



Kulttuuritulkkauksen positiivisen muutoksen malli Linkki-hankkeessa

Harri Nieminen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Kulttuuritulkkauksen positiivisen muutoksen malli Linkki-hankkeessa

Harri Nieminen
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2019

Harri Nieminen

Kulttuuritulkkauksen positiivisen muutoksen malli Linkki-hankkeessa

Vuosi 2019 Sivumäärä 55

Opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää Suomen Pakolaisavun Linkki-hankkeen kulttuuritulkkauksen arviointityötä. Tavoite oli selvittää kulttuuritulkkauksen mahdollistaman, maahanmuuttajavanhemmissa tapahtuneen, positiivisen muutoksen syy-seuraussuhteet ja indikaattorit sekä mallintaa positiivinen muutos. Muutoksen mallintaminen pohjautui realistiseen arviointiin ja muutosteoriaan (theory of change). Positiivisen muutoksen mallia käytetään Linkki-hankkeen sekä Pakolaisavun yksilötyön yksikön muiden toimintojen kehittämisen ja arviointityössä.

Opinnäytetyö toteutettiin kehitystutkimuksena laadullisia menetelmiä käyttäen. Aineisto kerättiin teemahaastattelulla. Aineistoa varten haastateltiin kolmea maahanmuuttajaäitiä, kolmea työntekijää, jotka työskentelivät päiväkodissa tai koulussa sekä kolmea Linkki-hankkeen työntekijää.

Tulokset osoittivat, että positiivisen muutoksen maahanmuuttajavanhemmissä mahdollistivat vanhempien tiedon lisääminen, työntekijöiden tiedon lisääminen, väärinkäsitysten poistaminen, vuorovaikutuksen tukeminen, tulkkaus ja henkinen tuki. Maahanmuuttajavanhempien positiivinen muutos tapahtui heidän tiedoissaan, taidoissaan ja luottamuksessaan. Indikaattoreita, jotka osoittavat positiivisen muutoksen olivat viestien lukemisen lisääntyminen, aktiivisen ja oma-aloitteisen viestinnän lisääntyminen, lapsen päiväkodin- ja koulunkäynnin tukemisen lisääntyminen sekä vanhempien osallistumisen lisääntyminen päiväkodin ja koulun tapahtumiin.

Tärkeimmäksi johtopäätökseksi voidaan nostaa, että kulttuuritulkkauksen avulla saavutettu muutos maahanmuuttajavanhemmissä voidaan mallintaa. Mallin avulla pystytään osoittamaan kontekstisidonnaisesti kulttuuritulkkauksen vaikuttavat tekijät, niiden mahdollistamat muutokset sekä muutokset osoittavat indikaattorit. Mallinnusmenetelmää voidaan käyttää myös muihin yksilötyön yksikön toimintoihin, jolloin arviointityö saadaan yhtenäistettyä ja sidottua Pakolaisavun strategiaan tavoitteisiin. Muutoksen mallintaminen onkin Pakolaisavun yksilötyön yksikön kehityskohteenä. Muutoksen mallia tulee tarkastella kehittämistyön periaatteiden mukaisesti säännöllisen väliajoin, jotta siihen voidaan tehdä korjauksia ja parannuksia muuttuvan toimintaympäristön vaatimusten mukaisesti.

Asiasanat: maahanmuuttajat, kulttuuritulkkaukset, arviointityö, muutosteoria

Harri Nieminen

Model of positive change in cultural interpretation in the Linkki project

Year	2019	Pages	55
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to develop the cultural interpretation evaluation work of the Linkki project of the Finnish Refugee Council. The aim was to find out the causal relations and indicators of positive change in immigrant parents made possible by cultural interpretation and to model the positive change. The modelling of change was based on realistic assessment and theory of change. The model of positive change is used in the development and evaluation of both the Linkki project and other functions of the Refugee Council's Individual Work Unit.

The thesis was implemented as a development study using qualitative methods. The material was collected through theme interviews. For the data, three migrant mothers, three employees who worked in a kindergarten or school, and three employees of the Linkki project were interviewed.

The results showed that positive change in immigrant parents was made possible by increased knowledge of parents, increased knowledge of employees, elimination of misunderstandings, support for interactions, interpretation and mental support. A positive change for immigrant parents occurred in the parents' knowledge, skills and trust. Indicators of positive change included reading messages, active communication, support for the child's day-care and school attendance and parents' participation in the day-care and school transactions and events.

The conclusion is that the change achieved by cultural interpretation in immigrant parents can be modelled. The model can be used contextually to identify the influencing factors of cultural interpretation, the positive change the model enables, and indicators of change. This modelling method can also be used for other activities within the Individual Work Unit. This will make the evaluation work more coherent and tie it to the Refugee Council's strategic objectives. Modelling of change is therefore the focus of the Refugee Council's Individual Work Unit. The model of change should be reviewed and improved periodically. That way the model can meet the requirements of a changing environment.

Keywords: immigrants, cultural interpretation, evaluation, theory of change

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Maahanmuuttajaperheiden kohtaamistyö ja työn tulosten arviointi.....	7
2.1	Maahanmuuttajaperheet	7
2.2	Kulttuurien kohtaaminen päiväkotij- ja koulumaailmassa	10
2.3	Tulkkaus ja kulttuuritulkkauk.....	12
2.4	Toiminnan arviointi sosiaaalialalla	15
2.5	Suomen Pakolaisavun Linkki-hanke kehittämissympäristönä.....	19
3	Kehittämissasetelma	21
3.1	Tarkoitus, tavoitteet ja kehittämiskysymykset	21
3.2	Menetelmälliset ratkaisut.....	22
3.3	Teemahaastattelu.....	22
3.4	Haastattelun toteutus	24
3.5	Aineiston analysointi.....	25
4	Tulokset	25
4.1	Positiivisen muutoksen mahdollistavat interventiot	25
4.2	Positiivinen muutos	31
4.3	Positiivisen muutoksen indikaattorit	33
4.4	Yhteenveto ja positiivisen muutoksen mallinnus	36
5	Johtopäätökset ja pohdinta.....	38
5.1	Johtopäätökset	38
5.2	Kehittämissasetelman arviointi	42
5.3	Jatkokehittämissaiheet.....	44
	Lähteet.....	46
	Liitteet	52

1 Johdanto

Organisaation eri toimintojen kehittämisen kannalta on tärkeää, että tehdystä työstä saadaan mahdollisimman tarkkaa tietoa. Kolmannella sektorilla arviointityön tietoa vaatii myös rahoittaja, joka Suomessa on usein Terveys- ja sosiaalijärjestöjen avustuskeskus STEA. Paasion (2003) mukaan arviointityö ja mittareiden luominen on ihmissuhdetyössä koettu vaikeaksi tai jopa mahdottomaksi tehtäväksi. Tämä ei kuitenkaan ole syy jättää arviointityötä tekemättä ja kehittämättä (Paasio 2003).

Sosiaalialan työssä asiakkaat nähdään yksilöinä, joilla on yksilölliset elämäntilanteet ja tämä tuo oman haasteensa arviointityöhön. On kuitenkin olemassa sosiaalisia ongelmia, jotka ovat samankaltaisia ihmisille, jotka ovat samankaltaisessa elämäntilanteessa (Dahler-Larsen 2005, 7-10). Suomen Pakolaisavun Linkki-hankkeen kohderyhmänä on maahanmuuttajavanhemmat, joilla on lapsia pääkaupunkiseudun päiväkodeissa ja kouluissa. Hankkeen tavoitteena on vahvistaa vanhempien valmiuksia toimia päiväkotijärjestelmässä ja koulumaailmassa sekä palvelujärjestelmässä. Toimintamuotoina on kulttuuritulkkaus ja palveluohjauksellinen neuvonta. Linkin kohdalla asiakkaita yhdistäviä tekijöitä ovat maahan muutto ja opettelu toimimaan uudessa palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa. Taustasta riippuen asiakkailla on kieleen, traumaattisiin kokemuksiin ja yleisesti kotoutumiseen liittyviä haasteita.

Mäkisalo-Ropposen (2012, 24) mukaan maahanmuuttajaäidit ovat usein vastuussa perheen hyvinvoinnista, vaikka he saavat vähiten kieli- ja kotouttamiskoulutusta. Äitien suurempi vastuu perheiden arjesta näkyi myös päiväkodin ja koulujen henkilökunnan haastatteluista. Äidit olivat useammin kontaktihenkilö päiväkodin tai koulun ja perheen välillä. Myös kaikki haastatellut vanhemmat olivat äitejä. Maahanmuuttajaisien vastuun ja osallistumisen lisäämiseksi kyllä haluttiin tehdä töitä, mutta keinoja tähän ei osattu kertoa.

Realistisessa arvioinnissa on tarkoitus selvittää mikä toiminnassa eli interventiossa saa aikaan toivottua muutosta ja missä olosuhteissa eli kontekstissa tämä voi tapahtua (Rostila 2001, 27). Linkissä tunnistetaan asiakkaiden yhteiset haasteet ja toimintaympäristö on valittu. Konteksti on siis selkeä. Toiminta eli interventio on suunniteltu, mutta sen vaikuttavia tekijöitä ja niiden avulla saavutetun muutoksen mekanismia ei ole tutkittu tarkasti. Yksi tapa kuvata muutosta on muutosteoriaan perustuva muutoksen malli, joka on yksinkertaisimmillaan teoria ja mallinnus siitä, miksi kontekstisidonnainen interventio toimii (Collins & Clark 2013, 1-2). Muutoksen malli voidaan esittää kaaviona, jonka avulla olettamukset saadaan kuvattua tarkaksi ja täsmällisiksi (Mackinnon, Amott & McGarvey 2006).

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää Suomen Pakolaisavun Linkki-hankkeen kulttuuritulkkauksen arviointityötä. Tavoite oli selvittää kulttuuritulkkauksen avulla saavutetun, maa-

hanmuuttajavanhemmissa tapahtuneen positiivisen muutoksen syy-seuraussuhteet ja indikaattorit sekä mallintaa positiivinen muutos. Mallinnus pohjautuu realistiseen arviointiin ja muutosteoriaan. Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistutkimukseen nojautuen ja laadullisia tutkimusmenetelmiä käyttäen. Opinnäytetyön tuloksia käytetään hyväksi Pakolaisavun Linkki-hankkeen ja yksilötyön yksikön arviointi- ja kehittämistyössä.

2 Maahanmuuttajaperheiden kohtaamistyö ja työn tulosten arviointi

2.1 Maahanmuuttajaperheet

Suomen ja erityisesti Helsingin maahanmuuttajaväestö kasvaa nopeasti. Tarkkoja tilastotietoja on vaikea saada, koska eri tilastoissa käytetään maahanmuuttajista erilaisia määritelmiä. Useimmiten tilastoissa erotetaan perusjoukko kansalaisuuden, syntymämaan tai kielen perusteella. Vieraskielisiksi luetaan muut kuin suomen, ruotsin tai saamen äidinkielekseen ilmoittavat. (Rapo, 2011.) Äidinkielen voi kuka tahansa määrittää itse omalla ilmoituksella väestörekisterijärjestelmään (Finlex 2010). Suomen kansalaisuuden voi saada vaikka olisi syntynyt ulkomailla ja puhuisi äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea. Syntymämaakaan ei kerro tarkkaa tietoa maahanmuuttajista, koska myös Suomen kansalaiset, jotka ovat syntyneet ulkomailla luetaan ulkomaissa syntyneisiin (Rapo, 2011). Eri tilastot eivät siis välttämättä ole verrannollisia keskenään.

Kun tarkastellaan Helsinkiä, niin voidaan huomata vieraskielisten osuuden olevan suuri erityisesti alle 15-vuotiaiden ryhmässä. Helsingissä asui vuoden 2019 alussa vieraskielisiä 101 825. Tämä oli 15,7 % prosenttia Helsingin väestöstä. Samaan aikaan 20,9 % 0-6 -vuotiasta ja 19,2 % peruskouluikäisistä 7-15-vuotiaista oli vieraskielisiä. Ikärakenteessa on suuria eroja myös kieliryhmän mukaan. Lähi-Idän ja Pohjois-Afrikan kielten ryhmässä 0-6 -vuotiaita oli 12,1 % ja 7-15 -vuotiaita 13,2 %. Muun Afrikan kieliryhmässä 0-6 -vuotiaita on 17,4 % ja 7-15 -vuotiaita 16,9 %. Suomen, saamen ja ruotsin kieliryhmässä vastaavasti 0-6-vuotiaita on vain 6,6 % ja 7-15-vuotiaita 7,7 %. (Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä, 2019.)

Vuonna 2015 ulkomaalaistaustaisista 10-19-vuotiaista helsinkiläisistä 46 % oli syntynyt Suomessa. Hieman yli puolet tästä ikäryhmästä oli siis ensimmäistä maahanmuuttajasukupolvea. Helsingin peruskoulujen oppilaat puhuivat 2015 syksyllä yli sataa eri kieltä äidinkielenään. Suurimmat kieliryhmät olivat venäjä (1650 henkilöä), somalia (1641 henkilöä), viro (997 henkilöä), arabia (623 henkilöä) ja kurdi (326 henkilöä). Vieraskielisiä oppilaita oli yhteensä 8598. Vuosina 2009-2015 vieraskielisten oppilaiden määrä kasvoi 2670 oppilaalla, kun kokonaiskasvu oli 2360 oppilasta. Ilman vieraskielisiä oppilaita Helsingin peruskoulun oppilasmäärä olisi siis pienentynyt tällä ajalla. (Ranto, Ahlgren-Leinvuo, Haapamäki & Högnabba 2015, 2-4.)

Vieraskielisen väestön kasvu on ollut nopeaa ja alle 18-vuotiaiden vieraskielisten määrä on kaksinkertaistunut 2000-luvun alusta. Tämä on luonut painetta palvelujärjestelmälle ja tuonut mukanaan uusia palvelutarpeita. (Ranto ym. 2015, 2.) Palvelujärjestelmän monimutkaisuus ja viranomaisohjeiden epäselvyys vaikeuttavat erityisesti vieraskielisten ja ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajien asiointia suomalaisessa yhteiskunnassa ja palvelujärjestelmässä (Alastalo, Homanen, Kynsilehto & Rantanen 2016; Brewis 2008; Lyly 2016; Ranto ym. 2015).

Tutkimusten ja tilastojen mukaan maahanmuuttajaperheissä on enemmän työttömyyttä, pienituloisuutta ja vanhemmilla on matalampi koulutustaso kuin suomalaistaustaisilla. Heikko sosioekonominen asema vaikuttaa maahanmuuttajaperheiden lasten kasvuun ja kehitykseen negatiivisesti. Tämä ei tarkoita sitä, että kaikilla maahanmuuttajaperheille menisi heikosti. Kuitenkin tilanne tulisi ottaa huomioon palvelujärjestelmän, varhaiskasvatuksen ja peruskoulun arjessa ja erilaisista lähtökohdista tulevien perheiden palvelutarpeisiin pitäisi pystyä vastaamaan. (Ranto ym. 2015, 37.)

Monissa maahanmuuttajaperheissä äiti on suuremmissa vastuissa perheen hyvinvoinnista. Maahanmuuttajaäidit saavat kuitenkin vähiten kieli- ja kotouttamiskoulutusta. Erityisen haavoittuvassa asemassa ovat naiset, jotka ovat tulleet Suomeen avioliiton kautta. Heidän tiedot ja taidot suomalaisessa yhteiskunnassa toimimiseen jäävät puutteellisiksi ja tämä vaikeuttaa myös lapsen yhteiskunnan jäseneksi kasvamisen tukemista. Maahanmuuttajaperheiden kotoutumisessa tuleekin tukea koko perhettä ja maahanmuuttajavanhemmille pitää antaa tietoa perheille suunnatuista palveluista. Neuvolalla ja varhaiskasvatuksella on tässä tärkeä rooli, koska niiden kautta tavoitetaan pienten lasten perheet kattavasti. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 24.)

Maahanmuuttajaperheiden kohonnut syrjäytymisvaara on huomattu myös kansainvälisellä tasolla. OECD-maiden työpajassa 2007 todettiin, että syrjäytymisvaarassa on erityisesti maahanmuuttajataustaiset lapset. Samalla huomautettiin, että itse maahanmuuttajuus ei ole syrjäytymisen syy, vaan riskitekijöitä ovat vanhempien työttömyys, kielelliset vaikeudet ja yleinen yhteiskunnallinen asennoituminen maahanmuuttajiin ja moninaisuuteen. Ratkaisuksi haasteisiin esitettiin vanhemmuuden tukemista, henkilökunnan koulutusta ja eri ryhmien huomioon ottamista pedagogiikassa. (Bennett, Bettens & Buysse 2007, 6-9.)

Maahanmuuttoon liittyy monia haasteita. Asettuminen uuteen kotimaahan ei ole aina helppoa ja maahanmuuttajaperheillä on huolena työelämän ja asuntomarkkinoiden haasteiden lisäksi lapsen asettuminen päiväkotij- ja koulumaailmaan. Maahanmuutto vaikuttaa muuttajien itsensä lisäksi yhteiskuntaan, joka ottaa heidät vastaan. Globaalin liikkuvuuden seurauksena yhteiskunnat joutuvat miettimään ratkaisuja esiin nousseisiin haasteisiin. (Martikainen, Saukkonen & Säälävä 2013, 13-19.)

Eri kulttuureista tulevien palvelutarpeeseen vastaamisesta on oltu Sosiaali- ja terveysministeriössä huolissaan jo vuonna 2007. Maahanmuuttajien kontaktien suomalaisen yhteiskuntaan katsottiin tapahtuvan ennen kaikkea peruspalvelujen yhteydessä. Varhaiskasvatuksella todettiin olevan tärkeä rooli perheiden kotoutumisessa ja lasten syrjäytymisen ehkäisyssä. Tämä kuitenkin edellyttää varhaiskasvatuksen henkilökunnalta lasten ja vanhempien kieli- ja kulttuuritaustan huomioon ottamista. (Sosiaali- ja terveysministeriä 2007, 15-17.)

Maahanmuuttajataustaiset perheet pyritäänkin ottamaan huomioon varhaiskasvatuksessa. Valtakunnallisessa varhaiskasvatussuunnitelmassa todetaan, että osa lapsista tutustuu suomalaiseen kulttuuriin ja suomen kieleen vasta varhaiskasvatukseen tullessaan. Lapsen aloittaessa varhaiskasvatuksessa maahanmuuttajavanhemmille kerrotaan suomalaisen varhaiskasvatustoiminnan tavoitteista, sisällöstä ja menetelmistä. Keskustelujen kautta käydään läpi lapsen kielellistä ympäristöä, perheen kielivalintoja ja kulttuuri-identiteettiä. Vanhemmille on myös jatkossa mahdollisuus osallistua lapsensa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 50.)

Teräs & Kilpi-Jakonen (2013, 184-202) huomauttavat, että kansainvälisesti on tunnustettu varhaiskasvatuksen parantavan koulumenestystä. Varhaiskasvatuksella on myös laajemmin lasten tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistävä tavoite. Kaikilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet varhaiskasvatukseen. Siellä opitut taidot vahvistavat osallisuutta ja aktiivista toimijuutta yhteiskunnassa sekä edistävät sukupuolten tasa-arvoa ja tukevat valmiuksia ymmärtää eri kulttuureja. Varhaiskasvatus myös pyrkii tukemaan vanhempia kasvatustyössä ja mahdollistaa heidän osallistumisensa opiskeluun ja työelämään. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018, 14; 30-32.)

Maahanmuuttajien lisääntynyt osuus näkyy myös haasteina peruskoulussa. Ulkomaalaistaustaiset peruskouluopiskelijat jäävät muita useammin ilman toisen asteen opiskelupaikkaa. Kun suomalaistaustaisista vuoden 2013 syksyllä 9 % ei päässyt opiskelemaan peruskoulun jälkeen, niin vastaava luku kaikilla ulkomaalaistaustaisilla oli 28 %. Ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajista jopa 31 % oli ilman jatko-opiskelupaikkaa. Ulkomaalaistaustaiset kokevat myös useammin kiusaamista koulussa. Eniten kiusaamista kokevat Euroopan ulkopuolelta tulleet pojat. Ensimmäisellä maahanmuuttajasukupolvella vaikeudet näkyvät koulukäynnin sujumisen ja kaverisuhteiden lisäksi suhteessa opettajiin ja vanhempiin. He myös käyttävät enemmän päihitteitä ja joutuvat seksuaalisen häirinnän kohteeksi. Koettu terveys on heikompi ja masennus sekä ahdistus on yleisempää. (Ranto ym. 2015, 37-39.)

