



Maija Toivonen

Leena Udo

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi YAMK

Opinnäytetyö, 2021

OMAKIELISEN OHJAUKSEN MERKITYKSET JA MAHDOLLISUUDET

OMAKIELISTEN OHJAAJIEN NÄKÖKULMA



TIIVISTELMÄ

Maija Toivonen

Leena Udo

Omakielisen ohjauksen merkitykset ja mahdollisuudet – Omakielisten ohjaajien näkökulma

53 sivua ja 1 liite

Syksy 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Osallisuuden edistäminen ja sosiaalinen kuntoutus

Syrjäytymisvaarassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Eri palveluissa työskentelee tällä hetkellä omakielisiä ohjaajia, jotka omilla tahoillaan edistävät ohjaustyön monikielisyyttä. Omakielisten ohjaajien tekemä vastuullinen työ ja sen merkitys jää monilta osin huomaamatta, sillä omakielistä ohjausta ei ole vielä vakiinnutettu omaksi palvelukseksi Suomessa. Sen lisäksi sitä on tutkittu vielä hyvin vähän. Opinnäytetyön tutkimuksessa kartoitetaan omakielisten ohjaajien omakieliselle ohjaustyölle antamia merkityksiä ja omakielisen ohjauksen mahdollisuuksia palvelujärjestelmässä. Tutkimuksen tavoitteena on saada näkyvyyttä omakieliselle ohjaukselle ja lisätä tietoisuutta siitä.

Tutkimusta varten haastateltiin loppuvuodesta 2020 viittä eri palveluissa työskentelevää omakielistä ohjaajaa. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena teemahaastatteluin. Aineiston analyysi toteutettiin aineistolähtöisenä sisällönanalyysinä. Tutkimuksen esiselvityksenä kirjoitettiin artikkeli, joka julkaistiin *Virtaa Ohjaukseen* -hankkeen loppujulkaisussa. Tutkimuksen tuloksista ja johtopäätöksistä kirjoitettiin toinen artikkeli, joka julkaistaan Diakin TKI-vuosikirjassa keväällä 2022.

Tutkimuksen tulosten mukaan omakielisten ohjaajien työ on moniulotteista ja sisältää paljon vastuullisia elementtejä. Omakieliset ohjaajat käyttävät kielitietoisuuttaan ja kulttuurikompetenssiaan työkaluina luoden mahdollisuuden yhteenkuuluvuuden tunteelle, syvemmän luottamussuhteen syntymiselle ja samaistumisen kokemukselle asiakassuhteessa. Tulokset osoittavat myös, että kieli ja kulttuuri eivät toimi pelkästään hyvinä työkaluina omakieliselle ohjaajalle, vaan niiden väistämätön läsnäolo työn arjessa luo heille myös haasteita. Niiden läsnäolo tuo ohjaajien henkilökohtaisen kieli- ja kulttuurikokemuksen lähelle heidän ammattirooliaan ja aiheuttaa heille tarpeen jatkuvalla reflektiolla ja rajaamisella.

Näiden tuloksista ilmenevien omakielisen ohjauksen erityispiirteiden vuoksi omakielisille ohjaajille tulisi taata työhyvinvoinnin tuki esimerkiksi yksilötyöohjauksella ja mahdollisella lisäkoulutuksella. Jotta työnantajat voivat tukea omakielisten ohjaajien työtä ja ajaa heidän asemaansa palvelukentällä, heillä tulisi olla riittävästi tietoa omakielisen ohjauksen erityispiirteistä.

Asiasanat: omakielinen ohjaus, monikielisyys, kielitietoisuus, kulttuurikompetenssi

ABSTRACT

Maija Toivonen

Leena Udo

The Meaning and The Potential of Multilingual Counselling

53 pages and 1 appendix

Diaconia University of Applied Sciences

November 2021

Master's Degree in Social Services and Health Care

Master of Social Services

In Finland there are multi-lingual counsellors who are promoting multilingualism in their own fields of work. Their responsible work and its significance might be left largely unnoted because multi-lingual counselling has not yet been established in the service system of Finland. In addition, there have been very few studies conducted on the subject. The thesis examines the meaning of the multilingual counselling as expressed by the multilingual counsellors. It also examines the possibilities of multilingual counselling in the service system. The aim of the study was to gain visibility for multilingual counselling and to raise awareness on the subject. Five multilingual counsellors from different service fields were interviewed for the study in the end of the year 2020. The study was conducted as a qualitative study, with thematic interviews. The analysis method was data-driven content analysis.

The first article was written as a preliminary report of the study and published in the final publication of the project *Virtaa Ohjaukseen*. The second article was written based on the results and conclusions of the study. It will be published in the yearbook of Diaconia University of Applied Sciences in the spring of 2022. According to the results of the study, the work of multilingual counsellors is multidimensional and contains many responsible elements. They use their language awareness and cultural competence as tools, creating an opportunity for a sense of belonging, a deeper trust, and an experience of identification in the client relationship.

Language and culture are not just good tools for a multilingual counsellor, but their inevitable presence in the daily work life also creates challenges. The presence of the personal language and cultural experience of the counsellors brings their personal life closer to their professional role and creates them a need for constant reflection and setting boundaries.

Due to these challenges and responsible elements, multilingual counsellors should be provided with support for well-being at work, for example through individual work supervision and possible further education. In order for the employers to support the work of multilingual counsellors and to promote their position in the service field, they should have sufficient knowledge of the specific features of the multilingual counselling.

Key words: multilingual counselling, multilingual services, multilingualism, language awareness, cultural competence

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO | 4 |
| 2 KULTTUURIKOMPETENSSI, KULTTUURIENVÄLINEN KOMPETENSSI JA KIELITIETOISUUS OMAKIELISEN OHJAAJAN TYÖN KULMAKIVINÄ | 6 |
| 3 TARKOITUS JA TAVOITTEET | 10 |
| 4 AINEISTONKERUU JA ANALYYSI | 11 |
| 4.1 Teemahaastattelu | 12 |
| 4.2 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi | 13 |
| 5 OPINNÄYTETYÖPROSESSI..... | 15 |
| 6 KIELEN JA KULTTUURIN MONET ULOTTUVUUDET OMAKIELISESSÄ OHJAUKSESSA | 17 |
| 6.1 Kieli ja kulttuuri omakielisen ohjaajan työvälineinä..... | 17 |
| 6.2 Omakielisen ohjaajan moninaiset roolit..... | 19 |
| 7 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS | 23 |
| 8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET | 26 |
| ARTIKKELIT | 34 |
| LIITE 1. Haastattelukysymykset | 54 |

1 JOHDANTO

Monikielisyys on lisääntynyt ja tulee lisääntymään Suomessa vuosi vuodelta (Helsingin kaupungin kanslia 2019 s. 6). Monikielisyydellä tarkoitetaan kielten rinnakkaiseloä yksilön elämässä tai yhteisöissä (Tieteen termipankki; Honko & Mustonen 2018, s.120). Helsingin seudun väestön ennusteen mukaan vuonna 2035 joka neljäs henkilö Helsingin seudulla puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea (Helsingin kaupungin kanslia 2019, s. 9). Todellista tilastoa monikielisydestä ei ole saatavilla, sillä rekisteriin ei voi merkitä kuin yhden äidinkielen. Näin ollen monikielisyys on ja tulee olemaan läsnä jopa useamman arjessa kuin tilastot antavat ymmärtää. Vaikka monikielisyys on arkipäivää yhä useammalle, Suomessa vallitsee edelleen yksikielisyysnormi, joka luo vääristyneen mielikuvan yhdenmukaisesta kulttuurista ja heijastuu kielteisesti vallitsevaan kieli-ilmapiiiriin (Piippo, Vaattovaara & Voutilainen 2016, s. 234; Valtioneuvoston kanslia 2017, s. 40).

Kielilakimme (L 423/2003, 1. §, 9. §) keskittyy takaamaan kansalliskieltemme, suomen sekä ruotsin, käyttämisen oikeudet. Oikeuksista muiden kielten käyttämiseen palveluissa säädetään kyseisiin palveluihin erikoistuneissa lainsäädännöissä (ks. myös sosiaali- ja hallintolaki L 812/2000, 5. §; L 434/2003, 9. §). Suomessa kielelliset oikeudet ovat muodollisesti korkealla tasolla, mutta niiden tosiasialliseen toteutumiseen vaikuttavat esimerkiksi hallinnolliset ratkaisut, kielitaitoisen henkilökunnan saatavuus sekä tietotekniset ratkaisut (Oikeusministeriö 2018, s. 88, 16, 91).

Suomessa työskentelee eri palveluissa asiakkaita kohtaavia monikielistä kompetenssiaan hyödyntäviä omakielisiä ohjaajia, joiden työ ja sen merkitys jää valitettavan usein huomaamatta, sillä omakielistä ohjausta ei ole vielä vakiinnutettu palvelujärjestelmässä. Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena on saada omakielisten ohjaajien kokemukset näkyviin ja vahvistaa omakielisen ohjauksen tutkimus- ja kehittämistyötä Suomessa. Opinnäytetyö keskittyy Suomessa käytetyillä vähemmistökielillä tehdyn omakielisen ohjauksen merkityksiin ja mahdollisuuksiin omakielisten ohjaajien

näkökulmasta. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Diakonia-ammattikorkeakoulun *Virtaa ohjaukseen* -hankkeen kanssa. *Virtaa ohjaukseen* -hanke järjesti vuosina 2019–2021 täydennyskoulutusta, jonka tarkoituksena oli vahvistaa monikulttuurista ohjaustyötä tekevien kielitietoisuutta ja ammatillista ohjausosaamista sekä tukee verkostoitumista (*Virtaa ohjaukseen* –hanke, i.a.).

2 KULTTUURIKOMPETENSSI, KULTTUURIENVÄLINEN KOMPETENSSI JA KIELITIETOISUUS OMAKIELISEN OHJAAJAN TYÖN KULMAKIVINÄ

Nykyään puhutaan entistä useammin kaksikielisyyden rinnalla tai sen sijaan monikielisyydestä määrittelemättä tarkemmin kielten määrää (Martin 2016). Monikielisyys tarkoittaa kielten yhteiseloä. Monikielisyteen viitataan myös käsitteillä multilingualismi, joka tarkoittaa yhteisön monikielisyyttä, ja plurilingualismi, joka tarkoittaa yksilön monikielisyyttä. Näiden rinnalla käsitteellä translanguaging viitataan kielten vuorotteluun ja moninaisuuteen. (Honko & Mustonen 2018, 120–121.) Monikielisyden käsite sisältää yhteiskunnallista muutosta sekä uusia käsityksiä kielestä jatkuvasti muuttavana ilmiönä (Martin 2016).

Monikielinen tai omakielinen ohjaus tarkoittaa sitä, että asiakasta ohjataan hänen omalla tai hyvin osaamalla kielellään ja mahdollisesti yhteisen kotimaan kulttuuriin peilaten (Kanniainen 2021, s. 4; Kotona Suomessa -hankkeen työryhmä, s. 14). Omakielistä ohjausta on Suomessa määritelty vain hankkeiden kautta, ja sille ei ole vakiintunutta teoreettista määritelmää. Tutkimuksen kautta aiheeseen perehdyttyä voidaan todeta, että omakielistä ohjausta yhdistävä tekijä kuitenkin on sen vuorovaikutuksellisuus asiakassuhteessa. Omakielinen ohjaaja voi työskennellä esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla tai opetustoimessa. Tutkimukseen haastatellut omakieliset ohjaajat työskentelevät siis eri palveluissa ja eri ammattinimikkeillä. Tässä tutkimuksessa heistä käytetään yhtenäistä käsitettä omakielinen ohjaaja. Omakielisen ohjauksen ympärille ei ole myöskään muodostettu vakiintunutta teoreettista viitekehystä. Englanniksi monikielisisistä palveluista tehdyt tutkimukset ovat keskittyneet terapiapalveluihin sekä oman äidinkielen hyödyntämiseen opetuksessa. Englanniksi näistä käytetään käsitteitä multilingual services (monikieliset palvelut) tai bilingual services (kaksikieliset palvelut) ja multilingual counselling (monikielinen ohjaus) tai bilingual counselling (kaksikielinen ohjaus) sekä mother tongue instruction (omalla äidinkielellä ohjaaminen). (Ks. Begi 2014; Dewaele & Costa 2013.)

Monikulttuurisessa ohjaustyössä, johon omakielinen ohjaus sisältyy, on keskeistä monikielisuuden ymmärtäminen ja kielitietoisesti toimiminen. Ohjaustyössä kansainvälisestäikin vakiintunut käsite kielitietoisuus (*language awareness*) merkitsee kielen ja sen käytäntöjen huomioon ottamista vuorovaikutustilanteissa. Kielitietoisuus edesauttaa ohjauksen yhdenvertaisuuden toteutumista ja palveluiden saavutettavuutta. (Hovila & Hyväri 2021, s. 64.)

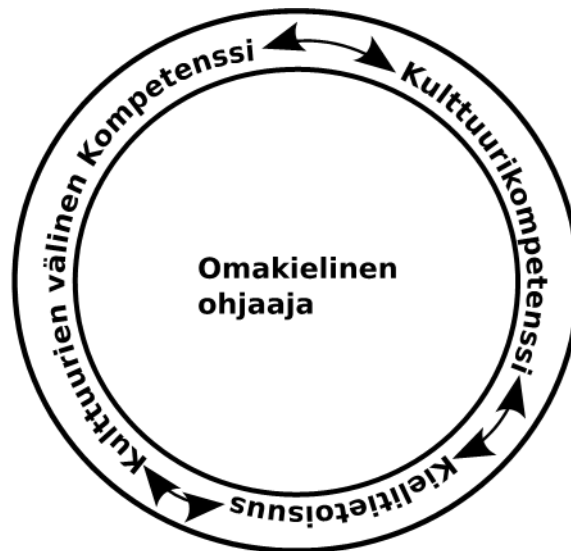
Kielellä, ja sen käytöllä, on suuri rooli yksilöiden sekä yhteisöjen identiteeteille ja kulttuuriselle pääomalle. Sillä on myös välinearvoa, sillä monikielisten resurssien olemassaolo rikastaa kokonaisvaltaisesti yhteiskunnan kielivarantoja ja lisää mahdollisuuksia niin kansallisiin kuin myös globaaliin toimiin. Suomen yhteiskunnassa on oleellista keskittyä monikielisen ja -kulttuurisen potentiaalin tukemiseen sekä kehittämiseen. Tämän kaiken tueksi kielitietoisuuden kasvattaminen ja lisääminen alalla kuin alalla on avainasemassa. (Honko & Mustonen, 2018, s. 4.)

Kielitietoisuus käsitteenä sai alkunsa Iso-Britannian *Language Awareness* -liikkeestä 1980-luvulla. Liikkeen tavoite oli kehittää heikommat sosiaaliset lähtökohdat omaavien oppilaiden kielellisiä valmiuksia ja osallistumismahdollisuuksia koulussa. Taustalla oli tutkijoiden havainto oppilaiden erilaisten taustojen vaikutuksesta heidän kielellisiin valmiuksiinsa, jotka johtivat epätasa-arvoon kouluopetuksessa. Suomessa kielitietoisuus nousi yhdeksi koulujen toimintakulttuurien kehittämistä ohjaavaksi periaatteeksi vasta osana vuonna 2014 laadittua perusopetuksen opetussuunnitelmaa. (Krogager Andersen & Ruohotie-Lyhty, 2019, s. 2–3; Opetushallitus 2014, s. 26.)

Kielitietoisuus käsitteenä on todella monivivahteinen. Omalta osaltaan se merkitsee ymmärrystä eri kielten luonteista ja niillä rakennettavista merkityksistä ja arvoista. Toisin sanoen kielitietoisuus on ikään kuin herkkyyttä tiedostua kielenkäytön muuttuvista tavoista eri tilanteissa. Kielitietoisuus on ymmärrystä siitä, mitä kaikkea kielellä voidaankaan rakentaa: valtaa, suhteita sekä erilaisia näkökulmia ja normeja. Kielitietoinen toimintakulttuuri edistää yksilöiden hyvinvointia sekä yhteisöjen tasa-arvoista ja tarkoituksenmukaista toimintaa. (Honko & Mustonen, 2018, s. 4.)

