

## OPINNÄYTETYÖ

**Yhdessä eteenpäin**  
Kohti kulttuurisensitiivistä työtettä

Niina Sagulin

Yhteisöpedagogin koulutus  
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika  
2/2025

# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Yhteisöpedagogi (AMK), järjestö- ja nuorisotyö

---

Tekijä: Niina Sagulin

Opinnäytetyön nimi: Yhdessä eteenpäin – Kohti kulttuurisensitiivistä työtettä

Sivumäärä: 48

Työn ohjaaja: Antti Pelttari

Työn tilaaja: Solum Yhtiöt

---

Tämän opinnäytetyön tilaaja tarjoaa sloganinsa mukaisesti ”ihmisen arvoisia palveluja” neljällä eri toimialalla ympäri Suomea. Ne ovat maahanmuutto, mielenterveys- ja päihdetyö, lastensuojelu ja ikäihmisten palveluasuminen.

Kehittämistyön pääasiallisena tarkoituksena on selvittää kulttuurisensitiivisen työtteen esiintymistä ja siihen liittyviä toiveita Solum Yhtiöiden eri toimialoilla sekä vahvistaa tilaajan organisaatiossa kulttuurillista kompetenssia.

Opinnäytetyöni toisena tarkoituksena on ohjata lukija asennoitumaan kulttuurisensitiiviseksi huomaamalla, ettei kulttuurisensitiivinen työote ole lopulta muuta, kuin eri taustasta tulleen lähimmäisen autenttista ja kokonaisvaltaista kohtaamista sellaisena, kuin hän on, sellaisena, kuin minä olen. On tärkeä nähdä eri taustoista tulleiden ihmisten samankaltaisuus itsemme kanssa. Ihmisethän ovat keskenään paljon enemmän samanlaisia, kuin erilaisia.

Ensimmäisenä aineistonkeruumenetelmänä toteutettiin kysely koko konsernin henkilöstölle tammikuussa 2025. Toisena aineistonkeruumenetelmänä toteutettiin benchmarkkaus Pakolaisnuorten tuki ry:n kanssa. Benchmarkingaineisto saatiin tutustumalla yhdistyksen julkaisuihin materiaaleihin sekä haastattelemalla sen asiantuntijaa. Varsinainen analysointi tapahtui vertailemalla saatujen aineistojen tuloksia toisiinsa ja havainnoimalla eroja.

Aineistoista nousi esille vahvimmin seuraava näkökulma: kulttuurisensitiivisyys on ennenkaikkea asennetta sekä aitoa halua kuulla ja auttaa eri taustoista tulevia ihmisiä. Lisäksi kyselyaineistosta nousi selkeä halu kulttuuriosaamisen vahvistamiseen koulutusten muodossa useiden kulttuurillisten teemojen ympärillä. Erilaisten toiminnallisten menetelmien kautta voi lisätä kulttuurisensitiivisyyttä myös asiakkaiden kesken. Näitä menetelmiä aineistoista nousi useita.

Työn tuloksena syntyi tilaajan koko organisaatiolle koottu yhteinen perehdytysopas sekä kehittämisehdotuksia kulttuurisensitiiviseen työtteeseen liittyen.

---

Asiasanat: kulttuuriosaaminen, kulttuurisensitiivisyys, monikulttuurisuus, kotoutuminen

# ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Bachelor of Humanities, Degree Programme in NGO and Youth Work

---

Author: Niina Sagulin  
Title: Together forward: towards a culturally-sensitive working methods  
Number of Pages: 48  
Supervisor: Antti Pelttari  
Commissioned by: Solum Yhtiöt

---

In line with its slogan, the client of this thesis offers "services for people" in four different industries across Finland. These are immigration, mental health and substance abuse work, child protection and housing services for the elderly.

The main purpose of the development work is to investigate the use of culturally-sensitive working methods and related wishes in the different sectors of Solum Yhtiöt and to strengthen the cultural competence of the organisation.

The purpose of my thesis is to guide the reader to adopt a culturally-sensitive attitude by realising that a culturally-sensitive approach is ultimately nothing more than an authentic and holistic encounter with a neighbour from a different background, as he or she is just like me. It is important to see the similarity of people from different backgrounds. After all, people are much more alike than different.

As a first data collection method, a survey was carried out for the entire staff in January 2025. As a second data collection method, a benchmarking exercise was carried out for Pa-kolaisnuorten tuki ry at the end of the analysis of the survey. The benchmarking data was obtained by consulting the association's published materials and interviewing its expert. The actual analysis was carried out by comparing the results of the materials obtained and observing the differences.

The following perspective emerged most strongly from the materials: cultural sensitivity is first and foremost an attitude and a genuine desire to listen to and help people from different backgrounds. In addition, a clear desire to strengthen cultural competence in the form of training around different cultural themes emerged from the survey material. Through different functional methods, cultural sensitivity can also be increased among clients. Several such methods emerged from the data.

The work resulted in a common induction guide for the entire organisation and suggestions for the development of a culturally-sensitive approach.

---

Keywords: cultural competence, cultural sensitivity, multiculturalism, integration

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	KÄSITTEET JA TEORIA .....	8
	2.1 Suomi tarvitsee maahanmuuttoa ”pysyäkseen pystyssä” .....	8
	2.2 Yhteiskunta ohjaa kotoutumista.....	10
	2.3 Yksilön kulttuuri valtakulttuurin sisällä .....	13
	2.4 Monikulttuurinen rinnakkaiselo.....	14
	2.5 Aito, kulttuurisensitiivinen kohtaaminen.....	17
	2.6 Toivottu ja ei-toivottu assimilaatio ovat prosesseja.....	19
3	SOLUM YHTIÖT YHTEISTYÖKUMPPANINA.....	21
	3.1 Palveluasuminen maahanmuuton toimialla .....	21
	3.2 Miksi tilaajan toimintaa tulee kehittää.....	22
4	TYÖN PROSESSIN KUVAUS .....	24
5	ANALYYSI: KYSELY JA BENCHMARKING .....	28
	5.1 Laadullisen aineiston teemoittelu .....	32
	5.2 Aineistoa benchmarkingista.....	33
	5.3 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet.....	35
	5.4 Analyysistä perehdytysoppaaseen .....	39
6	POHDINTAA.....	41
7	LOPUKSI .....	43
	7.1 Eettisyydestä on huolehdittu – myös tekoälyn osalta.....	43

7.2 Jatkotutkimussuositukset .....	43
7.3 Kulttuurisensitiivinen maailma on yhteinen ponnistus.....	44
KIITOKSET .....	45
LÄHTEET .....	46

# 1 JOHDANTO

Oma positioni suhteessa Solum Yhtiöihin on tietyllä tapaa erityinen. Olen ollut aikoinaan kuntoutujana useamman vuoden ajan konsernin silloisessa JST Solumin tukikodissa. Kuntoutumisen vuosinani olin myös yrityksen järjestämässä sosiaalisessa työtoiminnassa. Tukikodissa asuminen mielekkäässä ympäristössä sekä työtoiminta kannustavan ilmapiirin keskellä olivat vaikuttavia elementtejä kuntoutumisen tielläni. Myöhemmin asuessani jo ”omillani”, palasin Solumille tekemään avustavia työtehtäviä palkattuna työntekijänä. Yli vuosikymmen myöhemmin yhteistyö on yhä jatkunut tiiviinä. Vuonna 2024 tein yrityksen yksikössä tähän koulutukseen kuuluvan kehittävän harjoittelun sekä aloitin ohjaajan sijaisuudet lähes valmiina yhteisöpedagogina. Ei ehkä ole vaikea ymmärtää kaiken tämän jälkeen, miksi minulle on suuri ilo tehdä tämä opinnäytetyöni nimenomaan Solum Yhtiöille.

Aloitin siis yhteisöpedagogin koulutukseen kuuluvan kehittävän harjoittelun konserniin kuuluvassa ryhmäkodissa keväällä 2024. Mietin kuumeisesti jo alusta alkaen, mistä aiheesta tekisin opinnäytetyöni. Erään harjoittelupäivän aamuna otin Skip-Bo-pelikortit mukaan työvuoroon. Hyvän hetken tullessa kysyin eräältä nuorelta, haluaisiko hän tulla pelaamaan kanssani olohuoneeseen. Nuori vastasi: ”jos sinä haluat” ja hymyili minulle ystävällisesti. Katsoin häntä silmiin ja ohikiitävän hetken jälkeen ymmärsin, että ”tämä se on. Tästä minun tulee tehdä oppari”. Oivalsin nimittäin, että kyseinen nuori halusi miellyttää minua, ainakin osin oman kulttuuri-taustansa vuoksi. Olinhan häntä huomattavasti vanhempi ja häneen nähden selkeässä auktoriteettiasemassa.

Minulla on suomalaisen kulttuurin ”silmälasit”, joiden läpi katson ihmisiä, erilaisia tilanteita ja asioita. Kyseisellä nuorella puolestaan on oman kotimaansa ”kulttuurilliset silmälasit”, joiden kautta hän kokee elämää. Meidän välissämme on kuin tyhjä tila, jossa emme siis voi täysin kohdata. Kysymykseksi jää, miten voisin päästä mahdollisimman lähelle tätä nuorta, jotta välillämme tapahtuisi aidompaa kohtaamista? Kuinka voisin ymmärtää paremmin häntä ja hänen kokemusmaailmaansa, jotta voisin tukea nuorta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti? Miten pääsisimme samalle aaltopituudelle? Kuinka voisin luoda mahdollisimman esteetöntä yhteyttä yli kulttuurirajojen?

Martti Luther Kingillä oli unelma. Minullakin on, jonkinlainen visio tulevaisuudesta. Siinä me ihmiset yli erilaisten rajojen loisisimme jopa globaaliakin yhteyttä ja puhaltaisimme yhteen hiileen, yhteisen hyvän toteutumiseksi. Olemmehan ihmisinä paljon enemmän samanlaisia kuin

erilaisia. Toivon, että jonain päivänä olisimme ekososiaalisesti sivistyneempiä ja antaisimme tilaa olla ja elää kaikille, riippumatta yksilön sisäisistä tai ulkoisista tekijöistä. Toiveeni on, että kulttuurisensitiivisesti valveutunut kohtaaminen voisi puolin ja toisin tuoda välillemme aitoa yhteyttä ja sitä hyvyyttä, jota meissä ihmisissä on.

Tämän opinnäytetyöni syvin tarkoitus on pyrkiä pieneltä osin kohti tuota unelmoimaani yhteyttä ja yhteistä hyvää. Pienistä puroista syntyy jokia, järviä ja lopulta suuria valtameriä. Lasten kaarnalaivani, opinnäytetyöni, matkaamaan puron heleään virtaan ja katson, minne kaikille sen tie lopulta vie.

## 2 KÄSITTEET JA TEORIA

Yhteisymmärrys käsitteistä on tärkeää. Mahdollisimman luotettava opinnäytetyö pitää huolen, että lukija sekä sen kirjoittaja ymmärtävät samalla tavalla punaisen langan varrella olevien, myös abstraktimpien sanojen merkityksen sekä niiden asiayhteyden opinnäytetyössäni. Tässä luvussa siis kirjoitan auki, mitä keskeiset käsitteet tarkoittavat sekä niiden ympärillä olevaa teoriaa. Lisäksi avaan, miten käsitteet linkittyvät osaksi kulttuurillista kompetenssia sekä kulttuurisensitiivistä työtettä.

### 2.1 Suomi tarvitsee maahanmuuttoa ”pysyäkseen pystyssä”

Maahanmuutto, migraatio, on globaalisti tämän aikakauden suuria ilmiöitä, joka sitoo yhteen maita, kansalaisia ja kansalaisyhteisöjä. (Hämäläinen, 2020.) Maahanmuutto onkin tarkempi käsite sanoille muuttoliike ja kansainvälinen liikehdintä, joka tarkoittaa lyhyesti kiteytettynä eri maan kansalaisen muuttamista toiseen maahan joko väliaikaisesti tai pysyvämmiin. Muuttoliike -termi itsessään on toki laaja käsite, joka tarkoittaa kaikenlaisen pysyväisluontoisemman siirtymisen ja asettumisen uudelle alueelle (Martikainen 2020). Myös maan sisällä tapahtuva muuttaminen ja kaupungistuminen on migraatiota. Syitä, eli kotimaasta työntäviä ja johonkin tiettyyn maahan vetäviä tekijöitä kansainvälisessä liikehdinnässä on käytännössä kolme: sosiaaliset ja poliittiset tekijät, kuten pakolais- ja kansainvälisen suojelun tarve, väestörakenteelliset ja taloudelliset tekijät kuten opiskelu- ja työperäinen maahanmuutto sekä perhesyistä tai inhimillisistä syistä tapahtuva maahanmuutto. Lisäksi oletettavasti lisääntymään päin yhä enenevämmiin on myös ympäristötekijöistä johtuva kansainvälinen liikehdintä. (Euroopan parlamentti 2020.) Kun asumisen ja elämisen edellytykset vaikeutuvat tietyillä seuduilla hurrikaniin, tulvien tai ilmastonmuutoksen seurauksena, on ymmärrettävästikin lähdeittävä etsimään parempaa elämää sieltä, missä elämiseen on aito mahdollisuus.

Himanen ja Könönen (2010) kritisoivat kuitenkin, että ainakin Suomessa pakolaisuudesta johtuva migraatio tarkoittaa pakkoa alistua pitkään turvapaikkaprosessiin. Tämä tarkoittaa maahanmuuton hallinnan asettamaa pakolaisen kontrollointia sekä pakolaisstatuksen saadakseen turvapaikanhakijan jatkuvaa vakuuttelua maan viranomaisille kärsimyksensä ja asemastaan uhrina. (Himanen & Könönen 2010, 71.) Murto (2022) puolestaan kirjoittaa, että jos maahanmuutto on onnistunutta, se auttaa myös vastaanottavaa yhteiskuntaa. On siis tärkeää nähdä vai-

vaa ja käyttää taitoa maahan tulleiden ihmisten vastaanottamiseen sekä heidän integroitumiseensa osaksi yhteiskuntaa. Jotta vastaanottavan maan talouskin hyötyisi, on tärkeintä saada heidät myös osaksi työelämää. Suomessakin on paljon ihmisiä, joiden maahanmuutto ja kotoutuminen on onnistunut. He ovat löytäneet paikkansa aktiivisina toimijoina sekä yhteiskunnasta että työelämästä. (Murto 2022.) Ajattelen, että Murto kiteyttää osuvasti maahanmuuton ideaalitulanteen, jossa molemmat osapuolet voittavat. Yksinkertaistettuna siis maahan muuttanut saa uuden kotimaan ja täytettyä maahanmuuttoon johtaneen tarpeensa, samalla vastaanotanut yhteiskunta saa uuden (aktiivisen) toimijan sekä työntekijän, tässä tapauksessa työvoimaa pulaa potevaan Suomeen.

Suomessa maahanmuuttoa koskevan lainsäädännön valmistelusta vastaa sisäministeriö. Se myös ohjaa ja kehittää maahanmuuttohallintoa sekä pyrkii löytämään tasapainon maahanmuuttopolitiikan keskiössä käytettävissä olevien resurssien ja saatavien tulosten välillä. Lisäksi se pyrkii kehittämään maahanmuuttoon liittyvää toimintaa vaikuttavammaksi. (Sisäministeriö 2024a.) Toisinsanoin sisäministeriö siis tulosohjaa Maahanmuuttovirastoa, joka valvoo maahanmuuttoa ja käsittelee siihen liittyviä asioita. Sisäministeriön tavoitteena on hallittu ja yhteiskunnallisesti kestävä maahanmuutto sekä turvallinen Suomi (mt.). Suomen maahanmuuttopolitiikka perustuu kansainvälisiin sopimuksiin, kuten Euroopan ihmisoikeussopimukseen 63/1999, Geneven pakolaissopimukseen 8/1955, lapsen oikeuksien yleissopimukseen 60/1991 sekä kidutuksen vastaiseen yleissopimukseen 60/1989. Lisäksi se perustuu hallituksen asettamiin tavoitteisiin sekä EU:n yhteiseen maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikkaan. (Sisäministeriö 2024b.) Suomeen tapahtuvan maahanmuuton takana on siis suuri joukko kansainvälisesti ja globaalisti toimivia organisaatioita, maan hallituksen päätökset ja taloudelliset resurssit sekä Suomea ohjaavat lait ja EU:n direktiivit.

On kuitenkin mainittava, että samaan aikaan, kun on paljon onnistunutta maahanmuuttoa, se voi olla luonteeltaan tai yhteiskunnan resurssien puolelta myös kompleksista. Maahanmuutto voi olla myös laitonta, joka tarkoittaa, ettei maahan tulleella ihmisellä ole lain mukaisia edellytyksiä olla vastaanottajamaassa. Häneltä saattaa puuttua esimerkiksi kohdemaassa vaadittuja lupia tai asiakirjoja. (Sisäministeriö 2025.) Laiton maahanmuutto tuo sekä laittomasti tulleelle henkilölle että yhteiskunnalle omat, niin sosiaaliset, yhteiskunnalliset kuin taloudellisetkin haasteensa.

Sirviön (2023) mukaan maahanmuutto tulee lähivuosina olemaan ainoa väestöä ja eritoten työvoimaa lisäävä tekijä. Suomen talouskehityksen ja aluekehityksen ratkaisevassa roolissa on

näin ollen jo nyt maahanmuuttopolitiikka.” (Sirviö 2023.) Silti kiristynvä asenneilmapiiri ja maahanmuuttopolitiikka mietityttää erityisesti heitä, jotka harkitsevat tulevansa Suomeen töihin. (Lähdemäki-Pekkinen, Poussa & Rekola. 2024). Miten siis turvaamme suomalaiset palvelut, jos emme saa kitkettä rasismia ja muukalaisvihaa suomalaisesta arkipäivästä? Sitran julkaisussa kerrotaan, että täällä asui jo yli puoli miljoonaa vieraskielistä ihmistä vuoden 2022 lopussa ja vuoteen 2040 mennessä luvun arvioidaan tuplaantuvan miljoonaan. (mt.). Ajattelen, että muodoltaan kompleksinen maailmanpolitiikka ja siihen liittyvät jännitteet saavat varmasti jatkossakin enenevää maahanmuuttoa aikaan. Lisäksi ratkaisemattomat ilmastokysymykset köyhdyttävät laajoja alueita maapallolla, joten ihmiset liikkuvat yli maiden rajojen toivoen parempaa elämää länsimaissa tai ylipäänsä elämää siellä, missä edellytykset selvitä ovat helpommat. Viime vuosiin mahtuva Venäjän hyökkäyssotakaan ei ole ollut laantuakseen, joten myös ukrainalaisia pakolaisia liikehtii Euroopassa jatkossakin. Kansainväliseen liikehdintään vaikuttavat siis poliittiset ja geologiset, mutta myös inhimilliset syyt.

