

SOSIAALI- JA TERVEYSALAN TYÖNTEKIJÖIDEN VAL-  
MIUDET KOHDATA MUISTA KULTTUUREISTA TULEVIA  
TYÖYHTEISÖN JÄSENIÄ KIRKKONUMMELLA

Kartoitus ehkäisevistä ja edistävistä tekijöistä  
sekä kehittämis ehdotuksia

Sari Koho ja Sari Liukkonen  
Opinnäytetyö, syksy 2011  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Diak Etelä, Helsinki  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Koho, Sari & Liukkonen, Sari. Sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden valmiudet kohdata muista kulttuureista tulevia työyhteisön jäseniä Kirkkonummella. Kartoitukset ehkäisevistä ja edistävästä tekijöistä sekä kehittämisehdotuksia. Helsinki, Syksy 2011, 74 s., 1 liite.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä Helsinki. Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa työntekijöiden työyhteisöihin juurtumiseen vaikuttavia tekijöitä työntekijöiden näkökulmasta. Tarkoituksena oli tuoda esille työyhteisöjen toimintaan vaikuttavia aiemmin koettuja haasteita ja onnistumisia sekä kuinka vieraasta kulttuurista tulevat ihmiset vaikuttavat työyhteisöjen toimintaan. Opinnäytetyöstä toivotaan olevan hyötyä Kirkkonummen kunnan työyhteisöille sekä johdolle.

Aineistoa kerättiin Kirkkonummen kunnan alueella sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisöistä Kirkkonummen palvelutalossa, Hoivasairaala Lehmuskartanossa sekä Vols-kodissa. Opinnäytetyöhön liittyvä kysely toteutettiin niille työntekijöille, jotka olivat työvuorossa ennakkoon sovittuna ajankohtana. Kyselylomakkeen täyttäminen tapahtui kahdessa kohteessa tiimipalaverin alussa ja yhdessä kohteessa vapaamuotoisessa tapaamisessa. Vastaajista 43 oli naisia ja 4 miehiä. Kaikki jaetut lomakkeet palautuivat opinnäytetyön tekijöille.

Opinnäytetyössä käytettiin pääasiassa kvantitatiivista tutkimusotetta. Aineiston kokoamisessa käytettiin kyselylomaketta, johon oli koottu mielipiteitä mittaavia avoimia ja monivalintakysymyksiä sekä strukturoituja kysymyksiä, joihin oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot. Avoimien kysymysten analyysissä käytettiin menetelmänä laadulliselle tutkimukselle tyypillistä aineiston analyysiä.

Tutkimustuloksista käy ilmi, että maahanmuuttajataustaisten integroitumiseen työyhteisöön ja sen sosiaaliseen toimintaympäristöön vaikuttaa riittämätön kielitaito, puutteellinen perehdytys, ennakkoluulot ja kulttuurierot. Sosiaaliset vuorovaikutustaidot henkilökohtaisina ominaisuuksina ovat myös huomioon otettava seikka työyhteisöön sopeutumisessa.

Johtopäätöksenä voidaan mainita, kokonaisvaltaisen suunnittelun tärkeys työyhteisön moninaistumisen edellytyksenä. Organisaation tulee kyetä toteuttamaan suunnitellusti rekrytointisuunnitelmaa sekä prosessin omaista perehdyttämistä. Erityisen tärkeänä osa-alueena on riittävän kielitaidon varmistaminen uussuomalaisilta työntekijöiltä. Samoin avainasemassa on työntekijöiden perehdyttäminen monikulttuurisuuden kohtaamiseen. Kehittämistyöhön pitää olla valmiuksia sitoutua koko työyhteisöllä.

Avainsanat: työyhteisö, maahanmuuttaja, monikulttuurinen, kehitys, vaikutus

## ABSTRACT

Koho, Sari and Liukkonen, Sari.

Social and health care workers' perspective: Promoting and preventing factors in the integration of employees with immigrant background into the work community.

74 p., 1 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Autumn 2011.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Degree: Bachelor of Social Services.

The object of this study was to find out how employees experienced the influence of immigrants in social and health care work communities of Kirkkonummi.

As for the methods, a questionnaire was submitted to employees of three different work communities. The questionnaire consisted of open-ended and multiple-choice questions. 43 females and 4 males responded, making the response rate 100 %. Both quantitative and qualitative analysis were used in the study.

Results showed that the respondents felt that integration of employees with immigrant background to the work communities depended on Finnish language skills. Also inadequate orientation at work, prejudice and cultural differences were highlighted as problems preventing integration.

As a conclusion, work communities require further information and knowledge of the effects of cultural differences on the work environment. Language skills play an important part in the integration and should be considered in the recruiting process. The whole work community should commit themselves to developmental work. This study may benefit work communities of the Kirkkonummi municipality.

Keywords: work community, immigrant, development, influence, orientation

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....	8
2.1 Uussuomalaisuus .....	8
2.2 Muuttoliike Suomeen .....	9
2.3 Vieraskielisten ihmisten määrä .....	9
2.4 Vieraskielisten ikärakenne ja heterogeenisyys .....	10
2.5 Maahanmuuttajien koulutus.....	11
2.6 Maahanmuuttajien työllistyminen .....	12
2.7 Perus- ja ihmisoikeudet sekä syrjintä .....	13
2.8 Maahanmuuttajien työllistymisen haasteet .....	16
3 MONIMUOTOISET TYÖYHTEISÖT .....	18
3.1 Työssä oppiminen .....	18
3.2 Monimuotoiset työyhteisöt – uussuomalaisuus moninaisuuden näkökulmista .....	19
3.3 Työn merkityksellisyys ja työyhteisön muutos haasteet .....	20
3.4 Eriarvoisuuden ilmeneminen – muukalaisuus ilmiönä .....	21
3.5 Johtaminen toimintaympäristön muutoksen mahdollistajana.....	22
3.6 Rooliajattelun keskeisiä malleja.....	23
4 KIELITAIDON MERKITYS TYÖN OPPIMISESSA .....	25
4.1 Kieli identiteetin osana ja siihen vaikuttavat asenteet.....	25
4.2 Kielitaidon oppiminen ja merkitys työelämässä .....	26
4.3 Toisen, vieraan kielen omaksuminen .....	27
4.4 Kielitaidon osoittaminen, globalisaatio ja kansainvälisyys .....	28
4.5 Kielitaito sosiaalisena pääomana .....	29
4.6 Suomi vieraana kielenä .....	30
4.7 Selkokieli osaksi työn arkea .....	31
5 PEREHDYTYKSEN OSAAMISEN LÄHTÖKOHTANA .....	32
5.1 Perehdytyksen periaatteet.....	32
5.2 Perehdytyksen tärkeys työyhteisössä .....	32

5.3 Perehdytyksen sisältö.....	33
5.4 Hiljaisen tiedon lähtökohdat.....	34
5.5 Hiljainen tieto ja intuitio.....	34
5.6 Hiljaisen tiedon siirtäminen.....	35
6 TYÖYHTEISÖN KEHITTÄMINEN.....	38
6.1 Arvioinnilla kohti oppimista ja kehittymistä.....	38
6.2 Esimiehen rooli kehittämisen edistäjänä .....	38
6.3 Kehittämisen motiivit ja päämäärät.....	41
6.4 Palaute ja muutosvastarinta .....	43
6.5 Työyhteisö ja tunteet .....	44
7 TUTKIMUSASETELMA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	45
7.1 Tutkimuksen aihe .....	45
7.2 Tutkimusmenetelmät .....	46
7.3 Tutkimusympäristö .....	46
7.4 Tutkimusprosessi .....	47
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	49
9 TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET.....	60
10 POHDINTA .....	63
LÄHTEET.....	68
LIITE 1: Kyselylomake	

## 1 JOHDANTO

Työyhteisöt eri kunnissa ja kaupungeissa ovat muuttumassa monikulttuurisiksi. Kulttuurien kohtaamispaikalla tapahtuva yhteistyö ei aina ole helppoa, varsinkaan jos tuleviin muutoksiin ei ole valmistauduttu. Tulevaisuudessa emme voi olettaa, että työtoverimme ovat vain valtaväestöä edustavia henkilöitä. Maassamme on monista eri kulttuureista tulevia ammattien taitajia ja maamme kouluissa opiskelee suuri määrä tulevia työyhteisöjemme jäseniä. Yhdessä työtä tekemällä pystymme jakamaan arvokasta sosiaalista pääomaa, kokemusta sekä vuorovaikutusta. Kielen, perehdytyksen ja vuorovaikutuksen ongelmat pitää nähdä työpaikoilla haasteena, joihin avoimesti puututaan, miettimällä yhdessä keinoja ja menetelmiä, joilla voidaan vaikuttaa asenteisiin, kulttuurituntemuksiin, ymmärrykseen sekä työ- ja toimintakulttuuriin. Muutos, muuttuminen ja kehittäminen kuuluvat tänä päivänä jokaiselle työntekijälle ja jokainen on vastuussa omasta työstään ja sen suorittamisesta. Muutosta ei voi pakoilla, pelätä tai väistää.

Olemme tulevana sosionomeina merkittävässä asemassa työn luonteesta riippuen joko työntekijöinä, tiiminvetäjinä tai esimiehinä luomassa, toteuttamassa ja arvioimassa eri työyhteisöjen toimintakulttuureita. Mitä paremmin olemme työhön, ammattiin, asiakaskuntaan ja sen työntekijöihin perehtyneitä, sitä helpommin pystymme motivoimaan, sitouttamaan ja saamaan jatkuvuutta työllemme. Samalla on pyrittävä arvioimaan työn vaikuttavuutta ja sen kehittämistä, työyhteisön sekä yhteiskunnan tasolla.

Ilmapiiri, vuorovaikutteisuus ja jaksaminen nousevat tulevaisuudessakin työn luonteen vuoksi tärkeiksi tekijöiksi. Johtajuus ja esimiestaidot vaativat tasaverstaista, tasa-arvoista, oikeudenmukaista ja eettistä johtamista, missä pitää ottaa huomioon eri tavalla vieraasta kulttuurista tulevat työntekijät. Monikulttuuriset työyhteisöt tulevat tulevaisuudessakin olemaan naisvaltaisia aloja. Pienipalkkaisuudesta, koulutuksesta ja työn raskaudesta johtuen myös monet toisista kulttuureista tulevat työntekijät ohjautuvat sosiaali- ja terveystieteiden työntekijöiksi. Työntekijöiden ohella myös asiakaskuntamme monikulttuuristuu ja asettaa osaltaan vaatimuksia työlle ja sen tekijöille. Monimuotoisuuden haasteet tulevaisuu-

den työyhteisöissä vaativat asenteiden muuttumista monilla työntekijöillä. Koko linjaorganisaatio tulisi ottaa ja haastaa mukaan kehittämistyöhön, jossa valmistauduttaisiin monimuotoisuuteen. Ensimmäiseksi tulisi luoda yhteiset toimintatavat ja suunnitelmat, jotta joka tasolla ymmärrettäisiin mitä monimuotoisuus on ja mitä sen toteutumisen eteen tulisi tehdä. Nykyään on jo käytössä erilaisia menetelmiä, mittareita ja apukeinoja, joita käyttämällä pystytään auttamaan työyhteisöjen moninaisuuteen siirtymistä. Meillä tulisi olla myös armoa itseämme kohtaan. Resurssi ja aikapulasta huolimatta työpaikoilla pitää olla aikaa hyvään perehdytykseen, työ- ja toimintatapojen opetteluun sekä niiden sisäistämiseen. Aika ja resurssit, jotka alussa uhraamme uuden työntekijän integroitumiselle työyhteisön jäseneksi ja vertaiseksi, saadaan varmasti takaisin myöhemmin.

Kiinnostuksemme monikulttuurisiksi muuttuvia työyhteisöjä kohtaan heräsi omista työyhteisöistämme. Kommunikaation hankaluudet, vastuut ja se kuinka työpaikkoja ei yleensä etukäteen valmistella muutoksiin, ovat keskeisiä asioita monilla työpaikoilla. Halusimme tehdä opinnäytetyön juuri kyseisestä aiheesta, jotta saisimme laajempaa näkökulmaa, mielipiteitä ja kehittämissuhteita, miten tulevana sosiaalialan ammattilaisina sosionomeina pystyisimme vaikuttamaan, kehittämään ja ymmärtämään monimuotoisuuteen liittyviä tekijöitä sekä ilmiöitä. Haluaisimme myös juurruttaa käsitettä Uussuomalaisuus yleiseen keskusteluun. Maahanmuuttajat tulisi nähdä kotoutuessaan ja integroitua suomalaiseen yhteiskuntaan sekä työelämään uussuomalaisina eikä ikuisesti pelkkinä maahanmuuttajina.

## 2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Uussuomalaisuus

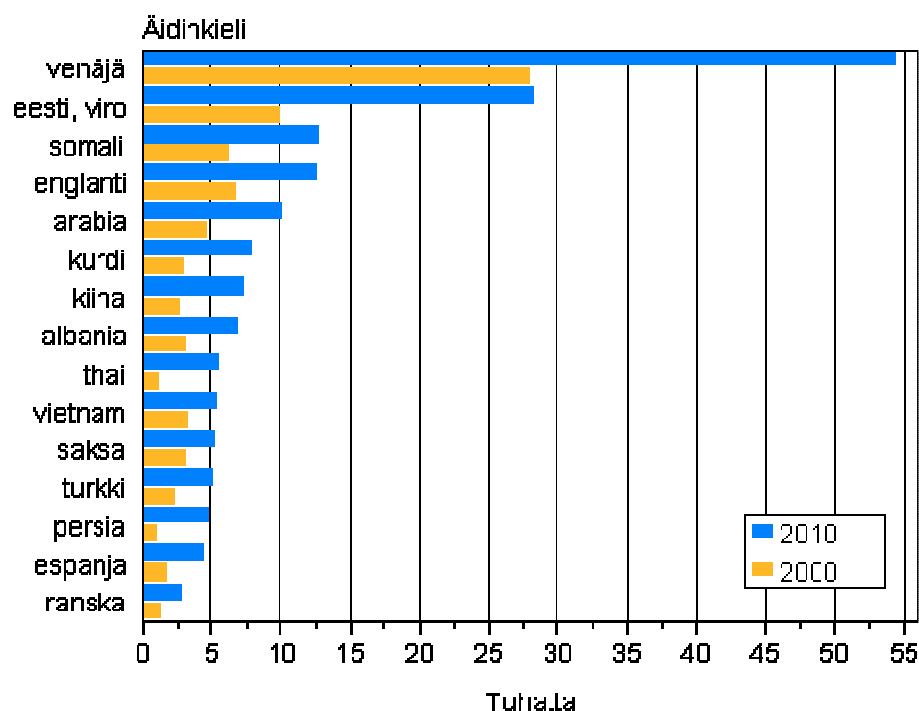
Kulttuurierojen tunnistaminen on erityisen tärkeää myös maahanmuuttajien ja työvoiman vastaanottajamaissa. Alkuperäisestä kulttuurista omaksutut uskomukset ja mallit käyttäytyä voivat säilyä pidempään ja kulminoituneempina keskellä vierasta kulttuuria, koska niistä voi tulla henkilöille ja maahanmuuttajille merkittäviä sosiaalisen identiteetin lähteitä. (Uusitalo 2009, 24.)

Monikulttuurisuus on suomalaisille uusi ja vieroksuttava asia, siksi se on otettava eri toimenpitein haltuun. Toivottu tila ja suvaitsevaisuus vieraita kulttuureita kohtaan on saavutettava. Aiemmin on puhuttu ulkomaalaisista, nykyään puhutaan maahanmuuttajista, mutta uutena käsitteenä uussuomalaisuudesta. Ongelmana on se, että nimet vaihtuvat, mutta ne eivät muuta todellisuutta. Uussuomalainen on edelleen muu kuin suomalainen, sama henkilö ei voi olla molempia. Kuka kertoisi, miten kokonaiseksi suomalaiseksi voi tulla? Aiheuttaako maahanmuuttajien läsnäolo yhteiskunnassamme automaattisesti ristiriitoja? Kulttuurien kohtaamisista syntyy maahanmuuttajien ja suomalaisten kulttuurien välille. Synnyttääkö se kulttuurikonfliktin ja tuottaako maahanmuuttaja sen? Onko kysymys kuitenkin yhteiskunnallisen kuulumisen rajoja koskevasta konfliktista, joka ruumiillistuu ja kärjistyy maahanmuuttajan läsnäolosta ja yhteisen hyvän jakamisesta? Miten "me" koemme integroituneemme suomalaiseen yhteiskuntaan "heitä" paremmin, jotka pitäisi integroida siihen kuulumattomina? Hyvinvointivaltion sosiaaliturvajärjestelmää voidaan pitää suomalaisuuden ehdot täyttävinä, mutta hyvinvointiyhteiskunta, joka perustuu palkkatyöhön, ei ehtoja täytä. Palkkatyöyhteiskunnasta käsin katsottuna maahanmuuttajat on suljettu suomalaisen yhteiskunnan reunoille. He eivät ole täysin sisällä, mutta eivät ulkopuolellakaan. (Forsander 2004, 201, 204–211.)



## 2.2 Muuttoliike Suomeen

Muuttoliikkeen tilastojen mukaan Suomeen muutti vuonna 2010 vähemmän ihmisiä kuin vuotta aikaisemmin. Vuoden 2010 aikana Suomen muutti 25650 ihmistä. Määrä on 1050 henkilöä pienempi kuin edellisenä vuonna. Ulkomaille Suomesta muutti 11 900 henkilöä, joten nettomaahanmuuttoa oli 13750 henkilöä. Ulkomaalaisten henkilöiden nettomaahanmuutto supistui 150 henkilöllä. (Suomen virallinen tilasto 2011.)



KUVIO 1. Suurimmat vieraskieliset ryhmät vuosina 2000 ja 2010. (Tilastokeskus 2011. Väestörakenne 2010.)

## 2.3 Vieraskielisten ihmisten määrä

Vieraskieliseksi määritellään henkilö, joka puhuu äidinkielenään jotakin muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea. Vuonna 1980 vieraskielisiä oli 9000. Määrä on 25-kertaistunut kolmen vuosikymmenen aikana, kuitenkin vieraskielisten osuus on monessa Suomen kunnassa vielä harvinaisuus. Vieraskielisten määrää tar-

kasteltaessa voidaan määritelmänä käyttää kansalaisuutta, syntymävaltiota tai äidinkieltä. Äidinkieli on paras muuttuja ulkomaalaisten määrää kartoitettaessa. Vuoden 2010 lopussa oli 224000 muuta kieltä kuin suomea, ruotsia tai saamea äidinkielenään puhuvaa henkilöä. Vuonna 1993 heitä oli yli 50000, vuoden 2001 aikana heidän määrä ylittyi 100000:n ja vuonna 2009 heitä oli yli 200000. (Rapo 2011.)

Vieraskielisten määrää on kasvattanut Venäjältä, Virosta ja Aasiasta suuntautunut maahanmuutto. Yli puolet heistä asuu Uudellamaalla ja vähiten heitä on Etelä-Pohjanmaalla (1 %). Vieraskieliset ovat sijoittuneet Etelä-Suomeen, itärajan tuntumaan sekä länsirannikolle. Yli puolet heistä asuu Uudenmaan maakunnassa. Uudellamaalla asuu somalinkielisiä 77 %, vironkielisiä 62 %, venäjänkielisiä 46 % ja thainkielisiä 42 %. Vieraskielisistä 75 % asuu vain 17 kunnan alueella. Helsingissä, Espoossa, Tampereella ja Vantaalla asuu puolet maamme vieraskielisistä. Kirkkonummella vieraskielisten osuus vuonna 2010 oli 4.25 %. (Rapo 2011.)

#### 2.4 Vieraskielisten ikärakenne ja heterogeenisyys

Vieraskieliset kansalaiset poikkeavat ikärakenteeltaan Suomen kansalaisista. Vuoden 2007 tilastojen mukaan Suomessa asuvista vieraskielisistä, työikäisten eli 15–64-vuotiaiden osuus oli noin 79 % (105000 henkilöä). Osuus oli selvästi korkeampi kuin kantaväestöllä, joista 66 % oli työikäisiä. Ikääntyneitä yli 65-vuotiaita oli 6 prosenttia ja lasten osuus oli 15 prosenttia. Miesten ja naisten välillä ei juuri ole eroja. Vuoden 2006 lopulla miehiä oli 2500 enemmän kuin naisia. Kansallisuudet poikkeavat toisistaan huomattavasti. Briteistä miehiä oli neljä viidestä, thaimaalaisista vastaavasti 85 prosenttia on naisia, venäläisillä ja japanilaisilla on myös naisenemmistö yli 55 prosentilla. Suomesta muuttaa tulevaisuudessakin arvioiden mukaan pois työvoimaa, joka on parhaassa iässään, 15–44-vuotiaita. Osa palaa takaisin Suomeen muutaman ulkomailta vietetyn vuoden jälkeen. (Arajärvi 2009, 6–7.)

Maahanmuuttajat ovat heterogeeninen ryhmä. Heidän taustansa vaihtelee kansallisuuden, kansalaisuuden, kielen, synnyinmaan, koulutuksen sekä heidän työmarkkina-asemansa että maahantulon perusteella. Näin ollen on vaikea luoda yhtenäistä ja samankaltaista järjestelmää, joka sopisi kaikille maahanmuuttajille. Merkittäviä eroja ei työllistymiselle ole kansallisuuden, kansalaisuuden tai synnyinmaan mukaan, vaikka kulttuurin kautta työllistyessä yhteyksiä onkin olemassa. Kulttuurin kautta eroja ilmenee muun muassa siten, miten suhtaudutaan lapsiin, toiseen sukupuoleen ja mitkä ovat käsitykset koulutuksen merkityksestä. Asiat voivat olla yhteydessä myös uskontoon ja sitä kautta vaikuttaa kulttuurisiin käsityksiin. Kielellä ja koulutuksella on suuri merkitys työllistymisen kannalta. (Arajärvi 2009, 12.)

Heterogeenisyyttä kuvaa muun muassa se, mikä on peruste maahantulolle. Onko hän turvapaikan hakija, kiintiöpakolainen, paluumuuttaja, työperäisistä syistä muuttanut, perheen yhdistämisen kautta tai jonkin muun syyn takia tullut? Koulutuksen taso, suomen tai ruotsin kielen taito ja hänen asemansa suhteessa muuhun perheeseen vaikuttavat hänen maahanmuuttajanprofiiliinsa. Kukin maahanmuuttaja on yksilö ja hänen työllistymisen polkunsuunnitelma tulisi suunnitella juuri hänelle ominaisten taustatekijöiden lähtökohdista. Yleisin syy Suomeen tulolle ovat olleet perhesiteet. Työperäinen maahanmuutto on kasvussa koko ajan. (Arajärvi 2009, 13.)