Omakielisen ohjauksen aiemman teoreettisen viitekehysten puuttuessa tutkimuksen tulokset ohjasivat sen muodostumista. Kielitietoisuus kulki alusta asti tutkimuksen teoreettisena lähtökohtana. Tutkimuksen edetessä oli kuitenkin selvää, että kielitietoisuus ei yksinään riitä teoreettiseksi lähtökohdaksi, vaan rinnalle oli otettava omakielisen ohjaajan kulttuuriosaamista ilmentävät käsitteet, joiksi lopulta valikoituivat kulttuurikompetenssin ja kulttuurienvälisen kompetenssin käsitteet (Ks. myös Katisko 2016). Tutkimuksen tulokset vahvistivat valikoitunutta teoreettista viitekehystä osoittamalla, että kielitietoisuuden lisäksi omakielisessä ohjauksessa ohjaaja käyttää hyödyksi kulttuurikompetenssiaan (cultural competence), eli omaan elämäänsä vaikuttavien kulttuurien syvempää tuntemusta. Tämän taidon lisäksi omakielisellä ohjaajalla on mahdollisuus myös kulttuuriosaamisensa kehittämiseen kulttuurienvälisen kompetenssin (intercultural competence) kautta, jolla tarkoitetaan kykyä asettua erilaisiin kulttuurisiin vuorovaikutustilanteisiin asettaen oman subjektiivisen kulttuurikokemuksensa taustalle (Katisko 2016; Salo-Lee 2005, s. 125).

Kulttuurikompetenssi ja kulttuurienvälinen kompetenssi ovat käsitteinä lähellä toisiaan, mutta tarkoittavat kuitenkin eri asioita. Kulttuurikompetenssi on yhden kulttuurin tuntemista siten, että osaa toimia parhaalla mahdollisella tavalla kyseisessä yhteisössä. Kulttuurienvälinen kompetenssi taas on yksilön kykyä asettua etäämmälle itseensä vaikuttavien kulttuurien vuorovaikutusnormeista saavuttaakseen onnistuneen kulttuurienväliseen vuorovaikutukseen. (Katisko 2016; Salo-Lee 2005, s. 125.)



Kuvio 1. Omakielisen ohjauksen viitekehä (Udo & Toivonen 2021)

Kuvio 1 on laadittu tutkimuksen tuloksiin perustuen, havainnollistamaan tulosten vahvistamaa käsitteiden yhteyttä omakielisen ohjaajan työssä. Kuvio osoittaa kuinka kulttuurikompetenssi, kielitietoisuus ja kulttuurien välinen kompetenssi ovat omakielisen ohjaajan työn tärkeitä kulmakiviä. Nämä teemat olivat toistuvasti tulkittavissa aineistosta. Ne ilmenevät omakielisen ohjaajan työssä kuviossa esitetyllä tavalla kehämäisesti toisiinsa vaikuttaen, asettaen omakielisen ohjaajan näiden keskiöön. Tulokset osoittivat, että jotta omakielisellä ohjaajalla olisi kykyä asettua kulttuurien välisiin vuorovaikutustilanteisiin, hänellä on oltava oman elämänsä kulttuurien syvempi tuntemus. Toisin sanoen siis kulttuurien välinen kompetenssi edellyttää kulttuurikompetenssia. Tätä selvensi haastateltujen omakielisten ohjaajien syvä kulttuurillinen itsereflektointi. Tulokset selvensivät myös, että omakielisen ohjaajan työssä kielitietoisuus on merkittävä osa kulttuurikompetenssia ja kulttuurienvälistä kompetenssia; ohjaajan kyetessä olemaan tietoinen kielen käyttäjä, on hänellä oltava kulttuurikompetenssia sekä kulttuurienvälistä kompetenssia, koska kieli ja kulttuuri kulkevat usein käsi kädessä. Toisaalta voidaan myös ajatella, että omakielisessä ohjauksessa kulttuurikompetenssi ja kulttuurien välinen kompetenssi eivät voi ilmetä ilman kielitietoisuutta, sillä tietoinen kielen käyttö on olennainen osa kulttuurien välistä vuorovaikutusta.

3 TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tutkimuksessa kartoitetaan omakielistä ohjausta tekevien kokemuksia ja näkemyksiä omakielisen ohjauksen merkityksestä ja sen mahdollisuuksista palvelujärjestelmässä. Opinnäytetyöhön on haastateltu viittä omakielistä ohjausta eri organisaatioissa tekevää työntekijää.

Tutkimuskysymykset:

- Miten omakieliset ohjaajat kokevat omakielisen ohjaustyön?
- Mitkä ovat omakielisen ohjauksen merkitykset ja mahdollisuudet?

Opinnäytetyö toteutetaan artikkelimuotoisena. Ensimmäinen artikkeli (artikkeli 1) on julkaistu joulukuussa 2020 *Monikulttuurisen ohjausosaamisen kehittäminen – Virtaa Ohjaukseen -koulutushankkeen tulokset* -julkaisussa. Toinen artikkeli (artikkeli 2) on käsikirjoitusmuodossa ja julkaistaan keväällä 2022 Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI- toiminnan vuosikirja 7:ssä *Ohjaus ja valmennus osana opetusta, asiakastyötä, johtamista ja työhyvinvoinnin edistämistä*. Artikkelien muodossa tulokset saavuttavat oletettavasti laajemman lukijakunnan sekä ovat jaettavissa tiiviimmässä muodossa. Tarkoituksena on jakaa tuotoksia ammatillisissa verkostoissa. Tavoitteena on saada aiheelle ja tuloksille mahdollisimman paljon näkyvyyttä. Tietoisuuden lisääminen omakielisen ohjauksen mahdollisuuksista hyödyttäisi monikielisten asiakkaiden kanssa tehtävää työtä monilla aloilla. Tietoisuuden lisääminen voi edesauttaa omakielisen ohjauksen asemaa ja arvostusta Suomen yhteiskunnan palvelujärjestelmässä. Parhaimmillaan monikielisen resurssin käyttöönotto voi tuottaa yhteiskuntatasolla vastavuoroista hyötyä niin organisaatioille kuin asiakaskunnallekin.

4 AINEISTONKERUU JA ANALYYSI

Opinnäytetyön tutkimuksessa selvitetään omakielisen ohjauksen merkityksiä ja mahdollisuuksia omakielisten ohjaajien näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin haastattelututkimuksena, sillä siinä tutkittiin vuorovaikutuksellista ilmiötä. Haastattelututkimus mahdollistaa laajemman kokemusten ja näkemysten kartoittamisen ja myös sen, ettei kielitaito muodostu esteeksi tutkimukseen osallistumiselle. Laadullisessa tutkimuksessa tyypillisesti pyritään ymmärtämään aiheena olevaa ilmiötä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta (Puusa & Juuti 2020, s. 9).

Tutkijoiden omat etukäteistiedot ja ymmärrykset vaikuttavat aina aineiston hankintaan ja näin väistämättä myös aineiston analyysiin. Tutkijoiden tulee olla tietoisia omien ilmiöön liittyvien ennakkotietojensa ja käsitystensä luonteista. (Puusa & Juuti 2020, s. 143.) Opinnäytetyön tekijöillä on kokemusta monikulttuurisuuden ja siihen liittyvien ilmiöiden parissa työskentelystä, joka on tuonut syvempää kulttuuriosaamista. Tämä edesauttoi niin aineistonkeruuta kuin myös analyysiä. Ymmärrys ja mielenkiinto aiheeseen liittyen antoivat lisää merkitystä ja painoarvoa työn tavoitteelle, niin henkilökohtaisesti kuin yhteiskunnallisestikin.

Tiedossa oli, että haastateltavien elämässä on läsnä useita kieliä ja kulttuureja. Ihmisten kokemukset ja käsitykset ovat kulttuurisidonnaisia ja tilannekohtaisia. Tutkimuksessa tulkintojen muodostumiseen vaikuttaa tutkijan oma kulttuuriosaaminen. Tutkijan tulisi olla herkkä havaitsemaan, millaiset kulttuuriset merkitysrakenteet vaikuttavat haastateltavan toiminnan taustalla, ja millaisia arvostuksia haastateltava luo ja ylläpitää. Jos aineiston keräämisessä on tulkintaan liittyviä ongelmia, ne seuraavat todennäköisesti tutkimustekstiin asti. Jos haastattelijalla ei ole kulttuuriosaamista, tulkintaan saattaa jäädä aukkoja tai tutkittavan kuvaus voi vääristyä, ja näin ollen tutkimus ei ole uskottava. (Vilka 2015, s. 127–131.)

4.1 Teemahaastattelu

Opinnäytetyötä varten on haastateltu *Virtaa Ohjaukseen* -hankkeen koulutukseen osallistuneita omakielistä ohjausta tekeviä henkilöitä sekä muutamaa omakielistä ohjaajaa hankkeen ulkopuolelta. Haastateltavat valikoituivat hankkeen vapaaehtoisista osallistujista, tekijöiden omista verkostoista ja suoraan kontaktoimalla omakielistä ohjausta tekeviin tahoihin. Haastatellut viisi työntekijää tekevät omakielistä ohjausta eri organisaatioissa eri nimikkein.

Aineistonkeruu tehtiin teemahaastatteluin, sillä tarkoituksena on saada aineistoa haastateltavilta vapaasti ja avoimesti kuitenkin ennalta laadittujen raamien puitteissa. Oletuksena oli, että omakielistä ohjausta tekevillä henkilöillä on tutkittavasta ilmiöstä paljon kokemuksia ja näkemyksiä. Näin ollen teemahaastattelu mahdollisti näiden kokemusten ja näkemysten kartoittamisen heiltä syvemmin ja yksilökohtaisesti. Teemahaastattelurungon (liite 1) laatimista varten oli perehdytty aiheeseen kirjallisuuden kautta. Tekijöiden aiempi monikulttuurisen työn kokemus ja ymmärrys ilmiöstä edesauttoivat teemojen ja kysymysten muotoilussa. Haastattelurunko muovautui jokaisen haastattelun myötä haastateltavan omakielisen ohjaajan painottamien teemojen mukaan.

Kaikki viisi haastattelua ajoittuivat marras-joulukuuhun 2020. Haastattelut olivat kestoiltaan 35–70 minuuttia. Niistä kertyi litteroitua aineistoa 51 sivua. Teemahaastattelu perustuu ajatukselle, että kaikkia yksilöiden kokemuksia, uskomuksia sekä ajatusrakennelmia on mahdollista tutkia teemahaastattelulla, jossa korostuu tutkittavana olevien yksilöiden subjektiiviset käsitykset asioista sekä heidän elämismaailmastaan. Teemahaastattelu on menetelmänä hyvin joustava ja vapaamuotoinen. Teemahaastattelun onnistumisen kannalta on tärkeää, että tutkijat itse ovat perehtyneet ilmiöön teorian ja aiemman tutkimustiedon perusteella. Teemahaastattelua varten ilmiö puretaan pienempiin osa-alueisiin, joiden sisältöä ja niille annettuja merkityksiä tutkijat pyrkivät ymmärtämään esittämiensä kysymysten välityksellä. (Puusa & Juuti 2020, s. 112.)

Haastattelut toteutettiin molempien tekijöiden läsnä ollessa ja haastattelurungon teemat oli etukäteen jaettu tekijöiden kesken. Osa haastatteluista toteutettiin etänä haastateltavien toiveiden mukaisesti sen hetkisten pandemiasuositusten vuoksi. Osa haastatteluista toteutettiin kampuksella haastateltavan läsnä ollessa. Lisäksi tehtiin avaininformanttihaastattelu toukokuussa 2021. Avaininformantti oli yksi haastateltavista, joka oli ilmaissut kiinnostuksen toimia avaininformanttina. Haastateltavilta pyydettiin sanallisesti lupaa nauhoittaa keskustelut. Heille kerrottiin, että nauhoitukset tulevat vain tutkijoille litterointia varten, ja käytön jälkeen ne tullaan poistamaan.

Monen haastatellun äidinkieli on muu kuin suomi, mikä on huomioitu haastatteluissa ja aineiston analysoinnissa. Haastattelussa etuna on joustavuus. Haastattelija voi tarvittaessa toistaa kysymyksen, oikaista väärinkäsityksiä, tarkentaa sanamuotoja ja keskustella tiedonantajan kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, s. 73.) Selkokieli ja kielitietoisuus ovat opinnäytetyön tekijöille tuttuja työkokemuksen myötä. Teemahaastattelurungon tueksi laadittiin selkosuomeksi tukisanasto, jota käytettiin tarvittaessa haastattelutilanteissa, joissa haastateltavan suomen kieli ei ollut hänen vahvin kielensä. Haastattelukysymykset lähetettiin haastateltaville ennen haastatteluja. Näin ollen heillä oli mahdollisuus perehtyä heille mahdollisesti haastaviin sanoihin ja kysymyksiin jo etukäteen.

4.2 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Puusan ja Juutin (2020, s. 143) mukaan laadullisissa tutkimuksissa aineiston analyysi kiinnittyy paljon aineiston hankintaan. Koska tutkijat itse ovat aktiivisia toimijoita laadullisessa tutkimuksessa, heidän oma läsnäolonsa aineiston hankinnassa samalla käynnistää aineiston analysoinnin. Opinnäytetyön aineiston analyysi tehtiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Aineistolähtöisyys mahdollisti aineiston tarkastelun avarasti ilman ennalta määrättyä tarkkaa rajausta. Oletuksena oli, että ohjaajien oma ääni ja näkemykset tulevat vahvasti esiin aineistosta. Opinnäytetyön tavoitteelle, eli omakielisen ohjauksen näkyvyyden ja tietoisuuden lisäämiselle tarkoituksenmukaista oli saada ohjaajien

omille näkemyksille tilaa tutkimuksessa. Aineistolähtöisyydellä siis varmistettiin, ettei teoria ohjaa aineiston analyysia tai vie tilaa aineistosta esiin tulevilta näkökulmilta (Puusa & Juuti 2020, s. 143). Aineistolähtöisyyden valintaa selvensi se, että aiempia tutkimuksia omakieliseen ohjaukseen liittyen oli niukasti ja sen teoreettinen määritelmä puuttui.

Kahdesta ensimmäisestä haastattelusta tehtiin alustava analyysi litteroidun tekstin pohjalta. Alustava analyysi oli lopullista analyysia kevyempi. Siinä tutkittiin molemmissa haastatteluissa ilmeneviä yhtäläisyyksiä, joita olivat kielen ja kulttuurin merkitys omakielisessä ohjaustyössä sekä omakielisen ohjaajan rooliin ja työnkuvaan liittyvät haasteet. Alustavan analyysin pohjalta kirjoitettiin ensimmäinen artikkeli tutkimuksen esiselvityksenä. Nämä kaksi ensimmäistä haastattelua olivat alustavan analyysin lisäksi mukana myös lopullisessa analyysissä. Alustavan analyysin tärkeimmät löydökset olivat samassa linjassa lopullisen analyysin kanssa ja näin ollen näkyvät myös lopullisissa tuloksissa.

Lopullisen, kaikki viisi haastattelua käsittävän aineiston läpikäyminen aloitettiin haastattelujen nauhoitusten litteroinnilla. Tämän jälkeen molemmat tekijät lukivat aineistoa läpi muistiinpanoja tehden useaan otteeseen, minkä jälkeen aineisto ja siitä tehdyt muistiinpanot käytiin läpi yhdessä. Kattavan kokonaiskuvan muodostuessa aineistosta ja sen sisällöstä, aineistoa alettiin koodata eli etsiä samoja merkityksiä sisältäviä lauseita tai sanoja, ja antamaan niille koodeja tunnistamista varten. Koodit kirjoitettiin paperilapuille ja ryhmiteltiin seinälle kokonaisuuden hahmottamiseksi. Ryhmiä muodostui yhteensä 13, joiden alle koodit ryhmiteltiin. Koodit ja ryhmät asettuivat lopulta kolmen ison teeman alle. Teemat muodostuivat sekä aineistosta esiin tulevien uusien aiheiden, että haastattelua varten valittujen teemojen perusteella. Nämä teemat olivat ammatillisuus/rooli, työvälineet, omakielisen ohjauksen mahdollisuudet ja huomioon otettavat asiat palvelujärjestelmässä. Näin aineistosta päästiin tarkastelemaan haastattelujen yhteneväisyyksiä ja hahmottamaan säännönmukaisuuksia johtopäätösten ja tulkintojen tekemistä varten.

