

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Sosiaalialan koulutusohjelma
Hoitotyön koulutusohjelma

Outi Karreinen ja Grete Kõiv

Ymmärrät sie?
– opas kulttuurisensitiivisestä asiakkaan kohtaamisesta neuvolatyöntekijöille

Tiivistelmä

Outi Karreinen ja Grete Kõiv

Ymmärrät sie? – opas kulttuurisensitiivisestä asiakkaan kohtaamisesta neuvolatyöntekijöille, 31 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta

Sosiaalialan koulutusohjelma

Terveydenhoitotyön koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2015

Ohjaajat: lehtori Annamari Raikkola, Saimaan ammattikorkeakoulu, terveydenhoitaja Anni Rautiainen, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden

Opinnäytetyössä tarkoituksena oli suunnitella opas kulttuurisensitiivisestä asiakas kohtaamisesta neuvolan työntekijöille. Tavoitteena oli antaa työntekijöille tukea ja ohjeita monikulttuurisen asiakkaan kohtaamiseen. Tämä voisi auttaa tasa-arvoisen vuorovaikutuksen syntyessä työntekijän ja asiakkaan välillä.

Tietoa kerättiin eri tutkimuksista, kirjallisuudesta ja Internetissä julkaistuista materiaaleista. Aihepiirit liittyvät monikulttuurisuuteen, maahanmuuttajiin ja kulttuurisensitiiviseen kohtaamiseen. Työn teoriaosuudessa käsitellään kulttuurisensitiivistä asiakkaan kohtaamista.

Opas kehitettiin yhteistyössä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) kanssa ja annettiin neuvolatoimen käyttöön. Opinnäytetyössä haluttiin yhdistää teoretietoa ja käytännön työelämän kokemuksia, siksi järjestettiin Learning Café-tilaisuus, jossa kerättiin aineistoa neuvolan työntekijöiltä. He myös antoivat kehittämisehdotuksia oppaasta. Opas sisältää teoriaa työntekijän kulttuurisensitiivisistä taidoista, käytännön vinkkejä ja ajatuksen työntekijän jatkuvasta oppimisesta. Sitä voidaan hyödyntää maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa. Suunnittelussa kiinnitettiin huomiota siihen, että opas on lyhyt, selkeä ja helppolukuinen. Opas toteutettiin sähköisenä versiona.

Jatkossa voisi selvittää, kuinka opas toimii käytännön työssä. Työntekijöiltä voitaisiin kerätä tietoa oppaan hyödyistä ja mahdollisista kehitystarpeista. Näin opasta voitaisiin edelleen muokata ja tehdä siitä paperinen julkaisu.

Asiasanat: kulttuurisensitiivisyys, maahanmuuttaja, neuvola, tasa-arvoinen asiakkaan kohtaaminen, opas

Abstract

Outi Karreinen and Grete Köiv

“YMMÄRRÄT SIE? “-cultural sensitivity skills guide for maternity and child health clinic employees, 31 pages, 1 appendice

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Lappeenranta

Degree Programme in Nursing, Bachelor's Thesis 2015

Degree Programme in Social Services, Bachelor's Thesis 2015

Bachelor's Thesis 2015

Instructors: Senior Lecturer Annamari Raikkola, Saimaa University of Applied Sciences, Public Health Nurse Anni Rautiainen, South Karelia Social and Health Care District

The aim of this study was to create a cultural sensitivity skills guide for maternity and child health clinic employees. The purpose of the product was to bring these kinds of working methods into a meeting with the multicultural client so there would be equality and therefore a possibility for a good interaction.

Information was gathered from research, literature and Internet publications. Subjects were about multicultural customers and cultural sensitivity, which is opened in the theory section.

The project was done in co-operation with the South Karelia Social and Health Care District (EKSOTE), and the guide is an internet publication designed primarily for their use. In order to connect theory with health care and social service employee's experiences, a Learning Café was planned. The guide was also edited to better serve its purpose based on the feedback received from the employees who took part in the Learning Café. The guide can be used for creating a trustful and comfortable meeting with a multicultural client. One of the goals for the guide was for it to be short, simple and easy to read. The guide includes theory about workers' cultural sensitivity skills, practical hints and thoughts about how to stay open-minded in learning new things.

Some ideas about further research were discovered from this study. Although the guide has been tested by the employees once, there is no real experience about its functionality in actual work. An idea would be to collect information about its benefits in working life. Then it could be re-edited and published.

Keywords: cultural sensitivity, immigrant, maternity and child health clinic, equal interaction between employee and client, guide

Sisällys

1	Johdanto.....	5
2	Tarkoitus ja tavoite.....	6
3	Kulttuurisensitiivinen asiakkaan kohtaaminen.....	7
3.1	Monikulttuurinen asiakas	7
3.2	Kulttuurien kohtaaminen neuvolassa	10
3.3	Tasa-arvoinen kohtaaminen asiakastyössä	12
4	Opinnäytetyön laatiminen	15
4.1	Kulttuurisensitiivisen oppaan kehittäminen	15
4.2	Menetelmänä Learning Café.....	16
4.3	Aineiston analyysi	18
4.4	Oppaan kokoaminen ja muokkaaminen.....	20
5	Pohdinta.....	21
5.1	Arviointia	22
5.2	Eettiset näkökohdat ja luotettavuus	24
5.3	Kehittämisehdotukset.....	26
	Kuviot.....	27
	Lähteet.....	28

Liite

Liite 1 Ymmärrät sie? – opas maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisesta neuvolatyöntekijöille

1 Johdanto

Kulttuurien välisen vuorovaikutuksen suurin haaste ei ole vieraan kulttuurin tuntemus, vaan oman kulttuurin tuntemus ja sen vaikutuksen tiedostaminen omassa ajattelussa ja käyttäytymisessä. Nancy Adler

Idea opinnäytetyöhön heräsi Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden tekemän esiselvitysraportin pohjalta. Esiselvitys tehtiin Vantaan Nicehearts ry:n toimeksiannosta 2014 ja siinä kartoitettiin Naisresurssikeskuksen tarvetta Lappeenrannan alueelle. Raportista kävi ilmi, että mm. sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla työskentelevät ammattilaiset haluaisivat ohjeistusta tai koulutusta maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa. Kulttuurisensitiivinen kohtaaminen osana työntekijän ammattitaitoa kiinnosti meitä opinnäytetyön tekijöitä ja siihen haluttiin perehtyä lisää. Neuvola valittiin työn toteuttamisympäristöksi, sillä se vaikuttaa ihmisten ja perheiden elämään jakamalla tietoa ja kohtaamalla asiakkaat säännöllisesti. Idea sai tukea Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) neuvolavastaavalta. Työelämänohjaajan kanssa tehtiin yhteistyösopimus, jossa käy ilmi, että opas annetaan Eksoten käyttöön.

Maahanmuuton motiiveja ovat perhesiteet, opiskelu, työperäinen muutto ja humanitaariset syyt, kuten pakolaisuus ja turvapaikan hakeminen. Monia suomalaisia työntekijöitä lähtee etsimään uusia haasteita ulkomailta. Valtakunnallisia rajoja ylittävä kanssakäyminen on lisääntynyt opiskelun, verkostoitumisen, työn ja viestintäteknologian kehittymisen myötä. Tällä hetkellä maailman kehityksen tärkein ominaispiirre on yleismaailmallistuminen eli globalisaatio. (Hassinen - Ali-Azzani 2002, 15.)

Yhteiskunta on jatkuvasti muuttumassa. Muutokset tuovat erilaisia haasteita myös terveydenhuollon jokapäiväiseen työhön. Tänä päivänä siinä kohdataan kansainvälisyyttä ja monikulttuurisuutta enemmän kuin koskaan ennen. Suomessa on jo nyt ja on myös tulevaisuudessa eri kulttuureista tulevia henkilöitä sekä terveydenhuollon asiakkaina että asiantuntijoina. (Hassinen-Ali-Azzani 2002, 15; Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta Etene 2005, 10.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa opas työntekijöille. Siinä esitetään keinoja, joilla maahanmuuttaja-asiakas kohdataan kulttuurisensitiivisestä näkökulmasta. Oppaassa on neuvoja ja pohdintaa, jotka auttavat työntekijää asiakastilanteessa ja mahdollisesti kehittävät häntä ammatillisesti. Opinnäytetyössä tarkastellaan maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamista neuvolan työntekijän näkökulmasta. Tässä työssä monikulttuurisella ja maahanmuuttaja-asiakkaalla tarkoitetaan henkilöitä, jotka eri syistä ovat muuttaneet Suomeen eivätkä äidinkielenään puhuu suomea, ruotsia, saamea tai suomalaista viittomakieltä.

Opinnäytetyö on moniammatillinen: tekijät opiskelevat terveydenhoitotyötä ja sosiaalia. Opinnoissa korostetaan moniammatillisuutta ja siksi halutaan yhdistää näkökulmia ja osaamista sekä tuoda sitä kautta lisäarvoa aiheeseen. Tekijöillä on lisäksi omia kokemuksia sekä monikulttuurisen asiakkaan että työntekijän näkökulmasta ja siksi tällainen opas nähtiin tarpeellisenä.

2 Tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä opas, joka voisi auttaa maahanmuuttaja-asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa. Tavoitteena on oppaan avulla tukea ymmärtävää ja tasa-arvoista asiakastyötä. Tavoitteena on myös, että työntekijän ja asiakkaan välille syntyy hyvä vuorovaikutussuhde, eli asiakas saa hyvää palvelua ja tulee kuulluksi.

