

MONIKULTTUURINEN KOHTAAMINEN - OHJEITA VIRANOMAISILLE

Alonen Karoliina ja
Kolehmainen Marja
Opinnäytetyö
Humanistinen
ammattikorkeakoulu
Tornion kampus
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön
koulutusohjelma (210 op)
Marraskuu 2009

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

TORNION KAMPUS

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

Kivirannantie 13–15

95410 TORNIO (Kiviranta), Puh. 016-2119 200

Opinnäytetyön tiivistelmä

Työn tekijät Marja Kolehmainen ja Karoliina Alonen	Työn numero
Työn nimi Monikulttuurinen kohtaaminen – ohjeita viranomaisille	
Työnohjaajat Maria Kontinen ja Riitta Koivisto-Kempainen	Sivumäärä 44+16
<p>Teimme toiminnallisena opinnäytetyönä opasvihkon maahanmuuttaja -asiakkaan kohtaamiseen, jota viranomaiset voivat hyödyntää asiakaspalvelutilanteissa.</p> <p>Kokosimme opasvihkon kevään 2009 ja syksyn 2009 aikana. Tilaajana toimi Rovalan Settlementti ry:n Koti Lapissa -projekti. Tutkimuksessa halusimme saada tietää viranomaisten ja maahanmuuttajien näkemyksiä asiakaspalvelutilanteista. Tutkimuksen menetelmänä käytimme teemahaastattelua Näitä haastatteluja hyödynsimme produktin teossa.</p> <p>Opasvihkon suunnittelussa otimme huomioon Koti Lapissa -projektin työntekijän mielipiteitä siitä, millainen oppaan sisällön tulisi olla. Opas maahanmuuttaja -asiakkaan kohtaamiseen antaa vinkkejä ja teoretietoa viranomaisille, kun he joutuvat kohtaamaan eri kulttuureista tulevia ihmisiä. Varsinkin uusille työntekijöille tästä oppaasta on varmaankin hyötyä.</p> <p>Oppaasta voi olla hyötyä kaikkiin monikulttuurisiin asiakaspalvelutilanteisiin, vaikka opasvihko onkin suunnattu Lapin alueella työskenteleville viranomaisille. Opasvihko tulee tulevaisuudessa löytymään Rovala Settlementin MoniNet sivustolta, joten se on kaikkien halukkaiden käytettävissä.</p>	
Asiasanat maahanmuuttaja, monikulttuurisuus, kulttuurienvälinen viestintä	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme In Civic Activity and Youth Work
Tornio Unit
Kivirannantie 13–15
FIN – 95410 TORNIO (Kiviranta)
Tel. +358 162119200

ABSTRACT

Authors Marja Kolehmainen and Karoliina Alonen	Number of publication
Title Monikulttuurinen kohtaaminen – Guidebook for authorities	
Tutors Maria Kontinen and Riitta Koivisto-Kemppainen	Number of pages 44+16
<p>This functional scholars thesis is a guide book for authorities. It will give some hints for authorities on how to face an immigrant in customer service situations.</p> <p>The research was made at the spring of year 2009. Rovala Settlementti ry’s Koti Lapissa -project ordered the guide book.</p> <p>In our research we wanted to know the views of the authorities and of the immigrants about the customer service. The interview gave us some useful information from both sides, both from the clients and the customer service. The methods used during the research were themed interviews. We took into consideration the opinions and needs of what Koti Lapissa -project worker wanted to have in this guide book while planning our product.</p> <p>The purpose of this guide book is to give theory knowledge and good tips for what authorities need to take into consideration when they meet immigrants in customer service situations. For example it is good for new workers who haven’t got the experience in how to face people from different cultures.</p> <p>This guide book can be used in every multicultural situation, although it is primarily directed to Lapland’s area. In the future you can find our guide book on the website www.moninet.rovala.fi</p>	
Keywords immigrant, multicultural, communication between cultures	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ ABSTRACT

1 JOHDANTO.....	6
2 KÄSITTEET.....	8
2.1 Maahanmuuttaja.....	8
2.2 Monikulttuurisuus.....	8
2.3 Asiakaspalvelu.....	9
2.4 Tulkki.....	9
2.5 Selkokieli.....	10
2.6 Viranomainen.....	11
3 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ.....	11
3.1 Työn toteutus.....	12
3.2 Tutkimusmenetelmät.....	13
4 KOTI LAPISSA-PROJEKTI.....	14
5 MONIKULTTUURISUUS SUOMESSA.....	15
5.1 Monikulttuurisuus.....	15
5.2 Monikulttuurisuuden edistäminen.....	16
5.3 Suomalainen kulttuuri.....	18
5.4 Rasismi.....	20
5.5 Yhdenvertaisuus.....	23
6 MONIKULTTUURINEN KOHTAAMINEN.....	24
6.1 Kulttuurien välinen viestintä.....	24
6.2 Ennakkoluulot ja suvaitsemattomuus.....	26
6.3 Monikulttuurinen asiakaspalvelutyö.....	29
7 OPPAAN TARKOITUS JA TAVOITE.....	32
7.1 Johdanto tuotteisiin.....	32
7.2 Teemahaastattelut.....	33
7.3 Oppaan sisältö.....	35
8 OMAN TYÖN ARVIOINTI.....	38
9 YHTEENVETO.....	39
LÄHTEET.....	41
LIITTEET.....	43

Liite 1

1 JOHDANTO

Teimme toiminnallisen opinnäytetyömme opasvihkon maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamiseen Lapin alueen viranomaisille. Alun perinkin halusimme tehdä toiminnallisen opinnäytetyön maahanmuuttajien parissa. Kun meille tuli mahdollisuus tehdä opasvihko Rovalan Settlementti ry:n Koti Lapissa -projektille, päätimme tarttua siihen. Opinnäytteen päätimme tehdä monikulttuurisesta asiakastyöstä, jonka tarkoituksena olisi kehittää asiakaspalvelutilanteiden sujuvuutta molempien osapuolien kannalta. Hyviä opinnäytetyö ideoita oli paljon, mutta itse koimme tämän tärkeäksi aiheeksi, sillä mielestämme tämä edistää hyvin maahanmuuttajien kotoutumista Suomeen. Yleisten, tärkeiden peruspalveluiden hoituminen sujuvasti on tärkeää kenelle tahansa.

Suomen väestöstä on noin 2,7% ulkomaankansalaisia. Pohjois-Suomessa maahanmuuttajien, pakolaisten ja ulkomaalaisten määrä on lisääntynyt runsaasti viime vuosina. Lapissa on kaksi vastaanottokeskusta, jotka sijaitsevat Rovaniemellä ja Kemissä. Monikulttuurinen työskentely on ja tulee olemaan arkea monissa virastoissa ja työpaikoilla. Kaikille tulee turvata mahdollisuudet samoihin palveluihin. Oppaan tarkoituksena ja tavoitteena on edistää ja helpottaa monikulttuurisia kohtaamistilanteita viranomaistyössä.

Opinnäytteemme on toiminnallinen opinnäytetyö. Produkti koostuu teemahaastatteluista ja tärkeistä ajankohtaisista aiheista monikulttuurisessa työssä. Oppaasta löytyy yleisimmät tiedot siitä, mitä liittyy monikulttuuriin asiakastilanteisiin. Oppaan ulkomuoto on A5 kokoinen vihko, joka on selkeä ja kohtuullisen helposti luettavissa. Opas löytyy internetistä myös sähköisessä muodossa, josta on linkkejä myös aiheeseen liittyviin ajankohtaisiin koulutuksiin. Opas on siis kaikkien saatavilla ja siitä on varmaankin toivon mukaan hyötyä kaikkiin monikulttuuriin asiakaspalvelutilanteisiin.

Toiminnallisen opinnäytteemme teorettinen viitekehys pohjautuu oppaassa

käsitelyihin asioihin. Viitekehyksen muodostavat monikulttuurisuus ja kulttuurienvälinen viestintä. Valitsimme nämä viitekeh्यiksi, koska monikulttuuriseen asiakastyöhön liittyy erilaiset viestinnän muodot ja tavat. On hyvä tietää, mitä monikulttuurisuus yleisesti on ja kuinka se esiintyy Suomessa. Monikulttuurisuuden edistäminen ja toisen kulttuurin kohtaaminen ei ole helppoa, jos ei ole tietoinen ensin omasta kulttuuristaan ja siihen vaikuttavista käyttäytymismalleista, piirteistä, uskomuksista ja stereotyyppioista. Tässä yhteydessä halusimme käsitellä myös rasismia, joka liittyy stereotyyppioihin ja suhtautumiseen toisiin kulttuureihin. Ennakkoluulojen tiedostaminen edistää vuorovaikutustilanteita. On myös hyvä tietää, kuinka voi omalta osaltaan edistää suvaitsevaisuutta ja monikulttuurista viestintää. Teoreettisen viitekehyksen tarkoituksena on kertoa syvemmin asioista, jotka vaikuttavat omaan käyttäytymiseemme ja maailmankuvaamme. Lisäksi oppaassamme on myös kerrottu selkokielestä, tulkista ja muista kulttuurien väliseen viestintään vaikuttavista asioista maahanmuuttajatyössä. Opas ja teoria tuovat yhdessä apua itse käytännön tilanteisiin, että kokonaisvaltaiseen monikulttuurisuuden edistämiseen.

2 KÄSITTEET

2.1 Maahanmuuttaja

Maahanmuuttajalla tarkoitetaan henkilöä, joka on muuttanut pysyvästi toiseen maahan. Hän edustaa toista maata ja kulttuuria. Sopeuduttuaan toiseen kulttuuriin maahanmuuttaja voi hakea toisen maan kansalaisuutta. Syitä maahanmuuttoon on useita. Pakottavin tarve muuttaa maasta toiseen ovat poliittiset syyt, jolloin kotimaassa eläminen ei ole ollut turvattua. Osa maahanmuuttajista tulee toiseen maahan myös esimerkiksi työn tai avioliiton kautta. (Räty 2002, 11.)

”Pakolainen on henkilö -jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskuntaluokkaan kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta, eikä voi saada suojelua omassa maassaan tai hän oleskelee kotimaansa ulkopuolella sekä mainitun pelkonsa tähden on haluton tai kykenemätön turvautumaan kotimaansa suojeluun ja tarvitsee siksi sopimuksen mukaista kansainvälistä suojelua.” (Räty 2002, 16)

2.2 Monikulttuurisuus

”Monikulttuurisuus tarkoittaa erilaisuuden hyväksymistä ja arvostamista, tasa-arvoa yksilöiden ja kulttuurien välillä, yhteisesti sovittuja pelisääntöjä ja rajoja.” (Räty 2002, 46) Monikulttuurisuus on käsitteenä laaja, vaikka yleisesti sen ajatellaan tarkoittavan etnisyyttä ja erilaisia kulttuureita. Monikulttuurisuus tarkoittaa myös tasa-arvoa yksilöiden välillä, joten monikulttuurisuutta löytyy jokaisesta yhteisöstä, esimerkiksi urheilijat, transseksuaalit ja vammaiset.

