



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteet

Nita Nousiainen

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteet**

Nita Nousiainen  
Sosionomi  
Opinnäytetyö  
Lokakuu, 2017

Nita Nousiainen

### Monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteet

Vuosi	2017	Sivumäärä	49
-------	------	-----------	----

---

Tämän opinnäytetyön tavoite oli kuvailla ja ymmärtää monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteet sekä tuoda esiin työssä kohdattuja haasteita kyselyyn vastanneiden vastaajien näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoite oli myös, että monikulttuurista ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät ymmärtävät paremmin toimenkuvansa ja mahdollisuutensa vaikuttaa työn laatuun ja asiakkaisiin. Opinnäytetyössä on tarkasteltu monikulttuuriseen ohjaus- ja neuvontatyöhön liittyviä määritelmiä. Opinnäytetyön tarkoitus oli kiteyttää monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön ydin.

Toteutin monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteet-kyselyn internet-kyselynä KyselyNetti-palvelussa. Yhdeksästä vastaajasta kyselyyn otti osaa seitsemän vastaajaa. Opinnäytetyön aineistona on käytetty viiden vastaajan vastauksia. Vastaajiksi valikoitui asiantuntijoita, jotka työskentelevät, tai ovat työskennelleet sosiaali- ja/ tai terveysalan tehtävissä monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön parissa eri toimintaympäristöissä.

Selvitin kyselyn avulla, miten työntekijöiden näkökulmasta monikulttuurista ohjaus- ja neuvontatyötä voidaan tehdä asiakaslähtöisemmin ja miten sitä voidaan kehittää. Kyselyn avulla selvitin myös, minkälaisia ominaisuuksia ja osaamista työntekijöiltä vaaditaan, miten asiakkaan omia voimavaroja voidaan huomioida monikulttuurisessa työssä ja minkälaisia haasteita monikulttuurisessa työssä kohtaa.

Enemmistö kyselyyn vastanneista koki tarvitsevansa monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä enemmän aikaa asiakkaiden tapaamiseen ja heidän asioidensa hoitamiseen. Vastaajien mielestä monikulttuurisessa työssä tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja, sekä asiakkaan ja työntekijän välistä keskinäistä ymmärtämistä. Asiakkaan kunnioitus ja tasapuolinen kohtelu ovat avainasemassa monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä. Kyselyn perusteella monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä tarvitaan kykyä etsiä yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisuja asiakkaan asiaan tai ongelmaan. Työntekijällä ei tarvitse olla valmiita ratkaisuja asiakkaalle, vaan työntekijä yhdessä asiakkaan kanssa pyrkii löytämään parhaan mahdollisen ratkaisun asiakkaan asiaan tai ongelmaan.

Asiasanat: Monikulttuurisuus, neuvontatyö, ohjaustyö

Nita Nousiainen

The special features of multicultural guidance and counselling

Year	2017	Pages	49
------	------	-------	----

---

The main goal of this thesis was to consider and understand the special features of multicultural guidance and counselling. The study's objective was to find out the challenges the people working in the field are having to deal with in order for them to understand their job description better. This thesis objective was to summarise the main idea of multicultural guidance and counselling.

I put together an online inquiry to obtain data for my study. The people who took part in my inquiry were professionals in the social and health sector. The participants are currently or have earlier worked in different operational environments of multicultural guidance and counselling.

I examined how the job can be done with a more customer oriented approach and how it can be developed. I sorted out what kind of features and know-how the employees must have and what kind of challenges they face.

The majority of the participants who took part in the inquiry felt they needed more time with their customers. According to the participants good interaction skills and mutual understanding between the employee and the customer are important in multicultural guidance and counselling. Respect and fairness towards the customer is the key factor. The survey shows it is important to work with the customer to solve possible issues. The employee does not have to have the answer for the customer's issue at once. The employee and the customer will work together to find the best possible solution.

Keywords: Multicultural, counselling, guidance

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Monikulttuurisuuden määrittelyä .....	7
2.1	Monikulttuurisuus Suomessa .....	8
2.2	Monikulttuurinen yhteiskunta .....	8
3	Ohjaus- ja neuvontatyö .....	9
3.1	Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö .....	10
3.2	Asiakkaana maahanmuuttaja .....	11
3.3	Alkuasetelma .....	14
3.4	Asiakkaan kohtaaminen .....	15
3.5	Ennakkokäsitykset .....	16
4	Suomalainen sosiaaliturva .....	17
5	Kotoutumiseen tähtäävä monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö .....	20
6	Kulttuurienvälinen kompetenssi asiakastyössä .....	22
6.1	Asiakkaan kulttuuritaustan merkitys ohjaustyössä .....	22
6.2	Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä .....	25
7	Opinnäytetyön toteutus .....	26
7.1	Aineiston keruu .....	27
7.2	Aineiston käsittely ja analyysi .....	29
7.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	30
8	Tulokset .....	31
8.1	Työntekijän ominaisuudet ja osaaminen .....	31
8.2	Monikulttuurisen työn haasteet .....	32
8.3	Monikulttuurisen työn kehittäminen .....	33
8.4	Maahanmuuttajan omat kulttuuriset voimavarat .....	35
9	Johtopäätökset .....	36
	Lähteet .....	41
	Kuviot .....	45
	Liitteet .....	46

## 1 Johdanto

Vuonna 2015 Suomeen saapui yli 32 000 turvapaikanhakijaa, johtuen maailmalla vallitsevasta pakolaiskriisistä. Vaikuttavimmat syyt turvapaikanhakijoiden määrän kasvuun olivat lähtö- ja kauttakulkumaissa. (Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan.) Turvapaikanhakijoiden määrä on tällä hetkellä vähentynyt muun muassa Euroopan unionin sisäraajatarkastusten myötä, mutta vielä ei voida sanoa pakolaiskriisin laantuneen. Pakolaiskriisin taustalla vaikuttavat syyt, kuten sodat ja konfliktit eivät ole poistuneet. Turvapaikanhakijamäärien mahdolliseen uuteen kasvuun vaikuttavat myös EU:ssa tehdyt ratkaisut, kuten EU:n ja Turkin välisen sopimuksen pitävyys. (Maahanmuuton tilannekatsaus 1/2017, 5.) Todennäköistä on, että Suomeen saapuu jatkossakin turvapaikanhakijoita riippuen konflikteista eri puolilla maailmaa (Mannila & Kuitunen 2015, 17).

Turvapaikanhakijoiden määrän kasvaessa vuonna 2015 perustettiin nopealla aikataululla uusia vastaanottokeskuksia entisiin hoitolaitoksiin ja hotelleihin. Työvoimaa palkattiin myös nopealla aikataululla, jotta kaikki tulijat voitiin Suomessa ottaa vastaan. Odotettavissa on, että lähitulevaisuudessa Suomessa on tuhansia uusia maahanmuuttajia. Vuonna 2013 Suomen väestöstä lähes viisi prosenttia oli maahanmuuttajia ja samana vuonna Suomessa asui 200 000 ulkomaan kansalaista. Maahanmuuttajien keski-ikä suomalaisiin verrattuna on nuorempi, joten Suomessa syntyy yhä enemmän lapsia, joiden etninen identiteetti on jokin muu kuin suomalainen. (Mannila & Kuitunen 2015, 17-18.)

Turvapaikanhakijoiden määrän lisääntyessä työskentelin sosiaaliohjaajana vastaanottokeskuksessa ja oma kiinnostukseni turvapaikanhakijoiden parissa tehtävään monikulttuuriseen ohjaus- ja neuvontatyöhön lisääntyi. Aiheena monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö on myös ajankohtainen. Kokemukseni mukaan monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön asiakas on usein turvapaikanhakija tai maahanmuuttaja, joka tarvitsee ohjausta- ja neuvontaa uuden maan tapojen sisäistämiseksi sekä sopeutumisessa uuteen ympäristöön.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kiteyttää monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön ydin. Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen opinnäytetyö. Tutustuin alan kirjallisuuteen, joka käsittelee monikulttuurista ohjaus- ja neuvontatyötä sekä laadin kyselyn vastaajille, jotka ovat työskennelleet monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön eri tehtävissä sosiaali- ja/tai terveystalalla. Opinnäytetyö antaa tietoa siitä, miten maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskentelevät voivat paremmin ymmärtää asiakkaiden muutosprosessia ja ohjata heitä sopeutumaan sekä kotoutumaan uuteen ympäristöön. Opinnäytetyössä tarkastellaan erilaisia monikulttuuriseen ohjaustyöhön liittyviä käsityksiä ja piirteitä alan kirjallisuudessa, tuodaan esiin monikulttuurisen työn erityispiirteitä ja työssä kohdattuja haasteita kyselyyn vastanneiden näkökulmasta.

Opinnäytetyössä käytän käsitteitä maahanmuuttaja, turvapaikanhakija sekä ulkomaalainen. Maahanmuuttajilla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä ulkomaalaista, joka asettuu asumaan kotimaansa ulkopuolelle muuten, kuin tilapäisesti. Turvapaikanhakijalla tarkoitetaan henkilöä, joka Suomeen saavuttuaan ilmoittaa hakevansa kansainvälistä suojelua ja oleskeluoikeutta. (Faktaa maahanmuutosta.) Ulkomaalaisella tarkoitetaan henkilöä, joka ei ole Suomen kansalainen (Maahanmuuttovirasto, 2017).

## 2 Monikulttuurisuuden määrittelyä

Kansainvälistymisen ja maahanmuuton myötä yhteiskuntaan on tullut yhä enemmän vaikutteita eri kulttuureista. (Puroaho & Leppänen 2013, 68.) Monikulttuurisen yhteiskunnan tavoite on, että kaikki yhteiskunnan jäsenet ovat tasa-arvoisessa asemassa keskenään ja ihmiset ovat yhdenvertaisia. Monikulttuurinen yhteiskunta voidaan osittain saavuttaa, kun vuorovaikutus toimii kaikkien sen jäsenten kesken, jolloin muodostuu kunnioittava ja toimiva kokonaisuus. Monikulttuurisuudella tarkoitetaan tasa-arvoa kulttuurien ja yksilöiden välillä sekä yhtenäisiä pelisääntöjä ja rajoja. Maahanmuuttajien ja kansainvälisyyden lisääntyessä voidaan puhua myös yhteiskunnan monikulttuurisuudesta. Monikulttuurisuudella voidaan viitata myös erilaisen ihmisten olemassaoloon. Monikulttuurisuus tulisi nähdä myös yhteiskunnan rakenteiden muutoksena ja poliittisena ohjelmana. Kulttuurien välisen tasa-arvon toteutuminen vaatii paljon poliittista tahtoa ja tukea. Monikulttuurisuus on saanut myös kritiikkiä osakseen, koska sen katsotaan ylläpitävän ja säilyttävän yhteiskunnassa erilaisia etnisiä ryhmiä. Yhteiskunnassa olevat erilaiset etniset ryhmät eivät aina edesauta luomaan yhteiskuntaan toimivaa yhtenäistä arvopohjaa tai yhteisiä tavoitteita. (Räty 2002, 47.) Monikulttuurisuudella voidaan viitata myös siihen, että yhteiskunnassa elää rinnakkain erilaisia etnisiä ryhmiä. Monikulttuurisuus voidaan nähdä myös näiden erilaisten ryhmien tasa-arvoon tähtäävänä työnä, joka näkyy arjen toimintana, ihmisten kohtaamisina, päätöstentekona, rakenteiden kehittämisenä, ja vuorovaikutuksena ihmisten välillä. (Puroaho & Leppänen 2013, 68-69.)

Monikulttuurisuuden lisäksi voidaan puhua monimuotoisuudesta ja moniarvoisuudesta. Monimuotoisuuden ulottuvuuksina kulttuuritaustan ohella voidaan pitää uskontoa, kieltä, ikää, sukupuolta, seksuaalista suuntautumista ja muita tekijöitä. Moniarvoisuuden ajattelun taustalla on ajatus siitä, että kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia eroista huolimatta. Monikulttuurisuuden ja monimuotoisuuden mukana tulee haasteita, mutta myös erilaisia etuja. Ongelmanratkaisukyky, luovuus ja innovaatiot kasvavat, koska yhteisön jäsenet kykenevät tarkastelemaan asioita erilaisista ja uusista näkökulmista. Tietojen, taitojen ja havaintojen määrän mukana myös oppimisen kyky kasvaa. Erilaisuus auttaa uudenlaisten ratkaisujen löytymisessä koko yhteiskunnan tasolla sekä yksittäisten organisaatioiden tasolla. Monikulttuurisuuden haasteita ovat kielivaikeudet, ja vuorovaikutuksen ongelmat. Monikulttuurisuus saattaa aiheuttaa vaikeuksia myös yhteisymmärryksen syntymisessä. (Puroaho & Leppänen 2013, 68-69.)

## 2.1 Monikulttuurisuus Suomessa

Maailmalla Suomi nähdään yhtenä kansana, jolla on yhtenäiset arvot sekä yksi kulttuuri ja ainoastaan yksi yhteinen kieli. Kansalaisille tarjottavien palveluiden ajatusmalli on se, että tarjotaan esimerkiksi sosiaalipalveluita tavallisille suomalaisille ihmisille. Yhteiskunnan palvelut tulisi jo lähtökohtaisesti kehittää siten, että ne ovat tarjolla monikulttuuriselle asiakaskunnalle, eikä vain suomalaisille. (Räty 2002, 47.) Yhteiskunta täydentyy monikulttuurisuudella, mutta yhteiskunnan palveluita tarjotessa tulisi enemmän kiinnittää huomiota myös palveluita käyttäviin eri kulttuuritaustan omaaviin asiakkaisiin. Rädyn (2002, 47.) mukaan Suomen tavoitteena on monikulttuuristuminen, joten palveluita suunniteltaessa tulee jo lähtökohtaisesti huomioida asiakkaiden monikulttuurisuus. Monikulttuurisilla asiakkailla on erilaisia tapoja, tottumuksia, uskontoja ja eri äidinkieli. Maahanmuuttaja-asiakkaiden tarpeisiin ei voida vastata ja tasa-arvoa edistää, jos tuotetaan sosiaalipalveluja jo lähtökohtaisesti ainoastaan suomalaisille.

Wallinin (2013, 23-28.) mielestä monikulttuuristuminen on Suomessa hidasta, vierasta ja nihkeää, koska Suomi on aina ollut kulttuurisesti homogeeninen kansakunta. Suomalaiset ovat kuitenkin kehittäneet monikulttuurista osaamista monissa hengellisen ja humanitaarisen työn projekteissa eri puolilla maailmaa vuosikymmenien ajan. Verraten muihin länsimaihin Suomen monikulttuuristuminen on ollut vähäistä. Maahanmuuton ja monikulttuurisuuden haasteina näyttäisi olevan se, miten yhteiskunta sopeutuu monikulttuurisuuteen ja miten maahanmuuttajat sopeutuvat suomalaiseen yhteiskuntaan. Tällä hetkellä tavoitellaan moniarvoista, suvaitsevaa ja turvallista Suomea, joka monikulttuurisuuden kautta lisää kansainvälistä kilpailukykyään. Suomessa ulkomaalaisväestö on jakautunut etnisen taustan perusteella, joka tarkoittaa sitä, että usein yhteydet omaan kulttuuriseen yhteisöön ovat vahvempia, kuin yhteydet kantaväestöön kuuluvien kanssa. Kotoutumisen ja monikulttuuristumisen onnistumiseen vaikuttaa vahvasti myös kantaväestön asenteet ja toiminta.

## 2.2 Monikulttuurinen yhteiskunta

Monikulttuurinen yhteiskunta voi tarjota mahdollisuuksia kulttuurienväliseen vuorovaikutukseen, jossa eri väestöryhmien väliset suhteet ovat tasapainoiset, ja erilaiset sosiaaliset ryhmät voivat elää tasa-arvoisissa olosuhteissa. Ajatus monikulttuurisesta yhteiskunnasta perustuu ihmisoikeuksien kunnioittamiseen ja syrjinnän vastustamiseen. (Cantell, Lappalainen, Salmio & Varis 2000, 11.) Rädyn (2002, 46-48) mukaan monikulttuurinen yhteiskunta ei täysin ole vielä toteutunut missään valtiossa, mutta se voi olla edelleen tavoitteena. Tavoite voidaan osittain saavuttaa, kun suunnitellaan ja toteutetaan yhteiskuntaa ja yhteiskunnan palveluita huomioiden monikulttuurisuus. Monikulttuurisia toimintamalleja on helpompi kehittää ensin pienemmissä yhteisöissä, kouluissa, työpaikoilla, ja yhdistyksissä. Monikulttuurisuuden



ja monimuotoisuuden osaaminen, ovat ohjaustyötä tekeville tärkeitä osaamisalueita jatkuvasti muuttuvassa yhteiskunnassamme. Kulttuurienväliset kohtaamiset asettavat uudenlaisia haasteita eri toimintaympäristössä. Ohjaustyötä tekevät vaikuttavat oman työnsä ja tekemiensä kautta erilaisuutta hyväksyvien arvojen ja kulttuurinvälisen ymmärryksen leviämiseen. Suomessa erilaiset kansainväliset koulutusohjelmat yleistyvät oppilaitoksissa, mutta samalla tarvitaan monikulttuurisen osaamisen lisäämistä myös työkentillä, sekä monikulttuuristen palveluiden kehittämistä kaikilla ammattialoilla.

### 3 Ohjaus- ja neuvontatyö

Sosiaalialalla asiakastyö voidaan jakaa ohjaukseen ja neuvontaan. Neuvonta on työtä, jossa asiakas itse tekee päätökset ammattilaisten neuvojen pohjalta. Neuvonnasta puuttuu yhteisen ymmärryksen rakentaminen ja syvällinen dialogi. Yleinen oletamus neuvontatyössä on se, että asiakkaalla on jo jonkinlainen käsitys saatavalla olevasta palvelusta tai palveluista. Neuvontatyössä työntekijä kysyy asiakkaalta kysymyksiä ja ehdottaa ammatilliseen näkemykseen perustuvia toimia. Ohjaustyö rakentuu dialogin pohjalle. Työntekijä rakentaa yhdessä asiakkaan kanssa kuvaa asiakkaan tarpeista ja elämästä kokonaisvaltaisesti. Työntekijä tuo esiin omaa asiantuntijatietoa ja asiakas tuo esiin omia näkemyksiään, koska hän on oman elämänsä asiantuntija. Ohjaustyössä tärkeää on kiireettömyys ja ajan antaminen asiakkaalle. Yhteinen ymmärrys työntekijän ja asiakkaan välille ei synny yksittäisten tai harvakseltaan tapahtuvien tapaamisten kautta. Asiakkaiden tukemisessa ohjaus- ja neuvontatyö, ovat molemmat tärkeässä roolissa. (Nieminen, Kivijärvi & Toivikko 2015, 84-86.)

