

Eveliina Heino Nadezda Kärmeniemi Minna Veistilä

KULTTUURITULKKI

Toimintamallin kuvaus



KULTTUURITULKKI

Toimintamallin kuvaus

KIRJOITTAJAT

Eveliina Heino, Nadezda Kärmeniemi, Minna Veistilä

JULKAISIJA

Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia

GRAAFINEN SUUNNITTELU

Darya Voyko

PAINOPAIKKA

Kotka 2014

©Palmenia

ISBN 978-952-10-9770-6 (nid.)

ISBN 978-952-10-9771-3 (PDF)



This project is co-funded by the European Union, The Russian Federation and the Republic of Finland

This document has been produced with financial assistance of the European Union. The contents of this document are the sole responsibility of Empowerment of Families with Children project partners and can under no circumstances be regarded as reflecting the position of the European Union.

KULTTUURITULKKI

Toimintamallin kuvaus

Eveliina Heino

Nadezda Kärmeniemi

Minna Veistilä

ESIPUHE

Tässä työkirjassa kuvataan Empowerment of Families with Children -hankkeessa (jäljempänä Empowerment-hanke) kehitetty ja Kaakkois-Suomessa toteutettu kulttuuritulkin toimintamalli. Empowerment-hankkeen tärkeimpinä tavoitteina ovat olleet ehkäisevän perhetyön ja lapsiperheiden sosiaalipalveluiden käytäntöjen kehittäminen, lapsiperheiden hyvinvoinnin tukeminen sekä Venäjän ja Suomen palvelu- ja perhekulttuureita koskevan keskinäisen ymmärryksen lisääminen. Hankkeen aikana Suomen puolella on kehitetty ehkäisevää perhetyötä venäläistaustaisten maahan muuttaneiden perheiden parissa. Venäjän puolella kehittämistyön painotus on ollut ehkäisevässä perhetyössä, jota tehdään haastavissa elämäntilanteissa ja haavoittuvassa asemassa olevien perheiden kanssa. Hanke on toteutettu ajalla 29.4.2011–28.4.2014, ja sitä on koordinoitunut Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenian Kotkan yksikkö. Hankepartnereita ovat olleet Imatran kaupunki, Saimaan ja Kymenlaakson ammattikorkeakoulut, Pietarin valtionyliopiston kansainvälinen sosiaalipalveluiden tutkimuskeskus sekä sosiaalikeskukset Pietarin Admirali-teetin kaupunginosasta, Viipurista, Pikalevosta ja Svetogorskista.

Kulttuuritulkin toimintamallin kehittämisellä on pyritty saavuttamaan Empowerment-hankkeen tavoitteita. Kulttuuritulkki toimii perhetyössä venäläistaustaisten perheiden kanssa. Tämän työkirjan avulla mallinamme toimintaa tulevia kulttuuritulkkieja varten. Tuomme esille myös sellaisia näkökulmia, joita sosiaali- ja kasvatustalon työntekijät voivat ottaa huomioon työskentelyssä maahan muuttaneiden kanssa ilman kulttuuritulkin tukeakin.

Kulttuuritulkkitoimintaa on kehitetty monen ihmisen yhteistyön voimin. Ensinnäkin suuri kiitos toiminnan suunnittelemisesta kuuluu Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenian johtajalla Ella Kainulaiselle. Toiseksi haluamme kiittää hankkeen tutkimusjohtajaa, professori Maritta Törröstä, joka on antanut asiantuntevaa tukea toiminnan kehittämiselle. Kolmanneksi haluamme osoittaa kiitoksemme Tarja Vihtoselle, Satu Elloselle, Anne Tikkaselle ja muille Kotkan ja Haminan alueella työskenteleville sosiaali- ja kasvatustalon ammattilaisille, jotka ovat tukeneet kulttuuritulkkia sekä kulttuuritulkkitoiminnan kehittämistä käytännön työssä. Neljänneksi haluamme kiittää niitä Terveystien ja hyvinvoinnin laitoksen, Talentian ja Innokylän työntekijöitä, jotka ovat auttaneet toiminnan mallintamisessa. Lämmin kiitos toiminnan kehittämisestä kuuluu myös niille venäläistaustaisille perheille, jotka ovat osallistuneet kulttuuritulkkitoimintaan ja antaneet siitä palautetta ja kehittämis ehdotuksia.

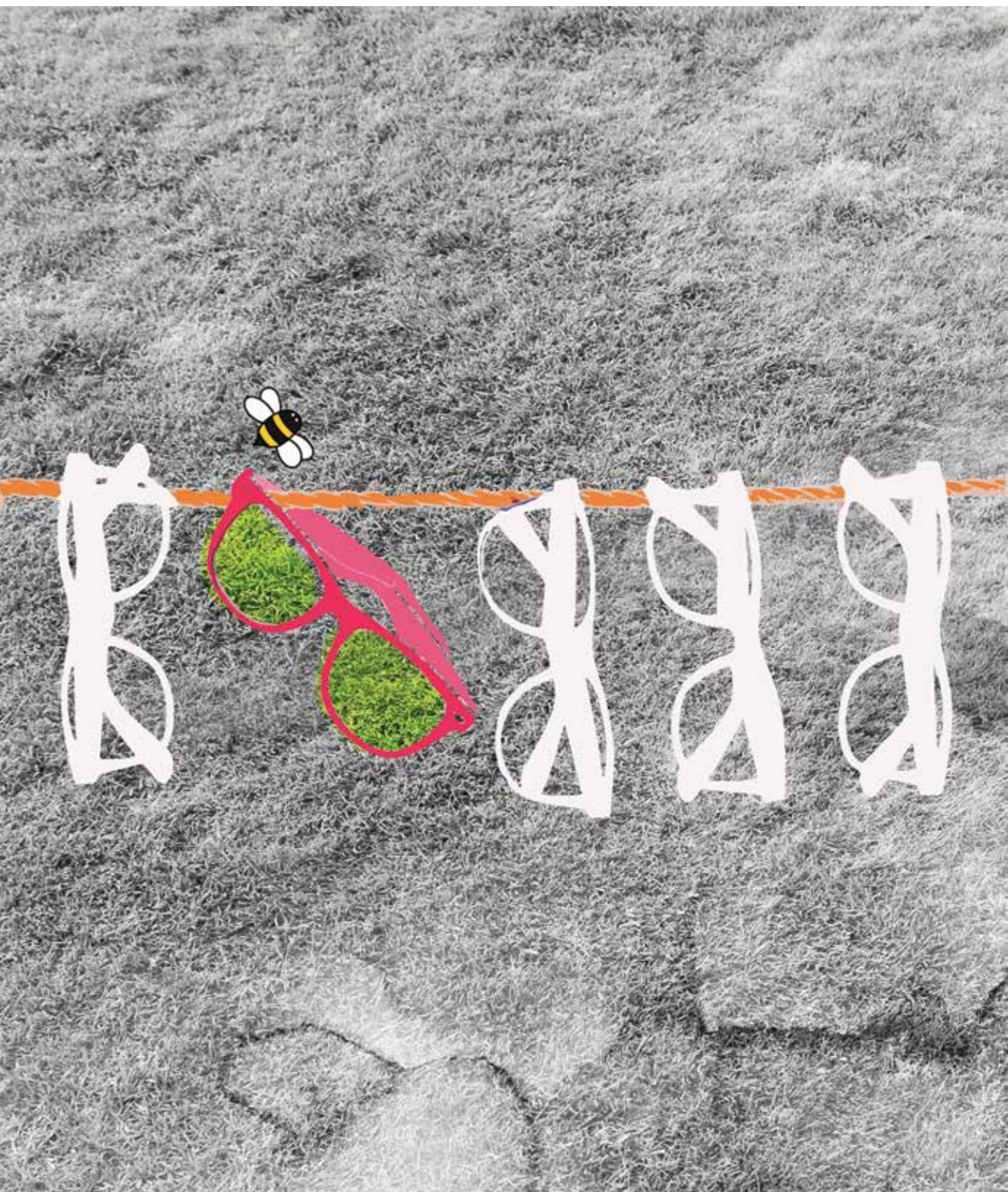
Erityiset kiitokset haluamme välittää hanketta rahoittaville tahoille: EU:n ENPI-ohjelmalle, Venäjän ja Suomen valtioille sekä Kotkan ja Haminan kaupungeille, joita ilman kulttuuritulkkitoiminnan kehittäminen ja tämän työkirjan julkaiseminen ei olisi ollut mahdollista.