Opinnäytetyötä tehtäessä halutaan selvittää, miten monikulttuurisuuteen suhtaudutaan neuvolassa ja onko maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohtaaminen tasa-arvoista. Selvitystyössä kerätään tietoa Eksoten neuvolan työntekijöiltä siitä, minkälaisia toimivia käytäntöjä ja toisaalta mahdollisia oman työn kehittämistarpeita heillä on monikulttuurisen asiakkaan kohtaamisessa. Saadun tiedon pohjalta tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa opas, jossa on selkeitä käytännön ohjeita ja esimerkkejä, jotka voivat auttaa asiakkaan tasa-arvoisessa kohtaamisessa.

Kehittämistehtävinä on:

1. selvittää työntekijöiden tarpeita monikulttuurisen asiakkaan tasa-arvoisessa kohtaamisessa ja
2. kehittää neuvolan työntekijöiden käyttöön opas, jossa on käytännön ohjeita monikulttuurisen asiakkaan tasa-arvoiseen kohtamiseen

3 Kulttuurisensitiivinen asiakkaan kohtaaminen

Suomessa asui 195 511 ulkomaalaista vuonna 2012, eivätkä tähän lukuun kuulu turvapaikanhakijat tai Suomen kansalaisuuden saaneet ihmiset (Sisäasianministeriö 2013, 4). Lisäksi maahan muutti vuonna 2013 lähes 32 000 ihmistä (Suomen virallinen tilasto 2014). Jo perustuslaissa säädetään tasavertaisesta kohtelusta ja oikeudesta perusturvaan, johon terveys- ja sosiaalipalvelut kuuluvat. Lapsia ja sitä kautta myös perheitä tai muita huoltajia on tuettava. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.) Suomessa pysyvästi asuvalla ulkomalaisella on samanlainen oikeus julkisten palvelujen käyttöön kuin suomalaisella.

3.1 Monikulttuurinen asiakas

Monikulttuurisuus terminä on otettu Suomessa käyttöön vasta 1990-luvulla. Täällä on kuitenkin satoja vuosia elänyt lukuisten muiden kulttuurien edustajia. Suomessa on pohdittu maahanmuuttajiin liittyviä kysymyksiä paljon ja niitä onkin alettu käsitellä suomalaisen sosiaalihuollon kentällä nopeammin kuin muissa Pohjoismaissa. (Lehto, Kananoja, Kokko & Taipale 2003, 85.) Laajan spesifikaation mukaan monikulttuurisuuteen lasketaan etnisten ryhmien lisäksi mm. vammaiset ja sukupuolivähemmistöt. (Schubert 2007, 20–21).

Koskinen (2009) on artikkelissaan Kulttuuri, monikulttuurisuus, monikulttuurinen hoitotyö ja maahanmuuttaja käsitteinä esittänyt monikulttuurisuuden tarkoittavan erilaisten ihmisten ja myös ihmisryhmien elämistä samassa ajassa ja tilassa. Hän toi esiin myös, että aina kun kaksi ihmistä kohtaa, voidaan puhua eri kulttuurien kohtaamisesta. Siitä huolimatta, että kohtaajat olisivatkin samasta

etnisestä taustasta ja puhuisivat samaa kieltä. Yhteiskunnassa monikulttuurisuus näkyy siinä, että väestö on etnisesti tai kulttuurisesti heterogeeninen, eri ryhmät kokevat yhdenvertaisuutta ja myös politiikan tavoitteena on edistää tasa-arvoa. (Abdelhamid 2010, 16–19.)

Madeleine Leininger on kehittänyt teorian kulttuurilähtöisestä hoidosta, joka on laajin holistisen hoitotyön teoria. Siinä otetaan huomioon koko ihmisen elämän ja olemassaolon ajan muuttuva kokonaisuus. Kulttuuriarvot, ympäristö, yhteiskuntarakenteet, maailmankuva, kielelliset ilmaisut sekä kansanomaiset ja ammatilliset hoitojärjestelmät ovat varsinaiset lähtökohdat, joiden avulla voidaan saada hoitotietoa ja toimia hoitotyössään. Monikulttuurisissa hoitosuhteissa otetaan huomioon yksilöiden kulttuuriset lähtökohdat, ymmärretään erilaisuuden merkitys ja pyritään tasa-arvoisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. Leininger on pohtinut kulttuurilähtöisen hoidon universaalisuutta, jota tukee ajatus, jonka mukaan eri etnisiin taustoihin kuuluvat ihmiset pystyvät itse ilmaisemaan ja ratkaisemaan, minkälaista hoitoa he toivovat tai tarvitsevat. Leiningerin hoitotyön mallissa hoitajan ja asiakkaan suhdetta voidaan kuvata toiseuden asetelmana, jossa hoitaja kuuluu valtakulttuurin ja asiakas edustaa vähemmistökulttuuria. (Marriner-Tomey 1994, 414 – 418, 420.)

Geert Hofstede (1993) on kehittänyt teoriassaan monikulttuurisen vuorovaikutuksen ymmärtämiseen kehikon. Hofstede on havainnoissaan ja tutkiessaan kulttuureja tullut siihen tulokseen, että ihmiset voivat kuulua samanaikaisesti moniin hyvinkin erilaisiin ihmisryhmiin. Ihmiset jakaantuvat näihin tasoihin tämän luokituksen mukaan:

1. Kansallinen taso, kotimaan kulttuuri
2. Alueellinen, etninen, uskonnollinen ja kielellinen taso
3. Sukupuolten taso, mies vai nainen
4. Sukupolvien taso, erottaa sukupolvet toisistaan
5. Yhteiskuntaluokka, koulutus ja ammatti
6. Työssä on organisaatio- tai yritystaso, organisaation tai yrityksen arvomaailma ja näkemykset.

Yksilöiden käyttäytymistä uusissa tilanteissa on haastava ennakoida, sillä tänä päivänä edellä mainitut tasot eivät ole harmoniassa keskenään (Hofstede 1993, 27–28). Työntekijän on hyvä tiedostaa nämä eri tasot välttääkseen asiakkaaseen kohdistuvaa stereotyyppistä ennako-odotusta.

Maahanmuuttajat ja turvapaikanhakijat ovat samoin kuin kantaväestökin oikeutettuja korkealaatuiseen terveydenhuoltoon. Heidät tulee kohdata ja hoitaa ammattitaitoisesti ja ennakkoluulottomasti. (Etene 2005). Oikeus sosiaali- ja sosiaaliryöön palveluihin määräytyy kuitenkin kotikuntalain mukaan. Kuntien, järjestöjen ja valtion järjestämien palvelujen saaminen riippuu oleskeluluvasta ja maahantulon syistä. Esimerkiksi jotkut palvelut on tarkoitettu vain pakolaisille tai paluumuuttajille. Turvapaikanhakijat eivät kuulu yleisten palvelujen piiriin, jos heillä ei ole oleskelulupaa Suomessa. Heille on olemassa oma valtion rahoittama järjestelmä, mutta kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä kaikille niitä tarvitseville. (Räty 2002, 142–143.)

Kirjallisuudesta löytyy erilaisia määrittelyjä maahanmuuttajalle. Maahanmuuttovirasto (2014) määrittelee maahanmuuttajan yleiskäsitteeksi henkilölle, joka muuttaa maasta toiseen millä tahansa perusteella. Koskisen (2009) mukaan maahanmuuttaja-käsite on vakiintunut suomalaiseen kielenkäyttöön siitäkin huolimatta, että sanan käyttämisestä on arvosteltu paljon. Käsite pitää sisällään ajatuksen ”toisista” suhteessa ”meihin” eikä ilmaise, milloin ihminen ei enää ole maahanmuuttaja. Maahanmuuttaja viittaa pienempään ryhmään, jolla on suomalaisia vähemmän valtaoikeuksia, etenkin silloin, kun suomalaisista käytetään nimitystä valtaväestö tai kantasuomalainen. (Abdelhamid 2010, 19.)

Työministeriö on tehnyt tutkimuksen, jossa maahanmuuttaja, maahanmuuttaja-taustainen ja vieraskielinen ovat samansisältöisiä käsitteitä. Ministeriö on määrittellyt maahanmuuttajaksi henkilöt, jotka eivät äidinkielenään puhu suomea, ruotsia, saamea tai suomalaista viittomakieltä. (Gissler, Malin, Matveinen, Sarvimäki & Kangasharju 2006, 7.)

Räty (2002) esittää kirjassaan Maahanmuuttaja asiakkaana, että maahanmuuttaja käsitteestä on tullut yleisnimitys Suomessa pysyvästi asuvalle henkilölle.

Siihen on auttanut mukaan ulkomaalaisväestön nopea kasvu. (Räty 2002, 11.)

Kieli ja kulttuuri esittävät tärkeää roolia maahanmuuttajista puheen olleen. Tiittula (1998) on tuonut esiin, että kulttuuria voi tarkastella itsestäänselvyyksien systeeminä, joka pitää ryhmät toisistaan erillään. Kulttuuri nousee esiin vasta silloin, kun se törmää toiseen itsestäänselvyyksien systeemiin. Kieltä ja kulttuuria ei voi erottaa toisistaan. Kulttuuri näkyy vahvasti myös kielessä ja kielellä taas tehdään kulttuurista ja sosiaalista todellisuutta. (Tiittula 1998, 33–49.)