Ohjaus- ja neuvontatyö on yksilön tai yhteisön tukemista, jotta tavoitteita voidaan saavuttaa. Sosiaalityössä tavoitellaan ihmisen hyvinvoinnin lisäämistä, ihmissuhde-ongelmien ratkaisuja tai itsenäistä elämänhallintaa. Työn kohteena on ihmisen ja hänen ympäristönsä vuorovaikutus. Ohjaus- ja neuvontatilanteet ovat usein ainutkertaisia niin, kuin inhimillinen vuorovaikutuskin. Ammattimaisessa ohjaus- ja neuvontatyössä tavoitteiden asettaminen ja kuunteleminen eroavat arkipäivän keskustelusta. Ohjaus- ja neuvontatyötä tekevällä työntekijällä on teorioiden ja lähestymistapojen tuntemuksen mukanaan tuomaa ammatillista itseluottamusta, jota ohjaus- ja neuvontatyössä tarvitaan. Kokenut työntekijä osaa tunnistaa millainen toimintatapa auttaa asiakasta parhaiten. Kun asiakas haluaa ohjausta, tai neuvontaa hänellä on usein, jokin konkreettinen kysymys, johon hän hakee vastausta. Asiakas on saattanut jo itse etsiä tietoa asiaan, mutta hän haluaa erottaa epäolellaisen tiedon oleellisesta asiasta. Ohjaus- ja neuvontatyössä työntekijä lisää myös asiakkaan tietämystä, jotta konkreettinen kysymys saadaan jollain tapaa selvitettyä. (Onnismaa 2007, 21-28.)

Ohjaus on monitahoinen, eri ammattikäytäntöjen piirteitä yhdistelevä, lähestymistapojen, toimintatapojen ja työmenetelmien joukko. Ohjaus voidaan nähdä työmuotona tai kohtaamisena, jossa ohjaajan ja asiakkaan yhteisenä tavoitteena on asiakkaan elämäntilanteen kohe-

neminen, oppiminen, ja päätösten tekeminen. Ohjauksen aikana asiakas kehittyy itse käsittelemään kokemuksiaan, käyttämään resurssiaan, ratkaisemaan ongelmiaan ja suuntaamaan oppimistaan. Ohjaustyössä korostuu asiakkaan aktiivisuus ja aloitteellisuus sekä ohjaussuhteen vuorovaikutuksellisuus. Ohjaus on suunnitelmallista toimintaa, jolloin asiakasta tuetaan löytämään voimavarojaan, ja kannustetaan ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. Ohjaus muodostuu ohjaajan ja asiakkaan taustatekijöistä, vuorovaikutteisesta ohjaussuhteesta, ja aktiivisesta, tavoitteellisesta toiminnasta. (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen, Mäkelä 2011, 15-17.)

Ohjaustyössä asiakkaan ja työntekijän välinen ohjauskeskustelu on monivaiheinen ja keskustelun etenemiseen vaikuttaa asiakkaan tekemät aloitteet ja työntekijän käyttämä lähestymistapa. Ohjauskeskustelussa ilmenneiden asioiden läpikäymiseen voidaan tarvita useampia keskustelukertoja. Neuvontatyössä keskustelu rakentuu neuvon pyytämiseen ja neuvon antamiseen. Työntekijä voi myös neuvoa omasta aloitteestaan. Neuvontakeskustelu voi olla lyhyt keskustelu, mutta se voi keskustelun edetessä muuttua myös monivaiheiseksi. Ohjauksessa työntekijä välttää valmiiden ratkaisumallien antamista, jolloin hän vahvistaa asiakkaan omaa toimintakykyä. Neuvontatyössä työntekijä tietää asiakasta enemmän kyseessä olevasta asiasta ja näin ollen hän toimii asiantuntijana. Työntekijän tulee antaa neuvot ymmärrettävästi ja asiantuntevasti. Neuvontakeskustelussa asiakas odottaa saavansa neuvoja ongelmaansa. Asiakas itse päättää noudattaako hän saamiensa neuvoja. Ohjauskeskustelussa asiakas on keskustelussa mukana ratkaisemassa omia ongelmiaan. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja hänen tavoitteensa on työn lähtökohtana. Ohjauskeskustelussa edistetään keskustelun keinoin asiakkaan elämää hänen haluamallaan tavalla, kun neuvontakeskustelussa neuvotaan asiakkaalle sopiva toimintatapa. Ohjaus- ja neuvontatyö ei rajoitu ainoastaan keskusteluun, vaan asiakkaan kiinnostuksen mukaan voidaan ohjaus- ja neuvontatyössä käyttää erilaisia toiminnallisia menetelmiä. (Onnismaa 2007, 21-29.)

### 3.1 Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö

Käsitteenä ohjaus eroaa neuvonnasta siten, että ohjauksessa pyritään kokonaisvaltaisemmin perehtymään asiakkaan elämäntilanteeseen. Neuvonta on suoraviivaisempaa toimintaa, jossa pyritään löytämään ratkaisuja asiakkaan kysymyksiin. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö tarkoittaa ohjaus- ja neuvonta toimintaa, jossa kulttuurinen erilaisuus on lähtökohtana. Monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön kaikissa vaiheissa huomioidaan kulttuurieroista johdettuihin esiin nouseviin haasteisiin, samanaikaisesti myös työntekijä kasvaa yhä tietoisemmaksi omasta kulttuuritaustastaan ja sen vaikutuksesta ajatteluunsa, ja toimintaansa. Työntekijä oppii toimimaan kulttuurisensitiivisesti kulttuurisesti erilaisten ihmisten kanssa sekä etsimään luovasti erilaisia ja uusia lähestymistapoja ja menetelmiä, joiden avulla työskentelyssä on mahdollista ottaa huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet, ja kulttuuritausta. Monikulttuuri-

nen ohjaus- ja neuvontatyö täydentävät toisiaan ja ne ovat auttamis-työtä, jonka avulla voidaan edistää ihmisten mahdollisuuksia elää täysipainoista elämää monikulttuurisessa yhteiskunnassa. (Korhonen & Puukari 2013, 14-18.)

Sosiaalityötä ohjaavat arvot ja eettiset periaatteet. Monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä tulee kiinnittää huomiota negatiivisen syrjinnän kiellon periaatteeseen. Talentian ammattieettisissä ohjeissa todetaan seuraavan lailla ”Sosiaalialan ammattihenkilön velvollisuus on estää sellainen syrjintä, joka kohdistuu ihmisen kykyihin, ikään, kulttuuriin, sukupuoleen, siviilisäätyyn, yhteiskunnalliseen tai taloudelliseen asemaan, poliittisiin mielipiteisiin, sukupuoliseen suuntautumiseen, fyysisiin ominaisuuksiin, uskontoon tai muuhun vakaumukseen.”(Ammattieettiset ohjeet, 20-21.) Sosiaalihuoltolakiin (4, 30 §) on myös kirjattu seuraavan lailla ”Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata.” Raunion (2011, 97-99) mukaan erilaisuuden tunnustaminen eettisiin ohjeisiin painottaa sosiaalityön asiakaskunnan samanlaisuutta ja yhdenvertaisuutta. Asiakkaiden erilaisuus, moninaisuus sekä asiakkaiden erot tulisi huomioida myönteisesti sosiaalityössä. Negatiivisen syrjinnän estäminen ei siis koske ainoastaan asiakkaiden asemaa yhteiskunnassa, vaan myös työntekijän suhtautumista asiakkaisiin. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kohdelluksi tasavertaisesti. Syrjintä voi joskus ilmetä hienovaraisesti sosiaalialan työkentillä. Syrjintä ei aina kohdistu asiakkaan ulkopuolisiin ominaisuuksiin. Syrjintä voi ilmetä siinä, miten työntekijä esimerkiksi paneutuu asiakkaan asiaan. Kantäväestöön kuuluvalla asiakkaalla voi olla sama avuntarve, kuin maahanmuuttaja-asiakkaalla, mutta työntekijä paneutuu enemmän kantäväestöön kuuluvan asiakkaan asiaan.

### 3.2 Asiakkaana maahanmuuttaja

Maahanmuuttajat ovat henkilöitä, jotka ovat muuttaneet maasta toiseen ja, jotka ovat syntyneet ulkomailla. Sekä maahanmuuttaja- että ulkomaalaistaustainen -käsitteillä viitataan kaikkiin eri perustein Suomeen muuttaneihin henkilöihin. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2017.) Maahanmuuttajia ovat Suomeen muuttaneet henkilöt, joiden on tarkoitus asua maassa pitempi aika, yleensä vähintään vuosi. Maahanmuuttajia ovat kaikkien maiden kansalaiset, jotka muuttavat Suomeen. (Suomen pakolaisapu.) Maahanmuuttajat voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään maahanmuuton syyn perusteella suhdetunnetun, työperäiseen ja humanitaarisista syistä maahan tuleviin. Suhdetunnetun maahanmuuton taustalla on usein avioituminen Suomessa asuvan kansalaisen kanssa tai perheenyhdistäminen. Työperäisen maahanmuuton syynä on usein työ, opiskelu tai työn etsiminen Suomesta. Työperäinen oleskelulupa on tilapäinen tai jatkuva, mutta se edellyttää usein perhesiteitä, tai työ- tai opiskelupaikkaa. Humanitaarisista syistä Suomi on velvollinen ottamaan kansainvälisiin sopimuksiin ja kriteereihin

sitoutuen turvapaikanhakijoita, pakolaisia sekä perheenyhdistämisen perusteella maahanmuuttajien perheenjäseniä. (Wallin 2013, 26-27.) Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee suojelua ja oleskeluoikeutta toisesta valtiosta. Jos turvapaikanhakija saa pakolaisen aseman tai oleskeluluvan suojelun tarpeen perusteella tai muulla perusteella, hän saa jäädä Suomeen. Pakolainen on ulkomaalainen henkilö, jolla on aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi alkuperän, kansallisuuden, uskonnon, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Pakolaisaseman saa henkilö, jolle on myönnetty turvapaikka. Pakolainen on myös henkilö, joka on otettu Suomeen pakolaiskiintiön kautta. (Turvapaikanhakija, 2017.)

Ihalainen & Kettunen (2012, 90-91.) mukaan maahanmuuton syyt vaihtelevat, mutta muuttamat asiat ovat maahanmuuttajille yhteisiä. Kaikille maahanmuuttajille yhteistä ja vierasta on uudessa maassa liikkuminen, kieli- ja kommunikaatio-ongelmat, tarvittavien asiakirjojen, todistusten ja lupien hankkiminen sekä asunnon etsiminen. Maahanmuuttaja tarvitsee uuden elämänsä alussa paljon ohjausta ja neuvontaa. Sopeutuminen on hidas prosessi, johon maahanmuuttaja tarvitsee aikaa, ymmärtämistä ja kannustusta.

Turvapaikanhakijat lähtevät kodeistaan monista eri syistä johtuen. Taustalla on esimerkiksi sotaa, vainoa, kidutusta, aseellisia selkkauksia tai ympäristö katastrofeja. Monet pakoon lähteneet päätyvät oman maan lähialueille, mutta myös Eurooppaan matkataan paremman elämän toivossa. Suomessa turvapaikanhakijoiden määrä lähti valtavaan kasvuun kesällä 2015. Syyskuussa 2015 Suomeen saapui 10.000 turvapaikanhakijaa. Suomi valmistautui nopeasti vastaanottamaan 30.000-35.000 turvapaikanhakijaa. Suomeen saapuneiden turvapaikanhakijoiden määrä nousi 2015 vuoden lopulla yli 32 000 turvapaikanhakijaan. (Kuosma 2016, 2-4.) Viime vuosien aikana turvapaikanhakijat, ovat saapuneet Suomeen Iranista, Irakista, Somaliasta, Afganistanista, sekä monista Afrikan ja Lähi-idän maista. Suomeen matkaaminen on saattanut kestää jopa vuosia erilaisia reittejä pitkin. (Mannila & Kuitunen 2015, 29.)

Suomessa pysyvästi asuvilla maahanmuuttajilla on oikeus samoihin palveluihin, kuin suomalaisilla. Maahanmuuttajan oleskeluluvan tyyppi ja kotipaikkakuntamerkintä määrittävät, sen onko maahanmuuttajalla oikeus julkisen sektorin palveluihin. Määräaikaisen oleskeluluvan saaneilla on rajoitetumpi oikeus palveluihin, kuin pysyvän oleskeluluvan saaneilla maahanmuuttajilla. Viranomaispalveluiden lisäksi kolmannen sektorin palvelut tarjoavat maahanmuuttajille konsultaatiota, tukea ja erilaisia vapaa-ajan toimintoja. Kirkot ja seurakunnat tarjoavat myös erilaisia palveluita maahanmuuttajille. (Mannilla & Kuitunen 2015, 24.)

Rädyn (2002, 213-217) mukaan maahanmuuttaja, joka on kaukana omasta maastaan ja läheisistään voi kokea kulttuurishokin, vaikka hän olisi paennut sotaa omasta kotimaastaan. Saattaa olla helpotus päästä turvalliseen maahan, mutta kaipuu omaan tuttuun ja turvalliseen ympäristöön saattaa myös osittain selittää sen, minkä takia maahanmuuttaja käyttäytyy eri

lailla uudessa ympäristössä. Uuteen ja erilaiseen elämäntilanteeseen ihmiset reagoivat eri tavalla. Asiakkaan käytöstä tulee tulkita suomalaisen kulttuurin kautta. Kulttuurierot eivät myöskään voi olla syitä eriarvoiselle kohtelulle.

Kun sosiaalityötä tehdään maahanmuuttajien kanssa ohjaavat työtä samat ammatilliset ja eettiset periaatteet, kuin valtaväestöön kuuluvien kanssa työskenneltäessä. Sosiaalityöhön tuo omat haasteensa asiakkaiden monikulttuurisuus, pakolaisuuteen liittyvät asiat ja monen erityistarpeen samanaikainen kohtaaminen. Asiakkailla ei välttämättä ole ongelmia, jotka vaativat sosiaalityön osaamista. Ongelmat liittyvät usein kielitaidottomuuteen, asumiseen, aikuiskontaktien puutteeseen, toimeettomuuteen, monilapsisuuteen, yksinhuoltajuuteen, taloudellisiin vaikeuksiin sekä huoleen Suomen ulkopuolella jääneistä läheisistä ja suvusta. Usein maahanmuuttaja-asiakkailla on myös erilaisia viranomaiskontakteja paljon. (Strömberg-Jakka & Karttunen 2012, 14-15.)

Suomalainen palvelujärjestelmä palvelee luku- ja kirjoitustaitoisia suomenkielisiä asiakkaita, joilla on yleensä hallussa tietotekniikan perusteet. Palveluiden käyttäminen edellyttää yleis-tietämystä, sekä tietoa asiakkaan omista oikeuksista ja velvollisuuksista. Usein palvelujärjestelmän käyttö edellyttää myös itseohjautuvuutta ja oma-aloitteisuutta. Erilaiset organisaatiot tiedottavat saatavilla olevista palveluista ja toiminnastaan, mutta usein tieto ei tavoita maahanmuuttajia. Maahanmuuttajat eivät välttämättä tunne peruspalveluja eikä etenkin erityispalveluja sekä palveluihin pääsy koetaan vaikeana. Suomessa on vahvasti näkyvillä oma-toimisuuden periaate, joka käsittää sen, että palvelusta voidaan kertoa asiakkaalle, mutta asiakkaan täytyy muistaa olemassa oleva palvelu ja tarvittaessa hakea sitä itse. Kantaväestöön kuuluva aikuinen asiakas asioi palvelujärjestelmässä itsenäisesti ja omatoimisesti. Jos maahanmuuttaja-asiakkaan entisessä kotimaassa ei ole ollut samaa palvelua tarjolla, josta hänelle Suomessa kerrotaan saattaa palvelu jäädä täysin vieraaksi. Entisessä kotimaassaan maahanmuuttaja on voinut saada apua ja palveluita henkilökohtaisten suhteiden avulla sekä luotettavilta tahoilta, joita ovat ne tahot, joihin on verkostoja ja siteitä. Suomalainen yhdenvertainen palveluperiaate ja omatoimisuuden vaatimus saattavat olla täysin vierasta maahanmuuttaneelle henkilölle. (Novitsky 2016, 6-7.) Näkemykseni mukaan haasteena on maahanmuuttaja-asiakkaan kohdalla se, miten palveluista voidaan kertoa riittävästi asiakkaalle sekä kuinka asiakas voidaan saada luottamaan suomalaiseen palvelujärjestelmään. Kokemuksieni mukaan maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla ei voida liikaa luottaa heidän omatoimijuu-teen. Maahanmuuttajien tulisi saada enemmän ohjausta ja neuvontaa oikeanlaisten palveluiden pariin hakeutumisessa.

Mannilan & Kuitusen (2015, 23) mukaan omat haasteensa tuo palvelujärjestelmän lomakkeiden joukossa harhaileville maahanmuuttajille myös sen, että monissa kulttuureissa kasvotusten asioiminen on asioiden etenemisen ehtona. Maahanmuuttajat eivät myöskään usein ole tottuneet viranomaistoiminnan laillisuuteen tai tehokkuuteen. Asioiden hoitamisessa ja lo-

makkeiden täyttämässä maahanmuuttajat pyytävät apua usein suomalaisilta ystäviltään. Erityisen tärkeitä on suomalaisten ystävien apu etenkin silloin, kun maahanmuuttaja ei itse tiedä minkälaista apua palvelujärjestelmän kautta on mahdollista saada erilaisissa elämäntilanteissa.