Kotkassa 10.2.2014
Eveliina Heino
Nadezda Kärmeniemi
Minna Veistilä



SISÄLLYSLUETTELO

LUKIJALLE	9
1. KULTTUURITULKKITOIMINNAN PROSESSIKUVAUS	11
2. KULTTUURITULKIN TYÖ LASTENSUOJELUSSA JA PÄIVÄHOIDOSSA	19
3. KULTTUURITULKIN AMMATILLINEN KOMPETENSSI	21
4. KULTTUURITULKIN TYÖSSÄ KEHITTYMINEN JA JAKSAMINEN	25
5. KULTTUURITULKKAUKSEN EETTISET NÄKÖKULMAT	27
LOPUKSI: KIRJE KULTTUURITULKILTA	30
JULKAISUT KULTTUURITULKKITOIMINNASTA	33
KIRJOITTAJAT	35
LIITE 1: KULTTUURITULKKITOIMINNAN ALOITUSLOMAKE	36
LIITE 2: KULTTUURITULKKITOIMINNAN VÄLI/LOPPURAPORTTI	37



LUKIJALLE

Monikulttuurisuudesta on tullut parin viimeisen vuosikymmenen aikana Suomessa arkipäivää. Maahanmuuton kasvaessa myös maahan muuttaneiden kanssa työskentelevien katsotaan tarvitsevan uudenlaisia taitoja ja tietoja eri kulttuurisista taustoista tulevien asiakkaiden kohtaamiseen. Muutto toiseen maahan merkitsee suurta muutosta monilla elämänalueilla ja ennen kaikkea uuden kulttuurin opettelua. Maahanmuuton jälkeisessä vaiheessa peruspalveluilla ja palveluissa työskentelevillä työntekijöillä voi olla suuri merkitys maahan muuttaneiden hyvinvoinnin kannalta, sillä muuton myötä suku ja muut selviytymistä tukevat sosiaaliset verkostot voivat vähentyä tai puuttua kokonaan.

Suomessa tehtyjen lukuisten tutkimusten valossa kantaväestöön kuuluvien peruspalveluiden työntekijöiden ja maahan muuttaneiden asiakkaiden vuorovaikutustilanteissa on haasteita, jotka liittyvät yhteisen kielen puutteeseen sekä asiakkaiden puutteellisiin tietoihin omista oikeuksistaan ja käytettävissään olevista palveluista. Viranomaiset eivät välttämättä tunne asiakkaiden tarpeita tai osaa vastata niihin. Tämän vuoksi on löydettävä uusia vuorovaikutuksen ja kulttuurin haasteita ylittäviä työtapoja.

Ajatus kulttuuritulkkitoiminnan kehittämisestä on lähtenyt paikallisten tarpeiden pohjalta. Toimintamallia on kehitetty venäläistaustaisten perheiden parissa, sillä venäjänkieliset maahan muuttaneet

ovat sekä koko Suomen että erityisesti Kaakkois-Suomen suurin maahanmuuttajaryhmä. Toimintaa on pilotoitu Empowerment-hankkeessa vuosina 2011–2014. Kulttuuritulkkina on toiminut kuusi vuotta Suomessa asunut venäläistaustainen nainen, jolla on psykologian ja kasvatustieteiden koulutus. Toimintaa on toteutettu kahden kunnan alueella Kymenlaaksossa sosiaali- ja kasvatustieteiden alalla.

Kulttuuritulkki on toiminut kulttuurisena välittäjänä ja sillanrakentajana kahden kulttuurin sekä työntekijän ja asiakkaan välissä, rakentaen luottamusta sekä parantaen eri osapuolten yhteistyön mahdollisuuksia. Toiminnalle ei ole ollut valmiita kriteereitä, vaan toiminta on muotoutunut hankkeen aikana.

Tämän työkirjan tarkoituksena on mallintaa venäjänkielistä kulttuuritulkkitoimintaa, jota voidaan soveltaa myös työskentelyssä muiden maahanmuuttajaryhmien kanssa. Ensimmäisessä luvussa kuvaamme kulttuuritulkkitoiminnan työprosessia. Luku kaksi keskittyy kulttuuritulkin työn kuvaamiseen eri organisaatioissa, ja luvussa kolme käsittelemme kulttuuritulkin ammatillisen kompetenssin sisältöjä. Neljännessä luvussa tarkastelemme kulttuuritulkin työssä kehittymistä ja jaksamista, ja luku viisi koostuu kulttuuritulkkauksen eettisten näkökulmien pohdinnasta. Lopuksi-osiossa kulttuuritulkki kertoo itse omasta työstään.



1 KULTTUURITULKKITOIMINNAN PROSESSIKUVAUS

Tässä luvussa kuvaamme tarkemmin kulttuuritulkkitoiminnan prosessin sisältöjä. Tarkoituksena on jäsentää sitä, mitä kulttuuritulkin työhön kuuluu käytännön tasolla, ja minkälaisiin seikkoihin on syytä kiinnittää huomiota kulttuuritulkkina tai kulttuuritulkin kanssa työskennellessä.

Työntekijän yhteydenotto kulttuuritulkkiin

Kunnan palveluksessa olevat sosiaali- ja kasvatustalon työntekijät voivat ottaa yhteyttä kulttuuritulkkiin puhelimitse tai sähköpostitse. Kulttuuritulkin ajantasaisen yhteystietojen tulee olla laajasti ammattilaisten saatavilla. Yhteydenoton saadessaan kulttuuritulkin on hyvä selvittää yhteydenoton syy.

Jos yhteydenotto tulee esimerkiksi päiväkodista, yhteydenoton syynä voi olla kulttuurisesti epäselvien asioiden selventäminen vanhempien ja työntekijöiden välillä, päiväkodin sääntöjen selventäminen vanhemmille, vanhempien kielel-

linen tukeminen vanhempainkeskustelujen aikana, lapsen kielen tason arviointi ja kielitestien suorittaminen varhaiskasvatuksen erityisopettajan kanssa, tai luottamuksen luomisen tukeminen vanhempien ja työntekijöiden välillä.

Lastensuojelusta tulevan yhteydenoton syinä voivat olla esimerkiksi yhteyden saaminen asiakkaaseen, asiakkaiden tarve emotionaaliseen tukeen, kulttuurisesti epäselvien asioiden selventäminen eri osapuolille, lapsen kanssa keskusteleminen ja lapsen näkökulman esille tuominen.

Yhteisen tapaamisen järjestäminen ja toiminnan aloittaminen

Sekä kulttuuritulkin, hänet mukaan kutsuneen työntekijän että asiakkaiden tulisi aina olla paikalla kulttuuritulkkitoiminnan aloittavassa ensimmäisessä yhteisessä tapaamisessa. Ensimmäisellä tapaamiskerralla voidaan käyttää työvälineenä kulttuuritulkkitoiminnan aloituslomaketta (Liite 1). Lomakkeeseen merkitään asiakkaiden ja vastuutyöntekijän nimi ja yhteystiedot, yhteydenoton

syy, perheen tilannekuvaus, kulttuuritulkkitoiminnan sisältö, asiakkaiden tapaamistiheys, työskentelyn tavoitteet jne. Työntekijän ja kulttuuritulkin on hyvä sopia myös raportointimuodot ja -tiheys, mikäli kulttuuritulkki tapaa asiakasperhettä yksin. Apuna raportointissa voi käyttää raportointilomaketta (Liite 2).

Erityisen tärkeää heti ensimmäisellä tapaamiskerralla on määritellä kulttuuritulkkin rooli, sillä kulttuuritulkki voi toimia työntekijöiden ja asiakkaiden apuna kahdessa roolissa. Ensinnäkin hän voi toimia **yhteistyöprosessin tukena**, jolloin hänen tärkein tehtävänsä on tukea työntekijän ja asiakkaan välistä yhteistyösuhdetta. Tässä roolissa hän tapaa asiakkaita ainoastaan työntekijöiden läsnä ollessa. Toiseksi kulttuuritulkki voi **osallistua työprosessiinhin**. Tällöin kulttuuritulkki voi tavata asiakkaita il-

man työntekijöitä esimerkiksi asiakkaiden kotona ja toimia asiakkaiden tukihenkilönä. Mikäli kulttuuritulkki osallistuu työprosessiinhin, hänen on sovitettava selkeistä vastuunjaosta muiden työntekijöiden kanssa.

Kulttuuritulkkin käytännön työ alkaa aloituspalaverista, ja riippuen tilanteesta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeista hänen työhönsä voi kuulua erilaisia työmuotoja. Näitä kuvaamme seuraavaksi.

Kulttuuritulkkauksen työmuodot

Kielen tulkkaus ja kielellinen tuki

Kulttuuritulkki toimii ajoittain kielen tulkkinä, mutta hänen työnsä eroaa vieraan kielen tulkkin tai asioimistulkkin työstä siten, että kulttuuritulkki voi keskustelun aikana kysyä tarkentavia kysymyksiä sekä työntekijöiltä että asiakkailta. Hän voi selventää asioita kummallekin osapuolelle, eli antaa kielellistä tukea.

Tällöin kyse on esimerkiksi sosiaalityöhön liittyvien käsitteiden avaamisesta sekä puheena olevan asian taustatietojen selventämisestä.

Esimerkiksi perhetyöstä puhuttaessa kulttuuritulkki voi selventää itse tai pyytää työntekijää selventämään, mihin perhetyö liittyy, mihin se perustuu, mitä siitä seuraa ja mitkä ovat sen tavoitteet.