2.3 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelua tarvitaan lähes jokaisessa työssä. Asiakaspalvelun toiminta vaihtelee aloittain, mutta kyse on paljolti hyvistä sosiaalisista taidoista, toisen ymmärtämisestä ja omasta osaamisesta. Asiakaspalvelu on jokapäiväistä toimintaa, jossa autetaan, neuvotaan, käsitellään ongelmia asiakkaan kanssa. Joissakin paikoissa se on myös palvelun tai tuotteen myymistä. Hyvä asiakaspalvelu on aitoa läsnäoloa ja asiakkaan kuuntelemista.

Virkailijan työn velvollisuutena on pyrkiä tulkitsemaan asiakkaiden tarpeet tarkasti ja myös omalla käyttäytymisellään viestittää olevansa valmis auttamaan asiakasta tarpeiden täyttämässä. (Pitkänen 2005, 115.)

2.4 Tulkki

Tulkki on henkilö, joka kääntää yhdellä kielellä puhuttua asiaa toiselle kielelle, joko puhumalla tai viittomalla. Tulkkaus tilanteita on monenlaisia, esimerkiksi tulkki voi olla paikanpäällä tulkkaamassa, tulkata puhelimen tai videon välityksellä.

Hallituksen maahanmuutto- ja pakolaispoliittisen ohjelman mukaan tulkkaus- ja käännöspalvelujen sekä muun tiedottamisen avulla taataan pysyvästi Suomessa asuville maahanmuuttajille tasavertaiset mahdollisuudet käyttää julkisia palveluja. Viranomaisten on huolehdittava tulkkauksen ja käännösten saatavuudesta ja resursseista. (Lukkarinen 2001, 54.)

Tulkin tulee olla työssään puolueeton ja noudattaa vaitiolovelvollisuutta. Vaikka valtaosa maahanmuuttajien kanssa työskentelevistä tulkeista on itse taustaltaan maahanmuuttajia, pitäisi kuitenkin huomioida, että tulkkaus tulee esteelliseksi mikäli tulkilla on läheinen sukulaisuus/ystävyyssuhde tulkattavaan. (Forsander

1996, 13.) Tästä syystä tulkkina ei saa käyttää lasta tai aviopuolisoa. Tulkkina tulee ehdottomasti käyttää ammattitulkkiä. Kaikilla on oikeus tulkkipalveluihin niin kauan kuin siihen on tarvetta. Asiakkaan ja työntekijän oikeudesta tulkkaukseen on säädetty useissa Suomen laissa muun muassa; laki potilaan asemasta ja oikeuksista (5§ & 7§), ulkomaalaislaki (2§ & 68§), sosiaalihuoltolaki (39§) sekä hallintomenettelylaki (22§). (Forsander 1996, 8).

2.5 Selkokieli

”Selkokieli on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Se on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea ja/tai ymmärtää yleiskieltä.” (Leskelä, L & Virtanen, H 2006, 8). Selkokieli on suunnitelmallisesti mukautettua kieltä, jonka rakennetta ja sisältöä on yksinkertaistettu niin, että se sopii niiden ryhmien käyttöön, joilla on vaikeuksia ymmärtää yleiskieltä. Näihin ryhmiin kuuluvat muun muassa henkilöt, jotka kuuluvat eri vammaisryhmiin (mm. kehitysvammaiset, monivammaiset ja autistiset), henkilöt, joilla on vaikeatasoinen lukemis- ja kirjoittamisvaikeus, vanhukset (hyvin iäkkäät, dementiaa sairastavat) sekä henkilöt, joiden äidinkielenä on joku muu kieli, kuin suomi. Selkokielessä kiinnitetään huomiota puheeseen. Hidas, selkeä puhe ja yksinkertaiset lauseet auttavat kohtaamistilanteissa ja asian ymmärrettävyydessä. Selkokielessä voi käyttää apuna myös esimerkiksi piirtämistä tai ilmeitä ja eleitä.

2.6 Viranomainen

Viranomaisella tarkoitetaan henkilöä, joka toimii laitoksessa tai virastoissa. Viranomaisiin kuuluvat kaikki, jotka työskentelevät kunnissa, virastoissa, valtiolla tai kuntayhtymissä. Viranomaisen toimintaa määrittelevät ja sitovat erilaiset lait. Viranomaisen toiminta on julkista. (Finlex yhdenvertaisuuslaki,

2004.)

3 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Humanistisen ammattikorkeakoulun opinto-oppaassa 2009-2010 opinnäytetyöstä sanotaan, että: opiskelijan tulee osoittaa sen kautta kykynsä itsenäiseen tiedonhankintaan ja tiedon arviointiin sekä vaadittavien työelämän kehittämisen menetelmien hallintaan. Opinnäytetyön kokonaistavoitteena on, että opiskelija osoittaa valmiutensa tehdä työelämäläheistä kehittämistyötä. (Humanistisen ammattikorkeakoulun opinto-opas 2009-2010.) Opinnäytetyön raportissa paneudutaan asiakokonaisuuteen analyyttisesti ja syvällisesti.

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa työkentässä käytännön toiminnan ohjeistamista tai toiminnan järjestämistä. Se voi olla ohjeistus tai jokin tapahtuma. Toteutustapoja on monia esimerkiksi, kirja, kotisivut, opas tai vaikka näyttely. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Halusimme tehdä toiminnallisen opinnäytteen työelämälähtöisesti. Meille oli alusta asti selvää, mitä halusimme saavuttaa opinnäytteellämme. Opinnäytteestämme tekee työelämälähtöisen jo se, että se on tilaustyö. Opinnäytteemme palvelee myös meidän omaa oppimistamme, koska toiminnallisessa opinnäytteessä yhdistyy teoretieto ja käytäntö sekä niiden luova yhdistäminen. Toiminnallisen opinnäytteen tarkoituksena on myös uuden tiedon ja toimintamallien tuominen viranomaisten käyttöön oppaan muodossa.

3.1. Työn toteutus

Halusimme saada opinnäytetyöksi aiheen, jossa yhdistyy kansainvälisyys ja sosiaalinen vahvistaminen. Tällä tavoin kumpikin voi osoittaa omaa osaamistaan suuntautumisessaan sekä oppia uutta. Meillä kummallakin oli

kiinnostusta maahanmuuttajiin ja heidän asemansa parantamiseen. Halusimme myös kumpikin saada lisätietoa ja ammatillista kokemusta kyseisestä aihealueesta.

Oppaan toteutimme haastattelemalla viranomaisia Kelalta, terveyskeskuksesta, työvoimatoimistosta, sosiaalitoimiston pakolaistyöntekijää ja maahanmuuttaja-asiakkaita. Haastattelimme jokaisesta paikasta yhtä työntekijää, jotta saimme tietää millaisia kokemuksia heillä on asiakaspalvelutilanteista maahanmuuttajien kanssa. Näin saimme selville asiakastilanteiden toimivuuden sekä mitä ja minkälaisia haasteita he ovat kokeneet asiakastilanteissa. Selvitimme, mitä asioita työntekijät halusivat oppaassa olevan.

Tämän jälkeen haastattelimme maahanmuuttajia, jotta saisimme oppaaseen heidän näkökulmansa asiakaspalvelutilanteiden sujuvuudesta. Halusimme kehittää asiakaspalvelutilanteita kummankin osapuolen näkökulman huomioiden, jotta oppaastamme tulisi toimiva ja hyödyllinen. Oppaan runko koostui teemahaastatteluista ja ajankohtaisista aiheista.

Teemahaastattelut koostuivat viranomaisten kohdalla käytännön työskentelymenetelmistä asiakastilanteissa, kulttuurin vaikutuksista ja sen esteistä, arvoista ja asenteista sekä ammattitaidosta ja sen kehittymisestä. Maahanmuuttajien teemahaastattelun kulmakivinä toimivat asiakaspalvelutilanteiden sujuvuus, tulkkaustilanteet, heidän taustat sekä asiakaspalvelutilanteiden kehittämissuunnitelmat.

3.2. Tutkimusmenetelmät

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä käytetään hieman väljemmässä merkityksessä kuin tutkimuksellisessa opinnäytetöissä, vaikka tiedon keräämisen keinot ovat samat. Toiminnallisten opinnäytetöiden selvitys nojautuu usein hyvin löyhästi tai ei ollenkaan teoriaan. Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei aina ole välttämätöntä myöskään analysoida kerättyä

aineistoa yhtä tarkasti ja järjestelmällisesti kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä. (Virkka & Airaksinen 2003, 57-58.)

Koska opinnäytetyöllämme oli tilaaja, oli aihe jo valmiiksi melko rajattu. Tärkeää oli saada olennaiset asiat oppaaseen, jotta niitä pystytään hyödyntämään mahdollisimman paljon monikulttuurisessa asiakaspalvelutyössä. Teemahaastattelut olivat tähän tarkoitukseen paras vaihtoehto. Teemahaastattelu on varsin yleinen toiminnallisissa tutkimuksissa, joissa tutkija tekee haastattelurungon keskeiseksi havaitsemistaan teemoista. (Heikkinen ym. 2006,110). Teemahaastattelut toteutimme yksilöhaastatteluina. Teemahaastattelujen hyvänä puolena oli myös se, että tällöin pystyi tekemään lisäkysymyksiä, jos oli tarvetta ja että keskustelutilanteissa meni selkeä runko. Laadullinen tutkimusasenne palvelee toiminnallisissa opinnäytetöissä myös silloin, kun tavoitteena on toteuttaa kohderyhmän näkemyksiin nojautuva idea. Vastaajan on helpompi kuvailla ja selittää ajatuksiaan, kun kysymykset on muotoiltu alkaviksi sanoilla miksi, mitä ja miten. (Virkka & Airaksinen 2003, 63.)

4 KOTI LAPISSA-PROJEKTI

Opinnäytetyömme tilaaja Koti Lapissa -projekti on osana Rovalan Settlementti ry:n MoniNet -hanketta. Hankkeen tavoitteena on tukea maahanmuuttajien voimaantumista ja integroitumista. MoniNetin toimintaperiaatteisiin kuuluu muun muassa yksilön oikeuksien kunnioittaminen ja asiakaslähtöisyys. Tämä monikulttuurisen tiedon ja toiminnan keskus tarjoaa maahanmuuttajille apua ongelmatilanteissa ja arkielämän asioissa. MoniNetistä saa tietoa harrastusmahdollisuuksista, kursseista, koulutuksista ja työpaikoista. He järjestävät myös retkiä, leirejä ja kerhoja. Kieliavun ja asiointiavun antaminen kuuluu heidän periaatteisiinsa. MoniNet tarjoaa myös muita hankkeita maahanmuuttajille Koti Lapissa -projektin lisäksi, kuten esimerkiksi Koti-toiminnot, Mentori-hanke ja Kumppanuushanke Verso.

