

Mitä tekijöitä tarvitaan onnistuneessa kulttuurienvälisessä kohtaamisessa?

Kohtaamisen sana itsessään on mielenkiintoinen ja todella ihana. Monessa kielessä suoraa käännöstä tästä sanasta ei ole. Hyvänä esimerkkinä on vaikka viron kieli. Kolmen toiminnanvuoden aikana olemme tavanneet satoja eri kulttuurista tulevia ihmisiä. Jotkut tapaamiset ovat jääneet vain kertaluonteiseksi, toiset ovat toistuneet muutamasta kerrasta useisiin tapaamisiin. Jokaisesta kerrasta olemme oppineet aina jotakin uutta ja ymmärtäneet, ettei vieraasta kulttuurista tulevan kohtaamisessa ole sen ihmeempää kuin kenen tahansa kohtaamisessa. Toisaalta moninaisuuden kohtaaminen on uuden tiedon ja kokemuksemme valossa, lisännyt tuskaa, koska se mitä olemme kulttuurissa pitänyt normaalina, ei toimikaan sellaisenaan kuin kuvittelimme.

Se, miten kohdata maahanmuuttaja, joka ei puhu samaa kieltä, on toisaalta yksinkertainen mutta toisaalta monimutkainen juttu. Me tiedämme sen, että kaikille ihmisille maahanmuutto ei merkitse suurtakaan kulttuurimuutosta. Onhan jo vuosia ollut mahdollista Euroopassa liikkua kulttuurista toiseen ja oppia uusista kulttuureista. Joillekin ihmisille muutos voi olla erittäin suuri ja stressipitoinen sekä kulttuurierot ja tavat toimia aivan erilaiset kuin kotimaassa. Olemme projektin aikana huomanneet, että maahanmuuton syy voi osaltaan helpottaa tai vaikeuttaa sopeutumista uuteen yhteiskuntaan. Esimerkiksi työperäinen, harkittu maahanmuutto, jonka perusteella on helppo palata vanhaan kotimaahan tai pitää yhteyttä sukulaisiin tai ystäviin, antaa etulyöntiasema verrattuna esimerkiksi turvapaikanhakijaan tai pakolalaisstatukseen omaavaan henkilöön. Joillakin henkilöillä voi olla katkenneet siteet sukulaisiin, tai henkilö on kokenut trauma. Nämä taustatekijät vaikuttavat väistämättä kohtamiseen.



Kohtaaminen eri kulttuurista tulleen kanssa on ennen kaikkea ihmissuhdetyötä, tasavertaisuutta, molemminpuolista ehdotonta luottamusta sekä avointa ja selkeää viestintää. Tärkeää on toki tietysti ja mahdollisuuksien mukaan ymmärtää kulttuurienvälisen viestinnän saloja, mutta me emme ole projektinaikana siihen erityisesti keskittyneet. Olemme aina puhuneet selväksi yhteiset toimintasäännöt ryhmän kesken ja palanneet niihin tarvittaessa. Yhteiset toiminnansäännöt ovat esimerkiksi olleet sopimus vaitiolovelvollisuudesta sekä yhteinen sopimus siitä, että asiat puhutaan keskenään ”avoimin kortein”. Koska meillä on samassa ryhmässä parhaimmillaan ollut 12 eri kulttuurintaustan edustajaa, on kulttuuritapojen tarkistaminen ja soveltaminen ollut toissijaista. Tämä ei tarkoita, ettemme olisi niitä ottaneet huomioon. Ryhmissä on esimerkiksi paljon puhuttu myös väkivaltaisista kokemuksista. Erityisesti miespuolisille, Lähi-idästä tulleille, se on ollut usein vaikea paikka. Aluksi emme osanneet suhtautua niihin riittävän neutraalisti, vaan yritimme sanoa ja eleillä osoittaa myötätuntoa, mutta koimme, että se ei ollutkaan hyvä tapa toimia. Opimme, että niinä hetkinä on parempi olla hiljaa ja antaa asianosaisen puhua ja hiljentyä omaan tahtiin sekä jatkaa uuden aiheen kanssa, kun hän on siihen valmis.

Kaikesta oppineena voimme sanoa, että kulttuurienvälisessä kohtaamisessa etusijalle nousevat yksilö ja yksilön kommunikointitapa, molemminpuolinen osallisuuden kokemus, kunnioitus ja vastuu. Memoni-projektissa kohtaaminen on ollut myös maahanmuuttaja vastuulla. Projektin aikana osallisuus on näkynyt monella tapaa, ehkä suurimmaksi siinä, että projektin tuotosten kehittämisessä heillä on ollut mahdollisuus vaikuttaa niiden syntymiseen monen tavoin. Esimerkiksi flyerien värimaailma on syntynyt heidän tarpeesta värikkäämpiin ja sitä kautta houkuttelevimpiin tuotoksiin.