### 3.3 Alkuasetelma

Maahan saapuneille ulkomaalaisille ensimmäinen kohtaaminen on usein viranomaisten kanssa. Ensimmäisestä kohtamisesta välittyy kuva suomalaisesta yhteiskunnasta ja toimintamallista. Kotoutumisen tukemisessa ja uuden elämän rakentamisessa on julkishallinnon työntekijöillä suuri merkitys siinä, minkälaisen kuvan ulkomaalainen saa Suomesta ja suomalaisista. Viranomaisten kesken tehtävällä yhteistyöllä on myös merkitystä maahanmuuttajien henkisen hyvinvoinnin kannalta. Onnistuneiden kohtaamisten ja viranomaisten kanssa tehtävän yhteistyön kautta maahanmuuttajille rakentuu turvallisuuden tunne, joka kantaa läpi onnistuneen kotoutumisen. Maahanmuuttajien ja viranomaisten välinen luottamus on henkisen hyvinvoinnin edellytys. Maahanmuuttajien ja viranomaisten välille saattaa helposti syntyä väärinymmärryksiä tai virheellisiä odotuksia. Vahvoilla ennakkoluuloilla on myös oma merkityksensä onnistuneeseen asiakassuhteeseen. Viranomaistyössä pyritään palvelemaan kaikkia asiakkaita samojen sääntöjen mukaisesti, jotta kaikki asiakkaat saavat samanlaista kohtelua, ja kaikkien asiakkaiden oikeuksien kunnioittaminen toteutuu. (Pitkänen & Kouki 1999, 16-17.)

Ensivaikutelma luodaan vain kerran, ja siksi on tärkeää pyrkiä luomaan mahdollisimman myönteinen ensivaikutelma. Ohjaus- ja neuvontatyössä ensivaikutelmalla on ratkaiseva merkitys. Muutamien sekuntien aikana asiakas vaistoo, kokee, näkee, tuntee ja toimii sen mukaisesti. Myönteinen ensivaikutelma voi muuttua nopeasti kielteiseksi. Lyhyen asiakastapaamisen aikana on mahdotonta lähteä muuttamaan kielteistä ensivaikutelmaa myönteiseksi. Ensivaikutelman merkitys korostuu, kun tehdään monikulttuurista ohjaus- ja neuvontatyötä. Vierasta kieltä puhuvan asiakkaan kanssa keskustelussa siirtyy paljon informaatiota, ja sanattoman viestinnän sekä yleistunnelman kautta syntyy käsitys keskustelukumppanista. Jos asiakkaan kulttuuritausta on erilainen ja asiakkaan asia on hyvin ongelmallinen, niin tapaamisen alkuhetket ohjaavat keskustelua ja tilannetta merkittävästi tukalaan tai suotuisaan suuntaan. Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus voi onnistua tai epäonnistua. Työntekijän persoonalla on myös vaikutusta vuorovaikutuksen syntymiseen. Jos vuorovaikutus toimii asiakkaan ja työntekijän välillä myönteinen mielikuva leviää palvelusta sekä yrityksestä jopa koko Suomea koskevaan myönteiseen mielikuvaan. (Nieminen 2014, 91-92.)

Korhonen ym. (2013, 12-21) mukaan monikulttuurista ohjausta tapahtuu tilanteissa, joissa tuetaan eri kielisten ja kulttuuritaustan omaavien ihmisten integroitumista yhteiskunnan jäseniksi. Monikulttuurisen ohjauksen kautta tuetaan myös yhteisöissä tarvittavien monimuotoi-

suusvalmiuksien kehittymistä. Ohjaustyötä tekevät tarvitsevat myös monikulttuurisia valmiuksia ja monikulttuurisen kuvan laajentumista, joka pitää sisällään ajattelu- ja suhtautumistavan, tietoisuuden sekä toiminnan taidot. Ohjaustyössä työntekijän tulee tiedostaa oma elämänhistoria, kulttuuri, omat arvot ja oletukset inhimillisestä toiminnasta. Erilaiset käsitykset eri kulttuuriryhmistä saattavat olla haitallisia mielekkäälle työskentelylle eri ohjaustilanteissa. Jos omat käsitykset, uskomukset ja stereotypiat omat hyvin vahvoina tai tiedostamattomina voi työskentelystä tulla ainoastaan tekninen suoritus ja työntekijän oma persoonallinen vuorovaikutus jää kokonaan pois. Asiakkaalla saattaa olla itsellään paljon ennakkokäsityksiä ja hän tekee tulkintoja näiden käsitysten pohjalta. Työntekijän tulee osata kertoa ja perustella tarvittaessa mihin mikäkin asia pohjautuu tai minkä takia asiakkaan asiaan on tehty tietynlainen päätös. Työntekijällä tulee olla tietoa asiakkaan odotuksista, normeista, arvoista, asenteista ja kulttuuriin liittyvistä tavoista. Maahanmuuttaja-asiakkaiden parissa työskentelevän tulee myös tiedostaa se, että kaikki ohjaustavat eivät sovi kaikille eri kulttuureista tuleville sekä saattaa olla seikkoja joiden vuoksi esimerkiksi vähemmistö ryhmään kuuluva ei välttämättä voi käyttää erilaisia tukipalveluja. Työntekijä tarvitsee taitoa, jotta hän voi tarvittaessa soveltaa ja kehittää erilaisiin kulttuuritaustoihin sopivia toimintatapoja. Monikulttuurinen ohjaus perustuu ohjaussuhteeseen, joka luo perustan asiakkaan kanssa tapahtuvalle ohjaukselle. Työntekijän aitous ja kulttuurisensitiiviset toimintatavat ohjaussuhteessa vaikuttavat siihen, kuinka ohjaus tukee asiakkaan omaa elämää koskevien kysymysten äärellä.

### 3.4 Asiakkaan kohtaaminen

Ulkomaalaisen asiakkaan kohtaamisessa työntekijä tarvitsee monikulttuuriosaamista eli pyrkimystä ja kykyä tulla toimeen vieraan kulttuurin edustajan kanssa. Monikulttuuriosaaminen pitää sisällään erilaisia yksilöllisiä ominaisuuksia kuten: kärsivällisyys, joustavuus, avoimuus, positiivisuus, uteliaisuus, empatia, kiinnostus ja oikeudenmukaisuus. Ei ainoastaan riitä, että työntekijä tietää vieraasta kulttuurista ja on empaattinen. Molemmat ovat eduksi, mutta väärinymmärrettynä se voi olla esteenä avoimelle ja vastavuoriselle kommunikaatiolle ja oppimiselle. Monikulttuuriosaaminen on myös tietoa, taitoa, toimintaa ja tunnetta. Kulttuurimokia ei tulisi pelätä, vaan kulttuurimokia voidaan pitää uuden oppimisen mahdollisuutena. Kulttuuriin tutustuminen ei ole pelkästään tiedonhankintaa ja varuillaan oloa. Se on aktiivista toimintaa, osallisuutta ja aitoa kiinnostusta. (Wallin 2013, 75-77.) Kulttuurisissa kohtaamisissa parhaimmillaan molemmat osapuolet oppivat toisiltaan jotain uutta. Yhteiskunta monikulttuuristuu ja se asettaa uudenlaisia haasteita sosiaalialan työntekijöille. Monikulttuurista ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät työntekijät kohtaavat ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa ja erilaisen kysymysten äärellä. Pitkänen & Koukin (1999, 18) mukaan erilaisen kulttuuritaustan omaavien asiakkaiden kanssa työskentelevien tulee työssään kiinnittää huomiota ammatilli-

seen asennoitumisen tärkeyteen. Ammatillisuus koostuu monikulttuurisessa työssä työroolista, kulttuurisensitiivisyydestä sekä ammatillisista tiedoista ja taidoista.

Maahanmuuttaja-asiakkaista puhuttaessa voidaan puhua ihmisryhmästä, joka koostuu kaikista ikä- ja sosiaaliluokista. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kokemukset, koulutus ja kulttuuri vaihtelevat. Maahanmuuttaja-asiakkaiden ainoa yhtenäinen piirre on se, että he ovat vieraassa maassa. Maahanmuuttajien kanssa työskentelevät eivät tarvitse erityistä ammattitaitoa sen takia, että asiakas on ulkomaalainen. Työntekijä tarvitsee tietoa siitä, miten hän voi auttaa asiakasta sopeutumaan uuteen maahan ja pakolaisuuteen sekä tietoa kulttuurillista tekijöistä. Ulkomaalaisuus ei voi hallita asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta. Maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisessa ei tule unohtaa omaa ammattitaitoa, joka on karttunut kokemusten ja koulutuksen myötä. Kohtaamisissa on tiedostettava se, että asiakas poikkeaa totutusta kielen, taustan ja elämäntilanteensa takia, joten se on ainoastaan haaste ammattitaidolle. (Forsander, Ekholm & Saleh 1994, 52.)

Ulkomaalaisella asiakkaalla on, usein odotus siitä minkälaista palvelua hän haluaa saada. Kulttuuritausta säätelee osittain asiakkaan odotuksia. Ulkomaalainen asiakas toivoo saavansa nopeaa, ystävällistä, oikeudenmukaista ja asiallista palvelua. Tietoisesti ulkomaalainen asiakas ei ajattele sitä minkälaista palvelua hän on tottunut kotimaassaan saamaan. Palveluodotukset kietoutuvat vahvasti kuitenkin asiakkaan kieleen ja viestintätapoihin. Asiakas määrittelee oman taustansa sen mukaan, minkälaista suomalainen palvelu on. Yleensä ulkomaalainen odottaa saavansa sellaista palvelua, jota hän on omassa maassaan tottunut saamaan. Jos palvelun laatu Suomessa ylittää asiakkaan odotukset, on mahdollista luoda luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välille. Jos palvelu on ristiriidassa asiakkaan oman kulttuurin ja viestintätapojen kanssa luottamuksellista suhdetta ei pääse syntymään. Ammattitaitoinen työntekijä osaa huomioida ulkomaalaisten erilaiset mieltymykset ja tarpeet. Kulttuurierojen mukaan toimiminen on myös osa ammattitaitoa. (Nieminen 2014, 33.)

### 3.5 Ennakkokäsitykset

Tuntemattoman ja vieraan kohtaamiseen liittyy usein paljon epävarmuudentunteita, jotka vahvistavat ennakkoluuloja. Usein ennakkoluulot ovat molemminpuolisia, eli ulkomaalaisen ja suomalaisen. Usein ulkomaalainen kuitenkin kokee kielteisen huomion voimakkaammin, koska hän elää suomalaisten keskellä. Pelkästään jo erilaisen ulkonäön tuijottaminen aiheuttaa ahdistumisen tunteen ulkomaalaisissa. Maahanmuuttajat saattavat tulkita työntekijöiden tekemiä päätöksiä tai työntekijöiden toimintaa itseensä kohdistuvaksi syrjinnäksi tai rasismiksi. Työntekijöiden tulee noudattaa parhaalla mahdollisella tavalla vallitsevia käytäntöjä tasapuolisesti. Tulkintaongelmien ehkäisemiseksi onkin erittäin tärkeitä perustella päätökset ja niiden taustat aina asiakkaalle. (Forsander ym. 1994, 32.)



Maahanmuuttajiin liitettävät yleistyksiset koskevat usein kaikkia saman kansallisuuden omaavia henkilöitä. Maahanmuuttajia luokitellaan helposti ja asioita liioitellaan, kuten ”maahanmuuttajat elävät veronmaksajien rahoilla”, ”maahanmuuttaja miehet ovat väkivaltaisia” tai ”maahanmuuttaja naisilla ei ole lainkaan oikeuksia”. Yleistyksiset antavat ihmisistä yksipuoleisen kuvan ja tällöin ei myöskään yhdenvertaisuus toteudu. Ennakkoluulot ovat ihmisten käsityksiä, jotka ovat muodostuneet jo ennen, kuin ihmiseen tai asiaan on tutustunut. Ennakkoluulot muodostuvat helposti tiedon puutteesta. Jokaisella on tiedostettuja ja tiedostamattomia ennakkoluuloja sekä stereotyyppioita. Tasa-arvon kannalta erilaisiin ryhmiin liitetyt yleistyksiset luovat kasvualustaa rasismille, jos yleistyksiset ovat pelkästään negatiivisia. (Puro-aho ym. 2013, 69-70.) Stereotyyppisille kulttuurikäsitteille on ominaista, että ne ovat peräisin negatiivisista tunteista ja mielikuvista. Erilaisuus herättää huomiota ja siksi suomalainen laittaa merkille ne ominaisuudet, jotka ovat hänen persoonallisuutensa ja oman kulttuuritaustansa vastaisia. (Nieminen. 2014, 79.)

Maahanmuuttaja-asiakkaita pidetään tarvitsevinä, vaativina ja hankalina. Usein nämä asiakkaiden tarpeet saavat työntekijän tuntemaan avuttomuutta ja neuvottomuuden tunteita. Sosiaalityössä pakolaisuuskäsite vaikuttaa vähintäänkin tiedostamattomasti siihen, kuinka asiakasta kohdellaan, millaisia tulkintoja hänestä tehdään tai millaisia palveluja hänelle annetaan. (Strömberg-Jakka & Karttunen 2012, 16.) Maahanmuuttaja-asiakkaat tarvitsevat ymmärrystä ja aikaa osakseen. He tarvitsevat tunteen ja kokemuksen siitä, etteivät he ole osaamattomia, tyhmiä tai huonoja, vaan he ovat uudessa maassa ja vieraassa kulttuurissa, jota ei voi omaksua hetkessä. Vain harva sopeutuu uuteen kulttuuriin täydellisesti, eikä omia juuriaan pidä unohtaa. (Ihalainen & Kettunen 2012, 89-92.) Tasapainon löytäminen kahden eri kulttuurien välillä edistää hyvinvointia. Maahanmuuttajan oman kulttuurin olemassaolon tunnistaminen ja tukeminen ovat tärkeä näkökulma hyvän elämän rakentamisessa. (Maahanmuuttajan sopeutuminen uuteen kulttuuriin.) Sopeutuminen uuteen kulttuuriin on onnistunut silloin, kun maahanmuuttaja kykenee elämään kahden eri kulttuurin välillä. Hän noudattaa Suomen sääntöjä ja tapoja, mutta hänen elämässään säilyy hänen oman kulttuurinsa piirteitä. (Elämää kahden kulttuurin välissä, 2013.)

#### 4 Suomalainen sosiaaliturva

Jokainen, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Suomessa perusoikeus on oikeus sosiaaliturvaan. Sosiaaliturva takaa suomalaisille sosiaalisen turvallisuuden ihmisten eri elämäntilanteissa, terveellisen työ- ja elinympäristön, riittävän toimeentulon, palvelut sekä hyvän terveyden ja toimintakyvyn. Sosiaaliturvan tavoitteena on myös vähentää tuloeroja, vastata erilaisiin sosiaalisiin riskeihin ja tukea ihmisten elämänhallintaa. Sosiaaliturva voidaan jakaa sosiaalipalveluihin ja toimeentuloturvaan. (Ihalainen & Kettunen 2012, 27-28.)

Suomalainen sosiaaliturva on usein uusi asia oleskeluluvan saaneille henkilöille. Maahanmuuttajat eivät ole useinkaan tottuneet omassa kotimaassaan täyttämään erilaisia lomakkeita ja niiden lisäksi toimittamaan liitteitä lomakkeiden mukana. Valtion takaama aineellinen hyvinvointi ja viranomaisen oikeus puuttua asioihin ja kontrolloida asiakkaan elämää, ovat uutta maahanmuuttajille. (Räty 2002, 221.) Asioiminen sosiaalitoimistossa, terveyskeskuksessa, neuvolassa ja muissa virastoissa on kaikki uuden alkua maahanmuuttaja-asiakkaalle. Asiakas tarvitsee myös kannustusta asioidessaan uusissa paikoissa ja virastoissa. Kommunikaatio-ongelmat usein pelottavat maahanmuuttajia, ja se miten heidät otetaan vastaan eri viranomaisten toimesta.

Maahanmuuttajalle saattaa olla vaikeata tiedostaa kuinka hänen tulee käyttäytyä viranomais-tapaamisessa, mitä häneltä odotetaan ja mitkä ovat asiakkaan ja viranomaisen roolit. Valta-suhde on aina epätasa-arvoinen asiakas ja työntekijä suhteessa, jolloin viranomaisella on oi-keus puuttua asiakkaan elämäntilanteeseen. Työntekijälle valta-asema on täysin normaalia, kun taas maahanmuuttaja-asiakkaalle tilanne on aivan uusi. Vallankäyttäjän rooli usein koros-tuu, kun asiakastapaaminen tapahtuu työntekijälle tutussa kulttuurissa ja tutussa ympäristös-sä. (Räty 2002, 221.) Työntekijän ei tule passivoida asiakasta, eikä myöskään aiheuttaa riip-puvuussuhdetta. Työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan mielipiteitä ja tunteita. Asiakasta ei tule holhota siten, että hän tuntee olonsa lapseksi. Epätasa-arvoa lisää asiakkaan sääliminen, joka myös korostaa työntekijän valta-asemaa. Asiakas ei saa kokea itseään avuttomaksi, koska se lisää asiakkaan kykenemättömyyttään olla itsenäinen toimija. Ammattitaitoinen työntekijä osaa kertoa asiakkaalle hänelle kuuluvat etuudet huolimatta siitä, miten asiakas siihen suh-tautuu. Ammattitaitoisuudessa korostuu myös tasavertainen kohtelu kaikkia asiakkaita koh-taan. (Forsander ym.1994, 55-56.) Rädyn (2002, 221-222) mukaan sosiaaliturvan piiriin kuulu-valta asiakkaalta odotetaan myös aktiivisuutta ja omatoimisuutta. Vieraassa kulttuurissa ja uudessa ympäristössä asioiden hoitaminen, omatoimisuus ja päätöksenteko saattavat tuntua ylivoimaisen vaikealta. Asiakas ei välttämättä osaa tehdä valintoja, koska hän ei tunne ole-massa olevia vaihtoehtoja.

