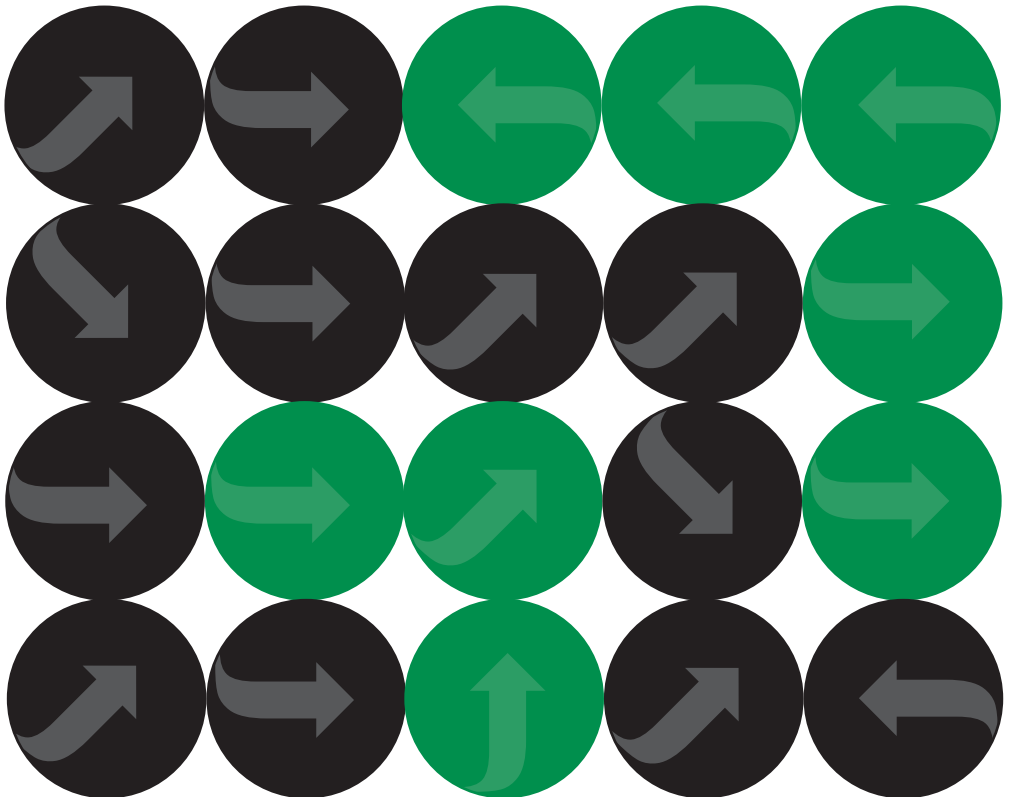


Imre Bartis (toim.)

# MAAHANMUUTTAJATAUSTAISEN OHJAUS KOULUTUKSESSA JA TYÖELÄMÄSSÄ



Tämä kirja on toteutettu Euroopan Sosiaalirahaston tuella

**Tilaukset:**

Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia

PL 58 (Vuorikatu 24)

00014 Helsingin yliopisto

<http://www.helsinki.fi/palmenia/helsinki/kysy.htm>

ISBN 978-952-10-6224-7

Imre Bartis (toim.) Maahanmuuttajataustaisen ohjaus koulutuksessa ja työelämässä.

Nettiversio 2010

Vastaava päätoimittaja: Imre Bartis

Editointi: Silpa Karjunen-Aguilar

Kansi: Yliopistopaino Oy

Taitto: Paula Paasto

## SISÄLTÖ

|  |    |
|--|----|
| ESIPUHE  | 5  |
| JOHDANTO   | 6  |
| 1. KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY<br>Imre Bartis   | 13 |
| 2.1. KENEN TOTUUS ON OIKEA?<br>Sinikka Vahvaselkä ja Heidi Layne   | 18 |
| 2.2. KULTTUURIEN PIIRTEITÄ<br>Johanna Heimonen   | 25 |
| 2.3. KULTTUURIKOMPETENSSISTA KULTTUURIEN VÄLISEEN<br>KOMPETENSSIIN JA YKSILÖIDEN KOHTAAMISIIN<br>Minna-Rosa Kanninen | 30 |
| 2.4. MAAHANMUUTTAJAN TYÖPAIKKAOHJAAMISTILANTEeseen<br>VALMISTAUTUMINEN<br>Imre Bartis ja Silpa Karjunen-Aguilar      | 37 |
| 3.1. MAAHANMUUTTAJAOHITAJIEN PEREHDYTTÄMINEN<br>Jutta Hartikainen  | 41 |
| 3.2. PEREHDYTTÄMISEN MUISTILISTA<br>Jutta Hartikainen  | 48 |
| 4.1. MONIKULTTUURINEN OHJAUS – KÄSITTEITÄ JA<br>SOVELLUKSIA TYÖPAIKOILLA<br>Kai Koivumäki                            | 50 |
| 4.2. MAAHANMUUTTAJAN POLUTUS<br>Nanna Wilhelmsson  | 59 |
| 4.3. DIALOGINEN LÄHESTYMISTAPA MAAHANMUUTTAJAN<br>TYÖPAIKKAOHJAUKSEEN<br>Nanna Wilhelmsson                           | 62 |
| 4.4. KIELITÄIDON MERKITYS<br>Johanna Heimonen  | 68 |
| 4.5. TUNTEET JA TUNNETAIDOT OSANA MONIKULTTUURISTA<br>OHJAUSTA<br>Alla Lemechkova-Toivonen                           | 73 |
| 4.6. PALAUTTEEN ANTAMINEN JA VASTAANOTTAMINEN<br>Marjut Sonck  | 80 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.7. TYÖSSÄOPPIMISEN PALAUTTEEN ANTAMINEN JA ARVIOINTI<br>Alla Lemechkova-Toivonen | 86  |
| 4.8. KONFLIKTIT MONIKULTTUURISESSA TYÖYHTEISÖSSÄ<br>Marjut Sonck                   | 92  |
| KIRJOITTAJIEN ESITTELY   | 101 |

## ESIPUHE

*Maahanmuuttajataustaisen ohjaus koulutuksessa ja työelämässä* -kirjan tavoitteena on tuoda keskustelua ja näkökulmia monikulttuuriseen työssä oppimisen ohjaamiseen. Julkaisu on tuotettu ESR-rahoitteisessa hankkeessa ”Koulutuksesta työelämään – yhtäläiset mahdollisuudet maahanmuuttajille. Hankkeen lähtökohta oli sosiaali- ja terveysalan työvoimapula sekä idea, jonka mukaan maahanmuuttajataustaisten aikuisten pääsy koulutukseen ja sitä kautta työelämään pitäisi toteuttaa entistä tasa-arvoisemmin. Maahanmuuttajien erityistarpeita ja lähtökohtia ei ole kyetty riittävästi ottamaan huomioon koulutukseen valittaessa, työssäoppimisen ohjauksessa ja perehdytyksessä.

Projektin varsinaisina kohderyhminä olivat sosiaali- ja terveysalan työpaikat ja niiden työssäoppimista ohjaavat henkilöt sekä esimiehet. Maahanmuuttajataustaiset aikuiset opiskelijat olivat välillinen kohderyhmä. Hankkeen monikulttuurista ohjausta tukevan osan tuloksena työpaikkaohjaajat saivat tietoa maahanmuuttajataustaisen työntekijän perehdyttämisestä ja ohjaamisen johtamisesta yliopistollisessa täydennyskoulutuksessa, johon kirjan artikkelit pohjaavat. Ohjaustilanne ei itsessään muutu monikulttuurisuuden myötä, sen sijaan ohjauksessa tulee näkemyksemme mukaan huomioida joitakin tässä julkaisussa esitetyjä näkökulmia onnistuneen työssäoppimisen ja siten työhön ja työyhteisöön integroitumisen turvaamiseksi. Toivomme julkaisulla olevan annettavaa niin työpaikkaohjaajille, kouluttajille, työnantajille kuin muillekin aiheesta kiinnostuneille.

Hankkeen tärkeimpiä yhteistyötahoja olivat Helsingin yliopiston sisältä Käyttätymistieteellinen ja Teologinen tiedekunta sekä Jyväskylän ja Kuopion yliopistot. Vantaan ammattiopisto Varia sekä Helsingin Diakoniaopisto ovat osallistuneet hankkeen mallien testaamiseen ja muokkaamiseen sekä julkaisujen kirjoittamiseen. Edellä mainittujen osapuolten lisäksi haluan kiittää lämpimästi kaikkia muita yhteistyökumppaneita, erityisesti monikulttuuriseen kehittymistarvekartoitukseen osallistuneita organisaatioita, niiden työntekijöitä ja esimiehiä, sillä ilman heitä tämä hanke ei olisi onnistunut.

Kiitämme Uudenmaan ELY-keskusta Euroopan Sosiaalirahaston taloudellisesta tuesta, joka mahdollisti tämän hankkeen toteutumisen.

Helsingissä 1.9.2010

Imre Bartis

## JOHDANTO

Monikulttuurinen ohjaus on ajankohtainen aihe sosiaali- ja terveysalalla. Tälle löytynee kaksi selitystä. Ensinnäkin ko. alalla on paljon maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä, ja työvoimapulan takia heitä tullaan tarvitsemaan yhä enemmän. Maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden ja työntekijöiden määrän jatkuvan kasvun takia on yhä tärkeämpi ottaa monikulttuuristuminen huomioon työpaikkaohjauksessa. Tällä hetkellä maahanmuuttajien on kuitenkin vaikeampi päästä sosiaali- ja terveysalan työpaikkoihin kuin suomalaisten, eikä tämä asia välttämättä johdu puutteellisesta suomen kielen taidosta. Maahanmuuttajien työnsaantia vaikeuttavat ennen kaikkea heidän osaamisensa tunnistamiseen liittyvät ongelmat, joihin ko. alan ammatilliset oppilaitokset ja työpaikat törmäävät (tästä aiheesta lisää Nanna Wilhelmssonin kirjoituksessa *Maahanmuuttajan poluttaminen*).

Toinen syy julkaisun aiheen ajankohtaisuuteen on se, että moni työnohjaajien parissa työskentelevä ei ole saanut kulttuurikompetenssia kehittävää eikä ohjaajan koulutusta (ks. tämän julkaisun artikkeli *Monikulttuurinen ohjaus – käsitteitä ja sovelluksia työpaikoilla*). Monikulttuurisuusaiheeseen tutustuvat työpaikkaohjaajat voivat kokea tämän julkaisun hyödylliseksi koska se antaa neuvoja, miten voi paremmin huomioida sellaisen ohjattavan tarpeet, joka tulee eri kulttuurista kuin he itse. Toisaalta ne, joilla on jo enemmän kokemusta työpaikkaohjaajana monikulttuurisessa työpaikassa, saattavat kaivata uusia näkökulmia sekä ideoita ja välineitä monikulttuuriseen ohjaukseen. Tätähän julkaisumme tarjoaa, nimittäin erilaisia näkökulmia aiheen keskeisiin käsitteisiin (ensimmäinen luku), kuten monikulttuurisen ohjauksen ennakkovalmistelu

(toinen luku), maahanmuuttajan perehdytys (kolmas luku) ja monikulttuurinen ohjaaminen (neljäs luku). Seuraavaksi esitän lyhyesti julkaisun kirjoituksien tärkeimpiä ajatuksia.

### Käsitteiden määrittely

Tämä osio sisältää julkaisussa käytettyjen keskeisten termien lyhyet määrittelyt.

### Kenen totuus on oikea?

Heidi Layne ja Sinikka Vahvaselkä pohtivat psykologisesta näkökulmasta, miksi ihmisillä on omat arvot ja uskomukset sekä oma kuva siitä, miten yhteiskunta toimii. Lisäksi keskeiset teemat ovat identiteetin muodostuminen sekä yksilöllisyyden, yhteisöllisyyden ja välittämisen merkitys tässä prosessissa. Kirjoittajat toteavat, että omien arvojen, asenteiden ja uskomusten tunteminen on tärkeää monikulttuurisessa työyhteisössä mm. siksi, koska kulttuurienvälisessä törmäyksessä kyse on arvoista ja ajatusmalleista, jotka ovat yleensä tiedostamattomia ja joita on vaikea muuttaa. Artikkelissa korostetaan työyhteisön tärkeyttä maahanmuuttajataustaisen työntekijän identiteetin rakentamisessa ja hänen sosiaalisessa identifioitumisessaan.

### Kulttuurien piirteitä

Artikkelissa käsitellään eri tapoja puhua erilaisista kulttuureista ja tyyppitellä niitä. Johanna Heimonen korostaa, että kulttuurien luokittelut ovat vain suuntaa antavia ja että myös samassa kulttuuriympäristössä kasvaneet ihmiset voivat olla monella lailla hyvin erilaisia. Hän toteaa, että työelämässä ei tarvitse tuntea kaikkia erilaisia kulttuureja. Tärkeintä monikulttuurisessa työpaikassa on myönteinen asenne muita kulttuureja kohtaan ja avoin mieli. Heimonen pohtii yksilökulttuurin ja yhteisöllisen kulttuurin välisiä eroja ja miten nämä peilautuvat Suomessa sekä erilaisista aikakäsityksistä johtuvia haasteita työelämässä, ja tarjoaa niihin ratkaisuja.

## **Kulttuurikompetenssista kulttuurien väliseen kompetenssiin ja yksilöiden kohtaamisiin**

Tässä artikkelissa avataan kulttuurikompetenssin käsitettä ja kerrotaan kulttuurikompetenssin edellyttämistä asenteista (mm. kunnioitus muita kulttuureja kohtaan), tiedoista (esim. oman kulttuuriperinnön tunteminen), ihmissuhdetaidoista, joista tärkein lienee kuunteleminen, sekä tiedonkäsittelytaidoista ja kielitaidosta. Minna-Rosa Kanniainen tuo esille erilaisia näkökulmia kulttuurikompetenssin kehittämisestä.

## **Maahanmuuttajan työpaikkaohjaamistilanteeseen valmistautuminen**

Osio sisältää neuvoja siitä, mitä pitää olla tehtynä tai otettuna huomioon ennen kuin ohjattava tulee työpaikalle.

## **Maahanmuuttajajohtajien perehdyttäminen**

Tässä käsitellään maahanmuuttajajohtajien näkökulmasta sellaisia kysymyksiä kuten perehdyttämisen merkitys, mihin tulisi antaa perehdytystä ja miten ja milloin tulisi perehdyttää, sekä tuodaan esiin perehdyttämisen yhteydessä huomioitavia muita asioita.

## **Perehdyttämisen muistilista**

Sisältää luettelon asioista, jotka on hyvä ottaa huomioon annettaessa maahanmuuttajajohtajille perehdytystä.

## **Monikulttuurinen ohjaus — käsitteitä ja sovelluksia työpaikoilla**

Kai Koivumäki lähestyy monikulttuurisen ohjauksen kysymystä laajemmasta perspektiivistä, kertoen EU- ja kansallisella tasolla ilmenevästä pyrkimyksestä antaa kaikille kansalaisille laadukasta *elinikäistä ohjausta*. Tämän yhteydessä hän kuvaa ohjauksellisen työn kolme ulottuvuutta (ohjaus, neuvonta ja tiedon-

välitys) sekä sitä, miten se toteutuu Suomessa eri tahojen osalta. Koivumäki korostaa monikulttuurisen ohjauksen roolia maahanmuuttajan kotouttamisessa ja toteaa, että kotoutumiskoulutus tarkoittaa kielikoulutuksen lisäksi myös opiskeluvalmiuksien hankkimista. Kotoutumiskoulutuksen merkitys näkyy siinäkin, että se muokkaa arvoja ja asenteita.

Seuraavaksi Koivumäki käsittelee *sosiodynaamisen ohjauksen* termiä. Hän näkee sosiodynaamisen ohjauksen yksilön ja yhteiskunnan dynaamisena vuoropuheluna sekä keinona tukea maahanmuuttajan voimaantumista. Koivumäki kertoo, että sosiodynaamisessa ohjauskeskustelussa on tärkeä tuoda näkyviksi kulttuuriin ja kieleen perustuvia tulkintoja todellisuudesta, ja osoittaa, että sosiodynaamisen ohjauksen peruseräpäätteitä voi soveltaa työpaikalla tapahtuvaan ohjaukseen.

Työhönnotossa tapahtuvan ohjauksellisen toiminnan yhteydessä Koivumäki kehottaa ohjaajaa tiedostamaan omia ennakkoluulojaan ja yrittämään olla kohtelematta työnhakijaa tämän kulttuurin stereotyyppisenä edustajana. Koivumäki korostaa maahanmuuttajan perehdyttämisen ja selkokielisen perehdytysmateriaalin laatimisen tärkeyttä ja suosittelee jatkuvaa avointa keskustelua siitä, miten työtehtävät suoritetaan sellaisissa tapauksissa, kun maahanmuuttajataustainen ohjattava on ammattilainen, joka on tottunut omassa maassaan eri työskentelytapoihin.

Koivumäen mukaan ohjausammattilaisten osaamista voisi hyödyntää varsinkin työnohjauksessa ja kehityskeskusteluissa. Tätä osaamista voisi parantaa sekä sopivan koulutuksen että esimiesten vertaisfoorumien avulla.

## **Maahanmuuttajan polutus**

Tässä artikkelissa avataan polutuksen käsite ja kerrotaan integraatiokoulutuksen ongelmista (mm. osaamisen tunnistamisessa ja integraation henkilökohtaistamisessa). Nanna Wilhelmsson kuvaa työvoimapolitiittisen koulutuksen polutusta Helsingin Diakoniaopistossa. Tämä sisältää alkukartoituksen, jonka aikana syntyy portfolio, lausunnon laatimisen polutettavan kanssa hänen motivaatiostaan, soveltuvuudestaan ja oppimisvalmiuksistaan, suunnitelman siitä, miten hänen osaamistaan voidaan parantaa, sekä sen varmistamisen, että haki- ja otetaan vastaan sillä taholla, jolle hänen polkunsä vie.

## Dialoginen lähestymistapa maahanmuuttajan työpaikkaohjaukseen

Artikkelissa määritellään *dialogi* yhdessä ääneen ajattelemiseksi ja kuvataan, miten sitä voi soveltaa ohjaukseen. Nanna Wilhelmsson kehottaa pohtimaan, mitä erilaisuuden kohtaaminen parhaimmillaan voi merkitä maahanmuuttajataustaiselle ohjattavalle ja ohjaajan omalle kasvulle, ja korostaa tämän prosessin yhteydessä ohjaajan sisäisen dialogin ja reflektoinnin tärkeyttä. Samalla kerrotaan myös sosiaali- ja terveysalan konkreettisten esimerkkien avulla miten dialoginen ohjaus toteutetaan ja kuvataan miten palautteen antamisessa ja arvioinnissa sekä itsearvioinnissa voidaan hyötyä dialogisesta lähestymistavasta. Artikkelin lopussa Wilhelmsson osoittaa, että maahanmuuttajan kanssa käyty dialogi voisi lisätä tasa-arvoa ja moniäänisyyttä Suomessa ja että niin ohjattava kuin ohjaaja voivat kehittää reflektointitaitojaan ja oppia uusia tapoja havainnoida asioita dialogin avulla. Wilhelmssonin mukaan dialoginen lähestymistapa voi auttaa maahanmuuttajaa ottamaan aktiivisen roolin työyhteisön päätöksentekoprosesseissa.

## Kielitaidon merkitys

Artikkelin aiheena on maahanmuuttajien työvoimapolitiittisen ja kotoutumisajan puitteissa tapahtuvan suomen kielen opiskelun haasteet. Näistä suurimmat lienevät ajan lyhyys, odotetun oppimistahdin nopeus sekä se, että työvoimapolitiittinen maksuton koulutus päättyy tasolle B 1.2 (peruskoulun arvosanoilla 6 tai 7). Tällainen suomen kielen taso ei välttämättä riitä työelämään integrointiin, ja ohjattavan puutteellinen kielitaito voi tehdä työpaikkaohjaajan työn haasteelliseksi.

Johanna Heimonen antaa esimerkkejä siitä, miten työpaikkaohjaaja ja koko työyhteisö voi edesauttaa maahanmuuttajataustaisen ohjattavan kielitaidon kehittymistä, ja selittää minkä takia on suositeltavaa järjestää maahanmuuttajille tarkoitettuja kieliopintoja työpaikalla. Kielitaidon käsitteen yhteydessä Heimonen korostaa, että puheen sujuvuuden lisäksi se tarkoittaa myös kirjoittamista, luetun ja puhutun ymmärtämistä, sekä rakenteiden hallintaa.

Artikkelissa käsitellään myös kielitaidon arvioinnin kysymystä ja kerrotaan miten Suomessa voi saada luotettavaa arviointitietoa. Heimonen osoittaa, miten selkokielistäminen voi auttaa maahanmuuttajataustaisia ohjattavia ymmärtä-

mään paremmin ennen kaikkea kirjallisia mutta myös puhuttuja ohjeita työpaikalla.

## Tunteet ja tunnetaidot osana monikulttuurista ohjausta

Tässä artikkelissa kuvataan, kuinka tärkeä rooli tunneilmauksen tulkitsemisella on monikulttuurisissa ohjaustilanteissa. Alla Lemechkova-Toivonen luettelee perustunteet ja toteaa, että sellaisten tunnesävyjen tulkitseminen, jotka eivät kuulu perustunteiden joukkoon, on vaikeampaa, jos vuorovaikutukseen osallistuvat tulevat eri kulttuureista. Missä ja miten tunteita ilmaistaan, on hyvin kulttuurisidonnaista, toteaa Lemechkova-Toivonen. Nonverbaalisen viestinnän sääntöjen oppiminen on hyvin tärkeää maahanmuuttajille, sillä sosiaalisessa viestinnässä 70 % informaatiosta välitetään sanattoman viestinnän kautta.

Lemechkova-Toivonen havainnollistaa esimerkkien avulla kulttuurisia eroja tunteiden ilmaisemisessa, keinoja ilmaista tunteita eri kulttuureissa sekä millaisia tunteisiin ja niiden ilmaisuun liittyviä haasteita monikulttuurisissa ohjaustilanteissa voi esiintyä. Hän myös selittää, miksi on tärkeää havainnoida tunteita ohjaustilanteessa ja miten tunteet vaikuttavat ohjattavan ammatilliseen kehitykseen ja hyvinvointiin. Artikkelin lopussa kerrotaan millaisia tunnetaitoja ohjaaja tarvitsee ja korostetaan itsetuntemuksen, omien tunnereaktioiden tiedostamisen ja tunneällyn merkitystä kulttuurienvälisessä viestinnässä.

## Palautteen antaminen ja vastaanottaminen

Palautteen saamisella on merkitystä oppimisen ja motivaation kannalta. Marjut Sonckin mukaan ennen arvioimista täytyy varmistaa, että arvioinnin kriteerit sekä ohjaajan ja ohjattavan keskinäiset odotukset ovat selkeät jälkimmäiselle. Sonck luettelee myös korjaavan palautteen yleiset periaatteet ja siirtyy kuvaamaan palautteenantotilanteen kannalta merkittäviä kulttuurisia eroja (esim. ymmärtämisen ilmaisussa, työodotuksissa ja arvostuksissa, sääntöihin suhtautumisessa jne.). Sonck kehottaa ohjaajia pyytämään palautetta maahanmuuttajataustaisilta ohjattavilta ja selittämään heille, että suomalaisissa työpaikoissa molemminpuolista palautetta pidetään arvokkaana. Artikkelin lopussa Sonck toteaa, että ohjattavan antamasta palautteesta on hyödyllistä erottaa sen

sisältö, palautteenannon tapa ja ne tunteet, jotka se herättää ohjaajassa.

## Työssäoppimisen palautteen antaminen ja arviointi

Artikkeli kuvaa työssä tapahtuvan oppimisen prosessia ja ohjattavan arviointia ja käsittelee työssä opiskelevien maahanmuuttajataustaisten arviointiin liittyviä haasteita. Alla Lemechkova-Toivonen neuvoo mitä työpaikkaohjaajan kannattaa selvittää heti maahanmuuttajataustaisen ohjattavan työssäoppimisen alussa ja millaisia kielenkäyttöön ja kulttuurieroihin liittyviä seikkoja ohjaajan tulee ottaa huomioon kulttuurienvälisessä viestinnässä ja erityisesti palautteen antamisessa. Artikkelissa kerrotaan myös ohjattavan osaamisen arvioinnin ja hänen kielitaitonsa välisestä kompleksisesta suhteesta ja korostetaan, että kielitaidon puutteet eivät saisi vaikuttaa kielteisesti maahanmuuttajataustaisen ammattitaidon arviointiin. Artikkelin lopussa tutustutaan erilaisiin arviointimenetelmiin, joita voi käyttää maahanmuuttajataustaisia arvioidessa.

## Konfliktit monikulttuurisessa työyhteisössä

Tässä artikkelissa osoitetaan, että konfliktit voivat niin haitata kuin kehittää toimintaa, ja todetaan, että erilaisuuden aiheuttamat jännitteet voivat olla eduksi mm. ongelmanratkaisussa ja kehittämistyössä. Marjut Sonckin mukaan kuitenkin avoin vuorovaikutus ja ihmisten oikeudenmukainen kohtelu estää konfliktien syntymistä monikulttuurisissa työpaikoissa. Hänen mielestään hankaluuksista täytyy aloittaa keskustelu heti ja on hyvä miettiä, onko niillä yksilöllinen, kulttuurinen vai tilanteeseen liittyvä tausta. Sonck esittää työpaikkakonfliktien yleiset aiheet, kertoo mahdollisista etnisistä ristiriidoista työpaikoilla ja pohtii eri kulttuureille ominaisia tyylejä suhtautua konflikteihin ja ratkaista niitä. Artikkelissa kerrotaan myös rakentavan konfliktinratkaisun periaatteista, konfliktinratkaisusta monikulttuurisessa työympäristössä sekä välittäjän avulla toteutuvasta konfliktinratkaisusta. Sonck muistuttaa, että tunteita ja niiden käsittelyä ei voi sivuuttaa konfliktin ratkaisuprosessissa, ettei kaikkia ristiriitatilanteita voi ratkaista lopullisesti ja että on hyvä asettaa pienempiäkin tavoitteita, kuten esim. haittojen rajoittaminen tai osapuolten suhteiden paraneminen.

## 1. KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

Imre Bartis

### Kulttuuri

Latinankielinen sana cultura tarkoitti alun perin maanviljelystä. 1700-luvulta 1800-luvun loppupuolelle asti sana viittasi länsimaisen ihmisen elämäntapaan. Viime vuosiadalla sanaa kulttuuri alettiin käyttää muistakin kuin länsimaisista yhteiskunnista puhuttaessa (Metsänen, 2000, 182).

Kulttuuria voi määritellä monella eri tapaa riippuen tieteenalasta tai määrittelijän intressistä (Metsänen, 2000, 182). Yksi tapa lähestyä kulttuurin sisältöä on tehdä eroa sen laajan ja suppean merkityksen välillä. Antonina Bolgovan (2007, 11) mukaan kulttuuri-sanaa käytetään sen suppeassa merkityksessä väitteessä ”samaa kulttuuriin kuuluvat ihmiset, joilla on samanlainen rotu ja etninen tausta”. On myös mahdollista ajatella, että ”samaa kulttuuriin kuuluvat ihmiset, joiden samanlaisuus perustuu johonkin yhteiseen tavoitteeseen, tarpeeseen tai taustaan”; tällöin kulttuuri sanalla on laajempi merkitys (Bolgova, 2007, 11).

Kulttuurin erilaisissa määritelmässä on tapana korostaa sen yhteisöllisyyttä sekä sitä, että kulttuuri on opittua ja perittyä (Metsänen, 2000, 183; Rätty, 2002, 42; Rautiainen, 2005, 8; Vartiainen-Ora, 2005, 24; Bolgova, 2007, 7; Lasonen et al., 2009, 10; Kallioniemi, 2010). Jokaisen ihmisryhmän kulttuuriin kuuluvat tietyt toiminnot (esim. lasten kasvatusta), tuotteet (esim. kirjat), arvot, symbolit, merkitykset, elintavat, ajattelu- ja reagoitavat, havaitseminen, tunteet, yms.



(Vartiainen-Ora, 2005, 24; Bolgova, 2007, 7; Lasonen et al., 2009, 9; Kallionie-mi, 2010).

Vaikka kulttuuriin kuuluvat myös perinteet, se ei ole muuttumaton, eivätkä pe-rinteetkään ole staattisia. Kulttuurit ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa ja jokai-nen yksilö voi vaikuttaa niihin (Talib et al., 2004, 15). Kuten Riitta Metsänen (2000, 183) toteaa, ”ihminen ei ole yksinomaan kulttuurin tuote vaan myös kulttuurin tuottaja ja siihen vaikuttaja”.

## Ohjaus

Ohjauksen nykyisten määritelmien yhdistävänä tekijänä voidaan pitää ohjaajan ja ohjattavan tasa-arvoisuuteen sekä jälkimmäisen voimaantumiseen kohdistu-va huomiota. Sanna Vehviläisen mukaan esimerkiksi ”ohjaajan katsotaan (...) olevan sellaisen prosessin asiantuntija, jossa ohjattava oppii itse käsittelemään kokemuksiaan, käyttämään resurssejaan, ratkaisemaan ongelmiaan ja suuntaa-maan oppimistaan” (Gunnar et al., 2005, 15). Näissä ohjauksen määritelmissä korostetaan pikemmin ohjaajan ja ohjattavan välistä neuvottelua ja vuorovaiku-tusta kuin heidän välistään tiedollista epäsymmetriaa. Myös sosiodynaamisen ohjausnäkökuvan edustaja Vance Peavy keskittyy siihen, miten ohjauksen on tarkoitus johtaa ohjattavan ammatti-identiteetin vahvistumiseen. Peavy toteaa, että ohjauksen ”avulla yksilöä autetaan kehittämään itselleen joukko sisäisiä kriteereitä, joiden avulla hän tekee valintoja ja päätöksiä sekä arvioi ja analysoi asioita. Ohjaus myös tukee näiden kriteerien soveltamista. Toisin sanoen ohja-us pyrkii auttamaan ihmistä parantamaan oman elämänsä hallintaa.” (Peavy, 1999, 27).

Työnohjauksen tavoitteena voivat olla mm. ohjattavan työssä jaksaminen ja ammatillinen kasvu (Mykrä, 2004, 19), hänen työroolinsa ja organisaation pe-rustehtävän selkeyttäminen, työhön liittyvien kysymysten käsittely jne. (Kupi-as, 2005, 62).

## Monikulttuurisuus

Monikulttuurisuuden käsite on lähtöisin Kanadasta. 1970-luvun alussa Pier-re Trudeau, Kanadan pääministeri, kehitti monikulttuurista politiikkaa, jonka

taustalla oli kaksikielisyys (Metsänen, 2000, 185). Monikulttuurisuus viittaa yhteiskunnalliseen tilanteeseen, jossa eri kieliä ja kulttuureja edustavia ryh-miä elää (Sakaranaho, 2006, 15; Lemechkova-Toivonen, 2007, 15; Lasonen et al., 2009, 11) tasavertaisessa rinnakkaiselossa (Salmenkangas, 2006). Moni-kulttuurisuuden voi luokitella mm. ideologiaksi, jossa kunnioitetaan eri kult-tuuriyhteisöjen erilaisuutta ”kansakunnan sisällä” (Metsänen, 2000, 185) tai yhteiskunnalliseksi liikkeeksi, ”joka ylistää kulttuurieroja ja vaatii kaikkien kulttuurien edustajien oikeudenmukaista ja kunnioittavaa kohtelua” (Lasonen et al., 2009, 10). Bikhu Parekhin mukaan monikulttuurisuus on ihmiselämän perspektiivi, jonka keskeiset näkökuvat ovat seuraavat:

- Ihmiset ymmärtävät kasvavansa ja elävänsä kulttuurisesti rakentu-neessa maailmassa.
- Kulttuureita voi vertailla tai arvostella, mutta mikään kulttuuri ei ole täysin arvoton eikä mikään kulttuuri ole täydellinen eikä myöskään millään kulttuurilla ole oikeutta asettua toisten yläpuolelle.
- Lähes kaikki kulttuurit ovat sisäisesti pluralistisia, joissa tapahtuu jat-kuvaa keskustelua erilaisten traditioiden ja ajatusten välillä. [...]. Kult-tuuri ei voi antaa arvoa muiden arvoille jos se ei anna arvoa sisäiselle pluralismilleen. (Rautiainen, 2005, 22–23.)