Suomessa ja muissa länsimaissa syntyvyys on ollut laskussa jo pitkään. Huoltosuhde maassamme on kriisiytymässä, koska suuret ikäluokat ovat juuri eläköityneet tai eläköitymässä, eikä maahan saada kantaväestöstä riittävästi veroja valtiolle tuottavia työntekijöitä. Lähdemäki-Pekkinen, Poussan, & Rekolan (2024) mukaan väestönkasvu onkin maahanmuuttajien varassa. (mt.). Maahanmuutto on ollut julkisessa keskustelussa jo pitempään. Sitä on vastustettu, mutta toisaalta se on nähty myös maamme kannalta välttämättömänä. Julkinen ja poliittinen keskustelu aiheesta sai ison kipinän vuonna 2015, jolloin Suomeen saapui ennätysmäärä turvapaikanhakijoita, lähes 40 000 henkilöä (Sisäministeriö 2024c). Suomi on siis muuttunut, sillä jo tuolloin nähdyt laajat signaalit globaalista megatrendistä, eli maahanmuutosta, on todella muuttanut yhteiskuntaa ja kuvaamme siitä. Koko globaali maailma on yhä enenevästikin monimuotoistumassa eri kulttuureista ja uskonnoista tulevien ihmisten kansainvälisen liikehdinnän seurauksena. Huominen on siis selkeästi eilistä erilaisempi jatkossakin.

## 2.2 Yhteiskunta ohjaa kotoutumista

Kotoutumisen keskiössä tulee olla holistinen näkemys aktiivisesta ja sosiaalisesta toimijasta. (Hämäläinen 2020). Se tarkoittaa henkilön omien kotoutumistaan tukevien toimenpiteiden ja yhteiskunnan tarjoamien palveluiden välistä vuorovaikutusta. Maahan saapunutta uutta asukasta ei siis ”kotiuteta” siten, että hän itse on oman prosessinsa passiivinen osapuoli, kotouttamisen objekti, jolle ikään kuin ”kaadetaan” kotiuttamista erilaisin toimin. Hänet tulee nähdä ja

häntä tulee pitää nimenomaan kotoutujana, eli subjektina, joka itse omalla toiminnallaan ja yhteiskunnan tarjoamilla mahdollisuuksilla pääsee osalliseksi yhteiskunnasta ja sen toimintatavoista. Himanen ja Könönen (2010) avaavatkin kotoutumisen käsitteen tarkoittavan maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä, jonka lopullisena tavoitteena on yksilön osallistuminen työelämään ja yhteiskunnan toimintaan, samalla säilyttäen hänen omaa kieltään ja kulttuuriaan. (Himanen & Könönen 2010, 50). Hämäläinen (2020) puolestaan kirjoittaa, että kotoutuminen tulee nähdä kaksisuuntaisena, monialaisena ja monitekijäisenä prosessina kotoutujan ja yhteiskunnan välillä. Kotoutumiseen vaikuttavien tekijöiden dynaaminen yhteisvaikutus voidaankin nähdä tarkastelemalla kokonaiskuva: yksi tekijä vaikuttaa toiseen, joka puolestaan on yhteydessä johonkin toisaalle. (Hämäläinen 2020.) Joten kotoutuja, joka saa yhteiskunnalta riittävän tuen omaan kotoutumisen prosessiinsa, tulee jossain vaiheessa mukaan myös työelämään. Lisäksi hän voi lopulta itse toimia jonkun toisen kotoutujan mentorina hänen kotoutumisen prosessissaan.

Yhteiskunta järjestää kotoutumista tukevia palveluita kaikilla sektoreilla majoittamisesta, kielennoppimisesta ja yhteiskunnan toimintatapojen perehdyttämisestä aina taloudelliseen tukeen, koulutuspalveluihin sekä työllisyyttä tukeviin palveluihin. Hämäläinen (2020) muistuttaakin, että rakennettaessa etnisesti yhdenvertaista ja kestävästä yhteiskuntaa, on otettava huomioon ihmisen arjessa vaikuttavia asioita: työllisyys, koulutus, sosiaaliset suhteet ja ympäristöönsä kuumumisen tunteet, poliittinen osallisuus, asuminen sekä segregaaation ja syrjinnän ehkäisy (Hämäläinen 2020). Yhteiskunnalla on siis yksittäisen ihmisen kotoutumiseen nähden suuri rooli ja suoranainen valta. Ajattelen, että esimerkiksi ehkäistessään segregaaation syntymistä yhteiskunta vaikuttaa sekä kantaväestön että maahan muuttaneiden ihmisten toimintaympäristöihin, mutta myös siihen, että tietyn alueen asukkaat kohtaavat monikulttuurisuutta arjessaan. Tämä puolestaan vaikuttaa hiljalleen asenteisiin, joita asukkailla ehkä on toisiaan kohtaan. Yhteiskunta voi siis johonkin pisteeseen asti ohjata sekä kantaväestön ”kotoutumista” uudelleenlaimeen ”suomikuvaan” että maahan muuttaneen henkilön kotoutumista Suomeen siten, että se järjestelee yhteiskunnallisia elementtejäan tiettyyn suuntaan. Kuitenkin on niin, että kotoutumisen prosessi on henkilökohtainen matka henkilökohtaisin resurssein ja intressein. Tätä matkaa tulee tukea moninaisin tavoin, mutta lopullinen vastuu omasta kotoutumisestaan on yksilöllä itsellään. Onnistunut kotoutuminen onkin luonut yksilölle osallisuutta (tässä) suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen toimintatapojen omaksumista siten, että hän on itsenäinen toimija sekä oman elämänsä asioissa, että suhteessa vallitsevaan ympäristöönsä. Hänelle on syntynyt tarvittavan suuri sosiaalinen verkosto sekä toimintaympäristö, jotta hän voi kokea mielekästä

elämää vieraan kulttuurin keskellä. Kotoutuneen henkilön kielitaito ja minäpystyvyys on myös vahvistunut, joten hän ei enää koe niin suurta riippuvuuden tarvetta toisista ihmisistä hoitaessaan omia asioitaan. Ei siis ole yhdentekevää, miten kotoutumista yhteiskunnassa tuetaan ja toisaalta ohjataan. On hyvä myös muistaa, että maahan kotoutuminen, toisaalta maassa asuvien ”kotoutuminen” toisenlaiseen yhteiskuntaan ei ole helppoa, vaan kysymyksessä on hyvin monimutkaisia ja moni-ilmeisiä asioita.

Termi ”kotoutuminen” on muodoltaan myös kompleksinen. Pahimmillaan se lisää eriarvoisuutta ja luo asettelua ”meihin” ja ”teihin”. Kurki (2019) kirjoittaaakin väitöskirjassaan ristiriidasta, joka sisältyy kotoutumiseen: todellisuudessa kotouttamistoimenpiteet ja -puhe voivat lisätä syrjäytymistä ja marginalisointia sekä heikentää minäpystyvyyttä, vaikka kotoutumisen tavoite on nimenomaan vahvistaa kotoutujan yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja toimijuutta hänen toimintaympäristössään sekä yhteiskunnassa. Kurjen mukaan maahanmuuttaja -termin käyttö niputtaa ja toiseuttaa yhden käsitteen taakse joukon hyvin erilaisia ihmisiä, joilla kaikilla on omat taustansa, kokemuksensa, intressinsä ja tarpeensa. Tällä tavalla hyvää tarkoittava kotouttaminen kääntyykin itseään vastaan (Kurki 2019, ”Tiivistelmä”.) Toisaalta ajattelen, että puhe kotoutumisesta sekä tietynlainen toiseuttaminen luo yhteiskunnassa myös jossain määrin emotionaalisia vaikuttimia, joiden pohjalta kantasuomalaisen myötätunto herää ja halu tukea kotoutujaa voi vahvistua. En siis näe maahanmuuttaja -termin käyttöä yksistään marginalisoina tapana puhua kotoutujista, vaikka ymmärränkin Kurjen väitöskirjan tärkeän näkökulman. Lisäksi ajattelen, että ylirajainen muuttoliike eri maiden välillä puskee Suomessa pitempään asuneita ihmisiä kohtaamaan mahdolliset ennakkoluulonsa monikulttuurisuutta kohtaan ja pakottaa ”ottamaan kantaa” siihen. Monimuotoinen ja -kulttuurinen yhteiskunta ei ole enää vain päättäjien työpöydillä asialistan yhtenä osasena, vaan se on osa jokapäiväistä arkeamme. Suomeen suuntautuva maahanmuutto on ollut nykykantasuomalaisten ”silmien edessä” nähtävillä vasta vähän aikaa, emmekä siis ehkä ole vielä päässyt mukaan tähän muuttuneeseen maailmaan. Kunhan aika menee eteenpäin, ajattelen, että ihmiset hiljalleen tottuvat uuteen, ”monikulttuuriseen lintukotoomme” ja lakkaavat vähitellen mielessään toiseuttamasta toisiaan, edes maahanmuuttaja -termiä käyttäessään. Paljon aikaa ja kärsivällisyyttä tämä prosessi silti varmasti vie.

Kulttuurisensitiivisyyttä tarvitaan eniten siellä, missä maahan muuttanut henkilö tutustuu yhteiskuntaan ja pyrkii pääsemään siitä osalliseksi. Onnistuneen kotoutumisen edellytys on kunnioittava, kulttuurisensitiivinen kohtaaminen, jossa yhtä suuri arvo on sekä paikallista maata

edustavan että kotoutujan omalla kulttuurilla. Kulttuurisensitiivinen ote kohtaamisiin on siis tärkeää.

### 2.3 Yksilön kulttuuri valtakulttuurin sisällä

Kulttuuria on kaikkialla siellä, missä on ihmisiäkin. Se on olennainen osa yhteiskuntia ja kansakuntia. Se toisaalta erottaa ihmisiä toisistaan, mutta samaan aikaan se myös yhdistää. Eriksen (2004) kirjoittaakin, että jokainen ihminen on kulttuurinen olento, ja tästä syystä käsite viittaa ihmisyyden pohjimmaiseen samanlaisuuteen. Ihmiset ovat toisaalta hankkineet myös erilaisia kykyjä ja käsitteitä, kulttuuria, ja siksi ihmiset ovat keskenään myös erilaisia. Kulttuuri siis viittaa toisaalta sekä ihmisten perimmäiseen samanlaisuuteen että ihmisten välisiin systemaattisiin eroihin. Tästä syystä kulttuurin käsite on melko moniselitteinen. (Eriksen 2004, 15–16.)

Eriksen myös jatkaa kertomalla brittiläisestä Edward Tylorista (1832–1917), joka oli viktoriaanisen aikakauden johtava kulttuurien tutkija eli antropologi. Edward Tylor kirjoitti ehkä kaikkein kuuluisimman ja edelleenkin ajankohtaisena pidetyn määritelmän kulttuurista: ”kulttuuri tai sivilisaatio laajassa etnografisessa merkityksessä on se mutkikas kokonaisuus, joka sisältää tiedon, uskomukset, taiteen, moraalin, tavat sekä kaikki muut kyvyt ja tottumukset, jotka ihmisellä on yhteiskunnan jäsenenä” (Eriksen 2004, 27). Kulttuuri muodostuu yleisimmässä merkityksessä ihmisen tekemistä ja muokkaamista esineistä, artefakteista, sekä jonkun yhteisön yhteisistä käsitys- ja ajattelutavoista. (Helkama & Lönnqvist 2020, luku ”Kulttuuri, arvot ja sosiaalinen käyttäytyminen”). Kulttuuri -termi siis viittaa kaikkiin niihin traditioihin, tapoihin, uskomuksiin, ajatusmalleihin ja symboleihin, joilla jäsenämme ja merkitsemme ympäröivää yhteiskuntaa, jonka kulttuurillisina jäsenenä olemme. Kulttuurillisesti pääpiirteittäin yhtenevissä ihmisryhmissä tunnemme turvallisuuden tunnetta ja koemme itsemme hyväksytyiksi. Selkeästi erilainen kulttuuri valtakulttuurin sisällä huomataan usein ”poikkeavana” kulttuurin toteuttamisen muotona, esimerkiksi alakulttuurina, joka näyttäytyy joskus jopa yhteiskunnan lakeja rikkovana anarkismina. Sosiaalipsykologisesti ajateltuna kulttuurissa itsessään ei ole mitään oikeaa eikä väärää, mutta ihmisen moraalikäsitys luokittelee kulttuurillisia asioita (joskus syystäkin) ”oikeaksi ja vääräksi”. Tämän sosiaalipsykologisen logiikan ajattelun olevan ainakin osaltaan syynä monikulttuurisuudesta johtuviin vastakkainasetteluihin, ja jonka vuoksi kulttuurisensitiivisyys ja sen lisääminen ihmisten välisissä suhteissa ja koko yhteiskunnassa on ensiarvoisen tärkeää. On myös tärkeää muistaa, että moraalien kehitystasosta kertovat nimenomaan

perustellut kyllä ja ei – vastaukset, ei pelkkä yksinkertainen mielipide asiasta tai toiminnasta. (Nuorva 2012).

Suomalaisen valtakulttuurin sisällä elää erilaisia ihmisiä monenlaisista taustoista. Jokainen yksilö toteuttaa myös omaa persoonallista kulttuuriaan, vaikka tunnustautuisikin pääpiirteisesti yhteiskuntansa valtakulttuuriin. Toisenlaisesta taustasta tai maasta olevan henkilön voi olla vaikea omaksua vallitsevan yhteiskunnan kulttuurillisia normeja, ja heidät on otettu huomioon YK:n vähemmistöjulistuksessa, jonka mukaan vähemmistöihin kuuluvilla ihmisillä on oikeus ylläpitää omaa kulttuuriaan ja kieltään sekä harjoittaa omaa uskontoaan. Lisäksi vähemmistöillä tulee olla mahdollisuus ylläpitää suhteita toisiin ryhmiin. Valtioiden tulee ottaa huomioon vähemmistöjen historia jakamalla heistä kulttuurillista ja muutakin tietoa sekä sisällyttämällä sitä kouluopetukseen. Valtiolla on siis suuri velvollisuus suojata vähemmistöidentiteetin säilymistä ja vähemmistöjen olemassaoloa. (Ihmisoikeusliitto 2024.) Kulttuuri ja sen toteuttamisen oikeus ovat siis tunnustettuja oikeuksia, eli ne ovat perustava osa ihmisyyttämme ja identiteettiämme siitä, keitä olemme ja keitä haluamme olla. Tämä ihmisyyden rakenteen muodostava tekijä on suojeltu kansainvälisin julistuksin ja ihmisoikeussopimuksin. Puhutaan siis moniulotteisuudesta holistisen ihmisyytemme perustassa.

## 2.4 Monikulttuurinen rinnakkaiselo

Monikulttuurisuus käsitteenä tulee latinan kielestä ja sanana se väittää, että yhteiskunnassa elää rinnakkain monia ihmisryhmiä, jotka ovat peräisin erilaisista kulttuureista. Monikulttuurisuus -termiä käytetään siis kuvaamalla asiointilaa, mutta sen voi myös ymmärtää käytettävän poliittisena käsitteenä, jonka avulla halutaan keskustella sekä debatoita, millainen olisi hyvä ja tavoiteltava yhteiskunta. (Huttunen, Löytty & Rastas 2014, 20.) Monikulttuurisuutta ei ole onnistuttu määrittelemään yksiselitteisesti tarkoittamaan jotain tiettyä asiaa. Sanan määrittely riippuu pitkälti siitä, missä asiayhteydessä käsitettä käytetään ja ketkä sitä käyttävät. On tutkittu, että tiedeyhteisön antama määritelmä monikulttuurisuudesta voi erota paljonkin siitä, miten kaupunkilaiset kaduilla monikulttuurisuuden ymmärtävät. (Nortio 2020, ”Tiivistelmä”). Monikulttuurisuus ei siis ole käsitteenä eikä ilmenemismuodoltaankaan yksinkertaisesti jotain tiettyä.

Tampereen yliopiston luentovideolla ”Monikulttuurisuus, etnisyys ja ’rotu’” (2019) esitellään kaksi erilaista teoriaa, joista käsin monikulttuurisuutta voi lähestyä. Ensimmäinen teoria on

kuin mosaiikkiteos, jossa mosaiikkipalat, eli erilaiset kulttuuriryhmät elävät rinnakkain samassa taideteoksessa, eli yhteiskunnassa. Toinen kuvaileva teoria on kuin väripaletti, jossa erilaiset värit, eli kulttuurit, ovat dynaamisesti sekoittuneina tauluun, eli yhteiskuntaan kuitenkin niin, että erilaiset sävyerot vielä näkyvät dynaamisesta sekoituksesta. (Monikulttuurisuus, etnisyys ja ”rotu” -luentovideo 2019, 18:26–19:54). Itse ymmärrän monikulttuurisuuden tarkoittavan näitä molempia teorioita, riippuen siitä, mistä kulmasta käsitettä tarkastelen. Ajattelen, että monikulttuurisuus sanana antaa todella kuvan kulttuurillisista vähemmistöryhmistä tietyn valtakulttuurin keskellä. Toisaalta ymmärrän monikulttuurisuuden tarkoittavan toisesta näkökulmasta tarkasteltuna myös asiaintilaa, jossa valtakulttuuriin on kuin sekoittunut ”värejä” toisista kulttuureista, ja näin ollen tuloksena on kuin yksi uusi kulttuurin ilmenemismuoto, monikulttuurisuus.

