



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

HANNA KESKIMÄKI

Dialogisuus maahanmuuttajaopiskelijoiden ohjauksessa ja neuvonnassa Turun kristillisellä opistolla ICF-viitekehyksessä tarkasteltuna

KUNTOUTUKSEN OHJAUKSEN KOULUTUSOHJELMA
2020

Tekijä Keskimäki, Hanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä joulukuu, 2020
	Sivumäärä 36	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Dialogisuus maahanmuuttajaopiskelijoiden ohjauksessa ja neuvonnassa Turun kristillisellä opistolla ICF-viitekehvyssä tarkasteltuna		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksen ohjaus AMK		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Nykysuomessa on yhä enemmän maahanmuuttajia. Heidän kanssaan tulee työskentelemään meistä lähes jokainen. Ohjaustyötä tekevien tulisi perehtyä myös tähän asiakas-kuntaan, jotta ohjaus ja neuvonta voisi myös heidän kohdallaan toteutua mahdollisimman dialogisesti ja tuloksellisesti.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on tapaustutkimus Turun kristilliseltä opistolta. Teemahaastattelun ja havainnoinnin avulla pyrittiin selvittämään, mitä seikkoja tulee huomioida maahanmuuttajaopiskelijoiden ohjauksessa ja neuvonnassa, jotta dialogisuus voisi toteutua. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, miten tämä ohjaus ja neuvonta edistää maahanmuuttajaopiskelijoiden osallisuutta yhteiskunnassa.</p> <p>Haastattelusta saatu aineisto litteroitiin ja luokiteltiin sen jälkeen ICF-viitekehyyksen mukaan. Ohjaustilanteen havainnoinnista kuvatut videot katsottiin läpi ja tehtiin havaintoja. Havainnot luokiteltiin myöskin ICF-viitekehyyksen mukaan.</p> <p>Haastattelusta ja havainnoinnista saatujen aineistojen perusteella voidaan todeta, että maahanmuuttajaopiskelijoiden ohjauksessa ja neuvonnassa ensiarvoisen tärkeää on ensimmäinen kohtaaminen. Siihen tulee olla riittävästi aikaa. On tärkeää, että opiskelija saa rauhassa kertoa asiansa ja hänelle tulee olo, että hän on tullut kuulluksi. Kysymysten toistaminen ja ymmärryksen varmistaminen ovat myöskin tärkeitä. Tulkin käyttö ensimmäisillä kerroilla varmistaa, että kaikki voivat käyttää äidinkieltään ja tulla ymmärretyiksi. Tulkin sukupuoleen tulee kuitenkin muistaa kiinnittää huomiota, erityisesti jos kyseessä on naismaahanmuuttajaopiskelija. On myös tärkeää kertoa ammattilaisen roolista, mitä ohjaukselta voi odottaa. Mikäli dialogisuus ja luottamus syntyy, uskaltavat maahanmuuttajaopiskelijat hakeutua apua pyytämään. Näin heidän asiansa etenevät ja he voivat paremmin osallistua yhteiskuntaan.</p>		
<p>Asiasanat vuorovaikutus, dialogisuus, maahanmuuttaja, ohjaus, neuvonta, yhteiskunta, osallisuus</p>		

Author Keskimäki, Hanna	Type of Publication Bachelor's thesis	Date December, 2020
	Number of pages 36	Language of publication: Finish
Title of publication Dialogue in the guidance and counselling of immigrant students at turku Christian College examined in the ICF framework		
Degree program Rehabilitation counselling		
<p>Abstract</p> <p>There are more and more immigrants in modern Finland. Almost every one of us is going to work with them. Those who carry out guidance work should also familiarise themselves with this clientele, so that guidance and counselling can also be carried out as dialogually and effectively as possible for them.</p> <p>This thesis is a case study from the Turku Christian College. The aim of the thematic interview and observation was to find out what aspects should be taken into account in the guidance and counselling of immigrant students in order for dialogue to become a reality. In addition, the aim was to find out how this guidance and counselling promotes the inclusion of immigrant students in society. The material obtained from the interview was then soaked and classified according to the ICF Framework of Reference. The videos of the observation of the steering situation were reviewed and observations were made. The findings were also classified according to the ICF framework.</p> <p>Based on the materials obtained from the interview and observation, the first encounter is of paramount importance in the guidance and counselling of immigrant students. There must be enough time for that. It is important that the student is able to tell his or her story in peace and feel that he or she has been heard. Repeating questions and ensuring understanding are also important. The use of an interpreter in the first few times ensures that everyone can use their mother tongue and be understood. However, it should be remembered to pay attention to the gender of the interpreter, especially in the case of a female immigrant student. It is also important to tell you what to expect from guidance in the role of a professional. If dialogue and trust arise, immigrant students will have the courage to seek help. This is how their causes proceed and they can better participate in society.</p>		
<p><u>Key words</u></p> <p>interaction, dialogue, immigrant, guidance, counselling, society, inclusion</p>		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS	6
3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS	6
3.1 Maahanmuuttaja	6
3.2 Dialogisuus.....	7
3.3 Vuorovaikutus	8
3.3.1 vuorovaikutuksen tasot.....	9
3.3.2 Vuorovaikutuksen erityispiirteet maahanmuuttajien parissa	11
3.4 Kotoutuminen.....	12
3.4.1 Kotoutumissuunnitelma ja -koulutus	13
3.5 Osallisuus ja saavutettavuus.....	13
3.6 Ohjaus ja neuvonta.....	15
3.6.1 Monikulttuurinen ohjaus	16
3.7 ICF-luokitus	16
4 HOITOALAN KOKEMUKSIA MAAHANMUUTTAJIEN KOHTAAMISESTA	17
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TUTKIMUSMENETELMÄT	19
5.1 Yhteistyötaho	19
5.2 Opinnäytetyön eettisyys	20
5.3 Laadullinen tapaustutkimus	21
5.4 Teemahaastattelu ja havainnointi	21
5.5 Aineistonkeruun toteutus	22
6 AINEISTON ANALYSOINTI	22
6.1 Mitä asioita toteutuu onnistuneessa monikulttuurisessa vuorovaikutuksessa?	23
6.2 Mitkä tekijät aiheuttavat haasteita monikulttuuriselle vuorovaikutukselle?	25
6.3 Miten dialoginen ohjaus edistää maahanmuuttajaopiskelijoiden osallisuutta yhteiskuntaan?.....	27
6.4 Yhteenveto	29
7 POHDINTA	30
7.1 Opinnäytetyön toteuttaminen	30
7.2 Tulosten pohdinta.....	32
7.3 Muihin opinnäytetöihin vertaaminen	34
7.4 Työn ajankohtaisuus ja jatkotutkimusaiheet	35

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

On arvioitu, että ihminen käyttää valveillaoloajastaan n.70-80% jollakin tavoin kommunikointiin (McGowan&Bowman 2015, 37). On myös selvä asia, että jokainen tulkitsee keskusteluja omista lähtökohdistaan ja tarkoitamme samoilla sanoilla eri asioita. (Dunderfelt 2015, 37).

Kun halutaan auttaa ohjattavaa elämässään eteenpäin, ohjaajan tärkeimpiä työvälineitä ovat kieli ja viestintä. Ohjaus rakentuu viestinnälle, jonka avulla luodaan ja muokataan identiteettiä sekä tehdään päätöksiä. (Onnismaa 2007, 49.)

Kun ihmistä kosketetaan jollakin tapaa, on hän valmis muuttamaan omia käytöstapojaan ja muutos alkaa tapahtua pinnan alla. Ihmisen alitajunta tekee jatkuvasti nopeita päätöksiä keräämästään tiedosta. Tämän vuoksi halutessaan vaikuttaa ihmiseen, on koitettava vaikuttaa alitajuntaan. Jo Aristoteles on sanonut yli 2000 vuotta sitten, että sanoilla on lopulta vain vähän merkitystä ja suurempi merkitys on puhujan uskottavuudella ja persoonalla. (Torkki 2015, 24-28.)

Täydellistä ymmärrystä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa tuskin koskaan saavutetaan, sillä jokainen kokee ja tulkitsee asioita omista lähtökohdistaan ja oman historiansa valossa. Tämän vuoksi olisikin tärkeää ammatillisissakin keskusteluissa tavoitella riittävää yhteisymmärrystä. (Mönkkönen 2018, 93.)

Kaikilla ei ole automaattisesti samoja valmiuksia olla vuorovaikutuksessa ja kommunikoida muiden kanssa, mutta tätä taitoa voi jokainen harjoitella. Vuorovaikutustaitojen hallitseminen ei tee kenestäkään automaattisesti hyvää ammattilaista, mutta niiden taitojen kehittyminen auttaa vaikuttavan asiakastyön tekemisessä. (Mönkkönen 2018, 18, 28.)

Tässä opinnäytetyössä keskityn maahanmuuttajien ja heidän kanssaan oppilaitoksessa työskentelevien työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen. Työssä selvittän, mitä ammattilaisena tulee ottaa huomioon, jotta vuorovaikutustilanne voisi olla mahdollisimman toimiva ja ohjaus näin ollen vaikutuksellista ja lisätä maahanmuuttajaopiskelijan osallisuutta yhteiskuntaan.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitä dialoginen ohjaus vaatii onnistuakseen maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden ohjauksessa. Tarkoituksena on myös saada selville, miten dialoginen ohjaus edistää maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden osallisuutta yhteiskuntaan.

Tutkimuskysymykset:

1. Minkälaisia asioita toteutuu onnistuneessa monikulttuurisessa vuorovaikutustilanteessa?
2. Mitkä tekijät aiheuttavat haasteita monikulttuurisen vuorovaikutuksen toteutumiselle?
3. Miten dialoginen ohjaus edistää maahanmuuttajaopiskelijan osallisuutta yhteiskunnassa?

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

3.1 Maahanmuuttaja

Maahanmuuttajalla tarkoitetaan henkilöä, joka on muuttanut syntymämaastaan johonkin toiseen maahan. Muuton syyt voivat olla moninaiset. Ne voi liittyä perhesuhteisiin, työhön, opiskeluun tai lähtömaan haastaviin olosuhteisiin. (THL:n [www-sivut](#) 2020)

Maahanmuuttajia ei voi ajatella yhtenä homogeenisenä ryhmänä. Heitä ei voi luokitella ihon värin, uskonnon, tulomaan tai muunkaan tällaisen syyn vuoksi. (Valtonen & Korhonen 2013, 225.)

Suomalaiseen monikulttuurisuuskeskusteluun ei ole vakiintunut termejä, joilla keskustelua käydään. Keskustelussa käytetään mm. termejä siirtolainen, maahanmuuttaja, ulkomaalaistaustainen. (Wallin 2013, 16.) Tässä työssä päädyin käyttämään termiä maahanmuuttaja tai maahanmuuttajataustainen. Ne kattavat eri tavoin maahan tulleet.

3.2 Dialogisuus

Dialogisuutta ei voi vain opiskella teoreettisesti kirjasta ja siirtää siitä suoraan käytäntöön. Se vaatii harjoitusta, ihmisten välistä vuorovaikutusta ja heittäytymistä mukaan. (Arnkil & Seikkola 2015, 44.)