Maahanmuuttajanuorten tilanne on kuitenkin tiedostettu ja koulut on velvoitettu ottamaan huomioon maahanmuuttajataustaiset ja vieraskieliset oppilaat. Opetussuunnitelmassa korostetaan monikielisten oppilaiden huomioimista ja pyritään varmistamaan heidän valmiutensa tasapainoiseen ja aktiiviseen yhteiskunnan jäsenyyteen. Opetuksessa pyritään ohjeistuksen

mukaan huomioimaan oppilaiden äidinkieli ja kulttuuri sekä maassaoloaika. Koulujen vastuulla on taata edellytykset kodin kanssa tehtävälle yhteistyölle. Vanhempien kanssa keskustellaan opetussuunnitelmasta, oppimisen tavoitteista, oppimisympäristöistä ja työtavoista, oppimisen tuesta ja oppilashuollosta, arvioinnista ja todistuksista sekä opiskeluun liittyvistä valinnoista ja lukuvuoden erilaisista tapahtumista. Lopullinen vastuu lapsen oppivelvollisuuden suorittamisesta sekä koulun viestien vastaanottamisesta ja ymmärtämisestä on vanhemmilla itsellään. (Perusopetuksen opetussuunnitelma 2014, 35-36; 87-88.)

Viranomaiset ovat siis huolissaan maahanmuuttajaperheiden asemasta ja lasten vaikeudet erityisesti peruskoulussa on huomattu. Perheiden kohtaamiseen varhaiskasvatuksessa ja peruskoulussa kiinnitetään erityistä huomiota, mutta samaan aikaan tutkimukset (Alastalo ym. 2016; Brewis 2008; Lyly 2016; Mäkisalo-Ropponen 2012; Ranto ym. 2015) tuovat esiin sitä tosi-seikkaa, että maahanmuuttajavanhemmilla on vaikeuksia ymmärtää palvelujärjestelmää ja asioida siinä.

2.2 Kulttuurien kohtaaminen päiväkotij- ja koulumaailmassa

Varhaiskasvatuksessa ja peruskoulussa pyritään ottamaan huomioon maahanmuuttajalapsen sekä heidän perheensä (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014, 35-36; 87-88; Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018, 50). Tätä varten tarvitaan vuorovaikutukseen liittyviä henkilökunnalta erityisvalmiuksia. Malin & Anis (2013, 158) painottavat, että palvelujärjestelmän työntekijöiden pitäisi kehittää omia kulttuurisia tietoja, taitoja, valmiuksia ja työmenetelmiä. Heidän mukaansa kulttuuritietoinen työntekijä ymmärtää maahanmuuttajan kulttuurisia tapoja ja erityistilanteita sekä kykenee tarkastelemaan omia kulttuurisia tapoja ja normeja kriittisesti.

Marja Katisko (2013) tuo esiin, että pääosa arjen kotouttamistyöstä tehdään päiväkodeissa, kouluissa ja muilla julkisen sektorin aloilla. Tällöin arkisissa vuorovaikutustilanteissa kohtaavat eri kulttuurien muovaamat tavat ja odotukset. Katisko (2013) käyttää käsitettä skripti kuvaamaan tietoa, jota yksilöllä on arkielämän tilanteista. Skriptien avulla pystytään toimimaan arkielämän tilanteissa ja tulkitsemaan toisten toimintaa. Hän käyttää esimerkkiä syntymäpäiväpäiväkutsuilta. Tiedämme miten omassa ympäristössämme ja kulttuurissamme syntymäpäiväpäiväkutsuilla toimitaan. Meillä on mielessämme tähän skripti, käsikirjoitus. Tilanne kuitenkin saattaa muuttua, jos menemme toiseen kulttuuriympäristöön, josta meillä ei ole kokemusta ja tietoa. Katiskon (2013) mukaan yhteiskunnassa toimiminen ja sosiaalinen elämä perustuvat skriptien noudattamiseen.

Myös vieras terminologia voi luoda haasteita. Työntekijä ja maahanmuuttajataustainen asiakas saattavat ymmärtää termit "asiakassuunnitelma" tai "varhaiskasvatuskeskustelu" hyvinkin

eri lailla. Näin ollen palvelujärjestelmän käyttämä kieli voi olla vierasta myös käännettynä, eikä sen sisältö ei aukea vastapuolelle. Työntekijä ja asiakas tulkitsevat tilannetta omista lähtökohdistaan käsin, koska asioiminen palveluissa on erilainen eri yhteiskunnissa ja kulttuureissa. (Katisko 2013.)

Lillrankin (2015) mukaan liiallinen kulttuurinen selitys yksilön palvelutarvetta arvioitaessa vaikeuttaa luottamuksen syntymistä ja heikentää vuorovaikutusta. Hänen mukaansa maahanmuuttajataustaisen kohtaaminen yksilönä tukee sekä onnistunutta palvelutilannetta että kotoutumista laajemmin. Sandra Hale (2014) tuo esiin, että epäselvissä vuorovaikutustilanteissa pitää varmistaa, että taustalla ei ole kulttuurisista eroista johtuvat tekijät. Hänen mukaansa kulttuurieroja ei kuitenkaan saa käyttää selityksenä henkilön marginalisoimiseen ja eikä sitä saa käyttää syynä olla huomioimatta kommunikaatio ongelmia. Bennett ym. (2007, 6-9) mukaan varsinkin tilanteissa, joissa pakolaistaustaisella ihmisellä on traumaattisia kokemuksia kidutuksesta ja tämä vaikuttaa hänen toimintakykyynsä, on ammattilaisilla taipumusta tulkita vuorovaikutusongelmat kulttuurista johtuviksi ja antaa henkilölle hankalan asiakkaan leima.

Lisähaaste maahanmuuttajaperheiden ja viranomaisten kohtaamisessa on mahdollinen heikko luottamus. Luottamus voi olla heikko maahanmuuttajaperheiden lähtömaassa tapahtuneiden viranomaisiin liittyvien huonojen kokemusten vuoksi ja monella voi taustalla olla viranomaisien suorittamaa vainoa. (Turtiainen & Hiitola 2015, 14-15.) Turtiaisen (2012, 98) mukaan Suomessa luottamus viranomaisiin on kuitenkin resurssi, joka auttaa kotoutumisessa. Luottamuksen puuttumisen vuoksi maahanmuuttajaperheet eivät hakeudu niiden palvelujen piiriin, joihin he olisivat oikeutettuja (Turtiainen 2011). Luottamuksen syntyminen vaatii kohtaamisia, joissa pakolaistaustainen kohdataan yksilönä ja tunnustetaan hänen tuen tarpeensa (Lillrank 2015, 89).

Kulttuurisensitiivisyyden avulla pystytään tiedostamaan valtasuhteita ja eriarvoisuutta. Eri kulttuurien kohtaamista pystytään helpottamaan, kun molemmat osapuolet tunnustavat omat tapansa olla ja elää. Maahanmuuttajataustainen tuo palvelujärjestelmässä asioidessaan mukanaan oman käsityksensä ja tietonsa asiakkaan olemisesta ja työntekijän ja asiakkaan rooleista. Tämä tulkitaan usein vajavuudeksi tiedoissa ja taidoissa. Kyse on kuitenkin eräänlaisesta sosiaalisesta tietovarannosta, joka kasvaa, kehittyy ja karttuu sosiaalisen vuorovaikutuksen yhteydessä. (Katisko 2013.)

Kulttuurisensitiivisyys ei ole yksityiskohtaista tietoa tapakulttuureista. Tehdäkseen työtä kulttuurisensitiivisesti ei tarvitse tietää toisen osapuolen ruokaan, pukeutumiseen tai tervehtimiseen liittyviä tapoja. Kulttuurisensitiivisyys on ymmärrystä erilaisia kulttuureja ja tapoja kohtaan sekä ymmärrystä niiden vaikutuksesta yksilön käyttäytymiseen. Lisäksi pitää muistaa, että yksilö ei ole kansallisen kulttuurinsa edustaja, vaan kaikissa yhteiskunnissa koulutuksella,

sukupuolella ja muilla yksilöllisillä ominaisuuksilla on suuri merkitys käyttäytymiseen. (Turtiainen 2004, 15-17.)

Scollon, Scollon & Jones (2012, 1-7) ovat todenneet, että kulttuuri voidaan käsittää sääntöinä, tapoina tai ajattelutapana. Heidän mukaansa on kuitenkin ongelmallista lokeroida ihmisiä yksittäisen kulttuuritaustan mukaan. Tietyn maan, uskonnon tai kieliryhmän sisällä on paljon poikkeamaa säännöissä ja tavoissa riippuen yksilön iästä, koulutuksesta ja muista yksilöllisistä tekijöistä (Scollon ym. 2012, 1-7). Katiskon (2013) mukaan ei ole olemassa yhtenäistä kulttuuria jostain maasta tai kieliryhmästä, vaan yksilöiden näkökulmat, tiedot, taidot ja maailmankuva muodostuvat eletyn elämän kokemuksista. Campinha-Bacote (2003) tuo esiin, että eri kulttuurien sisällä on enemmän vaihtelua kuin kulttuurien välillä, eikä kukaan yksilö ole jonkin tietyn kulttuurin tulosta, vaan yksilöllinen sekoitus moninaisuudesta, jota löytyy kaikista kulttuureista. Eri kulttuureista tulleita ihmisiä kohdatessa tuleekin muistaa, että ihmiset kuuluvat useisiin eri kulttuuriryhmiin ja yksilö voi kokea kulttuurillista yhtenäisyyttä toisiin ihmisiin sukupuolen, uskonnon, sosioekonomisen aseman tai opiskelupaikan mukaan (Scollon ym. 2012, 1-7).

Joseph Campinha-Bacote (1999) on luonut kulttuurisen kompetenssin mallin sairaanhoidon asiakastyöhön. Tämän mallin avulla voidaan tarkastella, mitä elementtejä kulttuurisensitiivinen työskentely edellyttää. Kulttuuriseen kompetenssiin kuuluu kulttuurinen tietoisuus, kulttuurinen tieto, kulttuurinen taito, kulttuurinen kohtaaminen ja kulttuurinen tahto. Kulttuurinen tietoisuus on omien ennako-oletusten tunnistamista ja omien, toimintaan vaikuttavien, kulttuuritaustojen tiedostamista. Kulttuuriseen tietoon kuuluu tieto eri kulttuurien maailmankatsomuksista. Kulttuurinen taito on taitoa kerätä olennaista kulttuurisidonnaista tietoa ongelmasta, joka asiakkaalla on. Kulttuurinen kohtaaminen on prosessi, jossa työntekijän ja asiakkaan suorat kohtaamiset muovaavat työntekijän käsitystä tietyn kulttuuritaustan omaavista henkilöistä. Tärkeää on muistaa, että vain muutama asiakastapaaminen tietyn ryhmän edustajien kanssa ei tee kenestäkään tämän ryhmän asiantuntijaa. Kulttuurinen tahto on työntekijän tahtotila, jossa hän on kiinnostunut eri kulttuureista, haluaa kohdata erilaisia ihmisiä ja on valmis muuttamaan omia käsityksiään. (Campinha-Bacote 1999; 2003.)

2.3 Tulkkaukset ja kulttuuritulkkaukset

Valtion rahoittamat tulkkaukset on varattu pakolaisina maahan muuttaneille ja tietyin ehdoin paluumuuttajille. Muille maahanmuuttajille tarjotut tulkkipalvelut ovat kuntien harkinnanvaraisia palveluja, ja viranomaisten vastuulla on hoitaa tulkkipalveluihin, joihin ohjautaan viranomaisten aloitteesta. Tulkkauksessa voidaan käyttää asiakkaan äidinkielen lisäksi

kieltä, jota hän hallitsee riittävästi ymmärtääkseen ja tullakseen ymmärretyksi. Tulkin ammattinimike on suojaamaton, joten kuka tahansa voi toimia tulkkina. (Latomaa, Pöyhönen, Suni & Tarnanen 2013, 179)

Sen lisäksi, että työntekijöiltä varhaiskasvatuksessa ja peruskoulussa vaaditaan kulttuuritietoisuuden kohtaamisen taitoa, niin heillä on usein käytössään myös tulkkeja. Tulkkauksessa on kuitenkin omat haasteensa. Halen (2014) mukaan tulkin kohdatessa vaikeuksia tulkkauksessa eri kulttuurien edustajien välillä, on hänen valittava työskentelytapa. Vaihtoehdot liikkuvat suoran sanatarkan ja vapaamman käännökseen välillä. Vapaamassa käännökseen otetaan huomioon kielten ja asiakkaiden kulttuuriset erityispiirteet. Tulkin on myös päätettävä minkälaisessa tapauksessa hän tuo esiin havaitsemiaan väärinkäsityksiä tulkattavien välillä. Enemmistö tulkeista kokee, että heidän tehtävänsä on kääntää kieli mahdollisimman sanatarkasti. Etenkin koulutetut tulkit nostivat esiin tulkin etiikan ja tasapuolisuuden, jotka estävät heidän mukaansa osallistuvan tulkkauksen. (Hale 2014.)

Suomessa on käytössä asioimistulkkeja, jotka tulkkavat viranomaisen ja asiakkaan välisiä haastatteluja, kuulusteluja tai neuvotteluja. Asioimistulkin ammattisääntöjen mukaan tulkin pitää pyrkiä kattavaan tulkkaukseen, ei jättää mitään pois eikä lisätä mitään asiaankuulumatonta eikä tulkki saa toimia tulkattavien avustajana tai asiamiehenä. Asioimistulkin pitää välittää sekä kielelliset että kulttuurisidonnaiset viestit sisällöllisesti mahdollisimman muuttomattomina. Jos termeille tai käytetyille puheenparsille ei ole kohdekielellä vastinetta, pitää tulkin tuoda tämä esiin ja pyytää puhujaa selventämään sanomaansa. Asioimistulkki ei kuitenkaan saa selittää asioita oma-aloitteisesti. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2002.)

Tulkkauksen haasteisiin pyrkii vastaamaan kulttuuritulkkaukset. Se on uusi ja vakiintumaton työmuoto. Kulttuuritulkkauksesta on kirjoitettu hyvin vähän ja työn vaatimuksista puhutaan myös ristiriitaisesti. Syvimmin aiheeseen on paneutunut Eveliina Heino, Nadezda Kärmeniemi ja Minna Veistilä (2014), jotka ovat luoneet kulttuuritulkin toimintamallin. Myös Työväen Sivistysliitto (Työväensivistysliitto) on laatinut kulttuuritulkkioppaan. Muissa yhteyksissä kulttuuritulkkaukseen kuvattiin osana hyvin erilaisia toimintoja. Kulttuuritulkit esimerkiksi keräsivät ja välittivät tietoa eri kulttuureista ja tavoista (Costa-Virtanen 2019), välittivät kulttuurista tietoa yrityksille näiden tehdessä liiketoimintaa yli kulttuurirajojen (Saarikoski 2015) tai olivat maahanmuuttajaperheiden tukena lasten liikuntaharrastuksessa (FC Kontu 2019).

Kulttuuritulkkaukset sekoitetaan usein vieraan kielen tulkkaukseen. Kulttuuritulkkaukseen ei kuitenkaan sido vieraan kielen tulkin työn ammattieettiset ohjeet. Toiminta voi tällöin olla joustavaa ja asiakaslähtöistä. Toisin kuin tulkki, voi kulttuuritulkki kysyä tarkentavia kysymyksiä ja ottaa kantaa. Kulttuuritulkin tehtäviin voi kuulua myös vuorovaikutustilanteen tukeminen ja

tiedon välittäminen. Lisäksi kulttuuritulkki voi kielen tulkkauksen lisäksi toimia asiakkaan tukihenkilönä, välittää asiakkaalle tietoa, antaa palveluohjausta ja käytännön apua. (Heino & Kärmeniemi 2013.)

Heino & Kärmeniemi (2013) tuovat esiin, että kulttuuritulkkaus on kaksisuuntainen prosessi, jossa kulttuuritulkki tulkitsee sekä asiakkaan että työntekijöiden kulttuureja toisilleen ja auttaa tunnistamaan niitä kulttuurisia tekijöitä, jotka vaikuttavat kohtaamiseen. Heidän mukaansa tärkeä osa kulttuuritulkin työtä on myös stereotyyppisten käsityksien purkaminen. Kulttuuritulkin tehtäviin kielen tulkkauksen lisäksi kuuluu emotionaalisen tuen antaminen, tiedon välittäminen ja palveluohjauksellinen tuki maahanmuuttajille sekä työnohjauksellinen tuki henkilökunnalle (Heino ym. 2014, 11-17). TSL:n (2019) kulttuuritulkkioppaan mukaan kulttuuritulkki välittää tietoa, antaa apua kieliongelmissa, opastaa palveluihin, auttaa palveluiden käytössä ja toimii henkisenä tukena.

Kulttuuritulkkauksessa painopiste kielen tulkkaamisesta siirtyy neuvontaan, palveluohjaukseen ja henkiseen tukeen. Lisäksi Heino ym. (2014, 14-15) nostavat esiin kulttuuritulkin tuen henkilökunnalle. He kirjoittavat työnohjauksellisesta tuesta ja tarkentavat sen tarkoittavan maahanmuuttajaperheen kulttuurin avaamista sekä stereotyyppien vähentämistä nostamalla keskusteluun pohdintaa siitä, mikä on perheen omaa toimintatapaa ja mikä kulttuuriin liittyvää toimintaa.

Heino, ym. (2014, 21-23) listaavat kulttuuritulkin ammatilliseen kompetenssiin sosiaali- kasvatustai terveysalan koulutuksen, kyvyn reflektoida omaa toimintaansa, taidon välittää tietoa, integraatioprosessin tuntemisen, kahden kielen osaamisen sekä kulttuurisen osaamisen. Kulttuurisella osaamisella Heino ym. (2014, 21) tarkoittavat suomalaisen palvelujärjestelmän tuntemista, molempien tulkattavien kulttuurien tuntemista ja erityisesti kykyä nähdä yksilöt ja heidän toimintatapansa sen sijaan, että kaikki toiminta tulkittaisiin kulttuurista johtuvaksi.

TSL:n (Työväensivistysliitto, 13-15) kulttuuritulkkioppaassa kulttuuritulkin osaamisvaatimuksiksi luetellaan erilaisten kulttuurien ja tapojen, kaksisuuntaisen kotoutumisen sekä suomalaisen yhteiskunnan ja sen järjestelmien tuntemisen. Lisäksi osaamisvaatimuksina mainitaan ammattitaito, eli tieto siitä miten asioihin voi vaikuttaa yhteiskunnassa sekä henkilökohtaiset taidot, joihin luetaan kuuluviksi vuorovaikutustaidot, tiedonhankintataidot, kielitaito ja kyvyn ymmärtää avun tarvetta (Työväensivistysliitto, 13-15).

Heino ym. (2014) kulttuuritulkin toimintamallin ja TSL:n (Työväensivistysliitto) kulttuuritulkkioppaan kuvaukset kulttuuritulkin työstä ovat siis hyvin samankaltaiset. Oleellisia erojakin kuitenkin löytyy. Heino ym. (2014, 22-23) painottavat kulttuuritulkin ammatillista koulutusta, joka heidän mukaansa olisi hyvä olla sosiaali- kasvatustai terveysalalta, koska varsinaista kulttuuritulkkiopetusta ei ainakaan vielä ole olemassa. TSL:n kulttuuritulkkioppaan (Työvä-

ensivistysliitto) mukaan kulttuuritulkki voi olla vapaaehtoinen tai vertaistoimija. Erojen taustalla voi olla se, että Heino ym. (2014) kirjoittavat kulttuuritulkin työstä lastensuojelussa ja päiväkodissa, kun TSL:n (Työväensivistysliitto) oppaassa taas kulttuuritulkin työ liittyy ennen kaikkea työelämään.

