



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

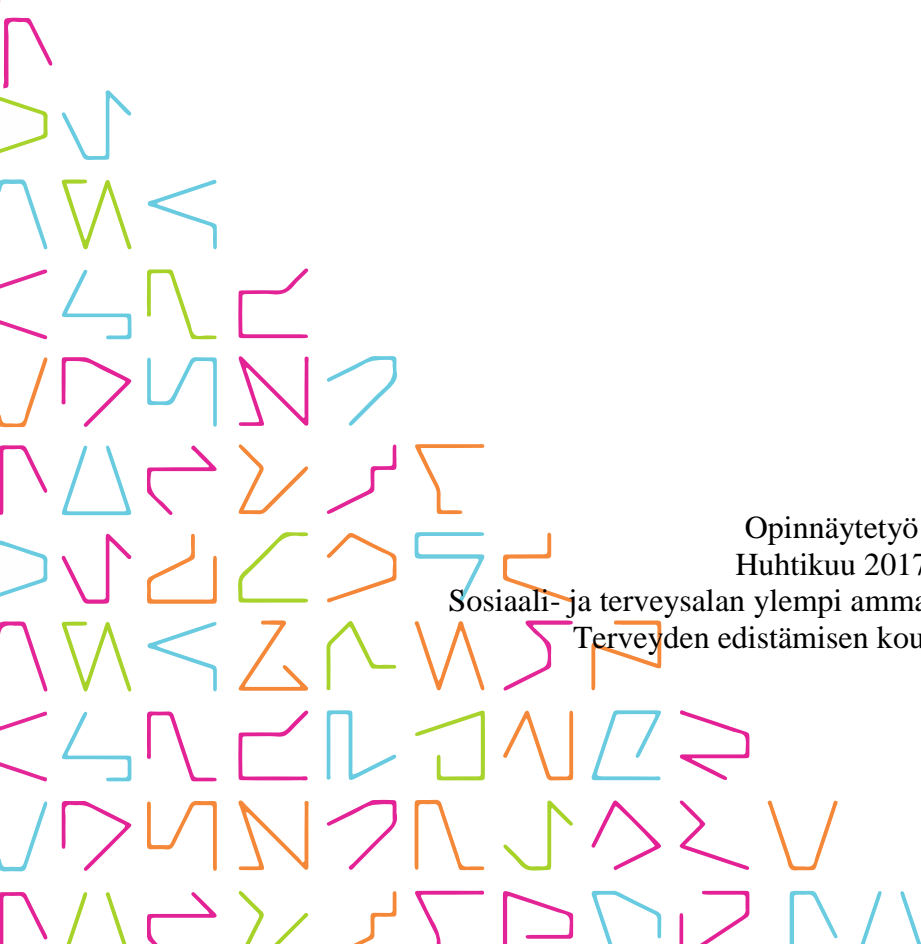
# ASIAKKAAN VAKAUMUKSEN KUNNIOITTAMINEN TURVAKOTITYÖSSÄ

## Henkilökunnan näkökulma

Anumari Joenperä

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2017

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Terveystieteiden koulutusohjelma



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Terveyden edistämisen koulutusohjelma

JOENPERÄ ANUMARI

Asiakkaan vakaumuksen kunnioittaminen turvakotityössä  
Henkilökunnan näkökulma

Opinnäytetyö 54 sivua, joista liitteitä 6 sivua  
Huhtikuu 2017

---

Tämä tutkimus on osa Kirkkohallituksen hanketta, jonka tavoitteena on päivittää Kirkon sairaalasielunhoidon keskuksen vuonna 1996 kokoamaa ohjeistusta vakaumuksen kunnioittamisesta. Tarkoituksena oli selvittää, mitkä vakaumukselliset asiat näkyvät turvakotityössä. Tavoitteena oli laatia Tampereen turvakodin työntekijöille yhteenveto niistä uskonnollisen vakaumuksen tai etnisen taustan aiheuttamista erityispiirteistä, jotka tulee ottaa huomioon kriisityössä.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimus aineisto kerättiin haastattelemalla kahdeksan Tampereen turvakodin työntekijää (N=9, n=8). Tehdyt yksilöhaastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Aineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen.

Asiakasta arvostavassa turvakotityössä huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tavat. Turvakodin arjessa huomioitaviin muslimi- ja romaniasiakkaiden kulttuurisiin käytäntöihin kuuluvat kulttuuriset pukeutumiskäytänteet, ruokailutottumukset ja erilaiset kulttuurin sisäiset käyttäytymissäännöt- ja tavat. Asiakkaiden yksilölliset uskonnolliset tavat eivät yleensä näy turvakodin yhteisissä tiloissa, mutta joskus asiakkaat kertovat uskonnollisuudesta työntekijöille tai muille yksikön asiakkaille. Väkivaltatyössä asiakasta kuunnellaan, kunnioitetaan asiakkaan tekemiä päätöksiä ja huomioidaan asiakkaan tilanteeseen vaikuttavat kulttuuriset tai vakaumukselliset taustatekijät. Tuloksissa korostui asiakkaan yksilönä huomioimisen tärkeys. Asiakkaana ei ole muslimi, romani tai kristitty, vaan yksilö omine luonteenpiirteineen.

Monikulttuurisuuden lisääntymisen vuoksi tulevaisuudessa on kiinnitettävä erityistä huomiota maahanmuuttajien yksilölliseen kohtaamiseen. Jatkossa tarvitaan lisää tutkimusta siitä, miten maahanmuuttajien yksilöllinen kohtaaminen toteutuu sosiaalityöyksiköissä. Asiakasnäkökulman ja henkilöstönäkökulman yhtäaikainen tutkiminen toisi lisää arvokasta tietoa asiakkaan kulttuuritaustan huomioivan yksilöllisen kohtaamisen toteutumisesta sosiaalityössä.

---

Asiasanat: kunnioitus, vakaumus, uskonto, etniset ryhmät, turvakotipalvelu

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Master's Degree Programme in Health Promotion

JOENPERÄ ANUMARI:  
Respecting a Client's Belief in a Shelter Home  
A Personnel's Perspective

Master's thesis 54 pages, appendices 6 pages  
April 2017

---

The study is a part of Church Council project which aims to produce information for the "Respecting Belief" guide. The purpose of this study was to gather information on how a client's beliefs or ethnic background were taken into account in Shelter Home work. The study was qualitative in nature and the data were collected through theme interviews of eight employees in Tampere Shelter Home. The data were analysed through qualitative content analysis.

The results reveal that in Shelter Home the clients were treated as individuals. Furthermore, the results show that in crisis work the clients were listened to, their beliefs or ethnic background were taken into account, and their decisions were respected.

It was found that treating clients as individuals is important in social work. Further studies on the subject, for example a qualitative study involving both the social workers and the clients, could give important information and provide a better understanding of how the immigrants' individual backgrounds are taken into account in social work in Finland.

---

Key words: respect, conviction, religion, ethnic background, shelter home

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TEHTÄVÄ JA TAVOITE.....	9
3	TURVAKOTI.....	10
4	VAKAUMUKSEN KUNNIOITTAMINEN TURVAKOTITYÖSSÄ.....	11
4.1	Uskonnollisen vakaumuksen ja etnisen taustan kunnioittaminen.....	11
4.1.1	Muslimiasiakkaan vakaumuksen kunnioittaminen hoito- ja sosiaalityössä .....	13
4.1.2	Romaniasiakkaan kulttuurin kunnioittaminen hoito- ja sosiaalityössä .....	14
4.1.3	Turvakotipalvelu asiakkaan kunnioittamisen ympäristönä.....	15
4.2	Aikaisemmat tutkimukset .....	17
5	TUTKIMUKSEN MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT .....	21
5.1	Aineiston hankinta .....	21
5.2	Aineiston analysointi .....	22
6	ASIAKASTA ARVOSTAVA TURVAKOTITYÖ .....	25
6.1	Kulttuuristen käytäntöjen kunnioittaminen turvakodin arjessa .....	25
6.1.1	Kulttuuriset käytännöt.....	25
6.1.2	Turvakodin yhteiset pelisäännöt huomioiva asiakaskeskeinen työskentely.....	27
6.2	Uskonnollisten tapojen kunnioittaminen turvakodin arjessa .....	28
6.2.1	Uskonnolliset tavat.....	28
6.2.2	Uskonnonvapaus .....	29
6.3	Kulttuurisen taustan kunnioittaminen väkivaltatyössä .....	30
6.3.1	Romanikulttuurin huomioiminen väkivaltatyössä .....	30
6.3.2	Patriarkaalisenkulttuurin huomioiminen väkivaltatyössä .....	31
6.3.3	Kahdenkeskisessä väkivaltatyössä huomioitavat kulttuuriset asiat.....	32
6.3.4	Tulkkipalveluiden toimivuus .....	33
6.3.5	Ammatillinen yhteistyö.....	34
6.4	Uskonnollisen vakaumuksen kunnioittaminen väkivaltatyössä.....	35
6.4.1	Uskonnollisen vakaumuksen näkyminen väkivaltatyössä .....	35
6.4.2	Uskonnollisesti sitoutumaton työskentelytapa.....	36
7	YKSILÖKESKEINEN TURVAKOTITYÖ .....	37
8	POHDINTA.....	38
8.1	Tutkimuksen tulosten tarkastelua .....	38
8.2	Tutkimuksen eettiset näkökulmat .....	41
8.3	Tutkimuksen luotettavuus.....	42

8.4 Jatkotutkimusaiheet .....	45
LÄHTEET .....	46
LIITTEET .....	49
Liite 1. Kirjallisuuskatsauksessa käytetyt tutkimukset.....	49
Liite 2. Kirjallisuuskatsauksen sisäänotto- ja poissulkukriteerit .....	51
Liite 3. Teemarunko .....	52
Liite 4. Sisällön analyysin eteneminen .....	53

**LYHENTEET JA TERMIT**

DIAK	Diakonia ammattikorkeakoulu
EU	Euroopan unioni
STM	Sosiaali- ja terveysministeriö
TAMK	Tampereen ammattikorkeakoulu
THL	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
YK	Yhdistyneet kansakunnat

## 1 JOHDANTO

Asiakkaan vakaumuksen kunnioittamista on tutkittu aikaisemmin pitkälti hoitotyön näkökulmasta. Turvakotityöstä vastaavaa tutkimusta ei ole aikaisemmin tehty. Tämän tutkimuksen lähtökohtana on laajentaa asiakkaan vakaumuksen kunnioittamisen käsittelyn näkökulmaa hoitotyöstä turvakotityöhön. Tutkimus on osa Kirkkohallituksen hanketta, jonka tavoitteena on päivittää Kirkon sairaalasielunhoidon keskuksen vuonna 1996 koostamaa ohjeistusta vakaumuksen kunnioittamisesta. Hanke toteutetaan Kirkkohallituksen, DIAKin ja TAMKIn yhteistyönä.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitkä vakaumukselliset tai etniset asiat näkyvät turvakotityössä. Asiakkaan vakaumus voi olla uskonnollista, eettistä tai poliittista. Suomen sivistyssanankirjan (2016) määritelmän mukaan vakaumus on ”*varma, vaka* käsite jostakin perusluonteisesta, mutta vaikeasti yleispäteväksi todistettavasta asiasta.” Etniseksi ryhmäksi puolestaan katsotaan perinteidensä, rotunsa, uskontonsa tai kieltensä perusteella muusta väestöstä erottuva ryhmä (Suomen sivistyssanankirja 2017).

Väkivalta on globaali ongelma ja ihmisoikeuskysymys. Väkivallan tulkintaan ja reagointiin vaikuttavat aika, paikka, kulttuuri, asenteet, arvot ja normit. (Ojuri & Laitinen 2015, 8.) Lähisuhde- ja perheväkivalta on suomalaisessa yhteiskunnassa kaikissa väestön osissa yleistä ja sillä on yhteisiä piirteitä. Keinot ehkäistä etnisissä kulttuureissa elävien naisten kohtaamaa väkivaltaa ja puuttua siihen, edellyttävät tutkimusten mukaan vähemmistön erityisten olosuhteiden ja tarpeiden huomioon ottamista. (Törmä, Tuokkola & Hurtig, 2013, 7.)

Monikulttuurisuus on lisääntynyt viime vuosien aikana turvakodeissa. Turvakotityöstä tehdyn selvityksen mukaan vuonna 2014 joka neljäs turvakotien asiakas käytti asiointikielenään muuta kuin suomenkieltä. Selvityksestä nousi esille, että työntekijät tunnistivat kulttuurisia ja yhteisöllisiä tekijöitä, jotka vaikeuttavat sekä väkivallan tunnistamista että avun hakemista. Tutkijoiden mukaan yksilöiden elämään liittyviin yhteisöllisiin tekijöihin kuuluvat muun muassa uskonto ja kulttuuri. Selvityksessä yhdeksi turvakotityön kehittämisen kysymykseksi nousi se, miten mahdollistetaan ja varmistetaan yhteisölliset te-

kijät huomioiva sensitiivinen työskentely. (Ojuri & Laitinen 2015, 14.) Tässä tutkimuksessa jatketaan tämän esille tulleen kysymyksen selvittelyä keskittymällä asiakkaan uskonnollisen vakaumuksen ja etnisen taustan näkymiseen turvakodin arjessa.

Tutkimuksen tekijä työskentelee Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n Sukupolvien talon ikäihmisten palveluiden johtajana. Sukupolvientalossa toimii ikäihmisten palveluiden lisäksi turvakoti ja ensikoti. Tämän tutkimuksen kohdeorganisaationa on yhdistyksen turvakoti, joka tarjoaa ympärivuorokautista turvaa akuutin kriisivaiheen ajalle lähisuhdeväkivaltaa kohdanneille ja sen uhan alla eläville eri-ikäisille naisille, miehille ja lapsille.

Monikulttuurisuus on tullut viime vuosina osaksi myös Sukupolvientalon arkea. Aihe on kiinnostava, koska asiakkaan uskonnollisen vakaumuksen ja etnisen taustan huomioimisesta sosiaalityössä tarvitaan lisää tietoa. Tampereen turvakodin asiakkaista monet ovat kristittyjä, muslimeja tai romaneja. Tämän vuoksi tässä tutkimuksessa keskitytään selvittämään miten kristillisen vakaumus, islaminuskonto ja etnisistä taustoista romanikulttuuri näkyvät turvakodin arjessa.

Tutkimuksen tavoitteena on laatia Tampereen turvakodin työntekijöille yhteenveto niistä uskonnollisen vakaumuksen tai etnisen taustan aiheuttamista erityispiirteistä, jotka tulee ottaa huomioon kriisityössä. Laaditun yhteenvedon pohjalta Tampereen turvakodin kehittämispäivässä keväällä 2017 laaditaan yhteistyössä työntekijöiden kanssa koulutussuunnitelma ja/ tai toimintasuunnitelma, jonka mukaan työntekijät osaavat huomioida kriisityössä uskonnollisen vakaumuksen tai etnisen taustan aiheuttamat erityispiirteet.



## 2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TEHTÄVÄ JA TAVOITE

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitkä vakaumukselliset asiat näkyvät turvakotityössä.

Tälle tutkimukselle on asetettu kaksi tutkimustehtävää:

1. Miten asiakkaan uskonnollinen vakaumus tai etninen tausta näkyy turvakodin työntekijöiden arjessa?
2. Mitä kriisityön erityispiirteitä uskonnollinen vakaumus tai etninen tausta tuo turvakotityöhön?

Tutkimuksen tavoitteena on laatia Tampereen turvakodin työntekijöille yhteenveto niistä uskonnollisen vakaumuksen tai etnisen taustan aiheuttamista erityispiirteistä, jotka tulee ottaa huomioon kriisityössä. Laaditun yhteenvedon pohjalta Tampereen turvakodin kehittämispäivässä keväällä 2017 laaditaan yhteistyössä työntekijöiden kanssa koulutussuunnitelma ja/ tai toimintasuunnitelma, jonka mukaan työntekijät osaavat huomioida kriisityössä uskonnollisen vakaumuksen tai etnisen taustan aiheuttamat erityispiirteet

### 3 TURVAKOTI

Turvakoti on kodinomainen kriisityön yksikkö, johon lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeva henkilö tai perhe voi mennä joko oma-aloitteisesti tai jonkin tahon ohjaamana. Turvakoti on tarkoitettu lyhytaikaiseksi turvapaikaksi kriisihoidon ajaksi. Oleskelun kesto on aina yksilöllinen. Asiakkaalle tai perheelle annetaan käyttöön oma huone turvakotijakson ajaksi. Turvakotien turvallisuutta varmistavat lukitut ovet ja erilaiset tekniset välineet, kuten kameravalvonta. Turvakodissa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden, joten sinne voi soittaa tai mennä mihin vuorokaudenaikaan tahansa tarvittaessa myös nimettömänä. Turvakotipalvelut ovat asiakkaille maksuttomia ja ne on tarkoitettu kaikenikäisille naisille, miehille ja lapsille. Väkivaltaa tai sen uhkaa kokenut henkilö voi hakeutua Suomessa mihin tahansa 19:sta turvakotipalvelua tarjoavaan turvakotiin. Mikäli turvakoti, johon asiakas hakeutuu, on täynnä, niin kyseessä oleva turvakoti etsii asiakkaalle paikan toisesta Suomen turvakodista. Vuoden 2017 aikana turvakotien määrä tulee noustamaan 19:sta 23:een. (THL 2015; THL 2016a.)