Tällainen tuen muoto on tärkeä, sillä esimerkiksi sosiaalityön tai päivähoidon sisällöt voivat erota toisistaan huomattavasti eri maissa. Kaikkia käsitteitä ei ole välttämättä edes mahdollista kääntää toiselle kielelle. Kielellisen tuen keskeinen osa onkin palvelujen sisältöjen selkiyttäminen asiakkaalle.

Kulttuuritulkki oikaisi väärinkäsityksiä, joita syntyi keskusteluissa suomalaisten työntekijöiden kanssa. Tämä on hyvä, koska ei jäänyt kytemään vihamielisyyksiä.

Kulttuuritulkki selitti kaikki asiat perusteellisesti ja kysyi työntekijöiltä paljon tarkentavia kysymyksiä. Aikaisemmin monet asiat olivat minulle epäselviä.

Hän antoi sellaisia vastauksia, joihin en itse osannut esittää kysymyksiä. Hän myös selitti oikein minun tilanteeni ja ajatukseni työntekijälle, silloin kun itse en pystynyt.



Emotionaalinen tuki

Kulttuuritulkki voi toimia asiakkaan tukena, eli tavata asiakasta tai perhettä yksin, ilman muita työntekijöitä, ja antaa keskusteluapua. Keskustelun aikana voidaan käydä läpi asiakasta askarruttavia kysymyksiä, kuten viranomaispalavereissa käsiteltyjä aiheita, asiakkaan elämäntilannetta ja perhesuhteita.

Kulttuuritulkki voi pohtia asiakkaan kanssa erilaisia konkreettisia vaihtoehtoja sille, miten asiakas voisi päästä yli vaikeasta elämäntilanteestaan.

Tällainen tuen muoto on merkityksellinen, sillä perheiden sosiaaliset verkostot voivat olla heikkoja, jolloin tukihenki-

löitä tai keskustelukumppaneita voi olla vaikeaa verkostoista löytää. Erityisesti vaikeassa elämäntilanteessa on tärkeää, että tukena oleva henkilö puhuu asiakkaan kanssa samaa kieltä. Kulttuurinen ymmärrys auttaa eläytymään asiakkaan tilanteeseen.

Vaikka kulttuuritulkki noudattaa lastensuojelulakia ja raportoi tapaamisistaan työntekijälle, hän ei ole viranomaisen asemassa, eikä tee asiakasta koskevia päätöksiä. Tämä voi auttaa luottamuksellisen suhteen rakentamisessa asiakkaan kanssa ja mahdollistaa emotionaalisen tuen antamisen vaikeissakin tilanteissa.

Kulttuuritulkki tuki minua emotionaalisesti ja sain keskusteluistamme voimaa. Tämä oli tärkeää, koska minulla oli vaikea tilanne yksityiselämässä, eikä ketään kenen kanssa puhua.

Psykologinen apu oli suuri. Tuli rauhallisempi olo kun sai kerrottua perheongelmat kulttuuritulkille äidinkielellä

Minulla oli psyykinen stressi, mutta kulttuuritulkki kuunteli ja tuki minua. Hän myös kertoi mitä vaihtoehtoja minulla on, auttoi ajattelemaan positiivisesti ja auttoi ongelmien ratkaisuisissa, mikä rauhoitti minua ja toi minulle vahvuutta.

Tiedon välittäminen ja palveluohjaus

Kulttuuritulkki voi välittää perheille heidän tarvitsemaansa tietoa esimerkiksi suomalaisesta palvelujärjestelmästä ja julkisista palveluista, lasten kasvatuksesta sekä terveydenhuollosta (esim. mistä palveluja saa, etuuskien perusteet, mitä perhetyön muotoja voi

saada, mitkä ovat eri ammattilaisten tehtävät). Tavoitteena on löytää asiakkaiden tarpeisiin vastaavat palvelut.

Kulttuuritulkki voi myös auttaa asiakasta varaamaan ajan esimerkiksi Kelaan, poliisilaitokselle, lääkärille



tai lakineuvontaan. Mikäli kyse on useampien palvelumuotojen yhdistämisestä ja koordinoinnista, kulttuuritulkin on syytä konsultoida asiakasperheen vastuusosiaalityöntekijää.

Kun kulttuuritulkki välittää tietoa lastensuojelusta, tärkeällä sijalla on kertoa, mikä on lastensuojelulaki, mitkä ovat lastensuojelun työntekijän tehtävät, vastuu ja päätöksentekovalta, sekä mitkä ovat perhetyöntekijöiden tehtävät, perhetyön muodot ja tavoitteet. Tärkeällä sijalla on myös selventää lastensuojeluasiakkuuden tai konkreettisen palaverin tavoitteet ja korostaa asioiden käsittelyn luottamuksellisuutta. On tärkeää varmistaa, että asiakas on tietoinen omista oikeuksistaan ja työntekijöiden häneen kohdistamista odotuksista.

Mikäli kulttuuritulkki välittää tietoa päiväkodista, hänen on hyvä kertoa päiväkodin henkilökunnan rooleista, säännöistä ja käytännöistä, vanhempien kanssa käytävistä keskusteluista, päiväkodin aikatauluista sekä siitä, miten tulee toimia erilaisissa tilanteissa, esimerkiksi jos lapsi sairastuu.

Neuvolasta kertoessaan kulttuuritulkin on hyvä tuoda esille, miten usein käydään tarkastuksissa ennen lapsen syntymää ja lapsen syntymän jälkeen. On myös hyvä kertoa neuvolan ja terveyskeskuksen vastuunjaosta.

Mikäli kulttuuritulkki ei voi itse antaa luotettavaa tietoa jostain aiheesta, hän voi selvittää mistä tietoa olisi mahdollista saada, tai ottaa yhteyttä sellaiseen tahoon, jolta tietoa saa.

Kulttuuritulkki selitti minulle mitä tukea on mahdollista saada erilaisiin elämäntilanteisiin ja mistä.

Tällaista tukea tarvittaisiin heti muuton alkuvaiheessa. Silloin tietäisi mistä hakea apua, jos tarvitsee. Kulttuuritulkki selitti sosiaalityöntekijöiden työstä ja minun vanhat pelkoni loppuivat.


Kulttuuritulkki antoi oikean kuvan lastensuojelusta ja kertoi paljon sellaista, jota en osannut kysyä.

Työnohjauksellinen tuki työntekijöille

Kulttuuritulkki voi myös antaa työnohjauksellista tukea työntekijöille. Hän voi esimerkiksi käydä työntekijöiden kanssa läpi venäläiseen kulttuuriin ja sosiaalipalvelujärjestelmään tai kulttuurisensitiiviseen työhön ja integraatioprosessiin liittyviä, sekä muita, työntekijöitä askaruttavia kysymyksiä. Tätä voidaan tehdä

joko asiakkaiden läsnä ollessa, kahden kesken työntekijän kanssa tai suuremmissa ryhmissä.

Työntekijöiden on myös mahdollista konsultoida kulttuuritulkkia asiakastapauksissa ja pohtia yhdessä, mitkä asiat ovat kulttuuriin liittyviä, ja mitkä



ovat perheen yksilöllisiä toimintatapoja. Työntekijöiden toiveesta kulttuuritulkki voi järjestää myös työnohjaustapaamisia

useamman työntekijän kanssa. Tapaa-
misissa voidaan pohtia ennalta sovittuja
kulttuuriin liittyviä aiheita.

Dokumentointi ja raportointi

Kulttuuritulkin päivittäisdokumentointi

Kulttuuritulkki dokumentoi järjestelmällisesti asiakastapaamisten määrän, asiakastapaamisissa käsitellyjä aiheita ja asiakkaiden tilannetta. Hän tekee ko. kirjauksia jokaisen asiakastapaamisen jälkeen. Lisäksi Empowerment-hankkeessa on todettu tehokkaaksi, että kulttuuritulkki pitää yhden tietyn dokumentointi-

päivän viikossa. Tällöin hän dokumentoi asiakastapaamisten kokonaismäärän ja pystyy tarkastelemaan asiakkaiden tilannetta yksilöllisesti sekä suunnittelemaan seuraavia tapaamiskertoja. Dokumentoinnissa kulttuuritulkki noudattaa sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnin periaatteita.

Tiedonkulku työntekijöiden ja kulttuuritulkin välillä

Kulttuuritulkki pitää yhteyttä työntekijöihin säännöllisesti sovitulla tavalla, esimerkiksi puhelimitse. Sellaisten asiakkaiden kohdalla, joiden asiakkuus kestää enemmän kuin kuukauden verran, kulttuuritulkki lähettää vastuusosi-aalityöntekijälle raportin kuukausittain.

Asiakkaalle kerrotaan avoimesti häntä koskevien raporttien kirjoittamisesta, ja kulttuuritulkin on tärkeää käydä asiakkaiden kanssa raportteihin kirjaamiaan asioita läpi heidän äidinkielellään.

