



Ira Tikkanen

Kulttuurienvälinen vuorovaikutus maahanmuuttajapalveluissa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

09.05.2022

Tekijä	Ira Tikkanen
Otsikko	Kulttuurienväläinen vuorovaikutus maahanmuuttajapalveluissa
Sivumäärä	39 sivua + 2 liitettä
Aika	09.05.2022
Tutkinto	Sosionomi
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Lehtori Jukka Törnroos Projektipäällikkö, lehtori Mai Salmenkangas
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisena sekä maahanmuuttaja-asiakkaat, että sosiaalialan työntekijät kokevat keskinäisen, kulttuurienvälisen vuorovaikutuksensa yhteisissä kohtaamistilanteissaan, sekä mitkä tekijät edistävät ja mitkä haastavat asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta maahanmuuttajapalveluissa.</p> <p>Opinnäytetyön työelämän yhteistyökumppanina oli Vantaan Maahanmuuttajapalvelut. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tuoretta tietoa vuorovaikutuksen kokemuksista, merkityksestä ja hyvän vuorovaikutussuhteen rakennusaineksista tavoitteellisessa maahanmuuttaja-asiakkaan ja työntekijän välisessä yhteistyössä. Tavoitteena oli myös, että opinnäytetyöstä saatavaa tietoa voisi jatkossa hyödyntää kulttuurienvälisen sosiaali- ja hyvinvointipalveluiden asiakastyön vuorovaikutuksen kehittämisessä.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä perehdyttiin vuorovaikutukseen, kulttuurienvälisyyteen sekä sosiaalialan maahanmuuttajapalveluiden kontekstiin.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineiston keruu tapahtui Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden yksilöhaastatteluin. Aineisto on analysoitu teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten perusteella sekä maahanmuuttajapalveluiden asiakkaat että työntekijät kokivat keskinäisen kulttuurienvälisen vuorovaikutuksensa pääsääntöisesti onnistuneeksi sekä tärkeänä tekijänä yhteistyönsä menestymisen kannalta. Vuorovaikutusta edistäviksi tekijöiksi nähtiin vuorovaikutustilanteen myönteinen ja avoin ilmapiiri, riittävä aika sekä vastavuoroisuus.</p> <p>Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa verbaalisen vuorovaikutuksen lisäksi merkitykselliseksi nähtiin nonverbaalisen, tilannetta tukevan vuorovaikutuksen, kuten ilmeiden, eleiden ja kehon asentojen rooli. Vuorovaikutusta edistävinä tekijöinä esiin nousivat myös hyväksynnän, kunnioituksen ja kuuntelun osoittaminen sekä asiakkaan yksilöllisyyden huomiointi.</p> <p>Toisin kuin haastatellut maahanmuuttaja-asiakkaat, kokivat työntekijät erilaisten kulttuuri-taustojen ja kulttuurienvälisyyden vaikuttavan vuorovaikutukseen maahanmuuttajapalveluiden asiakastyössä. Työyhteisö voisikin opinnäytetyön tulosten perusteella hyötyä kulttuurienvälisestä vuorovaikutuksesta, kulttuurienvälisestä kompetenssista ja kulttuurisensitiivisyyttä käsittelevistä yhteisistä keskusteluista tai valmennuksista.</p>	
Avainsanat	vuorovaikutus, kulttuurienvälisyys, maahanmuuttajapalvelut

Author	Ira Tikkanen
Title	Intercultural Interaction in Immigrant Services
Number of Pages	39 pages + 2 appendices
Date	09 May 2022
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Instructors	Jukka Törnroos, Senior Lecturer Mai Salmenkangas, Senior Lecturer, Project Manager
<p>The purpose of this thesis was to find out how both immigrant clients and workers in social services experience their mutual, intercultural interaction in their common encounter situations, and what factors promote and challenge the interaction between the client and the employee in immigrant services.</p> <p>The working life partner of the thesis was Vantaa Immigrant Services. The purpose of the thesis was to produce new information about the experiences of interaction, the significance, and the elements of a good interaction relationship in co-operation between the immigrant client and the employee. The aim was also that the information obtained from the thesis could be used to develop interaction in client work in intercultural social and well-being services.</p> <p>Interaction, interculturalism, and the context of social services for immigrants are introduced in the theoretical framework of the thesis.</p> <p>The thesis was carried out as qualitative research. The data collection was conducted through individual interviews of the clients and employees of Vantaa Immigrant Services. The material has been analyzed using theory-guided description analysis.</p> <p>Based on the results of the thesis, both the clients and employees of immigrant services felt that their mutual intercultural interaction was generally successful and an important factor in the success of cooperation. The positive and open atmosphere of the interaction situation, sufficient time, and reciprocity were seen as factors promoting interaction.</p> <p>In addition to verbal interaction, the role of nonverbal, situational interaction, such as expressions, gestures, and body postures, was seen as important in facial interaction. Also showing acceptance, respect, and consideration for client's individuality were seen as factors promoting interaction.</p> <p>In contrast to the immigrant clients interviewed, employees felt that different cultural backgrounds and interculturalism influenced interaction in client encounters of immigrant services. Therefore, the work community could benefit from discussions or coaching on intercultural interaction, intercultural competence, and cultural sensitivity.</p>	
Keywords	interaction, interculturalism, immigration services

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tausta ja tavoitteet	2
3	Toimintaympäristö	3
3.1	Vantaan Maahanmuuttajapalvelut	3
3.2	Maahanmuuttajien sosiaalipalvelut	3
3.3	Maahanmuuttajuus	4
4	Vuorovaikutuksen elementtejä	5
4.1	Vuorovaikutus	5
4.2	Vuorovaikutus sosiaalipalveluissa	6
5	Vuorovaikutus kulttuurienvälisessä asiakastyössä	7
5.1	Kulttuurienvälisyys	7
5.2	Kulttuurienvälinen kompetenssi	9
5.3	Kulttuurisensitiivisyys	10
6	Erving Goffmanin vuorovaikutustutkimuksesta ja kasvotyöstä	11
6.1	Kasvotyö, Face-Work	12
6.2	Kasvotyö sosiaalialan asiakastyössä	13
7	Tutkimuksen toteutus	14
7.1	Tutkimuskysymykset	14
7.2	Kohderyhmä	14
7.3	Tutkimusmenetelmä	15
7.4	Analyysi	16
8	Tulokset	19
8.1	Vuorovaikutuskokemuksia kulttuurienvälisestä asiakastyöstä	19
8.1.1	Asiakaskokemuksia	20
8.1.2	Työntekijäkokemuksia	21
8.2	Vuorovaikutusta tukevat ja haastavat tekijät	23
8.2.1	Vuorovaikutusta tukevia ja haastavia tekijöitä asiakkaalle	24
8.2.2	Vuorovaikutusta tukevia ja haastavia tekijöitä työntekijälle	25
9	Johtopäätökset	27

10	Eettinen arvio ja tutkimuksen luotettavuus	30
11	Pohdinta	32
	Lähteet	35
	Liitteet	
	Liite 1. Asiakkaan tutkimustiedotteen teksti	
	Liite 2. Haastattelurunko, asiakkaan haastattelu	

1 Johdanto

Vuorovaikutus on olennainen osa sosiaalista elämäämme, kanssakäymistä toistemme kanssa. Vuorovaikutuksellisuus on erottamaton osa ihmisyyttä. Sosiaalialalla tehtävä asiakastyö perustuu työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Hyvässä työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutussuhteessa toteutuvat luottamus, dialogisuus ja tavoitteellinen yhteistoiminta (Mönkkönen 2007: 84–120).

Kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa osallistujat tulevat vuorovaikutustilanteeseen erilaisista kulttuureista. Globalisaatio, kansainväliset kriisit, maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus näkyvät myös sosiaali- ja terveysalan palveluissamme, joissa hyvän kulttuurienvälisen asiakas- ja vuorovaikutussuhteen rakentumista tukevat osaltaan työntekijän kulttuurienvälinen kompetenssi ja kulttuurisensitiivisyys. Kulttuurienvälisen kompetenssin ja kulttuurisensitiivisyyden avulla työntekijä osaa sopeuttaa toimintansa kulloisenkin tilanteen mukaan ja rakentaa asiakkaan kanssa vastavuoroista, luottamukSELLISTA ja toista kunnioittavaa kulttuurienvälistä vuorovaikutussuhdetta (Katisko 2016: 175–180).

Tarkastelen tässä opinnäytetyössä sosiaalialan työntekijän ja maahanmuuttaja-asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisena sekä maahanmuuttaja-asiakkaat, että sosiaalialan työntekijät kokevat keskinäisen, kulttuurienvälisen vuorovaikutuksensa yhteisissä kohtaamistilanteissaan, sekä mitkä tekijät edistävät ja mitkä haastavat hyvää vuorovaikutusta tässä kontekstissa. Maahanmuuttaja-asiakkaan ja sosiaalipalveluiden työntekijän välistä vuorovaikutussuhdetta on tarkasteltu opinnäytetyössä niin vuorovaikutuksen määrittelyn ja teorian, kuin kulttuurienvälisyyden, kulttuurienvälisen kompetenssin sekä kulttuurisensitiivisyyden ilmentymien ja käsitteidenkin kautta.

Esittelen opinnäytetyön raportoinnin alussa työn taustan ja tavoitteet ja näiden jälkeen työn toimintaympäristön sekä kontekstin. Seuraavaksi keskitytään opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen, tutkimuksen toteutukseen, tuloksiin sekä lopulta johtopäätöksiin, tutkimuksen eettisyyteen ja luotettavuuteen sekä pohdintaan.

Avainsanat: vuorovaikutus, kulttuurienvälisyys, maahanmuuttajapalvelut.

2 Tausta ja tavoitteet

Opinnäytetyön työelämäkumppanina ja toimintaympäristönä toimi Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden yksikön sosiaalipalvelut. Opinnäytetyön empiirinen osuus koostuu sekä maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden että asiakkaiden laadullisista yksilöhaastatteluista, sekä niiden tulosten analysoinnista johtopäätöksineen ja kehitysehdotuksineen työelämäkumppanille. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentuu vuorovaikutusta, kulttuurienvälisyyttä sekä maahanmuuttajuutta sosiaalipalveluiden asiakastyön kontekstissa koskevasta teoria- ja tutkimustiedosta.

Opinnäytetyössä on perehdytty vuorovaikutuksen tutkimuksen klassikon, sosiologi Erving Goffmanin (1922–1982), vuorovaikutusteoriaan ja kehittämiinsä *kasvojen ja kasvotyön* käsitteisiin. Ihmisten välisen sosiaalisen vuorovaikutuksen, sen eri osa-alueiden ja sosiaalisen läsnäolon tutkimuksesta ja kuvauksistaan tunnettu Goffman jätti perintönsä laajan tuotannon, jota yhä edelleen hyödynnetään sosiologian, sosiaalipsykologian ja vuorovaikutuksen tutkimuksen parissa (Goffman 2012; Luhtakallio 2012: 8–16). Goffmanin universaalina pidetyn kasvotyön teorian kohdistuessa jokapäiväisiin, julkisiin sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteisiin, voidaan kasvotyönteoriana käyttää myös sosiaalipalveluiden asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen elementtien kuvaamisessa ja analysoinnissa. Kuten erityisesti sosiaalityön tutkimukseen paneutunut sosiaalipolitiikan emeritusprofessori Pauli Niemelä (2014) on todennut, olisi sosiaalialan asiakastyötä tekevien hyvä tuntee kasvotyön dynamiikkaa (Niemelä 2014: 7).

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tuoretta tietoa vuorovaikutuksen kokemuksista, merkityksestä ja hyvän vuorovaikutussuhteen rakennusaineista tavoitteellisessa yhteistyössä maahanmuuttaja-asiakkaan ja työntekijän välillä. Tutkielmasta saatavaa tietoa voi hyödyntää Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden ja muiden kulttuurienvälisiä sosiaali- ja hyvinvointipalveluita tarjoavien tahojen työn ja vuorovaikutuksen kehittämisessä. Vertailemalla työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia ja ajatuksia voidaan vuorovaikutuksesta tavoittaa tekijöitä, joiden huomioimisella yhteistyötä voidaan parantaa ja sujuvoittaa molempien osapuolten hyväksi.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat: 1) millaisena maahanmuuttajapalveluiden asiakkaat ja työntekijät kokevat keskinäisen vuorovaikutuksensa sekä 2) mitkä tekijät

edistävät ja mitkä haastavat hyvää asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta maahanmuuttajapalveluissa?

Tutkielman tulosten pohjalta asiakastyössä on mahdollista kiinnittää entistä enemmän huomiota kulttuurienvälisten asiakastilanteiden ja yhteistyösuhteiden vuorovaikutuksen kehittämisen tarpeisiin ja mahdollisuuksiin. Tutkielman aihe on ajankohtainen myös alati monikulttuuristuvassa ja -muotoistuvassa yhteiskunnassamme sekä maahanmuuttajien Suomeen kotoutumisen kysymyksissä. Maahanmuuttajille suunnatut palvelut ja kotoutumistyö perustuvat yhteiskunnan, yhteisöjen ja yksilöiden väliseen vuorovaikutukseen. Myönteinen vuorovaikutus edistää maahanmuuttajien kotoutumista, osallisuutta sekä hyviä väestösuhteita (Kotoutuminen.fi 2021).

3 Toimintaympäristö

3.1 Vantaan Maahanmuuttajapalvelut

Opinnäytetyön toimintaympäristö, Vantaan Maahanmuuttajapalvelut, tarjoaa Vantaalle muuttaville pakolaisille, ihmiskaupan uhreille sekä erityistä tukea tarvitseville maahanmuuttajille muun muassa kotoutumisen tukea, sosiaaliohjausta, sosiaalityötä ja neuvontaa. Vantaan Maahanmuuttajapalvelut tarjoaa asiakkailleen myös terveydenhoidon palveluja, jälkihuoltopalveluja maahan ilman huoltajia tulleille 18–24-vuotiaille nuorille, sekä sosiaalityötä ja hätmajoituspalveluja paperittomille henkilöille. Kotoutumista pyritään tukemaan muun muassa tarjoamalla tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, sosiaali- ja terveystalvveluista, suomen kielen koulutuksista ja elämästä Vantaalla. (Vantaa 2022.) Tutkimuksen toteutus koskee Vantaan Maahanmuuttajapalveluissa tarjottavia sosiaalipalveluja.