Kulttuuritulkkkaus Linkki-hankkeessa on pitkälti samanlaista kuin Heino ym. (2014) kuvauksessa. Vaikka kulttuuritulkkien yksi tehtävä on tulkata, niin mukana on myös maahanmuuttajavanhemmille sekä henkilökunnalle annettava neuvonta ja tuki. Linkin kulttuuritulkkien ammatilliseen kompetenssiin kuuluu kulttuurisensitiivinen työote ja kasvatus- tai sosiaalialan koulutus. Linkin kulttuuritulkki on koulutettu ammattilainen ei vapaaehtoinen tai vertaistoimija.

2.4 Toiminnan arviointi sosiaalialalla

Yksi suurimmista järjestöjen rahoittajista Suomessa on STEA eli sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. STEA kysyy rahoittamiltaan hankkeilta ja toiminnoilta raportoinnin yhteydessä tuloksista ja vaikutuksista. Tulos on STEA:n (2017) mukaan hankkeen toiminnalla aikaan saatu muutos tai asiantila. Vaikutus taas syntyy pidemmän ajan kuluessa ja sen yhteydessä pitäisi pohtia miten aikaan saadut tulokset vaikuttavat yksilöihin, ryhmiin tai toimintaympäristöön (STEA 2017).

Sitran liiketoiminnan kehityksen johtava asiantuntija Matti Aistrich (2014) määrittelee vaikutuksen samankaltaisesti kuin STEA tulokset ja kirjoittaa vaikuttavuudesta kuvatessaan yhteiskunnalliselle tasolle levittäytävää hyötyä. Esko Korkeakoski (2017, 44) puolestaan tarkoittaa tuloksellisuudella toiminnan määrää ja laatua suhteessa käytettyihin resursseihin. Vaikuttavuuden alle Korkeakoski (2017, 47) lukee kaikki hyödyt, joita sekä yksilöt että yhteisöt saavat. Näin ollen Korkeakosken (2017, 47) vaikuttavuus kattaa STEA:n (2017) tulokset ja vaikutukset sekä Aistrichin (2014) vaikutuksen ja vaikuttavuuden. Dahler-Larsen (2005, 7) käyttää samantaisia määritelmiä Korkeakosken (2017, 44-47) kanssa. Vaikuttavuuteen hän sisällyttää tuloksen, vaikutuksen ja koko vaikuttavuuden prosessin. Tulos saadaan Dahler-Larsenin (2005, 7-8) mukaan aikaan intervention avulla. Vaikutuksia arvioimalla saadaan selville missä määrin saavutettu tulos oli juuri interventioprosessin ansiota Dahler-Larsenin (2005, 7-8).

Yleensä sosiaalialalla ja etenkin pienten kolmannen sektorin hankkeiden kohdalla on mahdollista mitata vain STEA:n (2017) ja Dahler-Larsenin (2005, 7) määritelmien mukaista tulosta, jota Aistrichin (2014) kutsuu vaikutukseksi. STEA:n (2017) määritelmän mukaista vaikutusta ja yleisemmin (esim. Aistrich 2014; Korkeakoski 2017; Dahler-Larsen 2005) määriteltyä vaikuttavuutta on vaikeampi mitata. Se vaatisi laajan ja pitkäaikaisen seurannan, jossa otettaisiin huomioon monia eri tahoja ja tapahtumia, joilla on vaikutusta kohderyhmän elämään. Tähän

ei yleensä ole mahdollisuutta. Vaikuttavuuden tutkimus ei ole palvelujen tuottajien päätyö, eikä kolmannella sektorilla rahoittajat vaadi tai edes halua, että rahoitettavan toiminnan resursseja käytettäisiin isoihin tutkimushankkeisiin. STEA (2017) vaatii näyttöjä vain tuloksista. Vaikutuksia tulee pohtia sekä hakemuksessa että raportoinnissa, mutta STEA (2017) ei oleta, että niistä olisi mitattavia näyttöjä.

Vaikutus, vaikuttavuus ja tulokset sekoittuvat monesti sosiaalialalla (Paasio 2017, 402). Lisäksi Paasion (2003) mukaan vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointia on perinteisesti pidetty vaikeana, joskus jopa mahdottomana tehtävänä. Vaikeudet eivät kuitenkaan ole syy olla kehittämättä arviointimenetelmiä (Paasio 2003). Sosiaalialalla ja auttamistyössä asiakkaat nähdään yksilöinä ja tällöin myös työn sisältö on yksilöllistä. On kuitenkin olemassa sosiaalisia ongelmia, jotka ovat yhtäläisiä suurelle määrälle ihmisiä. Tällöin on tärkeää tietää mikä vaikuttaa kehenkin, miten, milloin ja missä olosuhteissa. (Dahler-Larsen 2005, 7-10.)

Merenmies & Kostilainen (2007, 1) löytävät tulosten mittaamisella ainakin kolme keskeistä hyötyä. Ensinnäkin pystytään selvittämään, kuinka hyvin positiivisten muutoksen luomisessa on onnistuttu. Toiseksi organisaatio saa mahdollisuuden kehittyä saadessaan tietoa toimintojen tuloksista ja mahdollisista vaikutuksista. Kolmanneksi mittaamalla ja arvioimalla toiminnan tuloksia, sekä viestimällä niistä, voi rahoituksen saamisen mahdollisuus nousta merkittäväällä tavalla. Esimerkiksi STEA (2017) vaatii, että toiminnan tulokset, eli kohderyhmässä tapahtunut muutos pitää pystyä osoittamaan arvioinnin kautta.

Myös eettiset syyt toimivat perusteina arviointityöhön. Vastuullisen organisaation keskiössä ovat strategia ja arvot, jotka ohjaavat sekä organisaatiokulttuuria että perustehtävää, eli toimintaa. Organisaation perustehtävä selviää, vastaamalla kysymyksiin miksi olemme olemassa, mitä haluamme saada aikaan ja ketä palvelemme. Tämä taas vaatii arviointityötä. (Aaltonen, Luoma & Rautiainen 2004, 51-53.)

Paasion (2003, 23-24) mukaan vaikutukset ja vaikuttavuus määrittävät intervention tai palvelun arvon. Näin ollen vaikutusten ja vaikuttavuuden mittaamisella voidaan perustella toimintaa eettisesti ja yhteiskunnallisesti (2003, 23-24). Paasio tuo esiin, että (2017, 402) vaikuttavuudessa ja tuloksellisuudessa on kyse asiakkaiden hyvinvoinnin muutoksesta. Myös Aila Järviskosken (2008, 53) mukaan palvelujen tuottaminen ei voi olla päämäärä itsessään, vaan pitää olla näyttöjä siitä, että palvelut tuottavat tavoiteltuja muutoksia.

Petteri Paasion (2017, 406) mukaan keskeisintä arviointiin liittyvää tutkimusta on kolmenlaista. Ensinnäkin tutkimus liittyy ihmisten hyvinvointiin väestötasolla. Toiseksi tutkimus liittyy itse arviointiin ja mittaamiseen. Siinä tutkitaan millä välineillä pystytään tunnistamaan ja mittaamaan hyvinvoinnin kannalta keskeisiä asioita. Kolmanneksi tutkitaan millä interventiolla yksilöä pystytään auttamaan parhaiten hänen elämäntilanteessaan.

Kun Paasio (2017, 401-415) painottaa arviointityössä yleistettävän tutkimustiedon tärkeyttä, tuo Korkeakoski (2017, 27-33) esiin arvioinnin hyötyä päätöksenteon tukemisessa ja toiminnan kehittämisessä. Kivipelton (2008, 11-13) mukaan arviointityötä voidaan tehdä sekä työn ohessa että osana tutkimusta. Näissä arviointityönlajeissa on kuitenkin selkeitä eroja. Työn ohessa tehtävässä arvioinnissa käytetään valmiita menetelmiä ja käsitellään lyhyen aikavälin kysymyksiä. Se on myös hyvin käytännönläheistä. Tutkimuksena tehtävän arviointityön lähtökohtana taas on teoreettisuus. Siinä käytetään tutkimusmenetelmiä ja käsitellään usein pitkän aikavälin kysymyksiä. Lisäksi arviointia tehtäessä esimerkiksi hankkeissa, on otettava kantaa siihen, onko työ ollut hyödyllistä ja tuloksellista rahoittajan näkökulmasta. Tutkimus on myös neutraalimpaa ja jättää arvottamisen ja kantaottavuuden tutkimuksen soveltaajille. (Kivipelto 2008, 11-13.)

Vaikka arjen arviointityö ei ole tutkimusta, niin sen selvittäminen, mitä ja miten arvioidaan voi täyttää tutkimuksen kriteerit. Arvioinnin ja tutkimuksen väliin asettuukin arviointitutkimus, jossa tarkasteltava ilmiö jäsennetään teoriataustaa vasten, tieto hankitaan ja analysoidaan tieteellisin menetelmin, tutkittavan ilmiön arvo määritellään suhteessa tavoitteisiin ja yhdistetään tulokset teoriataustaan. (Korkeakoski 2017, 32.)

ARVIOINTI	TUTKIMUS
Tiedon arvottamista	Tiedon neutraalia esittämistä
Pyrkimys vaikuttaa	Ei pyri vaikuttamaan
Käytännöllistä	Teoreettista
Käytetään arviointimenetelmiä	Käytetään tutkimusmenetelmiä
Tilaus	Ei tilausta
Lyhyen aikavälin kysymykset	Pitkän aikavälin kysymykset

Kuvio 1: arvioinnin ja tutkimuksen erot (Kivipelto 2018, 12).

Realistinen arviointi on arvioinnin suuntaus, joka on kehittynyt mykymuotoonsa 1990-luvun loppupuolella ja sen keskeisimpinä kehittäjinä pidetään Ray Pawsonia ja Nick Tilleytä (Peitola 2005, 27). Realistisessa arvioinnissa tieto on pitkälti kokemusperäistä tietoa, jota tuottavat palveluiden asiakkaat ja työntekijät. Realistisessa arvioinnissa analysoidaan prosesseja, kontekstia ja interventiota sekä näiden välisiä yhteyksiä. Interventioista seuranneisiin muutoksiin etsitään syitä kokonaisuudesta ja keskiössä on asetetut tavoitteet, prosessi ja kohderyhmä (Kivipelto 2008, 14-15.)

Pawson & Tilley (1997, 72) näkevät realistisessa arvioinnissa säännönmukaisuuksia, jotka voidaan ymmärtää kaavalla mekanismi + konteksti = tulos. Pawson ja Tilley (1997) siis pääsevät samankaltaiseen päätelmään kuin Dahler-Larsen (2005, 8-10). Hänen mukaansa sosiaalisten ongelmien ja vaikutusten arvioinnin yhteydessä on tärkeää tietää mikä vaikuttaa keneenkin, miten, milloin, miksi ja missä olosuhteissa. Myös Mansoor Kazi (2003) tuo esiin, että realistisessa arvioinnissa tavoitteena on siirtyä kysymyksestä ”mikä toimii” kysymykseen ”mikä toimii kenellekin ja missä kontekstissa”. Heikkinen (2005, 55) huomauttaa, että konteksti tarkoittaa fyysisten puitteiden lisäksi sosiaalisia ja kulttuurillisia tekijöitä.

Realistisessa arvioinnissa pyritään tuomaan esiin ilmiöiden taustalla olevien mekanismeja ja interventioiden vaikutusten selvittäminen nousee arvioinnin tärkeimmäksi tehtäväksi. Taustaoletuksena on, että pystytään löytämään vaikuttavia mekanismeja, joiden seurauksena muutokset voivat tapahtua. Tutkimuksen tehtävänä on taas selvittää mikä käytännössä tai toiminnassa (=interventiot) saa aikaan toivottua muutosta (=tulokset) ja missä olosuhteissa tämä voi tapahtua (=kontekstit). Toisin kuin perinteisessä koeasetelmassa, jossa kausaalisuus eli syy- ja seuraussuhteet nähdään peräkkäisinä tapahtumina, realismissa ajatellaan olevan eri tavoin vaikuttavia mekanismeja, joiden avulla saadaan muutos aikaan. (Rostila 2001, 18.)

Vaikka realistinen arviointi nähdään ennen kaikkea teoreettisena ja tieteellisyyteen pyrkivänä, niin on siinä selvästi nähtävissä myös elementtejä, joita monet käytännön työtä tekevät pyrkivät tuomaan esiin sosiaalialalla. Realistisen arvioinnin perimmäinen olemus, jossa kausaalisuhteet eivät ole mekaanisen selkeitä, vaan kontekstisidonnaisia, sopii ihmistyöhön. Monet sosiaalialan ja varsinkin kolmannen sektorin kehittämishankkeet haluavat tuoda esiin uusien menetelmien eli interventioiden vaikutukset juuri tietyille, hyvinkin suppealle, kohderyhmälle. Lisäksi kohderyhmän yhteiskunnallinen asema tai tilanne voi olla erityinen. Kontekstisidonnaisuus on siis hyvin vahva. (Peitola 2005, 29.)

Muutosta, joka tulee esiin arvioinnissa, voidaan kuvata mallintamalla se. Yksi tapa tähän on muutosteoria (theory of change) eli muutoksen malli. Cathyn (2011) mukaan sosiaalisen muutoksen teorit ovat olleet keskustelussa ja tutkimuksen kohteena jo kauan. Kasvatusfilosofi Paulo Freire näki 1970-luvulla muutoksen avainasemassa, kun hän kirjoitti voimaantumisen prosessista. Muutama vuosikymmen myöhemmin, 1990-luvulla, joukko yhdysvaltalaisia tutkijoita haastoi ohjelmatyötä tekevät ilmaisemaan selkeästi, mitä he haluavat työllään saavuttaa ja mitä pitää tapahtua, jotta saavutuksiin päästäisiin. Muutoksen mallintaminen tuli käyttöön erityisesti tapauksissa, joissa ohjelmissa tai hankkeissa ei ollut selkeästi selvillä, mitä niissä halutaan tehdä tai saavuttaa ja mitkä ovat perustelut toiminnalle. Muutoksen mallintaminen sopii erityisen hyvin suuriin ja monimutkaisiin organisaatioihin ja ohjelmiin. (Cathy 2011.)

Cathyn (2011) mukaan muutosteoria on jatkuva prosessi, jossa reflektion kautta tutkitaan muutosta ja sitä, miten se tapahtuu. Hänen mukaansa siinä tutkitaan myös mitä muutos tarkoittaa organisaatiolle, niiden osille ja ihmisille, jotka ovat osallisina muutoksessa. Malli auttaa organisaatioita ymmärtämään miten ja miksi muutos tapahtuu (Cathy (2011). Mackinnon, Amott & McGarvey (2006) täydentävät, että muutosteorian kautta pystytään identifioimaan resursseja ja työvälineitä ja tarkistamaan niiden soveltuvuus tehtävään. Muutosteoria kuvaa sosiaalisen muutoksen prosessia, joka sisältää sekä pitkän aikavälin tavoitteet että toiminnan ja tulokset. Sen avulla voidaan identifioida tekijät, jotka ovat muutoksen edellytyksenä sekä selittää miksi ne toimivat. Muutosteorian kautta pystytään myös suunnittelemaan realistisia toimintasuunnitelmia, selkeyttämään vastuualueita ja luomaan yhteisiä periaatteita ja sanastoja. Se auttaa myös arvioinnin suunnittelussa ja terveen kritiikin ylläpitämisessä. (Mackinnon ym. 2006.)

Collins & Clark (2013, 1-2) huomauttavat muutosteorian olevan yksinkertaisimmillaan teoria ja mallinnus siitä, miksi kontekstisidonnainen interventio toimii. Heidän mukaansa muutoksen mallintamisessa pitää tulla esiin kaikki askeleet, jotka mahdollistavat pitkän aikavälin tavoitteen saavuttamisen. Tällöin muutoksen mallintamisen avulla hankkeet tai ohjelmat voivat ymmärtää mitkä ovat vaadittavat olosuhteet ja edellytykset muutokselle (Collins & Clark 2013, 1-2). Mackinnon ym. (2006) mukaan muutoksen malli esitetään yleensä vuokaaviona, jonka avulla saadaan epäselvät ja epämääräiset oletukset kuvattua tarkaksi ja täsmälliseksi. Organisaation tavoitteiden pitää kuitenkin olla selkeitä, jotta analyysi siitä miten ne saavutetaan, voidaan tehdä (Collins & Clark 2013, 1-2).

2.5 Suomen Pakolaisavun Linkki-hanke kehittämissympäristönä

Suomen Pakolaisapu on vuonna 1965 perustettu poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton kansalaisjärjestö (vuosikertomus 2018). Alkuvuosina päätavoitteena oli varojen kerääminen UNHCR:lle ja tiedon levittäminen pakolaiskysymyksistä. Kehitysyhteistyö nousi Pakolaisavun työn keskiöön 1990-luvulla. Pakolaisten ja siirtolaisten kotoutumista tukeva työ lähti käyntiin 2000-luvulla. (Vuosikertomus 2015.) Nykyään Pakolaisavun työllä pyritään vaikuttamaan pakolaisuuden koko kaareen juurisyistä, kotouttamiseen ja paluumuuton tukeen asti (Vuosikertomus 2018).

Pakolaisavun missio on tukea pakolaisten ja siirtolaisten oikeuksien toteutumista ja yhdenvertaista osallisuutta yhteiskunnissa ja yhteiskuntien jäseninä ja rakentajina. Pakolaisavun vision mukaan pakolaiset ja siirtolaiset ovat yhdenvertaisia, osallistuvia yhteiskuntiensa jäseniä, ja heidän perusoikeutensa toteutuvat myönteisessä asenneilmapiirissä. (Vuosikertomus 2018.)

Pakolaisavun kotimaan ohjelmatyö on jaettu kolmeen eri yksikköön. Linkki-hanke sijoittuu yksilötyön yksikköön yhdessä Kurvi-toiminnon ja Sauma-hankkeen kanssa. Kurvin tavoitteena on tukea maahanmuuttajanuoria palvelujärjestelmässä antamalla palveluohjauksellista neuvontaa ja henkilökohtaista ohjausta sekä kouluttamalla saman kohderyhmän kanssa työskenteleviä ammattilaisia. Sauma tukee työelämäkurssien, mentoroinnin ja yritysysteistyön kautta työttömien maahanmuuttajien pääsyä työelämään. (Vuosikertomus 2018).

Pakolaisavun työtä määrittävät neljä läpileikkaavaa strategista teemaa ovat pakolaisten ja siirtolaisten oikeudet, selviytymiskyvyn vahvistuminen, yhdenvertainen yhteiskunnallinen toimijuus ja koko yhteisön sopeutuminen. Yksilötyön yksikön ja Linkin työn keskeisin teema on selviytymiskyvyn vahvistuminen. Teeman mukaan pakolaiset ovat haavoittuvassa asemassa ja vanhaan kotimaahan jää usein perhe, työ ja koulu, minkä lisäksi pakeneminen on traumaattinen kokemus. Yksilötyön yksikkö tukee selviytymiskykyä vahvistamalla yksilöiden konkreettisia tietoja, taitoja ja yhteiskunnan tuntemusta. (Suomen Pakolaisapu 2019a.)

Linkki-hankkeessa työskentelee kaksi ohjaaja, joiden kielitaito on suomi, arabia, somalia, kurdi ja englantia. Opinnäytetyön aikana hankkeessa työskenteli vielä oppisopimusopiskelija, jonka kielitaitoon kuului suomi, ranska, arabia ja berberi. Linkki kuuluu Lastensuojelun keskusliiton hallinnoimaan Kaikille eväät elämään -avustusohjelmaan, jonka tavoitteena on edistää lasten, nuorten ja perheiden yhdenvertaisia mahdollisuuksia ja torjua ylisukupolvista syrjäytymistä (Lastensuojelun keskusliitto). Linkin toimintaa rahoittaa STEA eli Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus ja sen rahoitus on myönnetty vuosille 2017-2020 (Lastensuojelun keskusliitto.) Linkki voi hakea STEA:lta jatkorahoitusta vuoden 2020 toukokuun loppuun mennessä.