Vastuu on molemminpuolinen, jos siihen annetaan mahdollisuus

Monessa kulttuurissa näkyy kohtaamisiin sisäänrakennettu kohteliaisuus monella tavalla. Esimerkiksi kun joku tulee huoneeseen, nousee seisomaan ja ollaan huomaavia toisia kohtaan sekä kuunnellaan rauhassa mitä toisella on sanottavaa. Erityisesti meillä muistikuntoutuksen päivätoiminnassa kohteliaisuus näkyy kunnioittavana käytöksenä meidän asiakkaitamme kohtaan: silloin kun iäkäs nousee, nousee samalla maahanmuuttajataustainen seisomaan. Joskus se on puhdasta kohteliaisuutta, joskus auttamishalua. Kohteliaisuus näkyy erityisesti nuorissa, maahan muuttaneissa miehissä, ja tällainen käytös on ollut omiaan sulattamaan jäätä ja vähentämään muun muassa joidenkin ikäihmisten rasistisia ajatuksia.

Jotta pystyy aidosti kohtaamaan erilaisuuden, on tarkistettava omat ennakkoluulot, stereotypiat ja otettava omat luurangot kaapista esiin. Tämä sääntö pätee myös tänne muuttaneisiin. Olemme huomanneet rasistista suhtautumista maahan muuttaneissa toisia kulttuurisia ryhmiä kohtaan. Kohtaamisessa on pyrittävä avoimeen keskusteluun ja tarvittaessa on hyvä selvittää oma kanta tai päämäärä vastapuolelle.

Usein huumori, kekseliäisyys ja nauru auttaa selviytymään tilanteesta kuin tilanteesta. Samoin yhteiset oivallukset ja suora tapa puhua asioista juuri niin kuin ne ovat. Olemme Memoni-ryhmissä puhuneet paljon luottamuksesta ja siitä tunteesta, kun odotukset eivät täyty ja mitä siitä seuraa. Monen, vaikka viranomaisiin liittyvän, negatiivisen kokemuksen jälkeen on vaikea luottaa viranhaltijoihin. Hyvänä esimerkkinä voimme kertoa sen, että monessa maassa on totuttu siihen, että lääkärit kirjoittavat antibiootteja herkemmin erilaisiin vaivoihin. Suomessa taas vaikka flunssaa sairastavan ensisijainen hoito, jota lääkäri voi suositella, on särkylääke Burana. Tällainen tapa on johtanut monen ryhmäläisen sanojen perusteella, sen että ”oikeita lääkkeitä” kuten antibiootteja, haetaan kotimaasta. Tämä voi myös johtaa heidän mukaan siihen, että syödään vaarallisia lääkeyhdistelmiä. Maahanmuuttajat ovat itse ehdottaneet tällaisiin tilanteisiin ja kohtaamiseen ratkaisuksi sen, että asiakkaalta itseltään kysytään suoraan hoidollisista toiveista ja avataan heille meille itsestään selviä asioita ja perusteluja.



Kaikessa kohtaamisessa ovat ylipäätään erilaiset lisäkysymykset positiivisia ja vuorovaikutusta edesauttavia. Maahanmuuttajat toivovat, että heidän kanssa töitä tekevät tahot uskaltaisivat enemmän kysyä lisäkysymyksiä ja omaisivat herkkyyttä soveltaa toisesta kulttuuriruumista tulleen uskomuksia ja terveystottumuksia suomalaiseen.

Usein maahan muuttaneilla on paljon sanottavaa, mutta kielitaidon heikkous tekee sen, ettei sanoa tulee ja henkilö ei kykene ilmaisemaan tarpeitaan. Siinä hetkessä on ammattilaisella tärkeä huomata kielikuilu ja auttaa henkilöä puhumaan ja sanoittaa tarvittaessa ajatuksia. Tämä vaatii ammattilaiselta ja kuin myös maahanmuuttajalta kekseliäisyyttä. Nykypäivänä on käytössä hyviä digitaalisia apuvälineitä, joita voi hyödyntää esimerkiksi puutteellisen kielitaidon paikkaajana. Olemme hyvällä menestyksellä käyttäneet mm Google Translator -sovellusta netissä. Monikulttuuristaustaiset käyttävät muutoinkin paljon kännykkää myös ryhmän aikana, suurin osaa käyttää sitä kääntämiseen.