Dia on kreikan kielen prepositio, joka tarkoittaa kautta/läpi. Logos on myöskin kreikkaa ja tarkoittaa merkitystä. Dialogi on siis keskustelu, jossa ihmiset luovat yhdessä merkityksiä elämälle ja maailmalle. (Onnismaa 2007, 44.)

Dialogi eroaa keskustelusta siinä, että keskustelussa pyritään johonkin lopputulokseen ja ratkaisuun. Dialogi on sen sijaan vuoropuhelu, jossa ei valita puolta. Siinä ajatellaan yhdessä ja ollaan valmiita muuttamaan omaa kantaa asiaan. (Onnismaa 2007, 44.)

Dialogisuus on vastavuoroista. Se on vuorovaikutusta, jossa tavoitellaan yhteisymmärrystä eikä mennä vain ammattilaisen tai asiakkaan ehdoilla. Jokainen tilanteeseen osallistuva pääsee vaikuttamaan tilanteen kulkuun. (Mönkönen 2018, 87.)

Jotta vastavuoroisuus voi toteutua, on meidän osattava myös kuunnella toista ja arvostettava hänen näkemyksiään ja ajatuksiaan asiasta. On tutkittu, että kokeneemmat työntekijät osaavat kuuntelemisen taidon uusia työntekijöitä paremmin. Kuuntelemista häiritsee usein mieleemme tulevat muistiassosiaatiot, jotka aiheuttavat sen, että alamme kuunnella liikkaa vain itseämme. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 19-20.)

Kun opimme odottamaan ja kuuntelemaan toista, pääsemme paremmin mukaan dialogin virtaan. Käytännössä se usein tarkoittaa sitä, että asiakas itse ehtii ottaa puheeksi aiheen, jota oli työntekijänä ajatellut seuraavaksi. Odottamalla pystyy myös paremmin eläytymään toisen ajatusmaailmaan. (Väisänen ym. 2009, 21.)

Dialogisen kohtaamisen syntyminen vaatii luottamusta. Erityisesti asiakastyössä luottamus on tärkeä, sillä työhön sisältyy oikeus ottaa kantaa asiaan. Jotta voidaan keskustella vaikeistakin asioista, joista ollaan kenties eri mieltä, ilman kilpailuasetelmaa, tulee toiseen voida luottaa. Työntekijän kannattaakin malttaa ja odottaa oikeaa hetkeä asioiden puheeksi ottamiselle. On hyvä, jos saa vuoropuhelulla asiakkaan itse tuomaan asian esiin, näin siihen on sitten helpompi ottaa kantaa. (Mönkkönen 2018, 91-92.)

Jos ihminen tulee vuorovaikutustilanteeseen omien ennakkoluulojensa ohjaamana ei yhteisen dialogin muodostumiselle ole mahdollisuuksia ja väärinymmärrysten määrä kasvaa. Pahimmillaan tilanne ei ole ollenkaan vuorovaikutuksellinen, vaan työntekijä toimii ja asiakas on vain toiminnan kohde. (Nieminen, Kivijärvi & Toivikko 2015, 43.)

3.3 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus on todella laaja käsite. Se ei ole vain yksilöiden välistä kommunikointia vaan siihen liittyy myös organisaatioiden, eri yhteisöjen ja kulttuurien väliset kommunikoinnit ja suhteet. Vuorovaikutukseen liittyviä haasteita on yritetty ratkaista erilaisin ohjeistuksin ja terapiamenetelmin. Niitä on tarjottu ammattilaisille työkaluiksi asiakkaan kohtaamiseen. Kaikkiin tilanteisiin ei kuitenkaan automaattisesti sovi samat menetelmät, sillä jokainen kohtaaminen on erilainen ja siihen vaikuttaa paljon kohtaamistilanteen osapuolet. Onnistuneessa kohtaamisessa asiakkaassa itsessään herää halu tehdä tilanteelleen jotain ja alkaa toimia uudella tavalla. (Mönkkönen 2018, 15.)

Niin asiakastyössä kuin muussakin vuorovaikutuksessa vaikuttavat samat asiat. Jokaisella on oma tapansa olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa, eikä tähän

vuorovaikutukseen vaikuta paljoakaan yksittäiset asiat vaan enemmän on vaikutusta asenteella, jolla toisen kohtaamme. (Mönkkönen 2018, 14.)

Puhe koostuu yleensä puheenvuoroista ja on tilannesidonnaista. Puheenvuorot voivat vaihtua nopeasti. Jotta pystyt ymmärtämään puheenvuoron, tulee sinun yleensä olla kuullut myös sitä edeltänyt puheenvuoro. Sisällöt ja merkitykset syntyvät puheeseen vuorovaikutuksessa. Kaikki puheeseen osallistuvat vaikuttavat omalta osaltaan siihen, miten keskustelu etenee ja miten sen sisältöä tulkitaan. (Kartio 2009, 9.)

Keskusteluanalyttiset tutkimukset ovat osoittaneet vuorovaikutuksen rakentuvan tiettyjen perusjäsenysten varaan. Jäsenysten avulla sosiaaliset keskustelutilanteet ovat yhteisesti ymmärrettäviä. Näitä jäsennyksiä ovat esimerkiksi vuorottelu- sekvenssi ja korjausjäsenys. Vuorottelulla taataan se, että vain yksi puhuu kerrallaan. Yleensä keskustelussa pyritään välttämään liian pitkiä taukoja tai päälle puhumista. Sekvenssin avulla puheenvuorot seuraavat jollakin tavoin järkevästi toisiaan muodostaen ymmärrettäviä kokonaisuuksia. Esimerkiksi kysymystä seuraa vastauspuheenvuoro. Korjausjäsenys tarkoittaa keinoja, joilla korjataan ongelmia vuoropuhelussa, kuten sitä, ettei kuullut tai täysin ymmärtänyt, mitä edellinen puhuja sanoi. (Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001, 15-16.)

Vaikka tavoitteena olisikin luoda tasa-arvoisia vuorovaikutteisia suhteita asiakkaiden kanssa, ovat suhteet kuitenkin aina epätasa-arvoisia. Valta-asemaa ammattilaiselle luo se, että toimitaan usein hänen hallinnoimassa ympäristössä. Lisäksi ammattilainen saattaa käyttää puheessa ilmaisuja, jotka korostavat hänen asiantuntijan asemaansa. Ammatillisen asiakastyön tutkimusta kutsutaan institutionaaliseksi vuorovaikutuksen tutkimukseksi, sillä se tapahtuu aina jossakin instituutiossa, joka määrittää ehdot, joiden mukaan toimitaan. (Mönkkönen 2018, 48.)

3.3.1 vuorovaikutuksen tasot

Mönkkönen on esittänyt vuorovaikutuksen viisi tasoa. Tasot eivät ole hierarkkisia, seuraava taso ei siis automattisesti edellytä edellistä, mutta mitä ylemmällä tasolla

olla, voidaan ajatella ammatillisesti asiakastyössä oltavan jo lähempänä dialogisuutta. (Mönkkönen 2018, 99.)

Ensimmäisellä tasolla, *tilanteessa olo*, ollaan samassa tilanteessa, mutta ei juurikaan huomioida toisia. Asiakastyössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että vastaanottotilanteessa työntekijä tuijottaa vain tietokonetta ikään kuin asiakasta ei huoneessa olisi-kaan. (Mönkkönen 2018, 99.)

Toisella tasolla, *sosiaalinen vaikuttaminen*, toinen osapuoli käyttää valtaa. Toinen ohjaa keskustelun suuntaa ja määrittää päämääriä. Tämä saattaa olla myös positiivinen tilanne. Esimerkki tällaisesta positiivisesta tilanteesta on tilanne, jossa opettaja kertoo uutta tietoa oppilaalle. Kuntoutussuunnitelmaa tehdessä, saattaa sen sijaan tilanne olla negatiivinen. Asiakas on itse suunnitelmaa tehdessä paikalla, mutta vain myötäilee muiden asettamia päämääriä ja tavoitteita. (Mönkkönen 2018, 99.)

Kolmas taso, *pele*, on taso, jossa osapuolilla on jokin yhteinen tavoite. Tavoite ei kuitenkaan ole välttämättä osapuolille sama. Esimerkiksi joukkuepelissä on tavoitteena voittaa, mutta tavoitteeseen pyritään vain oman joukkueen kesken. Kaikissa ihmissuhteissa on vähän peliä mukana. Vaikka asiakassuhteessa tavoitellaan luottamusta ja yhteisymmärrystä, saattaa vuorovaikutus muuttua peliksi, mikäli osapuolet rikkovat yhteiseen tavoitteeseen tähtääviä pelisääntöjä. Asiakastyössä tästä puhutaan vähän. Se koetaan uhaksi humanistiselle ihmiskäsitykselle ja asiakaskeskeiselle auttamistyölle. (Mönkkönen 2018, 100.)

Neljännellä tasolla, *yhteistyö*, toimitaan tiiminä. Siinä tehdään työnjakoa ja yhteistyötä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Vuorovaikutus on vastavuoroista. Asiakastyössä erilaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat edustavat tätä tasoa. Niissä parhaimmillaan luodaan yhdessä keinoja, joilla päästään yhdessä määriteltyyn tavoitteeseen. Yhteistyön taso on asiakastyössä tavoiteltava, mutta ei vielä takaa vahvaa sitoutumista. (Mönkkönen 2018, 103.)

Viides muoto, *yhteistoiminta*, edellyttää myöskin yhteistä päämäärää. Keskeisenä osana tähän yhteistoiminnan muotoon liittyy luottamus. Ei tarvita enää kontrollia, kun

kaikki osapuolet luottavat toisiinsa ja sitoutumiseen yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. (Mönkkönen 2018, 106.)

3.3.2 Vuorovaikutuksen erityispiirteet maahanmuuttajien parissa

Suomen kieltä vasta opiskelevat maahanmuuttajat hyötyvät selkokielestä erilaisissa viestintätilanteissa. Vuorovaikutustilanteessa, kieltä enemmän hallitseva muokkaa puhettaan vastaanottajan tarpeiden mukaiseksi. Hän myös yrittää parhaansa mukaan ymmärtää puhekumppaniaan. Osaavamman vastuulla on tukea puhekumppanin osallisuutta keskusteluun. Hänen tulee käyttää viestinnän tukena mm. eleitä, ilmeitä, kuvia ja piirtämistä. (Kartio 2009, 8.)

Jos keskustelun aihe on sellainen, jonka sanasto on vielä vierasta tai ei ymmärrä, mitä keskustelukumppani kysyy, tulee käyttää kommunikaatiostrategioita, joiden avulla näistä ongelmatilanteista voi selvitä. Tällaisia strategioita, joita voivat käyttää sekä kieltä opiskeleva että natiivi kielen puhuja, ovat erilaiset kiertoilmaisut, äidinkielen sanan lainaaminen kohdekieleen, eleet ja erilaiset avun pyynnöt. (Kuisma 2001, 12-18.)

Kun esimerkiksi oppitunnilla opiskelija ei pysty palauttamaan mieleen tarvitsemaansa sanaa, tai ei ymmärtänyt opettajan puhetta, on hänen pyydettävä apua opettajalta. Hän voi kysyä sanaa tai pyytää opettajaa toistamaan hitaammin. (Kuisma 2001, 50.)