Linkki tukee maahanmuuttajaperheitä, joilla on lapsia pääkaupunkiseudun päiväkodeissa ja peruskouluissa. Linkin työntekijät antavat kulttuuritulkkausta maahanmuuttajaperheiden ja henkilökunnan välisissä tapaamisissa sekä vanhempainilloissa. Tämän lisäksi toimintaan kuuluu palveluohjauksellinen neuvonta kahdesti viikossa. Neuvonta tapahtuu Itäkeskuksessa sijaitsevassa Helsingin kaupungin perhekeskuksessa ja Jane-hankkeen ylläpitämässä, Puhoksen ostoskeskuksessa sijaitsevassa neuvonta ja -palvelupisteessä. Linkin neuvontaan tulevat asiakkaat ovat ohjautuneet pääosin kulttuuritulkkauksen kautta tai päiväkotien ja koulujen henkilökuntien ohjaamina. Linkki pitää myös perheryhmää, joka kokoontuu kerran kuukaudessa. Perheryhmässä vanhemmille annetaan tietoa päiväkodista, koulusta ja suomalaisesta yhteiskunnasta. Maahanmuuttajaperheille annettavan tuen lisäksi Linkki kehittää ja pitää koulutuksia kulttuurisensiitivisestä kohtaamisesta ja kulttuuritulkkauksesta.

Linkin kulttuuritulkkaukseen liittyvän, hankehakemukseen kirjatun tavoitteen mukaan maahanmuuttajaperheiden valmiudet toimia päiväkoti- ja koulumaailmassa sekä palvelujärjestel-

mässä on toiminnan avulla vahvistunut. Lähtötilanteessa arvioinnin mittareina olivat neuvonasta ja kulttuuritulkkauksesta hyötyneiden määrä sekä perheiden kokemus tiedon lisääntymisestä ja päiväkotien ja koulujen viestinnän ymmärtämisestä. (Suomen Pakolaisapu 2019b).

Linkillä on 2020 toukokuun loppuun asti aikaa kehittää omaa työtään nykyisen hankekauden puitteissa. Tähän liittyy vahvasti kulttuuritulkkauksen ja sen arvioinnin kehittäminen niin, että toiminnosta saadaan tarkempia ja luotettavimpia arviointitietoja. Kulttuuritulkkaukseen liittyviä koulutuksia on tarkoitus kehittää eritoten vuoden 2020 aikana. Myös tähän tarvitaan tarkkaa ja luotettavaa tietoa kulttuuritulkkauksen keskeisimmistä vaikuttavista tekijöistä, maahanmuuttajavanhempien toimintaan liittyvästä muutoksesta ja indikaattoreista, jotka osoittavat muutoksen. Lisäksi yksilötyön yksikön yhteisenä kehittämistehtävänä on tehdyn työn avulla saavutettu kohderyhmien muutoksen mallintaminen. Muutoksen mallintamisen avulla voidaan yhtenäistää eri hankkeiden ja toimintojen arviointityötä sekä liittää yksikön työ strategisella tasolla Pakolaisavun työtä määrittäviin missioon, visioon ja teemoihin.

3 Kehittämisasetelma

3.1 Tarkoitus, tavoitteet ja kehittämiskysymykset

Opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää Suomen Pakolaisavun Linkki hankkeen kulttuuritulkkauksen arviointityötä. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kulttuuritulkkauksen avulla saavutetun, maahanmuuttajavanhemmissa tapahtuneen, positiivisen muutoksen syy-seuraussuhteet ja indikaattorit sekä mallintaa positiivinen muutos. Muutoksen mallintaminen pohjautui muutosteoriaan (theory of change) ja realistiseen arviointiin, jossa etsitään syy-seuraussuhteita ja tutkitaan kontekstia. Positiivisen muutoksen mallia ja indikaattoreita käytetään kulttuuritulkkauksen arvioinnissa. Arviointityön tuloksia hyödynnetään kulttuuritulkkauksen kehittämis-työssä, jatkorahoitusta haettaessa ja raportoituessa rahoittajalle sekä omalle organisaatiolle.

Kehittämiskysymykset olivat:

1. Mitkä interventiot kulttuuritulkkauksessa mahdollistavat positiivisen muutoksen
2. Minkälaisen positiivisen muutoksen kulttuuritulkkaukset mahdollistaa
3. Mitkä indikaattorit osoittavat kulttuuritulkkauksen avulla saavutetun positiivisen muutoksen

3.2 Menetelmälliset ratkaisut

Opinnäytetyö on toteutettu nojautuen kehittämistutkimukseen. Kehittämistutkimuksella poistetaan jokin ongelma tai kehitetään asiaa paremmaksi. Siinä ei tyydytä vain asiantilan tai ilmiön kuvailuun, ymmärtämiseen tai selittämiseen laadullisen tutkimuksen tavoin. Tavoitteena on löytää parempia vaihtoehtoja asiantiloille. Vaihtoehtojen löytyminenkin ei ole riittävää, sillä vaihtoehdot täytyy testata ja niiden toimivuus pitää todeta. (Kananen 2012, 44.)

Vaikka kehittämistutkimus ei pyri yleistämään, voidaan tulosta hyödyntää muuallakin ottamalla huomioon konteksti ja tekemällä tarvittavat muutokset. Kehittämistutkimuksessa on kaksi prosessia, kehittämistyö, jonka kohteena voi olla esim. prosessi, tuote, palvelu tai toiminta sekä varsinainen tutkimus. Kehittämistyö noudattaa ilmiölle tyypillistä prosessia, kun taas tutkimusprosessissa otetaan huomioon tutkimusmenetelmät. Onnistuneen kehittämistutkimuksen tuloksena pitää lopputilanteen olla parempi kuin alkutilanteen. Yleensä tähän tarvitaan mittareita, mutta joskus tulokseksi riittää ratkaisun toimivuus ja paremmuus alkutilanteeseen verrattuna. (Kananen 2012, 43-45; 50.)

Kananen (2012, 19) huomauttaa, että organisaatiossa tapahtuu jatkuvaa kehittämistyötä, jolla pyritään parantamaan toimintaa. Hänen mukaansa kehittämistyötä voi kutsua tutkimukseksi, kun käytössä on tutkimukselliset työotteet ja se nojautuu teoriaan tai teorioihin. Kehittämistutkimuksella ei ole omia menetelmiä, vaan se nojaa aina laadulliseen tai määrälliseen tutkimukseen ja niiden menetelmiin (Kananen 2012, 25). Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tietopohjaa ja teoriaa käytetään hyväksi käytännön ongelmien ratkaisemiseen. Kehittämistyön pitää myös olla analyttistä ja sen kautta asioita pitää pystyä tarkastelemaan kriittisesti. Työn lopputuloksen avulla organisaation ja sen yksilöiden tulisi oppia jotain uutta. (Suvanto 2014, 13-14.)

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusotetta. Kananen (2012, 29) mukaan laadullinen tutkimusote soveltuu hyvin silloin, kun tutkittavasta aiheesta halutaan saada hyvä kuvaus ja siitä ei ole aiempia teorioita tai tutkimuksia.

3.3 Teemahaastattelu

Tutkimushaastattelun avulla tutkija voi välittää ajatuksia, käsityksiä, kokemuksia ja tunteita, joita tutkittava asia haastateltavissa herättää. Vaikka haastattelu onkin keskustelua, niin se eroaa arkikeskustelusta siinä, että sillä on ennalta suunniteltu tavoite. Haastattelun avulla pyritään keräämään informaatiota tietystä aiheesta. Haastattelu ei myöskään ole tasa-arvoista, vaan tapahtuu haastattelijan ehdoilla ja johdolla. Kun haastattelu on osa tutkimusta, se on ennalta suunniteltua ja tutkija on perehtynyt aiheeseen. Se on myös saanut alkunsa tut-

kijan aloitteesta. Tutkija johtaa haastattelua ja motivoi haastateltavaa. Tutkimushaastattelussa on myös tärkeää, että annettuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 41-43.)

Tutkimushaastattelujen keskinäiset erot syntyvät lähinnä strukturointiasteen perusteella. Kaikkein strukturoiduin haastattelu on lomakehaastattelu. Sen ulkopuolelle jäävät haastattelut sijoittuvat puolistrukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun väliin. Lomakehaastattelua käytetään usein, kun halutaan testata muodollisia hypoteeseja, kvantifioida kerättyä aineistoa, haastattelija tietää, millaista tietoa haastateltavat voivat antaa tai testatessa aiempien tutkimusten kvalitatiivisten tulosten yleistettävyyttä. Strukturoimatonta haastattelua käytetään, kun avoimilla kysymyksillä halutaan saada tietoa jostain laajasta aihepiiristä. Haastattelu on tällöin lähellä tavanomaista keskustelua ja siinä käytetään avoimia kysymyksiä. Haastattelijan tehtävänä on syventää uusilla kysymyksillä haastateltavien vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 43-48.)

Puolistrukturoidut haastattelut asettuvat strukturoitujen ja strukturoimattomien haastattelujen väliin. Niissä on jokin haastattelun näkökulma päätetty ennalta, mutta avoimille näkökulmille jätetään myös tilaa. Teemahaastattelu on yksi puolistrukturoidun haastattelun menetelmistä, vaikka se sijoittuukin lähemmäksi strukturoimatonta kuin täysin strukturoitua haastattelua. Teemahaastattelu etenee ennalta päätettyjen teemojen mukaan. Näin se jättää tutkittavien näkemyksille tilaa, eikä tutkijan näkökulma määritä keskustelua. Teemahaastattelussa voidaan ottaa huomioon haastateltavien tulkinnat ja heidän asioille antamat merkitykset. Teemahaastatteluissa teemat ovat kaikille samat, mutta kysymysten muoto tai jopa itse kysymykset voivat vaihdella. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 43-48.)

Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien määrä on usein pieni ja joskus kaikki tutkittavan asian kanssa tekemisissä olevat voidaan haastatella. Jos haastateltavaksi valitaan suuri määrä ihmisiä, alkavat vastaukset toistamaan itseään. Laadullisessa tutkimuksessa analysointia tulisi tehdä jo tiedonkeruuvaiheessa. Vain tällä tavoin saadaan selville, milloin tietoa on kerätty riittävästi. (Kananen 2012, 101.)

Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Kananen (2012, 99) mukaan kehittämistutkimuksessa voidaan käyttää teemahaastattelua, kun tarvitaan ymmärrystä tulosten tai vaikuttavuuden arvioinnissa. Teemahaastattelu voidaan tehdä yksilö- tai ryhmahaastatteluna, mutta kaikkien haastateltavien on liityttävä tutkittavaan asiaan jollain tavoin (Kananen 2012, 100).

3.4 Haastattelun toteutus

Opinnäytetyössä haluttiin tuoda esiin kolmen eri ryhmän näkemyksiä kulttuuritulkkauksesta. Haastatellut ryhmät olivat päiväkotien ja koulujen henkilökunta, maahanmuuttajaperheet sekä kulttuuritulkkausta antavat Suomen Pakolaisavun Linkki-hankkeen työntekijät. Alkuoletuksena oli, että eri ryhmillä voi olla kulttuuritulkkauksesta hyvinkin erilaisia näkemyksiä ja tulkintoja. He voivat antaa erilaisia merkityksiä samalle tilanteelle ja tapahtumalle.

Kaikissa teemahaastatteluissa oli käytössä haastattelupohja. Haastattelukysymykset olivat avoimia, ja ne jättivät tilaa haastateltavien omalle tiedon tuottamiselle. Haastattelupohja auttoi pitämään keskustelut tutkimuksen teemassa ja varmistamaan, että kaikissa haastatteluissa käytiin samat aihepiirit läpi. Kysymykset kuitenkin muotoiltiin kuhunkin tilanteeseen sopivaksi. Lisäksi maahanmuuttajaperheitä haastateltaessa piti keskustelun kautta varmistua, että haastattelija ja haastateltava olivat ymmärtäneet asian samalla tavalla. Joskus kysymyksiä joutui muotoilemaan uudelleen useaan otteeseen, jotta yhteinen ymmärrys varmistui.

Haastattelut toteutettiin sekä yksilö- että ryhmähaastatteluna. Maahanmuuttajaperheistä haastateltiin yksilöhaastatteluna kolme äitiä. Yhteään isää haastatteluihin ei saatu osallistumaan. Äidit edustivat kahta eri kieliryhmää ja heillä oli lapsia sekä päiväkodissa että koulussa. Äitien kohdalla haastattelut toteutettiin pääosin Linkin työntekijöiden tulkkauksena. Kahden äidin kohdalla haastattelu toteutettiin osittain suomeksi. Tiedon tuottaminen vieralla kielellä oli äideille kuitenkin haasteellista ja lopuksi haastattelutilanteessa päätettiin turvautua tulkkaukseen. Kaikki äidit pystyivät kuitenkin seuraamaan suomenkielistä keskustelua ja näin ollen varmistuivat siitä, että heidän sanomansa oli tulkattu oikein.

Päiväkodin ja koulun työntekijät haastateltiin yksilöhaastatteluna. Haastateltavaksi valikoitui varhaiskasvatuksen opettaja, peruskoulun opettaja ja koulukuraattori. Haastateltavat työskentelivät Itä- ja Pohjois-Helsingissä. Näillä alueilla on paljon maahanmuuttajaperheitä päiväkodeissa ja kouluissa. Myös Linkin kulttuuritulkkaus sijoittuu pääasiassa näille alueille.

Linkin työntekijät haastateltiin ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelun avulla tavoiteltiin keskustelua eri työntekijöiden kesken, jolloin syntyisi uutta tietoa ja näkemykset syventyisivät. Haastatteluhetkellä Linkissä työskenteli kolme työntekijää. Kaksi hankkeen vakituista työntekijää ja yksi oppisopimusopiskelija.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Ennen haastattelua haastateltaville kerrottiin, että opinnäytetyössä huolehditaan heidän anonymiteetista. Haastatteluaineisto säilytettiin opinnäytetyön tekemisen ajan salasanan takana tietokoneella ja tuhottiin opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Opinnäytetyössä haastateltavat anonymisoitiin. Äideistä käytetään nimeä, äiti 1, 2 ja 3. Työntekijöihin viitataan vain ammattinimikkeellä. Kaikki Linkin työntekijät on merkattu yksinkertaisesti Linkin työntekijöiksi. Näin on toimittu sekä heidän omissa

sitaateissaan että niissä tapauksissa, kun Linkin työntekijöihin viitataan muiden haastattelussa. Kaikki nimet, joihin sitaateissa viitataan, on muutettu.

3.5 Aineiston analysointi

Litteroitu aineisto analysoitiin segmentoimalla ja taulukoimalla teksti. Kanasen (2012, 110-113) mukaan segmentointi ja taulukointi sopivat hyvin laajaan aineistoon, josta täytyy erottaa olennainen ja löytää kokonaisuuksia. Taulukkoon luotiin sarakkeita, joihin sitaatit teemoitettiin ja luokitettiin. Kanasen (2012, 117) mukaan luokittaminen voi olla aineisto tai teorialähtöistä. Opinnäytetyössä luokat nousivat esiin haastatteluista, mutta nojautuivat myös teoriaan.

Muutosteoriaan nojautuen löydökset teemoitettiin kolmeen eri teemaan: interventiot, muutokset ja indikaattorit. Interventiot teeman alle luokitettiin kulttuuritulkkauksen keskeisimmät vaikuttavat tekijät. Muutoksen alle luokitettiin maahanmuuttajavanhempien toiminnassa sekä asenteissa ja ajattelussa tapahtuneet positiiviset muutokset. indikaattorien alle luokitettiin konkreettisia tekijöitä, jotka osoittivat positiivisen muutoksen.

Realistisen arvioinnin periaatteiden mukaisesti luokittamisen avulla pyrittiin löytämään ne tekijät, jotka toimivat kohderyhmälle (maahanmuuttajaperheet) tietyssä kontekstissa (päiväkoti ja koulumaailma). Luokittamisessa käytettiin apuna myös tutkimuksia ja julkaisuja, jotka liittyivät maahanmuuttajaperheiden haasteisiin päiväkotia ja koulumaailmassa. Analysoidusta aineistoista koottiin lopuksi muutoksen malli.

4 Tulokset

4.1 Positiivisen muutoksen mahdollistavat interventiot

Haastatteluissa nousi esiin kuusi keskeistä kulttuuritulkkauksen interventiota. Nämä olivat vanhempien tiedon lisääminen, työntekijöiden tiedon lisääminen, väärinkäsitysten poistaminen, vuorovaikutuksen tukeminen, tulkkaus ja henkinen tuki.

Vanhempien tiedon lisääminen

Haastatteluiden perusteella vanhempien tiedon lisääminen oli yksi kulttuuritulkkauksen keskeisimmistä tekijöistä. Tiedon lisäämisessä oli kyse hyvin laaja-alaisesti päiväkotia- ja koulumaailmaan liittyvistä tiedoista ja säännöistä sekä palvelujärjestelmästä laajemmin. Maahanmuuttajavanhempien tiedon puute johtui ennen kaikkea siitä, että he eivät olleet aikaisem-

min käyttäneet vastaavanlaisia palveluja, mitä suomalaisessa yhteiskunnassa on tarjolla. Päiväkodin ja koulujen henkilökunta taas ei aina osannut varautua siihen, että asiakkaana oleva maahanmuuttajaperhe ei ollut tietoinen palveluista, joita heille tarjotaan. Tietämättömyys maahanmuuttajavanhempien osalta johti palvelusta kieltäytymiseen, epäluuloon niitä kohtaan ja palveluiden väärinkäyttöön. Palvelut, joista kieltäydyttiin, olivat useimmiten erityis- palveluita lapsen oppimisen tueksi. Epäluulo palveluita kohtaan hankaloitti vuorovaikutusta ja lapsen tilanteesta keskustelemiseen käytetty aika meni pääosin vanhempien vakuutteluun. Väärinkäyttö ilmeni muun muassa päiväkodissa lapsen viemiseen ja hakemiseen liittyviin sääntöihin,

”Kulttuuritulkkien välityksellä on muuten tärkeä asia, kun niillä on ensinnäki lapsilla voimassa se hoitoaika, mikä on sovittu. Sitte se, että työntekijöiden vuorot menee sen mukaan, millon lapsia on eniten ja vähiten. Et se ei tarkoita, et kun tää on vaikka puoli kuuteen auki, että sitä lasta voi pitää sinne puoli kuuteen. Vaan ne lapset on laskettu sen mukaan, miten on ilmotettu ne hoitoajat.” (Varhaiskasvatuksen opettaja.)

”No se on ollu sillä tavalla, että suurin osa meidän oppilaista, jotka tulee eri kieli... kulttuurista, niin heidän vanhemmat eivät ymmärrä suomen kieltä ja oppilaat tarvitsee jollain tavalla tukea omissa opinnoissaan. Ja lakisääteisesti, kun me todetaan, että oppilas tarttee jotain tiettyä tukea, niin se vaatii myös vanhemmat siihen mukaan. Ja monesti vanhemmat ei ymmärrä ollenkaan, et mitä se tarkoittaa. Et mitä heille tarjotaan. Se kulttuuritulkki on ollu tärkeä henkilö siinä, et hän on ollu mukana näis tapaamisissa missä on niin kun ollut sitten opettaja, perhe ja erityisopettaja mukana.” (Peruskoulun opettaja.)

Tulkin avulla päiväkodin ja koulujen työntekijät pystyivät saamaan tietoa eteenpäin, mutta erityisesti maahanmuuttajavanhemmat eivät kokeneet tiedon olevan riittävää. Vanhemmat kaipasivat syvempää tietoa siitä, mitä eri palvelut ovat ja mitä ne tarkoittavat heidän lapselleen.

”Kysymys ei ole pelkästään suomen kielestä. Kysymys on sitä, että palvelujärjestelmä suomessa on hankala ja koulun systeemi on myös hankala. Esimerkiksi, kun soitin (Linkin työntekijälle) ja... jos minun tyttö menee kolme päivää leirille, mitä ne tekevät, mitä tapahtuu siellä. Ja kun selvisi leiri Suomessa on näin, ja heillä on ohjelmia. Liikutaan, leikitään yhdessä ja heillä ohjaaja. Kun tuli selville, sitten annoin lupa tyttö saa mennä leirille. Ei vain kieli. Koko systeemi ja koko heidän ohjelmia ja suunnitelmia ei ole selvinnyt meille. Mutta kun teillä on semmonen palvelu, mä oon ymmärtänyt hyvin ja sen jälkeen mä päätin kyllä tyttö saa mennä.” (Äiti 3.)