Yhteisten kokemusten kautta luottamukseen

Kun kohtaat vieraasta kulttuurista tuleva henkilön, on syytä kiinnittää huomiota myös kehonkieleen. Kuten tiedämme, vain 5-10 % informaatiosta tulee sanojen kautta, loput vuorovaikutuksesta syntyy eleistä, ilmeistä ja kehonkielestä kokonaisvaltaisesti. Memoni-työryhmäläiset ovat nostaneet myös kehonkielen esiin. Kohtaamisessa ja luottamuksessa voi syntyä ongelmia silloin kun kehonkieli ja puhutut sanat eivät täsmää. Tämän vuoksi on maahanmuuttajien kanssa töitä tekeville, on erittäin tärkeä ymmärtää myös elekielen merkitys työssä. Puhumattakaan siitä, että jotkut eleet voivat toisessa kulttuurissa olla epäkunnioittavia, ja voimme loukata niillä tahattomasti toisia. Esimerkiksi meillä tavallisesti



käytetyt sormimerkit kuten ok ja peukalon nostaminen sekä kämmentervehdys, jossa kämmenpuoli näkyy, on joissain kulttuureissa loukkaavia. Jos havaitset vuorovaikutustilanteessa, että toinen osapuoli vetäytyy, voit tiedustella rohkeasti, tapahtuiko elekielessä jotain epäkunnioittavaa.

Kokemuksiemme kautta saatuja vinkkejä kohtaamiseen:

- Puhu konkreettisesti esimerkkien kautta, käytä tarvittaessa kuvia tai piirustuksia puheen tukena
- Muista, että jokainen on yksilö. Esimerkiksi islamin kulttuurista tulleet voivat olla enemmän suomalaisia kuin sinun naapurisi
- Kysy ja kuuntele aktiivisesti. Anna vastaspuolelle myös mahdollisuus ottaa ohjat vuorovaikutuksessa. Sovella omaa kulttuurista tietoa toiseen kulttuuriin.
- Vaikka olet ammattilainen, sinulla on oikeus ja velvollisuus kysyä asiakkaalta neuvoa, jos kohtaamisessa tulee hankaluuksia.
- Hyödynnä elekieltä- puhu käsillä tai näytä toimintoja, jos yhteinen ymmärrys on vaikeaa.
- Käytä vertaishenkilöitä ymmärtämisen tukena, esimerkiksi kulttuuritulkkeja tai työkavereita, joilla on monikulttuurinen tausta.
- Kulttuurituntemus on eduksi, mutta ei välttämätöntä. Kuitenkin se antaa etulyöntiasemaa kohtaamisessa ja pystyt välttämään loukkaavia toimintoja.
- Rauhallinen ja selkeä puhe, katsekontakti ja selkosuomen käyttö auttavat
- Osoita kunnioitusta ja hyväksyntää

Kohtaaminen ja vastavuoroisuus on ennen kaikkea vastaamista toistemme tarpeisiin, se on herkkyyttä nähdä ja tunnistaa etnistaustaisen rooli omassa yhteisössä. Voimme ensimmäistä kertaa kohdatessa tehdä virheitä, mutta kun selvitämme asian ja opimme virheistä, emme toista enää virheitämme. Kun olemme aitoja ja inhimillisiä, pystymme hoitamaan yhdessä merkitykselliset asiat. Kun toinen osapuoli saa mahdollisuuden ottaa vastuuta elämästään, sitoutuu hän paremmin eri toimintoihin. Kun kysyt ja huomioit toisen osapuolen, muuttuu hän toiminnan kohteesta aktiiviseksi toimijaksi.

Tulevaisuudessa palveluja ja ryhmiä suunniteltaessa kannattaa panostaa sellaiseen palvelumuotoiluun ja saavutettavuuteen, josta hyötyy useampi ryhmä. Uusia käsitteitä, joita myös Suomessa jo sovelletaan palvelujen ja nettisivujen saavutettavuudessa, on Universal Design tai Design for all. Tämä tarkoittaa uudenlaisten välineiden ja järjestelmien suunnittelua, jotka palvelisivat paremmin ihmisten monimuotoisuudesta kumpuavia tarpeita. Välineitä ovat esimerkiksi selkokieli, systeemien yksinkertaistaminen ja palvelujen kohdentaminen paremmin palveleviksi. Tällaisten eri ryhmien tarpeita paremmin palvelevien järjestelmien avulla kohtaaminen helpottuu ja toisesta kulttuurista tullut ihminen pääsee osaksi yhteiskuntaa helpommin.

Kuvat: Karen Cipre/Memoni-projekti

Kirjoittajat: Anne-Ly Palosaari ja Pauliina Römpötti, Salon Muistiyhdistys ry