3.2 Maahanmuuttajien sosiaalipalvelut

Maahanmuuttajien oikeus sosiaali- ja terveystalvveluihin riippuu heidän oleskeluoikeutensa laadusta. Maahanmuuttajilla, joilla on Suomessa vakituinen asuinkunta, on oikeus sosiaali- ja terveystalvveluihin (Sosiaali- ja terveystalvveluministeriö). Kuntien vastuusta järjestää maahanmuuttajapalveluita säädetään laissa kotoutumisen edistämisestä (1386/2010). Lain kotoutumisen edistämisestä (1386/2010 § 8) mukaisesti kunnan on yhdessä työ- ja elinkeinopalveluiden, sekä muiden viranomaisten kanssa, tarjottava

maahanmuuttajalle muun muassa ohjausta ja neuvontaa hänen kotoutumistaan edistävästä toimenpiteistä, palveluista sekä työelämästä. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010.)

Maahanmuuttajapalveluilla ja -työllä viitataan usein kotouttamiseen, millä tarkoitetaan monialaisia viranomaistoimia ja palveluita, joiden tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja, samalla tukien hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010). Käytännön kotouttamistyössä huomioidaan asiakkaan tausta, yksilöllinen tilanne, kielitaito, ammatillinen osaaminen, koulutustausta, henkilökohtaiset tavoitteet sekä mahdolliset erityistarpeet ja traumatausta. Työssä pyritään tukemaan asiakkaan omaa aktiivisuutta, elämänhallintaa ja osallisuutta. Asiakkaan kanssa asioidessa ja ohjaus- ja neuvontatyössä on käytettävä tarpeen ja asiakkaan toiveen mukaista ammatillista tulkkauspalvelua. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

Kuntien tulee ottaa maahanmuuttajat huomioon palveluissaan ja tarjota maahanmuuttajille samat peruspalvelut kuin muillekin kuntalaisille (Sisäministeriö). Osa kunnista, kuten esimerkiksi Vantaa, tarjoaa maahanmuuttajille ja pakolaisille keskitettyjä maahanmuuttajapalveluja, joista asiakas saa tarvitsemansa palvelut mahdollisimman kokonaisvaltaisesti saman katon alta.

Maahanmuuttaja- ja pakolaisasiakkaiden sosiaalipalveluiden asiakastyön, esimerkiksi sosiaaliohjauksen, tarpeet liittyvät usein asumiseen, toimeentuloon, viranomaisasiointiin haasteisiin, kielitaidottomuuteen, terveydellisiin tekijöihin, yksinhuoltajuuteen, monilapsisuuteen ja huoleen kotimaahan jääneistä läheisistä. (Anis 2013: 148.) Asiakaslähtöiseen sosiaalityöhön ja kohtaamiseen lähtökohtaisestikin kuuluu, arvostavat maahanmuuttaja-asiakkaat heidän tilanteensa kokonaisvaltaista arviointia, nähdäksi ja kuuluksi tulemistä, ongelmien vakavasti ottamista ja konkreettisen avun tarjoamista (Anis 2013: 156).

3.3 Maahanmuuttajuus

Maahanmuutto on monitahoinen ilmiö. Suomeen muutetaan monista erilaisista syistä, eivätkä maahanmuuttajat ole yhtenäinen ihmisryhmä. Yleisimmin Suomeen muutetaan työn, perhesiteiden ja opiskelun vuoksi. Esimerkiksi vuonna 2020 Suomeen tehtiin 21 160 ensimmäistä oleskelulupahakemusta, mikä oli 10 350 hakemusta vähemmän kuin

vuonna 2019. Suomi myönsi vuonna 2020 ensimmäisen oleskeluluvan 20 757 ihmiselle. (Maahanmuuttovirasto 2021.)

Suomen pakolaisapu määrittelee maahanmuuttajan Suomeen muuttaneeksi, jonkin toisen maan kansalaiseksi, jonka tarkoituksena on asua maassa pidempi aika, yleensä vähintään vuosi ja pakolaisen henkilöksi, jolle on myönnetty kansainvälistä suojelua kotimaansa ulkopuolella ja jolla on perustellusti aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi alkuperänsä, uskontonsa, kansallisuutensa, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteensä vuoksi. Pakolaisaseman saa henkilö, jolle jokin valtio antaa turvapaikan tai jonka YK:n pakolaisjärjestö (UNHCR) katsoo olevan pakolainen. (Suomen pakolaisapu ry.)

4 Vuorovaikutuksen elementtejä

4.1 Vuorovaikutus

Vuorovaikutusta on tutkittu ja määritelty useilla eri tieteenaloilla, kuten antropologian, sosiaalitieteiden ja lingvistiikan sarjoilla. Sosiologi Erving Goffmanin (1922–1982) yksinkertaistetun määritelmän mukaan

vuorovaikutus on se, mitä tapahtuu, kun kaksi tai useampi ihmistä ovat fyysisesti läsnä toistensa kanssa (Peräkylä 2001).

Goffmanin laajassa tuotannossa sosiaalisen vuorovaikutuksen teorit, mallit ja analyysit pitävät kuitenkin sisällään muitakin helposti tunnistettavia, sosiaalialan asiakastyöhönkin sopivia, vuorovaikutusta luotaavia oppeja toisen kunnioittamisesta, itsen ja toisen kasvojen – tai tulkittuina myös ihmisarvon ja tunteiden – säilyttämisestä ja suojelemisesta, sekä vuorovaikutuksen tilanne- ja kulttuurisidonnaisuudesta.

Vaikka vuorovaikutus on moninaista yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välistä kommunikaatiota ja suhteita (Mönkkönen 2018:14–16), ja vuorovaikutusta on tutkittu ja teorisoitu useilla eri tieteenaloilla sekä eri näkökulmista, on vuorovaikutuksesta ihmisten välisenä toimintana tunnistettavissa yhteisiä elementtejä. Vuorovaikutus voidaan yleistetysti nähdä sanallisen ja sanattoman viestinnän sekä näiden synnyttämien tunteiden rakentamana kokonaisuutena. Yksilöiden vastavuoroinen vaikuttaminen

toisiinsa tekee kommunikaatiosta vuorovaikutusta. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002: 19–22).

Vuorovaikutuksen aineksia ja välineitä ovat esimerkiksi ääntely ja puhe, kuuntelu, katse, eleet, liikkeet, kasvojen ilmeet, asennot ja muut nonverbaaliset, eli ei-sanalliset keinot (Klippi 2013: 35–40). Käytämme näitä aineksia sosiaalisissa vuorovaikutus- ja kohtaamistilanteissamme, kuten vastavuoroisissa keskustelutilanteissa, toisten ihmisten kanssa. Yhteisen kielen puuttuessa korostuvat ihmisten välisissä vuorovaikutustilanteissa luontaisesti katsekontakti, eleet, ilmeet ja muut ei-sanalliset elementit. Klippin (2013) mukaan vuorovaikutuksen aineksien kuten puheen, katseen ja ilmeiden käyttö ja tulkinta opitaan yksilönkehityksen myötä, oppimisen alkaessa jo varhaislapsuudessa ja aineksien esiintyessä erilaisina yhdistelminä eri ikäkausina. Vuorovaikutus onkin keskeisiä ihmisyhteisöön sosiaalistumisen ehtoja. (Klippi 2013: 37, 41, 47.)

4.2 Vuorovaikutus sosiaalipalveluissa

Sosiaalihuollolle asetettuihin yhteiskunnallisiin velvoitteisiin, kuten asiakkaan hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden edistämiseen ja turvaamiseen, pyritään muiden toimenpiteiden ohella vastaamaan myös yhteistyö- ja vuorovaikutussuhteiden kautta yksilöiden välisessä asiakastyössä. (Niemelä 2016: 96; Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 §1.) Sosiaalialan asiakastyö perustuu asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutussuhteelle. Vuorovaikutus voidaan nähdä sosiaalialalla niin työtapana, työskentelyotteena kuin työn kohteenakin (Niemelä 2016).

Yksi sosiaalialan tunnetuimmista vuorovaikutuksellisista menetelmistä ja lähestymistavoista on dialogisuus, joka on vastavuoroista, kuuntelevaa, kunnioittavaa ja tasaverstaista vuorovaikutustyöskentelyä kohti yhteistä ymmärrystä. (Mönkkönen 2018: 107–113.)

Kaikki vuorovaikutus sosiaalialallakaan ei kuitenkaan ole aina dialogista, eikä vuorovaikutus aina onnistu. Omia vuorovaikutustaitoja on kuitenkin mahdollista kehittää ja ammatillinen vuorovaikutus edellyttääkin tätä, kuten myös vuorovaikutukseen vaikuttavien tekijöiden tunnistamista sekä rohkeutta asettua epävarmuuden tai tietämättömyyden tilaan yhdessä asiakkaan kanssa. (Mönkkönen 2018: 31–32.)

5 Vuorovaikutus kulttuurienvälisessä asiakastyössä

Asiakastyön vuorovaikutustoiminta on tilannesidonnaista ja ainutlaatuista, mutta aina myös kulttuurin ja yhteiskunnan lävistämää (Mönkkönen 2007: 106). Asiakastyössä vastavuoroisen, luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen vaatii oman aikansa ja tilansa (Mönkkönen 2007: 84). Työskenneltäessä kulttuurisesti monimuotoisten asiakasryhmien ja maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa, voivat työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutussuhteen rakentumista haastaa ja hidastaa esimerkiksi yksilöiden erilaiset kieli- ja kulttuuritaustat, tavat, epävarmuudet ja asenteet (mm. Hammar-Suutari 2009: 5, 40, 45).

Myös suomalaisen yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän rakenteiden vieraus, sekä asiakkaan mahdollinen traumatausta, voivat vaikeuttaa maahanmuuttaja-asiakkaan osaa vuorovaikutussuhteissaan työntekijän ja viranomaistahojen kanssa (Kokkonen 2018:100). Asiakaslähtöisen, vuorovaikutuksellisen auttamis- ja muutostyön (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019: 37) toteutumista sosiaalipalveluissa edistävät työntekijän kulttuurienväläinen kompetenssi sekä kulttuurisensitiivisen työotteen hallinta (Katisko 2016: 175).

5.1 Kulttuurienvälisyys

Kulttuurienvälisyyttä (myös interkulttuurisuus) on määritelty ja käsitetty aikojen saatossa monin eri tavoin, eri lähtökohdista ja tieteenaloista käsin. Käsitteen keskiössä on kulttuurin kulloinenkin määritelmä. (Dervin & Keihäs 2013: 29–31.) Esimerkiksi Kotimaisten kielten keskus (2021) määrittelee kulttuurin henkisen kulttuurin osalta sivistykseksi, toisin sanoen ihmiskunnan henkisten ja aineellisten aikaansaannosten kokonaisuudeksi, ja tapakulttuurin osalta yhteisön piiriin kehittyneiksi ja vakiintuneiksi ajattelun- ja toimintatavoiksi (Kotimaisten kielten keskus 2021). Kulttuurirevoluution tutkijoiden Boyd & Richerson (2005) näkemyksen mukaan kulttuuri on sosiaalisen oppimisen keinoin hankittua tietoa, taitoja, arvoja ja uskomuksia, jotka vaikuttavat voimakkaasti ihmisen käyttäytymiseen ja toimintaan (Boyd & Richerson 2005: 11).

Käsitteenä kulttuuri viittaa monenlaisiin abstrakteihin ilmiöihin; kulttuuri ei ole selvärajainen kokonaisuus tai ihmiseen ja ihmisyyteen liittyvä pysyvä ominaisuus (Raunio & Säävälä & Hammar-Suutari & Pitkänen 2011: 20–21). Kulttuuria ei voi myöskään staattisesti kategorisoida valtioiden rajojen tai etnisyyden mukaan (Virkki & Lehtikangas

2014: 122). Kulttuuri muuttuu ja muovautuu alati vuorovaikutuksen erilaisissa tilanteissa ja tasoissa. Ihminen muokkaa kulttuuria ja toisin päin. Kulttuuria ovat yhtä lailla merkitykset, joita annamme asioille ja ilmiöille, kuin esimerkiksi ajattelu- ja toimintatavat, kieli, asenteet ja uskomuksetkin. (Katisko 2016: 176.)

Dervin ja Keihäs (2013) esittävät kulttuurienvälisyyden nykykäsityksessään kyseenalaistavan vanhoja kankeita ja lukkoon lyötyjä, yksilöiden ja ihmisryhmien eroja korostavia ennako-oletuksia kulttuureista ja kulttuurienvälisestä vuorovaikutuksesta. Moninaisuutta ymmärtävän kulttuurienvälisyyden tutkimus on ajankohtaista ja monitieteistä sekä yleistyksiä, rajaamista ja vastakkain asettelua välttävää. Dervin ja Keihäs (2013) mukaan kulttuurienvälisyys on yksilöiden monimuotoisuutta, ei ennakolta määriteltyihin kulttuurikäsitteisiin sidottua, vaan kunnioittavaa kohtaamista, missä vuorovaikutus rakentuu yksilöiden välisessä yhteistyössä. (Dervin & Keihäs 2013: 109, 119–121.) Kulttuurienvälisiksi keskeisiksi taidoiksi Dervin ja Keihäs nimeävät moninaisuuden arvostamisen ja käyttäytymisen eettisyyteen pyrkimisen (Dervin & Keihäs 2013: 122–126).