Maahanmuuttaja-asiakas ei lähtökohtaisesti luota viranomaisten tarjoamiin palveluihin, joka saattaa näyttäytyä kieltäytymisenä tai haluttomuutena hakeutua erilaisten palveluiden pariin. Asiakkaalle saattaa olla myös muotoutunut mielikuva viranomaispalveluista sosiaalisen median tai erilaisten verkostojen kautta. Asiakkaan oma käsitys palveluiden toimivuudesta tai luotet-tavuudesta saattaa syntyä juuri näiden kanavien kautta. Ammatillisessa auttamistyössä tulee huomioida maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa vertaisuuden ja jakamisen positiivinen vaikutus, joka herättää luottamusta. Työntekijän tulee siis jakaa myös omia kokemuksiaan, jotta koh-taaminen asiakkaan kanssa ei jää asiakkaan näkökulmasta liian yksipuoliseksi. Asiakkaat jotka tulevat maista, jossa palvelujärjestelmä on korruptoitunutta usein kyseenalaistavat palvelun-tarjoajan rehellisyyden omaan aikaisempaan kokemaansa perustuen. Tämä voi näkyä siten,

että asiakas kieltäytyy tai vetäytyy palvelusta tai hän kokee palvelun jopa uhkana itselleen tai perheellensä. (Novitsky 2016, 6-7.)

Maahanmuuttaja ei useinkaan tiedä mihin asioihin hänellä on mahdollisuus vaikuttaa ja mitkä asiat ovat hänen vaikutus valtansa ulkopuolella. Asiakas tarvitsee paljon tukea tehdäkseen valintoja ja ottaakseen vastuun omasta elämästään. Maahanmuuttajille tarkoitettussa kotouttamiskoulutuksessa tutustutaan suomalaiseen yhteiskuntaan, jossa kerrotaan Suomessa vakituisesti asuvan maahanmuuttajan oikeuksista. Maahanmuuttaja on oikeutettu perustoimeentuloon ja asuntoon, sekä perustuslain mukaan jokainen on oikeutettu työhön. Kotouttamiskoulutuksessa tulisi nostaa esiin myös se, kuinka sosiaalitoimen asiakkaan tulisi olla myös kiitollinen ja nöyrä saamastaan avusta. Maahanmuuttajia opastetaan pitämään vahvasti oikeuksista kiinni, ja tilanne ajautuu siihen, että maahanmuuttaja asiakasta saatetaan pitää hyvin vaativana ja epäkiitollisena asiakkaana. (Forsander ym. 1994, 57.)

Kokemukseni mukaan työntekijän tulee saada varmistus siitä, että asiakas on ymmärtänyt millä perustein jokin päätös hänen asiassaan on tehty sekä työntekijän on varmistuttava siitä, että hän on ymmärtänyt ja tulkinnut oikein asiakkaan erityistarpeet. Ei riitä, että työntekijä kokee kohdelleensa asiakkaitaan tasapuolisesti, myös asiakkaan on saatava kohtaamisesta sellainen olo, että häntä kohdeltu tasapuolisesti. Asiakkaan asiasta riippumatta, ja siitä onko päätös hänen asiaansa kielteinen tai myönteinen on työntekijän osattava perustella myös tehty päätös. Mielestäni maahanmuuttaja-asiakkaalle tulee kertoa eri vaihtoehdot erilaisissa elämäntilanteissa esimerkiksi mitä etuuksia hänen on mahdollista saada. Asiakas, joka ei ole koskaan aikaisemmin kuulunut esimerkiksi sosiaaliturvan piiriin ei välttämättä tiedä, mitä etuuksia hänen on mahdollista Suomessa saada. Työntekijän tehtävänä on monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä edistää asiakkaan hyvinvointia ja lisätä asiakkaan omaa toimijuutta. Saarisen tekemän tutkielman Maahanmuuttajien hakeutuminen Kelan tarjoamien sosiaaliturvaetuuksien piiriin - Tampereen Kelan palveluneuvojien kokemuksia ja näkemyksiä. (2017,45-54) mukaan maahanmuuttaja-asiakkaat tarvitsevan usein opastusta Kelan etuuksien hakemisessa. Tutkielmasta ilmeni myös, että asiakkaiden toivottiin ohjauksen avulla oppivan vähitellen omatoimisuuteen. Suurin ongelma asiakaspalvelussa ja asiakkaiden omatoimisuuden kehittämisessä oli kielitaidon puute. Tutkielmasta ilmeni myös, että palveluneuvojat käyttävät yleensä maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa enemmän aikaa, kuin kantaväestöön kuuluvien kanssa siihen, että he kertovat Kelan eri etuuksista ja toimintatavoista. Useiden maahanmuuttajien kotimaissa ei ole olemassa julkisesti tuotettuja sosiaalipalveluja, minkä vuoksi palveluihin liittyvät käytännöt, toimintatavat sekä palveluiden perimmäinen tarkoitus ovat maahanmuuttaja-asiakkaille vieraita. Tästä johtuen kantaväestöön kuuluvat asiakkaat ovat vahvemmassa asemassa suomalaisessa palvelujärjestelmässä toimiessaan, kuin maahanmuuttaja-asiakkaat. Kelan palveluneuvojat olivat yhtä mieltä siitä, että maahanmuuttaja-asiakkaat ovat yleensä tietoisia siitä, mihin etuuksiin he ovat oikeutettuja. Maahanmuuttaja-

asiakkaat ovat usein saaneet tiedon etuuksista omien verkostojensa kautta, kuten sosiaalitoimen ohjauksen kautta tai perheenjäseneltä.

## 5 Kotoutumiseen tähtäävä monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö

Ensimmäinen laki maahanmuuttajien kotouttamisesta tuli voimaan vuonna 1999. Laki kotoutumisen edistämiseksi (1386/2010) tuli voimaan vuonna 2011. Laki kotoutumisen edistämiseksi ohjaa kuntia maahanmuuttajien kotouttamisessa. Lain sisältö koskee kotouttamisen järjestämistä kunnan alueella ja yksilöllisten kotoutumissuunnitelmien laatimista. Kunnalla on yleinen ja yhteensovittamisvelvollisuus kotouttamisen järjestämisestä. Kunnassa on oltava voimassa kotouttamisohjelma, joka on laadittu yhdessä eri viranomaisten ja muiden tahojen kanssa, jotka järjestävät kotouttamistoimenpiteitä. Kotouttamislaki koskee maahanmuuttajia, joilla on voimassa oleva oleskelulupa tai rekisteröity oleskeluoikeus. (Korhonen & Puukari. 2013 192-193.)

Kotouttamisella tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla maahanmuuttaja sopeutuu yhteiskuntaan. Suomalaisen kotouttamispolitiikan tavoitteena on kulttuurisen moniarvoisuuden hyväksyminen ja suvaitsevien asenteiden kehittäminen maahanmuuttajia kohtaan, yhteiskunnallisen tasa-arvon turvaaminen maahanmuuttajille sekä maahanmuuttajien oman kulttuurin ja etnisyyden tukeminen. Työttömät tai toimeentulotuen piirissä olevat maahanmuuttaja-asiakkaat ovat oikeutettuja yksilölliseen kotoutumissuunnitelmaan. Kotoutumissuunnitelmassa tuodaan esiin ne toimenpiteet, joilla voidaan parantaa maahanmuuttajan työllistymismahdollisuutta, sekä parantaa sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Kotoutumissuunnitelmaa laadittaessa huolehditaan myös maahanmuuttajan oman kulttuurin säilymisestä. (Ihalainen & Kettunen 2012, 95.) Kotouttamisen tukemiseen pyritään viranomaisten ja muiden tahojen tarjoamien kotoutumista edistävien ja tukevien toimenpiteiden ja palveluiden avulla, jotka määritellään maahanmuuttajan henkilökohtaisessa kotoutumissuunnitelmassa. (Työ- ja elinkeinoministeriön kotouttamisen osaamiskeskus 2014.)

Kotoutuminen käsitteenä tarkoittaa maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on, että maahanmuuttaja tuntee olevansa yhteiskunnan aktiivinen ja täysivaltainen jäsen. Kotoutumisen tavoitteena on myös se, että maahanmuuttaja omaksuu yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavat tiedot ja taidot. Samanaikaisesti, kun maahanmuuttaja tutustuu uuden maansa kielelliseen ja kulttuuriseen ympäristöön, tuetaan maahanmuuttajan mahdollisuuksia oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. Vastavuoroisesti vastaanottava yhteiskunta saa uusia vaikutteita ja yhteiskunta monimuotoistuu. (Työ- ja elinkeinoministeriön kotouttamisen osaamiskeskus 2014.) Hiltusen (2012, 15-16.) mukaan kotoutuminen uuteen yhteiskuntaan on myös asennoitumista uuteen kulttuuriin, maahan sekä toimintatapoihin. Uuteen maahan asettuminen vie jokaiselta oman aikansa.

Puroaho ym. (2013, 72-73) mukaan maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskenneltäessä on myös tärkeää tiedostaa heidän sopeutumisprosessinsa, jotta yhteiskuntaan sopeutuminen onnistuu parhaalla mahdollisella tavalla. Sopeutumisprosessi on vaihe, joka alkaa heti Suomeen saapumisen jälkeen. Sopeutumisprosessi on välttämätön edellytys uuteen yhteiskuntaan kiinnittymiselle. Maahanmuuttaja on saattanut joutua luopumaan monista tärkeistä asioistaan unohtamatta tuttuja ääniä, hajuja sekä makuja. Sopeutumisprosessi voi kestää pitkän aikaa, jos kulttuurilliset erot Suomen ja lähtömaan välillä ovat suuret. Maahanmuuttaja voi sopeutua joillakin elämän alueilla hyvin nopeasti, kun taas toisiin asioihin sopeutuminen vie paljon enemmän aikaa. Sopeutumiseen vaikuttaa paljon myös se, että onko kotimaa jouduttu jättämään pakon edessä vai onko lähtö ollut vapaaehtoinen. Sosiaalinen ja taloudellinen muutos vaikuttaa myös sopeutumiseen.

Vieraaseen maahan muuttanut ulkomaalainen kokee usein ulkopuolisuutta ja toiseutta sekä toisten määrittelemää huonommuutta ja erilaisuutta. Maahanmuuttaja yrittää sopeutua kantaväestöön, mutta hän joutuu kohtaamaan ihmettelyä, väheksymistä, torjumista, kyseenalaistamista ja jopa vihamielisyyttä. Yksilölliset ja persoonalliset erot vaikuttavat myös sopeutumisprosessiin. Maahanmuuttajan motivaatio voi olla suuri sopeutumisen suhteen, kun taas toinen saattaa korostaa sopeutumisen hankaluuksia ja kolmas vähättelee sopeutumisen hankaluuksia. Osa maahanmuuttajista ei välttämättä sopeudu koskaan uuteen maahan ja maan tapoihin. Sopeutumiseen kuuluvia ristiriitaisuuksia ei tulisi kieltää, vaan niihin tulisi varautua jo ennalta, tiedostaa oireet ja yrittää löytää omat selviytymisstrategiansa. Tietoisuus sopeutumisprosessista ja sen merkityksestä on tärkeää maahanmuuttajalle itselleen, sekä hänen läheisilleen ja toimintaympäristölleenkin. Sopeutuminen tarkoittaa muutoksia ajattelussa ja toiminnassa. Monikulttuuriosaamisen kannalta on olennaista missä muutosta tapahtuu. Onko sopeutuminen ja muutos ainoastaan maahanmuuttajaa koskevaa, vai koskeeko se myös kantaväestöä ja sen muodostamia yhteisöjä? (Wallin 2013, 31-38.) Sopeutumisprosessin vaikutukset saattavat näkyä maahanmuuttajien käyttäytymisessä positiivisella tai negatiivisella tavalla.

Sopeutumisprosessi voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen. Tutustumisvaiheessa asioita tunnustellaan uteliaasti ja aktiivisesti. Osaksi tutustumisvaiheessa voi ilmetä myös kulttuurishokin piirteitä. Torjuntavaiheessa asioita vertaillaan uuden maan ja lähtömaan välillä. Tapahtuu vastakkainasettelua ja maahanmuuttajasta saattaa tulla hyvin välinpitämätön, passiivinen ja omiin oloihinsa vetäytyvä. Uuden kulttuurin vaikutukselta saatetaan eristäytyä psykologisesti tai fyysisesti. Torjuntavaiheessa myös uuden kulttuurin havainnointi saattaa olla hyvin valikoivaa. Sopeutumisvaiheessa teot ovat uusien toimintamallien ja ratkaisujen etsimistä uusiin tilanteisiin sekä itsetutkiskelua. Sopeutumisvaiheessa maahanmuuttaja näkee myös uudessa kulttuurissa hyviä puolia ja yrittää parhaansa mukaan mukautua uusiin asioihin ja hakea tasapainoa elämäänsä. Sopeutumisprosessin viimeisessä kypsyysvaiheessa muotoutuu jo rutiineja. Säännöt ja toimintatavat ovat tulleet tutuiksi. Maahanmuuttajalle tulee kotoisampi olo, löytyy yhteinen ymmärrys sekä on mahdollisuus luoda uusia ystävyysuhteita. Itsensä hyväk-

syminen osana uutta kulttuuria on myös osa viimeistä vaihetta, jossa maahanmuuttaja voi kokea hallitsevansa useamman kulttuurin samanaikaisesti. (Puroaho ym. 2013, 72-73.)

## 6 Kulttuurienvälinen kompetenssi asiakastyössä

Kulttuurienvälistä kompetenssia voidaan kutsua kulttuurienväliseksi tietoudeksi, herkkyydeksi, osaamiseksi, tai kulttuurienvälisen kommunikaation tehokkuudeksi. Kulttuurienvälinen kompetenssi sisältää kyvyn viestiä toisesta kulttuurista olevan ihmisen kanssa tavalla, joka saavuttaa näiden luottamuksen ja kunnioituksen. Kulttuurienvälinen kompetenssi on myös kykyä sopeuttaa ammatilliset taidot paikallisiin olosuhteisiin ja rajoituksiin sekä kyvyn sopeutua henkilökohtaisesti siten, että on tyytyväinen ja kokee toisessa kulttuurissa olemisen ja työskentelyn luontevaksi. (Vartia 2009, 45-46.) Kulttuurienvälinen kompetenssi on tarpeen myös silloin, kun sosiaalityössä kohdataan ihmisiä eri alakulttuureista, kuten yhteiskuntaluokasta, sukupuolesta, seksuaalisesta suuntauksesta, uskonnosta, fyysisestä ja henkisestä tilasta ja iästä riippumatta. Hyvässä monikulttuurisessa työskentelyssä maahanmuuttajien kanssa tarvitaan tietoa eri kulttuureista, ymmärrystä maahanmuuttajien taustoista sekä käytännön taitoja. Kompetenttia työskentelyä ei voida saavuttaa ainoastaan sensitiivisellä lähestymistavalla, koska tällöin ei voida saavuttaa ymmärrystä siitä, millaisia vaikutuksia maahanmuuttajan taustalla voi olla työntekijän- ja asiakkaan välisen asiakassuhteen muodostumiselle. Esteenä asiakassuhteen muodostumiselle voi olla esimerkiksi epäluottamus virkamiehiä kohtaan tai asiakkaan kidutuskokemukset. On myös hyvä huomioida, että jos kulttuurista tietämystä painotetaan liikaa, se voi johtaa uudenlaisen rasmin muotoon, jossa asiakas luokitellaan kulttuurinsa perusteella valmiiseen tulkintakehykseen ja asiakasta tulkitaan ennemmin kulttuurinsa edustajana kuin yksilönä. Kulttuurienvälisestä kompetenssista puhuttaessa voidaan puhua myös monikulttuurisesta osaamisesta, joka sosiaalityössä tarkoittaa erilaisten tietojen, taitojen ja arvojen muodostamaa kokonaisuutta. (Metteri, Forsman, Heinonen & Laakso 2016, 27-28.)

### 6.1 Asiakkaan kulttuuritaustan merkitys ohjaustyössä

Käsitteenä kulttuuri on monimerkityksinen. Kulttuurit rakentuvat jatkuvasti monitahoisessa vuorovaikutuksessa. Ohjaustyössä tulee erottaa yhteisöllisten ja yksilökeskeisten kulttuurien eroja. Yhteisöllisissä kulttuureissa on tyypillistä keskustella omista ongelmista itselle tuttuun ihmisten kanssa. Länsimaissa käännytään helpommin ammattiauttajien puoleen. Yhteisöllisten ja yksilöllisten kulttuurien ihmisillä on eroja sen suhteen, miten he näkevät ja mieltävät itsensä yksilöinä sekä suhteessa toisiin yhteisön jäseniin. Länsimaissa omaa itseä ja omaa persoonallista identiteettiä pidetään erillisempänä muista, verrattain yhteisöllisiin kulttuureihin, joissa identiteetti määrittyy vahvasti yhteisön jäsenten kautta. Ohjaustyössä tämä voi näkyä

siten, että yhteisöllisen kulttuurin jäsenellä oma uranvalinta ja koulutusvalinta ovat prosessi, johon vanhemmilla ja suvun jäsenillä on suuri vaikutus. (Korhonen ym. 2013, 12-13.)