## Monikulttuurinen ohjaus

Monikulttuurinen ohjaus (englanniksi multicultural counselling, transcultural counselling tai intercultural counselling) kehitettiin 1960-luvun Yhdysvallois-sa (Metsänen, 2000, 185). 1980-luvulla ja 1990-luvun alussa monikulttuurista ohjausta käytettiin Yhdysvaltojen ja Kanadan valtaväestön ja vähemmistöjen (espanjankielisten, afroamerikkalaisten, intiaaniväestön) kohtaamisen apuna (Matinheikki-Kokko et al., 2003, 10).

Monikulttuurinen ohjaus eroaa muusta ohjauksesta siinä, että ohjaaja ja oh-jattava edustavat eri kulttuureja tai etnisiä ryhmiä ja/tai puhuvat eri äidinkieli-tä (Metsänen, 2000, 185; Tyvi-projekti, 2005–2007; Gunnar et al., 2005, 25; Koivumäki, 2008, 31). Kulttuuristen arvojen, asenteiden ja ajatusrakennelmien erilaisuus vaikeuttanee ohjausta enemmän kuin yhteisen kielen puuttuminen (Koivumäki, 2008, 31).



Monikulttuurista ohjausta kuvataan myös prosessina, ”jossa autetaan kulttuurin jäseniä oppimaan, miten he voivat siirtyä uuteen kulttuuriin ja suunnistaa siinä” (Peavy, 1999, 48). Monikulttuurinen ohjaus vaatii ohjaajalta ”kulttuurien välistä” herkkyyttä ja kasvamista, kommunikointia ja toimintaa ihmisen, ryhmien ja kulttuurien välillä” (Lemechkova-Toivonen, 2007, 16).

## Lähteet

- Tyvi-projekti 2005–2007. *Kulttuurienvälinen ohjaus*. Luettu 26.2.2010. [WWW-dokumentti]. <http://www.tyvi.net/>
- Salmenkangas, M. (toim.) (2006). Neliapila-hanke. *AHAA! Avaimia monikulttuuriseen kohtaamiseen*. Sanasto. Luettu 26.2.2010. [WWW-dokumentti]. <http://www.ahaa-avaimia.fi/neliapila/7.0.html#mk/>
- Bolgova, A. (2007). *Monikulttuurisen ryhmän ohjaus*. Luettu 26.2.2010. [WWW-dokumentti]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-2007649>.
- Gunnar, M., Pasanen, H., Pekkanen, M., Räsänen, L. & Vuolle-Salonen M. (2005). *Ohjaus näyttötutkinnon ja valmistavan koulutuksen henkilökohtaistamisessa - Ohjaus työ tavaksi -videon liittyvä käsikirja*. AiHe-projekti, Helsinki: Hakapaino Oy.
- Kallioniemi, A. (2010). *Itsetuntemus ja kulttuurinen identiteetti*. Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenian Koulutuksesta työelämään - yhtäläiset mahdollisuudet maahanmuuttajille projektin monikulttuurisen työyhteisön johtaminen-seminaarin esitelmä. 11.2.2010
- Koivumäki, K. (2008). *Maahanmuuttajien ohjaus - yhteinen haasteemme*. Teoksessa Pihlaja, L. (toim.), *Maahanmuuttajien tie työhön ja ammattiin - miten ohjaan, opetan ja kannustaan*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 27–34. Luettu 8.3.2010. [WWW-dokumentti]. <http://www.hrakk.fi/files/72/Duuniin-artikkelikirja.pdf>
- Kupias, P. (2005). *Työnohjaus*. Teoksessa Frisk, T. (toim.), *Ohjaaminen työssä*. Helsinki: Edita Prima Oy, 62–68.
- Lasonen, J., Halonen, M., Kemppainen, R. & Teräs, M. (2009). *Monikulttuurisuus, kulttuurienvälisyys ja osaamisen tunnustuksen tarve*. Teoksessa Lasonen, J. & Halonen, M. (toim.), *Kulttuurienvälinen osaaminen koulutuksessa ja työelämässä*. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteellinen seura ry, 9–21.
- Lemechkova-Toivonen, A. (2007). *Ohjauksen painopisteet monikulttuurisessa ammatillisessa opettajankoulutuksessa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino. Luettu 26.2.2010. [WWW-dokumentti]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-2007647>
- Matinheikki-Kokko, K., Koivumäki, K. & Kuortti, K. (2003). *Maahanmuuttajien uraohjauksen kehittäminen*. Helsinki: Hakapaino Oy.

Metsänen, R. (2000). *Monikulttuurinen ohjaus*. Teoksessa Onnismaa J. & Pasanen H. & Spangar T. (toim.), *Ohjaus ammattina ja tieteen alana 2. Ohjauksen toimintakentät*. Porvoo: PS-Kustannus, 180–195.

Mykrä, T. (2004). *Työpaikkaohjaaja oppimisen edistäjänä - työssäoppimisen ohjaaminen ja arviointi työyhteisön arjessa*. Helsinki: Educa-Instituutti Oy, Trio-Offset Oy.

Peavy, R. V. (1999). *Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön*. Helsinki: Psykologian Kustannus.

Rautiainen, A. (2005). *Ammatillinen tieto monikulttuurisen ohjauksen resurssina - ammatillisen tiedon sosiaalinen rakentuminen vuorovaikutussuhteisen verkostossa*. Pro-gradu tutkielma. Joensuun yliopisto, kasvatustieteiden laitoksen.

Räty, M. (2002). *Maahanmuuttaja asiakkaana*. Helsinki: Tammi.

Sakaranaho, T. (2006): *Multiculturalism: Identity and Equality: A Comparative View on Finland and Ireland*. Teoksessa Talib, M. T. (toim.): *Diversity - a Challenge for Educators*. Turku: Finnish Educational Research Association, 15-40.

Talib, M. T., Löfström, J. & Meri, M. (2004). *Kulttuurit ja koulu. Avaimia opettajille*. Vantaa: WSOY.

## 2.1. KENEN TOTUUS ON OIKEA?

Sinikka Vahvaselkä ja Heidi Layne

Tiedotusvälineissä on runsaasti puhetta eri kulttuureista, erilaisuudesta; kannanottoja uskontojen, kansakuntien, rotujen ja poliittisten näkemysten ja yksittäisten ihmisten suhteen. Lapset, mummot, pakolaiset, maahanmuuttajat ja poliitikot ovat keskiössä. Lisäksi nettikeskustelu on sensuroimattomuudessaan vielä värikkäämpää tuoden esille ääripäät mielipiteistä. Tällöin myös rasistiset, eriarvoistavat ja tuhoisat kannanotot pääsevät leviämään, ja muun muassa monikulttuurisuuden tutkijat pelkäävät itsensä ja perheensä takia mediaesiintymistä. Aikamme on monessa mielessä rajaton vapaudessaan.

Globalisaation myötä on tärkeää pohtia, mitä suomalaisuus meille jokaiselle merkitsee. Moninaistuvassa työyhteisössä tämä voi olla yksi hyvä keskustelunaihe, jonka avulla voimme paremmin oppia ymmärtämään tämänhetkistä todellisuuttamme Suomessa ja omassa työyhteisössämme.

Tässä luvussa herätämme ajatuksia siitä, miksi meillä jokaisella on omanlainen kuva maailmasta: omat arvot, asenteet, uskomukset ja ymmärrys siitä, miten sosiaaliset systeemit ja organisaatiot toimivat psykologisesta näkökulmasta. Pohdimme myös ihmisen identiteetin muodostumista, ja mitä yksilöllisyys, yhteisöllisyys ja välittäminen merkitsevät. Pyrimme antamaan ideoita siihen, miten voimme paremmin oppia ymmärtämään toinen toisiamme. Minäkuva ja maailmankuva, eli käsitys itsestä ja muista ja koko maailmastakin sisältävät arvoja ja asenteita. Tärkeitä tavoittelemisen arvoisia asioita, jotka ohjaavat pää-

töksenteossa, kun on kyse oikean ja väärän tai hyvän ja pahan välillä.

Arvot ovat tärkeä osa minäkäsitystä. Yksilön arvomaailman muutos voi olla ahdistava ja minäkäsitystä horjuttava kokemus. Asenteet ovat siis pysyväisluonteisia, tunneperäisiä suhtautumistapoja asioihin. Ne ilmenevät ajatteluna, tunteina ja tekoina. Ihmiset tulkitsevat saman tilanteen eri tavoin omien kaavamaisten asenteidensa pohjalta. Nämä kohdistuvat usein kansallisuuksiin, kieliin, sukupuolirooleihin, ammatteihin, uskontokuntiin, kansakuntiin, etnisiin ryhmiin. Ihmiset hakeutuvat helposti tilanteisiin, joissa jo olemassa olevat käsitykset sekä heistä itsestään että muista saavat vahvistuksen, ja he toimivat tavoilla, jotka vaikuttavat siihen, että ympäristö reagoi heihin heidän odotuksensa mukaisella tavalla.

Ihmisillä on siis taipumus pitää itsensä kaltaisista ihmisistä, seurata omia näkemyksiään tukevaa uutisointia jne. Tämä tulisi ottaa huomioon monikulttuurisissa työyhteisöissä siten, että annetaan riittävästi tietoa ja koulutusta eri kulttuureista ja niiden tavoista, perinteistä ja suhtautumisesta eri asioihin. Syrjinnän ennaltaehkäisy ja siihen puuttuminenhan on työnantajan velvollisuus.

Miksi ja miten me olemme kehittyneet sellaisiksi, mitä me olemme juuri tässä ja nyt? Miten me jokainen koemme elämän erilaisena? Miten me tulemme toimeen muutosten, erilaisuuden ja toistemme kanssa? Psykologia on käyttäytymisen ja mielen toimintaa tutkiva tiede, jonka avulla voimme aivan oikeutetusti odottaa ymmärtävämmä ihmistä syvemmin. Psykkisellä toiminnalla on sekä sisäinen että ulkoinen puolensa. Sisäistä, ihmismielen toimintaa ovat muun muassa muisti, ajattelu, oppiminen, kieli, tunteet, halut, tarpeet, pyrkimykset, tavoitteet, unet ja havainnot. Ulospäin näkyvää toimintaa on käyttäytyminen, kuten kehon liikkeet, eleet, ilmeet, puhe, pukeutuminen, olemus ja vaikkapa mm. sydämen syke ja hengitys. Ihmismielen, eli psyyken, toimintaa ei voi ymmärtää irrallisena sen biologisesta perustasta, esimerkiksi perimästä, eikä myöskään huomioimatta varhaisia sosiaalisia suhteita ja odotuksia, sosiaalisen kulttuurin arvoja, käytänteitä ja uskomuksia - laajasti ottaen, ilman yhteiskuntaa ja siinä vallalla olevaa kulttuuria, johon ihminen syntyy (Toivio, Nordling, 2009, 22–53).

Kulttuurienvälinen psykologia (Cross- Cultural Psychology) ja kansainvälinen viestintä (Intercultural Communication) tutkivat ihmisen toimintaa erilaisissa monikulttuurisissa tilanteissa. Kulttuurienvälinen psykologia pohtii kuitenkin

enemmän ihmisen käyttäytymismalleja eri kulttuureissa, ja persoonallisuuden kehitystä sekä identiteettikysymyksiä, kun taas kansainvälinen viestintä painottuu enemmän ihmisen toimintaan vuorovaikutuksessa muihin ihmisiin ja kulttuureihin. Scollonin (1997) mukaan kulttuurit eivät kommunikoi, vaan ihmiset. Kulttuurien olemassaolo selittyy sen mukaan, miten ihmiset määrittelevät ilmiöitä heidän ympäristössään (Smith, Bond, Kagitcibasi, 2006, 30–31).

Kulttuurisella taustalla on merkitystä identiteetin kehitykselle, ja tämänhetkisen kehityspsykologisen tutkimuksen mukaan kehitystä tapahtuu koko ihmisen elinkaaren ajan. (mt., 2006, 81, 96). Tuntemalla omaa ja toisten kulttuuriperintöä voimme oppia, miten kulttuuriset tekijät vaikuttavat esimerkiksi havaitsemiseen, ajatteluun, tunteisiin ja persoonallisuuden muotoutumiseen. Jokainen rakentaa kulttuurista kognitiota, eli mielensisäistä tietoa oman kulttuurin ja toisten kulttuurien erityisyyksistä. Kulttuuriperintöjen ja taustojen erot näkyvät myös siinä, mitä pidämme normaalina, sopivana ja terveenä, mitä epänormaalina, sopimattomana ja sairaana. Kulttuuriset kokemukset vaikuttavat siihen, mitä odotamme itseltämme ja toisilta.

Monikulttuurisessa työyhteisössä yhteisten arvojen, sääntöjen ja toiminnan yhteinen suunnittelu on erittäin tärkeää. On hyvä pitää mielessä, että moninaisuus tuo luovuutta ja uutta näkökulmaa työyhteisöön. Kulttuurienvälistä henkilöstöhallintoa tutkinut Weaver G.R. on kehittänyt Freudin ihmisen mielen jäävuorimallia eteenpäin havainnollistamaan eri taustoista tulevien ihmisten toiminnassa syntyviä konflikteja. Tietoisuus itsestä on monitasoista. Ihminen voi osittain ymmärtää omia havaintojaan ja kokemuksiaan, piirteitään, arvojaan ja taitojaan, suhteitaan läheisiinsä, sosiaalista asemaansa, rooliansa, mainettaan sekä perheensä ja sukunsa sosiaalista asemaa. Jäävuorimalli tarjoaa ymmärrystä siitä, että kulttuurienvälisessä törmäyksessä ei ole kyse pelkästään erilaisista tavoista toimia, vaan vielä syvemmästä oman mielen tiedostamattomasta tasosta. Konfliktitilanteita syntyy ihmisten välisessä toiminnassa kulttuuritaustasta riippumatta. Työyhteisön toiminta, johtamistyyli ja ongelmanratkaisumenetelmät ovat myös työpaikkakohtaisia, ja niiden takana on rakenteita, joita voi olla vaikea ymmärtää tai muuttaa.

Weaverin (1993) mallissa jäävuoren huippu on ulkoista näkyvää toimintaa, eli se osa kulttuuria ja käyttäytymistämme, joka näkyy, kuuluu ja tuoksuu: musiikki, taide, pukeutumistyyli, eri ruokakulttuurit jne. Jäävuoren keskiosassa on uskomukset, ja jäävuoren pohja on se tiedostamaton osa toimintaamme: arvot ja

asenteet, jotka olemme omaksuneet ja joita on vaikea muuttaa. Kulttuurienvälisessä törmäyksessä on kyse jäävuoren alatasojen yhteensovittamisesta, toiminnasta, jota meidän on itse vaikea määrittellä. Työyhteisön toimintaa helpottavat yhteiset pelisäännöt ja hyvin konkreettiset esimerkit siitä, mitä pitää tehdä eri tilanteissa tai mitä tarkoittaa, kun tietty työtehtävä on suoritettu.



**Kuva 1.** Kulttuurienvälinen jäävuorimalli (Weaver, 1993)

Itsetuntemus ja oman toiminnan reflektointi nähdäänkin tärkeänä osana kansainvälistä toimintaa. On tärkeää tunnistaa omia toimintatapoja ja asenteita sekä haluta tukea muualla kuin Suomessa syntyneiden ihmisten sopeutumisprosessia niin työyhteisöön kuin yhteiskuntaamme. Oman toimintamme kautta luomme kuvaa Suomesta, suomalaisuudesta ja tavasta pitää huolta toisista ihmisistä.

### Identiteetti, yhteisöllisyys, yksilöllisyys ja välittäminen työyhteisössä

Ihmismielen rakennetta, kehitystä ja sen vaiheita sekä siihen vaikuttavia tekijöitä kuvataan kehityspsykologisissa persoonallisuusteorioissa eri tavoilla painottuen. Persoonallisuusteoriat painottuvat siihen, millaisia mielenterveyden tai terveen ihmismielen eli psyyken rakentumiseen ja sen häiriintymiseen vai-

kuttavia seikkoja otetaan huomioon, ja minkä painoarvon eri osatekijät saavat. Persoonallisuuden kehitystä selittävinä tekijöinä painotetaan mm. perintötekijöitä, kasvatusta, oppimista, koulutusta, malleja, virikkeitä ja erityisesti varhaisimpia kokemuksia, tiedostamattomia tekijöitä ja kielen ja maailmankuvan jäsenystä (varhaisimpia kokemuksia ja tiedostamattomia tekijöitä).

Länsimaisen ajattelutavan mukaan tarkastellaan yksilöllisyyttä ja yksilön ominaisuuksia, selitetään toimintaa persoonallisuuden ominaisuuksista käsin. Tilannetekijöitä ei niinkään huomioida. Arvostetaan varhaistakin itsenäisyyttä ja suorituskeskeisyyttä, nuoruutta, terveyttä ja voimaa. Yhteisökeskeisissä, kollektiivisissa kulttuureissa yksilöä arvioidaan tärkeiden sosiaalisten suhteiden, kuten perheen tai suvun, sekä sosiaalisen aseman kautta, ja yhteisöllisiä riippuvuuksia, vanhuutta, viisautta, tottelevaisuutta ja yhteisvastuullisuutta arvostetaan. Yksilön rooli on tarkkaan määritelty. Ovatko kaikki kulttuurit loogisia ja järjestelmällisiä omalla tavallaan? Koska eri kulttuureista tulevat ihmiset voivat hahmottaa maailmaa eri tavoin, asioiden mielekkyys ja järkevyyt voidaan arvioida vain ihmisten omista lähtökohdista käsin. Myös moraalinormit ovat kulttuurisidonnaisia, ja meillä ei näin olisi oikeutta puuttua epäinhimillisinä pitämiimme ilmiöihin, jotka hyväksytään jossain toisessa kulttuurissa. (Karrasch, Lindblom-Ylänne, 2007.)

Individualistisuutta painottavissa kulttuureissa tuetaan lapsen ”erillisyyden” tunnetta jo vauvaiässä pyrkimällä katsekontaktiin vauvan kanssa ja odottamalla sitä ensimmäistä hymyä. Näin ollen katsekontakti vuorovaikutustilanteissa on suomalaisille suhteellisen helppoa. Yhteisöllisyyttä painottavissa kulttuureissa taas lapsi tottuu yhteenkuuluvuuden tunteeseen konkreettisessa fyysisessä kontekstissa toisiin ihmisiin, kun lapset kulkevat kantoliinassa äidin tai muun aikuisen mukana arjen työssä.

Läsnäolo vuorovaikutustilanteessa voi tuntua erilaiselta, jos katsekontaktiin tottuneena odottaa sellaista myös toiselta. Katsekontaktin puute saattaa myös antaa tunteen, että kuulija ei ole kiinnostunut asiasta. Nämä tuntemukset ovat itselle tosia ja syntyvät meidän omista tottumuksista. Yhteisöllisyys ja yksilöllisyys ilmenevät myös siinä, miten tuomme itseämme esille ryhmässä, miten selitämme toimintaamme ja kuinka suorasti tai epäsuorasti viestimme vuorovaikutustilanteissa. Suomalaisessa työelämässä on usein olennaista oma toiminta ja suoriutuminen. Kaikille taas ei ole luontaista puhua itsestään. Perheestä tai yksityiselämästä puhuminen ei välttämättä ole kaikissa työyhteisöissä

luonnollista, ja tämä saattaa ihmetyttää niitä, joiden elämänarvot pohjautuvat omaan asemaan perheyhteisössä. Epävarmuutta aiheuttavista tilanteista kannattaa aina keskustella asianomaisen kanssa ja yrittää ymmärtää asioita myös ”toiseuden” näkökulmasta.

Identiteetti muodostuu eri rooleista elämässä ja vuorovaikutuksessa muihin – ei pelkästään siitä, miten näet itsesi, mutta miten muut näkevät sinut. Identiteetti on yksi käytetyimmistä minään liittyvistä käsitteistä. Se tarkoittaa minäkuva, yksilöllisyyttä ja kaikkea, mikä synnyttää kokemuksen yhtenäisestä, erityisestä, ainutlaatuisesta minästä. Oman identiteetin voi ajatella sipulina, ja jokainen sipulin kerros vastaa oman identiteetin osa-alueita. Jakamalla toisillemme ajatuksia omasta identiteetistämme opimme tuntemaan toisiamme paremmin. Samalla voimme kehittää yhteenkuuluvuuden tunnetta työyhteisössä. Identiteetti tarkoittaa myös kollektiivista ryhmään kuulumisen tunnetta (rotu, sukupuoli, kansallisuus, ammattiryhmä, harrasteryhmä, ideologinen ryhmä, uskonto, yhteiskuntaluokka), ”me vs. he” -tunnetta. Identiteetillä tarkoitetaan kokemusta pysyvyydestä, jatkuvuudesta, samana olemisesta - pyrkimystä olla identtinen itselleen, mutta maastamuutto yleensä muokkaa myös identiteettiä. Kuuluminen tiettyyn kulttuuriryhmään on myös osa identiteettiä.

Maahanmuuttajille sosiaalinen identifioituminen uuteen työyhteisöön on tärkeää. Työyhteisön jäsenet saattavat myös olla uuden työntekijän ensimmäinen sosiaalinen kontakti uudessa kotimaassa. Mitä paremmin työyhteisö tukee sekä organisaatioon sopeutumista että ympäröivän yhteiskunnan tuntemusta, sitä paremmin työntekijä pystyy keskittymään ja motivoitumaan työntekoon. Jos kaikki aika ja energia menee uusien asioiden oppimiseen yrityksen ja erehdyksen kautta tai jokapäiväisten askareiden uudelleenopetteluun, voi ihminen kuormittua turhaan.

## Lähteet

Huttunen, L. (2002). *Kotona, maanpaossa, matkalla*. Helsinki: SKS.

Karrasch M., Lindblom-Ylänne S., Niemelä R., Päivänsalo T. & Tynjälä P. (2007). *Lukion Psykologia 5*. Helsinki: Otava.

Smith, P., Bond, M. & Kagitcibasi, C. (2006). *Understanding Social Psychology Across Cultures. Living and working in a changing world*. London: Sage Publications.

Scollon, R. (1997). *Paper presented in the School of English Language and Communication*. Beijing Foreign Studies University.

Toivio, T. & Nordling, E. (2009). *Mielenterveyden psykologia*. Helsinki: Edita.

Vartia, M., Bergbom, B., Giorgiani, T., Rintala-Rasmus, A., Riala, R. & Salminen, S. (2007). *Monikulttuurisuus työn arjessa*. Helsinki: Työterveyslaitos, 121–137.

Weaver, G. R., Treviño, L. K., & Agle, B. (2005). Somebody I look up to: Ethical role modeling in organizations. *Organizational Dynamics* 34, 313–330.

Weaver, G. R. (2006). Virtue in organizations: Moral identity as a foundation for moral agency. *Organization Studies* 27(3), 341–368.

## 2.2. KULTTUURIEN PIIRTEITÄ

Johanna Heimonen

Monet maahanmuuttajatyössä aloittelevat kokevat haasteelliseksi kulttuuritaitojensa puutteellisuuden, ts. he kaipaavat lisää tietoa eri kulttuureista ja niiden toimintatavoista. Kuinka paljon työelämässä oikeastaan tarvitaan täsmällistä tietoa kulttuureista, ja kuinka paljon tarvittaisiin myönteistä asennetta kohdata kulttuurieroja?

Kulttuurien kirjo on maailmassa niin suuri, ettei ihmisikä riitä niihin perehtymiseen. Kulttuurit ovat kiinnostavia, ja suurinta mielenkiintoa herättävät aina isot poikkeavuudet omasta kulttuurista. Tieto syventää osaamista ja antaa taustaa suhtautumiselle erilaisuuteen. Työelämän kannalta ei kuitenkaan ole oleellista tuntea kaikkia erilaisia tervehtimistöjä, ruokavalioita tai kasvatuskäytäntöjä, eikä kenenkään kannata syyllistää itseään, jos ei osaa ottaa niitä huomioon. Se mitä eniten tarvitaan, on myönteinen asenne erilaisuutta kohtaan ja avoin mieli ottaa asiat puheeksi maahanmuuttajan kanssa.

Puheeksi ottaminen on tärkeää siksi, että muuten helposti syntyy epätasa-arvoa työntekijöiden välille. Muut huomaavat nopeasti, että vaatimukset eivät ole samat kaikille, ja silloin tarvitaan hyviä perusteluja. Uudelta työntekijältä tai päiväkodissa lapsen vanhemmilta voi kysyä, onko pukeutumisessa, syömisessä tai muussa toiminnassa joitain rajoitteita, jotka pitäisi ottaa huomioon. Maahanmuuttajat kertovat yleensä mielellään kulttuuristaan. Samalla on hyvä tuoda esiin suomalaiset käytännöt, ja sopia yhdessä siitä, miten jatkossa asiat hoidetaan. Sopiminen vaatii kuitenkin myös jatkuvaa seurantaa ja päivitystä.



Alussa voidaan joustaa vaikkapa aikatauluihin tai työn laatuun liittyvissä asioissa, mutta tällainen ei voi olla jatkuvaa.

Tieto ja ymmärrys eri kulttuureista kasvavat vähitellen molemmin puolin, kun suomalaiset tutustuvat maahanmuuttajien kulttuureihin ja maahanmuuttajat suomalaiseen. Tieto ei kuitenkaan lisääntynyt itsestään, vaan vuorovaikutuksessa ja avoimessa ilmapiirissä.

## Kulttuurien luokittelua

Monet tutkijat ovat luokitelleet kulttuureja eri lähtökohdista. Luokittelut perustuvat tietenkin aina yleistyksiin ja niitä kannattaakin pitää vain suuntaa antavana. Tyypittelyn lähtökohdaksi voidaan ottaa esim. yksilön suhde yhteisöön (Hofstede), kommunikointitavat (Hall) tai kommunikoinnin suhde toimintaan (Lewis).

Jokainen ihminen on kasvanut jossain kulttuuriympäristössä, mutta kaikki samassa ympäristössä kasvaneet eivät kuitenkaan ole keskenään samanlaisia. Suomalaistenkin välillä on suuria eroja kommunikointitavoissa, reagoinnissa ja suhteessa yhteisöön. Jokainen ihminen on aina myös yksilö ja oman henkilökohtaisen taustansa tuote. Kun tarkastellaan isoja kokonaisuuksia, tulee kuitenkin esiin myös ryhmille yhteisiä piirteitä.

Suomalainen viestintä on keskimäärin hyvin niukkaa ja muita kuuntelevaa. Suomalaiset arvostavat omia päätöksiä ja itsenäistä vastuuta asioista jo nuoresta pitäen. Suomalaiset toimivat harkitusti faktapohjalta ja hoitavat mielellään yhden asian kerrallaan loppuun. Tunteiden ilmaiseminen avoimesti ei ole Suomessa tapana. Suomen vastakohtaa edustavat Latinalainen Amerikka, Pohjois-Afrikka ja myös Venäjä, joissa viestintä on runsasta, yhteisöllisyys tärkeämpää kuin yksilöllisyys ja asioita hoidetaan tunnepitoisesti ja samanaikaisesti.

On tärkeää muistaa, että erilaisuus ei tarkoita arvoasetelmaa. Suomalaiset eivät ole heikkoja kommunikoojia, vaikka meillä viestintä voi keskimäärin olla niukempaa kuin jossain muualla. Runsasta viestintää edustavista maista tulevat eivät myöskään ole epäluotettavia sählääjiä, vaikka he puhuvat paljon ja työskentelevät mielellään yhdessä. Työelämässä tärkeää on lopputulos, se onko työ tehty normien tai laatuvaatimusten mukaisesti vai ei. Työprosessi voi olla erilai-

nen, jos lopputulos on yhtä hyvä.

## Yksilö ja yhteisö

Suurin osa maailman kulttuureista on yhteisöllisiä. Yksilökulttuuri rajautuu oikeastaan Euroopan ja Pohjois-Amerikan taloudellisesti kehittyneisiin maihin. Ei ole kuin muutamia vuosikymmeniä siitä, kun Suomessakin elettiin yhteisöllisesti ja tukeuduttiin omaan sukuun. Yhteisö antaa turvaa ja suojelee, mutta myös vaatii elämään yhteisön hyväksymällä tavalla. Yhteisöissä vallitsee enemmän tai vähemmän hierarkkinen järjestys, jossa yksilölle jää usein varsin vähän liikkumatilaa.

Tutkimuksissa suomalaiset vastaavat aina, että elämänarvoista tärkein on perhe. Maahanmuuttajat usein ihmettelevät tätä, koska perheen tärkeys ei näy ulospäin. Pienet lapset jätetään päivähoitoon ja vanhukset asumaan yksin tai vanhainkotiin. Nuoret muuttavat varhain pois kotoa ja haluavat asua yksin. Perhe on suomalaisille taustatuki ja elämän mielekkyyttä lisäävä tekijä, mutta jatkuva yhdessäolo voidaan kokea taakaksi.

Päätöksenteossa meillä arvostetaan itsenäisyyttä ja omaa vastuuta, yhteisökulttuureissa asia on lähestulkoon päinvastoin. Tasa-arvoisuus on meille erittäin tärkeää, mutta yhteisökulttuureissa on totuttu siihen, että hierarkiassa ylempänä olevilla on enemmän päätösvaltaa. Päätöksenteko on ehkä totuttu jättämään ylempille, ja vastuun ottaminen itse voi olla uusi asia.

Yhteisökulttuureissa arvostetaan selkeää työnjakoa miesten ja naisten välillä: miehet hallitsevat, naiset huolehtivat. Tasa-arvoon pyrkivässä yksilökulttuurissa sukupuolirooleja halutaan arvioida uudelleen, ja naisten aktiivinen panos sekä perheessä että yhteiskunnassa herättää usein maahanmuuttajien huomiota, samoin miesten osallistuminen perheen huoltotehtäviin.

Yhteisökulttuureissa yksilö pyritään kasvatuksen avulla sopeuttamaan yhteisöön, mutta yksilökulttuurissa itsenäisiä ratkaisuja ja moniarvoisuutta pidetään hyvänä. Yhteisöllisyyden ja yksilöllisyyden ristiriidat aiheuttavat varsinkin maahanmuuttajanuorille konfliktitilanteita, jotka voivat johtaa joskus jopa vakaviin kriiseihin.

Työpaikoilla olisi hyvä ottaa huomioon yhteisöllisen taustan aiheuttama suh-

tautuminen päällikön ja työntekijän rooleihin. Suomalainen itseohjautuva käytäntö, jossa päällikkö ei jaa tehtäviä eikä kontrolloi tuloksia, on alussa hämmentävä, ja voi johtaa siihenkin että tehtäviä jää tekemättä. Jos taustayhteisö on ollut hyvin maskuliininen, voi naispuolisen päällikön alaiseksi joutuminen aiheuttaa miehille ja joskus myös naisille ongelmia. Puheeksi ottaminen ja jatkuva seuranta yleensä auttavat ymmärtämään asioita puolin ja toisin.

