

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Hanna Rouvinen
Tiia Räsänen

LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON TYÖNTEKIJÖIDEN KOKE-
MUKSIA MAAHANMUUTTAJATAUSTAISTEN ASIAKKAIDEN KOH-
TAAMISESTA JA OSALLISUUDESTA

Opinnäytetyö
Marraskuu 2016



OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2016
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
(013) 260 600

Tekijät
Hanna Rouvinen ja Tiia Räsänen

Nimeke
LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA MAAHANMUUTTAJATAUSTAISTEN ASIAKKAIDEN KOHTAAMISESTA JA OSALLISUUDESTA

Toimeksiantaja
Joensuun kaupungin lastensuojelun avohuolto

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamisesta ja osallisuudesta lastensuojelun avohuollon palveluissa. Halusimme selvittää avohuollon työntekijöiden kokemuksia ja tuoda esiin heillä olevaa hiljaista tietoa. Opinnäytetyömme on laadullinen, ja sen aineiston keruu toteutettiin teemahaastattelulla. Haastateltavat olivat Joensuun kaupungin lastensuojelun avohuollon työntekijöitä. Aineistoanalyysissä käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

Opinnäytetyömme tuloksissa sekä kohtaamisen että osallisuuden kohdalla kielen ja kulttuurin vaikutus työskentelyyn on selkeä. Lisäksi asiakkaalla ja työntekijällä esiintyvät ennakkoluulot voivat tuoda haasteita kohtaamiseen ja osallisuuden toteutumiseen. Muita erityispiirteitä ei lähtökohtaisesti koettu liittyvän maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohtaamiseen. Vieraan kulttuurin kohtaamisessa koettiin olevan mahdollisuus kehittyä ihmisenä ja ammattilaisena. Tuloksissa asiakkaan osallisuuden kannalta keskeisiksi asioiksi nousivat työntekijän asema osallisuuden mahdollistamisessa ja tukemisessa. Tulosten mukaan osallisuuden toteutumisesta voi olla asiakkaalle kauaskantoisiakin hyötyjä.

Opinnäytetyömme jatkotutkimusideana on selvittää maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kokemuksia lastensuojelussa avohuollon asiakasprosessissa. Opinnäytetyömme kanssa samankaltaisten teemojen käyttäminen mahdollistaisi tulosten vertailun tämän opinnäytetyön tuloksiin.

Kieli
suomi

Sivuja 80
Liitteet 4
Liitesivumäärä 4

Asiasanat
maahanmuuttajat, lastensuojelu, avohuolto, kohtaaminen, osallisuus



THESIS
November 2016
Degree Programme in Social Services
Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
FINLAND
+358 13 260600

Authors
Hanna Rouvinen and Tiia Räsänen

Title
THE CHILD WELFARE OFFICE'S OPEN CARE WORKERS' EXPERIENCES WITH ENCOUNTERS AND PARTICIPATION WITH CLIENTS OF IMMIGRATION BACKGROUND

Commissioned by
The Open Care Services of the Child Welfare Office in Joensuu city

Abstract

The purpose of this thesis was to produce information on encountering clients with immigration backgrounds and the clients' participation with care services of the child welfare office. We wanted to find out open care workers' experiences and highlight their unspoken knowledge. Our thesis is a qualitative study and the data was collected from themed interviews. The interviewees were employees who worked in the open care services of the child welfare office for the city of Joensuu. In our data analysis, we used data based content analysis.

In the results of the thesis, it was clear that language and culture have affected the encounters and participation the workers have had with clients. Furthermore, any prejudices a client or an employee may have might cause challenges when actualizing client participation. In principle no other special characteristics were perceived in encounters with clients with immigration background. Encounters with foreign culture were thought to provide a chance to develop as a person and as a professional. The results showed that the essential issue for the customers' participation in community care was the role of the employee in enabling and supporting the clients' participation. According to the results, actualized participation can have far-reaching benefits for the clients.

This topic is important as the encounters between clients and employees affect the participation of the client. As a further study to our thesis it would be interesting to study experiences of clients with immigration background in the client process with the child welfare office's open care services. Using similar themes to our thesis would enable future studies to be compared with the results of our study.

Language
Finnish

Pages 80
Appendices 4
Pages of Appendices 4

Keywords
immigrants, child welfare, open care, encounter, participation

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	6
2	Maahanmuuttajatausta ja kulttuuri	7
2.1	Maahanmuuttaja vai maahanmuuttajataustainen henkilö?	7
2.2	Kulttuuri ja monikulttuurisuus	9
2.3	Akkulturaatio	12
3	Lastensuojelun avohuolto	13
3.1	Lastensuojelun avohuollon tuen muodot	14
3.2	Maahanmuuttajataustaiset lapset lastensuojelun asiakkaina	15
4	Sosiaalialan työntekijän valmiudet kulttuurillisessa kohtaamisessa	17
4.1	Monikulttuuriosaaminen	17
4.2	Kulttuurikompetenssi ja kulttuurienvälinen kompetenssi	19
5	Asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen.....	20
5.1	Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen ja suhteen taustatekijät	20
5.2	Ennakkoluulot.....	22
5.3	Kohtaamistilanne.....	24
6	Asiakkaan osallisuus.....	26
6.1	Lapsen osallisuus ja sen toteutumiseen vaikuttavat tekijät	27
6.2	Lapsen osallisuus lastensuojelussa	29
7	Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt	31
8	Opinnäytetyön toteutus	33
8.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja toteutus	33
8.2	Laadullinen tutkimus	34
8.3	Teemahaastattelu	36
8.4	Teemahaastattelun toteutus.....	37
8.5	Aineiston analyysi	40
9	Tulokset	44
9.1	Kulttuurilliset tekijät	44
9.2	Ennakkoluulot asiakassuhteessa	46
9.3	Työskentelyä edistävät tekijät	48
9.4	Kulttuurien välisen kohtaamisen mahdollisuudet.....	50
9.5	Kieli ja kielen ymmärrys.....	51
9.6	Osallisuuden toteutumiseen vaikuttavat tekijät.....	53
9.7	Osallisuuden toteutuminen.....	58
10	Johtopäätökset	60
10.1	Kulttuurilliset tekijät	60
10.2	Ennakkoluulot asiakassuhteessa.....	62
10.3	Asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen.....	64
10.4	Kieli ja kielen ymmärrys	66
10.5	Asiakkaan osallisuus	67
10.6	Kohtaamista ja osallisuutta yhdistävät tekijät.....	71
11	Pohdinta.....	71
11.1	Eettisyys ja luotettavuus	72
11.2	Oppimisprosessi	74
11.3	Jatkotutkimus- ja kehittämisideat	76
	Lähteet.....	77

Liite 1	Toimeksiantosopimus
Liite 2	Saatekirje haastateltaville
Liite 3	Teemahaastattelurunko
Liite 4	Opinnäytetyöprosessi

1 Johdanto

Sosiaalialan työntekijän ja asiakkaan kohtaamisen taustalla on tarve saada muu-
tosta asiakkaan elämään (Mäkisalo-Ropponen 2011, 37; Jokinen 2016, 138,
143). Kohtaamisen kummallakin osapuolella on tietoa, jota asian käsittelemiseksi
tarvitaan. Asiakas voi kertoa elämäänsä liittyvistä asioista, kun puolestaan työn-
tekijä voi antaa ammatillista näkökulmaa. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 168.) Työn-
tekijän ja asiakkaan tasavertaisen toimijuuden myötä asiakas näyttäytyy oman
elämänsä asiantuntijana (Timonen-Kallio 2010, 7). Asiakkaan subjektiivis mahdol-
listaa osallisuuden kokemuksen (Nivala & Ryyänen 2013, 23). Yhteisen kielen
puuttuminen asettaa asiakkaan kohtaamisessa huonompaan asemaan (Anis
2008, 93). Asiakkaan kokemus kohtaamisesta on tärkeässä roolissa työlle ase-
tettuihin tavoitteisiin pääsemiseksi (Jokinen 2016, 138, 143).

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuottaa tietoa lastensuojelun avohuollon
työntekijöiden kokemuksista, jotka liittyvät maahanmuuttajataustaisten asiakkai-
den kohtaamiseen ja osallisuuteen. Työntekijän ja asiakkaan välistä kohtaamista
sekä asiakkaan osallisuutta tarkastelemme niihin vaikuttavien tekijöiden näkökul-
masta. Kohtaamisessa kiinnitimme erityisesti huomiota siihen, miten kulttuuri-
tausta huomioidaan ja mitä maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohtaaminen
vaatii työntekijältä. Osallisuudesta halusimme lisäksi käsitellä sen tukemista ja
toteutumista. Opinnäytetyötämme olemme tehneet yhteistyössä toimeksianta-
jamme, Joensuun kaupungin lastensuojelun avohuollon, kanssa.

Teoriaperustassa käsittelemme työntekijän ja asiakkaan kohtaamisen sekä asi-
akkaan osallisuuden taustatekijöitä kuten ennakkoluuloja, työntekijän osaamista
ja kulttuurin vaikutuksia. Teoriaperustan lisäksi tarkastelemme aiheeseen liittyviä
aikaisempia tutkimuksia. Opinnäytetyön toteutusosiossa kuvaamme opinnäyte-
työn tekemisprosessia ja siinä käytettyjä menetelmiä, teemahaastattelua ja ai-
neistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tulososiossa esittelemme opinnäytetyömme
keskeisimpiä tuloksia. Tämän jälkeen käsittelemme johtopäätöksissä tuloksia
teorian rinnalla. Lopuksi pohdinnassa arvioimme opinnäytetyömme eettisyyttä ja
luotettavuutta sekä opinnäytetyön tekemistä oppimisprosessina.

2 Maahanmuuttajatausta ja kulttuuri

2.1 Maahanmuuttaja vai maahanmuuttajataustainen henkilö?

Käsitteellä maahanmuuttaja tarkoitetaan yleisesti ottaen maasta toiseen muuttaneita ihmisiä. Arkipuheessa sillä voidaan viitata kaikkiin Suomessa asuviin ulkomaalaissyntyisiin, -taustaisiin tai valtaväestöstä ulkonäöllisesti erottuviin henkilöihin, jolloin huomiotta saattaa jäädä se, kuinka kauan henkilö on maassa asunut tai onko hänellä Suomen kansalaisuutta. (Anis 2008, 24.) Säävälän (2011,11) mukaan maahanmuuttaja ei lähtökohtaisesti puhu vierasta kieltä tai ole lähtöisin erilaisesta etnisestä yhteisöstä, vaan voi myös olla esimerkiksi pitkään ulkomailla asunut ulkosuomalainen.

Maahanmuuttovirasto määrittelee maahanmuuttaja käsitteen niin, että se käsittelee jokaisen toisesta maasta Suomeen muuttaneen henkilön (Maahanmuuttovirasto 2016). Tilastokeskuksen määritelmän mukaan maahanmuuttaja on henkilö, joka on muuttanut Suomeen ja on asunut täällä vähintään kolme kuukautta tai aikoo asua yhtämittaisesti yli vuoden. Kuitenkaan Pohjoismaiden yhdessä solmiman sopimuksen mukaan muuttamiseksi ei käsitetä alle puoli vuotta kestävää tilapäistä oleskelua. (Tilastokeskus 2016a.) Suomen Pakolaisavun mukaan maahanmuuttajia ovat kaikki ulkomailta Suomeen yli vuodeksi muuttaneet ihmiset eli niin pakolaiset kuin EU:n kansalaisetkin (Suomen Pakolaisapu 2016). Maahanmuuttaja -käsitteellä voidaan siis tarkoittaa henkilöä, joka on syntynyt ulkomailla ja muuttanut toistaiseksi tai pysyvästi Suomeen. Maahanmuuttajataustaisuuteen puolestaan liitetään usein ajatus siitä, että henkilö on itse muuttanut tai hänen vanhempansa ovat muuttaneet maasta toiseen. (Martikainen & Haikkola 2010, 10.) Aniksen (2008, 25) mukaan maahanmuuttajataustaisista ihmisistä puhuttaessa voidaan tarkoittaa henkilöä, joka ei ole varsinaisesti enää maahanmuuttaja kuitenkin maahanmuuttajataustan vaikuttaessa vielä jollain tavalla.

Suurimmalla osalla maahanmuuttajista muutto on tapahtunut aikuisiällä (Martikainen & Haikkola 2010, 14). Maahanmuuttajaperheiden Suomessa syntyneistä

lapsista puhutaan usein toisen polven maahanmuuttajina (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2015a), mutta arkikielessä heidät kuitenkin koetaan usein vanhempien taustan takia myös maahanmuuttajiksi (Anis 2008, 25). Maahanmuuttajuuden sukupolvimääritelmän mukaan ensimmäiseen sukupolveen kuuluvat henkilöt, jotka ovat syntyneet ulkomailla ja sittemmin muuttaneet uuteen maahan. Toisen sukupolven käsitteellä useimmiten tarkoitetaan uudessa maassa syntyneitä, mutta sillä voidaan viitata joissakin tapauksissa myös erittäin nuorena maahan muuttaneisiin. Sen voidaan nähdä tarkoittavan sekä maahanmuuttajien yhteisiä lapsia että maahanmuuttajan ja kantaväestöön kuuluvan lapsia. (Martikainen & Haikkola 2010, 13, 15.) Toistaiseksi valtaosa Suomessa asuvista toiseen polveen kuuluvista henkilöistä ovat alle työkäisiä (Helsingin kaupunki 2016). Alle 18-vuotiaana muuttaneiden lasten välillä on eroja uuteen maahan asettumisen kannalta. Mitä nuorempana lapsi on muuttanut, sitä paremmin hän tyypillisesti omaksuu esimerkiksi maan kielen ja pärjää koulussa. (Martikainen & Haikkola 2010, 14.)

Käsite maahanmuuttaja ei kerro vielä paljon itse yksilöstä. Tieto alkuperämaasta, muuton syistä ja ajankohdasta, muuttoon liittyvistä prosesseista ja siitä, miten keskeinen rooli maahanmuutolla on henkilön elämässä, avaa yksilöidymmin henkilön taustaa. (Anis 2008, 25.) On tilannekohtaista, millainen syy muuton taustalla on (Martikainen & Haikkola 2010, 14). Syy voi olla esimerkiksi työ, avioliitto, pakolaisuus tai paluumuutto. Ihmisiä, jotka muuttavat omasta tahdostaan voidaan kutsua myös siirtolaisiksi. Pakolaisuuden taustalla on esimerkiksi jokin poliittinen syy, jonka takia ihminen on joutunut jättämään kotimaansa. Pakolaisiksi kutsutaan sekä kiintiöpakolaisina että turvapaikanhakijoina maahan tulleita ihmisiä. Turvapaikanhakijalla ei ole vielä maahan tullessaan varmuutta turvapaikasta, joten vasta hakemuksen käsittelyn myötä hän voi saada oleskeluluvan maahan. Paluumuuttajaksi kutsutaan henkilöä, jolla on suomalaistausta. (Räty 2002, 11.) Koska maahanmuuton syyt ovat moninaisia, kokemus siitä on myös hyvin yksilöllinen. Tämän kokemuksen huomioiminen auttaa työntekijöitä ymmärtämään maahanmuuton vaikutuksia perhetasolla. Asioita, joita työntekijänä kannattaa huomioida asiakkaan taustoissa, ovat esimerkiksi ikä, uskonto, koulutus, sosiaalinen tuki ja kulttuuri. (Maiter, Stalker & Alaggia 2009, 29.)

Käytämme opinnäytetyössämme jatkossa käsitettä maahanmuuttajataustainen, joka käsittää itse maahan muuttaneet ja heidän lapsensa. Tarkoitamme maahanmuuttajataustaisella henkilöllä myös valtaväestön edustajan ja maahanmuuttajan yhteistä lasta. Mielestämme tätä käsitettä voidaan käyttää hyvin kuvaamaan erilaisella maahanmuuttajataustalla olevia asiakkaita.

2.2 Kulttuuri ja monikulttuurisuus

Kulttuurit voidaan nähdä ihmisiä sosiaalisesti yhdistävinä järjestelminä, joihin liittyy yhteisiä, yksilölle lähtökohtaisesti itsestään selviltä tuntuvia käsityksiä ja käytäntöjä (Anis 2008, 19). Ne ovat jatkuvasti uudelleen muotoutuvia tapoja ajatella, reagoida ja toimia (Katisko 2016, 179). Muutos voi kuitenkin olla hidasta, jos kyse on kansallisesta kulttuurista. Se voi olla tiedostettua tai tiedostamatonta ja siihen vaikuttaa muista kulttuureista tulevat vaikutteet. (Wallin 2013, 48.) Kulttuurit koostuvat näkyvistä ja näkymättömistä osista, joiden muutos tapahtuu eri tahtia. Näkyvät osat, kuten vaatetus, arkkitehtuuri ja vuorovaikutustavat, muuttuvat nopeammin kuin näkymättömät osat, joita ovat esimerkiksi arvot, ajattelutavat, perusolettamukset elämästä sekä ihmisten suhteista toisiinsa. (Petmo-hanke 2007, 11.) Nykykäsityksen mukaan kulttuurit muodostuvat useista kulttuurillisista malleista, joihin ovat keskeisesti vaikuttaneet globaali muuttoliike ja osaltaan myös tietoliikenteen kehitys (Katisko 2016, 179).

Kulttuureihin liittyy keskeisesti erilaisia asenteita, uskomuksia, elämäntapoja ja käsitteitä (Katisko 2016, 179). Lisäksi kulttuuria ilmentää keskeisesti kieli, joka on paljon enemmän kuin vain puhetta. Se ilmentää tunnetta, kollektiivista mieltä, ihminen voi jopa tuntea olevansa erilainen puhuessaan eri kieltä. (Wallin 2013, 47.) Kulttuurin avulla voidaan tulkita toisten käytöstä ja tarkoituksia sekä määritellä samankaltaisuutta sekä tavoitetta muuttaa toiset itsensä mukaiseksi (Wallin 2013, 48). Kulttuurin tavat ja merkitykset muotoutuvat ihmisten tuottamasta tiedosta, jota syntyy vuorovaikutuksessa (Katisko 2016, 179). Ajattelu- ja toimintamalleja sekä arvoja ja asenteita omaksutaan ympäröiviltä yhteisön jäseniltä ja erityisesti vanhemmilta (Puukari & Korhonen 2013, 34–35). Kulttuuri siis periytyy sukupolvelta toiselle (Katisko 2016, 179). Lapsi oppii kulttuuria sosialisoinnin

kautta, jota voisi kutsua myös kulttuuriin kasvamiseksi. Prosessinomaisesti lapsi muodostaa kuvan kulttuurista ympäristön avulla. Tämän vuoksi samassa ympäristössä kasvaneilla on samanlainen kulttuuri. Aikuisiällä voi omaksua myös uusia kulttuureja, mutta se vaatii huomattavasti enemmän aikaa. (Petmo-hanke 2007, 13.)

Kulttuuri on kytköksissä yksilön identiteettiin, sillä se vaikuttaa identiteetin muotoutumiseen ja säilymiseen (Katisko 2016, 179). Identiteetin etsiminen voidaan nähdä yhtenä kulttuurisena kehitystehtävänä. Identiteettityössä yksilö etsii uudessa kulttuurissa paikkaansa suhteessa muihin. Työntekijän tehtävänä on tukea maahanmuuttaja-asiakasta identiteettityössä ja valtautumisprosessissa. Valtautumisprosessissa yksilön subjektiuus vahvistuu, mikä tarkoittaa muun muassa riippuvuuden vähentymistä suhteessa muihin, vaikutusmahdollisuuksien vahvistamista ja lisääntyneitä osallisuutta. (Korhonen & Puukari 2013a, 105.)

Maahanmuuttajanuoren elinympäristössä vaikuttavat kaksi kulttuuria: toinen perheessä ja toinen valtaväestön keskuudessa. Se tarkoittaa nuorelle erilaisia arvoja ja normeja sekä sitä, että hänen tulee pyrkiä vastaamaan eri kulttuurien odotuksiin ja sääntöihin eri tilanteissa. Nämä voivat liittyä esimerkiksi käyttäytymiseen ja kielenkäyttöön. (Benjamin 2014, 96.) Etenkin toisen sukupolven maahanmuuttajille kahden kulttuurin välillä tasapainoilu on haastavaa, koska heihin voi kohdistua hyvin ristiriitaisia odotuksia suhteessa sukuun, perheeseen ja kulttuuriin. Etenkin nuorilla tämä voi aiheuttaa haasteita oman identiteetin muotoutumiselle. (Haikkola 2012, 209.) Tällöin nuori joutuu määrittelemään itsensä suhteessa sekä perheeseensä ja sen kulttuuriin että valtaväestöön, mikä voi synnyttää jännitteitä ja ristiriitoja nuoren elämään (Benjamin 2014, 96).

Eri kulttuurit eroavat toisistaan esimerkiksi sen perusteella, korostetaanko kulttuurissa yksilöllisyyttä vai yhteisöllisyyttä. Länsimaisille yhteiskunnille on tyypillistä yksilöllisyyden korostaminen, kun vastaavasti esimerkiksi aasialaisissa ja afrikkalaisissa yhteiskunnissa keskeistä on yhteisöllisyys. Maahanmuuttajan kohtaavan työntekijän tulisi hahmottaa yksilöllisten ja yhteisöllisten kulttuurien eroja esimerkiksi sen osalta, miten herkästi ja minkälaisessa tilanteessa apua haetaan. Vaikka länsimaissa ihmiset hakevat suhteellisen herkästi apua elämänhaasteisiin

ammattiauttajilta, kaikkialla niin ei ole. Yhteisöllisyyttä korostavien kulttuurien kansalaiset tyypillisesti turvautuvat vastaavanlaisissa tilanteissa ympäröivän yhteisön tukeen. Eroja on havaittavissa myös siinä, missä määrin ympäröivä yhteisö muokkaa yksilön identiteettiä. Yhteisöllisissä kulttuureissa identiteetin muotoutumiseen vaikuttaa selkeämmin yhteisön jäsenet, mikä työntekijälle käytännössä voi näkyä niin, että vanhempien ja suvun mielipiteellä on keskeinen merkitys yksilön toimintaan esimerkiksi valintojen teossa. (Puukari & Korhonen 2013b, 13.)

Ihminen ja kulttuuri ovat vuorovaikutuksessa keskenään: kulttuuri muovautuu ihmisen toiminnan mukaan ja ihminen kulttuurin muutoksen mukaan (Katisko 2016, 179). Oman kulttuurin vaikutusta itseen on tyypillisesti vaikea tunnistaa, sillä kulttuurin tapojen omaksuminen tapahtuu pääosin huomaamattomasti (Puukari & Korhonen 2013, 34–35). Oman kulttuurin tuntemus lisääntyy irtautumalla sen vaikutuspiiristä ja kohtaamalla eri kulttuurien edustajia (Anis 2008, 19). Suhde omaan ja muiden kulttuureihin muotoutuu jatkuvassa vuorovaikutuksessa eri kulttuurien kanssa (Katisko 2016, 179). Monikulttuurisissa kohtaamisissa mahdollistuu uuden oppiminen, mikä kuitenkin edellyttää yksilöltä oikeaa asennetta. Eri kulttuurien kohtaaminen voi myös luoda jännitteitä. Kulttuuri vaikuttaa ihmiseen merkittävästi, minkä takia on tärkeää, että ammatillisessa työssä työntekijät ymmärtävät sekä omaa että asiakkaidensa kulttuuritaustaa. Olennaista on myös ymmärtää, kuinka se mahdollisesti vaikuttaa yksilön elämään ja valintojen tekoon. (Puukari & Korhonen 2013, 34–36.)

Monikulttuurisuuden käsitteellä viitataan asiaan, johon liittyy yhden sijaan useita kulttuureja (Katisko 2016, 180). Monikulttuurisuus sisältää sosiaalisia, poliittisia ja kulttuurisia päämääriä. Siinä pyritään kunnioitukseen, vastavuoroisuuteen ja kiinnostukseen toisia kohtaan. Voidaan katsoa, että monikulttuurisuus on tila, jossa siihen kuuluu jäseniä erilaisilla historiallisilla ja kulttuurisilla taustoilla. Moninaisuutta arvostetaan ja erilaisuus nähdään rikkautta tuottavana, hyvänä asiana eikä syynä syrjintään. Tällä tavoin määriteltäessä monikulttuurisuutta on kuitenkin hyvä muistaa, ettei se ole synonyymi suvaitsevaisuudelle. Monikulttuurisuus on myös sosialisaatioprosessi, jossa on useita eri ulottuvuuksia: assimilaatio, akkulturaatio, segregatio, separaatio, integraatio. Akkulturaatiossa vähemmistö sulautuu uuteen tai vahvempaan kulttuuriin ja samalla luopuu omasta

kulttuuristaan, mikä tapahtuu vähemmistön tavoitteista käsin. Assimilaatiossa tapahtuu sama asia, mutta enemmistö on aktiivinen ja dominoiva vaikuttaja kulttuurin sulauttamisessa. Segregaatiossa ja separaatiossa vapaaehtoisesti tai pakosta eriytetään kulttuurit, joka näkyy monesti tiiviinä yhteisöinä valtakulttuurin sisällä. Uuden identiteetin luominen ja valtakulttuuriin sopeutuminen sekä osittain oman kulttuurin erityispiirteiden säilyttäminen kuuluvat integraatioon. Integraatioon on usein myös yhdistetty metakulttuuri, jolla tarkoitetaan kolmannen aivan uudenlaisen kulttuurin muodostumista. (Wallin 2013, 44–45.)

2.3 Akkulturaatio

Tutkimusten mukaan maahanmuuttajanuoret ja heidän vanhempansa ovat erilaisissa tilanteissa, kun tarkastellaan heidän suhdettaan entiseen kotimaahan ja uuteen yhteiskuntaan. Sillä on vaikutusta perheen lasten ja vanhempien tapaan kokea ja omaksua uuden maan kieli ja tavat sekä toisaalta myös siihen, miten tiivis suhde entiseen kotimaahan ja sen kulttuuriin on. (Peltola 2014, 151–152.) Näitä asioita tarkastellessa puhutaan akkulturaatiosta, joka voidaan nähdä yksilön tai ryhmän kohtaamana prosessina muuttuvassa kulttuurisessa tilanteessa (Korhonen 2013, 36). Nuorten ja vanhempien erilaiset asemat heijastuvat sukupolvien välisiin suhteisiin. Toivotuin tilanne toteutuu selektiivisessä akkulturaatiossa, jossa kummankin sukupolven edustajat omaksuvat hiljalleen uuden yhteiskunnan kielen ja tavat. Samalla kuitenkin heidän yhteytensä entiseen yhteisöönsä ja kulttuuriinsa säilyy. Selektiiviseen akkulturaatioon liittyvät kokemukset vanhempien auktoriteetin säilymisestä sekä etnisen yhteisön antaman tuen yhteydestä syrjinnän ja rasismien vaikutusten vähenemiseen. (Peltola 2014, 151–152.)