Haasteena voi olla myös, että puheenaiheet vaihtuvat nopeasti eivätkä kaikki pysy näissä muutoksissa mukana. Taustalla vaikuttaa myös keskusteluun liittyvät kulttuuriset erot. (Kuisma 2001, 12.)

Vuorovaikutustilanteista erityisesti puhelimesta kommunikointi on maahanmuuttajille vieraalla kielellä vaikeaa. Silloin jää helposti jotain olennaista ymmärtämättä. Kun ihminen toimii vieraalla kielellä, on kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen selkeyden panostettava erityisesti. (Nieminen ym. 2015, 43.)

On ymmärrettävää, että ammattilaisilla on usein kiire. Heillä on kuitenkin päävastuu toimivan vuorovaikutuksen luomiseen. Se on osa heidän työtehtäviään ja ammattieetistä toimintaa. Se on silloin erityisen haastavaa, jos asiakkaan kielitaito on heikko. Silloin hänen voi olla vaikea ilmaista tarpeitaan ja myöskin oletukset työntekijän roolista saattavat olla väärät. Työntekijänä kaikkiin vuorovaikutustilanteisiin tulee lähteä avoimin mielin ja ajatella, että mahdolliset haasteet johtuvat väärinkäsityksistä. (Niemi ym. 2015, 45.)

3.4 Kotoutuminen

Tuttu on turvallista, sanotaan. Tämä voi olla myös maahanmuuttajan kotoutumisen tavoite, uusi kotimaa tuntuisi niin tutulta, että olo siellä on turvallinen. Jotta tämä tavoite voi toteutua, on opittava, miten uudessa kotimaassa toimitaan. Kotoutuminen on pitkäprosessi, jossa on opittava paljon uutta ja luovuttava monesta vanhasta. Miten hyvin kotoutuminen onnistuu, riippuu paljon siitä, miten hyvin maahanmuuttaja löytää tasapainon kahden kulttuurin välille. (Schubert 2013, 64.)

On huomattu, että ystäväystyminen valtaväestön kanssa auttaa maahanmuuttajia kotoutumaan paremmin. Myös se, miten pitkään maahanmuuttaja on ajatellut Suomessa asua vaikuttaa kotoutumiseen. (Schubert 2013, 6.)

Laki kotoutumisen edistämisestä astui voimaan 1. syyskuuta vuonna 2011. Lain tavoitteena on, että kaikki maahanmuuttajat saisivat koulutusta suomen tai ruotsin kielestä, suomalaisesta yhteiskunnasta ja kotouttamista edistävästä palveluista. Tavoitteena on, että maahanmuuttajat voisivat olla aktiivisena osallisena yhteiskunnassa. (kotouttaminen.fi www-sivut 2020)

Kotoutuminen on kaksisuuntainen ja pitkäkestoinen prosessi. Vaikka yhteiskunnalla on velvollisuus järjestää kotoutumista edistäviä toimia, on myös maahanmuuttajalla velvollisuus olla aktiivinen osallistuja. Erilaisilla toimilla voidaan auttaa kotoutumista, mutta parhaiten kotoutuminen tapahtuu normaalissa arjessa vuorovaikutuksessa yhteiskunnan kanssa, kuten esimerkiksi työssä, opinnoissa ja harrastuksissa. (kotouttaminen.fi www-sivut 2020)

3.4.1 Kotoutumissuunnitelma ja -koulutus

Kotouttamissuunnitelma laaditaan lain perusteella maahanmuuttajalle. Se on suunnitelma, jonka mukaan hänellä on mahdollisuus oppia suomen tai ruotsin kieltä ja yhteiskunnassa vaadittavia taitoja, kuten valmiutta siirtyä työelämään. (kotouttaminen.fi www-sivut 2020)

Suunnitelma laaditaan paikallisten viranomaisten kuten te-toimiston tai kunnan viranomaisten kanssa yhteistyössä. Maahanmuuttajalla ei kuitenkaan ole automaattisesti suunnitelman palveluihin subjektiivista oikeutta, ellei se muun lain tai kotouttamislain nojalla näin ole. (kotouttaminen.fi www-sivut 2020)

Kotouttamiskoulutuksessa on tavoitteena jo oppivelvollisuusiän ylittäneiden maahanmuuttajien kouluttaminen. Koulutuksessa on tavoitteena antaa kielelliset ja yhteiskunnalliset valmiudet jatko-opintoihin tai työelämään. Koulutusta järjestetään joko työvoimapolitiittisena tai omaehtoisena koulutuksena. (kotouttaminen.fi www-sivut 2020)

3.5 Osallisuus ja saavutettavuus

Filosofi Hegelin mukaan ihmisen on koettava olevansa arvokas muiden silmissä ennen kuin voi olla sitä omissa silmissään. Tämä tarkoittaa sitä, että ihmisen osallisuuden toteutuminen vaatii sitä, että voi kokea tulleen kuulluksi, ymmärretyksi ja arvostetuksi erilaisissa suhteissa ja ryhmissä. Osallisuutta voidaan lisätä kohtuullisella toimeentulolla, tarpeisiin vastaavilla palveluilla ja mahdollistamalla sellainen toiminta, jossa voi luoda suhteita muiden ihmisten kanssa. (Isola ym.2017)

Jotta voi kokea olevansa osallinen esimerkiksi yhteiskunnassa, on koettava, että voi itse vaikuttaa omaan elämään liittyvien asioiden päätöksen tekoon. Jotta tämä autonomia voi toteutua edellyttää se ymmärrystä päätettävistä asioista. Jos ei jotakin elämänsä liittyvää päätöstä ymmärrä, ei siitä myöskään voi valittaa. (Isola ym.2017)

Elämän hallittavuuteen ja osallisuuden toteutumiseen vaikuttaa paljon se, miten eri vaihtoehdot asian ratkaisemiseksi esitetään. Annetaanko ihmiselle itselleen riittävästi aikaa käsitellä saamansa informaatio, jotta hän pystyy tekemään siitä päätöksen. (Isola ym.2017)

Osallisuuden vastakohtana on syrjäytyminen. Syrjäytymisen ehkäisyn tavoitteena on usein joidenkin tuominen ulkoa jonnekin sisään. Syrjäytyminen on suhteellista. Siihen vaikuttaa paljon mistä näkökulmasta asiaa katsotaan ja katsojan tulkinta. Syrjäytymisen käsite ei ole aina yksiselitteinen vaan se on aina yhteiskunnan ajan hengen mukainen tulkinta. (Helle 2004, 24.)

Saavutettavuudella pyritään edistämään yhdenvertaisuutta. Fyysisesti se voi tarkoittaa esteetöntä kulkua. Tiedonsaannin saatavuus tarkoittaa sitä, että tieto on käyttäjälle ymmärrettävässä muodossa. (Celian www-sivut 2020)

Saavutettavuutta turvataan erilaisilla lainsäädännöllisillä ratkaisuilla. Esimerkiksi laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta 4§ velvoittaa huolehtimaan siitä, että asiakkaan etu toteutuu. Se vaatii huomioimaan kielellisen- kulttuurisen taustan sekä takamaan sen, että asiakas voi vaikuttaa omiin asioihinsa. (Rönnerberg 2019, 15.)

Kielellisten ja kulttuuristen oikeuksien toteutuminen taataan myös perustuslaissa. Perustuslailla taataan, ettei ketään voi laittaa eri asemaan kielen tai vammaisuuden perusteella. Tämän pohjalta on vielä laadittu yhdenvertaisuuslaki, joka tarkentaa tätä perustuslain kohtaa. (Rönnerberg 2019, 11.)

Tulkkauspalvelulla voidaan lisätä saavutettavuutta myös maahanmuuttajien parissa. On kuitenkin muistettava, että tulkkinä on hyvä käyttää ammattitaitoisia kielenkääntäjiä, eikä asiakkaan sukulaisen tai lapsen tule toimia tulkkinä. Esimerkiksi lapsella ei voi vielä olla sellaista sanavarastoa ja asioiden hallintaa, jota asioiden hoitaminen vaatii, vaan paikalla on hyvä olla ammattitulkki. (Rönnerberg, 2019, 16.)

Digitaalista saavutettavuutta on pyritty lisäämään ja EU:ssa on tätä varten luotu direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Direktiivi on tullut voimaan 22.12.2016. Jäsenvaltioiden tulee tämän mukaan

tehdä sivustoista mahdollisimman selkeitä ja kaikille ymmärrettäviä. (Kuntaliiton www-sivut 2020)

3.6 Ohjaus ja neuvonta

Ammatilliseen kohtaamiseen saattaa edelleen liittyä uskomuksia siitä, mikä on liikaa ammatillisessa kohtaamisessa tai mikä liian vähän. Milloin on oltava puuttumatta asiaan ja milloin on taas syytä jo puuttua asiakaan ratkaisuun. Nykyään ajatellaan, että työntekijäkin voi tuoda esiin omia näkemyksiä ja tunteita, eikä ohjaustilanne tai auttamiskyky kärsi siitä. (Mönkkönen 2018, 17.)

Ohjaus on työmenetelmä, jossa annetaan aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Tavoitteena on neuvottelun keinoin parantaa ohjattavan elämää hänen itsensä haluamalla tavalla, niin että hän pystyy käyttämään omia kykyjään mahdollisimman hyvin. (Onnismaa 2007, 7.)

Aiemmin ohjauksessa korostettiin teorioiden soveltamista tilanteeseen. Nykyään enemmän painotetaan tilanteissa esiin tulevaa ainutkertaista tietoa. Kun ohjauksessa etsitään ohjattavan elämään uutta suuntaa, ei valmiita ratkaisuja voi olla, vaan tilanteet etenevät vähitellen selkeämpään suuntaan. (Onnismaa 2007, 46.)

Ohjausta ja neuvontaa pidetään nykyään yhä enemmän yhteistyönä, eikä ohjaajaa pidetä enää kaikkietävänä. Nykyään ohjausta voikin kuvata enemmän matkaksi, jossa etsitään asioille uusia merkityksiä. (Onnismaa 2007, 7.)

Dialogisuus ei toteudu neuvonnassa, se on hyvin asiantuntijakeskeistä vuorovaikutusta. Siinä työntekijä antaa ohjeita ja asiakas toimii niiden mukaan. Ohjaus on sen sijaan neuvontaa dialogisempaa. Tavoitteena on yhteistyössä rakentaa kuvaa asiakkaan tilanteesta. Dialogisempi ohjaus vaatii aikaa ja useita tapaamisia. Siksi aikapaineissa usein jäädään neuvonnan tasolle ja asiakkaat, jotka tarvitsisivat ohjausta jäävät ilman tarvitsemaansa palvelua. (Nieminen 2015, 47.)

3.6.1 Monikulttuurinen ohjaus

Kaikki ohjaus on monikulttuurista, mikäli huomioidaan ihmisten sukupuolen, historian ja sosiaaliryhmän tuomat eroavaisuudet. Varsinaisesti monikulttuurinen ohjaus voidaan jakaa kahteen suuntaukseen, universaali ja kulttuurispesifi. Universaali suuntaus korostaa kulttuurien samanarvoisuutta. Kulttuurispesifissä suuntauksessa yksilö nähdään selkeästi oman ryhmänsä edustajana. Nykyään nämä suuntaukset nähdään toisiaan täydentävinä ei poissulkevinä. (Puukari & Korhonen 2013, 33.)