## 2.5 Maahanmuuttajien koulutus

Tilastojen mukaan maahanmuuttajat ovat koulutettuja. Pakolaiset poikkeavat tilanteesta, koska heillä on vähiten toisen asteen koulutuksia tai korkea-asteisia tutkintoja. Tarkkaa tietoa tilastokeskuksen rekistereistä ei saa niiltä osin, mitä tutkintoja maahanmuuttajat ovat ulkomailla suorittaneet. Koulutustason jäädessä tuntemattomaksi, se on tilastoitu perusasteen tutkinnon yhteyteen ja näin ollen korottaa perusasteen koulutuksen osuutta ja vaikeuttaa käytäntöä, arvioitaessa ulkomaalaisten koulutustasoa. (Arajärvi 2009, 18.)

Tilastokeskuksen tietojen mukaan työikäisillä maahanmuuttajilla on perustutkinto 62 prosentilla (28,2 %), keskiasteen tutkinto 20,5 prosentilla (43,4 %) ja korkea-asteen tutkinnon on suorittanut 17,4 prosenttia (28,4 %). Suomalaisten suorittamat vastaavat luvut ovat sulkeissa. Vuoteen 2015 mennessä työelämään tai toisen asteen koulutukseen hakeutuu jopa 33000 maahanmuuttajataustaista henkilöä. Nuoret maahanmuuttajat hakeutuvat todennäköisemmin toisen asteen koulutukseen yleisemmin kuin lukioon. Koulutukseen pääsyn vaikeutuessa, voi yhä useampi jäädä koulutuksen ulkopuolelle. Aloituspaiikkojen lisääminen helpottaa koulutukseen pääsyä, ainakin pääkaupunkiseudulla. (Arajärvi 2009, 18, 23.)

## 2.6 Maahanmuuttajien työllistyminen

Työllisyystilanteen parantuessa myös yhä suurempi osa maahanmuuttajista työllistyy tai hakeutuu opiskelemaan. Sosiaalisesti ja poliittisesti maahanmuutto ei voi yksinään olla pitkälläkään aikavälillä ratkaisu tulevaisuuden työvoimapulaan. Heidän työttömyysasteensa on kuitenkin lähes kolminkertainen verrattuna sitä kantaväestön työttömyysasteeseen. Tulevaisuudessa onkin tärkeää pyrkiä alentamaan maahanmuuttajataustaisten henkilöiden työttömyyttä. Työttömyyslukuja vääristää myös se, että kaikki kotouttamissuunnitelman piirissä olevat, kirjataan työttömiksi. Suomeen muuttaneilla on keskeinen asema työvoiman saatavuuden turvaamiselle jatkossa. Suomen väestö vanhenee ja työvoiman turvaamiseksi maahanmuuttajien työllistymisellä on vaikuttavuutta kotoutumisen kannalta. Pääosin maahanmuuttajat ovat työikäisiä ja heidän motivaationsa työllistyä ovat korkealla. Lisäksi heidän voimavaransa otetaan kokonaisuudessaan käyttöön, jolla on merkitystä heille itselleen, yhteiskunnalle ja työmarkkinoille. Maahanmuuttajan työllistymisen kannalta on kiinnitettävä erityistä huomiota työvoimapalveluihin, suurin syy ongelmien kärjistymiseen voi liittyä kielikysymyksiin. Maahanmuuttajat tarvitsevat resursseja kielitaidon vaatimiin vaikeuksiin, asioihin liittyviin käsittelyaikoihin sekä viranomaisilta saatavaan täydennyskoulutukseen ja sen puutteisiin. (Arajärvi 2009, 19, 25, 37.)

Maahanmuuttajista työikäisiä 15–64-vuotiaita on suunnilleen 79 % (105000). Ulkomaalaisista työvoimaan kuuluu noin 65000 työikäistä. Prosentteina se vastaa 60 % työvoiman osuudesta. Kantasuomalaisien vastaavat luvut ovat, työikäisiä 66 prosenttia ja osuus työvoimasta on 75 %. Ulkomaalaisten työvoiman noustessa meidän tasolle, niin se vastaisi työvoiman lisääntymistä lähes 15000 henkilöllä. Vuoden 2007 lopussa ulkomaalaisten työikäisten työllisyysaste oli 50 % luokkaa ja työttömyysaste oli tuolloin 21,6 prosenttia. Kansalaisuusryhmät ja erot sukupuolten välillä lisäävät vaihtelevuutta lukujen välillä. Erot maahanmuuttajien kesken vaihtelevat sukupuolen mukaan. Naisten työttömyysaste oli 25,2 prosenttia ja miesten 15,8 prosenttia, naisten suurempaan osuuteen vaikuttaa suurperheiden äitien työllistyminen, heidän kohdalla nopea työllistyminen ei ole odotettavaa. Huomattavasti korkeampi työttömyysaste on Somalian, Irakin, Iranin, Afganistanin ja Marokon kansalaisilla. (Arajärvi 2009, 19.)

Arvioiden mukaan maahanmuuttajista lähes joka kolmas työllistyy palvelualalle. Teollinen työ sekä tuotannolliset ja liikenteen johto- ja asiantuntijatehtävät ovat maahanmuuttajien kannalta merkittäviä työllistäjiä. Kunta-ala on maahanmuuttajien kannalta suuri työllistäjä. Vuoteen 2025 mennessä on arvioitu 55 prosenttia kunta-alalla työskentelevistä jäävän eläkkeelle. Lukumääräisesti on kyse lähes 270000 henkilöstä, kun alalla työskentelee noin 424000 työntekijää. Väestön ikääntyessä arvellaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarpeen kasvavan samaan aikaan. Samanaikaisesti kasvava maahanmuuttajien määrä luo omia erityistarpeita. Terveystarpeiden osalta maahanmuuttajien osuus on pieni. Eniten tulijoita on tullut Virosta, ETA-alueelta on tullut maahan vuonna 2007 256 lääkärinä ja 74 sairaanhoitajana. Siirtolaisinstituutin tutkimuksen mukaan vuonna 2015 työskentelisi maahanmuuttajista noin 10 prosenttia sosiaali- ja terveydenhuollon työyksiköissä. (Arajärvi 2009, 26.)

## 2.7 Perus- ja ihmisoikeudet sekä syrjintä

Suomi on sitoutunut lukuisiin sopimuksiin, jotka koskevat ihmisten oikeuksia. Erityisesti maahanmuuttajia koskevia määräyksiä on eräissä ihmisoikeussopimuksissa. Perusoikeudet koskevat kaikkia ihmisiä, jotka kuuluvat Suomen lain-

käytön piiriin. Suomen perustuslain 22§:n (1999/731) mukaan säädetään, että julkisen vallan on turvattava kansalaisille perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Perustuslain 6§ on maahanmuuttajien kannalta merkityksellinen, koska se sisältää lain kannalta keskeisen perusoikeuden, yhdenvertaisuuden, joka merkitsee sitä, että ihmisiä on kohdeltava samanlaisissa tilanteissa samalla lailla. Pykälän toisessa momentissa on syrjintäkielto, joka kieltää asettamasta ihmisiä eriarvoiseen asemaan toisiinsa nähden ilman hyvää syytä. Keskeisiä ovat maahanmuuttajien kannalta kieli, uskonto ja vakaumus. Erityisesti on huomioitava kohta, jossa maahanmuuttajia koskee niin sanottu positiiviseen eri asemaan asettaminen. Aineellisen yhdenvertaisuuden saavuttamiseksi voidaan lainsäädännöllä asettaa ihmisiä eri asemaan. Neljännessä momentissa korostetaan sukupuolten tasa-arvoa. (Arajärvi 2009, 30–31.)

Perustuslain yhdenvertaisuussäännöstä täydentävät lait tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta. Yhdenvertaisuuslaki (2004/21) määrittelee lisäksi syrjinnän: Välitön syrjintä ilmenee siten, jos jotakin kohdellaan epäsuotuisammin kuin toista, tai on kohdeltu tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa. Välillinen syrjintä ilmenee käyttämällä näennäistä puolueetonta säädöstä, perustetta tai käytäntöä, jossa henkilö saatetaan epäedulliseen asemaan muihin nähden. Häirinnäksi katsotaan henkilön tai ryhmän arvon ja koskemattomuuden loukkaaminen, joka ilmenee luomalla uhkaava, vihamielinen, halventava tai nöyryyttävä ilmapiiri, joka tuntuu hyökkäävältä. Syrjintää on lisäksi ohje tai käsky syrjiä. Lakia sovelletaan muun muassa julkisessa toiminnassa, työhönnotoperusteissa, työoloissa, työehdoissa ja koulutuksessa. (Sisäasianministeriö 2009, 31.)

Työsopimuslain 1 luvun toisessa momentissa säädetään syrjintäkiellosta ja oikeudesta tasapuoliseen kohteluun. Kiellettyjä perusteita eri asemaan asettamisessa ovat muun muassa etninen alkuperä, kansalaisuus, kieli tai uskonto. Syrjintäkielto koskee myös työhönotto tilanteita. Henkilöä ei saa laittaa epäedulliseen asemaan työpaikasta ilmoitettaessa, valintatilanteessa, palvelusuhteen alussa tai sen aikana. Perustuslain 17§ korostaa kieltä ja kulttuuria koskevia, erityisesti suomen ja ruotsin kielen asemaa ja käyttämistä virkakielinä. Pykälän kolmas momentti sisältää kuitenkin säännöksen, jossa romaneilla, saamelaisilla ja muilla ryhmillä on oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltä sekä kulttuuria.

Muut ryhmät voivat olla kielellisiä, kulttuurisia, etnisiä tai muilla perusteilla muodostuneita. Ennen kaikkea on kyse näiden ryhmien aktiivisuudesta kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen sekä kehittämiseen. Julkiselle vallalle on asetettu säännös suhtautua positiivisesti ja tilanteen niin vaatiessa myös velvoitteen, jossa kyseinen toiminta tulee turvatuksi. (Sisäasianministeriö 2009, 32–33.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen voi joutua työssään kohtaamaan syrjintää monesta eri näkökulmasta. Syrjinnän tunnistaminen ja syrjinnän kohteeksi joutuneen asiakkaan neuvonta ovat osa ammattitaitoa. Syrjintä on kielletty Suomessa monissa eri laeissa; Suomen perustuslaki (11.6.1999/731), rikoslaki (19.12.1889/39), yhdenvertaisuuslaki (20.1.2004/21), laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (8.8.1986/609), työsopimuslaki (26.1.2001/55), valtion virkamieslaki (19.8.1994/750), laki kunnallisesta viranhaltijasta (11.4.2003/304), laki julkisesta työvoimapalvelusta (13.12.2002/1295), laki kotoutumisen edistämisestä (30.12.2010/1386), hallintolaki (6.6.2003/434), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812). (Sosiaali- ja terveydenhuolto ja syrjintä.)

Viranomaisen tulee kaikessa toiminnassaan edistää yhdenvertaisuutta tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti sekä vakiinnuttaa sellaiset hallinto- ja toimintatavat, joilla varmistetaan yhdenvertaisuuden edistäminen asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa. Viranomaisten tulee erityisesti muuttaa niitä olosuhteita, jotka estävät yhdenvertaisuuden toteutumista. (Yhdenvertaisuuslaki 2004/21 4§1.)

Suomessa elinkeino- ja työministeriö painottaa, että rasismia ei tule hyväksyä työmarkkinoilla ja yhteiskunnassa, vaan sitä on torjuttava aktiivisesti. Suomen kilpailuvalteista yksi on, ettei täällä ole voimakkaita rasistisia liikkeitä, mikä on kilpailuetu kansainvälistä työvoimaa halutessamme. Vaikka voimakkaat liikkeet puuttuvatkin, niin silti ei pidä lietsoa edes hiljaisia rasistisia ennakkoluuloja tai mielipiteitä. Vastuu etnisperusteisista ennakkoluulojen ja mielipiteiden torjunnasta koskee myös työnantajia. Maahanmuuttajien työttömyysprosentti on edelleen korkealla verrattaessa sitä kantaväestöön. Tavoitteena on nollatoleranssi rasismille ja syrjinnälle, joka kohdistuu etniseen alkuperään. (Colliander, Ruoppila & Härkönen 2009, 196–197.)

## 2.8 Maahanmuuttajien työllistymisen haasteet

Maahanmuuttajien työllistymisen esteitä voidaan tarkastella kahdesta eri lähtökohdasta. Esteinä voivat olla yleiset työllistymisen esteet ja esteet, jotka kohdistuvat erityisesti maahanmuuttajiin. Ongelmia maahanmuuttajien työllistymiselle ovat muun muassa: maahanmuuttajiin kohdistuvat ongelmat, työnantajiin, työhön liittyviin olosuhteisiin ja työyhteisöjen ongelmat sekä työvoimapalveluiden kautta kohdistuvat viranomaistoimenpiteiden tahoilta aiheutuvat ongelmat. (Arajärvi 2009, 80.) Eri etnistä taustaa omaavien rekrytoimiseen liittyy edelleen ennakkoluuloja, mutta siitä huolimatta suomalainen työelämä monimuotoistuu nopeasti. Monimuotoisuudella tarkoitetaan, että työyhteisön ihmiset voivat olla erikäisiä, he voivat edustaa eri sukupuolta tai etnistä syntyperää. Työntekijällä voi olla erilainen sukupuolinen suuntautuneisuus, vamma tai sairaus. Monimuotoisuus tulisi nähdä voimavarana – kaikkien työpanos on arvokasta. Kyky tehdä työtä ympäristössä, jossa on eri kielisiä työntekijöitä ja jotka edustavat useita kulttuureita, tulee tulevaisuudessa olemaan olennainen taito. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 30.)

Maahanmuuttajilla, jotka tulevat Euroopan ulkopuolelta, on erityisesti yhteiskuntaan sopeutumiseen ja siinä pärjäämiseen liittyviä ongelmia. Heillä on myös työllistymiseen ja kielitaitoon sekä ammattipätevyyteen liittyviä esteitä. Yhteiskuntaan sopeutuminen ja siihen liittyvät ongelmat ovat usein sosiaalisia tai kulttuurilähtöisiä, kuten taulukossa 1 on esitetty. (Arajärvi 2009, 80.)



TAULUKKO 1. Maahanmuuttajien työllistymisen ongelmia

Työllistymisen esittäviä tekijöitä	Taloudelliset	Yhteiskunnalliset	Kielelliset	Koulutukselliset	Asenteelliset
yleiset	työllisyystilanne (aloitain/aluettain)	kannustuksen puute ja byrokratia			
maahanmuuttajaan liittyvät	pitkäaikais-työttömyys	moniperusteiset ongelmat, tiedon puute kulttuurista ja naisen asema	suomen ja ruotsin kielien taito	peruskoulutuksen puute, puuttuva tai vaillinainen ammatillinen pätevyys	
työnantajista, työolosuhteista ja työyhteisöistä johtuvat	perehdyttämisen kustannukset		ylimitoitettu kielitaitovaatimus, kielitaidon riittämättömyys	osaamisen riittämättömyyden epäily	asenteet, pelko työkavereiden tai asiakkaiden asenteista
palveluihin liittyvät	viranomais-ten puutteelliset resurssit	epäselvyys vastuiden jakautumisesta	kielenopetuksen hajanaisuus	viranomais-tietojen puutteellisuus	viranomais-ten asenteelliset ja tiedonpuutumiseen liittyvät ongelmat

(Arajärvi 2009, 81.)

Keskeisiä ongelmia maahanmuuttajan työllistymisen ja työtehtävien kannalta ovat ensisijaisesti riittämätön suomen tai ruotsin kielentaito sekä puutteet koulutuksessa ja osaamisessa. Riittämätön tieto työyhteisöjen toimintatavoista vaikeuttaa parantavien toimintatapojen löytämistä ja käyttöön ottamista. Tietämättömyys suomalaisen yhteiskunnan järjestelmistä ja oma heikko sosiaalinen verkosto lisäävät asioiden parantamisen vaikeutta. Työnantajalla voi olla pelkoa ylimääräisistä kustannuksista, jotka maahanmuuttajataustainen aiheuttaa, ja epäilyjä hänen kieli- ja ammattitaitonsa tasosta. Syrjiviä asenteita maahanmuuttajaa kohtaan esiintyy toisinaan. (Arajärvi 2009, 81.)

### 3 MONIMUOTOISET TYÖYHTEISÖT

#### 3.1 Työssä oppiminen

Työssä oppimisen mallilla pyritään tasapainoon tiedon ja käytännön sovellutusten välillä. On tärkeää, että työntekijä ja organisaatio, jossa hän työskentelee, hyötyisivät hänen panoksesta. Aikaisemmin tieto ja käytännön osaaminen erotettiin, mutta nykyään on huomattu, että tieto, osaamisen soveltaminen ja taito edellä mainittujen hyödyntämiseen vaativat ympäristön, jossa ihmiset vuorovaikutuksessa työskentelevät ja hyödyntävät olemassa olevia resursseja sekä materiaalia. Vuorovaikutusta ei synny ilman, että ihmiset oppivat ja kommunikoivat erilaisissa työympäristön tilanteissa. Tämä muodostaa organisaatiolle sen oman oppivan kulttuurin. Siinä keskeisin tavoite on että, työssä saavutetaan käytännön osaaminen, eikä tulla ainoastaan käytännön oppijaksi. Organisaatio on hyvin monipuolinen ympäristö oppimisen näkökulmasta. Siellä opettaa työ, työstä saadut kokemukset, ajattelu ja ideointi, ongelman ratkaisukyvyt, päätökset ja työyhteisön kehittäminen. Eri organisaatiot antavat työntekijälle muuttuvia ja haasteellisia mahdollisuuksia ongelmien ratkaisuun ja kehittämiskohteita niiden työstämiseen. (Grönfors 2010, 20.)

Oppiminen ei tapahdu yksin, vaan yhdessä muiden työntekijöiden kanssa, jolloin eri ryhmiin kuuluessaan oppiminenkin on tehokkaampaa. Tärkeää olisi kehittyä työntekijänä, mutta itseään voi kehittää myös ihmisenä. Miten minä työyhteisössä tuon osaamistani, ongelmanratkaisutaitojana esiin ja mitkä ovat omat mahdollisuuteni ja kyvyt vaikuttaa työyhteisöä koskevissa asioissa. Organisaatio, jossa työskennellään erilaisissa ryhmissä luo oppimiselle hyvät mahdollisuudet, edellyttäen että siinä on tilaa kommunikoinnille, käyttäytymiselle ja toiminnalle. Niissä on myös epävirallisia ja virallisia ryhmiä, joita muodostetaan ja hajotetaan tarvittaessa, jotka usein liittyvät työprojektien ympärille. Toisista muodostuu osaavia ja vaikutusvaltaisia, mutta kaikista ei. (Grönfors 2010, 21.)

Innostus, kiinnostus ja halu uuden oppimiseen auttaa jaksamaan ja se lisää sisäistä energiaa. Innostus pitää sisällään miellyttäviä tunteita, syntyy halu osal-

listua, tehdä ja toteuttaa sekä tutkia asioita. Innostumisen tunteet heräävät, kun tietää ja tiedostaa omat päämääränsä, hyödyllisyyden ja kaiken tarkoituksen. Tieto vähentää samalla epävarmuutta, pelkoa ja epäilyksiä. Nykyään puhutaan oppimiseen liittyen enemmän oppimisen lopputuloksesta, joka on osaamista, osaamisen johtamista, osaamisen lisäämistä ja osaamisen säilyttämistä sekä siirtämistä. Osaamisen ja ammattitaidon tärkeyden ymmärtäminen liittyy siihen, kuinka henkilöstön ammatillisuus, taidot ja tiedot ovat organisaatioiden elinehto. Tärkeiksi nousivat huomiot työntekijöiden suorituskyyvistä, niihin vaikuttavista tekijöistä, erilaiset johtamistavat, työvoiman arviointi ja tarpeen suunnittelu, uusien työntekijöiden valintakriteerit sekä perehdytys organisaatioon. (Grönfors 2010, 26, 47.)

Ikäjohtamisessa asenteet ovat lähtökohtana. Ikäneutraalit, osaamiseen ja työkykyyn perustuvat arviot luovat perustan eri-ikäisten johtamiselle. Esimiesten, johdettavien ja työyhteisön asenteet muokkaavat, joko negatiivista tai positiivista kehää. Kehät vaikuttavat työsuoritukseen, kehittymiseen ja työyhteisön toimivuuteen, joko myönteisesti tai kielteisesti. Esimiesten kyky ymmärtää työyhteisön ja työntekijöiden tilannetta, iän, eri-ikäisyyden, hiljaisen tiedon olemassaolon ja sen merkittävyyden kannalta ovat tärkeitä kehittymisen näkökulmista. Jos tarpeita ei tunnisteta, niin silloin ei tapahdu myöskään kehittymistä ja tämä vaatii esimiehiltä nöyryyttä omaa osaamistaan tai osaamattomuuttaan tiedostaen. Kehittämistarpeen toteutamisessa tarvitaan tukea henkilöstöihmisten, työkaavereiden ja ulkopuolisten henkilöiden taholta. Esimiehet ja eri-ikäiset työntekijät on saatava tekemään töitä uusien käytäntöjen kehittämiseksi ja niiden omaksumiseksi. Johtaminen on taitoa, jossa keskustellaan yhdessä ja etsitään sekä kokeillaan erilaisia kehittymisenvaiheita. Edellytykset ikäjohtamiselle tulee nähdä strategia ja järjestelmätasolla, jolloin merkitykset ja roolit korostuvat tuottavuuden, sitoutumisen ja jaksamisen kannalta. (Kiviranta 2010, 71–72.)

### 3.2 Monimuotoiset työyhteisöt – uussuomalaisuus moninaisuuden näkökulmista

Suomessa keskustelu monikulttuurisuudesta on painottunut ongelmakeskeisyyteen. Monikulttuurisuus pitäisi kuitenkin nähdä moninaisuuden näkökulmasta.

Silloin siinä yhteen kietoutuvat erilaiset moninaisuustekijät, joita ovat etnisyys, uskonto, sukupuoli, ikä ja elämäntilanne. Maahanmuuttajamäärien lisääntyessä voidaan heistä puhua uussuomalaisina, jolloin he vähitellen tulevat muuttamaan suomalaisen väestön moninaisuutta. Uuden ja oudon ei aina tarvitse tulla kaukaa ulkomailta, vaan maan sisälläkin saattaa syntyä uusia ja ennen kokemattomia ilmiöitä. Opimme toisiltamme aina jotakin uutta - jokainen kohtaaminen edesauttaa uuden oppimista. Ne voivat olla toimintatapoja, ruokaan ja kulttuureihin liittyviä asioita, omaan käytökseemme tai ajatteluunne vaikuttavia tekijöitä. Muutoksen sietäminen ja tarpeen tunnistaminen itsessämme ja ympäristössämme saattaa vaikuttaa koko identiteettimme muutokseen. (Colliander, Ruoppila & Härkönen 2009, 194–195.)