Maahanmuuttaja-asiakkaiden kulttuurit voidaan jakaa yhteisölliseen ja yksilölliseen kulttuuriin. Individuaalisessa eli yksilökeskeisessä kulttuurissa ihminen nähdään yksilönä. Yksilöllä on omat tarpeet ja mielipiteet. Ihminen perustelee omaa toimintaansa oman edun mukaisesti. Jokainen yksilö päättää omista asioistaan ja kantaa vastuun tekemistään päätöksistä. Yksilökeskeisessä kulttuurissa yksilöiden väliset suhteet ovat löysiä ja perheet ovat useimmiten pieniä ydinperheitä. Yksilökeskeisessä kulttuurissa lähiyhteisöt ja ihmisten väliset suhteet voivat vaihtua tilanteiden mukaan. Aviopuolison valinta on hyvin henkilökohtainen asia ja avioliitto pohjautuu rakkauteen. Ydinperhe on rakkauden lisäksi taloudellinen ja toiminnallinen yksikkö. Lasten kasvatuksessa lapselle korostetaan itsenäisyyden merkitystä ja lapsen vastuuta omista teoistaan. Tavoitteena on kasvattaa lapsesta itsenäinen ihminen. Lapsen ei tarvitse osallistua arjen töihin ja hänen nuoruuttaan suojellaan ja kunnioitetaan. Yksilöllisessä kulttuurissa ajatellaan sosiaaliturvajärjestelmän olevan niitä varten, jotka eivät pysty itseään elättämään. Aikuisilla on omat henkilökohtaiset käyttövaransa ja jokaisen oletetaan elättävän itsensä. Yhteiskunnassa yksilöllisessä kulttuurissa elävät toimivat sovittujen sääntöjen mukaan. Ihmiset osallistuvat tasavertaisina yhteisten asioiden hoitoon. Kollektiivisessa eli yhteisöllisessä kulttuurissa ihminen on osa ryhmän jäsenyyttä. Ihminen toimii ajatellen ryhmän parasta, sekä hän ottaa huomioon muut ryhmän jäsenet. Ihmisen toiminnassa omat henkilökohtaiset tavoitteet ja tarpeet eivät ole etusijalla. Oman ryhmän jäsenistä pidetään huolta. Perheen sisällä vanhuksia arvostetaan ja perheen jäsenet huolehtivat heistä loppuun asti. Perheen jäsenille maine ja kunnia ovat erityisen tärkeitä. Perheen maineen säilyttämiseksi voidaan tehdä suuriakin uhrauksia. Yhteisöllisessä kulttuurissa perheen ongelmia tai asioita ei kerrota helposti ulkopuolisille. Yhteisöllisessä kulttuurissa avioliitto on perheiden välinen sopimus. Avioliitto liittyy yhteen kaksi perhettä. Perheellä tarkoitetaan usein useamman aikuisen ja sukupolven suurperhettä. Lähiyhteisö on perheen rinnalla tärkeä. Naiset jakavat kotityöt sekä kaikki ilot ja murheet. Miehillä on omat sosiaaliset verkostot. Lastenkasvatuksessa aikuinen on lapsen tekojen kontrolloijana. Lapselta ei odoteta vastuuta omasta käytöksestä, vaan vääränlainen käytös voidaan osoittaa rangaistuksella. Lapsi kasvatetaan toimimaan ryhmän odottamalla tavalla. Kasvatuksen tavoitteena on kasvattaa lapsesta ryhmän jäsen. Yhteisöllisessä kulttuurissa varat ovat yhteisessä käytössä. Koko perhe saattaa luovuttaa palkkansa perheen yhteiseen kassaan ja perheen pää päättää mihin rahat käytetään. Yhteisöllisessä kulttuurissa kaikki jäsenet ovat solidaarisia perheelle ja lähiyhteisölle. Jokaisen tulee käyttää valtaa oman perheensä, yhteisönsä ja kotiseutunsa hyväksi. (Räty 2002, 57-60.)

Ohjaustyössä on ensiarvoisen tärkeää ymmärtää yhteisöllisten ja yksilökeskeisten kulttuurien eroja. Riippumatta mistä kulttuurista asiakkaat tulevat on heidät huomioitava yksilöinä. Asiakkaiden erot voivat olla suuria, joten työntekijän tulee oppia huomaamaan, se millainen lähestymistapa sopii asiakkaalle. Toiminnan kautta pystyy hyvin tulkitsemaan asiakkaiden

käyttäytymistä ja sitä, miten he eri tilanteissa toimivat. Toiminta heijastaa vahvasti ihmisten ajattelua ja arvoja. Kulttuuri voi myös asettaa omat rajansa toiminnalle. Monikulttuurisessa ohjaustyössä on tärkeitä huomioida myös asiakkaan sosiaaliset verkostot. Voiko asiakas hyödyntää sosiaalisia verkostojaan esimerkiksi ongelmien ratkomisessa. Kulttuurilla on merkittävä vaikutus ihmisen koko elämään. Ihmiset eivät aina kuitenkaan näe kulttuurin vaikutuksen merkitystä, joka saattaa tehdä asiakkaiden kanssa työskentelystä haasteellista. Huomaamatta ihmiset omaksuvat erilaisia toimintatapoja ja ajattelumalleja yhteisön muilta jäseniltä. Monikulttuurisissa kohtaamisissa sisäistämämme tavat, sekä erilaiset ajattelumallit, arvot ja asenteet joutuvat haastetuiksi. (Korhonen ym. 2013, 12-21.) Haastetuksi tuulemisen etuna voidaan pitää sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus ottaa vastaan uudesta kulttuurista uutta tietoa. Monikulttuurisissa kohtaamisissa tulee olla avoin uuden oppimiselle ja sisäistämislle. Monikulttuurisissa kohtaamisissa ei tule kuitenkaan unohtaa sitä, että kohtaamisten myötä saattaa asiakkaan ja työntekijän välille syntyä myös erilaisia jännitteitä.

Kokemuksieni mukaan hyvä lähestymistapa maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa uusissa tilanteissa on suoraan kysyminen, jos itsellä ei ole osaamista erilaisen kulttuurin tuoman asian suhteen. Eri kulttuuritaustan omaavien asiakkaiden kanssa työskenneltäessä voi asiakkaalta itseltään kysyä neuvoa, siitä miten heidän kulttuurissaan toimitaan tässä tilanteessa, kun esimerkiksi lapsi syntyy muslimiperheeseen, järjestetäänkö nimenantojuhla tai tarvitaanko imaamia? Joissakin tilanteissa asiakkaalla voi olla enemmän tietämystä siitä, miten uudessa tai erilaisessa tilanteessa voi toimia.

Maahanmuuttaja-asiakkaita kohdatessa on myös tiedostettava se, että kaikkea käyttäytymistä ei voida selittää kulttuurieroilla. Työntekijän ammattitaito ei saa unohtua silloinkaan, kun kyse on esimerkiksi ikävistä asioista joita ei voida selittää ainoastaan kulttuurilla, koska se ei ratkaise itse ongelmaa. Esimerkkinä arabialainen perheenäiti, joka on asiakkaana sosiaalityöntekijän vastaanotolla. Perheenäiti kertoo hänen arabialaisen miehensä lyövän heidän lapsiaan, jos he eivät tottele isän sanaa. Sosiaalityöntekijä ei voi tässä esimerkin tapauksessa perustella asiaa sillä, että arabialaisessa kulttuurissahan on aivan normaalia, että miehet pahoinpitelevät vaimoan ja lapsiaan. Helposti voi huomata sen, että jos poikkeavasti käyttäytyvä asiakas on ryhmästä, jota työntekijä ei tunne hyvin asiakkaan käytöstä saatetaan selittää pysyvillä leimoilla kuten, ihonvärillä, kansalaisuudella, henkilökohtaisilla ominaisuuksilla tai etnisellä taustalla. Etniseen ryhmään kuuluvan asiakkaan käytöstä voidaan pitää helposti kulttuurin piirteinä. Työntekijän kannalta vieras kieli, kulttuuri ja erilaiset tavat saattavat olla esteenä sille, että työntekijä näkee oleelliset tosiseikat. Asiakkaasta riippumatta ihmishuuhdetyössä toimii samat periaatteet ja samanlainen ammatillinen asennoituminen kaikkiin asiakkaisiin. (Forsander ym. 1994, 53.)



## 6.2 Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä

Asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta ohjaavat kulttuurilliset ja historiallisesti määräytyvät säännöt. Kulttuurillisuus tulee esille organisaation ja asiakkaiden tavoissa toimia ja olla vuorovaikutuksessa. Ohjaustyössä vuorovaikutus toteutuu sanallisen ja sanattoman viestinnän kautta. Vuorovaikutuksessa myös kielen kirjalliset keinot, kuten esitteet, kuvat, videot ja fyysinen toiminta voivat olla osana vuorovaikutustilanteissa. Asiakas on voinut tulla työntekijän luokse omasta tahdostaan, jolloin voi olettaa, että asiakas haluaa tulla ohjatuksi, vaikka tilanne olisi uusi ja ennenkokematon asiakkaalle. Asiakas on voinut tulla ohjaukseen myös toisen ammattilaisen ohjaamana, jolloin asiakas ei välttämättä tiedosta mitä hän ohjaukselta odottaa. (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen, Mäkelä 2011, 36.)

Kun vuorovaikutus on hyvää asiakkaan ja työntekijän välillä ohjaus- ja neuvontatyö helpottuu, joka mahdollistaa sen, että asiakkaan kanssa on mahdollista keskustella esimerkiksi muista hyvinvointiin liittyvistä asioista. Asiakastapaamisessa vuorovaikutukseen osallistuvat asiakas ja työntekijä. Vuorovaikutus on sanatonta ja sanallista viestintää. Monikulttuurisessa vuorovaikutuksessa korostuu sanattoman viestinnän merkitys. Kehon kieli viestii työntekijän asenteesta ja se voi heikentää tai parantaa työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus on tunteiden, ajatusten ja merkityksen vaihtoa. (Ihalainen & Kettunen 2012, 39.)

Monikulttuurisessa keskustelussa molempien keskustelun osapuolten tulisi keskittyä tilanteeseen ja olla siinä täysin läsnä. Vastavuoroisuus on tärkeää. Erilaisten vuorovaikutustapojen kohdatessa tilannetta pääsee usein dominoimaan se henkilö, kenelle kieli, asia ja tilanne ovat jo entuudestaan tuttuja. Hyvä vuorovaikutuskokemus syntyy, kun erilaiset mielipiteet huomioidaan sekä kuunnellaan molemmin puolin ja ymmärretään myös muiden näkemyksiä. Monikulttuurinen keskustelu vaatii aikaa ja sen täytyy tapahtua hyvässä hengessä. Käyttäytymistä voidaan tulkita monin eri tavoin, vaikka puhuttava kieli olisi sama. Tulkinta lähtee omasta kulttuurisesta taustasta ja näkökulmasta. Itsestäänselvyysinä pidettyjä asioita tulee välillä tarkastella, jotta voisi ymmärtää paremmin toisesta kulttuurista lähtöisin olevan käyttäytymistä. Uusi ympäristö tuo mukanaan uudet haasteet sekä uusia viestintätaitoja. Avoin keskustelu edistää oppimista ja suvaitsevainen asenne auttaa hyvän vuorovaikutuksen syntymistä. Aito vuoropuhelu saadaan aikaiseksi työntekijän ja asiakkaan välille aidon kiinnostuksen sekä asenteen kautta. Jos yhteistä kieltä ei ole, aito kiinnostus, ystävällisyys ja kuuntelemisen halu auttavat alkuun sekä molemminpuolinen ymmärryksen pyrkiminen korvaa yhteisen kielen puuttumista. Omia arvoja ei tule tyrkyttää, mutta omia kokemuksia ja tapahtumia voi suhteuttaa todellisiin tapahtumiin. Keskustelua voi johdatella avaavilla kysymyksillä valmiiden ja nopeiden vastausten sijaan. (Puroaho ym. 2013, 35-39.)

Rädyn (2002, 42-48) mukaan ymmärtäminen vaatii muutakin kuin yhteisen kielen. Osapuolet antavat sanoille erilaisia merkityksiä ja tulkintoja. Tulkintaan vaikuttaa sanallisen sisällön lisäksi se, millaista äänenpainoa tai äänenvoimakkuutta käytetään ja miten asia esitetään.

Sanattomaan viestintään tulee kiinnittää myös huomiota, kuten ilmeisiin ja eleisiin. Kulttuurien välillä on eroja myös puheen rytmissä, tauottelussa ja käsimerkeissä. Suomalaisille on tyypillistä tietty raja, kuinka lähelle voi tuntematon ihminen tulla keskustelemaan. Suomalaiset tarvitsevat tilaa. Harvemmin suomalaiset myöskään koskettavat puhekumppaniaan. Arabialaiset miehet saattavat kulkea käsi kädessä jutellessaan toistensa kanssa, eikä siinä ole mitään seksuaalista viestiä. Suomessa käsikkäin kulkevat miehet voitaisiin helposti mieltää kumppaneiksi.

## 7 Opinnäytetyön toteutus

Toteutin monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteet-kyselyn lokakuussa 2017. Kyselyn kautta saadun aineiston pohjalta olen tarkastellut monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteitä vastaajien näkökulmasta. Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat; Minkälaisia haasteita eri toimintaympäristöissä työskentelevät sosiaalialan työntekijät voivat kohdata eri kulttuuritaustan omaavien asiakkaiden kanssa työskennellessä. Minkälaista ammatillista osaamista monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä tarvitaan sekä miten maahanmuuttajan omia voimavaroja voidaan tukea monikulttuurisessa ohjaustyössä? Mitä on monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö työntekijöiden näkökulmasta.

Tutkimusongelmat keskittyivät henkilön kokemuksen tai käyttäytymisen paljastamiseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusongelmat voivat keskittyä myös siihen, että halutaan paljastaa ja ymmärtää ilmiötä, mistä ei etukäteen tiedetä paljoa. (Räsänen, 5-6.) Soinisen (1995, 35) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen päämääränä on kehittää aineistolähteistä teoriaa, luoda käsitteitä sekä kuvata ilmiötä. Tutkijan päämääränä on ymmärtää yksilön käyttäytymistä ja kokemuksia, joiden kautta on mahdollista lisätä tietoa tutkittavasta ilmiöstä.

Tutkimusmenetelmiä valittaessa tulee pohtia minkälaisen aineiston kautta saa parhaiten tietoa tutkimuskohteesta ja minkälaisella tutkimustekniikalla kartoitetaan halutut tiedot kattavimmin. Harvoissa tapauksissa vastaukset kysymyksiin ovat itsestään selviä ja tyydyttävän lopputuloksen saamiseksi tulisi analysoida suuria ja monipuolisia menetelmiä erilaisia tutkimustekniikoita hyödyntäen. Tutkimusprosessin aikana aineistoa ja metodeja valittaessa voi käydä siten, että valinta suuntautuu johonkin muuhun, kuin alun perin tutkija oli suunnitellut. Tällaisessa tilanteessa voidaan joutua muuttamaan myös tutkimusongelmaa vastaamaan todellista tilannetta. Tutkimus on onnistunut, kun tutkimus on loogisesti toimiva kokonaisuus. (Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot.)

Tiedonkeruumenetelmänä käytin verkkokyselyä. Kyselyssä käytin kommunikaatiota, joka tarkoittaa tiedonkeräämistä kysymällä henkilöiltä, jotka ovat kokeneet jonkun tietyn ilmiön, jonka he voivat selittää muille. Kommunikaation ei tarvitse olla suoraa, eikä kasvokkain ta-

pahtuvaa. Kysymykset voi lähettää kirjeitse tai sähköpostilla sekä pyytää, että vastaukset lähetetään takaisin samaa menetelmää käyttäen. Jäsentelemättömissä haastatteluisissa kysymykset ovat ennalta määrättyjä, eikä niissä ole ennalta määrättyjä vastauksia. Puolijäsennellyssä kyselyssä kysymykset ovat ennalta määrättyjä, mutta vastaajat voivat käyttää omia sanojaan ja tapojaan vastaamisessa. (Räsänen, 18-22.) Lähetin valmiin puolijäsennellyn kyselyn asiantuntijoille sähköpostitse. Vastausaika kyselyssä oli kaksi viikkoa, jonka jälkeen toivoin saavani vastaukset kaikilta asiantuntijoilta. Tavoitteenani oli saada vastaajiksi neljä henkilöä. Aineiston analysoinnissa käytin tutkimusmenetelmänä teemoittelua.

### 7.1 Aineiston keruu

Opinnäytetyössäni perehdyin siihen minkälaisia haasteita monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö tuo mukanaan työntekijöiden näkökulmasta ja heidän ammatillisuutta ajatellen. Minkälaista monikulttuurista osaamista työntekijöiltä vaaditaan? Kun kyselyn aihe oli selkiytynyt, aloitin aineiston keruun kyselylomakkeen laadinnalla. Kyselyni vastaajiksi valikoitui henkilöitä, jotka työskentelevät tai ovat työskennelleet monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön parissa eri toiminta ympäristöissä sosiaali- ja/tai terveysalalla. Otin yhteyttä valikoituihin vastaajiin sähköpostitse. Ennen kyselyn lähettämistä vastaajille, testasin kyselyn kolmella testivastaajalla.

Kyselylomakkeen laadinnassa ensimmäinen vaihe on aiheen valinta eli mitä tutkitaan ja mihin kysymykseen halutaan saada vastauksia, eli mitä kohderyhmältä kysytään, jotta saadaan vastaukset kysymykseen. Toinen vaihe on kohderyhmän valinta. Kokonaistutkimuksessa kysely lähetetään kaikille kohderyhmään kuuluville henkilöille. Otos on yleistettävissä perusjoukkoon. Otos edustaa perusjoukkoa mahdollisimman kattavasti. Harkinnanvarainnäyte on yleistettävissä vain tutkittavaan joukkoon, joka tarkoittaa, että tutkija valitsee katsomansa ryhmän kohderyhmäksi omien perusteidensa mukaisesti. (Hotulainen, Aineistonkeruu kyselylomakkeella.) Harkinnanvaraisesta näytteestä puhuttaessa voidaan puhua myös harkinnanvaraisesta otannasta. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan keskittyä pieneen määrään tapauksia ja pyrkiä analysoimaan niitä mahdollisimman tarkasti. Aineiston tieteellisyyden kriteeri ei ole määrä, vaan laatu. Harkinnanvaraisessa otannassa tutkija rakentaa tutkimukseensa vahvat teoreettiset perustukset, jotka ohjaavat aineiston hankintaa. (Eskola & Suoraranta 1998, 18.) Kolmas vaihe on kyselylomakkeen laadinta. Lomakkeen laadinnassa tulee huomioida kysymystyypit. Onko kyselyssä strukturoituja vai puolistrukturoituja kysymyksiä. Kysely etenee helpoista kysymyksistä vaikeampiin, aihetta käsitteleviin kysymyksiin. Kysymyksiä laadussa on huomioitava myös, ettei kysymykset ole itsestään selviä tai vastaajaa loukkaavia. Kysymysten laatijan mielipiteet eivät saa myöskään heijastua kyselyssä. (Hotulainen, Aineistonkeruu kyselylomakkeella.)