Koti Lapissa projekti alkoi vuonna 2007. Projekti haluaa luoda yhteistyökumppaneidensa kanssa Lapin maahanmuuttajille toimintaa. Hankkeen toiminta keskittyy niihin maahanmuuttajiin, jotka ovat olleet Suomessa jo useampia vuosia. Sen tärkeimpiin toimintamuotoihin kuuluvat Lapin maahanmuuttajatilanteen kartoitus, vaikuttamistoiminta, erilaisten verkkoympäristöjen luominen, tiedottaminen ja koulutus, vapaaehtoistyön kehittäminen ja vapaa-ajan toimintojen kehittäminen.

Toimipiste sijaitsee Rovaniemellä MoniNet –hankkeen tiloissa. Raha-automaattiyhdistys toimii projektin rahoittajana.

5 MONIKULTTUURISUUS SUOMESSA

5.1. Monikulttuurisuus

Monikulttuurisuus tarkoittaa yleisesti käsitettyjen erilaisten etnisten ryhmien lisäksi tasa-arvoa yksilöiden ja kulttuurien välillä, yhteisesti sovittuja pelisääntöjä ja rajoja sekä erilaisuuden hyväksymistä ja arvostamista, kuten kohdassa 2.2. 'Monikulttuurisuus' kerrottiin. Erilaisiin kulttuureihin sisältyvät esimerkiksi arvot, tavat, yhteisöllisyys tai yksilöllisyys, lait, perinteet, uskonto ja moraalikäsitteet. Lähinnä maahanmuuttajien kohdalla monikulttuurisuuden määritellään merkitsevän integroitumista Suomeen toimintakykyisenä ja tasa-arvoisena yhteiskunnan jäsenenä suomalaisten toimintatapojen ja uuden kielen oppimisen kautta, samalla myös oman kulttuurin säilyttämistä. (Lepola 2000, 378).

Suomen väestönkasvu perustuu enemmänkin muuttovoittoon kuin luonnolliseen väestönkasvuun. Lisääntyvä maahanmuutto tuo Suomeen väestön määrän kasvun ohella uusia kulttuureita, joiden on yritettävä sopeutua suomalaisiin tapoihin ja yleisesti elämään Suomessa.

"Suomessa monikulttuurisuudella on viitattu sekä erilaisten ihmisten ja ryhmien elämiseen samassa tilassa ja ajassa että monenlaisiin ihanteellista yhteiskuntaa ja erilaisten ryhmien välistä yhteisoloa koskeviin käsityksiin." (Rastas & Huttunen & Löytty 2005, 20-21).

Maahanmuuttopolitiikassa olennaista on, että maahanmuuttaja sopeutuisi Suomeen mahdollisimman hyvin, mutta samalla säilyttäisi oman kulttuurinsa. Tämä perustuu myös yhdenvertaisuuslakiin ja tasa-arvoon. Maahanmuuttajien tarpeet pyritään huomioimaan tavalla, joka auttaa heidän sopeutumistaan Suomeen tasa-arvoisella kohtelulla, mahdollisuuksilla ja tiedolla.

Monikulttuurisuus tuo mukanaan myös uudenlaisia konkreettisia, arkipäiväisiä haasteita, tarvetta kyetä toimimaan uudenlaisissa tilanteissa. Haasteet kohdistuvat kokonaisuun instituutioihin, vaikkapa koulu- tai poliisilaitokseen tai terveydenhuollon palveluihin, ja niissä toimiviin eri alojen ammattilaisiin. (Rastas

& Huttunen & Löytty 2005, 23.)

Aina ei ole helppoa ymmärtää toisten käyttäytymistä tai tapoja, se vaatii tarkastelua, vertailua ja oppimista sekä omasta että toisen kulttuurista. Tämä edistää suvaitsevaisuutta ja tasa-arvoa sekä kulttuurien välistä arvokasta viestintää. Erilaisuus ja monikulttuurisuus pitää käsittää voimavarana ja rikkautena.

5.2 Monikulttuurisuuden edistäminen

Monikulttuurisuus saattaa aiheuttaa monille suomalaisille ristiriitoja esimerkiksi toisen kulttuurin edustajan uskonnollisen vakaumuksen vuoksi. Joissakin kulttuureissa saattaa olla tapoja, mitä kaikki eivät suvaitse. Varsinkin monet suomalaiset ovat erittäin isänmaallisia ja arvostavat suomalaisia arvoja ja normeja. Suomalaiselle kulttuurille on tyypillistä ajatus siitä, että toimitaan maassa maan tavalla. Kuitenkin Suomessa on pyritty edistämään monikulttuurisuutta. Monikulttuurisuuden lisääntyessä ja sen edistämisessä on kuitenkin paljon asioita, joihin pitäisi kiinnittää huomiota.

Maahanmuutto- ja pakolaispoliittinen toimikunta listaa useita julkisia instituutioita, joiden toiminnassa monikulttuurisuus pitäisi ottaa huomioon. Varsinkin peruskouluopetukseen, opettajien peruskoulutukseen ja ammatillisen koulutuksen tulisi sisällyttää suvaitsevaisuutta, ihmisoikeuksia, monikulttuurisuutta ja maahanmuuttajien asemaa käsiteltäviä kokonaisuuksia. (Lepola 2000, 208.) Asenteisiin pystytään vaikuttamaan, jos jo pienestä pitäen opetetaan suvaitsevaisuutta muita kulttuureja kohtaan. On erittäin tärkeää, että varsinkin kouluissa kiinnitetään huomiota monikulttuurisuuteen, koska yhä enemmän kouluihin saapuu opiskelemaan ihmisiä eri kulttuureista. Tärkeydellä viitataan siihen, että jokainen hyväksyisi toisen sellaisenaan kuin on, välittämättä uskonnosta tai kulttuurista.

Monikulttuuristietoisuuden ja -kyvykkyyden lisäämiseen julkisissa instituutioissa sekä maahanmuuttajien integroitumisen avulla tavoitellaan lopputulosta, jossa halutaan toteuttaa tasa-arvoa monikulttuurisessa kontekstissa. (Lepola 2000, 209.) Suvaitsevaisuuden ja tasa-arvon lisääminen kehittää myös maahanmuuttajien pääsyä varsinkin työelämään. Työvoimapalveluissa pitäisi ottaa huomioon sekä maahanmuuttajien kyvyt ja tarpeet että yritystoiminnan kansainvälistymisestä syntyvä tarve panostaa monikieliseen ja -kulttuuriseen työvoimaan. (emt. 208).

Monikulttuurisen yhteiskunnan ideaalin mukaan etniset ryhmät sopeutuvat suomalaiseen yhteiskuntaan ja pyrkivät säilyttämään oman kulttuuriperintensä. (Lepola 2000, 205). Maahanmuuttajille saattaa olla hankalaa sopeutua uuteen kulttuuriin ja eikä asiaa helpota se, että eri kulttuureista olevia ihmisiä kutsutaan aina maahanmuuttajiksi tai pakolaisiksi. Maahanmuuttajia pidetään itsestäänselvästi ulkomaalaisina riippumatta siitä, kuinka kauan he ovat asuneet Suomessa. (Lepola 2000, 385). Suomen kansalaisuuden saaminen ei takaa sitä, että suomalaiset pitäisivät heitä suomalaisina. Tähän vaikuttaa monesti etniset piirteet ja puhetapa. Ihmisen ulkoiset piirteet eivät monikulttuurisessa nykymaailmassa kerro aina sitä, minkä maalainen ihminen on. Tulisi osata katsoa pintaa syvemmälle ja ottaa monikulttuurisuus rikkautena.

Jokaisella on velvollisuus tukea maahanmuuttajaa uudessa ympäristössä. Se on osa monikulttuurisuuden edistämistä. Samalla ihminen edistää omaa kulttuurin tietämystään että maahanmuuttajan kotoutumista Suomeen. Ohjaa siis suomalaiseen elämäntapaan, mutta opasta myös oman tutun ja turvallisen kulttuurin lähelle. Muista, että maahanmuuttajalle vähemmistöasema on uusi. Pyri tukemaan häntä siinä. (Räty 2002, 224.)

5.3 Suomalainen kulttuuri

Suomalainen kulttuuri saattaa vaikuttaa mutkikkaalle Suomeen saapuville

maahanmuuttajille. Suomalaiseen kulttuuriin sopeutuminen ei tapahdu hetkessä, vaan se vaatii paljon aikaa. Tästä syystä ihmissuhteet ja kohtaamiset suomalaisten kanssa ovat tärkeitä maahanmuuttajalle. Suomalaisen kulttuurin tavat tulevat tutuiksi jo arjessa, esimerkiksi kaupassa asioidessa ja kouluympäristössä. Suomalaisellekin tulee esimerkiksi ulkomaanmatkoilla paljon uusia asioita toisen maan ruokakulttuurista, pukeutumisesta ja hyvistä tavoista.

Se, miten kohtaamme muut ihmiset on välttämättä sidoksissa siihen millaisia käsitämme itsemme olevan. Monikulttuurisuus ei liity pelkästään muiden erilaisuuteen, vaan myös siihen, millainen kuva meillä on itsemme kanssa niin sanotusti samanlaisista ihmisistä. Viime vuosien keskustelut Suomesta ja suomalaisuudesta kertovat siitä, että totutut identiteettikategoriat eivät toimi enää. Tunnumme olevan jonkinlaisessa siirtymätilassa sille, kuka itse kukin on ja keitä me kaikki olemme yhdessä. (Lehtonen, Löytty & Ruuska 2004, 24-25.)

Jotta suomalainen voisi ymmärtää toista kulttuuria on ensin tärkeää tuntea ja tiedostaa oman kulttuurinsa tavat, käytänteet, uskomukset ja perinteet. Yksi varmastikin suurimpia eroja suomalaisten ja maahanmuuttajien välillä on uskonto, joka vaikuttaa perinteisiin, tapoihin ja uskomuksiin. Suomalainen uskonto määrittelee myös pyhäpäivät; joulun, juhannuksen ja sen, että sunnuntai on lepopäivä. Suomen sisällä on myös monia kulttuureja, joten on vaikeaa tehdä yhtä yleistä listaa suomalaisesta kulttuurista. Suomalaiseen kulttuuriin kuuluvat omana lisänään saamelaiset ja suomenruotsalaiset, joiden kulttuuriin kuuluu oma kieli.

Suomi on aina ollut monikulttuurinen jo siinä mielessä, että maassamme on ollut useita erillisiä niin sanotusti etnisiä kulttuureita (suomalaiset, suomenruotsalaiset, romanit ja saamelaiset) sekä luokkapohjaisia kulttuureita, kuten työväenkulttuuri omine seuroineen, kauppoineen ja urheiluseuroineen. Tästä huolimatta Suomessa käsitetään monikulttuurisuus edelleen maahanmuuton seurausilmiöksi. (Lehtonen, Löytty & Ruuska 2004, 200.)

Suomalaisen kulttuurin yleisistä tavoista voisi sanoa, että meillä kätellään usein kun mennään jonnekin kylään tai tapaamiseen, mutta perussuomalaiset tarvitsevat aina niin sanotusti omaa tilaa ympärilleen. Meillä silmiin katsomista pidetään normaalina ja se on niin sanotusti merkki rehellisyydestä ja suoruudesta. Suomalaiset ovat myös tunnetusti melko hiljaista kansaa, yleensä tuntemattomille ei puhuta paljoa esimerkiksi bussimatalla.

