



# **KÄYTÄNNÖN EVÄITÄ MONIKULTTUURISEEN OHJAUKSEEN**

**Eija Kinnunen  
Seija Vuorenmaa**

**Opinnäytetyö  
Maaliskuu 2009**

**Matkailu- ja ravitsemis- ja talousala**



**JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU**

Tekijä(t)  KINNUNEN, Eija VUORENMAA, Seija	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 67	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi  KÄYTÄNNÖN EVÄITÄ MONIKULTTUURISEEN OHJAUKSEEN		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) HINTIKKA-MÄKINEN, Kirsti		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän aikuisopisto/ Hyvinvointi ja liiketoiminta/ palvelualat		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö tarkastelee maahanmuuttajien työssäoppimisen ohjausprosessia työssäoppimisen ohjaajan näkökulmasta. Tavoitteena oli selvittää, miten perehdytys, ohjaaminen sekä palautteen antamien ja arviointi tapahtuvat työssäoppimispaikoilla tällä hetkellä ja mitä tietoa työelämän edustajat toivovat maahanmuuttajaopiskelijasta ennen työssäoppimisen alkua. Lisäksi kartoitettiin ohjaajakoulutuksen tarvetta maahanmuuttajaopiskelijoiden työssäoppimisen ohjaajille.</p> <p>Tietoja kerättiin haastattelemalla kahdeksaa maahanmuuttajaopiskelijoiden työssäoppimisen ohjaajaa. Haastattelu toteutettiin teemahaastattelun menetelmin. Haastatteluja ohjaavat teema-alueet muodostettiin työssäoppimisen prosessin mukaisesti. Haastattelut tehtiin tammikuussa 2009. Aineisto koostui neljän siivousalan yrityksen työssäoppimisen ohjaajan kokemuksista.</p> <p>Haastattelun tuloksista nousi useita kehittämisalueita. Suomen kielen taito ja työelämän pelisääntöjen hallinta koettiin työssäoppimisen onnistumisen kannalta tärkeimmiksi asioiksi. Työssäoppimisen aikaa toivottiin riittävän pitkäksi, jotta maahanmuuttajaopiskelija ymmärtää työtehtävien kokonaisuudet. Toivottiin enemmän tietoa maahanmuuttajaopiskelijan kulttuuritaustasta ja erityispiirteistä. Työssäoppimisen ohjaajakoulutuksen järjestäminen koettiin tarpeelliseksi.</p> <p>Haastattelun tulosten johtopäätöksistä nousee kolme erillistä kehittämisaihetta. Ensimmäinen aihe on järjestää perusteellisempi perehdyttäminen ja opastaminen niin työssäoppimisen ohjaajille kuin maahanmuuttajaopiskelijoille. Toinen aihe on järjestää työssäoppimisen ohjaajille koulutus, jossa käsitellään monikulttuurisuuteen liittyviä asioita. Kolmas aihe on maahanmuuttajakoulutusten alkukartoitusten järjestelmällisen organisoinnin aloittaminen. Tätä opinnäytetyötä voidaan hyödyntää alan koulutuksissa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) maahanmuuttaja, kulttuuri, kieli, työssäoppiminen, perehdytys, ohjaaminen		
Muut tiedot		

9.3.2009

Author(s)  KINNUNEN, Eija VUORENMAA, Seija	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages  67	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title  PRACTICAL ADVICE FOR MULTICULTURAL SUPERVISION		
Degree Programme Degree Programme in Service Management		
Tutor(s) HINTIKKA-MÄKINEN, Kirsti		
Assigned by Jyväskylän Institute of Adult Education		
Abstract  <p>The thesis examines the process of supervising immigrants in workplace learning from the supervisor's point of view. The aim of the study was to find out how introduction, supervision as well as feedback and evaluation currently take place in sites for workplace learning and what information concerning the immigrant student the representatives of workplaces expect to have prior to the beginning of workplace learning. In addition, the need for training for supervisors of immigrant students' workplace learning was examined.</p> <p>The data was gathered by interviewing eight supervisors of immigrant students' workplace learning. The interviews were conducted by using the methods of a theme interview. The themes guiding the interviews were constructed according to the process of workplace learning. The interviews were conducted in January 2009 and the data consists of the experiences of four supervisors of workplace learning in cleaning companies.</p> <p>Several areas of development arose from the interviews. Proficiency in Finnish and mastering the rules of working life were considered to be the most important factors for successful workplace learning. The time for workplace learning should be long enough so that the immigrant student would understand the entities formed by different work-related tasks. Organizing training for supervisors was also considered necessary.</p> <p>The results indicate three different areas for development, which are, firstly, a more thorough introduction and guidance for both the supervisors of workplace learning and the immigrant students; secondly, organizing training for supervisors of workplace learning which would deal with issues related to multiculturalism; and thirdly, organizing a systematic initial survey. The results of the study can be utilized in organizing training in this area.</p>		
Keywords immigrant, culture, language, workplace learning, introducing, supervision		
Miscellaneous		

## SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>MAAHANMUUTTAJA KOULUTUKSEN AVULLA TYÖELÄMÄÄN.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>MITEN MONIKULTTUURISUUS NÄKYVY? .....</b>	<b>6</b>
2.1	Kulttuuri ja monikulttuurisuus.....	6
2.2	Viestintä ja kommunikointi kulttuurien välillä .....	9
2.3	Kulttuurien vertailua ja erilaisia aikakäsityksiä.....	10
2.4	Sopeutumisvaiheet uuteen kulttuuriin .....	16
<b>3</b>	<b>TYÖSSÄOPPIMINEN OSANA PUHDISTUSPALVELUJEN</b>	
	<b>PERUSTUTKINNON KOULUTUSTA .....</b>	<b>20</b>
3.1	Tutkintojärjestelmä.....	20
3.2	Koulutuksen toteutussuunnitelma .....	22
3.3	Työssäoppimisen tavoitteet.....	23
3.4	Työssäoppimisen ohjausprosessi .....	23
3.5	Mentorointi maahanmuuttajan työssäoppimisessa.....	28
3.6	Maahanmuuttajan ohjaamisen haasteet .....	29
<b>4</b>	<b>TYÖSSÄOPPIMISEN OHJAAJIEN HAASTATTELU .....</b>	<b>31</b>
4.1	Haastatteluun osallistuneiden taustatiedot .....	31
4.2	Haastattelukysymykset ja -menetelmät .....	33
4.2	Aineiston keruu.....	34
4.3	Aineiston käsittely .....	36
<b>5</b>	<b>KOKEMUKSET MAAHANMUUTTAJAOPISKELIJAN</b>	
	<b>TYÖSSÄOPPIMISEN OHJAAMISESTA .....</b>	<b>36</b>
5.1	Työssäoppimiseen valmistautuminen .....	36
5.2	Perehdytys ja ohjaaminen työssäoppimisessa.....	40
5.3	Työssäoppimisen palautteen antaminen ja arviointi .....	44
<b>6.</b>	<b>POHDINTA.....</b>	<b>47</b>
	<b>LÄHTEET .....</b>	<b>52</b>

**LIITTEET**

Liite 1. Käsitteet, joilla maahanmuuttajia kuvataan.....	3
Liite 2. Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumisen tukeminen.....	4
Liite 3. Jyväskylän aikuisopiston organisaatiokaavio.....	4
Liite 4. Haastattelun kysymykset.....	33
Liite 5. Työssäoppimisen ohjaajan taustatiedot.....	33
Liite 6. ESR-hankkeissa tuotettuja kirjoja.....	50

**KUVIOT**

KUVIO 1. Ulkomaalaiset Suomessa 31.12.2008.....	3
KUVIO 2. Ihmisen henkisen ohjelmoinnin tasot.....	8
KUVIO 3. Uuteen kulttuuriin sopeutumisen vaiheet.....	17
KUVIO 4. Kulttuurikuvan laajentuminen.....	18
KUVIO 5. Puhdistuspalvelujen perustutkinto.....	21
KUVIO 6. Maahanmuuttajaopiskelijan työssäoppimisen ohjauksen prosessi.....	24
KUVIO 7. Viiden askeleen opastusmenetelmä.....	26

**TAULUKOT**

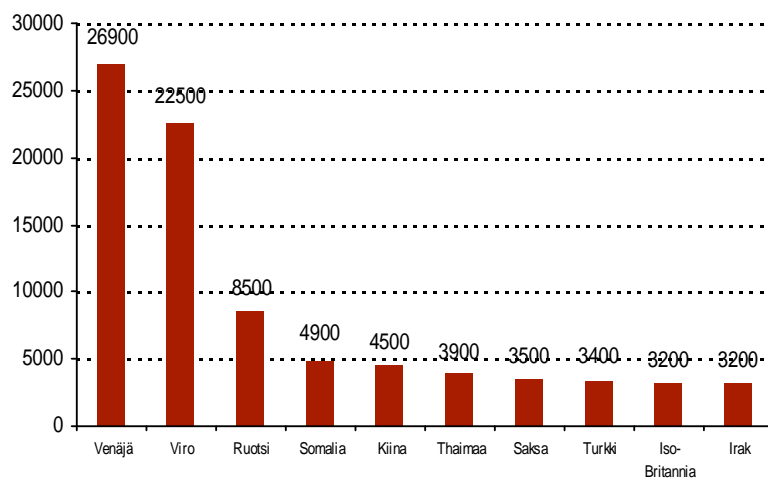
TAULUKKO 1. Koulutuksen työssäoppimisen ajoittuminen.....	22
TAULUKKO 2. Haastateltavien taustatiedot.....	31

# 1 MAAHANMUUTTAJA KOULUTUKSEN AVULLA TYÖELÄMÄÄN

Kansainvälistyminen ja Suomen EU-jäsenyys ovat lisänneet työikäisten liikkuvuutta maasta toiseen. Maahanmuuttajien määrä on lisääntynyt maassamme 90-luvulta lähtien, aikaisempina vuosina maastamuutto oli yleisempää. Monikulttuurisuudesta on tullut yksi suurimpia suomalaisen koulutusorganisaation haasteista.

Maahanmuuttajat tulevat Suomeen monesta eri syystä. Osa tulee omasta tahdostaan, ja osa tulee olosuhteiden pakottamina. Maahanmuuttajille on annettu erilaisia määritelmiä kuvaamaan heidän taustaansa. Liitteessä 1. on kerrottu eri käsitteet, joilla maahanmuuttajia kuvataan.

Kuviossa 1. kuvataan Suomessa vuoden 2008 lopussa asuvia suurimpia ulkomaalaisryhmiä. Tilastokeskuksen mukaan 2007 Suomen kansalaisuuden sai 4 800 Suomessa vakinaisesti asunutta ulkomaan kansalaista. Määrä oli 400 enemmän kuin vuonna 2006.



## KUVIO 1. Ulkomaalaiset Suomessa 31.12.2008

Maahanmuuttajien sopeuttamisesta eli integroitumisesta suomalaiseen yhteiskuntaan käytetään yleisesti käsitteitä kotoutuminen ja kotouttaminen. Kotoutuminen tarkoittaa maahanmuuttajan sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan siten, että hän säilyttää oman kielensä ja kulttuurinsa. Kotouttamisella (Liite 2.) tarkoitetaan toimenpiteitä, koulutus, ohjaus ja muu tuki, joita viranomaiset kotoutumisen tukemiseksi tarjoavat. (Koivumäki 2008, 27.)

Kun työtön maahanmuuttaja muuttaa Suomeen, hänellä on mahdollisuus saada kolme ensimmäistä vuotta työmarkkinatukea kotoutumistukena. Kotoutumistuen saaminen edellyttää, että maahanmuuttajalle on laadittu kotoutumissuunnitelma. Lisäksi hänen on pitänyt olla työttömänä tai saada toimeentulotukea yli viisi kuukautta. Erityisistä syistä kotoutumistukiaikaa voidaan pidentää viiteen vuoteen.(Kela.)

Kotouttamisen edetessä kotouttamispolut laajenevat eri työssäoppimisen muodoissa kohti työelämää. Työssäoppimisen yleisinä tavoitteina ovat syventää opiskelijan ammatillista osaamista ja siten helpottaa työmarkkinoille siirtymistä. Pasasen (2004) mukaan työssäoppimisen laajeneminen ei tapahdu ongelmitta, koska oppilaitos ja työelämä ovat instituutiota, ja joilla molemmilla on omat erilliset tavoitteensa. (Pasanen 2004, 152.)

Puhdistuspalvelualan koulutus on yksi vaihtoehto maahanmuuttajille saada ammatti ja työllistyä Suomessa. Työllistyminen vaatii maahanmuuttajalta niin kuin suomalaiseltakin ammattitaitoa, oma-aloitteisuutta ja joustavaa asennetta. Lisäksi maahanmuuttajalta vaaditaan riittävää suomen kielen taitoa ja suomalaisen työelämän perustaitoja.

2000-luvun alusta lähtien on maahanmuuttajataustaisten tutkinnon suorittajien määrä lisääntynyt puhdistuspalvelualan koulutuksissa. Useita koulutuksia on myös suunnattu vain maahanmuuttajille runsaan hakijamäärän vuoksi. Halusimme selvittää, miten työssäoppimisen ohjaajat ovat kokeneet monikulttuuristen henkilöiden ohjaamisen.

Opinnäytetyössämme tarkastelemme maahanmuuttajien työssäoppimisen ohjausprosessia työssäoppimisen ohjaajan näkökulmasta. Tavoitteena oli selvittää, miten perehdytys, ohjaaminen sekä palautteen antaminen ja arviointi tapahtuvat työssäoppimispaikoilla tällä hetkellä. Halusimme tietää, minkälaista tietoa työssäoppimisen ohjaajat tarvitsevat maahanmuuttajaopiskelijasta ennen työssäoppimisen alkua. Lisäksi kartoitimme ohjaajakoulutuksen tarvetta maahanmuuttajaopiskelijoiden työssäoppimisen ohjaajille.

Keräsimme tietoja haastattelemalla kahdeksaa maahanmuuttajaopiskelijoiden työssäoppimisen ohjaajaa. Teimme haastattelut tammikuussa 2009. Aineistomme koostuu neljän siivousalan yrityksen työssäoppimisen ohjaajan kokemuksista.

Rajaamme opinnäytetyömme käsittelemään monikulttuurisuutta ja työssäoppimisen ohjausprosessia. Ammatilliseen koulutukseen kuuluu kiinteästi työssäoppiminen, jossa osa tutkinnon tavoitteista opitaan työpaikoilla. Työelämälähtöisessä koulutuksessa ohjauksen merkitys korostuu. Emme käsittele teoriaosassa kotouttamista, emmekä suomen kielen eri taitotasoa. Oletamme, että tutkintotavoitteeseen koulutukseen valituilla maahanmuuttajaopiskelijoilla on opiskelussa vaadittava suomen kielen taitotaso, ja kotouttamistoimenpiteet eivät kuulu olennaisesti tutkintoon valmistavaan koulutukseen.

Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Jyväskylän aikuisopiston Hyvinvointi- ja liiketoiminnan palvelualueen yksikkö ja puhdistuspalveluala. (Liite 3.) Vuosina 2007 – 2008 järjestettiin Jyväskylän aikuisopistossa kaksi maahanmuuttajille suunnattua työvoimapoliittista puhdistuspalvelujen perustutkinnon osatutkintoon valmistavaa koulutusta. Koulutuksen aikana maahanmuuttajaopiskelijoilla oli mahdollisuus suorittaa puhdistuspalvelujen perustutkinnon pakollisia osia. Tässä opinnäytetyössä valitsimme kohderyhmäksi näiden maahanmuuttajaopiskelijoiden työssäoppimisen ohjaajat, joille teimme teemahaastattelun.

Tätä opinnäytetyötä voidaan hyödyntää Jyväskylän aikuisopiston meneillään olevissa monikulttuurisuutta käsittelevissä hankkeissa. Tällaisia ovat ohjaajakoulutuksen kehittäminen ja monikulttuurisen yhteistyön kehittäminen oppilai-

toksen ja työelämän välillä. Haastattelusta nousevia kehittämiskohteita voidaan hyödyntää työssäoppimisen ohjaajan perehdyttämisessä sekä maahanmuuttajaopiskelijoiden erityistarpeiden huomioimisessa koulutuksen laajuuden, opetusviestinnän ja metodien suunnittelussa.

## **2 MITEN MONIKULTTUURISUUS NÄKYVÄ?**

### **2.1 Kulttuuri ja monikulttuurisuus**

Monikulttuurisuutta on lisännyt paitsi globaalikehitys, myös työvoiman vapaa liikkuminen EU:n sisällä. Monikulttuurisuus tarkoittaa erilaisuuden hyväksymistä ja arvostamista, tasa-arvoa yksilöiden ja kulttuurien välillä ja yhteisesti sovit- tuja pelisääntöjä ja rajoja.

Monikulttuurinen yhteiskunta on Rädyn (2002) mukaan yhteiskunta, jossa eri kulttuureista ja kielialueilta tulevat ryhmät elävät tasa-arvoista rinnakkaiseloa. Ne ovat vuorovaikutuksessa keskenään siten, että ne muodostavat toimivan ja kaikkien yhteiskunnanjäsenien oikeuksia kunnioittavan kokonaisuuden. Tämä on ideaalimalli, joka ei ole toteutunut vielä missään maailman valtiossa. Tämä voi kuitenkin olla tavoite, kun mietitään, miten haluamme kehittää yhteiskuntaa ja sen palveluja. (Räty 2002, 46 - 48.)

Kun puhumme monikulttuurisuudesta tai kulttuurien kohtaamisesta, on hyvä määritellä, mitä tarkoitamme kulttuurilla. Se voidaan määritellä usealla eri tavalla. Kulttuurista puhuttaessa ensimmäisenä ajatellaan ns. ”korkeakulttuuria” eli taidetta ja musiikkia. Kulttuuriksi määritellään myös tietyn ryhmän tai kansan perinteet, joita halutaan suojella. Kulttuuri edustaa perinteitä ja pysyvyyttä. Ihmisten ja eri kulttuurien keskinäinen vuorovaikutus muokkaa kulttuuria, jolloin kulttuurit rikastuvat, moninaistuvat ja kehittyvät. (Mts. 42 - 44.)

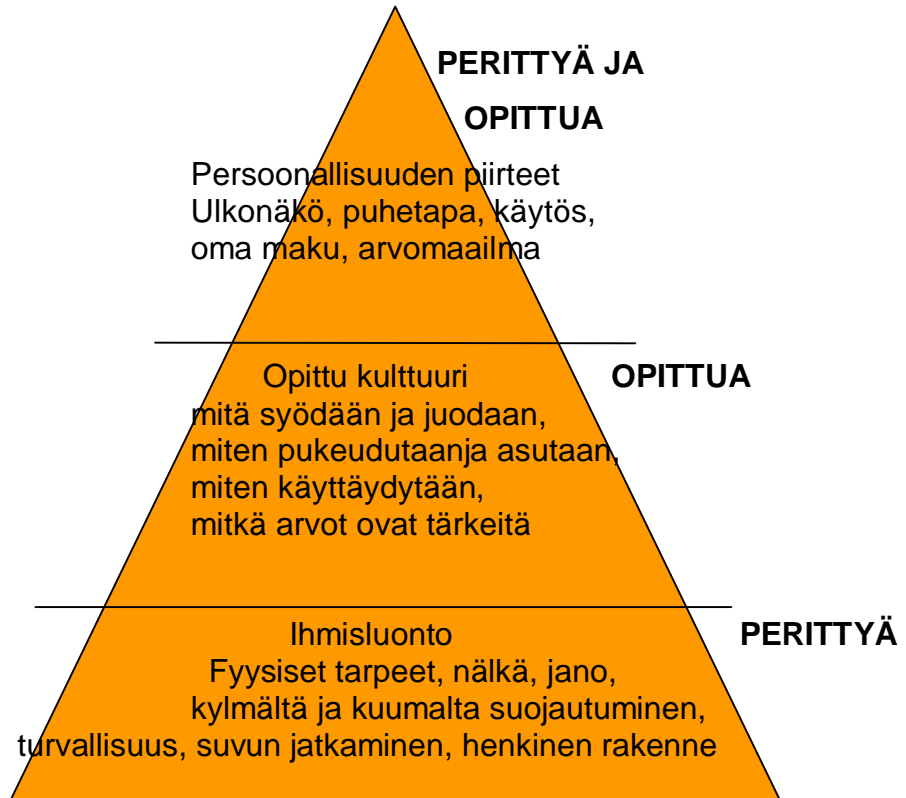
Stuart Hall (2003) määrittelee kulttuurin sisältämät sosiaaliset käytännöt, jotka tuottavat merkityksiä sekä käytäntöjä. Yhteiset merkitykset antavat tunteen kuulumisesta johonkin kulttuuriin ja luovat yhdistävän siteen sekä tunteen yhteisestä identiteetistä ja yhteisöön kuulumisesta. Kun pystymme sijoittumaan

johonkin yhteisöön, tunnemme ”keitä olemme”, ”mihin kuulumme” ja tunnistamme oman kulttuuri-identiteettimme. (Hall 2003, 85.)