## Ajankäytön ongelmia

Työpaikoilla usein esiin tuleva haaste on erilaiset aikakäsitykset. Yksilökulttuurit, joihin Suomikin kuuluu, ovat yleensä myös yksilulotteisia eli lineaarisia. Yksi asia tehdään mielellään kerrallaan alusta loppuun ja sitten aloitetaan seuraava. Aika käsitetään janaksi, jolla on alku ja loppu. Aika on rajallista ja siksi arvokasta, eikä sitä sovi käyttää väärin. Toisten odottaminen on ajan tuhlaamista. Yhteisöllisessä kulttuurissa ollaan moniulotteisia eli multiaktiivisia. Asia jää kesken, kun siirrytään seuraavaan, työ- ja yksityisasioita ei eroteta toisistaan, eikä aika ole rajallista vaan loputonta. Aikaa ei voi tuhllata, eikä aikataulujen noudattaminen ole oleellista, jos asiat kuitenkin hoidetaan.

Monissa töissä Suomessa aikataulujen noudattaminen on tärkeää, ja myös esim. poissaoloista pitää ilmoittaa hyvissä ajoin etukäteen. Myöhästely vaikeuttaa muiden työskentelyä, ja ilmoittamatta pois jääminen aiheuttaa suuria ongelmia. Jos maahanmuuttaja on kotoisin Afrikasta, Etelä-Amerikasta tai jopa Etelä-Euroopasta, voi aikataulujen hallinta joskus olla ongelmallista. Asiaan on työpaikalla pakko puuttua, mutta kuitenkin niin ettei aiheuteta konflikteja.

Kellon tunteminen on hyvä kerrata niinkin perusteellisesti, että katsotaan yhdessä, missä asennossa viisarit ovat kun lähdetään kotoa, jos työssä pitää olla tietyllä kellonlyömällä. Matkaan kuluva aika täytyy opetella arvioimaan. Jos myöhästely on kuitenkin jatkuvaa, on hyvä pitää palaveri, jossa työtoverit kertovat, millä tavalla heidän elämänsä vaikeutuu, kun he eivät voi luottaa siihen että asianomainen tulee ajoissa. Säännöllisissä palavereissa voidaan aina myös ennakoita tulevaa viikkoa ja kuukautta, ja pyytää jokaista kertomaan, onko tiedossa pakollisia poissaoloja. Myöhästelijän kanssa voi keskustella siitä, tuntuuko töihin lähteminen jotenkin vaikealta tai epämieluisalta, kun lähteminen aina viivästyy. Ehkä työpaikan ilmapiiri ei ole hyvä, ja se vaikuttaa motivaatioon. Aikataulujen kuriin saaminen voisi kuitenkin parantaa työilmapiiriä omalta

osaltaan. Myös tehtävien loppuunsaaminen kannattaa ottaa puheeksi, ja sitä voidaan harjoitella yhdessä, ettei jatkuva toisten jälkien korjaaminen aiheuttaisi jännitteitä työtovereiden välille.

## Lähteet:

Hall, E. T. (2008). Nonverbal communication, Interstructural relations and anthropology. [WWW-dokumentti]. [www.edwardthall.com](http://www.edwardthall.com) .

Hofstede, G. 1967-2009. Cultural Dimensions. Itim International (toim.). [WWW-dokumentti]. [www.geert-hofstede.com](http://www.geert-hofstede.com).

Lewis, D. R. (1999): When Cultures Collide, London: Nicholas Bealey International. (toim.). (2010). [WWW-dokumentti]. <http://www.crossculture.com/publications/books/when-cultures-collide/>



## 2.3. KULTTUURIKOMPETENSSISTA KULTTUURIEN VÄLI- SEEN KOMPETENSSIIN JA YKSILÖIDEN KOHTAAMISIIN

Minna-Rosa Kannianen

Kulttuurikompetenssi on saanut vuosien varrella monta määritelmää, mutta useimmat nykytutkijat ovat samaa mieltä siitä, että se merkitsee ”taitoa kommunikoida tehokkaasti ja sopivalla tavalla erilaisissa kulttuurisissa tilanteissa omien tietojen, taitojen ja asenteiden avulla” (Deardorff, 2008, 33).

Kulttuurikompetenssista puhuttaessa kulttuuri voidaan ymmärtää joko tietynä, esim. kansallisesti, etnisesti, uskonnollisesti tai alueellisesti määriteltynä (esim. niin sanottu ”suomalainen”, ”venäläinen”, ”islamilainen” tai ”savolainen” kulttuuri) tai yleisesti ottaen eri kulttuurien ymmärtämiseen liittyvänä. Kompetenssi ymmärretään tässä yhteydessä osaamisena, eli taitona tulla toimeen, sopeutua sekä kommunikoida menestyksellisesti vieraassa ympäristössä tai erilaisista kulttuureista tulevien ihmisten kanssa (ks. mm. Salo-Lee, 2005).

Tarkkaan ottaen, jos puhutaan useampaan kulttuuriin liittyvästä kompetenssista, pitäisikin puhua kulttuurienvälisestä kompetenssista. Tässä julkaisussa näkökulma on monikulttuurisuudessa ja eri kulttuurien välisten rajojen ylittämisessä, joten tässä luvussa kulttuurikompetenssilla tarkoitetaan osaamista, joka koskee useampaa eri kulttuuria.

## Kulttuurikompetenssin edellytykset

Kulttuurikompetenssi edellyttää paitsi tietoa, myös taitoja ja tietyn tyyppistä asennoitumista. Asenteet, tiedot ja käytännön taidot eivät ole tiukasti eroteltavissa toisistaan, vaan nivoutuvat yhteen joka tasolla. Mikään niistä ei ole yksin riittävä kulttuurikompetenssin edellytys, vaan kaikki ovat välttämättömiä. (Lustig & Koester, 2006, 69.)

### Asenteet

Deardorffin (2008) kulttuurikompetenssin mallissa asenteet ovat etusijalla. Hän korostaa, että mikään tiedon määrä ei riitä, jos ei ole kiinnostusta ja motivaatiota laittaa sitä käytäntöön. Tarvitaan myös jatkuvaa tiedonjanoa ja oppimishalua. Bennett (2008, 20–21) taas puhuu asenteiden kohdalla ”sydämen työkaluista” eli tunnekompetenssista. Hänen mukaansa kaikkein tärkein kulttuurikompetenssin edellyttämä ominaisuus on uteliaisuus.

Kulttuurikompetenssin perustana on tasa-arvo ja kunnioitus muita ihmisiä kohtaan, toisten kulttuurien ja tapojen arvostus sekä erilaisuuden hyväksyminen. Ellei ole valmis antautumaan aidosti tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen toisen kulttuurin edustajan kanssa, on turha kuvitella kehittävänsä omaa kulttuurikompetenssiaan. Kulttuurikompetenssi edellyttää myös avoimuutta uusille tilanteille ja ihmisille sekä tietoisuutta pyrkimystä olla tuomitsematta toista liian nopeasti. Lisäksi tarvitaan oppimishalukkuutta ja asennetta, joka mahdollistaa sen, että omia käsityksiään voi muuttaa, jos ne osoittautuvat vääriksi. Erilaisuuksien korostamisen sijaan lähtökohtana tulee olla ihmisten välisten yhtäläisyyksien etsiminen.

### Tiedot

Lustigin ja Koesterin (2006, 64–70) mukaan tehokas kulttuurienväläinen kommunikaatio edellyttää kolmenlaista tietoa: oman kulttuurin tuntemusta, kulttuurit ylittävää yleistä tietoa sekä kulttuurispesifiä eli tiettyä, rajattua kulttuuria koskevaa tietoa.

Kulttuurikompetenssin tiedollinen perusta on oman kulttuuri- ja kulttuuritaustan ymmär-

rys. Tämä ei monesti ole lainkaan itsestään selvä asia, vaikka se saattaa vaikuttaa siltä. Tietoisuus omasta kulttuuri-identiteetistä nousee monesti esille vasta silloin, kun siirrytään oman kulttuurin vaikutusalueen ulkopuolelle. Suomalainen saattaa huomata, mitä tarkoittaa olla ”suomalainen” vasta silloin, kun hän joutuu toimimaan täysin toisenlaisen kulttuurin ympäröimänä, missä omilla toimintatavoilla ei ehkä ole toivottua vaikutusta, tai omien tottumusten mukaan toimiminen ei yksinkertaisesti ole mahdollista.

Oman kulttuuritaustan ymmärrys tarkoittaa käytännössä tietoisuutta omaan kulttuuriin kuuluvista arvoista, ajatusmalleista, uskomuksista, normeista ja säännöistä. Kun tiedostaa sen, mitä itse pitää ”normaalina” ja miksi, on jo pääsyt pitkälle oman kulttuurinsa ymmärtämisessä. Lisäksi on hyvä olla tietoinen omista asenteistaan sekä omasta kommunikaatiotyylistään. Tämä kaikki edellyttää oman toiminnan seuraamista ja kriittistä tarkastelua. (Samovar et al., 2007, 338–341.)

Lisäksi tarvitaan kulttuurit ylittävää yleistä tietoa siitä miten eri kulttuurit voivat erota toisistaan. Toisin sanoen on hyvä olla tietoinen yleisellä tasolla siitä, että on olemassa erilaisia ajattelutapoja, arvostuksia ja sääntöjä, joiden mukaan ihmiset toimivat eri kulttuureissa. On olemassa erilaisia näkemyksiä esimerkiksi siitä, nähdäänkö ihminen ensisijaisesti omana itsenäisenä yksilönään vaiko ryhmänsä jäsenenä, kulkeeko aika sykleissä vai suoraviivaisesti eteenpäin, ajatellaanko, että ihminen vaikuttaa omalla toiminnallaan asioiden kulkuun, vai määrittääkö kaiken viime kädessä joku korkeampi taho tai kohtalo jne. ( ks. esim. Koester & Lustig, 2006, 69, 84–135; Smith & Bond, 1998)

Kulttuurikompetenssi edellyttää luonnollisesti myös tietoa siitä, millaiset toimintatavat ovat sopivia missäkin tilanteessa eri kulttuureissa. Käytännössä tarvitaan siis myös tiettyjä, yksittäisiä kulttuureita koskevaa tietoa. On mahdotonta omaksua vieraasta kulttuurista - puhumattakaan useammista kulttuureista - kaikkia kulttuurin sisältöjä, mutta on hyvä tietää jotain tärkeimmistä arvoista ja uskomuksista. Tapakulttuuriin ja vuorovaikutukseen liittyvät säännöt poikkeavat toisistaan hyvin paljon eri kulttuureissa, ja opettelemalla irrallisia yksityiskohtia on vaarassa eksyä vain vahvistamaan omia stereotyyppisiä ajattelutapojaan. Tärkeintä on olla tietoinen omista toimintatavoistaan, tarkastella sekä omia että muiden reaktioita niihin ja pitää mieli avoimena uuden oppimiselle.

## Ihmissuhdetaidot

Kulttuurikompetenssin edellyttämistä taidoista on olemassa hyvin paljon erityyppisiä listauksia, ja vuosien mittaan on kehitetty huomattava määrä mittareita, joiden avulla on pyritty määrittelemään käsitteen kannalta olennaiset ulottuvuudet ja mittaamaan ihmisten kulttuurikompetenssin tasoa käytännössä (ks. mm. Salo-Lee, 2005; Hammer, 2009). Jolene Koester ja Margaret Olebe (Lustig & Koester, 2006, 72–77) ovat kehittäneet ns. BASIC-mittarin. Mittariin kuuluu kahdeksan ulottuvuutta, jotka muodostavat suhteellisen kattavan listan kulttuurikompetenssin edellyttämistä käytännön ihmissuhdetaidoista:

- 1) Kunnioituksen osoittaminen: taito osoittaa sekä sanoin että elein kunnioitusta ja hyväksyntää toista ihmistä kohtaan.
- 2) Tieto-orientaatio: puheen tasolla ilmenevä ymmärrys siitä, että tieto, ihmisen kokemukset ja tulkinnat ovat yksilöllisiä ja tilannesidonnaisia, eivät universaaleja ja kaikkien jakamia.
- 3) Empatia: taito tunnistaa ja ymmärtää toisen ajatuksia, kokemuksia ja tunteita ja myös ilmaista sanoin sekä elein tekevänsä niin.
- 4) Vuorovaikutuksen säätely: taito aloittaa keskustelu, ylläpitää sitä sopivan ajan ja lopettaa se luontevasti sekä huolehtia siitä, että kaikki saavat puheenvuoron.
- 5) Tehtävärooli-käyttäytyminen: taito tunnistaa kussakin tilanteessa toiminnan tarkoitus ja ohjata vuorovaikutusta niin, että se palvelee tarkoitustaan. Esim. ryhmätyötilanteessa: uusien ideoiden esittäminen, tehtävän selkeyttäminen ja muiden ehdotusten rakentava arviointi. Vastaavasti vapaamuotoisessa sosiaalisessa tilanteessa tehtävärooli-käyttäytyminen voi olla jotain muuta, esim. omien kokemusten jakamista tai smalltalkia.
- 6) Suhderooli-käyttäytyminen: taito käyttää erilaisia keinoja, joilla pyrkii ylläpitämään hyviä ihmistenvälisiä suhteita kussakin tilanteessa, esim. viestimällä sanoin tai elein samanmielisyyttä toisten kanssa tai sovittelulla ristiriitatilanteessa.
- 7) Epävarmuuden sietokyky: taito sopeutua nopeasti uusiin ja muuttuviin ympäristöihin ja tilanteisiin sekä säilyttää toimintakykynsä, vaikka tilanteen etenemistä ei voisikaan ennustaa.

8) Vuorovaikutusasema: taito ilmaista itseään niin, ettei huomaamattaan arvioi ja tuomitse muiden käyttäytymistä, vaan pyrkii erottamaan omat havaintonsa tulkinnoista ja käyttämään kuvailevaa, ei arvottavaa kieltä.

Näiden lisäksi kuunteleminen on yksi keskeisimmistä taidoista. Se pitää sisälleen paitsi korvilla tehtävän kuuntelemisen, myös ihmisen reaktioiden ja elekielen tarkkailemisen sekä kiinnostuksen osoittamisen omalla elekielillä.

Koester ja Lustig painottavat, että BASIC-mittarin ulottuvuudet ovat kulttuurit ylittäviä hyveitä. Valtaosassa erilaisia kulttuureja pyritään toteuttamaan niitä jollain tavalla, mutta käytännön keinot ilmentää niitä voivat olla hyvin erilaiset kulttuurialueesta riippuen. Esimerkiksi useimmissa kulttuureissa pyritään osoittamaan kunnioitusta toista ihmistä kohtaan, mutta se voidaan tehdä hyvin eri tavoin. Suomessa katsotaan silmiin ja kätellään, kun taas esim. Lähi-idässä kunnioitusta osoitetaan katsekontaktia välttämällä.

### Tiedonkäsittelytaidot ja kielitaito

BASIC-mittarissa korostuvat ihmissuhdetaidot, mutta niiden lisäksi kulttuurikompetenssi edellyttää myös tiedonkäsittelytaitoja, joita ovat mm. kuunteleminen, havainnointi, arviointi, analysointi, tulkinta ja tiedon suhteuttaminen sekä kriittisen ajattelun taito (Deardorff, 2008, 38).

Kulttuurienvälisessä kommunikaatiossa on tärkeää erotella toisistaan havainnot, tulkinnat ja toiminnan arvottaminen (Koester & Lustig, 2006, 77–81). Toimiessaan omalla kulttuurialueellaan tutussa toimintaympäristössä ihminen tottuu tulkitsemaan omia havaintojaan automaattisesti eikä yleensä ole tietoinen tästä prosessista. Vieraassa kulttuuriympäristössä tai kulttuurienvälisessä kommunikaatiossa voi helposti tulkita toisen sanat tai eleet väärin, ellei pidä mielessä havaintojen ja tulkinnan välistä eroa. Ihminen voi esimerkiksi ”nähdä”, ettei toista kiinnosta, mitä hän sanoo, vaikka tosiasiansa hän on nähnyt vain sen, että toinen katsoo muualle tai välttää katsekontaktia, kun hänelle puhutaan.

Kulttuurikompetenssi sisältää aina myös kielellisen ulottuvuuden. Tutkijat painottavat kielitaidon merkitystä kuitenkin eri tavoin. Joidenkin mielestä hyvä kielitaito automaattisesti parantaa kulttuurikompetenssia. Toisten mukaan pelkkää kieltä opettelemalla tuotetaan sujuvasanaisia tyyperiä, jotka pystyvät

vain loukkaamaan toisia ihmisiä entistä pahemmin hienoilla fraaseillaan. (Bennett, 2008, 17.) Kielitaito on siis välttämätön, muttei riittävä edellytys kulttuurikompetenssille.

Itse teknisen kielitaidon lisäksi tärkeää on ymmärrys siitä, että maailmaa voidaan hahmottaa monella eri tavalla. Kieli on kuin ikkuna, jonka läpi ympäröivää maailmaa katsellaan. Lisäksi oma kokemus siitä, miten vaikeaa ja turhauttavaa vieraan kielen opettelu voi olla, auttaa ymmärtämään toisia samassa tilanteessa olevia ja parantaa kyseisen henkilön kulttuurikompetenssia. (Koester ja Lustig, 2006, 203–205; Deardorff, 2008, 38.) Kommunikaation kannalta on olennaista myös joustavuus ja kyky suhteuttaa oma kommunikaatiotyyli (puhetapa, käytettävät sanat, puheen nopeus, rytmi, intonaatio ja myös elekieli) vastaanottavan osapuolen mukaan (Samovar et al., 2007, 346–347).

### Kulttuurikompetenssin kehittäminen

Gudykunst (1991; ref. Salo-Lee, 2005, 130) näkee kulttuurienvälisen kompetenssin kehittämisen asteittaisena prosessina. Ensimmäinen taso on tiedostamaton epäpätevyys, jossa toisesta kulttuurista tulevan ihmisen käyttäytymistä ei osata tulkita oikein, eikä myöskään olla tietoisia siitä. Toinen taso on tiedostettu epäpätevyys, jossa edelleen tulkitaan väärin, mutta ollaan tietoisia oman ymmärryksen rajallisuudesta. Kolmas taso on tietoinen kompetenssi, jossa omaa käyttäytymistä pystytään jo muokkaamaan tietoisesti, kun ollaan tekemisissä toisesta kulttuurista olevan henkilön kanssa. Neljännessä vaiheessa tiedostamaton kompetenssi mahdollistaa sen, että omaa käyttäytymistä ei enää tarvitse tietoisesti muuttaa, vaan kulttuurisesti oikea viestintätapa on tullut osaksi omaa käyttäytymistä. Gudykunst näkee siis kulttuurikompetenssin oppimisen lineaarisena prosessina, jossa on mahdollista saavuttaa jonkinasteinen täydellisyys.

Deardorffin (2008, 35–40) mukaan kulttuurikompetenssin kehittäminen on jatkuva prosessi, jossa kulttuurikompetenssia tukevat asenteet mahdollistavat oppimisen ja tiedollisen kehittymisen, mikä puolestaan edesauttaa myönteisten kokemusten ja tehokkaan vuorovaikutuksen syntymistä. Nämä kokemukset taas muokkaavat asenteita edelleen myönteisempään suuntaan, ja näin prosessi jatkuu. Deardorffin kuvaama prosessi on päättymätön ketju, jossa ei koskaan saavuteta täydellisyyttä, vaan lähtökohtana on jatkuva kehitys.

Kulttuurikompetenssin käsite, samoin kuin tämänkin julkaisun läpäisevä monikulttuurisuusajattelu, perustuu oletukseen, että on olemassa erilaisia kulttuureita, joiden välinen kommunikaatio on enemmän tai vähemmän hankalaa. Toisaalta Suomessakin ollaan siirtymässä ns. monimuotoisuusajatteluun, jossa ei yhtä voimakkaasti painoteta kulttuurien välisiä eroja, vaan ihmiset pyritään näkemään yksilöinä - ei niinkään tietyn ikä-, sukupuoli-, kulttuuri- tai muun ryhmän edustajana. Yksilöiden väliset kohtaamiset taas ovat uniikkeja tapahtumia, joiden osalta oman kompetenssin kehittämismahdollisuudet ovat rajattomat.

#### Lähteet:

- Bennet, J.M. (2008). *On becoming a global soul. A Path to Engagement During Study Abroad*. Teoksessa V. Savicki (toim.), *Developing intercultural competence and transformation*. Sterling, Virginia: Stylus Pub, 13–31.
- Billig, M. (1996). *Arguing and thinking. A rhetorical approach to social psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Deardorff, D.K. (2008). *Intercultural Competence. A Definition, Model, and Implications for Education Abroad*. Teoksessa V. Savicki (toim.), *Developing intercultural competence and transformation*. Sterling, Virginia: Stylus Pub, 32–52.
- Gudykunst, W.B. (1991). *Bridging Differences: Effective Intergroup Communication*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Hammer, M.R. (2009). *The Intercultural Development Inventory. An Approach for Assessing and Building Intercultural Competence*. Teoksessa M.A. Moodian (toim.), *Contemporary Leadership and Intercultural Competence*. Los Angeles: Sage, 203–217.
- Lustig, M.W. & Koester, J. (2006). *Intercultural competence. Interpersonal communication across cultures*. Boston: Pearson Education Inc.
- Rathje, S. (2007). *Intercultural Competence: The Status and Future of a Controversial Concept*. *Language and Intercultural Communication* 7 (4), 254–266.
- Salo-Lee, L. (2005). *Kohden kulttuurienvälistä kompetenssia*. Teoksessa T. Varis (toim.), *Uusrenessanssiajattelu, digitaalinen osaaminen ja monikulttuurisuuteen kasvaminen*. Helsinki: Okka, Opetus-, kasvat- ja koulutusalojen säätiö.
- Samovar, L. A., Porter, R.E. & McDaniel, E.R. (2007). *Communication between cultures*. Belmont: Thompson/Wadsworth.
- Smith, P. B. & Bond, M. H. (1998). *Social Psychology across cultures*. Harlow: Prentice Hall.

## 2.4. MAAHANMUUTTAJAN TYÖPAIKKAOHJAAMISTILANTEeseen VALMISTAUTUMINEN

Imre Bartis ja Silpa Karjunen-Aguilar

Maahanmuuttajataustainen uusi työntekijä on otettava vastaan tasavertaisena työntekijänä työyhteisöön. Tämän toteutumiseksi ja työntekijän työpaikkaan sopeuttamiseksi on tavallisen perehdytyksen ja työpaikkaohjauksen lisäksi otettava huomioon erilaiset kulttuuritekijät. Tällöin ohjattavan mahdollisina taustavaikuttimina tulee huomioida henkilökohtaisen historian lisäksi sen yhteiskunnan tunnusomaisuudet, josta työntekijä on lähtöisin.

Työtehtävien suorittaminen suomalaisen tapaan voi olla maahanmuuttajalle uusi opittava asia. Maahanmuuttajan tiedot ja odotukset on saatava ajan tasalle uuden työpaikan kulttuurin kanssa. Samalla työpaikkaohjaaja pääsee työpäi- kan edustajana henkilökohtaisesti kohtaamaan työntekijän kulttuurin ja ver- tailemaan sen samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia omaan suomalaiseen kult- tuuriin. Yhdessä voidaan käsitellä suomalaisen kulttuurin, työyhteisön oman sekä maahanmuuttajan kulttuurin tapoihin liittyvät asiat ja mielipiteet, joilla on merkitystä työntöön ja työyhteisön kannalta. Ohjaaja toimii myös eräänlaisena lähiesimerkkinä ohjattavalle, kuinka työyhteisössä kommunikoidaan.

Ohjattava ja ohjaajakaan eivät ehkä tiedä ennestään, millaisia kulttuurierot voi- vat olla. Tiedot ohjattavan aiemmasta työkokemuksesta ja taustasta helpottavat ohjausta. Ohjattavalle on tärkeää selvittää, että taustatiedoista on hyötyä ja ne auttavat ohjaajaa tunnistamaan ohjaamiseen liittyviä erityistarpeita (Heikki- nen, 2008, 52–53).

## Kommunikointi ja ongelmakohdat ohjaustilanteessa

Heikkinen (mt., 52–53) antaa neuvoja maahanmuuttajataustaisen ohjattavan kanssa kommunikointiin:

Käytä yleiskielen ilmaisuja tai selkokieltä, ohjattavan kielitaidosta riippuen. Ilmaise asiasi selkeästi lyhyin lausein.

Jaa opittavat asiat pienempiin kokonaisuuksiin kuin suomalaisia koulutettaessa. Vieraan kielen takia maahanmuuttajan on usein ponnisteltava enemmän pystyäkseen oppimaan, hahmottamaan ja muistamaan kaikki.

Havainnollista: kuvien avulla, käyttämällä selkeitä esimerkkejä sekä näyttämällä itse mallia.

Voit tehdä ohjattavan ajattelua näkyväksi ns. kyselevän ohjauksen avulla (Tyvi-projekti 2005–2007): Tarkista, että ohjattava on ymmärtänyt antamasi ohjeet, avoimien kysymysten avulla tai pyytämällä häntä toistamaan ohjauksessasi esiteltyjä toimenpiteitä.

Varmista, että ohjattava ymmärtää ohjaamisen merkityksen sekä etenemistavan. On varauduttava siihen, että maahanmuuttaja saattaa odottaa työn jatkuvaa valvomista ja ohjaamista, ja kokee sen loukkauksena, jos näin ei ole (Kinnunen, Vuorenmaa, 2009, 29).

Työ auttaa maahanmuuttajaa integroitumaan suomalaiseen yhteiskuntaan (Amiedu 2004). Tällöin työpaikkaohjauksen avulla voidaan nostaa esiin ongelmakohdat, jotka hidastavat sopeutumista. Seuraavassa lista asioista, jotka voivat aiheuttaa ongelmia maahanmuuttajataustaiselle ohjattavalle:

- itsensä ja tunteiden ilmaisemisen vaikeus
- avuttomuuden ja voimattomuuden kokemukset, itsetunnon alentuminen
- tarve saada aikaa, huomiota ja kunnioitusta, enemmän kuin muilla ohjattavilla
- aikakäsitys, työajat
- päätöksenteko, vastuunjako esim. tiimiorganisaatioissa (valtaetäisyys)
- palautteen antaminen ja vastaanottaminen
- uskonnollisuus ja sen esiintulo työpaikoilla (Tyvi-projekti 2005–2007).

Lisäksi maahanmuuttajataustaiselle miestyöntekijälle voi olla ”vaikeaa ottaa vastaan ohjeita naispuoliselta esimieheltä tai työtoverilta” (Kinnunen, Vuorenmaa, 2009, 30).

Työpaikkaohjauksessa on tärkeää alusta lähtien kiinnittää erityistä huomiota luottamuksen rakentamiseen. Ohjaaja pyrkii luomaan ohjaustilanteeseen hyväksyvän ilmapiirin, jossa ohjattava uskaltautuu ”keskustelemaan sekä tuomaan esiin omia arvojaan ja ajatteluaan.” (Tyvi-projekti 2005–2007) Ohjaajan on hyvä opastaa myös työyhteisön muita työntekijöitä antamaan puolestaan ohjattavalle ”myönteistä tukea ja palautetta.” (mt.)

Huomionarvoisia erityisalueita maahanmuuttajataustaisen ohjattavan kohdalla:

- Osaaminen ja sen tunnistaminen: Ohjattavan todellisen osaamisen voi tunnistaa helpommin, kun on tietoinen siitä, että ”puutteellinen kielitaito voi antaa vääristyneen kuvan ammatillisesta osaamisesta” (Amiedu 2004).
- Ohjattavan kanssa on käytävä läpi alaan liittyvät käsitteet. Ohjaaja ei voi tietää, mitä käsitteitä ohjattava jo tuntee entuudestaan (Nieminen, Kemppi, 23).
- Turvallisuuteen ja työturvallisuuteen vaikuttavat asiat ja niihin liittyvät toimintaohjeet.

## Kulttuuri taustavaikuttajana

Ohjaajalla ei tarvitse olla laajaa tietoa erilaisista kulttuureista. On kuitenkin hyödyllistä kerätä tietoja ohjattavan ”kulttuurille tyypillisestä käyttäytymisestä, työelämäodotuksista, lähtömaan työelämän normeista, asenteista ja arvostuksista sekä viestintätavoista” (Amiedu 2004). Kannattaa huomioida myös, että maahanmuuttaja ei välttämättä pidä omaan kulttuuriinsa liittyviä stereotyyppioita itseensä sopivina. Yksi mahdollinen syy maastamuuttoon on voinut olla se, että maahanmuuttaja suhtautuu kriittisesti oman kulttuurinsa tiettyihin normeihin, asenteisiin tai arvostuksiin.

Anna ohjattavan vapaasti ”itse määritellä itsensä” suhteessa omaan kulttuuriin (Koivumäki, 2009)! Kulttuuritietämystä voi kartoittaa kysymällä ohjattavalta kysymyksiä hänen kulttuuristaan, esimerkiksi miten hänen kotimaassaan on



tapana antaa palautetta työpaikoilla (Amiedu 2004). Näin ohjaaja saa ensikäden käytännön kulttuuritietoa. Ohjattava oppii samalla tietämään, että ohjaus on henkilökohtaistettua ja tarkoitettu hänelle avuksi.

Ohjaus edellyttää ohjaajalta aitoa kiinnostusta ohjattavan kulttuuriin ja ajatteluun. Hänen tulee tunnistaa omat ennakkokäsityksensä. (Tyvi-projekti 2005–2007.) Kannattaa pohtia, miten oma kulttuuritausta vaikuttaa ajatteluun (Amiedu 2004).

Koivumäki (2009) kehottaa ohjaajaa olemaan avoin: ”Älä pidä mitään itsestään selvänä: kysy, tarkista, ihmettele.” Uskaltaudu ” luovaan vuorovaikutusprosessiin, jota ei voi ennakoida kokonaan”. Kuitenkin kulttuuri itsessään on lähitöisin ihmisestä. ”Ensisijaisesti tulisi nähdä ihminen – vasta sitten kulttuuri” (Tyvi-projekti 2005-2007).

#### Lähteet

Tyvi-projekti 2005-2007. *Kulttuurienvälinen ohjaus*. Luettu 26.2.2010. [WWW-dokumentti]. <http://www.tyvi.net/>

Amiedu 2004. *Työpaikkaohjaajakoulutus. Kulttuuritietoinen ohjaus*. Luettu 12.2.2010. [WWW-dokumentti]. <http://www.amiedu.net/jokeri/erivoima/8ko/kulttuuritietoinenohjaus.htm>

Heikkinen, H. (2008). *Kokemuksia maahanmuuttajien ohjaamisesta puhdistuspalvelualan koulutuksessa*. Teoksessa L. Pihlaja (toim.), *Maahanmuuttajien tie työhön ja ammattiin – miten ohjaan, opetan ja kannustaan*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 51–56. Luettu 24.2.2010. [WWW-dokumentti]. <http://www.hrakk.fi/files/72/Duuniin-artikkelikirja.pdf>

Kinnunen, E. & Vuorenmaa, S. (2009). *Käytännön eväitä monikulttuuriseen ohjaukseen*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Luettu 25.2.2010. [WWW-dokumentti]. [https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3819/Kinnunen\\_Eija\\_Vuorenmaa\\_Seija.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3819/Kinnunen_Eija_Vuorenmaa_Seija.pdf?sequence=1)

Koivumäki, K. (2009). *Maahanmuuttajien ohjaaminen – Teoriaa ja käytännön harjoituksia*. Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenian Koulutuksesta työelämään – yhtäläiset mahdollisuudet maahanmuuttajille projektin oppimisverkostoseminaarin esitelmä. 16.9.2009

Metsänen, R. (2000). *Monikulttuurinen ohjaus*. Teoksessa Onnismaa J. & Pasanen H. & Spangar T. (toim.), *Ohjaus ammattina ja tieteen alana 2. Ohjauksen toimintakentät*. Opetus 2000. Porvoo: PS-Kustannus, 180–195.

