -kuntayhtymässä johtamani tulosalueen/ vastualueen / tulosyksikön mahdollisuuksien puitteissa. Mikäli kysymyksessä on kuntayhtymän / tulosalueiden/vastuualueiden yhteistyöprojekti, tarvitaan kaikkien os. tahojen esimiesten allekirjoitus. Kainuun sote -kuntayhtymässä lausuntohakemuksen allekirjoittavat hallintoyllästäkari ja tutkimukseen osallistuvien tulosalueiden/ vastualueiden esimiehet sekä tulosyksikön päällikkö.
	Päiväys: <u>25.9.2013</u>
	Päiväys: <u>25.9.2013</u>
	  Hallintoyllästäkari Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon -kuntayhtymä Nimen selvitys <u>Esa Ahonen</u>
Päiväys: _____	Päiväys: <u>20.9.2013</u>
 Tulosalueen/ vastualueen esimies Nimen selvitys <u>Terttu Hultu-Juntunen</u> arvo/ammatti <u>vastuualuepäällikkö</u>	 Tulosyksikön päällikkö Nimen selvitys <u>Helena Saari</u> arvo/ammatti <u>perhetyönpsallikkö</u>
<input type="button" value="Tyhjennä lomake"/> <input type="button" value="Tulosta lomake"/>	

Osoite
Urho Kekkosenkatu 2 - 4
87100 KAJAANI

Puhelin
08 615 81 / vaihde
Telefax
08 6155 4270

Y-tunnus
2466988-0

Pankki
Iban
FI08 6119 9710 0089 72
BIC DABAFIHH

Sähköpostiosoite
nimi.sukunimi@kainu.fi

internet
www.kainu.fi

PALAUTE KUVAKERTOMUKSESTA

MITÄ MIELTÄ OLET KUVISTA?

- Kuvien järjestys

- Kuvien laatu

- Kuvien koko

Maahanmuuttaja-asiakkaan palaute?

MITÄ MIELTÄ OLET KERTOMUKSESTA?

- Teksti sisältö

- Tekstin kieli

- Teksti ja kuvat yhdessä

Maahanmuuttaja-asiakkaan palaute?

Kuvakertomuksen hyöty työssänne?

Vapaa palaute?