Haitallisin tilanne muodostuu eritahtisessa akkulturaatiossa, jossa lapset sopeutuvat uuteen maahan ja oppivat kielen nopeasti, kun vastaavasti vanhemmat jumiutuvat entiseen kotimaahansa sekä sen kieleen, kulttuuriin ja sosiaalisiin piireihin. Sen seurauksena vanhempien auktoriteettiasema voi heikentyä sekä syntyä lasten ja vanhempien välisiä konflikteja. Eritahtiseen akkulturaatioon liittyy myös sukupolvien roolien vaihtuminen: lapset voivat joutua ottamaan vastuuta ja esi-

merkiksi toimimaan vanhempiensa tulkkina, koska heillä on vanhempiaan paremmat kyvyt hoitaa asioita uudessa maassa. Eritahminen akkulturaatio voidaan siis nähdä maahanmuuttajanuorten riskinä ja jopa uhkana syrjäytymiselle. (Peltola 2014, 151–152.)

3 Lastensuojelun avohuolto

Lastensuojelu on lakisäateistä toimintaa, jota kuntien tulee järjestää vastaten niin sisällöltään kuin laajuudeltaan asukkaidensa tarpeisiin (Ikonen 2014, 23; Lastensuojelulaki 417/2007). Lastensuojelun tulee edistää lasten hyvinvointia sekä tukea vanhempia ja muita huoltajia lasten hyvinvoinnin toteutumisessa ja kasvatuksessa, mistä heillä on ensisijainen vastuu (Ikonen 2014, 23–24).

Lastensuojelutyötä ohjaavat eettiset periaatteet, jotka liittyvät esimerkiksi asiakkaiden ihmisarvoon ja perusoikeuksiin, lapsen etuun sekä ammattihenkilöstön työn laatuun ja vastuullisiin päätöksiin. Näiden periaatteiden valossa on tärkeää kunnioittaa asiakkaiden ihmisarvoa ja kohdella heitä yhdenvertaisina toimijoina syrjimättä ketään. Kaikissa lastensuojelun toimissa tulee ottaa huomioon lapsen etu ja arvioida, miten se toteutuu parhaiten. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 11–14.) Arvioinnissa kiinnitetään huomiota siihen, millä lastensuojelullisilla keinoilla pystytään turvaamaan lapselle muun muassa turvallinen kasvuympäristö, vakaa kehitys, vapaus osallistua ja vaikuttaa omaa elämää koskeviin asioihin. Arvioinnissa huomioidaan myös kielellinen, kulttuurinen ja uskonnollinen tausta. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Tärkeää on myös, että asiakkaan kohtaamisessa korostuu asiakkaasta välittäminen, hänen arvostaminen ja empatia. Asiakkaiden tarpeiden tulee olla lastensuojelun toiminnan, kuten palveluiden järjestämisen ja päätöksenteon, perustana. Lastensuojelun toimenpiteiden tulee olla riittävän tehokkaita, mutta niiden tulee kuitenkin perustua lievimmän riittävän puuttumisen periaatteeseen. Työntekijöiden tulee tiedostaa velvollisuutensa ja vastuunsa. (Lavikainen ym. 2014, 14–16.) Lastensuojeluasiakkuudessa avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia tuen muotoja (Lastensuojelulaki 417/2007).

3.1 Lastensuojelun avohuollon tuen muodot

Kun lastensuojelutarpeen selvityksen myötä todetaan lastensuojelun tuen tarve, avohuollon tukitoimia tulee lapselle ja perheelle järjestää heti. Avohuollon tukitoimilla on tarkoitus tukea lapsen kehitystä ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä, kuten vanhempia ja huoltajia, lapsen kasvatustehtävässä. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Vuonna 2014 lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli 90 269 lasta ja nuorta. Avohuollon asiakkaiden osuus oli 7,1 prosenttia 0–20-vuotiaista. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2016.)

Heti asiakkuuden alettua lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle laaditaan asiakassuunnitelma (Lastensuojelulaki 417/2007; Araneva 2016, 246). Siitä on vastuussa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelma toimii lastensuojelun työvälineenä tukien lapsen ja hänen perheensä tarvitseman tuen suunnittelussa ja arvioinnissa. Siten asiakassuunnitelma myös ilmentää tarkoituksen mukaisesti toteutettuna suunnitelmallisen ja tavoitteellisen sosiaalityön ajatusta. Tällöin keskeistä on, että se laaditaan yhdessä lapsen ja hänen perheensä kanssa, jolloin heidän näkemyksensä ja toiveensa otetaan huomioon. (Araneva 2016, 245–246.) Merkittävää on selvittää lapsen mielipide, jossa tulee kuitenkin huomioida lapsen ikä ja kehitystaso (Lastensuojelulaki 417/2007). Lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevan lapsen asiakassuunnitelmasta tulee käydä ilmi, millainen tuen ja palveluiden tarve lapsella ja hänen perheellään on ja mihin tuella pyritään vaikuttamaan. Suunnitelman tulee sisältää toimenpiteet ja aikarajoitukset tavoitteiden saavuttamiseksi. Myös suunnitelman seurannasta ja tarkistamisesta tulee olla mainintaa. (Araneva 2016, 251.) Asiakassuunnitelmaa tulee tarkistaa tarpeen mukaan, mutta vähintään kerran vuodessa (Lastensuojelulaki 417/2007).

Lapselle ja perheelle tarjottava tuki tulee olla laadultaan ja määrältään asiakassuunnitelman mukaista. Avohuollon tukitoimina voidaan tarjota esimerkiksi tehostettua perhetyötä, hoito- ja terapiapalveluja kuntoutumisen tukemiseksi sekä taloudellista ja muuta tukea liittyen muun muassa lapsen koulunkäyntiin, harrastuksiin, asunnon hankintaan ja läheisten ihmissuhteiden ylläpitämiseen. Näiden li-

säksi tuki voi olla muita sosiaalipalveluja, kuten kotipalvelua, tukihenkilö ja -perhehoimintaa, toimeentulotukea ja ehkäisevää toimeentulotukea sekä päivähoidoa. Myös sijoitus avohuollon tukitoimena on mahdollinen. Lapsi voidaan sijoittaa joko yksin tai hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa. Sijoitus avohuollon tukitoimena voi olla tilaisuus arvioida lapsen tuen tarve, kuntouttaa lasta tai järjestää väliaikainen hoitopaikka, jos lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaava henkilö ei siihen pysty esimerkiksi sairauden takia. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

3.2 Maahanmuuttajataustaiset lapset lastensuojelun asiakkaina

Valtioiden rajat ylittävä muutto edellyttää maahanmuuttajavanhemmilta erilaista vanhemmuutta johtuen sopeutumisprosessista, uuden ympäristön erilaisesta kulttuurista ja mahdollisesti myös erilaisesta lainsäädännöstä. Vanhempien tulee punnita kasvatustapaansa uudessa ympäristössä: toimiako lähtömaassa totutulla tavalla vai sulauttaako oma toiminta uuden ympäristön toimintatapoihin. Aina maahanmuuttajilla ei kuitenkaan ole kunnon käsitystä siitä, millainen toiminta uudessa maassa on hyväksyttävä, sillä heillä ei välttämättä ole kontakteja kantaväestön edustajiin. Vaikka uuden maan hyväksytyt käytännöt, esimerkiksi lapsen ruumiilliseen kurittamiseen liittyen, olisivat maahanmuuttajan tiedossa, ne eivät välttämättä kuitenkaan siirry kasvatustapoihin. (Säävälä 2011, 56–57.)

Amerikkalaisten ja ruotsalaisten tutkimusten mukaan lastensuojelun asiakkaina etnisiin vähemmistöihin kuuluvat lapset ovat ylliedustettuina. Siihen syynä voivat olla valtakulttuurista poikkeavat kasvatustavat tai vähemmistöön kuulumiseen liittyvät sosiaaliset ja taloudelliset riskit. (Anis 2006, 70.) Yhtä lailla maahanmuuttajataustaisilla vanhemmilla kuin lapsillakin voi esiintyä esimerkiksi jaksamattomuutta, psyykkisiä sairauksia tai päihdeongelmia, mitkä eivät erityisemmin eroa lastensuojelun muiden asiakkaiden elämänhaasteista (Anis 2008, 90; Tuusa 2004, 104). Maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla näiden haasteiden taustalla voi kuitenkin olla erilaisia syitä, jotka vaikeuttavat tilannetta. Esimerkiksi masennusta voi olla myötävaikuttamassa ystävyysuhteiden solmimisen vaikeus, huoli kotimaan sukulaisista tai kielitaidonpuutteen tuomat haasteet. (Anis 2008, 90.)

Maahanmuuttajaperheet voivat kokea lastensuojelun interventiot erityisinä uhkatilanteina, mihin syynä voi olla esimerkiksi vähäinen tietämys tai väärät käsitykset lastensuojelusta. Reagointi lastensuojelun toimiin ja kommunikaation sujuminen vaihtelevat perheiden kesken erilaisista taustoista riippuen. Kokemukseen vaikuttavat kulttuuriset, kielelliset ja uskonnolliset tekijät. Myös perheiden omien yhteisöjen asennoituminen lastensuojelun puuttumiseen perheen asioihin voi vaikuttaa kokemukseen lastensuojelun interventioista. Yhteisön tuomitseva asenne voi olla erityisen vaikea asia, koska omat etniset yhteisöt voivat olla maahanmuuttajille ainoita oikeita ja siten erityisen tärkeitä tukiverkostoja. (Anis 2008, 49.)

Työskentelyssä lapsen tilanteen selvittämisen haasteina voivat olla kommunikatiovaikeudet ja kulttuurierojen tulkintavaikeudet. Tulkki voi toimia apuna, kun yhteistä kieltä ei ole. Se mahdollistaa vuorovaikutuksen ja tiedonkulun työntekijän ja asiakkaan välillä sekä asiakkaan tasavertaisuuden keskustelun toisena osapuolena. (Anis 2008, 49.) Tulkin käyttö tulee mahdollistaa, jos asiakkaan tilanne sitä vaatii. Joskus voi olla myös tarpeen ottaa tapaamisiin mukaan asiakkaan maahanmuuttajayhteisöstä eräänlainen kulttuuritulkki, joka voi auttaa selvennyttä vaativissa epäselvissä tilanteissa. Henkilön tulee olla sekä asiakkaalle että työntekijälle tuttu. (Korhonen & Puukari 2013a, 99.)

Kasvatukseen, perheiden arkeen ja perheenjäsenten väliseen vuorovaikutukseen liittyvät asiat ovat erilaisia eri kulttuureissa. Työntekijöiden tulee arvioida, mihin vanhemmuuden ongelmallisuus perustuu. (Berg 2012, 21.) Jotkut perheen sisäiset käytännöt saatetaan liittää kulttuuriin kuuluviksi, joten lasten tilanteisiin ei välttämättä osata puuttua, mikä puolestaan voi hidastaa lastensuojelun tuen saamista (Anis 2008, 49–50). On myös tyypillistä, että asiakkailta toivottuja asioita, kuten lastenkasvatustapoja, perustellaan työntekijöiden puolelta suomalaisen kulttuurin kautta. Kuitenkin yhtäläillä asiakkaat voivat vedota omaan kulttuuriinsa vastatessaan elämäänsä koskevista asioista. Omien toimintatapojen kyseenalaistaminen voi olla vaikeaa. Kun kummatkin osapuolista perustelevat asioita omalla kulttuurillaan, yhteiseen tulkintaan, esimerkiksi siitä, mikä on lapsen edun mukaista, voi olla hankala päästä. Asiakasprosessin aikana tulisi käydä avointa keskustelua sekä kulttuurista että lapsen tilanteesta. (Anis 2008, 94.)

Maahanmuuttajien ja etnisten vähemmistöjen kohtaaminen länsimaisessa lastensuojelututkimuksessa ja -käytännössä on saanut osakseen kritiikkiä, koska heitä tarkastellaan valtaväestön normistojen kautta. Tällöin perheet näyttäytyvät helposti ongelmallisina eikä heidän voimavarojaan välttämättä nähdä. Lastensuojelutyön perustana on länsimainen lapsuuskäsitys ja kasvatustavat sekä kehitys- ja kiintymysteoriat, jotka jättävät syrjään yhteisöllisten kulttuurien näkemykset ja toimintatavat. (Anis 2006, 70.) Tällöin maahanmuuttajaperheiden erityisyys lastensuojelun asiakkaina voi liittyä lapsen aseman ja oikeuksien sekä lapsuuden ja perheen merkityksen kokemiseen eri tavalla kuin ympäröivä yhteiskunta (Anis 2008, 34).

4 Sosiaalialan työntekijän valmiudet kulttuurillisessa kohtamisessa

4.1 Monikulttuuriosaaminen

Monikulttuuriosaaminen on tiivistetysti pyrkimystä ja kykyä tulla toimeen vieraan kulttuurin edustajan kanssa. Ei ole olemassa mitään tiettyjä keinoja tai menetelmiä, joilla päästä tähän päämäärään, vaan monikulttuuriosaaminen on ennemmin kokonaisvaltainen kasvuprosessi. (Wallin 2013, 75.) Monikulttuuriosaaminen pohjautuu yksilöllisiin ominaisuuksiin, mutta myös ympäristön ilmapiirillä on vaikutusta. Myönteisiä ominaisuuksia osaamisen kannalta on esimerkiksi joustavuus, positiivisuus, kärsivällisyys, avoimuus, uteliaisuus ja empaattisuus. (Wallin 2013, 75–76.) Kulttuuriosaamisessa on hyvä huomioida neljä eri osa-aluetta: 1. tieto ja kulttuurinen orientaatio, 2. taito, sosiaaliset taidot ja kommunikaatio, 3. tunne ja mentaaliset prosessit, 4. toiminta osallisuus, kohtaaminen ja kulttuurinen tasapaino. Käytännössä eri osa-alueet ovat limittyneet keskenään. (Wallin 2013, 77.)

Vieraasta kulttuurista tulevan ihmisen kanssa toimiessa omaa toimintaa voi pohdita eri ulottuvuuksien kautta: mikä on yksilöllistä, mikä universaalia ja mikä kulttuurista opittua. Vieraassa kulttuurissa tai vieraasta kulttuurista tulevan ihmisen

kanssa työskentely ei vaadi käyttäytymissääntöjen osaamista tai ymmärtämistä. Kulttuurillisten erojen tunnistaminen on kuitenkin hyödyllistä, mutta niihin ei siltikään ole syytä takertua. Monikulttuurisessa ympäristössä työskentelevän on olennaista kiinnittää huomiota oman kulttuuriin tietoisuuteen ja arvostukseen, koska se on lähtökohta kulttuuriseen orientaatioon. (Wallin 2013, 79–80.) Kulttuuristen toimintatapojen erojen ymmärtäminen on tärkeää. Vieraan kulttuurin tapoja ei tarvitse omaksua itselleen, mutta sanattomaan viestintään on syytä kiinnittää huomiota, jotta välttyttäisiin väärinkäsityksiltä. (Wallin 2013, 41.)

Monikulttuuriosaamiseen, kuten muuhunkin vuorovaikutukseen, kuuluu arvostava ja huomioiva käytös, selkeä ilmaisu, kuuntelu, yleiset sosiaaliset taidot, neuvottelu- ja ongelmanratkaisutaidot sekä vastuullisuus. Oleellista on myös löytää yhteinen kieli ja tapa viestiä. Näiden taitojen lisäksi tulee osata aistia tilannetta sen vaatimalla tavalla ja reagoida sen mukaan, mitä voidaan kutsua kulttuurisensitiivisyydeksi tai kulttuuriälyksi. Reflektointi on yksi monikulttuuriosaamisen olennainen osa, koska vieraiden kulttuurien kohtaaminen aiheuttaa reaktioita tunnetasolla. Tunteita herää sekä valtaväestön edustajalle että vähemmistön edustajalle ja ne voivat olla positiivisia, negatiivisia sekä hyvin kaoottisia. (Wallin 2013, 80–83.) Monesti kielteiset tunteet, joita herää, johtuvat kulttuuriorientaatiosta, eivätkä yksittäisistä henkilöistä. Tämän taustalla on etnosentrisyys eli oman kulttuurin pitäminen lähtökohtana muille kulttuureille. Se voi olla vaikeasti hyväksyttävä ominaisuus itsessään. (Wallin 2013, 48–49, 83.)

Monikulttuurisessa asiakastyössä työntekijältä vaaditaan kykyä erottaa asiakkaan yksilölliset tekijät kulttuurillisista ja yhteiskunnallisista tekijöistä sekä tunnistaa asiakkaan oman kulttuurin tuomia voimavaroja (Anis 2006, 71). Työntekijän tulee osata huomioida asiakkaan kulttuurista taustaa erilaisilla keinoilla ja toimia kulttuurisensitiivisesti. Työntekijän tulisi myös oppia tunnistamaan ja ymmärtämään omaa kulttuuritaustaansa ja sen kytköstä omaan ajatteluun ja toimintaan. (Puukari & Korhonen 2013b, 16.) Sosiaalityössä omasta kulttuuritaustasta tulisi ymmärtää siihen liittyviä arvoja, normeja, ajatusmalleja ja sääntöjä. Oma kulttuuri-identiteetti voi olla vaikea tunnistaa ennen kuin siirtyy vieraan kulttuurin vaikutusalueelle. (Katisko 2016, 182.)

4.2 Kulttuurikompetenssi ja kulttuurienvälinen kompetenssi

Kansainvälisyyteen ja globalisaatioon liitetään tiettyjä ammattitaitovaatimuksia, jotka liittyvät muun muassa kielitaitoon, kulttuuriosaamiseen, suvaitsevaisuuteen, eettisyyteen, sopeutumistaitoon ja dialogiseen osaamiseen. Kompetenssi voidaan nähdä onnistuneesta vuorovaikutuksesta kasvavana taitona, joka vahvistuu sosiaalisissa ja yksilön sisäisissä prosesseissa. Kompetenssien vahvistaminen onnistuu myös koulutuksen ja työnohjauksen keinoin. Kulttuurikompetenssi ja kulttuurienvälinen kompetenssi tulee erottaa käsitteinä merkityksiltään. Kulttuurikompetenssin käsitteellä viitataan tilanteeseen, jossa yksilö tuntee yhden kulttuurin niin, että kykenee toimimaan täysin kulttuuripiirin odotusten mukaisesti. Puolestaan kulttuurienvälisessä kompetenssissa keskeistä on yksilön kyky sulautua erilaisiin kulttuuriin tilanteisiin parhaalla mahdollisella tavalla. Tällöin yksilö kykenee muuntamaan toimintansa sopivaksi kulttuurien väliseen vuorovaikutukseen. (Katisko 2016, 180–181.)

Työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde on merkittävä osa asiakaslähtöistä sosiaalityötä. Kulttuurienvälisen kompetenssin ydin on kyky toimia vieraan kulttuurin vaikutuspiirissä elävien ihmisten kanssa niin, että kunnioituksen ja luottamuksen saavuttaminen onnistuu. Keskeistä on turvallinen, avoin, arvostava ja suvaitseva toimintaympäristö. Kulttuuriseen vuorovaikutukseen kytkeytyy myös kielitaito. Tutkijoilla on kuitenkin hyvin erilaiset näkemykset siitä, miten suuri rooli kielellä on. Jotkut kokevat, että kulttuurienvälinen kompetenssi rakentuu hyvän kielitaidon päälle. Toisten mielestä taas sillä on suuri merkitys, mutta sen ei kuitenkaan nähdä takaavan kulttuurienvälistä kompetenssia. Kielitaidon sijaan erityisesti molemminpuolinen kunnioitus osapuolten välillä edistää luottamuksen syntymistä. (Katisko 2016, 182, 185.)

Muutos kulttuurikompetenssista kulttuurienväliseksi kompetenssiksi voidaan nähdä prosessina, jossa päämääränä on yksilön saavuttama kyky sopeuttaa oma käyttäytymisensä tilanteen mukaan. Tämän kyvyn ajatellaan kehittyvän asteittain nelitasoisena prosessina. Alussa yksilöllä ei ole kykyä tunnistaa kulttuurisidonnaisuutta omassa tai toisten toiminnassa, mikä voi ilmetä tahattomina loukkauk-

sina tai väärinymmärryksinä. Toisella tasolla kompetenssia ei vielä ole ja väärintulkintoja tapahtuu edelleen, mutta kuitenkin samalla yksilö tiedostaa ymmärryksensä rajallisuuden. Prosessin kolmannella tasolla yksilö tiedostaa kompetensinsa ja kykenee tietoisesti säätelemään käyttäytymistään ollessaan tekemisissä toisen kulttuurin edustajan kanssa. Neljännessä ja viimeisessä vaiheessa yksilön ei tarvitse enää tietoisesti säädellä toimintaansa: kulttuurisesti sopiva toimintatapa on sulautunut yksilön omaan käyttäytymismalliin. Kulttuurienvälisen kompetenssin kehittämisen prosessi jatkuu läpi elämän. Jotta kehittäminen ja kehittyminen mahdollistuisivat, työntekijällä tulisi olla työhön kriittinen ja refleктоiva suhde. (Katisko 2016, 184–188.)

5 Asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen

5.1 Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen ja suhteen taustatekijät

Ammatillinen auttaminen tapahtuu tilanteessa, jossa ammattitaitoinen työntekijä ja apua tarvitseva asiakas kohtaavat (Mäkisalo-Ropponen 2011, 37). Se, kuinka asiakas tulee kohdatuksi, on merkityksellinen asia, sillä kokemus kohtaamisesta on kytköksissä työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Sosiaalityössä suhteen laadun merkitys korostuu, sillä siinä ovat käsittelyssä asiakkaan henkilökohtaiset asiat ja elämäntilanne, johon pyritään saamaan muutosta. Sillä, millainen suhde työntekijän ja asiakkaan välillä on, on suuri merkitys työlle asetettuihin tuloksiin pääsemisen kannalta. (Jokinen 2016, 138, 143.) Tietyt tekijät, kuten lainsäädäntö ja asenteet, luovat ennakolta eräänlaisia puitteita ja odotuksia kohtaamiselle (Mäkisalo-Ropponen 2011, 37). Kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä voidaan tarkastella yhteiskunnallisesta, institutionaalisesta, ammatillisesta ja vuorovaikutuksellisesta näkökulmasta (Jokinen 2016, 138).

Kohtaamista määrittelevät tietyt yhteiskunnalliset tekijät, kuten lainsäädäntö, asettaen sille velvoitteita ja odotuksia. Lainsäädäntö on yhteiskunnan keino ohjata muun muassa sitä, kuinka asiakas tulee palveluissa kohdata. (Jokinen 2016, 139–140.) Esimerkiksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

(812/2000) käsittelee asiakkaan kohtaamista. Sen mukaan asiakkaalla on oikeus saada syrjimätöntä kohtelua, jossa hänen ihmisarvoaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan sekä toivomukset, näkemykset ja kulttuurilliset piirteet huomioidaan.

Suhteen institutionaalisuuteen liittyvät roolit, jotka työntekijällä ja asiakkaalla ovat jo ensikohtaamisessa. Rooleihin sisältyy sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Asiakkaan esimerkiksi tulee saada tiettyjä palveluita ja hyvää kohtelua riippumatta asioitaan käsittelevästä työntekijästä, mutta hänen tulee olla samalla tilanteestaan rehellinen. Oikeuksien toteutumisen turvaamiseksi organisaation edustajina työntekijöiden toimintaa ohjailevat instituutioissa säännöt ja toimintaohjeet. Roolien lisäksi instituutionaalisuuteen liittyy kohtaamisen valta-asetelma. Lähtökohdaisesti työntekijällä on instituution edustajana asiakkaaseen nähden käytettävissä erilaista valtaa. Valta esimerkiksi oikeuttaa häntä tekemään lainsäädäntöön vedoten asiakkaan elämäntilanteesta johtuen hyvinkin ratkaisevia interventioita ja määrittelemään asiakasta asemastaan käsin. Toisaalta työntekijä voi käyttämällänsä vallalla saada myös asiakkaan muutosmotivaation heräämään ja siten saada aikaa myönteistä muutosta asiakkaan tilanteeseen. Kohtaamiseen ja valta-asemaan vaikuttaa myös se, missä palvelussa asiakas ja työntekijä kohtaavat ja onko asiakas hakeutunut palveluun itsenäisesti vai liittyykö siihen pakon piirteitä. Instituutionaaliset lähtökohdat luovat kohtaamiseen epäsymmetrisyyttä, joka ilmenee esimerkiksi osallisuudessa sekä suhteessa instituutioon ja tietoon liittyvissä asioissa. Osallisuudessa vuorovaikutuksen epäsymmetrisyys näkyy muun muassa siten, että työntekijällä on valta ohjailta kysymyksiä ja aihevalinnoin keskustelua. Tietoon liittyvissä asioissa, kuten tiedon määrässä ja suhteessa instituutioon, työntekijä on paremmassa asemassa, sillä hänellä on asiakasta enemmän tietoa esimerkiksi yleisistä toimintaperiaatteista ja käytännöistä. (Jokinen 2016, 140–142.)

Asiakkaan ja työntekijän välillä on ammatillinen auttamissuhde: asiakkaan elämäntilanne vaatii apua ja työntekijällä on ammatillista osaamista auttaa häntä. Ammatillisen auttamissuhteen keskiössä on muutostyö, jonka tavoitteena on saada asiakkaan elämäntilanne paremmaksi osallistamalla asiakasta, vahvistamalla hänen toimijuuttaan ja voimaannuttamalla häntä. Siinä merkittävää on pyr-

kiä suhteessa muun muassa vastavuoroisuuteen, kunnioitukseen, luottamukseen ja empatiaan. Jaettu asiantuntijuus ja sitä mahdollistava dialogisuus, osallisuus ja kumppanuus vastaavat suhteen vastavuoroisuuden vaateeseen. Kun jaetussa asiantuntijuudessa molempien osapuolen ääni tulee kuuluviin ja asioita käsitellään yhdessä, syntyy vuorovaikutuksessa uutta tietoa. (Jokinen 2016, 142–143.) Luottamuksen puute asiakassuhteessa voi estää dialogisen vuorovaikutuksen ja työntekijän näkemykset voivat tällöin näyttäytyä asiakkaalle uhkaavina (Mönkkönen 2007, 89).

Dialogisuutta, osallisuutta ja kumppanuutta voidaan kuitenkin pitää vain tavoitteina itsestänselvyyden sijaa. Aina asiakkaat eivät ole palveluille ja niiden tarjoamalle tuelle myötämielisiä, mikä nostaa esiin sosiaalityölle tyypillisen tuen ja kontrollin piirteet. Asiakkaan kielteisyyteen voi vaikuttaa vaikea elämäntilanne ja aikaisemmat huonot kokemukset instituutioista ja kohtaamisista ammattilaisten kanssa. Siksi tärkeää on, että työntekijä kohtaa asiakkaan osana hänen sen hetkistä elämäntilannetta ja aikaisempia kokemuksia eikä asiakkuuteen johtaneen ongelman kautta. (Jokinen 2016, 142–143.)

5.2 Ennakkoluulot

Ihmiselle on ominaista etnosentrisyys, mikä on ollut aikoinaan oman yhteisön turvaamisen keino (Wallin 2013, 48–49). Etnosentrisyyteen liittyvät toimintatavat ovat ihmiselle refleksinomaisia, mikä tekee niistä pois pääsemisen haasteelliseksi. Osittain luokittelu ja ennakkoluulot ovat hyödyllisiä, koska ne auttavat ajattelemissa ja pitävät yllä järjestystä. Tästä samasta sisäänrakennetusta tarpeesta suojella omaa yhteisöä ja pitää omaa kulttuuria lähtökohtana tulee pohja rasisille. Tätä selittää myös ihmisen luontainen tarve kiinnittyä enemmän pieneen ryhmään kuin suureen, mikä tuo samalla turvaa ja itsenäisyyttä. Näin ollen suvaitsevaisuus on enemmän sosiaalisen kehityksen tulos kuin osa perusolemusta, koska ihmisellä on aina ollut kaipuu yhtenäiseen kulttuuriin. (Wallin 2013, 49.)