Kulttuurien kohdatessa keskeisessä asemassa on kulttuuri-identiteetti. Tiettyyn kulttuuriryhmään kuulumista vahvistetaan yhteiseen historiaan, uskontoon, kieleen ja perinteeseen perustuvalla käyttäytymisellä, mm. pukeutumisella, sukupuolirooleilla ja etnisellä taustalla. (Talib, Löfström & Meri 2004, 38.) Erilaiset tavat ovat olennainen osa jokaista kulttuuria. Yhteiskunnassa syntyy yksilöllisten erojen lisäksi erilaisten ryhmien alakulttuureja. Alakulttuuri voi syntyä esimerkiksi asuinalueelle, työpaikalle jne. (Räty 2002, 43.)

Hollantilainen kulttuurin tutkija Geert Hofstede (1993) määrittelee kulttuurin opituksi ihmismielen ohjelmoinniksi. Kulttuuri koostuu monista eri kerrostumista, henkisen ohjelmoinnin tasoista. Hänen mukaansa ihminen kantaa mukanaan elämänsä aikana oppimiaan ajattelun, tuntemisen ja käyttäytymisen malleja, jotka on opittu varhaislapsuudessa. Ohjelmoinnin lähteenä toimii sosiaalinen ympäristö, jossa hän on kasvanut ja hankkinut elämäkokemuksensa. Ohjelmointi alkaa perheessä, jatkuu naapurustossa, koulussa, nuorten ryhmissä, työpaikoilla sekä asuinympäristössä. (Hofstede 1993, 18 – 20.)

Hofsteden (1993) mukaan kulttuuri on aina kollektiivista, koska se on osittain yhteistä ihmisille, jotka ovat asuneet, eläneet ja oppineet samassa ympäristössä. Kulttuuri on opittua, ei perittyä ja se pitäisi erottaa ihmisluonnosta ja yksilön persoonallisuudesta (Kuvio 2). Ihmisluonto on yhteistä kaikille, se edustaa henkisen ohjelmoinnin yleismaailmallista tasoa, ja se peritään geneeissä. Se määrittää fyysisen ja psyykkisen toimintamme perustan, joka sisältää esimerkiksi kyvyn tuntea pelkoa, suuttumusta, rakkautta ja iloa. Kulttuuri toimii näiden tunteiden säätelijänä ja määrittää, mitä näillä tunteilla tehdään ja miten niitä ilmaistaan. Yksilön persoonallisuus on hänen oma henkilökohtainen ohjelmansa, jota ei kukaan toisella ole. Se sisältää luonteenpiirteet, jotka yksilö on saanut geeniperimässään ja jotka hän on osittain oppinut henkilökohtaisten kokemustensa pohjalta. (Mts. 21.)



KUVIO 2. Ihmisen henkisen ohjelmoinnin kolme tasoa

Hofsteden mukaan (1993) kulttuurien välisten viestintätaitojen hankkimisessa on kolme vaihetta: tiedostaminen, tieto ja taidot. Tiedostaminen alkaa havaitsemisesta, että eri ympäristöissä kasvaneet ihmiset käyttäytyvät saamansa kasvatuksen mukaisesti. Tieto seuraa tiedostamista. Pystyäksemme vuorovaikutukseen muiden kulttuurien kanssa, meidän tulee oppia tuntemaan juuri tämän tietyn kulttuurin symbolit, sankarit ja rituaalit. Näin saamme käsityksen, missä kohdin, ja miten kulttuurin arvot eroavat omistamme. Taidot perustuvat tiedostamiseen, tietoon ja käytäntöön. Osaamme tunnistaa ja soveltaa muiden kulttuurien symboleja, tunnistamme heidän sankarinsa ja osaamme harjoittaa heidän rituaalejaan. Kulttuurien välisen viestintätaidon avulla pystymme ratkaisemaan arjen ongelmia. (Hofstede 1993, 329 - 330.)

Salo–Leen mukaan (1996) kulttuuri opitaan viestinnän välityksellä, sitä ylläpidetään ja siihen vaikutetaan viestinnän kautta. Kulttuuritausta heijastuu viestinnässä ja vaikuttaa viestinnällisiin valintoihimme. Kulttuuritausta vaikuttaa

havainnointiimme, siihen, mitä näemme ja miten sitä tulkitsemme. (Salo-Lee 1996, 7.)

## 2.2 Viestintä ja kommunikointi kulttuurien välillä

Kunelius (2003) määrittelee, että viestintä on kahden ihmisen välistä keskustelua. Yksi lähettää, toinen vastaanottaa ja antaa palautetta lähettäjälle. Sanomien siirron lisäksi se on yhteisyyden tuottamista ja ylläpitoa. Viestinnässä on aina kysymys siihen osallistujien identiteettien rakentamisesta, vahvistamisesta ja muokkaamisesta. (Kunelius 2003, 10 - 12.)

Viestin lähettäjällä ja vastaanottajalla pitää olla käytössään yhteinen koodi, jota kumpikin ymmärtää. Yhteinen koodi voi olla, esimerkiksi numero, kieli, elekieli tai kuva. Palautteella on suuri merkitys koodin täsmentämisessä ja vahvistamisessa. Koodi kytkee käyttäjänsä aina siihen kulttuuriin, jonka kanssa kieltä ja merkkejä käytetään. Tietty koodi (käytöstavat) kuuluu tietyssä kulttuurissa tiettyihin tilanteisiin. (Mts. 10 - 12.)

Vieraiden kulttuurien kohdatessa yhteinen kieli puuttuu, ja tuo tilanteeseen epävarmuutta. Vuorovaikutus perustuu sanalliseen ja sanattomaan viestintään. Yhteisen kielen puuttuessa otetaan käyttöön sanaton viestintä, joka ilmenee esimerkiksi kehonkielenä, eleinä, ilmeinä. Se toimii myös informaation, sosiaalisen vuorovaikutuksen kontrollin sekä läheisyyden sosiaalisena väylänä. Yleisesti, kun suomalainen keskustelelee toisen suomalaisen kanssa, tiedosta välittyä sanallisen viestinnän kautta vain noin 10 %, sanomistapa välittää 35 %, ja sanattoman viestinnän kautta välittyä 55 % tiedosta. (Talib, Löfström & Meri 2004, 130 – 132.) Monikulttuurisissa tilanteissa, kun yhteistä kieltä ei ole käytettävissä, sanattoman viestinnän osuus tiedosta on yli 90 %.

Suomalainen viestintä on hyvin suoraa. Suomalaisen ja länsimaisen ilmaisun lyhyys ja selkeys voi esimerkiksi aasialaisesta näkökulmasta tuntua hyvin epäkohteliaalta. Suomalainen viestintä on tulosorientoitunutta, eli viestinnän tarkoituksena on saada tietty viesti perille. Suomalaiset käyttävät hyvin vähän kiertoilmauksia tai vertauskuvia, ja he puhuvat asioista niiden oikeilla nimillä.

Suomalaisen on vaikea ymmärtää esimerkiksi aasialaisen monikerroksista ja epäsuoraa viestintää, jossa on tapana johdatella, puhua ns. small talkia keskustelukumppanin kanssa ennen kuin siirrytään varsinaiseen asiaan. Useissa Aasian, Afrikan ja latinalaisen Amerikan kulttuureissa keskustelu on vuorovai-  
 kutusprosessi, jossa ihmiset kertovat toisilleen tarinoita käyttäen erilaisia ver-  
 tauksuvia. Kuulijan ongelmaksi jää, pitääkö hän tarinaa ilman muuta totena.  
 (Räty 2002, 67 – 68.)

Totuudessa pysyminen ja rehellisyys ovat olennainen osa suomalaista viestin-  
 tää. Kuitenkin suomalainen hyväksyy kohteliaisuusyistä hätävalheen tai to-  
 tuuden kiertämisen, jos pysytään kohtuuden rajoissa. Suoranainen valehtelu  
 ei ole sallittua, mutta joskus voi olla kohteliasta muuntaa totuutta. (Mts. 68.)

### **2.3 Kulttuurien vertailua ja erilaisia aikakäsityksiä**

Eri kulttuurien ymmärtämiselle erinomaisen perustan antaa hollantilaisen kult-  
 tuuritutkijan Geert Hofsteden (1993) kehittämä malli, jossa kulttuureja voidaan  
 verrata toisiinsa neljän ulottuvuuden suhteen. Ne ovat:

- 1. valtaetäisyys, suuri valtaetäisyys – pieni valtaetäisyys**
- 2. yhteisöllisyys – yksilöllisyys**
- 3. maskuliinisuus – feminiinisyys ja**
- 4. epävarmuuden välttäminen**

#### **1. valtaetäisyys, suuri valtaetäisyys – pieni valtaetäisyys**

Hofsteden (1993) mukaan valtaetäisyydellä kuvataan, missä määrin jonkin  
 kulttuurin yhteisöjen jäsenet hyväksyvät epätasaisen vallanjakautumisen insti-  
 tuutioissa ja organisaatioissa. Valtaetäisyyksiin tutustuminen ja niiden tunnis-  
 taminen voivat ehkäistä ennalta turhia väärinkäsityksiä ja konflikteja. (Hofste-  
 de 1993, 48.)



Suuri valtaetäisyys

Pieni valtaetäisyys

Pohjoismaat ovat pienimmän valtaetäisyyden maita. Opiskelun ja työelämän erityispiirre on tasa-arvo. Jos epätasa-arvoa huomataan, siihen suhtaudutaan kielteisesti ja sitä pyritään pienentämään. Asema työelämässä saavutetaan koulutuksen ja kokemuksen sekä henkilökohtaisten ominaisuuksien perusteella. Koulutusta ja ammattitaitoa arvostetaan. Valta ei periydy, vaan päättävässä asemassa oleva henkilö voi taustaltaan olla köyhä, nainen ja nuori. (Mts. 58.)

Kouluttajan ja opiskelijan suhde on käytännöllinen ja oppiminen on yhteinen hanke, josta molemmat kantavat vastuunsa. Aikuisopiskelussa päävastuu on opiskelijalla itsellään. Kouluttaja ei valvo opiskelua, vaan odottaa oma-aloitteisuutta. Kouluttaja-oppilas-suhteeseen ei sisälly ihailua tai yksipuolista kunnioitusta. Ihanneopettaja kohtelee opiskelijoita tasa-arvoisesti. (Mts. 55.)

Suuren valtaetäisyyden kulttuureissa on totuttu siihen, että opiskelija tekee vain sen, mitä opettaja on käskenyt. Kouluttajan velvollisuus ja vastuu on opettaa ja jakaa tietoa niin, että opiskelija oppii. Tarkka valvonta ja ohjaaminen kuuluvat asiaan. (Mts. 56.)

Suuren valtaetäisyyden maissa valta nähdään perustavanlaatuisena tosiasiana, joka on hyvän ja pahan välisen valinnan yläpuolella. Laillisuudesta ei piitata, mahti menee oikeuden edelle. Eriarvoisuus hyväksytään ja jokaisella on siinä oma paikkansa. Näin syntyy riippuvuuden ja turvallisuuden tunne sekä vallassaolijoille että heidän alaisilleen. (Mts. 59 – 62.)

## **2. Yhteisöllisyys – yksilöllisyys**

Hofsteden (1993) mukaan tämä ulottuvuus auttaa meitä ymmärtämään, miksi eri kulttuureissa suhtaudutaan eri tavoin, esimerkiksi oman mielipiteen ilmaisemiseen, sukulaisten yhteyteen tai oman edun tavoitteluun. (Mts. 100)



Vahva yhteisöllisyys

Vahva yksilöllisyys

Yhteisöllisyys eli kollektiivikulttuuri on ei-länsimainen kulttuuri, joka korostaa yksilön liittymistä muihin. Yksilön identiteetti pohjautuu sosiaaliseen verkostoon, johon hän kuuluu. Ei-länsimaisessa kulttuurissa perhe on laaja käsite, johon kuuluvat kaikki lapsia hoitavat ja ruokkivat henkilöt. Lapset ovat hyvin riippuvaisia vanhemmista, aikuisia kunnioitetaan ja kuuliaisuus on tärkeää. Lapset oppivat puhumaan me-muodossa ja perhesiteet ovat tiukkoja. Tiukka yhteisö käyttää usein syyllistämistä kasvatukseen, ja tunteiden ilmaisemista ehkäistään. Koulussa lapsi on riippuvainen opettajasta ja siitä, mitä muut ajattelevat. Miellyttämisen tarve on suuri. (Mts. 100.)

Länsimaissa vallitsee yksilökulttuuri, joka korostaa yksilön itsenäisyyttä. Tähtäyksinä on kasvaa itsenäiseksi ja ymmärtää ja toteuttaa omaa ainutkertaisuuttaan. Yksilö on identiteetin perusta. Länsimaisessa kulttuurissa korostetaan geneettistä perimää, jonka mukaan sukulaisuus määräytyy. Lapset ovat aikuisten kanssa tasaveroisia ja he oppivat ajattelemaan minä-muodossa. Lisäksi heitä rohkaistaan kokeilemaan ja tutkimaan omin päin. Lasten sallitaan myös väittää aikuisille vastaan. Muodollista kunnioitusta ei juurikaan osoiteta. Koulussa lapsi ei ole liian riippuvainen opettajasta, eikä siitä, mitä toiset ajattelevat. (Mts. 100.)

### 3. Maskuliinisuus - feminiinisyys

Hofsteden (1993) mukaan maskuliinisyys-feminiinisyys ilmenee suhtautumisessa kilpailuun.



Maskuliinisuus

Feminiinisyys

Maskuliinisuudella ja feminiinisuudella tarkoitetaan sosiaalisia ja kulttuurisia rooleja. Maskuliinisessa kulttuurissa miehet ovat jämaköitä, kunnianhimoisia ja kovia. Naiset ovat äidillisiä helliä ja he ottavat hoivaajan roolin. Työnjako on perinteistä: miehet hallitsevat, naiset huolehtivat. Kilpailua ja suorituksia ar-

vostetaan kaikilla aloilla, myös yksityiselämässä. Työ on keskeinen osa elämää. (Mts. 142.)

Feminiinisen kulttuurin vallitsevina arvoina ovat välittäminen, voimavarojen säilyttäminen ja työtä tehdään toimeentuloa varten. Yleisiä piirteitä ovat sukupuoliroolien häilyvyys. Ihanteena on tasa-arvo ja hyvä elämänlaatu. (Mts. 142.)

#### 4. Epävarmuuden välttäminen

Hofsteden (1993) mukaan epävarmuuden välttäminen ei tarkoita samaa kuin riskin välttäminen. Vahvaan epävarmuuden torjumiseen kuuluu erilaisuuden pelko, ja halu tietää, mitä tapahtuu. Epävarmuuden välttämistarpeen voimakkuus riippuu myös yhteiskunnan yksilöllisyyden tai kollektiivisuuden asteesta. (Mts. 183.)



Voimakas epävarmuuden  
välttämisyritkimys

Vähäinen epävarmuuden  
välttämisyritkimys

Epävarmuus aiheuttaa ahdistusta. Yhteisöt ovat luoneet erilaisia keinoja torjua tätä tunnetta. Näitä keinoja ovat mm. lainsäädäntö ja uskonto. Epävarmuuden tuntemukset eivät ole vain henkilökohtaisia, vaan ne voivat olla yhteisiä yhteiskunnan muiden jäsenten kanssa. Epävarmuuden tunteet ovat hankittuja ja opittuja. Nämä tunteet ja niiden käsittely kuuluvat yhteiskuntien kulttuuriperimään. Ne siirtyvät ja vahvistuvat yhteiskunnan eri instituutioissa, kuten perheissä, kouluissa ja valtioissa. (Mts. 160.)

Epävarmuutta voimakkaasti välttävässä maissa ihmiset vaikuttavat kiireisiltä, hermostuneilta, temperamenttisilta, aggressiivisilta ja toimeliailta. (Mts. 167.)

Maissa, joissa epävarmuuden välttämisyrittäminen on vähäinen, ihmiset tuntuvat rauhallisilta, rennoilta, huolettomilta, hillityiltä ja laiskoilta. Kaikki nämä vaikutelmat ovat kuitenkin katsojan silmissä: ne ovat sidoksissa tunnetasoon, johon havainnoitsija on omassa kulttuuritaustassaan tottunut. (Mts. 167.)

Epävarmuutta voimakkaasti välttävässä maissa opiskelijat odottavat kouluttajien olevan asiantuntijoita, joilla on hallussaan kaikki vastaukset ja oletetaan, että on olemassa vain yksi oikea vastaus. Maissa, joissa epävarmuuden välttämisyrittäminen on vähäinen, opiskelijat hyväksyvät kouluttajan, joka uskaltaa sanoa, ettei hän tiedä jotakin asiaa. (Mts.173.)

### **Ajan määrittely eri kulttuureissa**

Lewis (1996) on jakanut maailman alueelliset ja paikalliset kulttuurit kolmeen ryhmään.

#### **1. Yksiulotteinen eli lineaarinen kulttuuri**

#### **2. Moniulotteinen eli multiaktiivinen kulttuuri**

#### **3. Kuunteleva eli reaktiivinen kulttuuri**

#### **1. Yksiulotteinen eli lineaarinen kulttuuri**

Lineaariseen kulttuuriin kuuluvat tehtäväkeskeiset ja hyvin järjestäytyneet suunnittelijat. Länsimaisessa kulttuurissa aikaa pidetään hyödykkeenä, jota voidaan mitata, säästää ja tuhjata. Länsimainen aikakäsitys pohjautuu ns. lineaariseen aikakäsitykseen, jonka mukaan aika kuluu koko ajan eteenpäin riipeästi. Sitä voi kuvata janalla, jolla on alku ja loppu. Länsimaissa suunnitellaan ajankäyttöä ja täsmällisyyttä pidetään ihanteena. Myöhästyminen koetaan loukkauksena, välinpitämättömyytenä tai arvostuksen puutteena. (Räty 2002, 64.) Lewisin (1996) mukaan lineaarisesti toimivissa kulttuureissa keskittyy yhteen asiaan kerrallaan ja hoidetaan se loppuun tietyn ajan kuluessa. Näin korostuu tehokas asioiden hoito ja ns. protestanttisen työmoraaali. (Lewis 1996, 130 – 132.)