### 3.3 Työn merkityksellisyys ja työyhteisön muutos haasteet

Ihminen kohtaa muutoksen paineen kaikkialla, erityisesti työyhteisöissä. Tämän kaltaiseen muutokseen liittyy sekä myönteisiä että kielteisiä piirteitä. Yleensä myönteiset asiat koostuvat toiminnan joustavuudesta, työntekijöiden hyvinvoinnin edistämisestä ja innostavasta työyhteisöstä. Myönteisiä piirteitä liittyy myös työn tuottavuuden parantamiseen. Kielteiset piirteet koetaan usein psyykkistä kuormitusta ja epävarmuutta aiheuttaviksi. Näin ollen muutokseen täytyy valmistautua ja sitä tulee hallita. Voisiko tämä olla mahdollista etukäteen tapahtuvalla yhteisellä pohdinnalla työyhteisöissä eli luomalla mielikuvia muutosten käytännöistä ja niiden tavoitteista? Kaikkien muutoksen keskellä työskentelevien olisi tiedettävä, mikä on heidän roolinsa muutoksessa ja miten se konkreettisesti vaikuttaa heidän arjen työhönsä. Vasta sen jälkeen voidaan alkaa keskustella aidosti muutoksesta ja siihen sitoutumisesta. (Paasivaara 2009, 62–64.)

Ihminen haluaa elämäänsä merkitystä ja tarkoitusta siksi työ on keskeinen elämää jäsentävä tekijä. Rahallinen palkka voidaan nähdä tärkeimpänä motiivina, mutta usein työntöön syyt ovat arkisen elämän määrittämiä; toisinaan myös sitä syvällisempiä ja tunneperäisiä. Työ antaa mahdollisuuden osallistua moniin sosiaalisiin ja yhteisöllisiin maailmoihin, antaen näin elämään merkityksellisyyttä. Työ on tärkeää siksi, että sen kautta voimme osallistua yhteiskunnalliseen tuo-

tantoon ja sen ylläpitämiseen. Tulevaisuuden työpaikat tulevat koostumaan arvonsa tuntevista asiantuntijoista, näin hyvälle työntekijöille riittää aina töitä. Työyhteisöjen tulee kuitenkin pitää kiinni hyvistä työntekijöistä, heitä tulee arvostaa ja heidät tulee tehdä näkyviksi osana monimuotoista työyhteisöä. (Paasivaara 2009, 89.)

### 3.4 Eriarvoisuuden ilmeneminen – muukalaisuus ilmiönä

Työelämässä ja yhteiskunnassa tulee aina olemaan ihmisiä, jotka ovat jääneet marginaaliin eli ulkopuolelle. Erilaiset ulossulkemiset työelämän arvostetuista asemista perustuvat koulutukseen, ammatilliseen osaamiseen sekä myös sosiokulttuurisiin jakoihin kuten, etnisyys, luokka, sukupuoli, uskonto tai ikä. Viime vuosina lisääntynyt uusien ”vieraiden” tulo perisuomalaiseen työelämään nostattaa usein vanhat lähes luonnollisiksi käsitetyt erilaisuuden oletukset ongelmiksi. Tällaisessa tilanteessa vanhat tunteet eivät enää päde, vaan tilalle tulee uusi tuntemus: etninen vieraus. Sirpa Wrede (2010, 8) kirjoittaa artikkelissaan, että ”etninen eriarvoisuus limittyy myös muihin kategoriin arvostuksiin ja eroteluihin”. Hän mainitsee myös käsitteen globaalista hoivaketjusta osana yhteiskunnan globalisaatiokehitystä. Globaalilla hoivaketjulla kuvataan muuttovirtojen tuomaa liikehdintää maasta toiseen - köyhempien maiden naiset muuttavat rikkaampiin maihin tekemään hoivatyötä - samaan aikaan oma maa tarvitsee ulkopuolista hoivaa korvaamaan puuttuvat äidit ja tyttäret. Tämä ei liity vain hoivaan, vaan sama ilmiö tavataan muillakin aloilla. Kysymys on koko työelämää koskettavasta kehityksestä, mihin myös työelämän epätasa-arvon etnistyminen liittyy. (Wrede 2010, 8–9.)

Työelämän eriarvoisuus näyttäytyy työorganisaatioiden tavassa säädellä työntekijöiden jäsenyyttä. Olenko vakinainen, sijainen vai tilapäinen? Voitaisiin ajatella että jossain yhteiskunnan laidalla erilaiset muukalaiset, opiskelijat tai maahanmuuttajat huomaavat etteivät he tiedä oikeita asioita tai etteivät he puhu oikeanlaista kieltä saavuttaakseen työntekijänsä luottamuksen tai tullakseen hyväksi työntekijäksi. (Wrede 2010, 22.)

Työelämä on monien haasteiden edessä. Yksi haasteita tuova elementti on työväestön ikääntyminen, toisaalta myös saman väestöryhmän halu pysytellä työelämässä aiempaa pidempään. Ehkä kuitenkin tärkeimmän haasteen tuo iän, sukupuolen, uskonnon tai etnisen taustan tuoma erilaisuuden voimavara. Kaikki työkykyiset ja työhaluiset ihmiset on voitava ottaa mukaan työelämäään, mutta toteutuuko tämä? Kyse ei siis ole enää siitä, että työyhteisöissä siedetään eri lähtökohdista tulevia työtovereita, vaan siitä, että erilaisuus osataan muuttaa sosiaalisesti pääomaksi. Ulkomailta Suomeen muuttavat ihmiset on tulevaisuudessa nähtävä osana sitä ratkaisua, jolla työpaikoille saadaan lisää työntekijöitä. Varmoja voidaan olla siitä, että suomalaisia ei riitä joka paikkaan korvaamaan pois lähteviä työntekijöitä. Erilaisuus työntyy väkisinkin osaksi työelämää. (Lappeteläinen 2005, 5.)

### 3.5 Johtaminen toimintaympäristön muutoksen mahdollistajana

Johtamisen erityisvaateet nyky-yhteiskunnassa liittyvät monimuotoisuuteen, jossa pohjimmiltaan on kyse työyhteisöjen jokaisen yksilön valmiuksien hyödyntämisestä, jatkuvasta oppimisesta sekä uusien toimintatapojen tuomisesta osaksi organisaatioiden toimintakulttuuria (Richardson 2005, 74). Työyhteisö on siis sosiaalinen rakennelma, missä ihmiset vaikuttavat yksilöinä ja toimijoina. Työyhteisö elää jatkuvassa muutoksessa kehittyen. Näin ollen puhuttaessa työyhteisöstä, ajatusta voi laajentaa työyhteisöjen dynamiikkaan, ryhmäilmiöihin ja ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. (Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 131.) Palkkatyön, työpaikan tai kollegojen merkitys vaihtelee ihmisillä hyvinkin paljon, se voi johtua elämän vaiheesta, sukupuolesta tai etnis-kulttuurisesta taustasta (Niiranen ym. 2010, 136).

Toimintaympäristön omalla kulttuurisella kehyksellä on suuri vaikutus itse työn tekemiseen. Ulkomaista syntyperää oleville työntekijöille, jotka ovat kontaktissa kantaväestöön kuuluvien asiakkaiden kanssa, tulisi järjestää erityisiä tukitoimia, jotka auttaisivat heitä perehtymään valtakulttuuriin ja sen sisältämään hiljaiseen tietoon. (Verma 2005, 61.) Työkulttuuri kertoo miten työpaikalla on tapana toimia, millainen on työpaikan moraalit sekä mitkä säännöt ja ehdot säätelevät

työntekoa. Se kertoo myös siitä, miten työyhteisön vuorovaikutus toimii sekä miten kohdellaan asiakkaita ja muita sidosryhmiä. Tällaiset asiat ovat tärkeitä uuden työntekijän perehdytyksessä ja työyhteisöön sopeutumisessa. (Paasivara 2009, 60.)

### 3.6 Rooliajattelun keskeisiä malleja

Johtamisessa on lähdettävä siitä, mikä saa työntekijät sitoutumaan ja motivoitumaan. Perustan luominen on erityisen tärkeää asiantuntijuutta vaativissa tehtävissä ja palveluammateissa. Perustan vahvistamista tarvitaan alituisen, koska muuttuva ympäristö ja ihmisten kohtaaminen ei suju aina kitkatta. Osatekijät eri rooleissa, kuten identiteetti, merkityksellisyys, liittyminen ja hallinta vaikuttavat olennaisesti siihen, mitä työntekijä antaa työnantajalleen. Edellisiin tekijöihin vaikuttamalla pystytään lisäämään tuottavuutta ja työntekijöiden jaksamista. Keskeisimmät roolien väliset ristiriidat näkyvät perheen ja työn yhteensovittamisessa ja ne tulevat usein myös työn tekemisen ja työn kehittymisen väliin. Työ suorituksia mitataan, joten työ pyritään tekemään hyvin. Osaamisen kehittämiseksi voi jäädä aikaa tai voimavaroja, mutta yleensä työ vie kaiken. Siksi olisi tärkeää nähdä oman osaamisen tai kehittäjän roolit työrooleista erillisinä. Ilman erillisyyttä on vaikeaa saada asiat järjestymään niin, että molemmille rooleille jäisi riittävästi aikaa. Ristiriitatilanteissa olisi pystyttävä näkemään ja tunnistamaan juuri ne työntekijät, joilla työssä jaksamisen haasteet liittyvät eri roolien välillä oleviin ristiriitoihin. (Kiviranta 2010, 83.)

Ongelmat voivat tulla näkyviksi haluttomuutena työn kehittämiseen, osallisuuden tai yhteisiin kehittämistyöhön liittyviin tapaamisiin. Työntekijä voi eristäytyä, käyttää aikaa muiden työntekijöiden kanssa entistä enemmän tai työntekijä saattaa kärsiä stressistä sekä ajanpuutteesta. Tilanteen näkyväksi tulon jälkeen olisi syytä miettiä, mistä asioista elämässään työntekijä voisi mahdollisesti luopua tai mitä haasteita voisi hänen elämässään ehkä vähentää. Mikäli luopuminen tai haasteiden vähentäminen ei ole mahdollista, kyseessä voi tunnollisen työntekijän kohdalla olla sekin, että hän kantaa liikaa vastuuta muista rooleistaan. Lisää voimia voi saada myönteisiä asenteita muokkaamalla ja kyvyllä ke-

hittää läsnäolon tilanteitaan. Pienetkin onnistumiset koetaan voimavaroina ja jaksamisen tunteiden lisääntymisenä. (Kiviranta 2010, 111–112.)

Tasapaino vaatimusten ja voimavarojen välillä mahdollistaa työn suorittamisen. Epätasapaino rasittaa ja uuvuttaa ja näin ollen vähentää mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä ja työn tuloksiin. Nuorilla työntekijöillä tämä näkyy uupumisena tai työpaikkojen vaihtamisena. Vanhemmilla työntekijöillä on vähemmän halua vaihtaa työnantajaa, mutta se näkyy sairastumisina ja ennenaikaisina eläkkeelle siirtymisinä. Työn vaatimuksilla tarkoitetaan haasteita työlle. Oikeantasoiset vaatimukset näkyvät suhteessa työhön siinä, miten työntekijä ehtii ja kykenee tekemään työnsä riittävän hyvin. Lisäksi hänelle tulee jäädä aikaa itseään varten ja voimia myös kehittymiseen. Voimavaroilla tarkoitetaan psyykkisiä, fyysisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä työstään. Selviytyminen perustuu suurimmalla osalla työntekijöistä psyykkisiin voimavaroihin eli kykyyn ajatella, oppimisen omaksumiseen, luovuuteen ja työtehtävistä selviytymisen tunteisiin. Jos työntekijä kokee, ettei hänellä ole riittävää tai oikeanlaatuista osaamista, niin tämä uuvuttaa työntekijää erityisen paljon. (Kiviranta 2010, 99.)



## 4 KIELITAIDON MERKITYS TYÖN OPPIMISESSA

### 4.1 Kieli identiteetin osana ja siihen vaikuttavat asenteet

Identiteetin kulmakiviä ovat kieli ja uskonto. Kieli syntyy eri henkilöiden sosiaalisesta todellisuudesta. Se heijastaa maailmankuvaa, elämäkatsomusta, tapaa ajatella, logiikkaa, identiteettiä, asemaa, vuorovaikutuksessa olevien suhteita sekä monia muita inhimillisen elämän osa-alueilla olevia asioita. Sanojen merkitys vaihtelee, koska ne peilautuvat eri yhteisöjen ja henkilöiden omiin kokemusmaailmoihin. Sanasto sisältää asioiden arvoa ja merkityksellisyyttä. Toisesta kulttuurista tulevan ei ole helppoa ymmärtää asioiden ja sanojen erilaisia synonyymejä, koska hän ei ole kokenut niitä. Osana äidinkieltä ja kielenkäyttöä on sanaton viestintä. Sanatonta viestintää ovat tyyli, vivahteet, elekieli, katsekontakti, kosketus ja läheisyys. Ilman niitä kieltä ei ymmärretä kunnolla. Sanat voivat olla ristiriidassa elekielen kanssa. Koska ihmiset kääntävät oman kielensä ja viestinsä eri kielelle, eivät toiseen kulttuuriin, saattaa vuorovaikutusprosessi jäädä vajavaiseksi. Virheet viestinnässä saattavat olla konfliktien aiheuttajia. (Lahti 2008, 109–110.)

Psykolingvistisen tutkimuksen mukaan ihminen prosessoi kielellistä tietoaan eri malleja käyttäen. Malleissa korostuvat havaitseminen ja ymmärtäminen. Niihin voidaan katsoa kuuluvan motorinen teoria eli se miten puhe ymmärretään. Teorian mukaan kuuntelemiseen ja ymmärtämiseen liittyy vaihe, jossa kuulija ikään kuin puhuisi itselleen mielessään kuulemansa ilmauksen. Ymmärtämisen käsite nähdään nykyään olevan kompleksinen prosessi, joka etenee monentasoista informaatiota käyttäen. Mihail Bahtini sanoo kielen olevan dialogia, joka syntyy vuorovaikutuksessa, jossa yksilö elää. Kieli on jatkuvassa sidoksessa erilaisiin yhteyksiin, joissa sitä käytetään. Vuorovaikutus liittyy kielen olemukseen eikä sitä pystytä sulkemaan pois. (Dufva 1999, 20–24.)

Kieliasenteista on kyse, kun ihmisillä on asenteita eri kieliä, kielen alueellisia tai sosiaalisia murteita puhuvia tai kirjoittavia kohdatessaan. Se tapa, jolla puhumme, vaikuttaa vuorovaikutustilanteessa toiseen osapuoleen ja kuvaan, jonka

hän sillä hetkellä meistä itselleen luo. Asenteiden on kuvattu olevan osa ihmisen sisäistä tilaa, joka on syntynyt ärsykkeestä ja joka vaikuttaa myöhemmin ihmisen käyttäytymiseen. Kieliasenteisiin sovellettuina ärsykkeet ovat puhetta tai kirjoitusta. Ihmisten reaktiot tulevat näkyviksi joko positiivisina tai negatiivisina. Eri kielet, eri kieliä puhuvat tai niitä kirjoittavat, saavat aikaan ihmisissä ajatuksia ja tunteita. Kieliasenteet ovat kuitenkin sosiaalista perua. Joihinkin kieliin suhtaudutaan paremmin kuin toisiin, koska sitä kieltä puhuvia arvostetaan yhteisössä sen takia, että heillä on korkeampi yhteiskunnallinen status, asema tai mahdollisuus vallan käyttöön. (Kalaja 1999, 46–47.)

Asenteet, joita henkilöllä on kieltä ja heitä puhuvia kohtaan, tai asenteet vierasta tai toista kulttuuria kohtaan voivat olla hyvinkin voimakkaita kielen oppimiseen vaikuttavia tekijöitä, niin muodollisessa kuin luontaisessa ympäristössä. Luonnollisessa toimintaympäristössä saattavat oppimiseen vaikuttaa myös ilmiöt, jotka vaikuttavat ihmisten lähentymiseen tai etääntymiseen. Lähtökohtaisesti näissä ilmiöissä ovat kyseessä useimmiten etniset tai muut sosiaalisiiin vuorovaikutustilanteisiin vaikuttavat tekijät. Tietyn taustan omaaviin henkilöihin halutaan kiinnittää joko läheisempiä tai merkityksettömpiä suhteita. Kun kieltä opiskeleva henkilö voi samaistua opittavana olevan kielen käyttäjiin, samaistuminen muodostaa kielen opiskelulle ja oppimiselle vahvat lähtökohdat. (Sajavaara 1999, 92–93.)

#### 4.2 Kielitaidon oppiminen ja merkitys työelämässä

Maahanmuuttajien suomen kielen oppimisen taustalla on toiminnallinen kaksikielisyys. Suomen kaksikielisydestä huolimatta yksilötason kahden kielen ilmiöistä ei Suomesta löydy paljon tutkimuksia. Erityiskysymyksiä syntyy tarkasteltaessa siirtolaisen asemaa suhteessa yhteisöön johon hän saapuu, olipa maahanmuuton syy mikä tahansa. Kielentutkimuksen kannalta merkityksellistä on mahdollisuus uuden kielen oppimiseen, mutta on tärkeää myös käyttää ja säilyttää oma äidinkieltänsä. Viron kieltä tai muita lähisukukielten puhujia lukuun ottamatta suomen kieli on oppijan aikaisemmista kielistä rakenteeltaan ja sanastoltaan poikkeava kieli. Mitä kauempaa kyseinen oppija tulee, sitä enemmän

hänellä on omaksuttavaa. Ilman kielitaitoa on mahdotonta integroitua yhteisöön, vaikka maassa olisi asunutkin pitkään, koska se on osa ihmisen suhdetta ympäristöönsä. Kielitaidoton on aina vieraalla maaperällä tai marginaalissa. (Martin 1999, 161–173.)

Kielitaidon omaksuminen on jatkuva prosessi; monitahoinen ja monikerroksinen sekä jokaisella myös erilainen. Sanasto on näkyvin ja helpoin kielitaidon osa-alue. Työpaikalla tulisikin oppia työhön liittyvä terminologia ja oikeat nimitykset käytettäville esineille sekä menetelmille, joita työssä käytetään. Puhuminen on tärkein kielen alueista. Työpaikalla tulee auttaa ja kannustaa maahanmuuttajataustaista työntekijää keskustelemaan työtehtävien ulkopuolellakin. Tauot ovat hyvää aikaa puhua muustakin kuin työhön liittyvistä asioista. (Heimonen 2010, 69.)

#### 4.3 Toisen, vieraan kielen omaksuminen

Toinen kieli omaksutaan samalla tavalla merkityksellisessä vuorovaikutussuhteessa kuin ensikielikin. Edellytyksenä täytyy olla, että ihminen pääsee mukaan elinympäristönsä sosiaalisiin toimintaympäristöihin niiden täysivaltaisena jäsenenä. Kielen oppimisen reunaehdot määräytyvät sen mukaan minkälaisia nämä toimintaympäristöt ovat. Ei ole rajattu montako eri kieltä ihminen kykenee näin oppimaan. Kaksi- ja monikielisyys on maailmanlaajuisesti yleisempää kuin yksi-kielisyys. Toisen kielen käyttöalue saattaa jäädä monessa tapauksessa ensimmäistä opittua kieltä suppeammaksi, koska elämän perustarkoituksiin riittää rajallinenkin kielitaito tai jos sosiaalinen vuorovaikutus kielen käyttäjiin jää vähäiseksi. Nimitykset toinen kieli tai vieras kieli koetaan ongelmallisena. Toisinaan kutsutaan toisiksi kieliksi niitä kieliä, jotka on opittu ensikielen jälkeen, riippumatta oppimisen ympäristöstä. Joskus ihmiset kutsuvat toisiksi kieliksi ainoastaan niitä kieliä, joita käytetään henkilön lähiympäristössä. Vieraksi kieliksi kutsutaan niitä, joita luonnostaan käytetään henkilön arkielämän ulkopuolella. Ruotsin kieli voi suomalaisille olla joko vieras tai toinen kieli. Se riippuu siitä, onko kieli opittu sitä äidinkielenään puhuvilta suoraan vuorovaikutustilanteessa

vai esimerkiksi kielenopetuksen kautta koulussa, jolloin puhutaan vieraasta kielestä. (Sajavaara 1999, 74–75.)

#### 4.4 Kielitaidon osoittaminen, globalisaatio ja kansainvälisyys

Suomen valtion kahta virallista kielitutkintojärjestelmää hallinnoi ja kehittää opetushallitus. Yleiset kielitutkinnot (YKI) ovat aikuisille ja niitä suunnataan erityisesti työelämän tarpeista lähtöisin ja ne ovat toiminnallista kielitaitoa mittaavia tutkintoja. Kielitutkinnon voi suorittaa ylimmällä, keskitasolla tai perustasolla. Kielitaidon osoittamisella on suuri merkitys maahanmuuttajan hakiessa itselleen työ- tai opiskelupaikkaa. Maahanmuuttajanuorten kielitaito vaihtelee ja huonosti suomea puhuvilla on suurempi riski päätyä vaille koulutusta tai jäädä työmarkkinoiden ulkopuolelle. (Arajärvi 2009, 22–24.)

Kansalaisuutta haettaessa on pystyttävä osoittamaan kielitaito vähintään keskitasolla. Arvioinnilla on merkitystä myös oppijalle, koska arviointi kertoo kielenoppimisen tasosta ja näin motivoi häntä kehittämään kielitaitoaan. Tutkintoihin osallistuu vuosittain noin 3000 maahanmuuttajaa ja heidän osuutensa kaikista tutkintoon osallistujista on yli 70 %. Maahanmuuttajista ruotsin kielen tutkintoihin osallistuu vuosittain vain muutamia. Tutkintoja järjestetään ympäri maata 5 kertaa vuodessa. Alle 25-vuotiailla maahanmuuttajilla, joilla ei ole ammatillista koulutusta, on velvollisuus osallistua yhteishakuun työmarkkinatukea saadakseen. Ne nuoret, jotka ovat olleet Suomessa vasta vähän aikaa ja joilla ei ole riittävää suomen tai ruotsin kielen taitoa, tarvitsevat tietoa ja erityistä tukea eri koulutusvaihtoehtoista ja hakumenettelyistä vaikka yleisesti ollaan tietoisia nuorten syrjäytymisriskeistä, niin siitä huolimatta tukitoimenpiteet ovat erittäin sirpaleisia. (Arajärvi 2009, 22–24.)

Kansainvälistyminen luo muutospainetta työelämään nopealla aikavälillä. Globalisaatioon sopeutuminen, kilpailuun vastaaminen ja erikoistuminen ovat vaatineet Suomelta integroitumista kansainväliseen talouteen. Erikoistuminen merkitsee osaavan työvoiman tarvetta ja vähentää kouluttamattomien kysyntää. Tulevaisuuden työntekijältä vaaditaan moniosaamista ja vuorovaikutus- ja vies-

tintätaitoja, joissa kokemus ja kielitaito korostuvat. Palvelualat on suurin työllistäjä. Elinikäisen oppimisen tarve korostuu, koska muuttuvat työtehtävät vaativat ammattitaidon ja osaamisen jatkuvaa päivittämistä. Sosiaali- ja terveysaloilla on jatkuvaa pulaa työntekijöistä ja se näkyy avointen työpaikkojen määrässä ja samalla rekrytointiaikojen pitenemisessä. (Sajavaara & Salo 2007, 233–240.)