Toiminnan päättäminen, arviointi ja loppuraportointi

Kulttuuritulkin työ päättyy silloin kun todetaan, että asiakas tai perhe ei tarvitse enää perhetyön tukea tai kun työntekijä ja asiakas päättävät jatkaa yhteistyötään ilman kulttuuritulkkia. Työskentelyn päättymisen on tärkeää tulla selkeästi tiedoksi kaikille osapuolille. Alkuperäisen yhteydenoton kulttuuritulkkiin tehnyt henkilö on

tärkeässä roolissa myös työskentelyn päättymisestä sovittaessa. Lastensuojelussa lopullisen päätöksen asiakkuudesta tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioituaan lapsen tilanteen. Päivähoidossa päätöksen työskentelyn lopettamisesta tekee päivähoidon henkilökuntaan kuuluva henkilö.

Toiminnan päättyessä sitä arvioidaan. Työskentelyprosessia voidaan tarvittaessa arvioida myös prosessin kuluessa, mutta loppuvaiheessa arviointi on tärkeää sekä asiakkaan, työntekijän että kulttuuritulkin oman työn kehittämisen kannalta. Kulttuuritulkkitoimintaa voi arvioida keräämällä palautetta kulttuuritulkin kanssa työskenteleviltä asiakkailta ja työntekijöiltä. Kulttuuritulkki voi itse kirjata ylös esimerkiksi yhteydenottojen määrät ja aiheet sekä ajankohdat. Hän voi itse myös pyytää palautetta oman työnsä kehittämiseksi ja arvioida omaa toimintaansa eri välineitä, kuten tulospuuta käyttäen.

Olisi kuitenkin hyvä jos jokin ulkopuolinen taho, joka ei ole sidoksissa kulttuuritulkkitoimintaan, tekisi varsinaisen arvioinnin. Arvioinnin tekijä

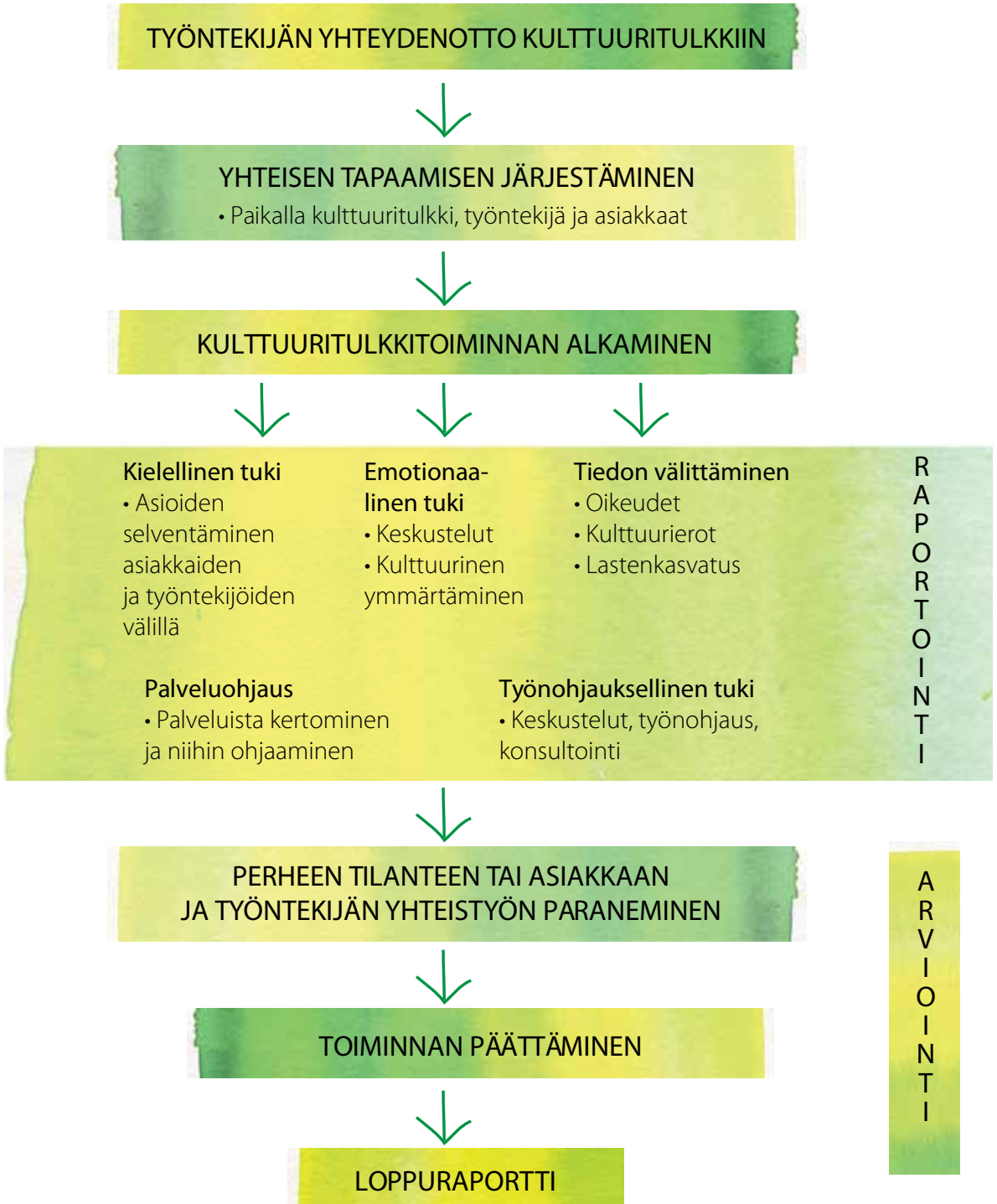
voi esimerkiksi olla opiskelija, tutkija tai kulttuuritulkin organisaatioon kuuluva työntekijä. Arviointipalautteessa olisi hyvä kysyä ainakin vastaajien kokemuksia toiminnasta sekä parannusehdotuksia. Palautteenannon välineinä voivat olla esimerkiksi sähköpostikyselyt, postikyselyt, haastattelut tai ryhmäkeskustelut. Palautteessa voi käyttää erilaisia arviointimenetelmiä, kuten SWOT-analyysia.

Lastensuojelussa työskennellessään kulttuuritulkki kirjoittaa lapsen asioista vastaavalle työntekijälle toimitettavan loppuraportin. Tämä on hyvä tehdä yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Tässä luvussa on kerrottu kulttuuritulkin työprosessista. Kuvioon 1 on koottu prosessin vaiheet aikajärjestyksessä.



Kuvio 1. Kulttuuritulkin työn prosessikuvaus





2 KULTTUURITULKIN TYÖ LASTENSUOJELUSSA JA PÄIVÄHOIDOSSA

On tärkeää huomioida eri organisaatioiden erilaiset toimintamallit ja tavoitteet kulttuuritulkin kanssa tehtävässä yhteistyössä. Siksi tässä luvussa kuvataan lyhyesti erikseen kulttuuritulkin työn erityispiirteitä kahdessa organisaatiossa: lastensuojelussa ja päivähoitossa, jotka ovat olleet Empowerment-hankkeen aikana kulttuuritulkin keskeisimpiä yhteistyöorganisaatioita.

Toiminta lastensuojelussa

Kulttuuritulkkitoiminnan asiakkuuksien alkamisen taustalla on yleensä yhteydenotto sosiaalitoimen työntekijältä, jolloin sovitaan yhteinen tapaaminen sosiaalitoimen työntekijän, kulttuuritulkin sekä asiakasperheen kesken. Kulttuuritulkki voi sovitusti tavata asiakasperheitä verkostopalavereissa viranomaisten läsnäollessa sekä tehdä kotikäyntejä yksin perheiden luo.

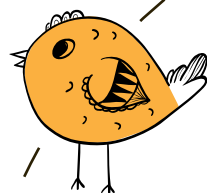
Kulttuuritulkin tehtäviin kuuluu lastensuojelussa perheille tarjottava keskusteluapu, palvelujärjestelmää koskevan tiedon välittäminen sekä kielellinen tuki. Kulttuuritulkin asiakkuudet voivat olla avoimia, eli niiden kesto määräytyy tarpeen mukaan, tai asiakkuus voidaan määritellä etukäteen tietylle ajanjaksolle.

Toiminta päiväkodeissa

Kulttuuritulkin toiminta päiväkodeissa eroaa jonkin verran lastensuojelun toiminnasta. Ensinnäkin päiväkodin asiakkuudet ovat huomattavasti lyhyempiä ja voivat olla myös kertaluonteisia. Tällöin kulttuuritulkki tapaa asiakkaita aina isoimmissa palavereissa, joissa on paikalla päiväkodin työntekijöitä.

Lisäksi kulttuuritulkki voi järjestää yhteistyössä päiväkodin henkilökunnan kanssa venäjänkielisiä vanhempainiltoja, joissa on paikalla venäjänkielisiä vanhempia, kulttuuritulkki ja

päiväkodin henkilökuntaa. Tällaisiin tilaisuuksiin on hyvä valita jokin tietty aihe, kuten päiväkodin säännöt, kaksikielisyyden tukeminen tai lapsen siirtyminen esikoulusta kouluun. Vanhempainillat ovat vapaamuotoisia keskustelutilaisuuksia, jolloin vanhemmat voivat esittää heidän mieltään askarruttavia kysymyksiä.