Koska luokittelu ja yleistäminen sekä stereotyyppit helpottavat asioiden jäsentämistä, jokaisella ihmisellä on ennakkoluuloja, joista eroon pääseminen vaatii ensin niiden tunnistamista. Kun ennakkoluulon tunnistaa, tulisi pysähtyä miettimään, mitä se tarkalleen ottaen pitää sisällään ja mitkä asiat ovat vaikuttaneet mahdollisesti sen muodostumiseen (Petmo-hanke 2007, 18–20). Ennakoasenteet ja asiakkaalle ennalta annettavat oletukset ja roolit, kuinka hän käyttäytyy viranomaisten kanssa, vaikuttavat kulttuurien väliseen vuorovaikutukseen ja siten kohtaamiseen (Hammar-Suutari 2009, 219, 221). Ennakoasenteet voivat ohjata kohtaamista niin, että dialogisuudelle ei ole tilaa, mikä johtaa helposti väärinkäsityksiin (Nieminen 2015, 74–75). Viranomaisen hyvät ammatilliset taidot edesauttavat sitä, ettei asenteista ja tunteista tule haittaa työskentelylle kiinnittäessä niihin tietoisesti huomiota (Hammar-Suutari 2009, 219). Tärkeää on, että työntekijä pysähtyy miettimään, mistä asiakkaaseen liittyvät tunteet johtuvat. Tunteiden taustalla voi olla esimerkiksi jokin käsittelemätön asia tai työntekijän suhtautuminen itseensä. Työntekijän tulee käsitellä tunteitaan ja kokemuksiaan, jotta hän kykenee kohtaamaan asiakkaan aidosti. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 61.)

Maahanmuuttaja-asiakas voi joko asettua hänelle ennalta asetettuun rooliin tai pyrkiä haastamaan sen. Kuitenkin usein työntekijä-asiakas -valta-aseman vuoksi asiakkaalla ei välttämättä ole siihen voimavaroja. Työntekijä voi pyrkiä pois myös näistä ennakoista asetetuista käyttäytymisoletuksista, mutta se vaatii häneltä vahvaa ammattitaitoa ja tilannetajua. Ennakkoluuloja ja stereotyyppisiä ajattelutapoja parhaiten muuttavina tekijöinä viranomaisten työskentelyssä, viranomaiset itse näkevät kokemuksen ja tilanteiden toistuvuuden. (Hammar-Suutari 2009, 221.) Työntekijän tulisi kohdata asiakas yksilönä ja unohtaa tietyt ennakkoluulot, mitä eri kulttuurien edustajiin helposti liitetään (Puukari & Korhonen 2013b, 25). Asiakkaalla ja työntekijällä voi myös olla aiempien kokemusten perusteella vuorovaikutusta haittaava asenne. Tällainen tilanne on esimerkiksi jos ollaan valmiiksi syyttävällä tai puolustautuvalla asenteella liikenteessä. (Nieminen 2015, 74–75.)

5.3 Kohtaamistilanne

Vaikka kohtaamisen taustatekijät synnyttävät tiettyjä odotuksia ja rajoja työntekijän ja asiakkaan kohtaamiselle, lopulta kuitenkin suhteen kannalta merkittävimmäksi tekijäksi osoittautuu kohtaamisessa tapahtuva vuorovaikutus. Paljon on kohtaamisen osapuolista kiinni, miten se etenee. Jokaiseen kohtaamiseen liittyy tilannekohtaisia tekijöitä, ja osapuolet osaltaan voivat sekä edistää hyvän suhteen syntymistä että estää sitä. Vuorovaikutus rakentaa samalla suhteen ja asiakkaan tulevaisuutta. (Jokinen 2016, 144–145.)

Vuorovaikutus on niin sanallista kuin sanatontakin viestintää (Jokinen 2016, 144). Ammattilaiselle puhe on kielellisenä työvälineenä tärkeä (Raitakari 2006, 9, 21). Sanaton viestintä on kytköksissä muun muassa eleisiin, ilmeisiin, äänenpainoihin ja hiljaisuuteen. Sanattoman viestinnän osuus kaikesta viestinnästä on 75–90 prosentin luokkaa, mikä käytännössä voi näkyä esimerkiksi siinä, että sanallisen ja sanattoman viestinnän ollessa ristiriidassa keskenään, sanaton viestintä kumoaa sanojen merkityksen. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 178.) Hyvin pienet merkit vaikuttavat siihen, miten osapuolet tulkitsevat toisiaan ja suhteen tilaa. Työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa olennaista on, miten he tunnistavat toistensa merkkejä ja reagoivat niihin. Esimerkiksi tunnistaako työntekijä asiakkaan aloitteet sille, milloin hän olisi valmis kertomaan kokemuksistaan. Kuulluksi tuleminen on siis hyvin tärkeää. Jotta asiakas kokisi tulleensa kuulluksi, työntekijän tulee kuunnella häntä aktiivisesti osoittaakseen kiinnostuksensa ja kannustaakseen jatkamaan. (Jokinen 2016, 144–145.) Asiakastyössä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa voidaan tukea asiakkaan subjektiutta eli käsitystä itsestään kykenevänä päätöksen tekoon ja valintoihin sekä omaan elämään vaikuttamiseen oman toiminnan kautta. Subjektiuden tukemista voidaan katsoa toiminnan kautta, jolloin keskeistä on toiminnan palkitsevuus itsessään ja onnistumisen kokemukset. Toimintaan liitetään usein käsitteet osallisuus ja voimaantuminen. (Mönkkönen 2007, 142–145.) Asiakkaan omien ajatusten ja tavoitteiden esille tuominen mahdollistuu työntekijän ja asiakkaan välisessä luottamuksellisessa ja avoimessa suhteessa. Asiakassuhteessa voi olla vaiheita, jolloin työskentely on asiakaskeskeistä. Asiakassuhde kuitenkin vaatii myös vaiheita, joissa työntekijä ottaa selkeästi vastuun tilanteen eteenpäin viemisestä. (Mönkkönen 2007, 84.)

Ammatillisuuteen kohtaamistilanteessa liittyy sekä hyviä että huonoja puolia. Se luo työntekijälle varmuutta ja luottamusta omaan toimintaan työtehtävissä. Toisaalta sen luoman roolin taakse on helppo piiloutua, jolloin asiakas ei aidosti kohtaakaan ihmistä, vaan vain ammatillisuuden verhon. Kohtaamiseen liittyy siis ihmissyys: työntekijän tulee olla ihminen ihmiselle. (Mattila 2007, 11–14.) Kummankin osapuolen, työntekijän ja asiakkaan, tasavertaisuutta tulee kunnioittaa, sillä kumpikin tuo kohtaamiseen tilanteen kannalta tärkeää tietoa. Asiakkaalla on tietoa elämästään ja työntekijällä on ammatillista tietoa. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 168.) Kohtaaminen ei toteudu, jos sen osapuolet eivät kykene jakamaan omaa toiselle tai ottamaan vastaan toisen jakamaa. Jotta asiakas haluaisi ja kykenisi jakamaan kokemuksiaan, tulee työntekijän olla kohtaamisessa läsnä ja ilmapiirin luottamuksellinen ja välittävä. Kohtaamisessa toisen elämää ja valintoja tulee kunnioittaa, mikä edellyttää erilaisiin toimintatapoihin liittyvää sallivuutta: ei ole yhtä ainoa tapaa toimia oikein. Jokainen kohtaamistilanne tulee kohdata omaan ja ilman suorittamiseen liittyviä ennalta opeteltuja toimintamalleja, sillä eri tilanteet vaativat erilaista toimintaa. (Mattila 2007, 11–14.)

Työntekijällä on asiakasta suurempi vastuu vuorovaikutustilanteen muodostamisessa. Tämä korostuu, jos asiakkaalla on heikko kielitaito tai puutteita tiedoissa työntekijän asemaan liittyen. (Nieminen 2015, 77–78.) Työntekijän näkökulmasta haaste kulttuurien välisessä kohtaamisessa on tarve muuttaa totuttuja toimintatapoja, jotta pystytään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Kohtaamiseen haasteen tuovat kielelliset tekijät ja sitä kautta ymmärrykseen liittyvät ongelmat. Tällöin työntekijä helposti kiinnittyy annettuihin ohjeisiin ja riskinä on, että asiakkaan yksilölliset tarpeet jäävät huomioimatta. (Hammar-Suutari 2009, 221.) Asiakkaan heikko kielitaito voi muodostua esteeksi olennaisen tiedon välittämiseksi puhelimissa, koska se on haastavampaa kuin kasvokkain tapahtuva kommunikointi. Kun asiakkaan äidinkielenä ei ole suomi on ensiarvoisen tärkeää, että vuorovaikutus on selkeää ja ymmärtäminen varmistetaan. (Nieminen 2015, 73–74.) Asiakassuhteessa on pyrittävä riittävään yhteisymmärrykseen. Jokainen osapuoli katsoo asioita kokemustensa, henkilöhistorian ja tilanteen luoman edellytysten kautta. Tällöin täydellisen yhteisymmärryksen saavuttaminen ei välttämättä ole edes mahdollista. (Mönkkönen 2007, 94.)

Työntekijän tulee asennoitua ristiriitatilanteisiin niin, että ne ovat väärinkäsityksistä syntyneitä. Avoimella asenteella ja yhteistyöllä asiakkaan kanssa tilanteita voidaan selvittää. Velvollisuuksien ja vastuiden selvittäminen niin asiakkaan kuin työntekijän osalta on paikallaan, koska eri kulttuureissa käsitys viranomaisista voi poiketa paljon. Asiakkaan lähtökulttuurissa ei välttämättä ole voinut viranomaisien auktoriteettiaseman vuoksi kyseenalaistaa työntekijän päätöksiä tai mielipiteitä. Erilaiset kokemukset viranomaisista, heikko kielitaito tai tiedon puute voivat estää asiakasta tuomasta esille tarpeitaan ja pitämästä kiinni oikeuksistaan. (Nieminen 2015, 77–78.)

6 Asiakkaan osallisuus

Osallisuuden käsitteellä ei ole yhtä ainoaa merkitystä (Nivala & Ryyänen 2013, 9). Karkeasti ajateltuna siihen liittyy yksilön osan ottaminen johonkin toimintaan. Osallisuuden vastakohtaan osattomuuteen liittyy yksilön kokemus huomiotta jätetyksi tulemisesta, jolloin yksilö on voinut myös jäädä sivuun yhteiskunnan toiminnasta. Tällöin häneltä puuttuu taloudellista, kulttuurista tai sosiaalista pääomaa. (Pajulammi 2014, 141.) Osallisuuden käsite sekoitetaan usein osallistumisen käsitteeseen, mutta ne eivät suoranaisesti ole rinnakkaiskäsitteitä. Kuitenkin osallisuuden voidaan nähdä olevan eräänlaista osallistumista, mikä edellyttää tiettyjä hyvin rajattuna kriteerejä. Osallistaminen ja osallistuminen edellyttävät erilaisia tukemisen keinoja. Huomioitavaa on, että osallisuus ei toteudu aina pelkästään osallistumisen myötä. (Nivala & Ryyänen 2013, 20, 30.)

Ympäristöllä on yksilön osallisuuden kannalta keskeinen rooli, sillä yksilöllä tulee olla mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Osallisuuden kokemukseen liittyy keskeisesti se, että yksilö tulee nähdyksi, kuulluksi ja ymmärretyksi (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015b.) Tärkeää on, että yksilö saa kantaa vastuuta ja käyttää valtaa. Oman kantansa ja tietonsa jakamiseksi yksilön tulee saada tilanteen vaatimaa tietoa. Hänen tulee myös ymmärtää saamaansa tietoa. (Nivala & Ryyänen 2013, 20–21.) Olennainen tieto liittyy esimerkiksi suunnitelmiin ja päätöksiin sekä niiden perusteluihin (Nivala & Ryyänen 2013, 13). Osallistumismahdollisuuden

lisäksi yksilön tulee haluta vaikuttaa asioihin (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b). Osallisuuteen liittyvä vapaaehtoisuus, jolloin sen taustalla voivat vaikuttaa ideologiset, kulttuurilliset, taloudelliset tai sosiaaliset motiivit. Yksilön tarve osallisuuteen voi kuitenkin lähteä hänen ulkopuoleltaan: osallisuus voi alkaa osallistamisesta. Aidon osallisuuden kokemuksen kannalta merkittävää on kuitenkin yksilön omaehtoisuus toimintaan. (Valkama 2012, 57.) Henkilökohtainen tunne osallisuudesta on merkittävä, koska osallisuus pohjautuu kokemuksellisuuteen. Ei kuitenkaan riitä, että yksilö kokee hetkellisesti osallisuutta. Halutessaan yksilön tulee voida olla vaikuttamassa toimintaan alun suunnittelusta lopun arviointiin asti. Keskiössä on vuorovaikutus eri osapuolten välillä. Osallisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää, että yksilöllä on subjektin rooli. (Nivala & Ryyänen 2013, 23.) Yksilön osallisuuden aste on tyypillisesti eri yhteyksissä erilainen (Nivala & Ryyänen 2013, 27).

Yhteiskunnallisilla tekijöillä, kuten tietyillä rakenteilla ja lainsäädännöllä, on merkitystä osallisuuden toteutumisen kannalta, sillä ne luovat ehtoja osallisuudelle (Nivala & Ryyänen 2013, 31). Työntekijä voi edistää asiakkaan osallisuutta kuulemalla asiakasta ja turvaamalla molemminpuolisen kulttuurillisen ja kielellisen ymmärryksen. Sitä voi myös edistää työntekijän kulttuurillinen tuntemus ja eri kulttuurien arvostus. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b.) On yksilöllistä, millainen tuki on tarpeen osallisuuden toteutumisen kannalta (Nivala & Ryyänen 2013, 31). Osallisuuden kokemus tuottaa hyvinvointia (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b). Sen voidaan nähdä liittyvän sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseen, mikä voi käytännössä tarkoittaa esimerkiksi opiskelupaikan löytämistä peruskoulun päättävälle nuorelle tai lastensuojelussa lapsen oikeutta mielipiteensä ilmaisuun (Nivala & Ryyänen 2013, 19).

6.1 Lapsen osallisuus ja sen toteutumiseen vaikuttavat tekijät

Tarkastellessa lapsen osallisuutta tulee huomioida myös siihen liittyvä juridinen puoli eli lapsen oikeus osallisuuteen, joka viimeistään valtion tulisi turvata. Siihen vaikuttavat Yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien yleissopimus ja pe-

rustuslain kohta, joka oikeuttaa lapsen vaikutusmahdollisuuden itseään koskevissa asioissa. Käytännössä tämä tarkoittaa lapsen näkökannan kuulemista ja huomioimista päätöksenteossa erilaisissa tilanteissa esimerkiksi lapsen kotona, koulussa, harrastuksissa, lastensuojelussa ja liikuntapalveluissa. (Pajulammi 2014, 142.) Ihmisen tulisi kasvaa osallisuuteen lähiympäristön tuen avulla (Nivala & Ryyänen 2013, 28).

Lasten osallisuuden toteutumista voidaan kuvata kahdeksan portaisen mallin avulla, missä osallisuus toteutuu vähiten ensimmäisellä portaalla ja eniten viimeisellä portaalla. Kun lasten osallisuus toteutuu täysin, aloite toimintaan lähtee lapsilta ja päätöksentekoon osallistuvat yhtäläillä aikuiset kuin lapsetkin. Vastaavasti heikoimmassa osallisuuden tilanteessa lapsia manipuloidaan, mikä ei käytännössä ole edes varsinaisesti osallisuutta. Osallisuus ei toteudu silloinkaan, kun lasten näkemyksiä selvitetään ilman aikomustakaan huomioida ja hyödyntää niitä päätöksenteossa. (Pajulammi 2014, 236.)

Osallisuuden muotoja ovat mahdollisuus tiedonsaantiin, itsensä ilmaisuun ja siihen tarvittavaan tukeen sekä mahdollisuus vaikuttaa tehtyihin päätöksiin ja tehdä itsenäisiä päätöksiä. Myös kieltäytyminen voidaan nähdä osallisuuden muotona, kun lapselle mahdollistetaan valinta siitä, haluaako hän edes osallistua. Lapsella tulee siis olla mahdollisuus määrittellä osallisuutensa aste eli se, mihin asioihin ja missä määrin hän haluaa osallistua. Riippuu lapsesta, miten helppoa omien kokemusten ja näkemysten ilmaiseminen on: jotkut tarvitsevat siihen toisia enemmän tukea ja kannustusta. Lapsille voi olla haastavaa puhua asioistaan esimerkiksi palavereissa, joihin osallistuu monia tahoja. (Anis 2008, 34, 96.) Osallisuuden eri muotojen toteutuessa yksilön kokemus osallisuudesta voi vaihdella. Osallisuuden kokemuksesta voidaan vahvistaa osoittamalla lapselle tämän mukanaolon merkityksellisyyttä. (Timonen-Kallio 2010, 9, 12.)

Sosiaalialan työntekijöiden tulee tietää, miten lapsia voidaan tukea omien tarpeidensa ja näkemystensä tunnistamisessa ja ilmaisussa. Osallisuuden toteutumisen ja näkemysten ilmaisemisen tukena voidaan hyödyntää erilaisia menetelmiä. Niiden avulla voidaan edistää lapsen osallisuutta ja sitä kautta saada lapsen

kokemusmaailma aikuisille näkyväksi. Menetelmiä voidaan soveltaa eri tilanteiden mukaan ja niitä voidaan käyttää työskentelyssä lapsen ja nuoren lisäksi myös heidän perheidensä kanssa. (Liukkonen 2010, 114, 119–120.) Osallisuuden tukeminen lapsen omaan elämään liittyvissä asioissa tukee samalla identiteetin muotoutumista. Identiteettityössä korostuu asiakkaan ja työntekijän tasavertainen toimijuus: asiakas on elämänsä asiantuntija ja työntekijän rooli on tukea häntä tarkastelemaan elämänsä ja itseään. Pikkuhiljaa lapselle alkaa muotoutua käsitys siitä, kuka hän on tai mitä hän tarvitsee voidakseen olla oma itsensä. Työntekijä voi vahvistaa lapsen osallisuutta omassa elämässään tukemalla häntä elämänsä tarkastelussa. (Timonen-Kallio 2010, 7, 11.)

Sosiaalityössä asiakkaan osallisuutta pidetään keskiössä, mutta kuitenkin usein asiakas on ennemminkin vain työn kohde. Tällöin asiakkaan täysivaltainen toimijuus ja asiantuntijuus omaa elämää koskevissa asioissa jäävät usein toisarvoisiksi asioiksi. Lapsen toteutuvaan osallisuuteen vaikuttavat aikuisten mahdollistamat tilaisuudet kertoa omista kokemuksista ja heidän suhtautuminen lapsen kertomiin asioihin. Osallisuuteen vaikuttaa siis se, miten ja kuinka paljon aikuiset käyttävät valtaa. (Anis 2008, 34, 92, 95.) Tyypillisesti aikuisista lähtöisin olevat tekijät, kuten kiire, puutteet vuorovaikutustaidoissa ja ennakkokäsitykset siitä, että aikuisella on todenmukaisin tieto, estävät lapsen osallisuuden toteutumista. Osallistamista voidaan karttaa myös sen takia, että lapsuuden voidaan nähdä lyhenevän osallisuuden myötä liian aikaisen vastuun takia. (Pajulammi 2014, 151.)

6.2 Lapsen osallisuus lastensuojelussa

Lastensuojelutyössä lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen on tärkeä tavoite, jonka toteutuminen ei ole useista syistä johtuen käytännössä aina itsestäänselvyys (Timonen-Kallio 2010, 6). Työntekijän tehtävänä on saada lapsen tilanteesta oikea kuva (Anis 2008, 96). Lastensuojelun sosiaalityöhön kytkeytyy ajatus siitä, että asiakas osaa parhaiten kertoa arjestaan ja elämästään. Näin ollen hahmot-

taakseen lapsen elämän kokonaisuuden, sosiaalityöntekijän tulee tutustua lapseen ja hänen arkeensa kuulemalla sekä lasta itseään että hänen vanhempiaan. (Kaikko & Friis 2013, 110.)

Lastensuojelulaissa painotetaan lapsen näkemysten selvittämistä ja osallisuuden mahdollistamista: lapsen mielipide on selvitettävä, olipa kyseessä minkä ikäinen lapsi tahansa (Lastensuojelulaki 417/2007). Lapsen kokemusten kuuleminen ja niiden tarkentaminen on tärkeää, koska vanhemmat voivat kokea lapsen tilanteen eri tavalla kuin lapsi itse. Jotta kuva lapsen tilanteesta olisi todenmukainen, työntekijän tulee tukea lasta selventämään ja hyväksymään tekemänsä tulkinnat (Anis 2008, 96). Tärkeää on huomioida se, että osallisuuden idea ei kuitenkaan toteudu pelkästään niin, että lapsen mielipide selvitetään, vaan lapsen kanssa tulee käydä vuoropuhelua muihinkin asioihin liittyen prosessin eri vaiheissa. Lasta tulisi siis kuulla koko lastensuojeluprosessin ajan. Mielipiteen selvittämisessä tulisi huomioida lapsen tilanteen erityispiirteet, kuten uskonnolliset tavat ja kansallisuuteen liittyvät asiat. (Pajulammi 2014, 404–405, 417.)

Osallisuusosoikeuden kannalta on keskeistä, että lapsi saa tietää, miksi hänen kantansa asiaa koskien kysytään ja miten se on huomioitu päätöksenteossa (Pajulammi 2014, 143). Lapsen mielipiteen selvittäminen ja sen huomioiminen päätöksenteossa ei tarkoita sitä, että lapsen itsemääräämisoikeus toteutuisi, minkä takia lapsella ei ole päätäntävaltaa lastensuojeluasioissaan. Lapselle tulisi aina selvittää, miksi hänen toiveidensa ja mielipiteidensä mukaan ei ole ehkä voitu toimia. Lapsen etu ja osallisuus kytkeytyvät toisiinsa: etu ei voi täysin toteutua, ellei lasta osallisteta hänen asioidensa käsittelyssä. Lastensuojelulaki tukee osallisuuden periaatteen toteutumista muun muassa painottamalla lapsen henkilökohtaisia tapauksia ja lapsen ottamista mukaan suunnitelmien laatimiseen. (Pajulammi 2014, 402–406.) Jokaiselle lastensuojelun asiakkuudessa olevalle lapselle tehtävä asiakassuunnitelma tukee osaltaan osallisuuden toteutumista, sillä sen laatimisessa tulee hyödyntää lapsella itsellään olevaa tietoa ja näkemyksiä (Timonen-Kallio 2010, 12).

Työntekijät ja vanhemmat kokevat, että lapsen läsnäolo on merkittävää tapaamisissa. Kuitenkin lapsi on usein tapaamisissa vain kuuntelijan roolissa. Vaikka lapsille esitetään kysymyksiä, se ei takaa vielä aktiivisen lapsilähtöisen työskentelyn toteutumista. Työntekijöillä voi olla käytössään lapsen kuulemiseen erilaisia keinoja. Lapsen osallisuutta voidaan vahvistaa esimerkiksi kysymällä suoraan lapselta asioista, konkretisoimalla keskustelussa ilmi tulleita asioita, tarkentamalla lapsen kertomaa ja hyödyntämällä lapselle sopivia kommunikointia tukevia välineitä. Tapaamisissa tulisi ottaa huomioon lasten erilainen itsensä ilmaisemisen tapa. Lapsi voi tarvita aikaa ja erilaisia kommunikoinnin tapoja ilmaistakseen itseään. Lapsen kommunikointia voidaan tukea esimerkiksi hyödyntämällä leluja, kuten käsinukkeja, ja mielikuvitusta asioiden ilmaisussa. Maahanmuuttajalasten kohdalla tällaiset keinot voivat toimia apuna kielellisissä haasteissa. (Anis 2008, 95–96.)

Maahanmuuttajalasten kohdalla osallisuuden toteutumiseen vaikuttavat aikuisten käyttämän vallan lisäksi kielellinen ja kulttuurillinen ymmärtäminen ja se, miten maahanmuuttajuuteen liittyviä erityiskysymyksiä huomioidaan. Erityisyys voi liittyä esimerkiksi siihen, kuinka lapsen yhteisö kokee lapsen aseman ja oikeudet verrattuna valtaväestöön. (Anis 2008, 34.) Tärkeää työskentelyn sujuvuuden kannalta on asiakkaiden riittävä tiedonsaanti ja se, että he ymmärtävät asiat oikein (Anis 2008, 96). Asiakkaiden tulee kyetä vastaamaan työntekijöiden esittämiin kysymyksiin, perustella toimintaansa sekä tulkita ammattilaisten esittämiä asioita ja niiden merkityksiä. Tämä voi olla haasteellista ilman hyvää kielitaitoa tai kommunikoidessa tulkin avulla. Kielitaidon puute asettaa asiakkaan huonompaan asemaan. (Anis 2008, 93.)

7 Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt

Väitöstutkimuksessaan *Stress in the Multi-ethnic Customer Contacts of the Finnish Civil Servants. Developing Critical Pragmatic Intercultural Professionals* Brewis (2008) tarkastelee suomalaisen kantaväestöön kuuluvien virkamiesten vuo-

rovaikutustilanteiden haasteita monietnisessä asiakaspalvelutyössä. Tutkimuksen näkökulmana on kantaväestöön kuuluvan viranomaisen vieraaseen kulttuuriin sopeutuminen ja alateemana on kysymys siitä, mikä aiheuttaa stressiä viranomaiselle kulttuurien välisissä asiakaskontakteissa. Tutkimuksessa ilmenee, että valtaväestöön kuuluvan subjektiivinen stressikokemus kulttuurien välisessä asiakaskontaktissa voi olla verrattavissa maahanmuuttajan kulttuurishokkiin. Toinen tutkimuksesta ilmenevä asia on, että kulttuurien väliseen viestintään liittyviä asioita ei osata aina tunnistaa. Tutkimuksessa todetaan, että sopeutumisstressistä voidaan tehdä hyödyllinen asia, kun kulttuurien välisen kompetenssin ja kulttuurillisen sopeutumisen kehitysprosesseista tehdään tietoisia ja hyödynnetään sitä ammattitaidon kehittämiseen.

Lumio (2009) käsittelee pro gradu -tutkielmassaan, *Monikulttuurisuus, maahanmuuttajuus ja sosiaalityö - Monikulttuurisen sosiaalityön asiantuntijuus sosiaalityöntekijöiden kertomana*, monikulttuurisen sosiaalityön asiantuntijuutta. Tutkielmassa tarkastelun keskiössä on se, mitä maahanmuuttajien parissa tehtävä sosiaalityö vaatii osaamisen kannalta työntekijältä. Tuloksista selvisi, että siihen liittyy näkemyseroja, tarvitaanko monikulttuurisessa sosiaalityössä erityistä osaamista.