Työntekijöiden tiedon lisääminen

Päiväkodin ja koulujen työntekijöiden tiedon tarve liittyi ennen kaikkea maahanmuuttajaperheiden tilanteisiin ja haasteisiin. Työntekijät kokivat pääosin tietävänsä perheiden haasteet, mutta kulttuuritulkkaukseen oli myös syventänyt tietoa siitä, miksi yksinkertaiselta tuntuvat asiat eivät ole aina helppoja vieraasta kulttuurista tulevalle. Lisääntyneen tiedon kautta oli auennut ymmärrys siitä, miksi toiset maahanmuuttajaperheet tarvitsevat enemmän neuvontaa ja tukea kuin toiset, eri lähtökohdista tulevat tai eri elämäntilanteessa olevat.

”Ymmärrys mitä olettaa itsestään selvyytenä, et vaikka heität jonku kaavakkeen, et tää pitäs täyttää. Ni sitte (Linkin työntekijä) on sanonu vaikka, et heillä on ihan erilainen. Mä oon tienny, että on erilaisii almanakkoja, miten aikaa käsitellää, tai muuta, miten päi kirjotetaa. Mä oon säästäny muun muassa lapun, kun (Linkin työntekijä) on kirjottanu mun pyytämän jutun arabiksi. Niin miten se koko kirjottaminen on ihan eri. Et jos annetaan länsimainen paperi eteen ja pyydetään täyttämään sinne ne kohdat, mitkä heille ei esimerkiksi oo tuttuja, niin ensimmäinen ajatushan on, et haloo sä et osaa ees omaa nimee kirjottaa. Mut osaisko ite, jos sais vastaavan arabian kielisen kaavakkeen, mitä sä sit katot, mitä pitäs mihinkin kohtaan laittaa. Niiku semmonen, et tavallaan olettaa asioita mitä ei voi ymmärtää, et toinen ei voi tietää. Semmonen on niiku auennu ja just se, että jos sä tuut tänne hädässä ja sä tarviit oikeesti sitä apua, niin onhan ne ihan hukassa täällä meillä.” (Varhaiskasvatuksen opetteja.)

Väärinkäsitysten poistaminen

Väärinkäsitysten poistamisen toivat esiin vain maahanmuuttajaperheiden äidit. Väärinkäsitysten poistamisen olisi voinut laittaa samaan kategoriaan joko henkilökunnan tai vanhempien tiedon lisäämisen kanssa. Kuitenkin siinä, missä tiedon lisääminen oli ennakoivaa toimintaa tulevien tai meneillään olevien vuorovaikutustilanteiden parantamiseksi, väärinkäsitysten poistaminen liittyy tilanteisiin, jotka olivat menneet jo aiemmin solmuun. Tällaisissa tilanteissa yhteistä ymmärrystä ei ollut tullut, eikä asioista oltu päästy keskustelemaan rakentavasti.

Kun päiväkodin ja koulujen työntekijät kertoivat tilanteista, joissa yhteistä ymmärrystä ei ollut tullut, he painottivat maahanmuuttajavanhempien tai oman tiedon puuttumista. Maahanmuuttajaäidit taas painottivat vastauksissaan väärin ymmärtämistä. He toivat esiin tilanteita, joissa joko työntekijä, he itse tai molemmat osapuolet olivat ymmärtäneet jonkin asian väärin. Samoin kuin työntekijät, äidit toivat esiin tämän johtuvan tiedon puutteesta, mutta painottivat myös, että väärinymmärrykset poistuivat tiedon saamisen lisäksi keskustelemalla avoimesti asiasta.

”Aluks oli todella paljo haasteita. Näky, että ei ollu paljo sietämistä toisiaa. Todella paljo helposti tuli väärinymmärryksiä ja nopeasti ja ei oikeen toiminu tää keskusteluyhteys ollenkaa edes. Nyt (Linkin työntekijä) ollu mukana tässä kulttuuritulkkauksessa, ja pystymme hyvinki keskustelemaan tärkeistä aiheista, ja päästä eteen päi niistä hyvin. Se on ollu todella tärkeätä.” (Äiti 2.)

Amina (lapsi), joka on ollut Pukinmäen koulussa, hän on ollut väsynyt koulussa ja hän... kun selvitettiin asia... väärinkäsitys tuli meidän ja henkilökunnan välissä. Ja sen jälkeen he kutsuivat kulttuuritulkkaukseen kouluun. Ennen kuin (Linkin työntekijä) kanssa menin sinne, aina he kertoivat meille, että Amina on väsynyt. Mutta me emme tiedettiin miksi tai mistä asiasta. He aina sanoivat näin. Mutta, kun (Linkin työntekijä) tuli, niin asia selvisi meille myös, kun me kerrottiin, miksi hän on väsynyt. Me kerrottiin, mutta ennen sitä, he kysyvät, mutta meillä ei ole mitään... joku yhteys henkilö meidän välissä. Ei ollut Linkki. Ei ollut joku kertoa meidän viesti heille. He sanovat väsynyt ja mekin sanotaan joo. Sitten ei ollut mitään keskustelua omalla äidinkielellä. Mutta sen jälkeen pikkuhiljaa selvisivät asiat. (Äiti 3.)

Osittain väärinkäsitykset tulkittiin johtuvan kielitaidosta, mutta ennen kaikkea syvemmän keskusteluyhteyden koettiin puuttuvan.

”Ensimmäinen kyllä kieli, ja toinen asia on se, ei ollu joku kertoa heille syvemmällä meidän tilanne.” (Äiti 3.)

Vuorovaikutuksen tukeminen

Myös vuorovaikutuksen tukeminen liittyi olennaisesti tiedon lisäämiseen. Olennaisena erona on se, että vuorovaikutuksen tukemisessa kulttuuritulkit eivät olleet tiedon tuottajia. Heidän tehtävänä oli rohkaista maahanmuuttajavanhempia kertomaan omasta tilanteestaan ja muistuttaa työntekijöitä siitä, että toinen osapuoli tarvitsee enemmän asioiden avaamista kuin kantasuomalainen vanhempi. Vuorovaikutuksen tukemiseen kuului myös kulttuuritulkin puolueettomuus. Vuorovaikutukseen liittyen kulttuuritulkkia verrattiin tulkkiin. Tulkki ei osallistunut keskusteluun ja hän oli henkilökunnan paikalle kutsuma. Tämä loi tilanteen, jossa tulkin koettiin puolin ja toisin olevan henkilökunnan asialla ja vuorovaikutusta ei päässyt syntymään. Keskustelu muuttui yksipuoliseksi viestin välittämiseksi.

”Sillo aikoinaan meillä oli niiku tulkkaukseen iha toisella tavalla tehty. Teiltä tullu kulttuuritulkkaukseen on semmosta, että siin ei oo semmonen asiantuntijajengi perheen kanssa, että perhe on ihan paniikissa, mitä täällä tapahtuu. Vaan se et nyt keskustellaan näitä asioita ja thäts it. Kun se aikasemmin oli sitten enem-

*mänkii niin, että tulkil oli, et nää käsitellään ja latoo näin sitte. Ei ollu sel-
lasta keskusteluvaraa niin ku perheiden kanssa sitten. Mitä niiku pitäs olla,
kun keskustellaan jonku oppilaan asioista.” (Peruskoulun opettaja.)*

*”Mä oon saanu palautetta perheiltä ja mitä mä oon itse heidän käytöksestään
huomannu, niin he on saanu tukea siihen keskusteluun, että joku ymmärtää ja
osaa kaivaa ne kysymykset ja sanoa heille, että nyt pitäis keskustella. Nyt on
aika puhua, että mitä tunteita tää herättää sinussa. Joku, joka on heidän
kanssaan siinä paikalla ja oikeasti kaivelee tietoa esille, josta sitten olis hyö-
tyä, että päästään niistä yhteisymmärrykseen.” (Linkin työntekijä.)*

*”Ennen ei ollut tällaista palvelua, että ulkopuolinen tulee ja jakaa tietoa tasa-
puolisesti, ottaa molemmat huomioon. Että aikasemmin ei ollut tällaista pal-
velua, tää on todella tervetullut. Tulkkauksessa on ollut aiemmin ennen käy-
tössä, mutta niilläki on ollu, että henkilökunta on ottanu enemmän heidät
sinne ja ne on ollu henkilökunnan sanomaa tuomassa eteen päin vaan.” (Äiti
2.)*

Tulkkkaus

Päiväkodin ja koulujen työntekijät sekä maahanmuuttajavanhemmat kokivat tulkkauksen kes-
keiseksi osaksi kulttuuritulkkausta. Kulttuuritulkin työtä verrattiin usein tulkin työhön. Haas-
teeksi tulkin käytössä koettiin se, että tulkkia ei ollut saatavissa kaikkiin tilanteisiin. Esimer-
kiksi koululta tulevien viestien kohdalla vanhempien piti itse osata kääntää viestit. Joskus
viestejä käänsivät vanhemmilleen lapset, joita viestit koskivat. Tällöin huolena oli, että lap-
set joutuivat ottamaan liikaa vastuuta. Lapsille myös pelättiin tulevan kiusaus muuttaa kään-
nettävät viestit itselleen edullisempaan muotoon tai jättää viestistä pois jotain olennaista.

*”Se, että lapselle on tullu se, missä he (Linkin työntekijät) on ollu iso apu, ni
se, että nimenomaan lapsi huomaa sen, että okei mä en voikaan tässä välissä
vedättää. Joskus nimittäin on niitäki tilanteita, et kun vanhempi ei puhu suo-
mea ja opettaja ei puhu vaikkapa arabiaa, ja sit he eivät saa viestitettyä toi-
nen toisilleen ja lapsi toimii siinä tulkkina. Niin sit sitä viestiä ruvetaan ihan
pikkasen väntämään ja kääntämään ja tavallaan hyvinki pienestä lapsesta tu-
lee se, jolla on se valta siin tilanteessa, vaikka hän ei pystyis sitä vielä käsitte-
lemään. Eikä hänen pitäs joutua sitä käsittelemään. Ylipäänsä, että meillä on
tulkki mut, et on myös niiku kulttuuritulkki, joka pystyy niissä pienissä asi-
oissa. On ne siis itseasiassa oikeesti, ne on isoja asioita. Mutta semmosia pie-
niä arjen juttuja, että jos vanhempi ihmettelee, et mikä tää juttu on. Miks on
tullu Wilmaa punanen merkintä. Niin voi ottaa yhteyttä vaikkapa sitte (Linkin
työntekijään), ja kysyä, että hei miks täällä on tämmönen. (Linkin työntekijä)*

voi selittää, et noku hän ei oo ollu koulussa. No lähtihän se sinne ja se asia saadan selvitettyä, eikä tarvii niiku odottaa, vaikka sitä viittäkyt tuntia, jonka aikana se lapsi keksii aikamoisia selityksiä saada ittesä aika solmuun siitä.”
(Koulukuraattori.)

Vanhemmat kokivat, että kulttuuritulkkauksen mahdollistama, oman itsensä ilmaiseminen ja omien asioiden kertominen omalla äidinkielellä oli tärkeää.

”Sillo ku me ylipäänsä ollaan keskusteluissa, sillo kun ei osaa kieltä, niin se voi rajottaa sen verran toista osapuolta ajattelemaan, että on osaamaton. Kun on tulkki paikallakin, jos seki yleisesti kertoo asiansa. Mutta kulttuuritulkkauksen ohella ollaan saatu selkeää tietoa mistä on kyse, ja on pystyny antamaa itse täysvastauksen sen tulkkauksen välityksellä. Se on tuonu sitte arvostusta myös meille. Mahdollisuutta näyttää meidän osaamista.” (Äiti 2.)

Henkinen tuki

Kulttuuritulkin keskeisiin tehtäviin katsottiin kuuluvan myös henkisen tuen antaminen maahanmuuttajavanhemmille. Toisinaan perheissä oli traumaattisia kokemuksia, jotka vaikeuttivat kotoutumista ja toimimista päiväkodissa, koulussa ja palvelujärjestelmässä. Näissä tilanteissa kulttuurisensitiivinen työskentely, jossa otettiin huomioon perheen lähtökohdat ja elämäntilanteet tukivat perheen palveluiden käyttöä.

”Ja tän perheen kohdalla sitten pojalla oli vielä tällanen trauma, että näki unta pommituksista ja piirsi koko ajan kuvia missä pommit rikkoo kotitaloja. Aina siellä oli perhe sit siellä ulkopuolella. (Linkin työntekijä) osas älyttömän hyvin, et jos meidän tapa on kysyä, puhua tietyllä tavalla, niin (Linkin työntekijä) siin välissä käänsi asiat niin, että perheen kanssa saatiin niiku asiat selviksi ja lapsi eteen päin. Ja sitte koulussaki, et mä en tarjonnu suoraa psykologia, mutta sanoin, että siellä on erilaisia apuja, et jos on kovasti, et jos näkee painajaisia tai muita, niin (Linkin työntekijä) oli siinä välissä kertomassa niiku sillai sopivasti perheille, miten heidän kulttuurissa saa asia käännettyä sillee positiivisesti.” (Varhaiskasvatuksen opettaja.)

”Vaikka henkilökunta sanoi hänelle, sinä tarvitset lastensuojelu, kannattaa ottaa yhteyttä heihin. Hän pelkää vielä, mutta kun me voidaan keskustella lastensuojelusta. Miksi sinä pelkää, me kysytään monta kertaa. Ja sitten hänkin soittaa itse.” (Linkin työntekijä.)

”Ennen Linkki mä oon pelänny kaikenlaista. Mä en halunnu, tai uskaltanu ottaa yhteyttä kenellekään ja kertoo mitä isoja ongelmia meillä on. Varsinkin, kun

tyttö ei ole Suomessa. Ja nyt kun meillä on joku, meidän päässä on aina, että joku voi auttaa. Tämä on iso juttu.” (Äiti 3.)

4.2 Positiivinen muutos

Kulttuuritulkkauksen avulla saavutettu maahanmuuttajavanhempien positiivinen muutos oli haastatteluiden perusteella kolmenlainen. Muutosta tapahtui vanhempien tiedoissa, taidoissa ja luottamuksessa.

Tiedot

Tiedot liittyivät ennen kaikkea päiväkotij- ja koulumaailmaan sekä palvelujärjestelmään. Lisääntyneen tiedon avulla maahanmuuttajavanhemmat pystyivät ymmärtämään, miksi erityis- palveluja tarjotaan, miksi opettaja ottaa yhteyttä niin usein tai miksi on tärkeää, että pidetään kiinni sovitusta päiväkotiajoista ja ilmoitetaan poissaoloista.

”Tietyt käytännöt ihan niiku meidän kulttuurissa, suomalaisessa kulttuurissa, mitkä on käyty läpi sitten. Että jos vanhemmilla on jääny vähä epäselväksi mi- ten tää homma niiku toimii, niin (kulttuuri)tulkki on niiku auttanu siinä kerto- maan, että näin tää. Mikä niiku on esimerkiks terveyskeskuksessa käyminen tai hammaslääkäri tai. Itselläni, tota, tän vuoden aikana tai kevään aikana var- sinki ollu se, että niin kun koululle tullaan tiettyyn aikaan ja sitä on pitäny tietyille perheille iskostaa.” (Peruskoulun opettaja.)

”Erityisluokkakin on yksi minun kokemus, kun asiakas tai perhe eivät ymmärrä hyvin miksi minun lapsi pitäs mennä erityisluokalle. Jos lapsilla on oppimisvai- keuksia, perhe tai maahanmuuttajaperhe joskus eivät ymmärrä, jos ei ole yh- teinen kieli. Niin se on hankala ymmärtää. Minun lapsilla ei ole mitään, on tutkittu, mentiin lääkärille, neurologille, psykologille, mutta lapsilla ei ole mitään. Mutta kuitenkin neuvolat ja koulun rehtori päättivät, että lapsi pitäs mennä erityisluokalle. Nää asiat, jos asiakas tai perhe eivät ymmärtää hyvin, he kieltäytyä tämmöstä palvelua. Mutta jos kerrotaan heille, minkä takia lai- tetaan sun lapsi erityisluokalle, hänellä on tämmöstä tutkimus ja sitten he- kin... meillä on ollut paljon asiakkaita... he kieltäytyivät tämä palvelua, mutta keskustelun kautta he sanovat: okei, jos näin ihan O.K.” (Linkin työnte- kijä.)

”Olen muuttunut todella kovasti. Ennen jos esimerkiksi sanottiin, että vie lapsi puheterapiaan, niin siit ois tullu meteliä ja nytte näiden keskustelujen

jälkeen mä oon hyväksynyt sen, että se auttaa sitä ja mä ymmärrän mitä se tarkoittaa. Aikasemmin oli väärinymmärrystä koko prosessista.” (Äiti 1.)

Taidot

Muutos taidoissa liittyi ennen kaikkea viestintään. Kulttuuritulkkien opastuksen avulla vanhempien taidot liittyen koulun sähköiseen viestintäjärjestelmä Wilmaan vahvistuivat. Samoin opittiin käyttämään erilaisia käännöstyökaluja. Myös päiväkotiin ja kouluun liittyvät viestintä ja vuorovaikutustaidot vahvistuivat. Taitojen lisääntyminen kautta maahanmuuttajavanhemmat oppivat hyödyntämään myös erityispalveluja ja keskustelemaan lapsen asioista päiväkodissa ja koulussa.

”Se kun kaikki perusasioiden viestintä tapahtuu Wilmassa, niin se, että esimerkiksi (Linkin työntekijät) on molemmat auttanut huoltajii ottamaan sen Wilman käyttöön ylipäänsä. Niiku ihan konkreettisesti. Se voi tuntuu joskus vähä niiku jännältä, mut se on ihan hirveen tärkeitä työtä, et joku istuu alas ja opettaa kädestä pitäen, et miten tätä käytetään. Ja se taas, et kyllähä meilläki totta kai opettajat tekee sitä, mut että he taas puhuu suomea. Se, et yrittää selittää suomeksi ja toinen yrittää vastata vaikka arabiaks ja kumpikaa ei ymmärrä mitä toinen sanoo, niin siksi, että se on omalla äidinkielellä niin se on se... se juttu.” (Koulukuraattori.)

”Joskus lähettävät paljonkin viestejä koulusta ja joskus on kausia millon ei lähetetä paljon niitä, eikä mitään erikoista, mutta nyt nää kaikki on helpottanu Linkin työn avulla, että pystyy paljon nopeammin reagoimaan niihin ja jos minulla on mitään kysyttävää, mä voin nopeestikin lähettää, niin se on helpottunut nytte tää viestintä.” (Äiti 2.)

Luottamus

Muutos maahanmuuttajavanhempien luottamuksessa nousi esiin läpi haastattelujen. Ilman luottamusta maahanmuuttajavanhempien toiminta oli passiivista ja oma aktiivinen vuorovaikutus puutteellista tai olematonta. Kasvaneen luottamuksen jälkeen vanhemmat rohkaistuivat yhteistyöhön ja itsenäiseen toimintaan myös vähäisillä tiedoilla ja taidoilla. Henkilökunta nähtiin helpommin lähestyttävänä ja perheet uskalsivat tuoda omaa tilannettaan ja toiveitaan paremmin esiin. Luottamus ilmeni maahanmuuttajavanhempien osalta myös niin, että suhtauduttiin myönteisesti lapselle suunnattuihin erityispalveluihin, joista oltiin aikaisemmin kieltäytytty tai joihin oltiin suhtauduttu epäillen.