Kulttuurienvälisyys, kuten sen asettamat haasteetkin, näkyvät ajassamme myös sosiaalialalla, missä sekä työntekijät että asiakkaat edustavat erilaisia kulttuuritaustoja (Katisko 2016: 175). Kulttuurienvälisyyden käsitettä on käytetty Suomessa lähes synonyyminä monikulttuurisuuden käsitteelle (Dervin & Keihäs 2013: 21), eivätkä nämä käsitteet toki suljakaan toisiaan pois: kulttuurienvälisestä vuorovaikutusta käydään monikulttuurisissa yhteisöissä. Banks (2008) mukaan kulttuurienvälisyys ja monikulttuurisuus käsittelevät usein samoja aiheita samoin lähestymistavoin (ks. Dervin & Keihäs 2013: 31). Molemmissa on myös pohjimmiltaan kyse erilaiset kulttuuritaustat omaavien ihmisten ja ihmisryhmien kohtaamisesta, vuorovaikutuksesta ja yhteistyöstä.

Tarkemmassa määrittelyssä monikulttuurisuudella viitataan kuitenkin eri kulttuurien luonnolliseen ja tasavertaiseen rinnakkaiseloon yhteiskunnassa, kun taas kulttuurienvälisyydellä dynaamiseen, eri kulttuurien ja ihmisten väliseen vuorovaikutukseen (Lasonen, Halonen, Kemppainen & Teräs 2009: 10–11). Kulttuurienvälisyys on laaja-alaista ihmisten erilaisuutta ja monimuotoisuutta, jotka ilmenevät niin erilaisten kulttuuristen ihmisryhmien, kuin yksilöidenkin välisessä vuorovaikutuksessa. Kulttuurienvälisyyden käsite linkittyy myös sosiaalialalla tarvittavaan kulttuurienväliseen kompetenssiin, mistä tarkemmin seuraavassa luvussa.

5.2 Kulttuurienvälinen kompetenssi

Kulttuurienvälistä kompetenssia, eli osaamista, kuvaavia määritelmiä ja malleja on maailmalla tutkimuksessa ja kirjallisuudessa useita. Yleisesti hyväksytysti työntekijän kulttuurienvälisen kompetenssin nähdään kuitenkin edesauttavan asiakkaan tai potilaan tilannetta (Alizadeh, Chavan 2015: e117).

Alizadeh ja Chavan (2015) toteavat laajassa, aiempia terveydenhuollon kulttuuriosaamista käsitelleitä julkaisuja vertaavassa tutkimuksessaan, että kulttuurienvälinen kompetenssi on jatkuvan oppimisen prosessi, joka tähtää kykyyn työskennellä ja kommunikoida tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti kulttuurisesti eri taustoista tulevien ihmisten kanssa. Tärkeimpinä kulttuurienvälisen kompetenssin elementteinä tutkimuksessa nousivat esiin kulttuurinen tietoisuus, kulttuuritieto, kulttuuriset taidot sekä käyttäytyminen. Kulttuuritietoisuus määriteltiin yleisesti yksilön tietoisuudeksi omista näkemyksistään, kuten etnosentrisistä, puolueellisista ja ennakkoluuloisista uskomuksistaan muista kulttuureista. Kulttuuritiedon katsottiin olevan jatkuvaa tiedon hankkimista muista kulttuureista. Kulttuurisia taitoja, tai käyttäytymistä, kuvattiin kommunikaatio- ja käyttäytymiskyvyksi olla tehokkaassa vuorovaikutuksessa kulttuurisesti erilaisten ihmisten kanssa. (Alizadeh, Chavan 2015: e120.)

Kulttuuritaustastaan ja -perimästään riippumatta jokainen haluaa tulla kohdatuksi ensisijaisesti ihmisenä, yksilönä. Kulttuurienvälinen kompetenssi vastaa sosiaalityön arvopohjaa ja eettisiä periaatteita eli erilaisuuden kunnioittamista ja tasa-arvon, ihmisoi-keuksien sekä haavoittuvimmassa asemassa olevien puolustamista (Katisko 2016: 182). Kulttuurienväliseen kompetenssiin sisältyy myös asiakkaalle annettava mahdollisuus arvioida itse avun tai palvelun tarpeensa, sekä työntekijän kyky arvioida milloin ja miten kulttuurisuus tai erilaiset kulttuuritaustat tulee asiakastyössä huomioida (Anis 2008: 100).

Kulttuurienvälisen kompetenssin kehittäminen edellyttää yksilön halua sekä kehittää henkilökohtaisia taitojaan, että kriittisesti tarkastella ja kyseenalaistaa esimerkiksi omia ennakoasenteitaan sekä kulttuurienvälisiä diskursseja. Tällaisilla kulttuurienvälisillä diskursseilla, sosiaalisessa käytössä olevilla ja sosiaalista todellisuutta rakentavilla merkityssysteemeillä, Dervin ja Keihäs (2013) tarkoittavat muun muassa puheessa ja

teksteissä esiintyviä, kulttuurista identiteettiä ja kulttuuria vahvistavia stereotyyppioita, kulturalismia, muukalaisvihaa, eli ksenofobiaa tai sen vastaparia ksenofiliaa, sekä ristiriitaista tai epävakaa puhetta itsestä ja toisesta. (Dervin & Keihäs 2013: 128–140.)

Kulttuurienvälisiä taitojaan voi kehittää myös opettelemalla tunnistamaan ja ymmärtämään ihmisen, niin itsen kuin toisenkin, moniäänisyyttä. Myös tässä yhteydessä ihmisen moninaisuuden ja -puolisuuden ymmärtäminen, sekä stereotyyppien välttäminen on tärkeää: jokaisen yksilön moniääninen minä valikoi kulloiseenkin vuorovaikutustilanteeseen sopivan roolin ja ”äänen”, eikä kenenkään yksilön toimintaa, käytöstä tai puheita voi selittää pelkästään kulttuurilla. (Dervin & Keihäs 2013: 128–140.)

Myös kieli- ja kielellisyys liittyvät saumattomasti kulttuurienväliseen vuorovaikutukseen ja kompetenssiin, kielitaitoa ja yhteistä kieltä tärkeämpää on usein kuitenkin aito ja luottamuksellinen kohtaaminen, vastavuoroisuus (Katisko 2016: 179).

Kulttuurienvälinen kompetenssi ja kulttuurisensitiivisyys liittyvät läheisesti yhteen. Shen (2015) mukaan kulttuurisensitiivisyys sisältyy kulttuurienväliseen kompetenssiin (ks. Kaihlanen, Hietapakka, Aalto, Lehtoaro & Heponiemi 2019: 369).

5.3 Kulttuurisensitiivisyys

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021) kuvaa kulttuurisensitiivisyyttä haluksi, kyvyksi ja herkkyydeksi ymmärtää eri taustoista tulevaa ihmistä. Kulttuurisensitiivisellä työtteella tarkoitetaan ammattilaisen kulttuurisesti kunnioittavia vuorovaikutus-, kohtamis- ja viestintätaitoja, sekä kohtamisen osapuolten oikeutta tulla hyväksytyksi ja kuulluksi oman kulttuurinsa kanssa. Kulttuurisensitiivisillä palveluilla taas tarkoitetaan erilaisten asiakkaiden tarpeisiin joustavia palveluja. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

Kulttuurisensitiivinen ammattilainen näkee oma kulttuurinsa vain yhtenä merkitysjärjestelmänä muiden joukossa ja osaa tulkita tilanteita reflektiivisesti eri näkökulmista. Kulttuurisensitiivisyys on osa nykyaikaisia tavoitteita siirtyä etnosentrisestä, omaa kulttuuria korostavasta, näkökulmasta kohti kulttuurisen moninaisuuden arvostamista (Anis 2006: 117–119). Katisko (2016) määrittelee kulttuurisensitiivisyyttä kyvyksi ymmärtää käyttäytymismallien kulttuurisia merkityksiä, jolloin eri kulttuureista tulevien yksilöiden välinen

kunnioittava ja luottamuksellinen vuorovaikutus mahdollistuu (Katisko 2016: 179, 181, 183).

Kulttuurisensitiivisessä työorientaatiossa tärkeinä kompetensseina nähdään asiakkaiden erilaisten kulttuuritaustojen tuntemus sekä kulttuurisia eroja huomioivat työmenetelmät ja vuorovaikutustaidot (Anis 2006: 107). Kulttuurisensitiivisyys on kulttuurisesti kunnioittavia vuorovaikutustaitoja sekä arvostavaa sanallista ja sanatonta kohtaamista ja viestintää. Kulttuurisensitiivisyyteen kuuluu myös vuorovaikutuksen osapuolten oikeus omaan kulttuuriin ja ilmaisuun (Nieminen 2018: 8).

6 Erving Goffmanin vuorovaikutustutkimuksesta ja kasvotyöstä

Kanadalaissyntyisen sosiologin Erving Goffmanin (1922–1982) sosiaalisen vuorovaikutuksen määritelmän mukaan vuorovaikutusta on se, mitä tapahtuu kahden tai useamman ihmisen ollessa fyysisesti läsnä toistensa kanssa. Nykyajassa tätä kasvokkaista läsnäoloa toki korvaa usein esimerkiksi puhelimen ja erilaisten sähköisten viestimien kautta tapahtuva vuorovaikutus. Goffmanin ajattelussa jaetun läsnäolon luoma sosiaalinen tilanne toimii lähtökohtana vuorovaikutukselle ja sen ymmärtämiselle. (Peräkylä 2001: 348–355.)

Goffmanin laaja, sosiaalista vuorovaikutusta tutkinut ura on tarjonnut myös dialogin teorialle ja käytännölle arvokasta sisältöä, vaikkei hänen oma tutkimustyönsä olekaan suoraan dialogin teorian innoittamaa. Goffmanin sosiaalisen vuorovaikutuksen ja keskinäisen riippuvuuden tutkimustyön dialoginen luonne ilmenee kuitenkin esimerkiksi hänen tutkimuksissaan sosiaalisesta kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta ja ihmisten välisistä rituaaleista (engl. Interpersonal rituals) (Henry 2016: 162).

Goffman kehitti myös vuorovaikutukseen liittyvät *kasvojen* ja *kasvotyön* käsitteet, jotka viittaavat ihmiselle vuorovaikutustilanteessa syntyvään oman arvon kokemukseen ihmisen jäsentäessä tilannetta suhteessa muihin, sekä pyrkimykseen kasvojen – niin omien, kuin toistenkin - säilyttämiseen vuorovaikutustilanteessa. Kasvotyötä ja sen käyttöä sosiaalialan kasvokkain tapahtuvassa asiakastyössä on käsitelty seuraavissa luvuissa.

6.1 Kasvotyö, Face-Work

Kasvoilla Goffman (2012) tarkoittaa yksilön arvoa ja kuvaa minästä, joka syntyy sosiaalisten määreiden kautta ja jota yksilö kulloinkin esittää. Kasvot merkitsevät henkilön itseensä sekä toisiin osapuoliin liittämiä tunteita ja luonteenpiirteitä, sekä yksilön arvoa (Goffman 1967: 5–7). Kasvotyö taas on niitä tekoja, joilla yksilö pyrkii saamaan toimintansa kasvojaan vastaavaksi. Yksilön itse valitsemaa tai hänelle sosiaalisessa vuorovaikutustilanteessa varattua, kasvoja oletetusti vastaavaa roolia, etikettiä, tai tapaa toimia, kutsutaan linjaksi. Kasvotyössä yksilö pyrkii suojelemaan omia ja toisen kasvoja. Itsekunnioitus, toisen huomioon ottaminen, empaattisuus, tahdikkaus ja sosiaaliset taidot tähtäävät kohtaamistilanteissa omien ja toisen kasvojen ylläpitämiseen. (Goffman 2012: 23–31.)

Sekä omien että toisen kasvojen, ja samalla ihmisen positiivisen sosiaalisen arvon, säilyttämisen tavoite on vuorovaikutustilanteessa luonnollinen, koska kiinnitämme tunteita myös toisten kasvoihin ja niiden menetys sattuisi siten myös itseemme (Peräkylä 2001: 353). Osapuolten kasvojen säilyttäminen onkin onnistuneen vuorovaikutuksen ehto, ei tavoite (Goffman 2012: 30). Vuorovaikutustilanteen kasvotyö on siis sosiaalisia taitoja, tahdikkautta ja kohteliaisuutta (Goffman 2012: 31), samalla osapuolten ihmisarvon ja itsekunnioituksen kokemusten tukemista ja turvaamista.

Omien ja toisen kasvojen säilyttämisen ja suojelun oletusarvoa vastoin toimivaa, toisen kasvojen menettämisestä nauttivaa henkilöä pidetään sydämettömänä. Häpeämättömänä pidetään taas henkilöä, joka välinpitämättömästi tai julkeasti edesauttaa omien kasvojensa menettämistä (Goffman 2012: 28–29).

Kasvotyön kaksi näkökulmaa ovat henkilön omien kasvojen suojaaminen sekä pyrkimys suojella toisten kasvoja. Kun vuorovaikutustilanteessa yritetään pelastaa toisen kasvoja, on osattava valita tapa joka ei uhkaa omia kasvoja. Vastaavasti yritettäessä pelastaa omat kasvot, on huomioitava että sen myötä toinen voi menettää kasvonsa. (Goffman, 2012: 32.) Goffmanin mukaan normaalissa ja kohteliaassa vuorovaikutuksessa pyrimme myös suojelemaan ja pelastamaan toisen kasvot, mikäli tämä on kykenemätön tähän itse. Kasvojen pelastamisen strategiaksi voisi valikoitua esimerkiksi huumorin käyttö muutoin nolostumiseen ja kasvojen menetykseen johtavassa tilanteessa (Goffman 2012: 46–48.)

Goffmanin kasvotyön perusmuodot ovat *välttely*, *korjaaminen* ja *pisteiden kerääminen*. *Välttelyssä* kasvoja uhkaavan vuorovaikutustilanteen välttäminen tai sellaisesta vetäytyminen ovat tehokkaimmat keinot suojata kasvoja (Goffman 2012: 33–34). Välttelyn välineenä voi joissain tilanteissa käyttää jonkinlaista viestin viejää tai sovittelijaa, mutta esimerkiksi sosiaalialan asiakastyössä tämä ei ole mahdollinen strategia. Tällöin kasvojen suojaamisen vastuu, esimerkiksi kohteliaan, hienovaraisen ja kunnioittavan käytöksen keinoin, on luonnollisesti etenkin työntekijällä (Niemelä 2014: 8). Välttelevään kasvutyöhön kuuluu myös omien kasvojen ja oman kannan suojaaminen välttelemällä tai vähättelemällä jotain tiettyä aihetta, tekoa tai tapahtumaa (Goffman 2012: 34–37). Myös toisen kasvoja uhkaavan kömmähdyksen tai erheen tahdikas huomiotta jättäminen, peittely tai salaaminen ovat välttelevää kasvotyötä (Goffman 2012: 36).