Yksi eettinen kysymys monikulttuurisuudessa on se, miten hyväksyttävien ja kiellettyjen, tarkoituksenmukaisten ja ei-tarkoituksenmukaisten käytäntöjen välillä liikutaan. Keskustelu avoimesti siitä, mitä suomalaisessa terveydenhuollossa pidetään hyväksyttävänä, mitä voidaan ymmärtää ja sulattaa toimintakulttuuriin ja mikä on jätettävä sen ulkopuolelle, on olennaista. Keskustelussa on ennakkoluulottomasti ja tasavertaisesti tutkittava sekä suomalaiseen kulttuuriin liittyviä epätarkoituksenmukaisia että muualta tulevia käytäntöjä. Monikulttuurisessa terveydenhuollon kohtaamisessa tarvitaan erityisesti ennakkoluulottomuutta, herkkyyttä ja ymmärrystä. Lisäksi on huomioitava vuorovaikutustaitoja ja työyhteisövalmiuksia. Eri alojen ammattilaisten on tärkeää tuntea ja tunnustaa toistensa osaaminen. (Etene 2005).

3.2 Kulttuurien kohtaaminen neuvolassa

Neuvolatoiminnasta säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010) ja siitä on annettu valtioneuvoston asetus (338/2011), jolla varmistetaan että raskaana olevien ja lapsiperheiden terveydenhuolto on suunnitelmallista ja taso on valtakunnallisesti samanlaista. Asetuksessa säädetään myös neuvolassa tehtävistä terveystarkastuksista, niiden sisällöstä ja määräst. Neuvonnassa ja tarkastuksissa voidaan erottaa odotusaika ja alle kouluikäinen lapsi perheineen. (Valtioneuvoston asetus 338/2011.)

Sosiaali- ja terveysministeriö (2004) on julkaissut lastenneuvolan työntekijöille oppaan, jossa määritellään neuvolan tavoitteita ja tehtäviä. Yleistavoitteena on parantaa lasten fyysistä ja psyykkistä terveyttä ja kaventaa perheiden terveyseroja sekä parantaa seuraavien sukupolvien vanhemmuuden voimavaroja.

Neuvolan toimintaa ohjaavat seuraavat periaatteet: perhekeskeisyys ja asiakaslähtöinen toiminta, yhteisöllinen terveyden edistäminen sekä neuvolatyön laatu ja vaikuttavuus. Nämä periaatteet tulevat sekä terveystieteellisistä päätöksistä, että tutkimuksissa ilmi tulleista vanhempien toiveista. (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:14, 20–25.)

Terveydenhuollon ammattilaiset kohtaavat monikulttuurisuuden haasteet entistä useammin jokapäiväisessä työssä. Ihmisiä eri kulttuuritaustoista on sekä terveydenhuollon asiakkaina että ammattilaisina. Terveydenhuollon ammattihenkilön tärkeimmät välineet monikulttuurisessa kohtaamisessa ovat: ammatillinen tieto, ymmärryskyky, sensitiivisyys sekä vuorovaikutustaito potilasta kunnioittaen, hänen arvomaailmansa mukaisesti. (Etene 2005.)

On hyvä ymmärtää, että maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaaminen voi olla haastava myös työntekijälle. Asian tiedostaminen luo pohjan työntekijän kehittymiselle ja voidaan siten nähdä positiivisena. Brewis (2008) on kulttuurienvälisen viestinnän väitöskirjassaan *Stress in the Multi-ethnic Customer Contacts of the Finnish Civil Servants: Developing Critical Pragmatic Intercultural Professionals* tarkastellut suomalaisten viranomaisten kulttuurista sopeutumisprosessia sekä kulttuurienvälisen ammatillisen kompetenssin muotoutumista. Tutkimuksesta kävi ilmi, että myös viranomaiset joutuvat läpikäymään samanlaista oppimisprosessia kulttuurienvälisissä kanssakäymistilanteissa kuin monet maahanmuuttajatkin. Brewisin mukaan kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa erittäin tärkeä rooli on molemminpuolisella tilanteeseen mukautumisella, oppimisella ja kriittisellä. Hän on myös esittänyt, että asiakastyöskentelyn vasta alkaessa subjektiivisen stressin kokemus on verrattavissa uuteen kulttuuriin saapuvan henkilön tuntemuksiin sopeutumisstressistä. (Brewis 2008, 277–280.)

Monikulttuurisuus neuvolatoiminnassa on huomioitu esimerkiksi Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) julkaisemassa Äitiysneuvolaoppaassa (2013), jossa monikulttuurisuus nähdään lisäresursseja vaativana ilmiönä. Näkökulmana ovat eri kulttuureista tulevien äitien ja perheiden terveydelliset ja tiedolliset eroavaisuudet suomalaiseseen terveydenhoitoon nähden. Myös psykososiaaliset ja kulttuuriset erot on huomioitu sekä luottamuksen ja vuorovaikutuksen syntymisen tärkeyttä korostettu. Suosituksissa mainitaan maahanmuuttaja-asiakkaille

varattava lisäaika ja tulkin käyttäminen. Myös rohkea keskustelu aroistakin asioista asiakkaan näkemystä kunnioittaen kuuluu suosituksiin. (THL 2013, 206–209.) Samoja teemoja sivutaan myös THL:n oppaassa lastenneuvolatoiminnasta. Tämä kertoo, että monikulttuurisuuteen liittyviin asioihin, kuten kulttuurisensitiivisyyteen kiinnitetään huomiota neuvolan toiminnassa.

Opinnäytetyön toteutusympäristönä oli Eksoten neuvolatoiminta, joka sisältää äitiys-, lasten- ja perhesuunnitteluneurolat sekä neuvolan perhetyön. Lisäksi Lappeenrannan keskustassa sijaitsee yksi hyvinvointineuvola, josta asiakas saa kaikki neuvolan palvelut samasta paikasta. Eksoten neuvolat tarjoavat palveluita, joilla seurataan asiakkaiden terveyttä ja tuetaan hyvinvointia. Neuvoloissa työskentelee terveydenhoitajia, lääkäreitä, perhetyöntekijöitä, palveluohjaajia ja psykologeja. Moniammatillinen tiimi mahdollistaa tiedon kulun eri ammattilaisten välillä ja auttaa ennaltaehkäisevässä työssä. (Eksote 2014.)

3.3 Tasa-arvoinen kohtaaminen asiakastyössä

Jokaisella on yhtäläinen ja ainutkertainen ihmisarvo, niin suomalaisella kuin muualta tulleellakin. Suomen perustuslaki kieltää syrjinnän. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimuksen mukaan terveydenhuollon kohtaamisissa, toimenpiteissä ja niiden suunnittelussa on tärkeää kohdata potilas ja hänen läheisensä omista lähtökohdistaan. (Etene 2005).

Poutasen (2007) mukaan tasa-arvo on olennainen osaa demokraattista yhteiskuntaa. Suomalaisessa yhteisössä tasa-arvon tärkeyttä painotetaan ja se esiintyy niin laissa kuin yhteiskuntapolitiikassa vahvana arvona. (Forsander 1994, 111; Matinheikki-Kokko 1998, 11; Työministeriö 2001). Vuonna 2004 Suomessa tuli voimaan yhdenvertaisuuslaki. Se on auttanut yhtenäistämään ja tiukentamaan lainsäädäntöä. Myös Suomen perustuslaissa näkyy tasa-arvon periaate. Perusoikeuksien yhtenä tavoitteena on tasa-arvon lisääminen yhteiskunnassa (Ilveskivi 2000, 40).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) säädettiin edistämään asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Mustonen 2007, 10.) Kyseisen lain 4§:n mukaan: *Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman*

syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Samana lain 5§:mukaan: *Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta.* (Laki sosiaali-huollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Monikulttuurisen potilaan kohtaamiseen asiakastyössä vaikuttavat sairauden lisäksi kulttuuriperinteet, uskonto ja erilaiset käytännöt. Tasa-arvoisen kohtamisen luominen on vaativaa niin hoitajalle, lääkärille kuin asiakkaalle itselleenkin. Etenkin hoitoalan asiakaspalvelussa on tärkeä tuoda esiin tasa-arvo sekä samalla myöskin ihmislähtöinen työote. Potilaalle on suotava mahdollisuus osallistua hoitoon. Kun asiakkaita tulee erilaisista kulttuureista, heidän kanssaan tehtävä työ kehittää myös hoitajien laajaa osaamista ja tuo esille työntekijöiden taitoja ja tietoja. (Hassinen–Ali-Azzani 2002, 16.) Poutanen esittää tutkimuksessaan Tasa-arvo monikulttuurisen sosiaalityön arjessa, että: *asiakkaan ja työntekijän erilaiset etniset taustat saattavat asettaa tasa-arvon toteuttamiselle omia lisähaasteitaan, joihin ei välttämättä kantaväestön parissa työskenneltäessä törmätä* (Poutanen 2007, 2).

Hoitohenkilökunnan monikulttuurista osaamista ja kulttuurista tietoisuutta on käsitelty myös Mulderin, Koivulan ja Kaunosen (2014) pilottitutkimuksessa Hoitohenkilökunnan monikulttuurinen osaaminen. Tutkimuksessa hoitohenkilökunnalta kerättiin e-kyselylomakkeella tietoja heidän kulttuuritietoisuudesta, ennakkoluuloista ja rasismista hoitotyössä, monikulttuurisista tiedoista, tulkinkäyttötaidoista, yhteistyöstä monikulttuurisessa hoitotyössä ja monikulttuurisesta osaamisesta. Tutkimuksen mukaan hoitohenkilökunnan kulttuurinen tietoisuus oli hyvää. Samalla ennakkoluuloja maahanmuuttajataustaisia potilaita kohtaan

tunsi kolmannes ja melkein puolet vastaajista teki oletuksia potilaan ulkonäön tai nimen perusteella. Rasismia tunnisti joka kymmenes vastaaja. Hoitotyössä rasismi on usein peiteltyä ja näyttäytyy torjuvana, vihamielisenä ja etäisenä suhtautumisena tai epäkohteliaana ei-sanallisena viestintänä (Abdelhamid 2009).