Opinnäytetyöni on laadullinen selvitys, jossa haastattelin etukäteen valikoituja vastaajia internet-kyselyn avulla. Kyselyn luomisessa käytin apuna KyselyNetti-palvelua. KyselyNetti on ilmainen palvelu, jossa voi luoda verkkokyselyn ilmaiseksi ilman erityisosaamista. Päädyin käyttämään KyselyNettiä sen helppokäyttöisyyden vuoksi ja koin tarpeelliseksi luoda kyselyn, joka etenee systemaattisesti ja palvelee ulkoasultaan mahdollisimman hyvin myös vastaajia. KyselyNetin vahvuutena näkisin olevan sen, että sitä pystyy käyttämään millä tahansa selaimella tai mobiililaitteella. Mielestäni vastaajien kannalta on erityisen tärkeää, että kyselyyn osallistuminen ei vaadi vastaajilta erikseen minkäänlaista rekisteröitymistä tai kirjautumista palveluun. Halusin luoda kyselyn, johon vastaajien osallistuminen on mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. KyselyNetin avulla uskoin saavani myös, kaikki etukäteen valikoidut vastaajat vastaamaan kyselyyni. KyselyNetti-palvelun kautta oli helppo lähettää vastaajille muistutusviestit kyselyyn osallistumisesta ennen kyselyn päättymistä. KyselyNetti-palvelun kautta vastaajat pystyivät vastaamaan kyselyyn yhden kerran, joka sulki pois sen mahdollisuuden, että sama vastaaja vastaisi kyselyyn useamman kerran.

Kyselyn ensimmäisessä osassa oli ohjeet vastaajille sekä tietoa opinnäytetyöstä ja vastaajien anonymitteettisuojasta. Kyselyn taustakysymyksissä kysyttiin vastaajan sukupuolta, työskenteleä sosiaali- ja terveysalalla ja viimeisessä kysymyksessä vastaajan kokemusvuosia monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä. Taustakysymykset olivat pakollisia ja samanlaiset kaikille vastaajille. Taustakysymysten tarkoituksena oli saada selville vastaajien kokemusta monikulttuurisesta työstä sekä tietoa vastaajan tämän hetkisestä työskentelystä, jotta olisi tietoa siitä pohjautuuko vastaukset vastaajaan aikaisempaa kokemusmaailmaa vai tämän hetkiseen kokemukseen työelämässä.

Kyselyssä olevat monikulttuuriseen ohjaus- ja neuvontatyöhön liittyvät kysymykset olivat pakollisia kaikille vastaajille. Kysely sisälsi kuusi avointa kysymystä ja yhden monivalinta kysymyksen. Kyselyssä käytin avoimia kysymyksiä, koska halusin saada vastaajilta tietoa siten, että vastaajat ilmaisevat omin sanoin näkemyksensä asiaan ja tietoa tulisi myös pintaa syvemmältä. Kyselylomake löytyy kokonaisuudessaan liite osiosta. (Liite 2.) Haittapuolena avoimissa kysymyksissä on varsinkin suurien aineistojen käsittelyssä se, että aineiston käsittely on työlästä ja se vie paljon aikaa. Avoimet kysymykset ovat kuitenkin tarkoituksenmukaisempia, kun vastausvaihtoehtoja ei ole ja halutaan tietää miten vastaajat asian hahmottavat. Kysely on menetelmänä tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Kyselyn aineisto on myös helppo tallentaa ja analysoida tietokoneen avulla. (Hotulainen, Aineiston keruu kyselylomakkeella.) Kyselyn seitsemän pääkysymystä liittyivät monikulttuuriseen ohjaus- ja neuvontatyöhön, jossa tarkasteltiin vastaajien näkemystä, siitä minkälaista osaamista tarvitaan kulttuurien välisessä kohtaamisessa, minkälaisia haasteita monikulttuurisuus on tuonut työhön, sekä kuinka monikulttuurista ohjaus- ja neuvontatyötä voitaisiin tehdä asiakaslähtöisemmin maahanmuuttaja- asiakkaiden parissa? Kyselylomakkeessa kaikki kysymykset olivat

kaikille vastaajille samanlaisia. Vastaukset annettiin samaan kyselylomakkeeseen, jossa myös kysymykset olivat.

Testasin kyselyn kolmella henkilöllä etukäteen. Testivastaajien antaman palautteen perusteella muokkasinkin kysymyksiä ymmärrettävämpään muotoon ja lyhensin kyselyssä olevien kysymysten määrää. Muokkasinkin myös yhden avoimen kysymyksen monivalinta kysymykseksi, koska testivastaajat kokivat kysymyksen liian laajaksi. Lähetin kyselyn ennalta valituille vastaajille, jotka ovat työskennelleet tai työskentelevät eri toimintaympäristöissä monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön parissa sosiaali- ja/tai terveysalalla. Lähetin kyselyn yhdeksälle vastaajalle, joista kyselyyn otti osaa yhteensä seitsemän vastaajaa.

## 7.2 Aineiston käsittely ja analyysi

Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa aineiston keruuta, teorian muodostusta ja analyysia ei voida useinkaan erottaa erilliseksi kokonaisuudeksi. Analyysi muotoutuu koko tutkimuksen teon ja toteutusprosessin ajan. Analyysissä aineisto käsitellään helpommin ymmärrettävään ja tulkittavaan muotoon. Aineiston analysoinnissa on kyse keskeisten asioiden esiin nostamisesta. Teemoittelun avulla voidaan saada selville tiettyjen teemojen ilmenemistä ja esiintymistä aineistossa. Teemoittelulla voidaan aineistosta koota tiettyihin aihekokonaisuuksiin sijoittuvat sisällöt. (Helakorpi 1999, 70.)

Aineiston analysoinnissa käytin tutkimusmenetelmänä teemoittelua. Teemoittelu on laadullisen analyysin perusmenetelmä, jossa tutkimusaineistosta pyritään hahmottaa keskeisiä aihepiirejä. Teemoiksi voidaan hahmottaa sellaisia aiheita, jotka toistuvat aineistossa. Teemoittelu analyysimenetelmänä etenee teemojen muodostamisesta ja ryhmittelystä niiden yksityiskohtaisempaa tarkastelua varten. Teemoittelulla tarkoitetaan laadullisen aineiston pilkkomista ja ryhmittelyä erilaisten aihepiirien mukaan. (Teemoittelu.) Eskolan & Suorarannan (1998, 176) mukaan aineistosta voidaan poimia keskeiset aiheet ja esittää kokoelmana erilaisia kysymyksenasetteluja. Aineistosta on eroteltava tutkimusongelman kannalta tärkeät aiheet. Usein laadullisen tutkimuksen aineiston analysointi jätetään sitaattikokoelmaksi. Sitaattien pohjalta ei voida tehdä kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Onnistunut teemoittelu tarvitsee teorian ja kokemusmaailman vuorovaikutusta, joka tekstissä näkyy näiden kietoutumisena toisiinsa.

Aineiston analysoinnin aloitin teemoittelulla. Luin aineiston useaan otteeseen, jolloin aineiston sisällön laajempi kuva tarkentui. Erottelin aineistosta saadut vastaukset vastaajien monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön kokemusvuosien mukaan aineiston tarkempaa tarkastelua varten. Vastaajat on merkitty aineistoon tunnisteilla H1-H5. Pilkoisin aineistoa esiin nouseviin teemoihin, jolloin pystyin jakamaan aineiston tutkimuskysymysten mukaan eri teemoihin,

jotka olivat: työntekijän ominaisuudet ja osaaminen, monikulttuurisen työn haasteet, monikulttuurisen työn kehittäminen sekä maahanmuuttajan omat kulttuuriset voimavarat.

### 7.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusaineiston käsittelyssä tulee huomioida tutkimuksen luottamuksellisuus ja anonymitteetti, koska opinnäytetyössäni anonymitteetistä oli sovittu kyselyyn osallistuvien vastaajien kanssa. Tietoja julkistettaessa tulee huolehtia luottamuksellisuuden säilyttämisestä ja anonymitteettisuojasta. Tuloksia julkistettaessa on huolehdittava siitä, ettei tutkittavien henkilöllisyys paljastu missään tutkimusprosessin vaiheessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Opinnäytetyössäni olen huomionut kyselyyn valikoitujen asiantuntijoiden yksityisyyden suojan. Kyselyssä tuon ilmi sen, että kyselyyn vastatessa vastaaja hyväksyy sen, että vastauksia käytetään opinnäytetyössä. Osallistumalla kyselyyn vastaaja antaa suostumuksensa käyttää vastauksia opinnäytetyössäni. Kyselyyn vastataan anonyymisti. Vastaajien henkilöllisyydet eivät ilmene opinnäytetyössäni. Halusin luoda kyselyn, jossa vastaajien nimiä tai yhteystietojen antamista ei vaadittu, sillä liian henkilökohtaiselta tuntuva kysely olisi voinut karkottaa vastaajia.

Opinnäytetyöprosessin aikana tiedostan omat ennakkokäsitykseni enkä anna niiden vaikuttaa kyselyn kautta saatuihin tuloksiin. Säilytän kyselyn kautta saadun aineiston turvallisesti. Aineistosta on poistettu nimi ja muut tunnistettavat tiedot vastaajista. Vuoden kuluttua tuhoan opinnäytetyön aineiston paperisilppurissa. En luovuta saatua aineistoa ulkopuoliselle ilman kyselyyn osallistuneiden lupaa. Kerron kyselyyn vastaaville opinnäytetyöprosessista ja siitä, mihin heidän antamiaan tietojaan käytetään. Painotan haastateltaville myös sitä, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja haastatteluun osallistuminen on mahdollista keskeyttää missä tahansa opinnäytetyöprosessin vaiheessa.

Aineiston analysoinnissa huomioin sen, että en anna omien näkemysteni vaikuttaa tuloksiin, vaan tuon esille kyselyn kautta saadut tiedot. Merkitsen opinnäytetyössäni lähteet, joita olen käyttänyt sekä käytän luotettavia ja uusia lähteitä työssäni. Työssäni tuon esille mahdollisimman kattavasti aiheeseen liittyvät käsitteet ja näin ollen teen opinnäytetyön, jonka luotettavuus ja asiasisältö ovat ymmärrettäviä. Tulosten ja raportin julkaisemissa noudatan kirjoittamista ja raportointia koskevia eettisiä periaatteita ja sääntöjä. Opinnäytetyöprosessiin kuuluu myös aikataulun noudattaminen sekä oman työskentelyn tarkastelu ja riittävä dokumentointi. Suunniteltuihin tavoitteisiin pääseminen ja se, että opinnäytetyöstä saatava tieto on tarpeellista eli, että koko työ on prosessina hyödyllinen. (Laurea 2017, 12.)

## 8 Tulokset

Toteutin monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteet-kyselyn internet-kyselynä KyselyNetti-palvelussa. Yhdeksästä vastaajasta kyselyyn otti osaa seitsemän vastaajaa. Opin näytetyön aineistona käytän viiden vastaajan vastauksia. Vastaajat on merkitty aineistoon tunnisteilla H1-H5. Vastaajiksi valikoitui henkilöitä, jotka työskentelevät tai ovat työskennelleet sosiaali- ja/ tai terveysalan tehtävissä monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön parissa. Vastaajien kokemusvuodet monikulttuurisesta työstä olivat 1-10 vuotta (60%), 11-20 vuotta (20%), sekä yli 30 vuotta (20%). Neljä (80%) vastaajaa viidestä työskenteli vastatessaan kyselyyn sosiaali ja/tai terveysalalla.

### 8.1 Työntekijän ominaisuudet ja osaaminen

Kyselylomakkeen kysyttiin vastaajien näkemystä siitä, mitkä työntekijän ominaisuudet ovat tarpeellisia ja tärkeitä monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä? Hyvät vuorovaikutustaidot nousivat vahvasti esiin vastaajien antamien vastausten myötä. Vuorovaikutustaitojen lisäksi työntekijän tärkeimpiä ominaisuuksia katsottiin olevan oikeudenmukaisuus, suvaitsevaisuus, kärsivällisyys, ystävällisyys, myötäelämisen taito, riittävä ammattitaito ja laaja-alainen osaaminen, asertiivisuus sekä monikulttuurisen palvelukentän tuntemus.

H1: ”Riittävän korkean ammattitaidon ja laajan katsantokannan lisäksi tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja, rauhallisuutta ja taitoa keskustella vaikeistakin asioista.”

H2: ”Kärsivällisyys on kaikkein tärkein ja sen jälkeen kapasiteetti ymmärtää ongelmia toisen ihmisen näkökulmasta. Yleisenä ongelmana näen työntekijöiden etnosentrisuuden, jonka takia he eivät voi ymmärtää asiakkaiden toiveita ja tarpeita.”

H5: ”Kunnioittava suhtautuminen erilaisiin ihmisiin, aito kiinnostus eri kulttuureista tulevien ihmisten kohtaamiseen, hyvät vuorovaikutustaidot, kyky tunnistaa ja tarkastella omia ennakkoluuloja ja asenteita, ystävällisyys ja jämäkkyys.”

Vastaajien näkökulmasta tarvitaan etenkin molemminpuolista kunnioitusta kulttuurien välisissä kohtaamisissa, kun asiakkaana on maahanmuuttaja. Työntekijä tarvitsee osaamista myös siinä, että voi löytää yhteisen ymmärryksen asiakkaan ja työntekijän välillä, joko tulkin avulla tai sillä yhteisellä kielellä mikä on käytössä. Selkeä ja osittain myös yksinkertainen työskentelytapa katsottiin myös olevan asiakkaan ymmärtämisen kannalta hyvä tapa, jotta asiakas ymmärtää käsiteltävän asian mahdollisimman hyvin. Kulttuurien välisessä kohtaamisessa vastaa-

jat kokivat tärkeäksi myös hyvät vuorovaikutustaidot sekä asiakkaan kulttuuritaustan tuntemuksen. Tosin aina kulttuuritaustan tunteminen ei helpota asiakkaan ja työntekijän välistä kohtaamista, koska asiakkaat ovat yksilöitä. Toisaalta, koska asiakkaan ei tiedä työntekijän taustoja on ainoa tapa mielestäni saavuttaa ymmärrys asioista vuorovaikutuksen kautta.

Kyselyn vastauksista kävi ilmi että, kohtaamisissa tulisi huomioida myös, asiat, jotka tuntuvat työntekijästä itsestäänselvyyksiltä, eivät välttämättä ole sitä asiakkaalle. Vastaajien mielestä vuorovaikutuksessa voi pyrkiä opettamaan asiakkaalle, miten Suomessa toimitaan ja samalla oppia häneltä, miten hänen kulttuurissaan on tapana toimia. Vastaajat kokivat että, kulttuurien välisiin kohtaamisiin on vaikea valmistua, mutta riittävä tieto ja taito asiakkaan velvollisuuksista ja oikeuksista on hyvä pohja työskentelylle sekä kyky perustella esimerkiksi päätöksiä. Vastaajien mielestä työntekijän tulee välittää tätä osaamista riittävän ymmärrettävästi asiakkaalle. Asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu on myös tärkeätä, koska asiakkaat tulevat monista eri kulttuureista, joissa viranomaiset ovat lahjottavissa.

H2: ”Pitää ymmärtää asiakkaan tarpeet hänen näkökulmastaan ja hänen kulttuuristaan käsin. Pitää olla kärsivällisyyttä kuunnella ja opastaa.”

H3: ”Ennakkoluulottomuutta ja kykyä asettua toisen ihmisen asemaan, kykyä nähdä kokonaistilanne.”

H4: ”Riittävän laaja käsitys palveluista niin kunnallisella puolella kuin järjestöjenkin tarjonnasta. Maahanmuuton perusteiden tuntemus, käsitys juridisista prosesseista. Ehdottomasti hyvät kuuntelutaidot, ihmissuhdeosaaminen, joustavuus.”

Vastaajien mielestä monikulttuuristen kohtaamisten kautta työntekijällä ja asiakkaalla on molemmilla mahdollisuus oppia uusia asioita yhdessä. Mielestäni kulttuuriseen monimuotoisuuden tulisi suhtautua avoimin mielin ja ottaa rohkeasti selvää asioista, jotka tuntuvat itselle vierailta. Lähtökohtana monikulttuurisessa ohjauksessa tulisi olla yhdenvertaisuus. Eri kulttuuritaustan omaaville tulee antaa aikaa sisäistää uudet asiat sekä ennen kaikkea myös vastuullistaa ja osallistaa asiakasta. Asiakkaan puolesta ei voi tehdä kaikkia asioita, vaan täytyy antaa tilaa myös hänen itse oppimiselle ja uusien asioiden sisäistämiseksi.

## 8.2 Monikulttuurisen työn haasteet

Kyselyyn vastanneiden mielestä monikulttuurisen työn haasteena näyttäytyy ennakkoluulot sukupuolta kohtaan, kulttuurien ja taustojen törmäykset sekä yhteisen ymmärryksen saavut-



taminen. Asiakas ei aina välttämättä ymmärrä työntekijän tarkoittamia asioita samalla tavalla, vaan vasta jälkikäteen saattaa selvittää, miten asiakas on asian ymmärtänyt. Haasteena näyttäytyy myös se, että työntekijän on vaikea saada varmistusta sille, miten asiakas on ymmärtänyt asian. Asiakas voi kertoa työntekijälle ymmärtäneensä asian, vaikka todellisuudessa työntekijän käyttämät sanat saattavat olla tuttuja asiakkaalle, mutta asiakas ymmärtää sanat kulttuuristaan käsin eri tavalla.

Kyselyn kautta ilmeni, että haasteet tulevat ilmi asiakastapaamisissa, ohjeistuksessa ja tilanteissa, joissa asiakkaan kanssa on sovittu aikatauluista, tapaamisista ja tehtävistä. Haasteena näyttäytyi myös tilanteet, joissa asiakkaan asia evättiin. Asiakkaan saama kielteinen vastaus tai, vastaus mihin asiakas ei ole tyytyväinen johtaa siihen, että asiakas vetoaa toisten asiakkaiden saamaan kohteluun tai työntekijän ammattitaidottomuuteen. Tällä tavalla toimiessaan asiakas haastaa työntekijän ja pyrkii lopputulokseen, joka on hänelle itselleen mieleinen.