Nieminen, U. & Kemppi, M.-L.. *Maahanmuuttajat työpaikalla – Opas monikulttuurisiin kohtaamisiin*. Luettu 25.2.2010. [WWW-dokumentti]. <http://www.salpaus.fi/material/maahanmuuttajat.pdf>

## 3.1. MAAHANMUUTTAJAOHITAJIEN PEREHDYTTÄMINEN

Jutta Hartikainen

Tässä luvussa kuvataan pohtien maahanmuuttajahoitajien perehdytystä heidän itsensä esiintuomien asioiden kautta. Maahanmuuttajahoitajia haastateltiin toukokuusta 2006 tammikuuhun 2007 Etelä- ja Keski-Suomessa Pro gradu-tutkielmaa varten. Perehdytyksen kannalta tärkeinä asioina tutkimuksesta selvisi, miksi perehdyttäminen on tärkeää, mistä asioista perehdytetään, miten perehdytetään ja milloin perehdytetään.

### Miksi perehdyttäminen on tärkeää

Hyvä perehdytys on toiminnan perusta ja lisää potilasturvallisuutta. Jotta maahanmuuttajahoitaja tietäisi miten toimia työpaikallaan, hänen on saatava siihen perehdytystä (Hartikainen, 2007, 37–39). Työ- ja toimintatavat vaihtelevat Suomessakin siirryttäessä organisaatiosta toiseen, ja vielä enemmän vaihtelua työ- ja toimintatavoissa on siirryttäessä maasta ja kulttuurista toiseen. Näin ollen ei voida olettaa maahanmuuttajahoitajan tietävän millaiset työ- ja toimintatavat Suomessa vallitsevat ja millaiset ne ovat juuri siinä organisaatiossa, johon hän uutena työntekijänä on tulossa. Maahanmuuttaja on saattanut kotimaassaan työskennellessä tottua tiukan hierarkkiseen toimintatapaan, tai hän on saanut toimia hyvin itsenäisesti työssään. Molemmissa tilanteissa uudelleen toimintatapaan tottuminen vie aikaa ja vaatii perehdytystä ja perusteluita, miksi asiat tehdään meillä siten kuin ne tehdään.

Potilasturvallisuus on tärkeä osa hoitotyötä. Hyvän perehdytyksen myötä potilasturvallisuus kasvaa, kun kaikki työntekijät, myös uudet maahanmuuttajahoitajat, tietävät, miten toimitaan missäkin tilanteessa, kuka on vastuusta, miten laitteita käytetään ja miksi asiat tehdään niin kuin ne tehdään. Mikäli näitä asioita ei perehdytyksen yhteydessä selvitetä maahanmuuttajalle, ei voida myöskään olettaa, että hän tietäisi ne ja osaisi toimia oikealla tavalla eri tilanteissa. Kun maahanmuuttajahoitaja on asianmukaisesti perehdytetty, hän pystyy tehokkaammin hoitamaan työnsä eikä muiden hoitajien aika kulu hänen toimiensa tarkkailuun ja asioiden hoitamiseen hänen puolestaan. Näin myös muun henkilökunnan aika vapautuu varsinaiseen hoitotyöhön. (Hartikainen, 2007, 37–39)

### **Mistä asioista perehdytystä tulisi antaa**

Perehdytystä tulisi antaa yhteisöllisyyteen, työhön ja työpaikkakulttuuriin liittyvistä asioista ja suomalaisesta kulttuurista (Hartikainen, 2007, 37–39). Yhteisöllisyyteen liittyvistä asioista, kuten taukokäytännöstä, vaikuttamiskanavista ja eri toimintojen (esim. pukukaapit, varastot jne.) sijainnista, saatu perehdytys auttaa maahanmuuttajahoitajaa sopeutumaan helpommin työyhteisöön. Väärinkäsitykset, muun muassa oikeudesta ruoka- ja kahvitaukoon ja niiden pituudesta vähenevät, kun kaikki ovat näistä asioista tietoisia. Voi olla, että maahanmuuttajahoitaja tulee maasta, jossa laki ei oikeuta ruoka- ja kahvitaukoihin. Näin ollen ei voida olettaa maahanmuuttajahoitajan tietävän, että Suomessa kahvi- ja ruokatauot ovat lakisääteisiä. Samoin jokainen varmasti muistaa ensimmäisen työpäivänsä, jolloin meni uuteen työpaikkaan eikä tiennyt pukukaappien ja varastojen sijaintia jne. Tämän pieneltä tuntuvan asian kertominen, ja mielellään konkreettinen näyttäminen, auttaa sopeutumisessa ja luo turvallisuuden tunnetta uuteen työntekijään.

Työhön liittyvät asiat, kuten työnkuva, osaston/yksikön toiminta, laitteiden hallinta, kirjaaminen, lääkehoito jne., ovat tärkeä osa perehdytystä (Hartikainen 2007, 37–39). Esimerkiksi sairaanhoitajan työnkuva voi olla Suomessa täysin toisenlainen kuin mihin maahanmuuttajahoitaja on kotimaassaan tottunut. Tietyissä maissa sairaanhoitajan toimenkuvaan kuuluvat esimerkiksi lääkehoito, käskyjen vastaanottaminen lääkäriltä ja tehtävien delegointi eteenpäin hoi-

toapulaisille. Näin ollen heidän saattaa olla aluksi vaikea hahmottaa sairaanhoitajan työnkuvan laajuutta Suomessa. Siksi onkin tärkeää perehdyttää eikä olettaa, että maahanmuuttajahoitaja automaattisesti tietää, millainen työnkuva sairaanhoitajalla Suomessa on. Myös lääkehoitokäytännöt vaihtelevat maittain, kuka saa tehdä mitään ja tarvitaanko erillisiä lupia esimerkiksi iv-lääkehoitoon. Myös lääkkeiden määräämisessä ja jakokäytänteissä on eroavaisuuksia esimerkiksi siinä, käytetäänkö geneeristä nimeä vai kaupanimeä ja kuka saa määrätä ja jakaa lääkkeitä. Riippuen siitä, mistä maasta maahanmuuttajahoitaja on kotoisin, on myös hyvä selvittää kertakäyttövälineiden käyttöfilosofia ja uudelleenkäytettävien välineiden puhdistuskäytännöt, samoin jätteiden lajittelu- ja eritetahradesinfektioikäytännöt, sillä nämä voivat poiketa suurestikin totutuista tavoista. Kirjaamisessa maahanmuuttajahoitaja saattaa tarvita pitkäänkin perehdytystä sekä apua ja opastusta kielitaidostaan riippuen. Vaikka puhuttu kielitaito olisikin hyvä, se ei välttämättä tarkoita, että kirjaaminen sujuisi ongelmitta.

Työpaikkakulttuuriin liittyvät asiat, kuten työntekijän oikeudet ja velvollisuudet, on hyvä selvittää maahanmuuttajalle tarkoin (Hartikainen, 2007, 37–39). Suomalaiset ovat kasvaneet kulttuuriin, jossa jokainen tietää, että työntekijällä on oikeus kesälomaan, oikeus olla töistä pois, jos on sairas tai pieni lapsi on sairas, oikeus irtisanoutua työstä, oikeus tulla kohdelluksi tasavertaisesti muiden työntekijöiden kanssa jne. Nämä asiat eivät kuitenkaan ole itsestään selviä maahanmuuttajille. Maahanmuuttaja ei välttämättä uskalla kertoa syrjinnästä, uskalla olla töistä pois, mikäli on sairas, tai uskalla jäädä kesälomalle, koska hän kuvittelee sen olevan palkatonta. Myös velvollisuuksien selvittäminen on tärkeää. Aikakäsitys vaihtelee maittain ja kulttuureittain. Suomessa vallitsee ns. yksiaikainen kulttuuri joka ilmenee siten, että sovituihin ajoista pidetään kiinni, työaika noudatetaan tarkasti ja päälle puhumista vältetään. Maahanmuuttaja voi olla kotoisin kulttuurista jossa aikakäsitys on toisenlainen, kymmenen viidentoista minuutin myöhästymisen ei vielä merkitse mitään, hänhän tuli kuitenkin.

Suomalaisesta kulttuurista tulisi antaa perehdytystä (Hartikainen, 2007, 37–39) sillä, kuten muutkin kulttuurit, myös omamme on ainutlaatuinen ja muista kulttuureista poikkeava, vaikka sitä suomalaisena on välillä vaikea hahmottaa. Suurin osa asiakkaista ja potilaista sosiaali- ja terveydenhuollossa on suomalaisia. Suomalaisista tulee siis saada heille kulttuurillisesti kompetenttia, sopivaa hoitoa. Esimerkiksi ruokavaliorajoitteita on monilla eri syistä johtuen. Tämä ei



kuitenkaan tarkoita sitä, että hoitaja voi omaan ruokavalioonsa vedoten kieltäytyä antamasta potilaalle ruokaa, joka sisältää esimerkiksi sianlihaa, mikäli potilaan oma ruokavalio sen sallii. Samoin hoitaja ei voi kieltäytyä hoitamisesta eri sukupuolta olevia potilaita uskuntoon vedoten. Myös monien vanhusten kielteisyys venäläisiä hoitajia kohtaan maidemme sotahistoriasta johtuen voi tulla monelle maahanmuuttajahoitajalle yllätyksenä. Monet suomalaiset voivat uuden tuttavuuden kohdatessaan olla aluksi hiljaisia ja syrjään vetäytyviä. Tämä saattaa johtua esimerkiksi ujoudesta. Kuitenkin monissa kulttuureissa hiljaisuus ja syrjään vetäytyminen tulkitaan tönkeydeksi, ylimielisyydeksi tai haluttomuudeksi tutustua toiseen ihmiseen. Tämä saattaa aiheuttaa maahanmuuttajalle hämmennystä ja tahatonta mielipahaa. Samoin käy usein myös suomalaisten tavan kanssa tervehtiä kaikkia yhtä aikaa esimerkiksi aamulla töihin tullessa. Maahanmuuttaja saattaa kokea tämän siten, että häntä ei ole tervehditty. Esimerkkejä suomalaisen kulttuurin tuntemuksen tärkeydestä sekä potilaita hoidettaessa että työtovereiden kanssa vuorovaikutuksessa ollessa on monia, ja niitä kaikkia ei ole mahdollista tämän artikkelin puitteissa käydä läpi.

### **Miten tulisi perehdyttää**

Perehdyttämisessä tulisi ottaa huomioon perehdytyksen riittävyys ja se, ettei tietoa tulisi liikaa kerralla, perehdytyksen ymmärrettävyys ja kirjallisen materiaalin antama tuki (Hartikainen, 2007, 37–39). Se, että saa riittävästi perehdytystä, on tärkeää. Monesti käy niin, että kun suomalainen hoitaja antaa perehdytystä maahanmuuttajalle, hän kertoo, mitä tämän tulee tehdä, mutta ei sitä, miksi näin tehdään. Maahanmuuttajalle, jolle suomen työ- ja hoitokulttuuri on vierasta, voi olla joskus vaikea ymmärtää miksi asioita tehdään tietyllä tavalla. Silloin vastaus ”koska näin on aina tehty” ei auta. Sen selvittäminen maahanmuuttajalle, miksi asiat tehdään tietyllä tavalla, auttaa häntä omaksumaan suomalaisen kulttuuriin soveltuvan hoitotavan.

Myöskään liikaa tietoa ei tulisi antaa kerralla (Hartikainen, 2007, 37–39). Ihmisen kapasiteetti vastaanottaa uutta tietoa on rajallinen. Kun siihen lisätään vieralla kielellä annettu tieto, vaikeutuu tiedon omaksuminen entisestään. Siispä kielitaidolla on suuri merkitys perehdyttämisessä. Ihannetilanteessa maahanmuuttajahoitaja osaisi riittävän hyvin suomea väärinkäsitysten välttämiseksi. Näin ei kuitenkaan aina ole. Toinen ihannetilanne olisi, että maahanmuutta-

jahoitaja saisi perehdytystä äidinkielellään tai suomen kieltä vahvemmallalla kielellään. Tämä auttaisi ymmärtämään suomalaista termistöä ja käytänteitä paremmin. Esimerkiksi kuntouttava hoitotyö tai yksilövastuinen hoitotyö voivat termeinä olla vaikeasti ymmärrettävissä ja hahmotettavissa, sillä maahanmuuttajahoitajan omassa kulttuurissa ei välttämättä hoideta potilaita kyseisten filosofoiden mukaan. Siispä ymmärtämisen ja väärinkäsitysten välttämisen kannalta olisi hyvä, jos perehdytyksessä olisi mahdollista käyttää tarvittaessa muutakin kuin suomen kieltä. Tämä ei toki tarkoita, että suomalaisen hoitajan tulisi opiskella kaikkia niitä kieliä, joita maahanmuuttajahoitajamme puhuvat. Annetun tiedon muistamisen ja hahmottamisen kannalta olisi myös hyvä, jos maahanmuuttajahoitajalle voisi antaa lyhyen selkokielisen kirjallisen tiivistelmän perehdytetystä asiasta (Hartikainen, 2007, 37–39), esimerkiksi siitä, mitä tarkoittaa yksilövastuinen hoitotyö. Näin maahanmuuttajahoitaja voisi palata asiaan kertausta tarvitessaan. Usein myös luetun ymmärtäminen on helpompaa kuin kuullun ymmärtäminen. Tämä puolestaan johtuu puhutun kielen murre-eroista ja äänen painotuksista.

### **Milloin perehdytystä tulisi antaa**

Perehdytystä tulisi antaa ennen töiden alkua, heti töiden alettua, työn aikana ja tarvittaessa (Hartikainen, 2007, 37–39). Perehdytys alkaa jo rekrytointitilanteessa, jolloin maahanmuuttajahoitajalle tulisi selvittää, millaiseen yksikköön ja millaiseen työhön hän on tulossa. Näin välttyään väärinkäsityksiltä työnkuvan ja osaston luonteen suhteen. Tässä kohden olisi ihanteellista, että maahanmuuttajahoitajalla olisi mahdollisuus tulla tutustumaan osastoon, esimerkiksi lyhyen kiertokäynnin muodossa, jolloin osastosta, sen toiminnasta ja hoitajan työnkuvasta voitaisiin kertoa luonnollisessa ympäristössä, ja sen hahmottaminen olisi helpompaa. Työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä olisi myös hyvä käydä lyhyesti läpi, mitä tarkoitetaan työsopimuksella ja mihin se velvoittaa ja oikeuttaa (Hartikainen, 2007, 37–39).

Suotavaa olisi myös järjestää maahanmuuttajahoitajille perehdytystä suomalaisesta kulttuurista ja suomalaisesta työ- ja työpaikkakulttuurista, joko ennen töiden alkua tai mahdollisimman pian töiden alettua (Hartikainen, 2007, 37–39). Hyviä sisältöalueita ovat esimerkiksi suomalaisen kulttuurin ilmeneminen hoitotyössä ja työyhteisössä, työsuhteasiat, organisaation toimintafilosofia ja

eettiset periaatteet sekä lääkehoito, saattohoito ja hygieniakäytännöt suomesa jne., painottaen sitä miten käytännöt toteutuvat juuri siinä organisaatiossa, johon maahanmuuttajahoitaja on rekrytoitu. Tämän lisäksi luonnollisesti tulee myös työaikana tapahtuva perehdytys varsinaiseen työhön ja toimintakäytänteisiin osastotasolla (Hartikainen, 2007, 37–39). Kerrotaan ja mielellään näytetään konkreettisesti, mitä tehdään, milloin tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään. Näiden lisäksi perehdytystä tulisi antaa myös maahanmuuttajahoitajan sitä tarvitessa (Hartikainen, 2007, 37–39). Toki myös kaikki organisaatiossa henkilökunnalle tarkoitettut koulutukset koskevat myös maahanmuuttajia.

## Lopuksi

Perehdytyksessä on hyvä muistaa, että kaikki ongelmat ja väärinkäsitykset eivät johdu kulttuurista. Syynä ongelmiin ja väärinkäsityksiin saattavat olla esimerkiksi kielivaikeudet tai henkilökemiat. Me olemme kaikki yksilöitä kulttuuriemme sisällä. Kaikkien kanssa ei tarvitse olla ystävä, ja kaikkea ei tarvitse ymmärtää, mutta työpaikalla on tultava toisten työntekijöiden kanssa toimeen. Varsinkin potilaita ja asiakkaita kohdatessa tulee pitää mielessä miten heidän läsnä ollessaan kohdellaan toista hoitajaa hänen syntyperästään riippumatta. Hyvänä ohjenuorana toimiikin se, että kohtelee toista niin kuin tahdot hänen kohtelevan sinua. Monikulttuurisessa työyhteisössä työskenteleminen vaatiikin kulttuurista kompetenssia, josta on kerrottu tarkemmin kappaleessa 2.3.

## Lähteet

Hartikainen, J. (2007). *Ulkomaalaisten hoitajien akkulturaatio suomalaisen työpaikkakulttuuriin*. Pro gradu –tutkielma. Kuopio: Kuopion yliopisto.

## Suosittelava kirjallisuus

Brusila, P. (toim.). (2008). *Seksuaalisuus eri kulttuureissa*. Duodecim. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Campinha-Bacote, J. (2010). *The Journey Continues. The process of cultural competence in the delivery of healthcare services*. Cincinnati OH: Case Western Reserve University.

Jasinkaja-Lahti, I. & Mähönen, T. A. (toim.) (2009). *Identities, Intergroup Relations and Acculturation. –The Cornerstones of Intercultural Encounters*. Helsinki: Gaudeamus, Helsinki University Press.

Järvinen, A., Koivisto, T. & Poikela, E. (2002). *Oppiminen työssä ja työyhteisössä*. Juva: WSOY.

Keskinen, S., Rastas, A. & Tuoro, S. (2009). *En ole rasisti mutta... Maahanmuutosta, monikulttuurisuudesta ja kritiikistä*. Tampere: Vastapaino & Nuorisoverkosto.

Leininger, M. & McFarland, M. (2006). *Culture Care Diversity and Universality A Worldwide Nursing Theory*. Second Edition. Sudbury Massachusetts: Jones and Bartlett Publisher.

Papadopoulos, I. (edit.) (2006). *Transcultural Health and Social Care. Development of Culturally Competent Practitioners*. Edinburgh: Churchill Livingstone Elsevier.

Purnell, L. & Paulanka, B. (2008). *Transcultural Health Care: A Culturally Competent Approach*. Third Edition. Philadelphia: F. A. Davis Company.

Rastas, A., Huttunen, L. & Löytty, O. (2005). *Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta*. Tampere: Vastapaino.

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

## Suosittelavia Internet-lähteitä

<http://www.tyoelamanverkko-opisto.fi/petmo/> (googlettamalla ”Erilaisuus sallittu” löytyy saman niminen kirja pdf-versiona edellä mainitun verkkosivun tueksi)

<http://netti.sak.fi/workinginfinland/fi/tietoa.html>

<http://www.infopankki.fi>

<http://www.virtuopo.fi>

<http://virtuosi.pkky.fi/vilma/yleista/kielitaso2.htm>

<http://www.sak.fi>

<http://www.occuphealth.fi/>

<http://www.tyoturva.fi/tyoturvallisuus/>

<http://www.tapaturmapaiva.com/>

## 3.2. PEREHDYTTÄMISEN MUISTILISTA

Jutta Hartikainen

Tässä osiossa on muistilista niistä asioista, jotka tulisi huomioida annettaessa maahanmuuttajahoitajille perehdytystä.

### Maahanmuuttajahoitajan perehdyttäjän muistilista:

#### Miksi perehdytetään?

- perehdytys on toiminnan perusta
- hyvä perehdytys lisää potilasturvallisuutta
- hyvä perehdytys tehostaa toimintaa

#### Mihin asioihin perehdytetään?

- yhteisöllisyyteen liittyvät asiat
- työhön liittyvät asiat
- työpaikkakulttuuriin liittyvät asiat
- suomalaisen kulttuuriin liittyvät asiat

#### Miten perehdytetään?

- annetaan riittävästi tietoa
- ei liikaa tietoa yhdellä kertaa
- ymmärrettävästi
- kirjallinen materiaali

#### Milloin perehdytetään?

- ennen töiden alkua
- heti töiden alettua
- työn aikana
- tarvittaessa

#### Muut huomioitavat asiat

- yksilöllisyys
- henkilökemiat
- kaikki ei johdu kulttuurista
- kulttuurikompetenssi.

#### Lähde

Hartikainen, J. (2007). *Ulkomaalaisten hoitajien akkulturaatio suomalaiseen työpaikkakulttuuriin*. Pro gradu -tutkielma. Kuopio: Kuopion yliopisto.

## 4.1. MONIKULTTUURINEN OHJAUS – KÄSITTEITÄ JA SOVELLUKSIA TYÖPAIKOILLA

Kai Koivumäki

Idea tämän artikkelin kirjoittamiseen sai alkunsa Palmenian järjestämässä koulutuksessa, jossa pohdimme yhdessä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa, mitä alan työpaikoilla tapahtuva ohjaus on ja miten sitä voitaisiin kehittää. Menin koulutustilaisuuteen hieman jännittyneenä, koska työpaikalla tapahtuva ohjaus oli melko kaukana siitä ohjauksesta, jonka parissa olin aikaisemmin työskennellyt. Minulle kotoisampaa maaperää ovat olleet ammatinvalinta- ja uraohjaus ja maahan vasta muuttaneiden parissa tehtävä ”kotoutumisohjaus”. Palaan tässä kirjoituksessa Palmenian koulutuksen aikana käytyihin keskusteluihin, ja yritän jäsentää työpaikalla tapahtuvaa ohjausta käsitteellisesti edelleen.

### Ohjauksen ja monikulttuurisen ohjauksen määrittelyä

Elinikäisen oppimisen rinnalle on viime aikoina vakiintunut käsite *elinikäinen ohjaus*. Se on suomennos sanoista *lifelong guidance*, ja sillä tarkoitetaan esim. EU:n politiikassa julkishallinnon tai yksityisten organisaatioiden järjestämiä uraohjaus- tai koulutukseen ohjauspalveluja. Euroopan Unioni julkaisi vuonna 2008 resoluution elinikäisestä ohjauksesta, jossa kehoitetaan jäsenmaita huo-

lehtimaan palveluistaan niin, että kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus saada laadukasta ohjausta ja tukea erilaisissa urakehityksensä siirtymävaiheissa (EU Resolution, 2008). Suomessa on meneillään opetus- ja kulttuuriministeriön ja työ- ja elinkeinoministeriön yhdessä koordinoima kehittämisohjelma, jossa ohjauspalveluja tehostetaan ja tuodaan lähemmäs kansalaisia.

Ohjauksellista työtä voidaan tarkastella kolmen tehtäväalueen avulla: ohjaus, neuvonta ja tiedonvälitys. Ohjauksellisista palveluista vastaavat Suomessa lähinnä työ- ja elinkeinohallinto sekä opetushallinto. Viime vuosina myös ammattijärjestöt ja kolmas sektori ovat kehittäneet ohjauspalvelujaan. Työ- ja elinkeinotoimistoissa toimii ammatinvalintapsykologeja, jotka vastaavat urasuunnittelupalveluista. Asiakkaiksi voivat hakeutua kaikki kansalaiset, mutta käytännössä heistä on melko suuri osa ollut työttömiä työnhakijoita ja suurin osa on yli 25-vuotiaita. Koulutusneuvojien osaamisaluetta taas ovat erilaiset koulutusmahdollisuudet, opiskelun taloudelliset tukimuodot sekä työelämä- ja ammattitieto. Oppilaitoksissa toimii opinto-ohjaajia, joiden työtehtävät ja toimenkuvat vaihtelevat riippuen oppilaitoksen luonteesta ja opiskelijoiden tarpeista. Ohjauksellista työtä tehdään myös esim. sosiaalityön ja erilaisen projektitoiminnan puitteissa. Viime aikoina on alettu puhua yhä enemmän työpaikoilla tapahtuvan ohjauksen kehittämisestä, mikä on tämänkin artikkelin teemana.

Maahanmuuttajien parissa tehtävää ohjaustyötä kutsutaan monikulttuuriseksi ohjaukseksi. Se on *ammattilista vuorovaikutusta*, jonka tavoitteena on aktiivisesti tukea maahanmuuttajaa kotoutumisessa. Suomessa on melko vähän ammattilaisia, jotka toimisivat pelkästään maahanmuuttajien ohjaajina. Yleensä maahanmuuttajatyötä tehdään osana valtaväestön palvelujärjestelmää. Opinto-ohjaajat (perusaste, lukio- ja ammatillinen koulutus, korkea-aste, aikuiskoulutus) ovat ainakin suuremmissa kaupungeissa jo alkaneet tottua maahanmuuttajiin oppilaitosten arjessa. Sen sijaan joillakin pienemmällä paikakunnilla opinto-ohjaajilla on edelleen vähän maahanmuuttajaopiskelijoita. Kotoutumiskoulutuksen ohjaavat opettajat ovat kuitenkin yksi ammattiryhmä, joka on erikoistunut monikulttuuriseen ohjaukseen. Maahanmuuttajien koulutus on usein muutenkin luonteeltaan ohjauksellista: alkuvaiheen kielikoulutus *sosiaalistaa* yhteiskuntaan ja myöhemmät ammatillisesti suuntautuneet koulutukset ammattiin ja työelämään.. Varsinkaan kotoutumiskoulutusta ei voida nähdä pelkkänä kielikoulutuksena, jossa käytetään perinteisiä luokkakeskeisiä kielen opetuksen menetelmiä. Uuden kielen opiskelu on samalla asenteita ja arvoja muokkaavaa, ja erityisen tärkeää on yleisten opiskelunvalmiuksien hank-

kiminen kotoutumiskoulutuksen kuluessa.

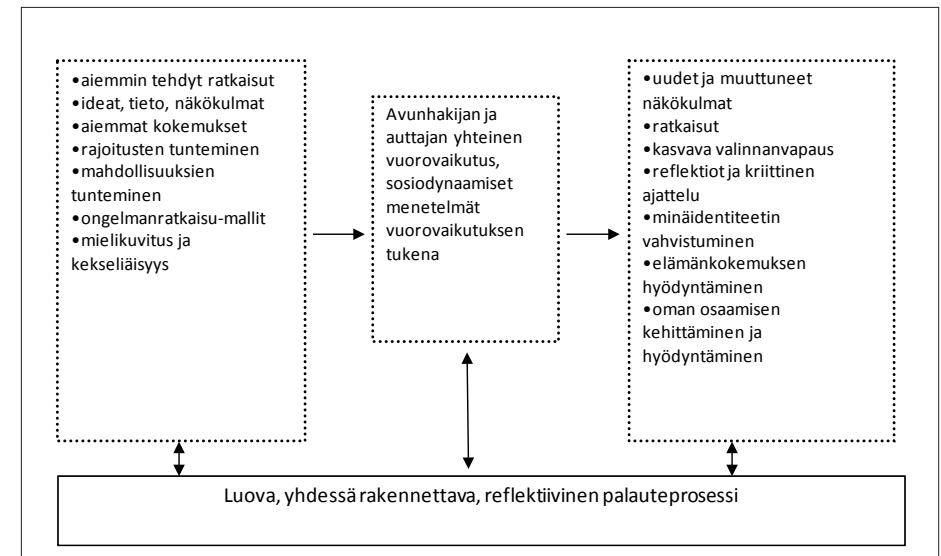
Maahanmuuton alkuvaiheessa tarvitaan paljon yhteiskuntaan, kulttuuriin ja työmarkkinoihin liittyvää tietoa ja mahdollisuuksia työstää sitä erilaisten ammattilaisten avustuksella. Alkuvaiheessa tarvitaan myös tulkkausapua tai ohjaajia, joilla on sama kieli- ja kulttuuritausta kuin ohjattavalla. Ammatilliseen osaamiseen ja ammattikäytäntöihin liittyvää ohjausta tarvitaan usein hieman myöhemmissä kotoutumisen vaiheissa. Kotoutumisen parissa työskentelevien ohjaajien olisi syytä olla tietoisia toistensa työtavoista ja toimintaperiaatteista. Olisi erityisen tärkeää, että kaikilla kotouttamispalveluissa toimivilla olisi yhteinen perusfilosofia ja yhteiset eettiset peruslähtökohdat. Erilaisten ohjauspalvelujen ketjuttaminen olisi myös perusteltua maahanmuuttajien kohdalla, jotta he saisivat oikea-aikaista ja tarpeiden mukaan räätälöityä ohjausta.

### Sosiodynaaminen ohjaus maahanmuuttajatyössä

Kanadalainen Vance R. Peavy, (1999, 2006) kehitti konstruktivistisen teorian pohjalta oman ohjauksellisen menetelmän, jota hän alkoi kutsua sosiodynaamiseksi ohjaukseksi. Nimi kertoo siitä, että erityistä huomiota kiinnitetään ihmisen sosiaalisen ympäristön vaikutuksiin sekä jatkuvaan muutokseen, dynamiikkaan. Menetelmä soveltuu mielestäni hyvin myös monikulttuuriseen ohjaustyöhön, vaikkei sitä alun perin varta vasten siihen kehitettykään. Ohjaajan on ymmärrettävä kulttuurierojen lisäksi myös etnisten vähemmistöjen yhteiskunnallinen asema ja vähemmistöön kuuluvien kotoutumisen erityishaasteet. Etnisten vähemmistöjen käytännön ohjauksen toteutuksessa onkin yhdeksi ohjauksen keskeiseksi tavoitteeksi noussut ohjattavien *voimaantumisen* tukeminen (Matinheikki-Kokko, Koivumäki & Kuortti, 2003).

Sosiodynaamisen ohjauksen ihmiskäsityksessä korostuvat ohjattavan voimavarat pikemmin kuin ohjaajan ennalta määritelty kulttuuriin ja normeihin sidottu asiantuntijuus. Konstruktivismissa ajatellaan jokaisella ihmisellä aina olevan oma todellisuuskäsityksensä, jota ohjauksessa tulisi yhdessä tutkia. Juuri se, että ihmisten omat tulkinnat todellisuudesta perustuvat kulttuuriin ja kieleen, tekee toisesta kulttuurista tulevien ohjauksesta haasteellisen. Tärkeää on tuoda näkyviksi ja konkretisoida mahdollisimman paljon niitä ajatusrakennelmia, asenteita ja arvoja, jotka kulloinkin ovat käsiteltävinä ohjauskeskusteluissa. Sekä ohjattava että ohjaaja ovat molemmat tasavertaisia ohjausvuorovaikutuk-

ssa ja tuovat siihen oman käsityksensä kyseessä olevasta teemasta (Kuvio 1.). Ohjaajan tehtävä on antaa uusia näkökulmia käsiteltäviin asioihin. Ohjattava itse tekee lopulta kuitenkin päätökset itseään ja omaa elämäänsä koskevista asioista ja kantaa päätösten seuraukset. Ohjaajan tulee puolestaan hallita tekniikoita, joiden avulla asioita voidaan konkretisoida, ja samalla niihin saadaan analyttistä etäisyyttä. Tämä ohjaajan ja ohjattavan aktiivinen yhteiskonstruointi on vastakohta asiantuntijakeskeisyydelle tai passiiviselle neuvojen vastaanottamiselle. Sosiodynaamisessa ohjauksessa luotetaan yhteiseen konstruointiin ja merkityksen luomiseen. Parhaimmillaan asiakkaan metakognitiiviset taidot kehittyvät ja hänen tunteensa oman elämän hallinnasta vahvistuu.