#### **2. Moniulotteinen eli multiaktiivinen kulttuuri**

Multiaktiiviseen kulttuuriin sijoittuvat ihmiskeskeiset ja puheliaat suhteuttajat. Eteläeurooppalaiset ovat multiaktiivisesti toimivia. He ovat sitä tyytyväisempiä, mitä useampi asia on tekeillä samanaikaisesti. Multiaktiivisessa kulttuurissa ihmisiä ei kiinnosta elää täsmällisten aikataulujen mukaan, koska heille todellisuus on sopimuksia tärkeämpi. Tapaamisiaan he eivät hoida kalenterin ilmoittamassa järjestyksessä, vaan tapaamiset valitaan sen tarjoaman jännityksen tai merkityksen perusteella. Arabimaailmassa ja latinalaisperäisiä kieliä puhuvissa maissa aika on sidottu tapahtumiin tai ihmisiin, ja sitä pidetään subjektiivisena hyödykkeenä, jota manipuloidaan, muokataan ja venytetään tai siitä voi luopua riippumatta, mitä kello osoittaa. Tapaaminen voi olla mihin aikaan tahansa, sillä tärkeintä on itse tapaaminen, ei kellonaika, milloin se tapahtuu. (Mts. 133 – 135.)

### **3. Kuunteleva eli reaktiivinen kulttuuri**

Reaktiivinen kulttuuri muodostuu sisäänpäin kääntyneistä ja suhteeseen keskittyvistä henkilöistä. Idän kulttuureissa aikaa tarkastellaan syklisenä eli aika kiertää ympyrää. Aurinko nousee ja laskee joka päivä, vuodenajat seuraavat toisiaan ja taivaankappaleet kiertävät rataansa. Syklistä aikaa riittää loputtomiin. Heidän mielestään aika ei kiidä pois tulevaisuuteen, vaan se palaa kiertämään ympyrää, jossa mahdollisuudet, riskit ja vaarat ovat olemassa uudelleen. Aasialaiset eivät tee nopeita päätöksiä, he pohtivat rauhassa ratkaisujaan. Menneisyys antaa taustan ratkaisuille, joita he pohtivat pitkällä aikavälillä. Ajan ohella elämä itse kulkee ympyrää esimerkiksi buddhalaisessa kulttuurissa. (Mts. 135 – 136.)

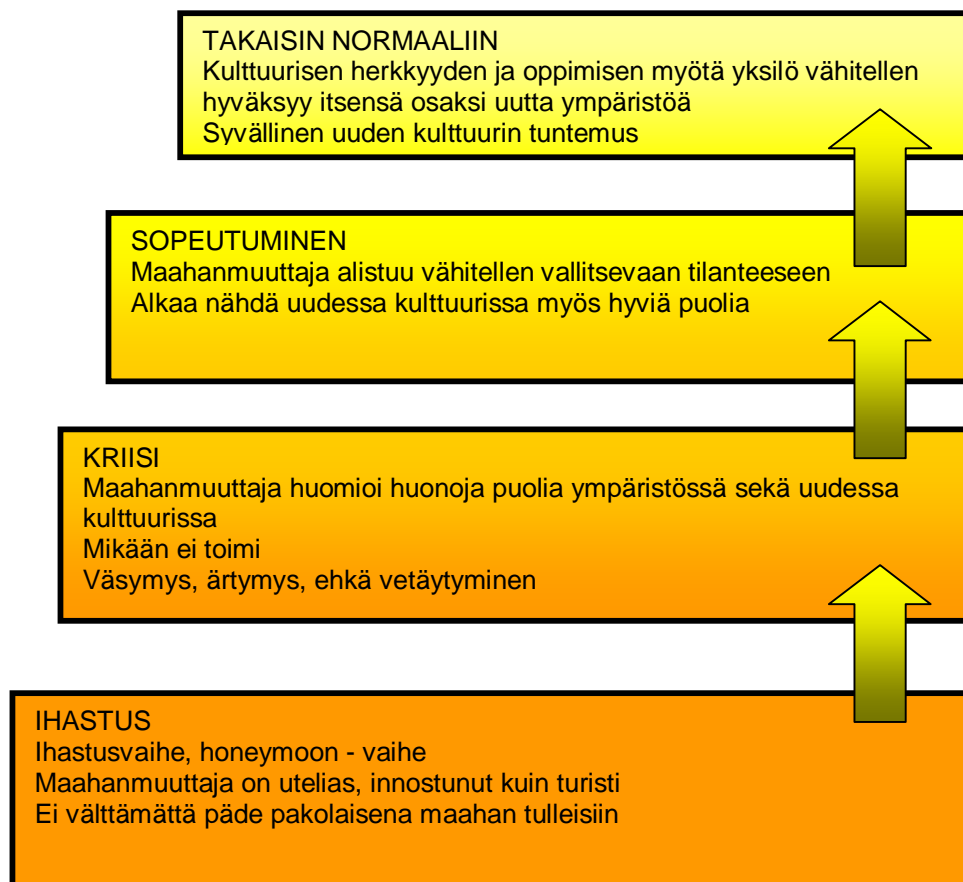
Reaktiivisen kulttuurin edustajat ovat harvoin toiminnan tai keskustelun aloittajia. He odottavat vastapuolen kannanottoa, jonka jälkeen he reagoivat asiaan ja muodostavat oman mielipiteensä. Tyypillisimpiä reaktiivisia kulttuureja ovat Japani, Kiina, Turkki jne. Myös Suomi kuuluu reaktiivisiin kulttuureihin. Kulttuurin edustajat ovat parhaita kuuntelijoita, jotka keskittyvät kuuntelijan sanomaan ja keskeyttävät harvoin puheen. Sen päätyttyä on sopivan ajan kestävä hiljaisuus, joka merkitsee mielipiteelle annettavaa arvostusta. Reaktiivisen kulttuurin edustaja ei tyrkytä käsityksiään, vaan varmistaa lisäkysymyksillä puhujan tarkoitusperiä väärinkäsitysten välttämiseksi. (Mts. 36 - 41.)

Reaktiivisen kulttuurin edustajat ovat taitavia ei-sanallisessa kommunikoinnissa, jota ilmastaan hienostuneen ruumiinkielen avulla ja katsekontaktia välttämällä. Reaktiivisessa kulttuurissa kommunikointimalli on monologi–tauko–mietiskely–monologi. Jos mahdollista, vastapuolen edustajan annetaan esittää monologinsa ensin. Asiayhteyteen liittyvät ilmaukset eivät korosta, mitä sanotaan, vaan miten sanotaan, ja mitä on piilossa sanotun takana. Toisaalta vastauksen ydin voi olla siinä, mitä ei sanota. Kulttuurin edustaja myös vähättelee itseään välttääkseen toisen osapuolen loukkaamisen. (Mts. 36 - 41.)

Lewis (1996) mainitsee kirjassaan E.T. Hallin, joka jakaa kulttuurit ”monokronisiin” ja ”polykronisiin”. Monokroniset vastaavat Lewisin yksiulotteisesti eli lineaarisesti toimivia kulttuureja ja polykroniset vastaavat Lewisin moniulotteisesti toimivia kulttuureja. (Lewis 1996, 33.)

## **2.4 Sopeutumisvaiheet uuteen kulttuuriin**

Maahanmuuttaja käy läpi uuteen kulttuuriin sopeutumisprosessin. Se voi tapahtua, esimerkiksi neljän eri vaiheen kautta. Halinojan (1996) mukaan (Kuvio 3) uuteen kulttuuriin sopeutumisen vaiheet voidaan esittää, esimerkiksi viitaten Browniin (1990) ja Kaikkoseen (1993), neljään eri vaiheeseen seuraavasti



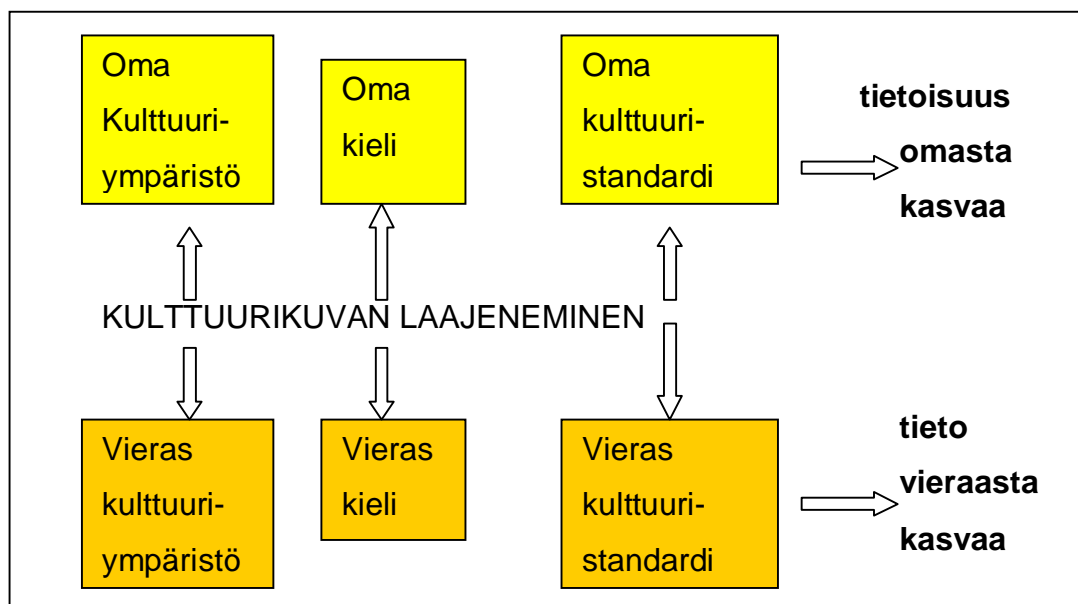
KUVIO 3. Uuteen kulttuuriin sopeutumisen vaiheet

Oleellisena osana uuteen kulttuuriin sopeutumisessa kuuluu kulttuurishokki. Kulttuuriin sopeutumisvaiheet ja kulttuurishokin voidaan kokea pienimässäkin ympäristössä, esimerkiksi uudessa työpaikassa. Kulttuurishokki syntyy siitä, että toisten tavat poikkeavat niistä, joihin olemme tottuneet ja mielestämme ovat oikeita. Tarvitaan selvittelyä ja molemmin puolista sopeutumista, jotta vältetään kohtuuttomat vaikeudet. (Mts. 122 – 123.)

### **Kulttuurikuvan laajeneminen**

Kaikkosen (1999) mukaan kulttuurikuva laajenee (Kuvio 4.), kun yksilö asettuu oman ja vieraan kulttuurin välille kasvaessaan kohti monikulttuurisuutta ja monikulttuurista identiteettiä. Kasvaakseen monikulttuuriseksi toimijaksi, yksilöltä

edellytetään kykyä siirtyä oman ja vieraan, toisen tai erilaisen, välimaastoon, että hän voi ymmärtää ja arvioida omaa tai toisen käyttäytymistä. (Kaikkonen 1999, 17.)



KUVIO 4. Kulttuurikuvan laajeneminen

Kulttuurikuvan laajenemisen pohjana on se, että jokaisella yksilöllä on opittuna oma socialisaation kautta omaksuttu kulttuurikuva. Keskeisenä seikkana omassa kulttuurikuvassa ovat tuttu kasvu- ja elinympäristö, sekä oman kulttuurin normittamat kulttuuristandardit ja äidinkieli. Kulttuurikuvan laajeneminen perustuu oman kulttuurikuvan vahvistumiselle eli etnosentrismille. Toisena on välttämättömyys oppia ymmärtämään ja hyväksymään vierasta ja vieraita ilmiöitä, sekä kohdata ja käsitellä vierautta ja vieraan kulttuurin ilmiöitä. (Mts. 17 - 18.)

Vartiainen-Oran (2007) mielestä etnosentrismi on maailman tarkistelemista omasta kulttuurista käsin. Oman elinympäristömme tapoja ja käsityksiä pidetään yleismaailmallisina, ja muita pidetään poikkeuksina. Lisäksi suositaan omaa ryhmää. Etnosentrismi on osittain tiedostamatonta ja automaattista tulkin-

taa ja vahingollista vain, jos sitä ei tunnisteta. Mitä enemmän tunnemme eri kulttuureja ja erilaisia tapoja, sitä vähemmän pidämme omiamme ainoina normaaleina ja huomaamme joustaa omastamme. (Vartiainen – Ora 2007, 17 - 19.)

Tieto vieraasta ja tietoisuus omasta kuuluvat oleellisena osana kulttuurikuvan laajentamiseen. Niiden taakse kätkeytyvät itsestäänselvyydet ja erityispiirteet, joiden avulla suhtaudumme vierauteen. Niistä yleisimpiä ovat vieraisiin kulttuureihin liittyvät pysyvät stereotyyppit ja ennakkoluulot. Stereotyyppiä on pelkistetty kaavamainen yleistys, jota tarvitaan tiedon luokitteluun ja maailman jäsentämiseen samoin kuin ennakkoluulojakin. Ne ovat valmiita sabluunoita uusien ilmiöiden hahmottamiseen. Ennakkoluulolla ymmärretään negatiivista yleistystä jostain ryhmästä tai ilmiöstä. Kaikilla ihmisillä on ennakkoluuloja ja niiden tunnistaminen on ensiaskel niistä vapautumiseen. (Vartiainen – Ora 2007, 19.)

Yksilön on mahdollista kasvaa monikulttuurisuutta luonnollisena pitäväksi ja kansainvälisesti toimivaksi ihmiseksi. Kokemuksien kautta yksilön monitulkintaisuuden ja erilaisuuden sietokyky kasvaa. Tämän prosessin kautta yksilölle kehittyy kansallisen kulttuuri-identiteetin rinnalle monikulttuurinen identiteetti, joka on osa hänen yksilöllistä identiteettiään. Kokemuksiensa perusteella yksilö voi ottaa pysyvästi etäisyyttä lähtökulttuuriinsa tai oivaltaa siinä olevia pysyviä arvoja, joihin hän haluaa samaistua ja sitoutua. Näin tapahtuu lähtökulttuurin vahvistumista. Yksilö tulee tietoisemmaksi lähtökulttuurinsa piirteistä ja oppii toisten kulttuurien toimintatapoja sekä suhteuttaa niitä omaan elämäänsä. Yksilön kulttuurikuva laajenee sekä lähtökulttuurin että kohdekulttuurin näkökulmasta. (Kaikkonen 1999, 23 - 25.)

Kulttuurikuvan laajenemiseen eli kulttuurikompetenssiin kuuluvat siis asenteet, tietoisuus, taidot ja toiminta. Sen pohjana on tieto eri kulttuureista, vahva kulttuuri-identiteetti, epävarmuuden ja epäselvien tilanteiden sietokyky, tilannejoustavuus, kärsivällisyys sekä ihmissuhde- ja viestintätaidot.

## 3 TYÖSSÄOPPIMINEN OSANA PUHDISTUS- PALVELUJEN PERUSTUTKINNON KOULUTUSTA

Opetushallituksen työssä oppimisen oppaassa työssäoppiminen on määritelty seuraavasti:

*”Työssäoppiminen on ammatilliseen koulutukseen kiinteästi kuuluva opintojen osa ja koulutuksen järjestämisen muoto, jossa osa tutkinnon tavoitteista opitaan työpaikalla. Se on aidossa työympäristössä tapahtuvaa tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua opiskelua.” (Työssäoppimisen opas 2007, 6.)*

Työssäoppimista säätelevät laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (631/1998) ja asetus 812/1998. Laissa kehoitetaan huomioimaan erityisesti työelämän tarpeet näyttötutkintoja suunniteltaessa ja järjestettäessä yhteistyössä elinkeino- ja muun työelämän kanssa. (L 631/1998.)

Ammatillisen aikuiskoulutuksen uusi henkilökohtaistamismääräys (OPH 43/011/2006) koskee opiskelijoiden yksilöllistä opetusta ja ohjausta. Henkilökohtaistamisessa on otettava huomioon erilaisesta kulttuuri- ja kielitaustasta tai muusta syystä kuten luki- ja kirjoitushäiriöistä mahdollisesti johtuvat erityistarpeet ja lähtökohdat. Henkilökohtaistamisessa on yhteisesti suunniteltava opiskelijoille soveltuvat opiskelu- ja arviointimenetelmät sekä ohjaustoimet. (OPH 2006.)

### 3.1 Tutkintojärjestelmä

Puhdistuspalvelualalla suoritetaan näyttöinä ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja. **Ammatillisissa perustutkinnoissa osoitetaan ammattitaidon saavuttamisen ja alalle työllistymisen edellyttämät tiedot ja taidot.** Laitoshuoltajan ammattitutkinnossa osoitetaan alan ammattityöntekijältä edellytetty ammattitaito. Siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinto osoittaa alan vaativimpien työtehtävien hallinnan. (OPH 2000)



ja monenlaisissa työ- ja toimintaympäristöissä tai pesuloissa. Toimitilahuoltajan on oltava itsenäinen ja vastuullinen työaikojen ja työskentelyrytmin joustavuuden sekä työn päivittäisen sisällön suunnittelun suhteen. (OPH 2000.)

### 3.2 Koulutuksen toteutussuunnitelma

Ensimmäinen koulutusryhmä oli 3.9.2007 -19.12.2008. Tähän ryhmään valittiin opiskelijoiksi kohtalaisesti sekä heikosti suomen kieltä osaavia maahanmuuttajia. Viisi aloittanutta opiskelijaa oli koulutuksen alussa vielä kotouttamistuen piirissä. Opiskelijoina olivat kaksi thaimaalaista, kaksi afganistanilaista, kaksi Iranin kurdia ja neljä venäläistä. Opiskelijoita oli yhteensä 10.

Toinen koulutusryhmä oli 12.2.2008 -19.12.2008. Tähän ryhmään valittiin opiskelijoiksi kohtalaisesti suomen kieltä osaavia maahanmuuttajia. Opiskelijoina olivat yksi kanadalainen, yksi virolainen, yksi bulgarialainen, yksi burmalainen ja kuusi venäläistä. Opiskelijoita oli yhteensä 10.

Koulutukseen sisältyy työssä oppimisjaksoja lähipäivien välillä. Taulukossa 1. on kerrottu työssä oppimisjaksot, jonka aikana maahanmuuttajaopiskelijat suorittivat tutkintotilaisuuksia.

TAULUKKO 1. Koulutuksen työssäoppimisen ajoittuminen

PUHDISTUSPALVELUT	työssä oppiminen eri kohteissa 1.4. – 30.7.2008 sekä 20.10. – 12.12.2008	opiskelija osoittaa tekstiilienhuollon ammattitaitonsa näytössä
SIIVOUSPALVELUT		opiskelija osoittaa ylläpitosiivouksen ammattitaitonsa näytössä (tulos huomioidaan myös siivouspalvelujen tutkinnon osassa)
TOIMITILAPALVELUT		opiskelija osoittaa toimitilapalvelujen ammattitaitonsa näytössä

Ylläpitosiivouksen hallinta vaaditaan niin puhdistuspalvelujen tutkinnon osassa kuin myös perussiivouspalvelujen tutkinnon osassa. Ylläpitosiivouksen tutkintotilaisuus toteutetaan vain kerran ja se huomioidaan molempien tutkinnon osien arvioinnin yhteenvedossa. Maahanmuuttajaopiskelijan on vaikea ymmärtää termiä tutkintotilaisuus, joten tästä syystä on hyvä käyttää näyttötermiä.