Tässä opinnäytetyössäni tarkastelen monikulttuurisuuden käsitettä suhteessa kulttuurisensitiivisyyteen. Olisi ihanne, jos voisin tarkastella tätä paria suhteessa moniin erilaisiin kansalaisten monikulttuurisuuden käsiteteorioihin, mutta koska se ei käytännössä ole mahdollista, käsittelen monikulttuurisuutta Vitikaisen (2014) määritelmien mukaisesti deskriptiivisenä ja normatiivisenä terminä, jolla viitataan yleisesti hyväksytyyn kulttuuriseen monimuotoisuuteen nyky-yhteiskunnassa. Tämä tarkoittaa siis yhteiskuntaa, jonka sisällä toimii useita toisistaan kulttuurillisesti, uskonnollisesti ja maailmankatsomuksellisesti eriäviä ihmisryhmiä ja jotka jakavat yhteisen julkisen tilan, yleisesti hyväksytyinä toimijoina. (Vitikainen 2014.) Käyttämäni termi määritelmiseen rakentuu myös osaksi kulttuurisuusideaalia.

Monikulttuurisuudessa ei ole kysymys ”nikseistä tai taidoista”, jolla monikulttuurisista tilanteista selviäisi sujuvasti ja hallitusti. Monikulttuurisuuden ymmärtäminen ja eläminen yhteiskunnassa sen vaikutuspiirissä haastaakin enempi avoimeen ja jatkuvaan vuoropuheluun yhdessä elämisen periaatteista ja käytännöistä (Huttunen, Löytty & Rastas 2014, 23.) Yhtenä selkeänä periaatteena, jonka olen nähnyt Suomessa otettavan käyttöön viime vuosina, on rasisien kielenkäytön ja retoriikan karsiminen yleisestä keskustelusta. Tämä melko yhteisymmärryksessä hiljalleen käyttöön tullut periaate nostattaa edelleen tunteita erityisesti populistisessa suuntauksessa, mutta silti se toimii hyvänä esimerkkinä monikulttuurisuuden ympärillä olevan dialogin vaikutuksesta yhteiskunnassamme.

Rasismien lisäksi, joka siis tarkoittaa yksilön alkuperään liittyvää syrjintää, julkisessa keskustelussa pyörivät myös seuraavat käsitteet monikulttuurisuuden ympärillä: suvaitsevaisuus, etnisyys, toiseus, nationalismi ja interkulturalismi. Sana suvaitsevaisuus viittaa Suurpään (2014,

41) mukaan tavoiteltavaan yhteiskunnalliseen tilaan, jossa ihmisten moraalialia ja ihmissuhteita ohjaa kyseinen hyve ja joka on samalla politiikkaa sekä hallintoa ohjaava tienviitta. (Suurpää 2014, 41). Etnisyys puolestaan viittaa sosiaalisesti rakennettuun ilmiöön, jossa ihmisryhmä kokee kulttuurisesti samankaltaisuutta (Tieteen termipankki 2024a). Toiseuttaminen on tietyllä tavalla tilanne, jossa toiseuttamista kokeva ihminen on alisteisessa suhteessa johonkin ihmiseen tai organisaatioon nähden. Toiseuttaminen on tavallaan ”me ja te” -asetelma, jossa ”te” olette jollain tavalla poikkeavia, vieraita, muukalaisia tai jotenkin muutoin ”meidän” vastakohtia ja siksi tietyllä tapaa alempana. (Löytty 2014, 162). Nationalismi viittaa kansallisuusaatteeseen eli tietyllä tapaa kansalliseen yhteenkuuluvuuteen, kansakuntien poliittista ja kulttuurillista merkitystä ja niiden ”paremmuutta” korostavaan aatesuuntaukseen sekä luoden kuin yhteisen mission kansansa ja maan hyväksi. (Tieteen termipankki 2024b). Esimerkiksi suomalainen nationalismi pitää sisällään etenkin sotavuosien jälkeen vahvana olleen aatteen ”isänmaan” rakentamisesta. Interkulttuurisuutta puolestaan käytetään kansainvälisessä keskustelussa puhuttaessa monikulttuurisuudesta (Huttunen, Löytty & Rastas 2014, 21).

Monikulttuurisuuden huomaamista ja havainnointia on tärkeää tehdä arjen keskellä ja tilanteet voivat tulla eteen välillä myös yllättäen. Kulttuurisensitiivinen ihminen selviytyy monikulttuurisista tilanteista ikään kuin luonnostaan hyvin, mutta kulttuurisensitiivisyyttä harjoittelevan henkilön ehkä tarvitsee enemmän havainnoida tilanteita ja tietoisemmin muuntaa puhettaan tai elekieltään tilanteeseen nähden sopivammaksi. Hyvät sosiaaliset taidot ovat kuitenkin erinomainen lähtökohta myös kulttuurillisesti erilaisten tilanteiden hallintaan ja ihmissuhteiden hoitoon. Monikulttuurisuus ja kulttuurisensitiivisyys -termit muodostavat tavallaan parin. Siellä, missä on monikulttuurisuutta, tarvitaan vuorovaikutuksessa ilmenevää kulttuurisensitiivisyyttä. Ideaali kohtaaminen eri kulttuuritaustaisten ihmisten välillä on aina vahvasti ja aidolla tavalla kulttuurisensitiivinen.

Kulttuurinen monimuotoisuus on keskeisessä roolissa kulttuurisensitiivisyyden tarpeelle. Jos ei olisi etnisesti erilaisia ihmisiä erilaisine kulttuurillisine erityispiirteineen, ei tarvittaisi kulttuurillista kompetenssia tai kulttuurisensitiivisyyttä. Koska Suomi on yhä monikulttuurisempi maa, on kaikkien asukkaiden tärkeää ottaa haltuun kulttuurinen kompetenssi sen kaikilta osin.

## 2.5 Aito, kulttuurisensitiivinen kohtaaminen

Kompetenssi tarkoittaa osaamisen käsitettä, kulttuurinen kompetenssi puolestaan kulttuurillista osaamista ja vuorovaikutustaitoja sekä hienotunteisuutta eli sisarsanana kulttuurisensitiivisyyttä. Kulttuurisen kompetenssin omaava työntekijä antaa hyväksyvällä tavalla sekä sanallisesti että sanattomasti eri kulttuurista tulleelle ihmiselle tilaa olla ja elää sellaisena, kuin hän on ja mahdollisuuden ilmaista, tulla kuulluksi ja toteuttaa juuri sitä kulttuuria, jonka hän on omaksunut itselleen. (THL 2024.) Koska Suomi siis monimuotoistuu entisestään, tarvitaan yhä enenevästi kulttuurillista kompetenssia kohdata maahan saapuneita ihmisiä. Ajattelenkin, että pääpiirteinen kulttuurintuntemus sekä kulttuurisensitiivisyys tulee olemaan jatkossa yksi tärkeä kansalaistaito ja jota kohti myös tämä opinnäytetyöni pyrkii lukijansa ohjaamaan. Samalle aaltopituudelle pääseminen eri kulttuuritaustasta olevan ihmisen kanssa vaatii aitoa halua ymmärtää häntä ja halua pyrkiä toisiamme kohti. Jokikokko (2010) kirjoittaa näkökulmastaan, että kulttuurienvälinen oppiminen eli kulttuurinen kompetenssi on kokonaisvaltaista ja transformatiivista: se on oppimista lähestyä tietyllä tavalla maailmaa ja muita ihmisiä, ei niinkään valmista pakettia tietoja ja taitoja hankkimalla. Kulttuurienvälinen oppiminen vaikuttaa tietoihimme, emootioomme ja tekoihimme. (Jokikokko 2010.) Bernhard kollegoineen (2015) puolestaan esittää tutkimuksessaan kulttuurisen osaamisen neljä ulottuvuutta: motivaationa kohdata ja huomioida vieraan kulttuurin edustaja, taitona ottaa huomioon hänen kulttuuritaustansa, kunnioittavana asenteena sekä empaattisena suhtautumisena vieraan kulttuurin omaavaa kohtaan. (Bernhard 2015). Kulttuurinen kompetenssi lisääntyy siis vuorovaikutuksessa eri maista tulevien ihmisten kanssa. Jos asenne toisen maan kansalaista kohtaan on kunnossa, ihmisellä on jo siinä vaiheessa paljon kulttuurillista kompetenssia sekä valmiudet kehittyä ja toimia kulttuurisensitiivisesti yhteiskunnassa. Kun valmiudet ovat olemassa, voi aidosti kehittää sekä kulttuurista osaamistaan eli kulttuurisensitiivistä lähestymistapa kohdata maahan muuttanut lähimmäinen.

Kulttuurisen kompetenssin ollessa vahva, toteutuu yhdenvertaisuus, tasa-arvo ja toisen kulttuurin huomioiminen niissä rajoissa, kuin se suinkin on mahdollista ja noudattaa maan lakeja. Kulttuurien pääpiirteinen tuntemus helpottaa keskinäistä kunnioittamista ja mahdollistaa paremmin dialogin työntekijän ja asiakkaan välillä. On kuitenkin tärkeää olla lokeroimatta ja lisäämättä ennako-oletuksia sekä edistämättä stereotyyppien olemassaoloa kulttuuristen pääpiirteiden ”tietämisen” valossa. Jokainen asiakas ja työntekijä ovat yksilöitä, ja kukin toteuttaa omaa kulttuuriaan juuri itselleen sopivalla tavalla.

Ammattilaisten kulttuurinen kompetenssi muodostuu omien asenteiden ja tiedostamattomienkin ennakkoluulojen tiedostamisesta ja tunnistamisesta, näiden muuttamisesta kulttuurisensitiiviseksi, motivaatiosta ja taidoista kohdata toinen ihminen kulttuurisensitiivisesti ja samanaikaisesti peilaten omia kulttuurisia tottumuksia ja arvoja toisen kulttuurisesti erilaisen henkilön tottumuksiin ja arvoihin. (THL 2024.) Korkean kulttuurisen kompetenssin omaava henkilö pyrkii kunnioittamaan toista henkilöä ehdoitta ja kokonaisvaltaisesti hänen sisäisistä tai ulkoisista ominaisuuksistaan riippumatta, kuitenkin tiedostaen sen, että hänen omat (tiedostamattomatkin) käsityksensä, asenteensa ja tulkintansa voivat vääristää aitoja asiakaskohtaamisia ja toimimistaan niissä. Kaunio (2018) kirjoittaa, että kulttuurinen kompetenssi tarkoittaa niitä taitoja ja kykyjä, joilla ammattilainen kohtaa eri kulttuurista tulevia ihmisiä. Se on prosessi, joka muokkaa ihmisen arvomaailmaa sekä asenteita ja toimintaa. Nämä taidot kehittyvät asiakaskohtaamisten myötä ja ajan kuluessa, eikä tälle prosessille ole päätepistettä. (Kaunio 2018.)

Käytännössä kulttuurisensitiivinen kohtaaminen on kuuntelemista ja sen ilmaisemista, että henkilö on tullut kuulluksi. Hänen kertomansa otetaan todesta ja pyritään järjestämään ne hänelle tärkeät kulttuurilliset asiat tai palvelut niissä rajoissa, kun se vaan on mahdollista. Painotan, että on tärkeää myös tarkastella, mistä kumpuavat ne ajatukset, joiden mukaan henkilölle tärkeä kulttuurinen asia ei olisi järjestettävissä. Onko ajatus totta, eli että ei aidosti ole resursseja toteuttaa henkilön toivetta vai onko juurisyyntä joku muu este, kuten avainhenkilön motivaation puute, asenneongelma tai itsestä erilaisen kulttuurin toiseuttaminen. Nämä ihmisen sisäisessä maailmassa olevat esteet ovat usein esteinä myös kulttuurisensitiivisyyden toteutumiselle. Valtaapitävillä henkilöillä kyseiset esteet ovat erityisen vahingoittavia, sillä ne voivat vaikuttaa laaja-alaisesti yksilön tai yhteisön elämään. Ne voivat vaikuttaa perusoikeuteen pitäytyä tiettyssä kulttuurissa ja toteuttaa sitä yksilölle tai yhteisölle mielekkäällä tavalla.

Kulttuurisensitiivisyyttä tarvitaan kaikkialla siellä, ”missä kaksi tai useampia kulttuureja on yhdessä koolla” (Kirkkoraamattu 1992). Raamatun tunnettua jaetta omaan tarkoitukseeni muokaten. Kulttuurisensitiivisyys on arvon antoa erilaiselle kulttuurille sekä henkilölle, joka sitä edustaa. Se on halua luoda yhdenvertaisempaa ja kestävämpää maailmaa, jossa ekososiaalisesti sivistyneet ja kulttuurisensitiiviset ihmiset toimivat sillonrakentajina erilaisten lähimmäisten välillä, mutta myös heidän ja luonnon välillä. Kulttuurisensitiivinen henkilö näkee erilaisen kulttuurin ja sen takana ihmisen, jolla on validia arvoa ja johon kannattaa panostaa. Hän näkee yhteiskunnan sisällä olevan kulttuurisen pääoman, jota hän vaalii ja ohjaa muitakin ihmisiä

vaalimaan. Kulttuurinen rikkaus, yhteiskunnan pääoma, monimuotoistaa ja monipuolistaa ympäristöä, uudistaa ajattelua ja rakentaa tulevaisuutta, jossa on pyrkimys tehdä kaikille saavutettava, tasa-arvoinen, syrjimätön sekä paikka, jossa tilaa olla, elää ja vaikuttaa annetaan kaikenlaiselle kulttuuriselle erilaisuudelle. Kulttuurisensitiivisyys on yhteistä rinnakkaiseloa monikulttuurisessa yhteiskunnassa.

Kulttuurisensitiivinen ihminen rakentaa sekä työpaikkansa että yhteiskunnan yleistä ilmapiiriä myönteiseksi eri kulttuureita kohtaan. Hän lisää syrjimättömyyttä, hyväksyvää asennetta ja vaalii kulttuurillista rauhaa. Tämä tarkoittaa myös saavutettavuutta ja saatavuutta palveluissa niin, että eri kulttuureista tulevat lähimmäiset voivat toimia yhdenvertaisina yhteiskunnassa ja heidän erilaiset tarpeensa tunnustetaan ja niihin pyritään aidosti vastaamaan. (THL 2024.) Ajatellen, että yhteiskunta, joka rakentaa ympäristöönsä kulttuurisensitiivisyys huomioon ottaen, on tulevaisuuden vahva toimija ja huomisen rakentaja. Se rakentaa siltaa erilaisten ihmisten välille ja eri maiden välille, kurkottaen kohti nimenomaan yhteistä tulevaisuutta kohti, erottavien tekijöiden sijaan. Kun yhteiskunta pitää tämän horisontissaan, sen yksilö kuin kansakin voi aidommin asettua toisen henkilön asemaan ja näin ollen rakentaa kulttuurisensitiivisesti menestyneen yhteiskunnan. Lopulta tämä aate voi levitä myös globaalisti vaikuttamaan maailmassa. Tällöin kyseinen yhteiskunta voisi toimia esimerkkinä muille maille ja kertoa, mitä kohti ihmisten tulee pyrkiä ja mitkä tekijät voivat tuoda välillemme rauhaa sekä keskinäistä ymmärrystä. Saisimmekohan aikaiseksi uuden globaalin megatrendin nimeltä kulttuurisensitiivisyys yhteisenä päämääränä? Tämä visio jää nähtäväksi.

## 2.6 Toivottu ja ei-toivottu assimilaatio ovat prosesseja

Brubaker (2013) avaa assimilaation käsitteen tarkoittamaan samankaltaistumisen tai samankaltaistamisen prosessia (Brubaker 2013, 180). Kotoutumisen ja toivotun assimilaation tarkoitus ei ole se, että henkilö hylkää oman kulttuurinsa kokonaan, vaan nimenomaan sopivalla tavalla yhdistää valtakulttuuria ja omaa kulttuuriaan, eli assimiloituu uuden kotimaansa kulttuuriin itselleen hyväksi katsomallaan tavalla. Assimiloituminenhan tarkoittaa samankaltaiseksi tuleamista ja assiloituminen puolestaan samankaltaiseksi tekemistä tai samankaltaisena kohtelemista (mt., 180). Toivottu assimilaatio ja assiloituminen toteutuukin onnistuneissa vuorovaikutustilanteissa ja rakentavassa dialogissa kotoutujan ja yhteiskunnan välillä.

Pakkoassimilaatio puolestaan on käsite, jota voinee pitää kulttuurisensitiivisyyden vastakohtana. Se tarkoittaa samankaltaiseksi tekemistä, sulauttamalla ihmisiä heidän tahtonsa vastaisesti

”pakkoassimilaation” keinoin esimerkiksi valtiollisilla toimenpiteillä tai ohjelmilla. (Brubaker 2013, 181). Kulttuurista puhuttaessa pakkoassimilaatio tarkoittaa yksilön, organisaation tai yhteiskunnan toimintatapaa, jossa yksilö pakotetaan assimiloitumaan eli sulautumaan osaksi isäntämaansa kulttuuria esimerkiksi niin, ettei mahdollisteta kotoutujalle hänen oman kulttuurinsa ilmaisua tai toteuttamista. Pakkoassimilaatio näyttäytyykin tietyissä tapauksissa perus- ja ihmisoikeuksia rikkovana toimintana, ja silloin siihen tulee aina puuttua. (EU:n perusoikeuskirja 2009, 22 artikla; Perustuslaki 731/1999) Haluan kuitenkin muistuttaa, että inhimillinen miellyttämisen tarve on ihmisen sisäisestä motivaatiosta ja intresseistä nousevaa sulautumista, eikä se ole ns. pakotettua assimilaatiota. Jos henkilö pyrkii miellyttämään valtakulttuuria tai sen edustajia pyrkimällä assimiloitumaan valtakulttuuriin, ei sulautumista tapahdu silloin toivotulla tavalla. Pitkässä juoksussa miellyttäminen voi myös olla haitallista hänelle itselleen.