Korjaamisessa kasvojen vaarantumista tai menetystä aiheuttanutta, sosiaalisten vuorovaikutusarvojen kanssa ristiriidassa olevaa epäsovivaa käyttäytymistä, pyritään määrittelemään uudelleen vaikkapa vahingoksi ja korjaamaan aiheutuneet haitat esimerkiksi anteeksipyyntöä kautta (Goffman 2012: 37–39). Korjaava kasvutyö voi olla defensiivistä, eli omia kasvoja suojaavaa, tai toisen osapuolen kasvoja suojelevaa toimintaa. Goffman (2012) puhuu korjaavassa kasvutyössä rituaalisen käytöksen mallista, jolla viitataan kasvoihin kohdistuneen uhan tunnistamiseen, tilanteen korjaamiseen pyrkiviin toimiin, kuten loukkaavasta käytöksestä vastuun ottamiseen, sekä ilmaisujärjestyksen tasapainon palauttamiseen (Goffman 2012: 37–40).

Pisteiden keräämiseksi, ja samalla kasvotyön aggressiiviseksi muodoksi, Goffman kuvaa kasvotyön ja kohtaamisen tilanteita, joissa vuorovaikutus muuttuu sosiaalisesti pelaamiseksi, pyrkimykseksi vahingoittaa toisen kasvoja ja suosia omaa linjaa. Esimerkiksi oman näkökulman korostaminen ja valta-aseman pönkittäminen, piikittely tai toisen virheen alleviivaaminen tähtäävät ja johtavat toisen kasvojen menetykseen. Tällöin vuorovaikutus epäonnistuu, eikä vastavuoroista luottamuksellista ja osapuolten ihmisyyttä kunnioittavaa vuorovaikutussuhdetta muodostu. (Goffman 2012: 43–44.)

6.2 Kasvotyö sosiaalialan asiakastyössä

Niemelä (2014) rinnastaa yksilön kasvot tämän ihmisarvoon ja kasvojen säilymisen itsekunnioitukseen sekä ihmisarvon toteutumiseen. Asiakkaan kasvojen säilyttäminen ja

ihmisarvon toteutuminen ovatkin keskeisesti vuorovaikutukseen perustuvan sosiaalialan työn ydintä. Sosiaalialan asiakastyössä asiakas pyrkii työntekijän kanssa kasvotööhön, joka mahdollistaa hänen sosiaalisten kasvojensa, eli ihmisarvonsa, säilymisen.

Työntekijä voi antaa asiakkaalle kohtaamistilanteessa paremmat kasvot, eli aseman, kuin mitkä tämä voisi itse itselleen ottaa. Parempien kasvojen antaminen ja toisen kasvojen suojaaminen tapahtuu esimerkiksi hyvin myönteisellä, kunnioittavalla ja avoimella asennoitumisella ihmiseen. Parempien kasvojen saaminen lisää ihmisen itsekunnioitusta ja positiivista suhtautumista suhteessa itseensä, sekä kokemusta vuorovaikutussuhteen turvallisuudesta ja luottamuksesta. (Niemelä 2014: 6–7).

Koska sosiaalityön asiakkuus saattaa aiheuttaa yksilössä häpeää ja itsekunnioituksen tai ihmisarvon, siis kasvojen, menettämisen pelkoa, on sosiaalialalla tehtävässä asiakastyössä tärkeää panostaa sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteisiin ja asiakkaan kohtaamiseen. Erving Goffmanin (2012) kasvotyön kriteerien, tahdikkuuden ja taitavuuden eli sosiaalisten taitojen, sekä luontevuuden, lämmön ja asiallisuuden keinoin sosiaalialan työntekijä suojelee vuorovaikutustilanteissa sekä asiakkaan kasvoja, että omiaan, ja luotsaa yhteistyötä kohti onnistumista. (Niemelä 2014: 7–8; Goffman 2012: 31–32.)

7 Tutkimuksen toteutus

7.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat: 1) millaisena maahanmuuttajapalveluiden asiakkaat ja työntekijät kokevat keskinäisen vuorovaikutuksensa sekä 2) mitkä tekijät edistävät ja mitkä haastavat hyvää asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta maahanmuuttajapalveluissa?

7.2 Kohderyhmä

Haastattelututkimuksen toteutuksen kohderyhmä olivat Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden maahanmuuttajatyötä tekevät sosiaaliohjaajat ja -työntekijät sekä heidän asiakkaansa. Haastateltavat maahanmuuttajat olivat Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden työikäisiä aikuisasiakkaita (18–64 v.). Haastatteluihin osallistui yhteensä kuusi haastateltavaa, kolme asiakasta ja kolme työntekijää. Kaikki haastateltavat asiakkaat olivat ol-

leet haastatteluhetkellä, joulu-helmikuussa 2022, alle kaksi vuotta Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaana ja työntekijöistä kaksi oli työskennellyt alle kolme vuotta, yksi alle viisi vuotta Vantaan Maahanmuuttajapalveluissa.

Haastateltavista ei kerätty muita taustatietoja heidän anonyymiutensa turvaamiseksi ja varmistamiseksi. Haastateltavista maahanmuuttaja-asiakkaista kaksi tarvitsi haastattelutilanteen tulkkauksen, joten haastatteluissa käytettiin Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden käyttämää tulkkipalvelua puhelintulkkauksena. Vantaan Maahanmuuttajapalvelut käyttävää pääsääntöisesti aina samaa tulkkipalvelua, yleensä joustavana ja reaaliajassa tavoitettavana puhelintulkkauksena, mutta kyseisestä tulkkipalvelusta on mahdollista varata tulkkaukset myös esimerkiksi paikan päälle tai videotapaamiseen.

7.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön toteutus tapahtui käyttämällä laadullisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimusaineiston hankinta tapahtui haastattelemalla Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaita ja työntekijöitä, yhteensä kuutta henkilöä. Puolistrukturoidut haastattelut toteutettiin anonyymeinä yksilöhaastatteluina. Kysymysrunko sekä tutkimuskysymysten mukaiset kaksi pääteemaa olivat kaikille haastateltaville samat, mutta laadullisen tutkimuksen haastattelun joustavaan luonteeseen kuuluen kaikkia kysymyksiä ei välttämättä esitetty kaikille haastateltaville, tai kysymysten järjestys saattoi muuttua haastattelutilanteen mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2018: 85–86). Haastateltavat vastasivat haastattelukysymyksiin joka tapauksessa omin sanoin, antaen asioille omat tulkintansa ja merkityksensä.

Hirsjärven ja Hurmeen (2015) mukaan puolistrukturoitu haastattelu on teemahaastattelu, jossa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin eli haastattelun näkökulma tai näkökulmia on lyöty lukkoon, mutta kysymysten muoto ja järjestys ei ole tarkka, eikä kaikille haastateltaville sama. Teemahaastattelu korostaa haastateltavien elämysmaailmaa ja heidän omaäänisiä määritelmiään käsiteltävistä asioista. Teemahaastattelu huomioi, että ihmisten vuorovaikutuksessa syntyvät tulkinnat ja määritelmät asioista ovat haastattelulle keskeisiä. (Hirsjärvi & Hurme 2015: 47–48.)

Tutkimusmetodisesti haastattelu sopii abstraktien ilmiöiden tutkimiseen. Haastattelun kautta on mahdollista saada kosketus toisen ihmisen ajatuksista, mieltymyksistä, toi-

veista, kokemuksista ja tulkinnoista. (Puusa 2020: 99.) Näin ollen haastattelu kohde-ryhmän näkemyksiä, ajatuksia ja kokemuksia luotaavana metodina sopi hyvin opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi. Teemahaastattelu, kuten tässäkin opinnäytetyössä, pyrkii kuitenkin hakemaan vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimuskysymysten mukaisesti, haastattelun teemojen perustuessa tutkimuksen viitekehykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 88).

7.4 Analyysi

Aineiston analyysi tavoittelee tutkimuksen kohteena olevan ilmiön ymmärtämistä, kuvailua ja tulkintaa. Laadullisessa analyysissä aineistosta pyritään tekemään rikas ja perusteltu tulkinta sekä johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Puusa 2020: 139, 143.) Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jossa tarkastellaan tekstimuotoista aineistoa yhtäläisyyksiä ja eroja etsien. Tutkimusaineiston laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto ensin pirstotaan pieniin osiin, käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudelleen uudellelaiseksi kokonaisuudeksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointikriteerejä ovat esimerkiksi tutkimuksen ja sen tulosten uskottavuus, vahvistettavuus, siirrettävyys ja johdonmukaisuus (Holopainen & Puusa & Juuti 2020: 254). Aineiston analyysissä on pyrittävä totuudenmukaisuuteen, tulkinnan uskottavuuteen ja tehtyjen ratkaisujen kestävään perusteluun. Laadullisen tutkimuksen laadun arviontiin liittyvät aina myös eettiset periaatteet. (Puusa & Julkunen 2020: 185, 188.)

Käytin opinnäytetyön aineiston analyysimenetelmänä teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, joka perustuu aineistolähtöisen analyysin metodiin, mutta jossa on kytkentöjä tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Teoriaohjaavassa analyysissä edetään aluksi aineistolähtöisesti, valiten analyysiyksiköt aineistosta, mutta analyysin loppuvaiheessa muuttuu otetaan analyysia ohjaaviksi aineksia ja ajatuksia aiemmasta tietopohjasta. Teoriaohjaavassa analyysissä aineistolähtöisyys, aiempi tieto sekä valmiit mallit vaihtelevat. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 107–110).

Teoriaohjaava analyysiprosessi muodostuu kolmesta vaiheesta: aineiston pelkistämisestä eli redusoinnista, aineiston ryhmittelystä eli klusteroinnista sekä teoreettisten käsitteiden luomisesta eli abstrahoinnista (Tuomi & Sarajärvi 2018: 122).

Huomioin analyysissä edetessäni haastattelun kysymysten jaon kahden pääteeman, *Vuorovaikutuksen kokemus* ja *Vuorovaikutuksen ja kohtaamisen laatuun vaikuttavat tekijät*, alle.

Sisällönanalyysin vaiheita seuraten aloitin analyysin haastatteluaineiston pelkistämällä, eli redusoinnilla, jolloin tutkimukselle epäolennainen data karsiutui pois. Koska olin kirjannut haastatteluvastaukset haastattelutilanteissa suoraan koneelle omiksi tiedostoikseen, oli data jo valmiiksi varsin tiiviissä muodossa, eikä litterointia näin ollen tarvittu. Poimin datasta tutkimustehtävää kuvaavat alkuperäisilmaukset sekä niitä kuvaavat pelkistetyt ilmaukset merkatien samaa asiaa kuvaavat ilmaisut samalla tekstin korostusvärillä. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 122–124).

Pelkistetyt ilmaukset listasin allekkain ja siirryin aineiston ryhmittelyyn, eli klusterointiin, etsien aineistosta samankaltaisuuksia ja eroavuuksia kuvaavia käsitteitä. Klusteroinnin vaiheessa muodostin samaa ilmiötä kuvaavista luokista taulukkoon alaluokkia, edeten alaluokkia yhdistellen yläluokkien muodostamiseen ja lopulta käsitteellistämässä, eli abstrahoinnissa, yhdistävien luokkien muodostamiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 122–133).

Abstrahointivaiheessa liitin teorialähtöisiä, ilmiöstä jo tiedettyjä, käsitteitä empiiriseen aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 122–133). Alla esimerkkitaulukko luokkien muodostamisesta teemaan *Vuorovaikutuksen laatuun vaikuttavat tekijät* liittyen, yhdistävänä luokkana *Vuorovaikutuksen onnistumista tukevat tekijät asiakkaan näkökulmasta*.

Taulukko 1. Vuorovaikutuksen onnistumista tukevat tekijät asiakkaan näkökulmasta.

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokat	Yläluokka
Ystävällinen vastaanotto Riittävä aika, rauha Auttamishalu näkyy	Vuorovaikutukselle suotuisan ilmapiirin luominen	Onnistuneen vuorovaikutustilanteen elementit

<p>Asiakkaan ymmärtämisen halu</p> <p>Pyrkiminen yhteisymmärryksen löytämiseen</p>	<p>Vuorovaikutustilanteen linja</p>	
<p>Kokemus että työntekijä kunnioittaa asiakasta ja hyväksyy asiakkaan ihmisenä</p> <p>Vastavuoroisuus</p> <p>Asiakkaan yksilöllisen tilanteen ymmärtämisen halu</p> <p>Läsnäolo tilanteessa</p>	<p>Kasvotyön elementtejä</p>	
<p>Työntekijä hymyilee ja osoittaa eleillä ja ilmeillä hyväksyvänsä asiakkaan</p> <p>Työntekijä osoittaa ystävällisyyttä ja inhimillisyyttä ilmein ja elein</p> <p>Asiakkaan aktiivisen kuuntelemisen osoittaminen</p>	<p>Positiivinen nonverbaalinen vuorovaikutus</p>	<p>Onnistuneen kasvokkaisen vuorovaikutuksen elementit</p>
<p>Työntekijä tervehtii ja puhuu ystävällisesti</p>		

Dialogisuus ja vasta- vuoroisuus	Positiivinen verbaalinen vuorovaikutus Dialogisuus	
Ihmisen kulttuuri- tausta ei vaikuta vuo- rovaikutukseen On hyvä, että työntekijä ymmärtää asiakkaan tilanteen ja taustan kulttuuriset lähtökohdat Tulkkaus on yleensä onnistunutta Tulkkaus on välttämätön, mahdollistaa vuorovaikutusta	Kulttuurienvälinen kompetenssi Kulttuurisensitiivisyys Onnistuneen kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen mahdollistajat	Kulttuurienvälisyyden huomioiminen vuorovaikutuksessa

8 Tulokset

Haastatteluaineistosta saadut tulokset on esitelty seuraavaksi haastattelun kahden teeman, vuorovaikutuskokemusten ja vuorovaikutuksen laatuun vaikuttavien tekijöiden, alla niin, että ensin tulevat asiakkaiden haastatteluista saadut tulokset ja näiden jälkeen työntekijöiden haastatteluista saadut tulokset. Tulosten joukossa on haastatteluaineiston vastauksista poimittuja sitaatteja.