Tämän opinnäytetyön kohdeorganisaationa on Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n turvakoti, joka on sekä poliittisesti että uskonnollisesti sitoutumaton. Tampereen turvakodissa on kahdeksan asiakaspaikkaa ja sinne voi tulla kaikista Suomen kunnista yksin tai yhdessä perheen kanssa. Tampereen turvakoti toimii kriisivaiheen turvapaikkana, jossa on mahdollisuus ottaa etäisyyttä väkivallasta. Turvakodilla asiakas saa henkilökohtaista neuvontaa ja tukea väkivallasta selviytymiseen. Turvakotityössä kiinnitetään erityistä huomiota lapsen tilanteeseen. (Tampereen turvakoti 2017a; Tampereen turvakoti 2017b.)

Tampereen turvakoti on toiminut vuodesta 1984 asti (Karsio 2017). Vuonna 2015 Tampereen turvakoti teki Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) kanssa sopimuksen turvakotipalvelujen tuottamisesta. Tampereen turvakodilla työskentelee sosiaalityöntekijän tutkinnon suorittanut johtaja, sosiaalityöntekijä ja seitsemän ohjaajaa, joilla on sosiaali- tai terveydenhuoltoalan korkeakoulututkinto. Tampereella turvakotityötä tehdään valtakunnallisten väkivaltatyön laatusuosituksen mukaisesti ja työskennellään yhteistyössä sekä perheen läheisten että viranomaisten kanssa. (Tampereen turvakoti 2017a; THL 2015.)

## 4 VAKAUMUKSEN KUNNIOITTAMINEN TURVAKOTITYÖSSÄ

Tämän tutkimuksen teoreettisena lähtökohtana on asiakkaan vakaumuksen kunnioittaminen. Keskeiset käsitteet ovat: vakaumus, kunnioitus, uskonto, etniset ryhmät, turvakoti-palvelu.

### 4.1 Uskonnollisen vakaumuksen ja etnisen taustan kunnioittaminen

Asiakkaan vakaumus voi olla uskonnollista, eettistä tai poliittista. Vakaumus on varma, vakaa käsitys jostakin perusluonteisesta asiasta (Suomen sivistyssanakirja 2016). Vakaumuksen kunnioittaminen liittyy tiiviisti ihmisoikeuksiin. YK:n ihmisoikeuksien julistuksen (1948/ 1 artikla.) ensimmäisessä artiklassa määritetään ihmisoikeudet jokaiselle ihmiselle kuuluviksi perustavanlaatuisiksi oikeuksiksi. Euroopan unionin perusoikeuskirja (2000/C 364/01) hyväksyttiin vuonna 2000. Julistuksen 21 artiklassa kielletään muun muassa sukupuoleen, rotuun, etniseen alkuperään, uskontoon, poliittisiin tai muihin mielipiteisiin, vakaumukseen tai muuhun vastaavaan seikkaan perustuva syrjintä (STM 2009, 60). Vastaavasti julistuksen 22 artiklaan on kirjoitettu, että ”unioni kunnioittaa kulttuurista, uskonnollista ja kielellistä monimuotoisuutta”. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan sekä vakaumuksellisten asioiden että etnisen taustan kunnioittamista turvakotityössä.

Uskonnollinen vakaumus on osa ihmisen perusoikeuksia. Uskonnon vapaus voidaan jakaa kolmeen osaan: vapauten harjoittaa uskontoaan, vapauten olla osallistumatta uskonnon harjoittamiseen ja valtioiden tasapuoliseen suhtautumiseen kaikkiin uskonnollisiin katsomuksiin (Uskonnonvapaus 2017). Maailman väestöstä yli neljä viidesosaa kuuluu jonkin uskonnon piiriin (Helander 2003, 19). Maailman ihmisistä noin 33 % on kristittyjä. Länsimaissa valitsevana uskontona on perinteisesti ollut kristinusko. Toiseksi suurin uskonto maailmassa on islam. Tilastojen mukaan maailman ihmisistä noin 23 % on muslimeja. (YK 1948/ 1 artikla; EU 2000/C 364/01; Junkkaala 2016, 31–32.)

Uskonto on kulttuurinen ja yhteiskunnallinen tekijä. Kristinusko on yksi maailman suurista uskonnoista. Kristinuskon arvot ovat pitkälti muokanneet länsimaiden elämää ja yhteiskuntaa vuosisatojen ajan. Suomi kuuluu maailman luterilaisimpiin maihin. Tammi-kuussa 2017 väestöstä 71,9 % kuului Suomen evankelis-luterilaiseen kirkkoon (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2017). Suomessa kirkon jäsenyys on perinteisesti ollut osa

kansallista identiteettiä. Tutkimusten mukaan monet luterilaiset kuuluvat kirkkoon, vaikka he eivät osallistu aktiivisesti kirkon toimintaan. Kirkkoon kuulumisella ei välttämättä ole yhteiskunnassamme uskonnollista merkitystä. Olemme oppineet kristinuskon perusasiat ja yhteiskunnassamme vietetään kristinuskoon kuuluvia juhlapyyhiä, koska elämme kristityssä maassa. (Junkkaala 2016, 31- 32; Helander 2003, 19–20, 140.)

Globalisaation myötä suhteemme muihin kulttuureihin ja uskontoihin on muodostunut entistä tärkeämmäksi kysymykseksi. Globalisaatiosta johtuen sosiaali- ja hoitotyöhön vaikuttavien Lähi-Idän alueelta tulleiden asiakkaiden uskonnollisten ja kulttuuristen tapojen tunteminen ja huomioiminen on ajankohtaista koko ajan kansainvälistyvässä Suomessa. Myös turvakotityötä tehdään ympäristössä, jossa on eri uskonnoista ja kulttuureista tulevia asiakkaita. Maahanmuuttajien lisääntymisen myötä länsimainen kulttuuri ja muslimikulttuuri kohtaavat turvakodin arjessa yhä useammin. Tämän vuoksi tässä opinäytetyössä käsitellään kristittyjen ja muslimien vakaumuksen kunnioittamista. Tarkoituksena on selvittää miten kristittyjen ja muslimien vakaumus on huomioitava turvakotityössä. (Helander 2003, 19–20.)

Etninen ryhmä on perinteidensä, rotunsa, uskontonsa tai kielensä perusteella muusta väestöstä erottuva ryhmä (Suomen sivistyssanakirja 2017). Kansainvälisessä oikeudessa vähemmistöksi käsitetään ryhmä, joka muodostaa lukumääräisesti vähemmistön verrattuna valtaväestöön tai suurempiin alueella asuviin ryhmiin (STM 2009,58). Etnisen taustan kunnioittaminen on kirjattuna sekä YK:n ihmisoikeuksien julistukseen (1 artikla) että EU:n perusoikeuskirjaan (21 artikla ja 22 artikla). (YK 1948 / 1 artikla; EU 2000/C 364/01.)

Suomessa etnisiin vähemmistöryhmiin kuuluvat saamelaiset, Suomen romanit ja maahanmuuttajat. Saamelaiset ovat Euroopan unionin ainoa alkuperäiskansa ja romanit ovat EU:n suurin etninen vähemmistö. Maahanmuuton lisääntyessä etnisten kulttuurien määrä on lisääntynyt sekä EU:n alueella että Suomessa. Tässä tutkimuksessa keskitytään etnisistä ryhmistä ainoastaan Suomen romanien kulttuuristen tapojen ja erityispiirteiden kunnioittamiseen, koska aihe on ajankohtainen. EU:n tasolla on laadittu julkilausumia ja strategioita, jotta romaneihin kohdistuva syrjintä loppuisi, heidän sosiaalinen asemansa parani ja he integroituisivat paremmin yhteiskuntaan (EN 2011). Suomen romaninaisten aloitteesta Sosiaali- ja terveysministeriö teetti vuonna 2013 tutkimuksen Suomen roma-

ninaisten kokemasta perhe- ja lähisuhdeväkivallasta. Tutkimuksessa nousi esille, että monissa ensi- ja turvakodeissa romaniasiakkaita on vähän (Törmä ym. 2013). Tampereen turvakodin yhtenä asiakasryhmänä ovat Suomen romanit. Tampereen turvakodilla voi olla useampia romaniperheitä yhtä aikaa, joten kulttuuriset tavat on otettava huomioon arjessa. Kulttuuristen tapojen lisäksi turvakotityössä on tärkeää tuntea romanikulttuurin erityispiirteet, koska ne vaikuttavat romaniasiakkaiden toimintamahdollisuuksiin perhe- ja väkivaltatilanteessa. (STM 2014, 63–66; THL 2016b).

Turvakodeista tehdyn selvityksen mukaan yksi tärkeä asia turvakotityön kehittämisessä on mahdollistaa ja varmistaa sellainen sensitiivinen työskentely, joka huomioi yksilöiden elämään liittyvät yhteisölliset tekijät, kuten uskonnon ja kulttuurin. (Ojuri & Laitinen 2015, 14.) Turvakotien henkilökunnan työskentelyyn ja väkivaltakäsitykseen vaikuttavat länsimaisen kulttuurin arvot ja asenteet. Monikulttuurisuuden lisääntyessä eri vakaumukset ja kulttuurit huomioiva sensitiivinen työskentely edellyttää työntekijöiltä sekä uskonnollisten että kulttuuristen tapojen tuntemista ja ymmärtämistä.

#### **4.1.1 Muslimiasiakkaan vakaumuksen kunnioittaminen hoito- ja sosiaalityössä**

Uskonto ja kulttuuri ovat läheisesti toisiinsa sidoksissa olevia tekijöitä, jotka vaikuttavat syvästi terveyteen liittyviin asenteisiin, uskomuksiin ja käytäntöihin. Aina ei voida tarkkaan määrittää, mitkä tavat tai tottumukset johtuvat uskonnosta ja mitkä kulttuurista. Yhdysvaltalaisen tutkimuksen “Patient- centered care for Muslim women: Provider and patient perspectives” tuloksien mukaan ongelmia ja väärinymmärryksiä syntyy silloin, kun hoitohenkilökunta ei ymmärrä maahanmuuttajapotilaiden tapoja ja uskomuksia. Kun asiakkaiden uskonnosta tai kulttuuritaustasta johtuvia tarpeita ei ymmärretä tai oteta huomioon, niin syntyy haastavia tilanteita, jotka johtavat terveydenhuoltojärjestelmän kuormittumiseen. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilökunnan kulttuuritietämys ja asiakas-keskeinen hoito ovatkin avainasemassa, kun asiakkaana on maahanmuuttaja. (Hasnain, Connell, Menon & Tranmer 2011.)

Hengellisyydellä ja uskonnolla on tärkeä rooli monien Lähi-Idästä tulevien muslimien yhteisöllisyydessä ja ryhmäidentiteetissä. Hengelliset rituaalit parantavat heidän mielen ja tunteiden sekasorron lisäksi fyysisiä ongelmia. Hoitosuhteisiin haasteita tuo etenkin muslimiasiakkaiden ja hoitohenkilökunnan erilainen maailmankatsomus. Tutkimusten

mukaan muslimiasiakkaat halusivat, että hoitohenkilökunta huomioi heidän arvot, mielipiteet, maailmakatsomuksen ja uskonnon. Näin ollen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnan olisi tärkeää ottaa huomioon Lähi-idästä tulleiden asiakkaiden hengellinen aspekti ja hengellisyyden tarve osana hyvinvointia. (Pooremamali, Eklund, Östman & Persson 2012.)

Islamin uskontoon ja kulttuuriin liittyvistä potilaan tarpeista esiin on noussut etenkin säädyllisyyteen, rukoiluun, paastoon ja perheen osallisuuteen liittyvät asiat. Muslimipotilaat pitävät tärkeänä etenkin naispuolisten potilaiden säädyllisyystarpeen kunnioittamista, päivittäistä rukoilua ja Ramadanin aikaista paastoa. Etenkin islaminuskoisten naisten hoidon laadun parantaminen edellyttää sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalta kunnioittavaa kohtaamista, jossa otetaan huomioon musliminaisten tarpeet. Tutkimusten mukaan länsimaissa sosiaali- ja terveydenhuollossa haasteena on korkealaatuisen, tarkoituksenmukaisen ja potilaskeskeisen hoidon kehittäminen musliminaisille. Uudenlainen hoitokulttuuri vaatii ennen kaikkea harjoittelua, sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmän muuttamista, sekä henkilökunnan että musliminaisten kouluttamista. (Hasnain ym. 2011.)

#### **4.1.2 Romaniasiakkaan kulttuurin kunnioittaminen hoito- ja sosiaalityössä**

Romanit ovat heterogeeninen ryhmä. Romanikulttuuriin kuuluu perinteisesti tiivis yhteisöllisyys, keskinäinen huolenpito, ylpeys omista perinteistä ja elämäkokemuksen arvostaminen. Yhteisöllisyys ja tapakulttuuri liittyvät romaneilla yleensä toisiinsa ja määrittävät heidän sukupuoliroolejaan. Romanikulttuurissa naisilla ja miehillä on perinteisesti erilaiset tehtävät, oikeudet, vastuut ja velvollisuudet. Yksilöiden, sukujen ja sukupolvien välillä on kuitenkin erilaisia käsityksiä sekä puhtaus- ja siveellisyytapojen että muiden kulttuuritapojen noudattamisesta. (THL 2016b; THL 2014.)

Romanien muodostaman tiiviin yhteisön huomioiminen on olennaista, kun sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana on romani. Romaneille kohdennetuissa sosiaalipalveluissa tehdään jatkuvasti yhteistyötä romanijärjestöjen kanssa, koska romanit ovat avainasemassa yhteisönsä hyvinvoinnin edistäjinä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimusten mukaan Suomen romanit ovat perinteisesti pyrkineet välttämään valtaväestön hoito- ja auttamisjärjestelmiä, koska ovat pelänneet ennakkoluuloja, syrjityksi tuleamista

ja väärinymmärtämistä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä on myös toimintatapoja ja ympäristöjä, jotka ovat romanien puhtaus- ja moraalikäsitteiden vastaisia. THL:n turvakodeille laatiman oppaan mukaan romanit eivät aina luota viranomaisiin ja voivat tämän vuoksi jättää kertomasta kokemastaan perhe- ja lähisuhdeväkivallasta. Tutkimusten mukaan sosiaali- ja terveydenhuollossa ammattilaisten pitää varata tarpeeksi aikaa romaniasiakkaan kuulemiselle, jotta asiakas pystyy kertomaan, miten hän haluaa omaa kulttuuritaustaansa huomioitavan. (THL 2016b; THL 2014; Törmä ym. 2013, 9–12.)

Turvakotityöhön tehdyn oppaan mukaan romaniasiakkaan kohtaaminen ja hänen kanssaan tehtävä työ ei poikkea sisällöllisesti muusta asiakastyöstä. Romaniasiakas tulee aina kohdata samalla tavalla kuin muutkin asiakkaat, vaikka kulttuuriset kysymykset on hyvä huomioida asiakkaan toivomalla tavalla. Lisäksi romanikulttuuriin liittyvien erityisyyksien tunteminen on tärkeää. Esimerkiksi perhe- ja lähisuhdeväkivalta on romanikulttuurissa tavallisesti yhteisön asia. Tutkimusten mukaan joskus väkivallasta kertomista omalle suvulle saattaa estää pelko siitä, että väkivalta voi laajentua sukujen väliseksi asiaksi. Romaninaisten kohtaama fyysinen- ja psyykinen lähisuhde- ja perheväkivaltaa ei pääsääntöisesti eroa valtaväestöön kuuluvien naisten kokemasta väkivallasta. Kuitenkin romaanikulttuurissa lähisuhdeväkivaltaa kokenut voi kokea väkivallan uhkaa nykyisen tai entisen kumppanin lisäksi puolison sukulaisten taholta. Tämä johtuu siitä, että romanikulttuurissa etenkin kunniallisuus on tärkeää ja miehen kunnia riippuu suuresti naisen käytöksestä. Yhtenä perhe- ja lähisuhdeväkivallan muotona voi olla mahdollisen eron jälkeinen vaino. Vainoamiseen kuuluvat esimerkiksi jatkuvat toistuvat yhteydenotot, perättömien tietojen levittäminen, omaisuuden tuhoaminen, seuraaminen ja pelottelu (THL 2015, 15). Näiden lisäksi turvakotityössä on huomioitava myös romanikulttuuriin kuuluva niin sanottu väistämisvelvollisuus. Väistämisvelvollisuus tarkoittaa sitä, että väkivallan tekijä ja hänen sukunsa joutuvat välttelemään uhrin sukua. Perinteen tarkoituksena on läheisten kunnioittaminen ja kostonkierteen välttäminen. (Törmä ym. 2013, 37–39, 63–64, 80; THL 2016b).

#### **4.1.3 Turvakotipalvelu asiakkaan kunnioittamisen ympäristönä**

Turvakotipalvelu on turvakodin tarjoamaa välitöntä kriisiapua ja ympärivuorokautista turvattua asumista, jossa asiakas saa suojan väkivallalta ja apua väkivallan loppumiseksi.

Turvakotipalvelua voidaan antaa myös lähisuhdeväkivaltaan rinnastettavien syiden vuoksi apua tarvitsevien henkilöiden auttamiseen, jos apu vastaa uhrin avuntarvetta, eikä avun antaminen aiheuta haittaa tai vaaraa muille turvakodissa oleville. Turvakodin henkilökunta on koulutettu kohtaamaan lähisuhdeväkivaltaa kohdanneita aikuisia ja lapsia. Turvakodissa asiakas saa kriisiapua ja tukea väkivallan kokemusten käsittelemiseen. Kriisiapu on lyhytkestoista, suunnitelmallista ja tavoitteellista auttamista, johon kuuluu asiakkaan kokonaisvaltainen tukeminen. Kriisiavun lisäksi asiakas saa turvakodilla ammattillista tukea, neuvontaa oikeudellisiin kysymyksiin sekä ohjausta että tietoa käytännön asioiden järjestämiseen. Turvakodin henkilöstö selvittää asiakkaan kanssa hänen tuen tarpeensa ja tekee asiakkaalle väkivallan riskiarvioinnin, jossa arvioidaan asiakkaan tilanteen vaarallisuus ja laaditaan hänelle turvallisuussuunnitelma. Riskinarvioinnin ja turvasuunnitelman tekeminen auttavat sekä asiakasta että työntekijää ymmärtämään koetun väkivallan vaarallisuutta. Mikäli asiakkaan ei ole turvallista palata kotiin, niin hänelle järjestetään välittömästi turvakotipaikka. Turvakodissa huolehditaan myös muiden perheenjäsenten, erityisesti lasten akuutista turvallisuudesta ja avun tarpeesta. Turvakodin henkilökunta tekee tarvittaessa yhteistyötä kunnan ja muiden palveluntarjoajien kanssa. Kuntien vastuulla on lähisuhde- ja perheväkivallan kohdanneiden asukkaidensa avo- huolto ja turvakodissa olon jälkeinen hoito. (THL 2016a; THL 2015.)