Tuusa (2004) käsittelee maahanmuuttajien kanssa tehtävää sosiaalityötä pro gradu -tutkielmassaan *Maahanmuuttaja lastensuojelun avohuollon asiakkaana*. Tarkastelun kohteena on maahanmuuttajalasten lastensuojeluasiakkuuden alkamiseen liittyvät tekijät sekä lasten ja heidän perheidensä tueksi annetut avohuollon tukitoimet. Tarkoituksena oli tuottaa lisäksi tietoa kyseisestä sosiaalityön erityisalueesta eli maahanmuuttajasosiaalityöstä. Aineistona toimivat sosiaalityöntekijöiden tekemät yhdentoista perheen asiakaskirjaukset koko asiakkuuden ajalta. Tulosten mukaan maahanmuuttajaperheiden tilanteet eivät eronneet valtaväestöön kuuluvien asiakasperheiden tilanteista, mutta ongelmien taustat ja syyt voivat olla vieraampia. Tarjotut avohuollon tukitoimet olivat tavallisia kunnissa käytettäviä tukemisen keinoja. Asiakkaiden kulttuurisen taustan ja sopeutumisen huomioiminen oli työntekijöiden osalta vähäistä. Niinpä lastensuojelussa tulisi lisätä monikulttuurista osaamista ja kulttuurien huomiointia.

Hurrin ja Hynysen (2010) opinnäytetyössä tarkastelun kohteena ovat monikulttuuristen asiakkaiden kokemukset varhaisen tuen sosiaaliohjauksesta. Opinnäytetyössä haastateltiin sekä monikulttuurisia asiakkaita että sosiaaliohjaajia, joiden haastattelun teemat pohjautuivat asiakashaastatteluissa esille tulleisiin asioihin. Tuloksista käy ilmi, että asiakkaat toivat esiin suhteen luottamuksellisuutta, jossa keskiössä oli muun muassa juuri oikeanlaisen avun saaminen. Työntekijät kokivat, että luottamuksetunnetta lisää työskentelyn avoimuus. Osa haastateltavista koki tulkinkäytön vaikeuttavan ja hidastavan työskentelyä sekä olevan mahdollinen riski väärinymmärryksille. Toisaalta tulkinkäytön tärkeys korostui muun muassa luottamusta lisäävänä tekijänä. Asiakkaat kokivat oman äidinkielensä käytön mahdollisuutta palvelussa merkittävänä, sillä suomen kielellä vaikeammat asiat on hankalampi ymmärtää. Työntekijät kokivat, että tulkin on tärkeää tulkauksessa tuntea sosiaalialan sanastoa. Työntekijät toivat myös esiin työskentelyn joustavuutta ja asiakaslähtöisyyttä oletettuina perusteina asiakkaiden kokemuksille. Yksilöllisellä kohtaamisella koettiin olevan suurempi merkitys kuin kulttuurin tuntemisella.

8 Opinnäytetyön toteutus

8.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja toteutus

Lähtökohtana opinnäytetyöprosessillamme oli mielenkiinto lastensuojelua ja maahanmuuttajia kohtaan. Olimme asian tiimoilta yhteyttä Joensuun kaupungin lastensuojelun avohuollon johtavaan sosiaalityöntekijään. Pidimme palaverin, jossa aiheeksi muotoutui tarkastella maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kokemuksia asiakasprosessista ja siihen liittyvästä ymmärryksestä ja osallisuudesta. Aloimme tehdä opinnäytetyöprosessista suunnitelmaa, jossa kokosimme aiheen kannalta keskeistä teoriaa sekä kaavailimme aikataulua ja käytettäviä menetelmiä. Tässä vaiheessa kävi ilmi, että emme saisi tätä kautta haastateltavia maahanmuuttajataustaisista asiakkaista. Koska mielestämme asiakkaiden äänen esiin tuominen on tärkeää, yritimme etsiä maahanmuuttajataustaisia asiak-

kaita haastateltaviksi erään toisen kaupungin lastensuojelun kautta. Tämä ei kuitenkaan onnistunut opinnäytetyömme valmistumiselle suunnitellun aikataulun vuoksi.

Päätimme luopua alkuperäisestä aiheesta ja vaihtaa näkökulmaa asiakkaista työntekijöihin. Halusimme selvittää työntekijöiden kokemuksia maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamisesta ja osallisuudesta. Koemme, että työntekijöiltä voi saada arvokasta tietoa, joka jää helposti jakamatta. Opinnäytetyömme kautta tähän hiljaiseen tietoon voi päästä käsiksi useampi ihminen esimerkiksi alan opiskelijat ja muut työntekijät. Työntekijänäkökulmaisessa opinnäytetyössä aluksi ideana oli toteuttaa sähköinen kysely Pohjois-Karjalan alueen lastensuojelun avohuollon työntekijöille. Halusimme kyselyllä tavoittaa laajemmalta alueelta työntekijöitä ja saada mahdollisesti vertailtavaa tietoa Pohjois-Karjalan alueelta. Harkinnan jälkeen päätimme luopua kyselystä tiedonkeruumenetelmänä aikataullisten ja muiden käytännön haasteiden vuoksi. Jatkoimme yhteistyötä Joensuuun kaupungin lastensuojelun avohuollon kanssa, josta saimme toimeksiannon (liite 1) työntekijänäkökulmaiseen opinnäytetyöhön. Päätimme toteuttaa tiedonkeruun haastatteluilla.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuottaa tietoa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamisesta ja osallisuudesta lastensuojelun avohuollon palveluissa. Tuomme esiin avohuollon työntekijöiden kokemuksia ja tietoa, jotka eivät muuten välttämättä tulisi esiin. Tarkastelun keskiössä ei niinkään ole eri maahanmuuttajaryhmien erot suhteessa toisiinsa. Opinnäytetyömme kannalta merkityksellisempää on maahanmuuttajataustan tuoma yleisempi vaikutus asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen.

8.2 Laadullinen tutkimus

Laadullinen eli kvalitatiivinen opinnäytetyö tuntui aiheeseemme luontevimmalta tavalta tuottaa tietoa, sillä koimme, että laadullisilla menetelmillä saisimme tuotua syvällisemmin työntekijän kokemusta esille. Laadullisen tutkimuksen tavoite on kuvata ilmiötä tai ymmärtää jotain toimintaa tai tapahtumaa. Tavoitteena ei ole

yleistettävä tieto. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.) Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan ilmiötä toimijoiden näkökulmasta (Hirsjärvi & Hurme 2010, 22), joten tutkittavan yksilöllinen merkityksenanto on tutkijan kiinnostuksen kohteena (Kiviniemi 2010, 76).

Laadullisessa tutkimuksessa on riski kokonaisuuden hajanaisuuteen. Tutkimuksen edetessä voi nousta uusia asioita, jotka kiinnostavat tutkijaa. Tällöin tutkimusta koskeville päätöksille tulee etsiä johtava idea, jota noudatetaan ratkaisuja tehdessä. Laadullisessa tutkimuksessa on oleellista rajata tutkimusongelma selkeäksi ja hyödyntää aineistosta sitä koskevat osat. Tutkimuksen rajaus tapahtuu osin tutkijan tarkastelunäkökulman kautta, koska näkökulma rajaa sen, mitä halutaan tuoda tarkasteluun aihepiiristä. (Kiviniemi 2010, 73.) Opinnäytetyömme aihepiiri on laaja, jonka vuoksi koimme tärkeäksi rajata aiheen tarkasti. Sillä pyrimme kattavaan mutta resurssien rajoissa kestävään lopputulokseen. Rajasimme tutkimustehtäväksi lastensuojelun avohuollon työntekijöiden ja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamisen ja osallisuuden toteutumisen haasteet ja mahdollisuudet. Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

- Millaisia kokemuksia sosiaalialan työntekijöillä on maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamisesta?
- Miten asiakkaan kulttuuritausta huomioidaan kohtaamisessa?
- Millaisia kokemuksia sosiaalialan työntekijöillä on osallisuuden toteutumisen haasteista ja mahdollisuuksista?

Laadullista tutkimusta voi toteuttaa erilaisilla aineistonkeruumenetelmillä, joista yleisimpiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja dokumentteihin perustuva tieto. Eri keinoja voi yhdistellä tai käyttää rinnan tutkimusongelman ja käytettävissä olevien resurssien mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.) Menetelmien on mukauduttava tutkimustehtävän muutoksiin, minkä vuoksi menetelmiä ei voida määritellä tarkkaan ennalta. Pienemmissä tutkielmissa, kuten opinnäytetyössä, voi olla perusteltua käyttää ennalta strukturoituja aineistonkeruumenetelmiä ja rajata tutkimustehtävä tarkoin. Tämä johtuu rajallisesta ajasta, jonka vuoksi tutkimuslinjan etsiminen ei ole välttämättä mahdollista. (Kiviniemi 2010, 76–77.) Opin-

näytetyössämme päädyimme teemahaastatteluun. Mielestämme se menetelmänä riittää turvaamaan kattavan aineiston, koska teemahaastattelulla voidaan kerätä tietoa, joka tuo haastateltavan näkemyksiä esille laajasti käsiteltävistä teemoista. Menetelmän valinnassa olennaisia asioita oli sen joustavuus, mahdollisuus tarkentaa tietoa ja olla vuorovaikutuksessa tiedonantajan kanssa.

8.3 Teemahaastattelu

Haastattelu sopii hyvin aineistonkeruumenetelmäksi, jos tutkimusaihe on tuntematon, jolloin on ennalta vaikea tietää vastausten suuntaa. Se on hyvä vaihtoehto myös siinä tapauksessa, jos on oletettavissa, että aihe tuottaa monitahoisia vastauksia. Haastattelu antaa mahdollisuuden tarkentaa vastauksia sekä syventää niitä. Kun valitaan haastattelu aineistonkeruumenetelmäksi, on kuitenkin muistettava huomioida siihen liittyvät haasteet kuten sen aikaa vievyys. Haastattelu vaatii aikaa valmisteluun, toteutukseen ja purkuun kuten aineiston litterointiin. Myös haastattelijan oma kokemus ja sen vaikutus tulee miettiä, jotta aineiston keruu tapahtuisi joustavasti tilanteen mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 34.) Teemahaastatteluun päädyttyämme kävimme työparina keskustelua sen toteuttamisen haasteista, koska tiedostimme haastattelun aikaa vievyyden ja oman roolimme mahdollisen vaikutuksen aineistoon haastattelijoina. Teemahaastattelua pidetään puolistrukturoituna menetelmänä, koska siinä on kaikille haastateltaville samat teemat. Muista puolistrukturoiduista menetelmistä poiketen, kuitenkin sen kysymykset ja niiden muoto eivät välttämättä ole samat kaikille osallistujille. Teemahaastattelu tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Tutkijan näkökulma vähenee, kun haastattelua käydään läpi sen teemojen varassa. Teemahaastattelussa keskeisiä asioita ovat merkitykset, joita ihmiset antavat asioille ja tulkinnat, joita he tekevät. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48.)

Ennen haastatteluja ja niiden analysointia keskustelimme työparina omista ennako-odotuksistamme liittyen siihen, millaista aineistoa haastatteluista voisi syntyä. Halusimme tehdä omat ennako-odotuksemme tietoisiksi, jotta ne eivät ohjaisi aineiston keruuta ja analyysia. Tutkijan on pohdittava, mikä on hänen oma ennakkokäsityksensä asiasta ja, kuinka oma yksilöllinen ja yhteisöllinen tausta

vaikuttaa toisen ihmisen kertoman tulkintaan. Oman spontaanin tulkinnan kyseenalaistamisen jälkeen voi lähteä kriittisesti etsimään toisen ihmisen kokemusmaailmaa ja ilmaisujen merkityksiä. Oman kokemusmaailman lisäksi tutkijan on huomioitava aiemman tutkimustiedon vaikutus omaan näkemykseensä tutkittavasta asiasta. Aiempien tutkimusten tulokset tulisi tietoisesti jättää syrjään tutkimusaineiston tulkinnan ajaksi. Oman tutkimusaineiston tulkinnan jälkeen aiempi teoria ja tutkimukset toimivat kriittisinä peileinä tulkinnoille. (Laine 2010, 33–36.)

Teemahaastattelun teemat voidaan muodostaa intuitioon perustaen, missä riskinä kuitenkin on, että ne jäävät vaillinaiseksi. Tällä tavoin haastattelurungon laatiminen vaatii luovaa ideointia. Vaihtoehtoisesti kirjallisuudesta voidaan etsiä teemoja tarkastelemalla, mitä aiemmin on tutkittu ja mitä alan kirjallisuudessa aiheesta on kirjoitettu. Nämä lähtökohdat voivat toimia teemahaastattelurungon muotoilussa pohjana. Tämän lisäksi teemat voidaan perustaa teorian pohjalle eli muuttaa teoreettinen käsite mitattavaan muotoon kuten haastattelun teemoiksi. Hyvälle tutkimukselle ominaista on näiden kaikkien kolmen muodostamistavan yhdisteleminen. (Eskola & Vastamäki 2015, 35.) Opinnäytetyömme teemahaastattelurungon (liite 3) teemat ja kysymykset muotoutuivat teoriaa apuna käyttäen. Aiheen mukaisiksi pääteemoiksi valitsimme kohtaamisen ja osallisuuden. Hankitun teoriapohjan avulla mietimme, mitkä ovat aiheen kannalta keskeisiä asioita kysyä teemoista. Teemahaastattelurungon laatimisesta kävimme paljon keskustelua työparina, koska katsoimme tämän vaiheen ohjaavan paljon aineistoa, jonka tulisimme saamaan.

8.4 Teemahaastattelun toteutus

Haastateltavina oli viisi Joensuun kaupungin lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijää. Sovimme yhdessä toimeksiantajan edustajan kanssa, että haastateltavilla tulisi olla kokemusta maahanmuuttajataustaisista asiakkaista. Myös haastateltavien kiinnostus aihetta kohtaan oli valintaperusteena. Tutkimuksen kannalta on eduksi, jos tiedonantajilla on kokemusta ja tietoa asiasta. Tiedonantajien valinta kannattaa tehdä laadullisessa tutkimuksessa harkinnanvaraisesti ja tarkoituksenmukaisesti satunnaisvalinnan sijaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86.)

Ennen varsinaisia haastatteluja teimme esihaastattelun, jonka aineistoa hyödynsimme opinnäytetyössämme. Päädyimme hyödyntämään esihaastattelua aineistossa, koska emme muuttaneet teemahaastattelurunkoa sen jälkeen. Esihaastattelu on hyvä toteuttaa, koska sillä voidaan testata haastattelurunkoa ja nauhurin käyttöä, ettei nauhoitus epäonnistuisi (Eskola & Vastamäki 2015, 40). Sillä voidaan testata myös kysymysten muotoilua ja järjestystä sekä haastattelun kestoa. Esihaastattelun avulla kysymyksiä voidaan vielä uudelleen muotoilla. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 72.) Esihaastattelun onnistuessa hyvin on sitä mahdollista käyttää myös tutkimuksen aineistossa (Eskola & Vastamäki 2015, 40).

Saimme toimeksiantajan edustajalta haastateltavien yhteystiedot, minkä jälkeen otimme heihin yhteyttä sähköpostitse. Toimeksiantajan edustaja koki nämä työntekijät haastattelun kriteereihin sopiviksi. Päätimme toteuttaa haastattelut yksilöhaastatteluina, koska kartoitimme henkilökohtaisia kokemuksia, joiden uskoimme tulevan yksityiskohtaisemmin esille haastattellessa jokainen erikseen. Sovimme jokaisen haastateltavan kanssa haastatteluajan ja -paikan. Ennen haastatteluja lähetimme teemahaastattelurungon haastateltaville. Halusimme antaa heille mahdollisuuden ennakolta perehtyä ja valmistautua haastattelun teemoihin, koska näin koimme saavamme jäsentyneempää ja syvempää tietoa. Kun valitaan haastattelu aineistonkeruumenetelmäksi, tavoitteena on saada tietää halutusta aiheesta mahdollisimman paljon. Tämän vuoksi on perusteltua antaa haastateltaville ennakoon mahdollisuus tutustua haastattelukysymyksiin tai aiheisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.)

Haastattelupaikkana on hyvä olla tila, jossa ei ole paljon häiriötekijöitä, joihin huomio voisi kiinnittyä. On tärkeää, että haastatteluun voidaan keskittyä rauhassa. Hyviä vaihtoehtoja ovat esimerkiksi haastateltavan koti, työpaikka tai jokin julkinen tila. Tilaa valitessa kannattaa ottaa huomioon haastateltavan näkökulma ja hänelle mahdollisimman vähän epävarmuutta aiheuttava tilavalinta. (Eskola & Vastamäki 2015, 30.) Haastattelut toteutettiin kahden päivän aikana viikolla 38. Haastateltavien kanssa sovittimme haastattelut toteutettaviksi heidän työhuoneissaan. Paikkavalinnan taustalla oli ajatus siitä, että työhuone on keskellä työ-

päivää tapahtuvalle haastattelulle käytännön järjestelyiltä helpoin toteuttaa. Lisäksi paikkavalinta turvasi rauhallisen haastattelutilanteen ja vaitiolovelvollisuuden säilymisen asiakasasioissa.

Saimme opinnäytetyömme toimeksiantajalta suullisen suostumuksen työntekijöiden haastatteluihin. Keskustelimme toimeksiantajan edustajan kanssa ja tulimme siihen lopputulokseen, ettei työntekijöiden haastattelut vaadi kirjallista tutkimuslupaa. Ennen haastatteluja jokainen haastateltavista antoi erikseen suostumuksensa haastatteluun allekirjoittamalla kirjallisen suostumuksen, jonka olimme lähettäneet saatekirjeen (liite 2) yhteydessä. Suostumuksella haastateltavat kuittasivat myös sen, että olivat lukeneet saatekirjeen. Saatekirjeellä halusimme antaa haastateltaville perustiedot opinnäytetyömme aiheesta ja siinä noudatettavista periaatteista, jotta he voivat tehdä päätöksensä osallistumisestaan. Haastateltaville on annettava tutkimuksesta tietoa ennakolta, jotta he voivat perustaa päätöksensä osallistua tai olla osallistumatta siihen annetun tiedon varassa (Hirsjärvi & Hurme 2010, 20).

Haastatteluihin osallistuivat haastateltavan lisäksi molemmat meistä opinnäytetyöntekijöistä. Jaoimme haastatteluihin keskenämme tehtävät, joita vaihdoimme joka toisessa haastattelussa. Toisella oli vetovastuu haastattelusta, johon kuului haastattelun eteenpäinvieminen kuten kysymysten esittäminen. Toinen huolehti nauhurin käytöstä. Esitimme molemmat tarpeen vaatiessa lisäkysymyksiä ja kommentteja haastattelun edetessä. Halusimme vaihtaa haastatteluissa rooleja, koska siten molemmat saivat kokemuksen haastattelijan roolista. Koska haastattelut toteutettiin niin lyhyen ajan sisällä, koimme jaksamisen kannalta tärkeäksi jakaa vetovastuuta. Kaikki haastattelut nauhoitettiin, jotta mitään oleellista haastatteluista ei jäisi aineiston ulkopuolelle. Haastattelut etenivät pääasiassa teema-haastattelurungon mukaan, mutta sen järjestystä ja kysymysten muotoilua noudatimme joustavasti. Haastattelut olivat kestoiltaan 29–47 minuuttia. Teemahaastattelussa ei ole ennakolta muotoiltuja tarkkoja kysymyksiä ja kysymysjärjestystä, mutta siinä on ennalta määritellyt teemat eli aihepiirit, joita haastattelussa käsitellään. Haastattelijan tehtävänä on varmistaa, että jokaisen haastateltavan kanssa kaikki ennalta suunnitellut teemat käydään läpi. Kuitenkin teemojen laajuus ja järjestys vaihtelevat haastatteluiden välillä. Valmiiden kysymysten sijaan

haastattelijalla on apunaan tukilista teema-alueiden käsittelyyn. (Eskola & Vastamäki 2015, 29.)

8.5 Aineiston analyysi

Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysi on prosessinomaista, kuten aiemmatkin vaiheet tutkimuksessa (Kiviniemi 2010, 79). Sisällön analyysiä voidaan tehdä joko aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöisessä analyysissä aiemmalla tiedolla ja teorioilla ei ole merkitystä, koska analyysiyksiköt valitaan tutkimuksen tehtävän mukaan aineistosta käsin. Teoriaohjaavassa analyysissä edetään teoriaa apuna käyttäen, mutta analyysi ei ole teoriaa testavaa. Aluksi lähdetään liikkeelle aineiston pohjalta, mutta mukaan tuodaan teorian näkökulma ohjaamaan tarkastelua. Teorialähtöisessä analyysissä aineiston tarkastelua ohjaa aikaisempi tieto, ja taustalla on usein tarkoituksena tiedon testaaminen uudentlaisissa yhteyksissä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–97.) Valitsimme opinnäytetyössämme aineistolähtöisen analyysin, koska halusimme korostaa aineistosta nousevia näkökulmia. Koimme, että tutkittaessa ihmisten kokemuksia, on tärkeää tarkastella aineistoa tiedontuottajan näkökulmasta ilman aiemman tiedon ja teorian vaikutusta.

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin voi jakaa kolmeen vaiheeseen: pelkistämiseen, ryhmittelyyn, käsitteiden luomiseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Haastatteluvaiheen jälkeen seuraa litterointi, jossa haastattelut kirjoitetaan puhtaaksi. Litterointitapoja on useita, mutta yleensä olennaiselta vaikuttavien kohtien kirjoittaminen riittää. Äännähdyksien kirjaamisen voi miettiä sen mukaan, kuinka tarpeelliseksi ne kokee tutkimuksen kannalta. Haasteena on tunnistaa, mikä on olennaista. Litterointi on työläs vaihe, joka vaatii aikaa purkaa noin yhden työpäivän yhtä haastattelutuntia kohden. (Eskola & Vastamäki 2015, 42.) Aloitimme litteroinnin heti haastattelujen jälkeen joko samana tai seuraavana päivänä. Tällöin meillä oli vielä muistissa haastattelujen eteneminen ja sisältö, mikä helpotti nauhoitusten purkamista ja puheen ymmärtämistä. Jätimme litteroidun aineiston ulkopuolelle opinnäytetyömme kannalta tarpeettomat asiat, kuten täysin haastatte-

lun aiheeseen liittymättömät kommentit ja puheenvuorot. Litteroimme nauhoitusten sisällöt muuten sanatarkasti, mutta emme kokeneet tarpeelliseksi kirjata ylös erilaisia äänenpainoja tai äännähdyksiä. Mielestämme niillä ei ollut tulosten kannalta merkitystä. Selkeyden vuoksi loimme jokaiselle haastattelulle oman Word-tiedoston. Litteroitua aineistoa kertyi koon 12 Arial-fontilla ja 1,5 rivinvälillä yhteensä 52 sivua. Työmme selkeyttämiseksi koodasimme haastatteluaineistot numeroin. Kuitenkin anonymiteetin säilyttämiseksi poistimme koodaukset opinnäytetyöraportista.

Analyysin vaiheet eivät seuraa toisiaan selkeänä ajallisena jatkumona, vaan ne ovat osittain limittyneitä. Edellisestä vaiheesta voi palata vielä tarkentamaan aiempaa. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 12.) Analyysissä etenimme pääasiassa vaiheittain, mutta välillä palasimme aikaisempiin vaiheisiin laadun varmistamiseksi. Litteroinnin jälkeen luimme aineistoa useampaan otteeseen läpi havaitaksemme siitä nousevia keskeisiä teemoja. Teemoiksi nousivat kohtaaminen ja osallisuus. Tämän jälkeen ryhdyimme värjäämään aineistoa edellä mainittujen teemojen mukaan. Koodasimme kohtaamisen teemaan liittyvät asiat sinisellä ja osallisuuteen vihreällä. Samalla aineistosta karsiutui pois teemojen kannalta turhaa tietoa. Haastatteluaineistosta karsitaan tutkimuksen kannalta epäolennainen osa pois (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109). Poimimme aineistosta aiheen kannalta kaiken oleellisen taulukkoon (kuvio 1), jossa jaottelimme asiat omiksi kokonaisuuksikseen. Ilmauksia käsitellessä pyrimme välttämään sitä, ettei mikään asia häviäisi aineistosta. Teimme alkuperäisilmauksista pelkistetyt ilmaukset, joihin pyrimme tiivistämään tärkeimmän sisällön muuttamatta keskeisintä ajatusta. Aineistosta etsitään pelkistetyt ilmaukset tutkimustehtävän ohjaamana. Aineiston pelkistämisen voi tehdä joko tiivistämällä tai pilkkomalla osiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.) Tutkiessaan toisen ihmisen kokemusta tutkijan tulee pysähtyä miettimään kriittisesti ja reflektoida ennen kuin tekee tulkintoja haastateltavan puheesta (Laine 2010, 33–35).

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
"Silloin se tulkkaus ja nimenomaan ei sukulaistulkkaus, ei lapsitulkkaus, vaan että siinä on asianmukainen virallinen tulkkaus, joko puhelimitse tai paikalla."	Ammattitulkkaus X X
" - - ei voi olettaa, että tiedät viranomaisena kaikkien kulttuurien taustat. Mutta sitten siinä voi siinä tilanteessa kysyä niin kun myöskin. - - et hei miulle on vähän epäselvää, mutta onko siulle joku tietty asia mitä niin kun tässä haluaisit että noudatan."	Asiakkaalta voi kysyä hänen kulttuuristaan. X
" - - on käytössä sitten erilaisia välineitä, että se ei oo se lapsen osallisuus tai mukana oleminen niin sitä että et ei samalla lailla välttämättä kun aikuisen kanssa, että istutaan ja kerrotaan asioita vaan sitten toimitaan leikkien ja tekemisen ja tehtävien. Vähän toisella luovemmin kuin mitä sitten aikuisten kanssa niin sitten niissä asioissa."	Lapsen osallisuuden tukeminen toiminnallisina keinoina X

Kuvio 1. Esimerkkejä pelkistetyistä ilmauksista.

Pelkistämisen eli redusoinnin jälkeen siirrytään aineiston klusterointiin eli ryhmittelyyn. Ryhmittelyssä ilmaukset käydään läpi ja yhdistellään samankaltaiset käsitteet yhteen, joista muodostetaan alaluokkia. Alaluokille annetaan niitä kuvaavat termit nimiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Pelkistettyjen ilmausten tekemisen jälkeen tarkastelimme ilmauksia ja ryhmittelimme niistä samaan asiaan kuuluvat yhteen sekä mietimme niitä yhdistävän tekijän. Ilmaukset jakautuivat seuraavien teemojen alle: tulkin käyttö, kielelliset tekijät, ennakkoluulot, tiedon antaminen, kulttuurilliset tekijät, osallisuuden tukeminen, osallisuuden toteutuminen ja sen hyöty, kohtaamisen mahdollisuudet, työskentelyä edistävät tekijät. Koimme, että ryhmittely selkeytti aineistossa olevien keskeisten asioiden hahmottamista ja helpotti yhtäläisyyksien löytämistä.