Tutkimuksessa kävi ilmi selvä negatiivinen yhteys tulkinkäyttötaidon, monikulttuurisen osaamisen ja ennakkoluulojen ja rasismien välillä. Myös muissa tutkimuksissa (Cortis 2004, Cioffi 2006, Vydelingum 2006) on saatu samansuuntaisia tuloksia rasismien tai piilorasismien yhteydestä monikulttuurisen osaamisen kehittymiseen. Mulderin ym. mukaan joka kolmas henkilökunnasta oli sitä mieltä, että Suomessa muuta kuin suomen kieltä puhuvat saavat huonompaa terveydenhuoltoa. (Mulder, Koivula & Kaunonen 2014.)

Tutkimuksessa hoitohenkilökunta arvioi myös tulkinkäyttötaitonsa. Siinä kävi ilmi, että taito käyttää tulkkia oli parempi niillä, joilla oli pitkä työura tai jotka kohtasivat monikulttuurisia potilaita useimmin. Myös maahanmuuttajapotilaan hoitoon liittyvällä lisäkoulutuksella oli yhteys tulkinkäyttötaitoon. Tutkimuksen mukaan yli 85 prosenttia vastaajista koki yhteisen kielen puuttumisen tuovan suuria haasteita hoitotyön toteuttamiseen. Tutkimuksessa esitettiin että *terveydenhuollon työyhteisöjen monikulttuurisuus tulisi Suomessa nähdä voimavarana ja resurssina, joka osaltaan mahdollistaa laadukkaan monikulttuurisen hoitotyön.* (Mulder, Koivula & Kaunonen 2014.)

Campinha-Bacote (2002) esittelee artikkelissaan *The Process of Cultural Competence in the Delivery of Healthcare Services: A Model of Care* mallin, jossa kulttuurinen kompetenssi, eli osaaminen, kuvataan jatkuvana prosessina. Mallin avulla terveydenhoitoalalla työskentelevä voi kehittää ja ottaa käyttöön kulttuureja ymmärtävän terveystalvelujen tuottamisen. Mallissa palvelun tuottaja tulee nähdä matkalla kohti kulttuurista kompetenssia ja siihen tarvitaan seuraavien alueiden omaksumista: kulttuurinen tiedostaminen, kulttuurinen tieto, kulttuuriset taidot, kulttuuriset kohtaamiset ja kulttuurinen toive. Kulttuurinen kompetenssi on korvaamaton osa, kun tuotetaan terveystalveluita monikulttuurisille asiakkaille. (Campinha-Bacote 2002, 181 – 182.)

Ikonen (2007) puhuu kulttuurisesta kompetenssista, jolla on iso merkitys tasa-arvoisen asiakas kohtaamisen kehittämisessä. Kulttuurisesti kompetenttilä hoitajalla on herkkyyttä huomata oma keskeneräisyytensä. Hän haluaa siitä huolimatta kehittää ammatillisuuttaan ja persoonallisuuttaan. Kulttuurisesti kompetentti hoitaja pyrkii empaattisuuteen, on kiinnostunut ihmisistä ja tavoittelee asiakkaan hyvää (Ikonen 2007, 140–149). Riikosen (2005) mukaan *eri kulttuurien tapojen tuntemisella on suuri merkitys kulttuuriin sopeutumisen prosessissa, mutta vieläkin tärkeämpi on hyväksyvä ja arvostava asenne kulttuurin erilaisuutta kohtaan* (Wellman 2009).

Sorsa (2002, 43–68) on pro gradu työssään Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveyspalveluissa määritellyt asiakaslähtöisyyden keskeisiä ominaispiirteitä. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa toimintaa, jossa työskentelyn perustana ovat asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset. Sorsan mukaan asiakaslähtöisyys näkyy ihmisarvon kunnioittamisena. Eettinen pohdinta yhdistää sekä ajatteluntapaa että käytännön toimintaa. Asiakasta lähestytään kokonaisvaltaisesti, yhdenvertaisuutta ja ihmiskeskeisyyttä unohtamatta. Asiakas nähdään työn keskipisteenä ja toiminta suunnitellaan asiakkaan omaa elämäntilannetta huomioon ottaen. Työntekijä esiintyy asiakaslähtöisessä hoitosuhteessa sekä asiantuntijana että ihmisenä. (Sorsa 2002, 43–68.)

4 Opinnäytetyön laatiminen

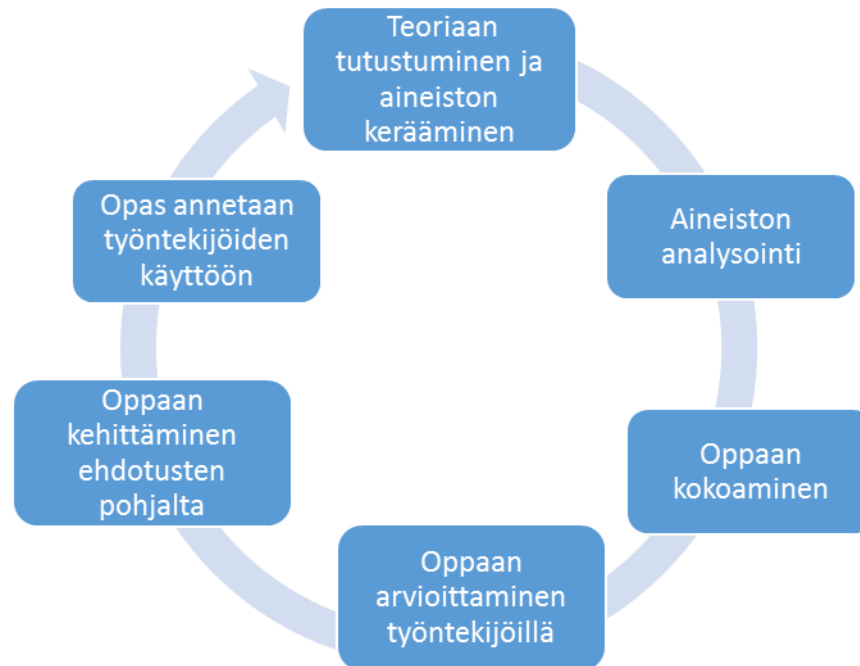
Kari Salonen (2013) antaa selkeitä ohjeita toiminnallisen opinnäytetyön tekemiseen oppaassaan Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Tällaisessa kehittämistyössä on hieman erilainen rakenne kuin perinteisessä tutkimustyössä, eikä siinä tarvitse rakentaa niin perusteellista teoria- tai käsitejärjestelmää. Pääpaino on tuotoksessa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, ettei aiheeseen liittyviin tutkimuksiin ja teorioihin olisi tarpeellista perehtyä ja käsitteitä avata. (Salonen 2013, 12–13.)

4.1 Kulttuurisensitiivisen oppaan kehittäminen

Opasta suunniteltaessa pyrittiin siihen, että neuvolan työntekijät lukevat ja ymmärtävät oppaan sisällön. Keinona tähän valittiin teorian tiedon ja kokemustiedon

yhdistäminen. Kohderyhmä, eli neuvolan työntekijät, pääsivät vaikuttamaan oppaan sisältöön, mikä toivottavasti lisäsi mielenkiintoa sitä kohtaan.

Oppaan kehittämisessä käytettiin kehämallia, jossa eri vaiheet seurasivat toisiinsa (ks. Salonen 2013). Kuviossa 1. esitetään oppaan kehittämisen vaiheet.



Kuvio 1. Kulttuurisensitiivisen oppaan kehittäminen

Aluksi tutustuttiin aiheeseen liittyvään teoriaan ja tutkimuksiin. Tältä pohjalta mietittiin menetelmä, Learning Cafe, jolla kerättiin aineistoa. Aineisto analysoitiin ja koottiin ensimmäinen versio oppaasta. Oppaan kokoamisessa käytettiin teorian tietoa, aineiston analyysistä saatua tietoa ja muiden työntekijöille suunniteltujen oppaiden malleja. Opas lähetettiin sähköisesti työntekijöille, jotka esittivät kehittämisehdotuksia. Niiden perusteella opasta muokattiin ja annettiin lopulta työntekijöiden käyttöön.

4.2 Menetelmänä Learning Café

Learning Café työskentelytavassa muodostetaan pienryhmiä, jotka istuvat ikään kuin kahvilan pöydissä. Jokaisessa pöydässä on oma teemansa, josta keskustellaan puheenjohtajan vetämänä. asiat kirjataan ylös vapaalla tyylillä isolle paperille. Sovitun ajan kuluttua ryhmä vaihtaa pöytää ja jatkaa edellisen ryhmän keskustelun pohjalta. Lopuksi keskusteluissa nousseet asiat esitetään muille.

Jokaisella osallistujalla on vielä mahdollisuus tuoda ajatuksiaan esille. (Innokylä 2014.)