5 OPINNÄYTETYÖPROSESSI

Opinnäytetyön tutkimuksen aihe valikoitui ja tarkentui keskusteluissa *Virtaa Ohjaukseen* -hankkeen työntekijöiden kanssa alkusyksystä 2020. Aineistonkeruu tehtiin marras-joulukuussa 2020. Kaksi ensimmäistä haastattelua litteroitiin marraskuussa esiselvitysartikkelia (artikkeli 1) varten, joka valmistui joulukuussa 2020 ja julkaistiin *Virtaa Ohjaukseen* -hankkeen loppujulkaisussa huhtikuussa 2021. Vuoden 2021 alussa suoritettiin loput aineiston litteroinnista. Kevään edetessä jatkettiin aineiston analysointia. Samanaikaisesti laadittiin toisen artikkelin (artikkeli 2) dispositio. Tekijät ovat kirjoittaneet molemmat artikkelit sanasta sanaan yhdessä, vastuun jakautuen tasaisesti. Tekijät osallistuivat toisen artikkelin kirjoittamisen aikana neljään ohjattuun kirjoittajapajaan artikkelin kirjoittamisen tueksi. Toisen artikkelin kirjoittamisen tukena toimi *Virtaa Ohjaukseen* -hankkeen vastuukouluttaja Susanna Hyväri, joka oli nimellisenä kirjoittajana mukana prosessissa. Huhtikuussa 2021 järjestettiin *Virtaa Ohjaukseen* -hankkeen loppuseminaari, jossa tutkimuksen tekijät ohjasivat työpajan kielitietoisuudesta ja omakielisestä ohjauksesta sosiaalialan ammattilaisille. Loppukevään sekä kesän 2021 aikana analyysin valmistuttua kirjoitettiin toinen artikkeli kommentointia varten valmiiksi. Samalla aloitettiin koontiartikkelin työstäminen, joka valmistui loka-marraskuussa 2021 samoihin aikoihin toisen artikkelin kanssa. Taulukossa 1 (s. 15) on havainnollistettu tutkimusta kokonaisuutena ja sen prosessin kulkua kolmen eri osakokonaisuuden osalta.

Tutkimuksen aikana tekijöiden asiantuntijuus aiheeseen liittyen on kehittynyt ja syventynyt. He ovat saaneet laajasti ymmärrystä ja tietoa tutkimuksen aiheeseen liittyen sekä heidän taitonsa ovat kehittyneet tutkimusosaamisen puolella. Tekijöiden yhteistyö on hioutunut yhteen tutkimuksen aikana. He ovat tehneet kaikki kolme tutkimuksen osakokonaisuutta ja niihin liittyvät prosessit yhdessä jakamatta vastuualueita. Tämä työtapa osoittautui artikkelitekstien sekä tutkimuksen yhtenäisen lopputuleman kannalta hyväksi. Yhteistyötä helpotti jaetut arvot sekä molempien syvempi ymmärrys ja kokemus monikulttuurisista ilmiöistä.

Taulukko 1. Artikkelitaulukko

| | Artikkeli 1 | Artikkeli 2 | Koontiartikkeli |
|--------------------|--|--|--|
| Otsikko/työnimi | Omakielinen ohjaus – askel kohti kielellistä yhdenvertaisuutta | Kulttuurikompetenssi omakielisessä ohjauksessa – Omakielisten ohjaajien kokemukset | Omakielisen ohjauksen merkitykset ja mahdollisuudet - Ohjaajien näkökulma |
| Tutkimuskysymykset | Miten omakieliset ohjaajat kokevat työnsä? | Miten omakieliset ohjaajat kokevat kielen ja kulttuurin merkitykset omakielisessä ohjauksessa? Mikä on omakielisen ohjauksen asema ja mahdollisuudet palvelukentällä? | Mitkä ovat omakielisen ohjauksen merkitykset, mahdollisuudet ja haasteet? |
| Aineisto | Kahden haastattelun aineistot | Kaikkien viiden haastattelun ja avaininformanttihaastattelun aineistot | Teoreettinen ja menetelmäkirjallisuus, haastatteluaineistot |
| Aikataulu | Kirjoitettu 12/2021 Julkaisu 4/2021, Monikulttuurisen ohjausosaamisen kehittäminen - Virtaa Ohjaukseen - koulutushankkeen tulokset. | Kirjoitus kevät, kesä, syksy 2021. Julkaisu alkuvuodesta 2022 Diakin TKI-toiminnan vuosikirja. | Kirjoitus kevät, kesä, Valmis loppuvuodesta 2021. |

6 KIELEN JA KULTTUURIN MONET ULOTTUVUUDET OMAKIELISESSÄ OHJAUKSESSA

Tutkimuksen tulokset jakautuivat selkeästi kahden ison teeman alle, jotka on tiivistetysti esitelty tässä luvussa erillisinä alalukuina. Kokonaisuudessaan tulokset on esitelty tarkemmin sitaattien tukemana pääartikkelissamme (artikkeli 2).

6.1 Kieli ja kulttuuri omakielisen ohjaajan työvälineinä

Haastatellut omakieliset ohjaajat kuvasivat kielen olevan avain tai työkalu heille työssään. He kokivat, että käyttäessään asiakkaan kanssa yhteistä tunnekieltä, mahdollistuu jaettu kokemus vapaudesta puhua suoraan mitä tuntee. Yhteinen kieli ei ole itsessään kuitenkaan riittävä työkalu omakieliselle ohjaukselle, vaan haastateltavat korostivat kielitietoisuuden ja taitavan kielen käytön tärkeyttä asiakastilanteissa. Kielitietoisuus asettaa kielen omakielisten ohjaajien ammatilliseksi erityisosaamiseksi ja työvälineeksi. Rinta rinnan kielen kanssa kulkee niin valta sen käytöstä kuin myös vastuu sen käytön seurauksista. Parhaassa tapauksessa ohjaajan taitava kielen käyttö mahdollistaa asiakkaalle oikean tiedon saavuttamisen ja tuo ohjaajalle varmuuden, että viesti tulee ymmärretyksi. Jos ohjaajan kielitaito taas on suppeaa, saattaa siitä aiheutua väärinymmärryksiä ja väärän tiedon välittymistä.

Haastateltujen omakielisten ohjaajien työssä asiakaslähtöisyys toteutui myös kielen näkökulmasta. Omakielinen ohjaus mahdollistaa asiakaslähtöisyyden tilanteissa, joissa asiakkaan suomen kielen taito on rajallinen. Myös tilanteissa, joissa asiakkaalla on hyvä suomen kielen taito, omakieliset ohjaajat korostivat asiakkaan oikeutta saada ohjausta omalla äidinkielellään, kuitenkin niin, että asiakkaalla itsellään olisi päätös valita ohjaustilanteessa käytettävä kieli. Omakieliset ohjaajat asettivat asiakkaan toiveet ohjauksessa käytettävästä kielestä ensisijaiseksi asettamalla oman kielellisen mukavuusalueensa toissijaiseksi.

Kielen tärkeän roolin lisäksi haastateltavat toivat esiin kulttuurin merkityksen omakielisessä ohjaustyössä. Kieli ja kulttuuri yhdessä toimivat omakielisen ohjaajan työkaluna, jonka avulla hän voi edesauttaa asiakassuhteessa rakentuvaa luottamusta. Kieli ja kulttuuri myös mahdollistavat kokemuksen yhteenkuuluvuudesta asiakkaan ja ohjaajan välillä. Omakielisessä ohjauksessa yhteenkuuluvuuden tunteella on yhteys luottamuksen syntymiseen. Yhteenkuuluvuuden tunne ja hyvä luottamussuhde tarjoavat mahdollisuuden käsitellä sensitiivisiä asioita sekä aiheita ohjaustyössä. Kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutustilanteessa luottamus (trust) nivoutuu toimijoiden kykyyn eläytyä, ymmärtää ja ennustaa toistensa tapaa olla vuorovaikutuksen osapuolina. (Hawley, 2012; Hyväri, 2017, 182–183).

Omakielisten ohjaajien elämässä vaikuttavat monet kielet ja kulttuurit. Ne ilmenevät heidän arjessaan eri tavoin esimerkiksi vuorovaikutustilanteissa, aikakäsityksessä, tavoissa ja käytänteissä sekä kohteliaisuuskäsityksissä. Haastatteluista ilmeni, että omakielisillä ohjaajilla oli kulttuurikompetenssia, eli tuntemusta ja tietämystä omaan elämäänsä sisältyvistä kulttuureista ja kykyä toimia niissä parhaalla mahdollisella tavalla (Ks. Katisko 2016; Salo-Lee 2005, s. 125).

Omakielinen ohjaaja käyttää kulttuurikompetenssiaan peilatessaan ohjaustilannetta mahdollisen yhteisen kotimaan kulttuuriin ja palvelujärjestelmään. Kulttuurikompetenssi ilmenee myös asiakkaan kulttuurin erityispiirteiden ja mahdollisen yhteisen kotimaan palvelujärjestelmän tuntemisena ja huomioimisena ohjaustilanteessa. Mahdollisen yhteisen kotimaan järjestelmään peilaaminen mahdollistaa asiakkaalle ja ohjaajalle kokemuksen jaetusta asiantuntijuudesta (Ks. Sarja) Jaetun asiantuntijuuden myötä he asettuvat tasavertaisesti samalle linjalle ja yhteenkuuluvuuden tunne mahdollisesti syvenee. Tämä tarjoaa omakieliselle ohjaajalle myös mahdollisuuden osallistaa ohjattavaa asiakasta ohjaustilanteessa yhteisen kielen ja kulttuurin avulla.

Haastatteluista kävi ilmi, että omakieliset ohjaajat tulkitsevat ohjaustilanteissa vaikuttavia kulttuurisia merkityksiä, ja pyrkivät näin ennaltaehkäisemään mahdollisista kulttuurieroista aiheutuvia väärinymmärryksiä sekä lisäämään kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Kulttuurien välinen vuoropuhelu asiakaskohtaamisessa mahdollistuu, kun ohjaajalla on omaan elämäänsä vaikuttavien kulttuurien tuntemuksen lisäksi myös tuntemus ympäröivästä kulttuurista. Näin ollen omakielinen ohjaaja hyötyy ohjaustyössään kulttuurikompetenssin lisäksi myös kulttuurienvälisestä kompetenssista, joka antaa ohjaajalle mahdollisuuden asettua etäämmälle asiakastilanteissa vallitsevista kulttuureista ja toimia niissä parhaalla mahdollisella tavalla (Ks. Katisko 2016; Salo-Lee 2005, s. 125). Omakielisten ohjaajien ammattitaito ei pohjaudu pelkästään kieleen ja kulttuuriin, vaan heillä on myös oltava ymmärrys oman palvelualueensa ammatillisesta kontekstista sekä laajemmin Suomen palvelujärjestelmästä.

Omakielisen ohjaajan tulee ymmärtää, että vaikka sekä ohjaaja että asiakas kuuluisivatkin samaan kieli- ja kulttuuriyhteisöön, ohjaustilanteessa on aina silti läsnä asiakkaan oma subjektiivinen kokemus kulttuurista. Ohjaajan tulee tiedostaa, että yhteisen kielen ja mahdollisen yhteisen kulttuurin ei tule antaa määritellä ohjaustilanteen dynamiikkaa, vaan ohjaajan tulee kohdata jokainen hänen asiakkaansa yksilönä. Ohjaajan kyetessä mukautumaan ohjaustilanteessa vallitseviin kieliin ja kulttuureihin ja hyödyntämään niitä työkaluina, mahdollistuu omakielisessä ohjauksessa asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen.

6.2 Omakielisen ohjaajan moninaiset roolit

Omakielinen ohjaus on monella alalla vielä tuntematon ja uusi palvelumuoto. Omakieliset ohjaajat saattavat usein joutua rakentamaan työnkuvaansa itse, koska omakielistä ohjausta ei ole vielä vakiinnutettu omaksi erityisasiantuntijuudekseen kaikissa palveluissa. Tästä johtuen asiakkailla ja työyhteisöillä saattaa usein olla epärealistisia odotuksia ja toiveita tarjottavan ohjauksen suhteen, jolloin omakieliset ohjaajat joutuvat usein selkiyttämään

työnkuvaansa heille. Omakielisiltä ohjaajilta odotetaan usein tulkkausta ja kokemusasiantuntijuutta ilman, että se sisältyy heidän työnkuvaansa. Kun ohjauskieli on eri kuin työyhteisön kieli, omakielisten ohjaajien on vaikea saada esihenkilöiltä suoraa palautetta omasta työstään.

Omakielisen ohjaajan on oltava tietoinen kielen ja kulttuurin ilmenemisestä omassa ammattiroolissaan, sillä työ edellyttää jatkuvaa reflektointia omassa elämässä ilmeneviin kulttuureihin. Monet haastateltavat kuvasivat henkilökohtaisen elämänsä roolien asettuvan näkyville ja muovaavan heidän ammattirooliaan ohjaustilanteissa. Haastatellut olivat tiedostaneet pohtivansa usein omaa rooliaan ohjaustilanteissa. He kokivat oman roolinsa omakielisissä ohjaustilanteissa rennompana kuin muussa asiakastyössä. Roolinsa piirteitä he kuvasivat myös sanoilla lähestyttävä, karismaattinen, sydämellinen ja energinen. Haastateltavat refleктоivat näiden piirteiden merkitystä asiakassuhteessa. Omakielisen ohjaajan roolin myönteiset piirteet mahdollistavat ohjaajalle syvemmän luottamussuhteen rakentamisen asiakassuhteessa. Nämä piirteet saattavat kuitenkin haastaa asiakkaiden keskinäisen tasavertaisuuden säilyttämistä silloin, kun asiakkaina on muitakin, kun omakielisiä ohjattavia, joiden kanssa lähestyttävämpi, rennompia ammattiroolia ei ilmene samalla tavalla. Omakielisen ohjauksen erityisluonteisuuden mahdollistama asiakkaan ja ohjaajan välille syntyvä yhteenkuuluvuuden tunne tuo ohjaajien ammattirooliin lämpöä ja lähestyttävyyttä. Haastateltavat kokivat yhteenkuuluvuuden tunteen mahdollistavan asiakkaille samaistumisen kokemuksen.

Omakieliseen ohjaukseen liittyvät roolin myönteiset piirteet, yhteenkuuluvuuden tunne, samaistumisen kokemus ja syvempi luottamus eivät toimi pelkästään omakielisen ohjauksen hyötyinä, vaan tuovat myös haasteita ja vastuuta ohjaajalle ammatillisuuden säilyttämiseen. Haastattelussa ohjaajat jakoivat kokemuksiaan, joissa joutuivat asettamaan jo syntyneen luottamuksen vaaraan ammatillista rajaamista vaativissa tilanteissa.

Omakieliset ohjaajat kertoivat tilanteista, joissa joutuivat tuottamaan pettymyksiä asiakkailleen, joiden odotukset eivät välttämättä kohtaa Suomen palvelujärjestelmän raamien kanssa. Asiakkaan ja ohjaajan ollessa saman

kulttuuriyhteisön jäseniä, tulee ammatillisesta rajaamisesta entistä henkilökohtaisempaa. Samaan kulttuuriyhteisöön kuulumisen saattaa asiakkaassa herättää toiveikkuutta ohjauksellisesta erityiskohtelusta. Joskus omakielisissä ohjaustilanteissa vallitsevien eri kulttuurien käytännöt ja käyttäytymisetiketit saattavat olla ristiriidassa keskenään. Haastatellut ohjaajat kertoivat toisinaan joutuvansa käymään oman elämänsä kulttuurien hyväksytyjä normeja vastaan ammatillisissa rajaamistilanteissa. Esimerkiksi moniin kulttuureihin sisältyvät ikään liittyvät arvohierarkiat eivät välttämättä voi toteutua ohjaustilanteissa Suomen palvelujärjestelmässä. Näin ollen ohjaaja saattaa joutua valitsemaan ammatillisuuden ja kulttuurillisesti omaksuttujen käyttäytymisnormien välillä.