Seuraavaksi lähdimme muodostamaan alaluokkia (kuvio 2). Tarkastelimme pelkistettyjä ilmauksia ja etsimme niistä eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä, minkä myötä muodostimme alaluokat. Kaikille pelkistetyille ilmauksille löytyi sopiva alaluokka, minkä vuoksi mikään niistä ei jäänyt analyysistä ulkopuolelle. Nimesimme

alaluokat niiden sisällön mukaan. Alaluokiksi muodostuivat seuraavat: tulkkauksen käytännön järjestelyt, yhteinen kieli, viranomaisen vastuu, virallinen tieto, kollektiivinen tieto, ennakkoluulojen merkitys työskentelylle, ennakkoluulojen taustatekijät, viranomaisennakkoluulo, kulttuurin tuntemus, yhdenvertaisuus, kulttuurista selvää ottaminen, tilannekohtaisuus, osallisuuden tukemisen keinot, asiakkaan näkemys, asiakaskohtaisuus, menetelmät, osallisuuden toteutumisen tunnistaminen, osallisuuden toteutumisen hyöty, osallisuuden toteutumiseen vaikuttavat asiat, itsensä kehittäminen, kulttuuritietämyksen lisääntyminen, asenne, taito, valinta.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Kaikkia yhdistävä luokka
Ammattitulkkauksen X X	tulkkauksen käytännön järjestelyt	kieli ja kielen ymmärrys	kohtaamiseen ja osallisuuteen vaikuttavat tekijät
Asiakkaalta voi kysyä hänen kulttuuristaan. X	kulttuurista selvää ottaminen	kulttuuriset tekijät	kohtaamiseen ja osallisuuteen vaikuttavat tekijät
Lapsen osallisuuden tukeminen toiminnallisilla keinoilla X	menetelmät	osallisuuden tukeminen	kohtaamiseen ja osallisuuteen vaikuttavat tekijät

Kuvio 2. Esimerkkejä luokittelusta.

Alaluokkien muodostamisen jälkeen ne ryhmitellään ensin yläluokkien alle, sitten pääluokkaan ja lopuksi yhdistävään luokkaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Seuraavaksi ryhdyimme muodostamaan alaluokista isompia asiakokonaisuuksia yläluokiksi nostaaksemme asiat yleisemmälle tasolle. Yläluokiksi muotoutuivat kulttuuriset tekijät, ennakkoluulot, työskentelyä edistävät tekijät, kohtaamisen mahdollisuudet, kieli ja kielen ymmärrys, osallisuuden tukeminen, tiedon antaminen, osallisuuden toteutuminen ja sen hyöty. Yläluokkien laatimisen jälkeen teimme kaikkia yhdistävän luokan, joka on kohtaamiseen ja osallisuuteen vaikuttavat tekijät. Päädyimme mukailemaan Tuomen ja Sarajärven (2009) esittämää analyysipolun mallia, mutta emme kokeneet tarpeelliseksi muodostaa pääluokkia. Klusterointi nähdään osana abstrahointia eli aineiston käsitteellistämistä, jossa alkuperäisilmauksista siirrytään käyttämään teoreettisia käsitteitä. Abstrahoinnissa luokitusten tekemistä jatketaan, niin pitkään kun se nähdään aineiston kannalta mahdollisena. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111.)

9 Tulokset

9.1 Kulttuurilliset tekijät

Osa haastateltavista toi esiin, että maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kanssa työskenteleminen ei vaadi mitään erityistä. Kohtelun tulisi olla samanlaista kuin muidenkin asiakkaiden kohdalla, oli kyse sitten lapsen osallistamisesta tai ylipääntään asiakkaan kohtaamisesta. Kuitenkin koettiin, että työntekijän on hyvä tuntea asiakkaan kulttuuria ja osata huomioida sen tapoja. Työskentelyä voi edistää työntekijän tietämys asiakkaan lähtökohdista hänen lähtömaassaan ja siellä olevasta kulttuurista sekä uskonnosta. Tämä voi haastateltavien mukaan auttaa työntekijää ymmärtämään esimerkiksi vanhempien kasvatustapoja tai perheen sisäisiä rooleja ja perhekulttuuria. Haastattelusta kävi ilmi, että tulkit, jotka ovat pidempään työskennelleet saman perheen asioissa, voivat kielen tulkkauksen lisäksi toimia kulttuurin tulkkauksena. Tietämättömyys asiakkaan kulttuurista voi aiheuttaa epävarmuutta työntekijälle. Tällaisessa tilanteessa nähtiin sopivaksi sanoa suoraan asiakkaalle, ettei ole varma, miten tulisi toimia, ja kysyä mikä olisi heille mieluisin toimintatapa. Esiin nousi myös näkökulma, jonka mukaan viranomaisen ei tarvitse tietää kaikkea. Asioista koettiin voivan ottaa selvää eri keinoin esimerkiksi kysymällä asiakkaalta ja työkavereilta tai etsimällä tietoa Internetistä. Työntekijälle ei koettu suotavaksi kummastella kovin paljon toisen kulttuurin perhekäsitykseen tai kasvatustapaan liittyviä asioita. Sen takia niistä on hyvä olla etukäteen tietoinen etenkin niiden poiketessa Suomessa totutuista tavoista.

- - ainahan se kulttuuri niin ku tuo siihen jotakin erityistä vähän että et et täytyy niin ku huomioida et mistä uskonnosta esimerkiksi on, millä tavalla voi niinkö - - et pittää niin kun mieltä että minkälaisella hetkellä sinne kottiin voi mennä et just se että no just se että et ketä siellä täytyykö olla joku perheen mies vaikka kotona - -.

- - ei voi olettaa, että tiedät viranomaisena kaikkien kulttuurien taustat. Mutta sitten siinä voi siinä tilanteessa kysyä niin kun myöskin. - - et hei miulle on vähän epäselvää, mutta onko siulle joku tietty asia mitä niin kun tässä haluaisit että noudatan.

Haastateltavat kertoivat ottavansa ennakoita selvää uuden maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kulttuuritaustasta, jos heillä ei ole siitä ennestään tietoa.

Esille nousi myös ajatus siitä, että kulttuuriin ei tulisi kiinnittää liikaa huomiota. Asiaa tulisi ennemminkin lähteä hoitamaan keskittyen lastensuojelua vaativaan asiaan kulttuuritaustan sijaan. Kulttuurin huomioiminen ei ole myöskään aina mahdollista, mihin voi vaikuttaa tilanteen kiireellisyys. Lisäksi eräs haastateltavista pohti, että tulee arvioida, missä määrin toimitaan asiakkaan kulttuurin mukaan kohtaamisen tapahtuessa suomalaisessa palvelussa. Kaikki maahanmuuttajataustaisista asiakkaista eivät halua heidän kulttuuritaustaansa huomioitavan erityisemmin asiakasprosessissa.

Mut osaamisessa on sit se kulttuuritaustan tunteminen jossakin jossakin määrin, että minä ainakin jos tulee jostakin sellaisesta maasta ihmisiä asiakkaaksi, että en oikeestaan tunne ollenkaan, kyllä minä jostakin, jos en muuta niin netistä aina käyn sellasia perusasioita että perhekäsitys, yhteiskunta minkä tyyppinen se on, tämän tyyppistä. On helpompi sit lähtee siitä niin kun asioita viemään eteenpäin.

Haastatteluaineistosta kävi ilmi, että kulttuurin mahdollisesti työskentelyyn aiheuttamat haasteet tulisi työntekijän pystyä tiedostamaan. Esimerkiksi viranomaisiin voi kohdistua suuri kunnioitus, joka saa asiakkaan myötäilemään viranomaista. Tällöin asiakkaat eivät uskalla näyttää heille asioiden todellista puolta. Haasteeksi voi nousta myös perheen sisällä erilainen valtakulttuuriin sulautuminen tai eritasoinen kielen oppiminen lasten ja vanhempien välillä. Yleensä haasteiden nähtiin ilmenevän vanhempien kanssa työskentelyssä ja liittyvän usein heidän kulttuurista nouseviin arvoihin ja asenteisiin. Lasten kohdalla koettiin, ettei maahanmuuttajatausta tuo useinkaan kohtaamiseen ja työskentelyyn erityispiirteitä.

- - on hämäävää että he kunnioittaa todella meitä taas sitten aikuisina mitä meidän omat nuoret ei tee. - - he kunnioittaa nii sitä viranomastahoo - - heille se on tämä mukautuminen siihen tilanteeseen - - ihan sama kaikki käy.

Harvemmin meillä haasteita tulee maahanmuuttajalasten kanssa siinä kohtaamisessa. Lapsi on lapsi ja niin tuota totta kai siihen liittyy nää kielelliset kysymykset mut muuten nii ei, ei ehkä niinkään kuin sitten vanhempien kanssa missä sitten tulee nää kulttuuritaustan arvot, asenteet jotka vaikuttaa miten me sitä asiakasprosessii viiään eteenpäin.

Tärkeäksi asiaksi koettiin kulttuurin kunnioittaminen ja sen varominen, ettei edes tahattomasti oman tiedon puutteen vuoksi loukkaa sitä toiminnallaan. Eräs haastateltava myös painotti, että työntekijän omalla koulutushistorialla, taustalla ja kulttuurilla on merkitystä kohtaamiselle.

- - tietyllä tavalla suhtautu vielä varovaisemmin siihen et mikä on kohteliasta että ei vaan vahingossakaan loukkaa nimenomaan sitä kulttuuria tai sitä sitä tuota sitä perheen tapaa toimia.

Kulttuurinäkökulmasta joidenkin maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla koettiin työntekijän iän ja sukupuolen voivan muodostua haasteeksi. Asiakkaiden voi olla vaikeaa hyväksyä sitä, että Suomessa naiset voivat usein olla päättämässä heidän asioistaan. Haasteita voi myös tuottaa se, jos työntekijä on asiakasta nuorempi. Myös muunlaiset kulttuurin asettamat normit voivat joskus olla haaste luottamuksellisen asiakassuhteen muodostamiselle.

- - este nää nimenomaan voi olla sukupuoli, voi olla ikä, voi olla hirveen vaikeaa maahanmuuttajan niin tota nii työskennellä itseään nuoremman kanssa. Heillä on se ehdoton kunnioitus aina vanhempaa kohtaan. - - Eli nuori työntekijä voi kohdata tän aika rajuna.

9.2 Ennakkoluulot asiakassuhteessa

Kaikista haastatteluista nousi esille, että ennakkoluuloja esiintyy etenkin asiakkaiden puolelta. Asiakkaiden ennakkoluulot voivat kohdistua yleisesti viranomaisiin tai lastensuojeluun. Ennakkoluulojen taustalla nähtiin olevan joko tietämättömyyttä tai väärinkäsityksiä siitä, mitä suomalaiset palvelut ja lastensuojelu käytännössä ovat. Myös asiakkaan aiemmat henkilökohtaiset kokemukset viranomaisista joko Suomessa tai muualla koettiin voivan vaikuttaa ennakkoluulojen taustalla. Viranomaistahoihin kohdistuvat ennakkoluulot nähtiin etenkin luottamuksen rakentamista haittaavana tekijänä. Työskentelyn alussa tätä ennakkoluuloa tulee purkaa keskustelemalla ja antamalla tietoa siitä, miksi ollaan lastensuojelussa ja mitä tulee tapahtumaan. Eräs haastateltava toi esille, että maahanmuuttajataustaisen asiakkaan ennakkoluulo voi kohdistua myös siihen, että työntekijä on kantaväestöön kuuluva. Tällöin asiakas olettaa työntekijällä olevan tietynlainen ajattelutapa. Asiakkaalla saattaa olla myös oletus siitä, että työntekijällä

on ennakkoluuloja, jotka jo valmiiksi ohjaavat työskentelyä. Maahanmuuttaja-taustaisen asiakkaan ennakkoluuloihin ja niiden voimakkuuteen koettiin vaikuttavan Suomessa vietetyn ajan pituus.

- - hirmu vahvoja ennakkoluuloja lastensuojelusta yleensä. - - monessaki valtiossa tarkoittaa jotakin ihan muuta mitä se Suomessa tarkoittaa tai se rooli on niin erillainen heidän omassa maassaan ollu - -

- - ennakkoluulojen - - poistamiseksi joututaan tekemään aika paljonki töitä ja käymään sitä keskustelua - - tärkeä käyä läpi se et mitä se lastensuojelu tarkoittaa ja että se ei ole sitä että lasta oltaisiin heti niin ku viemässä koska siinä se pelko on heillä aina mielessä että nyt heidän lapsi viiään pois. Että se tehhään kottiin sitä apua ja teiltä kysyttään mitä työ halluutte - -

Haastateltavat kertoivat, kuinka ennakkoluulot voivat vaikuttaa asiakkaan kanssa työskentelyyn. Esimerkiksi luottamusta on vaikeampi saavuttaa negatiivisten ennakkoluulojen vuoksi. Asiakkaan osallisuus voi jäädä myös toteutumatta, jos ennakkoluuloista ei päästä yli. Ennakkoluulot voivat näyttäytyä työskentelyssä esimerkiksi selkeänä pelkona viranomaista kohtaan, haluttomuutena kertoa omista asioista tai uskomuksena, ettei viranomaisilta saa apua. Jos asiakassuhteessa muodostuu negatiivinen asenne, esimerkiksi kulttuurin loukkaamisen vuoksi, koettiin sillä olevan vaikutusta asiakassuhteeseen pidemmän päälle.

- - oon myös kuullu asiakkaan suusta semmosen et minulle on kerrottu et viranomasiin ei saa luottaa eikä heille saa puhua yhtään mitään. Ja siltä pohjalta se niin ku luottamuksen rakentaminen - - voi olla hyvin vaikeaa niin kun lähtee vakuuttelemaan et -- saa luottaa ja saa kertoo niistä kokemuksista ja ja et mie en niin ku pure tai mie en tee siulle pahaa tai mie en halua siulle pahaa kun jos se ajatus ja lähtökohta on se että koskaan ennen ykskään viranomainen ei oo oikeesti auttanu.

Kaikilla, myös työntekijöillä, koettiin esiintyvän ennakkoluuloja. Työntekijät eivät saa kuitenkaan antaa niiden vaikuttaa työskentelyyn. Omien ennakkoluulojen tunnistaminen antaa mahdollisuuden vaikuttaa niihin. Työntekijän ennakkoluulot voivat vaikuttaa työskentelyyn ohjaamalla sitä sekä estämällä avoimuutta, mitä ei saisi tapahtua. Eräs haastateltavista nosti esille näkökulman, että asiakkaaseen voi liittyä myös positiivisia ennakkoluuloja. Silloinkin niiden nähtiin olevan haitallisia työskentelylle, koska se saattaa estää varsinaisen avun tarpeen havaitsemi-

sen. Asiakkaan näkemys pitäisi kuulla ilman ennakkoluulojen vaikutusta. Työntekijän tulisi olla tekemättä asiakkaasta ennako-olettamuksia, sillä ne eivät päde kaikkiin saman kulttuurin edustajiin. Kuitenkin kulttuuriin liittyvien yleisten tapojen tunteminen nähtiin olevan hyödyllistä.

- - on merkitystä et jos työntekijällä on ennakkoluuloja jotakin ihmisryhmää kohtaan - - pitää vaan jotenkin sit pystyy tunnistamaan itessään. Sitten omista ennakkoluulosta varmaan sitten taas vastavuorosesti siihen työskentelytapaan ja kohtaamiseen vaikuttaa se, että minä saatan ajatella ja ajattelenkin välistä, että no niin minulla on nyt tietyn maalainen asiakas, hän varmaankin ajattelee näin. Ja sit siinä on niin kun tällainen valmis kehä olemassa että se että se työskentely ei välttämättä oo riittävän hedelmällistä.

9.3 Työskentelyä edistävät tekijät

Haastateltavat korostivat avoimuutta maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamisessa. Avoimuuden koettiin olevan merkittävä seikka asiakkaisiin ja erilaisiin kulttuurisiin tapoihin suhtautumisessa. Myös joustavuuden merkitys työskentelyä eteenpäin vievänä tekijänä nousi haastatteluista esiin. Työntekijältä vaaditaan kykyä sopeutua erilaisiin kulttuurillisiin tekijöihin ja asiakkaiden elämän historian tuomiin vaikutteisiin, jotka ilmenevät asiakkaiden käytöksestä. Näiden asioiden huomioiminen työskentelyssä voi vaatia työntekijältä joustamista totutuista toimintatavoista.

- - sitä edistävyttä niin avoimuus on edelleenkin se avainsana ihan oikeasti ja sitten se oikeanlainen kohtaaminen, että ottaa ihmisen ihmisenä vastaan.

- - joustavuutta työntekijöiltä niinkö että pitää pystyä joko menemmään jos hyö heillä on hankala tilanne kotona tai heillä ei oo vaikka autoa niin menemään vaikka sinne kottiin päin tai sitten jos hyö ei suostu sinne kottiin ottamaan nii sitten tapaamaan semmosessa paikassa mikä niin ku asiakkaalle on mieluinen ja helppo ja että hyö saa ottaa sitten mukkaan niihin tapaamisiin ketä niin ku kokkeevat tarppeelliseksi.

Eri kulttuureista tulevien asiakkaiden kohtaamisessa työntekijän itsetuntemus ja oman kulttuuritaustan tuntemus nähtiin helpottavana tekijänä. Helpottavaksi tekijäksi koettiin myös se, että työntekijänä voi myöntää itselleen, ettei hänen tarvitse

tietää kaikista kulttuureista kaikkea eikä osata ennakolta uuden asiakkaan kulttuurin piirteitä. Riittäväksi koettiin ihmisen kohtaaminen ihmisenä sekä asiakkaan ja hänen kulttuurinsa kunnioittaminen. Jos työntekijällä ei ole tietoa asiakkaan kulttuuristaustasta, hän voi hankkia sitä esimerkiksi asiakkaalta itseltään kysymällä. Työntekijän havainnointikyky nousi aineistosta myös yhdeksi keinoksi saada tietoa, jolloin asiakkaan käytöksestä voi päätellä hänen toivomaansa toimintatapaa. Havainnoimalla pystyy esimerkiksi selvittämään asiakkaan toiveita tervehtimistapojen suhteen. Eräässä haastattelussa esille nousi kulttuurisensitiivisyyden merkitys ja se, kuinka asiakkaan kulttuurista havaittuja asioita tulee arvioida suhteessa omaan toimintatapaan. Sen jälkeen asiakkaalle on hyvä selvittää asioita, jotta yhteinen ymmärrys syntyisi.

- - että mikäli mie nään hänen reagoivan silleen, että hän enemmän sitten tervehtii nyökkäämällä tai muulla tavalla niin myös sitten minä.

Onnistuneen työskentelyn yhdeksi piirteeksi koettiin dialoginen vuorovaikutus. Sen nähtiin vaativan molemmalta osapuolelta, sekä asiakkaalta että työntekijältä, työskentelyyn sitoutumista. Dialogisen vuorovaikutuksen tulisi olla aidosti molemmin puolin avoimen kuuntelevaa. Kohtaamisen tulisi olla myös tasavertaista ja arvottomatonta. Luottamuksen rakentaminen on työskentelyn onnistumisen kannalta ensiarvoista, mikä nousi esiin monessa kohtaa haastatteluita. Huomiota kiinnitettiin myös siihen, että työskentelyn alussa voi kulua aikaa muuhun kuin itse asiakkuuden syynä olevaan asiaan, minkä koettiin kuitenkin olevan olennainen osa asiakassuhteen työstämistä. Työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa asiakassuhteen muodostumiseen omilla valinnoillaan, jotka voivat helpottaa eri kulttuurista tulevan asiakkaan olemista vuorovaikutuksessa.

Kaikki mitä me voidaan tehdä ja huomioida helpottaa sitä että me saadaan se kunnan kontakti ja se asiallinen kohtaaminen ettei oo niin että se ei se isä siellä kehtaa kattoo meitä et millä sie puhut ihmisen kanssa ja tulkkaat joka ei kehtaa katsoa sinuun päin kun on noloa - -

Ja ne on tosi pieniä asioita - - laittaa hiukset kiinni ja osoittaa sillä tavoin kunnioitusta -- ne on heille suuria asioita, meille käytännössä merkityksettömiä siinä mielessä et ei se oo pois minun identiteetistä. - - jottei siitä tule se ärsyke ihan turhaan siihen asiakastyöhön. - - pienillä asioilla voi tehdä paljon siihen, siihen esimerkiksi kotikäynnin onnistumiseen tai epäonnistumiseen.

Työskentelyn sujuvuutta voi edesauttaa työntekijän koulutus maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa toimimisesta. Haastatteluista kuitenkin korostui, ettei se ole välttämättömyys, koska sosiaalialan työssä kohdataan muutenkin hyvin eri lähtökohdista olevia ihmisiä. Työntekijöiden nähtiin sitä kautta olevan jo herkistyneitä tarkastelemaan asioita eri näkökannoilta. Koulutuksen ja asenteiden lisäksi työskentelyyn vaikuttavaksi seikaksi osa haastateltavista nosti persoonallisuuden ja sen ominaispiirteiden vaikutuksen vuorovaikutukseen.

Kyllä mie luulen että niin ku meijän puolella ihan kuka tahansa ossaa työskennellä et ei siihen miun mielestä mittään niin ku niin erikoisosaimista tarvita mut toki hyötyä voi niin ku monenlaisista osaamisesta ja just semmosesta monikulttuurisesta. Et jos on käyny jottain siihen liittyviä opintoja mutta mutta mie jotenkin aattelen et se avoin mieli on niin ku se tärkein juttu.

- - mie aattelen, että se on oma kulttuuritausta ja oma semmonen persoonakysymys myös sen kulttuuritaustan lisäs. Että miten lähtee sitten juttelemaan ja kohtaamaan asiakkaita - -

9.4 Kulttuurien välisen kohtaamisen mahdollisuudet

Haastateltavat kertoivat, että maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaaminen työssä on työntekijälle kehittymisen paikka. Kohtaamisissa työntekijä voi pysähtyä uudelleen arvioimaan omaa kulttuuriaan ja ajatusmaailmaansa. Oman itsensä kehittämisen lisäksi vieraasta kulttuurista tulevan asiakkaan kohtaamisen nähtiin olevan ammatillisten taitojen kannalta kehittäväää. Se antaa työntekijälle mahdollisuuden oppia erilaisten ihmisten kohtaamista sekä arvioida omia työskentelytapojaan. Työntekijän kulttuuritietämys myös lisääntyy maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamisen myötä, kun hän näkee erilaisia tapoja ja oppii ymmärtämään niiden taustoja. Tämän lisäksi osa haastateltavista toi esille, että oman kulttuurin vaikutuksia ja omaa ajattelutapaansa huomaa kyseenalaiseksi vasta, kun on tekemisissä vieraan kulttuurin kanssa. Parhaimmillaan asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen on sekä työntekijälle että asiakkaalle oppimisen kokemus.

- - minä haluan niin kun sen rikkauden myös niistä kohtaamisista itselleni. Että hyvin paljon opin ihmisenä ja työntekijänä sitten niissä kohtaamisissa ja jokainen ei-suomalaisen perheen tapaaminen antaa minulle niin

kun lisää koulutusta lainausmerkeissä siihen, että miten minä voin jatkossa työskennellä. Et se on samalla kouluttautumismahdollisuus perheitä tavatessa.

9.5 Kieli ja kielen ymmärrys

Haastatteluissa korostui kielen merkitys työntekijän ja asiakkaan molemminpuolisen ymmärryksen kannalta, kun yhteistä äidinkieltä ei ole. Työntekijällä koettiin olevan vastuu siitä, että kumpikin osapuoli ymmärtävät toisiaan. Työntekijän tulee arvioida asiakkaan kielitaidon taso siltä osin, onko tulkin käytölle tarvetta. Haastatteluissa huomiotiin, että perheen vanhemmat ja lapset voivat olla eri asemassa kielellisen osaamisen kannalta. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa tulkinkäytölle ei siis aina koettu olevan tarvetta.

- - täytyy selvittää se mikä on se ymmärrys. Voidaanko työskennellä suomenkielellä vai onko sitten niin kun joka asiassa tulkki. Eli se on semmoinen, mikä on niin kun koko sen työskentely ajan mukana, että että niin kun varmistetaan, että et nimenomaan se ymmärrys tullee sille asiakkaalle, ja sitten taas meille.

- - lapsethan oppii suomenkielen nopeammin. Eli he on vähän eri asemassa kuin ne oman perheen vanhemmat et ja se on ehkä semmoinen pieni ristiriita tässäkin sitten on se tulkki ja huolehditaan niin kun puhutaan sitten välttämättä lapsen kanssa ei tarteekaan sitä tulkkia - -

Haastateltavien mukaan työntekijän tulee ilmaista asiansa selkeästi ja käyttää asiakkaalle ymmärrettävää kieltä, joten esimerkiksi ammattikieltä tulee välttää. Työntekijän tulisi luoda puitteet sille, että asiakas kykenisi ilmaisemaan mielipiteensä ymmärrettävästi. Varmistaakseen asiakkaan ymmärryksen, työntekijä voi pyytää asiakasta sanoittamaan sen, kuinka hän on ymmärtänyt käsitellyt asiat.

Ja mie pyrin muotoilemaan sen kysymyksen niin että se asiakas osaa siihen vastata omalla tavallaan että hänen mielipiteensä tulee jollain tavalla minulle ymmärretyksi että minä ymmärrän mikä sitä ihmistä auttaa tai mikä palvelu on mahdollisesti turhaa tai mikä on semmoinen asia mitä asiakas toivoo mutta ei voida auttaa jossakin asiassa et se tulis niin ku mahdollisimman selkeäksi.

- - muistaa kysyä että onko asiakas varmasti ymmärtänyt ja kun asiakas sanoo et hän on ymmärtänyt nii no kertoisitko minulle miten, miten olet ymmärtänyt. - - Kerro ominsanoin mitä se lastensuojeluilmoitus sisälsi.

Kerro miksi me ollaan täällä jotta saa käsityksen siitä että asiakas oikeasti puhuu samasta asiasta ja on ymmärtänyt.

Haastatteluaineistosta nousi esiin tulkinkäyttö työntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun mahdollistajana. Tulkin roolin nähtiin olevan vain työntekijän apuväline tiedon välittäjänä, joten kontakti asiakkaaseen on työntekijällä tulkin sijaan. Tulkin tulkatessa työntekijälle vierasta kieltä työntekijän tulee olla erityisen tarkka sen suhteen, millaisen viestin asiakas saa tulkin välityksellä.

Se että kun niissä tilanteissa kun keskustellaan niin sitä keskustelua käydään silleen, että siellä on se ylimääräinen työkalu mikä on se tulkki, jolla ei miun mielestä saa olla kuitenkaan sellaista näkyvää ossaa. Vaan se on minun työkaluni pelkästään ja toimii siinä, että minä keskustelen sen asiakkaan kanssa. Että se joku niin kun tulkkaa, mutta se kontakti on minulla, ei tulkillä.