3 KULTTUURITULKIN AMMATILLINEN KOMPETENSSI

Kulttuurien tulkkaus on kaksisuuntainen prosessi, sillä yhtäältä kulttuuritulkki tulkitsee suomalaista kulttuuria venäläistaustaisille asiakkaille, ja toisaalta hän tulkitsee venäläistä kulttuuria suomalaisille työntekijöille. Tulkattavia asioita ovat muun muassa säännöt, lait, arvot ja ajatusmallit. Tässä osiossa kerromme kulttuuritulkkauksen sisällöstä käsittelemällä kulttuuritulkkin kompetenssin eri osa-alueita. Kompetenssilla tarkoitamme tietoa, osaamista ja ominaisuuksia, joita kulttuuritulkilla täytyy olla työtätehtävistään suoriutumiseksi.

Kulttuuritulkkin kompetenssi perustuu seuraaviin eri osa-alueisiin:

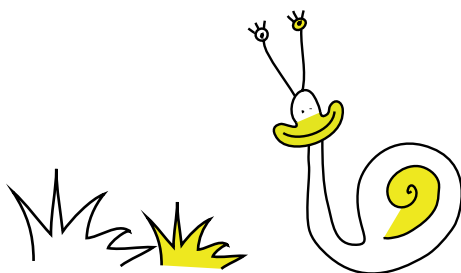
Kulttuurinen osaaminen

Kulttuuritulkki tuntee sekä suomalaisen että venäläisen kulttuurin ja sen erityispiirteet. Sosiaali- ja kasvatusalalla työskennellessään kulttuuritulkkin on hyvä tuntea kummankin maan sosiaali- ja koulutusjärjestelmät sekä tapa- ja perhekulttuurit, ja hänen on osattava välittää kulttuurista tietoa sekä asiakkaille että työntekijöille. Kulttuuritulkki ei pyri ylläpitämään tarpeettomia stereotyyppioita, vaan osaa nähdä kunkin asiakkaan hänen yksilö-

lisestä tilanteesta käsin. Hän on valmis kyseenalaistamaan myös omia uskomuksiaan. Tärkeällä sijalla on eri osapuolten stereotyyppioiden purkaminen auttamalla työntekijöitä tunnistamaan ne kulttuuriset tekijät, jotka tulee ottaa huomioon kohtaamisessa, ja ne tekijät, jotka eivät johdu kohdattavan ihmisen kulttuurista. Lisäksi oleellista on purkaa asiakkaiden virheellisiä stereotyyppioita suomalaisesta kulttuurista ja käytänteistä.

Kahden kielen osaaminen

Kahden kielen osaaminen on tärkeä toiminnan osa, ja kulttuuritulkilla tulee olla riittävä kielitaito kahden kielen tulkkaukseen sekä kahdella kielellä keskustelemiseen. Kulttuuritulkki toimii ensisijaisesti asiakkaan tukena, minkä vuoksi venäjän kielen taito on erityisen tärkeää emotionaalisen tuen antamisessa.



Integraatioprosessin tunteminen

Kulttuuritulkki tuntee integraatioprosessin vaiheet joko omakohtaisten kokemusten ja/tai tutkimustiedon nojalla ja osaa ottaa huomioon tämän elämänvaiheen työskentelyssään. Mikäli kult-

tuuritulkki on itse muuttanut maahan, on tärkeää, ettei hän projisoi omia kokemuksia asiakkaisiin tai vaadi samoja asioita kuin itseltään, sillä eri ihmisten integraatioprosessi voi olla erilainen.

Tiedon välittämisen osaaminen

Kulttuuritulkillä tulee olla tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja palvelujärjestelmästä sekä tiedonhankintakykyä. Kulttuuritulkki ei voi tietää yksityiskohtaisesti kaikista sosiaalipalveluista ja suomalaisesta kulttuurista kokonaisuudessaan, mutta hän osaa tarvittaessa hankkia ja välittää selkeää tietoa asiakkaalle sekä ohjata tarvittavan palvelun piiriin. Kulttuuritulkin asiakkaat eivät aina tiedä mitä kysyä, koska he eivät tunne järjestelmää. Kult-

tuuritulkin onkin osattava kussakin tilanteessa tuoda tärkeimmät palveluihin liittyvät asiat esille. Kulttuuritulkin on tunnettava lastensuojelulakia ja varhaiskasvatustilaa sekä muita sosiaali- ja kasvatustilaa keskeisiä lakeja, osatakseen selittää niitä asiakkaille. Lisäksi kulttuuritulkin on ymmärrettävä sosiaalitoimen yhteiskunnalliset yhteydet esim. arvoihin, elämäntapoihin ja talouteen liittyen ja pystyttävä välittämään ne asiakkaille.

Henkilökohtainen osaaminen

Kuten muutkin ihmissuhdetyössä työskentelevät, myös kulttuuritulkki tekee persoonallaan työtä. Kulttuuritulkin työn haasteena voi olla eri perheenjäsenten sekä työntekijöiden äänen samanaikainen kuuleminen ja neutraalina

henkilönä toimiminen. Kulttuuritulkin ominaisuuksiin kuuluu kyky reflektoida omaa toimintaansa sekä muuttaa toimintatapojaan tarvittaessa perheen ja työntekijöiden yhteistyön parhaaksi.

Ammatillinen osaaminen

Kulttuuritulkillä tulee olla sosiaali-, kasvatustai terveysalan koulutus. Tällä hetkellä maassamme ei ole kulttuuritulkkikoulutusta, mutta koulutusta suunnitellaan Helsingin yliopistossa,

Palmeniassa sekä Kymenlaakson ja Saimaan ammattikorkeakouluissa. Kulttuuritulkki tuntee työympäristönsä ja yhteistyöorganisaatioiden säännöt, sillä hän on toiminut alalla aiemmin tai suo-

rittanut työharjoittelun ennen kulttuuritulkityön aloittamista. Kulttuuritulkilla on vuorovaikutuksellista osaamista, jossa keskeistä on kyky kuulla, tulkita ja ymmärtää kulttuurisia koodeja sekä merkityksiä. Kulttuuritulkki noudattaa

sosiaalialan eettisiä toimintaperiaatteita kaikessa toiminnassaan (ks. luku 5). Kulttuuritulkki ei ole hierarkkisessa suhteessa asiakkaaseen tai työntekijään nähden, vaan toimii tasavertaisena kumppanina kummallekin osapuolelle.

Kuvio 2. Kulttuuritulkkin kompetenssin osa-alueet.



Yllä olevassa kuviossa pyrimme havainnollistamaan kulttuuritulkkin kompetenssin eri osa-alueet. Ammatillinen ja henkilökohtainen osaaminen ovat pyramidin pohjaportaalla, sillä ne toimivat perustana kulttuuritulkkaukselle. Näiden alueiden osaamista tulee olla kaikilla sosiaali- ja kasvatusalalla työskentelevillä työntekijöillä, eivätkä ne sinänsä ole kulttuuritulkkauksen erityispiirteitä. Seuraavalla portaalla oleva tiedon välittämisen osaaminen on yksi kulttuuritulkkauksen tärkeimmistä työmuodoista. Integraatioprosessin tunteminen on taas tiedollinen kompetenssi, johon liittyy kyky

ymmärtää, mitä asioita asiakkaat voivat käydä läpi uuteen maahan muuttaessaan, selvittää integraatioon liittyvät asiat työntekijöille sekä tukea asiakkaita asianmukaisella tavalla. Toiseksi ylimmällä portaalla oleva kahden kielen osaaminen on kulttuuritulkkauksen tärkein työväline, sillä kulttuuritulkkin pitää pystyä tulkkaamaan asiakkaiden ja työntekijöiden välisiä asioita sekä keskustella kummankin osapuolen kanssa. Kulttuurinen osaaminen on pyramidin huipulla, koska se on tärkein kulttuuritulkkauksen piirre, joka erottaa kulttuuritulkkauksen muusta sosiaali- ja kasvatusalalan toiminnasta.



4 KULTTUURITULKIN TYÖSSÄ KEHITTYMINEN JA JAKSAMINEN

Oma persoona on kulttuuritulkin ammatillinen työväline. Kulttuuritulkki voi kehittää tietoisesti persoonallisuuttaan saavuttaakseen työnsä tavoitteita. Työtä voi tehdä lukemattomilla eri tavoilla ja päästä samoihin tuloksiin. Kenenkään ei kuitenkaan tarvitse luopua omasta yksilöllisyydestään ollakseen hyvä kulttuuritulkki. Jokaisen on löydettävä itselleen parhaiten sopiva ammatillinen tapa toimia.