Suomalaisuus merkitsee erilaisia asioita eri ihmisille. Osittain kansalliseen itsetuntoomme vaikuttavat historialliset tekijät. Venäjän ja Ruotsin vallan alla oleminen on alentanut suomalaisten itsetuntoa, mutta myös tuonut sisua ja lisännyt itsenäisyyden korostamista. Stereotypiat ja erilaiset yleistykset eivät ole merkityksettömiä silloin, kun olemme tekemisissä vieraan kulttuurin edustajan kanssa. Stereotypiat ja erilaiset ajattelutavat antavat kuvaa siitä, miten suomalaisuus nähdään. (Räty 2002, 49-51.)

Jokaisessa kulttuurissa on näkyviä ja näkymättömiä piirteitä. Suomalaisessa kulttuurissa samoin kuin muissakin kulttuureissa näkyvimvät piirteet ovat kieli (suomi), pukeutuminen (suomalaisilla yleensä kerrospukeutumista, johtuen kylmistä ilmoista), ruoka (perinne ruokana esimerkiksi peruna ja ruisleipä) sekä käytöstavat (ruokarukous, kiittely, kättely). Näkymättömissä eli tiedostamatonta ovat normit (mikä on oikein ja mikä väärin), asenteet (kunnioitus vanhempia ihmisiä kohtaan, luontoa kohtaan), arvot ja niin edelleen. Jokainen kasvaa omaan kulttuuriinsa jo lapsesta lähtien, joten joistakin niin sanotuista epäsovivista tavoista on vaikeaa päästä eroon.

Yhä enemmän suomalaisten Suomea ja koko maailmaa koskevista käsityksistä rakentuu kuitenkin median välityksellä. Uudet tutkimukset yliopistopiskelijoiden suomalaisuus kuvasta on modernisoitunut perinteisen käsityksen rinnalla. Perussuomalaisuudelle kuuluvat stereotypiat isänmaallisuudesta, rauhantahtoisuudesta, vähäpuheisuudesta ja ennakkoluuloisuudesta saivat rinnalleen myös luotettavuuden, varallisuuden, vastuuntunnon ja yritteliäisyyden. (Lehtonen, Löytty & Ruuska 2004, 74-75.)

5.4 Rasismi

Aikaisemmin ajateltiin, ettei Suomessa esiinny rasismia, koska täällä ei ollut paljoa etnisiä vähemmistö ryhmiä. Kuitenkin nykypäivänä lisääntyvän ulkomaalaisväestön vuoksi Suomessa on huomattu rasistisia piirteitä maahanmuuttajia kohtaan. Rasismi sanana on vaikea, koska se saatetaan käsittää monella eri tavalla. Aatteita ja asenteita, toimintaa ja toiminnan seurauksia kutsutaan rasismiksi puhetavasta riippuen. (Rastas, Huttunen & Löytty 2005, 72). Yleisesti rasismi sanalla tarkoitetaan rotusortoa.

Rasismia ilmenee monessa muodossa ja monissa paikoissa. Se ei ole aina suoraa.

Suomalaisista ulkoisilta olemuksiltaan erottuvat kokevat usein niin kutsuttua arkipäivän rasismia sekä suoranaista väkivaltaa. Varsinkin maahanmuuttajainaisiin kohdistuva väkivalta on viimevuosina lisääntynyt. (Salonen & Villa 2006, 75.)

Yleisesti rasismilla käsitetään ihonväriin ja ulkoisiin seikkoihin kuuluvat piirteet, jotka aiheuttavat sen, että jotakin kulttuuria tai henkilöä pidetään vähempiarvoisena tai tyhmänä. Ennakkoluulot ja kulttuureihin liittyvät yleistykset lisäävät rasismia, koska ajatellaan jonkun asian olevan koko kulttuurin yhteinen piirre.

Muukalaispelko ja sen aiheuttamat reaktiot ovat kaikille tuttuja tiedotusvälineistä. Suurimmat ongelmat syntyvätkin ryhmäegoismista ja muukalaisvihasta, joita tiedotusvälineet saattavat lisätä. Tosiasia on, että vieraaseen kulttuuriin suhtaudutaan kuitenkin eritavoin kuin omaan kulttuuriin. Useimmat suomalaiset voivat varmasti pohjimmiltaan tunnustaa, että esimerkiksi ensireaktio terveyskeskuksen vastaanotolla olevaan afrikkalaisen näköiseen lääkäriin ei ole sama kuin lääkäriin, jonka iho on takinvärinen. (Lehtonen, Löytty & Ruuska 2004, 228.)

Ennakkoluulot ja yleistyksiset eivät johda hyviin muutoksiin, vaan pahentavat kulttuureiden välistä viestintää ja suvaitsevaisuutta molemmin puolin. Arkipäivän rasismi ajaa ihmisiä syrjäytyneiksi ja pahoinvoiviksi. Arkipäivän rasismi, vaikka se olisikin melko piilevää, lisää myös vihaa toista kulttuuria kohtaan molemminpuolin. Tällöin voi käydä niin, että maahanmuuttajat eivät integroidu suomalaiseen yhteiskuntaan, vaan menevät omiksi ryhmikseen, joka on taas loistava kasvualusta uusien ennakkoluulojen syntymiseen. Ihmisten tulisikin tarkastella omia ennakkoluulojaan ja syitä niihin, sekä omia asenteitaan ja yleisiä uskomuksiaan.

Jos yhteiskunnasta löytyy muukalaisvihaa ruokkivia aineksia, niin sitä yleisemmin pakolaiset, maahanmuuttajat ja ulkomaalaiset joutuvat rasismien kohteiksi. Muukalaisuus ja erilaisuus voivat aiheuttaa myös kateutta. Voidaan olla kateellisia sille, mitä itsellä ei ole, tai mitä kuvitellaan toisella olevan. Kateus maahanmuuttajien ja pakolaisten luuloteltuun hyvinvointiin on aika yleinen lisäsy rasismille. (Wahlström 2000, 73.) Aina ei voi kuitenkaan tietää loukkaako toista. Esimerkiksi vitsit ruotsalaisista, suomalaisista ja juutalaisista saattavat olla joidenkin mielestä hauskoja ja joidenkin mielestä rasistisia. Tulisikin olla tilanne tajua siitä, milloin joku on sopivaa ja milloin ei. Väärinkäsityksiä ei voi aina välttää, mutta ne voi pyrkiä selvittämään puhumalla.

Ennakkoluuloihin ja niihin pitäytymiseen vaikuttaa paljolti se, miten suuressa määrin saa sosiaalista hyväksyntää, kun ilmaisee ennakkoluulojaan. Se, että joku nauraa hyväksyvästi, kun joku puhuu rasistisesti, vahvistaa rasistista asennoitumista. Mitä enemmän kulttuurissa suositaan ja hyväksytään kielteisiä ilmauksia, sitä helpommin rasismi elää. (Wahlström 2000, 76.)

Ketään ei saisi syrjiä tai torjua sen takia, mille näyttää, mistä on tai miten puhuu ja pukeutuu. Jokaisella meistä on varmasti jonkunlainen kokemus siitä, miltä tuntuu tulla torjutuksi jonkun piirteen tai ominaisuuden takia. Rasismien ehkäisemiseksi on lakeja ja sääntöjä suvaitsevaisuudesta, ihmisoikeuksista ja tasa-arvosta, mutta pala paperia ei riitä muutokseen. Ihmisiä ei saisi jaotella ja luokitella sen mukaan, kuka kuuluu porukkaan ja kuka ei. Erilaisuus tulee nähdä

rikkautena. Omien ennakkoluulojen myöntäminen on tärkeää, vaikka joskus ne olisikin helppo vain kieltää, mutta tosi asia on, että jokaisella ihmisellä on ennakkoluuloja jotakin kohtaan. Jos jokin asia pelottaa tai ahdistaa, se ei varmasti ole ohikävelevän toisen kulttuurin edustajan vika. Ihmisiä voidaan, jos halutaan luokitella monien muidenkin ominaisuuksien mukaan kuin pelkästään värin, esimerkiksi harrastuksien, ammatin, iän ja sukupuolen mukaan. Kuitenkin totuushan on se, että tuskin kukaan haluaisi elää maailmassa, jossa kaikki olisivat juuri samanlaisia kuin itse on eli pohjimmiltaan jokainen kokee erilaisuuden rikkautena.

Tutkimusten mukaan suomalaisten asenteet ovat kuitenkin pikkuhiljaa vuosien saatossa muuttuneet myönteisemmiksi maahanmuuttajia kohtaan, juurikin sen takia, että maahanmuuttajuus ja monikulttuurisuus on tullut yleisemmäksi. Vaikka tutkimukset osoittavat myös sen, että eri kansallisuusryhmiin suhtaudutaan edelleenkin eri tavoin. Myönteisemmin suhtaudutaan inkerinsuomalaisten ja ruotsalaisten maahanmuuttoon ja kielteisemmin somaleiden ja venäläisten maahanmuuttoon. Vuonna 2004 tuli voimaan yhdenvertaisuuslaki, joka parantaa syrjintään puuttumista. (Salonen & Villa 2006, 9.)

5.5 Yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuuslain mukaan viranomaisilla on velvollisuus edistää kaikessa toiminnassaan yhdenvertaisuutta sekä muuttaa olosuhteita, jotka estävät yhdenvertaisuuslain toteutumista. Konkreettisena uudistuksena lakiin on kirjattu, että viranomaisen on laadittava yhdenvertaisuussuunnitelma, jonka tavoitteena on edistää etnistä tasavertaisuutta viranomaisten omassa toiminnassa. Yhdenvertaisuussuunnitelman laatimisvelvollisuus koskee viranomaisten yleisöpalvelutoimintaa. Viranomaisen velvollisuus kehittää ja arvioida etnistä yhdenvertaisuutta myös sisäisessä henkilöstöpolitiikassa on tärkeää, jotta yhdenvertaisuus viranomaistoiminnassa toteutuisi kokonaisvaltaisesti. Tämä

auttaisi myös ymmärtämään yhdenvertaisuuden tärkeyden ulospäin suuntautuvassa asiakaspalvelutyössä. Yhdenvertaisuus suunnitelmat vaihtelevat kunnittain, osassa kunnista yhdenvertaisuussuunnitelmat ovat sisällytetty esimerkiksi kotouttamissuunnitelmaan ja toisissa taas laaditaan kokonaisvaltainen, moniperustainen yhdenvertaisuussuunnitelma. (Salonen & Villa 2006, 96-97.)

Maahanmuuttajien kotoutumista Suomeen on tuettu ja huomioitu monella tapaa. Kulttuurien välinen viestintä, monikulttuurisuus ja rasismi ovat nykypäivänä tunnettuja ja puhuttuja asioita. Erilaisuudesta puhutaan ja sitä tuetaan.