Joutuessaan jatkuvasti refleктоimaan omaan kieli- ja kulttuurikokemukseensa ohjaustilanteissa, on omakielisten ohjaajien henkilökohtainen rooli väistämättä esillä heidän työssään. Näin ollen he joutuvat jatkuvasti kehittämään omia ammatillisen rajaamisen keinojaan ja yksin tehdä omat valinnat haluamastaan tavasta rajata omaa ammattirooliaan siten, että yksityisyys säilyy. Usean kielen ja kulttuurin läsnäolo omakielisten ohjaajien työn arjessa saattaa asettaa heidät tilanteisiin, joissa heitä ei yhtäkkiä kohdatakaan alansa ammattilaisen roolissa vaan tietyn kulttuurin edustajina. Haastateltavat kertoivat joutuneensa työnsä arjessa kokemaan toiseuttavaa kohtelua heidän elämässään vallitseviin eri kieli- ja kulttuuriyhteisöihin kuuluvilta henkilöiltä. Toiseuden käsitteellä tarkoitetaan tutun ja vieraan suhdetta. Kyse on kahden asian välisten erojen korostamisesta ja hierarkiasta, jossa normista poikkeava eli 'toinen' asetetaan vähempiarvoiseksi. (Hall 1997, s. 234–238; Löytty 2005.) Haastatteluissa ohjaajat kertoivat toiseuttamisen kokemuksistaan, jotka ilmenivät esimerkiksi niin, että ohjaaja ei tullut kohdatuksi tasavertaisena vähemmistökulttuurin edustajana, vaan hänet nähtiin valtaväestön kulttuurin edustajana. Ohjaajat olivat myös kokeneet tilanteita, joissa myös valtaväestön edustaja oli nähnyt heidät ainoastaan vähemmistökulttuurin edustajina. Näissä tilanteissa omakielisiltä ohjaajilta vietiin valta määrittellä omaa kulttuurillista jäsenyyttä ja edustajuutta. Omakielinen ohjaaja joutuu siis toisinaan tilanteisiin, jossa hänen henkilökohtaiset juurensa ja minuutensa asetetaan alttiiksi ulkopuoliselle arvottamiselle. Ammatillisuudesta saattaa parhaassa tapauksessa kehittyä suoja

omakieliselle ohjaajalle hänen joutuessaan vastaanottamaan henkilökohtaiseen rooliinsa liittyviä toiseuttavia kommentteja tai arvottamista. Saadessaan ammatillisuudesta suojaa ja onnistuneita rajaamisen kokemuksia, omakielisen ohjaajan varmuus rajata asiakastilanteita vahvistuu.

7 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Yksi tutkimuksen eettisistä periaatteista on, että tutkimus ei saa aiheuttaa haittaa tutkittaville (Bryman 2016, 125). Tutkittaessa monikulttuuriseen ohjaukseen liittyvää ilmiötä, on tärkeää, että tutkimusta toteutetaan kulttuureja ja yksilöitä kunnioittaen. Haastattelurunkoa tehdessä sekä haastateltaessa keskityttiin kohtaamaan haastateltava omakielisen ohjauksen ammattilaisena jättäen haastateltavalle itselleen vapauden valita oman kulttuurisen kokemusmaailmansa avaamisen laajuuden. Tutkimuksen tavoitteena on lisätä tietoisuutta omakielisestä ohjauksesta ilmiönä ja saada sille näkyvyyttä sekä arvostusta. Tämän tavoitteen toteutuminen hyödyttää välillisesti yksilötasolla omakielisiä ohjaajia heidän omissa työrooleissaan. Näin ollen pyrkimys saada hyvää aikaan tutkittaville kohteille täyttyy.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa tutkijoiden oma subjektiivisuus prosessissa, sillä heidän arvomaailmansa heijastuu kaikkeen niin haastatteluista johtopäätöksiin asti. Luotettavuutta lisää tutkijoiden tietoisuus omasta subjektiivisuudestaan tutkittavaan ilmiöön. (Bhattacharjee 2012, s. 56). Työhistorian kautta opinnäytetyön tekijöillä on subjektiivinen asema suhteessa tutkittavan ilmiön viitekehykseen, mutta kuitenkin itse omakielinen ohjaus ilmiönä on aiemmin tuntematon. Tekijät ovat olleet tietoisia omasta subjektiivisuudestaan monikulttuurisuuteen liittyen, mutta myös tiedostaneet hyötyvänsä objektiivisesta asemasta omakieliseen ohjaukseen nähden.

Anonyymius on yksi tutkimuksen tärkeimmistä eettisistä periaatteista (Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2009, 131). Anonymiteetin varmistamiseen kiinnitettiin erityistä huomiota niin aineistonkeruun kuin litteroinnin ja analysoinninkin vaiheissa. Monet haastateltavista työskentelevät hyvin spesifeissä työtehtävissä vähemmistökielellä. Tästä johtuen oli vaarana, että haastateltavan henkilöllisyys olisi lukijan pääteltävissä, jos artikkeleissa mainitaan tarkempia tietoja työntekijän käyttämästä kielestä ja työtehtävästä. Artikkeleita kirjoittaessa haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseen kiinnitettiin tarkkaan huomiota, etenkin sitaatteja käytettäessä.

Kun haastateltavan äidinkieli on muu kuin suomi, joka oli haastattelukieli, on väärintulkinta mahdollista. Haastattelutilanne vaatii hyvää keskittymistä ja nopeaa reagoitua haastattelijalta, jotta hän pystyy heti tilanteessa tarvittaessa tarkentamaan tukisanojen avulla, mitä haastateltava tarkoittaa. Tämä vähentää mahdollisia väärinymmärryksiä. Tilanteessa keskittyminen ja pikainen, mutta harkittu reagoitua ennaltaehkäisee, ettei haastattelija johdattele haastateltavaa suljetuin kysymyksiin. Aineistonkeruu- ja analyysivaiheessa ilmenikin tulkintaa koskevia haasteita niiden haastateltavien kohdalla, joiden suomen kielen taito oli heikompaa. Kyseisten haastateltavien kohdalla oli onneksi äänityksen lisäksi myös videotallenne, jonka avulla saatiin varmuutta litterointiin ja tulkintaan.

Tutkimuksen varhaisessa vaiheessa tutkimuksen esiselvitykseen (artikkeli 1) ennätti mukaan vain kahden ensimmäisen haastattelun aineistot. Nämä aineistot analysoitiin alustavasti teemoihin tutustuen esiselvitystä varten. Tämä edesauttoi muiden haastattelujen suorittamista ja niiden analysointia, sillä tutkimuksen analyysi kulki jatkuvasti aineistonkeruun rinnalla. Esiselvitystä varten tehty alustava kahden aineiston analyysi toimi pohjana koko aineiston analyysille ja toi tällä tavoin syvyyttä analyysiin. Aineiston teemoitteluvaiheessa suoritettu avaininformanttihaastattelu antoi varmistusta valitusta suunnasta ja oikeista tulkinnoista.

Haastatteluissa monet omakieliset ohjaajat vertasivat omaa työtään tulkin työhön, mutta tulkkauksen kentän näkökulman puuttuessa tehtiin päätös jättää kyseinen löydös tuloksista. Työn edetessä vahvistui ajatus siitä, että näiden kahden erillisen ammattialan keskenään vertaamiselle ei ole tässä tutkimuksessa perusteita.

Analyysia suorittaessa opinnäytetyön tekijät olivat tahoillaan aineistoja läpikäydessään ja muistiinpanoja tehdessään nostaneet samat asiat aineistosta. Puusa ja Juuti (2020, s. 180) huomauttavat tämän lisäävän tutkimuksen luotettavuutta, kun samankaltaiset aineiston tulkinnat ovat saavutettu toisistaan täysin riippumattomina. Opinnäytetyön tekijöiden samankaltaiset työhistoriat,

arvot ja ajatukset ovat edesauttaneet keskinäistä yhteistyötä, opinnäytetyön sujuvuutta sekä tuoneet varmuutta valintoihin.

8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että omakielinen ohjaus sisältää paljon vastuullisia ja vaativia elementtejä. Omakielisen ohjauksen etsiessään vielä raamejaan Suomen palvelujärjestelmässä, jää omakielisten ohjaajien työ ja sen merkitys monilta osin huomaamatta. Tietoisuutta siitä tulisi lisätä läpi palvelualueiden.

Omakielinen ohjaus tarjoaa mahdollisuuden asiakaslähtöisyydelle asiakkaan suomen kielen taidon ollessa vielä heikko. Omakielisestä ohjauksesta hyödytään kotoutumisen alkuvaiheessa, jolloin oikea tieto välittyy tehokkaasti ja suoraan. Samankaltaisia johtopäätöksiä on esitelty myös Kotona Suomessa -pilottihankkeiden kehittävän arvioinnin koontiraportissa ja Omakieliset yhteiskuntaorientaatiot Navigaattori -hankkeessa 2018–2021 arviointiraportissa (Karinen, 2020; Päällysaho, 2021). Omakielisestä ohjauksesta ei kuitenkaan hyödytä ainoastaan asiakkaan suomen kielen taidon ollessa rajallinen, vaan sitä tulisi hyödyntää laajemmin kaikissa palveluissa, joissa asiakkaina on monikielisiä henkilöitä.

Ohjauksen tapahtuminen asiakkaan ja ohjaajan yhteisellä tunnekielellä mahdollistaa yhteenkuuluvuuden ja samaistumisen kokemukset, jotka edesauttavat luottamuksen syntymistä. Omakielisen ohjauksen mahdollistama syvempi luottamussuhde madaltaa puheeksi ottamisen kynnyksiä ja tarjoaa mahdollisuuden käsitellä vaikeita ja sensitiivisiä aiheita. Palvelujen tarjoaminen kaikilla Suomessa puhutuilla kielillä on luonnollisesti mahdotonta. Monikielisyyden hyödyntäminen palveluissa kuitenkin mahdollisuuksien mukaan edesauttaa monikielisyyden näkyvyyttä yhteiskunnassa. Tämä jo itsessään luo pohjaa monikielisen yksilön yhdenvertaiselle asemalle yhteiskunnassa.

Nuoren väestön monimuotoistuesssa Suomessa, on monikielisen edustuksen tarve jatkuvasti lisääntymässä. Etenkin lapsille ja nuorille samaistuttavien roolimallien näkyminen arjessa on tärkeää. Se edesauttaa heitä ohjautumaan monipuolisempien mahdollisuuksien poluille tulevaisuudessa. Omakieliset

ohjaajat toimivat yhteiskunnassa monikielisuuden edustajina ja näin tarjoavat monille mahdollisuuden samaistumisen kokemukseen. Omakielisen ohjauksen laajempi käyttöönotto etenkin lasten ja nuorten palveluissa sekä koulutusjärjestelmässä tarjoaisi monikielisille suomalaisille jo nuorena tilaisuuden omassa arjessaan käyttää omaa toista kieltä, saada samaistumisen kokemuksia sekä monikielisyydelleen arvostusta. Näin yhteiskunnassa mahdollistettaisiin lasten ja nuorten monikielisyydellä rikastetun identiteetin tukeminen.

Väestörakenteen monimuotoistuuessa kielellisesti ja kulttuurisesti, syntyy yhteiskunnan palvelujärjestelmässä tarve kehittämistyölle, jonka tavoitteena on vastata kohdennetusti monimuotoistuvan asiakaskunnan tarpeisiin. Kehittämistyössä tulisi huomioida palvelujen rakentaminen asiakkaan yksilöllisen kulttuurikokemuksen ollessa keskiössä. Omakielistä ohjausta sisältäviä palveluja kehitettäessä ja tarjottaessa on pyrittävä huomioimaan kohderyhmän tarpeita vastaava sekä oikea-aikainen kohdentaminen. Olennaista on tietyn kohderyhmän erityisen palvelutarpeen tunnistaminen, jolloin palvelu voidaan rakentaa alusta lähtien tarvittavat kielelliset ja kulttuuriset piirteet huomioon ottaen. Omakielisten ohjaajien potentiaalinen kulttuurikompetenssi tulisi ottaa mukaan palvelujen ja materiaalien kehittämiseen ja toteuttamiseen. Kun palveluja ja materiaaleja luodaan alusta lähtien tietyllä kielellä tietyn kieli- ja kulttuuriryhmän tarpeisiin, voi omakielisten ohjaajien asiantuntijuutta ja erityisosaamista hyödyntämällä saada palvelu ja materiaalit kohdentumaan paremmin. Palvelu ja materiaalit eivät kohdennu yhtä osuvasti, jos niiden luominen on tapahtunut ainoastaan kääntämällä ne kielestä toiseen tai käyttämällä valmista mallia. Omakielisten ohjaajien osallistaminen kehittämistyössä on aina tapahduttava omakielisten ohjaajien omin ehdoin, heidän ammatillisuuttaan ja yksityisyytensä rajoja kunnioittaen.

Organisaatioiden tulee pysyä mukana monimuotoistuvan yhteiskunnan muutoksissa. Jotta tämä olisi mahdollista, tulisi organisaatioiden olla tietoisia näistä muutoksista ja tunnistaa niihin liittyviä kehittämistarpeita. Työn kehittämiseksi tulisi organisaatiossa työnantajien ja esihenkilöiden pyrkiä havaitsemaan ja tunnistamaan työyhteisön sisäisiä kielellisiä ja kulttuurisia kompetensseja niiden hyödyntämiseksi organisaation lisäarvona. Jotta tämä

voisi toteutua kunnioittaen työntekijän henkilökohtaisia rajoja ja toiveita, tulisi organisaatioille olla tarjottavissa konsultaatiota ja koulutusta aiheeseen tarvittaessa.

Omakieliseen ohjaukseen liittyy muusta ohjaustyöstä poikkeavia haasteita ja vastuita liittyen oman kulttuurikokemuksen väistämättömään läsnäoloon työn arjessa. Näistä omakielisen ohjauksen erityispiirteistä työnantajilla tulisi olla riittävästi tietoa, jotta he voivat tukea omakielisten ohjaajien työtä ja ajaa heidän asemaansa palvelukentällä. Omakielisen ohjauksen erityisluonteisuuden vuoksi omakielisten ohjaajien työhyvinvointiin tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Työhyvinvointia tukevat rakenteet tulisi varmistaa muun muassa työnantajan tuella ja yksilötyönohjauksella. Koska omakielistä ohjausta ei ole vakiinnutettu palvelujärjestelmässä, he joutuvat itse rakentamaan työnsä raameja. Heidän työnsä tukemiseksi ja sujuvoittamiseksi tulisi organisaatioiden järjestää omakielisille ohjaajilleen mahdollisuus lisäkoulutukselle, joka takaisi myös hyvän ja yhtenäisen palvelun laadun. Tämä edesauttaisi omakielisen ohjauksen asemaa yhteiskunnan palvelujärjestelmässä.

Omakielisen ohjauksen hyödyt kotoutumisen alkuvaiheessa sekä ikääntyneiden palveluissa ovat käyneet ilmi aiemmin tehdyistä tutkimuksista (Ala-Orvola 2021; Heinipuro & Posio 2019). Suomessa on tehty myös ruotsinkielinen tutkimus omakielisen terveydenhoidon positiivisista merkityksistä yksilölle (Sved 2019). Omakielisen ohjauksen tulevaisuuden näkymiä ajatellen olisi tärkeää, että sen mahdollisuuksia eri palveluissa tutkittaisiin lisää. Esimerkiksi kehitysvammaisten palveluissa omakielisen ohjauksen merkitysten ja mahdollisuuksien tutkiminen olisi tärkeää. Jatkossa omakielisen ohjauksen tutkimuskentällä olisi tärkeää keskittyä sen merkityksiin tarkemmin ohjattavan näkökulmasta. Omakielisen ohjauksen merkityksiin liittyen olisi tärkeää keskittyä myös tarkemmin omakielisessä ohjauksessa syntyviin asiakassuhteisiin ja niiden tarkempaan muodostumiseen.