Kulttuuritulkin työssä jokainen tilanne on erilainen. Edellisen tilanteen ratkaisuja ei voi suoraan siirtää seuraavaan tilanteeseen. Ongelmalliset tilanteet pakottavat kokeilemaan erilaisia työskentelytapoja ja kehittämään omaa työskentelytapaa. Ammatillinen kasvu on kulttuuritulkin työssä osa ihmisenä kehittymisen prosessia, jonka edellytyksenä ovat yksilölliset kyvyt ja valmiudet sekä kasvua tukeva ympäristö ja työyhteisö, jossa noudatetaan ammatillisia työtapoja ja eettisiä työsäätöjä. Kulttuuritulkki tarvitsee työnsä tueksi mahdollisuuksia kouluttautumiseen, reflektointiin ja työnohjaukseen.

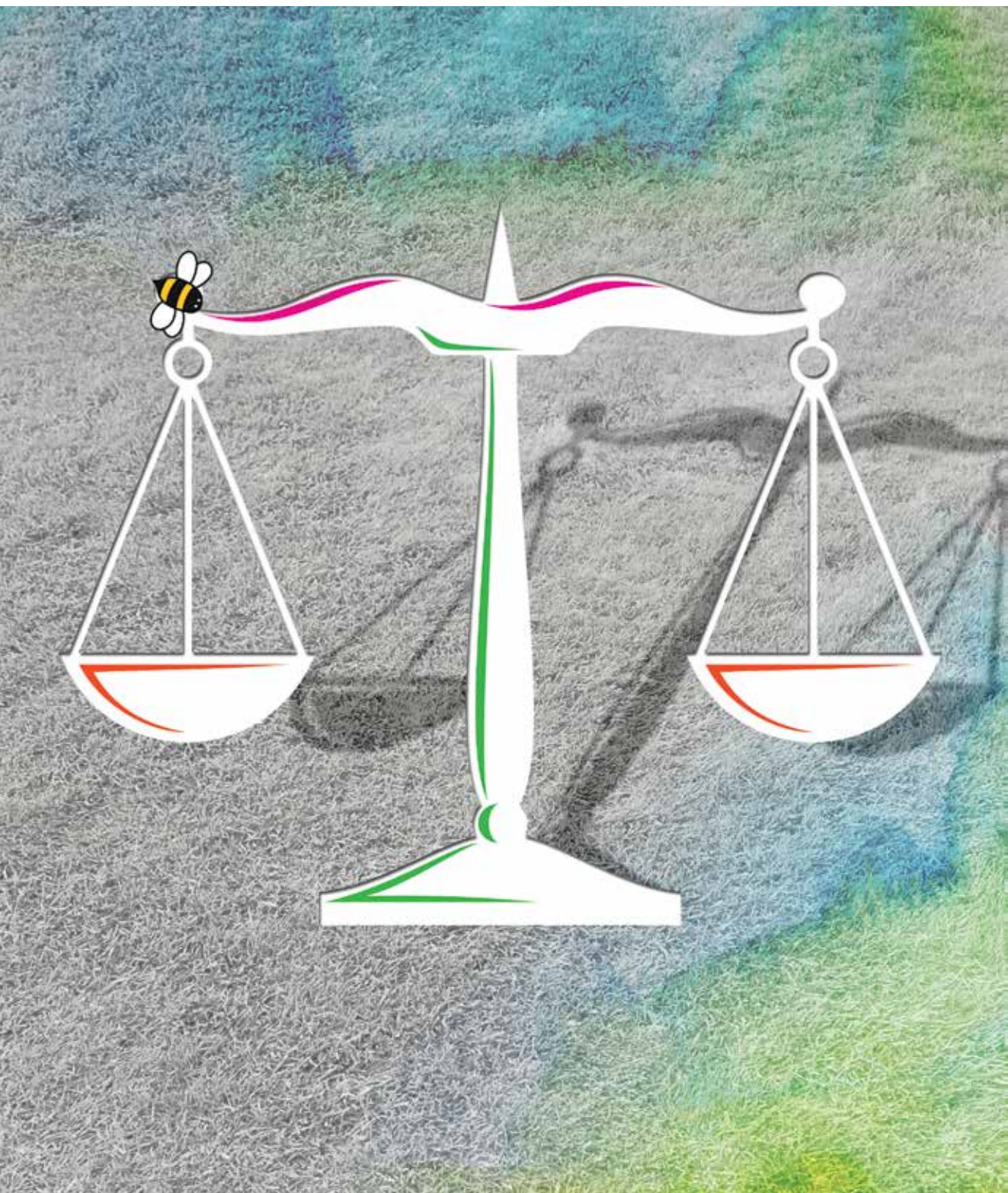
Ammatillinen jatko- ja täydennyskoulutus on kulttuuritulkin työssä erinomainen ammatillisen kasvun ja kehittymisen väline. Koulutusta järjestetään maassamme runsaasti ja kulttuuritulkin kannattaa aktiivisesti ottaa selvää oman toiminta-alueensa mahdollisuuksista.

Kulttuuritulkin työssä kehittymisen välineenä on hyödyllistä käyttää myös oman työn jatkuvaa reflektointia. Reflektoinnilla tarkoitetaan oman toiminnan tutkimista, toiminnan taustalla olevien perustelujen tarkastelua ja menettelytapojen uudelleen arvioimista. Reflektointi toimii apuvälineenä, jonka avulla kulttuuritulkki saa etäisyyttä arkirutiinista ja oppii lähestymään ongelmallisia tilanteita uudenslaisista näkökulmis-

ta. Reflektointia voi tehdä itsenäisesti, mutta sitä kannattaa toteuttaa myös työnohjauksen avulla.

Kulttuuritulkki tarvitsee työnohjausta jaksaakseen ja kehittyäkseen työssään. Työnohjaus on useimmiten vähintään vuoden kestävä yksilö- tai ryhmäprosessi, jossa pyritään tukemaan työntekijän ja työyhteisön hyvinvointia ja toiminnan kehittämistä. Työnohjauksen avulla lisätään työntekijöiden valmiuksia kohdata työelämän haasteet ja muutokset. Siinä on mahdollisuus tarkastella omaa persoonaa ja työtä sekä työyhteisön toimintaa. Työnohjaus edistää ammatillista kasvua, yhteistyötä, työn tuloksellisuutta, työroolien selkiyttämistä sekä yhteisössä yhteisen käsityksen luomista perustehtävästä. Työnohjauksessa kulttuuritulkki kuvaa työnsä arkea, koettuja tai tulevia tilanteita. Työnohjauksessa hän voi purkaa mieltään askarruttavia asioita, testata omia ajatuksiaan, etsiä keinoja haastavien työtilanteiden hoitamiseksi, oppia omista ja muiden kokemuksesta sekä löytää uusia näkökulmia ja toimintatapoja omaan työhönsä. Työnohjaaja tukee kulttuuritulkkia tilanteen tutkimisessa ja uusien ratkaisumallien kehittelyssä.

Työyhteisön tuki kannattelee kulttuuritulkkia työssään. Selkeä tehtäväkuva ja rooli sekä yhteisö, joka ymmärtää kulttuuritulkin tehtävän sisällön ja merkityksen, edistävät työssä jaksamista. Työparityöskentely mahdollistaa sekä refleктоivan keskustelun että tehtävien tarkoituksenmukaisen jakamisen ja vähentää työkuormaa tarvittaessa. Johdon tuki ja lähiesimiehen läsnäolo arjessa luovat kestävä perustan työskentelylle, ja kehityskeskustelut antavat suuntaa työn kehittämiseksi.



5 KULTTUURITULKKAUKSEN EETTISET NÄKÖKULMAT

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia on ammattietteisissä ohjeissaan todennut, että alan työ on saanut alkunsa juuri eettisten ja ihmisoikeuskysymysten pohtimisesta. Hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen, puutteen ja kärsimyksen vähentäminen, muutos ja kehitys ovat myös kulttuuritulkin työn tavoitteita. Eettisyyden vaatimusta lisää kulttuuritulkin työhön liittyvä mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan ja asiakasperheen elämään ja sitä kautta koko yhteiskuntaan.

Kulttuuritulkin työn eettisenä selkärangana tulee olla asiakkaan ihmisarvon ja yksilöllisyyden ehdoton kunnioittaminen. Ammatillisuus merkitsee avoimuutta ja rehellisyyttä myös siinä mielessä,

että kulttuuritulkin on tunnistettava omat rajansa ja tuen tarpeensa sekä osattava käyttää työnsä tukena koulutusta ja työnohjausta. Ammatillisuus tarkoittaa myös jatkuvaa oman toiminnan reflektointia sekä eri näkökulmien tarkastelua mustavalkoisen ajattelun sijaan.

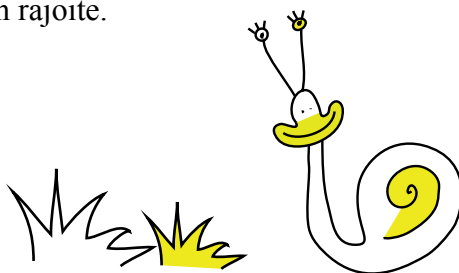
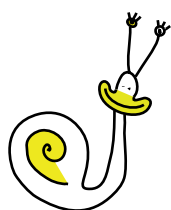
Eettisyys tähtää hyvään elämään ja oikean ja väärän erottamiseen. Kulttuuritulkin toiminnan eettiset ohjeet eivät voi olla yksityiskohtaisia, koska kysymyksiä oikeasta ja väärästä joudutaan usein pohtimaan yllättävissä ja ennalta arvaamattomissa tilanteissa. Voidaan kuitenkin esittää joitakin yleisiä näkökohtia siitä, mihin eettisiin periaatteisiin kulttuuritulkin työkäytännöt pohjautuvat.