”Yhtenä isoimpana ni se, että muutamissa perheissä ni selkeesti semmonen epäluulo ja semmonen epäily: osaatteko te ollenkaan omaa työtänne tai mitä

ihmettä te siellä teette, tai... semmoset jotenki, ni ehkä semmonen on murentunu. Et siitä puolustusasenteesta ollaan päästy ehkä enemmän oikeesti semmosee yhteistyöhön. Ja on ymmärretty paremmin, et miksi asioita hoidetaan niiku hoidetaan. Ja on tullu ehkä se yhteinen ymmärrys siitä, et vaikka joitakin asioita voidaan nähdä vähän eri tavalla, niin ollaan kuitenkin kaikkien takia tässä, että jotenki välitetään samaisesta ihmisestä, eli siitä lapsesta. Niin siksi tehdään yhteistyötä. Joissain perheissä tapahtuu ihan selkeesti semmonen muutos, että on tullu semmosta pientä niiku jotenki vahvistumista tai rohkaistumista siihen, että koulullakin saakin ottaa puheeksi asioita ja saa kysyä, saa kyseenalaistaa. Et ehkä just se, että (Linkin työntekijät) on toiminu siinä tilanteessa kulttuuritulkkina, ni he on pystyny nimenomaan just sitä, semmosta opettaja on suuri auktoriteetti ja vanhempi on pieni maan matonen, joka tuli kuulemaan suuren arvion hänen lapsestaan, niiku sitä ehkä vaikka kuppia kääntämään. Et ollaankin tässä jotenki tasavertaisina ihmisinä yhtä lailla.” (Koulukuraattori.)

”Vaikka lastensuojelulla on huono maine maahanmuuttajapiirissä, mutta kuitenkin meidän kulttuuritulkkiaohjaajan rooli on se, että selvitetään, miksi lastensuojelun työntekijä haluaa tulla sun kotiin. Minkä takia hän haluaa auttaa. Koska heillä on ongelmia kotona, silloin hän haluaa auttaa. Sellaisista asioista me mennään syvemmälle keskustelun kautta.” (Linkin työntekijä.)

”Kyllä meillä on iso luottamus, mutta se luottamus tekisi mulle. Elämäni tapahtu tämä, minäkin voisin parantaa minun tilanne ja otan yhteyttä jonnekin jos minä itse aloitan. Eli oma aloittaminenkin on noussut ylös.” (Äiti 3.)

4.3 Positiivisen muutoksen indikaattorit

Indikaattoreiksi, jotka osoittavat maahanmuuttajavanhempien tiedoissa, taidoissa ja luottamuksessa tapahtuneen positiivisen muutoksen tunnistettiin viestien lukeminen, aktiivinen viestintä ja vuorovaikutus, vanhempien osallistuminen päiväkodin ja koulun tapahtumiin sekä lapsen päiväkodin- ja koulunkäynnin tukeminen.

Viestien lukeminen

Viestien lukeminen muutoksen indikaattorina tarkoittaa, että vanhemmat lukevat säännöllisesti eri kanavia kautta tulleita viestejä. Päiväkodissa viestit ovat joko paperisia tai tekstiviestejä. Peruskoulussa viestit tulevat yleensä Wilman kautta, mutta myös paperisia viestejä lähetetään oppilaan mukana kotiin. Viestin lukemisessa on keskeistä niiden sisällön ymmärtäminen, oli viesti sitten suomeksi, englanniksi tai vanhemman äidinkielellä.

”Kyllähän heidän pitäs iha viikottain lukea esimerkiks sitä Wilmaa. Et tietää mitä seuraavalla viikolla tapahtuu. Et jos keskiviikkona pitääki olla yllättäen tunti aikasemmin koulussa, kun on retkipäivä, ni se pitäs vilkasta. Ja poissa-olot, et on tietonen siitä. Niihin me törmätää hirmu usein, et lapsi lähtee ja hän ei tänne tulekaa vaikka asuis ihan tossa vieressä. Ennen kun sitte jolleki tietylle tunnille. Ja toki, nii kun ollaan aika matalalla kynnyksellä kotiin yhteydessä sit siitä. Et nyt näin on käyny mut, et jotenki, et ei pääsis käymää niin. Et se on vanhemmalleki vähä nolo tilanne sit tulla palaverii ja kuulla että se on ollu jo viiskyttuntia poissa ja tajuta, et aijaa mitäs sä oot tehny.” (Koulukuraattori.)

”Se mikä täs viestinnässä, kun me ollaan niin kelloon sidonnainen yhteiskunta, niin se, että sais heidät ymmärtää, et kun me ollaan lähdössä esimerkiks kello yhdeksän jonneki, niin sillen se pitäs olla paikalla. Me ei voida odottaa jotakuta, et millon hän tulee, millon ei. He ei välttämättä ymmärrä sitä, mitä meil on, et ilmota jos ette tule.” (Päiväkodin työntekijä.)

Aktiivinen viestintä ja vuorovaikutus

Aktiivinen viestintä ja vuorovaikutus muutoksen indikaattorina tarkoittaa sitä, että maahanmuuttajavanhemmat viestittävät itsenäisesti ja oma-aloitteisesti päiväkotiin ja kouluun esimerkiksi lapsen poissa-oloista. Aktiivisessa vuorovaikutuksessa vanhemmat käyttävät henkilökunnan kanssa järjestetyt tapaamiset hyväksi ja kysyvät heitä askarruttavista asioista sekä tuovat esiin perheen tilannetta.

”He ottavat itsenäisesti yhteyttä heihin ja uskaltavat puhua heidän ongelmista itsenäisesti. Se tarkoittaa, että nyt luottaa henkilökuntaan. Ei enää siis pelkää puhua huolistaan.” (Linkin työntekijä.)

”Wilman kautta otan yhteyttä. Jos lapsi ei mene kouluun itse kirjoitan englannin kielellä, mutta ennen Linkkiä oli tosi hankala. Ei kukaan kysyny meistä, mutta ensimmäinen keskustelu, arviointikeskustelu. Sen jälkeen kyllä sain rohkeutta kertoa kokouksessa mitä haluan itse kertoa.” (Äiti 3.)

”Ehkä wilmaviestintä on muuttunu. Tän vuoden aikana osa sit perheitä niin muutenki se yhteydenotto kouluun on selketyny ja muuttunu semmoseks niiku ois kantasuomalaisen kanssa. Ja vähän ollu fiilis parin perheen kanssa, että ne ois nii kun reipastunu siitä syksystä. Emmä tiedä mitä ne on tehny, mutta reipastunu sillä tavalla, että ne... kun syksyllä tapas ekaa kertaa ja ei tajunnu mistään mitään... pahasti sanottuna, niin on nyt keväällä huomias että ne on paljon paremmin asiat hallussa.” (Peruskoulun opettaja.)

”Itsekin halusin tietää sen, ihan niin ku muidenki perheiden kanssa, niiku suomalaisten kanssa, että niiku perheen käytännöt. Meneeks aamulla ennen koulun alkua aamupäiväkerhoon ja meneeks iipee-kerhoon sen jälkeen, onks oma kotikieli hallussa, millä tavalla on, jos ei oo niin, me voidaan jeesaa.” (Peruskoulun opettaja.)

Osallistumiset

Osallistumiset muutoksen indikaattorina tarkoittaa, että vanhemmat osallistuvat tapaamisiin päiväkodissa ja koulussa. Tapaamisiin luetaan vanhempainillat, lasta koskevat arviointi- ja suunnitelmakeskustelut sekä päiväkodin ja koulun kautta saadut ajat erityispalveluihin. Erityispalvelut ovat muun muassa neuvolatapaamisia, puheterapeutin aikoja ja erikoissairaanhoidon aikoja.

”Mut sit on myös tilanteita, et vaikka itse laittais muistutuksen, että tule tapaamiseen silloin ja silloin, niin jostain syystä toisten huoltajien siis... se varmaan on se syy, että kielitaito on niin heikko, että he ei ymmärrä sitä. Että se tulee omalla äidinkielellä, niin muistaa sen. Ja sit on tiettyjä tapaamisia, että toki koululla nii kun... me järjestetään aina uusi tapaaminen, et se ei tavaltaan se yhteistyö kaadu siihen, mut sit on joitakin tukitahoja, et jos on ohjattu eteen päin esimerkiksi erikoissairaanhoidon palveluiden piiriin vaikkapa. Niin sielt tulee se aika ja jos ei sitä käytä ni se oli sitten siinä, et sitten tarvitaan niiku, et se on hirveen tärkeetä että niihin tarttuu sit niihin mitä aikoja tulee.” (Koulukuraattori.)

Lapsen päiväkodin- ja koulunkäynnin tukeminen

Lapsen päiväkodin- ja koulunkäynnin tukeminen muutoksen indikaattorina tarkoittaa, että maahanmuuttajavanhemmat tukevat lasta huolehtimalla hänen päiväkotiin viemisestä ja hakemisesta, kouluun menemisestä ja rohkaisevat lasta aktiiviseen osallistumiseen päiväkodin ja koulun toimintoihin. Samaan kategoriaan kuuluu myös lapsen kanssa keskustelu päiväkodista, koulusta ja erityistuista, joita niiden yhteydessä tarjotaan sekä läksyissä auttaminen.

”Perheellä on vastuu hoitaa se oma lapsi, ne on niiden lasten asiantuntijoita. Mutta se, että jos tietysti sen paikan (päiväkodista) on saanu, niin heillä pitä olla sit sellanen ymmärrys, että se kannattaa käyttää, koska sitä kautta se lapsi pääsee kiinni sitte niiku omaan elämänsä. Koska he joutuu kuitenkin elämää kahta eri, kun heillä on hyvin vahvasti se oma. Mutta, että jos meinaavat jäädä, ja olla, niin hirveen moni haluaa, että se lapsi oppii suomen kielen ja oppii suomalaisia tapoja ja sillon heillä on myös vastuu käyttää sitä paikkaa (päiväkodista) minkä he saavat” (Varhaiskasvatuksen opettaja.)

”Näen tärkeänä, että vanhemmat tukevat lasta ja koulun ja päiväkodin henkilökuntaa ja rohkaisevat lasta osallistumaan päivän toimintoihin ja kysyvät päivänkulusta ja varmistavat, että lapsi myös näkee, että vanhemmat hyväksyvät hänet sinne ja haluavat, että menestyy siellä ja sisäistää asiat. Koska sen pitää pystyä toimimaan, sen lapsen siellä opettajien ja henkilökunnan kanssa ja muiden lasten kanssa ja tietää myös, että siellä ollaan valmistelemassa hänen tulevaisuuttaan, että siellä sitte sen mukaan. Ja jos ongelmia, niin ne käsitellään kotona. Tukemisessa ja just siinä viemisessä kouluun ja päiväkotiin ja jos tarvii läksypua... läksykerhoon ja vie niitä paikkoihin, joissa saa sitä apua. Varhaiskasvatuksessa jos on terapiaa, niin sit se viedään sinne terapiaan ja jos sitte koulussa tarvitsee sosiaalisen taidon kehittämiseksi harrastusta, niin sit sille etsitään harrastusta. Että tuetaan koulua myös ja lasta niissä kaikissa yhteyksissä. Mä on aina uskonut näihin näkemyksiin, että pitää tukea. Mutta nyt kun me tultiin tänne ni näiden pienien väärinymmärryksiensä vuoksi sitte tuli vähän suojakuori. Mutta sitte tää kulttuuritulkkauksen on auttanut nimenomaan näissä terapiassa tai pienryhmässä. Ottanut sen epäilyksen pois, että tässä ollaan tekemässä minun syrjintää tai muuta. Niin nyt se on sitte vahvistunut vielä vahvemmin, että tehdään yhteistyötä.” (Äiti 1.)

4.4 Yhteenveto ja positiivisen muutoksen mallinnus

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kulttuuritulkkauksen avulla saavutetun, maahanmuuttajavanhemmissa tapahtuneen, positiivisen muutoksen syy-seuraussuhteet ja indikaattorit sekä mallintaa positiivinen muutos. Muutoksen mallintaminen pohjautui muutosteoriaan (theory of change) ja realistiseen arviointiin. Realistisen arvioinnin mukaisesti kontekstisidonaisuus oli mallinnuksessa vahvasti mukana. Interventiot, jotka toimivat päiväkotia ja koulu- maailmassa, eivät pakosti siis toimi, jos kulttuuritulkkauksista tehdään toisessa toimintaympäristössä. Samoin positiiviset muutokset ja niiden indikaattorit voivat vaihdella toimintaympäristön mukaan.

Muutoksen mallissa indikaattorit osoittavat interventioiden aikaansaamat muutokset. Jokainen interventio vaikuttaa yhteen tai useampaan positiivisen muutoksen luokkaan. Samoin jokaiselle muutokselle löytyy yksi tai useampi indikaattori, joka osoittaa muutoksen. Yksi indikaattori voi siis osoittaa muutosta useammassa positiivisen muutoksen luokassa. Esimerkiksi aktiivisen viestinnän ja vuorovaikutuksen lisääntyminen voi osoittaa muutosta sekä taidoissa (esim. taito käyttää Wilmaa viestintävälineenä) että luottamuksessa (valmius ottaa Wilman kautta yhteyttä päiväkodin ja koulun työntekijöihin).

KULTTUURITULKKAUKSEN MUUTOKSEN MALLI

KULTTUURITULKKAUKSEN VAIKUTTAVIEN TEKIJÖIDEN (INTERVENTIOT)

VANHEMPIEN TIEDON LI- SÄÄMINEN	TYÖNTEKI- JÄN TIEDON LISÄÄMINEN	HENKINEN TUKI	VUOROVAI- KUTUKSEN TUKEMINEN	VÄÄRINKÄSI- TYSTEN POISTAMINEN	TULKKAUS
--------------------------------------	---------------------------------------	------------------	------------------------------------	--------------------------------------	----------

AVULLA MAAHANMUUTTAJAVANHEMPIEN (MUUTOS)

TIEDOT:	TAIDOT:	LUOTTAMUS:
-päiväkodin ja koulun toiminnasta -työntekijöiden työnkuvasta -omista oikeuksista, vastuista ja velvollisuuksista -erityistuista lapsille.	-Wilman käytöstä -viestinnästä ja vuorovaikutuksesta -käännöstyökaluista -osaa hakea tukea ja apua lapselle.	-työntekijöihin -päiväkoti- ja koulujärjestel- mään -erityistukiin ja -toimenpitei- siin.

VAHVISTUVAT JA TOIMINTA (INDIKAATTORIT)

VIESTIEN LUKEMINEN	AKTIIVINEN VIES- TINTÄ JA VUOROVAI- KUTUS	LAPSEN PÄIVÄKODIN- JA KOULUNKÄYNNIN TUKEMINEN	OSALLISTUMISET
-Wilma-viestien lukemi- nen -tekstiviestien lukeminen -kirjeiden lukeminen -sähköpostien lukeminen.	-Wilma-viestintä -ilmoitukset poissaoloista -viesteihin reagoiminen -perheen tilanteesta ker- tominen.	-erityistuen hakeminen ja vastaanottaminen -päiväkotiin vieminen -poissaolojen tarkkailu -läksyapu -yhteiskasvatus.	-vanhempainiltoihin osallistuminen -varhaiskasvatuskes- kusteluihin osallistu- minen -tapaamiset opetta- jan, opon ja kuraatto- rin kanssa -keskustelut päiväko- din työntekijöiden kanssa.

LISÄÄNTYY



**MAAHANMUUTTAJAVANHEMPIEN SELVIITYMISKYKY
ON VAHVISTUNUT**

5 Johtopäätökset ja pohdinta

5.1 Johtopäätökset

Kulttuuritulkkauksen interventiot, jotka mahdollistivat muutoksen maahanmuuttajavanhemmissa, liittyivät vanhempien tiedon lisäämiseen, työntekijöiden tiedon lisäämiseen, henkiseen tukeen, vuorovaikutuksen tukemiseen, väärinkäsitysten poistamiseen ja tulkkaukseen.

Haastatteluiden perusteella päiväkotien ja koulujen henkilökunnat pyrkivät toteuttamaan varhaiskasvatuksen suunnitelman perusteissa (2016) ja perusopetuksen opetussuunnitelmassa (2014) määriteltyä yhteistyötä vanhempien kanssa. Maahanmuuttajavanhempien kohdalla tässä koettiin kuitenkin suuria haasteita. Yhteisen kielen puuttuminen ja täysin erilaisista lähtökohdista tilanteeseen tuleminen vaikeuttivat vuorovaikutusta. Katiskon (2013) mukaan maahanmuuttajataustainen tuo tilanteeseen oman käsityksensä ja tietonsa asiakkaan olemisesta sekä työntekijän ja asiakkaan rooleista. Tämä tuli esiin myös haastatteluissa.

Maahanmuuttajavanhemmilla sekä päiväkotien ja koulujen työntekijöillä oli ollut ennen kulttuuritulkkausta hyvin erilainen käsitys päiväkodin ja koulun tarjoamista erityispalveluista, henkilökunnan osaamisesta ja työnkuvasta sekä vanhempien vastuista. Erilaiset näkemykset loivat väärinkäsityksiä ja vaikeuttivat vuorovaikutusta. Maahanmuuttajavanhempien tiedon lisääminen ja väärinkäsitysten poistaminen olivat tästä syystä keskeisiä tekijöitä kulttuuritulkauksessa. Tutkimuksien (Alastalo ym. 2016; Lyly 2016; Brewis 2008; Ranto ym. 2015; Mäki-salo-Ropponen 2012) mukaan maahanmuuttajavanhemmilla onkin vaikeuksia ymmärtää palvelujärjestelmää ja asioida siinä.

Päiväkotien ja koulujen työntekijöiden tiedon lisääminen koettiin yhtä tärkeäksi kuin vanhempien tiedon lisääminen. Tämä tieto liittyi usein maahanmuuttajavanhempien tilanteeseen ja asemaan palvelujärjestelmässä sekä kieli- ja kulttuurieroista johtuviin haasteisiin vuorovaikutuksessa. Työntekijöiden tiedon lisääntyminen näkyi maahanmuuttajavanhemmissa lisääntyneenä luottamuksen työntekijöitä kohtaan. Kun vanhemmat luottivat siihen, että henkilökunta ymmärtää heidän asemansa ja tilanteensa, kokivat he viestinnän sekä vuorovaikutuksen helpommaksi ja aktivoituivat näissä. Myös Heino ym. (2014, 14-15) pitävät tärkeänä kulttuuritulkin tukea henkilökunnalle. Tuen avulla voidaan heidän mukaansa lisätä työntekijöiden tietoa maahanmuuttajaperheen kulttuurista sekä siitä, mikä on perheen omaa toimintatapaa ja mikä kulttuuriin liittyvää toimintaa.

Päiväkodin ja koulujen työntekijät toivat haastatteluissa esiin, että heikko sosioekonominen asema luo haasteita maahanmuuttajavanhemmille. Monet haasteet nähtiin samankaltaisiksi kuin samanlaisessa asemassa olevilla kantasuomalaisilla. Maahanmuuttajuuden nähtiin kuitenkin tuovan lisähaasteita kielitaidon ja palvelujärjestelmään liittyvän tiedon puutteena. Päiväkodin ja koulujen työntekijöiden havaintoja tukee myös eri tutkimukset ja raportit (mm.

Ranto 2015; Bennett, Bettens & Buysse 2007). Näissä on huomattu, että maahanmuuttajavanhemmat ovat usein heikommassa sosioekonomisessa asemassa kuin kantasuomalaiset vanhemmat. Tämä taas näkyy maahanmuuttajavanhempien suurempana osuutena avun tarvitsijoista.

Haastatteluiden perusteella vanhemmat eivät olleet kokeneet kulttuurin tai uskonnon perusteella tapahtuvaa syrjintää. Toisaalta työntekijät kokivat esimerkiksi uskonnollisiin juhliin liittyvät vuorovaikutustilanteet sellaiseksi, joihin haluttiin lisää tietoa ja mahdollisesti kulttuuritulkin apua. Työntekijät siis halusivat ainakin osittain tietoa kulttuuriin liittyvistä tavoista toimia. Scollon & ym. (2012, 1-7) huomauttaakin, että vaikka yksilöitä on ongelmallista lokeroida yksittäisen kulttuuritaustan mukaan, voidaan kulttuuri käsittää myös sääntöinä, tapoina ja ajattelutapana. Toisaalta Lillrankin (2015) mukaan liiallinen kulttuurinen selitys voi vaikeuttaa luottamuksen syntymistä ja heikentää vuorovaikutusta.

