

Puheeksi otto ja kulttuurinen kompetenssi päihdetyössä monikulttuurisia asiakkaita kohdattaessa

Kulttuurinen kompetenssi

Kulttuurinen kompetenssi eli kulttuurinen osaaminen on työtapa, jota kuka tahansa meistä voi hyödyntää monikulttuurisia asiakkaita tavatessaan. Kulttuurinen osaaminen ei tarkoita sitä, että tulisi tietää ja tuntea kaikki kulttuurit ja niiden tavat. Kulttuurinen osaaminen koostuu kulttuurisesta tiedostamisesta, kulttuurisensitiivisyydestä, työtapojen ja palveluiden rakenteista ja saavutettavuudesta sekä yksilöllisestä tiedostavasta kohtaamisesta, jossa riisutaan ennakkoluulot ja rakennetaan ymmärrystä. Kulttuuriseen kompetenssiin sisältyy myös yhteinen kieli ja tarvittaessa tulkkauksen käyttäminen.

Kulttuurisen kompetenssin perusta on se, että meistä jokainen tutkii itseään ja omaa kulttuuriaan ja tekee itselleen näkyväksi sen miksi ajattelee joistakin asioista tietyllä tavalla, millaisten kulttuuristen silmälasien läpi katselee tätä maailmaa oman historiansa, kulttuurinsa ja kontekstinsa kautta. Oppii hahmottamaan omat ennakkoluulonsa – tunnistamaan ja tunnustamaan ne. Kun omat ennakkoluulonsa tunnistaa ja tunnustaa, niin niistä voi luopua. Ennakkoluuloja kertyy meille jatkuvasti lisää, joten joudumme tekemään ennakkoluuloista luopumista myös jatkuvasti. Tämä kaikki vaatii paljon työskentelyä oman itsen ja omien ennakkoluulojen kanssa.

Palvelun saavutettavuus ja aito avoimuus kaikille mahdollisille asiakkaille on tärkeitä. Tämä tapahtuu monilla tasoilla organisaation rakenteissa ja fyysisessä ympäristössä sekä tietysti erilaisissa viestimisen tavoissa ja välineissä. Läpinäkyvyys, rehellisyys ja luotettavuus ovat tärkeitä, kun halutaan luoda turvallista ja luotettavaa ilmapiiriä palveluun.

Kulttuurisensitiivisyys osana kulttuurista kompetenssia auttaa meitä eteenpäin ja tukee luottamuksen rakentamisessa. Kulttuurisensitiivisyys sisältää sen, että näemme ihmisen yksilönä, jolla on oma historia, kulttuuri, uskomukset, sukupuolikokemus, seksuaalisuus, kieli tai kieliä, mahdollinen uskonto ja muita mahdollisia identiteettiin liittyviä piirteitä tai ominaisuuksia, jotka jokainen meistä määrittelee yksilöllisesti. On myös syytä aina muistaa se, että samankin kulttuuripiirin sisällä perheillä ja yksilöillä voi olla hyvinkin isoja eroja riippuen monista tekijöistä heidän ympärillään eli olettamista pitää ehdottomasti välttää.

Kun työssä tarvitsemme tietoa asiakkaan tavoista toimia, niin niitä on olennaisinta kysyä suoraan asiakkaalta itseltään ja hänen perheeltään ja yhteisöltään, eikä olettaa omien aikaisempien kokemusten tai muutoin opitun pohjalta mitään. Tärkeitä on, ettemme utele ja kysele sellaisia asioita, jotka eivät liity kohtamiseen ja asiapiiriin. Toki pieni ”small talk” on aina paikallaan ja voi hieman rentouttaa tunnelmaa, mutta tällöin on tärkeitä esittää kysymyksiä, jotka eivät liity maahanmuuttajuuteen, vaan voit kysyä esimerkiksi lemmikeistä, siitä millainen perhe asiakkaalla on tai mitä asiakas harrastaa.

Kohtaaminen

Kun oma palvelu on luotettava, läpinäkyvä ja ennakoitava, niin pystytään tukemaan asiakkaan voimaantumista ja vakautumista. Kohtaamisen ytimessä ovat toisen ihmisen kunnioittaminen, hänen kuuntelemisensa ja häneltä kysyminen, mutta myös hänelle asioista kertominen, hänen kannustamisensa ja kiitoksen antaminen hänelle. Ilman yhteistä ymmärrystä tätä kokonaisuutta ei voi toteuttaa. Kun kerromme henkilölle kulttuuristamme, tavoistamme, tutkittuun tietoon perustuvista käytännöistämme yms., niin on tärkeitä tehdä se tavalla, joka arvostaa kuulijaa, eikä saa häntä tuntemaan itseään huonommaksi tai tyhmäksi.