Tämä kehittämismenetelmä valittiin, koska se on osallistava menetelmä. Jokainen osallistuja sai ilmaista mielipiteensä ja kertoa osaamisestaan maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa. Oli tärkeää, että hyviksi havaitut käytännöt ja keinot siirtyivät muidenkin käyttöön. Työntekijöiden hiljainen tieto haluttiin saada näkyväksi oppaan sisällössä.

Eksoten neuvolan työntekijöille järjestettiin marraskuussa 2014 työkokous, jossa toteutettiin aineiston kerääminen mukaillen Learning Café -menetelmää. Kokouksesta sovittiin työelämän ohjaajan kanssa kuusi viikkoa aikaisemmin. Hän lähetti kutsut sähköpostilla yleisenä jakeluna Eksoten alueella toimiville neuvolan työntekijöille. Työkokoukseen haettiin 12 henkilöä ja sovittiin, että työtehtävät eivät rajaa osallistumista.

Työkokous pidettiin Lappeenrannan teknillisen yliopiston luokkatilassa, johon järjestettiin kolme neljän hengen pöytää. Tila ei ollut kovin iso, mutta kuitenkin riittävä, niin että keskustelu pöytäryhmittäin onnistui. Pöydissä oli fläppitaulupaperia ja erivärisiä tusseja. Tarjolle laitettiin mehua ja mokkapaloja rennon ilmapiiirin luomiseksi.

Osallistujia oli 11 (yksi mies ja kymmenen naista): kymmenen Eksoten neuvolan työntekijää ja yksi harjoittelija Savonian ammattikorkeakoulusta. Ammattiryhmät olivat hyvin edustettuina: terveydenhoitaja, perheohjaaja, kätilö, ylilääkäri, kätilö-opiskelija ja palveluohjaaja. Osallistujat jakautuivat itse pöytäryhmiin ja valitsivat ryhmästään puheenjohtajan, joka myös teki muistiinpanot.

Ilmapiiiri oli aluksi odottava ja jännittynyt, sillä ei järjestäjillä, eikä osallistujillaakaan ollut aikaisempaa kokemusta vastaavasta tilanteesta. Tilaisuus aloitettiin opinnäytetyön tarkoituksen esittelyllä ja ohjeistuksella itse Learning Cafeen. Taululle oli kirjoitettu kolme teemaa, joista osallistujat keskustelivat vapaasti ja kirjasivat ajatuksiaan fläppitaulupaperille.

Teemat olivat seuraavat:

1. Kuvaa asenneilmapiiriäsi, kun kohtaat maahanmuuttaja-asiakkaan.
2. Kuvaa minkälaisia työtapoja ja käytäntöjä sinulla on maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa. Kuvaa minkälainen on onnistunut asiakaskohtaaminen maahanmuuttajan kanssa.
3. Kuvaa ammatillisen kasvun tarpeitasi.

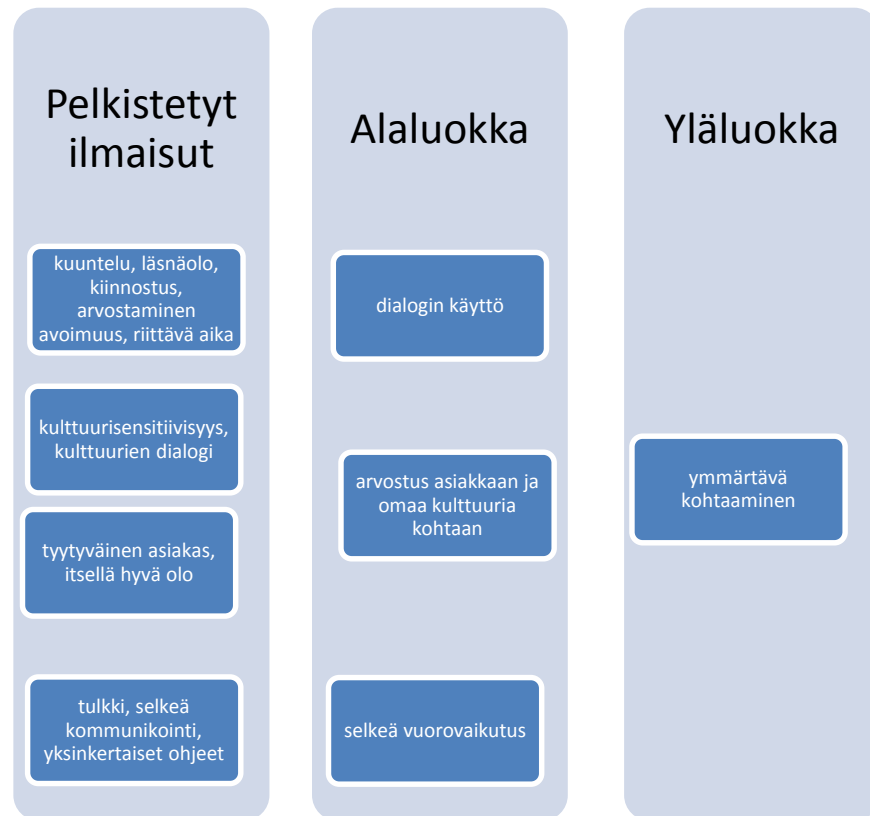
Jokaiseen teemaan oli varattu aikaa 15 minuuttia. Aluksi näytti siltä, että aika on liian pitkä. Keskustelu pöydissä heräsi kuitenkin aina uudestaan pienten taukojen jälkeen. Osallistujat vaikuttivat innostuneilta. Kun aika tuli täyteen, osallistujat vaihtoivat pöytiä. Näin kaikki kolme ryhmää keskustelivat kaikista teemoista. Jokaisen pöydän tuotoksena oli vähintään kaksi arkkia pohdintoja ja esimerkkejä teemoihin liittyen.

Tilaisuuden lopussa osallistujille annettiin mahdollisuus vielä palata teemoihin sekä kertoa, miten he kokivat tilanteen. Palaute työkokouksesta oli hyvin positiivista ja teemojen aiheista heräsi vielä ajatuksia. Tilaisuus oli osallistujien mukaan ensisijaisesti hyvä oppimiskokemus, jossa sai uusia näkökulmia toisilta ammattilaisilta. Tämä puolestaan auttoi toisen työhön tutustumisessa ja siten myös yhteistyön kehittämisessä. Moni osallistuja toi esille sen, että työkokous oli piristävä mahdollisuus pysähtyä ja pohtia asioita. Arjessa tai työssä ollessaan siihen ei välttämättä ole aikaa. Yhden työntekijän sanoin: *Tämä oli sokeria työpäivän keskelle.*

4.3 Aineiston analyysi

Aineistoa kerättiin itse keksittyjen teemojen alle, ei siis ollut tiedossa, minkälaisia asioita aineistosta nousee esille. Asiaa lähdettiin selvittämään induktiivisella sisällön analyysillä (esimerkiksi Metsämuuronen 2006 ja Vilka 2005). Ensin kirjoitettiin saatu aineisto puhtaaksi. Käytännössä tämä tarkoitti fläppitaulupaperille kirjoitettujen ajatusten ja lauseiden kirjoittamista selkeästi paperille. Seuraavaksi aineistoa pelkistettiin niin, että sisältö ei muuttunut. Pelkistetyistä sanoista tai lyhyistä sanajoukoista muodostettiin luokkia, joista saatiin yleisiä käsitteitä alkuperäisten teemojen alle. Tavoitteena oli tiivistää tietoa niin, että se sopii oppaaseen.

Seuraavassa käsitellään tarkemmin teemaa, jossa pyydettiin kuvaamaan onnistunutta maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamista. Kuviossa 2. näkyvät aineiston analysoinnin vaiheet, jotka mukailevat induktiivista aineiston sisällönanalyysiä.



Kuvio 2. Ymmärtävä maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaaminen

Alkuperäisessä aineistossa oli erilaisia ilmaisuja siitä, millainen on hyvä maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaaminen. Ilmaisut liittyivät asiakkaan kuunteluun, läsnäoloon, riittävän ajan käyttöön ja kulttuurisensitiivisyyteen. Selkeitä ohjeita korostettiin: tulkkia pitää uskaltaa käyttää ja joskus asiakkaalle on hyvä antaa ohjeita kirjallisena jo ennen tapaamista.

Kommunikointi oltava selkeää ja ohjeistus ”yksinkertaista”.

Tyytyväinen asiakas ja työntekijän oma hyvä olo mainittiin myös. Ei kuitenkaan analysoitu tarkemmin, miten tiedetään, että asiakas on tyytyväinen.

Asiakas lähtee tyytyväisenä pois ja itsellä on hyvä olo tapaamisesta.

Pelkistämisen jälkeen muodostui kolme selkeää alaluokkaa: dialogin käyttö, arvostus työntekijän ja asiakkaan kulttuuria kohtaan sekä toimiva vuorovaikutus.

Näistä kolmesta luokasta saatiin yläluokka ”ymmärtävä kohtaaminen”, joka sisältää ymmärryksen työntekijän ja maahanmuuttaja-asiakkaan välillä, molempiin suuntiin. Samalla tavoin käsiteltiin koko aineisto ja saatiin esille työntekijöiden tuntemuksia, työtapoja, asiakkaan kohtaamista ja työntekijän kehittymistarpeita kuvaavia käsitteitä.