Haastatteluista tuli esiin, että päiväkodin ja koulujen työntekijät kokivat hallitsevansa kulttuurisensitiivisen työskentelyn lähtökohdat ja halusivat kohdata maahanmuuttajat ennen kaikkea asiakkaina. Tällöin heillä oli Campinha-Bacoten (1999; 2002) mallin mukaisesti ainakin kulttuurisensitiivinen tahto kohdata erilaisia ihmisiä. Myös Malin & Anis (2013, 158) asettavat kulttuurisensitiivisen työskentelyn yhdeksi palvelujärjestelmän työntekijöiden vaatimuksista.

Yhteisen kielen puute vaikeutti työntekijöiden mukaan kohtaamista. Myös maahanmuuttajavanhemmat toivat esiin, että väärinymmärryksen syntymisessä ja pieleen menneessä vuorovaikutuksessa syynä oli ennen kaikkea kielitaidon puutteen luomat haasteet. Tulkkauksen avulla he saivat tuoda esiin omia yksilöllisiä tilanteitaan. Tämä lisäsi työntekijöiden tietoa asiakkaista, paransi vuorovaikutusta ja lisäsi maahanmuuttaja vanhempien luottamusta työntekijöihin. Työntekijät toimivat siis Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön (2007, 15-17) suosittelemalla tavalla ja ottivat huomioon maahanmuuttajaperheiden kieli- ja kulttuuritaustan.

Perinteisten tulkkien käytössä nähtiin kuitenkin isoja haasteita ja tulkkien työtä verrattiin useaan otteeseen kulttuuritulkin työhön. Tulkkien tehtävä on kääntää sanoma kielestä toiseen mahdollisimman tarkasti, eivätkä he saa osallistua oma-aloitteisesti keskusteluun tai toimia kummankaan osapuolen avustajana tai tukihenkilönä (2014; Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2002). Tämä toi kaikille haastateltaville osapuolille kokemuksen, että tulkkien avulla pystyttiin lähinnä välittämään tietoa päiväkotien ja koulujen työntekijöiltä maahanmuuttajavanhemmille. Tulkkien avulla ei saatu aikaan keskustelua tai vuorovaikutusta eikä yhteisen ymmärryksen syntymiseen saatu varmistusta. Lisäksi nähtiin haasteena se, että tulkeilla ei yleensä ollut kasvatus- tai sosiaalialan koulutusta. Tällöin asiatiedon kääntäminen toiselle kielelle ja toisenlaisesta palvelukulttuurista tulleelle, nähtiin erittäin haastavana. Katiskon (2013) mukaan erityisesti termit voivat aiheuttaa haasteita, koska myös käännettynä ne voidaan ymmärtää eri tavoin kulttuuritaustan mukaan.

Haastatteluissa kulttuuritulkkauksen katsottiin tuovan toisenlaista lähestymistapaa perinteiseen tulkkaukseen verrattuna. Linkin henkilökunta, maahanmuuttajavanhemmat sekä päiväkodin ja koulujen työntekijät näkivät kulttuuritulkkauksessa pitkälti samoja elementtejä, joita Heino & Kärmeniemi (2013) ja Heino ym. (2014) ovat aiemmin tuoneet esiin. Haastattelutavat osapuolet katsoivat kulttuuritulkkauksen sisältävän tulkkauksen lisäksi henkisen tuen antamista maahanmuuttajaperheelle, tiedon välittämistä molemmille osapuolille, vuorovaikutuksen tukemista sekä väärinkäsitysten purkamista. Lisäksi kulttuuritulkkiin ammattillisen koulutuksen toivottiin olevan sosiaali- kasvatus- tai terveysalalta. Tätä korostivat myös Heino ym. (2014, 22-23).

Haastatteluiden perusteella kulttuuritulkkauksen interventiot mahdollistivat maahanmuuttajavanhempien tietojen, taitojen ja luottamuksen kasvun. Tiedot liittyivät päiväkotiin ja kouluun sekä palvelujärjestelmään. Taidot taas liittyivät keinoihin, siitä miten näissä paikoissa voi toimia. Taitojen keskiössä oli kielitaito (esim. termit), viestintä (esim. Wilman käyttö), käännöstyökalujen käyttö ja vuorovaikutustaidot. Usein maahanmuuttajavanhemmilla ei ollut käsitystä siitä minkälaista vuorovaikutusta heiltä odotetaan päiväkodissa ja koulussa. Kulttuuritulkkauksen avulla taidot vuorovaikutukseen liittyen vahvistuivat.

Haastatteluiden perusteella päiväkotien ja koulujen työntekijät odottivat vanhempien tukevan lasten päiväkodin- ja koulunkäyntiä varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden (2016) ja perusopetuksen opetussuunnitelman (2014) mukaisesti. Tuen antaminen lapsille katsottiin kuitenkin vaikeaksi, jos vanhemmilla itsellään ei ollut tietoa ja taitoja päiväkotin- ja koulumaailmassa toimimiseen. Ranto (2015, 37) tuo esiin, että maahanmuuttajaperheiden heikko sosioekonominen asema vaikuttaa lapsiin negatiivisesti. Haastatteluissa tämä tuli esiin selkeästi. Niiden maahanmuuttajavanhempien, joilla on heikko sosioekonominen asema sekä heikot tiedot ja taidot katsottiin pystyvän tukemaan lapsiaan vähiten. Näissä tapauksissa kulttuuritulkkauksesta uskottiin olevan eniten hyötyä.

Muutos luottamuksessa nousi esiin keskeisenä tuloksena kaikilla haastatelluilla osapuolilla. Eritoten maahanmuuttajavanhemmat kertoivat, kuinka väärinymmärrysten oikomisen ja lisääntyneen tiedon jälkeen heidän luottamuksensa päiväkodin ja koulun työntekijöihin sekä suomalaiseen palvelujärjestelmään ylipäänsä oli kasvanut. Lisääntyneen luottamuksen myötä he alkoivat itse toimimaan aktiivisemmin ja käyttivät heille kuuluneita palveluita ahkerammin. Turtiainen & Hiitola (2015, 14-15) tuovatkin esiin heikon luottamuksen lisähaasteena maahanmuuttajaperheiden ja viranomaisten kohtaamisessa. Sen lisäksi, että luottamusta heikentävät väärinymmärrykset kohtaamisessa suomalaisen palvelujärjestelmän työntekijöiden kanssa, voi monella maahanmuuttajavanhemmalla olla Turtiaisen ja Hiitolan (2015, 14-15) mukaan kotimaasta taustalla viranomaisten suorittamaa vainoa. Turtiaisen (2011) mukaan vanhemmat eivät hakeudu luottamuksen puutteen vuoksi heille kuuluvien palvelujen piiriin.

Hänen mukaansa luottamus onkin resurssi, joka auttaa kotoutumisessa. Tämä näytti pitävän paikkansa ainakin haastateltujen vanhempien kohdalla.

Haastatteluiden perusteella päiväkotit ja koulut toimivat tärkeinä kosketuspintoina suomalaisen yhteiskuntaan koko perheelle. Työntekijöiltä kysytään helposti neuvoja monenlaisiin asioihin, mitkä eivät välttämättä liity päiväkodin arkeen. Marja Katisko (2013) huomauttaakin, että tärkeää arjen kotouttamistyöstä tehdään päiväkodeissa, kouluissa ja muilla julkisen sektorin aloilla. Aina työntekijöiden aika ei kuitenkaan riitä kaikkeen apuun. Kulttuuritulkkausella pystyttiin vastaamaan tähänkin haasteeseen.

Haastatteluiden perusteella tärkeä osa kulttuuritulkkausta oli tiedon lisääminen myös muihin palvelujärjestelmän osiin liittyen. Linkin kulttuuritulkkaukseen yhdistyvä, mutta erillisenä toimintona olevan palveluohjauksellisen neuvonnan katsottiin tukevan maahanmuuttajavanhempien tietojen, taitojen ja luottamuksen kasvua. Sen katsottiin tukevan vanhempia antamalla heille tietoa palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnasta. Myös Heino ym. (2014, 11-17) mukaan kulttuuritulkkin tehtäviin kuuluu palveluohjauksellinen tuki. Martikainen ym. (2013, 13-19) mukaan maahanmuuttajaperheiden vanhempien pitää tukea sekä lastaan, että opetella toimimaan esimerkiksi asunto ja työmarkkinoilla. Mäkisalo-Ropposen (2012, 24) mukaan koko perheen tukemisella vahvistetaan vanhempien mahdollisuuksia tukea lapsiaan. Tätä taustaa vasten linkin palveluohjauksellinen neuvonta tukee kulttuuritulkkauksen tavoitteiden toteutumista.

Haastatteluissa tuli selkeästi esiin sekä maahanmuuttajavanhempien haastava elämäntilanne että ne keinot, joilla siihen voidaan löytää parannusta. Kulttuuritulkkauksen katsottiin toimivan ennen kaikkea hiljattain maahan muuttaneiden perheiden kohdalla, joilla on heikoimmat tiedot sekä taidot päiväkotit- ja koulumaailmassa toimimiseen. Myös traumatausta tai meneillään oleva elämäkriisi nousivat esiin tilanteina, joissa kulttuuritulkkauksesta on hyötyä. Petteri Paasion (2017, 406) mukaan arviointiin liittyen voidaan tutkia millä interventioilla yksilöä pystytään parhaiten auttamaan hänen elämäntilanteessaan. Kulttuuritulkkauksen kontekstisidonnaisuus siis syventyi, kun haastatteluiden kautta maahanmuuttajaperheiden elämäntilanne, jossa kulttuuritulkkauksesta on eniten hyötyä, tarkentui.

Haastatteluiden kautta siis saatiin vastaus siihen mikä kulttuuritulkkauksessa voi saada aikaan toivotun muutoksen ja missä olosuhteissa tämä voi tapahtua. Realistisessa arvioinnissa on keskiössä juuri tämä kontekstisidonnaisuus (Kivipelto 2008, 14-15; Pawson & Tilley 1997; Rostila 2001). Muutoksen mallintamisessa käytettiin hyödyksi muutosteoriaa, josta Collins & Clark (2013, 1-2) mukaan tulee esiin kaikki askeleet, jotka mahdollistavat muutoksen. Heidän mukaansa tällöin voidaan ymmärtää, mitkä ovat vaadittavat olosuhteet ja edellytykset muutok-

selle. Haastatteluiden kautta saatiin selville toimivat interventiot, muutos ja muutoksen indikaattorit. Muutoksen malli esitettiin kaaviona, joka on Mackinnon ym. (2006) mukaan yleisin tapa esittää muutoksen malli.

5.2 Kehittämisasetelman arviointi

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kulttuuritulkkauksen avulla saavutetun, maahanmuuttajavanhemmissa tapahtuneen, positiivisen muutoksen syy-seuraussuhteet ja indikaattorit sekä mallintaa positiivinen muutos. Muutoksen malli on ollut arvioitavana Linkki-hankkeen työntekijöillä ja se on koettu toimivaksi ja täsmälliseksi kuvaukseksi positiivisesta muutoksesta maahanmuuttajavanhemmissa. Nyt rakennetulla mallilla ja sen indikaattoreilla pystytään mittaamaan yksilön muutosta, joka vastaa STEA:n (2017) ja Dahler-Larsenin (2005, 7-8) määrittelemää tulosta.

Vaikka kulttuuritulkkauksen vaikuttavat tekijät, syy-seuraussuhteet ja indikaattorit saatiinkin selvitettyä, niin näitä ei päästy testaamaan käytännössä. Arviointilomakkeet tehdään Linkissä vuodeksi kerrallaan ja opinnäytetyön tuloksena löydettyjä indikaattoreita on tarkoitus käyttää vuoden 2020 arviointityössä. Kanasen (2021, 44) mukaan kehittämistutkimuksen tavoitteena on löytää parempia vaihtoehtoja asiantiloille ja testata niiden toimivuus käytännössä. Tämän näkökulman mukaan opinnäytetyö jäi osittain vaillinaiseksi. Toisaalta Kananen (2012, 50) toteaa, että joskus tulokseksi riittää ratkaisun toimivuus ja paremmuus alkutilanteeseen verrattuna. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna opinnäytetyö saatiin päätökseen myös kehittämistyönä. Lähtötilanteessa arvioinnin mittareina olivat neuvonnasta ja kulttuuritulkkauksesta hyötyneiden määrä, perheiden kokemus tiedon lisääntymisestä ja päiväkotien ja koulujen viestinnän ymmärtämisestä (Suomen Pakolaisapu 2019b). Nyt löydetyt indikaattorit ovat selkeästi konkreettisempia ja tarkempia, joten toimivuus ja paremmuus alkutilanteeseen verrattuna on kasvanut.

Opinnäytetyössä kehitettiin Linkin kulttuuritulkkauksen arviointityötä. Käytössä oli tutkimuksellisia menetelmiä ja lähtökohtana oli teoria. Lopputuloksena saatua mallia ja indikaattoreita käytetään arjen työssä. Opinnäytetyö siis täytti kehittämistutkimuksen kriteerit. Kivipelton (2008, 11-13) mukaan arviointityötä voidaan tehdä sekä työn ohessa että osana tutkimusta. Työn ohella tehtävässä arvioinnissa käytetään valmiita menetelmiä, kun taas tutkimuksessa lähtökohtana on teoreettisuus ja käytössä tutkimusmenetelmät (Kivipelto 2008, 11-13). Kanasen (2012, 19) mukaan kehittämistyötä voi kutsua tutkimukseksi, kun käytössä on tutkimukselliset työotteet ja se nojautuu teoriaan tai teorioihin. Kehittämistutkimus Kanasen (2012, 43-45; 50) mukaan sisältää sekä kehittämistä että tutkimusosion.

Opinnäytetyössä käytettiin laadullisia menetelmiä. Kanasen (2012, 29) mukaan laadullisen tutkimusotteen avulla tutkittavasta aiheesta voidaan saada hyvä kuvaus ja se sopii käytettäväksi, kun aiheesta ei ole aiempia teorioita tai tutkimuksia. Kulttuuritulkkauksesta ei ole tehty tutkimuksia ja teorian tieto siitä rajoittuu muutamaankulttuuritulkkauskäsikirjaan ja kuvaukseen. Laadullisten menetelmien avulla pystyttiin saamaan kuvailevaa tietoa, jonka perusteella realistiseen arviointiin ja muutosteoriaan nojautuva positiivisen muutoksen malli pystyttiin rakentamaan. Määrällistä tietoa saadaan sitten, kun opinnäytetyön tuloksiin nojautuen luodaan Linkin kulttuuritulkkauskäsitteistö. Tällöin pystytään arvioimaan, kuinka moni asiakas on hyötynyt kulttuuritulkkauksesta.

Teemahaastattelu soveltui aineiston keräämiseen hyvin. Sen avulla saatu tieto oli kuvailevaa ja keskustelun kautta myös maahanmuuttajavanhemmilta saatiin tarkkaa tietoa kulttuuritulkkauksesta. Teemahaastattelussa voitiin huomioida kaikkien haastateltavien kulttuuritulkkaukseen liittyvät tulokset paremmin kuin lomakehaastattelussa tai muussa strukturoidussa haastattelussa. Teemahaastattelu antoi haastattelupohjaan kirjattujen teemojen avulla keinot käydä läpi kaikki tulosten saamisen kannalta tärkeät aiheet.

Opinnäytetyössä analysointi aloitettiin ensimmäisten haastatteluiden jälkeen, vaikka teemoittaminen ja luokittaminen lopullisessa muodossa tehtiinkin vasta kaikkien haastattelujen jälkeen. Varhaisessa vaiheessa aloitetun analysoinnin avulla pystyttiin tarkentamaan teemahaastattelujen kulkua ja varmistamaan, että kaikilta haastateltavilta saatiin olennainen tieto. Kanasen (2012, 101) mukaan laadullisessa tutkimuksessa analysointi tulisi aloittaa jo tiedonkeruuvaiheessa. Hänen mukaansa tällä tavoin saadaan selville milloin tietoa on kerätty tarpeeksi.

Opinnäytetyöhön haastateltiin yhteensä yhdeksää henkilöä, jotka edustivat kolmea eri kulttuuritulkkauskäsitteistöä: päiväkotien ja koulujen henkilökuntaa, maahanmuuttajavanhempia sekä kulttuuritulkkeja. Tämä riitti saamaan tietoa niin, että kaikki esiin nousseet tulokset tulivat esiin useammalta kuin yhdeltä haastateltavalta. Laadullisen tutkimuksen tekoon riittää Kanasen (2012, 101) mukaan pienikin määrä haastateltavia.

Maahanmuuttajavanhempien haastattelut käytiin pääosin Linkin kulttuuritulkkauskäsitteistöä. Luotettavuuden kannalta tätä voi pitää ongelmallisena. Kysymyksiä voi herätä siitä, kuinka tarkasti maahanmuuttajavanhempien sanomiset tulkattiin tai tulkattiinko niitä tavalla, joka saa oman työn näyttämään positiivisemmassa valossa kuin se onkaan. Kaikki haastateltavat maahanmuuttajavanhemmat kuitenkin osasivat jonkin verran suomea ja pystyivät seuraamaan keskustelua sekä varmistumaan siitä, että heidän sanomansa tulkattiin oikein. Lisäksi samat asiat mitä maahanmuuttajavanhemmat nostivat esiin, tulivat näkyville myös päiväkodin ja koulujen työntekijöiden haastatteluissa. Näkökulmat vain olivat hieman erilaisia.

Opinnäytetyön tekijä toimi Suomen Pakolaisavussa yksilötyön päällikkönä ja hän oli esimies- asemassa Linkin työntekijöihin nähden. Myös tämä voi herättää kysymyksiä luotettavuudesta. Kuinka suoraan työntekijät olisivat olleet valmiita kertomaan kulttuuritulkkaukseen hyödyistä, jos niissä olisi ollut suuria haasteita ja ongelmakohtia? Luotettavuus tässäkin kohtaa varmistui sillä, että samoja asioita toivat esiin kaikki haastatellut kulttuuritulkkauksen osapuolet.

Opinnäytetyön eettisyydestä huolehdittiin tekemällä toimeksiantajan kanssa tutkimuslupa ja sopimus sekä käsittelemällä haastateltavat anonyymisti. Haastateltaville myös tuotiin esiin ennen haastatteluja, että heidän nimiään ei mainita missään vaiheessa. Haastattelujen nauhoitukset säilytettiin tietokoneella salasanan takana ja ne on tuhottu opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

5.3 Jatkokehittämisaiheet

Opinnäytetyön jatkokehittäminen tapahtuu ennen kaikkea Linkki-hankkeen arvioinnin ja toiminnan kehittämisessä. Nyt kulttuuritulkkauksessa on tunnistettu ja mallinnettu ne kohdat, jotka mahdollistavat muutoksen maahanmuuttajavanhemmissa. Kulttuuritulkkauksesta kerätyn tiedon avulla voidaan suunnitella toimintaa niin, että hankkeen toimintaympäristö muuttuu. On mahdollista, että kulttuuritulkkaus laajenee päiväkotia ja kouluympäristöstä esimerkiksi terveydenhuollon, mielenterveyshuollon tai vammaistyön kontekstiin. Tämän suunnitteluun tarvitaan kuitenkin lisää tietoa esimerkiksi tarvekartoituksen muodossa. Suvanto (2012, 14) painottaakin, että tutkimuksellinen kehittäminen ei saisi jäädä vain opinnäytetyöksi vaan sen pitäisi tuottaa hyviä käytänteitä ja malleja systemaattisen ja analyttisen työelämän kehittämiseen.

Sen lisäksi, että kulttuuritulkkauksen muutoksen mallia voidaan käyttää Linkin tulevaa toimintaa suunniteltaessa, soveltuu se muokattuna myös mallintamaan muita yksilötyön yksikön toimintoja. Muutoksen mallintaminen Kurvissa ja Saumassa onkin jo aloitettu ja lopullisena tavoitteena on yhtenäistää arviointityötä. Vaikka kehittämistutkimus ei pyri yleistämään, niin sen tuloksia voidaan hyödyntää muuallakin ottamalla huomioon konteksti ja tekemällä tarvittavat muutokset (Kananen 2012, 43).

Muutoksen mallia voidaan käyttää nykyisten toimintojen lisäksi uusia hankkeita suunniteltaessa. Tällöin ei mallinnetta tapahtunutta muutosta, vaan pyritään löytämään tietyn kohderyhmän tiedettyyn ongelmaan (konteksti) ratkaisu toiminnan avulla (interventio) ja arvioimaan mitkä toiminnan vaikutukset ovat yksilön kannalta (muutos) sekä pohtimaan mahdollisia mitta- taitareita onnistuneelle toiminnalle (indikaattorit).