Monikulttuurisen ohjauksen näkökulmasta ohjaussuhde ja sen vuorovaikutuksellisuus ovat merkittäviä. Ohjaaja saattaa olla maahanmuuttajalle lopulta yksi tärkeimmistä henkilöistä, joka ajaa hänen asiaansa. Ensimmäisessä tapaamisessa onkin tärkeää kertoa, mistä ohjauksessa on kyse ja miten se liittyy suomalaisen yhteiskunnan palveluihin ja mitä ohjaukselta voi odottaa. (Puukari & Korhonen 2013, 98.)

On tärkeää ymmärtää, että kulttuuri vaikuttaa ihmiseen kokonaisvaltaisesti. Kulttuuri, jossa olemme kasvaneet vaikuttaa arvoihimme ja tapaamme ajatella. Jos en ymmärrä ihmisen kulttuuria, en voi täysin ymmärtää häntä ja hänen tapaansa toimia. Jotta monikulttuurinen ohjaus voi olla toimivaa, on ohjattavan tunnettava itsensä ja omat juurensa kunnolla. On pohdittava, millaisessa kulttuurisessa ympäristössä on itse kasvanut ja miten se on vaikuttanut omiin valintoihin. Tämän jälkeen voi kohdata toisen ihmisen eri kulttuurista ja sen jälkeen taas pohtia omia juuriaan. Näin molemmin suuntaisella pohdiskelulla voi oppia syvemmin ymmärtämään eri kulttuureita, mikä on edellytys aitoon erilaisuuden ymmärrykseen ja arvostukseen. (Puukari & Korhonen 2013, 36.)

3.7 ICF-luokitus

ICF on kansainvälinen toimintakykyä, toimintarajoitteita ja terveydentilaa kuvaava luokitus. Luokitus on osa WHO:n kansainvälistä luokitusperhettä. ICF-luokituksen avulla kuvataan, miten ihmisen sairaus tai vamma näkyy hänen elämässään. (Paltmaa & Musikka-Siirtola 2016, 39.)

ICF avaa toimintakykyä laajasti ja se tarjoaa ammattilaisille yhtenäisen kirjaamisen ja näin mahdollistaa tietojen vertailun asiakastyössä. (THL:n www-sivut 2020) Toimintakyky on laaja käsite ja se jaetaan fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja kognitiiviseen toimintakykyyn. Jotta ihminen jaksaa työelämässä ja löytää paikkansa yhteiskunnassa tulee psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja niitä tukevan ympäristön olla kunnossa. (THL:n www- sivut 2020)

ICF-luokitusta voidaan käyttää ammattilaisten koulutuksessa, asiakastyössä, kouluissa, politiikassa ja väestökyselyissä. ICF-luokitus kuvaa toimintakykyä biopsykososiaalisesti. Mallissa toimintarajoitteet ovat epäsuhta terveyden ja elämäntilanteen vaatimusten välillä. Epäsuhdan korjaamiseksi tulee ottaa huomioon ympäristö- ja yksilötekijät. Näitä ovat esimerkiksi harrastukset, työ, asuinpaikka, uskonto, lähipiiri. (THL:n www-sivut 2020)

ICF on hierarkkinen ja sen luokitus jakautuu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa kuvataan toimintakykyä ja toimintarajoitteita. Toinen osa keskittyy kontekstuaalisten asioiden kuvaamiseen. (THL:n www-sivut 2020)

ICF-luokituksen käyttämisessä tulee noudattaa eettisiä ohjeita. Luokituksen tarkoituksena ei ole määrittää ihmisiä heidän toimintarajoitusten mukaan, eikä tätä luokitusta saa siihen tarkoitukseen käyttää. ICF-luokituksen käyttö tulee aina selittää etukäteen ja kertoa, miksi sitä käytetään. Luokituksen käytöstä saatuun tietoon pätee salassapiitosäännöt. (THL:n www-sivut 2020)

4 HOITOALAN KOKEMUKSIA MAAHANMUUTTAJIEN KOHTAAMISESTA

Maahanmuuttajien ja terveydenhoitoalan työntekijöiden kohtaamisesta on tehty opinäytetöitä. Niissä on pureuduttu kohtaamiseen liittyviin haasteisiin ja onnistuneen kohtaamisen vaatimiin seikkoihin. Hanna Pulkka on opinnäytetyössään selvittänyt

haastattelemalla, millaisia terveydenhoitohenkilöstön kohtaamiset maahanmuuttajien kanssa ovat olleet Mäntyharjulla. Haastateltavat olivat kaikki naisia ja ammatiltaan lähi-, sairaan- tai terveydenhoitajia. (Pulkka, 2014, 18)

Pääosin kaikkien haastateltujen kokemukset olivat positiivisia. He olivat sitä mieltä, että aikaa vastaanotolle on hyvä kuitenkin varata hiukan tavallista enemmän, jotta vuorovaikutustilanne onnistuu mahdollisimman hyvin ja luottamuksellinen suhde voi syntyä. Työntekijältä vaaditaan myös avointa ja empaattista kohtaamista. Tavoitteena olisi, että asioita olisi hoitamassa aina sama työntekijä, tämän koetaan helpottavan vuorovaikutusta, kun taustat ovat jo kaikille tuttuja. (Pulkka 2014, 19)

Jos yhteistä kieltä ei ollut paljon, mainitsivat työntekijät käyttävänsä elekieltä, selkokieltä ja itse luomiaan kuvia vuorovaikutuksen tukemiseksi. Osa oli käyttänyt näissä tilanteissa myös tulkkia ja olivat siihen tyytyväisiä. Osa taas koki tulkin käytön hankalaksi. Silloin piti pysyä tarkemmin aikataulussa. Tulkin oli myös huomattu vaikuttavan arkaluonteisten asioiden käsittelyyn toisinaan. Aina ei asiakas selvästikään tulkin läsnä ollessa uskaltanut puhua täysin avoimesti asioistaan. Ongelmana oli usein myös se, että tulkkina käytettiin siskoa, lasta tai jotain muuta sukulaista. (Pulkka 2014, 20)

Erilaiset käsitykset asioista aiheutti joskus myös haasteita. Oli esimerkiksi oletus, että terveyskeskukseen tultua, apua saa heti. On pitänyt opettaa, että ensin varataan aika ja sitten lähdetään hoitamaan asiaa, mikäli ei ole kyse akuutista vaivasta, joka hoidetaan luonnollisesti päivystysluonteisesti. Lisäksi kulttuuristen seikkojen koettiin tuovan haasteita vuorovaikutustilanteisiin. (Pulkka 2014, 22)

Anna Kallio on omassa opinnäytetyössään perehtynyt hoitajien ja maahanmuuttajien vuorovaikutukseen Satakunnan keskussairaalan synnytysosastolla. Hänen tutkimuksensa oli toteutettu kyselylomakkeella. Vastauksia oli 27kpl. (Kallio 2013, 22-23.)

Kallion opinnäytetyöhön vastanneet hoitajat kertoivat käyttäneensä ohjauksessa englantia. Lisäksi lähes kaikki kyselyyn vastanneet hoitajat olivat käyttäneet tulkkia. Useimmiten kuitenkin tulkkina oli toiminut joku potilaan omaisista.

Vastaajat olivat käyttäneet kirjallisia ohjeita, osin englanniksi, kommunikaation tukena, mutta vain yksi hoitaja oli käyttänyt kuvia kommunikoinnin tukena. Myöskään piirtämistä ei ollut käytetty. Vain eleet ja kehon kieli oli ollut mukana tukemassa kommunikaatiota. (Kallio 2013, 27-28.)

Kallion saamien vastausten mukaan hoitajat asennoituivat maahanmuuttajiin positiivisesti ja heidän mielestään vuorovaikutus oli useimmiten onnistunutta. Valtaosa vastaajista olivat halukkaita kehittyä monikulttuurisessa kohtaamisessa ja toivoivatkin lisää kouluttautumismahdollisuuksia näiden taitojen kehittämiseen. (Kallio 2013, 32)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TUTKIMUSMENETELMÄT

5.1 Yhteistyötaho

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Turun Kristillisen opiston maahanmuuttajaopiskelijoiden parissa työskentelevien ammattilaisten kanssa havainnointia ja haastatteluja hyödyntäen. Yhteyshenkilönä toimii kuraattori Anna-Maria Toivonen.

Turun kristillinen opisto on monipuolinen ja laadukas kansanopisto. Opiston strategian mukainen tavoite on antaa eri ikäisille ja eri taustoista tuleville opiskelijoille valmiudet jatko-opintoihin sekä toimia Turun alueen merkittävänä maahanmuuttajien kouluttajana. (opiston www-sivut 2020)

Suomen kielen opinnot ovat osana kotoutumissuunnitelman kotoutumiskoulutusta. Turun Kristillisellä opistolla opiskelevat maahanmuuttajat opiskelevat joko kotouttamistuella, te-toimiston kautta tai omaehtoisesti. Koulutus tarjoaa heille suomen kielen opintojen lisäksi tietoa yhteiskunnasta ja työelämästä ja tarjoaa mahdollisuuden osallistua näin aktiivisemmin yhteiskuntaan. (henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020)

Suomessa koulutusjärjestelmä on rakennettu pitkälti vain ottaen huomioon Suomessa syntyneet opiskelijat, jotka ovat suorittaneet peruskoulunsa Suomessa, eikä eri

taustoista tulevia opiskelijoita ei ole siinä otettu huomioon. Tämä aiheuttaa sekä opiskelijoille että heitä auttamaan pyrkiville tahoille paljon työtä ja haastetta. (Nieminen, Kivijärvi & Toivikko 2015, 8.)

Kuraattorin palveluita on lakisääteisesti tarjottava ammatillisessa koulutuksessa oleville. Laki ei siis velvoita näiden palveluiden tarjoamista maahanmuuttajaopiskelijoille. Turun kristillisellä opistolla on kuitenkin pidetty tärkeänä, että myös maahanmuuttajaopiskelijat voivat kuraattorin palveluita käyttää. Tämä on iso linjaus, joka kertoo paljon työpaikan arvomaailmasta. (henkilökohtainen tiedonanto 13.11.2019)

5.2 Opinnäytetyön eettisyys

Kun tutkitaan ihmisiä ja heidän toimintaansa, tärkeimmiksi eettisiksi kysymyksiksi yleensä muodostuu informointi, jonka perusteella suostumus, yksityisyys ja seuraukset selkenevät. (Hirsjärvi & Hurme, 20.)

Opinnäytetyössäni kerroin haastatteluun ja havainnointiin osallistuville työstäni ja sen tavoitteista. Kerroin, että saatua aineistoa analysoi vain opinnäytetyön tekijä. Analysoinnin jälkeen haastattelu ja havainnointi aineisto tuhotaan. Heille kerrottiin myös, että osallistuminen on vapaaehtoista.