8.1 Vuorovaikutuskokemuksia kulttuurienvälisestä asiakastyöstä

Vuorovaikutuskokemuksia kartoittavilla haastattelukysymyksillä pyrittiin selvittämään asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia heidän välisestään vuorovaikutuksesta, vuorovaikutukseen mahdollisesti liittyvistä tunteista, työntekijän vuorovaikutuksesta ja toiminnasta asiakkaan suuntaan – ja päinvastoin – sekä teknologiavälitteisesti, eli etänä,

kuten WhatsApp-viestein, tapahtuvasta vuorovaikutuksesta Vantaan Maahanmuuttajapalveluissa.

Sisällönanalyysissä onnistuneeksi ja epäonnistuneeksi koetun kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen yhdistävien käsitteiden yläluokiksi muodostuivat *Kasvokkainen vuorovaikutus*, *Kulttuurienvälisyys vuorovaikutuksessa* sekä *Teknologia- ja/tai tulkki välitteinen vuorovaikutus*.

8.1.1 Asiakaskokemuksia

Haastatelluista asiakkaista kaikilla kolmella oli lähtökohtaisesti myönteinen kokemus vuorovaikutuksesta kohtaamisisissaan Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden kanssa. Kaikki asiakkaat kokivat, että heidän oma työntekijänsä osoitti heille tapaamisillaan kasvokkaisessa vuorovaikutuksessaan ystävällisyyttä, kunnioitusta, empatiaa ja avuliaisuutta. Asiakkaat kokivat, että he tulivat kuulluiksi ja ymmärretyiksi työntekijän taholta ja että yhteistyö oli vastavuoroista. Vuorovaikutuksen tilanteet olivat tuottaneet asiakkaille hyviä tunnekokemuksia.

Ilomielellä tulen aina tapaamaan näitä työntekijöitä, he ovat positiivisia ja minua kohdellaan inhimillisesti.

Uskon ja olen varma, että kaikki mitä valitan heille ja mitä minä haluan puhua heille niin kyllä minua ymmärretään.

Yksi asiakas mainitsi vastauksessaan työntekijästä välittyneen kiireen tai hermostuneisuuden joskus vaikuttaneen heikentävästi hänen kokemukseensa tapaamisen vuorovaikutuksesta ja lopputuloksesta.

Asiakkaista kaksi ei kokenut eri kulttuuritaustojen vaikuttaneen vuorovaikutukseensa työntekijöiden kanssa muutoin kuin erikielisyyden ja tulkkauksen tarpeen osalta. Yksi vastaaja pohti vastauksessaan, että kulttuuritausta voi vaikuttaa vuorovaikutukseen ennen kuin maahanmuuttaja tottuu suomalaisiin tapoihin, asiointiin ja myös vuorovaikutukseen esimerkiksi erilaisissa palveluissa. Hän totesi, että joissakin kulttuureissa ei esimerkiksi voi kysyä lisäkysymyksiä, mikäli ei ole jotakin asiaa ymmärtänyt, tai ei saisi sanoa ”en halua”.

Haastatelluista asiakkaista kaikki kokivat tulkkauksen yleensä olevan onnistunutta. Kaksi asiakasvastaajaa tarvitsi tulkkausta välttämättömänä osana vuorovaikutusta ja

asiointiaan Vantaan Maahanmuuttajapalveluissa. Yksi vastaajista asioi suomen kielellä ja osallistui myös haastatteluun suomen kielellä. Hän koki tulkkauksen hidastavan asioiden hoitoa ja että olisi tärkeää yrittää toimia suomen kielellä ja kehittää kielitaitoa jatkuvasti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Yksi vastaajista kertoi joskus tapaamisellaan pyytäneensä tulkin vaihtamista, koska tulkki ei ollut osannut riittävän hyvin hänen omaa kieltään tai murrettaan.

Asiakkaista kahden mielestä vuorovaikutus ja kommunikaatio sujuivat työntekijän kanssa aivan yhtä hyvin niin lähitapaamisilla kuin etänäkin. Yhden vastaajan mielestä etävuorovaikutus oli kuitenkin hankalampaa kuin lähitapaamisilla. Hän koki, että asioiden hoitaminen etänä oli epävarmempaa.

8.1.2 Työntekijäkokemuksia

Työntekijöistä kaikki kokivat vuorovaikutuksen pääsääntöisesti onnistuvan hyvin, mutta he myös totesivat jokaisen asiakastilanteen olevan aina yksilöllisen ja ainutkertaisen. Työntekijävastaajista kaksi kertoi kokeneensa asiakaslähtöisyyden ja yksi dialogiin pääsemisen tavoitteen tärkeiksi elementeiksi hyvälle vuorovaikutussuhteelle asiakastyössä ja -tilanteissa. Vuorovaikutuksen merkitys tunnistettiin myös oleelliseksi yhteistyön ja asiakastyön tavoitteiden saavuttamiseksi.

Kaikki asiakastilanteet ovat niin yksilöllisiä, vuorovaikutuksen onnistuminen riippuu paljon asiakkaan tilanteesta. Joskus voi mennä niin loppoon se tilanne, että vuorovaikutus ei vaan onnistu.. aika usein kuitenkin onnistuu koska asia haluaa tukea ja ohjeistusta, jolloin he ovat vastaanottavaisia. Joskus asiakkaalla voi olla omia ongelmia mitkä vaikuttavat myös vuorovaikutukseen.

Asiakas tulee kuulluksi ja saa tuotua tapaamisella esiin en asiat, joista haluaa jutella. Että kyllä se vuorovaikutus on tärkeää.

Onnistuneiden kasvokkaisen vuorovaikutuksen tilanteiden kokemuksissaan kaikki työntekijävastaajat nimesivät tärkeiksi luottamuksellisen ja avoimen ilmapiirin syntymisen, asiakkaan mahdollisuuden ja halun avoimeen kommunikaatioon, asiakkaan kuulluksi tulemisen ja asiakkaan ilmentämän tyytyväisyyden tapaamista kohtaan. Asiakkaan asian hoitamisen, etenemisen tai ratkaisemisen tavoitteen täytyminen tapaamisella merkitsi kaikille työntekijöille kokemusta myös onnistuneesta vuorovaikutuksesta.

Yksi työntekijöistä koki vuorovaikutussuhteen onnistuneen hyvin myös silloin, kun asiakas tapaamisilla kertoi työntekijälle rennosti ja avoimesti myös muista, palveluun suoraan liittymättömistä, hänelle tärkeistä asioista.

Työntekijöiden kokemukset asiakastapaamisten vuorovaikutustilanteisiin liittyvistä tunteista noudattivat kaikilla samaa linjaa: työntekijät pyrkivät ammattilaisina osoittamaan asiakkaalle myönteisiä tunteita, kuten ystävällisyyttä, hyväksyntää ja empatiaa, mutta myös neutraaliutta ja rauhallista asiallisuutta, mikäli asiakas osoitti esimerkiksi vihaa tai turhautumista. Työntekijät kokivat asiakkaan vuorovaikutuksessaan tapaamisella ilmaisemien tunteiden, kuten ilon tai surun, vaikuttavan myös heihin.

Korona-ajan kasvomaskien käytön vaikutuksista vuorovaikutukseen mainitsi kaksi työntekijää. Vastaajat totesivat maskin vaikeuttaneen asiakkaan ilmeiden nonverbaalin vuorovaikutuksen ja tunteiden tulkitsemista. Työntekijöistä yksi myös näki työhön kuuluvan kirjaamisen, eli tietokoneen käytön asiakastapaamisen aikana, katkaisevan vuorovaikutusta, etenkin katsekontaktia asiakkaaseen.

Kirjaaminen katkaisee katsekontaktia, nyt myös ehkä korona-aikana maskien käyttö, ei näe, jos toinen hymyilee, kasvojen ilmeitä, tunnetiloja ei näe niin vahvasti. Sitten siinä tilanteessa, jos asiakas ei halua kertoa jotakin saattaa vuorovaikutus takuta, että miten jatkan kommunikointia tästä eteenpäin.

Työntekijöistä kaikki vastasivat kokevansa, että tulevat itse kuulluiksi ja ymmärretyiksi kasvokkaisissa vuorovaikutustilanteissaan asiakkaan kanssa. Kuitenkin kaikki heistä myös totesivat, että toki esimerkiksi erikielisyden vuoksi syntyy myös epävarmuutta: onko asiakas ymmärtänyt sanoman ja sanotun sisällön tarkoitettusti.

Kaikki työntekijät olivat kokeneet kulttuurienvälisyyden elementin ja kulttuuristen erojen vaikuttaneen asiakastilanteiden vuorovaikutukseen. Haasteita työntekijöiden kokemuksissa vuorovaikutukselle loivat erikielisyden ja tulkkaukseen liittyvien tekijöiden lisäksi myös työntekijän ja asiakkaan erilaisten kulttuuritaustojen määrittämät erot. Esimerkiksi asiakkaan lähtömaan kulttuuritaustassa eri sukupuolten ja ikäryhmien edustajien asemaan ja oikeuksiin liittyvien erojen vuoksi asiakastapaamisella saattaa keskusteluun osallistua vain mies tai perheenisä, vaikka läsnä olisi myös naisia ja lapsia.

Myös vaikeista aiheista ja esimerkiksi suomalaisessa yhteiskunnassa laittomista asioista, kuten lasten fyysisestä kurittamisesta tai kunniaväkivallasta, puhumisen koettiin

haastavan vuorovaikutusta. Kulttuuritaustojen erojen koettiin mahdollisesti vaikuttavan myös asiakkaan suhtautumiseen viranomaistahoa edustavaan työntekijään, sekä luottamuksen rakentamiseen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteessa.

Tulkkauksia nähtiin työntekijöiden vastauksissa välttämättömäksi vuorovaikutuksen onnistumiselle ja kokemukset tulkkiväestöisestä vuorovaikutuksesta olivat sekä hyviä että heikompia. Tulkin ammattitaidon ja osaamisen koettiin vaikuttaneen paljon vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa, joskus tulkkaukseen liittyvät tekniset ongelmat vaikeuttivat myös osaltaan vuorovaikutustilannetta asiakkaan kanssa. Yksi työntekijä mainitsi pieneen maahanmuuttajien kieliryhmiin liittyvän haasteen tulkkauksen osalta. Asiakas saattaa kokea turvattomuutta tai haluttomuutta puhua avoimesti asioistaan tulkkille tämän kuuluessa Suomessa samaan pieneen ihmisryhmään. Näin voi käydä huolimatta tulkin vaitiolovelvollisuudesta.

Työntekijävastaajista jokaisen mielestä etävuorovaikutus onnistui, helpotti sekä tehosti työtä tietynlaisissa tilanteissa ja tietynlaisten asioiden kommunikoinnissa asiakkaan kanssa. Esimerkiksi teksti- tai WhatsApp-viestitse saatiin viestittyä asiakkaalle nopeammin kuin tapaamisen kautta selkeitä ja yksinkertaisia asioita, kuten vaikka aiemmin sovittun tapaamisajan vahvistaminen tai terveysaseman osoitteen tiedottaminen.

Mikäli viestien kautta pyrittiin kommunikoimaan monimutkaisempaa tai sisällöltään laajempaa tietoa, saattoi työntekijälle syntyä epävarmuutta ymmärtäisikö asiakas tiedon ja viestin sisällön oikein. Asiakas voi esimerkiksi käyttää Google Kääntäjä-työkalua, jolloin viestin sisältö saattaa muuttua. Yksi työntekijävastaaja kertoi kokeneensa etäyhteyksien tapahtuvan vuorovaikutuksen olleen joidenkin asiakkaiden kanssa jopa parempaa kuin lähitapaamisilla. Hänen kokemuksensa mukaan joillekin asiakkaille tuntui etäyhteyksien välityksellä olevan helpompaa avautua ja kertoa työntekijälle myös vaikeista aiheista.

8.2 Vuorovaikutusta tukevat ja haastavat tekijät

Vuorovaikutuksen laatuun vaikuttavia tekijöitä, eli mitkä tekijät edistävät ja mitkä haastavat asiakkaan ja työntekijän kulttuurienvälisestä vuorovaikutuksesta, sekä millaisin keinoin vuorovaikutusta voisi kehittää, kartoitettiin haastattelun toisen teeman ja osion kysymyksillä. Sisällön analyysissä yhdistäviksi käsitteiksi muodostuivat *Vuorovaikutuksen onnistumista tukevat tekijät asiakkaan näkökulmasta* (taulukko 1.), *Vuorovaikutuksen*

onnistumista tukevat tekijät työntekijän näkökulmasta sekä Vuorovaikutuksen onnistumista haastavat tekijät asiakkaan näkökulmasta ja Vuorovaikutuksen onnistumista haastavat tekijät työntekijän näkökulmasta. Sekä asiakkailta että työntekijöiltä haastattelussa esiin nousseet vuorovaikutuksen kehitysideoita sisältyvät tähän analyysiosioon ja niitä on esitelty lukujen lopuksi.

Yläluokat vuorovaikutusta tukevien tekijöiden yhdistäville käsitteille ovat *Onnistuneen vuorovaikutustilanteen elementit, Onnistuneen kasvokkaisen vuorovaikutuksen elementit* ja *Kulttuurienvälisyyden huomioiminen vuorovaikutuksessa*. Yläluokat haastavien tekijöiden yhdistäville käsitteille ovat *Vuorovaikutustilannetta haastavat tekijät, Kasvokkaista vuorovaikutusta haastavat tekijät* ja *Kulttuurienvälisyyden vuorovaikutukselle asettamat haasteet*.