#### 4.5 Kielitaito sosiaalisena pääomana

Ihmisten ikääntyminen on rasite julkiselle taloudelle mikä kyseenalaistaa hyvinvointivaltion jatkuvuuden. Työvoiman tarvetta paikataan työperäistä maahanmuuttoa lisäämällä ja väestön alueellista liikkuvuutta suosimalla. Etninen ja kielellinen monikulttuurisuus lisääntyvät työpaikoilla, mikä lisää suvaitsevuuden, kulttuurintuntemuksen ja vuorovaikutustaitojen tärkeyttä. Kielten oppimisella on suuri merkitys jotta saavutetaan avoin ja joustava työyhteisö. EU:n tavoitteissa kielitaitoon on kiinnitetty huomiota juuri palveluiden, pääomien ja työväestön liikkuvuuden lisääntyessä valtakunnallisten ja kielirajojen. Asiakkaita on pystytävä palvelemaan julkisella sektorilla muillakin kielillä kuin suomeksi ja ruotsiksi. Kaksikielisyyden hyödyntäminen edesauttaisi työelämän kasvavia tarpeita ja luonnollisesti parantaisi kaksi- tai useampikielisten työntekijöiden mahdollisuuksia työmarkkinoilla. (Sajavaara & Salo 2007, 241–245.)

Olisi pohdittava kuka on vastuussa siitä, miten töiden vaatimaa erityiskielitaitoa pystytään opettamaan muualla kuin työpaikoilla. Julkisella sektorilla on hyödynnettävä monipuolista kielitaitoa. Maahanmuuttaja-asiakkaiden lisääntyvät määrät näkyvät myös henkilökunnan kielitaidon osaamisessa terveys- ja sosiaali-toimessa sekä opetustoimessa. Julkinen sektori on panostanut rekrytoinnissaan kasvavaan kielitaitotarpeeseen ja kielten osaamiseen palkatessaan henkilökuntaa. Erityisesti somalin- ja venäjänkielistä työvoimaa on palkattu, jotta asiakkaiden omakieliset palvelut on pystytty turvaamaan. Puutteet kielitaidossa heijastuvat työelämässä koko työyhteisöön, yksilöihin ja kaikkiin muihin, jotka ovat osana viestintää. Puutteellinen kielitaito saattaa aiheuttaa tilanteita, joissa välitetään kielen puhumista, tai työtehtävät voivat kasautua niiden harteille, jotka hallitsevat kielen. (Sajavaara & Salo 2007, 233–245.)

Olennaista uussuomalaisen suomen tai ruotsin kielen taidossa on nimenomaan se, että käyttää kieltä kulloisenkin tilanteen edellyttämällä tavalla. Sosiaali- ja terveydenhuollossa edellytetään monipuolista kielitaitoa. Tavoitteena ei ole omaksua äidinkielen tasoista kielitaitoa, vaan kotoutumisen ja työllistymisen lähtökohdista on aluksi tavoiteltava oppimista, joka antaa mahdollisuudet selviytyä jokapäiväisestä arjesta. Työllistymiseen tarvittavan kielitaidon kehittämisen kannalta on tärkeää ohjata maahanmuuttaja hänen kielitaitoaan vastaavaan koulutukseen. (Arajärvi 2009, 85, 98–99.)

#### 4.6 Suomi vieraana kielenä

Puhuttaessa suomea vieraana kielenä puhuvan kanssa on syytä muistaa, että hänellä voi olla kohtalaisesta suomen kielen taidosta huolimatta vaikeuksia ymmärtää viestejä, jotka esitetään puhuen tai kirjoittaen. Tämä johtuu siitä, että suomen kielen puhuttu kieli poikkeaa kirjakiielestä. Pintakielitaito eli ”small talk” on kyseessä silloin, kun selvittään muun muassa kuulumisia, mutta kielitaito ei riitä silloin, kun keskustellaan työasioista. Viestin ymmärtämisen vaikeutta lisää suomalaisen kulttuurin tai työpaikan toimintatapojen vieraus. Viestittäessä suomea vieraana kielenä puhuvan kanssa olennaista on selkeän viestinnän lisäksi kyky kuunnella. Emme ole vielä tottuneet kuuntelemaan suomen kieltä, jota puhutaan eri tavalla. Toisinaan voimme pitää huonona suomen kieltä, joka vain äännetään eri tavoin. Voimme helpottaa vuorovaikutustilanteita keskittymällä kuuntelemaan paremmin. Kuunnellesasi maahanmuuttajaa käytä selkeää elekieltä ja ilmeitä, sekä kysy tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Katsekontakti ja hymy viestittävät, että haluat kuunnella ja ymmärtää häntä. Maahanmuuttaja tulkitsee hiljaisen ja ilmeettömän kuuntelemisen herkästi niin, että kuulija ei ymmärrä häntä. Kehonkielen käyttäminen puhuessa, auttaa kuulijaa ymmärtämään vierasta kieltä. Maissa, joissa elekieltä käytetään enemmän kuin suomes- sa, saattaa elekielen käytön vähäisyys herättää kummastusta. Sellaisesta kulttuurista suomeen tullut maahanmuuttaja saattaa pitää suomalaisia esimiehiä ja työpaikkaohjaajia vaikeasti ymmärrettävinä. Heidän tapansa ilmaista tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä poikkeaa siitä, mihin hän on kotimaassaan tottunut. (Vartiainen-Ora 2007, 48–49.)

#### 4.7 Selkokieli osaksi työn arkea

Suomen kielelle on tyypillistä muotojen runsaus ja se, että kirjakieli ja puhuttu kieli poikkeavat toisistaan. Eri kulttuureissa suhtautuminen sääntöihin on erilaista. Suomalaiset ovat tottuneet noudattamaan ohjeita ja painettua sanaa. Kirjoitamme mielellämme ohjeita, sääntöjä sekä suunnitelmia, joita noudatamme ja kuvittelemme kaikkien muidenkin noudattavan. Muualla ne voivat olla vain suosituksia. Ohjeita ja sääntöjä tärkeämpää olisi suullinen neuvonta, työntekijöiden kanssa sopiminen sekä esimerkkien antaminen. Maahanmuuttajan ei ole helppoa saada selville kirjallisen muodon sisältöä, vaikka se olisi selkeässä muodossakin. Työpaikalla tulisi ohjeet, säännöt ja kirjaamiskäytännöt sekä arvioinnin perusteet muokata selkokielelle, jolloin niiden hyöty olisi kaikkien työntekijöiden käytössä ja jokainen ne ymmärtäisi. Tehtävät voi myös kielentää, jolloin työvaiheet kuvataan ja tekstitetään lyhyesti. (Heimonen 2010, 71, 82.)

Suomea vieraana kielenä puhuvien on helpompi ymmärtää selkokieltä paremmin kuin työpaikalla käytettävää normaalia puhekieltä. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus määrittelee selkokielen kieleksi niitä varten, joilla on vaikeuksia lukemisessa, ymmärtämisessä tai molemmissa. Selkokieli on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan muokattu niin, että se on yleiskieltä luettavampaa ja näin helpompi ymmärtää. Oleellista selkokielessä on muokata viesti niin lyhyeksi ja selkeäksi kuin mahdollista. Selkokieltä tarvitaan asioiden ytimen hahmottamisessa ennen kaikkea kirjallisessa viestinnässä. Suullistakin viestintää on hyvä helpottaa sen selkiyttämiseksi. Usein tulemme työpaikalla käyttäneeksi murretta tai työpaikkakohtaista slangia. On tärkeää muistaa huolellinen ääntäminen. Maahanmuuttajalta menevät helposti Ä ja E-kirjain sekaisin. Sanat, joissa on kaksi eri vokaalia vierekkäin esimerkiksi ÄY, ÖY, ÖI ja ÄI. Maahanmuuttajan on vaikeaa erottaa kaksi samaa vokaalia tai konsonanttia sanoista, joissa on vain yksi vastaava vokaali tai konsonantti, esimerkiksi lama – laama, kuka – kukka. (Vartiainen-Ora 2007, 49 & Heimonen 2010, 71.)

## 5 PEREHDYTYS OSAAMISEN LÄHTÖKOHTANA

### 5.1 Perehdytyksen periaatteet

Perehdytyksellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joilla uusi työntekijä oppii tuntemaan työnsä, sekä siihen liittyvät odotukset. Laadukas ja pitkäjänteinen perehdyttäminen vaikuttaa työntekijän osaamiseen ja työn laatuun, sekä sitä kautta työn kuormittavuuteen. Onnistuneella perehdytyksellä saavutetaan taloudellista etua, silloin työtä tehdään tehokkaasti ja työntekijät jaksavat työssään kauemmin sekä sitoutuvat työpaikkaan. Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittää työnantajan ja työntekijän velvollisuudet ja vastuut. Laki velvoittaa työnantajaa huolehtimaan perehdytyksestä työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työmenetelmiin, työssä käytettäviin välineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Työturvallisuuslaki kattaa myös vuokratyön ja alalle opiskelevat. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2009, 66.)

### 5.2 Perehdytyksen tärkeys työyhteisössä

Kaikilla uusilla työntekijöillä on oikeus saada perehdytystä. Määräaikaisuus tai maahanmuuttajatausta ei poista perehdytyksen tärkeyttä, vaan pikemminkin korostaa sitä. Vähemmistöstä tuleva uusi työntekijä voi toimia työyhteisön peilinä, tällöin uusi työntekijä tekee näkyväksi kaiken sen miten työtä on totuttu tekemään sekä millainen keskustelukulttuuri kyseisellä työpaikalla on. Vahvassa ja toimivassa työyhteisössä uutta tulijaa kannustetaan, mutta heikossa pelätään oman työpaikan puolesta. EU-rahoituksen turvin on käynnistetty projekteja, jotka pyrkivät edistämään etnisiä suhteita työpaikoilla. Monimuotoisuusprojekteista saatujen kokemusten mukaan hyvä perehdytys on avainasemassa väärinkäsityksiä ja ristiriitatilanteita ehkäistäessä. Hyvä perehdytys tarkoittaa myös työyhteisön arkisten perustehtävien välittämistä, tämä on osa turvallisuutta ja ryhmään kuulumisen tunnetta. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 34.)



Hyvä perehdytys on monenlaisen toiminnan perusta. Hoitotyössä se on avainasemassa pyrittäessä takaamaan potilasturvallisuus. Jotta maahanmuuttajataustainen työntekijä tietäisi miten toimia työpaikallaan, hänen on saatava perehdytystä. Vieraasta kulttuurista tuleva työntekijä on saattanut omassa maassaan tottua työskentelemään tiukan hierarkkisessa työyhteisössä tai hän on voinut toimia varsin itsenäisesti työssään. Ei voida olettaa maahanmuuttajataustaisen työntekijän tietävän millaiset työ- ja toimintatavat Suomessa vallitsevat tai millaiset ne ovat juuri siinä organisaatiossa johon hän tulee uutena työntekijänä. Suomessakin toimintatavat ja työnkuvat vaihtelevat siirryttäessä organisaatiosta toiseen, vielä enemmän vaihtelua esiintyy siirryttäessä maasta ja kulttuurista toiseen. (Hartikainen 2010, 41.)

### 5.3 Perehdytyksen sisältö

Koska suurin osa asiakkaista ja potilaista sosiaali- ja terveydenhuollossa on suomalaisia. Avain asemassa hoivan maailmassa ovat hoidettavat ihmiset. Suomessa hoivan piirissä olevien ihmisten tulee saada kulttuurilleen tyypillistä ja sopivaa hoitoa. Perehdytystä tulisi antaa Suomalaisesta kulttuurista, sillä oma kulttuurimme on myös muista poikkeavaa ja ainutlaatuista. Suomalaisina valtaväestön edustajina meidän on sitä toisinaan vaikea hahmottaa. Perehdytystä tulisi antaa myös työpaikkakulttuuriin ja työhön sekä yhteisöllisyyteen liittyvissä asioissa, kuten työtauot, sosiaaliset tilat ja tavaroiden säilytyspaikat. Työkulttuuriin liittyvät asiat on hyvä selvittää maahanmuuttajataustaiselle tarkasti, sekä kiinnittää samalla erityistä huomiota aikakäsitykseemme, joka eroaa monista muista kulttuureista. Tämän lisäksi perehdytetään myös työaikana varsinaiseen työhön ja toimintakäytäntöihin eri toimipisteissä. Käytännön työssä kerrotaan ja näytetään konkreettisesti, mitä tehdään, milloin tehdään, miten tehdään sekä miksi tehdään. Perehdytystoiminnassa on syytä muistaa etteivät kaikki ongelmat ja väärinkäsitykset johdu kulttuurista. Monesti ongelmien syynä ovat kieli- vaikeudet ja henkilökemiat. (Hartikainen 2011, 45–46.)

#### 5.4 Hiljaisen tiedon lähtökohdat

Yksilön hiljainen tieto liitetään työ- ja elämäkokemukseen sekä koulutuksen kautta opittuun tietoon. Hiljainen tieto syntyy omakohtaisesta kokemuksesta ja usein yrityksen ja erehdyksen kautta oppimalla. Koulutus antaa valmiudet työn tekoon ja perusasioiden oppimiseen, mikä on lähtökohta ammattitaidolle, mutta oppiminen itse työhön tapahtuu vasta käytännön työn kautta, jossa asioiden sisäistäminen, hioutuminen ja rutiinit opitaan. Ikä lisää varmuutta työn suorittamiseen ja siitä on hyötyä kokemuksen ja hiljaisen tiedon lisääntyessä, mikä nähdään ikääntyneiden työntekijöiden voimavarana. Kokeneiden työntekijöiden hiljaiseksi tiedoksi on tunnistettu erityisesti vuorovaikutteisuus ja heidän taitonsa kohdata erilaisia ihmisiä. Ikääntyneiden vahvuuksiksi on luettava myös kokonaisvaltaisuus, ammatillisuus ja laaja-alaisuus suhteessa omaan työhön. Hiljaisen tiedon karttuminen ei ole yksinomaan sidoksissa ikään. Ammattitaidon lisääntyminen on yhteydessä työntekijän työssäoloaikaan ja muuhun hänen elämänsä aikana saamaan kokemukseen. (Tuomola & Airila 2007, 77–79.)

#### 5.5 Hiljainen tieto ja intuitio

Intuitio on yksi osa hiljaista tietoa. Nurminen 2000 ja Moilanen ym. 2005 kuvaavat intuitiota subjektiivisena, erilaisten ja yhtäaikaisten asioiden käsittämisenä ja ymmärtämisenä, jotka sisältävät tunteita, vaistoa ja aistimuksia. Intuitiivisuutta on myös eri tavalla ilmenevien tilanteiden näkeminen ja tilanteiden tunnistaminen, vaikka sillä hetkellä ei voida niitä eritellä. Hiljainen tieto antaa turvallisuutta, koska se yhdistetään rutiineihin, totuttuihin, mutta myös tiedostamattomiin tapoihin toimia omassa työssään. Rutiinit kehittyvät työ- ja elämäkokemuksen myötä ja lisäävät varmuutta siitä, miten asiat tulee tehdä. Rutiinit helpottavat työtä, koska kaikkeen osattuun ei tarvitse kiinnittää huomiota, jolloin työntekijältä vapautuu energiaa ja voimavaroja työn kokonaisvaltaiseen suorittamiseen. Toisaalta rutiinit saattavat olla esteenä ammatilliselle kehittymiselle. Asiat saataan tehdä itselle helpoimmalla tavalla, vaikka työntekijällä olisikin ideoita toteuttaa työtään toisella tavalla. Se voi olla myös esteenä selvän tiedon ja osaami-

sen siirtymiselle, jos omalle tavalle toimia sokeutuu. (Tuomola & Airila 2007, 75–77.)

## 5.6 Hiljaisen tiedon siirtäminen

Hiljaisen tiedon siirtämistä pidetään merkittävänä, jotta työntekijöiden näkymättömät osaamisalueet saataisiin kaikkien työntekijöiden käyttöön. Hiljaisen tiedon siirto voi olla myös keino, jolla lisätään eri-ikäisten työntekijöiden vuorovaikutusta. Koivunen 1997 kuvaa hiljaisen tiedon käsitteen esittäjänä Polanyiä, jonka mukaan ” ihminen tietää aina enemmän kuin osaa kertoa tai kuvata”. Polanyi tarkoittaa hiljaisella tiedolla muotoilematonta tietoa, jonka vaikutus näyttäytyy alati ihmisissä, vaikka tietoa ei voi sanoittaa. Myöhemmin sitä on kuvattu ihmisen henkilökohtaisena ominaisuutena. Nonaka ja Takeuchi 1995 ovat todenneet hiljaisen tiedon sisältävän subjektiivisia näkemyksiä, intuitiota, aavistuksia, kokemuksia, luovuutta, arvoja ja tunteita. (Tuomola & Airila 2007, 72–73.)

Työelämää tarkasteltaessa hiljainen tieto liitetään useimmiten ammattitaitoon ja osaamiseen. Siihen liitetään myös työntekijän kyvyt ja ominaisuudet. Hiljainen tieto on sosiaalisten taitojen ja vuorovaikutteisuuden osaamista, se on näkymättömiä, sitä ei ole kirjoitettu, eikä se ole luettavissa. Työyhteisöissä tarvitaan työn kannalta tärkeää sisällöllistä, tiedollista ja teknistä osaamista Hiljainen tieto kiinnittyy kokonaistilanteen hallinnan ymmärtämiseen, havaitsemiseen - ja ennakoitaitoon. Hiljainen tieto edellyttää ammattikohtaista osaamista työn sisällöstä ja siitä, kuinka asiat tulee tehdä. Hoitotyössä tämä tarkoittaa sitä, miten lääke- ja hoitotieteellistä osaamista käytetään. Sosiaalisuus ja vuorovaikutustaidot korostuvat asiakastyössä, mutta ne liittyvät oleellisesti myös siihen, miten työtovereiden ja muiden työntekijäryhmien kanssa toimitaan. Ammatillinen ote työhön, rauhallisuus ja varmuus omasta osaamisesta ovat hiljaisen tiedon elementtejä. (Tuomola & Airila 2007, 73–74.)

Työyhteisössä hiljaisen tiedon merkitys korostuu työntekijöiden osaamisen hallinnassa ja johtamisessa. Työyhteisössä tulisi selvittää, mikä on oleellista hiljaisesta tiedosta, joka tulisi organisaatiossa säilyttää ja miten sitä voidaan jakaa koko

työyhteisön käyttöön. Yhteisöllinen hiljainen tieto rakentuu työpaikkakulttuurin, työyhteisön tapojen ja organisaation menneisyyden pohjalta. Työpaikkatuntemuksen kautta vahvistuvat kirjoittamattomien sääntöjen, toimintatapojen, erilaisien arvojen, normien ja roolien omaksuminen. Työyhteisön arvojen, toimintaperiaatteiden, käyttäytymiseen - ja vuorovaikutukseen liittyvien sääntöjen sekä perustehtäviin kuuluvien tietojen ja taitojen siirtäminen on tärkeää. Kaikkea ei kuitenkaan tule siirtää, kuten vanhoja työtapoja tai jumiutuneita asenteita. Kaikista olennaisinta on kullekin organisaatiolle merkittävän ja säilyttämisen kannalta tärkeän hiljaisen tiedon tunnistaminen. (Tuomola & Airila 2007, 77–79.)

Hiljainen tieto siirtyy osana arjen toimintaa. Sitä siirtyy huomaamattakin, toisen työtä seuraamalla, sitä havainnoimalla ja keskustelemalla kasvokkain, joka on koettu tehokkaimmaksi tavaksi siirtää hiljaista tietoa eteenpäin. Työssä oppiminen, käytännön tilanteet ja esimerkeistä oppimista pidetään tärkeinä hiljaisen tiedon siirtämisen mahdollisuuksina. Hiljainen tieto välittyy vertaistuen antamisen ja saamisen kautta. Yhdessä tekeminen, keskustelut ryhmissä ja asioiden pohdiskelu ovat hyviä keinoja jakaa hiljaista tietoa organisaatioissa. Hiljaisen tiedon siirtämisen kannalta yksi olennaisista arkeen ja käytännönläheisyyteen liittyvistä tekijöistä on kysyminen, koska se on koettu tärkeäksi tiedonvaihdon kannalta. Ilman kysymättä ei voi tunnistaa omia tiedon aukkojaan. Hiljaisen tiedon siirtämisen keinoina muun muassa: vapaamuotoiset keskustelut, työssä oppiminen, työparityöskentely, työkierto, perehdytys, Mestari-kisälli-malli, mentorointi ja työnohjaus. Keskeisenä edellytyksenä tiedon siirrolle on tarvittava aika ja tila. Avoimen dialogin ja vuorovaikutuksen tulisi olla osana työyhteisön toimintaa, siksi sosiaaliselle kanssakäymiselle tuli mahdollistaa oma aikansa. (Tuomola & Airila 2007, 77–80.)

Oppimisen edellytyksenä tulisi pitää yhteistyön- ja osaamisen jakamista Työyhteisössä, jossa osaamista, tietoja ja taitoja arvostetaan, niin siellä mahdollisuudet hiljaisen tiedon siirrolle ovat paremmat. Yksilöitä tulisi kannustaa oman hiljaisen tietonsa jakamiseen yhteisössä. Samalla korostetaan jokaisen omaa velvollisuutta ja halua ottaa selvää, kysyä ja kyseenalaistaa ja näin kartuttaa omaa osaamistaan. Aktiivisesti kyselemällä, kuuntelemalla ja havainnoimalla voi selvittää työhönsä liittyviä epäselviä asioita. Tietoinen toiminnan suunnittelu ja toi-

menpiteet tiedon siirtämiseksi ovat tärkeitä, jolloin tiedon siirtäminen ei jäisi ai-noastaan työntekijöiden henkilökohtaisten suhteiden varaan. (Tuomola & Airila 2007, 81–82.)