Tutkittaessa vuorovaikutusta tilanteen videointi antaa hyvän aineiston, jolla tilannetta voi analysoida. Tämä vaatii erityisesti tilanteeseen osallistuvien yksityisyyden suojaamiseksi tutkimuslupia. (Mönkkönen 2018, 42.) Kirjalliset tutkimusluvat pyydettiin haastatteluun ja havainnointiin osallistuvilta. (LIITE1 ja LIITE2)

Lisäksi eettisenä kysymyksenä tulee pohtia tutkijan omaa toimintaa ammatti-ihmisenä ja mahdollista vallankäyttöä. Tutkija on yksi tutkimusväline, sillä tutkija vaikuttaa tutkimukseen sen eri vaiheissa. Tutkija vaikuttaa siihen, millaisia käsitteitä käytetään, miten saatua tietoa analysoidaan ja raportoidaan. Tutkijan on tärkeää tiedostaa tämä ja osata erottaa tutkimuksesta oma vaikutuksensa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 18-20.)

Useiden eri aineistonkeruutapojen käyttö asettaa tutkijalle haasteita, sillä hänen pitää osata olla empaattinen, eläytyä teemahaastattelutilanteisiin, kaivaa tietoa esiin tutkittavista. Aineisto saattaa olla hyvinkin laaja ja siitä tutkijan on kyettävä poimimaan ymmärrettävä ja luotettava ratkaisu tutkimuskysymykseen. Tapaustutkimus on kuin palapeli, joka kasataan eri lähteistä saaduista tiedoista. Lähteitä ovat mm. kirjalliset dokumentit, havainnointi, tallenteet, kyselyt, teemahaastattelut ja muut tietolähteet. (Kananen, 2013. 59-77.)

5.3 Laadullinen tapaustutkimus

Tapaustutkimus on kontekstuaalista. Tämä tarkoittaa sitä, että jotakin valittua tapausta tai ilmiötä halutaan ymmärtää tietyssä ympäristössä. (Erikson & Koistinen 2014, 7.)

Tapaustutkimuksessa pyritään tuottamaan valitusta tapauksesta mahdollisimman tarkkaa tietoa. Tietoa ei olekaan tavoite muuttaa yleistettävään muotoon. Kuitenkin, kun pyritään tuottamaan yksityiskohtaista tietoa jostakin tapauksesta sen kontekstissa, niin tavoitteena on ymmärtää sitä niin, että saadulla tiedolla voidaan osoittaa olevan sosio-kulttuurista merkitystä ja siten yleistettävyyttä. (Jyväskylän yliopiston www-sivut 2020)

Koska tapaustutkimuksia tehdään monilla eri tieteenaloilla erilaisin tavoittein ja lähestymistavoin, on sille vaikeaa antaa yhtä kattavaa määritelmää. On sanottu, että tapaustutkimus kannattaa valita, jos tutkimuksessa on oleellista kysyä mitä, miksi ja miten. (Erikson & Koistinen 2014, 4-5)

5.4 Teemahaastattelu ja havainnointi

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu. Siinä kaikille haastateltaville käsiteltävät teemat ovat samoja. Siinä korostetaan haastateltavan kokemuksia ja hänen tulkittaansa kustakin tilanteesta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

Kun tutkimusta tehdessä perehtyy teorian tietoon aiheesta, avautuvat tutkittava ilmiö ja siihen liittyvät käsitteet. Näiden pohjalta ei luoda yksityiskohtaisia kysymyksiä, vaan tehdään teemoja. Nämä teemat toimivat sitten haastattelussa muistilistana. Teema-alueiden tulisi olla riittävän laajoja, jotta kaikki ilmiöön liittyvät seikat on mahdollista tulla esiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 66-67.)

Haastattelun tilalla ja lisänä voisi käyttää myös havainnointia. Se sopii erityisesti, kun on tarkoitus tutkia vuorovaikutusta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34.) Havainnointi tapahtuu niin, että tutkija seuraa tapauksen toimintaa. Varmin tapa saada havainnoinnista kaikki tieto, on tekninen havainnointi. Siinä tapausilmiö esimerkiksi videoidaan ja aineistoon voidaan palata jälkikäteen uudelleen. Tässä tekniikassa työtä on enemmän, kun aineiston purkuun kuluu myös tutkijan resursseja. (Kananen 2013, 88.)

5.5 Aineistonkeruun toteutus

Haastattelin Turun kristillisen opiston kuraattoria teemahaastatteluna. Haastattelu nauhoitettiin puhelimella myöhempää litterointia varten. Haastattelu kesti noin 1,5h.

Tämän lisäksi kävin seuraamassa ryhmäohjausta 3h. Nämä tilanteet tallensin puhelimen videokameralla myöhempää muistiinpanojen kirjoittamista varten. Ryhmä oli Aikuisten perusopetuksen alkuvaiheen opintoja suorittava ryhmä. Ryhmässä oli opiskelijoita useasta eri kansallisuudesta. Ohjauksessa aiheena oli Suomalaiseen terveydenhoitoon tutustuminen.

6 AINEISTON ANALYSOINTI

Saatu haastatteluaineisto litteroitiin sanatarkasti ja havainnoitujen tilanteiden videotallenteista kirjattiin muistiinpanoja. Nämä aineistot käsiteltiin ja ryhmiteltiin ICF-luokitusta hyödyntäen. Luokituksen käytettiin suoritus- ja osallistuminen pääluokkia 3 kommunikointi ja ympäristötekijöistä pääluokkaa 4 asenteet. Aineisto laitettiin näiden

mukaan taulukkoon toisen tason mukaan. Tämä koodaustarkkuus oli tähän työhön riittävä ja aikataulullisesti mahdollinen. Kootusta taulukosta poimin vastaukset tutkimuskysymyksiin.

6.1 Mitä asioita toteutuu onnistuneessa monikulttuurisessa vuorovaikutuksessa?

Ensimmäisellä tapaamiskerralla on tärkeää, että mukana on tulkki ja kaikki saavat puhua omalla äidinkielellään, kun käsitellään haastavia ja tunteikkaita asioita. (d3602 kommunikaatiotekniikoiden käyttäminen)

”...pääsääntöisesti aina, kun mä tapaan ...öö...maahanmuuttajataustaisen opiskelijan niin mul on tulkki ensimmäisessä tapaamisessa. ”

Muuten tilanne tulee luoda mahdollisimman rauhalliseksi ja tilassa tulisi istua niin, ettei kommunikoidijien välissä ole mitään fyysisiä esteitä. Maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden kanssa tämä korostuu, sillä kehon kieli, ilmeet ja eleet ovat erityisen tärkeässä roolissa kommunikoinnin onnistumisen kannalta. (d3350 kehonkielen tuottaminen, d3352 piirrosten ja valokuvien tuottaminen)

”...mutta, mut et maahanmuuttajien kans joiden kanssa se sitä, se yhteinen kieli on vielä aika vähäistä niin se ei oikein toimi sit taas se rinnakkain olo, koska täs on niin äärimmäisen tärkeetä se sanaton viestintä, koko ajan.”

”Välillä mä piirrän välillä, mä saatan ottaa niinku kuvaa tai näyttää niinku netistä kuvaa, tulostan asioita...”

Ryhmän ohjauksessa korostui myös opettajan läsnäolo ja esteetön sijainti luokan edessä, eikä pöydän takana. Asian selventämiseksi käytettiin paljon toistoa eri sanoin, kuvia ja elävän elämän esimerkkejä. Opetettaessa esimerkiksi laboratorioajan

varaamista, oli opettajalla mukana oma vanha lähete, josta hän näytti siinä olevia tietoja. (d3350 kehonkielen tuottaminen, d3352 piirrosten ja valokuvien tuottaminen)

Lisäksi vuorovaikutuksen toimimisen kannalta on tärkeää, että opiskelija tietää, mikä on kuraattori ja mitä hän tekee. Kuraattori ei käsitteenä ole monellekaan maahanmuuttajalle tuttu. (d3558 asiakeskustelu muu määritely)

”Mä yleensä kyllä alotan sen tapaamisen sillä et mä ensinnäkin kysyn, että onko hänellä tietoa mitä kuraattorit yleensä kouluissa tekee ja sitten mä kerron mitä kuraattori täällä meidän koulussa tekee.”

“...mikä se mun työtehtävä on ja muistutan, että mulla on vaitiolovelvollisuus ja tämmösistä asioista eli et sen mä oon opinu et mun aika usein täytyy alottaa siitä.”

Vuorovaikutukseen vaikuttaa myös se tila, jossa tavataan. Se ei saa olla liian muodollinen. Tilan tulee olla sellainen, jossa kaikki voivat tuntea olonsa mukavaksi ja tasa-vertaiseksi. (d3602 Kommunikointitekniikoiden käyttäminen)

”...yritetään tähän yleensä mahtua ihan just sen takia että tää ei oo niin virallisen...et noi neuvottelutilat heti on vähän sit semmosia.... Oon ehdottomasti sitä mieltä et se vaikuttaa siihen, että millä...miten nopeesti se saadaan vähän rennommaks se tilanne. ”

Vuorovaikutuksen syntymiseen vaikutti ohjaustilanteessa myös opettajan usein antama positiivinen palaute, jolla luotiin luottamusta omiin kykyihin ja siihen, että voitulla ymmärretyksi. (e498 asenteet muu määritely)

Opettaja tulkitsee hyvin opiskelijoiden elekieltä ja kysyy haluavatko he hänen tarkentavan jotakin uudelleen. Tämä auttoi asioiden todellista perillemenoa ja näin voitiin olla varmempia siitä, että kaikki puhuvat samasta asiasta. (e455 muiden ammattihenkilöiden asenteet)

Tärkeimpänä seikkana dialogisuuden toteutumiseksi nousi rauhallinen kohtaaminen. Opiskelijan tulee tuntee olonsa kohdatuksi ja kuulluksi. (e455 muiden ammattihenkilöiden asenteet)

”Jos kohtaamista ei tapahdu ei mikään asia etene. Kun oikeesti kohtaat, kuulet mitä tarvitaan. Dialogisuuden kolme askelta on aika hyvin siinä. Eka tilanne on se merkitsevin, että on ensin aikaa ja tilaa ihmisellä ennen kuin me tykitetään kysymyksiä ja ohjataan jonnekin. ”

” Se on niinku se, se on se mistä se lähtee, että hän tulee ensin rauhassa kuulluksi ja mä saisin mahdollisimman paljon sitä tieto informaatiota et mitä se hänen nyt se asia on missä hän tarvii apua. ”

6.2 Mitkä tekijät aiheuttavat haasteita monikulttuuriselle vuorovaikutukselle?

On tärkeää huomioida tulkin sukupuoli. Sillä voi olla tilanteen etenemisen kannalta suuri merkitys. Kulttuuriset seikat voivat aiheuttaa sen, että esimerkiksi naisopiskelija ei pysty puhumaan asioistaan, mikäli paikalla on miestulkki. (e498 asenteet muu määritely)

”Kun se kyllä tulee aika usein naisilla, naismaahanmuuttajilla on niinku usein se, että et kyl ne asiat on...on aika usein semmoisia et he ei pysty niistä vapautuneesti puhumaan, jos siinä on mies paikalla. et he ei voi tuoda kaikkea sitä omaa oloa tai huolta tai sitä mikä kuormittaa niin niitä asioita he ei vapautuneesti kertoo koska siellä on niin vahvasti ne kulttuuriset tekijät niin vahvat, että mitä voi tavallaan sanoa ja mitä ei. ”

Haasteita voi aiheuttaa joskus myös se, ettei opiskelija luota oman kielen tulkkiin. Yhteisöt ovat haastateltavan mukaan niin pieniä, että pelätään tietojen leviävän. (e425 tuttavien, ikätovereiden, työtovereiden, naapurien ja yhteisön jäsenten asenteet)

”Eli he ei luota edes siihen omankieliseen tulkkiin, kun yhteisöt saattaa olla joskus tietysti aika pieniä täällä..”