Vuonna 1997 tuli voimaan Suomen ensimmäinen maahanmuutto- ja pakolaispoliittinen ohjelma. Ohjelman yksiselitteinen tavoite on vaikuttaa maahanmuuttajien mahdollisuuksiin ja halukkuuteen asettua Suomeen. Ongelmana ei siis ole, että Suomeen olisi liikaa tulossa maahanmuuttajia, vaan se, että miten herättää kiinnostusta Suomea kohtaan. Ohjelmaehdotus on merkittävä Suomen maahanmuuttopoliittisia linjauksia käsittelevä kokonaisvaltainen asiakirja. Kokonaisvaltaisuus tulee esille siten, että ohjelma ehdotuksessa käsitellyt osa-alueet kattavat maahantulon maastapoistumiseen. Se sisältää muun muassa: kotoutumisen, opiskelun, työnteon, sosiaaliturvan, asumisen ja eri väestöjen väliset etniset suhteet. Ohjelman on tarkoitus edistää maahanmuuttoa, mutta myös turvata ihmisoikeuksia. (Salonen & Villa 2006, 89-90.)

6 MONIKULTTUURINEN KOHTAAMINEN

6.1. Kulttuurien välinen viestintä

Suomalaiset ovat joutuneet totuttelemaan kulttuurienväliseen viestintään jo vuosien ajan. Viestintätavat toisen kulttuurin edustajan kanssa eivät aina ole helppoja. Kulttuurien välisessä viestinnässä tulee väkisinkin väärinymmärryksiä, koska jokaisella kulttuurilla on omat tapansa viestiä asioista. Kun eri kulttuurit kohtaavat toisensa, tarvitaan aina jotain erilaisia tapoja ilmaista itseään ymmärrettävästi, jotta voidaan olla vuorovaikutuksessa keskenään. Tarvitaan aina jotain yhteistä, kun kohdataan ihmisiä eri kulttuureista. Jos ei ole yhteistä kieltä, voidaan käyttää molempien ymmärtämiä eleitä ja ilmeitä. (Pitkänen 1997, 23.) Eleet ja ilmeet ovat yksi parhaimmista keinoista ilmaista itseään, koska sanoilla voi olla erilaisia merkityksiä eri kulttuureissa.

Kulttuurien välisessä viestinnässä tulisi ottaa huomioon aina se, että ihmiset ymmärtävät erilailla asioita. Jos käyttää paljon kielellisiä ilmaisuja, ei toisen kulttuurien edustaja pysty välttämättä ymmärtämään kaikkea. Tulkintoihin vaikuttavat monet yksilölliset seikat, joten kaikkia merkityksiä ei koskaan voida kielellä ilmaista täydellisesti.

Samankin kulttuurin yhteisymmärrys viestinnässä on useimmiten epätäydellistä ja väärinymmärrykset tavallisia. (Pitkänen 1997, 47). Pitäisi osata kiinnittää huomiota omaan puheeseen ja tapansa ilmaista eleillä ja ilmeillä asioita. Aina ei välttämättä osata kiinnittää huomiota siihen, että ymmärtääkö toisen kulttuurin edustaja todellakin sen, mitä itse yrittää selittää. Ihmiset ovat hyviä syyttämään muiden kulttuurin edustajia siinä, että se ei ole koskaan oma vika, jos muut eivät ymmärrä. Monesti vuorovaikutuksessa syntyy ongelmia sen vuoksi, että ihmisillä on erilaisia viestintätapoja. Useinkaan sitä ei liitetä kielelliseksi tai viestinnälliseksi ongelmaksi, vaan siitä syytetään persoonaa. (Pitkänen 1997, 35.) Kun persoonaa aletaan syyttämään väärinymmärryksistä, niin se väistämättä johtaa ajatukseen, että se on kulttuurista johtuvaa ja näin myös syntyy ajatuksia siitä, että kaikki ovat samanlaisia tietyissä kulttuureissa. Ei saisi

koskaan yleistää, että kaikki toimivat samalla tavalla, vaan pitäisi hyväksyä se tosiasia, että erilaiset viestintätavat ovat syynä kulttuurienvälisiin vuorovaikutustilanteiden eroihin.

Kulttuurien välisissä vuorovaikutustilanteissa pitäisi yrittää hyväksyä toisen kulttuurin edustajan tausta. Jos ajattelemme pelkästään, että oma kulttuuri on kaikkein paras, niin silloin väistämättä syntyy konflikteja kulttuurien välille. Kulttuureissa on eroavaisuuksia, samoin yksilöissä. Tämän takia tulee nähdä myös kulttuurin lisäksi ihminen omana yksilönään.

Kulttuurienvälisien kontaktien toimimiselle on tärkeää että, ymmärretään erilaisia sääntöjä ja hyväksytään ne yhtä lailla oikeutetuiksi ja hyviksi kuten omassakin kulttuurissa. (Pitkänen 1997, 48). Kaikilla kulttuureilla on omat rikkaat puolensa ja kaikkia pitäisi kohdella tasavertaisesti vuorovaikutustilanteissa. Ihminen pitäisi ottaa vastaan ihmisenä, eikä ajatella, että joku tulee jostakin kulttuurista, jota ei itse hyväksy. Kulttuurien välisessä viestinnässä tulisi kaikki ihmiset kohdata yksilöinä eikä tietyn kulttuurin edustajana, koska jokaisella viestijällä on yksilöllinen puoli. (Pitkänen 1997, 49). Samalla tämä edistää tärkeää asiaa, eli tasa-arvoa yksilöiden välillä.

Keskustelutilanteissa tulisi aina huomioida, että eri kulttuuritaustoista tulevilla ihmisillä on erilainen kokemusmaailma. Suomalaisia kutsutaan monesti etäisiksi ja kylmiksi keskustelutilanteissa, siksi suomalaisten pitäisikin kiinnittää huomiota miten viestivät asioita sekä suullisesti että ilmein ja elein. Suomalainen viestintä on suoraa; menemme suoraan asiaan ja olemme tulosorientoituneita. Monissa muissa kulttuureissa taas on tärkeitä ensin johdatella keskustelukumppania asiaan. Ennen varsinaista asiaa voidaan monissa kulttuureissa jutustella pitkäänkin niitä näitä. (Räty 2002, 67.) Kulttuurien välisessä viestinnässä auttaa tuntemus toisista ja omasta kulttuuristaan, sekä inhimillisuus ja kyky osata asettua toisen asemaan.

6.2 Ennakkoluulot ja Suvaitsemattomuus

“Ennakkoluulo on ennalta muodostettu, hylkäävä, yksinkertaistettu, kaavamainen (stereotyyppinen) asenne jotakin ilmiötä tai ihmisryhmää kohtaan.” (Wahlström 1996, 72). Vaikka Suomessa on ollut jo pitkään maahanmuuttajia, niin silti kaikki suomalaiset eivät voi hyväksyä monikulttuurisuutta. Monesti suomalaisilla on taustalla ennakkoluuloja siitä, mitkä motiivit maahanmuuttajilla on Suomeen tullessaan. Usein suvaitsemattomuuden taustalla onkin epävarmuus itsestään tai pelko elämän perustan pettämisestä. Taloudellisen työttömyyden ja niukkuuden oloissa maahanmuuttajat ja pakolaiset voidaan kokea uhaksi. (Pitkänen 1997, 69.)

Yhteiskunnassa uhkaavina ja pelottavina koetut ryhmät, alempiarvoiset, samanlaiset keskenään kilpailevat ryhmät ovat usein tyyppillisiä kielteisten ennakkoluulojen kohteita. (Wahlström 1996, 76).

Omat asenteet ja arvot vaikuttavat pitkälti siihen, että hyväksyykö maahanmuuttajien taustat ja kulttuurit. Jos arvostaa muita kulttuureita ja on avoin kaikelle uudelle, niin on helpompi kohdata maahanmuuttajia ilman ennakkoluuloja. Toisaalta on harmi, että on paljon sellaisia ihmisiä, jotka eivät hyväksy muita kulttuureita. Eri kulttuurien leimaaminen negatiivisella tavalla on yleistä, mutta tulisi aina kysyä itseltään, onko leimaaminen oikeutettua ilman pätevää syytä. On inhimillistä, että pelkää erilaisuutta. Ihmiset haluavat perusteiltaan tuttua, turvallista ja selkeää maailmaa. Elämään halutaan toki jännitystä, mutta samalla myös järjestystä ja ennustettavuutta. (Pitkänen 1997, 69.)

Suvaitsemattomuus voi kuitenkin muuttua suvaitsevaisuudeksi pian, jos pääsee yli ennakkoluuloista. Suvaitsevaisessa ihmisessä ennakkoluulot voivat kuitenkin muuttua ja murtua. Sen sijaan suvaitsematon pitää tiukasti kiinni omista näkemyksistään, vaikka todellisuus puhuisi henkilön ennakkoluulojen tulkintoja vastaan. (Wahlström 1996, 72.) Jokaisella on varmasti omakohtaisia kokemuksia ennakkoluuloista, jos ei ole tietoinen kohtaamansa ihmisen kulttuurista. Epätietoisuus luo epävarmuutta ja ennakkoluuloja. Siksi olisikin hyvä tavata vieraan kulttuurin edustaja kasvotusten, jotta saataisiin enemmän tietoisuutta kokemuksen pohjalta. Jos on avoin kaikille kulttuureille ja uusille

ihmisille, niin ennakkoluulotkin saattavat väistyä. Ennakkoluulojen vähentämisessä keskeistä on, että tiedostaa itse omat ennakkoluulonsa. Reflektiivisen, pohtivan keskustelun, roolinottoharjoitusten ja kokemusten hankkiminen erilaisuuden kohtaamisesta auttaa omien ennakkoluulojen tiedostamisessa. (Pitkänen 1997, 102).

Kaikilla on kuitenkin oikeus omiin ajatuksiinsa ja mielipiteisiinsä monikulttuurisuus asioissa, vaikka ne eivät olisi kovinkaan suvaitsevaisia. Varsinkin maahanmuuttajia kohtaan kohdistetaan vihamielisiä ajatuksia. Mutta tärkeää on kuitenkin pitää omat ajatukset itsellään ja reflektoida niitä, sekä antaa eri kulttuurien edustajien elää rauhassa yrittäen ymmärtää heidän tapojaan, kulttuuriaan ja käyttäytymistään. Kasvattaminen suvaitsevaisuuteen on psykologisesti vaativa tehtävä, koska siinä pyritään kehittämään ihmisen kykyä ulottaa ihmisarvoa kunnioittava, hyväksyvä asennoituminen myös siihen, mikä on erilaista. (Wahlström 1996, 104). On hyvä muistaa, että oma hyväksi koettu kulttuuri ei välttämättä ole toisen kulttuurin edustajan mielestä kovinkaan selkeä tai looginen. Suvaitsevuuteen on kuitenkin keinoja. Ongelmiensietokyky, ristiriitojen sovittelutaidot, ihmissuhdetaidot, yhteistyökyky sekä pyrkimys nähdä erilaiset uskonnot, maailmankuvat ja tavat rikkautena, eikä uhkana ovat suvaitsevaisuuden rakennusaineita. (Pitkänen 1997, 99).