8.2.1 Vuorovaikutusta tukevia ja haastavia tekijöitä asiakkaalle

Asiakkaista kaksi vastaajaa nimesi vuorovaikutustilannetta tukeviksi tekijöiksi tapaamisen riittävän ajan ja kiireettömyyden tunteen. Kaikki asiakkaat kokivat, että esimerkiksi ystävällinen ja asiakkaan huomioiva tervehtiminen oli vuorovaikutustilanteessa tärkeää. Vuorovaikutustilannetta paransi kaikkien asiakkaiden mielestä myös työntekijän osoittama auttamishalu ja asiakkaan yksilöllisyyden huomioiminen. Yksi asiakasvastaaja nimesi tärkeäksi tekijäksi yhteisymmärryksen löytymisen työntekijän ja asiakkaan välille.

Kiireestä huolimatta asiakkaan huomioiminen on tärkeää.. ja yhteisymmärryksen löytäminen.

Onnistuneen kasvokkaisen vuorovaikutuksen piiriin lukeutuivat muun muassa verbaalinen ja nonverbaalinen, eli sanallinen ja sanaton, vuorovaikutus, sekä kasvotyön ja dialogisuuden elementtejä.

Ymmärtäminen molemmin puolin, kun työntekijä ottaa minut vastaan ymmärtäväisesti ja myönteisesti, silloin minäkin käyttäydyn myönteisesti ja kaikki sujuu hyvin.

Mun työntekijä on tosi kiva mun kanssa ja hän koko ajan kuulee mua, ottaa huomioon myös mun mielipidettä.

Kulttuurienvälisyyteen liittyen nähtiin myönteisenä, jos työntekijä ymmärtää ja osaa huomioida työssään ja vuorovaikutuksessaan asiakkaan kulttuuritaustan ja suomalaisen yhteiskuntaan ja kulttuuriin totuttelun vievän aikaa.

Me olemme nähneet vain sotaa ja kasvaneet siihen, mutta silti kun tulemme toiseen maahan yritämme elää sen maan kulttuurin mukaan ja sopeutua siihen. Koska me ollaan tosiaan maahanmuuttajia ja juuri muuttaneet maahan, olisi hyvä että neuvotaan ja autetaan.

Tulkkauksen käyttö on oleellinen osa maahanmuuttajapalveluiden asiakastyön mahdollistumista ja vuorovaikutusta, niinpä asiakkaidenkin vastauksista tuli esiin laadukkaan tulkkauksen merkitys onnistuneelle vuorovaikutukselle asiakkaan ja työntekijän - sekä tulkin - välillä.

Asiakkaat nostivat vastauksissaan vuorovaikutusta haastaviksi tekijöiksi vuorovaikutustilanteen, eli tapaamisen, riittämättömän ajan sekä yksi vastaajista kokemuksen etävuorovaikutuksen haasteista.

Kasvokkaista vuorovaikutusta, ja samalla asiakkaan kasvojen säilyttämistä, haastaviksi tekijöiksi nähtiin työntekijän ilmaisema kiireen tai hermostumisen tuntu, kokemus ettei asiakasta kohdata yksilöllisesti, sekä ettei hän tule ymmärretyksi työntekijän puolelta. Kulttuurienvälisyyteen liittyen yksi asiakasvastaajista mainitsi kulttuurisidonnaiset ”kielleyt” tai vaikeat puheenaiheet ja kaikki totesivat tulkkaukseen ajoittain liittyvän laatuhaasteita.

Ja kerran oli yksi tulkki, joka pysäytti minua kesken lauseen ja huomasin ettei hän osaa, joten pysäytin ja pyysin viranomaista vaihtamaan tulkkia.

Maahanmuuttajapalveluiden asiakastapaamisten vuorovaikutuksen kehityskohteiksi kaksi asiakkaista nimesi riittävän ajan varaamisen tapaamisille, yksi toivoi asiakkaan yksilöllisyyden ja/tai yksilöllisen tilanteen kuulemista ja huomioimista.

8.2.2 Vuorovaikutusta tukevia ja haastavia tekijöitä työntekijälle

Työntekijöiden vastauksissa vuorovaikutustilannetta edistäviä tekijöitä olivat vuorovaikutukselle suotuisan ilmapiirin luominen esimerkiksi ajan ja tilan antamisena asiakkaalle, sekä pyrkimys avoimeen, rentoon ja luottamukselliseen vuorovaikutustilanteeseen.

Miellyttävä ja rento ilmapiiri kannustaa toisen kertomaan, tärkeää myös saada kiireettömyyttä tapaamiseen.

Kasvokkaista vuorovaikutusta edistävinä tekijöinä nähtiin hyväksynnän, kunnioittamisen ja läsnäolon osoittaminen asiakasta kohtaan, verbaalisen vuorovaikutuksen osalta taasen muun muassa kannustava, rohkaiseva ja myönteinen puhe. Positiiviseksi non-verbaaliseksi vuorovaikutukseksi nähtiin avoin kehonkieli ja puhetta, sekä tilannetta, tukevat ilmeet ja eleet: äänneet, katse, nyökkäykset kuuntelun merkiksi ja hymyn merkityksen huomioiminen myös maskia käytettäessä.

Että ottaa katsekontaktia ja hymyilee.

Kulttuurienvälisyyden huomioimisen näkökulmasta työntekijät pitivät laadukasta tulkkausta, samoin kuin asiakkaan kulttuuritaustan tuntemista ja kunnioittamista, vuorovaikutusta edistävinä tekijöinä.

Tulkki vaikuttaa hirveen paljon siihen vuorovaikutukseen. Hyvä tulkki voi tehdä hyvää tapaamista.

Täytyy se (kulttuuri) ottaa huomioon tapaamisilla keskusteluyhteyden säilyttämiseksi.

Työntekijöiden vastauksista vuorovaikutusta haastaviksi tekijöiksi vuorovaikutustilanteen piirissä nousivat myös jo aiemmin mainitut tekijät, eli ajoittain tapaamisilla riittämätön aikaresurssi, tulkkaukseen liittyvät mahdolliset tekniset haasteet sekä kirjaamisen ja maskin käytön vaikutus vuorovaikutusta rajoittavina tekijöinä.

Jos haluaa sellaista syvällisempää keskustelua niin pitää pystyä antamaan aikaa miettiä ja muotoilla ajatuksia.

Kasvokkaista vuorovaikutusta haastaviksi tekijöiksi vastaajat mainitsivat asiakkaaseen liittyvinä tekijöinä asiakkaan mahdollisen mielenterveysongelman tai aggressiivisuuden, haluttomuuden tai kyvyttömyyden puhua yhteistyön ja palvelun kannalta oleellisista asioista, sekä kommunikaatioon liittyvänä haasteena luottamuksen puuttumisen tai sen rakentamisen vaikeuden vuorovaikutussuhteen onnistumiseksi. Kulttuurienvälisyyden nähtiin haastavan vuorovaikutusta tulkkaukseen ajoittain liittyvien laatuongelmien vuoksi, tai tulkin käytön mahdollisesti vaikuttaessa asiakkaan avoimuuteen.

Pienille kieliryhmillä tulkki voi olla tuttu, mikä on tosi huono asia, joskus asiakas ei kehtaa sanoa, että ei halua tätä tulkkia.

Työntekijöistä yksi mainitsi vaikeat aiheet, kuten kunniaväkivallan puheeksi ottamisen, haasteiksi vuorovaikutukselle ja kaksi mainitsi asiakkaan kulttuuritaustasta johtuvat mahdolliset tapoihin ja arvoihin liittyvät erot, jotka vaikuttavat vuorovaikutustilanteisiin asiakastapaamisilla.

Uskonto voi määrittää, että millaista apua voidaan ottaa vastaan, ei voida mennä esimerkiksi ilmaisiin ruokajakeluihin, se merkitsisi kunnian ja kasvojen menetystä.

Kulttuuriset tekijät ja tapaamisella käytettävän ajan rajallisuus myös yhdistyivät vuorovaikutusta haastavina tekijöinä yhden työntekijän vastauksessa.

Asiakas on alussa "ei täs mitään", jutellaan ja mennyt jo 45 minuuttia, kun sitten kysyy että "oisko sitten vielä jotain", niin tulee iso asia esiin mihin olis pitänyt käyttää aikaa. Asiakas ei kehtaa heti kertoa, että hänellä on iso ongelma ja avun tarvetta.

Vuorovaikutuksen kehittämiseksi työntekijöistä yksi nosti riittävän ajan varaamisen asiakkaan tapaamista varten, sekä turvasanan tai muun vastaavan keinon otettavaksi asiakkaan käyttöön tulkkaustilanteissa, joissa asiakas esimerkiksi tuntee tulkin, tai ei jostain muusta syystä halua puhua asioistaan tilanteeseen valikoituneen puhelintulkin kautta. Turvasanan avulla tulkkauspuhelu voitaisiin keskeyttää ja tulkkia vaihtaa joutuvasti. Yksi työntekijä koki, että vuorovaikutuksesta ja siihen liittyvistä teemoista asiakastyössä olisi hyvä keskustella työyhteisössä työntekijöiden ja tiimien välillä.

9 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tuoretta tietoa vuorovaikutuksen kokemuksista, merkityksestä ja hyvän vuorovaikutussuhteen rakennusaineiksista tavoitteellisessa yhteistyössä maahanmuuttaja-asiakkaan ja työntekijän välillä. Tavoitteena oli myös tavoittaa työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksista ja ajatuksista tekijöistä, joiden huomioimisella yhteistyötä olisi mahdollista parantaa ja sujuvoittaa molempien osapuolten hyväksi.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että sekä Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaat että työntekijät kokivat keskinäisen vuorovaikutuksensa valtaosin hyväksi ja toimivaksi. Haastatteluvastauksissa esiintyi yhtäläisyyttä niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin

kesken että välillä. Vaikka haastateltavien määrä oli suhteellisen pieni, tuottivat haastattelut varsin laajan aineiston ja samansisältöisten vastausten ja samojen aiheiden toistuuessa voidaan todeta aineiston kylläntymisen, eli saturaation toteutuneen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Molempien, sekä asiakkaiden että työntekijöiden, hyviksi kokemina ja vuorovaikutusta edistävinä tekijöinä tutkimustuloksissa nähtiin sosiaalialalla hyvin tunnistettavia ja merkityksellisiä pidettyjä asiakastyön elementtejä, kuten asiakaslähtöisyys, empatia, asiakkaan huomioiminen ja kuuleminen, sekä luottamuksellisen ja dialogisen tilan luomisen tavoitteet. Asiakaslähtöisyys vie ihmissuhdetyön kohti dialogisempaa yhteistyötä, humanistisen asiakasnäkökulman korostaessa asiakkaan yksilöllisyyttä, kunnioitusta ja tarvetta tulla aidosti kuulluksi (Mönkkönen 2018: 66).

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että haastatteluun osallistuneet asiakkaat kokivat tulleen kuulluksi ja kohdelluksi inhimillisesti, avuliaasti ja ystävällisesti vuorovaikutussuhteissaan Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden kanssa. Myös työntekijät kokivat vuorovaikutuksen pääosin onnistuvan hyvin ja he tunnistivat vuorovaikutuksessa erilaisia elementtejä joilla pyrkivät edesauttamaan hyvän vuorovaikutustilanteen mahdollistumista kokonaisvaltaisesti.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käytettyyn vuorovaikutusteoriaan sekä kasvotyöhön liittyviä hyvän vuorovaikutuksen aineksia olivat tutkimustulosten mukaan toisen kunnioittava ja arvostava kohtaaminen sekä yhteisymmärrykseen pyrkiminen vuorovaikutustilanteissa. Tutkimustuloksista tuli ilmi kasvotyön teoriassa käsitellyt yksilön ja yhteisön kasvojen suojelemiseen pyrkiviä vuorovaikutustaitoja ja -tekoja. Näitä olivat esimerkiksi asiakkaalle tilan ja ajan antaminen, kunnioituksen ja arvostuksen osoittaminen puhein ja elein, tahdikkaus ja kohteliaisuus, sekä yhteistyöhön pyrkiminen. Yksi merkittävä vuorovaikutussuhteen luonteeseen sekä kasvotyön onnistumiseen vaikuttava tekijä on tilanteen arviointi- ja/tai havainnointikyky. (Goffman 2012: 30–47.)

Tutkimustulosten perusteella työntekijät myös tunnistivat vuorovaikutuksen – niin verbaalisen kuin nonverbaalisenkin – suuren merkityksen työlleen ja suhteilleen asiakkaisiin. Myös aiemmissa tutkimuksissa, kuten Huttusen (2019) kirjallisuuskatsauksessa *Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus - katsaus vuosien 2008–2019 tutkimuskirjallisuuteen*, on todettu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen vuorovaikutuksen

sekä vuorovaikutussuhteen olevan keskeisiä sosiaalityössä. Huttunen myös toteaa kat-
sauksessaan sosiaalityön nimenomaan tapahtuvan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vä-
lissä vuorovaikutussuhteessa, sekä vuorovaikutussuhteen laadun vaikuttavan sosi-
aalityön tuloksiin. (Huttunen 2019: 43).

Yhtäläisyyksien lisäksi haastatteluvastauksista nousi esiin eroavia kokemuksia ja näke-
myksiä asiakkaiden ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta koskien. Suurimmat erot
koskivat kulttuurienvälisyyden ja erilaisten kulttuuritaustojen vaikutusta vuorovaikutuk-
selle. Asiakkaat kokivat, ettei erilaisilla kulttuuritaustoilla olisi juurikaan vaikutusta vuo-
rovaikutukseen sosiaalipalveluiden työntekijöiden kanssa, mutta työntekijöiden vas-
tauksissa tähän teemaan pureuduttiin ehkä hieman syvemmin, ja työntekijät kokivat
omasta näkökulmastaan kulttuurienvälisyyden ja erilaisten kulttuuritaustojen vaikutta-
van vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön asiakkaan kanssa.