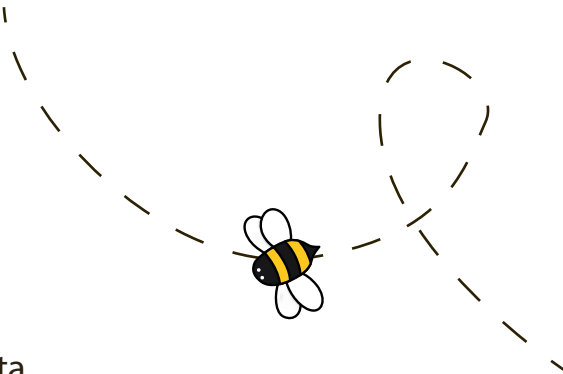
Ihmisoikeudet ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden edistäminen ohjaavat kulttuuritulkin eettistä toimintaa. Nämä voidaan kiteyttää seuraaviin eettisiin periaatteisiin:

Kulttuuritulkki kunnioittaa ja edistää asiakkaan itsemääräämisoikeutta

Työntekijällä voi olla eriäviä mielipiteitä siitä, miten asiakkaan tai perheen tulisi elämänvalintojaan tehdä. Nämä mielipiteet eivät saa vaikuttaa hänen suhtautumiseensa perheen oikeuteen päättää itse

elämästään, silloin kun päätökset eivät vahingoita muiden ihmisten oikeuksia. Kieli tai yhteiskunnan toimintatapojen tuntemus ei saa olla itsemääräämisoikeuden rajoite.





Kulttuuritulkki edistää asiakkaan osallisuutta

Kulttuuritulkin tulee aktiivisesti mahdollistaa asiakkaalle ja asiakasperheen jokaiselle jäsenelle itseään koskevaan päätöksentekoon osallistuminen kaikissa tilanteissa. Jokaisella maahanmuuttajalla tulee olla mahdollisuus kokea ole-

vansa osallinen omassa elämässään ja suomalaisessa yhteiskunnassa. Esimerkiksi kielitulkkaukset ja palvelujärjestelmän toimintaperiaatteiden esittely voivat edistää osallistumismahdollisuuksia ja osallisuuden kokemuksia.

Kulttuuritulkki kohtaa asiakkaan kokonaisvaltaisesti

Ihmisen elämää ei voi pilkkoa pieniin palasiin, joista vain johonkin vaikutetaan. Kulttuuritulkin tulee nähdä asiakas osana perhettään, sukuaan ja yhteisöään ja vaikuttaa kokonaisvaltaisesti

hänen hyvinvointinsa edistämiseen hänen vahvuuksiaan vahvistamalla. Esimerkiksi sukulaisten huomioiminen yhteistyökumppaneina voi vahvistaa kokonaisvaltaista toimintatapaa.

Kulttuuritulkki kunnioittaa asiakkaan yksityisyyttä

Asiakassuhteen luottamuksellisuus tarkoittaa sitä, että kulttuuritulkki ei ilman asiakkaan tai perheen lupaa ilmaise työssään tietoonsa saamia asioita ulkopuolisille. Kaikenikäisillä ihmisillä on oikeus yksityisyyteen. Salassapitosäännösten ehdoton noudattaminen on kulttuuritulkkitoiminnan edellytys. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei kulttuuritulkki

voisi asiakkaan luvalla ja hänen kanssaan sovitusti tehdä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään tarkemmin myös salassapidon rajoituksista erityistilanteissa. Esimerkiksi lastensuojelulain edellyttämä ilmoitus- ja tiedonantovelvoite ohjaa myös kulttuuritulkin toimintaa.

Kulttuuritulkki vastustaa syrjintää

Kulttuuritulkki ei syrji ketään asiakassuhteissa, mutta tämän lisäksi hän vastustaa kykyihin, ikään, kulttuuriin, sukupuoleen, siviilisäätyyn, yhteiskunnalliseen tai taloudelliseen asemaan, poliittisiin mielipiteisiin, ihonväriin,

rotuun tai muihin fyysisiin ominaisuuksiin, seksuaaliseen suuntautumiseen, uskontoon tai muuhun vakaumukseen kohdistuvaa syrjintää kaikessa muussakin yhteiskunnallisessa toiminnassaan.

Kulttuuritulkki kunnioittaa ja ymmärtää erilaisuutta

Jokainen ihminen, perhe ja yhteisö on erilainen. Etninen ja kulttuurinen erilaisuus on kulttuuritulkin voimavara, jota hän kunnioittaa työssään ja jonka ymmärtämistä hän pyrkii toiminnallaan

aktiivisesti edistämään. Erilaisten kulttuuristen mallien ja toimintatapojen näkyväksi tekeminen edesauttaa ryhmien ja yksilöiden välistä ymmärtämistä ja kanssakäymistä.

Kulttuuritulkki edistää voimavarojen tasapuolista jakamista

Kulttuuritulkki toimii aktiivisesti heikoimmassa asemassa olevien puolustajana ja edistää yhteiskunnan resurssien

tasapuolista jakamista kaikille. Kulttuuritulkki pyrkii jakamaan omat resurssinsa niitä eniten tarvitseville.

Kulttuuritulkki vastustaa epäoikeudenmukaisuutta

Kulttuuritulkki on rohkeasti tuomassa esille yhteiskunnallisia epäkohtia ja vaikuttaa oikeudenmukaisuuden puolesta kaikissa toimissaan.

kutukseen ja viestintään, myös raportointiin ja kirjaamiseen.

Eettisten periaatteiden tulee olla läsnä kaikessa kulttuuritulkin toiminnassa. Erittymisesti niiden tulee näkyä työn arjessa asiakkaan kunnioittamiseen perustuvana käyttäytymisenä. Kulttuuritulkki ei missään olosuhteissa puhu asiakkaastaan tai asiakasperheestään epäkunnioittavasti. Asiakkaan kunnioittamisen periaate sisältyy kaikkeen kulttuuritulkin vuorovai-

Kulttuuritulkki on henkilökohtaisessa vastuussa ammatissaan tekemistään eettisistä ratkaisuista. Hän on kuitenkin samalla riippuvainen myös muiden henkilöiden tekemistä valinnoista. Kulttuuritulkki ei voi olla vastuussa organisaationsa johdon tai työtehtäviä tarjoavan yhteistyökumppanin ratkaisuista, mutta hän voi keskustella eettisistä kysymyksistä näiden kanssa ja tarvittaessa kieltäytyä epäeettisinä pitämistään tehtävistä.

Lopuksi: kirje kulttuuritulkitilta

Aloittaessani toimimaan kulttuuritulkkina työni suurimpana haasteena oli se, että toimintaan ei ollut valmista mallia. Työni tarkoituksena olikin luoda kulttuurirajat ylittävä työmuoto, joka palvelisi sekä asiakkaita että työntekijöitä. Toiminnan muotoutumiseen vaikuttivat perheiden ja työntekijöiden toiveet ja tarpeet.

Luottamuksen rakentaminen minun, perheiden ja työntekijöiden välille oli ensisijainen tavoite, jonka jälkeen voitiin aloittaa varsinainen perhetyö. Yhteinen äidinkieli ja oma maahanmuuttokokemukseni sekä tieto venäläisestä kulttuuriympäristöstä olivat työkaluja, joilla luottamusta rakennettiin. Lisäksi työtä auttoi kunnioittava ja välittävä suhtautuminen asiakkaiden elämäntilanteisiin, ja se, etten minä ollut viranomaisen asemassa. Näin ollen työskentely kanssani ei ollut pakollista, vaan onnistuin luomaan tasa-arvoisen suhteen asiakkaiden kanssa. Heillä oli mahdollisuus jakaa tunteitaan äidinkielellään ja osallistua keskusteluun ja heitä koskevaan päätöksentekoon aktiivisina osapuolina. Yhteistyötä työntekijöiden kanssa auttoi se, että työntekijät kokivat saavansa minulta tukea työhönsä, sillä työskentelimme samojen tavoitteiden eteen, ja toiminta tuotti positiivisia tuloksia.