Turvakotipalvelun piiriin hakeudutaan lähisuhdeväkivaltatilanteissa. Lähisuhdeväkivalta määritellään turvakotilaissa tilanteeksi, joissa henkilö on väkivaltainen nykyistä tai entistä kumppaniaan, lastaan tai puolisonsa lasta, vanhempaansa, muuta lähisukulaistaan tai muuta läheistään kohtaan. Väkivallalla tarkoitetaan tekoa, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa teon kohteelle ruumiillista, seksuaalista, henkistä tai taloudellista haittaa ja kärsimystä, mukaan lukien tällaisilla teoilla uhkaaminen, pakottaminen tai mielivaltainen vapaudenriisto. Lähisuhdeväkivallan muotoja ovat fyysinen, henkinen, seksuaalinen, taloudellinen, kulttuurinen tai uskonnollinen väkivalta. Fyysiseksi väkivallaksi katsotaan esimerkiksi lyöminen, potkinen, tukistaminen, repiminen, ravistelu ja ampuma- tai teräaseenkäyttö. Henkiseen väkivaltaan kuuluu muun muassa alistaminen, arvostelu, nimittely, itsemurhalla uhkaaminen, tavaroiden hajottaminen, lemmikkieläinten vahingoittaminen ja sosiaalisen kanssakäymisen rajoittaminen. Seksuaalista väkivaltaa ovat muun muassa raiskaus tai sen yrittäminen, seksuaalinen halventaminen, ehkäisyn käytön kieltäminen ja seksuaalisen itsemääräämisoikeuden kieltäminen. Taloudelliseksi väkivaltaan kuuluvat rahankäytön estäminen, päätöksentekoon osallistumisen estäminen tai pakottaminen omien rahojen antamiseen toisen käyttöön. Kulttuuriseen tai uskonnolliseen väkivaltaan

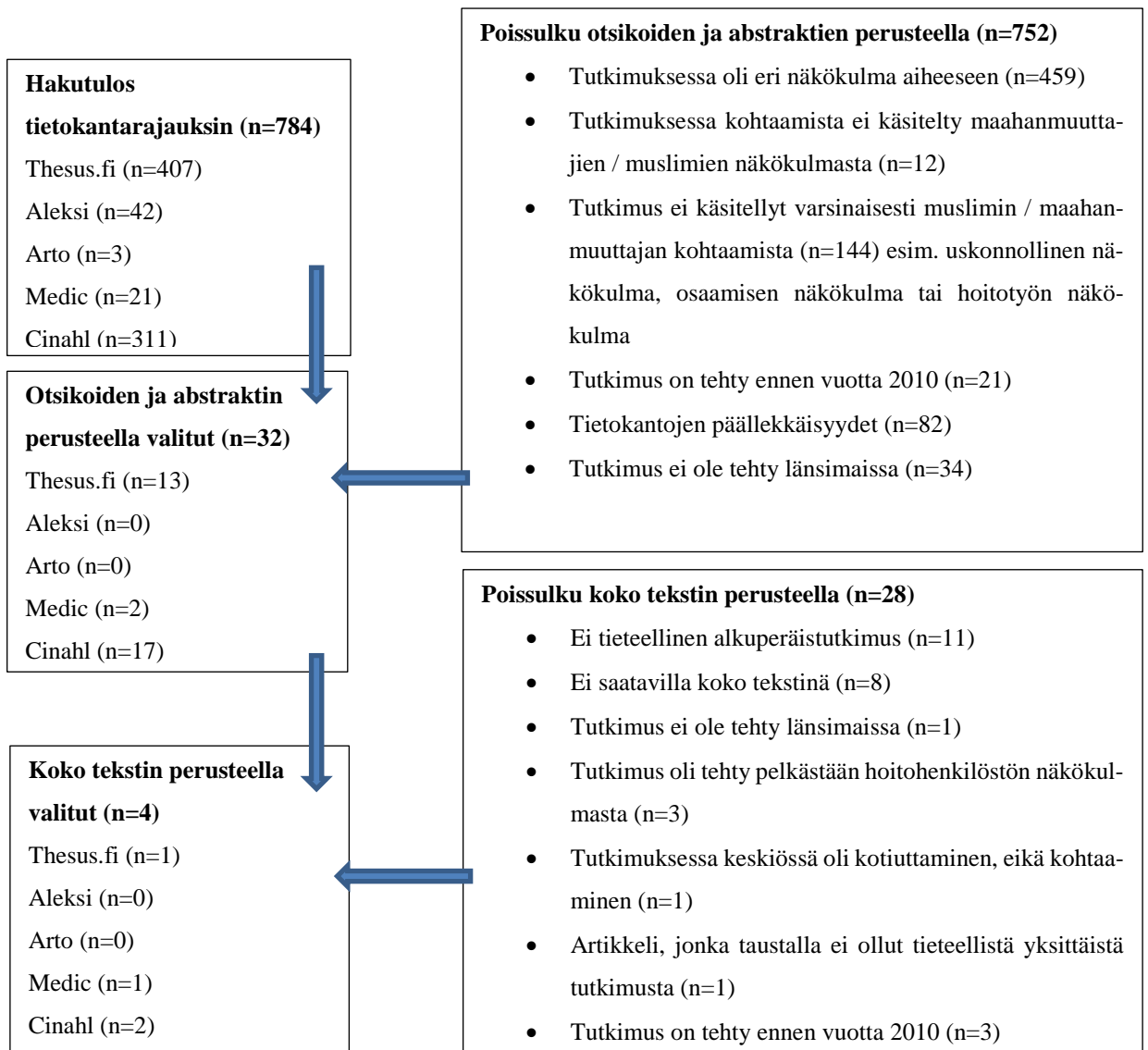


kuuluu esimerkiksi uskontoon pakottaminen ja väkivallalla uhkaaminen tai sen käyttö uskontoon tai kulttuuriin viittaamalla. Kulttuurisen tai uskonnollisen väkivallan muoto on niin sanottu kunniaväkivalta. Kunniaan liittyvälle väkivallalle on tyypillistä, että sen toteuttamiseen voi osallistua useita yhteisöön kuuluvia henkilöitä. Kunniaan liittyvään väkivaltaan kuuluu sosiaalinen haavoittaminen ja uhrin eristäminen yhteisöstään. Myös läheisen kaltoinkohtelun ja laiminlyönnin katsotaan olevan lähisuhdeväkivaltaa. Lähisuhdeväkivalta vaikuttaa kaikkien osapuolten hyvinvointiin ja terveyteen. Se voi johtaa fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriytymiseen, perustarpeiden tyydyttämättä jäämiseen tai jopa kuolemaan. (THL 2015; Törmä ym. 2013, 80.)

Turvakotipalveluita toteutetaan kansallisten laatusuosituksen mukaisesti. Laaditut kansalliset turvakotipalveluiden laatusuositukset määrittelevät turvakotipalvelujen sisällön, asiakastyöskentelyn tavoitteet ja laatukriteerit. Lisäksi ko. laatusuosituksissa kuvataan asiakastyöskentelyn prosessi, jonka mukaisesti turvakodeilla työskennellään. Turvakotipalvelussa johtavana periaatteena on asiakaslähtöisyys. Muita työskentelyä ohjaavia periaatteita ovat turvallisuus, asiakkaan osallisuus, luotettavuus, kunnioitus ja toivon luominen. Turvakotipalvelussa asiakastyössä otetaan huomioon aina asiakkaan yksilöllinen tilanne, henkilöhistoria ja tarpeet. Asiakkaan yksilöllinen kunnioittaminen näkyy myös siinä, että henkilökohtaisessa työskentelyssä toimitaan asiakkaan lähtökohtien ja edellytysten mukaisesti. (THL 2013, 7, 19–20.)

## 4.2 Aikaisemmat tutkimukset

Aikaisempien tutkimuksien avulla perehdyttiin tarkemmin muslimiasiakkaiden vakaumuksen kunnioittamiseen hoitotyössä. Aikaisemmat tutkimukset kerättiin kirjallisuuskatsauksen avulla toukokuussa 2016. Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena oli etsiä teoreettisten lähtökohtien pohjaksi tietoa siitä, kuinka muslimi kohdataan hoito- tai sosiaalityön työpisteissä länsimaissa. Kirjallisuushaku tehtiin kotimaisista Thesus-, Medic-, Arto- ja Aleksi- tietokannoista hakusanoilla *muslimi, maahanmuuttaja, monikulttuurisuus, kohtaaminen, hoitotyö, sosiaalityö, terveyspalvelut ja terveydenhuolto*. Kansainvälisestä Cinahl- tietokannasta haku tehtiin hakusanoilla *muslim, immigrant, cultural diversity, nursing, treatment, social care, patient ja health care*.



KUVIO 1. Kirjallisuuskatsauksen alkuperäistutkimusten valinta

Alkuperäistutkimusten valinnasta laadittiin kuvio samalla, kun tehtiin kirjallisuushakuja. Kirjallisuuskatsauksen alkuperäistutkimusten valintaa kuvaavasta kuviosta (kuvio 1) on nähtävissä syyt, minkä takia artikkeli tai opinnäytetyö karsiutui pois. Elektronistietokantahakujen tekeminen lopetettiin, kun viimeisissä hauissa alkoi tulla vastaan samoja tutkimuksia. Päätettyjen sisäänotto- ja poissulkukriteerien avulla valittiin otsikoiden ja abstraktien perusteella 32 tutkimusta tai opinnäytetyötä luettavaksi. Kirjallisuuskatsaukseen mukaan otettavan aineiston keskeisin peruste on tutkimuksen sisältö ja sen suhde muihin valittuihin tutkimuksiin (Kangasniemi ym. 2013, 296). Kokotekstin perusteella valittiin kirjallisuuskatsaukseen mukaan kaksi kansainvälistä tutkimusta ja kaksi kotimaista opinnäytetyötä (liite 1), koska ne täyttivät kaikki valitut sisäänottokriteerit (liite 2).

Islamin uskonnosta tehdyt tutkimukset käsittelivät maahanmuuttajien kohtaamista eri näkökulmista ja vastasivat kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymykseen: ” Kuinka muslimi tai maahanmuuttaja kohdataan hoito- tai sosiaalityössä länsimaissa?” Kokotekstin perusteella valituista neljästä tutkimuksessa nousi esiin kolme teemaa: hoitosuhteen haasteet, monikulttuurinen kohtaaminen hoitotyössä ja monikulttuurisen hoitosuhteen kehittäminen. Kaikki valitut opinnäytetyöt ja tutkimukset oli tehty terveydenhuollon organisaatioissa (liite1).

Maahanmuuttajien ja muslimiasiakkaiden kulttuurin ymmärtäminen nousi esille kaikissa tutkimuksissa. Väärinymmärryksiä syntyy, kun henkilökunta ei ymmärrä maahanmuuttaja-asiakkaiden tapoja ja tottumuksia. Yhdysvaltalaisen tutkimuksen tulosten mukaan enemmistö (93,8 %) muslimiasiakkaista koki, että hoitohenkilökunta ei ymmärrä heidän kulttuurisia tapojaan. Samassa tutkimuksessa enemmistö (83,3 %) hoitohenkilökunnasta toi esille, että he ovat kohdanneet haasteita hoitaessaan muslimipotilaita. Myös asiakkaiden uskonto ja uskonnolliset tavat tuovat haasteita länsimaiseen monesti joustamattomaan ja aikataulutettuun hoitokulttuuriin. (Hasnain ym. 2011) Myös kotimaisissa tutkimuksissa hoitohenkilökunta on nostanut ajanpuutteen esille yhtenä suurena ymmärtämistä vaikeuttavana tekijänä. Vastaavasti maahanmuuttajat kokevat, että hoito- ja vastaanottotilanteissa on välillä liian kiire. (Mäntyharju & Siili. 2010; Airola, 2013.)

Suomalaisessa hoitokulttuurissa pyritään antamaan sama hoito kaikille uskonnosta tai kulttuurista riippumatta. Maahanmuuttajia henkilökunta kohtaa samalla tavalla, kuin kantaväestöä. Hoitohenkilökunta pyrkii aina tasapuoliseen ja arvostavaan kohtaamiseen, vaikka erilainen kulttuuri saattaa tuoda haasteita. Tehdyissä tutkimuksissa maahanmuuttajat ovat tuoneet esille, että haasteista huolimatta kohtaaminen on pääsääntöisesti ystävällistä ja arvostavaa. Maahanmuuttaja asiakkaat eivät olleet kohdanneet eriarvoista kohtelua eivätkä syrjintää. (Mäntyharju & Siili 2010; Airola 2013.)

Haasteita hoitosuhteeseen tuo sekä maahanmuuttajien että henkilökunnan mielestä maahanmuuttaja asiakkaan ja hoitohenkilökunnan erilainen maailmankatsomus. Esimerkiksi maahanmuuttajien ja hoitohenkilökunnan näkemykset terveydentilasta, hoidon laadusta, hoidon tarpeesta ja hoitomenetelmistä eivät aina kohtaa. Haastavia tilanteita syntyy etenkin silloin, kun henkilökunta ei tunne asiakkaan uskontoon kuuluvia tapoja. Tällöin henkilökunnan on vaikeampi ymmärtää uskonnon vuoksi tehtyjä ratkaisuja, jotka estävät tai

vaikeuttavat hoitoa. Yhteisen kielen puute vaikeuttaa hoitoa ja aiheuttaa väärinymmärryksiä. Mikäli tulkkia ei ole saatavissa, niin muodostuu kommunikaatiovaikeuksia erikieltä puhuvien potilaiden ja hoitajien välille. Eettisiä ongelmia syntyy silloin, kun tulkkipalvelua ei voida käyttää ja omainen toimii tulkkina. Tämän vuoksi tulkkipalvelujen kehittämisen pitää olla keskiössä, koska toimivien tulkkipalvelujen avulla vähennetään väärinymmärryksiä ja parannetaan palvelun laatua. (Hasnain ym. 2011; Mäntyharju & Siili 2010; Airola, 2013, 52–62.)

Valitut alkuperäistutkimukset vastasivat siihen kuinka muslimi kohdataan länsimaisissa terveydenhuollon yksiköissä. Tässä tutkimuksessa puolestaan selvitettiin mitkä vaakaumukselliset asiat näkyvät turvakotityössä. Aikaisempien tutkimusten tulokset antavat hyvän vertailupohjan tämän tutkimuksen tuloksille, koska tässä tutkimuksessa yhtenä asiakasryhmänä olivat muslimiasiakkaat. Aikaisempien tutkimusten tuloksissa tuli esille hoitotyössä näkyviä muslimikulttuuriin liittyviä tapoja ja käytänteitä, jotka pitäisi ottaa huomioon hoitotyötä kehitettäessä. Myös tämän tutkimuksen tuloksissa tuli esille muslimikulttuuriin liittyviä kulttuurisia tapoja- ja käytänteitä, jotka huomioidaan turvakotityössä. Aikaisempien tutkimusten ja tämän tutkimusten tuloksia vertaillaan tarkemmin luvussa kahdeksan.

## 5 TUTKIMUKSEN MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kohteen mahdollisimman kokonaisvaltainen kuvaaminen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 161). Tähän tutkimukseen tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimus, koska tavoitteena oli löytää vastaukset tutkimuskysymyksiin: 1. Miten asiakkaan uskonnollinen vakaumus tai etninen tausta näkyy turvakodin työntekijöiden arjessa? ja 2. Mitä kriisityön erityispiirteitä uskonnollinen vakaumus tai etninen tausta tuo turvakotityöhön?

Tässä tutkimuksessa niin kuin yleensäkin kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdejoukko valittiin tarkoituksenmukaisesti. Tehdyn tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitkä vakaumukselliset asiat näkyvät turvakotityössä. Tämän vuoksi opinnäytetyön kohdejoukoksi valittiin Tampereen turvakodin henkilökunta (N=9).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan yleensä menetelmiä, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille (Hirsjärvi ym. 2015, 164). Tähän tutkimukseen tutkimusmenetelmäksi valittiin yksilöhaastattelu. Yksilöhaastatteluun päädyttiin, jotta haastatteluun osallistumisen kynnyksellä olisi mahdollisimman matala. Ennen varsinaisia haastatteluja tehtiin yksi koehaastattelu turvakodissa sijaisuuksia tekeväälle ohjaajalle. Haastattelun pohjalta muutettiin käsiteltävien teemojen järjestystä siten, että haastatteluissa käytiin aina yhteen aihepiiriin liittyvät teemat kerralla läpi.