Työntekijät kokivat, että esimerkiksi erilaiset kulttuuritaustojen määrittämät arvot, sään-
nöt ja toimintamallit vaikuttivat ja ajoittain haastoivat heidän työtään ja vuorovaikutus-
taan asiakkaan kanssa. Työntekijälle voi olla haastavaa arvioida mitä aiheita ja miten
eri kulttuurista tulevan asiakkaan kanssa voi ottaa esiin ja käsittelyyn, tai kuinka saada
luotua luottamuksellinen, avoin ja dialoginen suhde asiakkaaseen samalla huomioiden
kulttuuriset tekijät ja esimerkiksi asiakkaan mahdollinen pelko tai epäluottamus viran-
omaisia kohtaan.

Jotta yhteistyö ja asiakkaan tilanteen edistäminen onnistuisivat sosiaalialan palveluiden
tavoitteiden mukaisesti, voisikin työyhteisö hyötyä kulttuurikompetenssin, kulttuurisensi-
tiivisyyden ja -tietoisuuden valmennuksista, koulutuksista tai aihepiiriä käsittelevistä yh-
teisistä keskusteluista. Kaihlanen, Hietapakka, Aalto, Lehtoaro ja Heponiemi (2019)
ovat tutkineet kolmen terveydenhoitopiirin sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden
kulttuurista kompetenssia ja siihen yhteydessä olevia tekijöitä, selvittämällä muun mu-
assa monikulttuurisen koulutuksen, rooliristiriitojen ja omaan työhön vaikuttamisen
mahdollisuuksien vaikutusta kulttuuriseen kompetenssiin. (Kaihlanen, Hietapakka,
Aalto, Lehtoaro ja Heponiemi 2019: 371, 374).

Kaihlasen ym. (2019) tutkimus osoitti kulttuurikompetenssin olevan korkeampi moni-
kulttuurisuutta käsittelevään koulutukseen osallistuneilla ammattilaisilla, sekä ammatti-
laisilla, jotka kokivat vaikutusmahdollisuudet omaan työhönsä hyviksi. (Kaihlanen ym.
2019: 371, 374).

Tulkkaukseen liittyvät haasteet nousivat tuloksissa esiin niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin vastauksissa. Vaikka tulkkaus ja tulkkiaivusteisuus ovat äärimmäisen tärkeitä asiakastyön ja vuorovaikutuksen mahdollistajia maahanmuuttajapalveluissa, olisi tulkin käytössä hyvä huomioida tulkkauksen laatu ja asiakkaan kokemus sekä turvallisuuden tunne tulkkauksen suhteen. Laadullisesti ontuva tulkkaus luonnollisesti tekee niin asiakkaan kommunikoinnista, kuulluksi tulemisesta ja asian hoitamisesta, kuin työntekijän työstäkin hankalaa. Vuorovaikutus ja työn onnistuminen voivat kärsiä ja väärinkäsityksiä syntyä.

Haastatteluista myös esiin nousut pienten kieliryhmien ja mahdollisesti asiakkaille tuttujen tulkkien, tai muutoin turvattomuutta tai epävarmuutta luovien tulkkauksitilanteiden, ongelma olisi myös hyvä huomioida maahanmuuttajapalveluiden asiakastyössä. Asiakkaille olisi hyvä saattaa tietoon, että he voivat esimerkiksi jonkin turvasanan turvin vaihtaa tulkkia tarvittaessa. Hyväksi todetut ja asiakkaiden pitämät tulkit voi myös kirjata muistiin, jotta heitä voi pyrkiä käyttämään jatkossakin asiakkaan tapaamisilla. Tätä onnistuneen tulkkauksen varmistamisen 'mallia' moni työntekijä Vantaan Maahanmuuttajapalveluissa tuki jo käyttäinkin.

Hyvää vuorovaikutusta edistäväksi tekijäksi ja kehittämistehtäväksi osa sekä asiakkaista että työntekijöistä nosti kohtaamis- ja vuorovaikutustilanteiden riittävän ajan varmistamisen, mikä osaltaan edesauttaa kiireettömän ja myönteisen vuorovaikutustilanteen syntymistä sekä mahdollistaa onnistunutta, avointa ja luottamuksellista vuorovaikutusta eri muodoissaan.

COVID-19-pandemian aikana käytössä olleet maskit nousivat tuloksissa esiin työntekijöiden nimeäminä, nonverbaalista vuorovaikutusta osaltaan hieman heikentäneinä tekijöinä, samoin kuin asiakastapaamisella tehtävien tietokonekirjausten vuorovaikutukselta viemä aika ja huomio. Nämä, kuten myös etävuorovaikutuksen varsin hyvin ennakoitavat ja rajattavat haasteet, näyttelivät tutkimustulosten perusteella ja asiakas-työntekijä-vuorovaikutussuhteessa kuitenkin vain pientä sivuroolia.

10 Eettinen arvio ja tutkimuksen luotettavuus

Olen noudattanut opinnäytetyön toteutuksessa sosiaalialan eettisiä ohjeita sekä sosiaalialan ammattieettistä toimintaa määrittäviä lakeja ja asetuksia (Talentia 2013; laki

sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 15§.) Hyvä tutkimustoiminta perustuu hyvään tieteelliseen käytäntöön ja tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimiin tutkimuseettisiin ohjeisiin, kuten toimintatapojen rehellisyyteen, huolellisuuteen ja tarkkuuteen tutkimuksessa, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: 6.)

Aineiston keruun vaiheessa haastateltaville kerrottiin tutkimukseen osallistumisen olevan vapaaehtoista ja sekä tutkimuksen informointikirje, että suostumuslomake, tulkattiin haastateltaville maahanmuuttaja-asiakkaille heidän tarpeidensa mukaisesti. Haastattelussa ei kerätty mitään henkilöön viittaavaa tunnistettavaa tietoa, eli kyselyyn vastaajia ei voi tunnistaa kyselyn tuloksista. Tämä kerrottiin haastateltaville myös haastattelun informointikirjeessä.

Haastatteluiden vastaukset kirjattiin anonymieinä suoraan tietokoneelle, näin mitään henkilöön viittaavaa ylimääräistä tietoa, kuten ääntä, ei kertynyt. Äänen taltioiminen saattaa esimerkiksi aiheuttaa jännitystä haastateltaville. Mitään haastatteluihin liittyvää materiaalia ei säilytetä raportoinnin ja opinnäytetyön valmistumistuttua. Tämä kerrottiin haastateltaville myös haastattelun informointikirjeessä. Tulkkauksen tarvitseville haastateltaville järjestettiin puhelintulkkaukset Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden käyttämän tulkkipalvelun kautta.

Tutkimukseen osallistuvien yksityisyydensuojasta tulee huolehtia, tätä edellyttää hyvän tieteellisen käytännön sekä tutkijan eettisyyden lisäksi Suomen lainsäädäntö, mm. tietosuojalaki (5.12.2018/1050). Opinnäytetyötä varten haastatellut henkilöt eivät ole tunnistettavissa tulosten analysointia ja raportointia varten kerätyistä taustatiedoista. Sekä asiakkailta että työntekijöiltä kysytyt taustatiedot ovat sellaisia, ettei niiden vastauksia voi yhdistää vastaajiin. Esimerkiksi työntekijän ammattia tai asiakkaan ikää ei kysytty haastateltavien pienen määrän vuoksi.

Olen noudattanut huolellisuutta ja avoimuutta haastattelurungon laatimisessa eettisyyden ja luotettavuuden näkökulmista. Kysymykset eivät ole johdattelevia, asennoituneita tai loukkaavia. Haastateltaville annettu tutkimustiedote sisälsi kattavasti tietoa tutkimuksesta. Tutkimustiedotteessa käytiin läpi muun muassa tutkimuksen tarkoitus, haastattelun anonyymius ja kesto, sekä tulosten julkistaminen.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerien – totuudellisuuden, havaintojen luotettavuuden ja puolueettomuuden – täyttymiseksi olen edennyt opinnäytetyössä huolellisesti ja järjestelmällisesti prosessia eri vaiheissaan kriittisesti arvioiden. Arvioitavia kohteita olivat muun muassa teoreettisen viitekehyksen ja analyysimenetelmän valinnat, sekä tutkimusaineiston laajuus. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi ei ole helppoa, eikä arviointiin ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita tai malleja. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 150–160). Prosessin edetessä tutkimuksen eri osa-alueet ovat kuitenkin perustellusti muodostaneet opinnäytetyöstä koherentin kokonaisuuden.

11 Pohdinta

Tässä opinnäytetyössä haettiin vastauksia tutkimuskysymyksiin millaisena maahanmuuttajapalveluiden asiakkaat ja työntekijät kokevat keskinäisen vuorovaikutuksensa, sekä mitkä tekijät edistävät ja mitkä haastavat hyvää asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta maahanmuuttajapalveluissa. Työn tavoitteena oli tuottaa tuoretta tietoa vuorovaikutuksen kokemuksista, merkityksestä ja hyvän vuorovaikutussuhteen rakennusaineiksista maahanmuuttaja-asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa, sekä tavoittaa työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksista ja ajatuksista tekijöitä, joiden avulla yhteistyötä olisi mahdollista kehittää. Aihe on vahvasti vuorovaikutukseen perustuvan sosiaalialan työn ja kulttuurisesti monimuotoistuvan asiakas- ja yhteiskunnan kannalta tärkeä.

Muun muassa kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen haasteisiin ja kulttuurisensitiivisyyden merkitykseen sosiaalialan työssä, on paneutunut Anis (2008) tutkimuksessaan *Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat*. Anis toteaa sosiaalialan työntekijöiltä edellytettävän hyvin vaativaa osaamista ja erityistä herkkyyttä vuorovaikutuksessaan esimerkiksi asiakkaan traumataustan tai kulttuurisen erilaisuuden vuoksi. (Anis 2007: 89.)

Tietämys erilaisista kulttuureista, kulttuurienvälinen kompetenssi ja kulttuurisensitiivisyys voivat tukea työtä, mutta huomioitava toki on, että kulttuuri – myös maahanmuuttajan – on jatkuvassa muutoksessa. Sosiaalialan työssä maahanmuuttajien parissa on myös tiedostettava valtakulttuuriin ja instituutioon sisältyvä valta ja sen käytön vaikutus molemmin puoliseen vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Työssä tuleekin pyrkiä

mahdollisimman avoimeen dialogiin ja vuorovaikutukseen työntekijän ja asiakkaan välillä, sekä tasapainoon kulttuurisensitiivisyyden ja eettisen harkinnan välillä. (Anis 2007: 89, 90, 94.)

Opinnäytetyön tuloksista voitiin päätellä, että sekä maahanmuuttaja-asiakkaat, että työntekijät kokivat keskinäisen vuorovaikutuksensa pääosin hyväksi ja toimivaksi. Molempien ryhmien edustajat osasivat tässä tutkimuksessa myös hienosti nimetä sekä verbaalisen että nonverbaalisen vuorovaikutuksen piiriin kuuluvia, vuorovaikutuksen onnistumiseen sekä vuorovaikutustilanteen tunnekokemukseen vaikuttavia ihmislähtöisiä tekijöitä, kuten taidot ja keinot, joilla toisen voi saada kokemaan olonsa hyväksytyksi, turvalliseksi, nähdyksi ja kuulluksi.

Työntekijöiden vastauksissa kulttuuristen erojen ja erityispiirteiden tunnistaminen sekä niiden vaikutus vuorovaikutukseen tulivat esille vahvemmin. Toki se, ettei asiakas koe kulttuurienvälisyyden ja erilaisten kulttuuritaustojen vaikuttavan vuorovaikutukseen, voi olla luonnollinen arvio – ja ehkä inhimillinen oletusarvokin. Kukaan meistä ei varmaanakaan toivo, eikä halua ajatella kulttuuritaustansa, ikänsä, sukupuolensa tai muun vastaavan tekijän vaikuttavan – ainakaan heikentävästi – vuorovaikutukseen tai saamaansa palveluun esimerkiksi viranomaistahon kanssa.

Opinnäytetyö saavutti sille asetettuja tavoitteita. Työn tuloksia on mahdollista peilata vuorovaikutus- ja kohtaamistilanteisiin maahanmuuttajapalveluiden kulttuurienvälisessä asiakastyössä, lisätä tietoisuutta vuorovaikutuksen sekä kulttuurikompetenssin ja kulttuurisensitiivisyyden merkityksestä asiakastyössä, sekä mahdollisuuksien mukaan huomioida edistävinä tekijöinä ja kehitysideoina esitetyt asiat työssä ja työyhteisössä.

Opinnäytetyöprosessin myötä olen saanut lisää syventävää tietoa tutkimuksen teosta ja erilaisista tutkimusmenetelmistä sekä luonnollisesti käsiteltävän aiheen eri ulottuvuuksista sosiaalipalveluiden ja ihmissuhdetyön kontekstissa. Teoreettinen perehtyminen inhimillisesti niin olennaiseen ja universaaliin ilmiöön, kuin mitä vuorovaikutus eri muodoissaan on, sekä sen ilmenemiseen sosiaalialan ja maahanmuuttajatyön kontekstissa, on ollut kiinnostavaa ja tiedollisesti rikastuttavaa. Aineiston keruun ja analysoinnin myötä oli mielenkiintoista kuulla sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä vuorovaikutuksesta keskinäisessä yhteistyössään, molempien omista näkökulmistaan ja kehyksistään käsin.

Tematiikkaan liittyvänä kiinnostavana jatkotutkimusaiheena näkisin laajemman ja syväluotaavamman tutkimuksen maahanmuuttajien vuorovaikutuskokemuksista suomalaisen yhteiskunnan julkisissa ja viranomaispalveluissa, moniammatillisenkin työn saralla. Olisi mielestäni mielenkiintoista ja arvokasta saada tietoa eri kulttuureista Suomeen muuttaneiden ja eri pituisia ajanjaksoja Suomessa asuneiden maahanmuuttajien kokemuksista ja näkemyksistä kulttuurienvälisestä vuorovaikutuksesta palveluiden parissa. Myös esimerkiksi toiminnallinen opinnäytetyö sosiaalialan työntekijöiden kulttuurienvälisen kompetenssin ja kulttuurisensitiivisyyden aiheiden parissa voisi tarjota hyviä työkaluja sosiaalialan moniulotteiselle työkentälle.