Kuvio 1. Sosiodynaamisen ohjauksen prosessi

Sosiodynaamisessa ohjauksessa käsitellään yleensä myös autettavan arkielämässä meneillään olevia asioita. Muutokset eivät tapahdu pelkästään kognitiivisena prosessina vaan edellyttävät aktiivista käytännön toimintaa. Maahanmuuttajien kotoutumisen ohjaukseen tällä oletuksella on ainakin kahdenlaisia vaikutuksia. Ensinnäkin tulisi ymmärtää, millaisia käsityksiä maahanmuuttajat ovat sisäistäneet omassa kulttuurissaan esim. työelämästä ja siinä vaadittavasta osaamisesta. Toiseksi tulisi pohtia, millaista ulkoista toimintaa ja sosiaalista vuorovaikutusta ohjauksen puitteissa voisi tarjota maahanmuuttajille, jotta he voisivat paremmin muodostaa mielikuvia ja ymmärtää suomalaisen työelämän edellyttämiä vaatimuksia. Sosiodynaamisessa ohjauksessa koros-



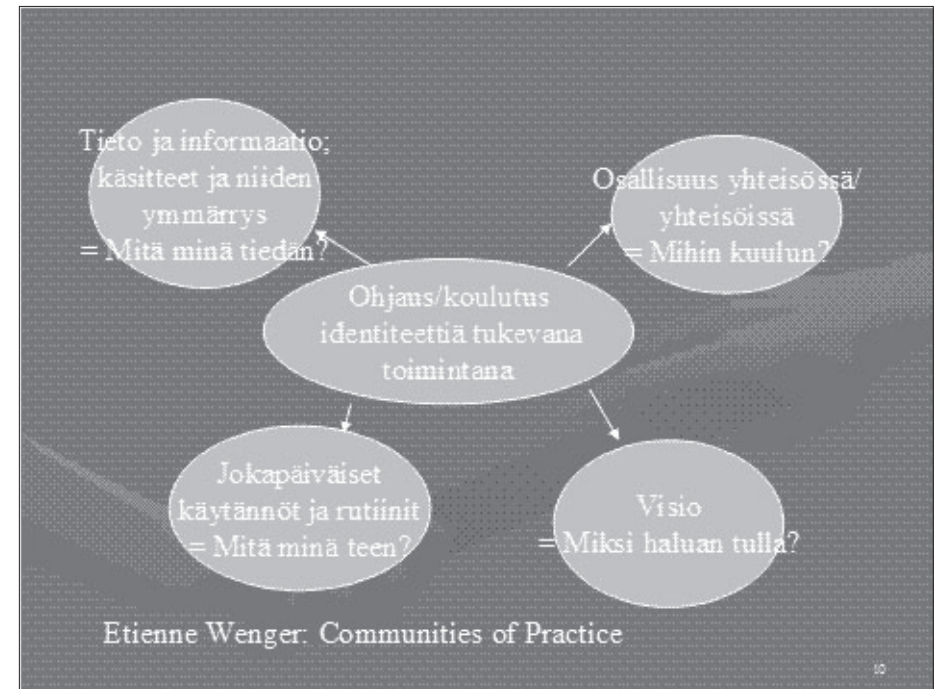
tuu ajatus, että ohjausvuorovaikutuksella voidaan myös tuottaa uudenlaista sosiaalista todellisuutta tai uudenlaista ymmärrystä siitä, esimerkiksi uudenlaista näkemystä omasta ammatti-identiteetistä ja sen arvosta työelämässä.

Ohjauksessa voidaan käyttää kielellistä vuorovaikutusta virittäviä työvälineitä, kuten tarinoita, visualisointeja, tehtäviä ja harjoituksia. Peavyn Elämäni työkirja (2001) tarjoaa tehtäviä mm. oman eletyn elämän pohditteluun (Elämänkenttämalli, Elämänviivan piirtäminen), identiteetin rakentamiseen (Joitakin identiteettejäni), suhdeverkostojen tulkintaan (Suhdeverkostot merkityksen luomisessa) tai työkäytäntöjen uudelleenarviointiin (Työhön liittyviä kysymyksiä pohdittavaksi).

Työyhteisöön pääsy on yksi keskeisimmistä edellytyksistä maahanmuuttajien kotoutumiselle. Ammatillinen identiteetti kehittyy lopulta vain työtä tekemällä ja työyhteisön arkipäiväisissä toiminnoissa (Wenger, 1998). Maahanmuuttajien pyrkiessä usein hyvinkin monokulttuurisiin työyhteisöihin, muodostuu kohtaamisesta aina väkisin myös kulttuurinen vuorovaikutusprosessi, jossa myös yhteisö pakotetaan tarkastelemaan omia sääntöjään, ajatusmallejaan ja asenteitaan. Täten työyhteisö ei juurikaan voi jäädä staattiseen tilaan, vaan muuttuu yleensä myös uusien jäsenten mukana.

Tämä muutosprosessi ei kuitenkaan käy itsestään, vaan tarvitaan aktiivisuutta ja uusia ammatillisia menetelmiä, jotta sekä yhteisö että siihen pyrkivät onnistuvat tehtävässään. Olen muokannut kuvion 2. Wengerin sosiaalisen oppimisen teorian pohjalta. Ohjauksessa on tärkeää käsitellä ainakin neljää ulottuvuutta, jotka ovat edellytyksiä ammatillisen identiteetin kehittymiselle:

1. visiota siitä miksi haluan tulla,
2. työyhteisöön pääsyä tai sinne pääsyn esteitä,
3. jokapäiväisiä rutiineja ja niiden suorittamisessa ilmeneviä esteitä sekä
4. työtehtävissä vaadittavia tietoja ja taitoja.



Kuvio 2. Ohjauksessa käsiteltäviä teemoja

## Ohjaus työpaikalla

Ensimmäinen asia, jonka opin Palmenian työpaikkaohjauksen koulutuksessa, oli se, että perinteiset ohjauksen käsitteet eivät sellaisenaan sovellu uuteen kontekstiin. Ammatinvalinnan ohjaus tai uraohjaus eivät ainakaan perinteisessä muodossa kuulu työpaikoille, eikä ensisijaisesti myöskään koulutusohjaus. On ehkä parempi puhua vain *ohjauksellisesta toiminnasta* tai *ohjauksellisen osaamisen kehittamisestä*, mikä tapahtuu muiden arkirutiinien ohessa. Yleensä työpaikoilla ei ole erillisiä ohjauksen ammattilaisia, vaan työn joutuvat tekemään kokeneemmat työtoverit, esimiehet tai henkilöstön kehittämisen ammattilaiset.

Sosiodynaamisen ohjauksen peruseräitä voi kuitenkin kokemustemme perusteella soveltaa hyvin myös työpaikalla tapahtuvaan ohjaukseen. Monikulttuurisen vuorovaikutuksen peruslainalaisuudet ovat samat niin työpaikalla kuin muuallakin yhteiskunnassa. Meillä on kulttuurimme ja kasvuympäristöm-

me mukanaan tuomia ajatuksia, arvoja ja asenteita, jotka usein ovat tiedostamattomia. Ongelmia, joista käytetään yleensä nimitystä kulttuurien yhteentörmäykset, syntyy juuri siitä, että käsityksemme asioista ovat erilaisia. Hoitotyössä nopeasti suoritettut pesu- yms. toimenpiteet ilman pidempää jutustelua tai sosiaalista ”lämmittelyä” saattavat tuntua mahdottomilta yhteisöllisistä kulttuureista tulleista maahanmuuttajista. Suomalaisessa hoitolaitoksessa nopeus ja tehokkuus ovat ehkä välttämätön pakko resurssien puutteessa. Tärkeintä on, että heti konfliktin ilmaantuessa, siitä voi puhua avoimesti. Työyhteisössä olisi sovittava ”kulttuurikonfliktien tunnistamissäännöstä”, joka velvoittaa aloittamaan keskustelun asiasta heti.

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset tekivät koulutusjaksojen välillä erilaisia kehittämistehtäviä, joiden aiheet he saivat itse valita. Kehittämistehtävien perusteella voimme yhdessä todeta, että ohjauksellista osaamista tarvittaisiin ainakin kaikissa seuraavissa vaiheissa: työhön otto, perehdyttäminen, työhön opastus, työtehtävien tai työyhteisön vuorovaikutuksen havainnollistaminen (esim. selkokielen, yksinkertaistamisen tai kuvien avulla), kulttuuristen tapojen, asenteiden ja ajatusmallien ymmärtämisessä, vieraiden kielten käytössä työpaikalla, ohjaajien ja opastajien roolien ymmärtämisessä sekä johtamiskäytännöissä.

Työhönottotilanteessa esiintyy koulutuksessa olleiden mielestä usein asenteellisuutta ja suoranaista rasismia. Haastattelijoiden tulisi pyrkiä kehittämään työtänsä niin, että he olisivat tietoisia omista mahdollisista ennakkoluuloistaan. On hyvä tutustua mahdollisimman moniin kulttuureihin, mutta työnhakijaa ei voi kohdella stereotyyppisenä kulttuurinsa edustajana, kysymättä tämän henkilökohtaisesta suhteesta omaan kulttuuriryhmään ja sen edustamiin tapoihin. Kulttuurin asettamista rajoituksista ja niiden vaikutuksista työtehtäviin on kuitenkin osattava keskustella avoimesti ja neutraalisti.

Maahanmuuttajien perehdyttämiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. On hyvä selkokielistää perehdytysmateriaalit ja sopia selkeästi, kenen vastuulla perehdyttämisen eri vaiheet ovat. Perehdytyksen laajuus on yhteydessä työskentelyjakson pituuteen. Näyttää siltä, että sosiaali- ja terveydenhuollon työpaikoilla on erityisen paljon vaihtuvuutta. Vakinaisiin työtehtäviin tulee koko ajan uusia henkilöitä, sijaisia on paljon ja erilaiset harjoittelijat saattavat vaihtua viikoittain. Harjoittelujaksojen tavoitteet ovat todella erilaiset, kun kyseessä on esim. kotoutumiskoulutuksen ensimmäinen kieliharjoittelu tai sairaanhoitajatut-

kintoon kuuluva ammattiharjoittelu. Myös perehdyttämisen ja harjoittelijalle annettavan tuen on näissä tapauksissa oltava erilaiset. Tärkeää on, että uuden henkilön tullessa työyhteisöön ollaan tietoisia siitä, mitkä ovat henkilön työskentelyn reunaehdot.

Paljon tuntuu syntyvän erimielisyyksiä myös siitä, miten työtehtävät tulisi suorittaa. Erityisesti omassa maassaan jo toimineilla ammattilaisilla saattaa heidän tullessaan uuden kotimaansa työmarkkinoille olla vaikeuksia hyväksyä uusia työskentelytapoja ja -menetelmiä. Näissä kohdissa jatkuva avoin keskustelu on välttämätöntä. Usein toisenlainen tapa tehdä työ on helpompi hyväksyä, kun sille kuulee kulttuurisen perustelun. Sitä paitsi työn voi ehkä oikeasti tehdä monella tavalla, ja toisen kulttuurin edustajan tapa voi olla parempi ja ehkä virkistävämpi kuin totuttu tapa. Myös nais- ja miesroolit ovat erilaisia eri kulttuureissa. Eräs hoitaja oli päässyt yksimielisyyteen siitä, että hän pystyy naisena pesemään vanhat miespotilaat, muttei uskonnollisista syistä avustamaan nuoria miehiä peseytymisessä. Jos työpaikalla on käytännön mahdollisuuksia tällaiseen joustavuuteen, on se mielestäni suositeltavaa. Molemminpuolinen kunnioitus edesauttaa kummankin osapuolen sitoutumista.

Työnohjaus ja kehityskeskustelut näyttäisivät olevan sellaista toimintaa, jossa parhaiten voidaan hyödyntää varsinaisten ohjausammattilaisten osaamista. Sosiodynaamisia konkretisoivia kartoitusmenetelmiä voidaan yleensä suoraan soveltaa esim. menneen osaamisen hahmottamiseen tai tulevaisuuden ammatillisten tavoitteiden selkeyttämiseen. Työnohjauksessa voidaan opetella ottamaan puheeksi erilaisia kulttuurisia ajatusmalleja ja toimintatapoja. Kehityskeskusteluja joutuvat viemään tänä päivänä läpi sellaiset henkilöt, joilla ei välttämättä ole kovinkaan paljon ohjaukseen tai vuorovaikutukseen liittyvää suoraa osaamista.

Lopuksi voisin todeta, että kokemuksemme Palmenian työpaikkaohjauksen koulutuksesta osoittavat, että ohjauksen uudelleen määrittelyyn on jälleen kerran tarvetta. Perinteiset ura- ja koulutusohjauksen muodot eivät enää riitä, vaan tarvitaan uutta osaamista, jota aktiivisesti kehitetään työpaikoilla. Monet muutkin kuin hoito- ja sosiaalialan työpaikat ovat uudenlaisten monikulttuuristen haasteiden keskellä, ja on kohtuutonta edellyttää, että arkityötään tekevät työntekijät pystyvät itse löytämään näihin ratkaisut. Olisi syytä nopeasti kehittää johtamista ja henkilöstön osaamista tai perustaa esimiesten vertaisfoorumeita työn kehittämisen tueksi.



## Lähteet

- European Union Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies, 15030/08.
- Matinheikki-Kokko, K., Koivumäki, K. & Kuortti, K. (2003). *Maahanmuuttajien uraohjauksen kehittäminen*. Helsinki: Työpoliittisia tutkimuksia, työministeriö.
- Peavy, V. R. (2001). *Elämäni työkirja*. Helsinki: Psykologien Kustannus Oy.
- Peavy, V. R. (1999). *Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön*. Helsinki: Psykologien Kustannus Oy.
- Peavy, V. R. (2006). *Sosiodynaamisen ohjauksen opas*. Helsinki: Psykologien Kustannus Oy.
- Wenger, E. (1998). *Communities of Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.

## 4.2. MAAHANMUUTTAJAN POLUTUS

Nanna Wilhelmsson

Maahanmuuttajan polku on pitkä, mutkikas ja kiviä täynnä. Tänä päivänä jokainen maahanmuuttaja saa niin sanotun integraatiokoulutuksen, joka nykyään pitää sisällään melko yhtenäisiä suomenkielen koulutuksia, työharjoittelujaksoja ja ohjausta. Näihin päiviin saakka tilanne on vaihdellut huomattavasti, ja monet useita vuosia Suomessa olleet eivät ole saaneet kuin muutaman lyhyen kielikurssin usein monen kuukauden välein.

Lisäksi voi todeta, että integraatiokoulutus ei välttämättä vastaa maahanmuuttajan tarpeita ja tasoa, ja se voi yhtäläillä, osalle maahanmuuttajista, muodostaa turhan mutkan ja viiveen hänen matkallaan yhteiskunnan jäseneksi kuin olla liian vaikea ja vaativa hänen kyvyilleen ja osaamiselleen. Valmisteilla olevan uuden integraatiolain avulla on tarkoitus entuudestaan tehostaa koko integraatioprosessia, ja toivon mukaan lakiin sisällytetään määräys osaamisen tunnistamisesta ja integraation henkilökohtaistamisesta.

### Mikä ihmeen polutus?

Polutuksen tavoitteena on rakentaa siltoja opiskelijan kehittymisen kannalta kriittisten vaiheiden yli. Polutus edesauttaa hänen pääsyään ammatilliseen koulutukseen tai täydentämään kotimaassa jo suoritettua koulutusta sekä

edesauttaa hänen työllistymistään. Se tarkoittaa käytännössä, että yhteistyössä maahanmuuttajan kanssa tavoitteellisesti yhdistetään monenlaisista pienistä palasista koostuvia toimenpiteitä toisiinsa niin sanottujen nivelvaiheiden yli.

Vaikka maahanmuuttaja olisi ollut onnekas ja saanut tehokasta alkuvaiheen kielikoulutusta ja ohjausta, se ei suinkaan tarkoita, että hänen osaamisensa, jonka hän toi mukanaan Suomeen, olisi tunnustettu ja hyödynnetty. Tästä syystä hanke ”Koulutuksesta työelämään, yhtäläiset mahdollisuudet maahanmuuttajille” on tuottanut kirjan maahanmuuttajien osaamisen tunnistamisesta. Laadukas alkuvaiheen koulutus ei myöskään takaa, että maahanmuuttaja olisi paremmin orientoitunut eri ammatteihin tai koulutuksiin, puhumattakaan koulutusjärjestelmästä. Lisäksi näyttää siltä, että hyvä suomen kielen taito ei riitä, vaan Suomessa pitää osata puhua suomea kuin suomalaiset.

Mainitut asiat tuottavat mutkikkaan ja pitkän opintopolun maahanmuuttajalle, ja monet poluista ovatkin vieneet väärille ja mihinkään johtamattomille raiteille. Maahanmuuttaja pyörii valmentavissa koulutuksissa pääsemättä eteenpäin. Tämä johtaa maahanmuuttajien suureen työttömyyteen ja voi myös johtaa moneen muunlaiseen ongelmaan kuten masennukseen jne.

### **Miten polutetaan työvoimapolitiisessa koulutuksessa?**

Polutuksella on valtava merkitys sille, että maahanmuuttaja löytäisi itselleen oikean paikan, hänen osaamistaan voidaan hyödyntää ja hän pääsisi työn syrjään kiinni. Polku alkaa usein työvoimakoulutuksiin kuuluvilla kartoituksilla, koska suuri osa maahanmuuttajista on työttömänä. Alkukartoituksella tarkoitetaan Helsingin Diakoniaopistossa, että maahanmuuttajan osaaminen tunnustetaan. Osaaminen ei välttämättä aina riitä juuri sillä hetkellä ammatilliseen koulutukseen, mutta hänen kanssaan neuvotellaan, miten riittävää osaamista voisi kartuttaa, jonka jälkeen hän voi tulla uudestaan kartoitukseen. Neuvottelu käydään dialogisesti kahden kesken.

Polutuksessa hyödynnetään alkukartoituksessa syntynyttä portfolioa. Portfolio on maahanmuuttajan kuvaus omasta osaamisesta. Samalla se on väline, jolla maahanmuuttaja nivelvaiheessa voi viestittää muille, vaikka jollekin työnantajalle, että hän osaa monta asiaa. Kuvauksissa hän kertoo mitä on tehnyt elämänsä aikana sekä miten hän on toiminut omassa kotimaassaan ja Suomessa.

On esimerkiksi syntynyt kertomuksia, miten maahanmuuttaja pakolaisleirillä on perustanut kaupan ja pyörittänyt sitä tai miten toinen on paimentanut kotieläimiä epävakaa ja kuivuudesta kärsivällä alueella. Lisäksi löytyy kuvauksia siitä, miten hoitaja sotatilanteessa on hoitanut eri-ikäisiä potilaita, sekä kertomuksia lasten kasvatuksesta ja kodin hoitamisesta. Kertomuksiin sisältyy myös kuvauksia omasta kulttuurista.

Yhteistyössä hakijan kanssa kirjoitetaan lisäksi lausunto, josta ilmenee henkilön senhetkinen motivaatio, soveltuvuus ja oppimisvalmiudet. Keskustelun yhteydessä varmistetaan, että hän on ymmärtänyt, miksi osaaminen ei juuri nyt riitä ammatilliseen koulutukseen ja miten osaamista voidaan parantaa. Toisin sanoen tehdään hänelle selkeä suunnitelma.

Suunnittelussa huomioidaan myös työvoimatarvetta ja hyödynnetään Helsingin Diakoniaopiston laajoja työelämä- ja muita verkostoja. Varmistetaan samalla, että suunnitelma on toteuttamiskelpoinen. Se tarkoittaa, että muodostetaan yhteys tahoon, johon hänen polkunsa sillä hetkellä tulisi viedä, ja varmistetaan, että yhteys toimii, eli hänet otetaan vastaan tässä kyseisessä paikassa. Nivelvaiheen aikana tuetaan opiskelijaa sähköpostiviesteillä ja puhelinkeskusteluilla. Tarvittaessa tuetaan myös työyhteisöjä. Asiakastyytyväisyys ja päämäärän saavuttaminen toimivat polutuksen laadun mittarina.

### 4.3. DIALOGINEN LÄHESTYMISTAPA MAAHANMUUTTAJAN TYÖPAIKKAOHJAUKSEEN

Nanna Wilhelmsson

Maahanmuuttajan ohjaaminen koetaan usein vaikeaksi, koska hän on niin ”erilainen”. Ilmaisulla voi olla monta merkitystä, mutta se osoittaa todennäköisesti ainakin sen, että maahanmuuttajan ohjaaminen ei voi perustua itselle tuttuihin tapoihin ja käytäntöihin. Aluksi lienee siksi syytä, seuraavan lainauksen avulla, pohtia mitä erilaisuuden kohtaaminen parhaimmillaan voi merkitä itselle ja ohjaajan omalle kasvulle;

*”Erilaisuuden kohtaaminen merkitsee hyvässä tapauksessa prosessia, joka syventää oman minän yhtä lailla itsestään selvää kuin väistämätöntä hämmästelyä”* (Salmen, 2005, 8)

#### Mitä tarkoitetaan dialogisella ohjauksella

Dialogi-käsitteen juuret löytyvät antiikin Kreikasta. Filosofin Sokrates saattoi ihmiset yhteen, sai heidät väittelemään ja tämän seurauksena syntyi yhteisymmärrystä asioista. Sokrates nimitti itseään ”kätilöksi” ja menetelmäänsä ”lapsenpäästötaidoksi”. (Bahtin, 1991, 162) Buber esitti dialogifilosofiassaan, että dialogissa on olemassa kaksi perussanaa, sinä ja minä. (Buber, 1993, 34–38)

Dialogissa vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena, jossa ei pyritä-

kään menemään kenenkään ehdoilla. Sen sijaan dialogissa pyritään yhteiseen ymmärrykseen - ei välttämättä niin, että kaikki olisivat samaa mieltä, mutta erilaiset ajatukset, oletukset ja merkitykset tehdään ymmärrettäviksi ja omia ajatuksia voidaan jopa kyseenalaistaa. Näin dialogissa syntyy luovasti ja tuoteliaasti sellaista, mitä kenelläkään ei ollut alussa. (Mönkkönen, 2002, 12, 21)

Parhaimmillaan dialogisessa ohjauksessa molemmat osapuolet kokevat, että he voittavat omat rajoitteensa ja voivat oppia toinen toisiltaan. Ohjaajan ei tarvitse olla henkilö, joka tietää kaiken, vaan hän voi myöntää että ei aina itseään tiedä tai ymmärrä kaikkia asioita. Näin luodaan perusta luovalle, pohdiskelevalle ja yhteiselle ajattelulle. Dialogiselle ohjaukselle pitää antaa aikaa, ja vaikka ohjausaika olisikin lyhyt, osapuolten tulisi voida keskittyä tilanteeseen ja heidän tulisi olla siinä kokonaan läsnä.

Dialogi on keskustelu, jolla on sisältöä mutta jossa ei oteta kantaa, vaan keskustelun tarkoitus on edistää molempien osapuolten ymmärrystä (Aarnio, 1999). Keskustelun tavoitteena on ymmärtää, miksi toinen sanoo, kirjoittaa tai muuten ilmaisee itseään tietyllä tavalla. Kiinnostus tulee siis kohdistaa niihin merkityksiin, joita toinen antaa sille mitä hän ilmaisee. Usein sanotaan, että dialogi on tilaisuus, jossa **ajatellaan yhdessä ääneen**. Buber (1993, 14–23) sanoo, että myös hiljaisuus kuuluu ilmaisutapoihin. Ilmapiiri dialogissa olevien henkilöiden välillä on siksi ratkaiseva.

Ihmisillä on luontainen kyky dialogiin, mutta kyky on heikentynyt koska olemme ottaneet käyttöön erilaisia ”tekniikoita”, jotka vaikuttavat tapaamme olla vuorovaikutuksessa. Meillä on tapana hahmottaa toisiamme erilaisista rooleista käsin esimerkiksi opiskelijana ja ammattilaisena/opettajana sen sijaan, että pyrkisimme kohtaamaan toista ihmistä. Vuorovaikutusta ei synny, koska ei käydä dialogia vaan vuorotellen käytyä monologia. (Isaacs, 2001, 38–39)

Dialogista ohjausta voidaan edistää tutkimalla rakenteita, joissa toimimme. Ohjaus perustuu ohjaajan samanaikaisesti tapahtuvaan sisäiseen dialogiin tai reflektointiin, jossa hän arvioi omia sisäistettyjä sääntöjään ja mallejaan, jotka vaikuttavat hänen ajatuksiinsa ohjaustilanteessa. Reflektointi toteutuu myös ohjaustilanteen jälkeen. Hän voi esimerkiksi kysyä itseltään miten hän kuuntelee ja hahmottaa ohjattavaansa. Onko hänellä ääneen lausumattomia odotuksia ohjaustilanteen kulusta ja sen tavoitteista, vai onko hän pyrkinyt rakentamaan tilanteen, joka on tasa-arvoinen, avoin ja vastavuoroinen? Onko ohjattavalla samanlainen käsitys kuin hänellä, ja ovatko molemmat osapuolet sitoutuneet

dialogiseen keskusteluun?

### Miten maahanmuuttajaa ohjataan dialogisesti

Ohjaustilanteissa ohjaajan tulisi käyttää selkokieltä ja varmistaa, että ohjattava on ymmärtänyt mitä on kuullut. Varmistaminen toteutuu parhaiten pyytämällä ohjattavaa palauttamaan lähetetyn viestin. Sen sijaan ei tulisi kysyä ”oletko ymmärtänyt”, koska siihen saa todennäköisesti vastuksen kyllä, vaikka asia olisikin toisin. Olisi tärkeätä muistaa, että ohjattava on se, joka konstruoi ajatuksensa ja osaamisensa. Ohjaajan tehtävä ei siis ole ottaa kantaa siihen, mitä ohjattava sanoo tai on kirjoittanut, eikä hänen tehtävänsä myöskään ole vaikuttaa ohjattavaan, vaan ohjaajan tulisi ymmärtää, miten toinen ajattelee ja miksi tämä on tehnyt tai kirjoittanut tietyllä tavalla.

Dialoginen ohjaus ei perustu vain ohjaajan puheeseen vaan toisen kuuntelemiseen, hänen sanomansa kuulemiseen ja hänen kohtaamiseensa (Isaacs, 2001, 38–39). Siksi ohjattavan sanoman takana olevat merkitykset ovat tärkeitä, ja ohjaaja voi esittää tarkentavia kysymyksiä, kuten *mitä sinä tarkoitat tuolla ilmaisulla tai miten sinä ajattelet*. Voi myös ilmoittaa, että *nyt minä en ymmärtänyt mitä sinä tarkoittit, voitko sanoa sen uudestaan*. Ohjattavan on koettava, että hänen sanomallaan voi olla jokin merkitys.

Dialogisessa ohjauksessa tulisi huomioida, että maahanmuuttajillakin on tietoisia ja tiedostamattomia sisäisiä malleja, jotka vaikuttavat heidän toimintaansa. Näin ollen he saattavat olla varuillaan eivätkä uskalla lähteä dialogiseen **keskusteluun**, he eivät luota suomen kielen taitoonsa ja heidän itsetuntonsa voi olla heikko. Viestintätavalla on iso merkitys dialogisissa. Ohjaajan kannattaa lähettää selkeitä minäviestejä. Niillä hän voi osoittaa aitoa kiinnostusta ohjattavan ajatuksiin ja edistää näin dialogin syntymistä.

Usein autoritaarisista kulttuureista tulevat maahanmuuttajat eivät uskalla toimia, koska he odottavat ”käskyjä” tietääkseen mitä saavat tehdä. Lisäksi monet eivät uskalla kysyä tai kyseenalaistaa asioita, koska heidän kulttuurinsa perustuu siihen, että korkeammassa asemassa olevia henkilöitä pitää kunnioittaa. He saattavat siksi perustaa keskustelun sille, mitä he luulevat toisen haluavan kuulla, tai he voivat ottaa kantaa ymmärtämättä täysin asioiden merkitystä. Esimerkkinä tästä mainittakoon, että moni maahanmuuttaja, perustuen omaan

kulttuuriinsa, on valmis eri tilanteissa auttamaan eri-ikäisiä asiakkaita sen sijaan, että hän tukisi asiakkaiden omatoimisuutta ja itsenäisyyttä. Perustuen omiin tapoihinsa he muodostavat käsityksen suomalaisesta järjestelmästä, jota he pitävät huonona ymmärtämättä taustalla olevia tavoitteita.

Ohjaustilanne saattaa kehittyä kohteliaasta vuorotellen käydystä monologista kriisiin, jossa tilanne on ”lukossa” (Mönkkönen, 2002, 33). Tämä tapahtuu esimerkiksi, jos ohjaus perustuu maahanmuuttajien kielitaitoon nähden liian käsitteelliseen keskusteluun, jossa hänelle selitetään miten asiat ovat tai hänelle pelkästään annetaan ohjeita. Silloin maahanmuuttaja saattaa jäädä kuuntelijan rooliin ilman, että hän ymmärtää. Dialogisessa ohjauksessa voidaan sen sijaan yhdessä pyrkiä tutkimaan erilaisia tilanteita, joita on yhdessä koettu, ja pohdittu, mikä tilanteissa on johtanut erilaisiin toteutuneisiin toimintoihin. Tämän kaltaista pohdiskelevaa keskustelua voidaan kutsua *refleksiiviseksi dialogiksi*, joka parhaimmillaan johtaa luovaan ajatteluun. Tilanne, jossa ajatukset ja kysymykset seuraavat toisiaan, toimii kuin virta, on kehittävä ja vie ajatukset eteenpäin.

Kuten on todettu, ohjaukseen vaikuttaa monta eri tekijää, ja nopeita tulkintoja ohjattavan osaamisesta tulisi välttää, koska ne ovat monissa tapauksissa osoittautuneet virheellisiksi. Sen sijaan dialoginen ohjaus tulisi nähdä prosessina, joka pidetään liikkeessä ilmaisujen, kysymysten ja vastausten avulla. Eräs vaikeus erityisesti asiantuntijoiden kesken näyttää olevan liikkeen ylläpitäminen. Tämä tarkoittaa, että on ”kiire” joko ottaa kantaa toisen ajatuksiin tai antaa omasta mielestään oikea vastaus tilalle. Kiire ei aina liity käytettävissä olevaan aikaan vaan omiin tottumuksiin ja malleihin. Valmiin vastauksen antaminen on helppoa, mutta se ei edistä toisen ajatusten ymmärtämistä eikä myöskään välttämättä hänen ymmärrystään siitä asiasta, jota keskustelu koskee. Molempipuolista ymmärrystä edistetään paremmin keskustelua avaavilla kysymyksillä, jotka perustuvat kaiken oppimiseen. Ne ovat mitä, miten ja miksi. Kysymykseen voi vaikka liittää jonkin oman ajatuksen, kuten *mitä sinä ajattelet tällaisesta asiasta*.