LÄHTEET

- Ala-Orvola, M. (2021). *Dialogisuus ja omakielisyys Yhteiskuntaorientaatiossa: Kokemuksia kotouttavasta kurssista*. [Opinnäytetyö, Diakonia Ammattikorkeakoulu.]
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/356808/Ala-Orvola_Minna.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Begi, N. (2014). *Use of mother tongue as a language of instruction in early years of school to preserve the Kenyan culture*. Journal of education and practice.
- Bhattacharjee, A. (2012). *Social science research: principles, methods and practices*. University of South Florida: Global text project.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods, 5th edition*. Oxford University.
- Costa, B., Dewaele, J-M. (2013). *Multilingual clients' experience of psychotherapy. Language and Psychoanalysis 2*. Birkbeck University of London.
- Hall, S. (1997). *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices*. SAGE Publications.
- Hawley, K. (2012). *Trust, distrust, commitment*. (s.1-20) *NOÛS* 48:1.
- HE 323/2018. Hallituksen esitys eduskunnalle vuoden 2019 lisätalousarvioksi. HE 323/2018.
<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2018/20180323.pdf>
- Heinipuro, P. & Posio, M. (2019). *Pelkkää puhetta? Omakielisen ohjauksen merkitys JADE- toimintakeskuksessa*. [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019112522222>
- Helsingin kaupungin kanslia (2019). *Helsingin seudun vieraskielisen väestön ennuste 2018-2035*. Helsingin kaupunki.
https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/19_03_14_Tilastoja_3_Vuori.pdf
- Honko, M. & Mustonen, S. (2018). *TUNNE kieli- Matka maailman kieliin ja kielitietoisuuteen*. Finn lectura.

- Hovila, H. & Hyväri, S. (2021). Kielitietoisuus, monikielisyys ja palvelujen saavutettavuus. Teoksessa Hyväri, S. & Sahonen, P. (2021). *Monikulttuurisen ohjausosaamisen kehittäminen. Virtaa ohjaukseen -koulutushankkeen tulokset*. Diakonia ammattikorkeakoulu.
- Hyväri, S. (2017). Luottamuksen rakentuminen asiakkaiden ja viranomaisten välillä. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (Toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa* (s. 181–205). Vastapaino.
- Kanniainen, A., Lahti, J., Mancak, S., Mänttari, R., Paavilainen, K., Parkkali, E. & Turunen, T. (2021). Omakieliset tilaisuudet pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeessa 2019–2021.
- Karinen, R. (2020). *Kotona Suomessa -pilottihankkeiden kehittävän arvioinnin koontiraportti*. Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/180098/Kotona_Suomessa_raportti_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Katisko, M. (2016). Kulttuurienväläinen kompetenssi sosiaalityössä. Teoksessa: Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P., Veistilä, M. & Anttonen, A. *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki.
- Kotona Suomessa -hankkeen työryhmä. (i.a.) *Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelujen malli*. Saatavilla (30.11.2020) https://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4354222/KotonaSuomessa-Maahanmuuttajien_palvelumalli_final.pdf/a4adf557-f9c3-47ba-ad99-06d0a42547c7
- Krogager Andersen, L. & Ruohotie-Lyhty, M. (2019). *Mitä on kielitietoisuus ja miten se näkyy koulussa? Kieli, koulutus ja yhteiskunta*, 10(2). Saatavilla: <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-maaliskuu-2019/mita-on-kielitietoisuus-ja-miten-se-nakyy-koulussa>
- Kuoppa, K. (2019). *Eriarvostava yksikielisyys - institutionaalisissa kohtaamisissa tuotetut kieleen liitetyt kategoriat ja niiden seurauksellisuus*. [Pro gradu- tutkielma, Jyväskylän yliopisto].

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64585/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201906133187.pdf>

L1325/2014. Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1321.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

L 731/1999. Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

22.9.2000/812. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L 434/2003. Hallintolaki 6.6.2003/434.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

L 423/2003. Kielilaki 6.6.2003/423.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423#L5>

Löytty, O. (2005). Toiseus. Teoksessa: A. Rastas, O. Löytty & L. Huttunen (toim.) *Suomalainen vieraskirja: Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta* (s.161–189). Vastapaino.

Martin, M. (12.10.2016). *Monikielisyys muutoksessa. Kieli, koulutus ja*

yhteiskunta, 7(5). [https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-](https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-lokakuu-2016/monikielisyys-muutoksessa)

[koulutus-ja-yhteiskunta-lokakuu-2016/monikielisyys-muutoksessa](https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-lokakuu-2016/monikielisyys-muutoksessa)

Oikeusministeriö (27.9.2018). Selvitys yhdenvertaisuuden toteutumisesta

sosiaali- ja terveyspalveluiden valinnanvapauskokeiluissa.

Painopisteenä kielellinen saavutettavuus. Helsinki.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161064/O>

[MSO 33 2018 Selvitys yhdenvertaisuuden toteutumisesta kielellinen saavutettavuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161064/O)

Opetushallitus (2014). *Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet*. Helsinki.

https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/perusopetuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2014.pdf

Piippo, I., Vaattovaara, J. & Voutilainen, E. (2016). *Kielen taju – vuorovaikutus, asenteet ja ideologiat*. Helsinki: Art House.

Puusa, A. & Juuti, P. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.

Päällysaho, K. (2021). *Arviointiraportti: Omakieliset yhteiskuntaorientaatiot Navigaattori-hankkeessa 2018–2021*. Suomen pakolaisapu.

<https://yhteiskuntaorientaatio.fi/wp->

[content/uploads/2021/03/Arviointiraportti_Omakieliset-yhteiskuntaorientaatiot-Navigaattori-hankkeessa-1.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/55598/Jaettu_asiantuntijuus.pdf?sequence)

Salo-Lee, L. (2005). *Kohden kulttuurienvälisiä kompetenssia*. Teoksessa: T. Varis. Uusrenesanssiajattelu, digitaalinen osaaminen ja monikulttuurisuuteen kasvaminen.

Sarja, A. (2011). *Jaettu asiantuntijuus vuorovaikutustyössä*. Jyväskylän Yliopisto.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/55598/Jaettu_asiantuntijuus.pdf?sequence

Sved, E. (2019). *Betydelsen av att få vård på sitt modersmål*.

https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/169117/sved_emelie.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Åbo akademi.

Tieteen termipankki: Kielitiede: Monikielisyys.

<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:monikielisyys>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö (2017). *Maahanmuuttajien ohjaus ja neuvonta. ELO-ryhmä 9.2.2017*. [PowerPoint –diat]. Peda.net.

https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9NjcrWN4cGMJ:https://peda.net/hankkeet/elotori/t4ve/kokoukset/kokous-9-2-2017/mojn:file/download/ea040adc1ebcb76bf9d577641736dbef81844abb/Maahanmuuttajien%2520ohjaus%2520ja%2520neuvonta_Haavisto.pptx+&cd=3&hl=fi&ct=clnk&gl=fi

Udo, L. & Toivonen, M. (2021) Omakielinen ohjaus- askel kohti kielellistä yhdenvertaisuutta. Teoksessa: S. Hyvärinen & P. Sahonen (toim.) *Monikulttuurisen ohjausosaamisen kehittäminen – Virtaa ohjaukseen -koulutushankkeen tulokset* (s. 122–127). Diak.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-378-0>.

Vainio, S. (2012). *Yli kielimuurin– omakielinen neuvonta osana julkisen sektorin palvelua case infotori*. [Opinnäytetyö, Satakunnan ammattikorkeakoulu].

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/39551/Vainio_Sirpa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtioneuvoston kanslia (2017). *Hallituksen kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2017*. (Hallituksen julkaisusarja 8/2017.) Helsinki.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160384/VNK_H0817_Hallituksen%20kertomus%20kielilains%c3%a4%c3%a4d%c3%a4nn%c3%b6n%20soveltamisesta_net_7.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Vilka, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. PS-kustannus.

Virtaa ohjaukseen –hankkeen www-sivut (i.a.). Saatavilla 30.11.2020

<https://virtaohjaukseen.diak.fi/tyokaluja-ohjaustyohon/>

ARTIKKELIT

Artikkeli 1

Udo, L., & Toivonen, M. (2021). Omakielinen ohjaus - askel kohti kielellistä yhdenvertaisuutta. Julkaisussa S. Hyväri, & P. Sahonen (toim.), *Monikulttuurisen ohjausosaamisen kehittäminen – Virtaa ohjaukseen -koulutushankkeen tulokset* (s. 122–127). (Diak Työelämä 22). Diakonia-ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-378-0>

Artikkeli 2

Toivonen, M., Udo, L., & Hyväri, S. (tulossa 2022). Kulttuurikompetenssi omakielisessä ohjauksessa – omakielisten ohjaajien kokemukset. Julkaisussa J. Helminen, S. Kajander-Unkuri, & O. Vesterinen (toim.), *Ohjaus ja valmennus osana opetusta, asiakastyötä, johtamista ja työhyvinvoinnin edistämistä* [Työnimi]. *Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 7*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Leena Udo & Maija Toivonen

OMAKIELINEN OHJAUS – ASKEL KOHTI KIELELLISTÄ YHDENVERTAISUUTTA

Suomessa on jo pitkään vallinnut yksikielisyyden ihanne, joka rajoittaa merkittävästi monikulttuuristen resurssien täyttä hyödyntämistä yhteiskunnassa. Yksikielisyyden ihanne rakentaa yhdenmukaista kulttuuria, mikä heijastuu kielteisesti yhteiskunnassa vallitsevaan kieli-ilmapiiiriin. (Valtioneuvoston kanslia 2017, s. 40.) Monikielisyydessä kielet elävät yhdessä. Monikielisyyden käsite ilmentää yhteiskunnallista muutosta ja uusia käsityksiä kielestä jatkuvasti muuttuvana ilmiönä.

Suomi kasvaa ja kehittyy koko ajan monimuotoisempaan suuntaan. Suomessa tulisi rakentaa yhteisymmärrystä siitä, että suomen kieltä voi puhua monella tavalla (Opetushallitus, i.a.). Pääkaupunkiseudun väestöennusteen mukaan vuonna 2035 alueen asukkaista joka neljäs tulee olemaan vieraskielinen (Helsingin kaupunki, kaupunkitutkimus ja -tilastot 2019). Todellista dataa monikielisyydestä Suomessa ei ole saatavilla, sillä rekisteriin ei ole merkittävässä kuin yksi äidinkieli. Näin ollen monikielisyyden on ja tulee olemaan arkea jopa useammalle kuin tilastot antavat ymmärtää. Erikielisten ihmisten muutto Suomeen, suomalaisten työskentely ja opiskelu muissa maissa sekä kansainvälisten parisuhteiden yleistyminen ovat rikkoneet yksikielisyyden normia ja lisänneet tietoisuutta monikielisyydestä. (Martin, 2016.)

Suomessa on tehtävä ratkaisuja kielellisen yhdenvertaisuuden takaamiseksi, jotta kansalaisten tasavertainen kohtelu palveluissa toteutuu. Kielellisen yhdenvertaisuuden lisäämiseksi monikielistä osaamista tulisi hyödyntää yhteiskunnan eri palveluissa. Yksi askel tähän suuntaan on omakielisen ohjauksen monipuolinen hyödyntäminen julkisissa palveluissa. Omakielinen ohjaus tarkoittaa sitä, että asiakasta ohjataan palveluissa hänen omalla tai hänen hyvin osaamallaan kielellä, ammattilaisen ja asiakkaan yhteistä kulttuuritaustaa hyödyntäen (Kotona Suomessa -hankkeen työryhmä, i.a.).

Tätä artikkelia varten on haastateltu eri organisaatioissa omakielistä ohjaustyötä tekeviä henkilöitä omakielisen ohjauksen merkityksistä ja mahdollisuuksista

monikulttuurisessa asiakastyössä. Artikkelin on esiselvitys tulevaa ylempään ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötä varten. Tämän artikkelin aineistosi-
taatit pohjautuvat omakielisten ohjaajien haastatteluihin.

Omakieliset ohjaajat kulttuurilähtöisyyden ja kielellisten oikeuksien mahdollistajina

Yhdenvertaisuus- sekä perustuslakeihin on kirjattu, että ketään ei tule syrjiä kiel-
len perusteella. Lakien mukaan viranomaisilla on velvollisuus edistää kielellistä
yhdenvertaisuutta. (L1325/2014, 5.§, 6.§, 7.§ & 8.§; 731/1999, 6.§.) Sosiaali- ja
hallintolakien mukaan asiakkaalla on oikeus käyttää omaa kieltään viranomaisasi-
oinnissa sekä saada tietoa omista oikeuksistaan ja vaihtoehdoistaan siten, että hän
ymmärtää sen (L2000/812, 5.§; 2003/434, 9.§). Suomessa kielelliset oikeudet ovat
muodollisesti korkealla tasolla, mutta yksilötasolla lakisääteinen oikeus käyttää
omaa kieltä sekä saada tietoa ja palvelua omalla kielellä eivät tosiasiallisesti aina to-
teudu. Kieli on osa palvelujen laatua ja toimivuutta, ja usein yksilölle väylä päästä
käyttämään muita oikeuksiaan. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiak-
kaiden kielellisiin oikeuksiin tulisi kiinnittää huomiota. (Oikeusministeriö 2018,
s. 88, 91.)

Omakielisten ohjaajien haastatteluissa ilmeni, että omakielistä ohjausta käytetään
erityisesti ikääntyneiden monikielisten asiakkaiden ja kotoutumisen al-
kuvaiheessa olevien maahanmuuttajien kanssa. Omakielistä ohjausta hyödyttään
myös sensitiivisiä ja luottamuksellisia asioita käsiteltäessä. Yhteinen kulttuuritausta
ja tunnekieli edesauttavat ohjaussuhteessa vaikeiden aiheiden käsittelyä.

Kielellisen yhdenvertaisuuden edistämiseksi palvelujen suunnitteluun, to-
teutukseen ja kehittämiseen tulisi luoda eri vähemmistöryhmiä osallistavia toi-
mintamuotoja. Lisäksi henkilöstön osaamisella on suuri merkitys kielellisen
yhdenvertaisuuden toteutumisessa. (Oikeusministeriö 2018, s. 91.) Haastateltujen
omakielisten ohjaajien mukaan palvelujen kulttuurilähtöisyyttä olisi mahdollista
kehittää siten, että palveluja ja niihin kuuluvia materiaaleja tuotettaisiin yhteis-
työssä monikulttuuristen toimijoiden kanssa, eikä pelkästään käännettäisi aineis-
toja suomen kielestä eri kielille. Omakielisten ohjaajien rooli omien kulttuuriensa
asiantuntijoina ja kulttuurilähtöisyyden ammattilaisina tulisi tunnustaa palveluja
arvioitaessa ja kehitettäessä.

*Me ollaan [...] tehty esimerkiksi tosi paljon tällöisiä julisteita [...] ja ne
on tehty yhteistyössä monien somalinkielisten sairaanhoitajien ja kättilöiden
kanssa ja ne on tuotettu niin, että alusta asti ajatuksena on se, että nämä ju-*

listet olisi somalin kielellä ja somalin kielisille ja ne niinku sai hyvän vastaanoton. (Haastateltava 1)

Kieli kulkee käsi kädessä kulttuurin kanssa. Kulttuurit luovat jatkuvasti omia käytänteitään, tapojaan ja tottumuksiaan erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Kielellinen vuorovaikutus on keskeinen osa ihmisten yhteistoimintaa. Yhteisen kielen avulla tunnetaan yhteenkuuluvuutta ja erotutaan toisista yhteisöistä. Samaan kieliyhteisöön kuuluville jäsenille syntyy vahva tunne yhteisen ymmärryksen ja kamisesta. (Dufva 2002, s. 10–11, 24.)

Koska tässä niinku somalinkielisessä tekstissä oli myöskin [...] hyödynnetty tätä, että sen lukijalle se on se hänen tunnekieli, niin se kielen rakenne ja sen tekstin rakenne oli tosi paljon semmoista, että sen sisällä oli tietynlaista pehmeyttä mitä muu kuin somalinkielinen ei välttämättä pystyisi lukea rivien välistä. (Haastateltava 1)

Omakielinen ohjaaja tulkitsijana ja rajanvetäjänä

Haastatteluissa omakieliset ohjaajat painottivat kykyä ymmärtää eri kulttuureja ja luoda siltoja niiden välille. Pelkkä omakielisen ohjaajan kielitaito ei riitä, vaan hänellä tulisi tarpeeksi tietoa ja osaamista palveluissa käytettävään ammattisanaan ja niihin kuuluvien merkitysten välittämiseen asiakkaille. Omakieliset ohjaajat korostivat, että oman äidinkielen ja tunnekielen syvempi ymmärtäminen ja taitava käyttäminen koettiin työn sujuvuuden ja onnistumisen kannalta keskeiseksi työmenetelmäksi. Ammatissa toimimiseen tarvittavan kielitaidon kartuttamiseen olisi tarvittu lisäkoulutusta, jota työnantajat eivät olleet kuitenkaan tukeneet.