4.4 Oppaan kokoaminen ja muokkaaminen

Seuraavaksi tehtiin katsaus eri organisaatioiden sähköisiin oppaisiin, lähinnä työntekijöille suunnattuihin tuotoksiin. Organisaatioita olivat mm. Kela, THL, Eksoote ja HUS. Tarkasteltiin asioita, jotka tekivät oppaista mielenkiintoisen, houkuttelevan ja helposti luettavan. Kiinnostavuutta lisäsivät lyhyt ja selkeä tekstiosuus, helposti luettava fontti ja asiaa selkeyttävät kuvat. Myös rohkea värien käyttö kiinnitti huomion. Toisaalta pitkä teksti, vähän tai ei ollenkaan kuvia ja epäselvä asettelu eivät houkuttelleet perehtymään oppaaseen.

Hyviä ominaisuuksia käytettiin oppaan suunnitteluun. Tällainen menetelmä mukaillee benchmarkin, eli parastaminen, kehittämismenetelmää. Tavoitteena oli oppia itse ja hyödyntää jo toimivien oppaiden malleja. Menetelmää käytettiin kootessa ensimmäistä versiota oppaasta, sillä haluttiin tukea suunnittelun alkuvaiheeseen. (ks. Soste 2014.)

Opas tehtiin Microsoft Word -ohjelmalla. Se koottiin yhdistämällä aineistosta löytyneitä käsitteitä ja asioita sekä teoretietoa. Aikaa käytettiin mietittäessä värien käyttöä, tekstien asettelua ja fonttia. Kuvia etsittiin Internetistä Googlekuvahaun avulla. Tavoitteena oli pitää opas riittävän lyhyenä, maksimissaan kolme sivua. Muokkaamista tuntui näistä syistä riittävän loputtomasti. Siksi opas päätettiin lähettää nopeasti työntekijöiden arvioitavaksi, jolloin heiltä saataisiin palautetta ja tukea kehittämiseen.

Työelämän ohjaajalle lähetettiin sähköposti, jossa olivat saatekirje ja koottu opas. Saatekirjeessä työntekijöitä pyydettiin arvioimaan opasta nimettömänä. Aikaa vastaamiseen annettiin kaksi viikkoa. Siinä ajassa ei vastauksia kuitenkaan tullut ja aikaa jatkettiin vielä viikolla. Lopulta palautetta saatiin viideltä työntekijältä. Palautteessa oli positiivisia kommentteja liittyen asiasisältöön, ulko-

asuun ja luettavuuteen. Useammassa palautteessa pidettiin siitä, että oppaassa näkyi työntekijöiltä kerätyjä ajatuksia:

..., meiltä kerätyt ajatukset ja kokemukset näkyivät hyvin tekstissä kuin myös teoreettinen osuus.

Kuvia ja asettelua pidettiin selkeänä ja asioiden tiivis esittely nähtiin positiivisena:

Asiat on esitetty tiiviisti, ei liian pitkiä ja monimutkaisia lauseita. Koska opas ei ole liian pitkä (sivuja ei liikaa), se tulee varmemmin luetuksi.

Kehitysehdotuksia löytyi myös. Asiasisältöön liittyviä huomioita oli muutama: oppaassa oli käytetty työntekijää ja hoitajaa synonyymeina. Päädyttiin käyttämään työntekijä-termiä läpi koko oppaan. Myös toinen termi muutettiin kuvaamaan paremmin sisältöä: aikaisemmin kulttuurien dialogi, muokatussa versiossa kulttuurien vuorovaikutus.

...voisi käyttää koko ajan termiä työntekijä, ammattilainen tms. ... opas toimii mielestäni hyvin kaikessa asiakastyössä, joten sitä voisi lukea kuka tahansa ammattilainen.

Kuvien käytöstä oli kahta mielipidettä: toiset pitivät niitä riittävän samantyyllisinä, kun taas toiset olisivat halunneet yhtenäisempiä kuvia. Kuvat päädyttiin yhtenäistämään niin, että niistä annettiin toimeksianto Kaisa Karreiselle. Hän suunnitteli ja piirsi uudet kuvat oppaaseen. Näin myös tekijänoikeudet kuvista olivat selkeät. Valmis opas löytyy liitteenä (Liite 1. Ymmärrät sie? – opas kulttuurisensiivisistä asiakkaan kohtaamisesta neuvolatyöntekijöille).

5 Pohdinta

Opinnäytetyön idea lähti esiselvityksestä, joka oli tehty Etelä-Karjalan alueen sosiaali- ja terveydenhoitoalan ammattilaisille. Esiselvityksessä tuli ilmi, että ammattilaiset kaipasivat tukea ja ohjeita maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa. Myös omat kokemukset puhuivat saman asian puolesta. Heräsi halu tuottaa jotakin konkreettista ammattilaisten työhön, ja opas asiakkaan kohtaamiseen tuntui luonnolliselta valinnalta. Seuraavaksi otettiin yhteyttä Eksoten neuvolatoiminnasta vastaavaan, ja esittelemämme idea hyväksyttiin, sillä vastaavaa opasta ei ollut käytössä.

5.1 Arviointia

Aiheen rajaaminen oli hieman hankalaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon kenttä laajuudessaan oli haastava ja oli tarpeen löytää pienempi yksikkö, jossa maahanmuuttaja-asiakkaita kohdataan. Päädyttiin neuvolatoimintaan, sillä todennäköisesti kaikki Suomeen muuttavat lapsiperheet ovat jossain vaiheessa sen asiakkuuden piirissä. Tämä rajasi opinnäytetyön ulkopuolelle ne työntekijät, jotka työskentelevät maahanmuuttajanuorten, perheettömien tai ikäihmisten parissa. Rajausta mietittäessä tultiin kuitenkin siihen tulokseen, että neuvolatoiminta on selkeä yksikkö ja tavoittaa asiakkaat systemaattisesti.

Aihe oli mielenkiintoinen ja lähdemateriaaleja löytyi yllättävän runsaasti. Ongelmaksi muodostui kuitenkin lähteiden ikä: aiheesta löytyi hyviä tutkimuksia, aineistoa ja kirjallisuutta, mutta ne olivat vanhoja. Tuntui, että juuri vastaavaa uudempaa materiaalia ei ollut tai löytynyt. Jouduttiin harkitsemaan tarkoin, käytetäänkö näitä lähteitä. Myös käsitteiden määrittäminen oli aluksi hankalaa, mutta ohjauskeskustelussa hahmottuivat peruskäsitteet sekä myös työn tarkoitus. (ks. Vilka 2010.)

Aineistoa kerättiin työkokouksessa Learning Café -kehittämismenetelmällä. Se osoittautui toimivaksi ja innostavaksi tapahtumaksi. Työkokouksen järjestäminen oli aikataulujen yhteensovittamista ja joustavuutta vaativaa, mutta saatu aineisto ja itse kokemus olivat hyviä. Menetelmä oli osallistava ja tuki työntekijöiden kokemuksen ja hiljaisen tiedon näkyväksi tekemistä. Työkokoukseen osallistuneiden palaute oli rohkaisevaa. Learning Cafe oli hyvä menetelmä, kun oli useita aiheita, joista haluttiin erikseen keskustella. Moni osallistuja kertoi, että pöydissä pystyy keskittymään juuri kyseessä olevaan aiheeseen. Osallistujat kiittivät myös pitkästä tiedotusajasta, jonka ansiosta saimme mahdollisimman monia työntekijöitä mukaan. Toisaalta yksi osallistuja sanoi, että ilmoitusaika olisi voinut olla pidempi.

Aineistoa saatiin paljon, mutta sen analysointi sujui nopeammin kuin osattiin odottaa. Työtä auttoi varmasti se, että oli valmiit teemat, joilla aineistoa kerättiin. Toisaalta keskustelujen havainnointi ja aineistojen puhtaaksi kirjoittaminen olivat haastavaa työtä. Oli tarpeen pohtia kuinka paljon omat ennakkokäsitykset

vaikuttivat, kun aineistoa analysoitiin. Myös osallistujien määrä oli pieni, 11 osallistujaa, mutta koska haettiin laadullisia vastauksia, sillä ollut merkitystä. Jonkinlaista saturaatioita oli havaittavissa aineistossa, kun samoja ajatuksia toistui eri pöytäryhmien vastauksissa. (ks. Vilka 2005, 119–120, 126–127.)

Aineiston pelkistäminen ja ydinasioiden paljastuminen oli palkitsevaa työtä. Tässä vaiheessa nähtiin yhtymäkohtia teorioihin ja tutkimuksiin. Hofsteden (1993) teoriassa mainitaan eri tasoja, joita ihmisissä on. Tämä tuli esille varsinkin työntekijöiden ajatuksissa siitä, minkälaisia ammatillisen kasvun tarpeita oli maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa. Koettiin tarpeelliseksi lisätä tunteista vieraista kulttuureista ja oppia vieraita kieliä, ks. Hofsteden kansallinen taso sekä alueellinen, etninen ja kielellinen taso. Toisaalta asiakkaan kohtamista yksilönä ja lähiverkoston merkitystä korostettiin. Voidaan ajatella, että vaikka työntekijällä oli halu kohdata maahanmuuttaja-asiakas yksilönä, hän ei voinut täysin välttyä stereotyyppisiltä ajatuksilta kansallisuuteen ja kulttuuriin liittyen. Tämä tuli ilmi myös Mulderin ym. (2014) artikkelista. Artikkelissa esitellyssä tutkimuksessa todettiin lisäksi, että tulkin käyttäminen oli todennäköisempää työntekijän kokemuksen ja monikulttuurisen koulutuksen lisääntyessä. Tulkin käyttäminen nousi esille opinnäytetyön aineistossa kaikissa teemoissa. Työntekijät mainitsivat tulkin tarpeellisuuden sekä käytännön työssä että ammatillisen kasvun tarpeisiin liittyvänä. Selkeä aineistosta noussut asia oli työntekijöiden halu oppia ja kehittyä niin työntekijänä kuin ihmisenä. Campinha-Bacote (2002) ja Ikonen (2007) liittävät tämän ominaisuuden kulttuurisesti kompetenttiin työntekijään. Halu oppia ja kehittyä sekä ristiriitaiset, jopa negatiiviset tunteet haluttiin tuoda oppaan sisältöön, koska ne tulivat niin selkeästi ilmi.