Vähemmistökulttuuriin kuuluva voi myös kokea isäntämaansa kulttuurin liian pelottavana ja vieraana, jopa uhkaavana, jolloin hän saattaa pitäytyä voimakkaasti omassa kulttuurissaan. Toteutuessaan kyseinen ilmiö voi toimia kotoutumista vastaan ja aiheuttaa jopa kulttuurillisia klikkejä. Tästä syystä olisi tärkeää ja toivottavaa, että vieraasta kulttuurista löytyisi ihmisiä, jotka kulkisivat kotoutujan rinnalla antaen vieraille kulttuurille ystävälliset kasvot.

Ajattelen, että on myös niin, että yleisellä tasolla ajateltuna löyhä assimilaatio tiettyyn pisteeseen asti tietyissä yhteyksissä on välttämätöntä ja toivottavaakin henkilön kotoutumisen näkökulmasta. Kulttuurillistakaan assimilaatiota ei voi täysin välttää ihmisen asuessa vieraassa maassa. Henkilön tulee kuitenkin voida itse asettaa raameja sille, miten paljon asioita hän haluaa vieraasta kulttuurista ottaa osaksi elämäänsä ja mistä alkaen hän puolestaan toteuttaa ainoastaan kulttuurisensitiivisyyttä toista kulttuuria kohtaan. Henkilö, jolla on sisäisesti vahvat rajat, pystyy toimimaan assimilaation suhteen niin, että se nimenomaan palvelee sekä häntä itseään että muita. Sisäisesti heikkorajaisempi henkilö on alttiimpi pakotetulle assimilaatiolle, jota voi tapahtua myös hänen huomaamattaan esimerkiksi manipulaation keinoin.

## 3 SOLUM YHTIÖT YHTEISTYÖKUMPPANINA

Solum Yhtiöiden tarina alkoi Jyväskylästä yli 20 vuotta sitten, kun sen sekä silloinen että nykyinen omistaja päätti perustaa mielenterveys- ja päihdeyksikön sinne. Kysyntää kuntoutuskoodeille riitti, joten pian niitä oli Jyväskylän alueella jo useampia. Kasvutarina jatkui jatkumistaan, ja nyt Solum Yhtiöt tuottavat palveluja neljällä eri toimialalla ympäri Suomen. Ne ovat mielenterveys- ja päihdetyö, maahanmuutto, lastensuojelu sekä ikäihmisten palveluasuminen.

### 3.1 Palveluasuminen maahanmuuton toimialalla

Maahanmuuttotyössä olevien ihmisten on erityisen tärkeää tiedostaa oma kulttuurillinen kompetenssinsa sekä kulttuurisensitiiviset toimintatapansa ja pyrkiä oman osaamisensa keinoilla samalle aaltopituudelle asiakkaansa kanssa. Määrittelen seuraavaksi tilaajan palveluasumisyksiköt, jotka ovat maahanmuuttotyön toimialalla. Nämä yksiköt ovat kulttuurisensitiivisyyden keskiössä Solum Yhtiöillä.

Turvapaikkaa hakeva, yli 18-vuotias maahanmuuttaja ohjataan rajalla yleensä vastaanottokeskukseen turvapaikkaprosessinsa ajaksi. Vastaanottokeskustoiminta on Maahanmuuttoviraston valvomaa ja asukkaisiin sovelletaan maahanmuuttolakia (493/1999). Vastaanottokeskustoiminta järjestää turvapaikanhakijalle majoituksen, välttämättömät sosiaali- ja terveydenhoitopalvelut, huolehtii tarvittaessa maahan muuttaneen toimeentulosta ja ruokahuollosta, järjestää hänelle tulkkaukspalvelut sekä työ- ja opintomahdollisuuksia, tarjoaa tietoa turvapaikkaprosessista, oikeusavusta sekä suomalaisesta yhteiskunnasta ja antaa tarvittaessa paluuneuvontaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021). Vastaanottokeskuksissa turvataan siis maahan tulleen turvapaikanhakijan tai pakolaisen mahdollisuudet inhimillisiin, päivittäisiin ja välttämättömiin asioihin.

Pitkä turvapaikkaprosessi voi aiheuttaa vastaanottokeskuksen asiakkaille ymmärrettävästi turhautumista, epätoivoa sekä mielenterveyden haasteita. Lisäkuormituksen ehkäisemiseksi vastaanottokeskuksissa pyritäänkin ohjaamaan asukkaita löytämään itselleen toimintaa ja elämän mielekkyyttä lisääviä aktiviteetteja. Vastaanottokeskuksissa turvapaikkaprosessin päättävää päätöstä (myönteinen tai kielteinen) voi joutua odottamaan jopa useamman vuoden. Myönteinen päätös tarkoittaa oleskelulupaa, kielteinen karkotusta maasta. Sen lisäksi, että vastaanottokeskuksissa kuvataan olevan ”tylsää”, huolta aiheuttaa asukkailla monesti tulevaisuus ja sen mahdolliset uhkakuvat.

Alle 18-vuotiaiden, yksin Suomeen tulleiden lasten ja nuorten ”vastaanottokeskus” on ryhmäkoti. Vaikka ryhmäkodissa asuu alaikäisiä, siellä noudatetaan ensisijaisesti maahanmuuttolakia (493/1999), ja vasta sitten, jos lapsesta tai nuoresta herää huoli, lastensuojelulakia (417/2007). Ryhmäkodin tulee perustaa toimintaansa myös YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen (60/1991), eli lapsen edun toteutumiseen kaikissa tilanteissa, myös turvapaikkaprosessin tai tilapäisen suojelun aikana.

Mikäli yksin Suomeen tullut alaikäinen turvapaikanhakija saa oleskeluluvan, hän siirtyy ryhmäkodista perheryhmäkotiin, jossa sovelletaan lastensuojelulakia (417/2007). Perheryhmäkodissa lapsi tai nuori asuu, kunnes täyttää 18-vuotta tai kun hänen omat huoltajansa voivat ottaa lapsen hoidettavakseen. Oleskeluluvan saanut lapsi tai nuori asuu pysyväisluonteisemmin Suomessa, joten hänestä ja hänen kasvatuksestaan on vastuussa täysi-ikäisyyteen asti siis joko perheryhmäkoti, vanhemmat tai jossain tapauksessa hänen muu sukulainen. Täysi-ikäisyyden kynnyksellä nuori voi harjoitella itsenäistä elämää tukiasunnossa. Tukiasunnot ovat aina järjestäjäorganisaation vastuulla, kuten on siinä asuva nuorikin.

Asunnottomille ulkomaalaisille, joilla ei ole oleskelulupaa eikä kotikuntaa Suomessa, voidaan järjestää tilapäistä asumista hätämajoitusyksikössä. Tällä hetkellä yhtiöllä on yksi toimipiste paperittomille majoittujille ja se sijaitsee Helsingissä. (Solum Yhtiöt 2024.) Helsingin osalta asiakas menee ensin Kalasatamaan maahan muuttaneiden erityispalveluihin sosiaalityöntekijän juttusille (Helsingin kaupunki 2024). Siellä arvioidaan palveluntarve, jonka jälkeen asiakas jatkaa matkaansa hätämajoitusyksikköön, mikäli hyväksytty päätös sosiaalityöntekijältä tulee. Paperittomilla ihmisillä on oikeus välttämättömään terveydenhuoltoon Suomessa. Alle 18-vuotiaat ja raskaana olevat henkilöt saavat samat terveydenhuoltopalvelut, kuin kantasuomalainen (Helsingin kaupunki 2024.) Paperittomien hätämajoituksessa sovelletaan erityisesti sosiaalihuoltolakia (2022/790) sekä kaupungin kanssa tehtyjä sopimuksia.

### **3.2 Miksi tilaajan toimintaa tulee kehittää**

Solum Yhtiöt toimivat erilaisten kulttuurien keskiössä. Maahan muuttaneet ihmiset ovat sen toiminnan yksi keskeinen kohderyhmä. Jotta heitä voitaisiin kohdata ja ymmärtää yhä aidomalla tavalla, on tärkeää olla tietoinen eri kulttuureihin liittyvistä pääpiirteistä sekä siitä, millä tavalla kulttuurisensitiivisyys voisi näyttäytyä yhä vahvemmin erilaisten työyhteisöjen arjessa ja toiminnassa. Tulemalla tietoiseksi työssä tai työyhteisössä tarvittavasta kulttuurillisesta kompetenssissa sekä kulttuurisensitiivisyydestä, tilaajan henkilökunta voi ymmärtää paremmin

Suomeen tullutta maahanmuuttajaa sekä päästä hänen kanssaan helpommin samalle aaltopituudelle – olkoonkin maahanmuuttaja siis asiakas tai henkilökuntaan kuuluva ihminen. Samalle aaltopituudelle pääseminen mahdollistaa kokonaisvaltaisemman kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemuksen. Tämä voi olla parhaimmillaan jopa sisäisesti eheyttävä ja parantava kokemus.

Tarkoitus ei siis ole muuttaa Solum Yhtiöiden tapaa toimia tai tuottaa palveluja jonkun tietyn kulttuurin mukaiseksi, vaan vahvistaa sen työyhteisöjen kulttuurillista kompetenssia. Suomeen tulee edelleen jopa enenevästi maahanmuuttajia, joten kulttuurisensitiivisyyden tiedostava ja kulttuurisensitiivisen työotteen omaava yritys on laadultaan etulinjan toimija jatkossakin.

Solum Yhtiöiden henkilökuntakin koostuu kulttuuritaustaltaan erilaisista ihmisistä. Kulttuurisensitiivinen työyhteisö vahvistaa myös työntekijöidensä välisiä suhteita ja tästä syystä konserni edistääkin parhaimmillaan koko henkilökuntansa hyvinvointia ja työmotivaatioita, kun se lisää keskinäistä ymmärrystä sekä kulttuurillista kunnioitusta erilaisten ihmisten välillä. Pitkässä juoksussa kulttuurisensitiivinen työote voi näkyä suurestikin esimerkiksi konsernin tuloksessa, sillä hyvinvoiva henkilöstö lisää tutkitustikin asiakastyytyväisyyttä ja kasvattaa sen myötä kokonaistulosta.

Tässä opinnäytetyössäni painopiste muotoutuu kulttuurillisen kompetenssin ja sen sisäosan, eli kulttuurisensitiivisyyden ympärille. Kulttuuri itsessään on laaja käsite, samalla myös moninainen ja sidoksissa aina kuhunkin ihmiseen, joten tästä syystä pyrin tuomaan esille näkökulmia ainoastaan kyseisen painopistealueen sisäpuolelta. Samalla ajattelen, etten minä tai kukaan muukaan voi tavoittaa koskaan täydellistä kulttuurillista kompetenssia, sillä erilaisen kulttuurin syvälinen ymmärtäminen vaatisi aina käytännössä syntymistä ja kasvamista kyseiseen kulttuuriin. Toisesta kulttuurista voimme toki oppia paljon. Lisäksi voimme vahvistaa omaa kulttuurillista kompetenssia ja omaa kulttuurisensitiivistä työotetta olemalla mahdollisimman paljon tekemisissä myös vieraan kulttuurin kanssa. Jotta opinnäytetyöni voisi vahvistaa Solum Yhtiöiden sisällä toimivien työyhteisöjen kulttuurillista kompetenssia, pyrin selvittämään kulttuurisensitiivisyyden nykyistä esiintyvyyttä ja siihen liittyviä toiveita konsernin sisäältä. Lisäksi benchmarkkaan maahanmuuttajanuorten parissa työskentelevää Pakolaisnuorten tuki ry:tä saadakseni toisenlaisia näkökulmia tuotavaksi tilaajan yksiköiden toimintaan. Lopputuotoksena on tarkoitus koota perehdytysmateriaali kulttuurisensitiivisestä työotteesta ja lisätä se Solum Yhtiöiden yhteiselle Teams -kanavalle. Lisäksi mahdollisena toisena tuotoksena tarkoitukseni on kerätä kehittämissuhteita kyseisestä aihepiiristä tilaajaorganisaatiolle.

## 4 TYÖN PROSESSIN KUVAUS

Opinnäytetyöni prosessointi alkoi jo keväällä 2024, ollessani työharjoittelussa Solum Yhtiöiden yksikössä Vantaan ryhmäkodilla. Ensimmäinen näytti, että tilaajan tarve olisi kehittää kuvakorteilla kommunikointia suomen kielen tueksi, mutta tarkempi havainnointi kertoi tämän tarpeen olevan opinnäytetyön laajuutta ajatellen ehkä ”turhan” yksinkertainen kehitystehtävä. Lisäksi nuoret osasivat käyttää älylaitteillaan erilaisia Kääntäjä - sovelluksia erinomaisesti. Kuvakorttien esittäminen kommunikoinnin tukena ei näin ollen olisi ollut relevantti eikä ainakaan käytännöllinen tukimuoto arjen keskellä suomen kielen oppimisessa tai kommunikoinnin tukena. Hylkäsin kyseisen ajatuksen ja tartuin tämän opinnäytetyön Johdanto-osiossa kertomani tapahtuman seurauksena enemmän kiinni monikulttuurisuuteen ja sen laajempaan ymmärtämiseen. Aihe hioutui keskustellessani ryhmäkodin henkilökunnan kanssa sekä tuodessani alustavia, hajanaisia ajatuksiani aiheesta esille opinnäytetyön ohjausseminaareissa ennen vuoden 2024 kesälochia. Lopulta sain kiinni pääkäsitteistä. Ne ovat kulttuurinen kompetenssi ja kulttuurisensitiivisyys.

Kulttuurisensitiivisyys aiheena kiinnosti laajemminkin. Ottaessani yhteyttä Solum Yhtiöiden palvelujohtajaan tutkimuslupa-asioissa, tuli puheeksi, että aihe olisi hyödyllinen ajatellen koko konsernia yhden yksikön sijasta. Niinpä sovimme kahden palvelujohtajan kanssa palaverin opinnäytetyöni tiimoilta. Tuossa palaverissa kävimme läpi opinnäytetyöni ajatusta ja sovimme käytännön asioista. Tein PowerPoint -esityksen aiheestani sekä aineistonkeruun menetelmästäni eli laajasta kyselystä Solum Yhtiöiden henkilökunnalle ja esitettiin sen johtoryhmälle palvelujohtajan toimesta. Lupa tutkimukselleni tuli, samalla myös selvisi, että Solum Yhtiöistä tulisi opinnäytetyöni varsinainen tilaaja. Prosessin alkupuolella tein opinnäytetyön suunnitelman sekä aineistonhallintasuunnitelman, jotka hyväksyttiin.

Solum Yhtiöillä on, kuten tilaajan esittely -osiosta käy ilmi, useita toimialoja monilla paikkakunnilla ympäri Suomen. Heidän toiveenaan on, että opinnäytetyöni hyödyttäisi koko organisaatiota, joten aineistoakin tulee siis kerätä laajemmin konsernin sisältä ja pyrkiä saamaan sitä kaikilta heidän toimialoiltaan. Kun haluamme tietää, mitä henkilökunta ajattelee, tai miksi he toimivat niin kuin toimivat, on järkevää kysyä heiltä. Kyselyn idea on siis hyvin yksinkertainen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku ”Aineiston hankinta ja määrä laadullisessa tutkimuksessa”.) Tästä syystä ensimmäiseksi aineistonkeruun menetelmäksi oli perusteltua valita puolistrukturoitu kysely.

Kysely rakennettiin Webropol -työkalua käyttämällä. Sen rakenne oli koottu mahdollisimman johdonmukaiseksi ja selkeäksi, kysymykset muotoiltu yksinkertaisiksi sekä pidetty huolta, että jokainen kysymys antaisi mahdollisimman yksiselitteisen vastauksen. Kaikkiin kysymyksiin oli pakko vastata, jotta sivustolta toiselle pääsi etenemään. Lisäksi etenemissuunta oli lukittu vain menosuuntaan päin. Tällä toiminnolla haluttiin varmistaa, että henkilökunnalta tulisi mahdollisimman spontaani ja intuitiivinen aineisto.

Kyselyn ensimmäisellä sivulla oli kerrottu aineistonkeruun tarkoitus, lupaus anonymiteetistä ja informaatio osallistumisen vapaaehtoisuudesta, aineiston käsittelyä ja hävittämistä koskevat tiedot sekä kenellä on käyttöoikeudet aineistoon. Lisäksi sivulla luki kerääjän nimi, yhteystiedot sekä oppilaitos ja kannustus ottamaan yhteyttä, jos tulee kyselyyn tai tähän projektiin liittyvää kysyttävää. Lopuksi vastaajan tuli hyväksyä ehdot, jonka jälkeen hän pääsi etenemään itse kyselyyn.

Kysely toteutettiin heti vuodenvaihteen jälkeen tammikuun alussa 2025. Vastausaika kesti kymmenen päivää, josta alkupää ajoittui vuoden ensimmäisiin päiviin ja loppupää sijoittui muutaman päivän päähän loppiaisen jälkeen. Lähetin siis kyselyn ensimmäisen päivän aamuna saateviestin kanssa linkin kaikkiin solum.fi -loppuisiin sähköposteihin (303kpl) sekä kaikkien yksiköiden yleiseen sähköpostiin, jotta mahdollisuus vastata oli myös heillä, joilla ei ole henkilökohtaista Solumin sähköpostia. Puolivälissä lähetin samaa reittiä pitkin muistutusviestin, lisäksi konsernin intrassa julkaistiin kyselystä mainos. Seurasin Webropolissa aktiivisesti vastaajien määrää tuona aikana, joka tasaisesti nousi ottaen loppua kohden ison kasvupyrähdyksen, pysähtyen kokonaan jo kyselyn sulkeutumista edeltävänä iltapäivänä.