### **3.3 Työssäoppimisen tavoitteet**

Työssä oppimisen yleisenä tavoitteena on lisätä koulutuksen työelämävastavuutta ja helpottaa ammattitaitoisen työvoiman saantia yrityksiin. Työssä oppimisen avulla syvennetään ammatillista osaamista, edistetään työllistymistä, ja helpotetaan työmarkkinoille siirtymistä. Työssäoppimisen tarkoituksena on lisätä opiskelijoille tietoa työmarkkinoista ja tehdä tunnetuksi työelämän pelisääntöjä ja toimintatapoja. Se mahdollistaa myös opettajien ja asiantuntijoiden vaihtoa ja vahvistaa ammatillisen koulutuksen vetovoimaisuutta sekä edistää elinikäistä oppimista. (Työssäoppimisen opas 2007, 6.)

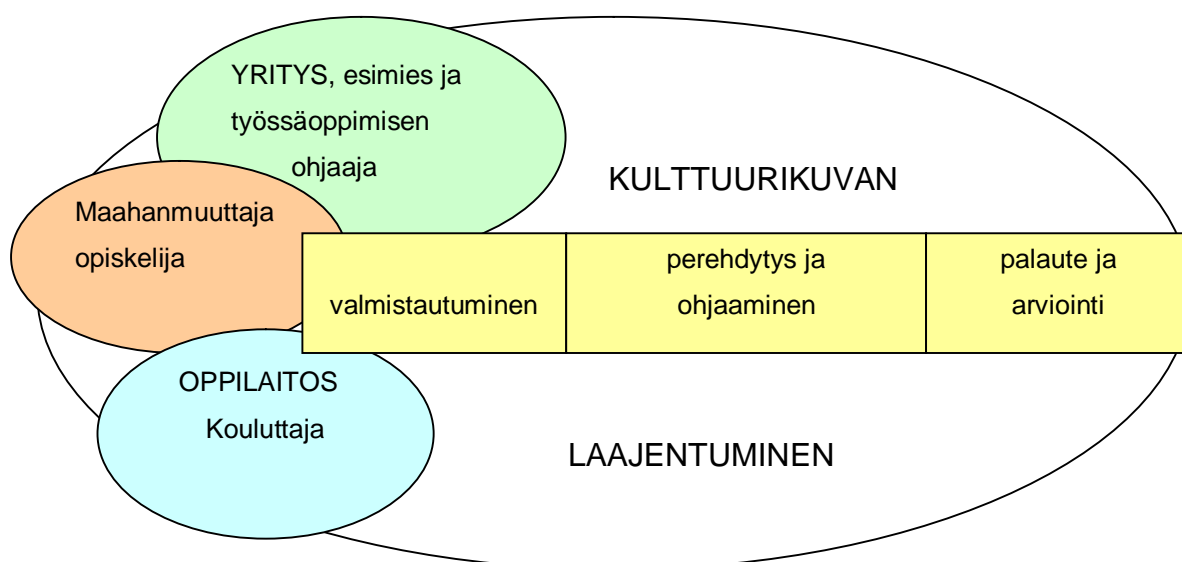
### **3.4 Työssäoppimisen ohjausprosessi**

Ohjauksella ymmärretään työssäoppimisen ohjaajan opiskelijalle antamaa aikaa ja huomiota sekä tilaisuutta oppia työssäoppimisen aikana sovittuja työtehtäviä hyvässä vuorovaikutussuhteessa. Huomiota kiinnitetään niihin perusasioihin, jotka tukevat ohjauksen onnistumista työssäoppimisen aikana. Ohjaustapahtumaa käsitellään jatkumona, jolla on alku ja loppu. (Lehtoranta, Leivo & Haapasalo 2006, 21.)

Ohjauksen alkuvaiheessa on hyvä selvittää opiskelijan omat tavoitteet ja toiveet. Mitä opiskelija jo osaa ja mitä opiskelijan tulee oppia ja missä kehittyä. Ohjaajan on tärkeä kertoa, mitä odottaa opiskelijalta, hänen vastuunsa, ja mitä hän saa tehdä ja päättää itsenäisesti. Lisäksi ohjaajan on tärkeää kertoa opiskelijalle myös omat ohjauksensa tavoitteet. (Lehtoranta & Aalto 2003, 18.)

Ohjaus on prosessi, joka tähtää opiskelijan voimavarojen vahvistamiseen ja olemassa olevien mahdollisuuksien löytämiseen ja hyödyntämiseen. Kuviossa 6. olemme kuvanneet pitkäaikaisen yhteistyön merkitystä oppilaitoksen ja työelämän välillä, kun ohjataan maahanmuuttajaopiskelijaa työssäoppimisessa. Ohjauksessa korostuvat kulttuurin erityispiirteiden ymmärtäminen, sekä suomen kielen ja vuorovaikutustaitojen hallinta.

### maahanmuuttajaopiskelijan työssäoppimisen ohjaukseen osallistuvien henkilöiden saumaton yhteistyö



KUVIO 6. Maahanmuuttajaopiskelijan työssäoppimisen ohjauksen prosessi

Oppilaitoksen kouluttajan ja yrityksen esimiehen, jossa työssäoppiminen tapahtuu, yhteistyön lisäksi tarvitaan maahanmuuttajaopiskelijan ohjauksen avuksi tukiverkkoa, johon on hyvä nimetä vastuuhenkilöt. Tukiverkkoon nimettyjä henkilöitä voivat olla TE-toimiston henkilökunnasta maahanmuuttajapalvelujen työvoimaneuvoja ja psykologi ja oppilaitoksesta opinto-ohjaaja ja erityisopettaja. Näiden toimijoiden lisäksi voi olla tarvetta maahanmuuttajaopiskelijan oman terveydenhoitaja- ja lääkäripalvelujen sekä tulkkipalvelujen käyttöön.

Tukiverkon määrittely mahdollistaa nopean puuttumisen ongelmatilanteisiin. Nopea tilanteeseen puuttuminen keventää sekä vastuukouluttajan että työssäoppimisen ohjaajan vastuuta ja jaksamista maahanmuuttajaopiskelijan ohjaamisessa. On muistettava, että myös työssäoppimisen ohjaaja tarvitsee oman jaksamisensa tueksi tukiverkkoa, josta hänen on mahdollista saada työnohjausta.

Työssäoppimisen ohjausprosessin rungon muodostavat kolme erilaista jaksoa, jotka edellyttävät ohjausta.

- 1. Työssäoppimiseen valmistautuminen**
- 2. Perehdytys ja ohjaaminen työssäoppimisessa**
- 3. Työssäoppimisen palautteen antaminen ja arviointi**

### **1. Työssäoppimiseen valmistautuminen**

Ennen työssäoppimisen alkua työpaikan esimiehen ja työssäoppimisen ohjaajan on hyvä neuvotella yhdessä kouluttajan kanssa työssäoppimisen yleisistä tavoitteista ja käytännön asioista. (Lehtoranta, Leivo & Haapasalo 2006, 29.)

Valmistautumisen aikana kouluttaja miettii yhdessä opiskelijan kanssa työssäoppimispaikkaa, joka soveltuu opiskelijalle sekä hänen työssäoppimisen tavoitteisiinsa. Valmistautumiseen kuuluu opiskelijan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, joita voivat olla liikkumiseen, ruokailuun ja erilaisten tukitoimiin liittyvät toimet. On hyvä varata riittävän pitkä aika tutustumiskäynnille tulevaan työssäoppimispaikkaan. Tämä vähentää opiskelijan alkuvaiheen jännitystä. Kun valmistautumiseen kiinnitetään erityistä huomiota, vältetään monelta epäselvyydeltä ja ongelmalta. (Lehtoranta & Aalto 2003, 15–16.) Sovituista asioista on laadittava koulutussopimus työssäoppimisen ajalle, jonka allekirjoittavat työpaikan esimies, vastuukouluttaja ja opiskelija.

### **2. Perehdytys ja ohjaaminen työssäoppimisessa**

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, ihmiset, tavat ja työhön liittyvät odotukset. Työnopastukseen kuuluvat kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn teke-

miseen ja asiakas- ja työturvallisuuteen. Työnopastus koskee kaikkia työntekijöitä, myös jo pitkään työssä olleita työntekijöitä. (Työturvallisuuskeskus.)

Vastuu perehdyttämisestä ja opastuksesta kuuluu työnantajalle. Käytännössä lähin esimies vastaa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Hän voi delegoida erilaisia perehdyttämiseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä koulutetulle työnopastajalle, mutta vastuu säilyy aina linjajohdolla ja esimiehellä. (Työturvallisuuskeskus.)

Ennen kuin opiskelija aloittaa työssäoppimisen, työyhteisölle on hyvä kertoa hieman opiskelijan taustoja. Ohjaussuhde alkaa opiskelijan perehdyttämisellä työpaikkaan, henkilöstöön ja hänelle suunniteltuihin työtehtäviin. Perehdyttämiseen on hyvä käyttää aikaa useampia päiviä. Mitä paremmin opiskelija perehdytetään työpaikan sääntöihin ja työkuultuuriin, sitä nopeammin ja paremmin opiskelija pääsee sisälle työyhteisöön. Hyvästä perehdytyksestä hyötyvät sekä opiskelija että työpaikka. (Lehtoranta, Leivo & Haapasalo 2006, 30.)

Hyvä perehdyttäminen ja opastus edellyttävät suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmentautumista. Seuranta ja arviointi kuuluvat suunnitelmaan. Suunnittelu sisältää myös perehdyttäjien ja opastajien koulutuksen ja tarvittavan aineiston. (Työturvallisuuskeskus.)

Suunnittelemattoman oppimisen ja ohjauksen tuloksena voidaan oppia myös asioita, joita ei oikeastaan olisi tarpeellista oppia, esimerkiksi huonoja käytänteitä. Tämän vuoksi työssä oppimisen kehittämisessä on kiinnitettävä huomiota työssä oppimisen tavoitteiden jakamiseen pienempiin osiin. Tämä korostaa ohjauksen merkitystä. (Työturvallisuuskeskus.)

Ohjaussuhteen ylläpito rakentuu molemminpuoliseen vuorovaikutukseen. Työssäoppimisen ohjaajalta vaaditaan aktiivista kuuntelua, keskustelua ja neuvottelua esiin tulevista väärinymmärretyistä asioista. Vuorovaikutus helpottuu, kun puhutaan selkeästi, huomioidaan sanattoman viestinnän merkitys ja ohjataan tässä ja nyt periaatteella. Yhteinen kieli ja asioiden kertaus on ohjaamisessa tärkeää. Kokeneen ammattilaisen käyttämä ammattislangi voi olla

vierasta opiskelijalle, joka on oppinut koulussa ammattisanaston. Uusien asioiden sisäistäminen on vaikeaa, jos ne opetetaan liian suurina kokonaisuuksina. (Lehtoranta, Leivo & Haapasalo 2006, 31- 32.)

### **Viiden askeleen opastusmenetelmä**

Viiden askeleen opastusmenetelmä opiskelijoiden ohjaamisessa voidaan erottaa erilaisia menetelmiä: valmistautuminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä varmistus. (Vartiainen-Ora 2007, 68.)

asetetaan tavoitteet sekä välitavoitteet.  
kuvataan tehtävä ja / tai tehtäväkokonaisuus  
arvioidaan tietojen ja taitojen taso  
motivoidaan, kerrotaan tehtävän merkityksestä

VALMISTAUTUMINEN  
= tavoite

annetaan ydinkohdat, reunaehdot  
näytetään, selitetään, perustellaan

OPETUS  
= säännöt

pyydetään toistamaan ajatuksissa  
kerrataan ydinkohdat  
annetaan palautetta  
pyydetään kertomaan ääneen

MIELIKUVA-  
HARJOITTELU  
= sisäinen malli

arvioidaan taitotaso  
annetaan kokeilla uudelleen  
annetaan palautetta  
annetaan opiskelijan kokeilla

TAIDON KOKEILU JA  
HARJOITTELU  
= tiedot

päätetään opastus  
rohkaistaan kysymään  
annetaan palautetta  
annetaan työskennellä yksin

VARMISTUS  
= taidot

### **Siirtyminen tavanomaiseen työntekoon**

KUVIO 7. Viiden askeleen opastusmenetelmä

### **3. Työssäoppimisen palautteen antaminen ja arviointi**

Palautteen antaminen on lyhyesti sanottuna työssäoppimistilanteen ja toiminnan tarkastelua. Tarkastellaan sitä, mikä työssäoppimisessa on toiminut hyvin, ja mikä puolestaan vaatii korjaamista tai kehittämistä. Palaute antaa opiskelijalle tietoa ja ideoita. Palautteen antaminen voidaan kokea aluksi vaikeana. Pelätään, että korjaava palaute loukkaa opiskelijaa. Väärin ymmärtämisen pelko on yleistä, ja palautteen antamisen keinoja ei tunneta. Hyvä palautteenantokeino on ns. kolmikerroksinen hampurilaispalaute. Palaute annetaan hampurilaisen suhteessa eli ensin annetaan myönteinen palaute, joka sisältää positiivisia yksityiskohtia, sitten palaute, missä havaitsit aihetta korjaamiseen ja lopuksi myönteinen kokonaisarviointi toiminnasta. (Lehtoranta, Leivo & Haapasalo 2006, 35 - 36.)

Työssäoppimista arvioivat opiskelija itse, työssäoppimisen ohjaaja ja kouluttaja. Arviointia tarvitaan koko työssäoppimisjakson ajan. Arvioinnin tehtävänä on tukea opiskelijan motivaatiota, olla ohjaavaa sekä kannustavaa. Palaute on rakentavaa antaa välittömästi, kohdistaa se havaintoihin ja kiinnittää huomiota toimintaan, ei henkilöön. Hyvä arviointi auttaa pitämään mielessä työssäoppimisen tavoitteet. Arvioinnin yhteydessä on hyvä keskustella myös siitä, miten työssäoppimisen ohjaaja ja kouluttaja ovat suoriutuneet tehtävästään. Keskustelun avulla kaikki osapuolet voivat oppia ja hyödyntää kokemuksiaan oman toimintansa ja työssäoppimisen kehittämisessä. (Lehtoranta & Aalto 2003, 16 - 17.)

### **3.5 Mentorointi maahanmuuttajan työssäoppimisessa**

Työssäoppimisen ohjaaja ja mentori eivät ole synonyymeja, koska työtapojen historia on erilainen. Hyvällä ja tuloksekkaalla työpaikkaohjauksella sekä mentoroinnilla on yhteisiä piirteitä. Mentoroinnissa korostetaan usein henkilökohtaista vuorovaikutusta, kun työssäoppimisen ohjaamisella kehitetään selvemmin organisaation toimintatapoja ja yhteistyökäytäntöjä. (Onnismaa 2007, 88.)

Mentorointi on vanha menetelmä, jonka avulla pyritään siirtämään vanhemman henkilön elämänviisautta ja kokemusperäistä tietoutta, ns. hiljaisentietoa, nuoremmalle henkilölle. (Vartiainen-Ora 2007,66.) Mentorointi on kokemusten,

näkemyksen ja osaamisen siirtämistä ja välittämistä henkilöltä toiselle. Mentoringisuhde on parhaimmillaan tavoitteellinen kahdenkeskinen vuorovaikutussuhde, jota luottamuksellisuuden lisäksi kuvaavat molemminpuolinen avoimuus ja sitoutuneisuus. (Mentoringiopas 2008, 3.)

### **3.6 Maahanmuuttajan ohjaamisen haasteet**

Huolimatta siitä, että työssäoppiminen on hyvin suunniteltu, työpaikalla voi syntyä ongelmatilanteita. Opiskelijan ja kouluttajan kanssa on hyvä sopia ja neuvotella miten ongelmatilanteissa toimitaan. Tavallisimpia ongelmia, joihin kannattaa kiinnittää huomiota ovat opiskelijan runsaat poissaolot, pelisäännöistä poikkeaminen ja oma-aloitteisuuden puute. Lisäksi voi olla epäselvyyksiä tavoitteissa, työtehtävien hallinnassa ja ongelmia vuorovaikutuksessa. (Lehtoranta, Leivo & Haapasalo 2006, 37- 38.)

Maahanmuuttajat kohtaavat uudessa työpaikassa työpaikan oman toimintakulttuurin ja tarpeen sopeutua uusiin tapoihin. Heidän on totuttava työskentelemään erilaisten henkilöiden kanssa ja talon käytänteiden mukaisesti. Työpaikan kulttuuri muodostuu usein kahdesta eri toimintakulttuurista eli virallisesta ja epävirallisesta. Virallinen kulttuuri on määritelty organisaation toimintastrategioissa ja tavoiteohjelmissa. Epävirallinen kulttuuri kertoo, miten henkilökunta todella hoitaa työnsä. Se heijastaa paikallisia tapoja ja käytäntöjä ja siksi voi ymmärtää täydellisesti vain työyhteisössä pidempään työskennellyt henkilö. Tällaisella henkilöllä on ns. hiljaista tietoa siitä, miten työyhteisö erityisesti epävirallisella tasolla toimii. Maahanmuuttajille, joiden kielitaito on puutteellinen, työyhteisön ”hiljainen tieto” ei helposti avaudu. (Verm 2005, 60.)

Maahanmuuttaja on yleisimmin lähtöisin yhteisöllisestä kulttuurista, jossa opetus tapahtuu opettajan johdolla eli opettaja opettaa ja oppilas oppii. Samoin työnteko perustuu esimieheltä saataviin ohjeisiin. Maahanmuuttaja voi kokea loukkauksena, jos ohjaaja ei valvo ja ohjaa jatkuvasti työn tekemistä. Forsanderin, Raunion, Salmenhaaran ja Helanderin (2004) mukaan vieraan kulttuurin edustaja kokee valvonnan puutteen välinpitämättömyytenä. Hän ei tiedä, että suomalaisessa kulttuurissa on tyypillistä luottaa työntekijän osaamiseen ja

odotetaan oma-aloitteisuutta. Maahanmuuttaja voi ymmärtää asian toisarvoiseksi ja kokonaisuudesta irrotettu työtehtävä ei motivoi työntekijää työhön. (Forsander, Raunio, Salmenhaara & Helander 2004, 146 -147.)

Esimies-alais-suhteessa ongelmaksi voi osoittautua se, että maahanmuuttaja-taustaisen miestyöntekijän on vaikeaa ottaa vastaan ohjeita naispuoliselta esimieheltä tai työtoverilta. Esimiehet voivat joutua tilanteeseen, jossa työntekijän perheenjäsenet ovat tulleet korvaamaan työntekijän poissaoloa. Työntekijälle on kerrottava, että Suomessa työn tekee se, jonka kanssa sopimus on tehty. (Ekholm 2008, 33.)

Puutteellinen kielitaito voi aiheuttaa todellisia ongelmia, esimerkiksi jos työntekijä käsittää työohjeet väärin tai hän ei ymmärrä, mitä asiakas häneltä kysyy. Työturvallisuuden kannalta on joissakin tehtävissä ensiarvoisen tärkeää, että ohjeet on ymmärretty oikein. (Mts. 32.)

Haastavia tilanteita voi tulla, kun etniseen vähemmistöön kuuluva työntekijä kohtaa ylisuorittamisen painetta sekä työyhteisöltä että asiakkaalta. Jos työntekijä tuntee olevansa ennakkoluulojen kohteena, hän yrittää osoittaa kykynsä työskentelemällä kaksin verroin. Tämä saattaa ärsyttää muita työntekijöitä. Työyhteisön sisällä voi syntyä myös ongelmia arkisista asioista, kuten ruoan mausteiset hajut tai hajusteiden tuoksut voivat ärsyttää allergisia henkilöitä. (Mts. 32 - 33.)

Työelämän monimuotoistuesssa eri kulttuurit ja uskonnot näkyvät suomalaisilla työpaikoilla entistä enemmän. Keskustelua on herättänyt muun muassa naisten perinteinen pukeutuminen, romaninaisten puvut ja musliminaisten huivit. Huivien kieltämistä on perusteltu tietyissä ammateissa työturvallisuudella, käytännöllisyydellä ja hygienialla. (Mts. 30.)