Lähteet

Alizadeh, Somayeh & Chavan Meena 2015. Cultural competence dimensions and outcomes: a systematic review of the literature. *Health and Social Care in the Community* (2016) 24(6), e117–e130. <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/hsc.12293>>. Viitattu 24.4.2022.

Anis, Merja 2013. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, Anne & Fågel, Stina & Säävälä, Minna. Olemme muuttaneet - ja kotiudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto ry. Helsinki. 147–161. <https://www.vaestoliitto.fi/uploads/2020/11/e38fea1b-olemme-muuttaneet-ja-kotou-dumme_ilmankantta.pdf>. Viitattu 23.4.2022.

Anis, Merja 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestöliitto. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. <https://www.vaestoliitto.fi/uploads/2020/12/8ee717a1-sosiaalityo-ja-maahanmuuttajat_anis_2008.pdf>. Viitattu 25.3.2022.

Anis, Merja 2006. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. *Janus sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* vol. 14 (2) 2006. 109–126. <<https://journal.fi/janus/article/view/50368/15218?acceptCookies=1>>. Viitattu 28.4.2022.

Boyd, Robert & Richerson, Peter J. 2005. *The Origin and Evolution of Cultures*. Oxford University Press. E-kirja. 11.

Dervin, Fred & Keihäs, Laura 2013. Johdanto uuteen kulttuurienväliseen viestintään ja kasvatukseen. Suomen kasvatustieteellinen seura. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Goffman, Erving 2012. *Vuorovaikutuksen sosiologia*. Suom. Kaisa Koskinen. Tampere: Vastapaino.

Goffman, Erving 1967. *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. New York: Pantheon Books.

Hammar-Suutari, Sari 2009. Asiakkaana erilaisuus – Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Joensuun yliopisto, Karjalan tutkimuslaitos. Joensuun yliopisto, humanistinen tiedekunta. <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/9449/urn_isbn_978-952-219-303-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 23.3.2022.

Henry, Phil 2016. Erving Goffman in Sener, O., Sleaf, F., & Weller, P. *Dialogue Theories II*. London: Dialogue Society. 157-172. <https://derby.openrepository.com/bitstream/handle/10545/621419/Goffman_in_%20DiDialog_Theories_2_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 26.3.2022.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2015. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Luku 4.2.3 Teemahaastattelu – puolistrukturoitu haastattelu. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja.

Holopainen, Arja & Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. Grounded theory. Kappale 16. Aineistolähtöinen tutkimustapa. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. E-kirja. 239–256.

Huttunen, Johanna 2019. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus - katsaus vuosien 2008–2019 tutkimuskirjallisuuteen. <<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64615/1/URN%3ANBN%3Afi%3Ajuu-201906143201.pdf>>. Viitattu 30.4.2022.

Kaihlanen, Anu-Marja & Hietapakka, Laura & Aalto, Anna-Mari & Lehtoaro, Salla & Heponiemi, Tarja 2019. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kulttuurinen kompetenssi ja siihen yhteydessä olevat tekijät. Yhteiskuntapolitiikka-lehti [2675]. <<https://www.julkari.fi/handle/10024/138588>>. Viitattu 24.4.2022.

Katisko, Marja 2016. Kulttuurienvälinen kompetenssi sosiaalityössä. Teoksessa Lehto-Lundén, Tiina & Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Salovaara & Veistilä, Minna & Anttonen, Anneli (kirj. toim.). Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus 2016. E-kirja. 175–184.

Klippi, Anu 2005. Vuorovaikutuksesta puheeseen – puheesta/vuorovaikutukseen: sanalliset ja ei-sanalliset ainekset kehittyvässä ja poikkeavassa vuorovaikutuksessa. Puhe ja kieli. Numero 2/2005. <<https://journal.fi/pk/article/view/6682?acceptCookies=1>> Viitattu 30.2.2022. 35–52.

Kokkonen, Lotta 2018. Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskohtauksissa. Teoksessa Hiitola, Johanna & Anis, Merja & Turtiainen, Kati (toim.). Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtauksissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino. 98–123.

Kotimaisten kielten keskus 2021. Kulttuuri. Kielitoimiston sanakirja. <<https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/kulttuuri>>. Viitattu 24.12.2021.

Kotoutuminen.fi 2021. Hyvät väestösuhteet perustuvat myönteiseen vuorovaikutukseen. <<https://kotoutuminen.fi/hyvät-vaestosuhteet>>. Viitattu 24.1.2022.

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. Annettu Helsingissä 30.12.2010. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>>. Viitattu 21.12.2021.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 § 15. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>>. Viitattu 25.12.2021.

Maahanmuuttovirasto 2021. Maahanmuuton tilastot 2020: Suomeen muutetaan useimmiten työn takia, korona vaikutti hakemusten määrään. Päivitetty 20.1.2021. <<https://migri.fi/-/maahanmuuton-tilastot-2020-suomeen-muutetaan-useimmiten-tyon-takia-korona-vaikutti-hakemusten-maaraan>>. Viitattu 19.12.2021.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Helsinki: Gaudeamus Oy. E-kirja.

Niemelä, Pauli 2016. Hyvinvoinnin edistäminen sosiaalityön eetoksena. Teoksessa Lehto-Lundén, Tiina & Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Salovaara & Veistilä, Minna & Anttonen, Anneli (kirj. toim.). Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus 2016. E-kirja. 96–106.

Niemelä, Pauli 2014. Ihmisarvo ja sosiaalityö. Teoksessa Jaakola, Anne-Mari, Leinonen, Leena & Väänänen-Fomin, Marja (toim.). Tutkiva sosiaalityö. Eettisyys ihmisyydessä. Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura. 5–8. <<https://www.talentia.isintekstas.com/mag/tutkivasosiaalityo2014.html>>. Viitattu 4.5.2022.

Nieminen, Satu 2018. Mitä on kulttuurisensitiivisyys? Esityksessä Manninen, Raili. Kulttuurisensitiivisyys lapsiperheiden arjessa. Paloma. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 1-19. <<https://slideplayer.fi/slide/13962012/>>. Viitattu 4.5.2022.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita. E-kirja. 84, 106.

Peräkylä, Anssi 2001. Erving Goffman: sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa Hänninen, V. & Partanen, J. & Ylijoki, O-H (toim.). Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Tampere: vastapaino. <<https://researchportal.helsinki.fi/fi/publications/erving-goffman-the-structures-of-social-interaction>>. Viitattu 30.12.2021. 347–364.

Puusa, Anu 2020. Kappaleet 6. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet ja 9. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. 99–113, 139–152.

Puusa, Anu & Julkunen, Saara 2020. Kappale 12. Uskottavuuden arviointi laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. E-kirja. 181–193.

Raunio, Mika & Säävälä Minna & Hammar-Suutari, Sari & Pitkänen, Pirkko 2011. Monikulttuurisuus ja kulttuurien välisen vuorovaikutuksen areenat. Teoksessa Pitkänen, Pirkko (toim.). Kulttuurien kohtaamisia arjessa. Tampere: Vastapaino. 17–50.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. 7.3.2 Sisällönanalyysi. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html>. Viitattu 24.12.2021.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2_2.html>. Viitattu 7.5.2022.

Salo-Lee 2007. Towards Cultural Literacy. Teoksessa Kaivola, Taina & Melén-Paaso, Monica (toim.). Education for Global Responsibility – Finnish Perspectives. Opetusministeriön julkaisuja 2007:31. Helsinki. 73–82. <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79403/opm31.pdf?sequence=1#page=75>>. Viitattu 29.4.2022.

Sisäministeriö. Maahanmuuton toimijat ja vastuut. Maahanmuutto. Toimijat ja vastuut. <<https://intermin.fi/maahanmuutto/toimijat-ja-vastuut>>. Viitattu 24.12.2021.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Osallisuuden edistäminen. Maahanmuuttajien sosiaaliturva, hyvinvointi ja terveys. <<https://stm.fi/maahanmuuttajien-hyvinvointi>>. Viitattu 24.12.2021.

Talvio, Markus & Klemola, Ulla 2017. Toimiva vuorovaikutus. Jyväskylä: PS-kustannus. 7–14.

Tietosuojalaki 5.12.2018/1050. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>>. Viitattu 25.3.2022.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 6. <https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf>. Viitattu 25.3.2022.

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Annettu Helsingissä 30.12.2014. <<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P14>>. Viitattu 24.1.2022.

Suomen Pakolaisapu ry. Sanasto. Pakolaisapu. <<https://pakolaisapu.fi/sanasto/#>>. Viitattu 21.2.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus. Kotoutuminen. <<https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/kotoutuminen-ja-osallisuus>>. Viitattu 22.3.2022.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus. Kulttuurisensitiivinen työote. Päivitetty 8.7.2021. <<https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/kulttuurisensitiivinen-tyoote>>. Viitattu 24.3.2022.

Tuomi, Jouni, Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vantaa. Maahanmuuttajapalvelut. <<https://www.vantaa.fi/fi/palveluhakemisto/toimipiste/maahanmuuttajapalvelut#tab-introduction>>. Viitattu 12.4.2022.

Vilen, Marika, Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: Ws Bookwell Oy.

Virkki, Tuija (kirj.), Lehtikangas, Mari (kirj.) 2014. Monikulttuurisuus ja sukupuoli parisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten toimijuutta tukevassa auttamistyössä. Julkaisussa Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti vol. 22 (2) 2014, 119–137. <<https://journal.fi/janus/article/view/51198/15643>>. Viitattu 27.4.2022.

Liite 1. Asiakkaan tutkimustiedotteen teksti

TUTKIMUSTIEDOTE

Kulttuurienvälinen vuorovaikutus maahanmuuttajapalveluissa

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan maahanmuuttajapalveluiden asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta yhteisissä vuorovaikutustilanteissaan Vantaan Maahanmuuttajapalveluissa. Nämä tilanteet voivat olla sekä kasvokkain tapahtuvia tapaamisia ja keskustelutilanteita, että esimerkiksi puhelimitse, tai jonkin sähköisen palvelun kautta tapahtuvia yhteisiä kommunikointitilanteita. Vuorovaikutuksella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa kaikkea ihmisten välistä kanssakäymistä, kommunikaatiota ja viestintää, mitä voi tapahtua esimerkiksi puheen, kuuntelun, ilmeiden, eleiden ja muiden ei-sanallisten keinojen kautta.

Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaana edustat tutkimuksen kohderyhmää. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Pehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta oikeuksiinne ja saamaanne palveluun Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaana. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena selvittää millaisena sekä maahanmuuttaja-asiakkaat että sosiaalialan työntekijät kokevat keskinäisen, kulttuurienvälisen vuorovaikutuksensa yhteisissä kohtaamistilanteissaan, sekä mitkä tekijät asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmista edistävät ja mitkä haastavat hyvää vuorovaikutusta.

Tutkimuksen toteuttajat

Metropolia Ammattikorkeakoulun sosiaalialan (sosionomi) opiskelija Ira Tikkanen yhteistyössä Vantaan Maahanmuuttajapalveluiden kanssa.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimus toteutetaan yksilöhaastatteluna, haastattelun kesto on noin 30–45 minuuttia.

Haastattelija kirjaa anonyymit vastaukset suoraan tietokoneelle tiedostoon, joka hävitetään heti tutkimuksen valmistuttua. Aineistoa käytetään tutkimusraportissa niin, ettei haastateltava ole tunnistetavissa haastatteluista kerätyistä tiedoista, tai mahdollisista sitaateista.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tutkimustulokset raportoidaan opinnäytetyössä, joka julkaistaan Theseus-tietokannassa tutkimuksen valmistumisen jälkeen kesäkuussa 2022.

Mitä tutkimusaineistolle tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Tutkimusaineisto tuhoetaan tutkimuksen jälkeen.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Liite 2. Haastattelurunko, asiakkaan haastattelu

Haastattelurunko

Haastattelun aihe:

työntekijän ja asiakkaan kulttuurienvälinen vuorovaikutus Vantaan Maahanmuuttajapalveluissa

Taustatiedot asiakkaalta:

kauanko olet ollut asiakkaana Vantaan Maahanmuuttajapalveluissa? Valitse sopiva vaihtoehto -> alle 2 vuotta / alle 5 vuotta

TEEMA 1 Vuorovaikutuksen kokemus

- mitkä asiat ovat sinulle tärkeitä, kun tapaat työntekijää?
- millaisia tunteita yhteiset keskustelunne ja tapaamisenne työntekijän kanssa on sinussa herättäneet?
- koetko että tulet ymmärretyksi ja kuulluksi yhteisissä keskusteluissanne; kuvaisitko tätä kokemusta?
- millaisena koet keskustelun ja kommunikoinnin (vuorovaikutuksen) etätapaamisissa (puhelut, videopuhelut ja teksti/WhatsApp-viestit)?

TEEMA 2 Vuorovaikutuksen ja kohtaamisen laatuun vaikuttavat tekijät

- millaisia mielestäsi ovat hyvät tapaamiset ja keskustelut (vuorovaikutus) työntekijän kanssa?
- millaiset asiat (tekijät) mielestäsi lisäävät hyvää vuorovaikutusta työntekijän kanssa?
- millaiset asiat (tekijät) mielestäsi heikentävät vuorovaikutusta työntekijän kanssa?
- kuinka koet tulkin käytön vaikuttavan vuorovaikutukseen ja kohtaamistilanteisiin?
- miten eri kulttuuritaustat vaikuttavat mielestäsi vuorovaikutukseen?
- miten yhteistyötänne ja kommunikointianne (vuorovaikutusta) työntekijän kanssa voisi mielestäsi parantaa?

Haluatko lisätä/kysyä jotain?

Kiitos paljon osallistumisestasi haastatteluun!