Kokemukseni mukaan kulttuurierot koetaan usein työntekijöiden ja asiakkaiden yhteistyön haasteina. Työntekijät usein selittivät kulttuurieroilla monia yhteistyön haasteita. Asiakkaat taas käyttivät tätä selitysmallia niiden ilmiöiden kohdalla, jotka olivat heidän perheelleen ominaisia, mutta jotka eivät välttämättä ole osa laajempaa venäläistä kulttuuria. Kulttuuriaspekti on tärkeä seikka työssä maahan muuttaneiden kanssa, mutta tärkeällä sijalla ovat



myös yksilölliset tekijät, kuten ikä, koulutus, kielitaito, työllisyys, perhesuhteet. Lisäksi on otettava huomioon maahanmuuttoprosessiin liittyvä stressi. Liika kulttuurisen erilaisuuden korostaminen voi johtaa siihen, että kaikki yksilön ongelmat määritellään erilaisesta kulttuurista johtuviksi, jolloin muita syrjäytymistä aiheuttavia seikkoja ei huomioida, ja mikä myös lisää vastakkainasettelua kantaväestön ja maahan muuttaneiden välillä. Mielestäni puhuesaan kulttuurieroista olisi tärkeää konkreettisesti määritellä mitä niillä tarkoitetaan kussakin tilanteessa, pohtia sitä, miten ne voidaan ylittää ja aloittaa varsinainen perhetyö.

Työskentelyni kuluessa huomasin, että suurimpina yhteistyön esteinä eivät toimi mystiset kulttuurierot, vaan työntekijöiden ja asiakkaiden selkeästi eriävät ennakko-oletukset. Työntekijöiden ja asiakkaiden yhteistyöhön vaikuttavat aikaisemmat negatiiviset kokemukset yhteistyöstä, asiakkaiden tiedon puute lastensuojelusta ja suomalaisesta sosiaalipalvelujärjestelmästä, sekä venäläisen median välittämät negatiiviset kuvat suomalaisesta lastensuojelusta. On ymmärrettävää, että tällaisessa tilanteessa monilla asiakkailla on suuria pelkoja lastensuojelua kohtaan.

Vaikka olen työskennellyt ainoastaan venäläistaustaisten perheiden kanssa lastensuojelussa, päiväkodeissa ja neuvoloissa, uskon vahvasti, että tämä työmalli voitaisiin siirtää myös muihin organisaatioihin muiden maahanmuuttajaryhmien kanssa tehtävään työn pariin.

Kulttuuritulkkauksen tämän hetkiset haasteet liittyvät siihen, että toiminta on sidoksissa määräaikaiseen rahoitukseen. Toivonkin lämpimästi, että toiminta jatkuisi tulevaisuudessa jossain muodossa osana kunnallista palvelujärjestelmää tukien sekä asiakkaita että työntekijöitä.

Kulttuuritulkki Nadexda Kärmeniemi



JULKAISUT

KULTTUURITULKKITOIMINNASTA

Kulttuuritulkkitoiminnasta on tehty tutkimus Empowerment-hankkeessa vuonna 2012 haastatteleamalla kulttuuritulkkia, kulttuuritulkkitoimintaan osallistuneita lastensuojelun asiakkaina olevien venäläistaustaisten perheiden äitejä sekä tekemällä kysely toimintaan osallistuneille sosiaalialan työntekijöille.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että kulttuuritulkki tuki asiakkaita erilaisten toimintojen kautta, jotka edesauttoivat voimaannuttavia mekanismeja. Ensinnäkin asiakkaat saivat kulttuuritulkkilta emotionaalista tukea, jolloin voimaantumisen mekanismeina toimivat vuorovaikutuksen kautta syntyneet myönteiset tulevaisuusnäkömät, kuulluksi tuleminen ja mahdollisuus ilmaista itseään äidinkielellään. Kielellinen tuki on ollut toinen kulttuuritulkkilta saatu tuen muoto. Voimaantumisen mekanismeina toimivat tällöin osallisuuden ja elämähallinnan kokemukset, jolloin asiakkaat ovat voineet toimia aktiivisena osapuolena tilanteensa määrittelyssä, ja heidän ymmärryksensä yhteistyön tavoitteista

työntekijöiden kanssa on lisääntynyt. Kolmanneksi tiedon välittäminen on vähentänyt asiakkaiden lastensuojelua kohtaan kokemia pelkoja ja auttanut asiakkaita hahmottamaan palvelujärjestelmää, jolloin heidän toiminta- ja valintamahdollisuutensa ovat lisääntyneet. Edellä mainittujen tuen muotojen ja kokemusten kautta myös asiakkaiden luottamus sosiaalityöhön ja työntekijöihin kasvoi.

Työntekijät kokivat saaneensa kulttuuritulkkilta suurta apua, sillä erotuksena perinteiseen vieraan kielen tulkkiin, kulttuuritulkki on voinut osallistua perhetyön prosesseihin ja toimia myös työntekijöiden työnhajauksellisenä tukena. Kaiken kaikkiaan toiminta on osoittautunut hyvin tehokkaaksi ja toimivaksi. Siinä yhdistyy monta eri toimintoa, ja niin asiakkaat kuin työntekijät ovat pystyneet luomaan luottamuksellisen suhteen sekä keskenään että kulttuuritulkkiin, jolla on vieraan kielen tulkkia pidemmät asiakassuhteet ja kokonaisvaltaisempi käsitys asiakkaiden tilanteesta.

Tutkimuksen perusteella on tehty seuraavat julkaisut:

- Heino Eveliina (2013) Kulttuuritulkkitoiminta venäläistaustaisten perheiden voimaantumisen tukena. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityön oppiaine. Pro Gradu.
- Heino Eveliina (2013) Kulttuuritulkkitoiminta Empowerment of Families with Children -hankkeessa. Raportti. Palmenia, Kotkan yksikkö.
- Heino Eveliina, Veistilä Minna & Kärmeniemi Nadezda (2013) Comprehensive support for families: cultural interpretation as a new social innovation of family work. Teoksessa Research Publication 2013. Kymenlaakso University of Applied Sciences & Mikkeli University of Applied Sciences. Series B. No: 94.
- Heino, Eveliina & Kärmeniemi, Nadezda (2013) Cultural interpretation as an empowering method in social work with immigrant families. Teoksessa Empowering Social work, Research and Practice. (toim.) Törrönen Maritta, Borodkina Olga, Samoylova Valentina & Heino Eveliina. Helsingin yliopiston Koulutus ja kehittämiskeskus Palmenia, Kotkan yksikkö. Kopijyvä Oy.
- Heino Eveliina (2013) Empowerment in practice – cultural interpretation as an example. Vestnik. Minsk State Institute for the Development of Education. Belarus.
- Heino Eveliina & Kärmeniemi Nadezda (2014) Kulttuuritulkkitoiminta perheiden ja työntekijöiden tukena. Teoksessa Vastavuoroisuutta ja hyvien käytäntöjen kehittämistä. (toim.) Heino Eveliina, Veistilä Minna, Hännikäinen Päivi, Vauhkonen Teemu, Kärmeniemi Nadezda. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Kopijyvä Oy.

KIRJOITTAJAT

Eveliina Heino, FM, YTM, sosiaalityöntekijä, on työskennellyt Empowerment of Families with Children -hankkeessa suunnittelijana ja tutkijana. Hän on erityisesti kiinnostunut monikulttuuriseen sosiaalityön liittyvistä kysymyksistä ja valmistelee parhaillaan Helsingin yliopistoon sosiaalityön väitöskirjaa aiheena ”Venäläistaustaiset perheet palvelujärjestelmässä”. eveliina.heino@helsinki.fi

Nadezda Kärmeniemi on valmistunut psykologiksi Karjalan valtion pedagogisesta yliopistosta. Hän on työskennellyt suunnittelijana ja kulttuuritulkkina Empowerment of Families with Children -hankkeessa ja on kiinnostunut perhesuhteisiin, lastensuojeluun ja monikulttuuriseen työhön liittyvistä kysymyksistä. nadezda.karmeniemi@helsinki.fi

Minna Veistilä, VTL, perheterapeutti, yliopettaja, on työskennellyt Empowerment of Families with Children -hankkeessa alueellisena projektikoordinaattorina toimipaikkanaan Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Hän on erityisesti kiinnostunut lasten ja perheiden hyvinvoinnista ja valmistelee parhaillaan Helsingin yliopistoon sosiaalityön väitöskirjaa aiheenaan "Well-being of Families with a Russian Background in South-Eastern Finland". minna.veistila@kyamk.fi



KULTTUURITULKKITOIMINNAN ALOITUSLOMAKE

Aloituspalaveri:

Osallistujat:

Mitkä asiat perheessä toimivat ja tuottavat tyytyväisyyttä?

Haasteet ja tavoitteet. Mihin asioihin toivotaan muutosta?

Kulttuuritulkkitoiminnan kesto ja tiheys:

Kulttuuritulkin yhteyshenkilöt:

Raportointitavat ja -tiheys:

Paikka ja pvm:

Kulttuuritulkki

Työntekijä

Asiakas

Lomake on kehitetty Empowerment of Families with Children -hankkeessa

KULTTUURITULKKITOIMINNAN VÄLI/ LOPPURAPORTTI

Perhe:

Asiakkuuden kesto:

Tapaamiskerrat:

Työmuodot:

Työskentelyn tavoitteiden toteutuminen:

Perheen nykyinen tilanne:

Muita huomioita:

Paikka ja pvm:

*Kiitos kiinnostuksestanne! Toivottavasti lukukokemuksenne
oli antoisa ja uusia ideoita herättävä.*