Usein haasteena maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden kanssa on alkuun myös se, että he eivät luota viranomaisiin. Näin ollen heidän on vaikea asioida yhteiskunnan palveluissa. Onkin ensiarvoisen tärkeää kyetä luomaan tätä luottamusta kertomalla, miten meillä Suomessa viranomaiset toimivat lakien mukaan yhdenvertaisesti kaikkia palvellen. (e498 asenteet, muu määritely)

“...ei kaikilla, mutta usein törmää siihen että maahanmuuttajilla on on tosi vaikeeta luottaa viranomaisiin.”

“Pikkuhiljaa rakentaa sitä luottamusta, että täällä ihan oikeesti niinku halutaan toimia...et toimitaan lain mukaan näissä asioissa ja pyritään tasavertaisuuteen ja sellaseen, et se on niinku viranomaisten työ ja he hoitaa sen mukaa mitä laki heille y, että et se on aika iso...mä nyt niinku jotenkin oon miettiny sitä, että se on aika iso työ mitä tässä tehdään niin jotenkin opettaa ihmisiä luottamaan suomalaisen systeemiin.”

Nykyään monet yhteiskunnan palvelut, esimerkiksi kelan toimeentulotuki, ovat muuttuneet ns. kasvottomiksi. Tämä hankaloittaa maahanmuuttajien asiointia. On yritetty olla yhteydessä ja hoitaa asiaa, mutta kun ei henkilökohtaista ohjausta kasvotusten ole mahdollista saada, on asian hoitaminen osoittautunut liian haastavaksi. (d3608 kommunikaatiolaitteiden ja -tekniikoiden käyttö, muu määritely)

”ei tule kuulluksi koska siis heidän esimerkiksi suomen kielen taito ei vielä useinkaan riitä asiointiin puhelimessa. ”

Ryhmänohjauksessa saattoi haasteena vuorovaikutuksen syntyyn havaita myös valtaasetelman. Opiskelijat kunnioittivat opettajaa ensimmäisellä kerralla niin, etteivät

uskaltaneet juurikaan sanoa mitään. Opettajan oma rento olemus ja jopa vitsailu väliin sai kuitenkin melko pian tilanteen rentoutumaan. (e455 muiden ammattihenkilöiden asenteet)

6.3 Miten dialoginen ohjaus edistää maahanmuuttajaopiskelijoiden osallisuutta yhteiskuntaan?

Ensimmäisillä kerroilla on heti erityisen tärkeää saada selville, ketkä kaikki ovat jo opiskelijan verkostossa mukana. Näin tulee ensin selvitettyä se, mitä on jo tehty, eikä tarvitse kaikkea tehdä uudelleen. Mikäli tätä selvitystyötä ei tee, voi se johtaa asioiden pahempaan sotkeentumiseen ja niiden hoitaminen vain viivästyy. (d3558 asiakeskustelu muu määritely)

”Kun monta kertaa niitä viranomaisia saattaa olla jo monta tän perheen...asioita niinku hoitamassa. Niin mä aina yritän selvittää kauheen tarkkaan sen ensin, et mitä kaikkea jo on, etten mä lähde yhtään sotkottaan sinne, että sillähän mä saan ne asiat vielä paremmin solmuun, jos mä alan tavallaan ohjaamaan ikään kuin väärin tai väärään suuntaan sitä tilannetta.”

Jotta voi auttaa yhteiskuntaan osallistumisen lisäämisessä, kertoi haastateltava joskus kutsuvansa koko perheen koolle. Voi olla, että perhe ei näe nuorena sitä potentiaalia, joka hänellä tulevaisuuteensa liittyen on. (e 410 lähiperheenjäsenten asenteet)

”Hän ei niinku itse ollu saanu puhuttua vanhempiensa kans näistä asioista niin mä ehdotin, et haluisik et me tavaattas porukalla.”

Ohjauksella voidaan auttaa yhteiskuntaan osallisuuden lisäämistä auttamalla erilaisten asiakirjojen ymmärtämisessä ja oikeaan palveluun hakeutumisessa. Nykyään monet yhteiskunnan palvelut ovat melko kasvotonta asioiden hoitamista. Tämä on haaste

maahanmuuttajille, joiden suomen kielitaito ei vielä riitä asioiden omatoimiseen selvittämiseen puhelimesta tai internetissä. (d3558 asiakeskustelu muu määritely)

”Mutta hän ei välttämättä tiedä miten, että kun nykyäänhän sit kuitenkin niinku esimerkiksi niinku toimeentulotuet ja kaikki hoituu koulun kautta ja se on usein aika kasvotonta ja nimetöntä se työskentely(naurahtaa) mikä on tietysti jo haaste sinänsä.”

Jotta yhteiskunnallisiin asioihin liittyviä asiakirjoja pystyy ymmärtämään, vaatii se jo todella hyvää kielitaitoa. Sellaista maahanmuuttajilla ei useinkaan vielä ole. Tämä onkin yksi tärkeä ohjaustehtävä yhteiskunnallisen osallisuuden edistämiseksi. Tulee kyetä selittämään asiakirjoja ja niiden vaatimia toimenpiteitä. (d3558 asiakeskustelu muu määritely)

”Esimerkiksi sovitteluasioita on tullu nyt monia niin että et, et, ...tää opiskelija ei oo siis ymmärtäny sitä viestiä mitä siinä lukee ku siin sanotaan, kysytään niinku että suostuuko hän sovitteluprosessiin. Ja sinne pitäisi osata vastata että, et suostun tai en... naurua...vai viedäänkö se niinku sitten käräjäoikeuteen, ni ne on tosi merkittäviä asioita.”

Yhteiskunta ja osallisuus ovat kovin laajoja asioita. Kun on jo asunto ja toimeentulokunnossa, osallisuus lisääntyy vielä opiskelujen myötä, kun saa kuulua ryhmään ja rytmin päivään. On tukiverkosto, joka kannattelee vaikeina aikoina. (e455 muiden ammattihenkilöiden asenteet)

”...mut ne tulee vasta sit ku ne asiat on järjestyny eli se on hyvin ...jotenkin mun mielestä aika tyypillinen kohta on se että, et tota on saatu jo kuntapaikka ja on saatu oma asunto ja on saatu niinku asetuttua ni sitten se iskee se väsymys ja se mieliala laskee ja sitte alkaaki ne...se unet...ettei pysty nukkuu ja ne traumat tulee sieltä päälle. Ni se on itseasiassa se kohta missä niinku tuntuu et sitä kaikest eniten tarvittaisiin sitä, nimenomaan sitä psyykkistä tukea.”

Opettajan kanssa käytiin oppitunnin aiheeseen liittyen keskustelua, miten opiskelijat osaavat varata esimerkiksi ajan terveystieteiden tai laboratorioon. Osalle tämä oli vielä selvästi liian hankalaa. Ei ymmärretty nettisivujen sisältöä riittävästi. (d3608 kommunikaatiotekniikoiden ja -laitteiden käyttö, muu määritely)

Oppitunnilla yhteiskunnalliseen aiheeseen perehdyttiin sanastoa ja toimintamalleja opiskelemalla. Ne auttavat yhteiskuntaan osallistumista. Lisäksi katsottiin selkouutisia. Ne toivat ajankohtaista tietoa yhteiskunnan tapahtumista laajemmin ja maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille sopivalla kielellä. (d3558 asiakeskustelu muu määritely)

6.4 Yhteenveto

Aineiston analyysin mukaan dialogisen vuorovaikutuksen onnistuminen maahanmuuttajataustaisen opiskelijan kanssa vaatii aikaa. On oltava riittävästi aikaa kuunnella, mitä hänellä on sanottavaa. Kun opiskelija kokee tullessa kuulluksi, voi asiat lähteä etenemään. Ilman rauhallista kohtaamista, mikään ei etene.

Tilan tulee olla fyysisesti esteetön, jotta vuorovaikutuksessa voidaan käyttää sanojen lisäksi kuvia, piirtämistä ja eleitä. Nämä kaikki ovat maahanmuuttajien kanssa kommunikoidessa todella tärkeitä. Tämän vuoksi esimerkiksi niin kutsutut kävelypalaverit, joissa kävellään rinnakkain, eivät toimi maahanmuuttajien kanssa.

Haasteita saattavat aiheuttaa erilaiset kulttuuritaustat, joista on hyvä olla tietoinen. On muistettava esimerkiksi huomioida tulkin sukupuoli, erityisesti naismaahanmuuttajan kanssa asioitaessa. Maahanmuuttajilla saattaa myös olla huonoja kokemuksia viranomaisista ja se saattaa näkyä heidän asenteessaan apua tarjoavia viranomaisia kohtaan. Tämä haaste tulee pyrkiä poistamaan juuri riittävän rauhallisella kohtaamisella ja kertomalla, miten Suomessa kaikki toimivat lain ohjaamina tasavertaisesti kaikkia palvelen.

On myös tärkeää kertoa heti alussa ammattilaisen roolista, jotta siihen ei liity mitään vääränlaisia odotuksia. Esimerkiksi kuraattori saattaa olla maahanmuuttajaopiskelijalle täysin vieras käsite tai se on tarkoittanut hänen kotimaassaan jotakin eri asiaa.

Kun kohtaaminen on dialoginen ja luottamus on syntynyt, voidaan hyvin ohjauksella tukea yhteiskuntaan osallistumista. Käydään yhdessä läpi asiakirjoja ja autetaan ymmärtämään niitä. Kerrotaan, mitä eri palveluita on mahdollista saada. Kielitaidon karttuessa ja yhteiskunnan toimintamallien hahmottuessa ohjauksen ja opetuksen kautta, lisääntyy itsenäinen selviytyminen arjessa.

7 POHDINTA

7.1 Opinnäytetyön toteuttaminen

Valitsin aineistonkeruumenetelmiksi teemahaastattelun ja havainnoinnin. Mielestäni ne sopivat parhaiten tällaiseen tapaustutkimukseen. Myös lukemani aineisto tuki tätä ajatustani. Teemahaastattelussa haastateltava pääsee kertomaan vapaasti omin sanoin ja sieltä saattaa tulla esiin asioita, joita en olisi itse osannut edes valmiisiin kysymyksiin laittaa.

Havainnointi toimi hyvänä lisänä haastattelun rinnalla. Seuratessani ryhmää ja opettajaa ja heidän vuorovaikutustaan, pystyin poimimaan sieltä haastattelussa esiin tulleita seikkoja ja peilaamaan näitä teoriaan, johon olin tutustunut.

Aineiston kerääminen sujui suunnitellusti. Vallitsevasta koronatilanteesta huolimatta pääsin haastattelemaan ja havainnoimaan ryhmätilannetta suunnitelmien mukaan.