- - niissä kielissä joita ei ite ollenkaan niin kun ymmärrä - - on vähän se riski että - - selittää siinä niin ku ylikin sen mitä on puhuttu et se ei oo vaan kääntämistä vaan niin ku et se tulkki tuo sitte oman oman näkemyksensä - - mut sit jos sieltä saa niin ku jonkun kiinni semmosen nii kyllä niihin pittää niinkö puuttua - -

Tulkkauksen järjestämisen asiakastapaamiseen nähtiin olevan työntekijän vastuulla. Tulkin tulisi olla ammattitulkki, jolla on kokemusta lastensuojelusta ja joka ei ole perheelle liian läheinen. Toisaalta sen, että tulkki tuntee perheen ja sen tilanteen, koettiin joissakin tapauksissa olevan hyödyksi työskentelyn kannalta. Tulkki voi selittää joitakin perheen kulttuurillisia toimintatapoja työntekijälle. Haastateltavat kokivat, että tulkkaukseen liittyvät käytännön valmistelut tulee hoitaa ennen asiakastapaamista, jotta tapaamiset etenisivät sujuvasti. Tulkkauksen voi hoitaa puhelimen välityksellä tai paikallaolevan tulkin avulla. Rauhallisen tilan ja riittävän pitkän ajan järjestämisen merkitystä myös korostettiin.

Silloin se tulkkaus ja nimenomaan ei sukulaistulkkaus, ei lapsitulkkaus, vaan että siinä on asianmukainen virallinen tulkkaus, joko puhelimitse tai paikalla.

- - ja sitten että tulkin kanssa työskentely voijaan toteuttaa semmosessa rauhallisessa paikassa.

Tulkinkäytön sijaan koettiin, että työntekijä voi hyödyntää omaa kielitaitoaan, jos se on riittävä. Erään haastateltavan mukaan vieraalla kielellä työskentely vaatii

kuitenkin työntekijältä enemmän valmistautumista asiakastapaamisiin. Työntekijän ja asiakkaan yhteisen kielen puuttumisen koettiin vaikeuttavan työskentelyä. Se voi hankaloittaa esimerkiksi yhteydenottoa, kun asiakkaalle ei voi soittaa ilman valmisteluja.

Mutta sekkin tietysti sitten on se aina vähän vähän haasteellisempaa sitten kun joutut kaiken ajattelemaan toisella kielellä ja sit sitä sanastoa etimmään ja valmistautummaan niihin tapaamisiin aina tarkemmin.

Ei oo ihan niin helppoa käyä esimerkiksi puhelimessa keskusteluja. Ei voi ihan noin vaan soittaa että mitenkä mennee.

9.6 Osallisuuden toteutumiseen vaikuttavat tekijät

Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan osallisuuden toteutumisen kannalta sekä edistävänä että estävänä tekijänä nähtiin kieleen liittyvät seikat. Yhteinen kieli joko tulkin avulla tai muilla keinoin koettiin osallisuuden kannalta merkittäväksi tekijäksi. Erään haastateltavan kokemuksen mukaan lapsi voi vetäytyä työskentelystä, jos hän kielellisistä syistä johtuen kokee, ettei häntä ymmärretä.

- - jos lapselle jää vähänkin sellainen olo, että häntä ei ymmärretä esimerkiksi vaan kielellisistä syistä. Niin onhan se selvä, että hän lähtee vetäytymään pois siitä.

- - osallisuutteen - - tulkkiasia on niin kun ehton et se pitää olla jotta hyö pystyy niin ku ymmärtämään mitä mistä puhuttaan.

Haastatteluissa nousi esiin asiakkaan kuulluksi tulemisen keskeinen rooli osallisuuden toteutumisessa. Työntekijän lakiin perustuvaa velvollisuutta asiakkaan kuulemisesta korostettiin esimerkiksi tukimuotoihin liittyen. Lasta ja vanhempaa tulisi kuulla erikseen, mikä koettiin joissakin tapauksissa kulttuurillisista syistä johtuen huonoksi toimintatavaksi. Haastateltavien mukaan aina verbaalinen kuulluksi tuleminen ei ole mahdollista. Hyvin pienten lasten kohdalla työntekijän tehtävänä on lähinnä havainnoida lasta.

Et kun tärkeintä on kuitenkin tässä meidän työssä, että me kuullaan se lapsen mielipide, mikä on miun mielestä se osallisuus. Ihan niissä tilanteissa, olipahan sitten pelkästään ilmoituksen käsittely tai sitten se, että millä tavalla lapsi haluaa, että me työskennellään.

Ei se lapsi aina välttämättä siinä (erillinen kuuleminen) kerro vaan se oikee kuuleminen voi olla sit todella siellä kotikäynneillä pitkänkin, pitkänkin työskentelyn osalta et se voi siellä tulla se tosiasiallinen kanta paljon paremmin esiin ku siinä että meille on varattu aika.

- - pienten vauvojen kohalla tai taaperoitte kohalla nii se nyt on enemmän sitten sitä niin kun tavataan silloin niin kun yhdessä vanhempien kanssa ja sitä semmosta seuranta tai semmosta havainnointia - -

Tiedon antaminen nousi haastatteluista esiin osallisuutta tukevana tekijänä. Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan tieto ympäröivästä yhteiskunnasta ja sen valtakulttuurista voi olla hyvinkin vähäistä. Se, millaista tietoa ja miten paljon tietoa asiakas tarvitsee, nähtiin asiakaskohtaisena. Tämä voi riippua esimerkiksi siitä, kuinka kauan hän on asunut Suomessa. Puutteellisen tiedon ja väärinymmärrysten koettiin voivan vaikuttaa työskentelyyn kielteisesti. Haastateltavat korostivat työntekijän roolia tiedon välittäjänä. Asiakkaalle tulee antaa tietoa ikä- ja kehitystason mukaan. Suullisen tiedonannon lisäksi voidaan antaa tietoa kirjallisessa muodossa.

- - kirjallisia materiaaleja mitä nyt on sitte eri kielillä tehty jonkun verran lastensuojelusta et sitten niin kun niitä kanssa mahdollisimman jotenkin varhasessa vaiheessa nii antamaan heille sitten et hyö sais sitä tietoa sitten myös niin kun kirjoitettuna koska useesti siinä niin ku käyään keskustelua nii sitä asiaa tulee niin paljon et sitte osa mennee aina ohi.

- - lasten osallisuuteen liittyy se, että et heille ikätason mukaisesti kerrotaan ketä me ollaan, mitä tässä tapahtuu. Annetaan sitä tietoa. Mutta myöskin niin kun kerrotaan siitä että siitä missä ollaan ja mitä tapahtuu.

Haastateltavien kokemusten mukaan asiakkaat voivat tarvita tietoa esimerkiksi Suomen lainsäädännöstä ja palvelujärjestelmästä. Asiakkaille tulee välittää tietoa myös lastensuojelusta ja sen toimintatavoista. Työntekijä voi joutua selventämään perheille myös sitä, että lapsen tahto ja sen mukainen eteneminen ei ole aina lapsen edun ja osallisuuden mukaista. Asiakkaan tulisi saada tietää myös oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Toisaalta tieto myös valtakulttuurista ja sen kasvatuskulttuurista sekä niihin liittyvistä tavoista voi olla maahanmuuttajataustaisille vanhemmille hyödyksi.

- - semonen mikä on myös haaste, että sitä ei voi olettaa, vaikka puhuis hyvin suomee - - että mikä on sen asiakkaan ymmärrys, niin kun tästä meidän lainsäädännöstä ja toimintatavoista ja tavoista, että että puhutaan oikeesti samoista asioista samoilla nimillä

- - monta kertaa vaikka tuota ihan perus lastensuojelun, vaikka avohuollon tukitoimi, vaikka tukihenkilö täytyy avata, mitä se tarkoittaa.

Turvallisen ja rauhallisen tilan sekä riittävän pitkän ajan koettiin olevan osallisuuden toteutumisen edistäviä tekijöitä, joihin työntekijä voi vaikuttaa. Esimerkiksi tulkinkäytön nähtiin vaativan enemmän aikaa asiakastapaamisissa. Moni haastateltavista kertoi, että asiakkaan mukaan tapaamiseen voidaan ottaa joku asiakkaalle tuttu henkilö tukea antamaan.

- - tilat tietysti, että se että on kaikilla se turvallinen olla siinä, on rauhallinen ja ja semmonen riittävän pitkä aika. - - mä varaan niihin niin kun, jopa tuplasti sen ajan mitä - - kantaväestöön kuuluvan perheen kanssa varaisin. - - että pystytään varmistamaan ja varmistamaan ja varmistamaan, että ymmärretäänkö me toisiamme siinä tilanteessa ja että tulkki pystyy tulkkamaan kumpaankin suuntaan ja kaikki saa sanoa sen oman asiansa.

- - voisinko mie ottaa mukkaan siihen jonkun semmosen ihmisen joka on lapselle tuttu vaikka koulusta jonkun opettajan - -

- - sekä vanhempien että lasten tueks sitten tarvittaessa voidaan ottaa niihin tapaamisiin ja niihin sitten niitä muitakin sukulaisia siinä, että tulee tavallaan sitä omaa tukea - -

Useat haastateltavat korostivat asiakaskohtaisuutta osallisuuden tukemiseen liittyen. Työskentely muotoillaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja mielenkiinnonkohteiden mukaan. Asiakkaan iän, kehitystason ja kielitaidon koettiin vaikuttavan osallisuuden tukemisen keinoihin.

- - mitä vanhemmasta lapsesta on kyse niin totta kai sitä pittää niin kun eri tavalla kuulla et jos puhutetaan vaikka 17-vuotiaasta niin se jo ossaa omista asioistaan ihan eri tavalla sanoo ja ommaa näkemystään et mitä hän haluaa niin kuunnellaan niin kun vähän eritavalla ku sitte vaikka jonkun 7-vuotiaan kohalla mutta siis sinäänsä niin kun samalla lailla yhtä paljon heitä pittäis niinkö kuulla.

- - että laps pystyy osallistumaan, niin niin täytyy sitten niin kun selittää sen iän mukaisesti, iän ja kehitystason mukaisesti niitä asioita.

Työskentelyn toiminnallisuus nousi esiin useassa kohtaa puhuttaessa osallisuuden tukemisesta. Erityisesti lasten kanssa koettiin toiminnallisten menetelmien olevan parempi vaihtoehto pelkälle keskustelulle. Myös vanhemman kanssa voidaan hyödyntää keskustelun tukena toiminnallisia menetelmiä, joiden koettiin voivan auttaa asioista kertomista. Monessa haastattelussa korostui se, että menetelmiä valitessa tulee ottaa asiakas ja tilanne huomioon. Myös asiakkaan kulttuurista tulisi huomioida, mikä voi edellyttää menetelmien soveltamista asiakkaan mukaan. Eräs haastateltavista toi esiin, että asiakkaalta voidaan pyytää toiveita toimintatapoihin liittyen.

- - on paljonkin erilaisia lomakkeita ja ja kortteja ja ja pelejä ja et se on aina vähän mitä millonki minkä ikäisestä lapsesta on kyse ja minkä olosta lapsesta ja onko ensimmäinen tapaaminen vai onko joku tietty juttu mitä pitäs yrittää selvittää nii sitten aina yritetään tietysti miettiä että mikä menetelmä.

Meillä aika paljon mietitään käykö jotkut työvälit, voidaanko niitä toteuttaa maahanmuuttajaperheen kanssa, ymmärtääkö he äidin, isän roolin samalla tavalla ku me vai miten he sen niinku mieltää. - - kortit tai muut ei aihepiiriltään vaan sovellu et niitä joutuu aina sitte muokkaamaan ja miettimään etukäteen.

Et muistettas kuulla niitä vanhempia et miten tää ois hyvä toteuttaa ja tämmönen ois meillä tavote, miten teijän lapsen kanssa aattelette et toimittas.

Haastateltavien kokemuksen mukaan osallisuutta katsottiin voivan tukea rohkaisemalla asiakasta, sanoittamalla hänen tilannettaan ja tunteitaan sekä antamalla positiivista palautetta. Myös avoin keskustelu asiakkaan tilanteeseen ja näkemysliittymään liittyen koettiin edistävän osallisuutta. Sen lisäksi asiakkaalle voidaan osoittaa, että hänen mielipiteensä ovat merkityksellisiä etenemällä jonkun aikaa hänen ehdoillaan. Haastatteluista ilmeni, ettei asiakkaan kertomaa saisi kyseenalaistaa, vaan hänen sanomaansa tulisi lähtökohtaisesti uskoa. Asiakassuunnitelman laatimisen yhdessä asiakkaan kanssa nähtiin tukevan hänen osallisuuttaan. Työntekijä voi tukea lapsen osallisuutta omassa elämässään myös välittämällä lapselta tulevaa viestiä vanhemmille.

Jollakin tavalla ei ehkä (erityispiirteitä) muuten mut eri tavalla sitä rohkasua siihen lähteä mukaan. Et se voi olla aika jännä ja erikoinen tilanne

sitten hyvinkin monelle maahanmuuttajataustaiselle lapselle. Tämä saattaa olla jopa niin, että ihmettelee, että miks tuo aikuinen lähtee minun kanssa leikkimään. Että eivät aikuiset leiki.

- - joskus se menee niin että että et me niin ku lastensuojelun työntekijät ollaan niitä jotka vähän tulkkaa niitä lapsen toiveita vanhemmalle et kerrotaan että hei siun lapsi puhuu miulle tämmöstä et se oma vanhempi on saattanu kuulla sen monta kertaa mutta ei oikeesti niin ku pysähtyy sen äärelle et kun se sanoma tulee toisen aikuisen tuomana nii se voiki olla että se muuttaa jotain siellä perheessä - -

Haastatteluista esiin nousseet osallisuutta estävät tekijät olivat niin asiakkaista kuin työntekijöistäkin lähteviä. Ennakkoluulojen koettiin voivan estää tai ohjailta työskentelyä esimerkiksi niin, että asiakkaan ääni ei tule kuuluviin. Myös ennakkoluuloista johtuvat tunnetilat voivat mahdollisesti olla toimijuuden esteenä. Toisaalta myös tiettyjen kulttuurillisten tekijöiden koettiin voivan estää asiakkaan osallisuutta, kun työskentelyyn voi tietyissä tilanteissa vaikuttaa esimerkiksi työntekijän ikä ja sukupuoli. Myös työntekijän arviointikyvyynpuute voi olla esteenä asiakkaan osallisuuden toteutumiselle asiakasprosessissa.

Sitten myöskin se, että muistaa työntekijä pysähtyä kuulemaan. Se on tietysti ihan kaikkien kanssa, mutta erityisesti siinä, että ne ennakkotulkukset ja -olettamukset ei ohjaa sitä vaan myös ihan aidosti kuulee, et mitä hän kertoo.

Ja sitten jos ajatellaan työntekijän näkökulmasta mikä voi olla, että estää sen toteutumisen niin työntekijä saattaa olla itse niin osaamaton, että hän ei osaa esimerkiksi ottaa huomioon joitakin asioita siinä, että kyse ei ole suomea hienosti puhuvasta henkilöstä, kyse on ei henkilöstä joka tuntee Suomen tavat, Suomen kulttuurin, Suomen yhteiskunnan ja sen takia ei osaa niin kun riittävästi niitä karikoita välttää.

Lisäksi asiakkaan oman asenteen ja tahdon koettiin vaikuttavat osallisuuden toteutumiseen. Asiakkaan oma kokemus avun ja tuen tarpeesta voi edistää hänen osallisuuttaan. Lapsen osallisuuden kannalta vanhemman asenteen merkitys nähtiin suureksi. Vanhempi voi parhaimmillaan tukea lapsensa osallisuuden toteutumista ja pahimmassa tapauksessa estää sen. Eräs haastateltavista koki, että osallisuuden toteutuminen edellyttää asiakkaan positiivista kokemusta asiakasprosessista.

- - hyö (vanhemmat) voi omilla asenteillaan - - luoda semmosta negatiivista ajattelutapaa lapselle - - ei voi estää sitä tapaamista sinänsä mutta

toki vanhemmat voi niin ku edistää sitä - - kannustamalla niin toki hyö voi sitä osallisuutta voi niin ku vahvistaa.

9.7 Osallisuuden toteutuminen

Toteutunut osallisuus voi näyttäytyä eri asiakkaiden kohdalla eri tavoin. Työntekijä voi kysyä asiakkaalta suoraan hänen omakohtaista kokemustaan omasta osallisuudestaan. Eräs haastateltava kuitenkin toi esiin sen, että lapsi ei välttämättä kykene kertomaan kokemuksestaan liittyen osallisuuteensa asiakasprosessissa. Asiakkaan toteutuneen osallisuuden nähtiin ilmenevän asiakkaan toiminnasta ja esimerkiksi korkeammasta osallistumisaktiivisuudesta. Osallisuus voi näyttäytyä myös asiakkaan antamana suorana palautteena, tyytymättömyytenä työskentelyyn tai luottamuksen ja motivaation osoituksena työntekijälle. Asiakkaan osallisuuden kokemuksen myötä asiakasprosessin nähtiin voivan muuttaa suuntaa.

- - asiakkaalta itseltään tulee joku luottamuksen osotus meille päin. Ne voi olla hyvin, hyvin pieniä - - se asiakas yleensä jollain tavalla meille päin osottaa sen et hei nyt ei sit enää muistella niitä vanhoja jos siinä vaikka onki ollu vähä huono se lähtökohta - - se on se hetki millon, millon niinku asiakas on kokenut sitä osallisuutta. Se kääntää sen asiakasprosessin niinku semmoseks positiiviseksi ja silloin siinä se nii tota nii asiakkaalla se oma motivaatio löytyy siihen ja hän, hän niinku luottaa siihen että hänen, hänen ohi ei tehdä asioita.

- - lapset harvoin ossaa niin kun ite sanoa et onko riittävästi heitä kuultu.

Sitä on hyvä kysyä siis asiakkaalta itseltään et mitä sie nyt ite oot mieltä että oletko tullut autetuksi, koetko että tästä palvelusta on ollut apua tai koetko että että niin tota sinua on kuultu ja tilanne on muuttunu ja mikä siihen on vaikuttanu - -

Parhaimmillaan osallisuus vaikuttaa asiakkaan elämään laaja-alaisesti ja hyödyt ovat kauaskantoisia. Osallisuus mahdollistaa asiakkaalle parhaassa tilanteessa oikeanlaisen ja oikea-aikaisen avun ja tuen, mikä tuo asiakkaalle oikeusturvaa. Osallisuuden kautta asiakkaan koettiin voivan saada tietoa yhteiskunnasta ja sen valtakulttuurista sekä toimintatapoja elämäänsä. Koetun osallisuuden nähtiin lisäävän perheiden hyvinvointia.

- - voi ite osallistua ja saa niin kun oman näkemyksensä kuuluviin niin et hänelle niin kun saahaan tuotettua ne tuet ja palvelut joita hän oikeesti tarvii et et sillä lailla sitten niin ku hyötyä siitä että palvelut tullee oikea-aikaisesti.

Se on nimenomaan sitä oikeusturvakysymystä tähän. Niin kun se on oikeesti se, että hän niin kun pystyy olemaan, asiakas on niin kun sen oman elämänsä asiantuntija, että se pystyy kertomaan siitä, siitä niin kun omasta elämästään ja siihen liittyvistä elämän piirteistä.

- - parhaimmillaan se asiakas niin kun tiesti puhutaan aina, että kaikilla lapsiperheistä niin saa lissää sitä työkaluja ja sitä ymmärrystä siitä perhe-elämästä ja sitten tästä mejän yhteiskunnasta, miten täällä toimii ja jotenkin saahan sitä hyvinvointii lisättyy sitten siinä perheessä.

Moni haastateltava korosti hyvän kohtaamisen ja osallisuuden kokemuksen merkitystä syrjäytymisen ehkäisyssä. Osallisuutta lisääviksi tekijöiksi nimettiin muun muassa kuulluksi tuleminen, vaikuttamisen mahdollisuus, kokemus merkityksellisydestä ja itsevarmuuden lisääntyminen.

Mie sanon että se syrjäytymisen ehkäseminen on. - - se on ihan sama mihin palveluun se maahanmuuttaja tulee nii se pitäisi saada onnistumaan se asiakasprosessi koska mikään ei edistä syrjäytymistä tehokkaammin kuin ne epäonnistuneet asiakasprosessit jos sitä luottamusta ei oo saatu, ei oo onnistuttu siinä kohtaamisessa, se asiakas ei koe tulleensa osalliseksi - - hän odottaa sitä samaa seuraavaltakin palvelulta ja vähitellen se usko siihen että häntä voitaisiin missään kuulla häviää. - - me saatetaan olla niitä ensimmäisiä palveluita jonka maahanmuuttaja kohtaa - -

- - et tulee semmonen kokemus siitä että et minulla on merkitystä ja minun hyvinvoinnillani on merkitystä ja siihen on kiinnitetty huomiota ja minua on yritetty auttaa et et tulisi semmonen kokemus että että hei minulla.. minä olen tärkeä tulee niin ku semmonen tulisi kokemus välitetyksitulemisesta.

Parista haastattelusta kävi ilmi, että usein työskentely painottuu vanhempien kanssa työskentelyyn, jolloin lasten osallisuus jää vähäiseksi. Kuitenkin toisen näkemyksen mukaan yleisestä käsityksestä huolimatta, asiakkaat ovat useimmiten osallisia asioissaan.

Se lasten osallisuuden tukeminen, niin se on se heidän oma tapaaminen, että niitä täytyy olla riittävästi. Niitä ei varmasti toteudu niin paljon kun niitä pitäis olla. Monta kertaa aikuisten kanssa hoidetaan asioita, mutta aina pitäis niitä ja aina lapsia kuitenkin tavataan.

10 Johtopäätökset

10.1 Kulttuurilliset tekijät

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tuottaa tietoa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamisesta ja osallisuudesta lastensuojelun avohuollossa. Lastensuojelutyötä ohjaavien eettisten periaatteiden mukaan on tärkeää kunnioittaa asiakkaiden ihmisarvoa ja kohdella heitä yhdenvertaisina toimijoina (Lavikainen ym. 2014, 11–14). Sen voi nähdä olevan taustalla myös opinnäytetyömme tuloksista nousevassa näkökulmassa, jonka mukaan maahanmuuttajatausta ei tuo kohtaamiseen mitään erityispiirteitä. Työntekijän tulisi siis pyrkiä siihen, että kohtelu on samanlaista kuin muidenkin asiakkaiden kohdalla kulttuurieroista huolimatta. Wallinin (2013, 79–80) mukaan kulttuurillisten erojen tunnistaminen on hyödyllistä, mutta niihin ei kannata juuttua työskentelyssä. Vieraasta kulttuurista tulleen ihmisen kanssa työskentely ei vaadi käyttäytymissääntöjen osaamista tai niiden ymmärtämistä.

Eri kulttuureissa kasvatus, perheen arki ja perheenjäsenten väliset vuorovaikutussuhteet näyttävät erilaisina (Berg 2012, 21). Opinnäytetyömme tuloksista käy ilmi, että työntekijän on hyvä tuntea asiakkaan kulttuuria, lähtökohtia sekä uskontoa. Niihin liittyvien tapojen ymmärtäminen auttaa puolestaan ymmärtämään perheen kulttuuria, kasvatustapoja ja roolien merkityksiä. Työntekijän on helpompi ymmärtää asiakkaan toimintaa, jos hän on asiakkaan kulttuurillisista asioista tietoinen. Asiakastilanteessa työntekijä ei voi näyttää omaa ihmetystään erilaisia tapoja kohtaan, jottei hän loukkaisi asiakasta. Työntekijä voi ennakolta kuitenkin selvittää asiakkaan kulttuuriin liittyviä tapoja, mikä poistaa tietämättömyyden tuomaa epävarmuutta asiakastilanteessa. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (2015b) mukaan työntekijän kulttuurin tuntemus ja arvostaminen edistävät asiakkaan osallisuutta.

Tulosten pohjalta asiakkaan kulttuuri vaikuttaa esimerkiksi hänen arvoihinsa ja asenteisiinsa, mikä työntekijän tulisi tunnistaa. Tämä korostuu etenkin vanhem-

pien kohdalla, sillä kulttuurin tuomien arvojen ja asenteiden vaikutus työskenteleeseen jää yleensä lasten kohdalla vähäiseksi. Puukari ja Korhonen (2013, 36) korostavat kulttuurien suurta vaikutusta ihmisiin. Sen takia työntekijän on olennaista ymmärtää asiakkaan kulttuuritaustaa sekä sen vaikutusta elämään ja valintojen tekoon. Työntekijän tulee tunnistaa myös oman kulttuuritaustansa vaikutusta ajatteluun ja oppia ymmärtämään sen merkitys omaan toimintaansa (Puukari ja Korhonen 2013b, 16). Opinnäytetyömme tuloksista ilmenee, että työntekijät kokevat myös oman kulttuurinsa, taustansa ja kouluhistoriansa vaikuttavan asiakkaan kohtaamiseen. Näkisimme, että mitä enemmän työntekijällä on tietämystä omasta ja asiakkaan kulttuurista sitä positiivisempi vaikutus sillä on työskentelellylle.

Tulosten mukaan voidaan sanoa, että asiakaskohtaamisessa tärkeää on asiakkaan kulttuurin kunnioittaminen ja hienovaraisesti toimiminen, ettei esimerkiksi vähäisen kulttuuritiedon takia tahattomasti loukkaa toisen kulttuuria. Näin ollen näemme, että riittävä tieto asiakkaan kulttuurista tukee onnistunutta kohtaamista. Aniksen (2008, 94) mukaan asiakasprosessissa myös kulttuurista tulisi keskustella lapsen yleisen tilanteen lisäksi. Opinnäytetyömme tuloksista näkyy, että tulkin osaamista liittyen asiakkaan kulttuuriin voidaan hyödyntää kulttuurillisten tapojen läpi käymisessä ja pyrkimyksessä niiden ymmärtämiseen.

Opinnäytetyömme tulosten perusteella työntekijän tulee huomioida työskentelelyssä mahdolliset haasteet, jotka syntyvät lapsen sopeutuessa valtakulttuuriin tai oppiessa sen kielen nopeammin kuin hänen vanhempansa. Benjamin (2014, 96) nostaa esille maahanmuuttajanuoren tilanteen kaksijakoisuuden, jossa hänen elämään vaikuttavat valtaväestön kulttuuri ja hänen oman perheensä kulttuuri. Tämä voi synnyttää ristiriitoja ja jännitteitä, kun nuori pyrkii vastaamaan molempien kulttuurien normien, arvojen ja käyttäytymismallien odotuksiin.

Tulokset kertovat, että asiakassuhteen muodostumiselle haasteen voi kulttuurin näkökulmasta muodostaa työntekijän ikä tai sukupuoli. Tätä työntekijä voi kuitenkin helpottaa huomioimalla asiakkaan kulttuuria ja kohtaamalla hänet kunnioittavasti. Katiskon (2016, 182) näkemyksen mukaan kulttuurienvälisen kompetens-

sin ydin on kyky toimia vieraiden kulttuurien edustajien kanssa niin, että luottamus ja kunnioitus saavutetaan. Keskeistä tällöin on huomioida avoin, arvostava ja suvaitseva toimintaympäristö. Hammar-Suutari (2009, 221) nostaa kulttuurien välisen kohtaamisen haasteeksi tarpeen muuttaa totuttuja toimintatapoja, jotta pystytään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Opinnäytetyömme tuloksissa nousi myös näkökulma, jonka mukaan on hyvä pohtia myös, missä määrin asiakkaan kulttuuria huomioidaan, koska kohtaaminen tapahtuu suomalaisessa palvelussa. Asioiden kiireellisyyden vuoksi ei ole esimerkiksi aina mahdollista kiinnittää kulttuuriin erityishuomiota. Tällöin huomion ja työn kohteena on lähinnä asia, jonka vuoksi lastensuojelun palveluiden piiriin on tultu. Asiakkaat eivät aina halua heidän kulttuuriin kiinnitettävän sen suurempaa huomiota asiakasprosessin aikana.