## 6 TYÖYHTEISÖN KEHITTÄMINEN

### 6.1 Arvioinnilla kohti oppimista ja kehittymistä

Työyhteisön oppimisen edellytyksenä (omalle toiminnalleen, kehittämistarpeiden tunnistamiselle ja uusien ratkaisumallien löytämiselle) on omien toimintatapojen muuttaminen. Arvioinnin tunnuspiirteitä ovat yhteinen toiminta, dialogisuus ja toimintaan orientoituminen. Kehittämistyötä tukevat arviointimenetelmät, joilla yksittäisen työntekijän kokemaa hiljaisen tiedon merkittävyyttä päästään jakamaan yhteisöllisen vuorovaikutuksen ja tarkastelun pohjalta. Päämääränä oppimisen kehittämiseksi on laadukkuuden ja vaikuttavuuden parantaminen, mikä näkyy tehokkuutena vastata asiakkaiden elämäntilanteisiin. Toteutumisen kannalta tarvitaan tietoa siitä, kuinka asiakkaiden tarpeisiin on vastattu ja mitä vaikutuksia kehittämistyöllä on ollut. Itsearviointia voi toteuttaa työntekijä, hänen tiiminsä tai koko työyhteisö yhdessä tai erikseen organisaation kanssa. Itsearvioinnin, joka kohdistuu työhön tai organisaation toimintaan, tarkoituksena on saattaa näkyväksi hiljaista tietoa ja jokaisen omia näkemyksiä tai kokemuksia toimintaan vaikuttavasta työstä. Vuorovaikutukselliset rakenteet mahdollistavat tiedon näkyväksi tekemisen, koska silloin tietoa jaetaan, tulkitaan ja sitä muodostetaan uudestaan. Silloin kun työyhteisössä ollaan valmiita omaksumaan kokonaisvaltaisempaa arvioivaa ajattelua, sen merkitys ammatillisena kehittämisen välineenä korostuu, tämä vaatii toimintakulttuurilta avoimuutta ja työntekijöiltä mahdollisuutta toimia toisin. (Seppänen-Järvelä 2009b, 55–60.)

### 6.2 Esimiehen rooli kehittämisen edistäjänä

Kehittäminen tulee nähdä osana työyhteisön kokonaistoimintaa. Työyhteisössä voidaan samaan aikaan tehdä kehitystyötä monella eri tasolla. Esimies, joka usein on väliportaan vastaava, joutuu toimimaan ja valmistamaan erisuuntaista kehittämistyötä sekä toimimaan mahdollistajana ulkoa ja sisältä tuleville muutos- ja kehittämispaineille. Koko työyhteisötasolla kehittävä johtaminen tulee nähdä osana kokonaisjohtamista, talouden, toiminnan, resurssien ja osaamisen

lähtökohdista. Esimies on avainasemassa kehittämisprosessin johtamisessa. Vaikka johtaminen on sosiaalista toimintaa, joka tehdään näkyväksi vuorovaikutuksen avulla, sitä ei voi tarkastella ainoastaan yksilön tai hänen toimintansa kautta. Työyhteisössä koko henkilöstö osallistuu johtamisen tuottamiseen ympäristönsä kanssa. Johtamisen ja esimiestyön roolin vahvuus näkyy muillakin tavoin kuin luvan tai sitoutumisen mahdollistajana. Rooli on laaja-alainen operatiiviselta ja strategiseltakin pohjalta. Jatkuva työyhteisölähtöinen kehittäminen tulisi nähdä lähijohtamisen yhtenä välineenä. Johtaja tai esimies ei saisi kuitenkaan käyttää valta-asemaansa väärin, ettei se vaikuta kielteisesti vuorovaikutteisuuteen, mikä voi huonommillaan näkyä henkilöstön vaikenemisena tai vetäytymisenä. Johtajan tulisi olla aktiivinen ja sitoutunut toimija, joka antaa tilaa henkilöstön kuulemiselle. (Seppänen-Järvelä 2009a, 70–73.)

Kirsti Lonka kuvaa persoonallisuuden olevan johtajan eteenpäin vievä voima ja työkalu. Johtajan on ymmärrettävä itseään ja käytettävä hyväksi omia vahvuuksiaan, mutta hänen on myös muistettava oman jaksamisensa rajat. Johtajan pitää olla esillä suhteessa johdettaviinsa - hänen tehtävänsä on näyttää suuntaa, mutta myös luoda ilmapiiriä, jossa varmuus ja rohkeus saavat tilaa työyhteisössä. (Jabe & Häkkinen 2010, 259.) Johtamisen vastuu pitää jakaa myös muiden kesken, se ei saa olla vain itsestäänselvyys ja yhden työ. Johtamisen hajauttaminen auttaa uusien ja monipuolisten näkökulmien aikaan saamiseksi. Johtamisen vahvuus muodostuu uusien erilaisten luovuuksien ja vuorovaikutusten yhteistyöstä. Johtajan toimiessa hajota–hallitse periaatetta noudattaen hän ei saa työntekijöitä tekemään keskenään yhteistyötä vaan ihmisiä yhdistää pahimmillaan vain yksi vihollinen, pomo. Johtajan kannattaa miettiä, mitkä arvoista ovat hänelle tärkeitä, ja lähteä niistä liikkeelle. Monissa organisaatioissa puhutaan arvoallergioista, eikä arvoja koeta yhteisinä vaan ne on laadittu sisäpiirissä, minkä jälkeen ne julistetaan työyhteisölle. Arvojen tulee ohjata arjessa olevaa toimintaa ja eri menettelytapoja. Johtajan tärkein perusarvo on hänen oma ihmiskuvansa, sen vaikutus näkyy työpaikalla siinä, kuinka hän kohtelee ihmisiä, kuinka hyvin työpaikalla voidaan ja minkälainen ilmapiiri yleisesti on. Teot ovat sanoja tärkeämpiä ja ne paljastavat johtajan todelliset arvot. (Jabe & Häkkinen 2010, 268, 275–276.)

Johtamisen mittareina ja tunnuslukuina käytetään asiakastyytyväisyyttä ja hänen alaistensa kyvykkyyttä ja halukkuutta toteuttaa yhteisiä tavoitteita. Muita mittareita ovat: taloudellinen tulos, palveluiden kustannukset, laadukkuus ja tehokkuus. Tutkimusten mukaan johtajalle tärkeitä ja arvokkaita ominaisuuksia ovat kyky tehdä yhteistyötä, ihmissuhdetaidot, aloitekyky, energisyys, päätöskyky, rehellisyys, oikeudenmukaisuus, lahjomattomuus ja johdonmukaisuus. Johtajan tulee olla luja ja hänellä tulee olla selkeät päämäärät mutta samalla hänen tulee omata lämpöä ja empaattisuuden tunteita johdettaviaan kohtaan. Hän ei pärjää ilman itseluottamusta, jotta hän saisi aikaan tuloksia ja pystyisi ratkaisemaan tulevaisuudessa nousevia haasteita ja ongelmia. Aitous ei tuo aina hyviä puolia esiin, vaan parempia ominaisuuksia ovat vilpittömyys ja teeskentelemättömyys, silloin hän näyttää, että seisoo sanojensa takana. Kehitys ja muutos vaativat aina sopeutumisen taitoa. (Jabe & Häkkinen 2010, 281–290.)

Luovuus tulisi kokea uteliaisuutena, jossa uudet asiat kyseenalaistetaan. Sitä edistetään mielipiteet sallivassa työkuultuurissa, jossa arvostetaan moninaisuutta ja erilaisuutta. Olennaista muutoksen keskellä on keskittyä pelkojen lievittämiseen. Esimies auttaa työntekijöitään siinä keskustelemalla, empaattisella kuuntelemisella ja kertomalla faktat. Faktojen selittäminen ei riitä, koska muutos koettelee aina myös tunteita. Keino hallita pelkoja on saada työntekijät näkemään kohti tulevaisuutta ja luoda uskoa siihen visioiden avulla. Ihmisen pahimpana kasvun esteenä nähdään omien pelkojen ja vikojen peilaaminen toisiin ihmisiin. Siitä käytetään nimitystä projektio. Ihmisen kohdatessa tilanteen, jonka kokee ahdistavana, aloitamme helposti hyökkäyksen tai torjunnan, mikä aiheuttaa meissä epävarmuuden tunteita. Tuntiessamme itsemme, omat vahvuutemme ja heikkoutemme, voimme kohdata ihmiset ihmisinä, emmekä henkisinä peileinä. Tervettä itsetuntoa omaava ihminen pitää itseään arvokkaana. Hyvään itsetuntoon liittyy myös omien rajojen ja oman tahdon tunnistamisen rajat. Väärää itsetuntoa heijastaa tunne muiden yläpuolella olemisesta. (Jabe & Häkkinen 2010, 298, 305.)



### 6.3 Kehittämisen motiivit ja päämäärät

Työelämä vaatii yksilöltä ja yhteisöiltä vahvaa tietoisuutta omasta identiteetistä. Työidentiteetin puuttuessa tai sen ollessa hauras, ristiriitojen tai haavoittuvuuden takia sen näkyväksi tekeminen voidaan kokea vaikeaksi. Työyhteisössä, jossa yksilö tai yhteisö ei tiedä, kuka on, minkä takia on olemassa, mihin kuuluu tai mitä tavoitellaan, niin silloin yksilö tai yhteisö ei ole kyennyt tunnistamaan omaa ominaislaatuaan. Työyhteisölähtöisessä kehittämisessä on kyse siitä, että työssä ja työyhteisössä olevat tarpeet ja haasteet tunnistetaan ja niitä kehitetään, jotta tavoitteet ja visiot saavutettaisiin. Esimiehellä ja työyhteisöllä on vastuu kokonaisprosessin toteuttamisesta ja siitä, että huomataan milloin on tarvetta ulkopuolisen toimijan tuelle. Kehittäminen on toimintakyvyn ylläpitämistä ja vahvistamista niin muutostilanteissa kuin päivittäisessä arjessa ja perustehtävän hoidossa. Empiiristen aineistojen mukaan yhdistävinä tekijöinä pidetään yksittäisen työntekijän ja eri ammattiryhmien työnkuvien keskinäisten vaikutusten antoisuutta. Kehityskykyinen työyhteisö kykenee näkemään prosessin yhteisenä kosketus- ja tartuntapintana, jonka avulla työntekoa peilataan tutkimalla ja arvioimalla rakennetta, omaa työskentelyä ja elämää yleensä yhteisön ulkopuolella ja sen rajapinnoillakin, kuten yhteistyö- ja asiakassuhteissa ja kohtaamisissa. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 13–29.)

Työyhteisöjen väliset erot ovat huomattavia jopa saman organisaation sisällä ja samanlaista perustehtävää suorittavat yksiköt saattavat poiketa toisistaan suuresti. Eroavaisuudet voidaan havainnoida ilmapiiriä ja työoloja kartoittamalla, kuten taulukossa 2. Menestyvät työyhteisöt ovat vuorovaikutteisia, osallistuvia, tukevia, kannustavia ja kehittyviä. Johtamistapa on aktiivisesti tiedottava, läheinen ja luottamusta herättävä. Kriisiytyneille työyhteisöille ominaisia piirteitä ovat etäisyys, autoritaarisuus, esimieslähtöisyys, tiedottamista laiminlyödään, henkilöstöön ei luoteta, heitä ei kannusteta eikä heidän hyvinvoinnistaan kanneta huolta. Työntekijöiden ja esimiehen toiminta, arvot ja asenteet ovat merkittävässä asemassa työyhteisön elämäntapojen arjessa ja ne näkyvät siinä, miten asiakkaisiin suhtaudutaan. Vuorovaikutus ei ole ainoastaan keskustelua ja tiedon jakamista, vaan myös muutosten perustelua siten, että jokainen työyhteisön jäsenistä mieltäisi muutos pyrkimysten perustelut, tarpeellisuuden ja olisivat

osana toteuttamassa muutosta. Yhteisöllinen tietoinen ja tavoitteellinen toiminta laajentaa tiedonmuodostusta silloin kun päämääränä on tehtävän, pulman tai huolen ratkaiseminen. Kehittämisesaamisen jakautuminen mahdollisimman monen työntekijän välille on prosessin toimivuuden kannalta oleellista. Riskitekijänä kehittämiselle on henkilöstön vaihtuvuus koska tiedon siirtäminen ja kehittämisprosessin dokumentointi vaikeutuu. (Seppänen-Järvelä 2009c, 33–41, 47.)

TAULUKKO 2. Menestyvän ja kriisiytyneen työyhteisön eroja Nakarin ja Valteen 1995 mukaan.

<b>Menestyvä työyhteisö</b>	<b>Kriisiytynyt työyhteisö</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimintaa työyhteisössä käsitellään yhteisillä foorumeilla yhdessä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• työyhteisön toimintaa ei käsitellä yhdessä</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• vilkas vuorovaikutteisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaikkien kesken vuorovaikutus ei toimi</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• tiedonkulku on avointa, rehellistä ja sitä ei peitellä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tiedonkulussa salailua, panttaamista ja puutteita</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• avoin toverihenki näkyy auttamisena ja tukemisena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tuki on vajavaista ja verkosto ei toimi</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• selkeät kuvat perustehtävästä, asemasta ja rooleista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perustehtävä, asema ja roolit epäselviä</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ihmissuhteet toimivat luottamuksellisesti ja suorasti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• luottamuksen puutetta ihmissuhteissa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• vuorovaikutus näkyy tasavertaisena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vuorovaikutus näkyy alistamisena, määräämisena ja eriarvoisuutena</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• jokaisella selkeä käsitys työyhteisön perustehtävästä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• keskustelua yhteisestä perustehtävästä ei käydä</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ilmitulevien konfliktien määrä on vähäinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• esiintyy runsaasti erilaisia konflikteja</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• konfliktit kohdataan ja käsitellään</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• konfliktit peitellään, niitä ei kohdata, vaan ne tukahdutetaan</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• pyritään yhteisymmärrykseen työyhteisöä koskevissa erilaisissa ratkaisuihin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ilmenee kilpailua, yleisten mielipiteiden kohdatessa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• suvaitaan erilaisia näkemyksiä, siedetään ja arvostetaan erilaisuutta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• klikkiydytään, erottaudutaan eikä hyväksytä erilaisuutta</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• työyhteisössä ei juoruta, eikä mustamaalata selän takana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kateellisuus, juoruilu ja puhuminen selän takana yleistä</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• vaalitaan hyviä ihmissuhteita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vihamielisyyttä ihmissuhteissa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ilmenee avoin ja syrjimätön ilmapiiri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ilmenee sulkeutunut ja ahdistunut ilmapiiri</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaikilla on tunne siitä, että pääsee osalliseksi työyhteisön tapahtumiin ja suunnitelmiin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet koetaan vähäisinä</li> </ul>

(Seppänen-Järvelä 2009c, 34)

## 6.4 Palaute ja muutosvastarinta

Muutosvastarinta on muutoksen vastustusta ja kritisointia, joka ilmenee ryhmän tai työyhteisön sisällä. Se näkyy henkilöstön käyttäytymisessä vastustaen muutoksia, vaikenemisena tai epäsuorasti peitellen. Vastustus näyttäytyy suunnittelu- tai toteutusvaiheissa silloin, kun mielipiteitä ei ole kyetty avoimesti käsittelemään ja arvioimaan. Muutosvastarintaa voivat aiheuttaa myös aiemmin koetut epävarmuustekijät ja pelko tulevaisuudesta, missä jokainen näkee itsensä ja oman työnsä suhteessa muutokseen ja sen vaikutuksiin. Koemmeko olevamme varmalla vai epävarmalla pinnalla ja saadaanko muutokseen liittyvistä tekijöistä riittävästi oikeaa tietoa, joka pois sulkee huhut ja pelkojen leviämisen. Kiire ja kritiikki jota ei päästä kunnolla yhteisissä foorumeissa ajan kanssa käsittelemään, eivät edesauta muutoksen hyväksymistä. (Murto 2009, 80–81.)

Oheisviestintää tulkitaan palautteena, joka on ristiriidassa puhutun kanssa. Sitä voivat olla ajatukset ja tunteet, jotka jäävät käsittelemättä ja näin ollen saavat uusia merkityksiä. Tämänkaltainen saatu, oletettu ja väärin tulkittu sekä testamaton palaute aiheuttaa usein ongelmia työyhteisöissä. Palautteen antaja ja saaja ovat keskenään eri mieltä, toinen ei koe antaneensa ja toinen ei koe saaneensa palautetta. Ihmiset eivät ole oppineet palautteen antamisen ja saamisen tärkeyttä. Palaute on havaitsemista ja oletusten ja uskomusten testaamista läpi elämän - sen jokaisessa vaiheessa. Palaute, jota annetaan epämääräisesti tai tasolla, joka ei kohdennu palautteen oikeaan saajaan, ei välttämättä johda tilanteen korjaantumiseen, vaan saattaa jopa pahentaa sitä. Emme kykene itse näkemään, miten toimimme ja vaikutamme muihin, vaan tarvitsemme siihen palautetta toisilta. Meidän tulee rohkaista toisiamme ja antaa mielipiteille ja näkemyksille tilaa. Omia mielipiteitä ja kokemuksia on helppo esittää ja perustella, mutta toisten kannan kuunteluun emme pysty keskittymään riittävästi. Ikävien asioiden käsittely muutos- ja ristiriitatilanteissa kärjistyy siihen, kun jokainen väittää tehneensä parhaansa ja sysää vastuun omalta kohdaltaan muille. Välillä tulisi uskaltaa myöntää itse olleensa väärässä ja muiden oikeassa, eikä päinvastoin. Toisaalta jotkut saattavat kokea, että on parempi jättää kokonaan mielipiteensä sanomatta ja näin välttää tilanteen kärjistymistä. Asioiden käsittelyä ei koskaan tulisi nähdä toivottomana sen takia, ettei kaikkien mielipiteitä kyetä kä-

sittelemään ja tosiasioita kartoittamaan. Tosiasioilla tarkoitetaan niitä asioita, tilanteita tai tapahtumia, jotka pystymme oman tulkintamme kautta periaatteellisella tasolla tai välittömästi vahvistamaan tai kumoamaan. (Murto 2009, 84–88, 92.)

## 6.5 Työyhteisö ja tunteet

Vuorovaikutuksen onnistuminen vaatii tunteiden ymmärtämistä. Työelämä aikaansaa monenlaisia tunteita – myös sellaisia, jotka kuluttavat, haastavat ja joista kaikista ei aina haluaisi keskustella. Sellaisia ovat epäoikeudenmukaisuuden tunne, kokemus siitä ettei tule kuulluksi ja tunteet epäaidoista kohtaamisista. Tunteet muokkaavat käyttäytymistä ja työhön sitoutumista. Tunteita on kuunneltava, koska niiden piilottelulla on tutkimusten mukaan yhteys työuupumuksen syntymiseen. Hyvä työilmapiiri syntyy tunteiden rakentamisesta ja niiden käsittelystä. Tunteet ja niiden vaikutukset ovat aika uusia näkökulmia työyhteisöjen toimintoja pohdittaessa, vaikka tunteet ovat koko ajan mukana arjessa, joko näkyvinä, piilotettuina tai salattuina. Tunteista puhumattomuus ja niiden piilottaminen kytkeytyy teorioihin, joiden mukaan työn teon pitäisi perustua ainoastaan järkeen ja rationaalisuuteen. Tunteiden näyttämistä on pidetty epäasiallisina työyhteisöissä. Tunteiden on katsottu olevan osa työroolia, joka riisutaan työajan loppuessa. Tunteiden näkyväksi tekemisen koodikieltä ei ole kirjoitettu, vaan käyttäytymisnormistot mielletään työyhteisön tunteiden ilmastosta. Tunteita tulisi kyetä käsittelemään huolenpidon, välittämisen, tukemisen, auttamisen ja ihmissuhteiden välillä, tarkoitus ei ole toimia terapeuttina toinen toisillemme. Rajoitetuilla tunteiden ilmaisuilla on eettinen merkitys. Työssä pyritään hoitaa meille uskotut ja vastuutetut asiat, ilman että sekoitamme niihin tunteitamme. Tähän pyritään, mutta ei ymmärtämättömyyden kustannuksella. (Paasi-vaara 2009, 31–33.)

## 7 TUTKIMUSASETELMA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

### 7.1 Tutkimuksen aihe

Opinnäytetyömme tarkoitus on tuoda tietoa työntekijöiden näkökulmista Kirkkonummen alueen kolmesta työyhteisöstä. Tarkoituksena on koota yhteen koettuja asioita, onnistumisista ja vastoinkäymisiä. Opinnäytetyöstä toivomme olevan hyötyä organisaatioille, työyhteisöille ja työntekijöille, miksei myös maahanmuuttajajärjestöille sekä työvalmentajille. Muutokset yhteiskunnassa, toimintatavoissa ja vaikuttavuudessa luovat haasteita yksilöille, organisaatioille ja yhteisöille. Kehittämisessä tarvittavia valmiuksia tarvitsevat kaikki työntekijät organisaatioineen. Kehittäminen koskee koko työyhteisöä, eikä ainoastaan niitä, jotka on sitoutettu siihen. Kehittäminen kohdistuu muun muassa palvelujärjestelmiin, organisaatioon ja sen rakenteisiin, toimintakäytäntöihin ja menetelmiin sekä henkilökunnan osaamiseen. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 36, 55.)

Monikulttuuristuvissa työyhteisöissä varauksellisuus, ennakkoluulot ja niihin liittyvät käsitykset sekä odotukset sosiaalisesta kanssakäymisestä, voivat tuoda erityisiä haasteita vuorovaikutukselle. Työyhteisöjen toimivuus ja tuloksellisuus on yhteydessä siihen miten sosiaaliset suhteet toimivat. Suomessa ei ole tutkittu kantaväestön ja uussuomalaisten välisiä suhteita, heidän työskennellessä samassa työyhteisössä. (Bergbom, Kinnunen & Väänänen 2007, 664.)

Haluaisimme opinnäytetyöllämme saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Tarvitsevatko työyhteisöt ja työntekijät ennakoivaa tukea ja ohjausta kohdatessaan uussuomalaisen työyhteisön jäsenen tai työntekijän?
- Miten kehittää työyhteisöjen valmiuksia kohdata erilaisuutta?
- Miten työntekijät kokevat työyhteisönsä ilmapiirin?

## 7.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön aineiston keruussa halusimme hyödyntää kvalitatiivista sekä kvantitatiivista tutkimusotetta. Juha T. Hakala sanoo teoksessaan, että mikään ei estä opiskelijaa käyttämästä molempia tutkimuksen muotoja työssään. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tarkastelu on siis saman tutkimusprosessin eri vaiheita. (Hakala 1996, 144). Määrällinen tutkimus toteutetaan lomaketutkimuksena, millä pyrimme selittämään ilmiötä koskevia mittaustuloksia ja laadullisella aineistolla pyrimme antamaan näytteen tutkittavasta ilmapiiristä ja yhteisöstä. Laadullinen aineisto kuvaa hyvin tutkittavan kohteen kulttuurisia ja kielellisiä lähtökohtia (Alasuutari 1999, 88).

Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset prosenttilukuineen ja keskiarvoineen ovat luotettavia verrattuna laadullisen tutkimuksen tulkinnallisuuteen. Tutkijan suhde tutkittavaan jää kvantitatiivisessa tutkimuksessa usein etäiseksi, vaikka onkin objektisuuteen pyrkivää. Määrällistä tutkimusta tehdessä tulisivat tutkimusmenetelmät päättää tutkimusongelmien ratkettua ja ennen tutkimukseen ryhtymistä. Tärkeä painoarvo on tutkimuksen sisäisellä luotettavuudella. Heikko aineiston sisäinen luotettavuus saattaa pois sulkea ulkoisen luotettavuuden ja näin ollen koko tutkimuksen merkitys jää heikoksi. Riittävän hyvä aineiston kerääminen mahdollistaa tilanteen tarkastelun laajassa kontekstissa sekä yksittäistapauksessa. (Hakala 2010, 20–23.) Toivomme opinnäytetyön tutkimustulosten hyödyttävän Kirkkonummen kunnan organisaatiota ja työyhteisöjä.