Dialoginen ohjaus soveltuu myös palautteen antamiseen ja arviointiin, jotka molemmat tulisi mieltää osana ohjattavan oppimisprosessia. Oppimisprosessiin kuuluu myös itsensä arvioiminen, jossa tarkoitus on kuulla mitä ohjattava ajattelee omasta toiminnastaan ja mihin ajatuksiin hän sen perustaa. Tämä prosessi on erityisen vaativa maahanmuuttajille, koska useimmissa kulttuu-

reissa joku toinen auktoriteetti arvioi häntä ja hänen toimintaansa. Palautteen antaminen ja arviointi eivät näytä olevan kovin helppoja asioita suomalaisillekaan. Olisi siksi syytä huomioida, että dialogisen keskustelun avulla voidaan parhaiten avata erilaisia näkökulmia, joita vielä tulisi huomioida osaamisessa ja toiminnassa, ja tällä tavalla luoda ohjattavalle tilaisuus kehittymiseen.

### **Miksi hyödynnetään dialogista ohjausta maahanmuuttajille**

Monikulttuurisuus on tullut jäädäkseen ja voi parhaimmillaan tapauksessa merkitä interkulttuurisuutta, jossa monimuotoinen suhtautuminen asioihin ja monimuotoinen ajattelutapa on kaiken toiminnan johtolankana. Kulttuuria voidaan yksinkertaisimmillaan määritellä erilaisilla tavoilla ja totumuksilla. Tavat ja totumukset kuuluvat aina yhteen erilaisten yksilöiden kanssa ja liittyvät heidän identiteettiinsä. Se muuttuu aikojen kuluessa, jos on mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Samalla oppii tarkastelemaan erilaisuutta ja samankaltaisuutta uudesta näkökulmasta. (Lorenz, 2009, 128)

Kaikissa kulttuureissa lienee tapoja, jotka palvelevat joitakin hyvin ja toisia huonommin. Monen maahanmuuttajan kulttuuria on kiitetty ihmisten lämpimästä kohtaamisesta. Dialogi voisi edistää suomalaisten oppimista tässä asiassa ja samalla lisätä tasa-arvoa ja moniäänisyyttä yhteiskunnassa.

Dialoginen ohjaus antaa lisäksi hyvät edellytykset ohjaajalle ja hänen ohjattavalleen pohtia omia sisäisiä mallejaan. Niille maahanmuuttajille, jotka tulevat autoritaarisista kulttuureista, pohdiskelu tai reflektointitaito yleensä on erityisen tärkeää, koska heillä ei aina ole ollut siihen mahdollisuutta omassa kotimaassaan. Kaikilla lienee myös syytä oppia pois joistakin ajattelutavoista, jotka eivät edistä ammattitaidossa tarvittavaa taitoa reflektoida. Toisin sanoen dialogi avaa uusia näkökulmia havainnoida asioita ja tehdä niistä monipuolisia tulkintoja.

Yllämainittujen kulttuuri taustojen vuoksi on erityisen tärkeää, että Suomeen saapuessaan maahanmuuttaja ohjauksen avulla tutustuu erilaisiin työprosesseihin, kuten kokouksiin ja suunnitteluun, joissa hän oppii ilmaisemaan omia ajatuksiaan ja joutuu perustelemaan niitä. Hän voi dialogin avulla kehittää ilmaisutaitoaan niin, että kykenee osallistumaan työyhteisön erilaisiin päätöksentekoprosesseihin. Hän saa aktiivisen roolin sen sijaan, että joutuisi vain so-

peutumaan hänen ja muiden maahanmuuttajien puolesta tehtyihin päätöksiin.

### **Lähteet**

- Aarnio, H. (1999). *Dialogia etsimässä*. Tampere: Tampere University, Acta Universitas Tamperensis.
- Bahtin, M. (1991). *Dostojevskin poetiikan ongelmia*. Helsinki: Orient Express.
- Buber, M. (1993). *Minä ja Sinä*. Juva: WSOY.
- Isaacs, W. (2001). *Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino OY.
- Lorenz, H. (2009). *Skolan som mångkulturell arbetsplats*. Lund: AB Studentlitteratur.
- Mönkkönen, K. (2002). *Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena*. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Salmen, L. (2005). *Palatsi Bosporin rannalla*. Helsinki: Teos.

## 4.4. KIELIT AidON MERKITYS

Johanna Heimonen

Suomen maahanmuuttopolitiikassa painotetaan nopeaa työllistymistä. Maahan tulleet saavat opiskella suomen kieltä kotoutumisajan puitteissa kolme vuotta, mikä on käytännössä hyvin lyhyt jakso. Uusiin oloihin sopeutumiseen menee aikaa, eikä kielikursseille aina pääse. Kotoutumisaikana ehtii käydä esim. kymmenen kuukauden mittaisen työvoimapolitiittisen kielikurssin, joka on intensiivinen 25 viikkotunnin paketti kieltä, kulttuuria, yhteiskuntatietoa, työelämä-tietoa ja tietotekniikkaa. Kaikkea ei voi omaksua nopeassa tahdissa, ja monet tärkeät asiat jäävät oppimatta. Parhaassa tapauksessa maahanmuuttaja todella työllistyy tämän jälkeen, mutta hänen työelämävalmiutensa ovat ymmärrettävästi melko heikot. Työvoimapula-aloille maahanmuuttajat työllistyvät joskus jopa ilman auttavaakaan kielitaitoa ja yhteiskunnan pelisääntöjen tuntemusta.

Usein maahanmuuttajat itse haluaisivat opiskella kieltä enemmän, ja he ymmärtävät tarvitsevansa tietoa yhteiskunnasta ja työelämästä, jotka poikkeavat heidän tuntemustaan. Tähän ei kuitenkaan juuri ole mahdollisuuksia, koska työvoimapolitiittinen maksuton koulutus päättyy tasolle B.1.2., joka tarkoittaa tyydyttävää osaamista (peruskoulun arvosanoilla 6 tai 7). Tällaisella suomen kielen taidolla tulee toimeen arjessa, mutta työelämän abstraktien käsitteiden ymmärtäminen ja omaksuminen on hankalaa, varsinkin jos vastaavia ei ole omassa kotimaassa. Tällaisia ovat monet työelämän lainsäädäntöön, turvallisuuteen, töiden organisointiin, vakuutuksiin, eläkkeisiin ym. liittyvät asiat.

Työpaikan ja työyhteisön rooli ohjaajana korostuu, kun osa työntekijöistä ei

jaa yhteistä tietopohjaa. Pitäisi tietää, mitä työntekijä osaa ja mitä ei, mitä hän todella ymmärtää ja mitä ei, ja mikä olisi asioiden tärkeysjärjestys. Usein luotetaan siihen, että työpaikalla opitaan sekä kieli että työt ja suomalaiset toimintatavat. Maahanmuuttaja on melkoisen haasteen edessä yrittäessään omaksua kaikkea tätä, ja samalla vielä työkkin pitäisi suorittaa täysipainoisesti. Hyvä työpaikkaohjaus voi kuitenkin helpottaa prosessia.

### Kielen oppiminen työpaikalla

Kielitaidon omaksuminen on monitahoinen ja monikerroksinen jatkuva prosessi, ja lisäksi vielä jokaisella erilainen. Sanasto on kielitaidon ehkä helpoin osa-alue, ja samalla näkyvin. Työpaikalla onkin tärkeää oppia työhön liittyvä terminologia, täsmälliset nimet niille esineille ja prosesseille, joita työhön liittyy. Tässä voi työpaikkaohjaaja ja koko työyhteisö olla suureksi avuksi mainitsemalla aina tavaroiden nimet, näyttämällä ja muuten demonstroimalla työvaiheet ja nimeämällä ne sekä vielä tekemällä kirjallisen listan termeistä, joiden hallinta on välttämätöntä.

Tärkeä osa-alue kielitaidossa on puhuminen. Työpaikalla on tärkeää auttaa maahanmuuttajataustaista työntekijää kommunikoimaan mahdollisimman paljon myös varsinaisten työtehtävien ulkopuolella. Kahvitauot ja ruokatunnit ovat yhteistä aikaa, jolloin voidaan keskustella muustakin kuin työasioista ja näin parantaa puheen sujuvuutta.

Suomen kielen erityispiirteisiin kuuluu kuitenkin muotojen runsaus. Suomea ei voi puhua laittamalla sanoja perusmuodossaan peräkkäin. Lauseenmuodostuksen oppimiseen tarvitaan enemmän aikaa kuin sanojen oppimiseen, ja yleensä myös opettajan apu on tarpeen. Työpaikoilla ei vielä kovin paljon ole kokeiltu kielenopetuksen järjestämistä.

Tilanne on haasteellinen, kun maahanmuuttajataustainen työntekijä ei pääse etenemään kielen oppimisessa, vaikka sitä häneltä odotetaan ja hän itse kovasti haluaisi oppia lisää. Voidaan jopa todeta, että nopea työllistyminen saattaa haitata kielen oppimista ja integroitumista Suomeen, koska maahanmuuttaja jää tavallaan yhden työpaikan varaan. Jos kielitaito ei kehity, on työpaikan vaihtaminen, työssä eteneminen ja työttömyyden kohdatessa uusi työllistymisen vaikeaa. Kun kielitaito pysyy auttavalla tasolla, ei integroitumista Suomeen



myöskään tapahdu, vaan yhteiskunta ja kulttuuri jäävät vieraiksi pitkästään Suomessa asumisesta huolimatta. Tässä valossa kieliohjeiden järjestäminen työpaikalla ja jopa työaikana olisi erittäin suositeltavaa. Opetus kannattaa antaa ammattilaisen tehtäväksi, koska työtoverien ei opettajan roolia kannata eikä tarvitse ottaa.

## Kielitaidon arviointi

Kielitaitoa arvioidaan arkielämässä usein vain puheen sujuvuuden näkökulmasta. Kielitaitoon kuuluu kuitenkin myös kirjoittaminen, luetun ja puhutun ymmärtäminen sekä rakenteiden hallinta eli vanhanaikaisesti sanottuna kieliohje. Kun maahanmuuttaja hakeutuu työhön, hänellä tulisi olla riittävä kielitaito. Yleisiä ohjeita siitä, mikä missäkin tehtävässä olisi riittävä kielitaito, ei ainakaan vielä ole olemassa. Asiaa kuitenkin tutkitaan, ja toiveissa on saada alakohtaisia suosituksia kielitaidon tasosta.

EU:ssa on laadittu kielten Eurooppalainen viitekehys, jossa on kielitaidon tasolle asteikko A-B-C useine alaluokkineen. A-taso tarkoittaa alkeistason kielitaitoa, B on perustaso ja C edistyneen kielenkäyttäjän taso. Kotoutumiskoulutusten tavoitetaso on B.1.2. jota ei voida pitää riittävänä työtehtävissä, joissa tarvitaan kommunikointia. Työpaikalla olisi tehtävä suunnitelma siitä, miten maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kielitaitoa voidaan kohentaa.

Luotettavaa arviointitietoa saa Yleisestä kielitutkinnosta, joka on standardoitu kielitutkinto EU:n alueella. Kielitutkintoja koordinoi Opetushallitus, jonka sivuilta löytyy tietoa taitotasoista, tutkinnon järjestäjistä ja tutkintopäivistä ym. Työpaikalla voidaan järjestää kielikoulutusta, johon liittyy tämä kielitutkinto, ja sen suorittaminen voisi tuoda työntekijälle jotain sovittua lisäetua. Kielikoulutuksen järjestäjiä on paljon, ja laatu vaihtelee, joten kilpailutuksen ehdot kannattaa miettiä tarkasti.

Työpaikkaohjaajan ja työtoverien tehtävänä on kannustaa maahanmuuttajataustaista työntekijää, mutta kuitenkin pitää muistaa myös tavoitteellisuus. Jos suomen kielen taito on puutteellinen, on työntekijää autettava parantamaan sitä.

## Selkokielestä apua viestintään

Suomen kielelle on tyypillistä muotojen runsauden ohella se, että kirjakieli ja puhekieli poikkeavat toisistaan todella paljon sekä sanaston että muoto-opin osalta. Kulttuurimme on hyvin kirjallinen, mikä tarkoittaa sitä, että kaikki ohjeet ja säädökset ovat kirjallisessa muodossa ja ne laaditaan kirjakielillä, joka on paljon käsitteellisempää ja vaikeampaa kuin puhuttu kieli. Maahanmuuttajan on heikolla suomellaan usein hankalaa saada selvää asiasta, joka saattaa olla pohjimmiltaan selkeä, mutta kirjallisessa muodossa vaikea.

Tähän löytyy apua selkokielestä, jonka Kotimaisten kielten tutkimuskeskus määrittelee näin: Selkokieli on kieli niitä varten, joilla on vaikeuksia lukemisessa ja ymmärtämisessä tai molemmissa. Se on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan mukautettu yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi.

Selkokieli on tietoisesti muokattua kieltä, joka on aina erilaista käyttötarkoituksen ja kohderyhmän mukaan. Maahanmuuttajan tarvitsema selkokieli on erilaista kuin kehitysvammaisen tarvitsema. Oleellista selkokielessä on viestin muokkaaminen niin lyhyeksi ja selkeäksi, että vastaanottajan voidaan olettaa ymmärtävän sen ilman ongelmia. Usein selkokielistäminen auttaa myös äidinkieltään suomalaisia hahmottamaan asioiden ytimen. Selkokieltä tarvitaan ennen kaikkea kirjallisessa viestinnässä, mutta myös suullista viestintää voidaan selkiyttää huomattavasti.

Maahanmuuttajat oppivat koulutuksissa suomalaista yleiskieltä, eivät arkista puhekieltä. Sellaiset muodot kuin tuut sä mun kaa tai miss sun fillari on ovat maahanmuuttajille outoja. Suomalaisesta voi ”kirjakielen” käyttäminen tuntua puheessa epäaidolta, mutta maahanmuuttajan kanssa se voi aluksi olla järkevää. Murteita tai Helsingin slangia maahanmuuttajan ei voi odottaa ymmärtävän, ei myöskään kielikuvia, joten omaan puheeseen kuuluvat kotoiset ilmaukset kannattaa korvata yleiskielisillä. Jos työtoveri toteaa että eilisessä kokouksessa oli väkeä pilvin pimein, on maahanmuuttajan vaikea päätellä, onko se paljon vai vähän.

Tärkeät kirjalliset ohjeet ja säännöt tai esim. kirjaamiskäytännöt ja arvioinnin perusteet voi työpaikalla muokata selkokieliseen muotoon, jolloin ne ovat kaikille ymmärrettävämpiä. Prosessiin saa apua hyviltä suomen kielen kouluttajilta. Hyvin toimiva malli on tehtävien kielentäminen, eli työvaiheet valokuvataan ja kuvan viereen liitetään lyhyt teksti, jossa kerrotaan mitä tehdään ja millä



välineillä. Näin voidaan vaikkapa insuliinin pistäminen, verensokerin mittaaminen tai käsihygienian ohjeistaa todella selkeästi.

### Lähteitä ja linkkejä

*Yleiset kielitutkinnot:* Opetushallitus. Päivitetty 12.7.2010. Luettu 5.8.2010. [WWW-dokumentti]. [http://www.oph.fi/koulutus\\_ja\\_tutkinnot/kielitutkinnot](http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/kielitutkinnot).

*Kielten taitotasot eurooppalaisen viitekehysten mukaan:* Eurooppalainen viitekehys. Kieltenoppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. (2003). WSOY. Luettu 5.8.2010. [WWW-dokumentti]. <http://www.uta.fi/laitokset/kielikeskus/CEF/viitekehys.htm>.

*Selkokieli:* Papunet. Sivusto kommunikoinnista ja selkokoelestä. Kehitysvammaliitto. Luettu 5.8.2010. [WWW-dokumentti]. <http://papunet.net/>.

Sisäasiainministeriön maahanmuutto-osasto: [www.intermin.fi](http://www.intermin.fi)

## 4.5. TUNTEET JA TUNNETAIDOT OSANA MONIKULTTUURISTA OHJAUSTA

Alla Lemechkova-Toivonen

Tunteet ja erilaiset tunnetilat ovat kiinteä osa elämäämme. Päivittäin olemme tunneviestinnän virran ympäröimänä, josta jatkuvasti poimimme tietoa toisten ihmisten mielen sisällöstä, kehon toiminnasta ja heidän tavoitteistaan. Tarkkailemalla muiden tunneilmauksia me teemme tulkintoja siitä, mitä havaitsemamme ihminen ajattelee, tekee ja kokee, ja voimme jopa yrittää ennakoita toisen aikeita ja tavoitteita. Erilaisia tunteita, tunnetiloja ja tulkintoja ilmenee myös eri ohjaustilanteissa ml. monikulttuuriset ohjaustilanteet, joissa ohjaaja ja ohjattava edustavat eri kulttuureja. Tässä artikkelissa tarkastelen tunteiden esiintymistä ohjaustilanteissa, niiden vaikutusta ohjausprosessiin sekä kuvaan tunneälytaitojen merkitystä monikulttuurisessa ohjauksessa.

### Tunteiden ilmaiseminen eri kulttuureissa

Erilaisissa psykologisissa tutkimuksissa on todettu, että on olemassa rajallinen määrä perustunteita, joita lähes kaikki ihmiset heidän kulttuuritaustastaan huolimatta kokevat ja tulkitsevat samalla tavalla. Perustunteiden määrä vaihtelee, riippuen eri tutkijoista, neljästä kahdeksaan: niiden joukkoon lasketaan ilon, vihan, kiinnostuksen, inhon, yllättyneisyyden, surun, häpeän ja pelon tunteet. Perustunteiden merkitys evoluutiossa on ollut edistää ihmisten sopeutumista ympäristöön. Juuri sen vuoksi ne ovat nopea, selkeä sekä universaalinen tapa

viestiä erilaisia asioita. Nummenmaa (2010, 86–87) viittaa Ekmanin (1972) viiden kulttuurin vertailututkimukseen, jossa todettiin, että eri kulttuureissa elävät ihmiset tunnistavat amerikkalaisnäyttelijöiden esittämät perustunneilmeet lähes 80 %:n tarkkuudella.

Perustunteiden lisäksi ihmiset käyttävät lukuisia määriä erilaisia tunnesävyjä, jotka ovat eri perustunteiden yhdistelmiä ja sekoituksia. Niiden tunnistaminen ei suju ongelmitta. On huomattu, että saman kulttuurin edustajat tulkitsevat paljon suuremmalla todennäköisyydellä oikein toistensa tunteet kuin eri kulttuureissa kasvaneet. Mitä kauempana kaksi kulttuuria ovat toisistaan, sitä huonompaa on kasvonilmeiden sekä tunteiden ja tunnetilojen tunnistaminen, eli virheellisten tulkintojen määrä kasvaa sitä mukaa kuin maantieteellinen etäisyys kasvaa. Toisaalta pitää muistaa, että saman kulttuurin sisällä on olemassa yksilöllisiä eroja. Toiset meistä ovat ns. ”kivikasvoja”, toiset taas viestittävät melkein kaikki asiat kasvoillaan, ja heidän kasvoiltaan voi jopa suoraan ”lukea” asioita.

Eri kulttuureissa on erilaiset esittämissäännöt, jotka koskevat myös tunteiden ilmaisua. Joissakin kulttuureissa surua ei ole tapana näyttää toisille ihmisille, toisissa taas surun esittäminen ja sen jakaminen muiden kanssa on paljon vapaampaa. Ihmiset ovat ympäröivän kulttuurinsa kasvatteja ja oppivat tiedostamatta kulttuurisääntöjä. Niiden poisoppiminen ja muokkaaminen ei ole kovin helppoa. Mielenkiintoista on se, että esittämissäännöt eivät enää päde tilanteessa, jossa ihminen jää yksin - silloin sääntöjä ja tabuja ei noudateta niin tarkasti ja tunteita ilmaistaan suoremmin. Klassinen esimerkki on vihan purkaminen Japanissa. Työpakalla japanilaisten tulee olla nöyriä, lojaaleja johtajia kohtaan, heidän tulee kuunnella ja totella johtajia. Henkinen kuorma on suuri, ja sitä ei pääse purkamaan työpaikalla. Stressiä ja työpaikkaan ja johtoportaan liittyvää vihaa työntekijä voi purkaa työpaikan ulkopuolella mm. erilaisissa kerhoissa, joissa johtajahahmoa esittävää nukkea voi hakata, ja tälle huutamalla purkaa negatiivisia tunteita. Tunteiden hallinta on ihmisen sosiaalisen selviytymisen kannalta hyvin tärkeää. Jos yksilön tunneilmaisu rikkoo kulttuurinormeja, ihminen voi joutua vaikeuksiin, joten sekä positiivisten että negatiivisten tunteiden ilmaisulle pitää osata löytää oikeat rajat.

## Sosiaalisen viestinnän monet keinot

Sosiaalisen viestinnän keinot ovat monenlaiset - sanojen lisäksi viestitämme eleillä, ilmeillä, kehon asennoilla, ja myös äänensävyyn kautta välittyy paljon informaatiota toiselle. Eri tutkimuksissa on todettu, että jopa 70 % informaatiosta siirtyy sanattoman viestinnän kautta, joten sen oppiminen ja ymmärtäminen on maahanmuuttajille yhtä tärkeää kuin vieraskielisten sanojen ja fraasien oppiminen. Nummenmaan (2010, 90) mukaan suomalaisessa kulttuurissa tunteiden ilmaiseminen melko hillitysti on sallittua, usein se rajoittuu läheisten ihmisten vuorovaikutukseen. Suomalaisten on vaikeaa tulkita tunneviestintää kulttuureissa, jossa se on intensiivistä, voimakasta ja jatkuvaa, samalla Suomessa asuvien maahanmuuttajien on vaikea oppia ymmärtämään suomalaisten viestimiä asioita, koska tunneilmaisut ovat todella pidäteltyjä, ja niitä ei huomaa alkuvaiheessa ollenkaan.

Sanaton eli nonverbaalinen viestintä eroaa eri maissa. Pease (1985, 16) viittaa Berdvistliin, jonka mukaan voimme päätellä, millä kielellä ihminen puhuu, havainnoimalla pelkästään hänen nonverbaalista viestintäänsä. Tiettyjen kehon asentojen merkitykset voivat poiketa paljon eri puolilla maailmaa. Uudessa Seelannissa, Britanniassa ja Australiassa ylös nostettu peukalo tarkoittaa, että henkilöllä menee kaikki hyvin, samaa liikettä käytetään myös, kun liftataan autotiellä. Sama ilmaisu vastaa Kreikassa kiroilua ja viestittää, että toisten pitää mahdollisimman nopeasti lähteä pois tieltä - voimme kuvitella miten kauan brittiläinen tai suomalainen liftari joutuu odottamaan autokyytiä kreikkalaisella moottoritiellä. Kun muutamme maasta toiseen, meidän pitää jatkuvasti havainnoida eleitä, ilmeitä ja liikkeitä, joita käytetään uudessa maassa viestinnän tukena, ja yrittää ymmärtää ja omaksua niitä pystyäksemme toimimaan maan tapojen mukaisesti. (Pease, 1985, 16–18.)

## Tunteet monikulttuurisessa ohjauksessa

Monikulttuurisessa ohjauksessa, samoin kuin missä tahansa ihmisten välisessä kanssakäymisessä, tunteet ovat aina läsnä. Tunteet näkyvät kasvoilla ja kehossa, niitä kuuluu äänessä. Monikulttuurisessa ohjausympäristössä sekä ohjattavalle että ohjaajalle syntyy erilaisia tunnekokemuksia, sekä myönteisiä että kielteisiä. Monikulttuurisessa ohjaustilanteessa ohjaajan pitää osata havainnoida ohjattavan tunteita ja tarvittaessa käsitellä niitä. Nummenmaa (2010, 83) huomaa,

että kielellisen tunneviestinnän avulla on ylipäätään vaikea edes äidinkielellä kuvata tarkasti omia tunnereaktioita tai ymmärtää toisten kertomuksia omista tunteista. Sanonta ”äidinkieli on tunnekieli” pitää paikkansa.

Vieraan kielen opiskelu alkaa perussanastosta, arkielämään tai konkreettisiin kokemuksiin liittyvien ilmaisujen haltuun ottamisesta. Tunteisiin ja tuntemuksiin liittyvän sanaston opiskelu sekä tunteiden ja tuntemuksien sujuva kuvaaminen kuuluvat kielen ylimpään osaamistasoon, joka vastaa kantaväestön osaamista. Monesti tunteiden ja tuntemuksien kuvaileminen sanoilla on vaikeaa jo useamman vuoden maassa asuneille, puhumattakaan vasta maahan muuttaneista. Perustunteet maahanmuuttajat oppivat nimeämään melko nopeasti, mutta tunnesävyjen kuvaaminen ei tunnu sujuvan. Tilanteessa, jossa on tarkoitus käsitellä tunteita, pitää olla mahdollisuus käyttää tulkkia (Metsänen, 2002, 192).

Maahanmuuttajien kanssa työskentelevät ohjaajat painiskelevat usein ristiriitaisten tunteiden kanssa. Ohjattavan tarinat voivat olla hyvin koskettavia, jopa rankkoja, joten ohjaaja voi mieltää asiakkaan uhriksi ja kokea syyllisyyttä. Ohjattavan tunneilmaisut ja tunnereaktiot voivat erota ohjaajalle tutuista hillityistä tavoista. On huomattu, että maahanmuuttajat ilmaisevat tunteita keskimäärin avoimemmin ja voimakkaammin kuin suomalaiset. Ohjaustilanteessa voi tulla itkua, myös ohjattavan äänenkorkeus voi muuttua merkittävästi silloin, kun hänen tunnetilansa muuttuu. Ohjattava voi kokea pettymyksen tunnetta pelkästään siitä, että hänellä ei riitä sanat omien ajatusten ilmaisemiseen ja häntä ei ymmärretä. Ohjaaja taas voi kokea pettymystä, kun ohjattava ei tartu tarjottuihin ratkaisuihin. (Metsänen, 2002, 193; Pakarinen, 2005, 24)

Pakarinen (2005) on haastatellut opinto-ohjaajankoulutuksen kehittämishankkeessaan ohjaajaa, jolla oli paljon kokemusta monikulttuurisesta ohjauksesta. Monikulttuurisissa ohjaustilanteissa voi havaita sekä myönteisten että kielteisten tunteiden ”tarttumista” ohjattavalta ohjaajalle. Myönteisiä tunteita, kuten iloa ja nautintoa ohjaustilanteessa, on tullut ohjaajalle sekä omista että ohjattavan onnistumisista. Kielteisiä tunteita, kuten surua ja pettymystä, ovat ohjaajassa herättäneet ohjattavien koskettavat elämäntarinat. Ohjaaja on kokenut monikulttuurisen ohjaustyön haasteellisena tunnetyönä, jossa empatia, omien kokemuksen reflektointi ja itsehallinta ovat erittäin tärkeitä. (Pakarinen, 2005, 2, 25–26.)

Miksi tunteiden havainnointi ohjaustilanteessa on tärkeää? On huomattu, että tunteet vaikuttavat oppimiseen. Voimakkaat kielteiset tunnetilat heikentävät ihmisen keskittymiskykyä, erityisesti työmuistin toimintakyky laskee eikä ihminen pysty omaksumaan uutta. Erittäin voimakas tunne voi jopa estää oppimisen kokonaan, koska opiskelija voi puolustusmekanisminaan kieltäytyä käsittelemästä asiaa, joka aiheuttaa epämiellyttäviä tunteita. Positiiviset tunteet vastaavasti edistävät oppimista ja toimivat kannustimena. (Isokorpi, 2004, 16–18.) Samalla linjalla Isokorven kanssa ovat Laine ja Vilkkö-Riihelä (2006, 55), jotka toteavat, että voimakkaan tunteen vallassa olevan ihmisen on vaikea ottaa vastaan kyseiseen tunteeseen sopimatonta tietoa.

Ohjaajan pitää havainnoida ohjaustilanteissa esiin tulevat tunteet ja pystyä käsittelemään niitä tarvittaessa, jotta ohjausprosessi olisi tavoitteellinen. On hyvä muistaa, että ohjaustilanteessa ohjaajalla on ammatillinen rooli, ja sen säilyttämisestä ohjaajan tulee pitää erityisesti huolta, eikä päästää tunteita haittaamaan ohjausprosessin kulkua. Seuraavaksi katsotaan, mitä tunnetaitoja ohjaaja tarvitsee vaativassa tunnepitoisessa monikulttuurisessa ohjaustyössä.

### **Tunneäly on avain onnistuneen ohjausprosessin rakentamiseen**

Tunneäly on yksi älykkyyden osa. Tunneällyn tutkijat korostavat, että tunneälykkäät ihmiset menestyvät elämässä paremmin. Tunneälytaidot voidaan nähdä yhtenä monikulttuurisen ohjauksen osaamisalueena. Isokorpi (2003, 68–70) esittelee moniin tutkimuksiin viitaten tunneällyn viisi keskeistä osa-aluetta, joiden merkitystä katson hieman tarkemmin monikulttuurisen ohjausprosessin kontekstissa:

*Intrapersonalliset kyvyt*, joihin kuuluvat oman persoonan tuntemus ja kyky ymmärtää omia tunteita ja käyttäytymistään: Monikulttuurisessa ohjaustilanteessa ohjaajan tulee tiedostaa, mistä hänen tunteensa saavat alkunsa ja miten tunteet vaikuttavat hänen käyttäytymiseensä. Tunneälykäs ohjaaja on itsenäinen, emotionaalisesti riippumaton, hän ei anna omien tunteidensa vaikuttaa ohjausprosessiin, vaan toimii ammatillaisen roolissa.

*Interpersonalliset kyvyt*, joissa keskeisinä ovat empaattisuus ja kyky ymmärtää toisten ihmisten tunteita, ”lukea” niitä: Ohjausprosessin aikana ohjaaja tekee tarkat havainnot, joiden perusteella hän tarvittaessa voi muuttaa ohjauskeskus-

telun kulkua välttääkseen suuria tunnepurkauksia ja käsitelläkseen toisen tunteita sillä tasolla kuin tilanne sallii.

*Sopeutumiskyky*, johon liittyvät joustavuus, ongelmanratkaisukyky ja realistiisuus: Monikulttuurisella ohjaajalla pitää aina olla useampi ratkaisu ”takataskussa”, koska ohjaustilanteissa voi esiintyä hyvin yllättäviä käänteitä, joita ohjaaja ei osannut ennakoita. Kaikkien ratkaisujen pitää kuitenkin olla realistisia, jotta ohjattava voisi toteuttaa ne. Esimerkiksi ei puhuta siitä, miten ohjattava onnistuisi työssä hyvällä kielitaidolla, vaan pikemminkin siitä, miten ohjattava voi suoriutua tehtävästä sillä kielitaidolla, joka hänellä on nykyhetkellä.

*Paineensietokyky*, johon yhdistyy impulssien hallinta ja kyky selviytyä erilaisista stressaavista tilanteista ja kriisitilanteista. Tunteita voi säädellä monella tavalla: ohjaustilanteessa voi ennakoita toimintaansa ja tarvittaessa muuttaa ajattelutapojaan. Ohjaajan on hyvä saada työnohjausta ja vertaistukea työskentelyyn kollegoilta ja esimieheltä, välillä on hyvä jakaa kokemuksia ja heränneitä kysymyksiä muiden kanssa. Tilanteessa, jossa ohjattavalla on heikko kielitaito, ohjaaja joutuu usein odottamaan vastausta ja antamaan toiselle tilaa eikä lausu ääneen, mikä olisi hänestä paras ratkaisu.

*Yleinen hyvinvointi, mm. optimistinen tapa suhtautua elämään ja nauttia siitä*: Monesti monikulttuurisen ohjaustyön tulokset ovat näkyvissä vasta pitkällä aikavälillä, joten ohjaajan on totuttava siihen, ettei nopeita muutoksia tapahdu. Ohjaajan positiivinen elämän asenne on tärkeä sekä myönteisen työskentelyilmapiirin luomisessa että ohjaajan jaksamisessa.