10.2 Ennakkoluulot asiakassuhteessa

Opinnäytetyömme tuloksista käy ilmi, että työntekijöillä esiintyy ennakkoluuloja asiakkaita kohtaan. Ennakkoluulot voivat olla sekä negatiivissävytteisiä että positiivissävytteisiä, mutta niiden vaikutus kummassakin tapauksessa on haitallinen asiakastyölle. Wallinin (2013, 83) mukaan vieraan kulttuurin kohtaamisessa heräävät kielteiset tunteet tulisi tunnistaa useimmiten johtuvan kulttuuriorientaatiosta eikä kohdatusta ihmisestä itsestään. Opinnäytetyömme tulosten mukaan työntekijän asiakkaisiin kohdistuvien ennakkoluulojen taustalla on yleensä aikaisempi negatiivinen kokemus saman etnisen ryhmän edustajasta. Omien ennakkoluulojen kohdalla tulisi miettiä, mitä se tarkemmin pitää sisällään ja miten se on mahdollisesti itselle muodostunut (Petmo-hanke 2007, 19–20). Tuloksista ilmenee, että työntekijän ennakkoluulojen vaikutus työhön on riippuvainen juuri niiden tunnistamisesta. Vaikka työntekijällä olisi asiakasta kohtaan ennako-oletuksia, tulee hänen kuulla asiakkaan näkemys ilman niiden vaikutusta. Hammar-Suutarin (2009, 221) mukaan viranomaiset itse kokevat, että paras keino rikkoa ennakkoluuloja ja stereotyyppisiä ajattelutapoja on pitää säännöllisesti maahanmuuttajiin kontakteja yllä. Näkemyksemme mukaan työntekijältä vaaditaan halua tunnistaa ja työstää omia ennakkoluulojaan, jotta välttyään niiden vaikutukselta kohdatessa asiakas.

Tuloksista on havaittavissa, että asiakkaiden ennakkoluulot kohdistuvat useimmiten viranomaisiin ja lastensuojeluun. Myös asiakkaiden ennakkoluulot vaikuttavat työskentelyyn. Jokisen (2016, 142–143) mukaan asiakkaan negatiivisuuteen voi vaikuttaa vaikea elämäntilanne sekä aiemmat huonot kokemukset liittyen ammattilaisten kohtaamiseen. Tämän takia asiakas on tärkeää kohdata huomioiden hänen elämäntilanteensa ja aikaisemmat kokemuksensa. Opinnäytetyömme tuloksista ilmenee, että maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kanssa työskennellessä on hyvä huomioida kulttuurin vaikutuksia viranomaista kohtaan asennoitumiseen. Asiakkaan asennoituminen voi ilmetä haluttomuutena avautua omasta tilanteestaan tai niin suurena kunnioituksena viranomaista kohtaan, ettei haluta oikaista asioita. Nieminen (2015, 77–78) huomauttaa, että asiakkaan lähtökulttuurissa, ei välttämättä ole sallittua kyseenalaistaa työntekijän päätöksiä tai mielipiteitä. Sen takia asiakkaalle tulisi selvittää, mitkä ovat asiakkaan ja työntekijän oikeudet ja vastuut sekä millainen viranomaiskuva asiakkaalla on.

Maahanmuuttajaperheet voivat kokea lastensuojelun väliintulon uhkana, mikä voi johtua pitkälti vääristä käsityksistä ja vähäisestä tietämyksestä. Reaktiot ja kommunikoinnin sujuvuus vaihtelevat perheittäin taustoista riippuen. (Anis 2008, 49.) Tuloksissa asiakkaiden ennakkoluulojen taustalla näkyy olevan henkilökohtaisten kokemusten lisäksi juuri tietämättömyyttä ja väärinkäsityksiä. Suomessa vietetyn ajan pituudella nähtiin olevan merkitystä ennakkoluulojen määrään ja voimakkuuteen. Jotta ennakkoasenteet eivät koituisi haitaksi kulttuurienväliselle vuorovaikutukselle, viranomaisella tulee olla ammatillisia taitoja kiinnittää tietoisesti huomioita asenteisiin ja tunteisiin (Hammar-Suutari 2009, 221). Tulosten mukaan asiakkaan ennakkoasenteet voivat näkyä vuorovaikutustilanteessa pelkona, luottamuksen puutteena ja uskomuksena, etteivät viranomaiset auta. Ennakkoluuloista tulisi päästä eroon, koska niillä on suuri vaikutus työskentelyyn asiakasprosessissa. Negatiivisella asenteella voi olla pitkäaikaisia vaikutuksia työntekijän ja asiakkaan välisen asiakassuhteeseen.

Aiempien kokemusten vuoksi asiakkaalla ja työntekijällä voi olla vuorovaikutusta haittaava asenne etenkin, jos suhteessa ilmenee jo valmiiksi syyttelyä tai puolustelua. Dialogisuudelle ei jää tilaa, jos ennakkoasenteet ohjaavat kohtaamista. Se johtaa helposti väärinkäsityksiin. (Nieminen 2015, 74–75.) Tuloksista nousee

esille, että etenkin työntekijän ennakkoluulot voivat estää avoimen vuorovaikutuksen. Luottamuksen rakentaminen voi myös olla haasteellista, kun asenne työskentelyyn on ennakkoasenteiden ohjaamaa. Ratkaisuna tähän työntekijä voi heti työskentelyn alussa ottaa ennakkoasenteet asiakkaan kanssa puheeksi ja keskustella ne auki. Koemme, että ennakkoluuloissa ratkaisevaa on keskustelu ja avoimuus työntekijän ja asiakkaan välillä, koska niiden murtuminen ei ole muuten kovinkaan todennäköistä.

10.3 Asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen

Tuloksista käy ilmi, että työntekijän ei tarvitse tuntea asiakkaidensa kulttuureja läpikotaisin. Työntekijä voi myöntää asiakkaalle oman tiedollisen puutteensa, mikä ilmentää kahden ihmisen välistä kohtaamista. Mattila (2007, 11–14) korostaa, että kohtaamiseen liittyy ihmisyyys, jolloin työntekijän tulee olla ihminen ihmiselle. Tulosten mukaan työntekijä voi saada asiakkaan kulttuurista tietoa usein eri keinoin. Hän voi pyytää asiakasta kertomaan omasta kulttuuristaan. Myös työntekijän oma havainnointikyky on keino kerätä tietoa asiakkaan kulttuurille tyypillisistä tavoista ja asiakkaan mahdollisista toiveista toimintatapojen suhteen. Työntekijä voi myös hankkia tietoa esimerkiksi Internetistä tai kysymällä työkavereilta heidän kokemuksiaan. Wallin (2013, 44) korostaa, että monikulttuurisuudessa päämääränä on vastavuoroisuus, kunnioitus ja kiinnostus toisia kohtaan. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että tärkeämpää kuin kulttuurien piirteiden tunteminen on asiakkaan kunnioittava kohtaaminen. Wallinin (2013, 81) mukaan kohdatessa vieraasta kulttuurista tulevan tarvitaan kulttuurisensitiivisyyttä tai kulttuuriälyä. Kulttuurisensitiivisyys nousi esille myös opinnäytetyömme tuloksista. Sen myötä havaittuja asioita tulee peilata omaan toimintaan ja käydä sen jälkeen läpi asiakkaan kanssa yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi. Katsoimme, että herkkyys aistia asiakkaan kulttuuria auttaa myös silloin, kun kyseisestä kulttuurista ei ole valmiiksi tietoa.

Jokinen (2016, 144–145) painottaa asiakkaan ja työntekijän välisessä kohtaamistilanteessa tapahtuvan vuorovaikutuksen merkitystä. Jokaisessa kohtaamisessa

on tilannetekijöitä, joihin osapuolet voivat vaikuttaa ja niiden kautta estää tai edistää hyvän suhteen muodostumisen. Opinnäytetyömme tuloksissa näkyi työntekijän rooli vuorovaikutusta edistävässä asioissa. Työntekijä voi huomioida valinnoiltaan asiakkaan kulttuurin ja näin ollen helpottaa vuorovaikutusta. Työskentelyä edistää vuorovaikutuksen molemminpuolisuus ja tasavertaisuus sekä työskentelyyn sitoutuminen. Jokisen (2016, 142–143) mukaan ammatillisessa auttamisuhteessa merkittävää on vastavuoroisuus, kunnioitus, luottamus ja empatia. Myös jaettu asiantuntijuus on tavoiteltavaa, jotta dialogisuus ja osallisuus toteutuisivat. Opinnäytetyömme tuloksista ilmenee asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksen rakentumisen merkityksellisyys. Vuorovaikutuksen kohtaamisessa tulisi olla työskentelyn edistävyyden kannalta molemmin puolin dialogista, avointa ja kuuntelevaa sekä kohtaamisen kokonaisuudessaan tasavertaista ja arvostavaa.

Monikulttuuriosaamisessa olennaista on yksilölliset ominaisuudet, kuten joustavuus, positiivisuus, kärsivällisyys, avoimuus, uteliaisuus ja empatia (Wallin 2013, 75–76). Tuloksista nousee esille samansuuntaisia ominaisuuksia, jotka koettiin hyödyllisiksi työskennellessä maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa. Etenkin joustavuutta pidettiin työskentelytapojen muokkaamisen näkökulmasta tärkeänä ja avoimuutta yleisenä lähtökohtana kohtaamiselle ja kulttuurillisiin tapoihin suhtautumiselle. Katisko (2016, 182) kokee, että sosiaalityössä omasta kulttuuritaustasta olisi hyvä ymmärtää arvoja, normeja, ajatusmalleja ja sääntöjä. Myös opinnäytetyömme tulosten mukaan työntekijän itsetuntemus ja oman kulttuurin tuntemus ovat työskentelyä edistäviä asioita.

Saamistamme tuloksista ilmenee, että vieraasta kulttuurista tulevan ihmisen kohtaaminen on mahdollisuus kehittää itseään sekä saada lisää ymmärrystä ja tietoa kohtaamisen toisen osapuolen kulttuurista. Siihen on mahdollisuus sekä työntekijällä että asiakkaalla. Puukarin ja Korhosen (2013, 34–35) mukaan monikulttuurisessa kohtaamisessa uuden oppiminen mahdollistuu, mikäli osapuolilla on kohtaamiseen oikeanlainen asenne. Aniksen (2008, 19) mukaan eri kulttuurin edustajien kohtaaminen ja omasta kulttuurista irtautuminen lisäävät oman kulttuurin tuntemusta. Tuloksemme noudattavat samaa linjaa, sillä haastateltavat kokivat,

että eri kulttuurista tulevan asiakkaan kanssa työskentely saa työntekijän arvioimaan uudelleen omaa kulttuuriaan ja ajatusmaailmaansa. Toimintatapojen uudelleen arviointi tuottaa työntekijälle ammatillista kehitystä. Tuloksista ilmenee, että haastateltavien mukaan omaa ajatusmaailmaa ja kulttuuria herää kyseenalaistamaan vasta, kun on tekemisissä vieraan kulttuurin edustajan kanssa. Oman kulttuurin vaikutusta itseän on tyypillisesti vaikea tunnistaa, koska sen tavat on omaksuttu suurimmaksi osaksi huomaamatta (Puukari & Korhonen 2013, 34–35).

10.4 Kieli ja kielen ymmärrys

Opinnäytetyömme tulosten mukaan työntekijän ja maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohtaamisessa kieli voi näyttäytyä erityispiirteenä molemminpuolisen ymmärryksen kannalta. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat eivät kuitenkaan aina eroa kielen osalta valtaväestön asiakkaista, sillä heidän suomenkielentaitonsa voi olla työskentelyn kannalta riittävän hyvä, jolloin tulkkia ei tarvita. Anis (2008, 23) toteaaakin, että maahanmuuttajataustaiset lapset tyypillisesti osaavat paremmin valtakieltä kuin etnisen taustansa kieltä. Tuloksista käy ilmi, että työntekijän ja asiakkaan yhteisen kielen puuttuminen vaikeuttaa työskentelyä esimerkiksi yhteydenoton osalta. Niemisen (2015, 73–74) mukaan asiakkaan kielitaidon puute on haaste erityisesti puhelimen välityksellä käytävässä kommunikoinnissa, mikä voi estää tiedonvälityksen. Vaikuttaakin siltä, että kielen vaikutus työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen on hyvin tapauskohtainen, minkä vuoksi se tulisi muistaa arvioida asiakaskohtaisesti. Työntekijän vastuu molemminpuolisesta ymmärryksestä korostuu. Jotta ymmärrys työntekijän ja asiakkaan välillä toteutuisi, työntekijän tulee kiinnittää huomiota asioiden ilmaisun selkeyteen ja kielen ymmärrettävyyteen. Myös Nieminen (2015, 74) korostaa vuorovaikutuksen selkeyden ja ymmärtämisen varmistamisen merkitystä tilanteessa, jossa asiakkaana on henkilö, jonka äidinkieli ei ole suomi. Tuloksista selviää, että varmistukseen asiakkaan ymmärryksen, työntekijä voi pyytää asiakasta sanoittamaan sen, kuinka hän on ymmärtänyt käsitellyt asiat.

Tulkkauksen rooli koettiin merkittäväksi tilanteessa, jossa työntekijällä ja asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä. Tulkista huolimatta kontakti asiakkaaseen on työntekijällä. Korhosen ja Puukarin (2013a, 99) mukaan tulkki tulee ottaa osaksi työskentelyä, jos asiakkaan kielitaidon tilanne sitä vaatii. Tulosten perusteella havaitakseen tulkin tarpeen, työntekijän tulee arvioida asiakkaan kielitaidontaso. Tulkkauksen nähtiin mahdollistavan työntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun. Tulkin käytöllä mahdollistuvan työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen seurauksena asiakkaan asema keskustelussa paranee (Anis 2008, 49). Tuloksista ilmenee, että tulkin järjestäminen työskentelyyn on työntekijän vastuulla. Tulkin tulisi olla ammattitulkki, jolla on kokemusta lastensuojelusta. Hurrin ja Hynysen (2010) opinnäytetyön tuloksista käy ilmi, että on merkittävää, että tulkki tuntee sosiaalialan sanastoa asiakkaan oikein ymmärryksen kannalta. Opinnäytetyömme tulosten mukaan työntekijän tulee varmistaa, että tulkkauksessa asiakkaalle tarkoitettu viesti säilyy merkitykseltään alkuperäisenä. Tulkkia ei tarvita, jos työntekijän oma kielitaito on riittävän hyvä. Hurrin ja Hynysen (2010) opinnäytetyön tulosten mukaan työskentelyn kannalta on merkittävää, jos työntekijä puhuu asiakkaan omaa äidinkieltä, sillä haastateltavat kokivat tulkin käytön hidastavan työskentelyä ja lisäävän väärinymmärryksen mahdollisuutta.

10.5 Asiakkaan osallisuus

Tuloksissa painottuu asiakkaan osallisuuden kohdalla enemmän lapsen asema kuin maahanmuuttajataustan tuoma vaikutus. Voidaankin sanoa, että maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohdalla ainoastaan kieli ja kulttuuri voivat esiintyä työskentelyssä erityisseikkoina. Raitakarin (2006) väitöskirjasta käy ilmi, että asiakastapaamisissa työntekijän työvälisestä puheen rooli on merkittävä. Tämä tukee opinnäytetyömme tuloksissa esiintyvää käsitystä siitä, että työntekijän ja asiakkaan yhteisen kielen puuttuminen on maahanmuuttajataustaisen asiakkaan osallisuuden toteutumisen kannalta merkittävä estävä tekijä. Työntekijä voi luoda puitteet sille, että asiakas kykenee ilmaisemaan mielipiteensä niin, että työntekijä ymmärtää, mitä hän tarkoittaa. Osallisuuden toteutumisen kannalta on keskeistä, että yksilö kokee tulleen ymmärretyksi (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015b). Tuloksissa painottuu tulkin käytön merkitys maahanmuuttajataustaisen

asiakkaan osallisuuden kannalta. Aniksen (2008, 93) mukaan tulkin käyttäminen ei kuitenkaan poista täysin asiakkaan haasteita, jotka liittyvät esimerkiksi tilanteiden tulkintaan ja työntekijän esittämiin kysymyksiin vastaamiseen.

Työntekijä voi edistää asiakkaan osallisuutta turvaamalla asiakkaan kuulemisen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b). Opinnäytetyömme tuloksissa asiakkaan kuulluksi tuleminen korostuu osallisuuden kokemuksen kannalta. Kuulluksi tuleminen edellyttää työntekijältä aktiivista kuuntelua, jolla hän voi näyttää olevansa kiinnostunut asiakkaan kertomasta (Jokinen 2016, 144–145). Saamisamme tuloksissa asiakkaan tuottama tieto näyttäytyy lähinnä mielipiteen ilmaisuina. Pajulammi (2014, 404) kuitenkin korostaa, että pelkkä lapsen mielipiteen selvittäminen ei takaa osallisuuden toteutumista, vaan se vaatii koko prosessin kestävää vuoropuhelua. Asiakassuunnitelman laatimisessa lapsella oleva tieto tuodaan esiin ja tehdään näkyväksi, mikä tukee lapsen osallisuuden toteutumista (Timonen-Kallio 2010, 12). Tuloksista käy ilmi, että asiakassuunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa koettiin tukevan hänen osallisuuttaan.

Anis (2008, 34) korostaa, että on yksilökohtaista, kuinka paljon lapsi tarvitsee tukea omien näkökantojensa ilmaisemiseen. Tuloksista ilmenee, että työntekijän tulee huomioida asiakaskohtaisesti asiakkaan ikä, kehitystaso, kielitaito, kulttuuritausta ja toiveet. Siten hän voi arvioida, miten työskentely kannattaisi toteuttaa osallisuuden tukemisen kannalta. Työntekijä voi tukea asiakkaan osallisuutta toiminnallisilla menetelmillä, jotka koettiin erityisesti lasten kanssa paremmaksi vaihtoehdoksi pelkälle keskustelulle. Toiminnallisia menetelmiä voidaan hyödyntää lasten lisäksi myös vanhempien kanssa. Myös Liukkonen (2010, 114, 119–120) kokee, että erilaiset menetelmät työskentelyssä voivat tukea niin lapsen kuin vanhemmankin näkemysten ilmaisemista. Tulosten mukaan menetelmien valintaa tulee tehdä asiakas ja tilanne huomioiden. Menetelmiä soveltamalla niitä voi hyödyntää erilaisissa tilanteissa.

Aniksen (2008, 49) mukaan maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla tietämys lastensuojelusta voi olla vähäistä ja virheellistä. Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan alhainen tiedontaso voi johtua esimerkiksi kontaktien puutteesta valtaväes-

tön edustajiin (Säävälä 2011, 56). Opinnäytetyömme tulokset kertovat, että maahanmuuttajataustaiset asiakkaat eivät välttämättä tiedä riittävästi suomalaisesta yhteiskunnasta ja valtakulttuurista. Asiakkaan tiedon puute ja väärinymmärrykset voidaan kokea osallisuutta estävinä tekijöinä. Työntekijä voi tukea asiakkaan osallisuutta antamalla hänelle tietoa tarpeen mukaan. Mahdollisuus tiedonsaantiin on siis yksi osallisuuden muodoista (Anis 2008, 34). Aniksen (2008, 94) mukaan tärkeää on asiakkaiden riittävä tiedonsaanti ja se, että he ymmärtävät asiat oikein. Samaa voidaan päätellä opinnäytetyömme tuloksista: yhtä tärkeää kuin tiedon antaminen on tässäkin kohtaa asiakkaan ymmärryksen varmistaminen. Työntekijän vastuu korostui tiedon antamisen suhteen. Tietoa tulee antaa asiakkaan ikä- ja kehitystaso huomioiden.

Tuloksista käy ilmi, että työntekijällä on merkittävä rooli osallisuuden mahdollistajana erityisesti lapsen osallisuuden toteutumisen kannalta. Lapsen osallisuuden toteutumiseen vaikuttaa aikuisten lasta kohtaan käyttämä valta. Käytännössä se voi tarkoittaa sitä, kuinka lapsen tilaisuudet tuoda esiin omia näkemyksiään mahdollistetaan. (Anis 2008, 34, 95.) Opinnäytetyömme tuloksista ilmenee, ettei asiakkaan tuottamaa tietoa saisi kyseenalaistaa. Timonen-Kallio (2010, 12) painottaa asiakkaan merkityksellisyyden osoittamista asiakkaalle osallisuuden kokemusta edistävänä tekijänä. Tulosten mukaan käytännössä se voi tarkoittaa etenemistä tietyn aikaa asiakkaan ehdoilla. Asiakkaan merkityksellisyyttä voidaan haastateltavien kokemuksen mukaan osoittaa myös antamalla asiakkaalle positiivista palautetta ja ottamalla asiakkaan ilmaisemat asiat lähtökohtaisesti totena.

Asiakastapaamiseen järjestettävällä tilalla ja sille varatulla ajalla koettiin olevan merkitystä asiakkaan osallisuuden toteutumisen kannalta. Yhteisen kielen puuttuminen ja tulkin käyttö vaativat enemmän aikaa kuin yhteisellä kielellä työskentely. Tästä johtuen liian lyhyen ajan voidaan nähdä aiheuttavan kiirettä ja siten estävän asiakkaan osallisuutta. Pajulammi (2014, 151) kokee, että lapsen osallisuutta estävät tekijät, kuten kiire ja lapsen näkemysten vähättely, ovat useimpien aikuisista lähtöisin olevia tekijöitä. Tuloksista nousi osallisuutta estävinä tekijöinä ennakkoluulot ja niihin liittyvät tunteet sekä kulttuurilliset tekijät, kuten arvot,

liittyen työntekijän sukupuoleen tai ikään. Estävänä tekijänä nähtiin myös työntekijän arviointikyvyn puute esimerkiksi asiakkaan kielitaitoon liittyen. Jos asiakkaan ennakkoluuloista ei päästä työskentelyssä yli, asiakkaan osallisuus voi jäädä sen takia toteutumatta.

Osallisuuden toteutuminen edellyttää yksilön mahdollisuutta vaikuttaa asioihin (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015b). Tulosten mukaan työskentely painottuu usein vanhempien kanssa toimimiseen, mikä tarkoittaa sitä, että lapsen osallisuuden tukeminen ei toteudu aina riittävässä määrin. Aniksen (2008, 95–96) mukaan työntekijät ja vanhemmat tyypillisesti kokevat lapsen mukanaolon asiakastapaamisissa tärkeäksi asiaksi. Silti lapsi usein jää sivuun työskentelyn painottuessa aikuisten väliseen työskentelyyn. Opinnäytetyömme tulosten mukaan työntekijän mahdollistaman osallisuuden lisäksi asiakkaan toteutuvaan osallisuuteen vaikuttavat asiakkaan oma tahto ja asenne työskentelyä kohtaan. Asiakkaan toteutuva osallisuus edellyttää tämän omaa halua vaikuttaa asioihin (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015b). Aito osallisuuden kokemus vaatii asiakkaan omaehtoisuuden toteutumista toimintaan ryhtymisen kannalta (Valkama 2012, 57). Asiakkaan tulee saada määrittellä itse osallisuutensa aste (Anis 2008, 96). Asiakkaan kokemus osallisuudesta ei siis synny pakkokeinoin.

Tulosten mukaan toteutuneen osallisuuden indikaattoreina voidaan pitää osallistumisaktiivisuutta asiakasprosessissa, asiakkaan motivaatiota, luottamusta ja tyytyväisyyttä työskentelyä kohtaan. Asiakkaalta voidaan myös kysyä suoraan, kuinka hän kokee osallisuutensa asiakasprosessissa. Hyötynä asiakkaan toteutuvalla osallisuudella voivat olla oikeanlaisen ja oikea-aikaisen tuen saaminen sekä tiedon ja taidon lisääntyminen suomalaisessa yhteiskunnassa ja sen valtakulttuurin vaikutuksen alla toimimisesta. Nivalan ja Rynnäsen (2013, 19) mukaan osallisuuden kokemus voidaan nähdä sosiaalista syrjäytymistä torjuvana tekijänä. Osallisuuden kokemuksella on yksilön hyvinvointia lisäävä vaikutus (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015b). Tämä näkyy myös opinnäytetyömme tuloksista, sillä haastateltavien kokemuksen mukaan hyvä kohtaamisen ja osallisuuden kokemus voi ehkäistä syrjäytymistä ja lisätä perheiden hyvinvointia.

10.6 Kohtaamista ja osallisuutta yhdistävät tekijät

Opinnäytetyömme tulosten perusteella voidaan sanoa, että monet asiat voivat tilanteen mukaan sekä edistää että estää hyvää kohtaamista ja asiakkaan osallisuutta. Yhdistäviä tekijöitä ovat esimerkiksi yhteisen kielen ja ymmärryksen varmistaminen sekä kulttuurillisten tekijöiden ja ennakkoluulojen vaikutus asiakasprosessin työskentelyyn. Myös työntekijän vallan ja vastuun merkitys on hyvän kohtaamisen ja asiakkaan osallisuuden suhteen selkeä. Työntekijä voi valta-asemastaan käsin vaikuttaa asiakkaaseen (Jokinen 2016, 140–141). Valta voi näkyä esimerkiksi lapsen esittämiin näkemyksiin suhtautumisen tavassa (Anis 2008, 95). Sekä kohtaamisen että osallisuuden toteutumisen kannalta asiakkaan asenteella on suuri vaikutus. Pahimmassa tapauksessa kohtaaminen ja osallisuus estyvät.

Asiakkaan kokemus kohtaamisesta vaikuttaa työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Työntekijän ja asiakkaan välisellä suhteella on suuri merkitys työlle asetettuihin tuloksiin pääsemisen kannalta. (Jokinen 2016, 138, 143.) Myös opinnäytetyömme tuloksista käy ilmi, että asiakkaan kokemus kohtaamisesta on merkittävä asiakassuhteen jatkon kannalta, minkä vuoksi työntekijän tulisi huomioida se toiminnassaan. Vaikuttaa siltä, että kohtaaminen ja osallisuus kytkeytyvät toisiinsa: asiakkaan osallisuuden kokemukseen vaikuttavat asiat tapahtuvat kohtaamistilanteessa.

11 Pohdinta

Aiheina kohtaaminen ja osallisuus olivat ennakolta tuttuja, mutta opinnäytetyön tekeminen on syventänyt tietämystä teemoista ja antanut niihin uusia näkökulmia. Pidämme kohtaamisen ja osallisuuden yhteyttä oleellisena, koska asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen vaikuttaa osallisuuden toteutumiseen, ja pitkällä tähtäimellä ehkäisee syrjäytymistä. Vuorovaikutuksessa työntekijä voi tukea asiakkaan subjektiivutta, mikä lisää hänen osallisuuttaan ja vahvistaa vaikutusmahdollisuuksia (Mönkkönen 2007, 142-143; Korhonen & Puukari 2013a, 105).