### 5.1 Aineiston hankinta

Tampereen turvakodilla joulukuussa 2016 ja tammikuussa 2017 tehtyihin yksilöhaastatteluihin osallistui yksikön yhdeksästä (N=9) työntekijästä kahdeksan (n=8). Ennen haastatteluja työntekijöillä oli mahdollisuus tutustua yksikköön toimitettuun tutkimussuunnitelmaan syksyn 2016 aikana. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tehty tutkimussuunnitelma voi tarkentua tutkimuksen edetessä (Hirsjärvi ym. 2015, 164). Tässä tutkimuksessa sekä tutkimuksen tarkoitus, tehtävä ja tavoite että haastatteluissa käsiteltävät teemat tarkentuvat tutkimussuunnitelman teon jälkeen. Haastattelun aluksi muuttuneet asiat kerrottiin haastatteluun tulleille työntekijöille. Tämän jälkeen kaikki haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeen.

Tässä opinnäyteyössä haastateltavilta kysyttiin taustatietolomakkeella ikää, koulutustasua ja sosiaalialan työkokemuksen pituutta. Haastateltavien ikäjakauma oli 25 – 54 vuotta. Valtaosa haastateltavista oli suorittanut ammattikorkeakoulututkinnon. Työntekijöiden työkokemuksen pituus sosiaalialalta vaihteli kahdesta vuodesta yhdeksään vuoteen.

Haastattelujen pituus vaihteli 20 minuutista 50 minuuttiin. Tehdyt yksilöhaastattelut nauhoitettiin ja toteutettiin teemahaastatteluina. Haastatteluissa käytiin läpi kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet (liite 3), mutta niiden laajuus vaihteli haastattelusta toiseen. Haastatteluissa käytettyjen apukysymysten tarkkaa muotoa ei päätetty etukäteen, vaan kysymykset vaihtelivat haastateltavien vastausten mukaan. Tehdyissä haastatteluissa työntekijät saivat tuoda teemoihin liittyviä kokemuksiaan vapaamuotoisesti esille. (Valli & Aaltonen 2015, 27–29; Hirsijärvi ym. 2015, 208.)

## 5.2 Aineiston analysointi

Teemahaastattelujen jälkeen nauhoitetut haastattelut kuunneltiin ja kirjoitettiin puhtaaksi sanataarkasti. Haastattelujen purut tehtiin 16.1.2017- 19.2.2017 välisenä aikana. Puhtaaksikirjoituksen jälkeen haastattelut luettiin useampaan kertaan läpi ja perehdyttiin niiden sisältöihin. Tämän jälkeen aineistosta etsittiin ja alleviivattiin haastattelun teemoja vastaavat asiat. Teemoittelun jälkeen aineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen. Sisällönanalyysissä aineisto kirjoitetaan tiiviiseen ja selkeään muotoon niin, että aineiston sisältämä informaatio säilyy. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93–108.)

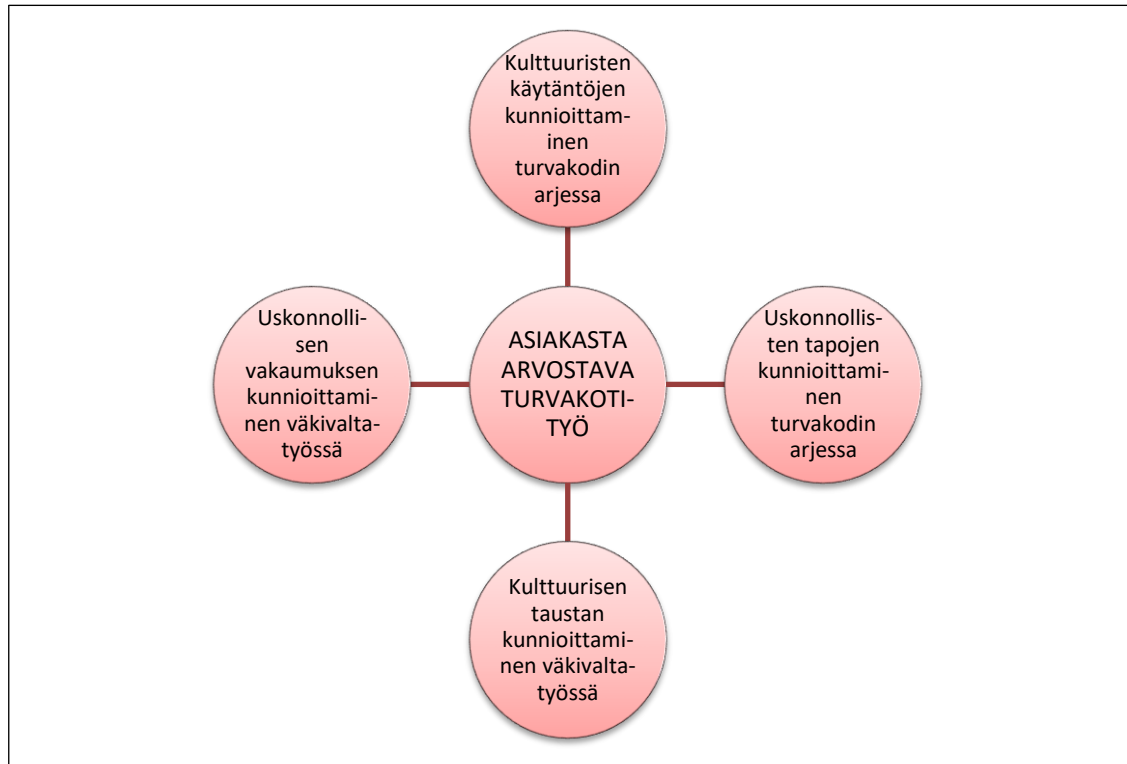
Aineiston laadullisessa käsittelyssä kerätty aineisto hajotetaan aluksi osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Pelkistysvaiheessa puhtaaksi kirjoitetusta tekstistä etsittiin vastaukset asetettuihin tutkimuskysymyksiin: Miten asiakkaan uskonnollinen vakaumus tai etninen tausta näkyy turvakodin työntekijöiden arjessa? ja Mitä kriisityön erityispiirteitä uskonnollinen vakaumus tai etninen tausta tuo turvakotityöhön? Tutkimuskysymyksiin vastauksen antaneet alkuperäiset ilmaukset ja niistä tehdyt pelkistykset kirjoitettiin taulukoihin helmikuussa 2017. Lopuksi pelkistetyt alkuperäisilmaukset luokiteltiin ala-, ylä- ja pääluokkiin. Haastateltavien vastauksissa nousi esille samoja asioita, mutta samaa asiaa käsittelevä alkuperäisilmaus luokiteltiin vain kerran. Luokittelut tehtiin 3-5.3.2017. Tehdyistä

luokitteluista laadittiin taulukko (taulukko 1). Jokainen alaluokka kuuluu yhteen yläluokkaan ja jokainen yläluokka kuuluu yhteen neljästä pääluokasta. Samaan taulukkoon lisättiin pääluokat.

TAULUKKO 1. Esimerkki luokittelutaulukon ala- ja yläluokista

Alaluokka	Yläluokka
Romanien puhtauskäytännöt	Kulttuuriset käytännöt
Muslimiasiakkaan surukäytännöt	
Uskonnolliset hetket	Uskonnonvapaus
Kristilliset juhlapyhät	
Yhteisön pienuus	Romanikulttuurin vaikutukset väkivaltatyöhön
Toistuvat asiakasjaksot	
Uskonnollisista yhteisöistä irtautuminen	Uskonnollisen vakaumuksen näkyminen väkivaltatyössä
Uskonnollinen väkivalta	

Pääluokkien yläpuolelle muodostui lopuksi yksi yhdistävä luokka (kuvio 2), joka kokoaa tutkimuksen tulokset yhteen.



KVIO 2. Yhdistävä luokka ja pääluokat

Seuraavassa luvussa kuusi esitellään tutkimuksen tulokset. Luvun kappaleet on nimetty muodostuneiden luokkien mukaan. Tutkimuksen tulokset esitellään pää- ja yläluokaluokka kerrallaan. Tulosten pohjalta laadittiin Tampereen turvakodille kehittämissuunnitelma. Laadittu kehittämissuunnitelma esitellään luvussa seitsemän. Lopuksi luvussa kahdeksan tarkastellaan tutkimuksen tuloksia ja verrataan niitä luvussa neljä esiteltyihin aikaisempiin tutkimuksiin.



## 6 ASIAKASTA ARVOSTAVA TURVAKOTITYÖ

### 6.1 Kulttuuristen käytäntöjen kunnioittaminen turvakodin arjessa

Pääluokka kulttuuristen käytäntöjen kunnioittaminen turvakodin arjessa muodostettiin yläluokista kulttuuriset käytännöt ja turvakodin yhteiset pelisäännöt huomioiva asiakas-keskeinen työskentely (liite 4). Turvakodin arjessa huomioitaviin muslimi- ja romani-asiakkaiden kulttuuriin käytäntöihin kuuluvat kulttuuriset pukeutumiskäytänteet, ruokailutottumukset ja erilaiset kulttuurin sisäiset käyttäytymissäännöt- ja tavat. Näitä kulttuurisia tapoja asiakkaat noudattavat yksilöllisesti, joten yleisiä ohjeita kulttuuristen tapojen huomioimisesta ei voida tehdä. Eräs haastateltavista totesi seuraavasti: ”*Minä mie- tin tätä aihetta sillä tavalla, että minun mielestä ihan ammattieettisissä ohjeistuksissa ja muissa ohjeistuksissa ihminen kohdataan aina ihmisenä.*” Eri kulttuuritaustaista tulevien asiakkaiden yksilölliset kulttuuriset käytännöt ja tavat huomioidaan sensitiivisesti turva- kodin yhteisten sääntöjen puitteissa.

#### 6.1.1 Kulttuuriset käytännöt

Romanikulttuuriin ja muslimikulttuuriin liittyy kulttuurisia käytäntöjä ja tapoja, jotka huomioidaan turvakodin arjessa aina asiakaskohtaisesti. Tulohaastattelussa turvakotiin tulleilta asiakkailta kysytään ruokavalioon liittyvät rajoitteet ja erityiset toiveet. Asiak- kaiden kulttuuriset ruokatottumukset huomioidaan ruokaa tilatessa. Esimerkiksi muslimi- asiakkaille tilataan sianlihaton ruoka, mikäli he sitä haluavat. Ruoan merkitsemisessä käytetään kuvia, jotta vieraskieliset asiakkaat osaavat ottaa heille sopivaa ruokaa. Ruoka- rajoitteiden lisäksi asiakkaiden kulttuuriset makumieltymykset huomioidaan aina mah- dollisuuksien mukaan. ”*On tullut vastaan, että joku suomalainen ruoka voi tuntua hir- veän oudolta, niin meillä asiakkaiden on mahdollista jossain määrin itse valmistaa ruo- kaa, jos he haluavat.*” Asiakkaille annetaan ateriahintaa vastaava ruokaraha, mikäli he valmistavat kulttuurisista syistä ateriansa turvakodilla itse.

Tampereen turvakodilla voi olla useampi romaniasiakas kerrallaan. Romanikulttuuriin kuuluvan väistämivelvollisuuden vuoksi, romaniasiakkailta selvitetään etukäteen salas- apitoa noudattaen ne suvut, joita heidän pitää välttää. ”*Jos lähdetään siitä, että meille*

*on romani hakeutumassa. Niin meidän täytyy tietysti tarkistaa, jos meillä on joku toinen romani sisällä, ettei ole mitään sukujen välisiä konflikteja.” ”Se on tietysti aika taiten tehtävää, koska salassapitosäädökset ovat vähän joka suuntaan. Mutta romanit itse kokevat, että se on tärkeätä, niin siihen on saatu heiltä aina lupa.”* Mikäli romaniasiakasta ei voida ottaa turvakodille väistämismääräyksen vuoksi, niin hänelle yritetään etsiä paikka jostain toisesta turvakodista.

Asiakkaiden muita kulttuurisia tapoja tai tottumuksia ei kysytä tulohaastattelutilanteissa. Välillä on tullut väärinymmärryksiä, kun on tehty oletuksia asiakkaan kotimaan mukaan asiakkaan kulttuurisista tavoista. *”Kerran tein sen virheen, että oletin. Hän ei käyttänyt huivia ja söi kaikkia ruokia.”* Arjessa työntekijät huomioivat asiakkaiden käytössä olevat kulttuuriset pukeutumiskäytänteet, vaikka asiakas ei niistä erikseen mainitsikaan tulohaastattelutilanteissa. Esimerkiksi huivia käyttäville muslimiasiakkaalle työntekijät kertovat, jos yksikköön on tulossa mies, jotta asiakas voi halutessaan laittaa huivin päähänsä. Musliminaisten huivien lisäksi arjessa näkyvät romaninaisten hameet, joita he usein käyttävät, kun turvakodilla on toisia romaniasiakkaita. *”On todella raskasta käyttää sitä hametta. Jos heillä on mahdollisuus, että ei ole muita romaneja talossa, niin sitten sallitaan se heille. Ja huomioidaan heitä sillä tavalla, että ilmoitamme sitten, jos tulee toinen romani.”* Toisten romaninaisten tulosta ilmoittaminen on tärkeää, jotta välttyään tilanteilta, jossa nuorempi romaninainen ei ole pukeutunut hameeseen, kun hän kohtaa vanhemman romaninaisen. Hameiden käyttämisen lisäksi romaniasiakkaiden ikä saattaa vaikuttaa siihen, missä kerroksessa voidaan työskennellä. *”Nuoremmat eivät suostu menemään yläkertaan keskustelemaan, koska he eivät saa olla yläpuolella. Se vaihtelee... sitten kun tutustutaan, niin hän päättää sen jälkeen pitääkö hän siitä kiinni vai ei.”* Kerrossäännöt pystytään yleensä turvakodilla huomioimaan hyvin, sillä yöpymiseen tarkoitettujen huoneiden yhteydessä kerroksessa. Muita turvakodin arjessa huomioon otettavia romanikulttuurin liittyviä tapoja ovat häveliäisyys – ja puhtauskäytännöt. Vanhemmille lapsille pyritään järjestämään yöpymiseen erillinen huone tai ainakin erillinen WC-tila, missä he voivat käydä peseytymässä. Puhtauskäytänteiden vuoksi romaniasiakkaat eivät voi aina ottaa turvakodin vaihtovaatteita tai käyttää turvakodin vuodevaatteita, mikäli ne eivät ole uusia. Kulttuuristen käytänteiden noudattaminen vaihtelee kuitenkin asiakas- ja perhekohtaisesti.

Kulttuurisesti erilaisten tapakäytäntöjen lisäksi kulttuurien välillä voi esiintyä eroja myös kriisitilanteissa käyttäytymisessä. Asiakkaan kanssa keskustellen ja yhdessä pohtien yritetään ymmärtää *”mikä tässä on sitä kulttuuria ja mikä voi olla jotain ihan asiakkaan persoonaan liittyvää”*. Käyttäytymiserojen lisäksi myös tunteiden näyttäminen voi olla erilaista. Esimerkiksi muslimiasiakas voi näyttää tunteensa surutilanteessa erittäin voimakkaasti: *”Heittäytyvät maahan ja alkavat huutamaan ja itkemään. Sen jälkeen menevät makuulle ja ovat toimintakyvyttömiä tai näyttävät siltä.”* Tunteenpurkaukset tulkitaan helposti kyvyttömyydeksi huolehtia itsestään ja lapsistaan. *”Meidän on pitänyt arvioida onko hän romahtamassa vai onko kyseessä tapa surra”*. Näissä tilanteissa tuetaan asiakasta kunnioittaen hänen voimaantumistaan, jotta kulttuuriin liittyvien tunteenpurkausten vuoksi ei tehdä tilanteesta vääriä johtopäätöksiä.

### **6.1.2 Turvakodin yhteiset pelisäännöt huomioiva asiakaskeskeinen työskentely**

Kulttuuristen käytänteiden ja käyttäytymistapojen näyttäytyminen vaihtelee turvakodin arjessa yksilöittäin. *”Mutta jokainen on yksilö ja ei voida heti miettiä, että nyt kun olet romani, niin toimit tällä ja tällä tavalla.”* Turvakodilla on yhteiset säännöt, joihin kaikki asiakkaat sitoutuvat. *”Yhteisillä pelisäännöillä tietysti yhtäläillä pelataan, mutta huomioidaan ihan yhtäläillä, että heillä on omat tavat”*. Turvakodilla esimerkiksi jokainen vanhempi huolehtii länsimaisen kulttuurin tapaan omista lapsistaan. Turvakodilla on kuitenkin asiakkaita, jotka tulevat kulttuureista, jossa on vallalla yhteisöllinen kasvatuskulttuuri. Tämän vuoksi, joskus on ollut tilanteita, joissa asiakas *”on saattanut ajatella, että nämä muutkin tässä lasta vahtivat tai ovat apuna.”* Tällöin asiakas on kokenut turvakodin muut asiakkaat yhteisöksi, joka yhdessä huolehtii lapsista. Näissä tilanteissa työntekijät ovat keskustelleet asiakkaan kanssa yhteisesti sovitusta käytännöstä, jotta käytännönarkki sujuisi parhaalla mahdollisella tavalla. Muslimikulttuurin lisäksi myös romanikulttuuriin liittyy yhteisöllisyys, joka näkyy siinä, että he haluavat vierailuun paljon toistensa luona. Turvakodilla vierailut tapahtuvat sovitusti vierailuaikoina. Ennen vierailuja sovitaan etukäteen vierailijoiden määrästä ja siitä ketkä tulevat vierailulle, koska turvakodilla voi olla useampia romaniperheitä yhtä aikaa.