Suvaitsevaisuuteen auttaa työskenteleminen eri kulttuurin edustajan kanssa. Mielipiteitä saa ja pitää olla. Joidenkin asioiden myöntäminen itselleen on kuitenkin tärkeää ja ensimmäinen asia muutoksen ja suvaitsevaisuuden kannalta. Parhaiten kulttuurien välisessä viestinnässä auttaa, kun osaa asettua toisen asemaan; mille tuntuisi itsestä olla vieraassa maassa, oman kulttuurin edustajana ja vähemmistönä, eikä edes osaa kieltä kunnolla. Tämä olisi meistä jokaisen hyvä muistaa ja pitää mielessä kohdatessamme eri kulttuureista tulevia ihmisiä.

6.3 Monikulttuurinen asiakaspalvelutyö

Monikulttuurinen asiakaspalvelutyö on lisääntynyt huomattavasti kasvaneen ulkomaalaisväestön vuoksi. Asiakaspalvelutilanteisiin liittyy ennakkoluuloja sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta. Suomessa maahanmuuttajat ovat aika uusi ilmiö, joten työntekijät ovat joutuneet totuttelemaan asiakaspalvelutyössä monikulttuurisiin kohtaamisiin ja sen tuomiin haasteisiin.

Monikulttuurisuus tuo tarvetta kyetä toimimaan uudenlaisissa tilanteissa. Se tuo myös mukanaan uudenlaisia konkreettisia arkipäivän haasteita. Nämä haasteet kohdistuvat instituutioihin, esimerkiksi terveydenhuollon palveluihin, koulu- tai poliisilaitokseen ja näissä toimiviin ammattilaisiin. (Rastas ym. 2005, 23.) Haasteet näkyvät heti; yhteydenottotavoissa, viestinnässä, tavoissa ja kielessä. Tilanne on uusi myös maahanmuuttajille, kaikilla ei ole edes kokemusta virastoissa käymisestä tai lääkärille menosta. Varsinkin, kun ne tapahtuvat Suomalaisen kulttuurin tavoilla. Tilanne voi siis olla hyvinkin pelottava maahanmuuttajalle, mikä heijastuu maahanmuuttajan käytöksestä samaan aikaan kun työntekijä kummastelee tilannetta omalta kannaltaan.

Monilla maahanmuuttajilla ei ole Suomeen tullessaan ollenkaan suomen kielen taitoa. Siksi varsinkin alussa asiakaspalvelun työntekijöillä on vaikeaa ymmärtää, sekä tulla ymmärretyksi vuorovaikutustilanteissa. Kuitenkin työntekijän on tehtävä kaikkensa sen eteen, jotta asiakkaan tarpeet tulisivat täytetyiksi. Virkailijan työn velvollisuutena on pyrkiä tulkitsemaan asiakkaiden tarpeet tarkasti ja myös omalla käyttäytymisellään viestittää olevansa valmis auttamaan asiakasta tarpeiden täyttämässä. (Pitkänen 2005, 115.) Virkailijan tulee olla tietoinen tulkkipalveluista, selkokielenkäytöstä ja muista tilanteeseen vaikuttavista seikoista.

Jos monikulttuurista asiakaspalvelutyötä tekevällä työntekijällä on vahva ammattitaito, ei hän anna kulttuuritaustojen vaikuttaa omaan työntekoon. Kaikkia asiakkaita on kohdeltava tasavertaisesti, vaikka itsellä olisikin kielteisiä

ajatuksia tiettyä kulttuuria kohtaan. Työntekijän tulisi nähdä muutakin kuin asiakas tai maahanmuuttaja, nimittäin ihminen sen kaiken takana. Maahanmuuttajan kohdalla varsinkin pitäisi huomioida se, että hän on täysin uudessa tilanteessa ja eri oloista tullessaan uudessa maassa. Virkailija heijastaa omalla ammattitaidollaan asiakkaan saaman palvelun laatuun ja sujuvuuteen. Jos virkailijalla on riittävät vuorovaikutustaidot ja muutenkin hallitsee työhönsä liittyvät asiat, pystyy hän hyödyntämään ammatillisia valmiuksiaan myös silloin, kun vuorovaikutustilanne poikkeaa tavallisista kohtaamisista tai vaikka virkailijalla olisi kielteisiä henkilökohtaisia asenteita asiakkaan edustamaa ryhmää kohtaan. (Pitkänen 2005, 114.)

Asiakaspalvelutilanteissa tulisi aina kiinnittää huomiota viestintätapaan, jos kyse on eri kulttuurista tulevan ihmisen kanssa. Varsinkin tapaamisten alussa työntekijän pitäisi olla suvaitsevainen ja tehdä ilmapiiri myönteiseksi. Koskaan ei voi tietää minkälaisista oloista maahanmuuttaja on saapunut Suomeen. Mutta periaatteena olisi kuitenkin hyvä luoda uudelle asiakkaalle turvallinen olo, jotta asiakas voisi luottaa viranomaiseen. Luottamus on erittäin tärkeää toimivan asiakaspalvelutilanteen kannalta, se helpottaa myös asioiden sujumista.

”Maahanmuuttajien kanssa työskentelyn ammatilliset valmiudet voi karkeasti jakaa seuraaviin kolmeen pääkohtaan:

1. Kulttuurillinen sensitiivisyys, joka sisältää tietoa kulttuurista ja sen osa-alueista. Vaikka olennaista on tietää, millaisista asioista kulttuurissa yleensä ja kulttuurien kohtaamisessa on kyse, on myös kohteliasta tietää tarkemmin asiakkaittensa taustasta.

2. Kyky kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemysristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta. Maahanmuuttajatyössä kahden ihmisen kohtaamiseen vaikuttavat hyvin monet muutkin tekijät kuin kulttuuri. Maahanmuuttaja elää monen muuttujan ristipaineessa, mikä vaikuttaa hänen kykynsä kohdata ja kommunikoida muiden ihmisten kanssa.

3. Tieto maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä. Erityispalvelujen lisäksi maahanmuuttaja käyttää yleisiä kaikille suunnattuja palveluja, joiden pitää

pystyä vastaamaan myös uuden asukaskunnan tarpeisiin.” (Räty 2002, 8-9)

Asiakaspalvelutilanteeseen liittyy monesti jonkinasteista pelkoa ja epävarmuutta kulttuurien välisissä kohtaamistilanteissa. Pelko saattaa johtua aikaisemmista hankalista kohtaamisista viranomaisten kanssa joko Suomessa tai lähtömaassa. (Pitkänen 2005, 113.) Viranomaisen on pyrittävä tekemään turvallinen ja kiireetön ilmapiiri Ensitapaamisiin olisikin hyvä käyttää tavallista enemmän aikaa, jotta voi hieman tutustua maahanmuuttajaan (onko hänellä millaisia kokemuksia, mikä kielitaito ja niin edelleen). Tutustuminen tarkoittaa nimenomaan luottamuksellisen ilmapiirin luomista, mikä edesauttaa tulevia käyntejä. Ei ole siis hyvä mennä suoraan asiaan, jos maahanmuuttaja tulee ensimmäistä kertaa käymään asiakkaana.

Viestintätapoihin monikulttuurisessa asiakaspalvelutyössä voi kiinnittää huomiota monin eri tavoin. Erityisesti selkokieleen kannattaa kiinnittää huomiota. Monimutkaisia asioita viranomaistyössä on hankala selittää sellaisille henkilöille, joilla ei ole hyvää suomen kielen taitoa. Asiakaspalvelutilanteissa kannattaa siis käyttää selkeitä ja yksinkertaisia lauseita, suosia verbejä ja substantiiveja. Pitää osata rajata olennaiset asiat tarkasti ja välttää vaikeita sanoja ja termejä. Mutta toisaalta viranomaistyössä käytetään juuri vaikeaa sanastoa, tällöin asiakkaalle pitää selvittää erityisen tarkasti sanojen merkitys. Myöskin aina pitää varmistaa, että asiakas ymmärtää varmasti käsiteltävän asian. Viranomaisen ammattisanasto ei ole tuttua edes kaikille suomalaisille, joten vielä vähemmän se on todennäköisesti maahanmuuttajille. Asia kannattaa aina tarkistaa, että toinen on varmasti ymmärtänyt sen, esimerkiksi kyselemällä tai toistamalla.

Kulttuurien välisissä kohtaamisissa tärkeää on sekä kielellisen että ei-kielellisen viestinnän lukutaito. Asiakas voi ei-kielellisen viestinnän keinoin (käytöksellään, eleillään, olemuksellaan, äänensävyllään jne.) joko vahvistaa sanallista ilmaisua tai ilmaista todellisen mielipiteensä poikkeavan sanotusta. (Pitkänen 2005, 113.) Eleet ja ilmeet ovat aina oiva tapa auttaa ymmärtämään käsiteltävää asiaa. Joskus jopa piirtämällä voi selkeyttää ajatuskuvaa käsiteltävästä asiasta.

7 OPPAAN TARKOITUS JA TAVOITE

7.1 Johdanto produktiin

Humanistiseen ammattikorkeakouluun tekemämme opinnäytetyö on Koti Lapissa -projektin tilaama. Hankkeen tavoitteena on tukea Lapissa asuvien maahanmuuttajien integroitumista ja voimaantumista. Projekti jakaa tietoa MoniNetissä kehitetyistä hyvistä käytännöistä ja pyrkii tukemaan maahanmuuttajia ja heidän kanssaan toimivia ihmisiä. Projektin tekemän kartoituksen mukaan maahanmuuttajia satunnaisesti työssään kohtaavilla viranomaisilla on tarvetta saada lisätietoa niistä erityispiirteistä jotka vaikuttavat asiakastilanteisiin maahanmuuttajien kanssa.

Opas maahanmuuttaja -asiakkaan kohtaamiseen on suunnattu pääosin Pohjoisessa työskenteleville viranomaisille, kuten esimerkiksi: Kelalle, sosiaalitoimistoille ja terveyskeskuksille. Opasvihko antaa monenlaisia vinkkejä maahanmuuttaja -asiakkaan kohtaamiseen: mitä kannattaa huomioida asiakaspalvelutilanteessa, mitä tehdä, jos tuntuu ettei henkilö ole ymmärtänyt asiaa oikein, sekä hieman tietoa kulttuurieroista. Maahanmuuttaja- asiakkaan kanssa työskenneltäessä on erittäin tärkeää tietää tulkkauksesta ja selkokielestä; milloin, miten ja miksi. Mielestämme oli tärkeää koota olennaiset ja ajankohtaiset aiheet oppaaseen. Halusimme saada oppaaseemme esille sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmat, joten haastattelimme sekä viranomaisia että maahanmuuttajia. Mielestämme opasta voi käyttää muutkin kuin pohjoisessa asuvat viranomaiset. Opas antaa varsinkin sellaisille työntekijöille paljon tietoa, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta maahanmuuttajien kanssa toimimisesta.