Tunteet ovat monikulttuurisen ohjauksen yksi olennainen osa. Tunneälyllä on eri tasoja, ja vaikka ihminen olisi omassa kulttuurissaan tunneälykäs ja -taitoinen, niin se ei välttämättä tarkoita sitä, että hän pärjäisi loistavasti myös toisessa kulttuurissa tai toisen kulttuurin edustajien kanssa. Tosin on huomattu, että yleensä tunneälykkäät ihmiset pärjäävät hyvin myös muissa kulttuureissa. Tunneälytaitoja on kuitenkin mahdollista oppia, kun niitä alkaa tietoisesti harjoitella.

## Lähteet

Isokorpi, T. (2003). *Tunneälytaitojen ja yhteisöllisyyden oppiminen reflektoinnin ja ryhmäprosessin avulla*. Väitöskirja. Saarijärvi: Tampereen yliopisto.

Isokorpi, T. (2004). *Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen*. Juva: PS-kustannus.

Laine, V. & Vilkkö-Riihelä, A. (2006). *Mielen maailma. 4. Tunteet, motiivit ja taitava ajattelu*. Helsinki: WSOY.

Metsänen, R. (2002). *Monikulttuurinen ohjaus*. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimikentät. Juva: PS-kustannus, 180-197.

Nummenmaa, L. (2010). *Tunteiden psykologia*. Helsinki: Tammi.

Pakarinen, J. (2005). *Tunteet ja tunnetaidot monikulttuurisessa ohjauksessa*. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Kehittämishanke. Luettu 4.6.2010. [WWW-dokumentti] <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/18059>

Pease, A. (1985). *Elekieli*. Helsinki: Kauppiaitten kustannus.

## 4.6. PALAUTTEEN ANTAMINEN JA VASTAANOTTAMINEN

Marjut Sonck

Palaute omasta toiminnasta on ihmisen oppimiselle ja motivaatiolle oleellista. Arviointia voi saada ohjaajalta, esimieheltä, työtoverilta, asiakkaalta ym. yhteistyökumppanilta. Myönteinen palaute vahvistaa käyttäytymistä, johon se kohdistuu, sekä tuottaa energiaa ja hyvää mieltä. Kielteinenkin palaute on työntekijän tai opiskelijan kannalta parempi kuin välinpitämättömyys. Ilman arviointia hän ei tiedä miten on onnistunut suorituksessaan. Kaikkea palautetta voidaankin pitää lahjana, joka auttaa ihmistä suuntaamaan toimintaansa ja kehittymään.

### Palautteen antamisen yleiset periaatteet

Lähtökohtana henkilön arvioinnille on se, että hän tietää työnsä tavoitteet, suositeltavat menettelytavat ja muut puolueettomat kriteerit. Myös keskinäiset odotukset ohjaajan ja ohjattavan välillä tulee olla selkeät.

Kun toisen toimintaan on tarpeen puuttua tai sitä arvioida, oleellista on tapa, jolla se tehdään. Palautteenantotilanne herättää tunteita, koskettaa itsetuntoa ja siinä on kysymys myös asianosaisten suhteesta viestin asiasisällön lisäksi. Korjaavan palautteen antamisessa on tiettyjä yleisiä periaatteita, jotka pätevät pääsääntöisesti kulttuurista riippumatta. Rakentavasti annettua palautetta luonnehtivat seuraavat asiat:

- arvostava asenne toista ihmistä kohtaan, hyvä kontakti ja luottamus
- sopivan hetken löytäminen palautteelle, mahdollisimman pian kahden kesken
- avoimet kysymykset, ohjattavalle mahdollisuus arvioida itseään ja löytää ratkaisu
- myönteiset sanavalinnat ja ilmaisut sekä viestiä tukeva kehon kieli
- palautteen kohdistuminen konkreettisiin, havaittuihin tosiasioihin ja käyttäytymiseen
- toivotun muutoksen perustelut, tavoitteet ja hyödyt esiin
- sitoutuminen muutokseen, seurannasta ja tuesta sopiminen.

Palautteeseen ei siis kuulu esim. nolaaminen, syyttäminen, komentelu, vikojen etsiminen, luonteen arvostelu tai omien kielteisten tunteiden heijastaminen tilanteeseen.

### Kulttuurisia eroja palautteen antamis- ja vastaanottotavoissa

Ihmisten välillä on yksilöllisiä eroja siinä, miten he ottavat palautteen vastaan ja pystyvät hyötymään siitä. Kulttuurinen tausta luo myös odotuksia sopivasta tavasta antaa ja vastaanottaa palautetta, ja se johtaa erilaisiin tulkintoihin tilanteesta. On hyvä ottaa huomioon näitä eroja ja mukauttaa omaa tapaansa puuttua asioihin ja opastaa eri kulttuureista tulevia ihmisiä. Tässä on kuvattu muutamia kulttuurisidonnaisia eroja palautteenantotilanteen kannalta:

*Ymmärtämisen ilmaisu* poikkeaa kulttuureittain. Selkeimmin näkyvät ehkä yhteisen kielen rajoitteet viestin perillemenossa ja tulkinnoissa. Erilaiset kohteliaisuuskoodit ilmaisussa voivat myös hämärtää käsitystä siitä, ymmärtääkö palautteen vastaanottaja todella asian kokonaisuudessaan. Esimerkiksi aasialaiset eivät mielellään anna kielteistä vastausta, ja monesta muustakaan kulttuurista tulevat eivät mielellään ilmaise hämmennystään.

*Työodotukset ja arvostukset:* Työhön liittyvillä asioilla voi olla eri kulttuureissa erilainen painoarvo. Suomalaisille esimerkiksi suunnitelmien noudattaminen, tarkkuus tai hygienia ovat tärkeitä asioita. Jokin toinen kulttuurista antaa suuremman merkityksen esim. lojaalisuudelle ja ystävällisyydelle ja pitää meidän toimintaamme outona. Työn arviointiperusteita ja keskinäisiä odotuksia tulee pohtia ja kerrata. Kuitenkin meille jää eri käsityksiä ”itsestänselvyyksis-



tä”, jotka eivät ole toiselle osapuolelle lainkaan selviä. Organisaatiossa tulisikin pyrkiä mahdollisimman suureen läpinäkyvyyteen, ettei erilaisten olettamusten pohjalta synny turhia väärintulkintoja. Palautetilanteissa käsityksiä työstä kannattaa avata ja tutkia yhdessä.

Työntekijä tai opiskelija voi *hahmottaa oman roolinsa* eri tavalla kuin mihin Suomessa on totuttu ja korostaa valtaeroja meitä enemmän. Auktoriteettien kunnioittaminen voi johtaa kritiikin passiiviseen vastaanottoon. Toisaalta suhtautuminen ikään ja etenkin sukupuolille asetetut arvoasteikot voivat aiheuttaa palautteenannolle haasteellisia asetelmia. Esimerkiksi vanhemman miehen voi olla vaikea ottaa korjaavaa palautetta vastaan nuorelta naiselta. Joskus taas ohjattavaa hämmentää se, että suomalainen ohjaaja ei olekaan kaikkietävä, vaan haluaa etsiä parannusehdotuksia yhdessä alaisensa kanssa.

Eri kulttuureissa *suhtaudutaan sääntöihin* eri lailla. Suomalaiset uskovat paperin ja painetun sanan voimaan. Kirjoitamme mielellämme ohjeita ja suunnitelmia ja kuvittelemme muidenkin noudattavan niitä. Muualla sääntöjä ja kirjallisia ohjeita pidetään usein vain suositusluontoisina. Tärkeämpää on suullinen neuvonta, ihmisten kanssa sopiminen sekä esimerkki. Myös joustamisen tavoite voi olla erilainen: tilanne ja todellisuus ajavat papereiden ohi ja säännöistä poiketaan hyvän ratkaisun löytämiseksi. Näitä eroja on hyvä ymmärtää palautetta annettaessa ja korostettaessa ohjeiden ja pelisääntöjen merkitystä suomalaisilla työpaikoilla. Toisaalta voimme myös pohtia, onko sääntöorientoituneisuus oleellista ammattimaisuuden kannalta, kuten helposti sen arvotamme omasta näkökulmastamme.

Kulttuurin *suhtautuminen virheisiin ja epäonnistumisiin* tulee konkreettiseksi palautetilanteessa. Taustalla on kasvojen säilyttäminen (etenkin aasialaiset) ja tarve vaikuttaa pätevältä päättäjien silmissä. Suomalaisessa johtamiskulttuurissa virheet ovat hyväksyttäviä ja niitä saa tehdä, kunhan niistä oppii eikä toista samaa virhettä. Hierarkkisissa kulttuureissa epäonnistumisista vaietaan, virheiden paljastumista vältellään ja ollaan haluttomia myöntämään syyllisyyttä, vaikka se olisi ilmeinenkin. (Teerikangas, 2008, 130–133.)

Rehellisyys ja asioiden puhuminen suoraan ovat suomalaisille tärkeitä arvoja. *Totuuden puhumisen* kulttuuri ei ole samanlaista suuressa osassa maailmaa, etenkin kollektiivissa kulttuureissa. Niissä hyvien sosiaalisten suhteiden ja harmonian ylläpito on ehdottoman tärkeää, ja jos tilanne vaatii, totuutta on

suotavaa muunnella. Viestintä on tilannesidonnaista. Tämän suomalaiset mieltävät helposti epärehellisyydeksi, huijaukseksi, kaksinaamaisuudeksi tms. Kollektiivisen kulttuurin edustaja saattaa vastaavasti pitää meitä töykeinä ja sosiaalisesti epäkypsinä, jopa lapsenomaisina ilmaisutavaltamme. Kulttuurissa, jossa ihmisten keskinäinen riippuvuus on vahva, vältetään kielteisiä arvioita toisista, erimielisyyttä ja tunteiden loukkaamista. Valehtelu on täten sosiaalinen välttämättömyys ja toimii parhaimmillaan kehittyneenä työkaluna suhteiden hallintaan. Jopa ilmiselvät ristiriitaisuudet tai irrelevantit vastaukset ovat sopivia strategioita omien tai läheisten kasvojen pelastamiseksi. (Kim, 2002, 111–119.) Palautteenantotilanne on lähtökohtaisesti haasteellinen, jos osallistujien kulttuuritavat edustavat tässä asiassa ääriäitoja.

*Tunneilmaisuus* on kulttuurien välillä suuriakin eroja. Tähän liittyy myös sanattoman viestinnän avoimuus tai pidättyväisyys. Suomalaiset suosivat asialinjalla pysymistä työpaikoilla. Puheemme on pääsääntöisesti suoraa ja niukkaa, kehon kieli hillittyä. Toisissa kulttuureissa tunteet voivat näkyä vahvastikin (esim. latinot), toisissa taas etenkin kielteisiä tunteita ei ole sopivaa näyttää (esim. osin Aasiassa). Palautetta annettaessa tunteet voivat aktivoitua ja silloin kulttuuritietoinen tulkinta auttaa tilanteen hallinnassa ja reaktioiden tulkinassa. Ohjaajan kannattaa asettaa tunneilmaisuus kulttuurisiin mittasuhteisiin ja olla toisaalta herkkä pienillekin eleille ja ilmeille sekä asennon, hengityksen ja äänenkäytön muutoksille (Mäkipää & Piili, 2010, 42, 88–90).

Yksi oleellinen ero koskee sitä, miten kulttuurissa suhtaudutaan *yksilöllisen vastuun ottamiseen ja itsearviointiin*. Pohjoismaissa koetaan yleisesti yksilöllä olevan suuri vaikutusvalta elämäänsä. Yksilöä kannustetaan lapsesta asti päättämään asteittain itse tekemisistään ja ottamaan niistä vastuuta. Rohkaisu ja neuvojen tarve vähenee iän myötä ja ammattilaisen oletetaan hoitavan työnsä itsenäisesti. Kollektiivisissa kulttuureissa yksilö odottaa ryhmältään ja esimiehiltään enemmän tukea toiminnalleen ja päätöksiä ratkaisutilanteissa. Itsearviointimenettelyt eivät välttämättä myöskään ole tuttuja, joten vaatimus oman toiminnan reflektointiin voi oudoksuttaa. Totuttu oppimistapa on voinut pohjautua mallin noudattamiseen eikä oma-aloitteisuutta ole edellytetty. Tällöin palautteen antamistavoissa voidaan edetä vaiheittain osallistuvampaan suuntaan.

## Palautetta ohjaajalle

Ohjaajan on hyödyllistä olla altis myös vastaanottamaan palautetta ohjattavilta ja suorastaan pyytää sitä, jotta voisi hyödyntää erilaisten ihmisten kokemuksia tulevaisuudessa. Monikulttuurisissa suhteissa voi helposti sattua tahattomia väärintulkintoja, ja kokeneenkin ohjaajan on terveellistä kyseenalaistaa omia toimintatapojaan aika ajoin. Monessa kulttuurissa ei kuitenkaan ole sopivaa arvioida hierarkiassa itseään ylempänä olevaa henkilöä, jollaiseksi ohjaaja varsin helposti koetaan. Palautteenantotilanne tulisikin olla mahdollisimman luonteva, jotta kynnys madaltuisi kriittisenkin näkemyksen ilmaisemiseen. Ohjattavalle kannattaa selittää, että suomalaisissa työ- ja opiskelupaikoissa palautte joka suuntaan on toivottavaa ja sitä pidetään kehittymisen kannalta arvokkaana ja yhteistä hyvää edistävänä. Rauhallisena hetkenä voi pyytää ohjattavaa kertomaan, miten hän on kokenut ohjaussuhteen ja sen eri osatekijät. Vastaukset kuultuaan ohjaaja esittää niistä tarkentavia kysymyksiä aiheuttamatta kuitenkaan kiusallista tilannetta. Kannattaa olla myös arkisissa kohtaamisissa herkkä huomaamaan ohjattavan kehon kieltä sekä kuuntelemaan rivien välejä ja kiertoilmauksia. Avoimilla kysymyksillä ja toisen tarinaa kuuntelemalla voi lähestyä niitä asioita, joissa arvelee olevan jotain keskustelemisen aihetta.

Joskus arviointitilannetta voi jäntevöittää pyytämällä ohjattavaa täyttämään palautelomakkeen ja tarkastelemalla sitä yhdessä. Joidenkin ohjattavien voi olla helpompi miettiä vapaasti pienryhmissä, mikä on onnistunut ja millaisia muutoksia he toivoisivat jatkossa. Suositeltavaa on myös käyttää apuna toiminnallisuutta, symbolikuvia ym. luovia menetelmiä, jotka eivät ole yhtä riippuvaisia kielestä. Näistä kerätään ryhmien yhteiset vastaukset ohjaajalle.

Asetelma voi toisaalta olla sellainen, että ohjattava sanoo vahvasti näkemyksensä, esimerkiksi turhautuneena tai suuttuneena. Ohjaaja koetaan myös helposti suomalaisuuden edustajaksi, jonka osaksi mahdollisesti koetuista hankaluuksista voi kaatua ylimääräistäkin kuormaa. Etenkin silloin, kun ohjaaja saa kritiikkiä kielteisellä tavalla, on hänen tärkeä terästytyä sen vastaanottamisessa. Hyödyllistä on pyrkiä erottamaan palautteessa toisistaan sen sisältö, tapa jolla se annettiin ja sen aiheuttamat tunnereaktiot itsessä. Hyvän toimintakyvyn ja suhteen säilyttämiseksi ei kannata liikaa kiinnittää huomiota palautteen antamisen sävyyn. Se on palautteen antajan vastuulla. Ärsyyntymisen ja puolustautumisen sijaan voi miettiä, mikä palautteessa on totta, minkä voi hyväksyä, mitä voisi ehkä hyödyntää. Mahdollisten tunteiden myllertäessä voi lohduttautua sil-

lä, että ne ovat normaaleja sellaisessa tilanteessa ja menevät kyllä aikanaan ohi. Niiden pohjalta ei tule reagoida harkitsemattomasti.

Kulttuurisia tulkintaeroja voi siis syntyä molempien osapuolten kannoilta. Näkökulmien ja tiedon vaihtaminen dialogin avulla auttaa väärinkäsitysten oikaisussa ja kireiden tilanteiden kääntämisessä jälleen toiveiksi ja odotuksiksi hyvästä yhteistyöstä.

## Lähteet

- Kim, M.-S. (2002). *Non-Western Perspectives on Human Communication. Implications for Theory and Practice.* USA: Sage Publications.
- Mäkipää, C. & Piili, M. (2009). *Eläydy erilaisuuteen! Monikulttuurisuus puhtausalan työyhteisössä.* Helsinki: Siivoussektori.
- Teerikangas, S. (2008). *Integraation johtaminen: kulttuuriset voimat yrityskaupassa.* Helsinki: WSOYpro.

## 4.7. TYÖSSÄOPPIMISEN PALAUTTEEN ANTAMINEN JA ARVIOINTI

Alla Lemechkova-Toivonen

Ammatillisen koulutuksen suosio Suomessa on kasvanut tasaisesti viime vuosina. Kantaväestön tavoin myös maahanmuuttajat näkevät ammatillisen koulutuksen selkeänä ja nopeana väylänä päästä työelämään, ja yhä useammin maahanmuuttajataustaiset nuoret ja aikuiset suosivat opiskelua ammattikoulussa ja ammattikorkeakoulussa lukion ja yliopistossa opiskelun sijaan. Ammatin oppiminen tapahtuu oppilaitoksen lisäksi erilaisilla alan työpaikoilla, joissa opiskelijat suorittavat ammattikoulun opiskeluohjelmaan kuuluvan työssäoppimisjakson tai ammattikorkeakoulun opetussuunnitelman mukaisen työharjoittelujakson. Työssä tapahtuvan oppimisen osuus vaihtelee koulutusasteittain ja oppilaitosmuodoittain, kuitenkin sen laajuus on vähintään puoli vuotta.

Työssä tapahtuva oppiminen täydentää ja syventää oppilaitoksessa tapahtuvaa oppimista. Koulutusohjelmien opetussuunnitelmissa ja tutkinnon perusteissa on kuvattu kunkin ammatin tavoiteltava osaaminen, ns. opintojen tavoitteet, joista työssä tapahtuvan oppimisen tavoitteet nousevat. Työssä tapahtuvaa oppimista ohjaavat työpaikkaohjaajat, ja useimmat heistä ovat saaneet työpaikkaohjaajat tai arvioijakoulutusta. Työpaikkaohjaaja saa eväitä ohjaustyöhönsä, mm. arviointiin, koulutuksesta, jossa voi pohtia mieltä askarruttavia kysymyksiä ja jakaa kokemuksia muiden työpaikkaohjaajien kanssa. Viime aikoina työpaikkaohjaajakoulutuksissa on pyritty ottamaan huomioon maahanmuuttajataustaisen opiskelijan ohjauksen erityistarpeita ja arviointiin liittyviä kysymyksiä.

Arvioinnilla on ammatillisessa koulutuksessa kaksi eri tavoitetta: se palvelee sekä opiskelijaa että työnantajaa. Ammatillista koulutusta koskevan lain (601/2005) mukaan arvioinnin tehtävänä on tukea opiskelijan oppimista, kehittää itsearviointitaitoja, vahvistaa myönteistä minäkuvausta ja motivaatiota oppimiseen sekä tukea kasvua ammatti-ihmisenä. Samalla arviointi tuottaa työnantajalle tietoa opiskelijan osaamisen tasosta sekä antaa palautetta opetuksen kehittämistä varten. Työssä tapahtuvan oppimisen arviointi perustuu itsearviointiin ja arviointikeskusteluihin, jotka työpaikkaohjaaja, opettaja ja opiskelija käyvät harjoittelujakson aikana. Arviointikokonaisuudessa korostuu osaamisen arviointi, eli arvioidaan se mitä opiskelija osaa oppimisensa jälkeen.

Arvioinnissa on olennaista ohjaaminen, ei vain arvosanojen ja suoritusmerkintöjen antaminen. Mykrä (2007, 37) kuvaa työssä tapahtuvan oppimisen arvioinnin kolme vaihetta: lähtötason arviointi opiskelujakson alussa, ohjaava arviointi jakson aikana ja osaamisen arviointi sen lopussa. Kysymys on jatkuvasta arviointiprosessista, joka ulottuu työssä tapahtuvan oppimisen eri vaiheisiin. Työpaikkaohjaajat kokevat usein maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden ohjaamisen vaikeampana kuin kantaväestön ohjaamisen, arviointi taas koetaan kummassakin tapauksessa haastavana. Katsotaan seuraavaksi tarkemmin, mitä haasteita maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden arviointiin liittyy.

### Maahanmuuttajaopiskelijan lähtötason arviointi

Eri tutkintojen tavoiteltava osaaminen on kuvattu virallisissa asiakirjoissa – ammattikoulutuksessa kysymys on tutkinnon perusteista ja ammattikorkeakoulussa opetussuunnitelmista. Viralliset osaamistavoitteet työpaikalla tapahtuvan oppimisen osalta opiskelijan tulee täydentää omilla oppimistavoitteilla. Niin työssäoppija korostaa hänelle tärkeät asiat ja ottaa vastuun oppimisestaan. Työssä tapahtuva oppiminen liittyy aina johonkin opintokokonaisuuteen, joten opiskelijan osaamista verrataan sen tavoitteisiin eikä toisen opiskelijan osaamiseen tai työntekijän suorituksiin.

Virallisten asiakirjojen kieli on hyvin mutkikasta, ja sen ymmärtäminen saattaa olla vaikeaa jopa henkilölle, jonka äidinkieli on suomi tai ruotsi. Työssäoppimisen alussa pitää tarkistaa oppimistavoitteiden selkeys maahanmuuttajataustaiselle opiskelijalle, esim. opiskelijaa saa pyytää kertomaan työpaikkaohjaajalle, mitä hän jo osaa asiasta. Keskustelussa on myös hyvä tutustua opiskelijan kä-

sityksiin työskentelystä ja työnteosta esim. kysymällä, miten ammattialan keskeiset työtehtävät hoidetaan opiskelijan kotimaassa. Käydyn keskustelun avulla voidaan selvittää, mitkä asiat ovat opiskelijalle tuttuja ja mitkä uusia, tutustua keskeisiin kulttuurieroihin sekä myöhemmässä vaiheessa kiinnittää erityistä huomiota uusien asioiden omaksumiseen.

Pitää pyrkiä siihen, että ohjaajan ja ohjattavan välille muodostuu työssäoppimisjakson alusta lähtien hyvä ohjaussuhde, joten ohjaajan ja ohjattavan on hyvä sopia tulevasta ohjauksesta, mm. palautteenannon tavoista ja ajoista, opiskelijan roolista työyhteisössä ja työtavoista. Myös ohjaajan ja ohjattavan odotuksia ohjauksesta on hyvä käydä läpi. Lähtötason arviointi antaa mahdollisuuden toteuttaa opiskelujakso työpaikalla juuri kyseiselle opiskelijalle parhaiten sopivalla tavalla. Samalla lähtötasoarvioinnin yhteydessä varmistetaan, että opiskelija ymmärtää ohjeet, määräykset ja keskeiset säännöt.

### **Ohjaava arviointi**

Arvioinnin pitää olla kannustavaa ja oppimista edistävää. Työpaikalla on hyvä käydä säännölliset lyhyet palautekeskustelut työpaikkaohjaajan, opiskelijan ja mahdollisesti opettajan välillä. Suullinen palaute on tärkeä arviointimenetelmä. Sekä ohjeistuksissa että palautteen antamisessa ohjaajan on hyvä käyttää selkeää kieltä ja välttää epäsuoria ilmauksia, esim. konditionaali- tai passiivimuotoa, jota perinteisesti käytetään paljon suomen kielessä. Mykrän (2007, 38) mukaan arviointi ja palaute tulee antaa rehellisesti ja kannustavassa hengessä, jotta ohjattava voi sen avulla saada ideoita kehittymiseen ja toiminnan muuttamiseksi asetettujen tavoitteiden suuntaan. Työpaikkaohjaajan tärkeä tehtävä on luoda ohjauskeskusteluille myönteinen ilmapiiri.

Marjut Sonck on kuvannut tässä kirjassa palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen liittyviä asioita. Suomessa palautteenannossa käytetään ns. hampurilaismenetelmää. Siinä palautteenantamistapa on kohtelias, mutta maahanmuuttajat kokevat palautteen usein ympäröivänä, koska siitä on vaikea poimia konkreettisia asioita, jotka vaativat kehittämistä ja paneutumista. Monesti maahanmuuttajataustainen opiskelija haluaisi saada ohjaajalta täsmällistä palautetta siitä mikä menee hyvin tai mikä menee pieleen. Joissakin tilanteissa opiskelija voi odottaa työpaikkaohjaajalta jopa valmiita käyttäytymismalleja erilaisissa työtilanteissa. Työpaikan kirjoittamattomat säännöt avautuvat maa-

hanmuuttajataustaisille opiskelijoille todella hitaasti, joten perehdyttämisen ja ohjauskeskustelujen merkitys korostuu erityisesti heidän kohdallaan.

Ohjaajan palaute ”kielitaitoa pitää vielä kehittää” tai ”ihan hyvin menee” ei auta maahanmuuttajataustaista opiskelijaa, koska asia on ilmaistu liian väljästi. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että ohjaajan pitäisi tarjota valmiita ratkaisuja erilaisiin tilanteisiin ja antaa suoria vastauksia opiskelijan kysymyksiin, vaan hänen tulee osata ottaa käsittelyyn olennaisia asioita ja ratkaista niitä yhteistyössä ohjattavan kanssa. Maahanmuuttajien oma-aloitteisuus, rohkeus tarjota tilanteeseen ratkaisua ja itsearviointitaidot eroavat suomalaisten vastaavista taidoista. Näistä itsearviointitaidot ovat erityisen tärkeitä, koska ilman niitä harvoin saadaan muutosta toimintaan. Usein maahanmuuttajat ovat kasvaneet opettajakeskeisessä opetuskulttuurissa, jossa arviointitehtävä kuului ainoastaan koulutetulle opetushenkilölle, eli monen maahanmuuttajan elämässä ei ole ollut tilaisuutta itsearviointiin. Suomessa kiinnitetään erityistä huomiota lasten itsearviointitaitojen kehittämiseen jo päiväkodista alkaen. Lapset ja myöhemmin nuoret tottuvat arvioimaan omia suorituksiaan ja tehtäviään suhteessa tehtäville asetettuihin tavoitteisiin.

Maahanmuuttajien itsearviointitaitoja pitää kehittää jo opintojen aikana ammatillisessa oppilaitoksessa, koska niiden oppimiseen menee runsaasti aikaa. Alussa tehtävä on heille hyvin vaikea. Omaa osaamista arvioidaan alakanttiin tai se kielletään kokonaan, joissakin kulttuureissa taas oman osaamisen ylläpitäminen on tavallista eikä itsearviointi ole realistista. Työpaikkaohjaajan pitää antaa maahanmuuttajaopiskelijalle tilaisuus arvioida itseään ensin hyvin konkreettisten työsuoritusten tasolla, ensin keskustellen ja sitten itsenäisesti. Vasta tämän jälkeen siirrytään laajojen kokonaisuuksien itsearviointiin mm. miettimällä, miten työpäivä tai työssäoppimisjakso on kokonaisuudessaan mennyt. Niin itsearviointitaidot vähitellen kehittyvät, ja opiskelija alkaa nähdä omat vahvuutensa ja heikkoutensa.

### **Arvioidaanko osaamista?**

Oppimisen loppuvaiheessa pitää arvioida, miten opiskelija suoriutuu kyseisessä työympäristössä työtehtävistä ja työn tekemisestä kokonaisuudessaan eli se, miten hän on saavuttanut päämääränä olevat osaamistavoitteet. Maahanmuuttajien ammattitaitoa tulee arvioida niin, etteivät kielitaidon mahdolliset puutteet

vaikuta suoritusta heikentävästi (laki ammatillisesta koulutuksesta 601/2005; Opetushallitus, 2007, 87). Maahanmuuttajien kohdalla puutteellinen kielitaito yhdistetään usein koko osaamistasoon, koska maahanmuuttajataustainen opiskelija ei voi ilmaista sanoilla kaikkea haluamaansa, ja hänen puheensa voi vaikuttaa suomea äidinkielenään puhuvien korvassa lapselliselta.

Maahanmuuttajien arvioinnissa ei tule turvautua yhteen arviointimenetelmään vaan pitää pyrkiä käyttämään eri arviointimenetelmiä, jotta osaaminen saataisiin mahdollisimman kattavasti esille. Esim. kirjallisia suorituksia voi täydentää suullisesti, joten arviointikeskustelussa kannattaa varata aikaa myös keskustelulle. Kirjallista tuotosta voi täydentää kuvilla, piirustuksilla ja käsittekartoilla. Mahdollisuus tutustua kirjalliseen materiaaliin ennakkoon on myös todettu hyväksi, sillä maahanmuuttajaopiskelija voi tutustua siihen kotona mm. sanakirjaa käyttäen.

Maahanmuuttajien ja maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden arviointi pohjautuu samoihin ammattitaitovaatimuksiin kuin kantaväestön arviointi. Siinä käytetään samoja arviointikriteerejä, ja käytännön tehtävien suorittaminen työpaikalla tapahtuu normaalilla joutuisuudella työssäoppijan kulttuuritaustasta huolimatta. Kirjallisten tehtävien tekemiseen voi maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille antaa lisäaikaa, koska kirjoittaminen on heille yleensä hitaampaa ja vaikeampaa. Ohjauksessa ja arvioinnissa käytetään liian usein erilaisia lomakkeita ja kirjallisia ohjeita, joten oppilaitoksen on hyvä välillä miettiä niiden tarpeellisuutta sekä tarvittaessa muuttaa asiakirjoja selkeäkielisemmiksi; mikä voi auttaa muitakin erityisopiskelijaryhmiä.

Hyvin usein maahanmuuttajataustaisten arvioinnissa puhuttavat erilaiset kielikysymykset. Yleensä maahanmuuttajataustainen opiskelija saattaa perustella omaa epäonnistumistaan puutteellisella kielitaidolla. Onko kaikki väistämättä kiinni kielitaidosta? Voiko maahanmuuttaja hallita vierasta kieltä täydellisesti? Maahanmuuttajataustainen opiskelija odottaa työpaikkaohjaajalta palautetta omasta kieliosaamisesta, ja sitä pitää antaa harkitusti, mm. on tärkeää puhua ammattisanaston käytöstä ja vuorovaikutustaidoista eikä vain kieliopista. Monessa tilanteessa maahanmuuttajaoppilas voi korvata kehitteellä olevan kielitaidon puutteita omalla aktiivisuudella, innokkuudella, myönteisellä asenteella sekä empatialla. On hyvä muistaa, että kieliosaaminen kehittyy nopeammin asianmukaisen palautteen avulla.

Selkeästä kielen käytöstä on apua vuorovaikutustilanteissa, joissa ohjaava ja ohjattava edustavat eri kulttuureja. Kun ohjeita ja palautetta annetaan selkeällä

kielellä, samalla varmistetaan niiden perille meno ja toiminnan sujuminen. Ohjauksilanteissa työpaikkaohjaajan pitää huolehtia siitä, että hän käyttää yleis-kieltä sekä kiinnittää huomiota puheensa nopeuteen. Keskusteluissa on hyvä tarkistaa välillä, miten viesti on ymmärretty esim. kysymällä ohjattavalta, mitä mieltä hän on asiasta.