Asiakkaan yksilölliset kulttuuriin liittyvät tavat ja käytänteet tulevat ilmi työskentelyn lomassa tai asiakkaan itsensä kertomana. Musliminaisten kohdalla erityistä huomiota on kiinnitettävä siihen, että yksikössä työskentelee ja vierailee työtehtävissä miehiä. Miesten

yksikköön tulosta pyritään aina ilmoittamaan etukäteen, mutta yllättäviltä tilanteiltakaan ei ole vältytty, kun esimerkiksi miespuolinen viranomaislainen tulee ilmoittamatta paikalle. Näistä tilanteista on selvitty hienotunteisuudella. *”Poliisi poistui hetkeksi, että nainen pystyi laittamaan huivin päähän ja peittämään kädet. Sen jälkeen pystyi jatkamaan.”* Aina kun on mahdollista, niin paikalle pyritään samaan sekä nainen että mies. *”Ei ole pystynyt päänvammoja tutkimaan, jos on ollut pelkästään mies”*. Aina tätä ei pystytä mahdollistamaan, sillä yksikössä työskentelee myös miehiä. Tällöin asiakkaille ilmoitetaan miehen yksikköön tulemisesta joko kertomalla tai kirjoittamalla miestyöntekijän nimi yksikön toimiston vieressä olevaan työntekijälistastaan. Aina, kun asiakas on erikseen toivonut, että miestyöntekijän tulosta ilmoitetaan hänelle, niin asiakkaan toivetta noudatetaan.

## 6.2 Uskonnollisten tapojen kunnioittaminen turvakodin arjessa

Pääluokka uskonnollisten tapojen kunnioittaminen turvakodin arjessa muodostui yläluokista uskonnolliset tavat ja uskonnonvapaus (liite 4). Asiakkaiden yksilölliset uskonnolliset tavat eivät yleensä näy turvakodin yhteisissä tiloissa, mutta joskus asiakkaat kertovat uskonnollisuudestaan työntekijöille tai muille yksikön asiakkaille.

### 6.2.1 Uskonnolliset tavat

Turvakoti on uskonnollisesti sitoutumaton kriisityöyksikkö, jossa asiakkaan uskonnollista vakaumusta ei kysytä tulotilanteessa tai siellä olon aikana. *”Jos asiakas on uskonnollinen tai uskovainen, niin se tietysti tulee ilmi jollain tavalla, kun hänen kanssaan työskennellään”*. Asiakkaiden uskonnolliset tavat eivät yleensä näy turvakodin arjessa. *”No, ei juurikaan minun mielestä. Muistan, että kerran on ollut sellinen porukka, joka piti rukouspiiriä... Ei kyllä muuten.”* Asiakkaan vakaumukseen liittyvät tavat huomioidaan arjessa, mikäli hän tätä toivoo. Arjessa huomioitavia asioita ovat esimerkiksi islaminuskoisten rukoushetket. *”Heillä on rukoushetket, joista osa pitää hyvin tiukasti kiinni eli keskusteluja ei voi varata rukoushetkien ajaksi.”* Muslimiasiakkaiden rukoileminen ei näy yhteisissä tiloissa, vaan tapahtuu omassa huoneessa. Rukoushetkien lisäksi huomioidaan tarvittaessa asiakkaan pyynnöstä muslimien paastonaika.

Uskonnollisuus on yleensä asiakkaille henkilökohtainen asia, jota he eivät tuo arjessa esille. *”Kristinusko ei sillä tavalla näy.”* Välillä asiakkaat saattavat puhua uskonnostaan myös toisille asiakkaille. *”On tilanteita, joissa asiakas, joka on hyvin vakaumuksellinen omassa uskossaan, alkaa puhua niistä liikaa yhteisissä tiloissa. Siitä on ollut seurauksena, että muut asiakkaat ovat ahdistuneet siitä.”* Näihin tilanteisiin puututaan kertomalla asiakkaalle, että vakaumuksellisista asioista ei voi puhua yhteisissä tiloissa, koska toiset asiakkaat kokevat tilanteen epämiellyttävänä. Asiakkaat voivat halutessaan kertoa uskonnostaan henkilökohtaisissa keskusteluissa, vaikka työntekijät eivät vakaumuksellisiin asioihin kantaa otakaan. Tällöin asiakasta kuunnellaan. Joskus asiakkaat kertovat työntekijöille käyvänsä kirkossa, uskonnollisen yhteisön tilaisuuksissa tai keskustelemassa papin tai diakoniatyöntekijän kanssa. Henkilökohtaisissa keskusteluissa asiakkaat saattavat joskus kertoa saavansa voimaa uskostaan ja omasta uskonnollisesta yhteisöstään. *”Vahvasti uskonnolliset asiakkaat kokevat monesti saavansa itselle voimaa siinä tilanteessa jaksamiseen.”*

### 6.2.2 Uskonnonvapaus

Turvakoti tarjoaa kaikille asiakkailleen neutraalin ympäristön, jossa jokaisen on vapaus uskoa haluamallaan tavalla. Toisinaan asiakkaat haluavat puhua uskonnostaan työntekijöiden lisäksi muille turvakodilla oleville asiakkaille: *”...niin kaikilla on oikeus puhua omasta uskonnostaan ja kunnioittaa toisen uskontoa”*. Välillä työntekijöiden ohjaamisessa yhteisöpalavereissa voivat uskonnolliset asiat nousta esille, *”mutta kenenkään uskontoa ei arvoteta eriarvoisesti”*. Uskonnollisesti sitoutumattomassa yksikössä kaikki uskonnot ovat keskenään tasa-arvoisia, joten tarvittaessa työntekijät rajaavat keskusteluja.

Turvakodilla vietetään länsimaiseen kulttuuriin kuuluvia kristillisiä juhlapyhiä, kuten esimerkiksi pääsiäistä ja joulua. Turvakodin juhlapyhien viettoon ei liity kristinuskoon kuuluvia tapoja, mutta juhlapyhien viettäminen tarjoaa kristityille asiakkaille *”mahdollisuuden juhlistaa niitä asioita”*. Mikäli muiden uskontokuntien asiakkaita on turvakodilla länsimaiseen kulttuuriin kuuluvien juhlapyhien aikaan, niin heidän ei tarvitse osallistua näiden juhlapyhien viettämiseen.

### 6.3 Kulttuurisen taustan kunnioittaminen väkivaltatyössä

Pääluokka kulttuurisentaustan kunnioittaminen väkivaltatyössä muodostui yläluokista romanikulttuurin huomioiminen väkivaltatyössä, patriarkaalisen kulttuurin huomioiminen väkivaltatyössä, kahdenkeskisessä väkivaltatyössä huomioitavat kulttuuriset asiat, tulkkipalveluiden toimivuus ja ammatillinen yhteistyö (liite 4). Yksi haastatelluista totesi seuraavasti: *”Minun mielestä kahdenkeskinen väkivaltatyö ei riipu siitä, että kuka siinä on, että mitä hän edustaa, vaan mitä hän on kokenut.”* Väkivaltatyötä tehdessä otetaan huomioon asiakkaan yksilöllinen tilanne ja mahdolliset taustalla vaikuttavat kulttuuriset tekijät, vaikka kaikkien asiakkaiden kanssa käydään kahdenkeskisissä keskusteluissa läpi samat asiat.

#### 6.3.1 Romanikulttuurin huomioiminen väkivaltatyössä

Romaniasiakkaiden kanssa otetaan väkivaltaan liittyvät asiat samalla tavalla esille, kuin muiden asiakkaiden kanssa. Kahdenkeskisissä keskusteluissa selvitetään aina asiakkaan tilanne. Kahdenkeskisten keskustelujen tarkoituksena on, että kriisitilanteessa oleva asiakas pystyisi aloittamaan toipumisprosessin. Työskentely ei kuitenkaan aina etene romanikulttuurin sisäisten sääntöjen ja käytäntöjen vuoksi. *”Hän ei halua avautua...on kokenut paljon väkivaltaa, mutta he hoitavat asian oman suvun naisten kanssa.”* Osa romaniasiakkaista ei halua puhua väkivallasta ja osa heistä ei suostu tulemaan kahdenkeskisiin keskusteluihin. Romanikulttuurissa väkivallan katsotaan kuuluvan perheen sisäisiin asioihin, joista ei puhuta ulkopuolisille. Romaneitten on usein vaikeaa kertoa konkreettisesti siitä, minkälaista väkivaltaa on ollut. Väkivaltaan liittyvistä asioista puhumista saattaa vaikeuttaa se, että romaniasiakkaat pelkäävät menettävänsä yhteisön tuen, jos he lähtevät asioista tarkasti puhumaan. *”He ovat aika yksin väkivalta asioiden kanssa. He kokevat, että valkolaiset eivät ymmärrä heidän tilannettaan, mutta he eivät myöskään aina voi puhua niistä omalle suvulle.”* Näissä tilanteissa, joissa asiakas ei puhu, työntekijät eivät voi olla *”ihan varmoja siitä, että he uskaltavat niitä todellisia asioita meille kertoa. Tällöin me emme välttämättä voi auttaa heitä”*. Työskentelyssä edetään kuitenkin asiakkaan ehdoilla ja kunnioitetaan asiakkaan asettamia rajoja. Näin tehdään myös silloin, jos romaniasiakkaat eivät halua hakeutua jatkoavun piiriin.

Turvakodintyöntekijät kertovat kaikille asiakkaille heidän laillisista oikeuksistaan. Tästä huolimatta romaniasiakkaat hakevat harvoin oikeudellista apua. ”*Etukäteen monesti jo tiedetään, että vaikka asiat otetaan puheeksi, niin on todennäköistä, että se prosessi ei etene siten, kuin heillä lain mukaan olisi oikeus tätä prosessia viedä eteenpäin*”. Romaniasiakkaat eivät yleensä esimerkiksi tee rikosilmoitusta tai hae lähestymiskieltoa. Mikäli asiakas kieltäytyy hakemasta oikeudellista apua, niin näissä tilanteissa kunnioitetaan hänen omaa päätöstä.

Romaniyhteisön pienuus on huomioitava turvakodilla silloin, kun siellä on useampia romaniasiakkaita. Monet romaniasiakkaat esimerkiksi tuntevat toisensa ja tietävät, mistä suvunhaarasta toinen on. Tämän vuoksi ”*asiakkaan voi olla hankala keskustella sellaisessa tilanteessa, jos toinen romaniasiakas on myös siinä*”. Tämä otetaan huomioon väkivaltaryhmiä pidettäessä.

Romaniasiakkaan turvakotijakson pituuteen saattaa vaikuttaa suvun turvallisuus. ”*Se ei ole pelkästään heidän oma päätös, vaan he voivat joskus joutua tekemään sellaisen päätöksen, mikä heidän omasta mielestään ei ole hyvä, mutta suuremmalla osalla muita läheisiä olisi turvallista*”. Mikäli asiakas joutuu lähtemään liian aikaisin turvakodilta perheen tai suvun painostuksen vuoksi, niin tilanteet eivät aina ratkea, vaan asiakkaan on tultava uudelleen turvakodille. Turvakodin työntekijöille romaniasiakkaat eivät aina kerro lähtönsä todellista syytä, ”*mutta kun tulevat uudestaan niin myöntävät, että oli kyse siitä, että lähisukua alettiin uhkailemaan*”. Asiakkaan turvallisuus on otettava huomioon myös turvakotijakson jälkeisiä suunnitelmia tehtäessä. Esimerkiksi romanikulttuurin sisäinen väistämisvelvollisuus vaikuttaa siihen, missä romaniasiakas voi asua, mikäli hän päättää irtautua väkivaltatilanteesta.

### **6.3.2 Patriarkaalisen kulttuurin huomioiminen väkivaltatyössä**

Musliminaisten ja romaninaisten kanssa työskenneltäessä on huomioitava, että he tulevat patriarkaalisista kulttuureista. ”*Siellä on tietynlaiset kulttuuriset roolit, mihin ovat kasvanut ja syntyneet. Niin sen vuoksi ehkä joutuu enemmän painottamaan sitä, mitä mahdollisuuksia on*”. Näissä kulttuureissa tavallisesti mies on perheen pää ja miestä totellaan, vaikka hän olisi väkivaltainen. Patriarkaalinen kulttuurista näkyy miehen kunnioittamisen lisäksi siinä, että pojat ovat eriasemassa kuin tytöt. Lisäksi musliminaisten kohdalla

miesten ja naisten erilaiset roolit näkyvät siinä, että he eivät välttämättä ole huolehtineet raha-asioista tai hakeneet asuntoa, koska miehen tehtävänä on ollut hoitaa käytännönasiat. Patriarkaalisissa kulttuureissa avioero on erilainen prosessi, kuin suomalaisessa kulttuurissa. ”*Jos väkivaltatyöhön liittyy se, että he suunnittelevat eroamista, niin se ei välttämättä onnistu, koska siihen on erilaiset säännöt islamissa*”. Keskusteluissa otetaan huomioon, että muslimikulttuurissa ajatus avioliiton pyhyydestä on tavallisesti vahvempi kuin kantasuomalaisessa kulttuurissa. Myös romanikulttuurissa eroon liittyy erilaisia käytänteitä, kuin kantasuomalaisessa kulttuurissa. Erotilanteessa lastenhuoltajuudesta ei välttämättä sovita lastenvalvojan luona, vaan romanisuvut sopivat näistä asioista keskenään. Kulttuurinsisäiset käytännöt saattavat vaikuttaa romaniasiakkaan parisuhteesta irtautumiseen silloin, kun asiakas ”*haluaa olla lasten kanssa, eikä halua ottaa sitä riskiä, että tulisikin tilanne, jossa joutuu antamaan lapset isoäidille*”. Myös muslimikulttuurissa lasten katsotaan kuuluvan isälle, koska hän on perheenpää.

### **6.3.3 Kahdenkeskisessä väkivaltatyössä huomioitavat kulttuuriset asiat**

Väkivaltatyössä asiakas kohdataan asiakkaana riippumatta siitä, mikä hänen kulttuuri- ja taustansa on. Kuitenkin ”*ei vain niin, että kaikkia pitää kohdata yksilönä, niin pitää, mutta samalla myös ottaa huomioon kulttuuri ja etnisyys ja ikä ... ja niin edelleen huomioon*”. Kahdenkeskistä väkivaltatyötä tehtäessä keskiössä on aina asiakkaan oma kokemus. Asiakkaan auttamisessa lähdetään liikkeelle siitä, että ”*hän on väkivallanuhri tai väkivallalle altistunut ja sen takia turvakotiin tullut.*” Väkivaltatyötä tehdään aina asiakkaan yksilöllisten ehtojen mukaan. Asiakkaan kulttuurista voi vaikuttaa esimerkiksi siihen pystyykö hän keskustelemaan miestyöntekijän kanssa. Lisäksi kulttuuri voi vaikuttaa siihen, mistä asiakas voi puhua ja mistä ei. Esimerkiksi romanikulttuuriin liittyvät häveliäisyyskäytännöt on huomioitava väkivaltatyötä tehdessä. Romaninaisten lisäksi myös musliminaisten on erittäin vaikeata keskustella seksuaaliseen väkivaltaan liittyvistä asioista.

Romani- ja muslimikulttuuriin liittyy voimakas yhteisöllisyys. Kriisityössä on mietittävä, mitkä yhteisöstä tulevat asiat on huomioitava jatkosuunnitelman teossa. Esimerkiksi minne asiakas voi mennä, mikäli hän ei pysty palaamaan kotiinsa. Väkivallantekijästä irtautuminen voi tarkoittaa koko suvusta ja yhteisöstä irrottautumista. Asiakas voi joutua muuttamaan ihan yksin toiselle puolelle Suomea. Tämän vuoksi huomioidaan asiakkaan



yhteisön suhtautuminen avun hakemiseen. *”Tavallaan on hyvä tuntea, jos siellä on sellaisia lisätekijöitä vaikka siihen väkivaltaan liittyen. Sieltä voi tulla jotain laajempia seurauksia sille, että asiakas on hakenut apua meiltä.”* Tilanteeseen liittyvistä mahdollisista uhkatekijöistä keskustellaan asiakkaan kanssa turvakotijakson aikana.

Joskus väkivaltaan ei liity perheväkivaltaa, vaan kyse voi olla kunniaväkivallasta. Kunniaväkivaltatilanteessa uhkaajana voi olla asiakkaan puolison suku ja joskus myös asiakkaan oma suku. *”Nyt on ollut paljon näitä nuoria, ehkä nuoria tyttöjä, jotka ovat joutuneet lähtemään kotoaan sen takia, että he ovat ehkä kotoutuneet Suomeen ja perhe elää vanhassa kulttuurissa.”* Näissä tilanteissa perhe muodostaa asiakkaalle uhan. Kunniaväkivaltatilanteessa joudutaan miettimään tarkemmin kenelle asiakkaan turvakodilla olemisesta puhutaan. Lisäksi on mietittävä enemmän koko talon turvallisuutta. *”Joissakin tapauksissa pitää miettiä se, että minkälaista uhkaa asiakkaaseen voi kohdistua esimerkiksi kotimaassa, jos hän vaikka eroaa miehestään.”* Tällaisissa tilanteissa asiakkaan kanssa tehdään turvasuunnitelmaa tulevaisuuden varalle.

Välillä länsimaisessa yhteiskunnassa suhtaudutaan esimerkiksi muslimeihin isona ryhmänä ja saatetaan tehdä omia päätelmiä heidän tilanteesta. *”Tulkitsemme, että he ovat joutuneet väkivallan uhriksi siksi, että heillä ei ole riittävästi tietoa tasa-arvosta ja tasa-arvoisesta parisuhteesta.”* Työntekijän mahdolliset ennakkoluulot voivat vaikuttaa siihen, että hän *”ei pysty näkemään ihmistä riittävän yksilöllisesti”*. Väkivaltatyötä tehtäessä on nähtävä kulttuuristen asioiden taakse, koska työskentelyssä keskiössä on asiakas.