Tulkkipalvelujen, kulttuuritulkkauksen ja vertaisohjauksen viidakossa omakielinen ohjaus etsii vielä paikkaansa palvelujärjestelmässä. Läheskään kaikissa kunnissa ei järjestetä vakiintuneita omakielisiä ohjaus- ja neuvontapalveluja (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2017). Myös työyhteisöissä omakieliset ohjaajat olivat kokeneet haasteita roolinsa määrittelemisessä ja rajaamisessa. Omakieliset ohjaajat joutuvat usein rakentamaan työnkuvaansa itse ja selkiyttämään sitä muille työyhteisön jäsenille. Rajanveto tulkkauksen ja omakielisen ohjauksen välillä on jatkuva haaste haastateltavien työssä. Haastateltavat painottivat, että omakielinen ohjaus ja tulkkaus eivät ole keskenään verrattavissa.

Emme kääntää sana sanasta ja meidän tehtävä ei ole tulkki [...] voimme selittää enemmän omalla äidinkielellä eli meidän tehtävä sama kuin tulkitsija.

Jos tuli kutsu pääsetkö palaveriin ja että pääsetkö tulkkaamaan ja mä sanoin ei, kun se ei liity mun tehtäviin [...] että jos sä haluat tulkin sitten soita tulkkauskeskukseen. (Haastateltava 2)

Työskennellessään äidinkielellään omakieliset ohjaajat ovat kokeneet luottamussuhteen syntyminen helpommaksi verrattuna muihin asiakkaisiin. Äidinkieli tuo heidän ammatilliseen rooliinsa ohjaustilanteissa lähestyttävyyttä ja karismaa. Omakieliset ohjaajat kertoivat kuitenkin usein tasapainottelevansa luottamussuhteen rakentamisen ja ammatillisen roolin rajaamisen välillä suhteessa asiakkaisiin.

Ku se ohjattava huomaa, että se ohjaaja edustaa samaa kulttuuria ja kieltä niin se ohjattava saattaa helposti heittäytyä semmoseks niinku 'no nyt nyt tää on mun kansanmies ja mä saan asiat paljon helpommalla' [...] Koska jos mä teen hänelle sen, mun täytyy tehdä se kaikille muille, ja siinä vaiheessa kun sinä ehkä kieltäydyt tekemästä tai jotenkin asetat niitä rajoja, niin se niinku vastaanotetaan silleen, että onpa syrjivää tai onpa ikävää. (Haastateltava 1)

Kulttuurien sisällä vallitsevat normit ja etiketit tuovat lisähaastetta ammatillisten rajojen asettamiseen. Omakieliset ohjaajat joutuvat toisinaan moraalisten valintojen eteen ja ammatillisuutensa säilyttämiseksi asettumaan juuriaan ja kulttuurinsa sisällä vallitsevia hierarkioita vastaan.

Sanoks mä nyt tälle rumasti vaik mun ei kuulu sanoa näin, vaan niinku tota jääks mä hiljaa koska mun kuulu olla hiljaa. (Haastateltava 1)

Omakieliset ohjaajat monikielisyyden tienraivaajina

Että saataisiin niinku näihin eri työtehtäviin eri ammatteihin niin eri kielen ja eri kulttuurin edustajia jotta se niinku palvelis ennen kaikkea niinku niitä nuorempia sukupolvia. Että siellä näkyisi niitä roolimalleja, jotka on niinku just niissä asemissa missä nämä nuoret kohtaa niitä aikuisia. (Haastateltava 1)

Omakielisiltä ohjaajilta vaadittava asiantuntijuus on monimuotoisempaa kuin pelkkä oman kulttuurin asiantuntijuus. Kahden tai useamman kielen ja kulttuurin läsnäolo työn hektisessä arjessa luo lisähaasteita oman ammatillisen ja henkilökohtaisen roolin reflektointiin. Omakielisen ohjaajan roolin kautta he kantavat

suurta vastuuta asiakkaiden yksilöllisten kokemusten tulkitsemisessa. Kaikkia ohjaussuhteessa esiin tulevia ilmiöitä ei voida nähdä ainoastaan yhteisen kieli- ja kulttuuritaustan kautta. Omakielisen ohjaajan olisi kyettävä tunnistamaan myös asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja näkemykset. Omakielisen ohjaajan tulisi ohjaustilanteessa olla tietoinen oman kielen- ja kulttuurinsa merkityksestä ja samalla säilyttää ammatillinen objektiivisuus ja puolueettomuus.

Omakielinen ohjaus ei tarjoa vertaistukea, eikä se ole kokemusasiantuntijuutta. Omakielisten ohjaajien asema niin työyhteisöissä kuin yhteiskuntatasolla tulisi tunnistaa ammattilaisina eikä ainoastaan omien kieli- ja kulttuuriryhmien edustajina. Omakielinen ohjaus on ammatillisesti ja henkisesti vaativaa sekä intensiivistä työtä. Omakielisten ohjaajien tulisi saada kohdennettua koulutusta tarvittaessa. Omakielinen ohjaus tulisi tunnistaa voimavarana ja vakiinnuttaa sen asema yhteiskunnan palvelujärjestelmässä.

Yhdenvertaista Suomea luotaessa tulisi pyrkiä rikkomaan yhteiskunnallisia tekijöitä, jotka estävät monimuotoisen Suomen rakentumista. Monimuotoisessa yhdenvertaisuudessa jokaisen etnisen ryhmän näkyvyys turvataan ja samalla vahvistetaan uudistuvaa Suomi-kuvaa. Valtaväestön hegemonia ja etuoikeudet ylläpitävät yhdenvertaisuutta heikentävää vääristymää, missä etniset vähemmistöt määrittyvät automaattisesti monikulttuurisuuden kautta. Vääristymää voidaan korjata hyödyntämällä monikielisyyttä eri ammattien ja palvelualojen voimavarana. Jotta tämä tavoite saavutettaisiin, monikielisyyttä ja monikulttuurisuutta tulisi tukea, vaalia ja vahvistaa eri instituutioissa ja yksilötasolla. Omakieliset ohjaajat edustavat ja edistävät yhdenvertaista ja kansainvälistä Suomi-kuvaa.

LÄHTEET:

- Dufva, H. (2002). Dialogia suomalaisuudesta. Teoksessa S. Laihiala-Kankainen, S. Pietikäinen, & H. Dufva (toim.). *Moniääninen Suomi; Kieli, kulttuuri ja identiteetti*. (s. 21–38). Jyväskylän yliopisto.
- Dufva, H., Laihiala-Kankainen, S., & Pietikäinen, S. (2002). Kieli, kulttuuri ja identiteetti; ääniä suomenniemeltä. Teoksessa S. Laihiala-Kankainen, S. Pietikäinen, & H. Dufva (toim.). *Moniääninen Suomi; Kieli, kulttuuri ja identiteetti*. (s. 9–18). Jyväskylän yliopisto.
- Kotona Suomessa -hankkeen työryhmä. *Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelujen malli*. Saatavilla (30.11.2020): https://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4354222/KotonaSuomessa-Maahanmuuttajien_palvelumalli_final.pdf/a4adf557-f9c3-47ba-ad99-06d0a42547c7
- L1325/2014. Yhdenvertaisuuslaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>
- L731/1999. Suomen perustuslaki. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- L2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L434/2003. Hallintolaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Martin, M. (2016). Monikielisyys muutoksessa. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta*, 7(5). Saatavilla (29.11.2020): <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-lokakuu-2016/monikielisyys-muutoksessa>

Oikeusministeriö. (2018). *Selvitys yhdenvertaisuuden toteutumisesta sosiaali- ja terveyspalveluiden valinnanvapaukokeiluissa. Painopisteenä kielellinen saavutettavuus.* (Oikeusministeriön julkaisu 33/2018). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-710-6>

Opetushallitus. (i.a). *Millaisin teoin kohti moninaisempaa yhteiskuntaa?* Saatavilla 12.12.2020 <https://www.oph.fi/fi/tietoa-meista/millaisin-teoin-kohti-moninaisempaa-yhteiskuntaa>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2017). *Maahanmuuttajien ohjaus ja neuvonta. ELO-ryhmä 9.2.2017.* [PowerPoint –diat]. Peda.net. https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9NjcrWN4cGMJ:https://peda.net/hankkeet/elotori/t4ve/kokoukset/kokous-9-2-2017/mojn:file/download/ea040adc1ebcb76bf9d577641736dbef81844abb/Maahanmuuttajien%2520ohjaus%2520ja%2520neuvonta_Haavisto.pptx+%26%26cd=3&hl=fi&ct=clnk&gl=fi

Valtioneuvoston kanslia. (2017). *Hallituksen kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2017.* (Hallituksen julkaisusarja 8/2017). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-463-4>

Maija Toivonen, Leena Udo & Susanna Hyväri

KULTTUURIKOMPETENSSI OMAKIELISESSÄ OHJAUKSESSA

– OMAKIELISTEN OHJAAJIEN KOKEMUKSET

Palvelujärjestelmässä tulisi vaalia ja tukea monikielisyyttä, jolla tarkoitetaan useiden kielten yhteiseloä. Siitä hyötyisi niin asiakkaat kuin koko yhteiskunta. Eri palveluissa työskentelee tällä hetkellä omakielisiä ohjaajia, jotka edistävät ohjaustyön monikielisyyttä käyttämällä tietoisesti kieli- sekä kulttuuriosaamistaan. Omakielisten ohjaajien työ ja sen merkitys jää monilta osin huomaamatta, sillä omakielistä ohjausta ei ole vielä vakiinnutettu palvelujärjestelmässä. Lisäksi sitä on tutkittu vielä hyvin vähän. Artikkelini on osa ylemmän ammattikorkeakoulututkimuksen opinnäytetyötä, ja sitä varten on haastateltu viittä eri palveluissa ja eri ammattinimikkeillä työskentelevää omakielistä ohjaajaa, joiden työtehtäviä yhdistää vuorovaikutuksellinen asiakastyö. Haastattelututkimuksen esiselvityksenä on laadittu artikkeli Virtaa ohjaukseen -hankeen loppujulkaisuun (Udo & Toivonen 2021).

Omakielisen ohjauksen yhteys kulttuurikompetenssiin

Omakielinen ohjaus on asiakkaan ohjaamista palveluissa hänen omalla tai hyvin osaamallaan kielellä. Omakielinen ohjaus ei rajoitu vain tietyille ammattialoille, vaan omakielisiä palveluja voidaan tarjota kaikilla palvelualueilla. Monelle omakieliselle ohjaajalle omakielinen ohjaus sisältyy työhön ilman erillistä omakieliseen ohjaukseen annettua nimikettä, tarkennetta tai vakiinnutettua työtehtävää. Omakielisessä ohjauksessa yhteisen kielen lisäksi ohjaajalla on usein mahdollisuus peilata vuorovaikutustilannetta asiakkaan kanssa jaettuun kokemukseen yhteisestä kulttuurista. (Kanniainen ym. 2021, s. 4; Kotona Suomessa hanke i.a, s. 14.) Tämän mahdollistaa omakielisen ohjaajan kulttuurikompetenssi eli syvempi tuntemus yhteisestä jaetusta kulttuurista.

Kulttuuri on monirakenteinen kokonaisuus, joka voidaan ymmärtää ihmisyyteille ominaisina tapoina ja toiminnan tuotteina sekä myös yhteisön toimintaa ja järjestäytymistä määrittävänä ja selittävänä asiana (Tieteen termipankki). Kulttuuriin sisältyy niin moraalit, usko, tieto, tavat kuin myös lait ja taide. Se on sosiaalinen, yhteisöllinen ilmiö, joka voi syntyä ja elää vain ihmisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Yhteisöissä oleminen ja

toimiminen ei kuitenkaan sulje pois yksilöllisen kokemuksen merkityksellisyyttä. Kaikki yhteisöjen jäsenet ovat myös yksilöitä, ja ihmisellä on subjektiivisena toimijana mahdollisuus valikoida elämäänsä osia häntä ympäröivistä kulttuureista. Kulttuurin omaksuminen ja siinä toimiminen on siis aina ainutlaatuista, vaikka kulttuuri onkin ilmiönä yhteinen ja jaettavissa. (Tylor 1871, s. 1; ks. myös Rauhala 2005, s. 14, 17, 66.)

Kulttuurikompetenssilla tarkoitetaan henkilön tuntemusta hänen oman elämänsä kulttuureista ja kykyä toimia kyseisissä kulttuureissa parhaalla mahdollisella tavalla. Kulttuurienvälisellä kompetenssilla taas tarkoitetaan kykyä tarkastella kulttuureja etäämmältä ja sopeutua erilaisiin kulttuurisiin vuorovaikutustilanteisiin tavalla, joka saavuttaa toisen osapuolen kunnioituksen ja luottamuksen. (Katisko 2016; Salo-Lee 2005, s. 125.) Kieli- ja kulttuuriosaamisen käyttäminen tietoisesti työkaluina ohjaustyössä mahdollistaa monikielisten asiakkaiden yksilöllisemmän kohtaamisen. Nykyään puhutaan entistä useammin kaksikielisyyden rinnalla tai sen sijaan monikielisyydestä määrittelemättä tarkemmin kielten määrää (Honko & Mustonen 2018, s. 120–121). On kuitenkin tärkeää, ettei tehdä oletuksia kulttuurin perusteella, vaan kohdataan asiakas huomioiden hänen oma yksilöllinen kokemuksensa omaan elämäänsä vaikuttavista kulttuureista. Artikkelissa selvitetään omakielisten ohjaajien kokemuksia työstään ja työtehtävistään sekä ammattiroolinsa erityispiirteistä. Lisäksi tuodaan esille omakielisten ohjaajien näkemyksiä omakielisen ohjauksen merkityksistä ja monikielisen osaamisen hyödyntämisestä palveluissa.

Kieli ja kulttuuri työkaluina omakielisessä ohjauksessa

Tutkimukseen osallistuneista omakielisistä ohjaajista kaikki kuvasivat kieltä ja sen taitavaa käyttöä merkittävänä työkaluna ohjaustyössä. Heille kieli on avain, joka mahdollistaa niin työntekijälle kuin asiakkaallekin oikean tiedon saavuttamisen. Omakielisessä ohjauksessa yhteisen kielen lisäksi merkittävässä osassa on yhteinen kulttuuri. Kieli ja kulttuuri nivoutuvat toisiinsa luoden omakieliselle ohjaajalle työkalun, jota hyödyntämällä hän voi edesauttaa asiakassuhteessa rakentuvaa luottamusta. Ohjaajat kuvaavat kulttuurin läsnäoloa ohjaustyössä monella tavalla. Keskusteltaessa kulttuurin ja kielen ilmenemisestä heidän

ammattiroolissaan, yksi haastateltavista täsmentää kulttuurin merkitystä yhteenkuuluvuuden vahvistajana asiakassuhteessa:

Se yhteinen tausta, ja kieli ja kulttuuri, että kaikilla on oma taustansa, mutta kuitenkin on paljon sellaisia kulttuurisia piirteitä mitkä yhdistää, mitä minulla ei välttämättä ole suomalaisten kanssa... Että ne, jotka on kasvanut samoissa olosuhteissa kuin minäkin, tai siis samankaltaisissa, niin jotenkin tuntee sellaista ehkä isompaa yhteenkuuluvuutta heidän kanssa kuin muiden [ohjattavien] kanssa. H4

Omakielisessä ohjauksessa yhteinen kieli ja kulttuuri mahdollistavat kokemuksen yhteenkuuluvuudesta. Yhteenkuuluvuuden tunne tuo ohjaajien ammattirooliin lämpöä ja lähestyttävyyttä. Yhteenkuuluvuuden tunteella on yhteys luottamuksellisen suhteen syntymiseen. Kasvokkain tapahtuvassa kanssakäymisessä luottamus (trust) kietoutuu toimijoiden kykyyn eläytyä, ymmärtää ja ennustaa toistensa tapaa olla vuorovaikutuksen osapuolina. (Hawley 2012; Hyväri 2017, 182–183). Yhteenkuuluvuuden tunne ja syvempi luottamus madaltavat kynnystä käsitellä sensitiivisiä asioita sekä aiheita ohjaustyössä.