7.2 Teemahaastattelut

Viranomaisten teemaahaastatteluista kävi ilmi, että he kokevat oman asennoitumisensa tärkeäksi maahanmuuttajia kohdatessaan. Alussa kohtaaminen on hieman vaikeampaa, ennen kuin asiakas tulee tutuksi ja luottamus syntyy. Ensimmäisiä huomattavia esteitä ovat kielelliset esteet, esimerkiksi maahanmuuttajan erilainen suomenkielen taito. Viranomaisen tulee asennoitua selvittämään asiakkaan asiaa niillä edellytyksillä, jotka ovat mahdollisia ja osata tarvittaessa käyttää esimerkiksi tulkkia, jos suomenkieli aiheuttaa väärinymmärryksiä tai jos englannin kielen taito ei ole jommallakummalla osapuolella riittävä.

Mikäli asiakkaana on pakolainen on tulkki aina paikalla. Viranomaisten mielestä tulkilla on vaikutusta asiakastilanteisiin. Tulkilla pitää olla hyvä ammatti- ja kielitaito, koska niillä voidaan ehkäistä väärinkäsityksiä, jotka ovat melko yleisiä asiakaspalvelutilanteissa. Väärinkäsityksiä on tullut esimerkiksi silloin, kun tulkki ei ole ymmärtänyt viranomaisen ammattisanastoa. Puhelintulkkaus on yleisin muoto, mutta toimivinta on, jos tulkki pääsee paikanpäälle, tällöin viranomainen ja asiakas voivat konkreettisesti näyttää asia papereita. Tulkin käyttö lopetetaan yleensä melko aikaisessa vaiheessa, mutta vaikeammissa asioissa otetaan aina tulkki avuksi.

Viranomaisten mielestä asiakkaan kulttuuritausta vaikuttaa todella paljon asiakastilanteeseen. Hankalinta on, kun ei tiedä ollenkaan asiakkaan kulttuuritaustaa. Tällöin saattaa tulla epävarmuus siitä, miten asiakkaan kanssa tulisi toimia, esimerkiksi pitääkö kätellä vai ei. Palvelu on silti samanlaista kaikille kaikissa tilanteissa. Yleensä asiakas on ilmaissut, jos ei ole ymmärtänyt jotakin asiaa. Pitää kuitenkin huomioida, että on kulttuureita, joissa ei- sanan käyttöä varotaan.

Monellakaan viranomaisella ei ollut koulutusta selkokieleen, mutta kaikki kokivat käyttävänsä selkokieltä esimerkiksi sivulauseita välttämällä, asioiden varmistamisella sekä eleillä ja ilmeillä.

Maahanmuuttajia emme saaneet haastateltaviksi niin paljoa, kuin olisimme toivoneet. Tämä johtuu siitä, että maahanmuuttajalta toivottiin sujuvaa suomenkieltä, jotta haastattelu olisi kokonaisuudessaan toimiva ja asiasisällöltään luotettava. Osalle maahanmuuttajista oli ensimmäiset käynnit virastoissa hieman pelottavia. Tämä johtui siitä, että tilanne oli kokonaisuudessaan heille uusi, kuten esimerkiksi tavat, kieli ja ympäristö. Maahanmuuttajat kokivat myös, että jos työntekijät vaihtuvat, tuntevat he epävarmuutta asioiden sujumisesta.

Osalla maahanmuuttajista oli ollut aluksi tulkki paikalla, mutta myöhemmin heidän sukulaisensa tai tuttava oli saattanut olla apuna tulkkauksessa. Maahanmuuttajat kokivat suomalaisen kulttuurin olevan erilaista kuin kotimaassaan. Osa viranomaisista oli koettu ystävällisiksi, mutta jotkut viranomaiset olivat maahanmuuttajien mielestä vaikuttaneet välinpitämättömille. He toivovatkin viranomaiselta enemmän aikaa ja selkeyttä asiakaspalvelutilanteisiin huomioiden sen, että maahanmuuttajille suomalainen järjestelmä on aivan uusi.

7.3 Oppaan sisältö

Halusimme koota oppaaseemme yleisempiä tietoja asioista, , joita viranomaiset tarvitsevat kohdatessaan maahanmuuttaja -asiakkaita. Tarkoituksena oli luoda toimiva opasvihko viranomaisille, joka on käyttökelpoinen sekä vanhoille että uusille työntekijöille. Tavoitteena oli antaa viranomaisille päivitettyä tietoa siitä, miten maahanmuuttaja -asiakas tulisi kohdata ja mistä saa tietoa erilaisista palveluista, kuten esimerkiksi tulkkipalveluista.

Ulkomaalaisia koskevista asioista on säädetty myös laissa. Esimerkiksi on olemassa ulkomaalaislaki, sosiaalihuoltolaki ja laki potilaan asemasta ja oikeudesta. Kaikille asiakkaille tulee taata samanlaiset oikeudet käyttää julkisia palveluja ja tämän vuoksi tarvitaan enemmän tietoa muun muassa eri kulttuureista, tulkkipalveluista, selkokielestä ja maahanmuuttaja -asiakkaan kohtaamisesta.

Vinkkejä maahanmuuttaja -asiakkaan kohtaamiseen

Tässä osiossa halusimme antaa yleisimpiä vinkkejä viranomaisille siitä, miten kannattaa toimia kohdatessaan maahanmuuttaja -asiakkaita. Mielestämme oli hyvä selkeyttää ajatusta siitä, miten kohdata maahanmuuttaja ensimmäisestä kerrasta lähtien, koska osalle työntekijöistä maahanmuuttaja -asiakkaan kohtaamistilanteet saattavat olla uusia. Varsinkin ensi tapaaminen vaikuttaa paljon tuleviin asiakastilanteisiin ja niiden toimivuuteen (luottamus, ilmapiiri).

Tulkki

Osiossa halusimme tuoda esille tietoa tulkeista ja siitä, ketkä saavat toimia tulkkeina. Kaikille ei välttämättä ole selvää ketä saa käyttää tulkkeina ja millaisia tulkkipalveluita on saatavilla. Asiakaspalvelutilanteissa saatetaan nimittäin käyttää lasta tai puolisoa tulkkeina, mutta näin ei saisi todellakaan tehdä.

Tulkkausmuodot

Tässä osiossa halusimme kertoa erilaisista tulkkausmuodoista, kuten: puhelintulkkauksesta, videotulkkauksesta ja tulkista paikanpäällä. Halusimme tuoda myös esille, mitä pitää ottaa huomioon tulkkia tilatessa.

Tulkin kanssa toimiessa

Mielestämme oli myös tärkeää liittää oppaaseen tietoa siitä, miten tulkin kanssa pitää toimia. Tämä osio antaa vinkkejä siihen, miten pitää toimia

tulkkaustilanteissa ja mitä ei todellakaan kannata tehdä. Tulkkaustilanteet saattavat olla sekä työntekijällä että asiakkaalle uusia, joten niistä on hyvä saada etukäteen tietoa siitä, miten tilanteet periaatteessa toimivat.

Tulkkauspalveluiden saatavuus

Tässä osiossa kerroimme mistä paikoista saa tilattua tulkkeja varsinkin Lapin läänissä ja paljonko tulkkien käyttäminen suunnilleen maksaa. Mielestämme oli tärkeää kertoa tulkkipalveluista, koska maahanmuuttajia on saapunut Suomeen yhä enemmän, joten tulkkauspalveluja tarvitaan myös yhä enemmän.

Selkokieli

Selkokielen tärkeys tuli esille haastattelutilanteissa maahanmuuttajien kanssa. Heidän mielestään kaikki viranomaiset eivät kiinnitä tarpeeksi huomiota selkokieleen, joten maahanmuuttajien mielestä on vaikeaa ymmärtää asioita huonon suomen kielitaidon vuoksi. Myöskään kaikille viranomaisille ei ollut selvää että, mitä selkokieli on ja miten sitä niin sanotusti käytetään. Jokainen haastateltava kuitenkin ymmärsi selkokielen tarpeellisuuden. Siksi päätimme selkokieli -osion olevan tarpeellinen oppaassa. Lisäsimme tietoa, miten voi kiinnittää huomiota omaan selkokieleen, millaisia asioita kannattaa huomioida keskustelutilanteissa ja mistä voi oppia sekokieltä.

Muuta huomioitavaa

Tässä osiossa on vinkkejä siitä, mihin kannattaa kiinnittää huomiota asiakaspalvelutilanteissa. Esimerkiksi käymme läpi, mitä viranomaisen pitäisi tehdä selväksi maahanmuuttajalle heti alkuvaiheessa (aikakäsitys jne). Kohdassa halusimme tuoda esille hieman yleisiä asioita, joita tulisi huomioida, kun toimitaan ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa. Tämä osio perustuu myös paljolti haastatteluihin, kohtiin joita viranomaiset ja maahanmuuttajat kummastelivat paljon. Siksi koimme tärkeäksi mainita näistä asioista myös oppaassa.

Kulttuurieroista

Tässä kohdassa halusimme kertoa kulttuurieroista ja viestinnän vaikeuksista asiakaspalvelutilanteissa. Kulttuurien välisessä viestinnässä on aina omat ongelmansa. Kun ottaa selvää eri kulttuurien taustoista ja tavoista, niin ymmärtää paremmin eri kulttuurin edustajan toimintatapoja. Lisäsimme oppaaseen myös hyödyllisiä kirja- ja Internet lähteitä eri kulttuureista, monikulttuurisuudesta sekä kulttuurien välisestä työstä ja viestinnästä.

Mitä koulutusta on tarjolla

Halusimme lisätä oppaan loppuun pienen osion siitä, mistä saa koulutusta monikulttuurisuudesta, tulkkipalveluista, maahanmuuttotyöstä jne. Haastattelemamme työntekijät kertoivat, ettei heillä ole tietoa, mistä saa koulutusta monikulttuurisuudesta, joten tässä osiossa mainitaan mm. nettisivuja aiheista. Työntekijöiden kannattaa osallistua monikulttuurisuus koulutuksiin, koska niistä on valtavasti apua maahanmuuttaja -asiakkaan kohtaamisessa. Listaa voidaan myöhemmin päivittää sitä mukaan kun löytyy ajankohtaisia koulutuksia.

8 OMAN TYÖN ARVIOINTI

Molempien opinnot olivat samassa pisteessä ja molemmat olivat kiinnostuneita tekemään opinnäytetyön maahanmuuttajiin liittyen, tästä johtuen oli hyvä idea lähteä yhdessä tekemään opinnäytetyötä. Molemmilla oli sama näkökulma opasvihkon sisällöstä ja opinnäytetyön rakenteesta. Mielestämme onnistuimme hyvin luomaan toimivan oppaan viranomaisille. Vaikeinta opasvihkon teossa oli kuitenkin aiheen rajaaminen. Oppaasta olisi voitu tehdä hyvinkin laaja. Päädyimme siihen tulokseen, että on parempi jättää turhat kohdat pois, jotta opasvihkoa olisi helppo lukea. Produktin päätimme koota ajankohtaisista aiheista, jotka tulivat suoraan kentältä, viranomaisilta ja maahanmuuttajilta itseltään asiakastilanteista. Halusimme luoda selkeän opasvihkon, josta on helppo etsiä tietoa.