#### **6.3.4 Tulkkipalveluiden toimivuus**

Turvakodilla on lähes viikoittain asiakas, joka puhuu äidinkielenään muuta keiltä, kuin suomea. Kahdenkeskisiin keskusteluihin pyritään samaan tulkki silloin, kun yhteistä kieltä ei ole. Muslimiasiakkaille koetetaan aina saada naistulkki, koska väkivaltaan liittyvien asioiden kertominen on patriarkaalisisista kulttuureista tuleville naisille hankalaa. Haasteena väkivaltatyössä on tulkkien saatavuus. Välillä joudutaan tekemään puhelin-tulkkauksia, kun tulkkia ei saada paikalle. Joskus joudutaan tekemään valintoja asiakkaan vakaumuksellisten tapojen kunnioittamisen ja keskustelun välillä. *”Minä menin paikan päälle ja hän oli rukoilemassa omassa huoneessa. Siinä hetkessä minä ajattelin, että se*

*on niin herkkä ja tärkeä hetki..., joten minä en sitä mennyt rikkomaan, vaikka minulla oli tulkki mahdollisuus.”*

Toisinaan asiakkaat tuovat esille, että he eivät luota tulkkeihin. Asiakkaat ovat kertoneet työntekijöille, että tulkit eivät aina pidä vaitiolovelvollisuuttaan. Tämän vuoksi työntekijät koettavat hankkia asiakkaan kieltä puhuvan tulkin, joka *”on kotoisin eri maasta. Sen takia, että hän ei todennäköisesti ole tekemisissä tämän meidän asiakkaan suvun kanssa”*. Asiakkaalle sopivan tulkin löytäminen on välillä aikaa vievää.

Tulkkia käytettäessä keskusteluajan pituus asettaa väkivaltatyölle haasteita. Väkivaltatyön keskusteluihin varataan aikaa kaikille asiakkaille noin tunti. Tulkkia käytettäessä keskusteluaika monesti pitenee. Asiakkailta saattaa olla myös käytännönasioita, joista he haluavat keskustella. *”Heillä on suuri hätä mitä tapahtuu, miksi tapahtuu. He eivät pysähdy miettimään väkivaltaa.”* Tällöin väkivaltaan liittyvistä asioista ei ehditä kunnolla keskustelemaan, joten *”välillä tuntuu, että pitäisi olla monta eri keskustelua”*. Tukipalveluiden hankitaan vaikuttaa saatavuuden lisäksi palvelun hinta.

### **6.3.5 Ammatillinen yhteistyö**

Turvakodin ohjaajat tekevät asiakkaiden asioihin liittyvissä tilanteissa yhteistyötä asiantuntijoiden, järjestöjen ja viranomaisten kanssa. Esimerkiksi kunniaväkivaltaan liittyvissä tilanteissa asiakkaalle etsitään tukea ja apua tahoilta, jotka ovat asiaan enemmän perehtyneet. Välillä työntekijöiden näkemys asiakkaan tilanteesta eroaa sosiaalityöntekijöiden näkemyksestä, kuten seuraavasta käy ilmi. *”Sosiaalityö ei ehkä lähde puuttumaan niin herkästi romaniperheiden tai romanisukujen välisiin asioihin, ...meidän pitää vankkoina työntekijöinä vaatia samoja oikeuksia sosiaalityötoimelta. Me olemme kuitenkin ajamassa meidän asiakkaitten oikeuksia. Oli heillä tausta mikä tahansa”*. Turvakodin työntekijät kertovat viranomaisille asiakkaiden tilanteeseen vaikuttavista kulttuurisista tekijöistä, jotka asiakkaan tilanteessa pitäisi huomioida. Välillä asiakkaan tilanteen eteenpäin kertominen on haastavaa ja aiheuttaa ohjaajille henkistä kuormaa: *”miten välität, vaikka asiakkaan hädän sille sosiaalityöntekijälle, joka ei ehkä tunnekaan sitä kulttuuria ja ymmärrä erityispiirteitä”*. *”Vastaavassa tilanteessa, jos olisi ollut kantasuomalainen perhe, niin he olisivat saattaneet tehdä aika suuriakin toimenpiteitä, vaikka kiireellisen sijoituk-*

*sen tai jotain, mutta kun on kyseessä romaniperhe, niin he eivät päädy tekemään välttämättä sellaista ratkaisua.*” Haastavissa tilanteissa joudutaan välillä tekemään lastensuojeluilmoituksia, jos ohjaajien välittämä viesti lapsen hädästä ei aiheuta toimenpiteitä. Jatkossa viranomaisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä päävastuun kantaa turvakodin sosiaaliryöntekijä.

#### **6.4 Uskonnollisen vakaumuksen kunnioittaminen väkivaltatyössä**

Pääluokka uskonnollisen vakaumuksen kunnioittamien väkivaltatyössä muodostui yläluokista uskonnollisen vakaumuksen näkyminen väkivaltatyössä ja uskonnollisesti sitoutumaton työskentelytapa (liite 4). Kahdenkeskisissä keskusteluissa asiakkaiden esiin tuomia vakaumuksellisia asioita kuunnellaan ja niille annetaan tilaa, vaikka väkivaltatyöhön ei virallisesti kuulu hengellisten asioiden käsittely.

##### **6.4.1 Uskonnollisen vakaumuksen näkyminen väkivaltatyössä**

Asiakkaalla on joskus vahva uskonnollinen vakaumus, joka tulee kaikissa keskusteluissa esille. *”Olin yhdessä neuvottelussa juuri, jossa asiakas oli hyvin vahvasti uskossa ja hän perusteli uskon kautta tekemiään päätöksiä.*” Näissä tilanteissa työntekijät kuuntelevat ja kunnioittavat asiakkaan tekemiä valintoja.

Toisinaan asiakkaalla voi olla vahva näkemys siitä, *”että millä tavalla kuuluu elää tai mikä on sitä normaalia ja mikä on sitä arkea*”. Tämä asiakkaalle normaali elämä saattaa turvakodin työntekijän näkökulmasta sisältää hengellisen väkivallan piirteitä. Esimerkiksi pitkään jatkuneesta väkivallasta huolimatta avioeron ottaminen on vaikeaa, jos asiakas kokee, että uskonto tai uskonnollinen yhteisö ei hyväksy eroa. Asiakasta saatetaan pyytää tulemaan takaisin ja luvataan anteeksianto. *”Varmaan omanlaista häpeää tunnetaan siitä, että uskonto ehkä sanoo, ettei saisi miestänsä vastaan asettua. Siinä, minun mielestä, työntekijän on hyvä olla antamassa näkemystä siihen, että mikään uskonto ei kiellä hakemasta apua.*” Avun hakeminen on vaikeaa, jos väkivaltaisesta parisuhteesta irtautumisesta seurauksena on ero sekä uskonnollisesta yhteisöstä että käytännössä koko lähipiiristä.

Turvakodilla on joskus asiakkaita, jotka tulevat hakemaan apua uskonnollisen väkivallan vuoksi. *”Meilläkin on näitä, jotka tulevat uskontonsa takia. Ovat joutuneet esimerkiksi lähtemään jostakin uskonlahkosta.”* Nämä tilanteet käsitellään yhdessä asiakkaan kanssa ja pyritään aina selvittämään taustalla olevat asiat. Lisäksi haetaan asiakkaalle tarvittaessa lisäapua.

#### **6.4.2 Uskonnollisesti sitoutumaton työskentelytapa**

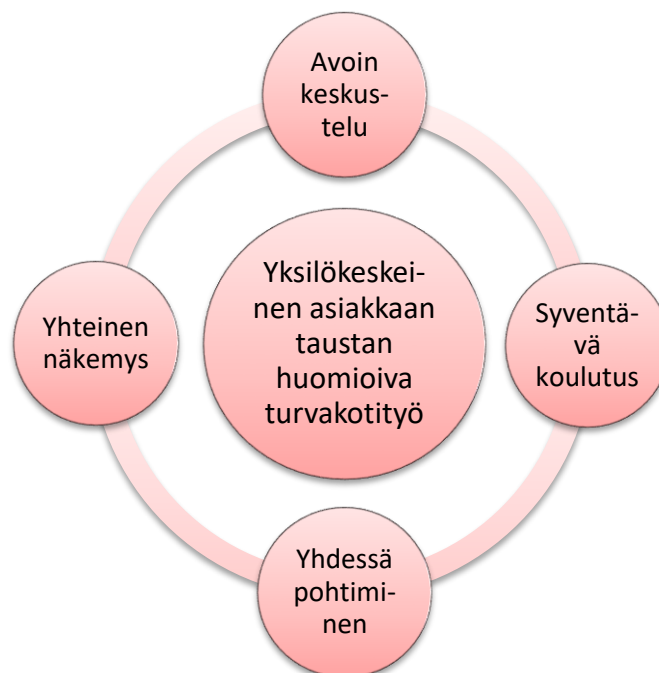
Asiakkaat tulevat turvakodille kriisitilanteessa. Tällöin uskontoon liittyvät asiat voivat nousta esille. *”Monet haluavatkin sitten puhua uskonnosta ja minun mielestä työntekijä voi kuunnella”.* Asiakasta kuunnellaan, vaikka *”vakaumus ei missään tapauksessa voi olla meillä keskiössä, vaan väkivaltatyö on meidän perustehtävä”.* Väkivaltatyötä tehtäessä kaikilta asiakkailta kysytään samat kysymykset, joten asiakkaan vakaumuksen tai uskonnon vuoksi ei tehdä muutoksia käsiteltäviin asioihin. Näin ollen asiakkaiden uskonnollinen vakaumus tai asiakkaan *”uskonto ei näy kriisissä olevan ihmisen kohtaamisessa tai väkivaltatyöstä puhumisessa”.* Väkivaltatyötä tehtäessä jokaista asiakasta kuunnellaan, kunnioitetaan ja annetaan tilaa jokaisen omalle ajatusmaailmalle ja vakaumukselle.

Välillä asiakkaan uskonnollinen yhteisö painostaa asiakasta palaamaan työntekijöiden mielestä vahingolliseen parisuhteeseen. Tällöin työntekijät ovat ristiriitaisessa tilanteessa, koska asiakasta vahingoittavasta parisuhteesta pitäisi päästä irti, mutta työntekijät eivät voi tukea ketään uskonnollisissa valinnoissa.

## 7 YKSILÖKESKEINEN TURVAKOTITYÖ

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia Tampereen turvakodin työntekijöille yhteenveto niistä uskonnollisen vakaumuksen tai etnisen taustan aiheuttamista erityispiirteistä, jotka pitää ottaa huomioon kriisityössä. Opinnäytetyön tulokset tullaan esittelemään turvakodin yhteisessä kehittämispäivässä 10.5.2017. Tuloksissa korostui asiakkaan yksilönä huomioimisen tärkeys. Asiakkaana ei ole muslimi, romani tai kristitty, vaan yksilö omine luonteenpiirteineen ja tapoineen. Yleisiä ohjeistuksia ei voi antaa tai laatia, koska jokaisen asiakkaan tilanne on yksilöllinen.

Turvakodilla työskennellään kansallisten laatusuositusten mukaisesti. Tuloksissa tuli esille, että vaikka työskennellään asiakaslähtöisesti ja huomioidaan asiakkaan yksilöllinen tilanne, niin välillä tehdään yleistyksiä. Yksilökeskeisessä asiakkaan taustan huomioivassa turvakotityössä keskustellaan avoimesti yhdessä asiakkaan kanssa hänen tilanteeseensa vaikuttavista tekijöistä ja niistä kulttuurisista tavoista, joita hän haluaa työntekijöiden kunnioittavan. Kulttuurisista tavoista on hyvä tietää, joten työntekijät tarvitsevat syventävää koulutusta kulttuurisista käytänteistä. Toukokuun kehittämispäivässä pohditaan yhdessä asiakkaan yksilönä huomioimista, jonka jälkeen työntekijät muodostavat yhteisen näkemyksen asiakasta arvostavasta yksilökeskeisestä turvakotityöstä (kuvio 3).



KUVIO 3. Kehittämissuunnitelma

## 8 POHDINTA

### 8.1 Tutkimuksen tulosten tarkastelua

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan asiakasta arvostavassa turvakotityössä asiakas huomioidaan yksilönä. Kaikki haastateltavat toivat esille, että asiakkaan vakaumukseen ja kulttuuriin liittyvät käytänteet ja tavat huomioidaan sekä turvakodin arjessa että väkivaltatyössä aina asiakaskohtaisesti turvakodin yhteisten sääntöjen puitteissa. Tulosten mukaan työskentelyssä toteutuu kansallisten laatusuosituksen mukainen asiakaslähtöisyys ja asiakkaan kunnioittaminen (THL 2013, 19–20).

Tämän tutkimuksen ja aikaisempien tutkimusten tuloksissa nousi esiin kulttuuristen tapojen- ja käytänteiden ymmärtämisen tärkeys. Tarvitaan tietoa, jotta osataan huomioida asiakkaiden kulttuuriset tavat. Yhdysvaltalaisen tutkimuksen mukaan (Hasnain ym. 2011) väärinymmärryksiä syntyy silloin, kun henkilökunta ei ymmärrä muslimiasiakkaiden tapoja ja tottumuksia. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan Tampereen turvakodin työntekijät tuntevat sekä muslimiasiakkaiden että romaniasiakkaiden kulttuuriin kuuluvat tavat. Turvakodin arjessa huomioitaviin muslimi- ja romaniasiakkaiden tapoihin kuuluvat kulttuuriset pukeutumiskäytänteet, ruokailutottumukset ja erilaiset kulttuurin sisäiset käyttäytymissäännöt- ja tavat. Aikaisempien tutkimusten mukaan esimerkiksi muslimiasiakkaat haluavat, että henkilökunta huomioi heidän arvonsa, mielipiteensä, maailmankatsomuksensa ja uskontonsa (Hasnain ym. 2011). Tämä toteutuu turvakodin arjessa, sillä työntekijät huomioivat asiakkaat yksilöllisesti kulttuurisia käytänteitä kunnioittaen.

Turvakodilla asiakkaiden kulttuuriin liittyvät tavat ja käytänteet tulevat yleensä ilmi työskentelyn lomassa tai asiakkaan itsensä kertomana. Tapojen ja käytänteiden selvittämisessä esille tuli kysymisen tärkeys, jotta ei tehdä asiakkaan kotimaan perusteella vääriä päätelmiä asiakkaan kulttuurisista tavoista. Esimerkiksi kaikki Lähi-Idän maista tulleet eivät noudata muslimikulttuurin tapoja ja käytänteitä. Erilaisten kulttuuristen tapojen lisäksi romani- ja muslimikulttuurin liittyvä tiivis yhteisöllisyys. Muslimiasiakkaat esimerkiksi voivat olettaa, että turvakodin asiakasyhteisö huolehtii yhdessä lapsista ja romaniasiakkaat haluaisivat, että heillä käy paljon vieraita. Sekä muslimien että romanien tiivis yhteisöllisyys nousi esiin myös aikaisemmista tutkimuksista (Hasnain ym. 2011; THL 2016b; THL 2014.)

Tämän tutkimuksen tuloksissa muslimiasiakkaiden arjessa huomioitavia käytänteitä ja tapoja nousi esiin sekä kulttuuristen käytäntöjen että uskonnollisten tapojen kohdalla. Esimerkiksi musliminaisten huivin käyttämisen katsottiin olevan enemmän kulttuuriin kuin vakaumukseen liittyvää. Yksi haastateltavista totesi seuraavasti: *”Jotenkin minä näen sen pukeutumisen, ja muun tällaisen, siihen heidän kulttuuriinsa liittyvänä”*. Tämä tukee teoreettisessa viitekehyksessä esitettyä ajatusta siitä, että aina ei voida tarkkaan määrittää, mitkä tavat tai tottumukset johtuvat uskonnosta ja mitkä kulttuurista (Hasnain ym. 2011).

Vuonna 2013 STM:n teettämässä tutkimuksessa nousi esille, että monissa ensi- ja turvakodeissa romaniasiakkaita on vähän (Törmä ym. 2013). Tässä tutkimuksessa kaikki haastateltavat toivat esiin, että Tampereen turvakodilla on useampia romaneja yhtä aikaa. Romaniasiakkaiden turvallisuuden kannalta tärkeänä huomioitavana asiana kaikki haastateltavat toivat esille väistämismorallisuuden tarkistamisen. Väistämismorallisuuden kysyminen tehdään aina hienotunteisesti siten, että vaitiolovelvollisuus säilyy. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan turvakodin työntekijät kunnioittavat teoriaosuudessa esitettyä romanikulttuuriin kuuluvaa väistämismorallisuuden perinnettä. Törmän, Tuokkolan ja Hurtigin (2013) mukaan tämän perinteen tarkoituksena on romaanikulttuurissa läheisten kunnioittaminen ja kostonkierteen välttäminen.

Turvakoti on uskonnollisesti sitoutumaton kriisityön yksikkö, jossa asiakkaan uskonnollista vakaumusta ei kysytä tulotilanteessa tai turvakodilla olon aikana. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan asiakkaiden yksilölliset uskonnolliset tavat eivät yleensä näy turvakodin yhteisissä tiloissa. Asiakkaiden henkilökohtaisia uskonnollisia tapoja kunnioitetaan. Esimerkiksi rukoushetkeä ei keskeytetä ja paastonaikaa noudattava saa ruokailla yöaikaan. Tulosten mukaan jotkut asiakkaat kertovat uskonnostaan työntekijöille tai muille asiakkaille. Haastateltavat toivat esille, että henkilökohtaisissa keskusteluissa asiakasta kuunnellaan, vaikka uskonnollisiin asioihin ei oteta kantaa. Joskus työntekijät joutuvat rajaamaan asiakkaiden uskonnollisiin asioihin liittyviä keskusteluja, mikäli toiset asiakkaat kokevat keskustelunaiheen ahdistavana. Tulosten perusteella turvakoti on neutraali paikka, jossa jokainen asiakas saa uskoa haluamallaan tavalla. Teoriaosuudessa esitelty ihmisten perusoikeuksiin kuuluva uskonnonvapaus toteutuu turvakodilla, koska asiakkaiden uskonnollista vakaumusta kunnioitetaan (Uskonnonvapaus 2017).