## 7.3 Tutkimusympäristö

Tässä opinnäytetyössä aineistoa kerättiin tutkimuslupamme oikeuttamissa sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisöissä Kirkkonummen palvelutalossa, Hoiva-sairaala Lehmuskartanossa ja Vols-kodissa. Vastaajat edustivat kunkin työyhteisön moniammatillista työryhmää. Vastaajat olivat sairaanhoitajia, perus- ja lähihoitajia, laitoshuoltajia ja esimiehiä. Kyselyn toteuttamisen ajankohdat sovittiin yksiköiden vastaavien esimiesten tai vastuuhoidajien kanssa. Yhteydenotot tapahtuivat sähköpostitse. Kaikissa kohteissa kysely suoritettiin työvuorojen

vaihdon yhteydessä sillä hetkellä työvuorossa olevalle henkilökunnalle. Kahdessa kohteessa kysely suoritettiin osana osastokokousta ja yhdessä kohteessa henkilökunta kävi täyttämässä kyselylomakkeen ennalta sovittuna ajankohdalla sovituksessa kokoustilassa. Näin halusimme varmistaa mahdollisimman suuren vastausten määrän. Kaikissa kohteissa olimme molemmat paikalla, koska halusimme kertoa vastaajille tutkimuksen tarkoituksen ja ohjeistaa kyselylomakkeen täyttämistä. Kaikki kyselylomakkeet jotka jaoimme, saimme myös takaisin. Vastausmäärä oli 47 kappaletta eli 100 %.

#### 7.4 Tutkimusprosessi

Opinnäytetyötä suunnitellessamme mielessämme liikkuvat vahvasti omat kokemuksemme. Käytännön työssä kohdatut tilanteet eivät aina ole olleet helppoja ja usein ne ovat liittyneet suomen kielen vivahteiden ymmärtämiseen. Tilanteet ovat myös usein näyttäneet todeksi todellisen kielitaidon siitakin huolimatta, että kielitaito on arvioitu riittäväksi ennen työhön tuloa. Vastuu kielitaidottoman tai kieltä huonosti puhuvan perehdytyksestä on siirretty työntekijöiden vastuulle työyhteisöihin. Voisimme kyseenalaistaa työntekijöiden vastuun jakamisen tilanteessa, jossa ristiriitatilanteita aiheutuu kielen ymmärtämättömyydestä. Tämänkaltaiset kokemukset ovat voimakkaita ja suuria tunteita sisältäviä. Kokemuksen voima on kuitenkin puutteellista tietoa ja rajoittunut lähde tiedolle. Usein tapahtumia ja asioita muistetaan väärin, havaintojen tekoa rajoittaa kieli ja aikaisemmat kokemukset. Ennen kuin jotain ilmiötä voi selittää, täytyy olla luotettavia havaintoja kyseisestä asiasta. (Uusitalo 1991, 13–14.)

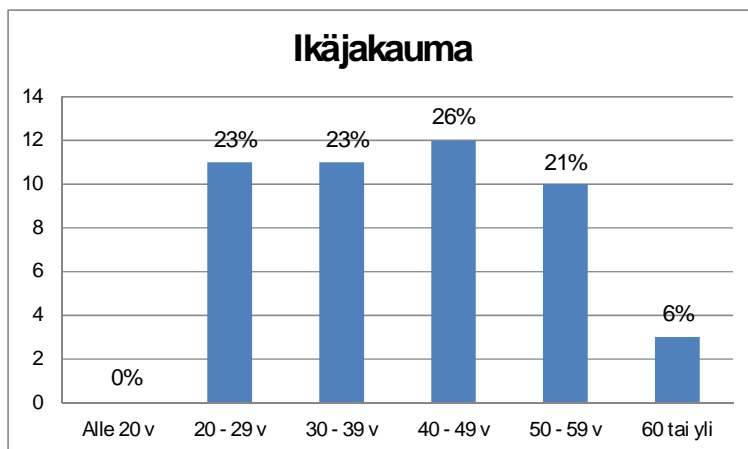
Omien kokemusten tulee näkyä opinnäytetyössä ja siksi on tärkeää säilyttää tieteelliselle ajattelulle tyypillinen kriittisyys. Hannu Uusitalon 1991 väite siitä, että tutkijan persoona ja henkilökohtainen kiinnostus saavat vaikuttaa tutkimusongelman valintaan, tukee työmme lähtökohtia. Hyvässä tutkimuksessa liittyvät toisiinsa omakohtaiset kokemukset sekä henkilökohtainen kiinnostus tutkimusasetelmaan (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 1994, 27).

Tutkimuslupaan liittynyt mahdollisuus haastatella muutamia työntekijöitä jäi toteuttamatta, koska saimme kyselylomakkeen avointen kysymysten vastausten kautta riittävän kattavaa laadullista aineistoa opinnäytetyöhömmme. Opinnäytetyön aineistoa kerättiin kyselylomakkeella (liite 1). Kysymyksiä oli yhteensä 23 kappaletta. Kysely sisälsi kahdeksan strukturoitua kysymystä, joissa annettiin valmiit vastausvaihtoehdot. Lisäksi lomakkeessa oli yhteensä 15 mielipidettä mittaavaa monivalintakysymystä sekä mielipidettä mittaavia avoimia kysymyksiä. Strukturoidut kysymykset esitetään opinnäytetyössämme graafisina taulukoina ja lukuina. Tässä opinnäytetyössä tiedot syötettiin Excel-ohjelmaan, jonka avulla käsiteltiin kyselylomakkeen määrälliset kysymykset. Avoimet kysymykset käsiteltiin sisällönanalyysillä. Analyysin tarkoitus oli kuvata sanallisesti ja selkeästi tutkittavaa ilmiötä. Määrällisessä tutkimuksessa voidaan käyttää aineistona tekstejä tai muita yleensä laadullisiksi määriteltyjä aineistoja. Vaikka tutkimukset eroavat tutkimusasetelmiltaan, on tutkimusotteilla yhteistä pinta-alaa tutkimuskentällä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)



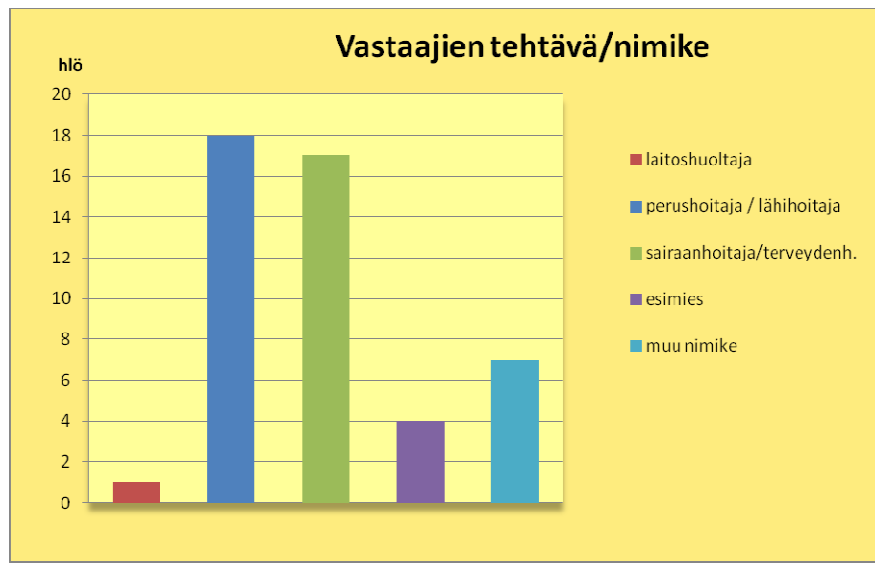
## 8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma (kuvio 2) osoittaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon työyksiköissä Kirkkonummella työntekijät tulevat tasaisesti 20–59 ikävuosien väliltä, vain 6 % vastanneista edusti yli 60-vuotiaita. Vastanneista suurin osa (92 %) oli naisia, mikä vahvistaa vallalla olevaa käsitystä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikunnan sukupuolirakenteesta. Alalle olisi ehdottomasti saatava myös miehiä, koska hoidettavista asiakkaista ja potilaista liki puolet on miehiä.



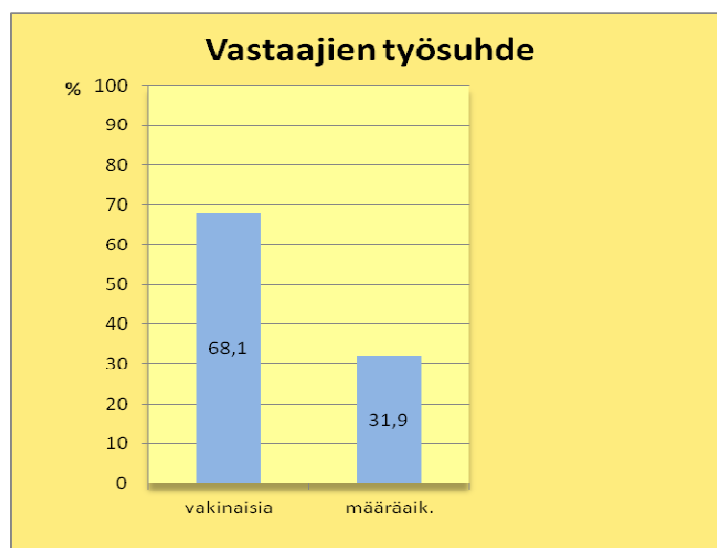
KUVIO 2. Vastaajien ikäjakauma

Kyselyyn vastanneista yli 60 % oli perus- ja lähihoitajia ja 21 %:lla vastaajista oli jokin muu työnimike (kuvio 3). Tämä kuvastaa hyvin tilannetta, johon nuoret koulutautuvat, mutta myös sitä, että alalla on töitä. Tulevaisuudessa kohtaamme työvoimapulaa juuri perushoidollisten töiden osalta.



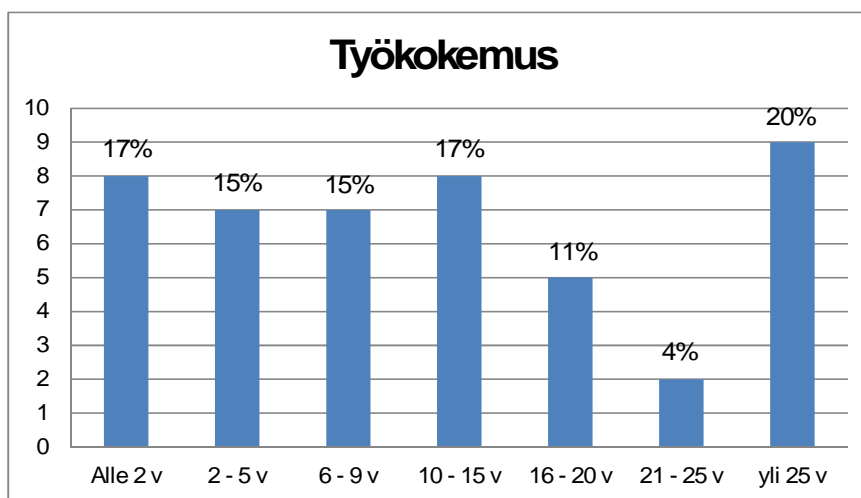
KUVIO 3. Vastaajien tehtävä/nimike

Kyselyyn vastanneista suurin osa (68 %) oli vakinaisessa työsuhteessa (kuvio 4). Määräaikaisia, keikkalaisia tai sijaisia oli 32 %. Tämä kuvastaa nuorten mahdollisuuksia saada vakinaista työtä, mutta myös sitä kuinka vaikeaa on kehittää moninaistuvaa työyhteisöä, jos sen jäsenistä yksi kolmasosa on määräaikaisia.



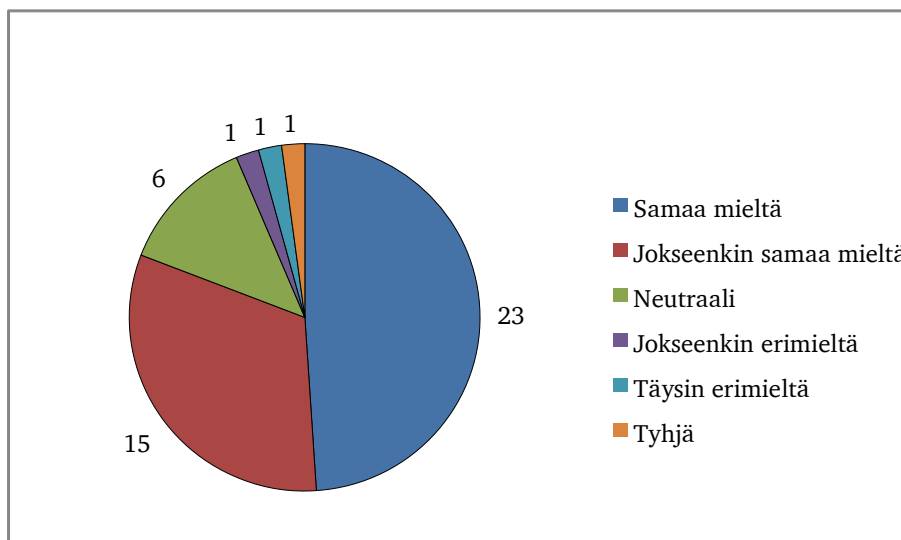
KUVIO 4. Vastaajien työsuhde

Alalla hankittu työkokemus jakaantui selkeästi (kuvio 5). Voisimme tulkita niin, että nuoret ja vastavalmistuneet tekevät lyhyitä työsuhteita ja sijaisuuksia. Suurien ikäluokkien jäädessä eläkkeelle työvoiman tarve kasvaa. Kuvio 5 osoittaa, että Kirkkonummen tutkituissa työyksiköissä on vielä paljon kokemuksen tuomaa tieto-taitoa, jota tulisi osata hyödyntää ennen tulevaisuuden tuomaa työvoimapulaa. Kysely osoitti että Kirkkonummella sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisöissä suuri enemmistö on vielä syntyperäisillä suomalaisilla. Kuitenkin yli 40 % vastanneista kohtasi maahanmuuttajataustaisia työtovereita päivittäin.



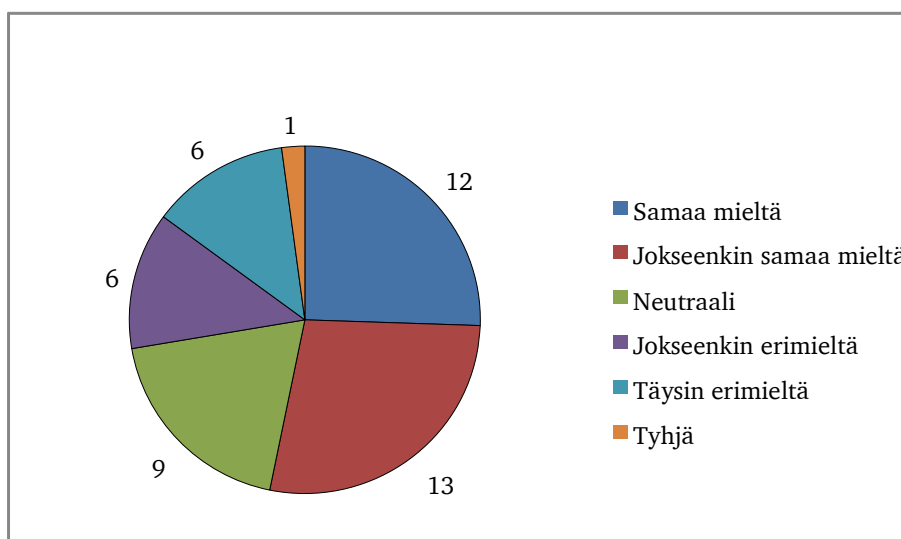
KUVIO 5. Vastaajien työkokemus

Seuraavat kysymykset mittasivat vastaajien mielipiteitä annetuista vaihtoehdoista. Kuviossa 6 kuvataan, kuinka vastaaja kykenee ottamaan huomioon työtoverin kulttuuritaustan. Vastaajista suurin osa (81 %) kykenee työssään ottamaan kulttuuritaustan huomioon.



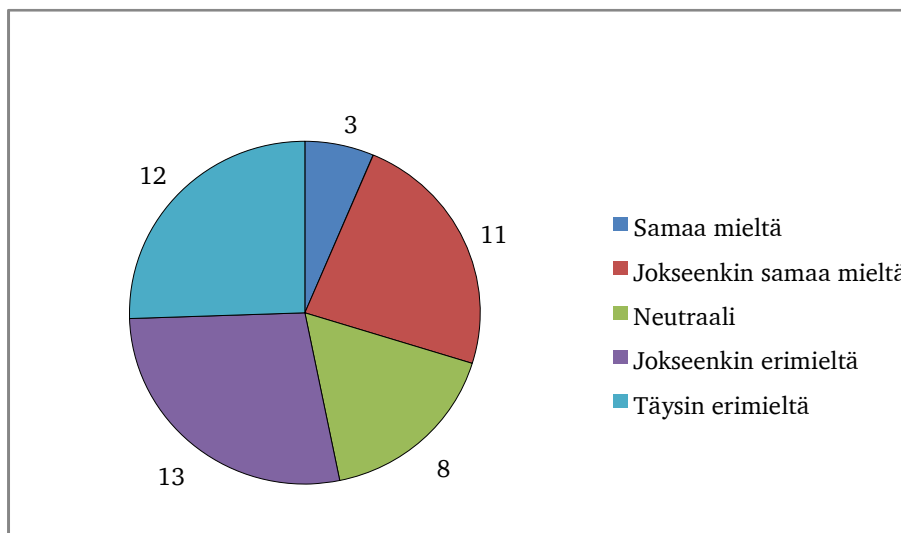
KUVIO 6 Kykenen ottamaan huomioon työtoverini kulttuuritaustan

Seuraavassa väittämässä (kuvio 7) kysyttiin kykeneekö työntekijät ottamaan huomioon uskonnollisia ja muita kulttuurisia tapoja. Vastaajista 53 % olivat samaa tai jokseenkin samaa mieltä. Väittämän kohdalla neutraalien vastaajien määrä oli mielestämme suhteellisen korkea 19 %. Jos vastausvaihtoehdoissa ei olisi ollut neutraalin vastauksen mahdollisuutta, niin kummalle puolelle vastaajat olisivat mielipiteensä kohdistaneet.



KUVIO 7. Otan huomioon päivän töitä suunnitellessa maahanmuuttajataustaisen työtoverin uskonnolliset ja muut kulttuuriset tavat (siveellisyysäännöt ja ruokailu).

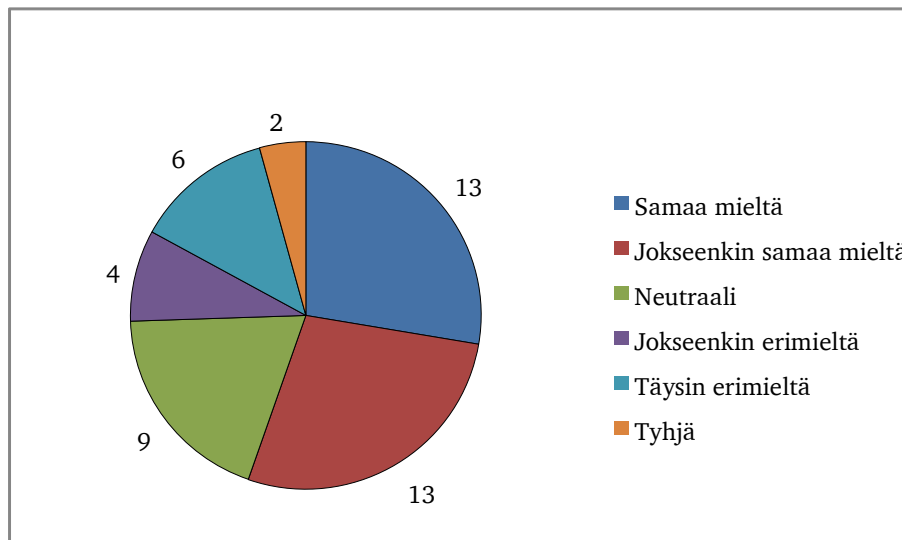
Epävarmuutta työskennellä maahanmuuttajataustaisen kanssa (kuvio 8) koki vain 6 % vastaajista. Vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä 23 % ja neutraalia mieltä 17 %.



KUVIO 8. Koen epävarmuutta työskennellessäni maahanmuuttajataustaisen työtoverin kanssa

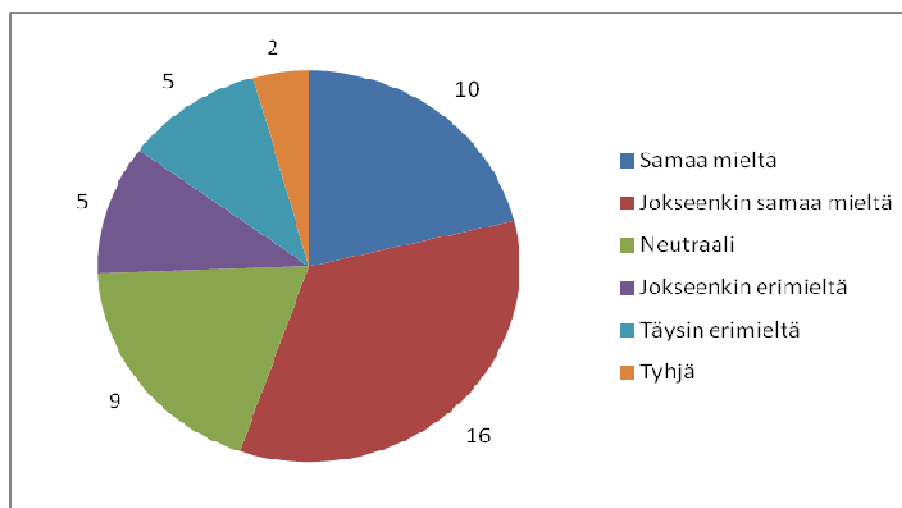
Kyselyyn vastanneista kuusi edusti muuta kansalaisuutta. Vastaajien kielitaito oli hyvä ja monet vastaajista osasivat puhua useampaa kieltä. Ruotsin kielen taito näyttäytyy kaksikielisessä kunnassa yllättävän matalana suhteessa suomen ja englannin kielen taitoihin.

Vastaajista 55 % oli samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että kielitaito vaikuttaa työskentelyyn (kuvio 9). Myös tämän väittämän kohdalla neutraalin vastausvaihtoehdon valinneiden osuus oli suuri eli 19 %.