Ohjaajat kokivat yhteenkuuluvuuden tunteen luovan asiakkaille mahdollisuuden samaistumisen kokemukseen. Etenkin nuorille asiakkaille samaistumisen kokemus on hyvin tärkeää. Yhteiskuntatasolla omakieliset ohjaajat toimivat monikielisyyden edustajina ja näin tarjoavat myös laajemmalle kohderyhmälle mahdollisuuden samaistumisen kokemukseen. Seuraavassa eräs haastateltavista avaa toiveitaan monikielisyyden edustuksesta tulevaisuuden Suomessa:

Haluaisin koko tässä haastattelussa erityisesti alleviivata juuri tätä representaatiota. Olis tosi hienoa, jos tulevaisuudessa nähtäisiin näitä eri alan ammattilaisia, jotka pystyy, ei ainoastaan ohjaamaan, mut myöskin palvelemaan omalla äidinkielellään saman kielisiä ihmisiä. Se kans tukis sitä, että se jatkuisi myöskin tulevaisuudessa. Et vähemmistökielten opiskelua tuettais ja ylläpidettäis sitä kieltä. Ettei kävisi niin, et se kieli unohtuu, koska siinä vaiheessa, kun se kieli unohtuu niin siinä menettää aika paljon, aika suuren osan itseään. Se on se kohta, milloin etenkin nuoret alkaa voimaan pahoin. H2

Kaikkien eri vähemmistökielten edustusta palvelujärjestelmässä on mahdotonta toteuttaa. Monikielinen edustus kuitenkin lisää monikielisyyden näkyvyyttä ja edesauttaa monikielisyyden arvon tunnistamista yhteiskuntatasolla.

Monilla haastatelluilla on asiakkaina muitakin kuin omakielisiä ohjattavia. Vaikka omakielisessä ohjauksessa luottamus ja yhteenkuuluvuuden tunne syventävät asiakassuhdetta, on ohjaajalla ammatillinen vastuu toimia tasapuolisesti kaikkia eri kieliryhmiin kuuluvia asiakkaita palvellessa. Tämä vastuu edellyttää ohjaajalta taitoa tarkastella kulttuureja objektiivisesti, vaikka hän toimisikin kyseisissä kulttuureissa subjektina. Ohjaajan tulee siis kyetä refleктоimaan toimintaansa omaan elämäänsä vaikuttavat kulttuurit tiedostaen. Seuraavassa haastateltava painottaa kulttuurikompetenssin ja kulttuurienvälisen kompetenssin tärkeyttä ohjaustyössä:

Tärkein juttu on, että se henkilö, joka tekee tää omakielinen ohjaus, että hän ymmärtää oikeasti kaikki kulttuurit ja kaikki, ja ymmärtää hänen kieli, mitä hän käyttää, että hän käyttää sen oikealla tavalla... mun työtehtävä tarvitsi näin, että mä olen vähän ulkopuolella, että mä selitän molemmista kulttuureista. H1

Ohjaaja tulkitsee ohjaustilanteessa vaikuttavia kulttuurisia merkityksiä ja pyrkii näin ehkäisemään kulttuurieroista johtuvia väärinymmärryksiä sekä lisäämään kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Kun ohjaajalla on omaan elämäänsä vaikuttavien kulttuurien tuntemuksen lisäksi myös tuntemus ympäröivästä kulttuurista, kulttuurien välinen vuoropuhelu asiakaskohtaamisessa mahdollistuu. Syvempi kulttuurinen tietotaito yhdessä kielitaidon kanssa luo pohjan ohjaajan taidolle käyttää sopivia sanoja ja kieltä oikealla tavalla asiakastilanteessa. Käsi kädessä kielen kanssa kulkee myös valta sen käytöstä kuin myös vastuu sen käytön seurauksista. Jos ohjaajan kielen tai kulttuurin tuntemus on liian suppeaa, saattaa siitä aiheutua väärinymmärryksiä ja väärän tiedon välittymistä.

Kysyttäessä, mitkä asiat omakielisessä ohjauksessa ovat tärkeitä, sama haastateltava painotti myös Suomen palvelujärjestelmän tuntemisen tärkeyttä.

Se, että henkilö itse, joka tekee tämä homma, että hän itse ymmärtää, jos me puhumme Suomen järjestelmästä. Se ei ole riittä, että hän osaa kieli, vaan että hän ymmärtää se juttu, mistä hän puhuu. H1

Haastatelluilla omakielisillä ohjaajilla oli toisistaan eriävät koulutus- ja työhistoriat sekä työnkuvat nykyisissä työtehtävissään. Ohjaajien ammattitaito ei pohjaudu vain kieleen ja kulttuuriin, vaan heillä on oltava ymmärrys oman palvelualueen ammatillisesta kontekstista kuin myös laajemmin Suomen yhteiskunnasta. Omakielisen ohjaajan työ sisältää siis paljon vaativia ja vastuullisia elementtejä.

Omakielisen ohjaajan tasapainottelu moninaisten roolien välillä

Monella alalla omakielinen ohjaus on vielä tuntematon tai melko uusi palvelumuoto. Koska sitä ei ole vielä vakiinnutettu omaksi erityisasiantuntijuudekseen kaikissa palveluissa, omakieliset ohjaajat saattavat joutua usein rakentamaan työnkuvaansa itse. Ohjaajat joutuvat selkiyttämään työnkuvaansa asiakkailleen ja työyhteisöilleen, joilla on usein epärealistisia odotuksia ja toiveita tarjottavan omakielisen ohjauksen suhteen. Ohjauskielen ollessa eri kuin työyhteisön kieli, on ohjaajien usein mahdotonta saada esihenkilöiltään suoraa palautetta tekemästään omakielisestä ohjauksesta. Työnantajien tulisi olla tietoisia omakielisen ohjauksen erityispiirteistä, jotta he pystyisivät tukemaan ohjaajien työtä ja ajamaan heidän asemaansa palvelukentällä. Omakielisen ohjauksen erityisluonteisuuden vuoksi ohjaajien työhyvinvointia tukevat rakenteet tulisi mahdollistaa varmistamalla muun muassa työnohjauksen ja lisäkoulutuksen tarjoaminen heille.

Omakielisen ohjaajan ammattirooli edellyttää jatkuvaa reflektointia hänen omassa elämässään ilmeneviin kulttuureihin. Monet haastatelluista kertoivat oman henkilökohtaisen elämänsä roolien asettuvan näkyville ja muovaavan heidän ammattirooliaan ohjaustilanteissa. Haastatteluissa kävi ilmi, että ohjaajat olivat tiedostaneet pohtivansa usein omaa rooliaan omakielisissä ohjaustilanteissa. Kysyttäessä kielen ja kulttuurin ilmenemisestä omakielisen ohjaajan ammattiroolissa, haastateltava kuvaili omaa rooliaan seuraavasti:

Oon itse asiassa miettinyt sitä itsekkin, että tuntuu, kun käyttää sitä omaa kieltä ohjaustilanteessa niin jotenkin mä oon ehkä vähemmän sellainen virkamiesmäinen, vaikka pyrin ihan kaikkien asiakkaiden kanssa siihen, että en oo sellainen mikään virallinen taho ja sellainen ehkä pelottavakin, että pyrin siihen että oon ystävällinen ja näin pois päin, mutta sanoisin, että se on ehkä rennompaa kuin muiden [asiakkaiden] kanssa. H4

Ohjaajat kokivat roolinsa omakielisissä ohjaustilanteissa rennompana kuin muussa asiakastyössä. He kuvasivat roolinsa ilmenemistä muun muassa adjektiiveilla lähestyttävä, karismaattinen, sydämellinen sekä energinen. Ohjaajat tiedostivat roolinsa piirteiden merkityksen asiakassuhteessa. Kyseiset piirteet tarjoavat ohjaajalle mahdollisuuden rakentaa

syvempää luottamusta asiakassuhteissaan. Omakielisen ohjaajan roolin myönteiset piirteet saattavat kuitenkin haastaa asiakkaiden välisen tasavertaisuuden edistämistä silloin, kun asiakkaina on muitakin kuin omakielisiä ohjattavia, joiden kanssa lähestyttävämpi, rennompi ammattirooli ei ilmene niin luontevasti. Lisäksi nämä omakielisen ohjaajan roolissa ilmenevät myönteiset piirteet saattavat haastaa ohjaajan ammatillisuuden säilyttämistä. Ohjaajat kertoivat kokemuksistaan, joissa joutuivat vaarantamaan jo syntyneen luottamuksen ammatillista rajaamista vaativissa tilanteissa. Seuraavassa eräs haastateltavista kuvaa tasapainottelua luottamussuhteen rakentamisen ja ammatillisuuden säilyttämisen välillä:

Huomasin, että ku se ohjattava huomaa, että ohjaaja edustaa samaa kulttuuria ja kieltä, se ohjattava saattaa helposti heittäytyä semmoseks ystävälliseksi tai ajatella et okei, no nyt tää on mun kansanmies ja saan asiat paljon helpommalla. Eikä välttämättä ymmärrä sitä, että hänen lisäksi on kaksikymmentä muuta ihmistä, jotka tarvitsee sitä samaa ohjausta. Että mä en häneltä pysty vastaanottaa niitä puheluita, että hän soittaa minulle kuudelta tai seitsemältä kysyäkseen, että mites tää CV-juttu menee. Koska jos teen hänelle sen, mun täytyy tehdä se kaikille muille. Siinä vaiheessa kun sinä ehkä kieltäydyt tekemästä tai jotenkin asetat niitä rajoja, niin se vastaanotetaan silleen, että onpa syrjivää tai onpa ikävää. [...] että missä on ne haasteet siinä ohjaamisessa, kun käyttää sitä omaa äidinkieltään, että siinä niinku se luo heti sen yhteyden ja sitten sitä ehkä välillä hyväksikäytetään ja ajatellaan, että koska puhutaan samaa kieltä ja edustetaan samaa kulttuuria, niin sä ihan varmasti autat vain minua, sinä vain palvelet minua. H2

Omakieliset ohjaajat kohtaavat tilanteita, joissa he joutuvat tuottamaan pettymyksiä asiakkaille, joiden odotukset eivät kohtaa palvelujen asettamien raamien kanssa. Se, että ohjaaja on asiakkaan kanssa saman kulttuuriyhteisön jäsen, tekee ammatillisesta rajaamisesta entistä henkilökohtaisempaa. Ohjaajan ja asiakkaan kuuluminen samaan kulttuuriyhteisöön saattaa herättää asiakkaassa toiveikkuutta ohjauksellisesta erityiskohtelusta. Usean kielen ja kulttuurin läsnäolo työn arjessa saattaa toisinaan asettaa ohjaajat asemaan, jossa heitä ei kohdata alansa ammattilaisina, vaan heidät nähdään vain tietyn kulttuurin edustajina. Seuraavassa haastateltava kertoo, miten hän kahden yhteisön jäsenenä on joutunut kohtaamaan ulkopuolelta tulevaa kyseenalaistamista ammatillisessa roolissaan:

Mä oon saanu semmoisia tosi toiseuttavia kommentteja missä niin kun ehkä jollain tavalla muistutetaan mua siitä, että mä olen suomalainen [ja kansallisuus x] ja mitä mä tällä tarkoitan on, että jotenkin totta kai mun kielestä ja murteista niinku huomaa, että mä en ole esimerkiksi kasvanut [maassa x], ja jotenkin niin kun he tietää ja huomaa, että mä olen kasvanut täällä niin jotenkin he ulk- ehkä syrjäyttää tai niinku dismissaa sen todellisuuden ja sen mun identiteetin [kansallisuutena x] ja ehkä näkee mut vaan suomessa kasvaneena, jolla ei välttämättä ole niitä samanlaisia arvoja tai samanlaisia niin kuin näkökulmia niistä asioista, mistä me vaikka puhutaan. Saatetaan sanoa, et sä

oot tosi suomalaistunut, mikä sitten mua triggeröi tosi helposti. Siinä sitten taas tosi vahvasti ehkä hyökätään sitä minuutta vastaan ja se ehkä on mulle tosi semmoinen kipeä paikka, koska se on asia, mistä niin kuin suomalaiset että [x maalaiset] on mua muistuttanut, että sinä et ole tarpeeksi suomalainen tai sä et oo tarpeeksi [kansallisuus x]. Niin joka kerta kun nää on tullut jommasta kummasta yhteisöstä tahansa, niin silloin mä olen niinku tosi vahvasti siihen reagoanut. H2

Haastateltavat toivat ilmi, että tehdessään ohjaustyötä he olivat saaneet ”toiseuttavia kommentteja” heidän asiakkailtaan koskien heidän henkilökohtaista rooliaan.

Tutkimuskirjallisuudessa toiseuden käsitteellä tarkoitetaan tutun ja vieraan suhdetta (Hall 1997, s. 234–238; Löytty 2005). Kyse on samalla kahden asian välisten erojen korostamisesta sekä hierarkiasta, jossa normista poikkeava eli ’toinen’ on vähempiarvoinen. Omakielinen ohjaaja joutuu toisinaan asettamaan henkilökohtaiset juurensa ja minuutensa alttiiksi ulkopuoliselle arvottamiselle. Koska omakielisen ohjaajan henkilökohtaisen elämän roolit ovat väistämättä läsnä ammattiroolissa, hänen täytyy tehdä yksin päätökset haluamastaan tavasta rajata omaa ammattirooliaan siten, että yksityisyys säilyy.

Oமாகielisessä ohjaustilanteessa vallitsevien eri kulttuurien käyttäytymisetiketit ja kulttuurikäytännöt saattavat joskus olla ristiriidassa keskenään. Ohjaajat kohtaavat toisinaan tilanteita, joissa he joutuvat käymään omien kulttuuriensa hyväksytyjä normeja vastaan ammatillisissa rajaamistilanteissa. Kysyttäessä edeltävässä sitaatissa ilmenevien toiseuttavien kommenttien seurauksista kyseisiin ohjaustilanteisiin haastateltava antaa esimerkin omasta toiminnastaan rajaamistilanteessa:

[...] mä asetan sen rajan ja pistän sille stopin. Mä saatan ehkä rikkoa tosi paljon semmoisia ns. etikettejä meidän kulttuurissa vaan sen takia, että minä asetan ne rajat. Hyvä esimerkki vaikka siitä, että yksi vanhempi [kansallisuus x] nainen mulle sano juuri näin, että sä oot suomalaistunut. Ja se on tosi epätavanomaista meidän kulttuurissa etenkin puhua vanhemmille ihmisille rumasti. Niin siinä mä puhuin aika rumasti ja pistin hänelle aika jauhot suuhun, mikä oli semmoinen asia, mitä ei välttämättä odoteta tai ei välttämättä edes tapahdu. Vaan jos vaikka vanhempi ihminen dissaa tai sanoo jotain, ni oletuksena on se, että nyt se nuorempi ihminen vaan kääntää pään ja ottaa sen dissin. Niin siinä on joutunut rikkoo kulttuurillisia etikettejä ainoastaan vaan sen takia, että olen pystynyt asettamaan ne rajat ja on pystynyt napakasti sanoa sen ja näyttää myöskin esimerkkiä muillekin siitä, että noin ei puhuta minulle. [...] niin kyllä olen joutunut semmoiseen tilanteeseen, missä oli vähän joutunut punnitsemaan sitä, että sanoks mä nyt tälle rumasti ku minun ei kuulu sanoa näin vaan jääks mä hiljaa koska mun kuuluu olla hiljaa. H2

Koska omakielisten ohjaajien työssä henkilökohtainen rooli on vääjäämättä esillä asiakastilanteessa, joutuvat he kehittämään ammatillisen rajaamisen keinojaan erityisen paljon. Parhaassa tapauksessa ammatillisuudesta kehittyi suoja ohjaajalle, kun hän joutuu vastaanottamaan henkilökohtaiseen rooliinsa liittyviä toiseuttavia kommentteja. Saadessaan ammatillisuudesta suojaa ja onnistuneita rajaamisen kokemuksia toiseuttavia kommentteja kohdatessaan, omakielisen ohjaajan varmuus rajata asiakastilanteita vahvistuu.