Helander toi esiin, että (2003) olemme oppineet kristinuskon perusasiat ja yhteiskunnassamme vietetään kristinuskoon kuuluvia juhlapyyhiä, koska elämme luterilaisessa maassa.

Myös turvakodilla vietetään kulttuuriimme kuuluvia kristillisiä juhlapyhiiä. Vaikka juhlapyhien viettoon ei liity turvakodilla uskonnollisia tapoja, niin tulosten mukaan asiakkaat saavat itse päättää haluavatko osallistua näiden juhlapyhien viettoon.

Turvakodilla työskennellään kansallisia laatusuosituksia noudattaen. Vastauksissa työntekijät painottivat asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan henkilökohtaisen tilanteen huomioimisen tärkeyttä (THL 2013, 19–20). Tulosten mukaan työskentelyssä pyritään aina näkemään kulttuuristen- ja vakaumusellisten asioiden taakse, koska keskiössä on asiakas. Kansallisia laatusuosituksia noudattaen väkivaltatyötä tehdessä työntekijät kuuntelevat asiakasta, huomioivat asiakkaan tilanteeseen vaikuttavat taustatekijät ja kunnioittavat asiakkaan tekemiä päätöksiä.

Kotimaisten tutkimusten mukaan suomalaisessa hoitokulttuurissa pyritään antamaan sama hoito kaikille uskonnosta tai kulttuurista riippumatta. (Mäntyharju & Siili 2010; Airola 2013.) Sama tulos tuli esiin tässäkin tutkimuksessa. Haastateltavat kertoivat, että asiakkaan kulttuuri tai uskonto ei lähtökohtaisesti vaikuta väkivaltatyön tekemiseen. Tulosten mukaan väkivaltatyötä tehtäessä lähtökohtana on, että kaikkien asiakkaiden kanssa otetaan sensitiivisesti puheeksi samat asiat. Väkivaltatyötä tehdään kuitenkin aina asiakkaan ehtojen ja asiakkaan tilanteen mukaan. Väkivaltatyötä tehtäessä turvakodin työntekijät ottavat huomioon ne kulttuuriset käytännöt, jotka saattavat vaikuttaa asiakkaan turvallisuuteen.

Tulosten mukaan väkivaltatyöhön tuo välillä haasteita yhteisen kielen puute, sillä aina tulkkia ei saada silloin, kuin tarvittaisiin. Tämä tuli esille myös Airolan (2013) tutkimuksessa, joissa yhteisen kielen ja ajan puutteen todettiin vaikeuttavan hoitoa ja aiheuttavan väärinymmärryksiä. Tässäkin tutkimuksessa esille nousi, että välillä kahdenkeskiseen keskusteluun varattu aika ei riitä, kun käytetään tulkkia. Yhteisen kielen puutteen lisäksi väärinymmärryksiä saattavat aiheuttaa erilaiset käyttäytymistavat. Esimerkiksi asiakkaan kulttuuriin kuuluvat surukäytännöt voidaan helposti tulkita yhteiskunnassamme kyvyttömyydeksi huolehtia itsestään tai lapsistaan. Tuloksissa nousi esille myös, että toisinaan asiakkaita kohdellaan yhteiskunnassamme eritavalla asiakkaan etniseen taustaan vetoamalla. Esimerkiksi romanilapsilta ei välttämättä edellytetä samalla tavalla koulunkäyntiä kuin kantasuomalaisilta lapsilta, vaikka maassamme on oppivelvollisuus ja jokaisella lapsella on oikeus koulunkäyntiin.



Toisinaan asiakkaan kulttuuri estää väkivaltaan liittyvistä asioista puhumisen. Törmä, Tuokkola ja Hurtig (2013) toivat esille ajatuksen siitä, että romaniasiakkaan voi olla vaikea puhua väkivallasta. Tämä tuli esille myös tämän tutkimuksen tuloksissa. Haastateltavat toivat esille, että työskennellessä kunnioitetaan aina asiakkaiden asettamia rajoja, vaikka kulttuurisetsäännöt tai vakaumukselliset asiat saattavat vaikeuttaa tehtävää työtä. Tulosten mukaan haastavaa väkivaltatyöstä tulee silloin, kun asiakas hakee apua, mutta ei ota apua täysin vastaan. Tällöin työntekijät tekevät sen, mitä pystyvät. Kaikessa työkentelyssä työntekijät kunnioittavat asiakkaan tekemiä päätöksiä. Yski haastateltavista kokosi asiakasta arvostan turvakotityön seuraavalla tavalla: ”*Kunnioitetaan sitä, että asiakas rajaa itse sen, mitä hän haluaa kertoa ja mitä ei.*” Tulosten mukaan yksilökeskeisessä turvakotityössä tulee keskustella avoimesti asiakkaan tilanteeseen vaikuttavista taustatekijöistä ja niistä asioista, joita asiakas haluaa työntekijöiden huomioivan ja kunnioittavan.

## 8.2 Tutkimuksen eettiset näkökulmat

Ihmisoikeudet muodostavat ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisen perustan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131). Tutkittavien suojaan kuuluu tavoitteiden ja menetelmien kertominen ennen tutkimuksen aloittamista. Tämän vuoksi turvakodin työntekijöille käytiin kertomassa tutkimuksen tavoitteista ja menetelmistä toukokuussa 2016. Lisäksi turvakodille toimitettiin tarkempaa tutustumista varten, turvakodin johtajan hyväksymä, opinäytetyönsuunnitelma. Tutkittavien suojaan kuuluu lisäksi haastateltavien vapaaehtoinen suostumus. Tässä tutkimuksessa turvakodin työntekijöillä (N=9) oli oikeus kieltäytyä osallistumasta haastatteluun ja heillä oli oikeus keskeyttää mukanaolonsa milloin tahansa tutkimuksen aikana. Haastatteluun osallistuneet työntekijät (n=8) allekirjoittivat suostumuslomakkeen vasta, kun heille oli kerrottu tarkentuneet tutkimustehtävät. Näin ollen vapaaehtoinen suostumus toteutui tässä tutkimuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.)

Tämä tutkimus on laadittu hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti noudattamalla huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja analysoinnissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132). Tässä tutkimuksessa kaikki nauhoitetut haastattelut kirjoitettiin sanatarkasti. Auki kirjoituksen jälkeen haastattelut tarkastettiin nauhalta lause kerrallaan ja kirjoitusvirheet korjattiin. Kirjoitetut haastattelut tallennettiin ja kaikki dokumentit varmuuskopioitiin. Tämän jälkeen kirjoitetut haastattelut tulostettiin ja luettiin

useampaan kertaan läpi. Haastatteluista alleviivattiin kaikki teemoihin liittyvät lauseet, jonka jälkeen etsittiin huolellisesti vastaukset tutkimuskysymyksiin. Pelkistysvaiheessa alkuperäinen ilmaus kirjoitettiin selkeään muotoon niin, että aineiston sisältämä informaatio säilyi muuttumattomana. Luokitteluvaiheessa kaikki tutkimuskysymyksen vastanneet pelkistetyt alkuperäisilmaukset luokiteltiin. Pelkistykset ja luokittelut tarkastettiin huolellisesti puhtaaksikirjoitetuista ja tulostetuista haastatteluista. Raportin kirjoittamisessa noudatettiin tarkkuutta. Teoreettiseen viitekehykseen valittiin tutkimuksen tarkoitusta vastaava teoriatieto. Käytetyt tutkimusmenetelmät ja tutkimusprosessin eteneminen kirjattiin raporttiin huolellisesti. Tulososio kirjoitettiin yhdistävän luokan alle siten, että pääluokkien ja yläluokkien luokkien alla olevissa tuloksissa käsiteltiin kaikki muodostuneet alaluokat. Tuloksia kirjoitettaessa tarkistettiin useampaan kertaan, että kaikki tutkimustehtäviin vastauksen antaneet asiat on kirjoitettu raporttiin. (Hirsjärvi 2015, 26–27.) Yksi tärkeimmistä tutkimuksen etiikan kysymyksistä on vaatimus siitä, että tutkittavia ei voi tunnistaa tutkimusraportista (Räsänen, Anttila & Melin 2005, 20). Tässä tutkimuksessa vaatimus toteutui, sillä haastateltavilta ei kysytty nimeä, sukupuolta, asemaa tai työsuhteen pituutta turvakodilla. Haastatteluun osallistuneilta kysyttiin taustatietoina ainoastaan ikäjakaumaa, koulutustaustaa ja työkokemuksen pituutta sosiaalialalta.

Eettisten ohjeiden mukaan tutkijalla täytyy olla dataa arkistoituna, jotta hän voi todistaa tutkimuksen perustuvan faktoihin (Mäkinen 2006, 81). Tämän vuoksi tässä tutkimuksessa tekijä säilyttää itsellään toukokuuhun 2017 asti suostumuslomakkeet, taustatietolomakkeet, nauhoitetut haastattelut, auki kirjoitetut haastattelut, tulostetut alleviivatut haastattelut, kirjoitetut teemat, alkuperäiset ilmaukset, pelkistykset, luokittelutaulukot ja omat muistiinpanot. Kaikki tutkimuksessa kerätty ja nauhoitettu materiaali hävitetään tulosten esittelyn ja työn arvioinnin jälkeen. Aineiston hävittämisellä varmistetaan haastateltavien yksityisyyden lisäksi se, että kerättyä materiaalia käytetään ainoastaan tässä tutkimuksessa. (Mäkinen 2006, 81.)

### **8.3 Tutkimuksen luotettavuus**

Tieteellisessä tutkimuksessa tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman luotettavaa tietoa tutkimuksen kohteena olevasta asiasta. Tässä tutkimuksessa tulokset perustuvat tehtyihin

ja tarkasti dokumentoituihin haastatteluihin. Tämän tutkimuksen luotettavuutta on arvioitu uskottavuuden, vahvistettavuuden, refleksiivisyyden ja siirrettävyyden kriteereillä. (Kylmä & Juvakka 2007, 127.)

**Uskottavuus** tarkoittaa tutkimusprosessin ja tutkimuksen tulosten uskottavuutta. Uskottavuutta voidaan lisätä tarkistuttamalla tulokset tutkimukseen osallistuneilta tai keskustelemalla tuloksista toisten samaa aihetta tutkivien kanssa. (Kylmä & Juvakka 2007, 127.) Tämän tutkimuksen tekijä tarkistutti raportin alkuosan turvakodin johtajalla ennen tulosten kirjoittamista. Lisäksi hän tarkistutti tekemänsä kehittämissuunnitelman yksilökeskeisen turvakotityön edelleen kehittämistä turvakodin johtajalla tulosten kirjoittamisen jälkeen. Turvakodin johtaja hyväksyi sekä teoriaosuuden että ajatuksen yksilökeskeisen turvakotityön tärkeydestä. Tekijä tarkistutti ainoastaan raportin teoriaosuuden ja kehittämissuunnitelman turvakodin johtajalla, jotta tulosten objektiivisuus säilyisi tutkimusprosessin loppuun asti. Tulosten uskottavuutta olisi lisännyt entisestään se, että tulokset olisi lukenut kokonaisuudessaan yksi tai kaksi haastatteluun osallistuneista ohjaajista. Tekijän tietoinen päätös kuitenkin oli, että tasapuolisuuden vuoksi tulokset esitellään kaikille turvakodin työntekijöille yhtäaikaaisesti turvakodin kehittämispäivässä 9.5.2017.

Tämän tutkimuksen uskottavuutta lisää se, että tutkimuksen tekijä on työskennellyt Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n laatu päällikkönä oman toimensa ohessa vuodesta 2009 lähtien. Näin ollen tutkimuksen tekijä tunsi turvakotityön laatu kriteerit entuudestaan. Tämän lisäksi tutkimuksen tekijä työskenteli tutkittavan aiheen kanssa tiiviisti vuoden ajan. Tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen tekijä valitsi luetuista lähteistä ne, jotka tukivat tutkimustehtävää. Tämän tutkimuksen teoriapohja olisi mahdollisesti ollut kaatavampi, mikäli tekijä olisi laajentanut teorian hakua enemmän kansainvälisiin tutkimuksiin. Tekijä pitäytyi tietoisesti pääosin suomalaisissa lähteissä, koska tarjottavat turvakotipalvelut ovat muissa länsimaissa sisällöltään ja rakenteiltaan osin erilaisia kuin Suomessa.

**Vahvistettavuus** liittyy koko tutkimusprosessin kirjaamiseen niin, että toinen tutkija voi seurata prosessin kulkua pääpiirteissään (Kylmä & Juvakka 2007, 129). Tutkimuksen vahvistettavuuden takaamiseksi tutkimuksen tekijä aikataulutti ja dokumentoi kaikki tutkimuksen vaiheet. Hän myös esitti tutkimuksen etenemistä kolmessa toteutusseminaarissa, joista kaksi oli syksyllä 2016 ja yksi maaliskuussa 2017. Näiden lisäksi tekijä kävi ohjauskeskusteluissa ja lähetti tutkimuksen teossa käyttämäänsä materiaalia sekä ohjaavalle opettajalle että opponentille.

Tämän tutkimuksen toistettavuus on osittain mahdollista, koska tutkimusprosessin vaiheet, tutkimustehtävät ja haastatteluissa käytetyt teemat on dokumentoitu. Tutkimus eettisistä syistä haastatteluja ja litterointeja ei kuitenkaan voi käyttää uudelleen. Haasteita tämän tutkimuksen toistettavuudelle tuo lisäksi se, että turvakodin henkilökunta on osittain vaihtunut haastattelujen teon jälkeen. Tämän vuoksi toinen tutkija ei välttämättä saisi täysin samoja vastauksia. Toistettavuuteen vaikuttaa myös haastattelutilanteen ainutkertaisuus. Tämän tutkimuksen toistettavuutta lisää kuitenkin se, että tutkimukseen valittujen teemojen avulla saatiin vastaukset asetettuihin tutkimustehtäviin. Näin ollen samoja teemoja uudelleen käyttämällä on mahdollista saada samantyyllisiä tuloksia.

**Refleksiivisyys** edellyttää tutkijan tietoisuutta omista lähtökohdistaan tutkimuksen tekijänä (Kylmä & Juvakka 2007, 129). Tämän tutkimuksen tekijän objektiivisuuden säilymistä koko tutkimusprosessin ajan edesauttoi se, että tekijä työskentelee Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n ikäihmisten palveluissa. Tämä oli tekijän ensimmäinen virallinen tutkimus, joten tutkimuksen toteuttaminen oli välillä haasteellista. Esimerkiksi haastattelut tekijä toteutti kolme kuukautta myöhemmin, kuin oli alun perin suunniteltu. Haastattelujen siirtäminen oli perusteltua, sillä teorian tiedon kerääminen oli syyskuussa 2016 vielä kesken. Haastattelujen siirtymisestä huolimatta tekijä kirjoitti tehdyt haastattelut sanatakkasti, noudatti litteroinnissa, aineiston analysoinnissa ja tulosten kirjoittamisessa erityistä tarkkuutta. Lopullisiin tuloksiin haastattelujen siirtyminen ei vaikuttanut, sillä tekijä ehti tarkistaa litteroinnit ja analysoinnin pariin kertaan. Tulosten tarkasteluvaiheessa tekijä ei tuonut esille uutta tietoa, vaan vertaili tutkimuksen keskeisiä (kts. luku 6) tuloksia aikaisemmin esiteltyyn teorian tietoon (kts. luku 4). Näin tekijä varmisti sen, että esitetyt tulokset ja johtopäätökset perustuvat tehtyihin haastatteluihin. Tutkimusprosessin etenemistä auttoivat pidetyt seminaarit, opponentin palaute ja ohjauskeskustelut, joten tutkimus valmistui aikataulun mukaan maaliskuun loppuun mennessä.

**Siirrettävyys** tarkoittaa tutkimuksen tulosten siirrettävyyttä muihin vastaaviin tilanteisiin (Kylmä & Juvakka 2007, 129). Tutkimuksen kohdeorganisaationa oli Tampereen turvakoti. Suomen turvakodit ovat erilaisia ja niissä noudatettavat käytännöt eivät ole täysin yhteneväisiä. Tämän vuoksi tämän tutkimuksen tuloksia ei voi täysin yleistää. Tutkimuksen tuloksia voidaan kuitenkin pitää suuntaa antavina, sillä kaikilla turvakodeilla työskennellään kansallisten laatusuosituksen mukaisesti.

#### **8.4 Jatkotutkimusaiheet**

Monikulttuurisuus on lisääntynyt ja tulee lisääntymään yhteiskunnassamme. Tämän vuoksi on tärkeää lisätä tietoutta kulttuurisista tavoista ja käytänteistä. Tämän tutkimuksen tuloksissa nousi esille, että välillä yhteiskunnassamme tehdään yleistyksiä asiakkaan etnisen taustan perusteella. Näin ollen yhteiskunnassamme tarvitaan lisää avointa arvokeskustelua, jotta näemme yksilön kulttuurin takaa. Sosiaalityön asiakkaana ei ole muslimi tai romani, vaan yksilö, jolla on samat oikeudet kuin kantasuomalaisella asiakkaalla.