Haastattelun äänitteen litteroin sanatarkasti. Se oli aikaa vievää työtä. Litteroinnista poimin ICF-luokituksen mukaisesti asioita, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiini. Kuvaamani havainnointiaineiston katsoin kotona uudelleen ja tein muistiinpanoja. Nämä muistiinpanot taulukoin myöskin ICF-luokituksen mukaisesti.

Tämä oli mielestäni hyvä tapa purkaa aineistoa. Taulukosta oli analysointivaiheessa helppo poimia kuhunkin tutkimuskysymykseen sopivia vastauksia ja työskentely oli siinä vaiheessa jo helpompaa.

Luokitusta olisi varmasti voinut käyttää vieläkin monipuolisemmin, mutta minusta tämä oli todella hyvä kokemus myös tämän ICF-luokituksen suhteen ja riittävän laaja käyttö työhön nähden.

On ollut hienoa huomata, miten ICF-lukitus taipuu myös tällaiseen oppilaitosympäristöön. Sitä voisi mielestäni tämän kokemuksen perusteella enemmänkin käyttää oppilaitoksissa tehtävän ohjaustyön tukena.

Tutkimuskysymyksiä minulla oli kolme ja ne pysyivät samoina työn loppuun asti. Mielestäni ne riittivät hyvin, jotta aineistosta pystyttiin poimimaan oleelliset asiat, mikäli haluaa kehittyä vuorovaikutuksessa maahanmuuttajien kanssa.

Havainnointitilanteessa en osallistunut tilanteeseen millään tavalla. Istuin vain luokahuoneen perällä tekemässä havaintoja. Sikäli vaikutukseni ei varmasti ollut kovinkaan suuri tilanteen kulkuun.

Aineistoa analysoitaessa koitin suhtautua siihen avoimesti ilman omia näkökulmia tai ennakkooajatuksia. Se ei välttämättä aina kuitenkaan onnistunut. Esimerkiksi tulkin käytöstä ja kielellisistä oikeuksista olin varmasti erityisen kiinnostunut nykyisen tulkin työni vuoksi.

Huomasin myös työtä tehdessä, että useinkin itselle selkeät asiat täytyy muistaa avata maahanmuuttajalle. Ei ole selvää, että kaikissa maissa olisi esimerkiksi kuraattoreita sellaisessa merkityksessä, joissa me heidän ammattikuntansa käsitämme. Mitään ei tule pitää itsestään selvänä, vaan varmuudenvuoksi ja väärinkäsitysten välttämiseksi tulee kaikesta keskustella

7.2 Tulosten pohdinta

Aineistoni mukaan dialogisuuden toteutumisessa on tärkeintä kiireettömyys. On annettava aikaa, jotta maahanmuuttaja tuntee ensin tullessa kuulluksi. Vasta tämän jälkeen voidaan alkaa kysellä lisää ja miettiä toimintamalleja jatkoon. Yhteistyöoppilaitoksessa tämä tuntui osiltaan olevan mahdollista. Myöskin siksi, että opiskelijat ovat siellä päivittäin ja asioihin voidaan palata näin helposti useampaan kertaan. Jossakin kunnallisessa palvelussa, kuten sosiaalitoimessa, ei samaa mahdollisuutta ole ja siellä myös aikapaine on varmasti erilainen.

Tämä kohtaamisen tärkeys on myös tärkeä osa osallisuuden edistämistä. Niin kuin filosofi Hegel on sanonut, on se osallisuuden mahdollistamisen lähtökohta yleisesti ihmisillä. Jotta voin osallistua on minun koettava, että olen muille arvokas ja tulen kuulluksi. (Isola ym.2017) Ei siis ole ihme, että se korostui niin paljon haastateltavani kommentteissa.

Myös THL:n työpaperissa (Isotalo ym.2017) todettiin, että ihmiselle on annettava aikaa, jotta hän ehtii käsitellä saamansa informaation ja pystyy sitten tekemään itseään koskevan päätöksen. Jos ei ymmärrä asiaa, ei voi siitä päättää. Tämä on maahanmuuttajien kohdalla todella tärkeä huomioida. Haastattelu- ja havainnointiaineistostani kävi ilmi, että tämä on usein kuitenkin jäänyt viranomaisilta huomiotta ja opiskelijat hakeutuivat kuraattorin luokse juurikin erilaisten asiakirjojen kanssa, joista he eivät olleet ymmärtäneet, mitä niillä tarkoitetaan. Aikapainetta tulisi mielestäni koittaa vähentää ja huomioida näitä seikkoja enemmän yhteiskunnan palveluissa. Palveluita tulisi saada yhä enemmän useammalla kielellä.

Jotta yhteiskuntaan voi osallistua paremmin, on sen oltava mahdollisimman saavutettava kaikille. Tasavertaisesta kohtelusta ja kielellisistä oikeuksista on säädetty laissa. (Rönning 2019) Rauhallisen ja läsnä olevan kohtaamisen lisäksi haastateltavani painottikin tulkin käytön tärkeyttä. Varsinkin alkuvaiheessa, kun ei vielä tunneta kunnolla ja käsittelyssä on usein hankalia ja arkaluonteisia asioita, on tärkeää, että kaikki saavat toimia omalla äidinkielellään. Viranomaisten tulisikin tilata tulkki paikalle asioiden hoitamisen helpottamiseksi ja ymmärryksen varmistamiseksi. Haastateltavani koki

tulkin tilaamisen olevan helppoa ja toimivan hyvin. Näistä tulkkipalveluistakin tulisi tiedottaa enemmän ja kaikilla viranomaisilla tulisi olla tulkkien yhteystiedot aina saatavilla, jotta voidaan taata hyvä vuorovaikutus.

Saavutettavuudesta internetissä on oma säädöksensä, jonka mukaan julkishallinnon tulee tuottaa verkkosivunsa niin, että ne ovat mahdollisimman laajasti ymmärrettävissä ja hallittavissa. (Kuntaliiton www-sivut 2020) Havainnointiaineisto tukee tämän direktiivin tärkeyttä. Maahanmuuttajataustaiset opiskelijat kävivät läpi ajanvarausta internetissä. Sivut olivat valtaosalle liian monimutkaiset ja näin ollen eivät taanneet saavutettavuutta ja osallisuutta.

Aineistoni tukee myös sitä, mitä teoriassa kerrotaan selkokielisestä vuorovaikutuksesta ja sen hyödyistä tilanteissa, joissa toinen keskustelukumppaneista ei osaa käytettävää kieltä vielä hyvin. Ryhmätilanteessa opettaja toisti usein sanomansa uudelleen ja käytti kenties eri sanoja. Lisäksi aina mukana oli kuvaa, teksti ja ilmeitä. Mielestäni nämä kaikki selkokieleen kuuluvat asiat olisi syytä ottaa laajasti käyttöön. Ne auttaisivat varmasti myös montaa muuta ryhmää maahanmuuttajien lisäksi.

Opettaja rohkaisi opiskelijoita paljon. Teoria-aineistossa mainittiin yhtenä korvausstrategiana avun pyytämisen. Siellä kerrottiin myöskin, että se ei aina ole välttämättä sanallista, vaan sujuvan vuorovaikutuksen syntymiseksi vahvemmin kieltä puhuvan tulee tulkita myös keskustelukumppanin ilmeitä ja eleitä avunpyyntöinä. (Kuisma 2001, 12-18.) Havainnointiaineistossa opettaja tulkitsi usein näitä eleitä hyvin. Jos esimerkiksi opiskelija alkoi supattaa omalla kielellä vierustoverille tai kulmat kurtistuivat tavallista enemmän, kysyi opettaja usein, haluaako opiskelija kysyä jotakin. Kokonaisvaltaisten viestien lukeminen on ohjaajalle tärkeä taito.

Oli myös hienoa huomata, miten ryhmätilanteeseen osallistuvat opiskelijat uskalsivat toimia myöskin juuri teoriassa kuvatulla tavalla pyytäen opettajalta toistamista ja varmistivat ymmärrystään itse selittämällä asian uudelleen omin sanoin.

Vuorovaikutukseen vaikuttaa myös tila, jossa ollaan. Minunkin aineistoni tuki tätä. Haastattelemani kuraattori kertoi yleensä kuitenkin tapaavansa opiskelijan aina huoneessaan, juurikin siksi, että siellä kommunikointi on muuten helpointa. Saatavilla on

kuvia ja esteetön näkyvyys. On kuitenkin tärkeää huomioida tämäkin seikka tulevaisuuden ohjauksessa, jotta siinä pystyy olemaan kaikki osapuolet mahdollisimman rentoina ja avoimina.

7.3 Muihin opinnäytetöihin vertaaminen

Tarkastelin työssäni myös kahta muuta opinnäytettä, jossa oli tutkittu vuorovaikutusta ammattihenkilön ja maahanmuuttajan välillä. Pulkan opinnäytetyössä hän oli haastatellut terveydenhoitoalan henkilöstöä maahanmuuttajien kohtaamisesta. Hänen aineistossaan oli minun aineistoni kanssa paljon yhteneväisiä tuloksia. Myös hänen aineistonsa mukaan aikaa on varattava riittävästi ja empaattinen ja avoin asenne korostui. (Pulka 2014)

Myös kommunikaatiota täydentävät keinot olivat terveydenhuollon ammattilaisten käytössä. Heilläkin oli käytössä selkokieltä, kuvia ja itse tehtyjä materiaaleja mukana, kun he kohtasivat maahanmuuttajan, jonka kielitaito oli vielä heikko. (Pulka 2014)

Pulkan opinnäytetyössä haastattelemat työntekijät sen sijaan olivat kokeneet tulkin useimmiten hankalaksi. Heillä oli aineistoni kanssa sama ajatus siitä, että se saattoi joskus rajoittaa asiakkaan tahtoa kertoa avoimesti asioistaan. He kokivat myös, että tulkki rajoitti aikatauluja yms., mitä ei minun aineistossani tullut esiin. Minun haastateltavani sen sijaan koki, että tulkin sai usein lyhyelläkin varoitusajalla ja hän suosi aina sen käyttöä.

Tähän eroavaisuuteen tulkin käytöstä ja sen vaikutuksesta ajankäyttöön vaikuttaa varmasti myös toimintaympäristö. Tässä kohdin tulee oppilaitosympäristössä taas joustavammat aikataulut esille. Siellä voidaan varata helposti enemmän aikaa ja tavata useammin. Lisäksi oppilaitos, jota minun tutkimuksessani tarkasteltiin, on jo vuosia toiminut myös viittomakielisten parissa. Siellä tulkin käyttö on ollut siis jo tuttua ennen maahanmuuttajakoulutusten alkamista.

Pulkan opinnäytetyössä korostui myös enemmän kulttuuriset erot ja niiden tuomat haasteet. Uskon sen johtuvan siitä, että terveydenhoitotilanteissa joudutaan usein riisumaan ja menemään intiimeillekin alueille, toisin kuin oppilaitosympäristössä.

Myös Kallion opinnäytetyössä (2013) oli kyselylomakkeella hankitulla aineistolla analysoitu Satakunnan keskussairaalan synnytysosaston työntekijöiden kokemuksia maahanmuuttajien kanssa kommunikoinnista. Tämä tutkimus oli toteutettu eri tavalla, mutta tulokset olivat monelta osin samanlaisia sekä Pulkan että oman aineistoni kanssa.