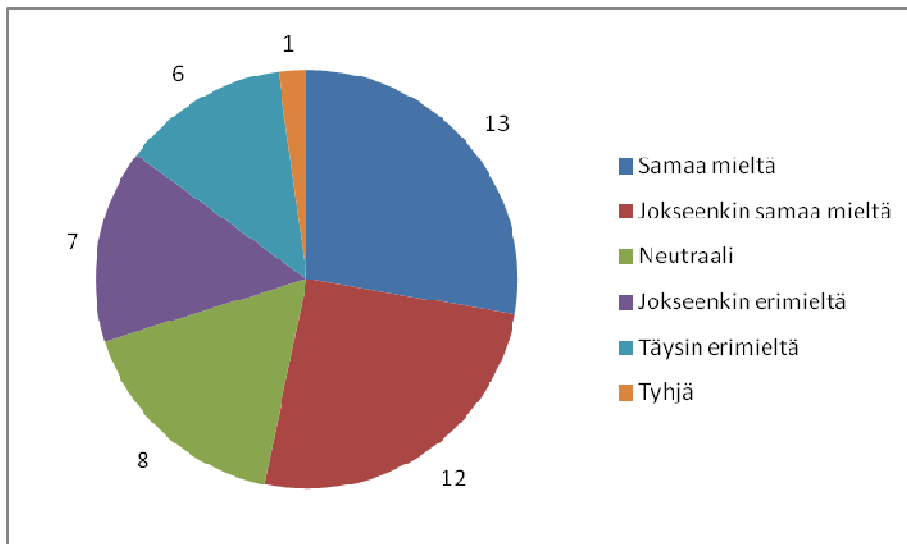


KUVIO 9. Kielitaito vaikuttaa työskentelyyni

Vastaajista 55 % koki tarvitsevansa lisäkoulutusta tai tietoa vieraista kulttuureista (kuvio 10). Jos oletetaan, että neutraalin vastauksen antaneet olisivat olleet koulutuksen tarpeessa, niin silloin vastaajien osuus olisi noussut jo 74 %:iin. Epäselväksi vastausten perusteella jää, neutraalin vastauksen antaneiden todellinen mielipide. Kyselyn vastauksista selvitimme, että neutraalin vastausvaihtoehdon valinneista yhdeksästä henkilöstä oli vakituudessa työsuhteessa kuusi henkilöä.

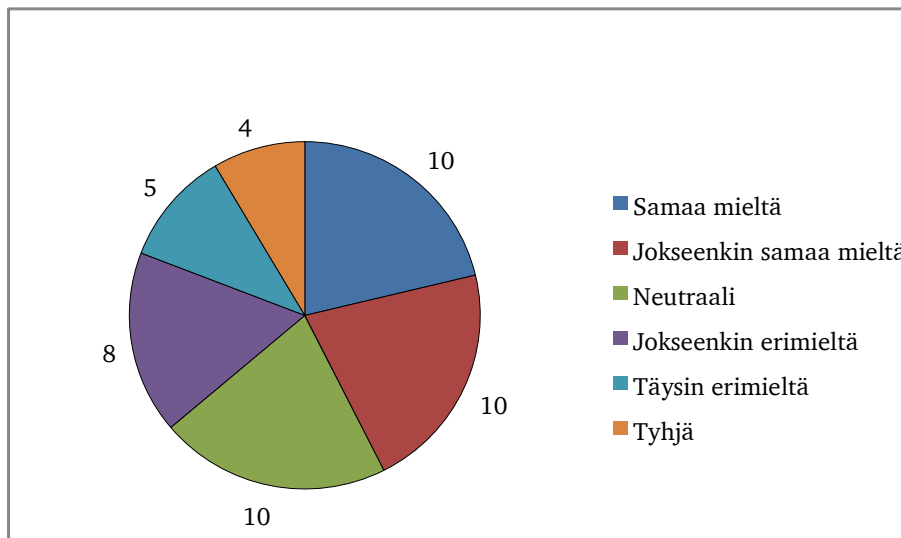


KUVIO 12. Koen tarvitsevani lisäkoulutusta ja tietoa vieraista/eri kulttuureista  
Vastaajista 53 % oli saanut työhönsä perehdytystä (kuvio 13). Toisaalta vastaajista 28 % kuitenkin kokee, etteivät ole saaneet perehdytystä. Tässäkin mielipidettä mittaavassa väittämässä neutraalin vastausvaihtoehdon antaneiden kanta jää selvittämättä.



KUVIO 13. Olen saanut perehdytystä

Vastaajista perehdytyksen riittävänä kokivat (kuvio 14) samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä vastanneet eli 43 %. Perehdytyksen riittämättömänä kokivat jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä vastanneet eli 28 %. Väittämässä tyhjien ja neutraalin vastausvaihtoehdon valinneiden osuus oli korkea 30 %. Kyselylomakkeen (liite 1) yhdeksännestä kysymyksestä saatujen vastausten perusteella vastaajista 62 % oli ollut perehdyttämässä maahanmuuttajataustaista työtoveria.



KUVIO 14. Perehdytys oli riittävää

Saavatko työntekijät riittävästi tukea/ohjausta työpaikalla? Vastaajista 87 % kokivat saavansa riittävästi tukea ja ohjausta. Lisäksi kysymyksessä pyydettiin tarkentamaan vastausta sanallisesti, jos vastaus oli kielteinen. Sanallisissa vastauksissa korostuivat seuraavat asiat. Työntekijät toivoivat enemmän perehdytystä ja tietoa eri kulttuureista, he peräänkuuluttivat myös palautetta työstään. Työntekijät halusivat korostaa johtamistaitojen merkitystä esimiestyön hallinnassa.

Ristiintaulukoinnilla (taulukko 3) selvitettiin vaikuttaako työsuhteen vakituisuus tai määräaikaisuus työyhteisössä koettuun suvaitsevuuteen. Kaikista vastaajista 87 % koki työyhteisön suvaitsevaisena. Vakituksista työntekijöistä 47 % oli sitä mieltä, että työyhteisössä ollaan suvaitsevaisia. Vastaavasti määräaikaisista 47 % koki ilmapiirin vain kohtuullisena. Sen perusteella päättelemme, että määräaikaiset työntekijät kokivat olevansa työyhteisön ulkopuolella.



TAULUKKO 3.

Onko työyhteisö suvaitsevainen?	Vakinainen 32 (68 %)	Määräaikainen 15 (32 %)
Kyllä	15 (47 %)	6 (40 %)
Kohtuullisen	16 (50 %)	7 (47 %)
Ei	1 (3 %)	0

n = 45 (2 vastaamatonta, joista vastaajien mielipide ei selvinnyt)

Kyselyyn vastanneista työyhteisön koki hyvänä 53 % vastaajista ja kohtuullisena 43 %. Vastaajista 70 % ei ollut havainnut rasismia työyhteisössä. Kyselylomakkeessa pyydettiin tarkentamaan kyllä vastauksia sanallisesti niin, että vastaajat tarkensivat missä tilanteessa he olivat rasismia havainneet. Vastauksista nousivat esille seuraavat samankaltaiset ajatukset rasismien ilmenemisestä. Suurimmassa osassa vastauksia rasismi koettiin ammattitaidon kyseenalaistamisena, kielitaidottomuutena, vuorovaikutustaitojen puutteena sekä väsymisenä.

Mitä haluaisit kehittää/parantaa työpaikallasi, jotta vieraasta kulttuurista tuleva työntekijä sopeutuisi paremmin? Kysymys oli avoin. Sanalliset vastaukset tyypiteltiin niin, että löysimme vastauksista samankaltaisuuksia. Vastauksissa korostui perehdytyksen tärkeys, toisaalta perehdytyksen riittämättömyys. Vastaajat halusivat kehittää työyhteisöjen kulttuurintuntemusta sekä työ- ja toimintatapoja. Vuorovaikutustaitoja sekä yhteisöllisyyttä haluttiin lisätä. Vastauksista voidaan tulkita maahanmuuttajataustaisten riittämättömstä kielitaidosta ja ymmärtämättömyydestä johtuva vastuun epätasainen jakautuminen työntekijöiden kesken. Tämän voidaan tulkita aiheuttavan väsymistä, suvaitsemattomuutta ja ristiriitoja vuorovaikutustilanteissa. Työyhteisöissä ei myöskään ole valmistauduttu muu-

tokseen. Esimiesten tulisi huomioida riittävä kielitaito jo rekrytoinnissa, esimiehellä on suuri vastuu palkatessaan työntekijää työyhteisöön. Vastaajista 57 % haluaisi olla mukana maahanmuuttajataustaisen työntekijän valintatilanteessa. Vastauksissa haluttiin, että johtaja avaa muutosta alaisilleen ja antaa tilaa tunteille, tuntemuksille sekä ajatuksille perustehtävän lisäksi.

- *Heitä pitäisi perehdyttää kirjaamiseen, hoito-ohjeisiin, lääkkeisiin liittyvissä asioissa. Puutteellisella kielitaidolla työskentely aiheuttaa vaaratilanteita, sekä kuormittaa vakituista henkilökuntaa.*
- *Tutustuminen vieraasta kulttuurista tulevan taustaan ja kulttuurin tuomiin ”tarpeisiin”. Lisäksi yhteistä keskustelua tiimeissä vieraasta tulijasta ja sen herättämistä tunteista ja kokemuksista.*
- *Täällä on jonkin verran ulkomaalaisia. Tärkeää on, että heidät otetaan huomioon ja että heidät otetaan mukaan yhteisiin virikkeisiin.*
- *Perehdytystä maahanmuuttajataustaisen kulttuurista ja tavoista työelämän näkökulmasta. Sekä maahanmuuttajien perehdytystyöhön liittyvistä säännöistä esim. työajat (alkaminen varsinkin).*

Mikä ei mielestäsi toimi työyhteisössäsi, kun työntekijäksi tulee henkilö vieraasta kulttuurista? Kysymys oli täysin avoin. Vastaukset tyypiteltiin samalla tavoin samankaltaisuuksia kartoittaen. Vastauksissa tuli esille kielitaitoon liittyvät ongelmat. Uussuomalaisten työntekijöiden suomenkielen riittämätön taito aiheuttaa kommunikointi vaikeuksia. Lyhytaikaisia sijaisuuksia tekevän täytyy pystyä omaksumaan nopeaa sanallista informaatiota sekä kirjallisesti annettuja ohjeita liittyen asiakkaisiin ja potilaisiin. Työyhteisöjen toimintakulttuurin ja muun ohjeistuksen välittäminen eteenpäin koettiin haasteellisena. Vastaajat olivat huolissaan autettavan ja auttajan välisen kielen puuttumisesta. Muutamat vastaajat kokivat kielitaidon niin huonona, josta he ajattelivat ”eikö puhe mene ollenkaan perille”. Muutamat vastaajat kyseenalaistivat maahanmuuttajien ammattipätevyyden. Resurssipula koettiin ongelmana. Vastuun epätasainen jakautuminen kuormitti vastausten mukaan työyhteisöjä. Vastuu perehdytyksestä jää usein vakituisten työntekijöiden harteille. He saattavat kokea sen raskaana ja väsyttävänä, jos eivät saa siihen tukea. Vuorovaikutteista kanssakäymistä haluttiin lisätä työntekijöiden kesken, jotta ennakkoluulot työntekijöiden keskuudessa vähentyisi.

- *Vastuu ei jakaudu tasaisesti, kommunikointi ongelmia usein yhteistyö omaisten kanssa ongelmallista tulee jopa väärinkäsityksiä, joita joudutaan oikomaan.*

- *Suurin ongelma on kielitaidon puute, potilaiden kanssa kommunikointi ei toimi. Osastolla paljon ulkomaalaisia sijaisia, joilla huono kielitaito. Henkilökunta väsynyt tilanteeseen.*
- *Kielitaidon puute estää joskus viestinnän onnistumisen. Tosin en usko asiakkaiden kärsivän tästä, sillä usein vieraasta kulttuurista tulevat on tosi kohteliaita ja ystävällisiä.*
- *Useinkaan kielitaito ei ole riittävä. Jää tunne, ettei uskalla luottaa ymmärsikö toinen kaiken.*
- *Monesti he tulevat vain sijaiseksi eikä aika riitä perehdytykseen.*
- *Henkilökunnan kielitaito melko huono, samoin vanhusten. Ennen kuin voi toimia heidän täytyy osata suomea. Mahdollisesti hoitotilanteet, etenkin pesutilanteet.*

## 9 TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyössämme noudatettiin tieteelliselle tutkimukselle laadittuja eettisiä tekijöitä. Anoinme tutkimusluvan Kirkkonummen kunnan perusturvanjohtoryhmältä keväällä 2011. Tutkimusaineisto on tarkoitettu vain tutkimuskäyttöön, eikä aineistoa luovuteta ulkopuolisille. Kyselykaavakkeet on käsitelty niin, että yhdenkään vastaajan henkilöllisyyttä ei voi tunnistaa. Tutkimustulokset esitetään kokonaisuutena, jolloin yksittäiset vastaukset tai työyhteisöt eivät erotu joukosta. Opinnäytetyön valmistuttua tuhoamme kyselylomakkeet. Laadukasta tutkimusmateriaalia kertyi paljon. Työn rajaamisen takia jäi paljon käytettävissä ollut materiaalia käyttämättä, aineistosta olisi ollut mahdollista tehdä laajempikin tutkimus.

Maahanmuuttajien työllistymisen kannalta tehtyjä tutkimuksia on monia (Forsander 2007; Juuti 2005; Sippola ym. 2006). Tutkimusten mukaan pitkään Suomessa asuneilla maahanmuuttajilla on kohtuullisen hyvät työllisyysnäköymät mutta vaikka työllisyys on parantunut, lähes puolet työtätekevistä uussuomalaisista on epävakaa pätkätyouralla (Forsander 2007). Julkisen sektorin työvoimapula naisvaltaisilla aloilla aiheuttaa maahanmuuttajanaisten ohjautumisen hoiva-alalle, missä työn lyhytaikaisuus on tämän päivän ilmiö. Lyhytkestoinen sijaisuus "keikkailu" luo samalla paineita hoiva-alan työyhteisöjen kehittämiseen ja johtamiseen. Suomalaista työelämää kuvaavan Työ- ja terveys 2006- haastattelututkimuksen mukaan joka neljäs työssäkäyvä vastaaja ilmoitti, että heidän työpaikallaan on vähintään yksi maahanmuuttajataustainen työntekijä (Bergbom 2007, 108). Pirkko Pitkänen toteaa tutkimuksessaan, että eri organisaatioiden tulisi panostaa erityisesti henkilöstöjensä koulutukseen. Kulttuurisen monimuotoisuuden lisääntyessä yhteiskunnassa, täytyy työyhteisöjen pystyä vastaamaan haasteeseen lisäämällä työntekijöidensä tietoa ja tuntemusta erilaisista kulttuureista sekä toimintatavoista, johtamisosaamista ei tule myöskään unohtaa. (Pitkänen 2006, 45.)

Työyhteisöjen sisältä nousevia kokemuksia ja tuntemuksia ei ole tutkittu vielä kovinkaan tarkasti. Juutin (2005) tutkimus, Monikulttuurisuus voimavarana-

hankkeen (ETMO) osana toteutettiin kuitenkin kysely. Kyselyssä kartoitettiin maahanmuuttajien ja suomalaisten työntekijöiden kokemuksia työstään ja työoloistaan sekä heidän monikulttuurisuuteen liittyviä mielipiteitä. Tutkimuksesamme halusimme tuoda työyhteisöjen ajatuksia ja kokemuksia esille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työpaikoilla on todella paljon vaihtuvuutta. Vakiinisiin työtehtäviin ei saada kantaväestöön kuuluvia työntekijöitä; jos saadaan sijaisia ollenkaan. Vieraista kulttuureista tulevat uussuomalaiset työntekijät yrittävät parhaansa mukaan paikata hoivatyöntekijöiden riittämättömyyttä. Tällaisessa tilanteessa perehdytyksen merkitystä ei voi korostaa liikaa. Monilla työpaikoilla olisi paikallaan perehdytysmateriaalien selkokielistäminen sekä selkeän sopimuksen tekeminen, siitä kuka ottaa vastuun perehdyttämisestä. Maahanmuuttajien perehdyttämiseen tulisi siis kiinnittää erityistä huomiota. Juutin (2005) tutkimuksesta kävi ilmi, että perehdyttämisjärjestys oli tavallisesti samanlainen niin uussuomalaiselle kuin kantaväestöön kuuluvalla työntekijällä. Samassa tutkimuksessa oli mielenkiintoinen kannanotto siitä, että organisaatioiden johto ja esimiehet olivat tietoisia maahanmuuttajien perehdyttämisen vaikeuksista, mutta siitä huolimatta työpaikoilla ei oltu tehty mitään perehdytyksen eriyttämiseksi (Juuti 2005, 63–65.)

Pitkänen toteaa tutkimuksessaan (2006), että samankaltainen kohtelu voi johtaa vähemmistöihin kuuluvien työntekijöiden huonoon työviihtyvyyteen, eikä näin ollen heidän osaamistaan ja valmiuksiaan pystytä hyödyntämään työyhteisön hyväksi. Omassa tutkimuksessamme perehdytyksen riittämättömyys sekä siihen liittyvät vaikeudet nousivat yhdeksi tärkeimmistä havainnoista. Myös Mäneejun (2011) toi tutkimuksessaan esille samanlaisia tuloksia perehdytyksen riittämättömyydestä sekä perehdyttämisen eriyttämisen tärkeydestä.

Omassa tutkimuksessamme kyselyyn vastanneet työntekijät tahtoivat lisää kulttuuritietoutta ja tietoa kulttuurienvälisestä vuorovaikutuksesta. Pitkäsen (2006) tutkimuksessa erityisesti hoitajat sekä sosiaalityöntekijät mainitsivat tarvitsevasa runsaasti koulutusta erityisesti uskonnoista ja kulttuurienvälisestä vuorovaikutuksesta. Selvää on, ettei koulutuksella päästä kovinkaan nopeisiin ratkaisuihin. Koulutuksella voidaan tuoda monia huomaamattomia käytäntöjä näkyviksi

ja juurruttaa erityistä hiljaiseen tietoon sidottua tieto-taitoa koko työyhteisön käyttöön. Monimuotoisessa työyhteisössä vaaditaan muutosmyönteisyyttä kaikilta työntekijöiltä. Tärkeäksi kysymykseksi nousevat, kuinka paljon vähemmistöasemassa olevat työntekijät pääsevät osallisiksi yhteisten pelisääntöjen määrittämiseen. Työyhteisöt voivat olla monikulttuurisia vasta siten, kun toimintakulttuurit on määritelty yhdessä ja ne on saatu osaksi työyhteisöjen arkea. (Pitkänen 2006, 48.)

Työyhteisön kehittämisen motiivina voi olla jaksamiseen ja työhyvinvointiin vaikuttaminen. Kehittämisoitteessa painottuvat tavoitteellinen tiedonmuodostus, jossa tavoitteet ja tieto ovat koko yhteisön asia. Työntekijöille annetaan fyysinen ja henkinen tila sekä mahdollisuus käsitellä yhteisesti kehittämistarpeita ilman jännitteitä. Kehittämisen subjekti on työyhteisö ja kehittämistoimet suuntautuvat sen toiminnan tutkimiseen. Viitekehyksenä työyhteisölähtöinen menetelmäkehittäminen painottuu välittömien, kertaluonteisten ja pitkäjänteisten epäkohtien parantamiseen osana työyhteisön arkityötä organisaatiossa sekä toimintaympäristössä. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 13–29.)

Tutkimuksemme osoittaa, että työyhteisön sisällä tehtävää työtä vaikeuttaa erityisesti kieli- ja kommunikaatio vaikeudet. Maneejun havaitsi tutkimuksessaan (2010) samankaltaisia tuloksia, hänen haastattelemat maahanmuuttajataustaiset työntekijät olivat itse tietoisia siitä, että hyvä suomen kielen taito oli avainasemassa työllistymisessä ja työyhteisöön sopeutumisessa. Toisaalta haluaisimme ajatella myös niin, että työyhteisön päivittäiseen toimintaan osallistuminen tulisi nähdä kulttuurikoulutuksena.

## 10 POHDINTA

Olemme opinnäytetyössämme halunneet tuoda esille työyhteisöjen työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia uussuomalaisten sopeutumisesta sosiaali- ja terveysalan työyksiköihin. Heidän sopeutumisensa on kaksisuuntaista, ja siihen vaikuttavat heidän omat kokemuksensa ja kulttuurinsa, koulutuksensa ja kielitaitonsa. Työyhteisöjen mahdollisuudet panostaa uudenaikaiseen työ- ja toimintakulttuuriin, jotta työyhteisöissä muodostuisi avoin ja keskusteleva tapa toimia, edesauttaisi kielitaidon vahvistamista, perehdytystä ja toimintatapojen omaksumista. Haluaisimme uskoa, että johdon ja esimiesten positiivinen ja ennakkoluuloton suhtautuminen sekä heidän esimerkillinen hyväksyntä monimuotoisuuden uudelle tasolle saattamisessa antaisi työyhteisöille kokonaan uuden tavan toimia ja päästä kohti yhteisiä tavoitteita.

Maahanmuuttajataustaiset työntekijät ovat haaste työyhteisöille, mutta heidät tulisi nähdä myös voimavarana, mahdollistajina sekä eri kulttuurien asiantuntijoina ja sosiaalisena pääomana. Toivoisimme uuden lain kotouttamisen edistämiseksi (2010/1386) antavan enemmän mahdollisuuksia yksilölliselle tuelle, jossa kartoitettaisiin henkilön vahvuudet, tuen tarpeet ja hänen kotouttamisen polkunsä. Maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä koulutetaan paljon ja harjoittelujen kautta he saavat kokemusta työelämästä, mutta heitä ei työllistetä vakinaisiksi työntekijöiksi kovinkaan helposti. He saavat usein tehdä keikkatyötä ja määräaikaista lyhyitä sijaisuuksia, mutta ammattitaitoisien, kieltä osaavien ja motivoituneiden työntekijöiden vakinaistaminen motivoisi muitakin ja esimerkin kautta sitouttaisi heitä uussuomalaiseen kulttuuriin ja yhteiskuntaan.

Kuntapäätäjille ja hoitotyönjohtajille sekä hoitohenkilöstölle suunnattu RAI on kokonaisvaltainen arviointi- ja seurantajärjestelmä, joka ottaa huomioon asiakkaan toimintakyvyn. Ohjelmisto tuottaa välittömästi hoidon suunnittelua palvelevaa tietoa tuomalla esille asiakkaan toimintakyvyn voimavarat, riskitekijät ja ongelmat. Raisoft - ohjelmisto antaa käyttäjilleen mahdollisuuden tulostaa kuvallisen henkilötilaraportin, joka ohjeistaa asiakkaan hoitamista helposti ymmärrettävillä kuvilla. Henkilötilaraportin voi tulostaa viidellä eri kielellä. Suomessa RAI-

järjestelmää hyödyntävät sekä julkiset että yksityiset palveluntuottajat ikääntyneiden laitos- ja kotihoidossa, sekä aikuisväestön psykiatrisessa hoidossa. Tulvaisuus näyttää kuinka kyseistä ohjelmistoa pystytään hyödyntämään uus-suomalaisten työntekijöiden perehdyttämisessä ja voisiko kuvallisilla ohjeilla helpottaa työntekoa sekä tukea suomen kielen taidon kehittymistä. (Akiola 2011.)