Osaamisen arvioinnissa pitää aina muistaa, että kysymys on työsuoritusten eikä opiskelijapersoonan arvioinnista. Ammattitaitovaatimusten saavuttaminen on arviointikeskustelun ydin. Arviointiperusteet pitää lausua hyvin selkeästi, ja on hyvä laittaa ne ylös kirjallisesti, jotta opiskelija voisi tutustua niihin jälkikäteen. On aina hyvä antaa työssäoppijalle konkreettisia eväitä opiskeluun ja ammatin harjoittamiseen kertomalla, mitä taitoja vielä pitää harjoitella ja miten opiskelija voisi opetella niitä.

Työpaikat monikulttuuristuvat ja niissä on entistä enemmän erilaisia ihmisiä. Työskentely monikulttuurisessa ympäristössä on haasteellista, mutta samalla palkitsevaa. Sillä samalla kun maahanmuuttaja oppii suomalaisen työelämän sääntöjä, myös työpaikkaohjaaja oppii uusia tapoja työskennellä eri kulttuuritaustaisten ihmisten kanssa, eli kysymys on vuorovaikutteisesta oppimisprosessista, josta hyötyvät kaikki osapuolet.

## Lähteet

*Laki ammatillisesta koulutuksesta 601/2005*. Luettu 4.6.2010. [WWW-dokumentti]. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050601>

Mykrä, T. (2007). *Työpaikkaohjaaja oppimisen edistäjänä – opiskelijan ohjaaminen ja arviointi työpaikalla*. Vammala: Educa-Instituutti Oy.

Opetushallitus (2007). *Näyttötutkinto-opas näyttötutkinnon järjestäjien ja tutkintotoimikuntien käyttöön*. Helsinki: Opetushallitus.



## 4.8. KONFLIKIT MONIKULTTUURISESSA TYÖYHTEISÖSSÄ

Marjut Sonck

Konfliktiksi tai ristiriidaksi kuvataan yleensä tilannetta, jossa ihmisillä on keskenään erilaisia tarpeita, tavoitteita tai intressejä. He tietävät tai uskovat näin olevan ja kokevat muiden estävän itseä saavuttamasta omia päämääriä tai toimimasta omien toiveiden mukaisesti. Tällöin kielteiset tunteet aktivoituvat ja yhteistyöhön tulee häiriöitä. Loukataan ja loukkaannutaan, koetaan pelkoa, kauteutta tai ärtymistä ja halutaan kontrolloida toisen osapuolen toimintaa.

Ristiriidat ovat sinänsä luonnollisia ja väistämättömiä aina, kun erilaiset yksilöt toimivat yhdessä. Konfliktit voivat olla sekä toimintaa kehittäviä että haittaavia. Erilaisuus aiheuttaa jännitettä ja nostaa asioita monipuoliseen käsittelyyn, mikä on eduksi esimerkiksi ongelmanratkaisussa ja asioiden kehittämisessä. Ryhmän jäsenten liiallinen samanlaisuus voi johtaa liian suppeaan näkemykseen ja omahyväisyyteen.

Monikulttuurisiin kohtaamisiin ja yhteisöihin sisältyy paljon voimavaroja. Monipuoliset näkökulmat, osaamiset, ajattelu- ja toimintatavat mahdollistavat tehokkaan, luovan ja joustavan toiminnan. Monimuotoinen ryhmä voi olla erittäin hyvin toimiva, jos sen erilainen potentiaali osataan hyödyntää. Onnistumisessa on oleellista ryhmän hyvä ohjaus yhteiseen tavoitteeseen ja taito kohdata, ratkaista ja hallita ristiriitoja. Jos näissä epäonnistutaan, riskinä on erilaisuudesta nousevien jännitteiden kärjistyminen, henkilöityminen ja laajeneminen. Konfliktien kieltäminen, ohittaminen tai tukahduttaminen ei poista ristiriitojen

syitä, vaan ne jäävät kytemään syöden energiaa ja aiheuttaen lisää vääriä tulkintoja ja odottavat vain uutta hetkeä noustakseen taas pintaan.

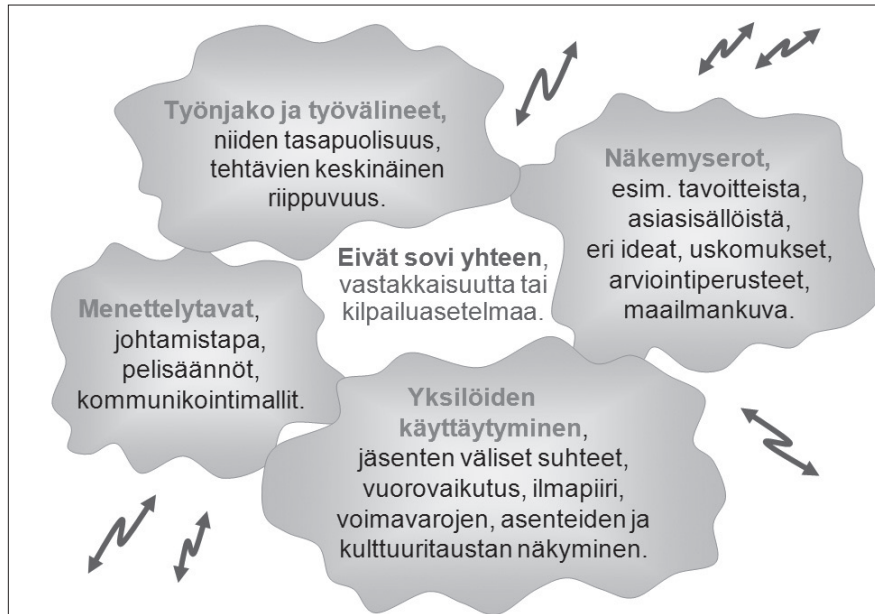
### Hyvän yhteistyön edellytykset ja erilaisuuden hyödyntäminen

Keskinäisessä ymmärryksessä ja luottamuksen ilmapiirissä on repivien konfliktien vaikea saada jalansijaa. Hyvinvoinnin edellytysten rakentaminen työyhteisöön ehkäisee konfliktien syntymistä. Ihmisten tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu sekä avoin vuorovaikutus luovat pohjan monikulttuurisellekin yhteistyölle. Kulttuurien ja uskontojen tuntemus lisää ymmärrystä, ja sitä voidaan syventää dialogilla ja hankkimalla yhteisiä myönteisiä kokemuksia.

Viestin perillemeno on hyvä aika ajoin varmistaa, jotta väärintulkinnat voidaan oikaista välittömästi. Puuttumista vaativat asiat kannattaa ottaa puheeksi mahdollisimman nopeasti ja rakentavasti, jotta ne eivät pääse mutkistumaan tai muuttumaan hyväksytyiksi käytännöiksi. Motivaatio on parempi ja alttius ristiriidoille vähäisempi, kun ihmiset tietävät mitä heiltä odotetaan ja he kokevat tulleen kuulluksi. On tärkeää, että ihmisellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja kehittymiseensä.

### Konfliktien aiheet työpaikoilla

Hankaluuksien syntyessä olisi hyvä miettiä, onko niillä yksilöllinen, kulttuurinen vai kenties tilanteeseen liittyvä rakenteellinen tausta. Konfliktin laukaisevan syyn taustalla voi olla myös syvempiä ongelmia, jotka ovat saattaneet kehittyä pitkän ajan kuluessa. Konfliktien yleiset aiheet työpaikoilla on kerätty seuraavaan kuvaan:

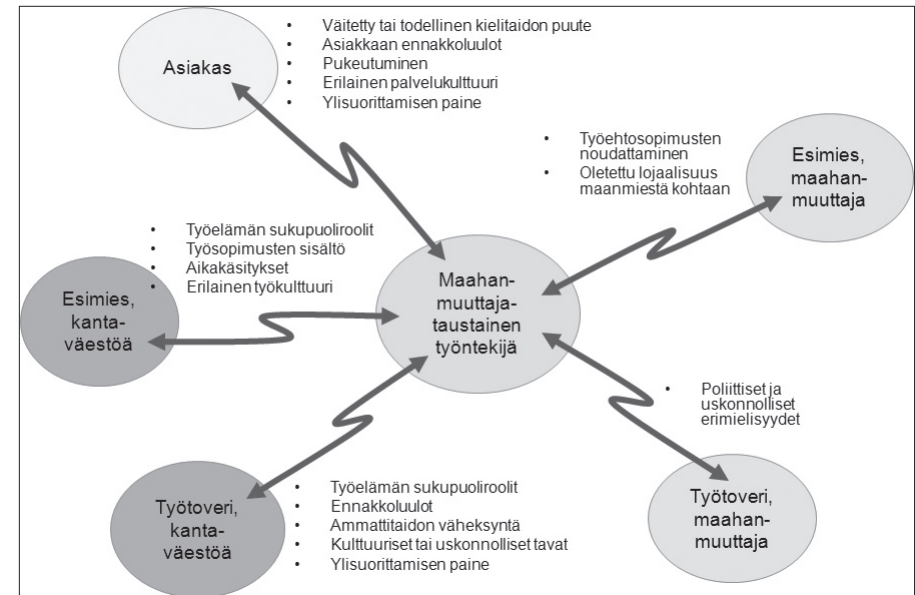


**Kuva 1:** Konfliktien yleisiä aiheita työpaikoilla

Jotta kulttuurinen tulkinta ei ylikorostuisi riitatilanteissa, kannattaa ensin tarkistaa, miten työ on organisoitu, mitkä ovat ihmisten roolit työyhteisössä ja ovatko menettelytavat selkeät ja tarkoituksenmukaiset. Hankaluuksia nostattaneet käyttäytymistavat, näkemykset, asenteet ja sosiaaliset suhteet voivat sisältää kulttuurisia vaikutteita, mutta ne voivat johtua myös yksilöllisistä eroista.

Kieliongelmat saattavat synnyttää väärinkäsityksiä. Erilaiset näkemykset työnteosta ja sukupuolirooleista ovat yleisiä. Maahanmuuttaja voi kokea arvostuksen puutetta ja yrittää osoittaa pätevyyttään yli voimavarojensa. Ajankäytöstä, rukoushetkistä ja lomista saadaan aikaan riitoja. Ruoan hajut ja ihmisten haju-tervet voivat ärsyttää. Huiveihin ja pitkiin hameisiin pukeutumista vieroksutaan, ja toisten outoja tapoja on vaikea suvaita. Maahanmuuttajataustaisella esimiehellä voi olla entisen kotimaansa käytäntöjen pohjalta Suomen lainsäädännöstä poikkeavia käsityksiä asioiden hoidosta. Joillakin maahanmuuttajaryhmillä voi olla myös rankka keskinäisten erimielisyyksien historia, jolloin heidän on vaikea tulla toimeen keskenään.

Suomalaisilla työpaikoilla on havaittu seuraavassa kuviossa luonnehdittuja etnisiä ristiriitoja (Ekholm & al., 2008, 30–34):



**Kuva 2:** Työpaikan etnisten ristiriitojen osapuolia ja aiheita (Ekholm & al. pohjalta)

### Kulttuurieroja suhtautumisessa konflikteihin

Ristiriitatilanteiden havainnointi, tulkinta ja käsittely poikkeavat toisistaan eri kulttuureissa. Muun muassa seuraavista asioista on eri näkemyksiä (Oetzel, 2006; Ting-Toomey, 2002; Browaeys, 2009; Kim, 2002):

- Onko konflikti hyväksyttävä sinänsä? Onko erilaisten näkemysten avoin kohtaaminen hedelmällistä, vai vihamielistä ja vältettävä yhteentörmäys? Myönnetäänkö erimielisyyttä tai kriisiä olevan?
- Painottuuko tavoite ja ratkaisun hakeminen kiistellyn asian saavuttamiseen vai hyvien suhteiden säilyttämiseen osapuolten kesken?
- Miten suhtaudutaan konfliktiin suhteessa omaan etuun ja toisen osapuolen etuun? Painotetaanko yksilöllisyyttä, omia oikeuksia vai koko ryhmää, myös pidemmällä aikajänteellä? Onko win-win- vai win-lose –ajattelu vallitsevana neuvottelussa?
- Onko yhteisössä normeja esimerkiksi vastavuoroisuudesta, sovittami-

sesta tms.?

- Miten ihminen mieltää roolinsa ja identiteettinsä yhteisössä? Onko hänellä riippumaton vai toisista riippuvainen käsitys itsestä (independent/interdependent self construal)?
- Miten tunteita tulee hallita, ja mikä on niiden suotava ilmaisutapa ja voimakkuus?
- Miten erimielisyyksissä viestitään: suoraan vai epäsuorasti? Miten tulkitaan vaihtelu tai päälle puhuminen?
- Milloin, miten ja kenen tulee puuttua konflikteihin?
- Millaisia odotuksia osapuolten välinen valtaetäisyys ja suhde asettavat toiminnalle ristiriitatilanteessa.

### **Paljonko ollaan valmiita käyttämään aikaa ratkaisuun ja suhteiden hoitamiseen?**

Tutkimuksissa on todettu erilaisia tyyliä ratkaista konflikteja. Ristiriitoihin suhtautumisessa on kulttuurin yksilöllisyys tai kollektiivisuus merkittävä taustatekijä. Se vaikuttaa suoraan tyylin valintaan sekä välillisesti minäkäsityksen ja ”kasvoihin” suhtautumisen kautta (Oetzel et al., 2006, 703). Ting-Toomey on kuvannut kasvojen säilyttämisen näkökulmasta kahdeksan konfliktinkäsittelytyyliä, jotka painottuvat kulttuureittain eri tavoin. (Ting-Toomey, 2002, 160). Pelkistetysti voidaan todeta, että:

- kulttuurit, joissa omien kasvojen säilyttäminen (ja usein yksilöllisyys) on tärkeintä, suosivat dominoivaa, tunteita ilmaisevaa tai konfliktit sivuuttavaa (passiivis-aggressiivista) tyyliä.
- kulttuureissa, joissa toisten kasvoista huolehtiminen ja sosiaalinen harmonia ovat tärkeitä, vältetään konfliktien avointa kohtaamista. Tällöin myönnytään helpommin yhteiseksi hyväksi tai tehdään kompromissi.
- mikäli sekä itsensä että muiden huomioonottaminen ovat tärkeitä, on

tyylinä usein integrointi. Silloin osapuolet hakevat ratkaisua yhteistyössä.

- jos kumpikaan ulottuvuus ei painotu vahvasti, on taipumus pyytää kolmannelta osapuolelta apua tilanteeseen.

Toimintaan konfliktitilanteissa vaikuttavat myös yksilölliset tekijät sekä moninaiset tilannetekijät.

### **Rakentavan konfliktinratkaisun periaatteita**

Työyhteisön ristiriitoihin on puututtava, jos on vaarana, että ne haittaavat tehtävien hoitamista tai hyvinvointia. Esimiehellä on tähän velvollisuus ja kuka tahansa voi kääntyä tarvittaessa luottamusmiehen, työsuojeluvaltuutetun tai työterveyshuollon puoleen. Konflikteihin on sovellettavissa monia käsittelymalleja, jotka eivät leimaa tai syyllistä yksilöitä tai ryhmiä.

Työelämän konfliktinratkaisu painottuu Suomessa yleensä faktoihin, tavoitteisiin, perustehtävään ja osaamiseen. Ristiriidoissa tunteet aktivoituvat, eikä niitä voi ohittaa, vaan ne ovat oleellinen osa ratkaisuprosessia. Aluksi on hyvä selvittää selkeät havainnot ja miten osapuolet ovat toimineet, sitten mitä reaktioita ja tulkintoja tilanne on heissä herättänyt. Tärkeintä on kuunteleminen ja puolueettomuus asiaa käsiteltäessä. Jos kiista rönsyilee, aihe rajataan, ja todetaan yhteisesti, mikä nyt on oleellista. Ratkaisu pyritään löytämään yhdessä, ja kuvataan selkeästi miten tulevaisuudessa toimitaan, jotta tilanne korjaantuisi eikä toistuisi. Tärkeää on, etteivät ongelmat henkilöidy, eikä vain syytellä toisia. Jokainen ottaa vastuuta tilanteen parantamisessa.

Konfliktiin liittyy käytännössä usein väärinymmärrys tai jokin epäluottamusta tai ärtymystä aiheuttanut seikka. Tietämättömyys, tietokatkokset ja kielitaito voivat aiheuttaa väärintulkintoja. Ihminen on ehkä kokenut tullessaan sivuutetuksi, nolatuksi tai tylästi kohdelluksi. Tunneviestien ilmaisu tarvitsee arvostusta ja tilaa, jotteivät kielteiset tunteet jatka vaikuttamistaan käsittelemättöminä ja vääristyneinä (Isokorpi, 2006, 129). Asioita voidaan konkretisoida kysymällä esimerkiksi, miten kotimaassa olisi menetelty ja mikä siinä on hyvää. Stereotyyppioita käsiteltäessä voidaan kysyä, tunteeko ihminen itsensä tyypilliseksi ryhmänsä edustajaksi tai miten hän poikkeaa siitä.

Ratkaisun avain on usein näkökulman vaihtaminen ja laajentaminen. Ongelmat ja ajattelumallit voidaan määritellä uudella tavalla. Osallistavat menetelmät palaverissa ja kehittämisryhmissä voivat aktivoida luovuutta. Kun eri osapuolten omat totuudet ovat tulleet esiin ja ehkä oma tulkinta paljastunut vaillinaiseksi, on jo helpompi ymmärtää toisen ajattelua tai toimintaa. Yhdessä kootuista näkemyksistä voi tulla upea kokonaisuus. Joskus kunniallisen perääntymismahdollisuuden tarjoaminen helpottaa asioista sopimista.

Tiimin tai muun työyhteisön pelisääntöjen sopiminen koko porukalla on helvällistä. Useasta kulttuurista voidaan luoda yhdessä oma uusi työkuultuuri, johon kaikki voivat sitoutua. Usein näin löydetään samansuuntaisia toiveita ja objektiivisia toiminnan kriteereitä. Samalla sovitaan tavat, joilla rikkomuksiin puututaan, sekä poikkeavan käyttäytymisen seuraukset.

Vaikeissakin tilanteissa kannattaa muistaa, että konflikti voi nostaa esiin jonkin tärkeän epäkohdan, joka saadaan näin kehitettäväksi. Riitaisuuden sijasta voidaan korostaa ihmisten yhtäläisyyksiä ja hyvin toimivia asioita ja vahvistaa näin yhteisöllisyyttä ja luottamusta.

### **Välittäjät apuna konfliktien ratkaisussa**

Joskus on tarpeen käyttää kiistan ulkopuolista henkilöä tilanteen rauhoittamiseen ja purkamiseen. Usein kolmas henkilö ollessaan välittäjän roolissa kuuntelee konfliktin osapuolia, valaisee tilanteeseen liittyviä taustatekijöitä ja käytäntöjä sekä tekee sovintoehdotuksia.

Länsimaissa suositaan asian- tai laintuntijaa, jonka puolueettomuuden ja taidot kaikki osapuolet voivat hyväksyä. Joissain kollektiivisissa kulttuureissa valitaan mielellään välittäjäksi kokenut, vanhempi, kaikkien kunnioittama henkilö, jota arvostetaan sekä persoonana että ryhmän normien ja perinteiden tuntijana. Hänellä saattaa jopa olla yhteys kiistan osapuoliin tai osuus konfliktitilanteessa, mutta hänellä uskotaan olevan kyky ratkaista tilanne säilyttäen osapuolten kasvot. (Browaey, 2008, 310.)

Sovittelu on vapaaehtoinen konfliktinhallintamenetelmä, jossa puolueeton sovittelija auttaa riidan osapuolia erityisen sovittelumenettelyn avulla löytämään molempia osapuolia tyydyttävän ratkaisun (Suomen Sovittelufoorumi, 2010).

Osapuolten on sitouduttava sovinnon etsimiseen. Sovittelussa ei haeta syylisiä eikä ehdotonta totuutta. Pehrman kuvaa konfliktin muodostumista työyhteisössä puhumattomuuden ja väärintulkintojen kehänä. Työyhteisösovittelu on menettely, jolla konflikti voidaan useimmissa tapauksissa ratkaista myönteisellä tavalla muuttamalla se oppimismahdollisuudeksi (Pehrman, 2010, 148-152).

Konfliktin ratkaisussa voivat auttaa erilaiset fasilitaattorit (mahdollistajat), jotka eivät puutu riidan sisältöön, vaan ohjaavat käsittelyprosessia. Ohjaaja voi käyttää ratkaisukeskeisiä, luovia ja toiminnallisia menetelmiä uusien näkökulmien ja yhteisten tavoitteiden löytämiseksi. Tällainen ihmisten omia voimavaroja hyödyntävä tapa sopii hyvin silloin, kun osallistujien lähtökohdat ovat erilaiset. Ryhmäpohdintojen, tarinoiden ja kuvien käyttö saattaa nostaa esiin oleellisia, pinnan alla olevia näkemyksiä ja tunteita. Ratkaisut rakennetaan yhdessä, jolloin niihin on helpompi sitoutua.

### **Konfliktin ratkaisu, hallinta vai muodonmuutos?**

On hyvä tiedostaa, että kaikkia konflikteja ei voi ratkaista lopullisesti, ainakaan työpaikalla. Paras mahdollinen lopputulos määräytyy konfliktin luonteen mukaan. Joskus riittää, kun ristiriitatilanteen saa hallintaan ja voi sopia reunaehdoista, rajoittaa haittoja ja oppia joustamaan asioissa, joita ei voi muuttaa käytännössä (kuten maailmankatsomukset). Joskus riidan alkuperäinen aihe ei ratkea, mutta osapuolten suhteet paranevat avoimen vuoropuhelun ja merkitysten löytämisen kautta. Jos opitaan ymmärtämään syvällisesti, mikä toiselle - ja itselle - on tärkeää, konflikti muuttaa muotoaan (transformaatio) ja ihmiset voivat elää toisiaan suvaiten ja arvostaen. (Roth, 2009).

### **Lähteet**

Browaey, M.-J. & Price, R. (2009). *Understanding Cross-Cultural Management*. Harlow: Prentice Hall.

Ekholm, E. & Salmenkangas, M. (2008). *Puhumalla paras. Ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin*. Sisäasiainministeriö. Vaasa: Ykkös-Offset Oy.

Isokorpi, T. (2006). *Napit vastakkain. Ristiriidat, rajat ja ratkaisut*. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Kim, M.-S. (2002). *Non-Western Perspectives on Human Communication. Implications for Theory and Practice*. USA: Sage Publications.
- Oetzel, J. G. & Ting-Toomey, S. (toim.) (2006). *The SAGE Handbook of Conflict Communication : Integrating Theory, Research, and Practice*. USA: Sage Publications.
- Pehrman, T. (2010). *Konfliktien synty ja sovittelu työyhteisössä*. Teoksessa Poikela Esa (toim.). *Sovittelu. Ristiriitojen kohtaamisesta konfliktien hallintaan*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Roth, S. (2009) *Ristiriidat ja konfliktit ylittävä dialogi*. Seminaariesitys 16.–17.11.2009 Ratkes ry. Helsinki.
- Suomen Sovittelufoorumi ry. Luettu 30.6.2010. [WWW-dokumentti]. <http://www.ssf-ffm.com>
- Ting-Toomey, S. & Oetzel, J. G. (2002). *Cross-Cultural Face Concerns and Conflict Styles*. Gudykunst, William B. & Mody, Bella (toim.) *Handbook of International and Intercultural Communication*. 2. ed. USA: Sage Publications.

## KIRJOITTAJIEN ESITTELY

- Imre Bartis**, filosofian tohtori, projektisuunnittelija Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmeniassa (Koulutuksesta työelämään – yhtäläiset mahdollisuudet maahanmuuttajille -ESR-hankkeessa) 7.1.2010 alkaen. (Luvut 1 ja 2.5.)
- Jutta Hartikainen**, terveystieteiden maisteri, hoitotyön opettaja, opiskelee parhailaan terveystieteiden tohtoriopiskelijana Itä-Suomen yliopistossa, Kuopion kampuksella. Hän on työskennellyt monissa eri hoitotyön tehtävissä yhdessä maahanmuuttajahoitajien kanssa, opettanut maahanmuuttajahoitajia oppilaitoksissa, ja on kirjoittanut Pro gradu -tutkielmansa maahanmuuttajahoitajien akkulturaatiosta suomalaiseen työpaikkakulttuuriin. Työn alla olevan väitöskirjan aiheena on maahanmuuttajahoitajien perehdyttäminen. (Luvut 3.1. ja 3.2.)
- Johanna Heimonen**, filosofian maisteri, toimii projektipäällikkönä Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmeniassa vastuualueenaan akateemisten maahanmuuttajien koulutus sekä monikulttuurisuuskoulutus. Pitkä kokemus akateemisten maahanmuuttajien kouluttamisesta, ohjauksesta, kielitaidon mittaamisesta ja yhteistyöstä työnantajien kanssa. Toiminut myös suomen kielen lehtorina kahdessa saksalaisessa yliopistossa. (Luvut 2.2. ja 4.4.)
- Minna-Rosa Kanniainen**, VTM, sosiaalipsykologi, työhönvalmentaja/ kouluttaja (De Die ky.) Hän on toiminut projektipäällikkönä Suomen Settlementiliitto ry:n MamuSet-projektissa (paikallissetlementtien maahanmuuttajatyön verkosto ja arviointi) ja on tehnyt maahanmuuttajien työhönvalmennusta De Die ky:ssä 7.1.2009 alkaen. (Luku 2.3.)
- Silpa Karjunen-Aguilar**, tradenomi, HSO, toimii projektisihteerinä v. 2010 hankkeessa Koulutuksesta työelämään – yhtäläiset mahdollisuudet maahanmuuttajille. (Luku 2.5.)
- Kai Koivumäki**, psykologian maisteri, neuvotteleva virkamies työ- ja elinkeinoministeriössä. Toimii työ- ja elinkeinotoimistojen uraohjauspalvelujen kehittäjänä ja kouluttajana. Erikoisalueena Koivumäellä on monikulttuurinen ohjaus, jonka puitteissa hän on toiminut kouluttajana sekä kotimaassa että ulkomailla. (Luku 4.1.)
- Heidi Layne**, kasvatustieteen maisteri, kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen maisterintutkinto. Kirjoittaja valmistelee väitöskirjaa lastentarhanopettajakoulutuksen ja



lastentarhanopettajien työn monikulttuuristumisesta sekä toimii suunnittelijana/ kouluttajana ja monikulttuurisen ohjauksen asiantuntijana Helsingin yliopiston urapalveluiden koordinoimassa valtakunnallisessa VALOA-hankkeessa. Hän on kiinnostunut korkeakoulupedagogiikan kansainvälistymisestä ja monikulttuurisen opetuksen ja ohjauksen kehittämistyöstä. (Luku 2.1.)

**Marjut Sonck**, ekonomi, valmentaja, yrittäjä (Kasvusykli). Kirjoittaja on paneutunut ihmisten kohtaamiseen, ohjaamiseen ja vuorovaikutukseen työelämän eri rooleissa. Liike-elämän taustaansa hän on täydentänyt mm. psykologian, sosiologian ja osallistavien menetelmien opinnoilla. Häntä kiinnostavat erilaisten näkökulmien ymmärtäminen, ryhmädynamiikka ja rakentavan yhteistyön tukeminen. Sonckilla on laaja kokemus mm. henkilöstön rekrytoinnista, kehittämisestä, suunnittelusta ja konsultoinnista (Muutostaito, Sanopase, Solicom, KT-tietokeskus jne.) sekä ulkomailla asumisesta. Julkaisuja hänellä on (ent. nimellä Piili) esimiestyöstä ihmisten johtamisen kannalta, työyhteisötaidoista sekä erilaisuuteen eläytymisestä monikulttuurisissa työyhteisöissä. (Luvut 4.6. ja 4.8.)

**Alla Lemechkova-Toivonen**, kasvatustieteen maisteri, toimii lehtorina Hämeen Ammattikorkeakoulun ammatillisessa opettajakorkeakoulussa. On työskennellyt opetusalan eri ohjaus- ja opetustehtävissä Vantaan ammattiopistossa ja Hyvinkään-Riihimäen aikuiskoulutuskeskuksessa mm. maahanmuuttajien parissa. Lemechkova-Toivonen toimii aktiivisesti maahanmuuttajakoulutuksen kehittäjänä. (Luvut 4.5. ja 4.7.)

**Sinikka Vahvaselkä**, filosofian maisteri, psykologi, psykologian lehtori, työnohjaaja. Hän on toiminut ammatillisessa oppilaitoksessa psykologian opettajana, aikuis-koulutuksen suunnittelijana ja kansainvälisissä asioissa. Toiminut ja toimii psykologina terveydenhuollossa. (Luku 2.1.)

**Nanna Wilhelmsson**, kasvatustieteen lisensiaatti, opettaja ja oppilaan ohjaaja. Hän on osallistunut ja vastannut useista kansallisista ja kansainvälisistä maahanmuuttajahankkeista, ohjannut useita satoja maahanmuuttajia työttömyydestä koulutukseen ja työhön sekä kouluttanut maahanmuuttajia sosiaali- ja terveysalalle. Kirjoittajan lisensiaattityön aihe on ”Vaikuttaako hiljainen tieto maahanmuuttajien integraatioprosessiin Suomessa”. Hän on myös kirjoittanut artikkeleita ammatti-lehtiin ja antologioihin. Kirjoittaja työskentelee Helsingin Diakoniaopiston työelämäpalvelut -yksikössä, josta käsin hän myös kouluttaa ja luennoi maahanmuuttaja-aiheista alan ammattilaisille. (Luvut 4.2. ja 4.3.)

Suomalaisen työelämän monikulttuuristuksessa ovat maahanmuuttajataustaiset aikuisopiskelijat tuoneet oppilaitoksiin ja työpaikoille uusia kysymyksiä, mm. kielen ja kulttuurisidonnaisten toimintatapojen vuoksi. Tähän julkaisusarjaan on löydetty lukijan pohdittavaksi tutkimukseen ja käytännön kokemuksiin perustuvia lähestymistapoja. Julkaisu on tuotettu Helsingin yliopiston hallinnoimassa ESR-rahoitteisessa projektissa Koulutuksesta työelämään – yhtäläiset mahdollisuudet maahanmuuttajille.

Tässä kirjassa kuvataan monikulttuurista ohjaustyötä eri näkökulmista, niin aiempien tutkimusten kuin käytännön kokemuksen pohjalta. Myös hankkeen aikana pidetyissä oppimiskokouksissa, luennoissa ja keskusteluissa sekä erityisesti työpaikoilla tehdyssä ”monikulttuurisen työyhteisön kehittämistarvekartoituksessa” nousseisiin kysymyksiin löydetty vastaukset tuodaan tässä julkaisussa lukijan ulottuviin. Asiantuntijatietaa mm. aiheista:

- ohjaajan oma, kulttuuritietoinen valmistautuminen ohjaustilanteeseen
- perehdyttäminen
- erilaiset ohjausmenetelmät
- palautteen antaminen ja vastaanottaminen.

Kirjasarjaan kuuluu kolme julkaisua:

Maahanmuuttajataustaisen ohjaus koulutuksessa ja työelämässä,  
Maahanmuuttajan osaamisen tunnistaminen sekä  
Näkökulmia monikulttuuriseen esimiestyöhön ja henkilöstöjohtamiseen.

Yhdessä kirjat muodostavat toisiaan tukevan kokonaisuuden, josta voi poimia myös vain itseä kiinnostavan lukemiston. Julkaisujen anti soveltuu niin työnantajille, työpaikkaohjaajille, perehdyttäjille ja aikuiskouluttajille kuin muillekin aiheesta kiinnostuneille.



HELSINGIN YLIOPISTO  
KOULUTUS- JA KEHITTÄMISKESKUS PALMENIA



Euroopan unioni  
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2007–2013

ISBN 978-952-10-6203-2



9 789521 062032