Alussa oli luonnollisestikin vaikeaa päättää mistä lähteä liikkeelle, koska meillä ei ollut aikaisempaa kokemusta opasvihkon tekemisestä, mutta onneksi saimme aina palautetta tehdystä työstämme Koti Lapissa -projektin työntekijältä. Oli helpompi lähteä työstämään produktia sen jälkeen, kun olimme haastatelleet sekä viranomaisia ja maahanmuuttajia. Heiltä saimme hyvän kuvan siitä, mitä kaivattiin opasvihkoon. Mielestämme saimme pääpiirteittäin hiottua kaikki tarvittavat kohdat, niin että ne olivat selkeitä ja toimivia produktissa. Koti Lapissa -projektin työntekijällä oli myös paljon ideoita ja selkeä näkemys siitä, mitä he opasvihkolta odottivat. Mietimme jälkeen päin, että tuotos olisi voinut olla kokonaisuudessaan hieman laajempi. Oppaan tekeminen oli kuitenkin meille itsellemme aivan uusi kokemus ja saimme siihen tärkeimmät asiat selvennettyä sekä sen, mistä voi halutessaan saada lisää tietoa, jos jotakin jäi puuttumaan tai kaipaamaan. Olemme kuitenkin tyytyväisiä siihen, mitä saimme aikaan. Käytimme runsaasti aikaa opasvihkon tekoon, joten ainakin aiheisiin tuli paneuduttua hyvin.

9 YHTEENVETO

Oppaasta tulee toivon mukaan olemaan hyötyä sekä viranomaisille että maahanmuuttajille. Produkti käsittelee tällä hetkellä ajankohtaisia asioita, joita tulee huomioida työskentelyssä maahanmuuttajan kanssa. Tätä kautta viranomaiset saavat muun muassa tietoa siitä, mitä tulee huomioida, kun kohtaa maahanmuuttaja asiakkaan, kuinka toimia, milloin tarvitsee selkokieltä, milloin tulkkia ja mistä saa halutessaan lisätietoa. Opas on tehty ja suunniteltu niin, että siitä on hyötyä tarkoituksensa mukaisesti varsinkin Lapin läänissä toimiville viranomaisille. Tuotos helpottaa niin uusien kuin vanhojenkin työntekijöiden monikulttuurisia kohtaamistilanteita asiakastyössä, kun kaikki tarvittava tieto on koottu yksiin kansiin. Oppaasta löytää myös kirja- ja internet -lähteitä ajankohtaisiin aiheisiin liittyen, mikäli työntekijällä on tarvetta, halua ja kiinnostusta hankkia lisätietoa.

Opinnäytteen tekeminen on kokonaisuudessaan ollut todella antoisa kokemus. Suunnittelu ja toteutus vaiheet ovat olleet samaan aikaan haasteellisia, mutta palkitsevia. Opinnäytteen tekeminen parityönä oli hyvä ajatus, koska tällöin työn tekemisessä itsessään oli jo kaksi näkökulmaa ja kahden ihmisen mielipiteitä, ajatuksia ja tietoa. Opinnäytteemme tuloksena oli opasvihko ja sitä tukeva teoriaosuus, jotka mielestämme täydensivät toisiaan hyvin. Teoreettinen viitekehys auttaa avaamaan asioita syvällisemmin ja ymmärtämään omaa kulttuuriamme, kulttuurillista käyttäytymistä, monikulttuurisuutta ja viestintää. Mielestämme tuotoksestamme on hyötyä jokaiselle, joka kohtaa työssään ja arjessaan erilaisia kulttuureita, eli siis jokaiselle ihmiselle.

Yhteisöpedagogin näkökulmasta tämä tuotos on tärkeä myös tulevaa työtämme ajatellen, koska monikulttuurisuus on nykyään arkipäivää ja lisääntymässä koko ajan. Omat tiedot pitäisi pitää ajankohtaisina. Työympäristössä pitää osata kohdata erilaisuutta ja monikulttuurisuutta oikealla tavalla, tasa-arvoisesti ja tietyt asiat huomioiden.

Kulttuurien välinen kohtaaminen tulee olemaan osa monen yhteisöpedagogin

arkipäivää työelämässä. Vaikka opas onkin suunnattu ensisijaisesti Lapin alueella työskenteleville viranomaisille, sitä voi ehdottomasti hyödyntää muuallakin Suomessa. Oppaastamme on moni taho ollut kiinnostunut jo sen tekemisvaiheessa ja uskomme, että sille tulee olemaan paljon käyttöä.

Työmme päättyy aluksi Rovalan Setlementti Koti Lapissa- projektille ja sitä kautta Lapin alueen viranomaisille sekä MoniNetin internet sivustolle kaikkien saataville.

LÄHTEET

Forsander, A. 1996. Asioimistulkin monet roolit: tutkimus työntekijöiden asenteista asioimistulkkausepalveluita kohtaan. Helsinki: opetushallitus.

Heikkinen, H. & Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark oy

Lehtonen, M. & Löytty, O. & Ruuska, P. 2004. Suomi toisin sanoen. Tampere: Vastapaino.

Leskelä, L. & Virtanen, H. (toim). 2006. Toisin sanoen selkokielen teoriaa ja käytäntöä. Oppimateriaalikeskus OPIKE. Helsinki: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Lepola, Outi 2000. Ulkomaalaisesta suomenmaalaiseksi. Monikulttuurisuus, kansalaisuus ja suomalaisuus 1990-luvun maahanmuuttopoliittisessa keskustelussa. Helsinki: Hakapaino Oy.

Lukkarinen, M. 2001. Omakielisten palvelujen turvaaminen sosiaali- ja terveyden huollossa. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2001:1. Helsinki: Oy Edita Ab.

Pitkänen, Pirkko (toim.) 2005. Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Pitkänen, Pirkko 1997. Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Rastas, A, Huttunen, L, Löytty, O 2005. Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Virkka, Hanna & Airaksinen, Tiina. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä:Gummerrus Oy.

Salonen, A. & Villa,S. (toim.) 2006. Rasismi ja etninen syrjintä suomessa 2005. Ihmisoikeusliitto. Helsinki: Cosmoprint.

Wahlström, Riitta 1996. Suvaitsevaisuuteen kasvattaminen. Juva: WSOY.

SÄHKÖISET LÄHTEET

Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21. Viitattu 15.11.2009.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>

Liikanen Heli (toim.) Humanistisen ammattikorkeakoulun opinto-opas 2009-2010. Viitattu 23.10.2009.

<http://www.humak.fi//opiskelu/opinto-opaat/HUMAK-opinto-opas2009-2010.pdf>

LIITTEET

Liite 1

Teemahaastattelu viranomaisille:

Käytännön työskentelymenetelmät asiakastilanteissa

1. Miten maahanmuuttaja asiakkaiden tapaamistilanteet ovat sujuneet?
(Jos mietitään alkuaikoja ja nyt kun sinulla on enemmän kokemusta tilanteista?)

2. Kielelliset esteet

3. Tiedottaminen (miten tiedotat asiakkaille asioista, miten se toimii?)

4. Tulkin käyttö. Onko kokemusta tulkin käytöstä? Milloin käytät tulkkia, milloin et?(mitä vaikutusta tilanteeseen? onko tulkki paikan päällä, puhelintulkkkaus – mitä etuja kummassakin ja mitä haittoja)

Missä vaiheessa voi mielestäsi lopettaa tulkin käytön?

5. Selkokieli. - Käytätkö selkokieltä? --> Onko joskus ollut vaikeuksia saada asiakas ymmärtämään jotakin? Millaisia menetelmiä käytät (Selkokieli ja eleet)? muut keinot (eleet, piirtäminen, näyttäminen) ymmärtämisen varmistaminen (mitä keinoja käytät)

Kulttuurin vaikutus ja sen esteet

6. Vaikuttaako asiakkaan kulttuurista asiakastilanteissa? Miten? ja vaikuttaako se asiakastilanteeseen?

7.(suomalaisen yhteiskunnan ja kulttuurin tuntemus) Miten esteet ylitetään?

8. Ajan käyttö (suhteessa suomalaisiin asiakkaisiin), mikä vie eniten aikaa asiakastilanteissa jne.

Arvot ja asenteet

9. Kun aloitit työskentelyn maahanmuuttajien kanssa, mitä ennako-oletuksia ja odotuksia sinulla oli? Miten ne ovat muuttuneet?

10.Mitkä ovat oman kokemuksesi yleisimmistä ennakkoluuloista

maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa?

11. Mistä työssäsi pidät eniten?

12. Työn huonoja puolia?

13. Millaisia/mitä haasteita olet kokenut maahanmuuttajatyössä?

Ammattitaito ja sen kehittyminen

14. Miten koet kehittyneesi työskentelyssä maahanmuuttajien kanssa vrt. alkuaikojä ja nykyhetkeä

15. Mitä koulutusta olet saanut työhösi? Mikä koulutus on ollut tärkeintä?

16. Olisiko hyvä saada jotain koulutusta? Mitä?

17. Millaisia vinkkejä antaisit niille työntekijöille, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta maahanmuuttajatyöstä?

18. Kaipaisitko jotain lisätietoa oman työsi lisäksi maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamiseen? Mitä?

Teemahaastattelu maahanmuuttajille:

Asiakaspalvelutilanteiden sujuvuus

1. Miten asiakaspalvelutilanteet sujuivat aluksi (kun ei vielä osannut kieltä tai ymmärtänyt viranomaisten toimintaa)? Oliko alussa hankalaa tai pelottavaa asioida virastoissa? Miksi? Miten asiakaspalvelutilanteet ovat muuttuneet kun osaa kielen ja tietää suomalaisten tavoista jne.?
2. Onko työntekijöiden kanssa ollut ongelmia? Jos on, miten ne ovat ilmenneet? Miten ongelmat on hoidettu?
3. Koetko, että olet tullut ymmärretyksi?
4. Mitä hyvää ja mitä huonoa on ollut asiakaspalvelutilanteissa? Miten olet kokenut asiakaspalvelutilanteet?

Tulkkaus tilanteet

5. Oletko käyttänyt tulkkia?
6. Miten olet kokenut tulkkaus tilanteet?
7. Onko joku tuttavasi toiminut tulkkina? Onko helpottanut/vaikeuttanut asiaa?

Taustoista

8. Miten koit alussa suomalaisen kulttuurin? Mitä eroja omaan kulttuuriin?
9. Tuntuuko sinusta, että suomalaiset työntekijät kohtelevat sinua oikeudenmukaisesti? Miksi?

Asiakaspalvelutilanteiden kehittämissuunnitelmia

10. Mitä neuvoja antaisit suomalaisille työntekijöille? Jotta asiakaspalvelutoimintaa voitaisiin kehittää.
11. Onko jotain mitä toivoisit asiakaspalvelutilanteilta? Esim. aikaa enemmän