Kallion opinnäytetyön aineistossa oli kuitenkin myös muutama ero. Hänen vastajensa kerrottiin käyttäneen paljon ohjauksessa myös englantia. Minun tai Pulkan haastatteluissa ei englantia tullut niin vahvasti esiin. Tämä saattaa liittyä osin myös kysymysten asetteluun. Lisäksi erona oli, että kommunikaation tukena käytettiin vain vähän mitään visuaalista.

7.4 Työn ajankohtaisuus ja jatkotutkimusaiheet

Työn aihe on sekä ajankohtainen että tärkeä osa-alue ohjaustyönammattilaisille. Kouttaminen on maahanmuuttajille ensiarvoisen tärkeää kuntouttamista. Hyvällä kouttamisella voidaan välttää ongelmia ja edistää heidän integroitumistaan yhteiskuntaan. Siksi mielestäni onkin tärkeää paneutua tähän asiakasryhmään. Vaikka ei heidän kanssaan varsinaisesti työskentelisi, tulee monikulttuurinen ohjaustyö olla hallussa kaikilla nykyajan ammattilaisilla, sillä lähes missä vaan työpaikassa tulee kohtaamaan henkilöitä, joiden juuret ovat muualla kuin Suomessa.

Monet tämän työn esille tuomista malleista, jolla voi tukea vuorovaikutuksen syntymistä, sopii myös toimittaessa muiden sellaisten asiakkaiden kanssa, joilla on kielellisiä haasteita. Esimerkiksi kehitysvammaisten kanssa toimittaessa on varmasti hyötyä rauhallisuudesta ja asioiden esittämisestä selkokielellä.

Tätä työtä voisi jatkaa vaihtamalla näkökulmaa itse maahanmuuttajataustaisiin opiskelijoihin. Miten he kokevat ohjaus- ja opetustilanteet, painottavatko he samoja asioita onnistuneen vuorovaikutuksen syntymisessä?

LÄHTEET

- Erikson, P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Helsinki: kuluttaja-tutkimuskeskus, 4-5.
- Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Ohjaussuhteen rakentuminen ja kulttuurienvälinen dialogi. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 94-98.
- Valtonen, T. & Korhonen, V. 2013. Maahanmuuttajanuoret ja monikulttuurinen ohjaus perusopetuksessa. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus 225.
- Celian www-sivut. 2020. Viitattu 8.12.2020. <https://www.celia.fi/saavutettavuus/>
- Dunderfelt, T. 2015. Kuuntele ja tule kuulluksi. Helsinki: kauppakamari.
- Erikson P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Helsinki: kuluttajatutkimuskeskus. Viitattu 18.5.2020. file:///C:/Users/K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4/Downloads/Tapaustutkimus_2014PDF.pdf
- Helle, T. 2004. Yhteisyys. Teoksessa T.Helle, S. Hänninen & J.Karjalainen (toim.) Seis yhteiskunta – tahdon sisään! Jyväskylä: Kopijyvä Oy, 23-54.
- Hirsjärvi S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu -teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki:Gaudeamus
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, työpäpaperi 33/2017. Viitattu 5.12.2020 http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Joki, S. 2013. Opinto-ohjaus ja myöhään Suomeen muuttaneet nuoret aikuisten perusteella. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyöt. Jyväskylä: PS-kustannus 240.
- Jyväskylän yliopiston www.sivut 2020. Viitattu 18.5.2020. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/tapaustutkimus>
- Kallio, A. 2013. Hoitajien kokemukset vuorovaikutuksesta maahanmuuttajien kanssa ja vuorovaikutuksen kehittäminen. AMK-opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 17.12.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/54656/Kallio_Anna.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Makkonen T.(toim.) Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja

Kartio, J. 2009. Miten puhua selkokieltä? Teoksessa J. Kartio (toim.) Selkokieli ja vuorovaikutus. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, 8-23.

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvonta-työ. Jyväskylä: PS-kustannus 13, 19-20.

kotouttaminen.fi www-sivut 2020. Viitattu 7.5.2020. <https://kotouttaminen.fi/kotoutumislaki-ohjaa-kotouttamista>

Kuisma, K. 2001. Alkeisoppijan kommunikaatiostrategiat puheessa ja kirjoitelmissa: kielelliset ongelmatilanteet ja niistä selviytyminen. Teoksessa T. Nieminen (toim.) Kakkoskieli, vuorovaikutus ja suomen kielen oppiminen. Vantaa: Tumma Kirjapaino Oy, 11-69.

Kuntaliiton www-sivut. 2020. Viitattu 2.12.2020. <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/verkko-oppaat/saavutettavuusopas/1-4-saavutettavuusdirektiivi-lyhyesti>

McGowan, G.&Bowman, A. 2015. Esiinny eduksesi -oikeat sanat, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa. Helsinki: kauppakamari. Viitattu 17.5.2020. Adobe sovellus tietokoneella.

Monikulttuuriosaaminen –uudistuvan työyhteisön valttikortti. Aila Wallin. Klaava Media 2013.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä – asiakkaan kohtaaminen sosi-aali- ja terveystalalla. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 6.5.2020. Adobe sovellus tietokoneella.

Nehän kuunteli meitä. Dialogeja monissa suhteissa. Tom Erik Arnkil & Jaakko Seikkula. THL. 2015.

Nieminen, H., Kivijärvi, A. & Toivikko, K. 2015. Kurvi-projekti toimijuuden tukena. Nieminen, H & Kivijärvi, A. (toim.) Kiertoteitä, maahanmuuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä. Helsinki: Into, 46-63.

Nieminen, H., Kivijärvi, A. & Toivikko, K. 2015. Yhteiskunnallisia esteitä. Nieminen, H & Kivijärvi, A. (toim.) Kiertoteitä, maahanmuuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä. Helsinki: Into, 15-45.

Nieminen, H., Kivijärvi, A. & Toivikko, K. 2015. Esteet ja kiertotiet teoksessa Nieminen, H & Kivijärvi, A. (toim.) Kiertoteitä, maahanmuuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä. Helsinki: Into, 8-13.

Onnismaa, J.2007. Ohjaus ja neuvonta työ -aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Paltamaa, J. & Musikka-Siirtola, M. 2016. ICF-luokitus. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M. & Ylinen, A. (toim.) Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim Oy, 37-55.

Puukari, s. & Korhonen, V.2013. Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. Teoksessa Olemme muuttaneet -ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Viitattu 7.12.2020. http://vaestoliitto-fi.directo.fi/@Bin/17eccb15371c08797bd93f973a486d55/1607171384/application/pdf/4715338/Olemme%20muuttaneet%20-%20ja%20kotoudumme_final%20

Raevaara, L., Ruusuvoori, J., & Haakana, M. 2001. Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Raevaara, L., Ruusuvoori, J., & Haakana, M. (toim.) Institutionaalinen vuorovaikutus, keskusteluanalyttisiä tutkimuksia. Pieksämäki: RT-Print Oy, 11-38.

Raunio, M., Säävälä, M., Suutari, S. & Pitkänen, P. 2011. Monikulttuurisuus ja kulttuurien välisen vuorovaikutuksen areenat. Teoksessa P.Pitkänen (toim.) Kulttuurien kohtaamisia arjessa. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Rönberg, M. 2019. Kielelliset ja kulttuuriset oikeudet yhdenvertaisuuden taustalla. Teoksessa A.L., Karjalainen & K.Wallenius-Penttilä (toim.) Eri tavoin kommunikoiden kohtaaminen sosiaali- ja terveystieteiden työssä. Tampere: PunaMusta Oy, 11-26.

Schubert, C. 2013. Kotoutumisen psykologiaa. Teoksessa Olemme muuttaneet -ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Viitattu 5.12.2020. http://vaestoliitto-fi.directo.fi/@Bin/17eccb15371c08797bd93f973a486d55/1607171384/application/pdf/4715338/Olemme%20muuttaneet%20-%20ja%20kotoudumme_final%20

Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2020. Viitattu 16.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/icf-luokitus>

THL:n www-sivut 202. Viitattu 16.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/icf-luokitus/icfn-eettiset-ohjeet>

THL:n www-sivut 2020. Viitattu 16.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

THK:n www-sivut 2020. Viitattu 17.12.2020. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/kasitteet>

Toivonen A-M 2020. Kuraattori, Turun Kristillinen opisto. Turku. Henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.

Torkki, J. 2015. Puhevalta käyttöön! Näin valmistelet elämäsi parhaan puheen. Viitattu 17.5.2020. Adobe sovellus tietokoneella.

Turun kristillisen opiston www-sivut 2020. Viitattu 12.5.2020. <https://turunkristillinenopisto.fi/tutustu-meihin/opisto/opiston-strategia/>

Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä -vuorovaikutus ammattitaitona. 19-20. Helsinki: Kirjapaja.

Pulkka, H. 2014. Terveysthuollon ammattilaisten kokemuksia kohtaamisesta maa-hanmuuttajien kanssa terveydenhuollossa. AMK-opinnäytetyö. Mikkelin ammattikor-keakoulu. Viitattu 17.12.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86505/Pulkka_Hanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LIITE 1

HAASTATTELUSOPIMUS

Tämä on Hanna Keskimäen opinnäytetyötä varten nauhoitettavaa haastattelua koskeva sopimus. Opinnäytetyön aiheena on "Dialogisuus maahanmuuttajaopiskelijoiden ohjauksessa ja neuvonnassa Turun kristillisellä opistolla". Opinnäytetyö on osa Satakunnan ammattikorkeakoulun kuntoutuksen ohjaajan opintoja.

Alkuperäistä nauhoitusta käyttää vain opinnäytteen tekijä, Hanna Keskimäki ja nauhoite tuhotaan havainnointien tekemisen jälkeen. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista.

Allekirjoittamalla sopimuksen suostun siihen, että haastattelu nauhoitetaan ja siitä saatua materiaalia voidaan käyttää yllä mainitussa opinnäytetyössä.

Paikka ja aika

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Haastattelijan allekirjoitus ja nimenselvennys

Sopimuksia on tehty kaksi kappaletta, joista toinen jää haastateltavalle ja toinen haastattelijalle.

LIITE 2

HAVAINNOINTISOPIMUS

Tämä on Hanna Keskimäen opinnäytetyötä varten nauhoitettavaa havainnointia koskeva sopimus. Opinnäytetyön aiheena on "Dialogisuus maahanmuuttajaopiskelijoiden ohjauksessa ja neuvonnassa Turun kristillisellä opistolla". Opinnäytetyö on osa Satakunnan ammattikorkeakoulun kuntoutuksen ohjaajan opintoja.

Alkuperäistä nauhoitusta katsoo vain opinnäytteen tekijä, Hanna Keskimäki ja nauhoite tuhotaan havainnointien tekemisen jälkeen. Havainnointiin osallistuminen on vapaaehtoista.

Allekirjoittamalla sopimuksen suostun siihen, että tilanne nauhoitetaan ja siitä saatua materiaalia voidaan käyttää yllä mainitussa opinnäytetyössä.

Paikka ja aika

Havainnoitavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Haastattelijan allekirjoitus ja nimenselvennys

Sopimuksia on tehty kaksi kappaletta, joista toinen jää haastateltavalle ja toinen haastattelijalle.