Vastaajien mielestä monikulttuuriseen ohjaus- ja neuvontatyöhön tulisi varata enemmän aikaa asiakkaiden tapaamiseen. Kyselyn kautta ilmeni myös, että usein tapaamiset venyvät pitkiksi, koska asiakas tarvitsee enemmän aikaa ymmärtääkseen oman tilanteensa sekä tilanteeseen tarjolla olevat ratkaisut. Asiakas tarvitsee myös aikaa siihen, että hän itse pystyy miettimään ratkaisua omaan tilanteeseensa. Seuraavat asiat nähdään myös haasteena monikulttuurisessa työssä:

H1: ”Ennakkoluulot sukupuolta kohtaan meinaavat joskus olla haaste maskuliiniseen kulttuuriin kasvaneiden miesten sekä naisten keskuudessa. Kulttuurien ja taustojen törmäys, useiden erilaisten asiakkaiden kesken on välillä väistämätöntä.”

H4: ”Haasteet ovat lähinnä yhteiskunnallisten asioiden epäselvyys asiakkaalle, päätösten vaikeaselkoisuus, tietämättömyys omista juridista oikeuksista ja velvoitteista jne. Palveluntarjoajalla ei aina ole ollut riittävästi aikaa tai resursseja käydä asioita perusteellisesti läpi asiakkaiden kanssa. Toisinaan palveluntarjoajalla on ollut valmiiksi jonkinlainen ”asenne” asiakasta kohtaan tai oma ”teoria asiakkaan toiminnan motiiveista”, mikä on vaikeuttanut vuorovaikutusta jne. Eli haasteena on lähinnä selvittää viranomaisepäselvyyksiä, tietämättömyydestä johtuneita virheitä, väärin käsitysten oikomista, palvelunohjausta jne.”

### 8.3 Monikulttuurisen työn kehittäminen

Vastaajien mielestä monikulttuurista ohjaus- ja neuvontatyötä voitaisiin tehdä asiakaslähtöisemmin maahanmuuttaja-asiakkaiden parissa seuraavan lailla:

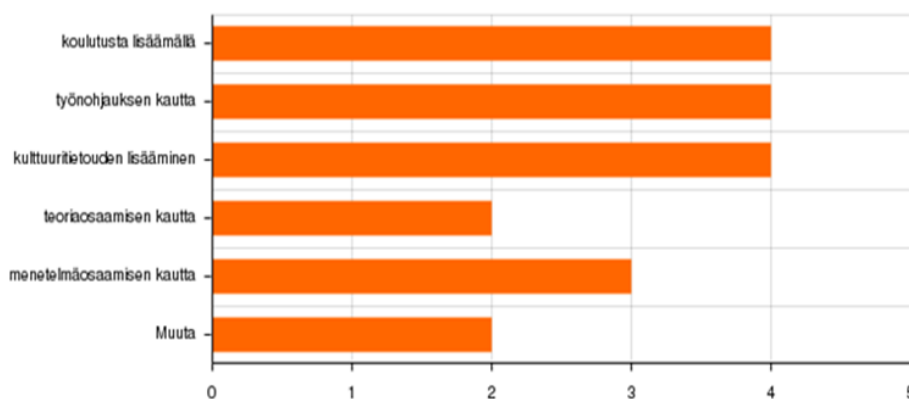
H1: ”Monipuolistamalla jo olemassa olevaa yhteistyötä eri viranomaisten ja toimijoiden kesken sekä hyödyntämällä kulttuuritulokkausta.”

H3: ”Pitäisi olla aikaa enemmän tutustua asioihin ja neuvoa asiakkaita tarkemmin.”

H4: ”Samoin kuin muidenkin asiakkaiden parissa. Riittävästi aikaa, kasvokkain kohtaavaa palvelua (ei siis ainoastaan nettipohjaista tai someviestintää), henkilökohtaistettua palvelutarpeen suunnittelua, osallistavaa asiakastyötä. Ja toki tiedostamalla omia tai oman työpaikan rajoitteita ja toimintastruktuureja.”

Asiakkaiden tietoutta suomalaisesta tavasta toimia tulisi lisätä sekä tietoutta Suomen laista ja viranomaistoiminnasta. Vastauksista ilmenee jälleen ajanpuute. Vastajien mielestä tulisi olla enemmän aikaa asiakkaiden kohtaamiseen, jotta monikulttuurista työtä voitaisiin tehdä asiakaslähtöisemmin. Kasvokkain tapahtuva ohjaus- ja neuvontatyö on myös tärkeätä, eikä vain nettipohjainen työ. Vastajien mielestä monikulttuurisia palveluja voitaisiin kehittää kokemusasiantuntijoiden kanssa sekä kuulemalla maahanmuuttaja-asiakkaiden kokemuksia ohjauksesta. Vastajat kokivat tarpeelliseksi myös työntekijöiden kouluttamisen. Kouluttamisen kautta työntekijät toivoivat saavansa tietoa monikulttuurisen työn erityispiirteistä. Vastauksista ilmeni myös työntekijöiden tarve saada koulutusta maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamiseen ja oppimista ratkaisukeskeiseen lähestymistapaan maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa.

Työntekijöiden monikulttuurista osaamista voidaan kehittää neljän vastaajan mielestä koulutusta lisäämällä, työohjauksen kautta sekä lisäämällä kulttuuritietoutta. Kolmen vastaajan mielestä myös menetelmäosaamisella on merkitystä. Kahden vastaajan mielestä teoriaosaamisella on merkitystä työn kehittämisen kannalta. Kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että myös työn kautta tulevilla kokemuksella on merkitystä sekä monialaisia ja moninaisia työyhteisöjä tulisi olla enemmän. (ks. Kuvio 1.)



Kuvio 1: Miten työntekijöiden monikulttuurista osaamista voidaan kehittää

#### 8.4 Maahanmuuttajan omat kulttuuriset voimavarat

Kyselyn mukaan asiakkaan omia kulttuurisia piirteitä ja voimavaroja tulisi huomioida monikulttuurisessa työssä käyttämällä vertaisohjaajia tai kokemusasiantuntijoita. Usein monikulttuurisessa työssä päämääränä on asiakkaan sopeuttaminen yhteiskuntaan, jolloin Suomessa pidempään olleen maahanmuuttajan kautta voisi välittää tietoa suomalaisen yhteiskunnan toimintatavoista ja toimimisesta. Vastaajien mielestä yksilön kohdalla tulisi miettiä asiakkaan omia vahvuuksia ja sitä, miten vahvuuksia voisi hyödyntää esimerkiksi ammatinvalinnassa tai työn etsimisessä. Vastaajat olivat myös sitä mieltä, että asiakkaan omia kulttuurisia voimavaroja voidaan tukea myös ratkaisukeskeisellä lähestymistavalla, jolloin etsitään asiakkaan kanssa yhdessä ratkaisua hänen ongelmiinsa. Usein asiakkaalla itsellään on myös ideoita siitä, miten häntä voisi parhaiten auttaa. Työntekijällä ei tarvitse olla valmiita ratkaisuja.

H5: ”Asennoitumalla asiakkaaseen siten, että on halukas oppimaan hänestä ja hänen kulttuuristaan. Asiakkaan kanssa voi käydä neuvottelua siitä, miten hän on tottunut toimimaan tai ajattelemaan, ja toisaalta miten itse on tottunut toimimaan ja ajattelemaan. Eri tilanteissa ja palveluissa korostuu eri tavalla se, onko tärkeää ohjata asiakasta siihen, miten Suomessa toimitaan, vai toimitaanko tavalla, johon hän on kulttuuri- ja taustastaan käsin tottunut. Asiakasta voi myös auttaa tiedostamaan näitä eroja. Kyseessä on usein molemminpuolinen oppimisprosessi.”

Kyselyn vastauksista ilmeni, että asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksellisen suhteen syntymiseen tarvitaan tasapuolista kohtelua ja kunnioitusta sekä napakkaa, mutta empaattista kohtaamista. Luottamuksen syntymisen kannalta on myös tärkeää, ettei asiakkaalle lupailta turhia. Asiakkaalle on myös pystyttävä osoittamaan, että ymmärtää hänen ongelmansa tai asiansa myös asiakkaan näkökulmasta, jotta asiaan voidaan etsiä yhdessä ratkaisua. Luottamuksen rakentumisen kannalta tarvitaan myös hyviä vuorovaikutustaitoja, riittävästi aikaa sekä henkilökohtainen asiakkuus. Luottamus rakentuu hiljalleen sekä siihen tarvitaan useampi kohtaaminen työntekijän ja asiakkaan välillä.

H3: ”Pitää olla molemminpuolinen kunnioitus ja arvostus. Asiakkailla luottamus siihen, että lakisääteiset asiat toteutuvat ja työntekijöillä ennakkoluulottomuus ja aikaa ottaa jokainen asiakas kunnolla perehtyen vastaan. Moniammatillinen yhteistyö eri tahojen välillä on tärkeää.”

H5: ”Ystävällinen ja empaattinen suhtautuminen, aito kiinnostus ja kunnioitus, kulttuuristen piirteiden huomioiminen tilanteesta riippuen, esim. ei lähestytä tilanteita liian asiakeskeisesti. Luottamus rakentuu vähitellen kokemuksesta, että tämä ihminen on oikeasti luotettava ja luottamuksen arvoinen.”

## 9 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli ymmärtää ja kuvailla monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön määritelmä sekä tarkastella erilaisia monikulttuuriseen ohjaus- ja neuvontatyöhön liittyviä käsityksiä ja piirteitä alan kirjallisuudessa. Kyselyn tavoitteena oli tuoda esiin monikulttuurisen työn erityispiirteitä ja työssä kohdattuja haasteita vastaajien näkökulmasta.

Yhteenvedon kyselyn tuloksista voidaan todeta, että enemmistö kyselyyn vastanneista koki tarvitsevansa monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä enemmän aikaa asiakkaiden tapaamiseen ja heidän asioidensa hoitamiseen. Ajanpuute nousi esiin useassa vastauksessa. Vastaajien mielestä monikulttuurisessa työssä tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja sekä asiakkaan ja työntekijän välistä keskinäistä ymmärtämistä. Asiakkaan kunnioitus ja tasapuolinen kohtelu ovat avainasemassa monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä. Kyselyn perusteella voidaan myös tulkita, että monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä tarvitaan kykyä etsiä yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisuja asiakkaan asiaan tai ongelmaan. Työntekijällä ei tarvitse olla valmiita ratkaisuja asiakkaalle, vaan työntekijä yhdessä asiakkaan kanssa pyrkii löytämään parhaan mahdollisen ratkaisun asiakkaan asiaan tai ongelmaan.

Kyselyn kautta tuli ilmi monikulttuurisen työn kehittämisen kannalta hyviä oivalluksia kokemusasiiantuntijoiden käytöstä sekä asiakkaiden mielipiteiden kuulemista ohjaustyöstä. Vaikka kyselyn kautta ei saada vastausta suoranaisesti siihen, miten monikulttuurista työtä voitaisiin tehdä monipuolisemmin eri viranomaisten ja toimijoiden kanssa, on sujuva yhteistyö eri viranomaisten ja toimijoiden kannalta merkittävää, kun työskennellään maahanmuuttajien parissa. Työntekijöiden riittävällä kouluttamisella voitaisiin tehdä monikulttuurista työtä paljon tehokkaammin ja asiakaslähtöisemmin. Monikulttuurista ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät tarvitsevat käytännön osaamisen lisäksi koulutusta, työnohjausta sekä kulttuuritietoutta.

Tasapuolisuus on maahanmuuttajien kanssa työskennellessä olennaisinta. Tasapuolisuuteen pyrkiminen kasvattaa luottamusta asiakkaan ja työntekijän välille. Usein maahanmuuttajilla on huonoja kokemuksia lähtömaansa viranomaisten suhteen, jonka vuoksi luottamuksen rakentuminen on tärkeässä roolissa. Maahanmuuttaja-asiakas ei tunne suomalaista palvelujärjestelmää ja sitä millä perusteilla päätöksiä tehdään. Kommunikaatiovaikeudet voivat haitata molemminpuolista tiedonkulkua ja luottamuksen syntymistä.

Ajanpuute koettiin useassa kyselyn vastauksessa ongelmaksi. Tähän koen syynä olevan turvapaikanhakijoiden nopean lisääntymisen Suomessa, joka oli haaste jo itsellään vastaanottokeksien puutteen vuoksi. Yksinkertaisesti turvapaikanhakijoita on paljon, joka kuormittaa työntekijöitä hoitamaan monia asiakkaita rajallisessa ajassa. Uskon, että kun pahin ruuhka turvapaikanhakijoiden saapumisessa on laantunut, jää enemmän aikaa hoitaa asiakkaiden kohtaamisia. Turvapaikkahakijoiden ja maahanmuuttajien määrien ollessa suuria, on työntekijänä mukauduttava hektisyyteen ja hoidettava asiakkaat käytössä olevan ajan puitteissa mahdollisimman hyvin omaan asiantuntijuuteen luottaen.

Maahanmuuttaja-asiakkaita kohdatessa on hyvä tiedostaa, että lähtökohdiltaan monien asiakkaiden kulttuurista saattaa jo itsessään olla sellainen, että luottamuksen syntyminen työntekijään on aikaa vievä prosessi. Voi olla, että Suomen pankkijärjestelmään tutustutaan rauhassa ennen, kuin uskalletaan siirtää omat varat kodin kätköistä pankkitilille ja luottaa siihen, että rahat pysyvät pankkitilillä. Monilla taustatekijöillä on suuri merkitys siihen, miten maahanmuuttaja sopeutuu uuteen ympäristöön ja kohtaa maan sekä oppii uusia asioita. Forsander ym. (1994, 77) mukaan kaikki maahanmuuttajat eivät ole edes halukkaita muutokseen, kun taas toiset haluavat muutosta heti kun, he astuvat suomen maaperälle. Siihen kuinka paljon maahanmuuttaja muuttuu vaikuttaa uskonnollinen vakaumus, siviilisääty, perhetilanne, tausta, kokemukset ja persoonalliset piirteet. Mielestäni työntekijöiden tulee ymmärtää maahanmuuttaja-asiakkaiden muutosprosessin eri vaiheet, jotta työntekijät voivat monikulttuurisessa työssä ohjata ja neuvoa maahanmuuttajia parhaalla mahdollisella tavalla.

Maahanmuuttajien parissa tehtävä sosiaalialan työ vaatii saman lailla ammattitaitoa, kuin kenen tahansa asiakkaan kohtaaminen eri elämäntilanteessa. Rädyn (2002, 210-215) mukaan ulkomaalaisuus ei voi hallita asiakassuhdetta, vaikka se toisi mukanaan asioita, jotka on hyvä huomioida kohtaamisissa. Maahanmuuttajien kanssa työskentelevillä on hyvät valmiudet työhön silloin, kun työntekijällä on tietoisuus omasta kulttuurista ja sen vaikutuksista toimintaan. Työntekijällä on ammattitaitoa riittävästi myös silloin, kun hänellä on tuntumaa erilaisista kulttuureista. Asiakkaan ja työntekijän erilaiset näkemykset, ristiriidat, kielivaikeudet ja vaikea elämäntilanne tarvitsevat työntekijältä ammattitaitoa asiakkaan kohtaamiseen ja hänen kanssaan kommunikointiin. Tietous palvelujärjestelmästä ja lähiympäristöstä sekä tiedon edelleen välittäminen on myös osa ammattitaitoa. Työntekijän tulee myös omalla työllään ehkäistä tietämättömyyttä sekä rasismia ja ennakkoluuloja. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskennellessä työntekijä saattaa usein omistautua työlleen ja työstä herää voimakas auttamisen halu ja sääli. Työssä kohtaa paljon asioita, joihin yksittäinen työntekijä ei voi ainoastaan vaikuttaa. Työroolin rajat ja tehtävät tulee olla työntekijällä hyvin selvillä.

Forsander ym. (1994, 58-59.) mukaan asiakkaiden kanssa työskenneltäessä ammattitaitoa on myös työntekijän persoonattomuus ja neutraalisuus. Työntekijän tuntemukset ja siteet eivät saa vaikuttaa asiakkaan asian käsittelyyn tai tarjottuihin palveluihin. Auttajien ja autettavien

välillä tulee olla selkeä ero. Ammattitaitoinen asennoituminen vaatii empatiaa, hyvää itsetuntemusta, työetiikkaa sekä taitoa. Taidolla tarkoitetaan sitä, että työntekijä hallitsee kulttuurirajat ylittävät työmenetelmät sekä tuntee yleisesti asiakaskunnan muuttokokemusten ja taustojen vaikutukset nykyhetkeen. Hyvä itsetuntemus pitää sisällään tietoisuuden omasta toiminnastaan, heikkouksista ja erilaisista reaktioistaan. Oman kulttuuri-sidonnaisuuden tunnistaminen ja sen merkitys työssä on myös itsetuntemusta. Empatiakykyinen työntekijä osaa ymmärtää asiakkaan tilanteen, mutta hän ei liikaa myötäelä asiakkaan tilanteessa.

Sosiaalialan työntekijöillä on suuri rooli maahanmuuttaja-asiakkaan elämässä. Usein maahanmuuttajan ensimmäinen kohtaaminen on sosiaalityötä tekevän kanssa. Työntekijöiltä maahanmuuttajat odottavat saavansa ratkaisuja ja oikeudenmukaista kohtelua. Usein sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän välille syntyy ristiriitoja, koska maahanmuuttajat kokevat, että sosiaalityöntekijöiden tulee kyetä selvittämään heidän ongelmansa ja jos näin ei käy, maahanmuuttajat kokevat, että heitä on kohdeltu epäoikeudenmukaisesti. Jotkut maahanmuuttajat odottavat erilaista kohtelua sen takia, että he ovat maahanmuuttajia. (Forsander ym. 1994, 78.) Asiakkaan toimintaa kannattaa myös pohtia siltä osin, että onko asiakkaan käytös kulttuuri-sidonnaista vai luonteenpiirre. Usein vieraasta kulttuurista tulevan käytöstä selitellään kulttuurilla. Työntekijä saattaa selittää vierasta käyttäytymistä henkilökohtaisista ominaisuuksista johtuvaksi tai kulttuurista johtuvaksi. Jos tunnetta, vain yhden vieraan kulttuurin omaavan henkilön yleistämme helposti hänen ominaisuuksiaan tai käyttäytymistään koko kulttuuria koskevaksi. Ympäristö tuottaa myös omat ennakkokäsityksensä. (Räty 2002, 210-215)

Lehdistä on voinut viime aikoina lukea uutisia maahanmuuttajista ja turvapaikanhakijoista sekä erilaisia positiivisia ja negatiivisia ryhmiä on perustettu sosiaaliseen mediaan, josta myös erilaiset ennakkokäsitykset helposti kasvavat. Jo olemassa olevien ennakkokäsitysten takaa on vaikea nähdä asiakkaan todellista elämäntilannetta tai tukea asiakasta oikealla tavalla. Asiakkaan epäkohtelias tai asiaton käytös työntekijää kohtaa saattaa johtua asiakkaan pelosta tai aikaisemmista kokemuksista, joita hän on kohdannut Suomessa tai kotimaassaan. Luottamuksen puute työntekijää kohtaan saattaa olla ongelmallista. Kaikkea käytöstä ei tulisi missään nimessä selittää sillä, että se kuuluu kulttuurin. Mielestäni asiakas tulee kohdata yksilönä sekä tutustua hänen ominaisuuksiinsa parhaalla mahdollisella tavalla.