Muutoksen malli pyritään jatkossa yhdistämään Suomen Pakolaisavussa tällä hetkellä työstettyään muutosteoriaan. Muutosteoria sopiikin isojen ja monimutkaisten kokonaisuuksien mallinnukseen (Cathy 2011). Tässä mielessä se on toimiva konsepti kuvaamaan koko organisaation toimintaa aina konkreettisista indikaattoreista strategiaan tavoitteisiin asti.

Opinnäytetyön avulla on kehitetty Linkin toimintaa. Lisäksi tulosten mittaaminen ja rahoittajalle raportointi on muuttunut tarkemmaksi. Merenmies & Kostilainen (2007,1) tuovat esiin, että arviointityön avulla pystytään mittaamaan haluttuja tuloksia, kehittämään toimintaa ja raportoimaan rahoittajalle. Aaltonen ym. (2004, 51-53) lisäävät, että arviointityöllä toiminto pystyy perustelemaan olemassaoloaan ja vastaamaan kysymyksiin miksi olemme olemassa, mitä haluamme saada aikaan ja ketä palvelemme. Vaikka opinnäytetyö yksin ei pysty vastaamaan kaikkiin näihin kysymyksiin, on se apuna suuremmissa töissä, jossa määritellään hankkeen ja yksilötyön yksikön sekä koko organisaation toimintaa.

Lähteet

Painetut

Aaltonen, T., Luoma, M. & Rautiainen, R. 2004. Vastuullinen johtaminen—inhimillistä tuloksentekoa. Juva: WSOY.

Alastalo, M., Homanen, R, Kynsilehto, A. & Rantanen, P. 2016. Maistraatin tiskiltä tilastoksi. Ulkomaalaisten rekisteröinnin ja tilastoinnin käytännöt Suomessa. Siirtolaisinstituutti. Tutkimuksia A 54. Turku: Painosalama Oy.

Brewis, K. 2008. Stress in the Multi-ethnic Customer Contacts of the Finnish Civil Servants. Developing Critical Pragmatic Intercultural Professionals. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 103. Jyväskylä: University Printing House.

Heikkinen, A. 2005. Lastensuojelun ryhmätoiminnan arvioinnin alkumetrejä. Teoksessa Julkunen, I., Lindqvist, T., & Kainulainen, S. (toim.) Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. FinSoc työpapereita. 3/2005. Stakes.

Heino, E., Kärmeniemi, N. & Veistilä, M. 2014. Kulttuuritulkki. Toimintamallin kuvaus. Kotka.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: University Press.

Järvikoski, A. 2008. Kuntoutus käsityksen muutos ja kuntoutuksen vaikuttavuuden tutkimus. Teoksessa Vaikuttavuus muutoksessa. Oulu: Kalevaprint Oy.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kivipelto, M. 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakesin työpapereita 17/2008. Helsinki: Valopaino.

Korkeakoski, E. 2017. Arvioi ja menesty! Arviointitoiminnan perusteet, prosessit ja vaikuttavuus. Tampere: Mediapinta.

Latomaa, S. Pöyhönen, S. Suni, M. & Tarnanen, M. 2013. Kielikysymykset muuttoliikkeessä. Teoksessa Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä, M. (toim.) Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Gaudeamus, 163-183.

Malin, M., & Anis, M. 2013. Maahanmuuttajat hyvinvointivaltiossa. Teoksessa Martikainen, Tuomas & Saukkonen, Pasi & Säävälä, Minna (toim.) Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus. 141-159.

Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säälävä, M. 2013. Johdanto: Suomi muuttuu kun Suomeen muutetaan. Teoksessa Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säälävä, M. (toim.) Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus, 13-19.

Merenmies, J. & Kostilainen, H. (toim.) 2007. Sosiaalisten vaikutusten mittaaminen ja hyödyntäminen—esimerkkejä sosiaalisia päämääriä tavoittelevista organisaatioista. Helsinki: Dia-konia-ammattikorkeakoulu.

Paasio, P. 2017. Sosiaalityö ja vaikuttavuus. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy, 401-415.

Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014. Opetushallitus. Määräykset ja ohjeet 2014:96. Helsinki: New Print Oy.

Rapo, M. 2011. Kuka on maahanmuuttaja. Tieto & trendit, 1 (2011), 28-33.

Rostila, I. 2001. Sosiaalisen kuntoutuksen mekanismit: Monet-projektin realistinen arviointi. FinSoc arviontiraportteja 3/2001. Helsinki: Stakes.

Scollon, R., Scollon, S. W., & Jones, R. H. 2012. Intercultural communication: A discourse approach. Kolmas painos. John Wiley & Sons.

Teräs, M., Kilpi-Jakonen, E., 2013. Maahanmuuttajien lapset ja koulutus. Teoksessa Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säälävä, M. (toim.) Muuttajat: Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus, 184-202.

Turtiainen, K. 2011. Riippuvuus pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 139-161.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018. Opetushallitus. Määräykset ja ohjeet 2018:3a. Helsinki: Punamusta Oy.

Vuosikertomus 2015. 2015. Suomen Pakolaisapu.

Sähköiset

Aistrich, M. 2014. Sitra. Kannattaako vaikuttavuutta yrittää mitata? Viitattu 4.4.2019. <https://www.sitra.fi/artikkelit/kannattaako-vaikuttavuutta-yrittaa-mitata/>

Bennett, J., Bettens, C. & Buysse, B., 2007. Report on the 1st OECD Starting Strong Network workshop. 2007. Policy On Diversity and Social Inclusion in Early Childhood education and

care. 20-21 June 2007. Brussels. Viitattu 16.11.2019.

<http://www.oecd.org/edu/school/39487153.pdf>

Campinha-Bacote, J. 1999. A model and instrument for addressing cultural competence in health care. *Journal of Nursing education*, 38(5), 203-207. Viitattu 17.11.2019.

<https://search-proquest-com.nelli.lau-rea.fi/docview/203962985/fulltextPDF/37CCFB60CA1848E6PQ/1?accountid=12003>

Campinha-Bacote, J. 2003. Many faces: Addressing diversity in health care. *Online Journal of Issues in Nursing*, 8(1), 3. Viitattu 17.11.2019. <https://pdfs.semanticscholar.org/fd80/2d49897610dd1885a90e8e68dc74cb79c11d.pdf>

Cathy, J. 2011. Theory of Change Review. A report commissioned by Comic Relief. Viitattu 1.11.2019. http://www.theoryofchange.org/wp-content/uploads/toco_library/pdf/James_ToC.pdf

Collins, E., & Clark, H. 2013. Supporting young people to make change happen: A review of theories of change. Act Knowledge and Oxfam Australia. Viitattu 1.11.2019.

<http://www.actknowledge.org/resources/documents/SupportingYoungPeopletomakeChangeHappenActKnowledgeOxfamAustralia.pdf>

Costa-Virtanen, C. 2019. Väestöliitto. Blogi. Viitattu 23.4.2019. <https://vaestoliitonblogi.com/>

Dahler-Larsen, P. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt. Stakes. Menetelmä-käsikirja. Viitattu 5.4.2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77071/vaikuttavuuden_arv.pdf?sequence=1

FC Kontu. 2019. FC Kontu hakee kulttuuritulkkeja. Viitattu 23.4.2019.

<https://www.fckontu.fi/?x6121099=6334864>

Finlex. 2010. Valtioneuvoston asetus väestötietojärjestelmästä. Viitattu 9.10.2019.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100128?search%255Btype%255D=pika&search%255Bpika%255D=v%25C3%25A4est%25C3%25B6tieto%252A#L1P17>

Hale, S. 2014. Interpreting culture. Dealing with cross-cultural issues in court interpreting. *Perspectives. Studies in Translation Theory and Practice*. Volume 22, 3, 321-331. Viitattu 23.4.2019. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0907676X.2013.827226>

Hale, S. 2014. Interpreting culture. Dealing with cross-cultural issues in court interpreting, *Perspectives*, 22:3, 321-331. Viitattu 17.11.2019. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0907676X.2013.827226>

Heino, E. & Kärmeniemi, N. 2013. Kulttuuritulkki lastensuojelun työntekijöiden venäläistautisten perheiden tukena. Teoksessa Heino, E. Veistilä, M., Hännikäinen, P., Vauhkonen, T. & Kärmeniemi, N. (toim). Vastavuoroiset ja voimaantumista tukevat käytännöt perhetyön kehittämisessä, 53-67. Viitattu 23.4.2019. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/42547/Empowerment_netiversio.pdf?sequence=1

Helsingin kaupunki. 2019. Kaupungin kanslia, kaupunkitutkimus ja -tilastot. Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä. Viitattu 20.4.2019. <https://ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/>

Työväen sivistysliitto. Kulttuuritulkkiopas. Viitattu 23.4.2019. <https://otetyohon-fi-bin.directo.fi/@Bin/c5e561f3dcb8b3db1277f989eaf96d32/1556032055/application/pdf/173414/Kulttuuritulkkiopas%20TSL.pdf>

Katisko, M. 2013. Kulttuurisensitiivisyys. Teoksessa Heino, E. Veistilä, M., Hännikäinen, P., Vauhkonen, T. & Kärmeniemi, N. (toim). Vastavuoroiset ja voimaantumista tukevat käytännöt perhetyön kehittämisessä, 47-51. Viitattu 23.4.2019. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/42547/Empowerment_netiversio.pdf?sequence=1

Kazi, M. 2003. Realistic Evaluation in Practice. Health and Social Work. London: Sage.

Lastensuojelun keskusliitto. 2019. Kaikille eväät elämään -avustusohjelma. Viitattu 20.11.2019. <https://www.lskl.fi/keskusliitto/hankkeet/kaikille-evaat-elamaan/>

Lillrank, A. 2015. Trust, Vacillation and Neglect. Refugee women's experiences regarding pregnancy and birth giving in Finland. Nordic Journal of Migration Research, 83-90. Viitattu 17.11.2019. <https://www.degruyter.com/downloadpdf/j/njmr.2015.5.issue-2/njmr-2015-0009/njmr-2015-0009.pdf>

Lyly, A. 2016. Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana. Esimerkinä aikuissosiaalityö ja lastensuojelu. Tutkimuksia ja raportteja 2/2016. Viitattu 20.4.2019. <https://www.hel.fi/static/sote/hankkeet/sosiaalinen-raportointi-asiakastiedon-tuottajana.pdf>

Mackinnon, A., Amott, N., & McGarvey, C. 2006. Mapping change: Using a theory of change to guide planning and evaluation. Grant Craft series. Viitattu 1.11.2019. <https://pdfs.semanticscholar.org/6979/0737bf2b4ac85b75e402c5e0db36deee2dc4.pdf>

Mäkisalo-Ropponen, M. 2012. Tavoitteena kotoutuminen. Valtion kotouttamisohjelman 2012-2015 painopistealueita. Teoksessa Hiltunen, S. (toim.) Maahanmuuttajan matka suomalaiseen yhteiskuntaan. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja B:42. Viitattu 20.4.2019. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/53415/B42.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paasio, P. 2003. Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. Stakes. Työpapereita 3/2003. Viitattu 5.4.2019. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77070/Tyopapereita3_03.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pawson, R. & Tilley, N. 1997. Realistic Evaluation. London: Sage.

Peitola, P. 2005. Arvioinnin soveltuvuus sosiaalityössä. Tapauksena realistinen arviointi huumeongelman yksilökohtaisessa palveluohjauksessa. Stakes 4/2005. Viitattu 12.10.2019. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75394/tp_05_4.pdf?sequence=1

Ranto, S. Ahlgren-Leinvuo, H., Haapamäki, E. & Högnabba, S. 2015. Ulkomaalaistaustaisten nuorten hyvinvointi Helsingissä. Helsingin kaupunki. Tietokeskus. Tilastoja 2015:40. Viitattu 16.11.2019. https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/15_12_09_Tilastoja_40_Ranto_Ahlgren-Leinvuo_Haapamaki_Hognabba.pdf

Saarikoski, L. 2015. Kulttuuritulkki kertoo yrityksille, miksi kainalokarvat ovat arka asia Ranskassa, mutta eivät Turkissa. Helsingin Sanomat. 24.12.2015. Viitattu 23.4.2019. <https://www.hs.fi/talous/art-2000002861998.html>

Sosiaali- ja Terveysministeriö, 2007. Maahanmuuttajatyön kehittäminen varhaiskasvatuksessa. Varhaiskasvatuksen maahanmuuttajatyön kehittämisjaosto. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:62. Helsinki. Viitattu 16.11.2019. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74374/Selv200762.pdf>

STEA. 2017. Avustushakemuksen täyttöohje 2017. Viitattu 4.4.2019. https://www.stea.fi/documents/2184241/2579445/Avustushakemuksen+ta4ytt%3%b6ohje_2017.pdf/cc27800d-99ea-4032-62eb-3a23fa6606dc

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. 2002. Asioimistulkin ammattisaännöstö. Viitattu 17.11.2019. https://www.ew-idea.fi/tiedostot/asioimistulkin_ammattisaannosto.pdf

Suomen Pakolaisapu. 2019a. Järjestöstä. Viitattu 20.1.2019. <https://pakolaisapu.fi/jarjestosta/>

Suvanto, M. 2014. Tutkimuksellinen kehittämistyö opinnäytetyönä. Teoksessa Suvanto, M. (toim.) Uusia malleja työelämän kehittämiseen: Tutkimuksellinen kehittämistyö ylempi AMK-tutkinnossa. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Sarja D, Muut julkaisut 13/2014, 13-15. Viitattu 19.11.2019. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/85931/2014_D_13_Uusia_malleja_tyoelaman_YAMK.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Turtiainen, K. & Hiitola, J. 2015. Varhaisen tuen palvelut maahanmuuttajataustaisille perheille-Ammattilaisten ja perheiden kokemuksia. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja

68/2015. Viitattu 17.11.2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75047/TEMjul_68_2015_web_17112015.pdf

Turtiainen, K. 2012. Possibilities of trust and recognition between refugees and authorities. Resettlement as part of durable solutions to forced migration. *Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research*, nro 451. Viitattu 17.11.2019.

https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/41130/978-951-39-4912-9_2012.pdf?sequence=1

Vuosikertomus 2018. 2018. Suomen Pakolaisapu. Viitattu 20.11.2019. <https://pakolaisapu.fi/wp-content/uploads/2019/06/Pakolaisavun-vuosikertomus-2018.pdf>

Julkaisemattomat

Suomen Pakolaisapu. 2019b. Jatkohakemus: Hankeavustus. 27.9.2019. Tulostettu 20.11.2019.

Liitteet

Liite 1: teemahaastattelurunko: maahanmuuttajaperheet.....	53
Liite 2: teemahaastattelurunko: päiväkotien ja koulujen työntekijät	54
Liite 3: teemahaastattelurunko: Linkin työntekijät	55

Liite 1: teemahaastattelurunko: maahanmuuttajaperheet

Taustatiedot

Sukupuoli

Lasten lukumäärä

Ovat lapset päiväkodissa tai koulussa

Kuinka kauan perhe on asunut Suomessa

Missä kulttuuritulkkaus on tapahtunut

Teema: mitkä tekijät kulttuuritulkkauksessa ovat auttaneet perhettäsi?

Apukysymykset:

- Onko kulttuuritulkkaus auttanut sinua ja perhettäsi?
- Miten kulttuuritulkkaus on auttanut sinua ja perhettäsi?
- Mistä asioista olet keskustellut Linkin ja päiväkotien ja koulujen työntekijöiden kanssa kulttuuritulkkauksessa?
- Mitkä ovat tärkeimmät kulttuuritulkkauksen työmuodot?

Teema: mitä olet oppinut kulttuuritulkkauksesta?

- Onko näkemyksesi päiväkodin/koulun toiminnasta muuttunut keskusteluiden kautta?
- Onko näkemyksesi perheen vastuista muuttunut kulttuuritulkkauksen avulla?
- Jos on, mikä aiheutti muutoksen?
- Onko kulttuuritulkkaus auttanut sinua ja päiväkotia/koulua ymmärtämään toisiaan paremmin?
- Jos on, niin miten? (konkreettisia esimerkkejä)
- Teetkö/tekeekö perheesi asioita eri tavalla kulttuuritulkkauksen jälkeen? Mitä?

Teema: mitä perheen pitää tehdä päiväkotiin ja kouluun liittyen?

Apukysymykset?

- Mikä on mielestäsi päiväkodin/koulun tärkein tehtävä?
- Koetko ymmärtäväsi päiväkotien/koulujen toimintaa paremmin kulttuuritulkkauksen avulla?
- Mitä päiväkodin/koulun toimintaan liittyviä vastuita ja tehtäviä näet perheelläsi olevan?

Liite 2: teemahaastattelurunko: päiväkotien ja koulujen työntekijät

Taustatiedot

Organisaatio

Työtehtävä

Teema: mitkä tekijät kulttuuritulkkauksessa ovat auttaneet maahanmuuttajaperheitä?

Apukysymykset:

- Miten kulttuuritulkkaus on maahanmuuttajaperheitä?
- Mistä asioista kulttuuritulkkauksessa on keskusteltu?
- Mitä kulttuuritulkit ovat tehneet perheiden ja työntekijöiden kanssa?
- Mitkä ovat tärkeimmät kulttuuritulkkauksen työmuodot?

Teema: mitä maahanmuuttajaperheet ovat oppineet kulttuuritulkkauksesta? Mitä työntekijät ovat oppineet kulttuuritulkkauksessa?

Apukysymykset:

- Onko perheiden asenteessa ja toiminnassa päiväkodin/koulun toimintaan liittyen näkynyt muutoksia?
- Jos on, mikä aiheutti muutoksen?
- Onko kulttuuritulkkaus auttanut päiväkotia/koulua ja perheitä ymmärtämään toisiaan paremmin?
- Jos on, niin miten? (konkreettisia esimerkkejä)
- Toimiiko perheet asioita eri tavalla kulttuuritulkkauksen jälkeen? Miten?

Teema: mitä perheen pitää tehdä päiväkotiin ja kouluun liittyen?

Apukysymykset?

- Mikä on mielestäsi päiväkodin/koulun tärkein tehtävä?
- Ymmärtävätkö perheet päiväkotien/koulujen toimintaa paremmin kulttuuritulkkauksen avulla?
- Mitä päiväkodin/koulun toimintaan liittyviä vastuita ja tehtäviä perheillä on?

Liite 3: teemahaastattelurunko: Linkin työntekijät

Teema: mitkä tekijät kulttuuritulkkauksessa ovat auttaneet maahanmuuttajaperheitä?

Apukysymykset:

- Miten kulttuuritulkkaus on maahanmuuttajaperheitä?
- Mistä asioista kulttuuritulkkauksessa on keskusteltu?
- Mitä kulttuuritulkkauksessa on tehty perheiden ja työntekijöiden kanssa?
- Mitkä ovat tärkeimmät kulttuuritulkkauksen työmuodot?

Teema: mitä maahanmuuttajaperheet ovat oppineet kulttuuritulkkauksesta? Mitä työntekijät ovat oppineet kulttuuritulkkauksessa?

Apukysymykset:

- Onko perheiden asenteessa ja toiminnassa päiväkodin/koulun toimintaan liittyen näkynyt muutoksia?
- Jos on, mikä aiheutti muutoksen?
- Onko kulttuuritulkkaus auttanut päiväkotia/koulua ja perheitä ymmärtämään toisiaan paremmin?
- Jos on, niin miten? (konkreettisia esimerkkejä)
- Toimiiko perheet asioita eri tavalla kulttuuritulkkauksen jälkeen? Miten?
- Toimiiko työntekijät eri tavalla kulttuuritulkkauksen jälkeen? Miten?

Teema: mitä perheen pitää tehdä päiväkotiin ja kouluun liittyen?

Apukysymykset?

- Mikä on mielestäsi päiväkodin/koulun tärkein tehtävä?
- Ymmärtävätkö perheet päiväkotien/koulujen toimintaa paremmin kulttuuritulkkauksen avulla?
- Mitä päiväkodin/koulun toimintaan liittyviä vastuita ja tehtäviä perheillä on?