Jotta kohtaaminen olisi laadukas ja johtaisi tuloksiin, niin sen aikana täytyy syntyä molemmiin puolista riittävää ymmärrystä kohtaamiseen sisältöihin. Tietääkö asiakas mitä teen työkseni ja mitkä työni tavoitteet ovat? Tiedätkö minä, mitkä ovat asiakkaani todelliset tavoitteet ja motivaatiot? Tiedätkö ja ymmärrätkö kuinka asiakkaani tausta, perhe ja yhteisö vaikuttavat kokonaisuuteen?

Meissä jokaisessa on paljon hyvää ja asioita, joista voi ammentaa positiivista esille. Positiivisen kierteen löytäminen voi olla hidasta, mutta siihen pääseminen on ehdottomasti vaivan arvoista. Hyvä ruokkii hyvää!

Kohtaamisissa on todella tärkeitä kohdata ihminen ihmisenä ilman omia ennakkoluuloja. Kun pystymme kohtaamaan toisen ihmisen kulttuurisen osaamisen kautta, niin pystymme ikään kuin nousemaan sen hetkisen tilanteen yläpuolelle ja näkemään tilanteen kuin kartalta tai lintuperspektiivistä: Minä olen tällainen ja ajattelen näin ja asiakkaani ajattelee näin ja on tällainen, mutta asioita ei nähdä hyvinä tai huonoina, vaan asiat nähdään asioina ja kulttuuriset piirteet arvokkaina kokonaisuuksina, joita voidaan sovittaa yhteen. Mikäli oman kulttuurin ja ajatusmaailman tapojen toteuttaminen ei vaaranna asiakkaan terveyttä ja turvallisuutta, niin ne on hyvä ottaa mukaan, kun määritellään keinoja, joilla yhdessä määriteltäviin tavoitteisiin voidaan päästä. Näistä yhdessä keskustelluista keinoista ja niiden monimuotoisuudesta on hyvä sopia selkeästi ja mahdollisilla jatkokäynneillä nostaa nämä kaikki keinot esille, eikä vain niitä, jotka ovat nousseet palvelun / työntekijän suunnalta.

Keskustelun ja aidon kuuntelemisen sekä perustelevan tiedon antamisen lisäksi meidän on syytä avoimin kysymyksin varmistaa ymmärrystä puolin ja toisin. Ei koskaan kysyä asiakkaalta suoraan ”ymmärsitkö?”, vaan kysytään esimerkiksi, kuinka ymmärsit tai miten ajattelit toimia. Oma ymmärrystään toisen tilanteesta on hyvä varmistaa myös kysymyksillä ”ymmärsinkö oikein, että kulttuurissasi on tapana...” tai ”Voisitko vielä tarkentaa minulle, koska en tiedä / tunne perheesi toimintatapoja...”

Mielestäni on tärkeämpää ensin ymmärtää asiakkaan tilannetta ja kokonaisuutta ennen kuin alkaa rakentaa asiakkaalle ymmärrystä palvelun / työntekijän näkökulmasta. Me ihmiset näemme maailman aina itsemme ja omien kokemustemme kautta, jolloin on helpompi vastaanottaa tietoa, joka on sidottu omiin aiemmin sisäistettyihin kokonaisuuksiin eli työntekijä voi rakentaa asiakkaan kanssa tietoa jo asiakkaalla olevien tietojen ja taitojen päälle, jolloin ne ovat helpompia oppia ja sisäistää.

Kohtaamisessa kaikkein tärkeintä on kuitenkin kohdata ihminen ja antaa hänelle kokemus siitä, että hän on tullut kuulluksi.

Puheeksi otto

Työntekijän vastuulla on osoittaa, että meillä Suomessa voi puhua mistä tahansa asiasta, vaikka se olisi omassa mielessä, kulttuurissa tai perheessä stigma tai tabu. Vaikeat asiat otetaan puheeksi kunnioittaen ja olemalla aidosti läsnä. Kysytään asiakkaalta ystävällisesti ja kauniilla sanoilla, mutta ilman kiertelyä. Kohdataan asiakas lämpimästi ja ystävällisesti, katsotaan kohti ja osoitetaan kehonkielellä lämpöä ja välittämistä, ei piilouduta tietokoneen näytön taakse tai muuta vastaavaa. Anna asiakkaalle tilaa puhua ja kertoa omassa tahdissaan sitten, kun aika on kypsä. Osoita, että asioista saa puhua ja olet valmis kuuntelemaan, mutta päätös kertomisesta ja puhumisesta on aina asiakkaalla. Osoita asiakkaalle välittämistä ja myötätuntoa, kun puheeksi nousevat vaikeat asiat.

Vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen on helpompaa, kun ensin on pystytty luomaan luottamusta ja saatu yhteys asiakkaaseen. Toki tällaiseen työskentelyyn ei välttämättä ole mahdollisuutta, mikäli kyseessä on vain yksittäinen tapaaminen, jolle ei ole tulossa jatkoa. Kannattaa pyrkiä varaamaan riittävästi aikaa, jotta ensin voi tapahtua tutustuminen ja luottamuksen rakentamista ennen kuin esitetään vaikeita kysymyksiä.

Tärkeintä vaikeiden asioiden puheeksi ottamisessa on se, että asioista puhutaan toista kunnioittavasti, mutta asioiden oikeilla nimillä, eikä kierrellä ja kaarrella tai käytetä kiertoilmaisuja. Kunnioittaminen, kohtelias ja ystävällinen kieli sekä lämmin henki tapaamisessa ovat avaimia vaikeista asioista keskustelemiseen. Vaikeimmistakin asioista keskusteleminen voidaan tehdä lämpimästi ja ystävällisesti. Parhaimmillaan yhteinen ymmärrys vaikean asian äärellä voi johtaa lämpimään ystävälliseen tilanteeseen, josta voi syntyä lempeää myötätuntoa, mutta myös huumoria.

Ihmiseltä ihmiselle ilman kulttuurin ja kielimuurin rajoitteita voi syntyä kaikkia osapuolia opettavia ja kannattavia kohtaamisia, joista jää kaikille hyvä ja positiivinen mieli.

Yhteystiedot

Pakolaisten mielenterveystyön vahvistaminen sektorirajat ylittävällä yhteistyöllä (PASEK) -hanke

Maija Vuorinen

kehittämiskoordinaattori

Tampereen yliopistollinen sairaala

maija.vuorinen@pshp.fi

044 472 9747

Kuopion yliopistollisen sairaalan PALOMA-osaamiskeskuksen yhteystiedot

Annikka Laasanen

Kuopion yliopistollinen sairaala

annikka.laasanen@kuh.fi

044 717 5263

Pakolaisten mielenterveystyön vahvistaminen sektorirajat ylittävällä yhteistyöllä (PASEK) -hanke

Mukana hankkeessa ovat Tampereen yliopistollinen sairaala, Kuopion yliopistollinen sairaala, Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri sekä valtakunnallisesti Mieli ry. Hanketta hallinnoi Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, jossa projektipäällikön tehtäviä hoitaa Juha Ahonen. Rahoitus saatu STM:ltä ja ohjaus tulee THL:stä. Hanke kuuluu Mielenterveysstrategia 2020-2030 -hankekokonaisuuteen. Tavoitteena on vahvistaa PALOMA-osaamiskeskusten (löytyy THL:n linjauksen mukaan jokaisesta yliopistosairaalasta) erikoissairanhoidosta kuntiin kohdistuvaa toimintaa järjestötoimijat huomioiden, vahvistaa sektorirajat ylittävää yhteistyötä ja levittää tietotaitoa kuntiin. Lisäksi tavoitteena on kasvattaa kunnissa toimivien eri alojen ammattilaisten osaamista pakolaisten mielenterveysasioissa vaikuttaen heidän tapoihinsa tehdä työtään.

Lähteet ja linkit

THL: PALOMA-käsikirja, PALOMA-koulutus ja Tulkkivälitteisen työskentelyn sekä Monikulttuurisuus-sivustot

Mieli ry:n materiaalit

Turun kriisikeskus, Serene-malli

Asiantuntijapsykologi Juho Mertanen, luento

Kati Sarvela Hyviä tapoja omaksumassa – malleja maailmalta

Scott Giocimucci traumainformed principles and practices

[SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach](#)

Scott Giacomuccin kirja Social Work, Sociometry and Psychodrama ja luennot (You Tubessa)

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143941/THL_Tieda_ja_toimi_Paloma_A4_2s_uusi.pdf?sequence=2&isAllowed=y

mielenterveystalo.fi

Asiantuntija, toimintaterapeutti Rita-Lena Honkaniemi

Duodecim:n ja käypähoitoisuusositusten artikkelit traumaista ja psykoedukaatiosta

Mielenterveyttä maahantuloon: Maahan tulevien psykoedukaatio ja mielenterveyden tukeminen (TUULI) – hanke, THL: [Mielenterveyttä maahantuloon: Maahan tulevien psykoedukaatio ja mielenterveyden tukeminen \(TUULI\) - THL](#)

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143941/THL_Tieda_ja_toimi_Paloma_A4_2s_uusi.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Oma työkokemus turvapaikanhakijoiden parissa ja kolmannella sektorilla monikulttuurisuus teemojen parissa