Monet maahanmuuttajat ovat tottuneet ns. asiamieskulttuuriin, jossa joku sukulainen, tulkki tai läheinen hoitaa asioita. Metsäsen (2000) mukaan myös ohjaustilanteissa haetaan tällaista suhdetta, ja ohjaajalta odotetaan suoraa ohjetta tai vastausta esimerkiksi työpaikan hankintaan liittyvissä kysymyksis-

sä. Yhteisöllisestä kulttuurista tuleva ohjattava tyytyy siihen, että joku muu päättää hänen puolestaan. Uskotaan, että omaan elämäntilanteeseen ei voida vaikuttaa. (Metsänen 2000, 189.)

Palautteen antaminen ja sen vastaanottaminen ovat taitoja, joita tarvitaan työelämässä. Palautteeseen liittyvät kohteliaisuussäännöt vaihtelevat eri kulttuureissa. Yhteisökeskeisistä kulttuureista tuleville erityisesti negatiivisen palautteen saaminen voi merkitä koko ryhmään kohdistuvaa häpeää, kasvojen menetystä. (Ekholm 2008, 33.)

## **4 TYÖSSÄOPPIMISEN OHJAAJIEN HAASTATTELU**

### **4.1 Haastatteluun osallistuneiden taustatiedot**

Haastattelut tehtiin Jyväskylän Koulutuskuntayhtymän Kiinteistöliikelaitoksen (KILI), ISS Palvelut Oy:n, Total Kiinteistöpalvelujen sekä Jyväskylän Hoivapalveluyhdistys ry:n kohteissa. Yrityksistä valittiin sellaiset kohteet, joissa puhdistuspalvelun perustutkinnon maahanmuuttajaopiskelijat olivat työssäoppimassa useita viikkoja vuoden 2008 aikana. Haastateltaviksi pyydettiin sellaiset työntekijät, jotka käytännössä osallistuivat maahanmuuttajaopiskelijoiden ohjaukseen.

Haastattelut tehtiin kahdeksalle työssäoppimisen ohjaajalle. Jokaisesta yrityksestä haastateltiin kahta maahanmuuttajaopiskelijan ohjaajaa. Työssäoppimisympäristöinä olivat päiväkotia, toimistokohde, kolme oppilaitosta ja kaksi palvelutaloa. Taulukossa 2 esitetään taustatiedot lomakkeessa kerätyt asiat: koulutus, työkokemus, kokemus työssäoppimisen ohjaamisesta sekä mistä maasta opiskelija oli lähtöisin.

TAULUKKO 2. Haastateltavien taustatiedot

Yritys	Koulutus	Työ- kokemus	Ohjaaja- kokemus	Opiskelijan lähtömaa
KILI	LH at	yli 40	5 – 10	suomalainen venäläinen virolainen thaimaalainen burmalainen Iranin kurdi afganistanilainen kanadalainen bulgarialainen
	LH at	5 - 10	alle 2	
ISS	ei koul.	yli 10	alle 2	suomalainen venäläinen thaimaalainen Iranin kurdi afganistanilainen
	ei koul.	yli 10	yli 10	
Total	ei koul.	yli 20	alle 2	suomalainen venäläinen thaimaalainen Iranin kurdi afganistanilainen
	STO eat	yli 20	2 - 4	
Hoiva palvelu	ei koul.	yli 20	5 -10	suomalainen venäläinen Iranin kurdi afganistanilainen
	LH at	yli 10	2 - 4	

**Lyhenteiden selitys:**

LH at = laitoshuoltajan ammattitutkinto

ei koul. = ei tutkintoon valmistavaa koulutusta, osallistunut usealle siivousalan kurssille

STO eat = siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinto

Lisäksi kysyimme kiinnostusta osallistua koulutukseen, joka käsittelee maahanmuuttajaopiskelijan ohjausta. Vastanneista kuusi toivoi päiväkoulutusta, ja kaksi vastanneista ei ollut halukas koulutukseen.

## 4.2 Haastattelukysymykset ja -menetelmät

Tavoitteenamme oli selvittää, miten perehdytys, ohjaaminen sekä palautteen antaminen ja arviointi tapahtuvat työpaikoilla tällä hetkellä. Lisäksi halusimme tietää, mitä tietoa työelämän edustajat tarvitsevat maahanmuuttajaopiskelijasta ennen työssäoppimisen alkua. Saamaamme tietoa voidaan hyödyntää työpaikkaohjaajan perehdyttämisessä työssäoppiseen ja oppilaitoksen sekä työelämäyhteistyön kehittämisessä.

Laatiessamme kysymyksiä lähtökohtanamme oli työssäoppimisen ohjausprosessin eteneminen. Jaoin työssäoppimisprosessin kolmeen teema-alueeseen, joihin laadimme aineistonkeruukysymykset (Liite 4.) Halusimme tietää, miten työelämä, varsinkin työssäoppimisen ohjaajat, on kokenut työssäoppimiseen liittyvät eri vaiheet.

Laadimme ensimmäiset haastattelukysymykset syksyllä 2008, ja niiden pohjalta teimme pilottihaastattelun kolmelle maahanmuuttajaopiskelijoiden työssäoppimisen ohjaajina toimineille henkilöille. Saamamme kokemuksen pohjalta täydensimme ja muokkasimme kysymyksiä.

Lisäksi laadimme lomakkeen työssäoppimisen ohjaajien taustatietojen keräämistä varten. (Liite 5.) Taustatiedot-lomakkeella halusimme selvittää työssäoppimisen ohjaajien ohjauskokemusta ja kiinnostaako heitä osallistua koulutukseen, joka käsittelee maahanmuuttajien työssäoppimisen ohjaamista.

### **Keskeiset tutkimuskysymykset teemoittain:**

- 1. Ennakovalmistautuminen työssäoppimiseen**
- 2. Perehdytys ja ohjaaminen työssäoppimisessa**
- 3. Työssäoppimisen palautteen antaminen ja arviointi**

Tutkimusmenetelmäksi valittiin haastattelu. Haastattelulajina käytettiin teema-haastattelua eli puolistrukturoitua menetelmää. Strukturoitu haastattelu tarkoittaa lomakehaastattelua, jossa kysymysten ja väitteiden muoto ja esittämisjär-

jestys on täysin määrätty. Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Haastattelu on ennalta suunniteltua tiedon keräämistä haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. Haastattelija ei osallistu keskusteluun, vaan se tapahtuu hänen ehdoillaan ja johdollaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 197.)

Haastattelututkimuksen etuna on sen joustavuus ja avoimuus, joka syntyy suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastattelulla on mahdollista saada selville sellaisia asioita, joita kyselylomakkeella ei löydy. Haastattelija pystyy motivoimaan haastateltavaa sekä ylläpitämään hänen kiinnostustaan vastata kysymyksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 43 – 48.)

## 4.2 Aineiston keruu

Aineistonkeruukysymysten selkeän muodon löytäminen oli haastavaa. Toimimme kouluttajina, ja meille on muodostunut tietty ammattisanasto, jota helposti käytämme myös keskustellessamme työntekijöiden kanssa. Pilottihaastattelun avulla pystyimme poistamaan ensimmäiset ”kankeat” lauserakenteet kysymyksistämme. Myös haastattelumuodon valintaan pilottihaastattelu antoi selkeyttä. Totesimme, että ryhmähaastattelussa kysymyksiin vastasi henkilö, joka yleensäkin on innokas keskustelemaan. Ujoimmat henkilöt eivät uskalla tai ehdi kertoa omia näkemyksiään, ja siten tärkeät kokemukset eivät tule julki.

Haastattelukysymykset osoittautuivat joiltakin osin vielä vaikeaselkoisiksi. Yksi tällainen kysymys oli **Onko maahanmuuttajaopiskelijalla taitoa arvioida omaa osaamistaan realistisesti**. Jouduimme selventämään sanaa realistinen. Viimeisimmissä haastatteluissa kysymys muotoutui: **Minkälaiset ovat maahanmuuttajan itsearviointitaidot**. Myös eri teemojen sisälle määriteltyjä kysymyksiä jouduimme litterointivaiheessa yhdistelemään. Huomasimme, että olimme kysyneet samaa asiaa kaksikin kertaa.

Opimme, että mitään ei pitäisi pitää itsestään selvänä, esim. käsitteiden ymmärtäminen. Aina tulisi varmistaa, että molemmat osapuolet (haastattelija ja haastateltava) ovat ymmärtäneet asiat samoin. Aineistonkeruukysymyksiin tulee käyttää aikaa, ja on hyvä pyytää oikolukua ulkopuoliselta henkilöltä. Myös pilottihaastattelun tekeminen ennen varsinaista haastattelua antoi hyvän kokemuksen kysymysten toimivuudesta: ymmärretäänkö kysymykset siten kuin me olimme ajatelleet.

Ennen haastattelua soitimme työntekijän esimiehelle ja kerroimme opinnäyte-työmme haastattelun sisällöstä sekä pyysimme luvan tehdä haastattelun sovituksessa kohteessa. Tämän jälkeen soitimme kohteen siivoojalle ja kysyimme, olisiko hän halukas osallistumaan haastatteluun. Myönteisen vastauksen saatamme sovimme haastattelun ajankohdan. Haastatteluun pyysimme varaan aikaa noin yhden tunnin.

Haastattelut toteutettiin tammikuussa 2009 haastateltavien työpaikoilla heidän työaikanaan. Teemahaastattelut äänitettiin ja ydinasiat kirjattiin muistiin. Haastattelutilaisuudessa olivat läsnä kaksi haastattelijaa ja haastateltava. Toisen haastattelijan tehtävänä oli esittää kysymykset, toisen haastattelijan tehtävänä oli kirjata ydinasiat muistiin. Yhden teema-alueen jälkeen teimme yhteenvetöä, jonka yhteydessä haastateltavalla oli mahdollisuus tarkentaa vastauksiaan. Äänitimme haastattelut kahdella nauhurilla, ja litteroimme haastattelut heti samana iltana. Kaikki pyydetyt henkilöt suhtautuivat myönteisesti haastattelupyyntöömme ja lupautuivat haastateltaviksi. Yhteisen ajan löytäminen oli helppoa ja haastattelujen ajankohta, tammikuu 2009, oli onnistunut.

Haastattelun alussa haastateltava täytti taustatiedot lomakkeen. Se toimi sekä haastattelun johdantona että valmistautumisena itse haastatteluun. Pyrimme luomaan myönteisen ilmapiirin, joka edisti haastattelun luottamuksellisuuden syntymistä.

### 4.3 Aineiston käsittely

Aineiston käsittelymme eteni seuraavasti:

- haastattelujen kuunteleminen ja litterointi
- haastattelujen lukeminen ja sisältöön perehtyminen
- tärkeimpien ilmausten poimiminen
- tärkeimpien ilmausten yhdistäminen ennakolta sovittujen teemojen alle.

Aloitimme aineiston käsittelyn heti samana iltana kuuntelemalla ja kirjoittamalla aineiston tekstiksi. Puhtaaksikirjoituksen eli litteroinnin teimme koko haastattelusta sovittujen teemojen alle. Litteroimme ensimmäiset haastattelut sanatarkasti. Myöhemmin uskalsimme jättää tarpeettomat pikkusanat pois asiasällön siitä kärsimättä.

Perehdyimme tarkemmin koko aineistoon viimeisen haastattelun jälkeen ja aloitimme aineiston käsittelyn heti seuraavana päivänä. Yhdistelimme haastateltavien vastaukset teemojen alle, minkä jälkeen etsimme yhteneväisyydet kaikkien haastateltavien lausumista. Joitakin kysymyksiä siirsimme, ja yhdistelimme aiheita teemojen alla. Litteroitua materiaalia syntyi noin 40 sivua. Pyrimme kirjoittamaan lausumat sanatarkasti, koska halusimme ottaa mukaan haastateltavien omia ajatuksia ja näkemyksiä.

## 5 KOKEMUKSET MAAHANMUUTTAJAOPISKELIJAN TYÖSSÄOPPIMISEN OHJAAMISESTA

### 5.1 Työssöoppimiseen valmistautuminen

Haasteltavaa pyydettiin kertomaan, minkälaiset olivat ensi tuntemukset, kun häntä pyydettiin maahanmuuttajaopiskelijan ohjaajaksi ja miten häntä oli ohjeistettu ohjaamaan maahanmuuttajaa. Halusimme tietää, mitä tietoa toivotaan ennen työssöoppista, onko tutustumiskäynti tarpeellinen ennen työssö-

oppimisen alkua ja miten työelämän pelisäännöt opiskelija on ymmärtänyt, mitkä asiat vaikuttavat työssäoppimisen onnistumiseen.

Haastateltavilla ei ollut ennakkoluuloja, ja yleisesti maahanmuuttajaopiskelijat otettiin vastaan avoimesti ja rohkeasti. Ajateltiin, että katsotaan, miten lähtee menemään. Monet haastateltavat miettivät etukäteen, kuinka hyvin he tulevat maahanmuuttajaopiskelijoiden kanssa toimeen suomen kielellä.

*”Onko yhteistä kieltä ja osaanko ohjata, kun on aina tehnyt yksin. Vaikea yhtäkkiä ruveta tekemään toisen kanssa ja tavallaan ohjeistaa toista.”*

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että heille ei ollut kukaan kertonut, miten maahanmuuttajia ohjataan. Muutama työssäoppimisen ohjaaja mainitsi saaneensa paperin, jossa oli jotakin asiaan liittyvää. Vain yksi haastateltava muisti opettajan ja opiskelijan vierailun ennen työssäoppimisen alkua.

*”Kun muistaisi mitä siellä on ollut. Ihan hyvin kaikki selostettiin kouluttajan ja opiskelijan kanssa silloin alussa, mitä pitää ottaa huomioon. Kielen kanssa kun vaan pärjättäisiin.”*

Haastateltavat halusivat tietää ennen työssäoppimisen alkua maahanmuuttajaopiskelijan kielitaidon tason ja ymmärtääkö hän suomen kieltä. Myös mistä maasta opiskelija tulee sekä hänen kulttuuritaustansa erityispiirteistä haluttiin tietää, koska ei haluta loukata ketään tahallisesti. Opiskelijan perhetausta, asuinpaikka sekä mahdollinen työkokemus Suomessa ja miltä alalta se on, kiinnosti vastaajia.

*”Miltä alalta opiskelijalla on työkokemusta ja onko hän ollut työelämässä Suomessa. Kenties perusasiat, työelämän pelisäännöt ovat sitä kautta hallinnassa.”*

*”Onko jotain tällaisia rajoituksia tiettyjen asioiden suhteen, jos vaikka niiden oma kulttuuri kieltää jotakin.”*

Haastateltavat totesivat ennen työssäoppimisjakson alkua tapahtuvan tutustumiskäynnin olevan hyvä asia. Tutustumiskäynnillä on ohjaajalla mahdollista tutustua opiskelijaan ja opiskelijan ohjaajaansa. Yksi haastateltava halusi

enemmän aikaa ennakkokäyntiin, koska opettajan, opiskelijan ja ohjaajan oma kiire oli tehnyt tutustumiskäynnit hätäisiksi. Käynnin koetaan helpottavan työteon aloitusta.

*”Tietää kumminkin vähän jo ihmisestä, nimen ja ulkonäön, ettei ota ketä tahansa tulijaa sitten mukaansa. Saahan siitä jonkunlaisen ennakkokäsityksen myös”*

*”Helpottaa ehkä opiskelijaa enemmänkin, tietävät kuka heitä opastaa.”*

Koulutuksen asettamista tavoitteista tulisi kertoa enemmän, eikä olettaa työssäoppimisen ohjaamisen olevan tuttua kaikille. Opiskelijan mukanaan tuoma Ohjeita työssäoppimiseen-monistenippu, ei riitä perehdytykseksi.

Työelämän pelisäännöistä suurimmat ongelmat tuotti työaikojen noudattaminen. Yleistä oli, että työpäivän aikana hoidettiin omia henkilökohtaisia asioita, esimerkiksi virastoasioita. Myös se, että ruokatunti ei kuulu useimmissa työpaikoissa työaikaan, oli maahanmuuttajaopiskelijan vaikea ymmärtää. Työelämän pelisääntöjen ymmärtämisestä haastateltavat totesivat, että osa maahanmuuttajaopiskelijoista tiesi säännöt. Kuitenkin niitä pitää vielä korostaa.

Uskomme, että tämä piirre maahanmuuttajilla on peräisin heidän kulttuuritaustastaan. Varsinkin arabimaiden (multiaktiivisesti toimivissa) ja aasialaisten (reaktiivisesti toimivissa) kulttuureissa aikakäsitys on joustava.

Osa opiskelijoista noudatti työaikoja, ja he tulivat töihin niin kuin pitikin, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Yksi haastateltava totesi työaikojen ”lipsumisen” johtuvan siitä, että opiskelija tietää säännöt, mutta hän ei kuitenkaan ymmärrä huonon kielitaitonsa vuoksi, mitä ne tarkoittavat. Myös sairauspoissaolojen ilmoittamisessa oli ollut epäselvyyksiä. Yksi haastateltava toivoi, että oppilaitos määrittelee poissaolot, jotka pitää korvata. Hän ehdotti, että poissaoloja voisi korvata esimerkiksi toisessa kohteessa iltavuorossa tai viikonlopputyönä.

Pohdimme, että toinen asia, joka vaikeuttaa työaikojen ymmärtämistä, johtuu ehkä maahanmuuttajille järjestettyjen koulutusten erilaisista koulupäivän pi-

tuuksista. Kotouttamiskoulutuksissa koulupäivän pituus on yleisesti kuusi tuntia, työvoimakoulutuksissa koulupäivä on määritelty seitsemäksi tunniksi. Työssäoppimisen aikana työpäivän pituus on määritelty siten, että opiskelija noudattaa työpaikan työntekijän työaika, esimerkiksi kuntatyönantajalla viikotuntimäärä on 38,25 tuntia. Mielestämme yksi tapa saada tämä asia ymmärretyksi, on sopia työssäoppimisen aika suoritettuina tunteina, eikä viikkoina.

Haastateltavien mielestä pukeutuminen oli suurimmalla osalla siistiä ja asianmukaista, mutta joillakin omien asusteiden käyttö työvaatteiden päällä aiheutti ongelmia. Pari opiskelijaa oli käyttänyt huivia työssä ollessaan, mikä ei kuitenkaan ollut aiheuttanut ongelmia. Yksi haastateltava ehdotti, että oppilaitoksessa olisi hyvä perustella työvaatteiden asianmukaista käyttöä työ- ja asiakas-turvallisuudella.

Tuloksista on havaittavissa, että valmistavassa koulutuksessa on korostettava työvaatteiden asianmukaista käyttöä. Maahanmuuttajilla oli ongelmia omien asusteiden pukemisessa työvaatteiden päälle. Mielestämme uskontoon liittyvät pukeutumisohteet voidaan hyödyntää, esimerkiksi hankkimalla vaihtoehtoiseksi työasuksi myös pitkähihaisia T-paitoja. Musliminaisten huivit voidaan korvata pikkuhuiveilla, joihin on painettu yrityksen logo, koska musliminaisten oma iso huivi voi aiheuttaa työturvallisuusriskin.

Lisäksi asiakaspalvelutaitojen merkitystä pitää korostaa maahanmuuttajaopiskelijoille. Haastateltavan mielestä opiskelijan on mentävä rohkeammin ja reippaammin asiakkaiden luo eikä arastella. Muutamalla opiskelijalla oli ongelmia ymmärtää, mitä tarkoituksenmukainen siivous merkitsee ja miten se näkyy tämän päivän työelämässä.