Solum Yhtiöillä on yli 600 työntekijää, joista vajaa 300:lla on oma solum.fi -loppuinen sähköposti. Loput työntekijät olivat voineet vastata kyselyyn yksikköjen yleisten sähköpostien kautta. Vastausprosentin laskeminen on siis haastavaa, koska en voinut tietää, mitä kautta kyselyyni vastataan ja vastaako saman sähköpostiin tulleen linkin takaa useampikin henkilö. Haastavaksi vastausprosentin laskemisen tekee myös, koska en voi tietää, mitä kautta henkilökohtaisen sähköpostin omaavat työntekijät olivat vastanneet; oman työsähköpostinsa vai yksikköjen yleisten sähköpostien kautta. Näitten tekijöiden takia vastausprosentin arvioiminen olisi liian riskialtista ja jopa mahdotonta. En pysty myöskään arvioimaan katoa tai sen syitä edes jokseenkin tarkasti, joten jätän näiden osioiden pohtimisen pois.

Benchmarking on järjestelmällinen prosessi, jossa pyritään selvittämään vertailtavan palvelun paremmuutta suhteessa omaan palveluun. Tarkoituksena on ymmärtää, oppia ja soveltaa uusien ja parempien toimintatapojen käyttöä omassa toiminnassa sekä sen kehittämiseen (Tuominen 2021, luku ”Mitä Benchmarking on?”.) Tätä varten otin yhteyttä Pakolaisnuorten tuki ry:n esihenkilöön ja pyysin tutkimuslupaa, jonka myös sain. Kyseinen aineistonkeruumenetelmä perustuukin kahden tai useamman kumppanin sovittuun ja usein luottamuksellisena pidettyjen tietojen vaihtoon (mt., luku ”Mitä Benchmarking on?”). Sovimme myös, että aloitan benchmarkkaamisen alkutalvesta 2025, jolloin tulen ottamaan heihin uudestaan yhteyttä. Sain Pakolaisnuorten tuki ry:ltä kuitenkin jo alkusyksystä heidän tuottamaansa materiaalia luetta- vakseni aiheesta. Teen vertailua siis tutustumalla annettuun lukemistoon ja teemahaastattele- malla yhdistyksen asiantuntijaa. Tarkoitukseni on poimia hyviä vinkkejä ja konkreettisia käy- tänteitä kulttuurisensitiivisyyden piiristä, joita voisi huomioida mahdollisesti paremmin myös tilaajalla.

Laadullisten aineistojen keruiden yhtenä tarkoituksena oli pyrkiä kuvaamaan kulttuurisensitiiv- istä työtettä sekä ymmärtää ilmiöstä lähtöisin olevaa toimintaa tilaajan organisaatiossa. Toi- sena tarkoituksena oli saada materiaalia kulttuurisensitiivisestä työotteesta kertovaan perehdy- tysoppaaseen sekä kehittämissuhteita aihepiiristä. Kysely toteutettiin puolistrukturoituna ja se sisälsi sekä kvantitatiivisia eli määrällisiä että kvalitatiivisia eli laadullisia kysymyksiä. Ai- neistonkeruun menetelmät ovat luonteeltaan laadullisia. Tästä syystä niissä on opinnäytetyön tekijän ja kyselyn vastaajan/haastateltavan mahdollisuus ymmärtää toisiaan kaksisuuntaisesti. On kysymys toisaalta siis siitä, miten minä olen ymmärtänyt vastaajaa. Toisaalta on kysymys myös siitä, miten joku toinen ymmärtää minun laatimaani kehittämistyön raporttia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku ”Laadullisen tutkimuksen tilasta”.)

Aluksi kyselyssä vastataan kahteen taustakysymykseen. Ne kertovat minulle maantieteellisen alueen ja toimialan, jossa vastaaja työskentelee. Esimerkiksi vastaaja voi rastita olevansa Solum Yhtiöillä maahanmuuttotyössä Itä-Suomen alueella. Taustakysymykset ovat tärkeitä muuttu- jien analysoinnissa ja niiden vaikutusten arvioinnissa saataviin vastauksiin nähden. Maahan- muuttajia on jo alueellisten väestörakenne-erojenkin mukaisesti huomattavasti enemmän pää- kaupunkiseudulla, kuin esimerkiksi Itä-Suomessa. Voi siis olla, että kulttuurisensitiivisyydenkin on käsitteenä tutumpi Suomen eteläpuolella, joka myös siinä tapauksessa heijastuisi vastauk- sissa. Samoin voi olla, että Solum Yhtiöiden maahanmuuttopuolella käsite on tutumpi, kuin

esimerkiksi vanhustyön toimialalla. Jotta pystyisin tarkastelemaan näitä muuttujia vastausten analysointivaiheessa, nämä kaksi taustakysymystä ovat siksi tärkeitä.

## 5 ANALYYSI: KYSELY JA BENCHMARKING

Kysely toteutettiin poikkileikkausotoksena. Aineistoa kerättiin koko konsernin henkilökunnalta kaikilta yhtä aikaa saman ajanjakson sisällä, yksi vastaus per henkilö, yhden kerran. Perusjoukkoa, josta otanta muodostuu, ovat siis konsernin työntekijät ympäri Suomen. Heillä on ollut yhtäläinen mahdollisuus osallistua kyselyyn sähköpostissa tulleen linkin kautta, mahdollisia poikkeuksia lukuun ottamatta. Poikkeuksiin lukeutuvat esimerkiksi työntekijän loman osuminen kyselyn toteuttamisen ajankohtaan. Perusjoukosta vastattiinkin melko ahkerasti, sillä aineistoon tuli havaintoyksikköjä jopa 54 kappaletta. Näistä alueellisesti eniten vastauksia antoi Etelä-Suomi 23 vastaajaa (43 %), toiseksi eniten Keski-Suomi 18 vastaajaa (33 %), sitten Länsi-Suomi kuusi (11 %), Itä-Suomi neljä (7 %) sekä Oulun seutu ja Lappi kolme (6 %) vastaajaa.

Taulukko 1. Kyselyn vastausten jakautuminen maakunnittain ja toimialoittain.

Kyselyn vastausten jakautuminen:				
	Mamu	Pämi	Lasu	Ikäpa
Etelä-Suomi	15	1	4	3
Länsi-Suomi	3	1	1	1
Keski-Suomi	6	12	0	0
Itä-Suomi	4	0	0	0
Oulun seutu ja Lappi	3	0	0	0
<b>Yhteensä:</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
Tuttuus: <b>Kyllä</b>	31	8	3	1
Tuttuus: <b>Ei</b>	0	6	2	3

Toimialoista (ks. taulukko 1) maahanmuuttopuolen työntekijät olivat vastanneet kyselyyn ahkerimmin 31 kertaa, joka on reilusti yli puolet koko vastaajamäärästä (57 %). Valtaosa maahanmuuttopuolen vastauksista kerääntyi odotettavastikin Etelä-Suomen alueelta, josta niitä tuli 15, eli puolet kaikista kyseisen toimialan vastauksista. Lisäksi maahanmuutosta tuli havaintoyksikköjä Keski-Suomesta kuusi, Itä-Suomesta neljä, Länsi-Suomesta sekä Oulun seudulta ja Lapista molemmista kolme kappaletta. Koko maahanmuuttopuoli koki yksimielisesti, että kulttuurisensitiivisyys oli käsitteenä heille tuttu. Toiseksi eniten vastauksia antoi mielenterveys- ja päihdepuoli 14 vastausta (26 %), eli noin neljännes kaikista. Heistä 12 täytti kyselyn Keski-

Suomesta, yksi Länsi-Suomesta ja yksi Etelä-Suomesta. Mielenterveys- ja päihdepuolella koettiin, että kulttuurisensitiivisyys on käsitteenä tuttu kahdeksalle työntekijälle ja kuusi puolestaan vastasi tähän ”ei”. Lisäksi materiaalia tuli lastensuojelusta viisi kappaletta (10 %), painottuen neljällä vastauksella Etelä-Suomeen. Yksi vastaus lastensuojelusta oli annettu Länsi-Suomesta. Lastensuojelun puolella kulttuurisensitiivisyyden käsite oli tuttu kolmelle ja kaksi vastasi ”ei”. Ikäihmisten palveluista aineistoa kerääntyi neljä kappaletta (7 %), joista kolme oli Etelä-Suomesta ja yksi Länsi-Suomesta. Käsite oli kyseisellä toimialalla tuttu vain yhdelle henkilölle ja kolme puolestaan vastasi käsitteen olevan heille ennestään tuntematon.

Kyselyssä selvitettiin henkilökunnan suhdetta kulttuurisensitiivisyyteen seuraavilla sanoilla: tuttuus, tietämys/mielikuvat, asenne, käytännön työ, arvot sekä ideat, toiveet ja kehittäminen.

Kyselyssä oli tarkoituksena kartoittaa muun muassa, onko kulttuurisensitiivisyyden käsite henkilökunnalle **tuttu** jo jostain yhteydestä joko työssään tai vapaa-ajalla. Kulttuurisensitiivisyys olikin saatujen vastausten mukaan käsitteenä tuttu 44 vastaajalle, eli noin neljälle viidestä. 10 vastaajaa ei tuntenut käsitettä entuudestaan.

Pyydettyäessä kertomaan, mitä kulttuurisensitiivisyys mielestäsi tarkoittaa, työntekijä sai kirjoittaa auki **tietämystään** tai **mielikuviaan** käsitteestä. Mielikuvat ja tietämys kulttuurisensitiivisyydestä ennen kyselyssä esitettyä THL:n määritelmää viestivät, että käsite oli vastaajilla halussa samansuuntaisin ajatuksin ja ne olivat melko yhteneväiset myös THL:n määritelmän kanssa. Eräs vastaaja kirjoittikin:

”kulttuurisensitiivisyys on käsite, joka perustuu toisten ihmisten kulttuurierojen ymmärtämiseen, tunnustamiseen ja kunnioittamiseen. Tämä tarkoittaa kulttuurisen moninaisuuden kunnioittamista hyväksymällä eroja normeissa, taidoissa, kyvyissä ja/tai viestinnässä”.

Jotta kysely etenisi tästä eteenpäin luotettavammin, tarvittiin yhteinen määritelmä käsitteelle kulttuurisensitiivisyys. Löysin THL:n (2024) sivuilta määritelmän, jonka luetutin vastaajilla seuraavaksi:

”Kulttuurisensitiivisyys tarkoittaa ammattilaisen kulttuurisesti kunnioittavia vuorovaikutustaitoja ja arvostavaa sekä sanallista että sanatonta kohtaamista ja viestintää ammattilaisen ja asiakkaan välillä niin, että kummallakin osapuolella on oikeus oman kulttuurinsa ilmaisuun ja sen kanssa hyväksytyksi ja kuulluksi tulemiseen. Kulttuurisensitiivisyys on halua, kykyä ja herkkyyttä ymmärtää eri taustoista tulevia ihmisiä.” (THL 2024.)

Määritelmä kuitattiin luetuksi, jonka jälkeen selvitin henkilökunnan **asennetta/asennoitumista** kyseiseen aihepiiriin liittyen. ”Ajatteletko, että tarvitset kulttuurisensitiivisyyttä työssäsi joko nyt tai tulevaisuudessa?” Kysymys oli kvantitatiivinen ja toteutui Likert -asteikkoa käyttämällä. Kulttuurisensitiivisyyttä työssään koki tarvitsevansa ”paljon” 31 työntekijää, eli yli puolet kaikista vastanneista, ”melko paljon” 11 työntekijää, eli joka viides, ”jonkin verran” vastasi 10 työntekijää ja ”ei yhtään” vastasi 2 työntekijää. Maahanmuuton toimiala, josta vastasi yhteensä siis 31 työntekijää, koki tarvitsevansa ”paljon” 26 vastaajan verran, ja viisi vastaajaa rastitti asteikolla tarvitsevansa sitä joko ”jonkin verran” tai ”melko paljon”. Kulttuurisensitiivisyyttä tarvitaan mielenterveys- ja päihdepuolen työntekijöiden mukaan, josta siis tuli yhteensä 18 vastausta, ”jonkin verran” neljän, ”melko paljon” tai ”paljon” kahdeksan vastauksen verran. Kaksi koki, ettei sitä heidän mukaansa tarvita lainkaan. Lastensuojelusta ja ikäihmisten palveluista vastauksia tuli yhteensä siis noin kymmenkunta, joten käsittelen ne siis yhdessä. Työssään kulttuurisensitiivisyyttä koettiin tarvitsevan näillä aloilla ”melko paljon” viiden vastaajan, ”jonkin verran” kolmen ja yhden vastaajan mukaan ”paljon”.

”Miten kulttuurisensitiivisyyttä voi toteuttaa käytännön työssäsi? Kuinka itse edistät kulttuurisensitiivisyyttä työssäsi?” Tämän osion kvalitatiiviset kysymykset kertoivat minulle tärkeää tietoa konkretiasta. Miten kulttuurisensitiivisyys näkyi Solum Yhtiöiden toimialoilla ja henkilökunnan **käytännön työssä** ja millä tavalla sitä toivottiin lisättävän työn perusarkeen, mitä asioita aihepiiristä tulee vahvistaa työyhteisöissä ja asiakastyössä. Vastauksissa kerrottiin monipuolisesti, miten kulttuurisensitiivisyyttä jo toteutettiin sekä vastaajan omassa että hänen työyhteisönsä toiminnassa huomioimalla ja kunnioittamalla eri taustoista tulevien asiakkaiden kulttuuristaustoja:

”kulttuurisensitiivisyys näkyy jokaisessa kohtaamisessa niin asiakkaiden kuin myös eri taustoista tulevien työyhteisön jäsenten kanssa. Myös oman taustan ja työn reflektointi. Vuorovaikutuksessa (usein tulkkivälitteinen työskentely), sanaton kohtaaminen, rohkeus kysyä ja antaa tilaa erilaisuudelle. Oma halu ymmärtää erilaisista taustoista tulevia ihmisiä ja halu johdattaa jokaista kohtaamista. Ei saa tehdä oletuksia, pitää uskaltaa kysyä ja haluta kuunnella. Konkreettisia asioita ovat esimerkiksi kätelläkö, tarjotaanko ruoaksi sikaa, viedäänkö kirkkoon vai moskeijaan. Tärkeintä on yksilöllinen kohtaaminen ja tilanneherkkyys”.

Oman työskentelytavan reflektointi, avoimuus, kunnioittava kohtaaminen sekä asioista selvää ottaminen olivat keskeisimmät vastaajien kommentit kysyttäessä, miten työntekijä itse edistää kulttuurisensitiivisyyden toteutumista työyhteisössään.

”Pyrin toimimaan kunnioittavasti ja kysyn aktiivisesti. En halua olettaa mitään vaan antaa kyseisen kulttuuritaustan omaavien itse kertoa ja näyttää.”

Jotta kulttuurisensitiivisyys asettuisi henkilökunnan työkaluksi päivittäisessä työssä, tulee olla tietoinen kyseiseen aiheeseen liittyvistä, arkeen vaikuttavista **arvoista** työyhteisössä. Näkykö aihepiiri konkretiassa, entä puhutaanko siitä? Arvoista kertovat kysymykset mitattiin kvantitatiivisesti Likert -asteikkoa käyttäen. Kulttuurisensitiivisyys näkyy työpaikan arvoissa ja kuuluu puheessa kaikkien kyselyyn vastanneiden mukaan noin ”jonkin verran”, vaikka osalle kulttuurisensitiivisyys käsitteenä ei ollut entuudestaan tuttu ennen kyselyn alkupuolella esitettyä THL:n selittävää määritelmää. Yksi mahdollinen teoria tähän voi löytyä konsernin tuottaminen palveluiden kohderyhmistä, eli sosiaalisista tai terveydellisistä syistä palveluiden piiriin tulevista ihmisistä. Ihmisläheinen ja häntä kunnioittava laadukas palvelu ei voi toimia, jos sen arvot eivät suuntaudu riittävästi humanismia kohti. Ajattelen siis, että vaikka kulttuurisensitiivisyys voi olla osalle henkilökunnasta vieras käsite ja vaikka siihen ei työpaikalla kiinnitettäisi lainkaan huomiota, tietynlainen kulttuurisensitiivisyys työpaikalla silti on läsnä työyhteisön yleisten arvojen kannattelemana.

Odotetustikin etenkin maahanmuuttopuolella kulttuurisensitiivisyydestä puhuminen nousi vahvemmaksi kuin muilla toimialoilla. Kysyttäessä, että puhutaanko kulttuurisensitiivisyydestä työyhteisössäsi, hajonta maahanmuuttoon oli jo selkeästi isompi kaikkiin muihin tilaajan toimialoihin nähden, sillä vastauksista noin joka kolmas rastitti ”ei”. Syitä tähän tulokseen voi olla monia, mutta päällimmäinen ajatukseni on, ettei kyseisillä toimialoilla -ainakaan vielä- ehkä ole monia maahanmuuttajataustaisia asiakkaita tai henkilökunnan jäsentä.

”Minkälainen toiminta lisäisi työpaikkasi kulttuurisensitiivisyyttä? Mitä tietoa tai osaamista kaipaisit kyseisestä aiheesta? Miten?” Nämä kysymykset kartoittivat henkilökunnan **toiveet, ideat ja kehitysehdotukset**. Koska kokosin Solum Yhtiöille vastausten perusteella perehdytysmateriaalin lisäksi kehitysehdotuksia tulevaisuutta varten, nämä luonteeltaan kvalitatiiviset kysymykset antoivat minulle arvokasta tietoa käsitteen sulautumisesta osaksi työkulttuuria. Kyselystä saadun aineiston yhteenvetona tiivistänkin, että henkilökunta on vahvasti kiinnostunut saamaan lisää kulttuurillista kompetenssia. Erityisen paljon toivottiin aiheesta työnantajan järjestämää koulutusta erilaisin menetelmin ja eri näkökulmista aihepiiriin sisältä. Toivottiin, että kouluttajana toimisi eri kulttuurien edustajia Solum Yhtiöiden ulkopuolelta, joilla on sekä tiedollista että kokemusasiantuntijamaista tuntemusta omasta kulttuuritaustastaan:

”toivoisin tilaisuuksia, joissa eri kulttuureista tulevat ihmiset kertoisivat valitusta aiheesta omassa kotimaassaan, esim. perhedynamiikka, sukupuolten väliset suhteet, yhteisön toiminta yms.”