Työyhteisöjen olisi mahdollisuuksien mukaan kyettävä huomioimaan riittävä perehdytys. Mielestämme se, että perehdyttäjänä toimii milloin kukakin työntekijä oman työnsä ohella, ei tue riittävää perehdytystä. Silloin perehdytyksen lähtökohtana on työhön ja työtehtäviin kohdistuva perehdyttäminen, mutta miten uusi työntekijä pystytään perehdyttämään työyhteisöön ja toimintakulttuuriin? Peräänkuulutamme johdon ja esimiesten infotilaisuuksia, heidän ja työntekijöiden yhteisiä kahvi- ja ruokahetkiä sekä mahdollista työyhteisön omaa perehdyttäjää. Hän voisi suunnitella, toteuttaa ja arvioida jokaisen uuden työntekijän tarpeita sekä auttaa käyttämään perehdytystä tukevaa välineistöä, kuten jo olemassa olevia järjestelmiä. Perinteiset perehdytyskansiot eivät avaudu maahanmuuttajataustaisille samoin kuin kantaväestön edustajille, joten heille pitäisi asiat kertoa muilla tavoin, jotta he ymmärtävät työyhteisössä olevat säännöt, käsitteet ja toimintatavat eri tilanteissa. Vaikuttavuus, tuottavuus ja laatu palkitsevat työyhteisöt ennen pitkää ja se taas heijastuu asiakkaiden hyvinvointiin, turvallisuuden tunteeseen sekä arvokkaaseen vuorovaikutukseen, jossa eri kulttuurit nähdään rikkautena eikä rasitteena.

Monet muutkin kuin hoito- ja sosiaalialan työpaikat ovat uudenlaisten monikulttuuristen haasteiden keskellä, näin ollen on kohtuutonta olettaa tai edellyttää, että arkityötään tekevät työntekijät pystyisivät keskenään löytämään ratkaisun uussuomalaisten työntekijöiden työhön integroitumiseen. Olisi syytä nopeasti kehittää johtamista ja henkilöstön osaamista tai perustaa esimiesten vertaisfoorumia työn kehittämisen tueksi. (Koivumäki 2010, 57).

Miettiessämme opinnäytetyömme aihetta, valintaan vaikuttivat meidän kokemuksemme omista työyhteisöistämme. Olemme molemmat työuriamme aikana kohdanneet uussuomalaisia omissa työyhteisöissämme ja kokemustemme



kautta löysimme kiinnostavan aiheen, jota halusimme tutkia. Teoriatiedosta olemme löytäneet keinoja ja kehittämismahdollisuuksia, joista toivomme olevan hyötyä muille työyhteisöille. Haluaisimme haastaa työyhteisöt muutokseen, jossa huomioitaisiin kokonaisvaltaisesti organisaation joka tasolla työyhteisöissä jo olevat ja niihin jatkossa hakeutuvat uussuomalaiset työntekijät. Muutos- ja kehittäminen vie oman aikansa ja nyt on korkea aika kiinnittää kyseisiin asioihin riittävästi huomiota, jotta jatkossa voimme yhdessä tehdä työtä tasavertaisina työtovereina kaikkia kunnioittaen, arvostaen ja oman ammattiympäristön säilyttäen. Epäkohtiin tulee puuttua riittävän ajoissa, jotta muutostyö olisi mahdollista.

Oma ammatillinen kehittyminen on kasvanut opinnäytetyötä tehdessämme. Näimme, että monet pienet asiat vaikuttavat suurella kokonaisuudella, joita itsekään emme aina tule ajatelleeksi. Työn tekeminen edistyi suunnitelmallisesti ja meillä on ollut aikaa kasvaa työmme mukana, miettien eri näkökulmia, vaikuttavuutta ja kehittämistä. Työn rajaaminen tuotti aluksi vaikeuksia, mutta yhdessä pohtien ja työtä jäsentäen työ selkeytyi. Pari työskentely on auttanut meitä, koska lähtökohtamme, ajattelumme ja työtapamme ovat hyvin samanlaisia. Yhteistyö sujui täysin ongelmitta, mikä edesauttoi työn tekemistä, koska olemme kokoaikaisesti työssä opintoja tehdessämme. Valitsimme ajankohtaisen aiheen, jota ei ole paljon tutkittu ja työmme kautta toivomme tutkimuksestamme olevan hyötyä Kirkkonummen kunnalle, itsellemme kuin työyhteisöille joita edustamme sekä muille sosiaali- ja terveysalan työyksiköille, joita asia koskettaa ja jotka ovat valmiita kehittämään omaa työyhteisöään monimuotoisempaan suuntaan.

Mielestämme hyvä ja laaja teoria tukee työmme tutkimusotetta, joka näkyy vahvasti työn edetessä. Eettinen ajattelu näkyi lisäksi siinä, että teimme opinnäytetyön tutkimuksen täysin omista työpaikoistamme erillisenä, olemme itse työssä muissa kaupungeissa. Määrällisen tutkimuksen valitsimme sen takia, etteivät omat työhistoriamme näkyisi tutkimusanalyysissä ja saimme määrällisen tutkimuksen kautta tuotua esille muiden työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia. Pää tavoitteena oli työntekijöiden mielipiteiden näkyväksi tuominen laadullisen tutkimusmenetelmän avulla. Mielestämme aineiston analyysillä saimme monia mielenkiintoisia tuloksia monimuotoisuudesta; sitä estävistä ja edistävästä teki-

jöistä, jotka selkeästi tulivat esille teorian ja tutkimustulosten kautta. Koemme saavuttaneemme päämäärän, johon opinnäytetyöllämme pyrimme.

Oma ammatillisuutemme kasvoi ja kehittyi. Sosionomiksi kasvamista on edesauttanut monet erilaiset yksilö-, ryhmä- ja parityöt, joita olemme tehneet opintojen kuluessa. Saimme niitä tehdessämme kokea, kuinka erilaista tiimityöskentely voi olla, riippuen siitä mikä tiimien kokoonpano on. Ihmiset tekevät työtä ja ajattelevat eri tavoin, on sitten kyse suunnittelusta, tavoitteista tai päämääristä. Refleктоimalla itseämme ja muita olemme pyrkineet kaikkia tyydyttäviin ratkaisuihin, joita olemme yhdessä miettineet ja työstäneet töiden edetessä. Jokaisen omalla työhistorialla, kokemuksella ja vakaumuksella on vaikutuksensa työn lopputuloksessa. Olemme entistä valmiimpia puuttumaan epäkohtiin työssämme ja vaikuttamaan työyhteisöjen ilmapiiriin sekä asenteisiin. Tulevaisuudessa haluamme olla mukana kehittämässä työssä oppimista ja perehdytystä. Työmme julkaisemalla toivomme sillä olevan merkitystä myös organisaatioiden ylemmissä portaissa, jotta siellä ymmärrettäisiin, mitä kentällä tapahtuu. Uussuomalaisen juurruttaminen työyhteisöihin, ilman erilaisuuden ja ”toisuuden” leimaa onnistuu vain siten, että olet itse muuttamassa ja vaikuttamassa käsityksiin oman esimerkkisi kautta.

Olemme erittäin kiinnostuneita mahdollisten omien jatkosuunnitelmien kautta tutkimaan enemmän kyseistä ilmiötä ja sen vaikutuksia. Jos nyt olisimme aloittamassa uutta opinnäytetyötä, huomioisimme lomakkeen suunnittelussa ennakko testauksen, joka varmistaisi, että kysymykset ovat ymmärrettävässä muodossa. Lisäksi varmistaisimme, etteivät vastaajat voi valita vaihtoehtoa, joka ei kerro todellista mielipidettä. Mielessämme ovat kolmen vuoden päässä olevat jatko-opinnot, joiden kautta voimme pohtia ja tutkia aihetta syvällisemmin. Työyhteisöjen johtoa olisi mielenkiintoista haastatella jatkotutkimuksen merkeissä aiheesta: Perehdytyksen vaikeus ja haasteet uussuomalaisen sopeutumisessa työyhteisöihin, johdon näkökulmasta. Väitämme, että kysymys on ensisijaisesti siitä kuinka uussuomalaista henkilöä voidaan auttaa kehittymään vastuulliseksi työntekijäksi monimuotoisessa työyhteisössä? Pitkänen toteaa artikkelissaan, että tarkasteltujen työyhteisöjen henkilöstöpolitiikka perustuu pitkälti ”kulttuurisen sulattamisen ideologian” eli suomeen muuttaneilta vähem-

mistöjen edustajilta odotetaan lähinnä sopeutumista työyhteisön vakiintuneisiin toimintamalleihin (Pitkänen 2006, 48). Omassa tutkimuksessamme oli muutamia samankaltaisia tuloksia.

## LÄHTEET

- Akiola, Anita 2011. RAIssoft-kouluttaja. Uudenmaan seniorikodit Oy, Villa Laurina. Espoo. Henkilökohtainen tiedonanto 26.8.2011.
- Alasuutari, Pertti 1999. Laadullinen tutkimus Tampere: Vastapaino.
- Alkula, Tapani; Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka 1994. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Helsinki: WSOY.
- Arajärvi, Pentti 2009. Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut. Sisäasiainministeriön julkaisu 2/2009. Helsinki: Sisäasiainministeriö.
- Bergbom, Barbara 2007. Maahanmuuttajien sosiaalinen integraatio suomalaisiin työyhteisöihin. Teoksessa Maarit, Vartia; Barbara, Bergbom; Terhi, Giordani; Anita, Rintala-Rasimus; Riitta, Riala & Simo, Salminen(toim.) Monikulttuurisuus työn arjessa. Työterveyslaitos. Helsinki: Työministeriö 105-124.
- Bergbom, Barbara; Kinnunen, Ulla & Väänänen, Ari 2007. Maahanmuuttajat suomalaisissa työyhteisöissä: työtoverien väliset sosiaaliset suhteet. Teoksessa Maarit Vartia (toim.). Työ ja Ihminen Lisänumero 2 Monikulttuurisuus. Työterveyslaitos, 663–686.
- Colliander, Annaliisa; Ruoppila, Isto & Härkönen, Leena-Kaisa 2009. Yksilöllisyys sallittu. Moninaisuus voimaksi työpaikalla. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Dufva, Hannele 1999. Kieli, mieli ja konteksti. Teoksessa Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh; (toim.) Kielenoppimisen kysymyksiä. Soveltavan kielentutkimuksen keskus: Jyväskylän yliopisto, 11–44.
- Ekholm, Elina & Salmenkangas, Mai 2008. Puhumalla paras, ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin. Sisäasiainministeriö Helsinki: Ykkös-Offset Oy.
- Forsander, Annika 2004. Tekeekö työ oikeaksi suomalaiseksi? Teoksessa Tuula Helne, Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen (toim.) Seis yhteiskunta – tahdon sisään. Jyväskylä: Minerva, 195–215.
- Grönfors, Terttu 2010. Työssä oppiminen – avain tuottavuuteen. Kauppakamari: Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

- Hakala, Juha T. 1996. Opinnäytetyö ja sen ohjaaminen: Johdatus tutkimusprosessin hallintaan. Helsinki: Gaudeamus.
- Hakala, Juha T. 2010. Tutkimusmenetelmän valinnasta. Teoksessa Juhani Aaltola (toim.) ja Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Juva: PS-kustannus, 12–25.
- Hartikainen, Jutta 2010. Maahanmuuttajahoitajien perehdyttäminen. Teoksessa Imre Bartis (toim.) Maahanmuuttajataustaisen ohjaus koulutuksessa ja työelämässä. Helsinki: Palmenia, 41–47.
- Heikkilä, Asta; Jokinen, Pirkko & Nurmela, Tiina 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY.
- Heimonen, Johanna 2010. Kielitaidon merkitys. Teoksessa Imre Bartis (toim.). Maahanmuuttajataustaisen ohjaus koulutuksessa ja työelämässä. Helsinki: Palmenia, 68–72.
- Jabe, Marjatta & Häkkinen, Helena 2010. Uljas uusi johtaminen. Arvoja, innostusta, hyvinvointia. Helsinki: Talentum.
- Juuti, Pauli 2005. Monikulttuurisuus voimavaraksi. Valtaväestö ja maahanmuuttajat työyhteisössä. ETMO-hankkeen tutkimusraportti. Kiljava: Kiljavanopisto. Verkkodokumentti. Viitattu 10.10.2011  
<http://www.equal.fi/default.asp?sc3=3277&sc2=333&sc=3336>
- Kalaja, Paula 1999. Kieli ja asenteet. Teoksessa Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh; (toim.) Kielenoppimisen kysymyksiä. Soveltavan kielen tutkimuksen keskus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 45–47.
- Kiviranta, Raili 2010. Onnistu eri-ikäisten johtamisessa. Helsinki: WSOYpro.
- Koivumäki, Kai 2010. Monikulttuurinen ohjaus– käsitteitä ja sovelluksia työpaikoilla. Teoksessa Imre Bartis (toim.) Maahanmuuttajataustaisen ohjaus koulutuksessa ja työelämässä. Helsinki: Palmenia, 50–58.
- Lahti, Leena 2008. Monikulttuurinen johtaminen. Helsinki: WSOY.
- Lappeteläinen, Riitta-Liisa 2005. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurien välinen työ Helsinki: Edita, 5.
- Maneejun, Nina 2011. Monikulttuuriset työyhteisöt. Työllistyminen ja työyhteisöön integroituminen maahanmuuttajien näkökulmasta. Opinnäytetyö Metropolia.

- Martin, Maisa 1999. Suomi toisena ja vieraana kielenä. Teoksessa Sajavaara; Kari & Piirainen-Marsh; Arja (toimittaneet). Kielenoppimisen kysymyksiä. Soveltavan kielentutkimuksen keskus: Jyväskylän yliopisto, 157–178.
- Murto, Kari 2009. Työyhteisölliset ilmiöt osana kehittämistyötä. Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Katri Vataja (toim.) Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 79–93.
- Niiranen, Vuokko; Seppänen-Järvelä, Riitta; Sinkkonen, Merja & Vartiainen, Pirkko. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Paasivaara, Leena 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Helsinki: Tammi.
- Pitkänen, Pirkko 2006. Kulttuurien välisen oppimisen haasteita monikulttuurisessa työyhteisössä. viitattu 10.10.2011  
[www.uta.fi/edu/opiskelu/opiskelijaksi/valintakoeaineisto\\_2011/Pitkainen.pdf](http://www.uta.fi/edu/opiskelu/opiskelijaksi/valintakoeaineisto_2011/Pitkainen.pdf)
- Rapo, Markus 2011. Vieraskielinen on vielä monessa kunnassa harvinaisuus. Tilastokeskus. Viitattu 23.7.2011.  
[www.tilastokeskus.fi/tup/vl2010/art\\_2011-06-21\\_001.html](http://www.tilastokeskus.fi/tup/vl2010/art_2011-06-21_001.html)
- Richardson, Pikay 2005. Kulttuurisesti monimuotoisen työyhteisön johtaminen. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurien välinen työ: Helsinki: Edita, 63–75.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto (verkojulkaisu) Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Viitattu 21.9.2011  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/.](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/)
- Sajavaara, Anu & Salo, Mailis 2007. Työelämän kielitaitotarpeet ja kielikoulutus. Teoksessa Sari Pöyhönen & Minna-Riitta Luukka(toim.) Kohti tulevaisuuden kielikoulutusta. Kielikoulutuspoliittisen projektin loppuraportti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 233–249.
- Sajavaara, Kari 1999. Toisen kielen oppiminen. Teoksessa Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.) Kielenoppimisen kysymyksiä. Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 73–102.
- Seppänen–Järvelä 2009a. Kehittämisen johtaminen ja organisoiminen. Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Katri Vataja (toimittaneet) Työyh-

- teisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 69–77.
- Seppänen-Järvelä, Riitta 2009b. Arvioiva työote – kehittämisen peruslähtökoh-  
ta. Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Katri Vataja (toimittaneet)  
Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä:  
PS-kustannus, 51–68.
- Seppänen-Järvelä, Riitta 2009c. Työpaikka – yksilö, yhteisö ja organisaatio ke-  
hittämisen ytimessä. Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Katri  
Vataja (toimittaneet) Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi  
arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 31–50.
- Seppänen-Järvelä, Riitta & Vataja, Katri 2009. Mitä työyhteisölähtöinen proses-  
sikehittäminen on? Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Katri Va-  
taja (toimittaneet). Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi ar-  
jen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 13–29.
- Sosiaali- ja terveydenhuolto ja syrjintä (i.a.) Suomi eteenpäin ilman syrjintää.  
SEIS-projekti. Viitattu 4.10.2011.  
[http://www.yhdenvertaisuus.fi/mp/db/file\\_library/x/IMG/32198/file/SEIS-soster.pdf](http://www.yhdenvertaisuus.fi/mp/db/file_library/x/IMG/32198/file/SEIS-soster.pdf)
- Sosiaali- ja Terveysministeriö 2009. Johtamisella vaikuttavuutta ja vetovoimaa  
hoitotyöhön. Toimintaohjelma 2009 – 2011. Sosiaali- ja terveystoimi-  
nisteriön julkaisuja 2009:18.
- Suomen perustuslaki 1999/731, 11.6.1999. Viitattu 4.10.2011  
<http://www.finlex.fi/laki/ajantasa/1999/1999731>
- Suomen virallinen tilasto: Väestörakenne [verkkojulkaisu].  
ISSN=1797-5379. 2009, Suurimmat vieraskieliset ryhmät 1999 ja  
2009. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 23.7.2011].  
[http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2009/vaerak\\_2009\\_2010-03-19\\_kuv\\_004.fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2009/vaerak_2009_2010-03-19_kuv_004.fi.html).
- Tilastokeskus 2011. Väestörakenne 2010. Viitattu 29.10.2011.  
[http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2010/vaerak\\_2010\\_2011-03-18\\_kuv\\_003.fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2010/vaerak_2010_2011-03-18_kuv_003.fi.html)
- Tuomola, Tarita & Airila, Auli 2007. Hiljainen tieto yksilö- ja työyhteisönäkökul-  
masta. Teoksessa Kaisa Kauppinen & Julia Evans (toim.) Monikko:

tasa-arvo monimuotoisissa työyhteisöissä. Helsinki: Työterveyslaitos, 72–83.

Työturvallisuuslaki 738/2002, 23.8.2002. Viitattu 4.10.2011.

<http://www.finlex.fi/laki/ajantasa/2002/2002738>

Uusitalo, Liisa 2009. Mitä kulttuuriosaaminen tarkoittaa? Teoksessa Liisa Uusitalo & Maria Joutsenvirta (toim.) Kulttuuriosaaminen. Tietotalouden taitolaji. Helsinki: Gaudeamus, 19–43.

Vartiainen-Ora, Päivi 2007. Erilaisuus sallittu. Perehdymme monimuotoisuuteen: käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisölle Päivi Vartiainen-Ora; Aulikki Korhonen & Heidi Marjakaarto (toim.) Helsinki: SAK.

Verma, Gajendra K. 2005. Kulttuurien välisen työn lähtökohtia. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita, 54–61.

Wrede, Sirpa 2010. Suomalainen työelämä, globalisaatio ja vieraat työssä. Teoksessa Sirpa Wrede & Camilla Nordberg (toim.) Vieraita työssä, työelämän etnistyvä eriarvoisuus. Helsinki: Palmenia 7–31.

Yhdenvertaisuuslaki 2004/21, 20.1.2004. Viitattu 4.10.2011

<http://www.finlex.fi/laki/ajantasa/2004/200421>



# LIITE 1 Kyselylomake

1. Ikä  alle 20v  20-29v  30-39v  40-49v  50-59v  60v tai yli
2. Sukupuoli  nainen  mies
3. Synnyinmaa  suomi  muu/mikä \_\_\_\_\_
4. Tehtävä/nimike  laitoshuoltaja  perushoitaja / lähihoitaja  
 sairaanhoitaja/terveydenhoitaja  esimies  
 muu/mikä \_\_\_\_\_
5. Työsuhde  vakinainen  määräaikainen
6. Työkokemus  alle 2v  2-5v  6-9v  10-15v  16-20v  
 21-25v  yli 25v
7. Kielitaito  suomi  ruotsi  englanti  muu/mikä \_\_\_\_\_
8. Kuinka usein kohtaat maahanmuuttajataustaisia työtovereita  päivittäin  2-3 krt viikossa  1x viikko  
 kuukausittain  harvemmin

## VÄITTÄMÄT

samaa mieltä

eri mieltä

### A. Kykenen ottamaan huomioon

työtoverini kulttuuritaustan	1	2	3	4	5
------------------------------	---	---	---	---	---

### B. Otan huomioon päivän töitä suunnitellessa

maahanmuuttajataustaisen työtoverin uskonnolliset ja muut kulttuuriset tavat (siveellisyysäännöt ja rukoilu)	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

samaa mieltä

eri mieltä

### C. Koen epävarmuutta työskennellessäni

maahanmuuttajataustaisen työtoverin kanssa	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

D. Kielitaito vaikuttaa työskentelyyni	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

### E. Koen tarvitsevani lisäkoulutusta ja

tietoa vieraista/eri kulttuureista	1	2	3	4	5
------------------------------------	---	---	---	---	---

F. Olen saanut perehdytystä	1	2	3	4	5
-----------------------------	---	---	---	---	---

G. Perehdytys oli riittävää	1	2	3	4	5
-----------------------------	---	---	---	---	---

9. Oletko ollut perehdyttämässä

maahanmuuttajataustaista työtoveria  kyllä  en

10. Onko työyhteisö suvaitsevainen  kyllä  kohtalaisen  ei

11. Millaisena koet työyhteisön ilmapiirin  hyvänä  kohtalaisena  huonona

12. Oletko havainnut rasismia työpaikallasi  kyllä  en

Jos vastasit kyllä, missä tilanteessa? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13. Saatto riittävästi tukea/ohjausta työpaikallasi?  kyllä  en

Jos vastasit en, kerro minkälaista tukea toivot saavasi? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

14. Mitä haluaisit kehittää/parantaa työpaikallasi, jotta vieraasta kulttuurista tuleva työntekijä sopeutuisi paremmin? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15. Mikä ei mielestäsi toimi työyhteisössäsi, kun työntekijäksi tulee henkilö vieraasta kulttuurista? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

16. Haluaisitko olla mukana maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden valintatilanteissa?

kyllä  en

Kiitos vastauksistasi!