*”Maahanmuuttajaopiskelija ei ymmärrä, mikä on se työtahti ja miten se tehdään. He ovat niin tarkkoja ja tekevät niin hitaasti. Heillä ei ole tajua, mitä se kiire siellä työelämässä tarkoittaa.”*

Haastateltavien mielestä työssäoppimisen onnistumiseen vaikuttavat opiskelijan oma asenne ja halu oppia sekä ohjaajan halu ohjata. Myös henkilökemioilla on heidän mielestään suuri merkitys. Koko työyhteisön olisi hyvä puhua

suomen kieltä maahanmuuttajaopiskelijan kanssa ja olla kiinnostunut hänestä. Työssäoppimispaikan työkuultuuriin perehtymisen ja siihen sisälle pääsemisen koettiin johtuvan maahanmuuttajaopiskelijan omasta aktiivisuudesta ja persoonallisuudesta. Huono suomen kielen taito aiheutti joitakin pieniä haastavia tilanteita. Ne pystyttiin selvittämään puhumalla tai näyttämällä useamman kerran.

Tuloksista on pääteltävissä, että maahanmuuttajaopiskelijan uuteen kulttuuriin sopeutumisen vaihe voi vaikuttaa siihen, miten maahanmuuttajaopiskelija suhtautuu annettuihin ohjeisiin. Sopeutumisen vaiheet koetaan aina uudelleen tilanteen vaihtuessa. Myös työssäoppimisen ohjaaja kokee samat sopeutumisen vaiheet kuin maahanmuuttajaopiskelija, vain eri tahdissa. Kulttuurishokin voivat kokea molemmat. Se syntyy, kun toisten tavat poikkeavat omista totuista tavoista ja koetaan turhautumista. Pohdimme, että työssäoppimisen ohjaajien positiivinen suhtautuminen ja ennakkoluulottomuus johtuivat innostuksesta ja halusta ohjata maahanmuuttajaopiskelijoita.

## **5.2 Perehdytys ja ohjaaminen työssäoppimisessa**

Haastattelussa selvitettiin, miten yrityksissä perehdytys tapahtuu, miten maahanmuuttajaopiskelijan ja suomalaisen opiskelijan perehdyttäminen ja ohjaaminen eroavat ja löytyykö eroja eri kansallisuuksien ja kulttuurien välillä, aiheuttaako huono suomen kielen taito ongelmia ja väärinkäsityksiä, miten tärkeänä pidetään ammattisanaston hallintaa, miten ohjaaja varmistaa, että viesti ymmärretään oikein, miten hyvin työssäoppimisen tavoitteet tiedetään, miten pitkää työssäoppimisen aikaa pidetään riittävän pitkänä maahanmuuttajaopiskelijalle ja minkälaista ohjausta ja yhteydenpitoa kouluttajalta toivotaan.

Haastattelun tuloksista yllätyimme, sillä useimmalle työntekijälle perehdyttäminen ja ohjaaminen-käsitteet olivat epäselviä. Perehdyttämistä kuvattiin usein itse työn näyttämisenä ja sen jälkeen yhdessä työskentelemisenä. Kohteissa olevien perehdytyskansioiden koettiin olevan liian vaikeaselkoisia esitettäväksi maahanmuuttajaopiskelijalle.

*”Meillä on ne kansiot kyllä. En ole näyttänyt varmaan kenellekään sitä, koska se veisi aikaa. Se on paksu kansio ja jos on huono suomen kieli niin kaikki pitää selittää yksinkertaisemmin. Käytännössä tahtoo mennä siihen, että näyttää missä on pyykkitupa.”*

*”Minä en tiedä yhtään mitään. Mulle käytiin vaan näyttämässä, että tällainen ihminen tulee pikaisesti. Sitten oltiin vaan kahdestaan ja alettiin tutustumaan, aivan liian kiireistä.”*

Eri kansallisuuksien välillä ei koettu olevan suuria eroja. Vastaajat totesivat maahanmuuttajaopiskelijoiden olevan yksilöitä ja ihmistä pidettiin ihmisenä. Useimmat näkivät erojen aiheutuvan varsinkin opiskelijan persoonallisuudesta, motivaatiosta, halusta opiskella ja tehdä siivoustyötä. Pohdittuaan kaksi vastaajaa löysi eroja eri kansallisuuksien välillä. Yhdessä kohteessa työssäoppimisen ohjaaja koki maahanmuuttajaopiskelijoiden erilaisuuden ääripäät. Toinen maahanmuuttajaopiskelija oli tomera ja ehkä liiankin oma-aloitteinen, toinen taas ei nähnyt itse seuraavaa työvaihetta, vaan odotti koko ajan ohjeita.

Haastateltavien mielestä ryhmät on hyvä muodostaa monikansallisiksi. Näin suomen kielen oppiminen edistyy ja ryhmien sisäiset ongelmat vähentyvät. Ongelmia syntyi myös samaa äidinkieltä puhuvien kesken. Opiskelijat saattoivat riidellä keskenään tai puhua vain äidinkieltään. Ryhmien muodostamisessa ohjaajan ja kouluttajan on huomioitava opiskelijoiden äidinkieli, persoonallisuus ja lähtömaiden historia.

*”Aivan sama onko hän indokiinalainen vai mikä, jos vain muuten tullaan toimeen keskenään.”*

Haastatteluista on tulkittavissa, että maahanmuuttajaopiskelijan kanssa kommunikoidessa suomen kieli ei ollut ainoa viestintätapa, vaan asioiden opettamiseen tarvittiin kaikkia mahdollisia viestintäkeinoja. Maahanmuuttajaopiskelijan ohjaustilanteessa on tärkeä käyttää aina selkeää suomen kieltä, siten vähennetään haastavia tilanteita. Työssäoppimisen ohjaajien on hyvä tietää erilaisia tapoja käyttää selkeää suomen kieltä viestinnässä.

Haastateltavat pitivät ammattisanaston hallintaa tärkeänä, koska sillä viestitään yleisesti alan arvostuksesta. Monella työpaikalla puhutaan siivouksen

arkikieltä. Joissakin nimissä ollaan hyvin tarkkoja, esimerkiksi siivouspyyhkeistä ei koskaan käytetä nimitystä rätti. Paljon käytettyjä arkikielen nimityksiä ovat esimerkiksi lasta, ämpäri, pesuaine ja siivouskärry. Maahanmuuttajalle ammattisanaston hallinnan todettiin olevan helpompaa kuin suomalaiselle, koska he oppivat uutta kieltä ja ammattia ja heillä ei ole aikaisempaa sanastoa pois opittavana.

Opettajan yhteydenpito koettiin riittäväksi silloin, kun ei ollut ongelmia. Kaksi haastateltavaa kertoi, että ongelmia syntyi maahanmuuttajaopiskelijoiden runsaista poissaoloista ja myöhästymisistä. Jokainen haastateltava toivoi opettajan pidempiaikaista läsnäoloa työpaikalla. Tärkeäksi koettiin opiskelijan työn seuraaminen ja palautteen antaminen myös ohjaajalle. Haluttiin varmistaa, onko ohjaus sitä mitä oppilaitos odottaa. Myös tavoitettavuus puhelimitse on tärkeää sekä se, että kouluttaja on sama henkilö koko työssäoppimisen ajan.

*”Käynti ja olla hetken aikaa seuraamassa opiskelijoiden työskentelyä. Se olisi kova sana opiskelijoille jotka ovat ohjattavana, se viestittäisi, että heistä välitetään.”*

*”Maahanmuuttajaopiskelijan kohdalla opettajat eivät saisi vaihtua. Pitäisi olla yksi ja sama, sillä heidät pitäisi aina saada kiinni. Koska heillä pitää olla tuki koko ajan mukana, jos kielitaidossa on puutteita. On väärin pompottaa heitä eri opettajille.”*

Haastateltavat toivoivat työssäoppimisen aikaa pidemmäksi, nykyisestä neljästä - kuudesta viikosta kahdeksaan viikkoon, koska vieraskielisen henkilön ohjaamisen ja luottamuksellisen suhteen syntyminen koettiin vievän aikaa. Lisäksi maahanmuuttajaopiskelijan ja työssäoppimisen ohjaajan poissaolot rikkovat työssäoppimista ja arjen rytmiä.

Kaksi haastateltavaa koki yhden maahanmuuttajaopiskelijan ohjaamisen liian haasteellisena. Kieliongelman lisäksi pohdittiin, että ehkä opiskelijalla on jokin muu syy työtehtävien heikkoon oppimiseen. Tästä johtui, että työssäoppimisen ohjaajat kyseenalaistivat oman osaamisensa, väsyivät ja kaipasivat enemmän kouluttajan tukea ja läsnäoloa.

Haastattelun tuloksista käy ilmi, että työpaikoilla ei ole olemassa maahanmuuttajille sopivia perehdytyskansioita. Perehdytyskansiot on hyvä laatia selkeiksi ja ydinasioita painottaen. Mielestämme perehdytyksessä asiat on hyvä kertoa pieninä selkeinä kokonaisuuksina. Aikaa asioiden kertomiseen on hyvä käyttää useampia päiviä, ja silloin, kun asia on ajankohtaista. Näin maahanmuuttajaopiskelijalla on mahdollisuus kysyä epäselvistä asioista ja kerrata niitä.

Perehdyttäminen kuuluu sekä oppilaitoksen kouluttajalle että työssäoppimispaikan esimiehelle. Oppilaitos on laatinut ohjeita työssäoppimispaikkaanmonisteen, jonka maahanmuuttajaopiskelija vie työssäoppimisen ohjaajalle. Ohjeiden lukeminen jää tällä hetkellä ohjaajan omalle vastuulle. Tästä syystä opiskelijan työssäoppimisen tavoitteet, työaika ja poissaolokäytännöt voivat olla pitkäänkin epäselvät. Maahanmuuttajaopiskelijat kertovat hyvin usein työpäivän pituudeksi saman, mitä päivän pituus oli koulussa.

Oppilaitoksen tulee kehittää työssäoppimisen ohjaajien perehdytystään siten, että käydään yhdessä työssäoppimisen ohjaajan kanssa läpi monisteessa kerrotut asiat. Samassa yhteydessä on hyvä kertoa maahanmuuttajaopiskelijoiden kulttuuritaustasta, ja suomen kielen hallinnan tasosta yleisesti. Hyvä tapa voisi olla, että kutsutaan työssoppimisen ohjaajat perehdytystilaisuuteen, esimerkiksi oppilaitokseen.

Suomessa käytetään yleisesti termejä työssäoppimisen ohjaaminen ja työssäoppimisen ohjaaja. Mielestämme maahanmuuttajaopiskelijoiden ohjauksen termeinä on kuvaavampaa käyttää mentorointia ja ohjaajasta sanaa mentori. Mentori kuvastaa jatkuvuutta ja pitkäjänteisyyttä, jota tarvitaan työssäoppimisen ohjaajan roolissa. Maahanmuuttajaopiskelija tarvitsee aikaa ja tukea päästäkseen mukaan työyhteisöön ja työpaikan työtapoihin ja –kulttuuriin. Toisaalta työssäoppimispaikan viralliseen ja epäviralliseen työkuultuuriin perehtyminen ja siihen sisälle pääseminen riippuu maahanmuuttajaopiskelijan omasta aktiivisuudesta ja persoonallisuudesta.

### 5.3 Työssäoppimisen palautteen antaminen ja arviointi

Haastattelun kolmannessa teemassa selvitettiin, miten arviointi ja palautteen antaminen koettiin. Miten palautetta annettiin työssäoppimisen aikana, miten maahanmuuttajaopiskelija osaa ottaa vastaan palautetta, osaako maahanmuuttajaopiskelija arvioida omaa osaamistaan, pyytääkö ohjaaja palautetta itselleen, miten työpaikalla käsitellään työssäoppimisesta saatuja kokemuksia ja mitä hyvää työyhteisösi on saanut maahanmuuttajaopiskelijasta.

Palautteen antaminen koettiin vaikeaksi ja hankalaksi. Palautetta haluttiin antaa rehellisesti ja siten, ettei loukata toista ihmistä. Palautetta annettiin aina tilanteen vaatiessa, tässä ja nyt- periaatteella sekä kiitettiin päivän päätteeksi hyvin sujuneesta päivästä. Palautteen menetelmät olivat kertominen, näyttäminen ja puhuminen. Myös kysyminen ymmärsitkö, mitä tarkoitin, oli hyvin yleistä. Aina ei kuitenkaan voinut luottaa opiskelijan vastaukseen, varsinkin, jos suomen kieli oli huono. Huomattiin, että opiskelija voi sanoa ymmärtävänsä, vaikka todellisuudessa hän ymmärsi osan, mutta ei kokonaisuutta. Sen vuoksi työskentelyn seuraaminen oli hyvin tärkeä osa palautteen antamista.

*”Jos hänellä on motivaatio niin se on hyvä antaa, jos ei ole motivaatiota niin se ei ole kiva sanoa, että sä et osaa. Mutta siis pakkohan se on sanoa jollain tavalla.”*

*”En pidä, kuitenkin pakko on antaa. Kaikkea ei voi laittaa ihan suoraan pitää yrittää pehmentää asioita. Antaa positiivista palautetta.”*

*”Osa varmaan ymmärsi ihan hyvin palautteen, mutta sitten toisista ei aina tiennyt. Kommunikaatio oli niin hankalaa joidenkin kanssa. Oli varmaan niitäkin, jotka luulivat, että kaikki on hyvin.”*

Maahanmuuttajaopiskelijat ottivat palautteen vastaan hymyillen ja hyväksyen. Kuitenkin he olivat tärkeitä saamansa palautteen oikeudenmukaisuudesta. Epäselvissä tilanteissa palautteista keskusteltiin ja ohjaaja pyrki yksinkertaistamaan ja perustelemaan palautteensa. Opiskelijat, joilla oli hyvä motivaatio, halusivat tietää omat kehittämiskohteensa, ja he kannustivat sekä toimivat tukkina heikommin suomen kieltä taitaville opiskelijoille.

Perehtyessämme erilaisiin teorioihin, havaitsimme palautteen vastaanottamisen hymyillen olevan tyypillinen piirre yhteisöllisissä kulttuureissa. Maahanmuuttajaopiskelijan on vaikea ymmärtää suomalaisen antamaa suoraa palautetta ja sanontaa et osaa. Hänen mielestään aina voi keksiä vastauksen, jos ei tiedä tai, että on olemassa vain yksi oikea vastaus. Ohjaajan on hyvä tiedostaa tämä ja kiertää suora palaute, esimerkiksi sanomalla nyt et ole ymmärtänyt tätä kysymystä tai asiaa kuten tarkoitin. Vaihtoehtojen antaminen palautteen yhteydessä on myös suomalainen tapa, jota maahanmuuttajan on vaikea ymmärtää. Hän haluaa tietää yhden oikean vastauksen.

Haastattelujen tuloksista päättelimme, että jokainen haastateltava oli pohtinut, miten saada asia ymmärretyksi siten, kuin hän oli sen tarkoittanut. Työssäoppimisen ohjaajat olivat oivaltaneet hienosti maahanmuuttajaopiskelijan ohjaamisen erityispiirteen. Asioiden opastus tulisi tapahtua selkeästi puhumalla ja pieninä palasina, sitten näyttämällä ja vielä varmistamalla kysymyksiin, oletko ymmärtänyt, mitä tarkoitin. Näiden jälkeen tarvitaan vielä kertaaminen ja varmistus seuraamalla, että asia on todellakin ymmärretty.

Henkilökohtaisesti saatu palaute kouluttajalta, opiskelijalta tai ohjaajalta, koetaan aidoksi palautteeksi. Tällä hetkellä palautetta annetaan pääasiassa maahanmuuttajaopiskelijalle. Kouluttaja ei huomaa antaa palautetta työssäoppimisen ohjaajalle. Yleisesti kuvitellaan, kun opiskelija on tyytyväinen, kaikki on hyvin. Kouluttajan työssäoppimiskäyntien aikana on luontevaa antaa palautetta sekä opiskelijalle että ohjaajalle. Näin työssäoppimisen ohjaaja tietää, onko hän toiminut oikein ohjauksessaan ja opiskelija tietää, miten hän on edistynyt tavoitteissaan.

Kouluttajan ja työssäoppimisen ohjaajan on hyvä antaa kehittävää palautetta ns. hampurilaisperiaatteella. Sillä pehmennetään palautetta ja varotaan loukkaamasta maahanmuuttajaopiskelijaa. Negatiivinen palaute voidaan kokea ”kasvojen menettämisenä”. Sanattomaan viestintään on kiinnitettävä erityistä huomiota palautteen antamisen yhteydessä varsinkin, jos maahanmuuttajaopiskelijan suomen kielen taito on heikko tai kun annettava palaute koskee

käsitteiden ymmärtämistä. On hyvä muistaa, että maahanmuuttajaopiskelijat tulkitsevat ilmeitä ja eleitä oman kulttuurinsa tapojen kautta.

Maahanmuuttajaopiskelijan oman osaamisen arviointiin, itsearviointitaitoon, vaikuttaa erilainen käsitys puhtaudesta kuin meillä suomalaisilla. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että juuri tavoitellun puhtaustason ymmärtämisessä voi tulla ristiriitaa. Suomessa tarvitaan ”siivoojan silmää” tarkoituksenmukaisen puhtaustason saavuttamiseksi. Maahanmuuttajaopiskelijat tekevät mielestään asiat paremmin kuin ohjaajat näkivät. Tämän vuoksi heidän on vaikea arvioida omaa osaamistaan.

*”Kuvittelisin, että maahanmuuttajaopiskelijalle itsearviointi on tosi vaikeata, koska minulle itsellenikin on vaikeaa arvioida omaa työtä.”*

*”Toiset on hyvinkin varmoja omasta osaamisestaan, mikä on tietysti hyvä. Ammattiympäryyttä pitää olla.”*

Yllätyimme pyydätkö palautetta itsellesi-kysymyksen aiheuttamasta reaktiosta. Haastateltavat olivat hieman ymmällään. He eivät olleet mieltäneet palautteen palvelevan kaikkia osapuolia työssäoppimisessa.

*”Oikeastaan se unohtui, koska meillä oli aikamoinen kiire.”*

*”Ei ole tullut mieleen. Olisi ollut hauska saada palautetta.”*

Työyhteisössä kokemuksia maahanmuuttajaopiskelijan työssäoppimisesta vaihdettiin pääsääntöisesti kahvi- ja ruokatauoilla. Virallisissa palavereissa asiaa ei ole käsitelty, vaikka esimies oli kysellyt kuulumisia. Vain yhdessä kohteessa oli järjestetty työssäoppimiseen liittyvä palaveri oppilaitoksen edustajien kanssa.

Haastateltavien mukaan työyhteisö oli saanut myönteisen kokemuksen maahanmuuttajaopiskelijan ohjaamisesta, paljon hyvää mieltä ja positiivisuutta. Kohteissa juteltiin opiskelijan kulttuurista, ja mitä he ovat tehneet kotimaassaan. Maahanmuuttajaopiskelijat antoivat erityisesti apua työtaakan keventämiseen perussiivouksissa. Useampi haastateltava kertoi arvostavansa maa-

hanmuuttajaopiskelijan työpanosta sekä innokkuutta opiskella ammattiin, josta varmasti halukkaille ja ahkerille löytyy töitä.