Lisäksi aineistosta nousi paljon kulttuuriin ja kulttuurisensitiivisyyden tiedostamiseen ja huomioimiseen liittyviä toiminnallisia menetelmiä asiakkaiden kanssa yhdessä toteutettaviksi:

”enemmän infoa asiakkaille suomalaisesta kulttuurista, järjestetään keskusteluja ja pelejä, teemailtapäiviä esimerkiksi kulttuurien esittelyjen muodossa kuten ruoka ja juhlat, lisätään yhteisöllisyyttä, järjestetään erilaisia toiminnallisia ja kokemuksellisia työpajoja.”

Aineistosta nousi esille vahvasti aito halu ja kiinnostus toimia ihmisen parhaaksi myös kulttuurisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Erityisesti maahanmuuton toimialalta tuli paljon ideoita kulttuurisensitiivisyyden edistämiseksi niin asiakkaiden kesken kuin henkilökunnan kouluttamisenkin suhteen. Toimialalla oltiin myös erityisen kiinnostuneita erilaisista koulutusmahdollisuuksista kulttuurisen kompetenssin vahvistamiseksi ja se myös koetaan tärkeäksi.

## 5.1 Laadullisen aineiston teemoittelu

Tutustuttuani laadulliseen aineistoon, aloitin sen teemoittelun suunnitelmani mukaisesti. Teemoittelu eli luokittelu tarkoittaa havaintoyksiköiden ryhmittelemistä erilaisiin kategorioihin joko selkeän yhteneväisyyden tai epämääräisemmän samankaltaisuuden mukaan. Se viittaa menetelmänä siihen, että aineiston analyysivaiheessa tarkastellaan niitä piirteitä, jotka ovat yhteisiä useammalle kyselyyn osallistuneen vastauksille tai haastattelussa ilmenneille piirteille. (Puusa 2020, luku ”Näkökulmia aineiston analysointiin”.) On järkevää pohtia analysointitapaa jo ennen aineiston keräämistä, sillä jos sitä on mietitty ennalta, haastattelua ja sen purkamista suunniteltaessa ohjenuorana voi käyttää jo ennalta mietittyä analyysitapaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku ”Laadullisen tutkimuksen tilasta”.)

Ensin kokosin ylös osuvia ja mielenkiintoisia kommentteja, joita aineistosta nousi. Sen jälkeen kävin kysymysten aihepiirejä yksitellen läpi teemoitellen kaikki esiin nousseet huomiot kulloistakin kysymystä vasten. Sen jälkeen jaottelin pienemmät teemat isompiin yläteemoihin, kunnes teemoittelu enää ylempiin käsitteisiin ei enää onnistunut. Prosessin tuloksena muodostuivat siis pääteemat, joiden alle mahtui koko kysymykseen/kysymysjoukkoihin liittyvä materiaali.

“Tutkijan työnä on eritellä ja yhdistää. Laadullisen aineiston analysoinnissa yhdistyvät analyysi ja synteesi; kerätty aineisto puretaan osiin valitun menetelmän mu-

kaisesti, minkä jälkeen tutkija tekee aineiston pohjalta synteesejä ja kokoaa sen uudelleen. Tämän jälkeen hän tekee johtopäätöksiä, jotka hän esittää raportissaan tutkimuksen lopputulemina. (Puusa 2020, luku ” Näkökulmia laadullisen aineiston analyysiin”.)

Saturaatiopisteen rajalle pääsy kertoo, että kyselyaineiston kylläisyys on hyvä ja että se antaa konsernin sisältä juuri sitä tietoa juuri siinä laajuudessa, mitä ja miten tietoa siellä on. Saturaatiohan tarkoittaa tilannetta, jossa aineisto alkaa toistaa itseään; kyselyn vastaukset eivät siis enää tuottaneet enempää uutta tietoa analysoitavaksi (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku ”Aineiston hankinta ja määrä laadullisessa tutkimuksessa”). Suurempi vastausmäärä tuskin olisi siis tuonut lisää näkökulmia laadullisiin tuloksiin, määrällisiin tuloksiin sen sijaan olisi voinut saada vielä lisää analysoitavaa.

Kyselyaineistosta nousi esille vahvuuksia ja heikkouksia. Siinä missä kyselyn vahvuuksia olivat selkeys, mielenkiintoisuus, monipuolisuus, vaivattomasti tulkittava ja teemoiteltava aineisto, heikkoukseksi ilmeisesti muodostui itse kulttuurisensitiivisyyden käsite, joka ei välttämättä ollut monille vastaamatta jättäneille entuudestaan tuttu. Kyselyn alkupuolella annettu THL:n määritelmä kulttuurisensitiivisyydestäkin oli ehkä hieman vaikeaselkoinen, eikä se ollut riittävän konkreettinen, jotta käsitteen olisi voinut vaivattomasti ”siltä istumalta” sisäistää. Nämä tekijät saattoivat olla osasyynä myös vastauskatoon. Lisäksi, jos aihe on ollut epäkiinnostava tai on ollut kokemus, ettei kulttuurisensitiivisyys kosketa ainakaan juuri tällä hetkellä ”minua tai työyhteisöäni”, nämä saattoivat myös osaltaan vaikuttaa negatiivisesti vastausmäärään. Muita mahdollisia syitä voivat olla kyselyn unohtaminen, tiedonkulkuun (myös tekniseen) liittyvät tekijät, kiire sekä mahdollinen loma tai pitkät vapaapäivät aineistonkeruun aika.

## 5.2 Aineistoa benchmarkingista

Tutustuin yhdistyksen tuottamaan omaan materiaaliin huolella ja sain niistä tarkemmin kuvan, miten kulttuurisensitiivisyyttä yhdistyksessä vaalitaan. Materiaalista havaitsee, että kulttuurisensitiivisyys on yhdistyksessä syvälle juurtunut itsestäänselvyys. Se on näkymätön, mutta silti hallitseva osa asiakkaiden ja henkilöstön välistä vuorovaikutusta. Näiden havaintojeni perusteella sekä Solum Yhtiöiden henkilöstölle teettämäni kyselyn aineiston pohjalta kokosin teemahaastattelua varten rungon eli haastattelukysymykset, jotka lähetin Pakolaisnuorten tuki ry:n haastateltavalleni pari päivää ennen varsinaista haastatteluajankohtaa. Tuomi ja Sarajärvi (2018) kirjoittavatkin että tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa asiasta, josta haas-

tatellaan. Tällöin on järkevää antaa haastattelukysymykset asianomaiselle jo hyvissä ajoin etukäteen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku ”Aineiston hankinta ja määrä laadullisessa tutkimuksessa”.) Itse haastattelu toteutui Teams –ohjelmaa käyttäen tammikuun 2025 aikana ja se kesti noin 60 minuuttia.

Teemahaastattelu oli luonteeltaan puolistrukturoitu, jossa etukäteen valittu teema perustuu kehittämistyön aihepiiriin, eli jo tiedettyyn tietoon kulttuurisensitiivisyydestä (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku ”Aineiston hankinta ja määrä laadullisessa tutkimuksessa”). Käytin Teams –ohjelman nauhoitusta haastateltavan luvalla tallennukseen ja sen jälkeen litteroin haastattelun kyseisen ohjelman tekoälyä käyttäen. Kysyin ennen materiaalin purkua haastateltavaltani asianmukaisen luvan tekoälyn käyttöön litteroinnin apuna.

Kysyin teemahaastattelussa, jonka aiheena oli siis kulttuurisensitiivisyys, Pakolaisnuorten tukiry:n asiantuntijalta muun muassa seuraavanlaisia kysymyksiä: miten ymmärrätte käsitteen kulttuurisensitiivisyys? Miten se teillä näkyy? Miten henkilöstö orientoituu kulttuurisensitiivisyyteen? Miten lisäät kulttuurisensitiivisyyttä siten, ettei se luo stereotypioita? Miten henkilöstön ja asiakkaiden/asiakkaiden välillä näkyy kulttuurisensitiivisyys? Millainen toiminta asiakkaiden kanssa lisäisi kulttuurisensitiivisyyttä? Mitä vinkkejä antaisit eri kulttuurien kanssa yhteiselämiseen? Miten huomioida kulttuurishokissa olevaa asiakasta? Olisiko vinkkejä relevantista materiaalista, jossa kulttuurisensitiivisyydestä saisi lisätietoa? Tuomi ja Sarajärvi (2018) kirjoittavat, että haastattelu on ennen kaikkea joustava aineistonkeruun tapa. Kysymyksen voi tarvittaessa toistaa, voi selventää käsitteitä ja oikaista väärinkäsityksiä sekä keskustella kyseisestä aihepiiristä haastateltavan kanssa (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku ”Aineiston hankinta ja määrä laadullisessa tutkimuksessa”).

Teemoittelin haastattelun jokaisen havainnon ensin alateemoihin, joista muodostin yläteemoja. Työ oli valmis, kun alateemoja ei voinut yhdistää enää enempää kattoteemoihin. Lopulta koostui katoksi hyvin samankaltaisia asioita, kuin Solum Yhtiöiltäkin: työyhteisö, kulttuurinen ymmärrys ja asenne sekä asiakastyö. Tosin eroja toimijoiden näkökulmissa oli jonkun verran kunkin yläteeman alla olevissa asioissa.

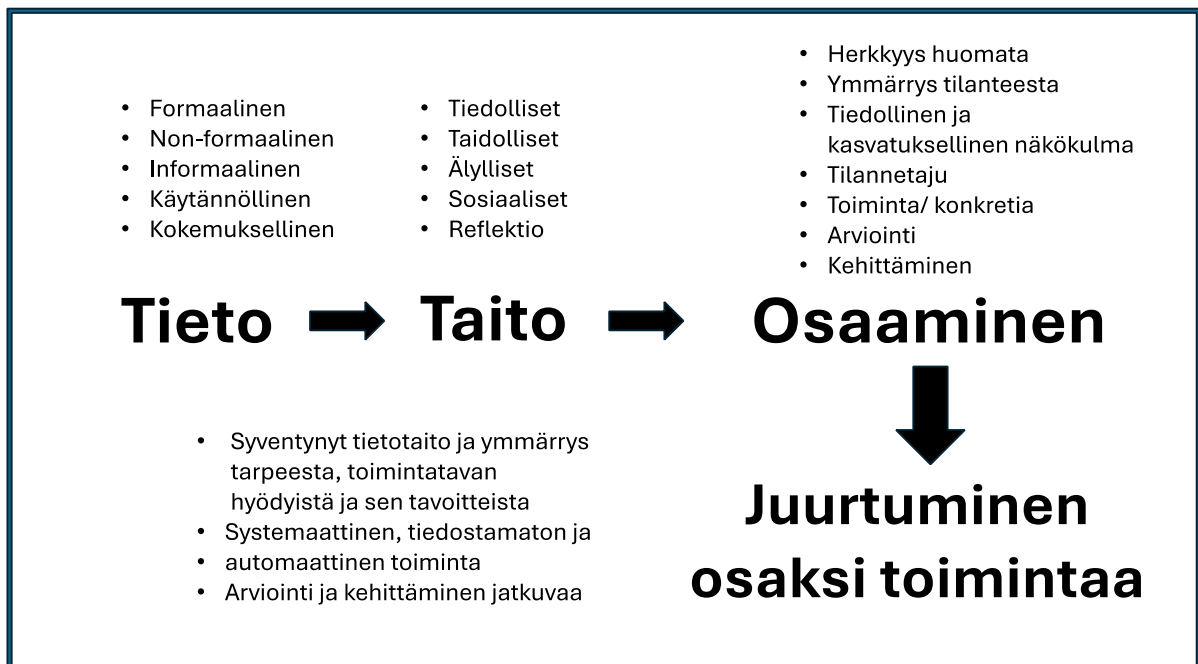
Haastattelun vahvuuksina on johdonmukaisuus, haastateltavan asiantuntijamainen ote aiheeseen ja selkeä viesti kulttuurisensitiivisyyden toteutumisen yksinkertaisista rakennuspalikoista. Aineiston heikkoutena puolestaan on, että haastatteluaineistoa kerättiin vain yhdeltä henkilöltä

Pakolaistentuki ry:stä. Jos haastattelu olisi toteutettu järjestön muillekin työntekijöille, olisiko vastaukset ja benchmarking näyttäneet hieman erilaiselle?

Varsinainen benchmarkkaus tapahtui vertailemalla kyselystä saamiani havaintoja teemahaastattelussa nousseisiin näkökulmiin. Löysin vertailemalla samantyyllisiä asioita molemmilta toimijoilta, mutta toisaalta myös keskenään jopa päinvastaisia.

### 5.3 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Aineistosta nousi esille kaksi erilaista toimintatavan ketjua, joilla kulttuurisensitiivisyys toivottiin työympäristössä saavutettavan. Solum Yhtiöiden mallissa (ks. kuvio 1) ajatellaan kulttuurisensitiivisyyden rakentuvan tiedon kautta, jota henkilöstö ja asiakkaat saa erilaisten formaalien, non-formaalien ja informaalien kanavien kautta sekä käytännön ja kokemuksen kautta.

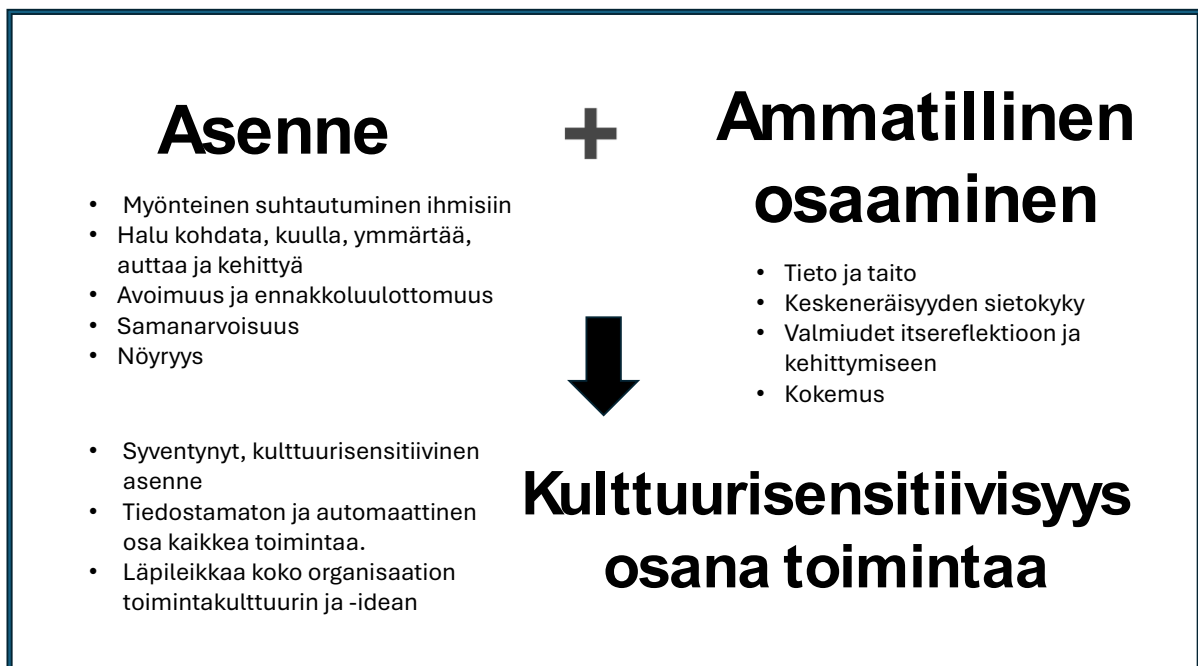


Kuvio 1. Kulttuurisensitiivisen työotteen rakentuminen. Kyselyn tuloksista muodostettu malli.

Nämä johtavat tietotaitoon, joita ovat tiedolliset, taidolliset, älylliset, sosiaaliset taidot sekä taito reflektoida. Nämä puolestaan johtavat osaamisen syntymiseen, joka näkyy siinä, että työntekijällä on herkkyys huomata, ymmärrys kulloisestakin työtilanteesta, sekä niihin tiedollinen ja kasvatuksellinen näkökulma, kehittynyt tilannetaju, osaaminen toimia sekä arvioinnin ja kehittämisen taidot. Näiden myötä syntyy juurtunut kulttuurisensitiivinen toimintatapa, joka pitää sisällään syventynyttä tietotaitoa ja ymmärrystä kulttuurisensitiivisyyden tarpeesta sekä sen

hyödyistä ja tavoitteista. Kulttuurisensitiivinen toimintatapa näkyisi systemaattisena, tiedostamattomana ja automaattisena toimintana sekä sen jatkuvana arviointina ja kehittämisenä.

Pakolaisnuorten tuki ry:n asiantuntijan haastattelusta nousi heidän toiminnastaan malli (ks. kuvio 2) jossa painotetaan asennetta sekä ammatillista osaamista, joka henkilöllä jo on tullessaan heille töihin. Asenteen merkitys on suurin, sillä siihen liittyvät tekijät mahdollistuvat henkilön oman tahdontilan kautta. Kulttuurisensitiivinen suhtautuminen muihin ihmisiin ja heidän kulttuuriseen identiteettiinsä muodostuu myönteisen suhtautumisen kautta sekä halusta kohdata, kuulla, ymmärtää, auttaa ja kehittyä. Lisäksi asenteena tarvitaan avoimuutta, ennakkoluulottomuutta, toisen henkilön samanarvoisena pitämistä sekä nöyryyttä myöntää ja hyväksyä kesken-eräisyys. Ammatillisen osaamisen sisälle kuuluvat tieto, taito, keskeneräisyyden sietokyky, valmiudet itsereflektioon ja kehittymiseen sekä kokemus. Nämä yhdessä mahdollistavat kulttuurisensitiivisen työotteen, joka on osana kaikkea toimintaa. Kulttuurisensitiivisen toimintatavan tunnistaisi syventyneestä asenteesta, joka näkyy tiedostamattomana ja automaattisena toimintana. Tämän on tarkoitus läpileikata koko organisaation toimintakulttuurin ja toimintaidean.



Kuvio 2. Kulttuurisensitiivisen työotteen rakentuminen. Benchmarkkauksen tuloksista muodostettu malli.