Monikulttuurisuuden lisääntymisen vuoksi tulevaisuudessa on kiinnitettävä erityistä huomiota maahanmuuttaja asiakkaiden yksilölliseen kohtaamiseen. Jatkossa tarvitaan lisää tutkimusta siitä, miten eri kulttuuritaustasta tulevien maahanmuuttajien yksilöllinen kohtaaminen toteutuu sosiaalityöyksiköissä. Asiakasnäkökulman ja henkilöstönäkökulman yhtäaikaista tutkimista toisi lisää arvokasta tietoa asiakkaan kulttuuritaustan huomioivan yksilöllisen kohtaamisen toteutumisesta sosiaalityössä.

## LÄHTEET

Airola, E. 2013. Kun kulttuurit kohtaavat – terveystalvelujen monikulttuurisuus ja laatu terveydenhuoltohenkilöstön ja maahanmuuttajien kokemana. Tampereen yliopisto: Terveystieteiden yksikkö, Pro gradu- tutkielma.

EU. 2000. Euroopan unionin perusoikeuskirja. 2000/C 364/01. Luettu 21.2.2017.  
[http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_fi.pdf](http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_fi.pdf)

EN. 2011. European Commission. An EU Framework for National Roman Integration Strategies up to 2020. Luettu 20.1.2017.  
[http://ec.europa.eu/justice/policies/discrimination/docs/com\\_2011\\_173\\_en](http://ec.europa.eu/justice/policies/discrimination/docs/com_2011_173_en).

Hasnain, M. & Connell, K. & Menon, U. & Tranmer, P. 2011. Patient-Centered Care for Muslim Women: Provider and Patient Perspectives. Journal of women’s health. 2011. Volume 20, Number 1.

Helander, E. (toim.) 2003. Muutoksen tulkkina. Kirkot ja uskonnollinen elämä osana yhteiskuntaa. Jyväskylä 2003. Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Junkkaala, E. 2016. Tasapainossa. Usko ja elämä. Perussanoma Oy. EU 2016.

Kangasniemi, M. & Utriainen, K. & Ahonen, S-M. & Pietilä, A-M. & Jääskeläinen, P. & Liikanen, E. 2013. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. Hoitotiede- lehti 25/2013, 4.

Karsio, Jenni. Puhelinhaastattelu 22.2.2017. Haastattelija Joenperä, Anumari. Tampereen ensi- ja turvakoti ry.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Mäntyharju, E. & Siili, T. 2010. Kun kulttuurit kohtaavat – Terveystalvelujen monikulttuurisuus ja laatu terveydenhuoltohenkilöstön ja maahanmuuttajien kokemana. Tampereen ammattikorkeakoulu: Sosiaali- ja terveystalvan ylempi ammattikorkeakoulu-tutkinto, opinnäytetyö.

Ojuri, A. & Laitinen, M. 2015. Turvakoityönä. Selvitys Ensi- ja turvakotien liiton turvakotityön sisällöstä ja vaikutuksesta. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Pooremamali, P. & Eklund, M. & Östman, M. & Persson, D. 2012. Muslim Middle Eastern clients’ reflections on their relationship with their occupational therapists in mental health care. Scandinavian Journal of Occupational Therapy. 2012.19: 238- 340.

Räsänen, P. & Anttila, A-H & Melin, H. (toim.) 2005. Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Jyväskylä: PS- kustannus.

- STM. 2009. Sosiaali- ja terveysministeriö. Euroopan unioni tasa-arvoa tekemässä. Tasa-arvoasian neuvottelukunta. TANE-julkaisuja (2009) 13. Luettu 23.2.2017.  
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112887/URN%3aNBN%3afi-fe201504224780.pdf?sequence=1>
- STM. 2014. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:48. Romanipoliittisen ohjelman toimeenpanon ohjaus ja seuranta, työryhmän raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Helsinki. Luettu 27.11.2016.  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116170/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3464-1.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116170/URN_ISBN_978-952-00-3464-1.pdf?sequence=1)
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko. 2017. Tilastotietoa kirkosta. Luettu 26.2.2017.  
<http://evl.fi/tietoa-kirkosta/tilastotietoa>
- Suomen sivistyssanakirja. 2016. Suomisanakirja. Luettu 27.11.2016.  
<http://www.suomisanakirja.fi/vakaumus>
- Suomen sivistyssanakirja. 2017. Suomisanakirja. Luettu 22.1.2017.  
<http://www.suomisanakirja.fi/etninen>
- Tampereen turvakoti. 2017a. Luettu 22.2.2017.  
<http://www.tetuko.fi>
- Tampereen turvakoti 2017b. Esite. Luettu 22.2.2017.  
<http://www.tetuko.fi>
- THL. 2013. Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuosituksset. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 23.2.2017.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110192/URN\\_ISBN\\_978-952-245-924-4.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110192/URN_ISBN_978-952-245-924-4.pdf?sequence=1)
- THL. 2014. Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus. Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. 25.11.2014. Romaniperheiden kohtaaminen. Luettu 27.11.2016.  
<https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/terveys-ja-hyvinvointi/lasten-nuorten-ja-perheiden-terveys/romaniperheiden-kohtaaminen>
- THL. 2015. Turvakotipalvelut. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 27.11.2016.  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130611/Turvakotipalvelut\\_2015.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130611/Turvakotipalvelut_2015.pdf?sequence=1)
- THL. 2016a. Turvakotipalvelut. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos. Luettu 27.11.2016.  
[www.thl.fi/turvakotipalvelut](http://www.thl.fi/turvakotipalvelut)
- THL. 2016b. Lähisuhdeväkivaltaa kokeneet romanit turvakodeissa. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Hyviä käytäntöjä ja toimintatapoja. 2016. THL.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Törmä, S. & Tuokkola K. & Hurtig J. 2013. Lähisuhde- ja perheväkivalta romaninaisten kokemana. Avuntarpeet yhteisöissä ja palvelujärjestelmässä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:33. Luettu 26.11.2016.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126171/RAP\\_2013\\_33\\_romaninaiset\\_vakivalta.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126171/RAP_2013_33_romaninaiset_vakivalta.pdf?sequence=1)

Uskonnonvapaus. Mitä uskonnonvapaus on? Luettu 26.2.2017.  
<http://uskonnonvapaus.fi/artikkelit/mita.html>

Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus.

YK. 1948 / 1 artikla. Suomen YK liitto. Ihmisoikeudet. Luettu 23.2.2017.  
<http://www.ykliitto.fi/yk70v/yk/ihmisoikeudet>



## LIITTEET

### Liite 1. Kirjallisuuskatsauksessa käytetyt tutkimukset

Tutkimuksen tekijät, tutkimuksen nimi, tutkimuspaikka ja tutkimusvuosi	Tarkoitus	Aineisto, aineiston keruu	Keskeiset tulokset
Pooremamali, P. & Eklund, M. & Östman, M. & Persson, D. 2012. Muslim Middle Eastern Clients' Reflections on Their Occupational Therapists in mental health care. Malmö University.	Tarkoituksena oli tutkia asioita, jotka vaikuttavat Lähi- Idästä tulleiden muslimien kokemuksiin ja käsityksiin mielenterveyspalveluiden toimintaterapiasta.	Laadullinen ”Grounded” teorian pohjalta tehty tutkimus, johon osallistui 11 potilasta: 5 miestä ja 6 naista. Yhdeksän heistä oli syntynyt Lähi- Idässä ja kaksi Ruotsissa. Haastattelut tehtiin teemahaastattelu käyttäen.	Muslimi asiakkaat haluaisivat terapeutin, joka huomioi heidän arvonsa, mielipiteensä, maailmakatsomuksensa ja uskontonsa. Hoitosuhteeseen haasteita tuo muslimiasiakkaan ja terapeutin erilainen maailmankatsomus.
Hasnain, M. & Connell, K. & Menon, U. & Tranmer, P. 2011. Patient-Centered Care for Muslim Women: Provider and Patient Perspectives. University on Illinois at Chicago.	Tutkimuksen tarkoituksena oli osoittaa, että on asioita, jotka vaikuttavat muslimi naisten saamaan potilaskeskeiseen hoitoon Yhdysvalloissa. Lisäksi tarkoituksena oli tutkia löytykö hoitajien ja musliminaisten käsityksistä yhteneväisyyksiä.	Aineisto kerättiin kyseilyllä konferenssissa, jossa käsiteltiin muslimi naisten saamaa potilaskeskeistä terveydenhuoltoa Yhdysvalloissa. Kaksi päiväiseen konferenssiin osallistui 90 terveydenhuollon ammattilaista ja 33 musliminaista. Kyseelyyn vastasi 80 terveydenhuollon ammattilaista (89 %) ja 27 musliminaista (82 %).	Asiakkaiden ja palveluntuottajan välillä oli huomattavaa yhteneväisyyttä koskien näkemyksiä musliminaisten terveydenhuollollisista tarpeista. Muslimipotilaista 93,8% koki, että terveydenhuollonhenkilökunta ei ymmärrä heidän kulttuuriaan. Terveydenhuollonhenkilökunnasta 83,3 % toi esille, että he ovat kohdanneet haasteita hoitessaan musliminaisia. Molemmat ryhmät toivat esille sen, että terveydenhuollonhenkilökunta ei ymmärrä muslimien uskontoa, kulttuurisia uskomuksia tai tapoja.

<p>Airola, E. 2013. Kun kulttuurit kohtaavat – Terveyspalvelujen monikulttuurisuus ja laatu terveydenhuoltohenkilöstön ja maahanmuuttajien kokemana. Tampereen yliopisto.</p>	<p>Tarkoituksena oli tutkia maahanmuuttaja-asiakkaiden ja heitä hoitavan ammattihenkilöstön näkemyksiä monikulttuurisuudesta ja laadusta.</p>	<p>Laadullinen tutkimus. Tutkimusaineisto koostuu neljän terveydenhoitajan ja 12 maahanmuuttajan ryhmähaastatteluista. Aineisto on analysoitu teema- ja sisällönanalyysin avulla.</p>	<p>Maahanmuuttajien ja terveydenhoitajien käsitetyt palvelujen nykytilasta olivat yhteneväiset. Kohtaaminen on ystävällistä ja pyrkimyksenä on yhteisymmärrys. Haasteita asettavat näkemys-, kieli- ja kulttuurierot ja joltain osin joustamattomat käytännöt. Kohtaamisissa tärkeänä pidettiin avointa ja ymmärtävää suhtautumista kulttuurisia eroja kohtaan.</p>
<p>Mäntyhärju, E. &amp; Siili, T. 2010. Monikulttuurisen asiakkaan kohtaaminen – hoitohenkilöstö ja asiakasnäkökulma. Tampereen ammattikorkeakoulu</p>	<p>Tarkoituksena oli selvittää sairaalan henkilökunnan ja asiakkaana olleiden maahanmuuttajien kokemuksia ongelmia ja tarpeita.</p>	<p>Aineisto kerättiin sekä kyselylomakkeella että teemahaastattelulla. Kyselylomakkeeseen vastasi henkilökunta (n=40) ja teemahaastattelu tehtiin asiakkaana olleilta monikulttuurisilta henkilöiltä (n=3).</p>	<p>Sairaalan henkilökunta piti monikulttuurista työtä haastavana ja vaativana. Vaikeuksia tuovat kulttuurien ja uskontojen erilaisten piirteiden ymmärtäminen. Työhön vaikuttavina ongelmina esiin nousi aikapula ja tukipalvelujen huono saatavuus. Esille nousi lisäksi koulutuksen ja erilaisten oppaiden tarve. Monikulttuuriset asiakkaat eivät olleet kokeneet syrjintää. He toivat esiin yhteisen kielen ja henkilökunnan uskonnon- ja kulttuurintunteisuuden tärkeyden. Molemmat ryhmät näkivät tarpeellisena kehittää yhteistyötä perusterveydenhuollon kanssa.</p>

## Liite 2. Kirjallisuuskatsauksen sisäänotto- ja poissulkukriteerit

<b>Sisäänottokriteerit</b>	<b>Poissulkukriteerit</b>
YAMK- opinnäytetyö / pro gradu / tieteellinen artikkeli	AMK- tason opinnäytetyö / opisto- tai kouluasteen opinnäytetyö / niistä laadittu artikkeli
Kokoteksti	Tiivistelmä
Opinnäytetyö / tieteellinen artikkeli on julkaistu vuosina 2010- 2016	Opinnäytetyö / tieteellinen artikkeli on julkaistu ennen vuotta 2010
Artikkeli / opinnäytetyö käsittelee musli- min tai maahanmuuttajan kohtaamista ter- veyden – tai sosiaalihuollossa asiakkaan näkökulmasta tai sekä asiakkaan että hoi- tohenkilöstön näkökulmasta	Artikkeli / opinnäytetyö on tehty pelkästä henkilöstönäkökulmasta tai siinä on käsi- teltty maahanmuuttajia, jotka työskentele- vät terveyden- tai sosiaalihuollon työpis- teissä
Kohdeorganisaatioina sairaalat, terveys- keskukset, avoterveydenhuollon yksiköt ja sosiaalipalvelukeskukset	Kohdeorganisaatio on joku muu kuin sai- raala, terveyskeskus, neuvola tai sosiaali- palvelukeskus.
Kohderyhmänä 15- 65 vuotiaat asiakkaat	Asiakkaat alle 15- vuotiaita tai yli 65- vuotiaita
Länsimaiset yksiköt, mukaan lukien Aust- ralia	Euraasialaiset tai afrikkalaiset yksiköt
Kielenä suomi tai englanti	Muu kieli kuin suomi tai englanti
Maksuton	Maksullinen

### Liite 3. Teemarunko

1. Islamin uskonto turvakodin työntekijöiden arjessa
2. Kristillinen vakaumus turvakodin työntekijöiden arjessa
3. Romanikulttuuri turvakodin työntekijöiden arjessa
4. Kriisityön erityispiirteet ja islamin uskonto turvakotityössä
5. Kriisityön erityispiirteet ja kristillinen vakaumus turvakotityössä
6. Kriisityön erityispiirteet ja romanikulttuuri turvakotityössä
7. Kokemukset nykyisestä toimintamallista / ohjeista
8. Tarpeet toimintamallin / ohjeiden muuttamiselle

## Liite 4. Sisällön analyysin eteneminen

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Kunnioittaminen romanikulttuurissa Kulttuuriset pukeutumiskäytänteet Romaninen puhtauskäytänteet Romanien häveliäisyyskäytänteet Romanien väistämisvelvollisuus Kulttuuriin liittyvät ruokavaliot Muslimiasiakkaan surukäytännöt	Kulttuuriset käytännöt	Kulttuuristen käytäntöjen kunnioittaminen turvakodin arjessa
Kulttuuri ilmi työskennellessä Kulttuuristen käytäntöjen huomioiminen turvakodin sääntöjen eidoilla Yksilöllisten tapojen selvittäminen Miehet työyksikössä	Turvakodin yhteiset pelisäännöt huomioiva asiakaskeineen työskentely	
Muslimiasiakkaiden rukoushetket ja paastonaika Henkilökohtainen uskonnollisuus Uskonnon näkyminen arjessa Uskonto ja uskonnollinen yhteisö voimavarana Uskonto ilmi työskennellessä Uskonnollisuuden rajoittaminen	Uskonnolliset tavat	Uskonnollisten tapojen kunnioittaminen turvakodin arjessa
Omasta uskonnosta puhuminen Kristillisten juhlapyhien vietto Uskontojen tasa-arvo	Uskonnonvapaus	
Uskonnollinen väkivalta Uskonto ratkaisuisissa perusteluna Uskonnollisten yhteisöjen sukupuoliroolit Uskonnollisesta yhteisöstä irtautuminen Uskonnollisen yhteisön suhtautuminen avioeroon	Uskonnollisen vakaumuksen näkyminen väkivaltatyössä	Uskonnollisen vakaumuksen kunnioittaminen väkivaltatyössä
Kristillinen vakaumus ei vaikuta kriisityöhön Ei tueta uskonnollisissa valinnoissa Vakaumuksen kunnioittamisen ja asiakkaan tilanteen välinen ristiriita Kriisitilanteessa uskonto nousee esille	Uskonnollisesti sitoutumaton työskentelytapa	

<p>Väkivallasta puhumisen vaikeus</p> <p>Oikeudellisen avun hakemisen vaikeus</p> <p>Suvun merkitys turvakotijakson pituuteen</p> <p>Toistuvat asiakasjaksot</p> <p>Yhteisön pienuus</p>	<p>Romanikulttuurin huomioiminen väkivaltatyössä</p>	<p>Kulttuurisen taustan kunnioittaminen väkivaltatyössä</p>
<p>Järjestöjen välinen yhteistyö</p> <p>Yhteistyö sosiaalitoimen kanssa</p>	<p>Ammatillinen yhteistyö</p>	
<p>Muslimien sukupuoliroolit</p> <p>Romanien sukupuoliroolit</p> <p>Käytännönasioiden hoitaminen</p> <p>Kulttuuritaustan merkitys avioerotilanteessa</p> <p>Lapsen huoltajuuteen liittyvät käytännöt</p>	<p>Patriarkaalisenkulttuurin huomioiminen väkivaltatyössä</p>	
<p>Kieliongelmat / vieraskielisyys</p> <p>Tulkkien vaihtoehtoisuus</p> <p>Naistulkkien saatavuus</p> <p>Keskusteluajan riittävyys</p>	<p>Tulkkipalveluiden toimivuus</p>	
<p>Asiakkaan kokemus keskiössä</p> <p>Kulttuurisen taustan tiedostaminen</p> <p>Taustatekijöiden selvittäminen ja huomioiminen</p> <p>Seksuaalisesta väkivallasta puhumisen vaikeus</p> <p>Asiakas huomioon yksilönä</p> <p>Kulttuuriin liittyvä yhteisöllisyys</p> <p>Yhteisöstä irtautumisen vaikeus</p> <p>Kunniaväkivalta</p> <p>Työntekijän maailmankatsomus</p>	<p>Kahdenkeskisessä väkivaltatyössä huomioitavat kulttuuriset asiat</p>	