Mielestämme palautteiden avulla työssäoppimisen käytäntöjä on hyvä kehittää säännöllisesti oppilaitoksen ja työelämän yhteisillä palavereilla. Palavereissa oppilaitoksen kouluttajien ja työpaikan esimiesten on mahdollista sopia työssäoppimisen yleisistä linjauksista. Säännöllisten keskustelujen avulla yritysten monikulttuurisen johtamisen haasteisiin pystytään yhdessä miettimään ratkaisuja. Yhteisen palaveriajan löytäminen on oma haasteensa tämän päivän työelämässä. Myös johdon sitoutumisella on merkitystä työyhteisön asenteiden muodostamisessa. Hyvä johtaminen edistää monikulttuurisuutta, ja johdon asenteet heijastuvat työskentelyilmapiiriin. Tämän vuoksi esimiesten ja koko työyhteisön koulutus monikulttuurisuuteen on ensiarvoisen tärkeää.

## 6. POHDINTA

Teemahaastattelun tulokset pohjautuvat haastateltavien vähäiseen maahanmuuttajien ohjaukokemukseen. Yllättävää oli, että kahdella ohjaajalle ei ollut kokemusta suomalaisen opiskelijan ohjaamisesta, ennen maahanmuuttajaopiskelijan ohjaamista. Kuudelle ohjaajalle tämä oli ensimmäinen kokemus maahanmuuttajaopiskelijan ohjaamisesta. Mielenkiintoista oli, että kaikki haastattelun vastaukset olivat kuitenkin yhteneviä, vaikka työssäoppimisen ympäristöt olivat erilaisia.

Haastatteluista esiin nousseet asiat, ovat mielestämme hyvin yhteydessä käsittelemäämme teoriaan. Yllätyimme, miten vähän uskonto näkyi haastattelujen vastauksissa, ja miten tärkeäksi haastateltavat kokivat suomen kielen taidon jokaisessa teema-alueessa. Haastateltavat kokivat, että riittävä suomen kielen taito auttaa ymmärtämään perehdytystä ja opastettavaa asiaa ja soveltamaan sitä käytäntöön, osaaminen ei ole vain mallioppimisen tasolla. Riittävä suomen kielen osaamisen taso mahdollistaa syväoppimisen, eli asioiden soveltamisen ja kriittisen arvioinnin eri tilanteissa. Ongelmat kommunikoinnissa korostuivat työssäoppimisessa heikommin suomen kieltä taitavilla maahan-

muuttajaopiskelijoilla. Haastatteluista tuli selvästi esille, että maahanmuuttajaopiskelijan ohjaukseen tarvittava aika on 1.5 – 2 kertaa suurempi kuin normaalin suomalaisen opiskelijan ohjausaika.

Haastattelun tuloksista nousi selkeästi kolme laajempaa aihealuetta riittävän suomen kielen hallinnan lisäksi. Nämä aihealueet olivat:

- **Perusteellinen perehdyttäminen** ja opastaminen niin työssäoppimisen ohjaajalle kuin maahanmuuttajaopiskelijalle.
- **Riittävän pitkä aika työssäoppimiselle ja perehdyttämiselle** mahdollistaa sopeutumisen työyhteisöön ja työtehtävien kokonaisuuksien ymmärtämiseen ja hallintaan.
- **Kulttuuriin liittyvät erot**, jota olivat työelämän pelisääntöjen heikko ymmärtäminen, aikakäsitys, poissaolojen ilmoittaminen, omien asioiden hoitaminen työajalla, palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen liittyvät seikat sekä asiakaspalvelutaidot, oma-aloitteisuus ja joustavuus.

Kartoituksen pohjalta on mielestämme aiheellista järjestää työssäoppimisen ohjaajille **ohjaajakoulutus, jossa käsitellään monikulttuurisuuteen liittyviä asioita**. Koulutuksessa on hyvä keskittyä ohjaajan rooliin ja tehtäviin sekä tulevien maahanmuuttajaopiskelijoiden kulttuuritaustan erityispiirteisiin ja miten ne voivat esiintyä työyhteisössä. Koulutuksen yksi tavoite voisi olla, että perehdytetään työssäoppimisen ohjaajat mentoroinnin menetelmiin. Mentoroinnin hyötyinä ovat hiljaisen tiedon siirtäminen sekä mahdollisuus käyttää viiden askeleen opastusta.

Tutkimuksen tulosten johtopäätöksistä nousee selkeästi työelämän toive opiskelijoiden paremmasta suomenkielen taidosta ja työelämän pelisääntöjen hallinnasta ennen työssäoppimisen aloittamista. Maahanmuuttajakoulutusten kehittäminen vaatii alkukartoituksen järjestelmällisen organisoiminen. **Alkukartoituskoulutuksessa** on hyvä keskittyä arvioimaan maahanmuuttajan suomen kielen osaamista eri osa-alueilla. Lisäksi on hyvä selvittää maahan-

muuttajan opiskelutaidot sekä aikaisempi koulutus ja ammattiosaaminen. Myös suomalaisen työelämän pelisääntöjen tunteminen on hyvä selvittää. Näitä tietoja voidaan hyödyntää koulutukseen valittaessa ja taustatietoina ennen työssäoppimisen alkua.

Monikulttuurisuuden näkökulma ja suomalaisen työelämän vaatimukset asetavat entistä suurempia vaatimuksia myös kouluttajille, jotka opettavat maahanmuuttajaopiskelijoita. Maahanmuuttajien kouluttajan työssä painottuu kokonaisvaltainen asioiden hallinta ja ohjaaminen. Ei riitä, että osaa opettaa oman aihealueen asioita, vaan kouluttajalta vaaditaan tilanneherkkyyttä ja luovaa asioiden esittämistapaa. Selkeän kielen käyttö, havainnollistaminen monin eri tavoin, kertaaminen ja varmistaminen ovat opetuksessa käytettäviä menetelmiä. Tämä vaatii aikaa, pitkäjänteisyyttä sekä rauhallisen ja turvallisen oppimisympäristön, jotta maahanmuuttajaopiskelija pystyy sisäistämään opetuksen. Tuttu ja turvallinen kouluttaja, ”äitihahmo”, on suomalaiseen työkuulttuuriin opastamisessa ensiarvoisen tärkeä.

Maahanmuuttajan kouluttajalta vaaditaan hyvää työelämäyhteistyötä ja verkostoitumista, jotta maahanmuuttajaopiskelija pystyy siirtymään koulutuksesta työelämään. Työ on haasteellista ja kuluttavaa yhdelle kouluttajalle. Tämän vuoksi maahanmuuttajaryhmälle olisi aina hyvä määritellä ohjauksen tukiverkko. Tukiverkon avulla voitaisiin puuttua nopeasti esiin tuleviin ongelmiin. Tällaisia voivat olla esimerkiksi hahmotus- ja oppimisongelmat, jotka eivät johdu huonosta suomen kielen taidosta, tai konfliktit työssäoppimispaikalla, jotka voivat johtua sekä ohjaajan että opiskelijan erilaisesta sopeutumisen vaiheesta.

Hyvän maahanmuuttajan työssäoppimisen ohjaajan ominaisuuksiin kuuluvat hyvän ammatillisen osaamisen lisäksi hyvät ihmissuhde- ja viestintätaidot, tilannejoustavuus, ennakkoluulottomuus, kärsivällisyys, suvaitsevaisuus ja erilaisuuden hyväksyminen. Kulttuuriherkkyys ja kiinnostus uutta kulttuuria kohtaan sekä omien arvojen ja asenteiden tunnistaminen ja suomalaisten perinteisten tapojen peilaaminen vieraaseen kulttuuriin rakentavat siltaa ja auttavat maahanmuuttajaa sopeutumaan suomalaiseen työkuulttuuriin.

Maahanmuuttajien määrä tulee lisääntymään tulevina vuosina ja kotouttaminen tulee kasvattamaan työssäoppimisen tarvetta sen eri muodoissa. Lisääntynyt työssäoppiminen ei tapahdu ongelmitta, koska oppilaitos ja työelämä ovat instituutiota, joilla molemmilla on omat erilliset tavoitteensa. Kokemus maahanmuuttajien työssäoppimisen ohjaamisesta on vielä vähäistä Keski-Suomen alueella, siksi pysyvien yhteistyösuhteiden rakentaminen on erittäin tärkeää työelämän ja oppilaitoksen välillä. Monikulttuurisen ohjauksen käytännön kokemukset ovat vielä harvojen osaajien hallussa, joten saatujen kokemusten jakamiseen kannattaa panostaa myös eri oppilaitosten välillä.

Pysyvien yhteistyösuhteiden avulla ammatillisen koulutuksen henkilökohtaistamismääräystä sovelletaan käytäntöön ja maahanmuuttajan sopeutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan selkiintyy. Yhteistyön avulla ohjauksen on mahdollista edetä maahanmuuttajan oman henkilökohtaisen tarpeen mukaisesti, välillä koulutuksessa ja välillä suomen kieltä opiskelemassa.

Suomen kielen hallinta ja kulttuurin tuntemus ovat mielestämme lähtökohdat, joiden kautta oppimiselle annetaan mahdollisuus henkilön lähtömaasta ja taustoista riippumatta. Monikulttuurisen ohjauksen suurin haaste ei ole yhteisen kielen puuttuminen, vaan kulttuuristen arvojen, asenteiden ja ajatusrakennelmien erilaisuuden ymmärtäminen.

Opinnäytetyömme tulokset ovat hyödynnettävissä Jyväskylän aikuisopiston meneillään olevissa monikulttuurisuutta käsittelevissä hankkeissa. Tällaisia ovat ohjaajakoulutuksen kehittäminen ja monikulttuurisen yhteistyön kehittäminen oppilaitoksen ja työelämän välillä. Haastatteluista nousevia kehittämiskohteita on hyvä hyödyntää työssäoppimisen ohjaajan perehdyttämisessä sekä maahanmuuttajaopiskelijoiden erityistarpeiden huomioimisessa. Tällaisia erityistarpeita ovat, esimerkiksi koulutuksen laajuuden, opetusviestinnän ja metodien suunnittelun lisäksi maahanmuuttajaopiskelijoiden asiantuntevan ohjausverkoston kehittäminen.

Tutkimusaiheen teoriaosuuden rajaaminen oli vaikeaa, koska mielenkiintoista materiaalia oli paljon saatavilla. Opiskelimme monikulttuurisuutta ja maahan-

muuttajaopiskelijoiden ohjaamista erilaisissa koulutuksissa syksyn 2008 aikana. Samanaikaisesti perehdyimme aihetta käsittelevään kirjallisuuteen ja hahmotimme omaa teoriapohjaa opinnäytetyöhömmе. Käytettävissä olevan ajan rajallisuuden vuoksi, päädyimme mielestämme oleellisimman tiedon esille tuomiseen ja sen yksinkertaiseen esittämiseen.

Löysimme monia ESR-hankkeissa tuotettuja kirjoja (Liite 6), joissa puhdistuspalvelualaa on käytetty yhtenä maahanmuuttajien kotouttamisen ja työelämään siirtymisen koulutusalanana. Materiaaliin tutustumalla saimme alustavan käsityksen, miten asiaa on tutkittu ja minkälaista tietoperustaa tutkimuksissa on hyödynnetty.

Haastatteluista saatu aineiston määrä oli mielestämme riittävä. Jo haastattelujen puolivälissä havaitsimme vastausten olevan samansuuntaisia. Totesimme, että kahden haastattelijan menetelmää käytettäessä havainnointiin kannattaa kiinnittää enemmän huomiota haastattelutilanteessa ja haastateltavien sanonta viestintää on hyvä huomioida myös tuloksissa. Haastattelun luotettavuuden ja paikkansapitävyyden mittaaminen on vaikeaa, koska tälle kohderyhmälle maahanmuuttajaopiskelijan työssäoppimisen ohjaus oli ainutlaatuinen kokemus. Haastattelun tuttavallinen toteutus saattoi vaikuttaa vastauksiin. Silti uskomme, että saimme totuudenmukaisia vastauksia.

Lopuksi haluamme kiittää Jyväskylän Koulutuskuntayhtymän Kiinteistöliikelaitoksen, ISS Palvelut Oy:n, Total Kiinteistöpalvelujen sekä Jyväskylän Hoivapalveluyhdistys ry:n esimiehiä luvasta haastattelun tekemiseen kohteissaan. Haluamme kiittää erityisesti niitä työntekijöitä, jotka osallistuivat opinnäytetyömme tutkimushaastatteluun. Ilman heidän ennakkoluulotonta asennettaan emme olisi tässä vaiheessa opinnäytetyötämme.

## LÄHTEET

Ekholm, E. & Salmenkangas, M. 2008. Työpaikka. Teoksessa Puhumalla paras–ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin. Helsinki: Sisäasiainministeriö, 30 – 39. Viitattu 20.5.2008. [Http://www.intermin.fi](http://www.intermin.fi), julkaisut, sisäasiainministeriön julkaisut, Puhumalla paras.

Forsander, A. & Ekholm, E. 2001. Etniset ryhmät Suomessa. Teoksessa Forsander, A., Ekholm, E. & Hautaniemi, P. (ym.) Monietnisyys yhteiskunta ja työ. Helsinki: Palmenia, 83 – 160.

Forasnder, A., Raunio, M., Salmenhaara, P. & Helander, M. 2004. Sykettä ja suvaitsevaisuutta. Globaalin osaamisen kansalliset rajat. Helsinki: Edita.

Halonoja, R. 1996. Kouluttautuminen monikulttuurisuuteen. Teoksessa Salo–Lee, L., Malmberg, R. & Halinoja, R. Me ja muut. Kulttuurienvälinen viestintä. Yle–opetuspalvelut. 2. painos. Jyväskylä: Gummerus, 115 – 131.

Halinoja, R. 1996. Kansainvälinen tapakulttuuri. Teoksessa Me ja muut. Kulttuurienvälinen viestintä. Yle–opetuspalvelut. 2. painos. Jyväskylä: Gummerus, 132 - 145.

Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma. 19.10.2006. Viitattu 28.10.2008. [Http://www.mol.fi](http://www.mol.fi), haku, hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma, hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma (pdf).

Hirsjärvi, S. & Hurme H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Tammi

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. 2005. Tuki ja kirjoita.11. painos. Helsinki: Tammi.

Hofstede, G. 1993. Kulttuurit ja organisaatiot. Mielen ohjelmointi. Suomennos Ritva Liljamo. Helsinki: WSOY.

Kaikkonen, P. 1999. Kulttuurien välinen oppiminen ja kasvatus. Teoksessa Monikulttuurinen koulutus–perusteita ja kokemuksia. Matinheikki–Kokko K. (toim.) Helsinki: Opetushallitus, 17 – 29.

Kela. Kotoutumistuki. Viitattu 23.2.2009. Sivu päivitetty 17.2.2009  
[Http://www.kela.fi](http://www.kela.fi), työttömät, kotoutumistuki.

Koivumäki, K. 2008. Maahanmuuttajien ohjaus–yhteinen haasteemme. HRAKKautta Duuniin. Maahanmuuttajan tie työhön ja ammattiin. Miten ohjaan, opetan ja kannustan. Pihlaja L (toim.). ESR. Hämeenlinna: Hyvinkään–Riihimäen aikuiskoulutuskeskus, 27 – 33. Viitattu 3.2.2009.  
[Http://www.hrakk.fi](http://www.hrakk.fi), projektit, Duuniin, Duuniin-artikkelikirja (pdf).

Kunelius R., 2003. Viestinnän vallassa. Johdatus joukkoviestinnän kysymyksiin. 5. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 21.8.1998/631. Viitattu 3.2.2009.  
[Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö, 1998, Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta.

Lewis R. D., 1996. Kulttuurikolareita. Englanninkielinen alkuteos When Cultures Collide. Suomentanut Eila Salminen. Helsinki: Otava.

Lehtoranta, P. & Aalto, A. 2003. Tukea työssäoppimiseen. Terttu–projektissa koottuja kokemuksia opettajan ja työpaikkaohjaajan toiminnasta työssäoppimisessa olevan opiskelijan tukena. Terttu–projekti ESR. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Lehtoranta P., Leivo M. & Haapasalo, S. 2006. Miten ohjaat työssäoppijoita. Terttu–projekteissa kehitetty koulutusmateriaali työpaikkojen ja yritysten työpaikkaohjaajille. 3. korjattu painos. Terttu–projekti. ESR. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Maahanmuuttovirasto, sanasto. Viitattu 27.10.2008

[Http://www.maahanmuuttovirasto.fi](http://www.maahanmuuttovirasto.fi), sanasto.

Maahanmuuttovirasto, taulukko. Lähde: Väestötietojärjestelmä. Viitattu 14.2.2009. [Http://www.maahanmuuttovirasto.fi](http://www.maahanmuuttovirasto.fi), taulukot, Ulkomaalaisväestön määrä Suomessa 1990 – 2008.

Mentorointiopas 2008. Turun yliopisto. Viitattu 3.2.2009.

[Http://www.utu.fi/alumni.fi](http://www.utu.fi/alumni.fi), mentorointi.

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

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomioita ja kunnioitusta. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.

Opetushallitus 2000. Puhdistuspalvelujen perustutkinto. Viitattu 3.2.2009.

[Http://www.oph.fi](http://www.oph.fi), ammatilliset näyttötutkinnot, näyttötutkintojen perusteet, puhdistuspalvelujen perustutkinto, toimitilahuoltaja.

Opetushallitus 2006. Henkilökohtaistamismääräys. Dno 43/011/2006. Viitattu 3.2.2009. [Http://www.oph.fi](http://www.oph.fi), ammatilliset näyttötutkinnot, määräykset, ohjeet ja lomakkeet, määräys henkilökohtaistamisesta.

Pasanen H. 2004. Työssäoppimisen ohjaus prosessina. Ohjaus välitysten ja vuorovaikutuksen tuottamisena. Teoksessa Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet. Aikaa huomioita kunnioitusta. Onnismaa J., Pasanen H & Spanger T. (toim.) Opetus 2000. Porvoo: PS-KUSTANNUS, 151 – 176.

Räty M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Kustannusosakeyhtiö Helsinki: Tammi.

Salo-Lee, L. 1996. Kieli, kulttuuri ja viestintä. Teoksessa Me ja muut: kulttuurienväläinen viestintä. Yle-opetuspalvelut. 2. painos. Jyväskylä: Gummerus, 6 - 35.

Talib, M., Löfström, J. & Meri, M. 2004. Kulttuurit ja koulu-avaimia opettajille. Helsinki: WSOY.

Työturvallisuuskeskus. Työhön perehdyttäminen ja opastus-ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 3.2.2009. [Http://www.ttk.fi](http://www.ttk.fi), pdf-julkaisut, Työhön perehdyttäminen ja opastus-ennakoivaa työsuojelua.

Työssäoppimisen opas-kehittyvä työelämäyhteistyö. 2007. Helsinki: Opetushallitus.

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/ 301. Viitattu 28.10.2008. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö, 2004, Ulkomaalaislaki.

Vartiainen-Ora, P. 2007. Erilaisuus sallittu. Perehdymme monimuotoisuuteen. Käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisöille. 2. korjattu painos. Petmo-hanke. ESR. Helsinki: SAK. Viitattu 6.2.2009. [Http://www.sak.fi](http://www.sak.fi), Petmo

Verm, K. G. 2005. Kulttuurien välisen työn lähtökohtia. Teoksessa Pitkänen, P. (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita, 54 – 62.