Kulttuurisensitiivisyys käsitteenä ymmärrettiin siis molemmilla toimijoilla samalla tavalla. Molemmilla toimijoilla oli myös samansuuntaisia, yhteisöllisyyttä ja kulttuurisensitiivisyyttä lisääviä toimia tai ideoita asiakkaiden kanssa yhdessä puuhailtaviksi, kuten teemailtojen järjes-

tämistä, “makumatkoja muihin maihin”-projekteja tai keskinäiseen, ylikulttuurirajojen ylittäviin, tutustumiseen innoittavia yhteisiä retkiä tai tapahtumia. Tärkeintä näissä toiminnoissa on kuitenkin olla yhdessä ja korostaa yhteisöllisyyttä, ei varinaisesti kenenkään kulttuuria.

Molemmat toimijat toivat vahvasti esille käsitteet tasa-arvo, tasapuolisuus, kunnioittaminen ja kohtaaminen. Jokainen yksilö on tasa-arvoisessa asemassa toisiin nähden, etnisiin juuriin katsomatta. Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti. Heitä kunnioitetaan ja kaikkia kohdataan aidosti. Pakolaisnuorten tuki ry:llä haastattelun mukaan asiakkaita kannustetaan erityisesti muistamaan omat juurensa ja harjoittamaan kulttuuriaan ja identiteettiään:

”Sinun ei tarvitse olla suomalainen elääksesi Suomessa, mutta Suomeen on silti sopeuduttava ja se tapahtuu tehokkaimmin myönteisellä asenteella”.

Kulttuurisensitiivisyys toteutuu, kun tilanteen kaikki osapuolet kunnioittavat toisiaan sellaisena kuin kukin on, ilman ennakkoluuloja avoimin mielin. Solum Yhtiöillä eräs vastaaja kirjoittikin, että ”kysymällä henkilöltä itseltään, miten hän toivoisi itseään ja juuriaan huomioitavan, voi kulttuurisensitiivisyyttä toteuttaa”.

Pakolaisnuorten tuki ry kysyy rekrytointitilanteessa, miten työhaastatteluun tullut henkilö ymmärtää kulttuurisensitiivisyyden, mutta korostaa, ettei tähän ole heillä jotenkin “oikeaa tai väärää” vastausta. Uudelle työntekijälle annetaan tilaa rauhassa “kouliintua” ja harjoitella kulttuurisensitiivistä työtettä, sitä ei tarvitse heti heillä osata. Kulttuurisensitiivisyys läpileikkaa haastateltavan mukaan kaiken heillä olevan toiminnan. Sen huomaa nopeasti, jos työntekijä heillä ei toimi kulttuurisensitiivisesti. Toisaalta hän toi myös esille, että alalle hakeutuvat ainakin useimmiten he, joilla on aito halu auttaa ja jotka välittävät ihmisestä. Tämä asenne ja asennoituminen myönteiseen ja vastaanottavaiseen tilaan kohdatessa asiakkaan jo mahdollistaa paljon “lihaa” kulttuurisensitiivisyyden toteutumisen “luiden” ympärille.

Siinä missä Solum Yhtiön henkilöstöltä tuli toivetta, että työnantaja järjestäisi koulutusta ja mahdollisuuden kehittyä kulttuurisia kohtaamisia ja kulttuurin huomioimista varten, Pakolaisnuorten tuki ry korosti omassa toiminnassaan, että yleisesti ottaen henkilöstöllä jo olemassa oleva koulutus riitti täyttämään kulttuuriseen kohtaamiseen ja huomioimiseen tarvittavan osaamisen. Kulttuurinen kohtaaminen on periaatteessa kuin mikä tahansa aito ja välitön ihmiskohtaaminen, eikä se tarvitse toteutuakseen onnistuneesti lopulta muuta, kuin sen, että on kiinnostunut toisesta henkilöstä. Demokraattinen ja autenttinen vuorovaikutus asiakkaiden ja työntekijöiden välillä sekä turvallisen tilan luominen, että jokainen saa olla juuri sellainen, kuin on, on kaikkein sopivimman kulttuurisen kohtaamisen avaimet. Kulttuurinen koulutus voisi luoda

tahattomia, kuitenkin hyvää tarkoittavia ennakkoluuloja osapuolten välille sekä voi kulttuurisensitiivisyyden sijasta vahvistaakin stereotypioita.

Kulttuurisensitiivisyyden käsite on kuitenkin hyvä tietää ja tiedostaa, jotta voisi reflektoida omaa kulttuurisensitiivistä toimintatapaansa työssään tai vapaa-ajalla. Vertailemalla toimijoita keskenään tuli ehkä hienoinen vaikutelma, että kulttuurisensitiivisyyden ymmärtämisen “paine” ja sen tietoisempi toteuttaminen sekä mahdollisesti jatkuva itsereflektio voi olla osa kantasuomalaispainotteisen työyhteisön kulttuuria. Nämä “paineet” eli työelämäkulttuurin mahdolliset osat kytkeytyvät osaksi laajempaa yhteiskunnallista kokonaisuutta, aina suomalaiseen koulutusjärjestelmään ja ehkä tiettyyn “itsereflektion ja itsensä kehittämisen” nykyideaaliiin. Maahanmuuttajanuorten parissa työtään tekevä kolmannen sektorin toimija, jossa kulttuurisensitiivisyys on itsestään selvä ja hiljaisesti näkyvä osa jokaista vuorovaikutusta ja kohtaamista, on teeman suhteen rauhallisemmin mielin ja luottavaisempi, sillä hyvää tarkoittavalla asenteella pääsee heidän mukaansa jo pitkälle kaikkien ihmisten kanssa ympäri maailman. Jos minulla on positiivinen, ymmärtäväinen, ennakkoluuloton, avoin ja luottavainen asenne, olen jo silloin paljon kulttuurisensitiivinen.

Johtopäätöksenä vedän yhteen, että kulttuurisensitiivinen työote on ennen kaikkea asennetta. Se toteutuu jo pitkälle, jos työntekijällä on halu kuulla asiakasta ja auttaa häntä. Jos työntekijä lisäksi reflektoi itseään ja ennako-oletuksiaan toimintaansa ja eri kulttuurillisia kohtauksiaan vasten ja muuttaa suhtautumistapaansa entistäkin lähimmäistä huomiovammaksi ja kunnioittavammaksi, hänen työotteensa on jo erityisen kulttuurisensitiivinen. Kysymällä eri kulttuuritaustan omaavalta henkilöltä itseltään, miten hän toivoisi identiteettiään ja kulttuuriaan huomioitavan ja pyrkiä sitten toteuttamaan hänen toiveensa, pääsee jo kulttuurisensitiivisessä toiminnassa pitkälle.

Kulttuurisensitiivistä työtettä edistää myös pääpiirteinen kulttuurintuntemus, erityisesti tapakulttuurin osalta. Tämä puolestaan lisääntyy, kun työnantaja järjestää erilaisia kulttuuriteemaisia koulutuksia henkilöstölleen. Näitä voivat olla koulutuspäivä, verkkokurssi tai kaikille työntekijöille avoin koulutustapahtuma joko fyysisesti tai verkossa. Koulutuksen vetäjän/vetäjien tulisi olla henkilöstön toiveiden mukaisesti konsernin ulkopuolisia henkilöitä, mielellään itsekin erilaisen kulttuuritaustan omaavia kouluttajia. Plussaa toiveiden mukaan olisi, jos heillä olisi taito elävöittää kertomusta luentomaisen esityksen sijasta. Koulutuksen teemoina toivottiin olevan erilaisten tapakulttuurien huomioiminen asiakastyössä, perheen ja yhteisön dyna-

miikka eri kulttuureissa, kulttuurishokissa olevan asiakkaan tukeminen, eri kulttuureista tulevien lasten ja nuorten kasvatus ja ohjaus asumisyksikössä, erilaiset uskonnot ja niiden huomiointi asiakastyössä sekä eri taustasta tulevan, traumatisoituneen lapsen, nuoren sekä aikuisen kohtaaminen ja tukeminen asiakastyössä. Solum yhtiöiden sisälläkin on paljon kulttuuri-osaamista, jota kannattaa rohkeasti hyödyntää esimerkiksi yhteiskehittämisen muodossa eri yksiköissä ja koko konsernissa.

Lisäksi yritykseen töihin pyrkivältä työnhakijalta kannattaa kysyä, miten hän ymmärtää sanan kulttuurisensitiivinen työote, vaikka käsitteen tutuus ei olekaan ehto palkkaamiselle. Kysymällä tätä jo rekrytointivaiheessa työnantaja voi hienovaraisesti kertoa arvoistaan suhteessa monikulttuurisuuteen ja saada käsitystä työnhakijan asennoitumisesta aihepiiriin.

Ehdotan myös, että konsernissa suositellaan kaikille työntekijöille, nykyisille ja tuleville, laatimani perehdytysoppaan lukemista. Lisäksi suosittelen, että konsernin yksiköissä muistutettaisiin kulttuurisensitiivisyydestä tasaisin väliajoin. Tämä voisi tapahtua esimerkiksi viikkopalaverin tai muun yhteisen hetken lomassa. Yksiköissä voisi esimerkiksi olla vihkonen, johon työntekijät voivat kirjoittaa ylös heitä ihmetyttäviä kulttuurillisia asioita arjen keskeltä, joita voisi käsitellä yhdessä esimerkiksi yksikön työryhmän viikkopalaverissa. Tämä toimintatapa jatkaisi henkilökunnan kulttuurillista syventymistä. Pohdin myös, voisiko kulttuurisensitiivisen työotteen lisätä osaksi yrityksen arvoja tai strategiaa?

Asiakastyössä kulttuurisensitiivisyyttä lisää yhdessä toimiminen eri kulttuuritaustasta tulevien ihmisten kanssa. Teemailtojen järjestäminen, tietoisuus erilaisista yhteiskunnan toimintatavoista asiakaskunta huomioiden tai vaikka puolin ja toisin oman identiteetin tai kulttuurin esilletuomista esimerkiksi draaman keinoin lisäävät sekä kulttuuriymmärrystä ja sitä kautta mahdollistavat kulttuurisensitiivisemmän tavan suhtautua toisen kulttuurin omaavaan henkilöön. Tärkeintä asiakastyössä tapahtuvassa toiminnassa on kuitenkin mielekäs yhdessäolo. Voisiko asiakkaiden kanssa yhdessä laatia ”kulttuurisensitiivisemmän tilan periaatteet” -huoneentaulun? Osallistaminen yhteisten pelisääntöjen tekemiseen lisää motivaatiota myös toteuttaa sitä, mistä on joukolla sovittu.

#### **5.4 Analyysista perehdytysoppaaseen**

Kokosin tilaajalle perehdytysmateriaalin kulttuurisensitiivisestä työotteesta tämän opinnäytetyöni tuloksena. Koska perehdytysopas on tehty tilaajan toiveesta heidän valmiille Power Point

-pohjalle eikä se näin ollen ole saavutettavassa muodossa, en liitä sitä mukaan tähän opinnäytetyöni liitteisiin. Perehdytysmateriaaliin voi kuitenkin halutessaan tutustua Solum Yhtiöiden luvalla ja heidän kautta. Kokoamiseen käytin tämän projektin aineistoja eli kyselystä ja benchmarkkauksesta nousseita näkökulmia sekä lähdekirjallisuutta. Lisäsin perehdytysmateriaaliin myös vinkkejä eri toimintatuokiosta asiakkaiden kanssa, joilla voi edistää yhteisössä kulttuurisensitiivisyyden toteutumista. Aineistossa tuotiin useasti esille aitoa halua ja kiinnostusta saada lisää kulttuuriosaamista erilaisten koulutusten muodossa, sekä informatiivista että konkreettisia käytännön tietoa ja taitoja. Kehittämisehdotuksiin nostinkin kouluttamisen ja johtopäätöksissä mainittuja teemoja ja toiveita.

## 6 POHDINTAA

Kesälomilta palattuani minun oli vaikea tarttua uudelleen tähän projektiin. Opinnäytetyöstäni oli tullut minulle peikko, joka on pakko tehdä, vaikkei ollut suuntaa, miten ja mistä aloittaa. Avauduin vuoden 2024 syyskuun opinnäytetyön ohjauksessa tästä ”lukosta”, johon olin jumiutunut. Kerroin mielikuvastani, jossa korkea ja huippua tavoittamaton vuori seiso i edessäni synkeänä, enkä tiennyt, miten ihmeessä pääsen huipulle, kun en edes tiedä, mistä lähteä kiipeämään. Humanistisen ammattikorkeakoulun lehtori ymmärsi ”tuskani” ja käänsi ajatukset vuoresta toisinpäin: ”ajattele, että koko tämä opiskelupolkusi on ollut matka sinne vuoren päälle, jossa olet nyt. Nyt sinun tarvitsee vain laskeutua alas tuota vuorta kevein askelin ja poimia matkalla oppimasi asiat koriin nimeltä ”opinnäytetyö”. Lehtorin sanat olivat vaikuttavat: kun pääsin kampukselta takaisin kotiin, näppäimistöni sauhusi parissa viikossa 10 liuskaa lisää tekstiä projektini edistämiseksi.

Pohdin kyselyä kootessani, että kysyisinkö myös vastaajan koulutuksesta ja ehkä hänen valmistumisvuotensa kymmenen vuoden tarkkuudella, sillä nämä olisivat tarkentaneet lisää vaikuttava muuttujia ja niiden välisiä suhteita annetuissa vastauksissa. Voisi ehkä olettaa nyttemmin valmistuneiden olevan ammatillisen koulutuksensa puolesta tietoisempia kulttuurillisista seikoista kuin esimerkiksi 1990-luvulla ammattiin valmistunut, jolloin maahanmuutto ei vielä ollut näin isoissa kantimissa, kuin nykyään. Koulutuksen opetussisältöönhan vaikuttaa aina silloisen yhteiskunnan tila ja sen päivän polttavat asiat. Toki jo aikaisemmin valmistunutkin on varmasti ollut aktiivisesti mukana täydennyskoulutuksissa, joten koulutus ja sen korreloituminen vastauksiin voisi olla epätarkkaa, eikä edes erityisen tärkeää tietoa juuri tähän tarkoitukseen. Kyselyssäni olleet kaksi kvantitatiivista taustakysymystä antoivat minulle siis riittävästi vertailupohjaa mahdollisista syy-seuraussuhteista juuri tämän opinnäytetyöni tarpeisiin. Tiedostin myös, että henkilökunta on saattanut vastata useasti kyselyihin sekä työssään että vapaaajalla, eikä heillä välttämättä olisi kovin suurta motivaatiota vastata pitempiä aikoja vieviin kyselyihin. Jotta aineistonkeruumenetelmäni pysyi siis mahdollisimman lyhyenä ja relevanttina, pitäydyin tästäkin syystä vain kahdessa välttämättömmässä taustakysymyksessä.

Kohdemaan kulttuurintuntemus ja tapakulttuurin tiedostaminen on tärkeää, jos muuttaa toiseen maahan. Niinpä me jo täällä asuvat annammekin ”kasvot” suomalaiselle kulttuurille, jonka maahan tullut kohtaa. Siksi etenkin ensimmäiset onnistuneet kohtaamiset suomalaisen kulttuurin kanssa ovat tärkeitä, sillä ne luovat maahan tulleelle vahvan ensimielikuvan yhteiskunnasta,

jossa olemme. Tiedämmehän, että negatiivisia ensivaikutelmaa on vaikea muuttaa, vaikka se mahdollista onkin. Muuttuakseen se tarvitsee kuitenkin paljon korjaavia kokemuksia.

On tilanteita, jossa henkilökunnan työskentelyä auttaa kulttuuristen pääpiirteiden tietämys, erityisesti tapakulttuurien osalta, vaikka kulttuurisensitiivinen työote ei toteutuakseen tarvitsekaan varsinaista kulttuurituntemusta. Jos asiakas ei esimerkiksi osaa/pysty ilmaista itseään riittävästi, henkilökunnan pääpiirteinen kulttuuritietämys ja niiden mukaan työn muokkaaminen voi luoda tarvittavaa luottamusta kohtaamistilanteisiin sekä turvallisuuden ja hyväksynnän tunnetta asiakkaalle. Pääpiirteinen tapakulttuurintuntemus auttaa muutenkin luottavaisen suhteen luomisessa asiakkaan ja työntekijän välille. Se viestii eri taustasta tulevalle henkilölle, että hän on tervetullut maahan ja arvokas ihminen, jota halutaan kunnioittaa omana itsenään. On nimittäin hyvä huomioda, että vaikka eri taustasta tuleva ihminen ymmärtääkin, ettei häntä haluta tietoisesti ”haavoittaa”, jos tapakulttuurin erilaisuus vieraassa maassa loukkaa häntä, on hänelle silti varmasti raskasta tulla jatkuvasti samalla tavalla tahattomasti loukatuksi.

Kulttuurisensitiivisyyden on tarkoitus toteutua ennen kaikkea erilaisten kulttuurien rinnakkaiselon keskellä saman yhteiskunnan sisällä, jossa minä olen oman kulttuurini edustajana, samaan aikaan vieraan kulttuurin aidosti hyväksyvä ja sen toteutumisen mahdollistava lähimmäinen. Loppupeleissä moninaisuuden keskellä työskentely ei vaadi varsinaista kulttuurintuntemusta, vaan kulttuurisensitiivisen asenteen, sillä kulttuurisensitiivisyys on pohjimmiltaan nimenomaan asennetta. Työntekijä on kulttuurisensitiivisyydessään jo pitkällä, jos hänellä on halua kuulla ja auttaa.

On tärkeä madaltaa aktiivisesti kynnyistä hyväksyä eri kulttuurit. Tämän lopullisena päämääränä olisi ihannetilanne, jossa kulttuurit ovat kuin kadonneet ihmisten välistä. Ajattelen, että tässä on kulttuurisensitiivisyyden ”syvin olemus” ja perimmäinen idea. Kun kulttuurit ikään kuin ”katoavat” ihmisten mielistä ja asenteista, on lopulta jäljellä se olennaisin: enemmän keskenään samanlaisia, kuin erilaisia, ihmisiä.