Kulttuurikompetenssi yksilöllisen asiakaskohtaamisen mahdollistajana

Omakielisen ohjaajan on oltava tietoinen kielen ja kulttuurin ilmenemisestä omassa ammattiroolissaan. Hänen tulee ymmärtää, että ohjauksessa on aina läsnä myös asiakkaan yksilöllinen kokemus kulttuurista. Vaikka sekä ohjaaja että asiakas kuuluisivatkin samaan kieli- ja kulttuuriyhteisöön, heillä on molemmilla omat subjektiiviset kokemuksensa kulttuurista. Omakielisten ohjaajien elämässä vaikuttavat monet kielet ja kulttuurit. Niiden ominaispiirteet ilmenevät arjessa eri tavoin esimerkiksi vuorovaikutustilanteissa, aikakäsityksessä, tavoissa ja käytänteissä sekä kohteliaisuuskäsityksissä. Ohjaajan ei tule antaa yhteisen kielen ja mahdollisen yhteisen kulttuurin määritellä ohjaustilanteen dynamiikkaa, vaan hänen tulee kohdata jokainen asiakas yksilönä. Kun ohjaaja mukautuu ohjaustilanteessa vallitseviin kieliin ja kulttuureihin kyeten hyödyntämään niitä työkaluina, mahdollistuu yksilöllinen asiakkaan kohtaaminen.

Omakielinen ohjaaja käyttää kulttuurikompetenssiaan peilatessaan ohjaustilanteessa ilmeneviä asioita mahdollisen yhteisen kotimaan kulttuuriin ja palvelujärjestelmään. Seuraavassa ohjaaja pohtii yhteisen kielen ja kulttuurin mahdollisuuksia helpottaen ohjaustyötä:

Siinä täytyy käyttää kuitenkin sellaista, mitä mä sanoisin, ehkä luovuutta, koska aina ne [suorat käännökset] ei vastaa toinen toisiaan, tai ei välttämättä löydy kielellistä vastinetta. Sitten mietitään yhdessä, että mikä se vois olla. Että mä luulen, jos tällaista työtä tekisi pelkästään suomen kielellä sellaisen henkilön kanssa, joka ei tiedä niitä [maan x] kulttuurin erityispiirteitä tai vaikkapa koulutusjärjestelmää tai muuta, niin se olisi ollut paljon hankalampaa. H4

Omakielisessä ohjauksessa kulttuurikompetenssi näkyy asiakkaan kulttuurin erityispiirteiden ja mahdollisen yhteisen kotimaan palvelujärjestelmän tuntemisena ja huomioimisena.

Ohjaajalla on mahdollisuus osallistaa ohjattavaa asiakasta ohjaustilanteessa yhteisen kielen ja kulttuurin avulla. Mahdollisen yhteisen kotimaan järjestelmään peilaaminen tarjoaa asiakkaalle ja ohjaajalle mahdollisuuden jaettuun asiantuntijuuteen (ks. myös Sarja 2011). Jaetun asiantuntijuuden myötä asiakas ja ohjaaja asettuvat tasavertaisesti samalle puolelle ja yhteenkuuluvuuden tunne mahdollisesti syvenee.

Haastatteluista ilmeni, että omakieliset ohjaajat toteuttavat työtään asiakaslähtöisesti kielen näkökulmasta. He korostivat asiakkaiden oikeutta saada palvelua omalla äidinkielellään, mutta kuitenkin siten, että asiakkaalla itsellään on päätäntävalta ohjaustilanteessa käytettävästä kielestä. Kysyttäessä onko haastateltavalla asiakkaita, joiden kanssa toimisi monella kielellä, hän kuvaa asiaa seuraavasti:

Mulla on kielten suhteen aina se juttu, että käytän sitä kieltä, mitä mulle puhutaan. Jos ohjaustilanteessa, ohjattava tulee ja on vaikka [kansallisuus x]-oletettu ja alkaa puhumaan suomea niin mä en kesken kaiken vaihda sitä kieltä [kieleksi x] vaan jatkan sitä suomeksi. Jos siinä keskustelussa mä huomaan, että se käyttää tätä suomi-[kieltä x] niin sit mäkin käytän sitä [...] Musta on tosi tärkeää, että jotenkin menee niin kuin ehkä sen kielen mukaan, minkä kanssa se toinen on comfortable, tai millä hän itse sinua lähestyy. H2

Haastatteluissa ilmeni, että ohjaajat kunnioittivat asiakkaidensa toiveita käytettävästä kielestä asettaen oman kielellisen mukavuusalueensa toissijaiseksi prioriteetiksi. On tärkeää, että myöskään omakielisessä ohjauksessa ei tehdä oletuksia asiakkaan kielestä tai kulttuurista, vaan annetaan asiakkaalle itselleen tilaa tuoda itsensä esille omana yksilönään.

Kokonaisvaltainen asiakaslähtöisyys toteutuu, kun asiakas otetaan huomioon hänen yksilöllinen kieli- ja kulttuurikokemuksensa keskiössä.

Omakielisen ohjauksen mahdollisuudet monikielisessä Suomessa

Tämän tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että omakieliset ohjaajat kykenevät kieltä ja kulttuurikompetenssia työkaluinaan käyttäen luomaan mahdollisuuden ainutlaatuisen yhteenkuuluvuuden tunteeseen asiakassuhteissa. Yhteenkuuluvuuden tunne edesauttaa luottamuksellisen asiakassuhteen syntymisessä, joka mahdollistaa vaikeiden ja sensitiivisten

asioiden puheeksi ottamisen ja käsittelyn. Koska asiakkaina on omakielisten ohjattavien lisäksi muihinkin kieliryhmiin kuuluvia henkilöitä, joiden kanssa samanlaista yhteenkuuluvuuden tunnetta ei välttämättä synny, on ohjaajan kiinnitettävä työssään erityistä huomiota kaikkien asiakkaidensa tasavertaiseen palvelunlaatuun.

Omakielisten ohjaajien työ on vastuullista ja moniulotteista, ja siinä vaaditaan kulttuurisen kompetenssin lisäksi myös tietoista kulttuurienvälisen kompetenssin hyödyntämistä. Nämä kompetenssit ovat omakielisten ohjaajien erityisasiantuntijuutta. Usein edustaessaan kyseistä asiantuntijuutta ohjaajat joutuvat kiinnittämään erityistä huomiota ammatilliseen rajaamiseen ja työnkuvan rakentamiseen, joka valitettavan usein saattaa jäädä yksin heidän vastuulleen. Reflektoidessaan ohjaustilanteita mahdolliseen yhteiseen kotimaahan ja kulttuuriin, saattaa ohjaajien henkilökohtainen rooli tulla lähelle ammatillista roolia, ja aiheuttaa heille haasteita ammatillisuuden ja yksityisyyden tasapainottelulle. Kulttuurienvälistä kompetenssia hyödyntäessään, ohjaajat mahdollistavat yksilöllisen asiakaslähtöisen kohtaamisen. Heidän tulee varmistaa, että yksilön subjektiiviselle kokemukselle elämäänsä vaikuttavista kulttuureista jää tilaa.

Väestörakenteen kielellisesti ja kulttuurisesti monimuotoistuessa syntyy yhteiskunnan palvelujärjestelmässä tarve kehittämistyölle, jonka tavoitteena olisi vastata kohdennetummin monimuotoistuvan asiakaskunnan tarpeisiin. Tämänlaisessa kehittämistyössä tulisi keskittyä rakentamaan palveluja asiakkaan yksilöllinen kulttuurikokemus keskiössä.

Organisaatiossa työnantajien ja esihenkilöiden tulisi pyrkiä havaitsemaan ja tunnistamaan työyhteisön sisäisiä kielellisiä ja kulttuurisia kompetensseja, joita tulisi hyödyntää työn kehittämisessä. Tässä työnantajilta vaaditaan taitoa ja sensitiivisyyttä kunnioittaa ja arvostaa työntekijän henkilökohtaisia toiveita ja rajoja.

Omakielisiä palveluja kehitettäessä ja tarjottaessa on otettava huomioon kohderyhmän tarpeisiin vastaava ja oikea-aikainen kohdentaminen. Palveluja luodessa olennaista on tietyn kohderyhmän erityisen palvelutarpeen tunnistaminen. Tällöin palvelu voidaan rakentaa alusta lähtien tarvittavat kielelliset ja kulttuuriset piirteet huomioon ottaen. Omakielisten ohjaajien kulttuurikompetenssi tulisi ottaa mukaan palvelujen ja materiaalien luomiseen ja

kehittämiseen. Ohjaajien asiantuntijuutta ja erityisosaamista hyödyntämällä saadaan palvelu ja materiaalit kohdentumaan paremmin. Jos palvelu tai materiaalit on luotu suoraan kääntämällä ne kielestä toiselle tai valmista mallia käyttämällä, eivät ne kohdennu yhtä osuvasti. Omakielisiä ohjaajia osallistaessa kehittämistyön tulee aina tapahtua ohjaajien omin ehdoin, heidän ammatillisuuttaan ja yksityisyytensä rajoja kunnioittaen.

Oமாகielinen ohjaus luo väylän asiakaslähtöisyydelle silloin, kun asiakkaan suomen kielen taito on vielä heikko. Omakielisestä ohjauksesta ei kuitenkaan hyödytä ainoastaan silloin, kun asiakkaan suomen kielen taito on rajallinen, vaan sitä tulisi tarjota laajemmin kaikkien monikielisten asiakkaiden palveluissa. Palvelujen tarjoaminen kaikilla yhteiskunnassa käytetyillä kielillä on luonnollisesti mahdotonta. Jos monikielisyttä kuitenkin vaalitaan palveluissa mahdollisuuksien mukaan, se edesauttaa monikielisyyden näkyväksi tulemistä yhteiskunnassa. Tämä jo itsessään luo pohjaa monikielisen yksilön yhdenvertaiselle asemalle yhteiskunnassa.

Suomen nuoren väestön monimuotoistuesssa monikielisen edustuksen tarve on lisääntynyt. On tärkeää, että lapset ja nuoret näkevät samaistuttavia roolimalleja arjessaan. Itsensä kaltaisten ihmisten kohtaaminen monipuolisemmissa rooleissa arjessa edesauttaa nuoria ohjautumaan monipuolisempien mahdollisuuksien poluille tulevaisuudessa. Toimiessaan monikielisyyden edustajina yhteiskunnassa, omakieliset ohjaajat tarjoavat monille mahdollisuuden samaistumisen kokemukseen. Omakielistä ohjausta hyödynnettäessä laajemmin lasten ja nuorten palveluissa sekä koulutusjärjestelmässä, monikielisille suomalaisille tarjoutuisi jo nuorena tilaisuus käyttää omaa toista kieltä, saada samaistumisen kokemuksia sekä nähdä monikielisyyden arvo omassa arjessaan. Tällä tavoin mahdollistetaan heidän monikielisyydellä rikastetun identiteettinsä tukeminen.

Oman kulttuurikokemuksen väistämätön läsnäolo työn arjessa tuo omakieliseen ohjaukseen muusta ohjaustyöstä poikkeavia haasteita ja vastuita. Työnantajilla tulisi olla riittävästi tietoa näistä omakielisen ohjauksen erityispiirteistä, jotta he voisivat tukea ohjaajien työtä ja ajaa heidän asemaansa. Omakielisen ohjauksen erityisluonteisuuden vuoksi ohjaajien työhyvinvointia tukevat rakenteet tulisi varmistaa muun muassa työnantajan tuella ja

yksilötyönohjauksella. Monimuotoistuvien tarpeiden kasvaessa yhteiskunnassa, lisääntyy myös tarve aloillaan erikoistuneille ohjaajille, joilla on tietyn kohderyhmän erityistarpeisiin vastaavaa osaamista. Ohjaajat joutuvat usein rakentamaan itse työnsä raameja, sillä omakielistä ohjausta ei vielä ole vakiinnutettu palvelujärjestelmässä. Omakielisten ohjaajien työn tukemiseksi ja sujuvoittamiseksi tulisi organisaatioiden järjestää heille mahdollisuuksia lisäkoulutukselle. Lisäkoulutus takaisi myös paremman ja yhtenäisemmän palvelun laadun, mikä edesauttaisi omakielisen ohjauksen asemaa yhteiskunnan palvelujärjestelmässä.

LÄHTEET

- Hall, S. (1997). *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices*. SAGE Publications.
- Hawley, K. (2012). *Trust, distrust, commitment*. (s.1-20) NOÛS 48:1.
- Honko & Mustonen, S. (2018). *TUNNE kieli- Matka maailman kielisiin ja kielitietoisuuteen*. Finn lectura.
- Hyväri, S. (2017). Luottamuksen rakentuminen asiakkaiden ja viranomaisten välillä. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa* (s. 181–205). Vastapaino.
- Kanniainen, A., Lahti, J., Mancak, S., Mänttari, R., Paavilainen, K., Parkkali, E. & Turunen, T. (2021). *Omakieliset tilaisuudet pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeessa 2019–2021*.
- Katisko, M. (2016). Kulttuurienvälinen kompetenssi sosiaalityössä. Teoksessa: Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P., Veistilä, M. & Anttonen, A. *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki.
- Kotona Suomessa -hankkeen työryhmä (2020). *Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelujen malli*. https://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4354222/KotonaSuomessa-Maahanmuuttajien_palvelumalli_final.pdf/a4adf557-f9c3-47ba-ad99-06d0a42547c7
- Löytty, O. (2005). Toiseus. Teoksessa: A. Rastas, O. Löytty & L. Huttunen (toim.) *Suomalainen vieraskirja: Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta* (s.161–189). Vastapaino.
- Rauhala, L. (2005). *Ihminen kulttuurissa- kulttuuri ihmisessä*. Helsingin yliopisto.
- Salo-Lee, L. (2005). Kohden kulttuurienvälistä kompetenssia. Teoksessa T. Varis, *Uusrenessanssijattelu, digitaalinen osaaminen ja monikulttuurisuuteen kasvaminen*.
- Sarja, A. (2011). *Jaettu asiantuntijuus vuorovaikutustyössä*. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/55598/Jaettu_asiantuntijuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tieteen termipankki. Ihmistieteet: Kulttuuri. <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Ihmistieteet:kulttuuri>

Tylor, E. (1871). *Primitive culture: researches into the development of mythology, philosophy, religion, art, and custom*. Murray.

Udo, L. & Toivonen, M. (2021) Omakielinen ohjaus- askel kohti kielellistä yhdenvertaisuutta. Teoksessa: S. Hyvärinen & P. Sahonen (toim.) *Monikulttuurisen ohjausosaamisen kehittäminen – Virtaa ohjaukseen -koulutushankkeen tulokset* (s. 122–127). Diak. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-378-0>.

LIITE 1. Haastattelukysymykset

Taustatiedot:

- Nimi, ammatti, missä työskentelet?
- Koulutustausta ja tutkinnot, jotka olet suorittanut

Mitä kieliä käytät?

- Millä kielillä teet ohjaustyötä?
- Kuinka paljon teet omakielistä ohjaustyötä?
- Kerro suhteestasi ohjauskieleen tai muihin kieliin ja kulttuureihin, jotka näyttäytyvät elämässäsi?
- Suhteesi suomen kieleen ja kulttuuriin

Kerro tekemästäsi omakielisestä ohjauksesta?

- Minkälaista ohjaustyötä olet tehnyt aikaisemmin/nyt - Missä, miten, kenelle, kuinka usein ja intensiivisesti?

Kuvalle arjessasi tapahtuvaa omakielistä ohjaustilannetta?

- Miten puhut, miten toimit

Miten koet työskentelyn monikielisessä työyhteisössä?

- Miten työnantajasi suhtautuu monikieliseen ohjaustyöhön?
- Miten työyhteisössäsi suhtaudutaan monikieliseen ohjaustyöhön?
- Koetko saaneesi tarvittavaa tukea ja kannustusta monikieliseen ohjaustyöhösi?

Miten mielestäsi omakielinen ohjaus eroaa muusta ohjaustyöstäsi?

- Miten koet oman ammatillisen roolin omakielisessä ohjaustyössä vs. suomenkielisessä ohjaustyössä asiakkaan äidinkielen ollessa muu kuin suomi
- Huomaatko kulttuurin ja/tai kielen muovaavan roolisi ilmenemistä ohjaustilanteissa