Oppaan arvioivat samat henkilöt, jotka osallistuivat työkokoukseen. Palautetta tuli viideltä henkilöltä, mikä oli alle puolet osallistujista. Opinnäytetyön kannalta palautetta tuli kuitenkin riittävästi, sillä osa vastauksista oli hyvin perusteellisia ja analyttisiä. Opasta muokattaessa pohdittiin kuvien tekijänoikeuskysymyksiä. Vilka (2010) kiinnittää huomiota tuotoksessa riittävään havainnollistamiseen, mutta myös tekijänoikeuksiin nimenomaan tutkimuseettiseltä kannalta. Tästä johtuen päätettiin tilata uudet kuvat Kaisa Karreiselta, jolloin kuvien tekijänoi-

keudet olisivat selvät. Näin myös oppaan ulkoasusta tuli yhtenäisempi, kuten kehittämissuunnitelmissa oli toivottu.

Opinnäytetyössä oli tarkoitus tuottaa työntekijöille uutta tietoa oppaan avulla. Tiedossa oli, että Eksoten neuvoloissa ei vastaavaa opasta ollut käytössä. Opas toteutti tavoitetta tukea ymmärtävää ja tasa-arvoista maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamista. Hyvä esimerkki vastaavia asioita sisältävästä oppaasta oli Vantaan Nicehearts ry:n Qutomo-projektin tuottamasta oppaasta ”Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivinen kotouttamispolku”. Opas keskittyi maahanmuuttajien kotouttamiseen, mutta siinä esiteltyyn kulttuuri- ja sukupuolisensitiiviseen kohtaamiseen liittyi samoja asioita kuin neuvolalle tehtyyn oppaaseen: kohtaaminen, dialogi ja ymmärrys. (ks. Sakilayan-Latvala, Kinnunen, Kimari & Rintala-Ahl 2014.) Neuvolalle suunnitellun oppaan sisältö oli pitkälti työntekijöiltä saadun tiedon ja käytäntöjen kokoamista. Sisällössä hyödynnettiin myös teoretietoutta. Suoraan mitään uutta tietoa ei tuotettu. Oppaan arvo olikin siinä, että työntekijöiden hiljainen tieto tehtiin näkyväksi selkeästi ja kiinnostavasti.

Vaikka opas valmistui yllättävän nopeasti, itse opinnäytetyön aikataulu venyi. Alkuperäinen suunnitelma oli saada työ valmiiksi tammi-helmikuussa 2015. Olikin opettavaista huomata, kuinka monta tekijää pitää ottaa huomioon, kun tehdään toiminnallista opinnäytetyötä työelämälähtöisesti. Myös tekijöiden eri koulutusohjelmat ja opintojen eri vaiheet olivat haastavia opinnäytetyön tekemisen kannalta. Toiminta oli kuitenkin joustavaa ja vastuita jaettiin tekijöiden omille vahvuusalueille, jolloin yhteistyö sujui hyvin läpi opinnäytetyön. Tämä näkyy toivottavasti suhtautumisessa moniammatilliseen yhteistyöhön myös tulevassa työelämässä.

5.2 Eettiset näkökohdat ja luotettavuus

Eettiset kysymykset olivat tärkeitä ottaa huomioon opinnäytetyötä tehdessä. Prosessin aikana pohdittiin monia pulmia ja tehtiin aktiivisesti ratkaisuja liittyen etiikkaan. Eettisiä periaatteita, joita reflektoitii koko työn ajan, olivat: haitan välttäminen, ihmisoikeuksien kunnioittaminen, rehellisyys, oikeudenmukaisuus, luottamus ja kunnioitus. (ks. Kylmä & Juvakka 2007, 137, 147.)

Tutkimuksessa kiinnitetään huomioita muun muassa käytettävien lähteiden oikeellisuuteen, raportoinnin asianmukaisuuteen, viittaustekniikkaan, yleiseen huolellisuuteen sekä rehellisyyteen ja avoimuuteen (Kuula 2006, 34–35). Pyrittiin löytämään ja käyttämään asianmukaisia lähteitä sekä kiinnittämään huomioita viittausten oikeellisuuteen. Opinnäytetyö on toiminnallinen: työn luonteeseen kuului toiminnan raportointi, jolloin teoriapainotteinen teksti ei ollut niin suuressa merkityksessä. Pyrittiin myös toiminnallisen osuuden raportoinnissa tarkkaan, avoimeen ja rehelliseen kuvaukseen.

Opinnäytetyössä sovellettiin sosiaalityön ja sen tutkimisen eettisiä periaatteita. Tutkimuseettisiksi lähtökohdiksi opinnäytetyöhön sopivat australialaisen the Australian Association of Social Workers (AASW 1999) määrittämät periaatteet kuten sosiaalinen oikeudenmukaisuus, ihmisarvo, eheys, totuus, humanien arvojen kunnioitus sekä asiantuntijuus. Hyödynnettiin myös sosiaalialan ammattihenkilön valaa eettisistä periaatteista (Talentia 2014). Valassa korostetaan erityisesti yksilön ja ryhmien yhteiskunnallisen syrjäytymisen ehkäisemistä ja huono-osaisuuden poistamista. Nämä arvot olivat perustana oppaan suunnittelussa ja tavoitteena oli myös niiden välittyminen asiakkaalle, vaikka opas itsessään oli suunnattu työntekijöille.

Opinnäytetyöraportille ominaisia ja myös uskottavuutta lisääviä piirteitä olivat argumentointi, ammattialan oman erikoiskielen käsitteiden ja termien määrittely, lähteiden käyttö, sanonnan täsmällisyys ja tekstin rakenteen johdonmukaisuus (ks. Vilka & Airaksinen 2003, 81). Aihetta koskevat keskeiset käsitteet ja termit pyrittiin raportissa selventämään lukijalle mahdollisimman hyvin ja tekstin rakennetta muokattiin useasti, että siitä saatiin johdonmukainen.

Siirrettävyys on laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteeri, jota voidaan käyttää myös toiminnallisen opinnäytetyön laadinnassa. Siirrettävyydellä tarkoitetaan tutkimustulosten siirrettävyyttä muihin samankaltaisiin tilanteisiin. (Kylmä & Juvakka 2007). Opinnäytetyössä kiinnitettiin huomiota raportoinnin tarkkuuteen, jotta vastaavanlaista kehittämistyötä voidaan toteuttaa myös muissa sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä tai kehittämistehtävissä. Toteutettua opasta voidaan soveltaa myös muiden kuin maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamisessa. Vaikka oppaassa käsitellään kulttuurisensitiivistä kohtaamista, asiakkaan koh-

taaminen perustuu kuitenkin yksilöiden väliseen kunnioittavaan vuorovaikutukseen.

5.3 Kehittämis ehdotukset

Opas julkaistaan sähköisenä. Se on kertaalleen testattu työntekijöillä ja siihen on tehty muutoksia, mutta varsinaisia kokemuksia sen toimivuudesta käytännön työssä ei ole. Jatkossa voisi kerätä kokemuksia siitä, miten opas on käytännössä toiminut. Kokemusten perusteella voisi myös tehdä tarvittavia muutoksia ja julkaista oppaan paperisena versiona.

Kuviot

Kuvio 1. Kulttuurisensitiivisen oppaan kehittäminen, s. 16

Kuvio 2. Ymmärtävä maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaaminen, s. 19

Lähteet

Abdelhamid, P. 2010. Monikulttuurinen hoitotyö. Helsinki: WSOYpro.

AASW 2010. Code of Ethics. Canberra: Australian Association of Social Workers. <http://www.aasw.asn.au/document/item/1201> Luettu 5.5.2014.

Brewis, K. 2008. Stress in the Multi-ethnic Customer Contacts of the Finnish Civil Servants: Developing Critical Pragmatic Intercultural Professionals, 277 – 280.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/19006/9789513933579.pdf?sequence=1>. Luettu 15.9.2014.

Campinha-Bacote, J. 2002. The Process of Cultural Competence in the Delivery of Healthcare Services: A Model of Care. *Journal of Transcultural Nursing* 13(3), 181 – 182.
https://www.med.umich.edu/multicultural/files/resources/campinha_bacote.pdf. Luettu 4.6.2014.

Eksote 2014. Neuvolat.
<http://www.eksote.fi/Fi/Perhejasosiaalipalvelut/Neuvolat/Sivut/default.aspx>. Luettu 10.9.2014.

Etene 2005. Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen julkaisu 11, 2005. Monikulttuurisuus Suomen terveydenhuollossa. Helsinki: Yliopistopaino.
http://www.etene.fi/c/document_library/get_file?folderId=17162&name=DLFE-533.pdf. Luettu 10.9.2014.

Forsander, A. 1994. Monietninen työmaailma pienoiskoossa. Teoksessa Annika Forsander & Elina Ekholm & Raya Saleh (toim.) Monietninen työ- haaste ammattitaidolle. Helsinki: Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus.