Vastaanottokeskuksessa toimiessani kulttuurinen rikkaus on ollut silmiä avaava kokemus, jossa oma ymmärrys ja maailmankuva monipuolistuu. Eri kulttuurit tuovat näkyville sen, miten monella tavalla elämää voi kokea, aistia ja nähdä. Oma tapani on vain yksi näkökulma siinä joukossa, jossa on monia muitakin eri näkökulmia. Niistä pitää vain tulla tietoiseksi ja olla niille avoin. Kulttuurinen monimuotoisuus yksilön ja yhteisön ympärillä on siis suuri rikkaus, joka tuo iloa ja laajentaa jokaisen osapuolen omaa henkilökohtaista elämää.

## 7 LOPUKSI

### 7.1 Eettisyydestä on huolehdittu – myös tekoälyn osalta

Eettisyys tarkoittaa sitä, että olen noudattanut hyviä tieteellisiä tapoja ja eettisiä periaatteita koko kehittämistyön toteuttamisen ajan (Puusa & Juuti 2020, luku ”Laadullisen tutkimuksen luotettavuus”). Huolehdin eettisistä periaatteista koko matkan ajan tehdessäni tätä opinnäytetyötä. Keräsin kaikki tarvittavat luvat ja suostumukset sähköisesti ja säilytin niitä itselläni asianmukaisesti. Kyselyssä vastaajien anonymiteetistä on huolehdittu loppuun asti ja kun opinnäytetyöni arviointi on tehty, tuhoan kaiken luottamuksellisen materiaalin, johon vain minulla on ollut käyttöoikeus. Kyselyn vastaukset tuhoutuvat Webropolissa automaattisesti tietyn ajan kuluttua.

Minun ei tarvinnut hakea eettistä ennakoarviointia, sillä kehittämistyöhön osallistui ainoastaan yli 18-vuotiaita, täysivaltaisia ihmisiä, jotka eivät kuuluneet haavoittuvassa asemassa oleviin ryhmiin. Tutkimuksestahan ei saa aiheutua haittaa kenellekään tutkimukseen osallistuvalla osapuolella (Puusa & Juuti 2020, ”Laadullisen tutkimuksen luotettavuus”).

Käytin Pakolaisnuorten tuki ry:n asiantuntijan luvalla haastattelun litteroinnin apuna Microsoft Teams -ohjelman omaa tekoälyä. Tekoälysovellukseen en laittanut arkaluonteisia tietoja. Tarkistin tekoälyn tuottaman materiaalin litteroinnin osalta kuuntelemalla haastattelua ja tekemällä pääpiirteiset korjaukset sekä tiivistämällä materiaalia. Kovin yksityiskohtaisesti en litterointia enää kirjannut, koska purin sen lähes heti haastattelun jälkeen ja mieleeni oli jäänyt materiaalin pointit aika yksityiskohtaisesti. Litterointimateriaali oli siis enempi tukena muistiinpanoille, joita tein jo haastattelun aikana.

Lisäksi käytin englanninkielisten termien sekä tiivistelmän kääntämiseksi englanniksi apuna Googlen tekoälysovellusta DeepL. Tarkistutin tiivistelmän lopuksi englanninlehtorilla tuttavapiiristäni, sillä itselläni ei siihen kielitaito riittänyt. Tiivistelmän kääntämisessä on noudatettu eettisiä toimintatappaa, eli mitään arkaluonteisia tietoja ei tekoälylle ole syötetty.

### 7.2 Jatkotutkimussuosituks

Kun ihminen itse saa määritellä oman kulttuurinsa ja siihen liittyvät tavat toimia, on tilanne kulttuurisensitiivinen. Kysymällä henkilöltä itseltään, miten juuri hän toivoisi juuriaan ja identiteetin toteutumistaan huomioitavan, voi olla parhaiten kulttuurisensitiivinen häntä kohtaan.

Jatkotutkimusaiheena Solum Yhtiöiden asiakkailta voisikin kysyä, kokevatko he, että he saavat olla omia itsejään ja toteuttaa omaa identiteettiään ja kulttuuriaan toivomallaan tavalla ja siinä laajuudessa, kuin se tuntuisi heistä hyvälle. Kun puolestaan ajattelen koko yhteiskuntaa, tulee mieleen kysyä, mistä se johtuu, ettei näinkin yksinkertaisilla ”palikoilla” muodostuva kulttuurisensitiivinen työote ja ote ihmissuhteisiin jo läpileikkaa työelämää, yhteiskunnan toimintoja sekä yksityisiä ihmisiä? Meillä varmasti suurimmalla osalla on tieto siitä, miten eri kulttuurista tulevaa henkilöä tulisi eettisesti kohdella ja näennäisesti olemme siitä vähintäänkin myös yhtä mieltä. Mutta miksi silti teemme niin usein toisin?

### 7.3 Kulttuurisensitiivinen maailma on yhteinen ponnistus

Monikulttuurisessa yhteiskunnassa kulttuurisensitiivisyys ei ole rakettitiedettä. Loppupeleissä se toteutuu kuin itsestään omien oletusten tiedostamisen, oletuksista poisoppimisen ja itse-reflektion tuloksena. Kulttuurisensitiivisyys harjaantuukin tehokkaimmin juuri ihmisten välisissä vuorovaikutussuhteissa, jos vain löytyy aitoa halua ja oikeanlaista asennetta kohdata toisemme kokonaisina, myös kulttuurisesti arvokkaina toimijoina. Työntekijä onkin kulttuurisensitiivisyydessään jo pitkällä, jos hänellä on aitoa halua kuulla asiakasta ja auttaa häntä.

Kulttuurisensitiivisyys onkin yhtä aikaa sekä strategia, että visio. Yhteinen yritys kohti yhteyttä ja tietynlaista ihmiskunnan ykseyttä ei voi toteutua, ellei kulttuurisensitiivisyyden mahdollistava asenne toimi yrityksemme strategisena pohjana. Yhteinen ponnistus ei voi saavuttaa päämääräänsä myöskään ilman visiota siitä, mitä kohti olemme menossa. Jotta menestyisimme kulttuurisensitiivisyyden ”toimialalla”, tarvitsemme myös mieleenpainuvan sloganin, joka kertoo meidän jokaisen ehdottoman ja yksiselitteisen oikeuden olla, elää ja vaikuttaa tämän globaalin yhteiskunnan puolesta. Se kuulukoon sloganini mukaisesti näin: olet olemassa – se on arvosi!

”Jos voittaisimme pelkomme, pysähtyisimme kuulemaan, mitä hänellä on sanottavaa, pysähtyisimme ihmettelemään, mitä hänellä on annettavaa. Löytäisimmekö silloin muukalaisvihan sijasta kulttuurisensitiivisen asenteen kohdata ihminen, näkisimmekö lopulta muuta kuin ver-taisemme, ystävän?”

## KIITOKSET

Esipuheessa kerroin laskevani kaarnalaivan, nimeltä opinnäytetyö, puron heleään virtaan ja katsovani, minne sen tie lopulta vie. Kaarnalaivani matkasikin monien ihmisten rannoille. Olen otettu ja kosketettu kaikesta huomiosta, jota se on matkallaan osakseen saanut.

Lämmin kiitos opinnäytetyöni tilaajalle Solum Yhtiöille. Sieltä haluan erityisesti kiittää Jenny Joensuuta, Antero Lindgreniä, Joel Raatikaista sekä Päivi Antila-Kokkoa.

Kiitän lämpimästi opinnäytetyöni yhteistyökumppania Pakolaisnuorten tuki ry:tä sekä erityisesti lähiesihenkilö Roni Khalatyania. Humanistisen ammattikorkeakoulun puolelta haluan osoittaa suuren kiitokseni opinnäytetyöni ohjaajalle Antti Pelttarille, sekä muille kaarnalaivaani aktiivisesti huoltaneille lehtoreille.

Kaarnalaivani veistäminen ei olisi ollut mahdollista ilman toimivaa työpistettä, kannustavaa ilmapiiriä ja kahvilapalveluiden tarjontaa. Niinpä kiitänkin Näsinkulman Klubitaloa näiden tärkeiden tukitekiäjien järjestämisestä.

Ystävät ja perhe ovat myös olleet tärkeitä. Erityiskiitokset ”kaarnalaivani” veistämisen sparrauksesta ja kielenhuollosta kuuluvat ystäväilleni Maija Latvalle, Päivi Rissaselle, Tapio Ritallalle ja Maiju Paakkiselle.

Ilman perhettäni en olisi päässyt perille. Henkinen tuki ja kannustaminen ovat olleet tärkeässä roolissa matkallani kohti päätesatamaa ja sitä kautta valmistumistani korkeakoulusta. Tästä kaikesta haluan kiittää tätiäni Riitta Purasta, äitiäni Päivi Sagulinia, isääni Pertti Sagulinia, sisaruksiani Johanna Sagulinia ja Juha Sagulinia, sekä siskontyttöäni Julia Sagulinia. Lämmin kiitos myös sisarpuolelleni Anne Simoselle, että hän on tarvittaessa ollut tukenani.

”Yhdessä eteenpäin”, jatkossakin!

## LÄHTEET

- Bernhard, Gerda & Knibbe, Ronald A. & von Wolff, Alessa & Dingoyan, Demet & Schulz, Holger & Mösko, Mike 2015. Development and Psychometric Evaluation on an Instrument to Assess Cross-Cultural Competence of Helthcare Professionals (CCCHP). Plos.One. Viitattu 31.12.2024. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0144049>
- Brubaker, Roger 2013. Assimilaation paluu? Teoksessa Petri Ruuska & Jarno Valkonen (toim.) Etnisyys ilman ryhmiä. Suom. Erkki Vainikkala ja David Kivinen. Tampere: Vastapaino, 176-197.
- Eriksen, Thomas Hylland 2004. Toista maata? Johdatus antropologiaan. Suom. Maarit Forde ja Anna-Maria Tapaninen. Helsinki: Gaudeamus.
- EU:n perusoikeuskirja 2009. Artikla 22 – kulttuurinen, uskonnollinen ja kielellinen monimuotoisuus. Viitattu 15.12.2024. [https://fra.europa.eu/fi/eu-charter/article/22-kulttuurinen-uskonnollinen-ja-kielellinen-monimuotoisuus?field\\_fra\\_country\\_target\\_id%5B0%5D=1011&page=1](https://fra.europa.eu/fi/eu-charter/article/22-kulttuurinen-uskonnollinen-ja-kielellinen-monimuotoisuus?field_fra_country_target_id%5B0%5D=1011&page=1)
- Euroopan ihmisoikeussopimus (63/1999)
- Euroopan parlamentti 2020. Maahanmuuton syyt - mikä saa ihmiset lähtemään kodeistaan? Viitattu 6.1.2025. <https://www.europarl.europa.eu/topics/fi/article/20200624STO81906/maahanmuuton-syyt-mika-saa-ihmiset-lahtemaan-kodeistaan>
- Genéven sopimus (8/1955)
- Helkama, Klaus & Myllyniemi, Rauni & Liebkind, Karmela & Ruusuvoori, Johanna & Lönnqvist, Jan-Erik & Hankonen, Nelli & Renvik, Tuuli Anna & Jasinskaja-Lahti, Inga & Lipponen, Jukka 2020. Johdatus sosiaalipsykologiaan. (E-kirja.) Helsinki: Edita.
- Helsingin kaupunki 2024. Paperittomien sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut. Viitattu 26.9.2024. <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveydenhoito/terveys-ja-hyvintointikeskukset/kalasadama/paperittomat>
- Himanen, Markus & Könönen Jukka 2010. Maahanmuuttoliittinen sanasto. Helsinki: Into Kustannus.
- Hämäläinen, Sonja 2020. Esipuhe. Teoksessa Villiina Kazi & Anne Alitolppa-Niilanen & Antti Kaihovaara (toim.) Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2019: tutkimusartikkeleita kotoutumisesta. Viitattu 28.8.2024. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-487-7>
- Ihmisoikeusliitto 2024. Vähemmistöjen oikeudet. ihmisoikeudet.net. Viitattu 21.11.2024. <https://ihmisoikeudet.net/ihmisoikeudet/vahemmistojen-oikeudet/>
- Jokikokko, Katri 2010. Teacher`s intercultural learning and competence. Oulun yliopisto. Kasvatustieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 31.12.2024. <https://urn.fi/URN:ISBN:9789514263705>
- Kaunio, Anu 2018. Vuorovaikutus ja kulttuurien välinen viestintä. Monikulttuurisen osaamisen verkkokoulu. Viitattu 21.8.2024. <https://monikulttuurinenosaaminen.wordpress.com/vuorovaikutus-ja-kulttuurien-valinen-viestinta/>

Kidutuksen vastainen yleissopimus (60/1989)

Kirkkoraamattu 1992. Matteuksen evankeliumi 18:20. Life.Church/Youversion. Viitattu 6.1.2025. <https://www.bible.com/fi/bible/1745/MAT.18.FINRK>

Kurki, Tuuli 2019. -Immigrant-ness as (mis)fortune? – Immigratisation through integration policies and practices in education. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteellinen tiedekunta. Akateeminen väitöskirja. Viitattu 28.8.2024. <http://hdl.handle.net/10138/294719>

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999

Lapsen oikeuksien sopimus 60/1991

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Lähdemäki-Pekkinen, Jenna & Poussa, Lilli & Rekola, Sanna 2024. Hyvinvoinnin haasteet kasvavat, mutta mitä jää katveeseen? Sitra. Viitattu 24.4.2024. <https://www.sitra.fi/artikkelit/hyvinvoinnin-haasteet-kasvavat-mutta-mita-jaa-katveeseen/>

Löytty, Olli 2014. Toiseus. Teoksessa Anna Rastas, Laura Huttunen & Olli Löytty (toim.) Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Tampere: Vastapaino, 161–189.

Martikainen, Tuomas 2020. Suomi osana globaaleja muuttovirtoja. Teoksessa Tuomas Martikainen ja Pirkko Pitkänen (toim.) Muuttoliikkeiden vuosisata. Julkaisuja 37, 9–19. Turku: Siirtolaisuusinstituutti. Viitattu 6.1.2025. <https://siirtolaisuusinstituutti.fi/wp-content/uploads/2020/06/j37www.pdf>

Monikulttuurisuus, etnisyys ja 'rotu' -luentovideo (2019) kurssilla Johdatus yhteiskuntatutkimukseen. Tampereen yliopisto. Viitattu 20.9.2024. Ei julkaistu.

Murto, Risto 2022. Puuttuvat puoli miljoonaa. Helsinki: Otava.

Nortio, Emma 2020. What is it good for?: a social psychological study on the Finnish lay discourse of multiculturalism. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 1.10.2024. <http://hdl.handle.net/10138/314828>

Nuorva, Vesa 2012. Klaus Helkama (2009). Moraalipsykologia: Hyvän ja pahan tällä puolen. Artikkelijulkaisussa Teologinen aikakauskirja. Vol 117 Nro 4 (2012). Teologinen Julkaisu-seura ry. Viitattu 14.12.2024. <https://journal.fi/tatt/article/view/141306/88946>

Perusoikeudet 1999/179

Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. (E-kirja.) Gaudeamus Oy.

Puusa, Anu 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. (E-kirja.) Gaudeamus Oy.

Rastas, Anna & Huttunen, Laura & Löytty, Olli 2014. Suomalainen monikulttuurisuus. Teoksessa Anna Rastas, Laura Huttunen & Olli Löytty (toim.) Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Tampere: Vastapaino, 16–40.

- Sirviö, Heikki 2023. Suomen epätasaisen väestönkehityksen maantiede ja maahanmuutto. Artikkelijulkaisussa *Migration–muuttoliike* vol 49 (2), 30–31. Viitattu 28.8.2024. <https://siirtolaisuus-migration.journal.fi/article/view/141135>
- Sisäministeriö 2024a. Maahanmuutto. Viitattu 28.8.2024. <https://intermin.fi/maahanmuutto>
- Sisäministeriö 2024b. Maahanmuuttopolitiikka perustuu yhteisiin linjauksiin ja sopimuksiin. Viitattu 28.8.2024. <https://intermin.fi/maahanmuutto/maahanmuuttopolitiikka>
- Sisäministeriö 2024c. Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan. Viitattu 28.8.2024. <https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>
- Sisäministeriö 2025. Laittoman maahantulon ja oleskelun torjunta. Laitonta maahantuloa ja oleskelua ehkäistään viranomaisten yhteistyöllä. Viitattu 6.1.2025. <https://intermin.fi/maahanmuutto/laittoman-maahantulon-ja-maassa-oleskelun-torjunta>
- Solum Yhtiöt 2024. Paperittomien hätämajoitusyksikkö aukeaa Helsinkiin. Viitattu 26.9.2024. <https://solum.fi/2024/04/paperittomien-hatamajoitusyksikko-aukeaa-helsinkiin/>
- Sosiaalihuoltolaki 2022/790
- Suurpää, Leena 2014. Suvaitsevaisuus. Teoksessa Anna Rastas, Laura Huttunen & Olli Löytty (toim.) *Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta*. Tampere: Vastapaino, 41–68.
- THL 2024. Kulttuurisensitiivinen työote. Viitattu 21.8.2024. <https://thl.fi/aiheet/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/kulttuurisensitiivinen-tyoote>
- Tieteen termipankki 2024a. Etnisyys. Antropologia: etnisyys. Viitattu 20.12.2024. <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Termipankki:Etusivu>
- Tieteen termipankki 2024b. Nationalismi. Historia: nationalismi. Viitattu 21.11.2024. <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Termipankki:Etusivu>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. (E-kirja.) Helsinki: Tammi.
- Tuominen, Kari 2021. Benchmarking pähkinässä. (E-kirja.) Benchmarking Ltd Oy.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2021. Vastaanottokeskuksissa tarjotaan turvapaikanhakijoille majoitus ja muita palveluja. *Kotoutuminen.fi*. Viitattu 28.8.2024. <https://kotoutuminen.fi/vastaanottokeskukset>
- Vitikainen, Annamari 2015. Monikulttuurisuus. *Filosofia.fi*. Viitattu 6.1.2025. <https://filosofia.fi/fi/ensyklopedia/monikulttuurisuus#Monikulttuurisuus-termin%20moninaisuus>