Aihetta haluamme nostaa esille, koska asiakkaan osallisuus vaatii ympäristöltä mahdollisuuden toteutuakseen. Opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen ja tärkeä, koska palveluissa kohdataan yhä enemmän maahanmuuttajataustaisia asiakkaita. Suomeen kohdistuva maahanmuutto on parinkymmen vuoden ajan ollut noususuhdanteista (Tilastokeskus 2016b). Asiakkaan erityispiirteiden, kuten kielien tai kulttuurin, huomioiminen näyttäytyy työskentelyä edistävänä tekijänä. Vaikka opinnäytetyömme tuloksissa nousee myös näkökulma siitä, ettei maahanmuuttajataustaisuus tuo erityispiirteitä kohtaamiseen, koemme sen huomioinnin voivan edistää asiakassuhdetta sekä osallisuuden toteutumista.

Lastensuojelussa työskennellään sekä lapsen että hänen vanhempiansa kanssa (Kaikko & Friis 2013, 110), minkä vuoksi lastensuojelun konteksti on erityinen aiheemme kannalta. Tämä vaatii työntekijältä nähdäksemme erilaisia toimintatapoja ja tietoa, jotta pystyy huomioimaan eri asiakkaiden tarpeet. Olemme pohtineet lastensuojelun asiakkaan ja työntekijän suhteen lähtöasetelmaa, johon vaikuttavat valta ja roolit sekä mahdolliset ennakkoluulot. Työntekijällä ja asiakkaalla on velvollisuuksia ja oikeuksia, jotka määrittyvät jo palveluun tullessa (Jokinen 2016, 140–141). Lähtötilanteen ollessa haastava kohtaamisen merkitys tuntuu korostuvan. Kohtaamisesta asiakkaalle syntyvä kokemus vaikuttaa hänen ja työntekijän väliseen suhteeseen (Mäkisalo-Ropponen 2011, 37). Vaikka laadullisesta tutkimuksesta ei saa yleistettävää tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85), opinnäytetyömme aihe ei ole sidoksissa pelkästään lastensuojelun avohuollon asiakastyöhön. Tuloksissa nousseet asiat voivat esiintyä muissakin sosiaalialan palveluissa. Mielestämme kohtaamisessa on paljon samoja piirteitä riippumatta toimintaympäristöstä. Näkemyksemme mukaan kuitenkin lastensuojelussa erityispiirteeksi nousee ongelmalähtöisyys ja mahdollinen pakon piirre palveluun tullessa.

11.1 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössämme on noudatettu tutkimuseettisiä periaatteita. Työskentelyn vaiheet on avattu raportissa, minkä tarkoituksena on tehdä opinnäytetyömme

prosessia näkyväksi. Prosessin aikana olemme kiinnittäneet huomiota opinnäytetyön vaiheisiin, millä olemme lisänneet tulosten ja johtopäätösten luotettavuutta. Luotettavuuden kannalta opinnäytetyössämme olemme kiinnitteet huomiota lähteiden käyttöön. Lähteitä olemme hyödyntäneet monipuolisesti eri kirjoittajilta ja tahoilta. Näin olemme halunneet tuoda erilaisia näkökulmia esille, emmekä siten nojata vain yhteen lähteeseen. Lisäksi olemme kiinnittäneet huomiota asianmukaiseen lähteiden käyttöön ja lähdeviitaukseen. Tuomi ja Sarajärvi (2009,127) katsovat hyvän tutkimuksen olevan sisäisesti johdonmukainen, mikä näkyy esimerkiksi siinä, millaisia lähteitä ja miten niitä käytetään. Tutkijan tulee olla tietoinen siitä, mitä tekee. Tutkimuksen tulee olla myös eettisesti kestävä, mikä muotoutuu luotettavuus- ja arviointikriteerien avulla, mutta vaatii tutkijalta myös eettistä sitoutuneisuutta.

Tutkimuksen eettiseen perustaan kuuluu tutkittavien suoja, joka koostuu tutkijan veloitteesta kertoa tutkittaville tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit sekä saada tutkittavilta vapaaehtoinen suostumus ja varmistaa, että osallistujat tietää, mistä tutkimuksessa on kyse (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131). Kerroimme haastateltaville saatekirjeessä (liite 2) opinnäytetyömme aiheesta ja sen tekemisessä noudatettavista periaatteista. Haastateltaville osallistuminen oli vapaaehtoista koko opinnäytetyön prosessin ajan. Tutkittavalla on oikeus kesken tutkimuksen kieltäytyä mukana olosta tai jälkikäteen kieltää häntä koskevan aineiston käyttö. Tutkimuksen tekemisestä ei saa aiheutua vahinkoa siihen osallistuville. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.) Haastateltavat tarkastelivat opinnäytetyömme aihetta ammatillisesta näkökulmasta, jonka vuoksi riski heille haitan aiheutumisesta ei ollut kovin suuri. Silti riskinä voi nähdä asiakasesimerkkien jakamisen. Se ei kuitenkaan muodostu opinnäytetyömme kohdalla ongelmaksi, koska noudatamme vaitiolovelvollisuutta ja emme esitä asiakasesimerkkejä opinnäytetyössämme. Tutkimukseen osallistuvilla on oikeus odottaa tutkijan noudattavan lupaamiaan sopimuksia. Saatua aineistoa tulee pitää luottamuksellisena, eikä sitä saa luovuttaa ulkopuolisille tai käyttää muihin tarkoituksiin kuin ennalta on sovittu. Tutkimukseen osallistuvien identiteetti on salattava ja aineistoa käsiteltävä niin, että osallistujat jäävät nimettömiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.) Aineistoa on säilytetty niin, ettei ulkopuolisilla ole pääsyä siihen ja ettei siitä käy ilmi

haastateltavien identiteetit. Koko opinnäytetyöprosessin ajan on huolehdittu, että haastateltavien anonymiteetti säilyy.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa olennaista on sen sisäinen koherenssi eli johdonmukaisuus. Luotettavuuden arviointia tehdessä tutkijan on hyvä pohtia seuraavia seikkoja: mitä on tutkimassa ja miksi, sitoumukset tutkimusaiheeseen, aineiston keruu, tutkimuksen tiedonantajat, kesto, analyysi, raportointi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140–141.) Opinnäytetyössämme olemme rajanneet aiheen ja tutkimustehtävän niin, että pystymme sitoutua noudattamaan niitä. Tämän tarkoituksena on ollut toimia johdonmukaisesti ja tehdä päätöksiä tutkimustehtävään peilaten, jolloin tulokset ovat tutkimustehtävän mukaisia. Koemme, että se on tärkeää esimerkiksi aineistoa analysoidessa, jossa on riski aineistosta tarpeellisen tiedon ulkopuolelle rajautumisesta. Opinnäytetyön luotettavuuden kannalta on olennaista, että aihe on käytettävissä olevaan aikaan ja resursseihin nähden sopivan laajuinen. Koemme, että tällöin pystytään tuottamaan tietoa, joka on selkeää ja oikeellista. Opinnäytetyömme aineistonkeruuvaiheen pääsimme aloittamaan suunniteltua myöhemmin, mikä vaikuttaa tiedon jäsentämiseen käytettävissä olevan ajan määrään.

11.2 Oppimisprosessi

Opinnäytetyön tekeminen parityöskentelynä on antanut tukea prosessin aikana. Koemme, että toimivassa parityöskentelyssä sekä valta että vastuu jakautuvat tasaisesti osapuolten välillä. Työparina olemme keskustellen reflektoineet eri vaiheiden päätöksiä, mikä on tuonut molempien näkökulmia esille. Lisäksi olemme koko prosessin ajan käyneet myös työskentelyä tukevaa keskustelua aihepiiristä. Opinnäytetyömme tekeminen on sisältänyt kahdenlaista työskentelytapaa. Olemme tehneet yhdessä haasteellisempia kohtia, jotka ovat vaatineet yhteisten suuntalinjojen etsimistä. Tämän olemme kokeneet toimivaksi, koska siten toimintamme on säilynyt yhtenäisenä ja tehokkaana. Olemme jakaneet eri vaiheiden osia itsenäistä työskentelyä varten. Koemme, että itsenäinen työskentely on ollut joissakin kohtaa tehokkaampi tapa työstää opinnäytetyötä. Siinä on ollut mahdollista huomioida erilaiset työskentelytavat ja aikataulut.

Koemme, että suunnittelu on auttanut pysymään aiheessa ja aikataulussa. Opinnäytetyön toteuttaminen on ajallisesti pitkä prosessi, joka sisältää useita eri vaiheita. Suunnittelulla koemme saaneen jäsenettyä työskentelyä käytettävissä oleviin resursseihin nähden. Opinnäytetyöprosessin myötä olemme oppineet pitkäjänteisyyttä ja suunnitelman merkityksellisyyttä. Prosessin aikana olleet muutokset vaativat sitoutuneisuutta ja motivaatiota muokata toimintaa lopputulokseen pääsemiseksi. Opettavaista on ollut aiheen rajaaminen ja tekemisen peilaaminen rajattuun aiheeseen. Koemme, että aiheen laajuuden vuoksi on ollut tärkeää arvioida, mitä voidaan käsitellä, jotta aihe säilyy yhtenäisenä. Aiheen rajaamisen olemme kokeneet opinnäytetyössämme suurimmaksi haasteeksi, jota olemme pyrkineet ottamaan haltuun työparina keskustelemalla.

Opinnäytetyössä olemme hyödyntäneet menetelmiä, joita aiemmin emme ole käyttäneet yhtä tavoitteellisesti. Teemahaastattelu oli meille tuttu tiedonkeruumenetelmä jo ennen opinnäytetyötä, mutta aiemmin sen avulla tiedonkeruu on ollut pienimuotoisempaa. Opettavaisinta teemahaastattelun tekemisessä oli opinnäytetyön aihetta tukevaan teoriaan pohjautuvan teemahaastattelurungon laatiminen. Haasteellista oli pohtia, millä kysymyksillä saisimme teemoista oleellista tietoa ja välttyisimme aiheen ulkopuolisen tiedon tuottamista. Haastattelijan roolissa kehittyi useamman haastattelun myötä ja sai varmuutta toimia haastattelun vetäjänä. Analyysimenetelmät olivat ennen opinnäytetyön tekemistä meille vieraita. Analyysimenetelmää valitessa erilaiset menetelmät tulivat tutuksi erityisesti siltä osin, mitä aineiston käsittelyssä halutaan korostaa. Halusimme korostaa haastateltavien ääntä, joten valitsimme aineistolähtöisen sisällönanalyysin. Sen myötä aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä tulivat tutuksi esimerkiksi vaiheet ja toimitavat.

Kokemuksellista tietoa tavoittelevan opinnäytetyömme kannalta tulokset ovat keskeinen asia. Tämän vuoksi kiinnitimme erityistä huomiota tulosten auki kirjoittamiseen niin, että haastateltavien ääni välittyi ilman meidän tulkintaa. Aineiston käsittelyn objektiivisuudessa kehityimme palaamalla yhä uudelleen aineiston alkuperäisiin ilmauksiin ja peilaamalla niitä kirjoittamiimme tuloksiin. Johtopäätösten tekemisessä teorian ja tulosten rinnakkain tarkastelu antoi uusia näkökulmia teemoihin. Tämä auttoi yhdistämään asiat isommiksi kokonaisuuksiksi.

11.3 Jatkotutkimus- ja kehittämisideat

Opinnäytetyöstämme nousi jatkotutkimusideana lastensuojelun avohuollossa olevien tai olleiden maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kokemuksen esille tuominen. Opinnäytetyömme tuo työntekijöiden kokemusta esille, mutta mielestämme olisi myös tärkeää saada asiakkaiden ääni kuuluviin. Olisi mielenkiintoista käsitellä aihetta samoista teemoista käsin, jolloin eri osapuolten näkemyksiä voisi vertailla.

Kehittämisideana opinnäytetyömme tekemisen myötä on herännyt ajatus sosiaalialan työntekijöiden kouluttamisesta maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamiseen liittyen. Tulostemme mukaan työntekijä voi kokea epävarmuutta asiakkaan kulttuuriin liittyvän tiedonpuutteen vuoksi. Kulttuurin vaikutus asiakkaan ja työntekijän toimintatapoihin koettiin merkittävänä. Asiakkaan kulttuuristaustan tunteminen voi auttaa työntekijää ymmärtämään esimerkiksi asiakkaan valintoja. Koulutuksen painopisteenä voisi olla, mitä työntekijän kannattaa huomioida ennakolta ja asiakastapaamisessa maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kanssa. Koska asiakkaita on paljon eri kulttuureista, mielestämme ei ole tarkoituksenmukaista käydä koulutuksessa läpi kulttuurien eri piirteitä.

Lähteet

- Anis, M. 2006. Maahanmuuttajalapsen ja -nuoren lastensuojelun asiakkaina. Teoksessa Forsberg, H., Ritala-Koskinen, A. & Törrönen, M. (toim.). Lapset ja sosiaalityö - kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Juva: PS-kustannus. 69–96.
- Anis, M. 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat – Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Helsinki: Väestöliitto. <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/35938/diss2008Anis.pdf?sequence=1> 21.10.2016.
- Araneva, M. 2016. Lapsen suojeleminen ja päätöksenteko. Helsinki: Talentum Pro.
- Benjamin, S. 2014. Kulttuuri-identiteetti - Merkitys kehitykselle ja kotoutumiselle. Teoksessa Laine, M. (toim.). Kulttuuri-identiteetti & kasvatus - Kulttuuriperintökasvatus kotoutumisen tukena. Helsinki: Suomen kulttuuriperintökasvatuksen seura, 56–105.
- Berg, K. 2012. Insha Allah - sosiaalityötä pakolaisasiakkaiden kanssa. Teoksessa Störmborg-Jaakka, M. & Karttunen, T. (toim.). Sosiaalityön haasteet - tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 14–34.
- Brewis, K. 2008. Stress in the Multi-ethnic Customer Contacts of the Finnish Civil Servants. Developing Critical Pragmatic Intercultural Professionals. Jyväskylä: University of Jyväskylä. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/19006/9789513933579.pdf> 24.10.2016.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Juva: PS-kustannus, 27–44.
- Haikkola, L. 2012. Monta paikkaa - maahanmuuttajataustaiset nuoret, vierailut kotimaahan ja kosmopoliittisuus. Teoksessa Strandell, H., Haikkola, L. & Kullman, K. (toim.). Lapsuuden muuttuvat tilat. Tampere: Vastapaino. 207–233.
- Hammar-Suutari, S. 2009. Asiakkaana erilaisuus. Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Joensuun yliopisto. Karjalan tutkimuslaitos. Väitöskirja. Joensuu: Yliopistopaino.
- Helsingin kaupunki. 2016. Ajankohtaista tutkimustietoa. Maahanmuutto. <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tilastot-ja-tutkimukset/vaesto/maahanmuutto/> 21.6.2016.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hurri, M. & Hynynen, E. 2010. Arjessa asiakkaan ehdoilla. Monikulttuurisen varhaisen tuen sosiaaliohjauksen BIKVA-arvioni. Metropolia ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Ikonen, L. 2014. Salassa pidettävä - suojeleeko laki lasta vai lastensuojelijaa? Radium-kirjat.
- Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lunden, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.). Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy, 138–147.

- Kaikko, K. & Friis, L. 2013. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, M. (toim.). Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 108–120.
- Katisko, M. 2016. Kulttuurien välinen kompetenssi sosiaalityössä. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lunden, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.). Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy, 178–188.
- Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Juva: Ps- kustannus, 70–85.
- Korhonen, V. & Puukari, S. 2013a. Ohjaussuhteen rakentuminen ja kulttuurien välinen dialogi. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.). Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 94–111.
- Korhonen, V. & Puukari, S. 2013b. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.). Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 12–31.
- Korhonen, V. 2013. Kulttuurien kohtaaminen yhteiskunnallisena kysymyksenä. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.). Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 34–45.
- Laine, T. 2010. Miten voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Juva: PS-kustannus, 28–45.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
Lastensuojelulaki 417/2007.
- Lavikainen, M., Puustinen-Korhonen, A. & Ruuskanen, K. 2014. Lastensuojelun laatusuositus. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1 17.8.2016.
- Liukkonen, R. 2010. Joskus joutsenet näyttävät kurjilta – Luovat ja toiminnalliset työmenetelmät lastensuojelutyössä. Teoksessa Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim.). Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 114–130.
- Lumio, M. 2009. Monikulttuurisuus, maahanmuuttajuus ja sosiaalityö - Monikulttuurisen sosiaalityön asiantuntijuus sosiaalityöntekijöiden kertomana. Tampere: Tampereen yliopiston sosiaalitutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Maahanmuuttovirasto. 2016. Medialle. Sanasto. Maahanmuuttaja. http://www.migri.fi/medialle/sanasto#M_fi 21.3.2016.
- Maiter, S., Stalker, C. A. & Alaggia, R. 2009. The experiences of minority immigrant families receiving child welfare services: seeking to understand how to reduce risk and increase protective factors. Wilfrid Laurier University. http://scholars.wlu.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=scwk_faculty 2.9.2016.
- Martikainen, T. & Haikkola, L. 2010. Johdanto – Sukupolvet maahanmuuttajatutkimuksessa. Teoksessa Martikainen, T. & Haikkola, L. (toim.). Maahanmuutto ja sukupolvet. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 9–43
- Mattila, K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Mäkisalo-Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Mönkkönen, K. 2009. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Nieminen, H. 2015. Yhteiskunnallisia esteitä. Teoksessa Nieminen, H & Kivijärvi, A. (toim.) Maahan muuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä. Helsinki: Into Kustannus, 21–78.
- Nivala, E. & Ryyänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogisen osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2013, vol. 14. <http://www2.uef.fi/documents/1381035/2330652/Nivala-Ryyan%C3%A4nen2013.pdf> 31.8.2016.
- Pajulammi, H. 2014. Lapsi, oikeus ja osallisuus. Helsinki: Talentum.
- Peltola, M. 2014. Kunnollisia perheitä - Maahanmuutto, sukupolvet ja yhteiskunnallinen asema. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.
- Petmo-hanke. 2007. Erilaisuus sallittu. SAK. <http://yhdenvertaisuus-fi-bin.directo.fi/@Bin/e0878e11fba9eb5efa5d183a84e4100f/1472622827/application/pdf/114952/erilaisuussallitu.pdf> 31.8.2016.
- Puukari, S. & Korhonen, V. 2013. Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.). Olemme muuttaneet - ja kotoudumme - Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto, 32–47.
- Raitakari, S. 2006. Neuvottelut ja merkinnät minuuksista – vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa. Tampereen yliopisto sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Väitöskirja.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Aineiston analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.). Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9–36.
- Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Suomen Pakolaisapu. 2016. Pakolaisuus. Sanasto. <http://pakolaisapu.fi/pakolaisuus/sanasto/> 21.3.2016.
- Säävälä, M. 2011. Perheet muuttoliikkeessä. Perustietoa maahan muuttaneiden kohtaamiseen. http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/564842a6228cb51ca76a8cedfbc1f844/1472031925/application/pdf/2287072/perheet%20muuttoliikkeess%C3%A4_web.pdf 24.8.2016.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015a. Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus. Maahanmuuttajat. <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/vaestoryhmat/maahanmuuttajat> 4.4.2016.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015b. Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus. Osallisuus. <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/osallisuus> 11.10.2016.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2016. Lastensuojelu ja THL. Lastensuojelun tilastoa. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/ajankoh-taista/lastensuojelu-thl-/lastensuojelun-tilastoa> 17.8.2016.
- Tilastokeskus. 2016a. Tietoa tilastoista. Käsitteet ja määritelmät. Maahanmuutto. <http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/maahanmuutto.html> 21.3.2016.
- Tilastokeskus. 2016b. Tilastot. Väestö. Väestön ennakkotilasto. Maahanmuutto neljännesvuosittain 1994–2015 sekä ennakkotieto 2016.

- http://www.stat.fi/til/vamuu/2016/09/vamuu_2016_09_2016-10-25_kuv_004_fi.html 3.11.2016.
- Timonen-Kallio, E. 2010. Lapsen osallisuuden vahvistaminen lastensuojelutyön keskiössä. Teoksessa Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim.). Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 6–17.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuusa, A. 2004. Maahanmuuttaja lastensuojelun avohuollon asiakkaana. Tampere: Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma – Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Julkaisusarja Acta Wasaensia, 267. Vaasa: Vaasan yliopisto. http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf 5.10.2016.
- Wallin, A. 2013. Monikulttuuriosaaminen. Uudistuvan työyhteisön valttikortti. Klaava Media/ Andaly.



Toimeksiantaja	
Organisaation nimi:	Joensuun kaupunki, perhepalvelut
Toimeksiantajan edustaja:	Johanna Tuuninen, joht. sos. tt.
Osoite:	Väisälänkatu 4, 80770 Joensuu
Puhelinnumero:	
Sähköposti:	johanna.tuuninen@jns.fi

Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot	
Koulutusohjelma:	Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi amk
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	1300715 Hanna Rouvinen ja 1300722 Tiia Räsänen
Puhelinnumero:	
Sähköposti:	Hanna.Rouvinen@edu.karelia.fi Tiia.Rasänen@edu.karelia.fi

Toimeksiannon kuvaus	
Aihe	Lastensuojelen avohuollon työntekijöiden kokemuksia maahan- muuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamisesta ja osallisuudesta
Toteutusmuoto	Tutkimusellinen opinnäytetyö, teemapöytätyö
Aikataulu	Arvioitu valmistumisajankohda marraskuu 2016
Kustannusarvio ja kustannusvastuu	

Toimeksiantajan sitoumukset	

Opiskelijan sitoumukset	
sitoutuu noudattamaan eettisiä periaatteita ja suunniteltua aikataulua.	

Opinnäytetyön ohjaus Karelia-amk:ssa	
Ohjaaja(t):	Sari Johansson ja Riitta Dalmaso

Opinnäytetyön julkisuus	
Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.	

Allekirjoitukset	
Päiväys	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvitys
15.9.2016	Hanna Rouvinen Tiia Räsänen
Päiväys	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvitys
15.9.2016	Johanna Tuuninen
Päiväys	Opinnäytetyön ohjaajan allekirjoitus ja nimenselvitys
26.9.2016	Sari Johansson

Hei!

Olemme sosionomiopiskelijat Hanna Rouvinen ja Tiia Räsänen Karelia-ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä aiheesta lastensuojelun avohuollon työntekijöiden kokemuksia maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamisesta ja osallisuudesta. Haastattelun avulla haluamme nostaa esiin teidän ammattilaisten kokemustietoa kyseisestä aihepiiristä.

Toteutamme haastattelun teemahaastatteluna, jonka teemat ja pääkysymykset lähetämme teille torstaina 15.9. Siten voitte tutustua halutessanne ennakolta haastattelun aiheisiin. Haastattelu kestää 30–45 minuuttia. Haastattelut nauhoitetaan, jonka jälkeen nauhoitteet puretaan aineistoksi. Opinnäytetyön tekemisen jälkeen sekä nauhoitteet että aineistot tuhoetaan. Opinnäytetyössä noudatetaan tutkimuseettisiä periaatteita ja näin ollen anonymiteetti säilytetään. Haastatteluun osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen, joten haastateltavalla on mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa vain. Tutkijoina meitä sitoo vaitiolovelvollisuus.

Kiitos opinnäytetyöhömmme osallistumisesta!

Hanna Rouvinen & Tiia Räsänen

Suostumus haastatteluun

Tällä lomakkeella minä _____ suostun haastateltavaksi Rouvisen ja Räsäsen opinnäytetyöhön _____ (pvm), _____ (paikka).

Allekirjoitus: _____

Teemahaastattelurunko:

Taustatietoja

- Kuvaile työkokemustasi lastensuojelusta ja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden parissa työskentelystä.

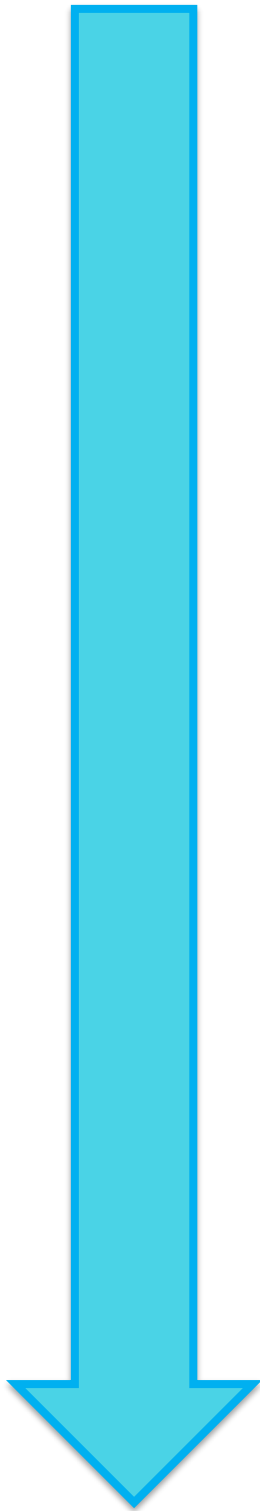
Kohtaaminen

- Millaisia erityispiirteitä maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohtaamiseen liittyy? (Haasteet/ mahdollisuudet)
- Miten kulttuuritausta huomioidaan kohtaamisessa?
- Miten kulttuuritaustasi vaikuttaa asiakkaiden kohtaamiseen?
- Millaista osaamista työntekijältä vaaditaan erityisesti maahanmuuttajataustaisia asiakkaita kohdatessa?
- Miten työntekijän ja asiakkaan ennakkoluulot vaikuttavat kohtaamiseen lastensuojelussa?

Osallisuus

- Mitkä tekijät ovat osallisuuden toteutumisessa mahdollisesti estäviä ja edistäviä maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla?
- Miten lasten osallisuutta tuetaan?
- Mitä erityispiirteitä liittyy maahanmuuttajataustaisen lapsen osallisuuden tukemiseen?
- Miten vanhempien ja eri-ikäisten lasten osallisuuden toteutuminen huomioidaan työskentelyssä?
- Mistä asioista asiakkaan osallisuuden toteutumisen tunnistaa?
- Mitä maahanmuuttajataustaiselle asiakkaalle mahdollistuu osallisuuden toteutumisen myötä?

Opinnäytetyöprosessi



lokakuu 2015

Ideapaperin jättäminen

tammikuu 2016

Yhteistyötahon etsiminen

helmikuu 2016

Palaveri Joensuun kaupungin lastensuojelun avohuollon edustajan kanssa, aiheen muotoutuminen

maalis – kesäkuu 2016

Suunnitelman laatiminen

kesäkuu 2016

Palaveri Joensuun kaupungin lastensuojelun edustajan kanssa
→ ei haastateltavia

kesä – heinäkuu 2016

Haastateltavien etsiminen, uuden aiheen miettiminen

elo - syyskuu 2016

Suunnitelman uudelleen muotoilu, teorian kasaaminen, haastattelun suunnittelu

syys - marraskuu 2016

Haastattelut, litterointi, analysointi, tulokset, teoria, johtopäätökset, pohdinta, viimeistely

marraskuu 2016

Opinnäytetyöseminaari, valmis opinnäytetyö