Gissler, M., Malin, M., Matveinen, P., Sarvimäki, M. & Kangasharju, A. 2006 Maahanmuuttajat ja julkiset palvelut. Työpoliittinen tutkimus. Helsinki: Työministeriö.

Hassinen-Ali-Azzani, T. 2002. Terveys ja lapset ovat Jumalan lahjoja. Etnografia somalialaisten terveystieteistä ja perhe-elämän hoitokäytännöistä suomalaiseseen kulttuuriin siirtymävaiheessa. Kuopion yliopisto, hoitotieteen laitos. Pro gradu -tutkielma. Pysyvä linkki julkaisuun: <http://urn.fi/URN:ISBN:951-781-934-x>. Luettu 21.5.2014.

Hofstede, G. 1993. Kulttuurit ja organisaatiot: mielen ohjelmointi. Helsinki: WSOY, 27–28.

Ikonen, E-R. 2007. Kehittyvä kotihoito. Helsinki: Edita.

Ilveskivi, P. 2000. Perusoikeudet sosiaaliturvalainsäädännön toimeenpanossa: tutkimus ensiasteen päätöksenteon rakenteesta ja sosiaalisten perusoikeuksien oikeusvaikutuksista. Helsinki: Kansaneläkelaitos, tutkimus- ja kehitysyksikkö.

- Innokylä, 2014. Learning Cafe eli oppimiskahvila.
<https://www.innokyla.fi/web/malli109421>. Luettu 9.10.2014.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
- Lehto, J. & Kananoja, A. & Kokko, S. & Taipale, V. 2003. Sosiaali- ja terveydenhuolto. Helsinki: WSOY.
- Maahanmuuttovirasto 2014. Keskeisiä maahanmuuttoon liittyviä termejä.
<http://www.migri.fi/medialle/sanasto>. Luettu 2.9.2014.
- Marriner-Tomey, A. 1994. Hoitotyön teoreetikot ja heidän työnsä. Helsinki: Sairaanhoidtajien koulutussäätiö, 414–418, 420.
- Matinheikki-Kokko, K. 1998. Monikulttuurinen Suomi. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Oy Edita Ab, 11.
- Metsämuuronen, J. 2006 (toim.). Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp.
- Mulder, R., Koivula, M. & Kaunonen, M. 2014. Hoitohenkilökunnan monikulttuurinen osaaminen- pilottitutkimus. Tutkiva Hoitotyö 13 (1), 2015, 24-34.
- Mustonen, P. 2007. Pompottelua ja osallisuuden kaipuuta. Maahanmuuttajien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä ja sen toteutumisesta sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Poutanen, M. 2007. Tasa-arvo monikulttuurisen sosiaalityön arjessa. Yhdenvertaisuus maahanmuuttajatyössä sosiaalityöntekijöiden kokemana, 2. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma..
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/78011/gradu01830.pdf?sequence=1>. Luettu 1.9.2014.
- Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.
- Sakilayan-Latvala, M., Kinnunen, L., Kimari, T. & Rintala-Ahl, M-L. 2014. Kulttuuri – ja sukupuolisensitiivinen kotouttamispolku. Opas kotoutumisen parissa työskenteleville. Sjöholm, J. (toim.) Vantaan Nicehearts ry.
http://www.nicehearts.com/files/nicehearts/Qutomom_Kotouttamisopas.pdf. Luettu 14.1.2015.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Tampere. Suomen yliopistopaino – Juvenes Print Oy. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>. Luettu 22.5.2014.

- Schubert, C. 2007. Monikulttuurisuus mielenterveystyössä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Sorsa, M. 2002. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystalveissa. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen pro gradu tutkielma..
<https://tampub.uta.fi/handle/10024/90054>. Luettu 5.5.2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:14. Lastenneuvola lapsiperheiden tukena. Opas työntekijöille. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Soste 2014. Arviointityökaluja.
<http://www.soste.fi/kehitamme/arviointitoiminta/arviointitietoa/arviointityokaluja.hhh>. Luettu 4.6.2014.
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Muuttoliike [verkkajulkaisu]. ISSN=1797-6766. 2013. Helsinki: Tilastokeskus
http://tilastokeskus.fi/til/muutl/2013/muutl_2013_2014-04-29_tie_001_fi.html.
Luettu 5.5.2014.
- Talentia, 2014. Ammattieettinen vala.
<http://www.talentia.fi/tyoelamassa/ammattietiikka/vala>. Luettu 2.10.2014.
- Terveydenhuoltolaki, 30.12.2010/1326.
- THL 2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Äitiysneuvolaopas. Suosituksia äitiysneuvolatoimintaan. Reija Klemetti & Tuovi Hakulinen-Viitanen (toim.) Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. 206 – 209.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110521/THL_OPA2013_029_verkko.o.pdf?sequence=1 Luettu 9.10.2014.
- Tiittula, L. 1998. Kulttuurien välinen viestintä. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Edita, 33–49.
- Työministeriö 2001. Kohti etnistä yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta. Hallituksen etnisen syrjinnän ja rasmin vastainen toimintaohjelma. Työhallinnon julkaisu 284. Helsinki.
- Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta. 388/2011.
- Vilka, H. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö.
http://vilka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf. Luettu 29.1.2015.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Wellman, E. 2009. Kulttuurinen pätevyys on erikoisosaamista. Sairaanhoidaja-lehti 4/2009. Verkkolehti.
https://www.sairaanhoitajaliitto.fi/amatilliset_urapalvelut/julkaisut/sairaanhoitaj

a-lehti/4_2009/muut_artikkelit/kulttuurinen_patevyys_on_erikois/. Luettu
1.9.2014.



Kaisa Karreinen

YMMÄRRÄT SIE?

**Opas maahanmuuttaja-asiakkaan
kohtaamiseen neuvolan työntekijöille.**

”Kulttuurien välisen vuorovaikutuksen suurin haaste ei ole vieraan kulttuurin tuntemus, vaan oman kulttuurin tuntemus ja sen vaikutuksen tiedostaminen omassa ajattelussa ja käyttäytymisessä.”

Nancy Adler|

Terveystenhoito kohtaa kansainvälisyyden ja monikulttuurisuuden haasteet entistä useammin arkipäivän työssä. Eri kulttuurien edustajia on sekä terveydenhuollon asiakkaina, että ammattilaisina.

Mistä kohtaamisessa on kyse? – Yksilöiden kohtaamisesta ja ymmärtämisestä sekä ymmärretyksi tulemisesta.

Minkälaisia tunteita ja asenneilmapiiriä kohtamiseen liittyy?

...arvostava, kunnioittava, sensitiivinen, kiinnostunut...

...pelko, epävarmuus, turhautuminen, kiire...

Kohtaamisessa vaikuttaa:

Mikä on työntekijän oma tilanne? Mieliala ja jaksaminen. Tiedot asiakkaan

kulttuurista. Myös aiemmat kontaktit *asiakkaaseen* vaikuttavat.

Mikä on asiakkaan oma tilanne? Halu kotoutua ja historia. Myös aiemmat kontaktit *työntekijöihin* vaikuttavat.

Miten ulkoiset tekijät vaikuttavat? Yleinen asenneilmapiiri, työympäristö, löytyykö yhteinen kieli.



Kaisa Karreinen

Mistä tiedät, että olet onnistunut?

Onnistunutta kohtaamista kuvaa parhaiten tyytyväinen asiakas, mutta myös itselle jäänyt hyvä olo.

Mistä hyvä kohtaaminen koostuu?

1. Dialogin käyttö: kuuntelu, läsnäolo, kulttuurisensitiivisyys, kiinnostus, avoimuus, arvostaminen ja riittävä aika.

2. Kulttuurien vuorovaikutus: tarkastellaan sekä asiakkaan, että työntekijän omaa kulttuuria.

3. Toimiva vuorovaikutus: selkeä kommunikointi ja yksinkertaiset ohjeet, *rohkeus tulkin käyttämiseen.*

Miten toimit?

Anna tietoa asiakkaalle, ohjeet kirjallisena ja tarvittaessa etukäteen.

Kohtaa asiakas yksilönä:

- kysymyksiä siitä, miten *perheessä ajatellaan*, ei miten kulttuurissa
- keskustelua *asiakkaan taustasta*
- asiakkaalla mahdollisuus käyttää suomenkieltä, jos hän haluaa.

Hyödynnä moniammatillinen yhteistyö:

- tulkki mukaan
- työyhteisön tuki, hyvien käytäntöjen jakaminen ja vertaistuki.



Kaisa Karreinen

”Eri kulttuurien tapojen tuntemisella on suuri merkitys kulttuuriin sopeutumisen prosessissa, mutta vieläkin tärkeämpi on hyväksyvä ja arvostava asenne kulttuurin erilaisuutta kohtaan”(Riikonen 2005).

Opinko ikinä?

Kulttuurisesti osaavana työntekijänä tiedostat keskenkäisyytesi ja haluat kehittää ammatillisuuttasi ja persoonallisuuttasi.

Työntekijänä olet asiakassuhteessa samalla sekä asiantuntija että ihminen.

Onkin hyvä miettiä...

...hyväksytkö oman keskenkäisyytesi ja tunnistatko sen voimavarana oppia lisää.

...tarvitsetko tietoa lisää maailman kulttuureista vai asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta?

Hyödyllisiä nettisivuja:

Väestöliitto (monikulttuurisuus):

<http://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/>

THL (maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus):

<http://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus>



Kaisa Karreinen

Teksti: Outi Karreinen ja Grete Köiv 2015

Kuvat: © 2015 Kaisa Karreinen