Näkemykseni mukaan maahanmuuttaja-asiakkaiden ja turvapaikanhakijoiden kanssa työskennellessä on osattava perustella asiakkaalle riittävän ymmärrettävästi esimerkiksi se miksi, jokin päätös hänen asiaansa on tehty. On ymmärrettävää, että asiakkaat kyseenalaistavat uusia toimintatapoja. On kuitenkin tärkeätä, että asiakkaat saavat ohjausta ja neuvontaa sekä heille annetaan tietoa siitä, miten he voivat myös itse olla mukana ratkaisemassa asiaansa tai ongelmiaan. Koen tärkeäksi sen, että maahanmuuttajat ja turvapaikanhakijat voivat saada tunteen siitä, että heitä ohjataan ja neuvotaan mielellään ja he ovat oikeutettuja pal-

veluihin. Asiakkaiden ei kuulu kokea huonommuutta siitä, jos he tarvitsevat erilaisia palveluja kotoutuakseen ja sopeutuakseen Suomeen. Asiakkaiden omaa toimijuutta tulisi myös edistää mahdollisimman tehokkaasti, jotta asiakkaat voivat kokea onnistumisen tunteita. Esimerkkinä tapaus, jossa vastaanottokeskuksen sosiaaliohjaaja yritti järjestää turvapaikanhakijalle koulupaikan. Koulusta ei saanut paikkaa, koska asiakkaalla ei ollut oleskelulupaa. Asiakas meni päättäväisin mielin koululle ja neuvotteli itselleen koulupaikan. Turvapaikanhakija esitteli innoissaan lukujärjestystään ja kertoi olevansa iloisempi, kuin koskaan aikaisemmin. Turvapaikanhakija onnistui järjestämään itselleen koulupaikan, tämä onnistumisen tunne kantoi pitkälle asiakkaan aloittaessa opinnot.

Tärkeä havainnointi opinnäytetyötä tehdessäni oli se, että tulokset, joita kyselyn kautta tuli ilmi, olivat monin paikoin samoja, joita itse pohdin työskenneltäessä vastaanottokeskuksessa sosiaaliohjaajana. Työskentely maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa saattoi välillä tuntua haastavalta ja samoissa työtehtävissä työskentelevien kanssa aiheesta keskustelu on tärkeää vertaistuellisen apunsa takia. Opinnäytetyön aiheenvalinta oli minulle luonnollinen jatkumo tekemälleni vastaanottokeskustyölle. Koen aiheen olevan erittäin ajankohtainen sekä uskon, että monikulttuurisen työn toimintatapoja ja menetelmiä voidaan yhä kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. Sosiaali- ja terveysalalla ei ole epänormaalia, että työn kohteena oleva asiakas voi olla kulttuuritaustaltaan täysin erilainen, kuin itse työntekijä. Suomessa väestö monikulttuuristuu, joka johtaa siihen, että osaamista tarvitaan yhä enemmän monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä edelleen. Mielestäni on tärkeää antaa valmiudet jo koulun opetuksessa siihen, miten esimerkiksi monikulttuurinen kohtaaminen onnistuu työntekijän ja asiakkaan välillä parhaiten.

Opinnäytetyössäni pystyin hyödyntämään ammattikorkeakoulu opintojani ja työkokemustani vastaanottokeskus työskentelystä. Tätä opinnäytetyötä varten lukemani kirjallisuus syvensi osaamistani. Olen syventänyt tietämystäni turvapaikanhakijoista ja maahanmuuttajista kirjallisuuden kautta, tutkien tilastollisia lukuja valtakunnallisella tasolla ja lisännyt teoriapohjaisia tietoja niiden käsitysten tueksi, joita työssäni olen oppinut. Koen turvapaikanhakijoiden vastaanottamisen Suomeen olevan tärkeä panostus, niin saapuville turvapaikanhakijoille turvallisen asuinympäristön takaamiseksi, kuin Suomelle monikulttuurisuuden ja väestön rikastamiseksi.

Opinnäytetyön tekeminen oli kokonaisuudessaan innostavaa, koska aihe oli minulle mieleinen. Työskentelyn edetessä huomasin kaipaavani työskentelyyn paria. Yksintyöskentelyn etuna koen olevan sen, että aikataulun työn etenemiseksi voi laatia itsekseen ja tehdä työtä omaan sopivaan tahtiin. Olisin kuitenkin, työn haastavissa vaiheissa kaivannut työskentelyyn paria, joka olisi voinut kannustaa minua eteenpäin. Yksintyöskentelyssä on omat etunsa, mutta myös haittansa. Työskentelyssä koin vahvuudeksi sen, että halusin jatkuvasti löytää uutta tietoa aiheeseeni liittyen. Heikkoutena näkisin olevan sen, että työn rajaaminen oli haastavaa. Oli-

sin halunnut sisällyttää työhön vielä enemmän asioita, mutta lopputulos ei olisi ollut niinkään toimiva kokonaisuus. Mielekkäintä työskentelyssä oli kyselyn laatiminen ja kyselyn kautta ilmenneiden tulosten analysointi. Opinnäytetyöprosessi opetti minulle paljon itsenäisestä työskentelystä ja suunnitelmallisuudesta. Opinnäytetyön tekeminen syvensi osaamistani sekä tietojani ja taitojani. Kokonaisuudessaan puolen vuoden opinnäytetyöskentely vaati minulta pitkäjänteisyyttä ja sinnikkyyttä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvailla ja ymmärtää monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteet sekä tuoda esiin työssä kohdattuja haasteita vastaajien näkökulmasta. Kyselyn kautta pystyin tuomaan työssäni esiin monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön haasteita. Monikulttuurisen työn erityispiirteinä näkisin olevan työntekijän omat vuorovaikutustaidot, tietous kulttuurisesta erilaisuudesta sekä asiakkaan ja työntekijän välisen yhteisen ymmärryksen saavuttamisesta. Monikulttuurisessa työssä on tärkeitä myös uuden oppiminen ja sisäistäminen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kiteyttää monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön ydin. Onnistuin saavuttamaan työlle asetetut tavoitteet.



## Lähteet

### Painetut

Cantell, M., Lappalainen, R., Salmio, T. & Vari, T. 2000. Monikulttuurisen nuorisotyön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Eskola, J. & Suoraranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Forsander, A., Ekholm, E. & Saleh, R. 1994. Monietninen työ haaste ammattitaidolle. Helsinki: Hakapaino Oy.

Helakorpi, S. 1999. Opinnäytetyö ja tutkimustoiminta ammattikorkeakouluissa. Opettajakorkeakoulun julkaisuja D:118. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Hiltunen, S., Havi, M., Lätti, M. & Westman, A. 2012. Maahanmuuttajan matka suomalaiseen yhteiskuntaan. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisu B:42. Joensuu.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2012. Turvaverkko vai trampoliini. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Juva: Bookwell Oy.

Kuosma, T. 2016. Turvapaikka ja pakolaisasema. Kansa. Nordbooks.

Mannila, O. & Kuitunen, J. 2015. Kuin kotonaan Suomessa. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Nieminen, M. 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Tallinna: AS Pakett.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Tampere: Tammer-Paino.

Pitkänen, P. & Kouki, S. 1999. Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaistyössä. Helsinki: Oy Edita Ab.

Puroaho, P. & Leppänen, J. 2013. Maahanmuuttajien valmennus työpajoilla. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Edita Publishing Oy.

Raunio, K. 2011. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Hakapaino.

Räsänen, P., Anttila, A-H. & Melin, H. 2005. Tutkimus menetelmien pyörteissä. Juva: Bookwell Oy.

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammi.

Soininen, M. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turku: Painosalama Oy.

Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. 2012. Sosiaalityön haasteet. Juva: Bookwell Oy.

Vartia, N. 2009. Kotona kaikkialla. Kansainvälisen kanssakäymisen taitoja. Helsinki: Kirjapaja.

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita Prima.

Wallin, A. 2013, 1 painos. Monikulttuuriosaaminen. Uudistuvan työyhteisön valttikortti. Klaava Media/Andalys Oy.

### Sähköiset

Alaikäisillä turvapaikanhakijoilla on oikeus lastensuojelun palveluihin. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Viitattu 18.7.2017. [http://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/kuntainfo-alaikaisilla-turvapaikanhakijoilla-on-oikeus-lastensuojelun-palveluihin](http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kuntainfo-alaikaisilla-turvapaikanhakijoilla-on-oikeus-lastensuojelun-palveluihin)

Ammattieettiset ohjeet. 2017. Talentia. Viitattu 29.9.2017. <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Arrhenius, V. Turvapaikanhakijoiden sosiaaliturva ja palvelut Suomessa. Viitattu 5.7.2017. <http://stm.fi/turvapaikanhakijoiden-palvelut>

Faktaa maahanmuutosta. Viitattu 22.10.2017. <https://www.maahanmuutto.net/>

Hotulainen, R. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Viitattu 15.9.2017. <http://www.mv.helsinki.fi/home/hotulain/Tilasto/Kyselomakeohjeet.htm>

Käsitteet. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. 2017. Viitattu 28.9.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/tyokalut/kasitteet>

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Viitattu 11.9.2017. <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Laurea opinnäytetyöohje. Laurea ONT-ryhmä. 2017. <https://laureauas.sharepoint.com/sites/linkfi/Dokumentit/Laurean%20opinn%C3%A4ytety%C3%B6ohje.pdf>

Maahanmuuton tilannekatsaus 1/2017. Sisäministeriö. Sisäministeriön julkaisuja 4/2017. Viitattu 14.11.2017. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79281/Maahanmuuton%20tilannekatsaus%202017.pdf?sequence=3>

Maahanmuuttajan sopeutuminen uuteen kulttuuriin. Maahanmuuttajaopetus. Viitattu 15.11.2017. <https://peda.net/lohja/peruskoulut/alakoulut/tytyrin-koulu/vanhemmille/m/msuk>

Metteri, A. Forsman, S. Heinonen, E. & Laakso, T. 2016. Viitattu 17.8.2017. Tutkiva sosiaali-työ. <http://talentia.e-julkaisu.com/2016/docs/tutkivasosiaalityo2016.pdf>

Muutto Suomeen. Turvapaikanhakija. 2017. Viitattu 05.07.2017. <http://www.infopankki.fi/fi/muutto-suomeen/olen-/turvapaikanhakija>

Novitsky, A. 2016. Kohtaamistarinoita. Maahanmuuttaja asiakkaana julkisissa palveluissa. Väestöliitto. Viitattu 28.9.2017. <http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/0e0a7fc363eb1223b2521b0f9274fe79/1506601528/application/pdf/5840741/Kohtaamistarinoita.pdf>

Oleskeluluvan voimassaolo ja lupatyypit. Maahanmuuttovirasto. 2017. Viitattu 16.8.2017. <http://www.migri.fi/oleskeluluvat/lupatyypit>

Oleskeluluvat. Kotouttaminen. Viitattu 16.8.2017. <http://kotouttaminen.fi/oleskeluluvat>

Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan. Sisäministeriö. Viitattu 13.11.2017. <http://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>

Räsänen, H. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät. Viitattu 18.9.2017 [http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/menetelmat/Documents/4\\_Kvalitatiiviset\\_tutkimusmenetelmaet.pdf](http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/menetelmat/Documents/4_Kvalitatiiviset_tutkimusmenetelmaet.pdf)

Sanasto. Maahanmuuttovirasto. 2017. Viitattu 20.10.2017. [http://www.migri.fi/medialle/sanasto#U\\_fi](http://www.migri.fi/medialle/sanasto#U_fi)

Suomen pakolaisapu. Sanasto. Viitattu 28.9.2017. <http://pakolaisapu.fi/pakolaisuus/sanasto/>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Hyvä tutkimuskäytäntö. Viitattu 15.9.2017. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_1\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_1_2.html)

Saarinen, S. 2017. Maahanmuuttajien hakeutuminen Kelan tarjoamien sosiaaliturvaetuuksien piiriin - Tampereen Kelan palveluneuvojien kokemuksia ja näkemyksiä. Pro gradu -tutkielma: Tampereen yliopisto. Viitattu 15.11.2017. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/101274/GRADU-1496150616.pdf?sequence=1>

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301. 4, 30§. Viitattu 29.9.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L4P30>

Teemoittelu. Viitattu 19.9.2017.

<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta/teemoittelu>

Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot. Viitattu 18.9.2017.

<http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>

Turvapaikanhakija. 2017. Viitattu 11.9.2017. <http://www.infopankki.fi/fi/muutto-suomeen/olen-/turvapaikanhakija>

Turvapaikkahakemuksen käsittely. Maahanmuuttovirasto 2017. Viitattu 5.7.2017.

[http://www.migri.fi/turvapaikka\\_suomesta/turvapaikan\\_hakeminen/hakemuksen\\_kasittely](http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/hakemuksen_kasittely)

Työnteko-oikeus. Maahanmuuttovirasto. 2017. Viitattu 18.7.2017.

[http://www.migri.fi/turvapaikka\\_suomesta/tyonteko-oikeus](http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/tyonteko-oikeus)

Työ- ja elinkeinoministeriön kotouttamisen osaamiskeskus. Kotouttaminen. Keskeiset käsitteet. 2014. Viitattu 11.9.2017. <https://kotouttaminen.fi/keskeiset-kasitteet>

Vastaanottopalvelut turvapaikanhakijoille. Maahanmuuttovirasto 2017. Viitattu 5.7.2017.

[http://www.migri.fi/turvapaikka\\_suomesta/vastaanottotoiminta/vastaanoton\\_palvelut](http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottotoiminta/vastaanoton_palvelut)

Julkaisemattomat

Elämää kahden kulttuurin välissä. 2013. Yle elävä arkisto. Viitattu 15.11.2017.

<https://yle.fi/aihe/artikkeli/2013/11/11/elamaa-kahden-kulttuurin-valissa>

## Kuviot

Kuvio 1: Miten työntekijöiden monikulttuurista osaamista voidaan kehittää.....**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**34

## Liitteet

Liite 1: Saatekirje.....	47
Liite 2: Kyselylomake .....	48

Liite 1: Saatekirje

Monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteet- kysely

Hei (nimi)!

Teen opinnäytetyötä, jonka aiheena on Monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteet. Tämä kysely on osa opinnäytetyötä (sosionomi AMK), jossa tarkastelen monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteitä sekä sitä, miten työntekijät tulkitsevat maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden parissa tehtävän monikulttuurisen työn erityisyyttä.

Toivon, että vastaat kyselyyn, jos toimit sosiaali- ja/tai terveysalalla sellaisessa tehtävässä, joka mielletään yleisesti tai jonka miellät itse monikulttuuriseksi ohjaus- ja neuvontatyöksi. Jos olet joskus tehnyt ohjaus- ja neuvontatyötä, mutta et tee enää, voit vastata aikaisempien kokemuksiesi perusteella.

Osallistumalla kyselyyn annat suostumuksesi käyttää vastauksia opinnäytetyössäni. Kyselyyn vastataan anonyymisti. Vastajien henkilöllisyydet eivät ilmene opinnäytetyössäni.

Kysely sisältää avoimia ja monivalintakysymyksiä. Vihreää nuolta klikkaamalla pääset kyselyssä eteenpäin tai palaamaan taaksepäin. Punaisella tähdellä merkityt kysymykset ovat pakollisia.

Kysely on avoinna 02.10.2017-15.10.2017.

Jos sinulla on kysyttävää kyselyyn liittyen ota yhteyttä: nita.nousiainen@student.laurea.fi.

Kiitos ajastasi!

Nita Nousiainen

Siirry kyselyyn

Linkki kyselyyn: <https://www.kyselynetti.com/s/b03d640>

## Liite 2: Kyselylomake

**Monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteet- kysely**

1. Sukupuoli? (Rastita oikea vaihtoehto.)  
nainen  
mies
2. Työskenteletkö tällä hetkellä sosiaali- ja/tai terveysalalla? (Rastita oikea vaihtoehto.)  
Kyllä  
Ei
3. Kokemusvuodet monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä? (Rastita oikea vaihtoehto.)  
1-10 v.  
11-20 v.  
21-30 v.  
yli 30 v
4. Mitkä työntekijän ominaisuudet koet tarpeellisiksi ja tärkeiksi monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä?
5. Minkälaista osaamista tarvitaan kulttuurien välisessä kohtaamisessa, kun asiakkaana on maahanmuuttaja?
6. Miten maahanmuuttajan omia kulttuurisia voimavaroja ja piirteitä voidaan huomioida monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä?
7. Minkälaisia haasteita monikulttuurisuus on tuonut työhösi ohjaus- ja neuvontatyössä? Millaisissa tilanteissa haasteet ovat ilmenneet?
8. Kuinka monikulttuurista ohjaus- ja neuvontatyötä voitaisiin tehdä asiakaslähteisemmin maahanmuuttaja asiakkaiden parissa?



9. Miten työntekijöiden monikulttuurista osaamista voidaan kehittää? (Voit valita yhden tai useamman vastausvaihtoehdon.)

koulutusta lisäämällä  
työohjauksen kautta  
kulttuuritietouden lisääminen  
teoriaosaamisen kautta  
menetelmäosaamisen kautta  
muuta

10. Minkälaiset asiat tukevat luottamuksellisen suhteen syntymistä maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa?

Kiitos osallistumisestasi!