## LIITTEET

Liite 1. Käsitteet, joilla maahanmuuttajia kuvataan.....	3
Liite 2. Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumisen tukeminen.....	4
Liite 3. Jyväskylän aikuisopiston organisaatiokaavio.....	5
Liite 4. Haastattelun kysymykset.....	32
Liite 5. Työssäoppimisen ohjaajan taustatiedot.....	32
Liite 6. ESR-hankkeissa tuotettuja kirjoja.....	50

## KUVIOT

KUVIO 1. Ulkomaalaiset Suomessa 31.12.2008.....	3
KUVIO 2. Ihmisen henkisen ohjelmoinnin tasot.....	7
KUVIO 3. Uuteen kulttuuriin sopeutumisen vaiheet.....	16
KUVIO 4. Kulttuurikuvan laajentuminen.....	17
KUVIO 5. Puhdistuspalvelujen perustutkinto.....	21
KUVIO 6. Maahanmuuttajaopiskelijan työssäoppimisen ohjauksen pro- sessi.....	24
KUVIO 7. Viiden askeleen opastusmenetelmä.....	27

## TAULUKOT

TAULUKKO 1. Koulutuksen työssäoppimisen ajoittuminen.....	22
TAULUKKO 2. Haastateltavien taustatiedot.....	32

## **Liite 1. Käsitteet, joilla maahanmuuttajia kuvataan**

**Maahanmuuttaja** on muodostunut yleiskäsitteeksi, jolla kuvataan Suomeen pysyvästi, vähintään vuodeksi, muuttaneita ulkomaalaisia. Maahanmuuttaja voi asettua asumaan Suomeen pysyvästi monesta eri syystä, esimerkiksi paluumuuttajana, pakolaisena sekä avioliiton, työn tai opiskelun vuoksi. (Räty 2002, 11.) Maahanmuuttajaa voidaan kutsua myös **ulkomaalaiseksi**. Ulkomaalaislaissa tarkoitetaan ulkomaalaisella henkilöä, joka ei ole Suomen kansalainen (L301/2004). Myös maahanmuuttajien Suomessa syntyneet lapset luokitellaan usein tähän kategoriaan, vaikka he eivät ole muuttaneet Suomeen.

Käsite **maahanmuuttajataustainen henkilö** on yleistynyt puhuttaessa eri syistä Suomeen muuttaneista ja heidän jälkeläisistään. Kuitenkin voidaan kysyä, milloin henkilö lakkaa olemasta maahanmuuttaja. Riittääkö Suomen kansalaisuuden saaminen, 20 vuoden asuminen maassa tai Suomessa syntyminen? (Ekholm & Salmenkangas 2008, 12.)

**Siirtolainen** on henkilö, joka muuttaa pysyvästi asumaan toiseen maahan. Siirtolaisella tarkoitetaan sekä maahanmuuttajaa että maastamuuttajaa. Kansainvälisissä tilastoissa siirtolainen on henkilö, joka muuttaa maasta ainakin vuodeksi ulkomaille. Monien maiden tilastoissa siirtolaisiksi määritellään kuitenkin myös henkilöt, jotka muuttavat maahan lyhyemmäksi ajaksi, kuten puoleksi vuodeksi tai kolmeksi kuukaudeksi. (Maahanmuuttovirasto.)

**Paluumuuttaja** on ollut aiemmin suomalainen tai henkilö, jolla on suomalaiset sukujuuret. Tällaisia ovat esimerkiksi inkerinsuomalaiset. Kansalaisuudeltaan he voivat olla suomalaisia tai suomalaisten jälkeläisiä, jotka ovat asuneet Inkerinmaalla. Paluumuuttajaksi hyväksytään henkilö, jonka vanhemmista toinen tai kaksi isovanhempaa ovat olleet Suomen kansalaisia. (Räty 2002, 32.)

**Pakolainen** on tullut Suomeen, koska hänellä on joku syy lähteä kotimaastaan, esimerkiksi poliittiset, uskonnolliset syyt ja luonnonkatastrofit. Pakolaiset jaetaan ns. kiintiöpakolaisiin ja Suomesta turvapaikkaa hakeviin. **Turvapaikanhakija** on tullut Suomeen anomaan turvapaikkaa. Turvapaikanhakijasta

tulee pakolainen sen jälkeen, kun hänen turvapaikkahakemuksensa on käsitelty ja hän on saanut oleskeluluvan. (Räty 2002, 11.) Pakolaisella on oikeus saada myös perheensä Suomeen. Ns. perheenyhdistämisten kautta Suomeen tulee paljon pakolaisten lähiomaisia ja aviopuolisoja. (Forsander & Ekholm 2001, 113.) Varsinkin alle 18-vuotiaiden lasten, ns. ankkurilasten lähettäminen Suomeen on yleistynyt. Perheenyhdistämishojelman avulla perheet saatetaan yhteen myöhemmin.

Pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden määriä ja virtoja sekä niiden vaikutuksia Suomelle on vaikea ennustaa edes lyhyellä aikavälillä. Vainon kohteeksi joutuneella yksilöllä on oikeus saada kansainvälistä suojelua, mikä on yleismaailmallisesti hyväksytty periaate. Periaate on ilmaistu ihmisoikeuksien julistuksen 14. artiklassa. Pakolaisten oikeudesta saada kansainvälistä suojelua säädetään YK:n vuoden 1951 pakolaisten oikeusasemaa koskevassa yleissopimuksessa (myöhemmin pakolaissopimus) sekä siihen liittyvässä vuoden 1967 lisäpöytäkirjassa. (Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma 2006, ohjelman lähtökohdat.)

**Kiintiöpakolainen** on henkilö, jolle Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestö UNHCR on myöntänyt pakolaisaseman ja jolle on myönnetty maahantulolupa budjetissa vahvistetun pakolaiskiintiön puitteissa. (Maahanmuuttovirasto.) Suomeen otetaan vuosittain 750 kiintiöpakolaista (Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma 2006, 28).

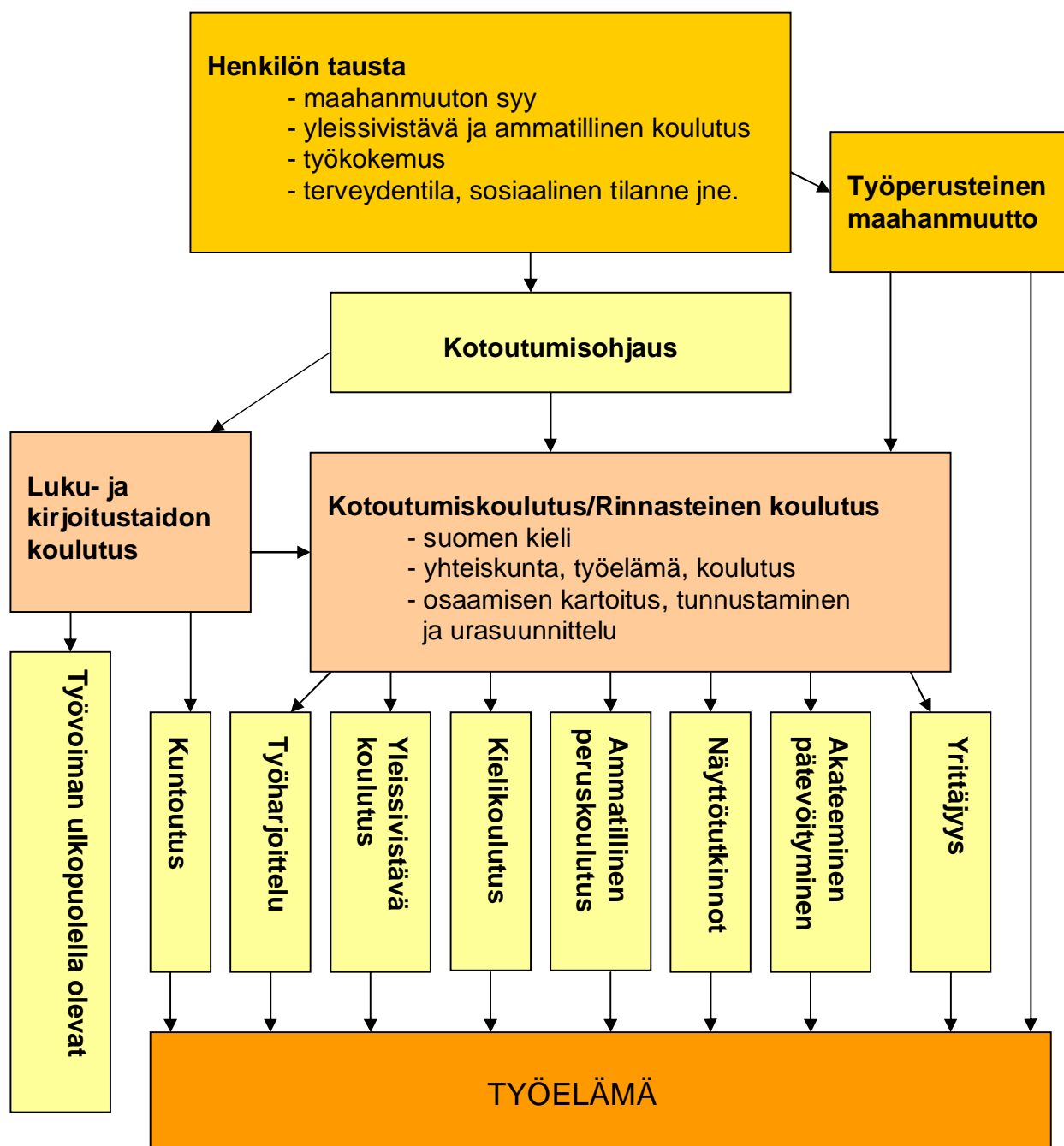
Maahanmuuttoa tapahtuu myös **avioliiton solmimisen** myötä. Ryhmään kuuluvat henkilöt, jotka ovat solmineet avioliiton Suomen kansalaisen tai pysyvästi Suomessa asuvan ulkomaalaisen kanssa. (Forsander & Ekholm 2001, 112.)

**Ulkomaalaiset opiskelijat** tulevat Suomeen kansainvälisten opiskelijavaihtojen tai muiden kanavien kautta. Henkilöt tulevat opiskelemaan Suomeen, ja opiskelun päätyttyä he palaavat kotimaahansa. (Mts. 113.) Opiskelijoiden oleskelulupa päättyy tutkinnon valmistuttua. Tutkinnon suorittaneita ulkomaalaisia opiskelijoita ei kannusteta jäämään suomalaisille työmarkkinoille. Kuitenkin noin puolet heistä jää Suomeen esimerkiksi avioitumisen tai työn vuoksi. (Forsander, Raunio, Salmenhaara & Helander 2004, 38.)

**Työperäisen maahanmuuton** edistämistä kannustetaan Matti Vanhasen toisen hallituksen 19.12.2006 hyväksymässä valtioneuvoston periaatepäätöksessä hallituksen maahanmuuttopoliittiseksi ohjelmaksi. Ohjelmassa kiinnitetään huomiota väestön ikääntymiseen lähivuosina ja työvoiman tarjonnan supistumiseen Suomessa. Myös työvoiman saatavuuden odotetaan vaikeutuvan nopeammin kuin monissa muissa Euroopan maissa. Väestön väheneminen vaikuttaa työikäisiin ikäluokkiin. Tähän haasteeseen ehdotetaan ratkaisuksi työperusteista maahanmuuttoa. Näin korvataan työmarkkinoilta poistuvaa työvoimaa ja vahvistetaan osaamispohjaa ja siten turvataan talouskasvun ja taloudellisen toimeliaisuuden edellytyksiä. Kuitenkin on huomioitava, että maahanmuuttajat eivät ole vain ongelmanratkaisun välineitä, vaan heistä tulee myös osa sitä yhteiskuntaa, jonka ongelmien ratkaisemisesta on kyse. (Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma 2006, 2 – 4.)

**Etnisistä vähemmistöistä** puhutaan yleensä silloin, kun viitataan maassa jo pitkään asuneisiin väestöryhmiin, jotka poikkeavat etniseltä taustaltaan kanta-väestöstä. Etnisyyden ja vähemmistön määritelmistä on esitetty monia tulkin-toja. On vaikea määrittää, milloin maahanmuuttajat muuttuvat etnisiksi vähemmistöiksi ja haluavatko kaikki ylipäätänsä tulla määritellyiksi vähemmistö-asemansa perusteella. Myös monikulttuuristen perheiden jäsenistä tai ulkomailla adoptoiduista lapsista on vaikea käyttää mitään edellä mainituista nimityksistä. Osalla etnisiin vähemmistöihin kuuluvista on Suomen kansalaisuus, osalla ei. Etnisen tai kulttuurisen suomalaisuuden määrittely taas on subjektiivinen kysymys ja sen yleistävä käyttö on kyseenalaista. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 12.)

## Liite 2. Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumisen tukeminen



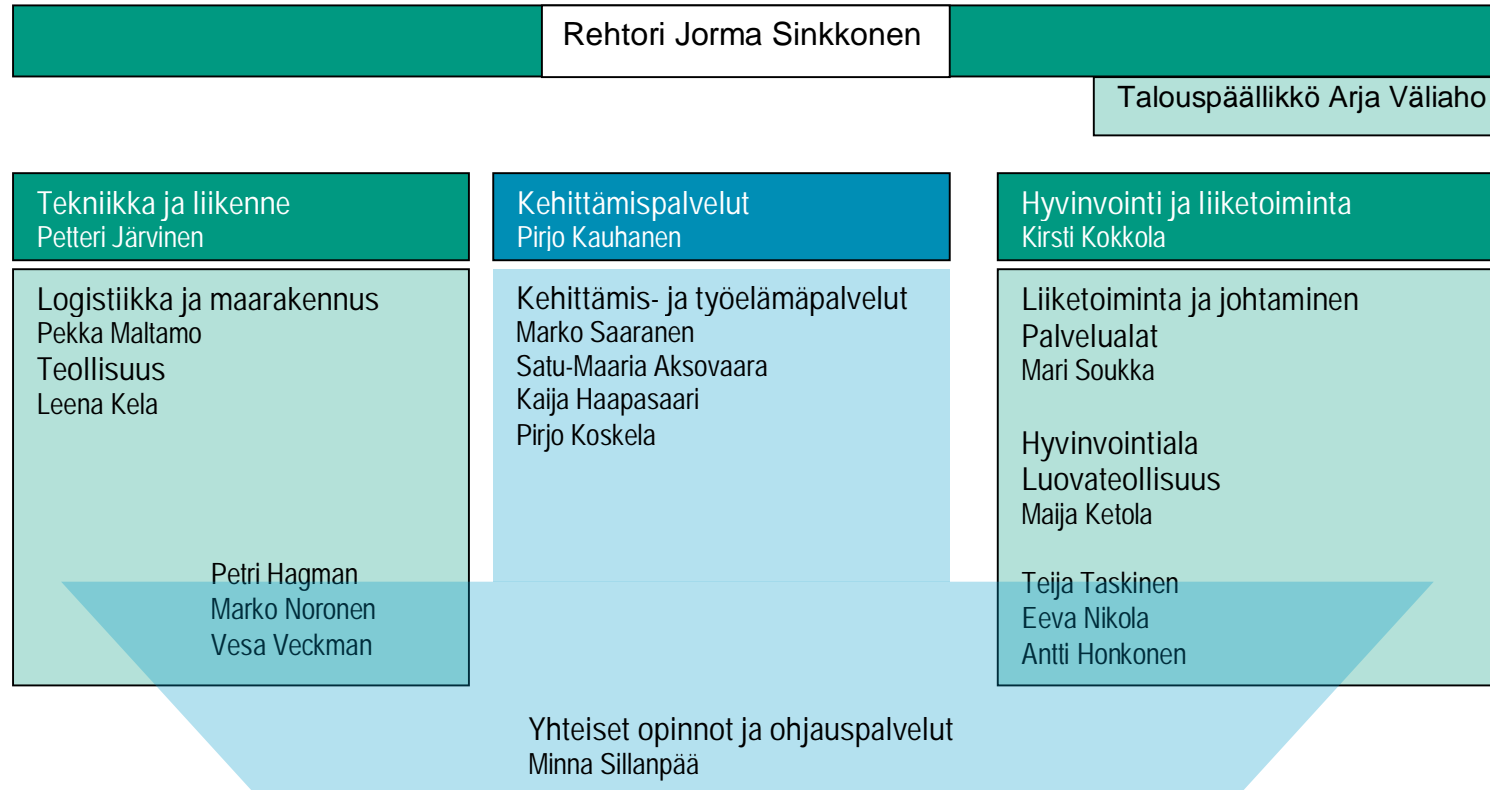
Maahanmuuttajan kotouttamispolkujen eri mahdollisuudet. Kaavion osiosta toiseen ei siirrytä vain vertikaalisesti, eli alkuvaiheen ohjauksesta koulutuksen kautta työelämään, vaan monet siirtyvät horisontaalisesti ammatillisesta koulutuksesta työharjoitteluun tai uudelleen kielikoulutukseen.

### Liite 3. Jyväskylän aikuisopiston organisaatiokaavio

# Jyväskylän aikuisopisto

Toimipisteet

Jyväskylä Keuruu Viitasaari Lievestuore Petäjävesi



## **Liite 4. Haastattelun kysymykset:**

### **1. Ennakovalmistautuminen työssäoppimiseen**

1. Mitä ajattelit, kun sinua pyydettiin maahanmuuttajaopiskelijan ohjaajaksi?
  - minkälaisia ennakkokäsityksiä ja –odotuksia sinulla oli?
2. Minkälaista tietoa olet saanut maahanmuuttajien ohjaamiseen?
  - mitä tietoa haluaisit lisää?
3. Minkälaista tietoa haluaisit maahanmuuttajaopiskelijasta ennen työssäoppimista?
4. Mitä mieltä olet opiskelijan tutustumiskäynnistä ennen työssäoppimisen alkua?
5. Miten hyvin opiskelija on ymmärtänyt suomalaisen työelämän pelisäännöt?
6. Mitkä asiat mielestäsi vaikuttavat työssäoppimisen onnistumiseen?

### **2. Perehdytys ja ohjaaminen työssäoppimisessa:**

1. Miten yrityksessänne perehdytys tapahtuu työssäoppimiseen tulevalle opiskelijalle?
2. Miten mielestäsi maahanmuuttajaopiskelijan perehdytys ja ohjaaminen eroaa suomalaisen opiskelijan perehdyttämisestä?
3. Miten eri kansallisuudet eroavat keskenään ohjauksen suhteen?
4. Aiheuttaako maahanmuuttajan (huono) suomenkielen taito ongelmia tai väärinkäsityksiä?
5. Miten tärkeänä koet ammattisanaston hallinnan?
6. Millaisia haastavia tilanteita sinulla on ollut maahanmuuttajaopiskelijan ohjaamisessa?
7. Miten varmistat, että opiskelija ymmärtää viestisi niin kuin sinä asian tarkoitat?
8. Miten maahanmuuttajaopiskelijan erilainen kulttuuritausta on tullut esiin työssäoppimisessa/ohjaustilanteissa?
  - Erityisjärjestelyjä?

9. Miten hyvin tiedät koulutuksen asettamat työssäoppimisen tavoitteet?
  - Entä opiskelijan omat työssäoppimisen tavoitteet?
10. Miten pitkää työssäoppimisen aikaa pidät riittävänä maahanmuuttajaopiskelijalle?
11. Minkälaista ohjausta ja yhteydenpitoa kouluttajalta toivotaan?

### **3. Työssäoppimisen palautteen antaminen ja arviointi**

1. Millä tavalla annat palautetta maahanmuuttajaopiskelijalle työssäoppimisen aikana?
2. Miten koet palautteen antamisen ja arvioinnin maahanmuuttajaopiskelijalle?
3. Miten maahanmuuttajaopiskelijat kokevat antamasi palautteen?
4. Minkälaiset ovat maahanmuuttajan itsearviointitaidot?
5. Oletko pyytänyt palautetta itsellesi?
6. Miten työyhteisössäsi on käsitelty työssäoppimisen päättymisen jälkeen maahanmuuttajan ohjaamisesta saatuja kokemuksia?
7. Mitä hyvää työyhteisösi on saanut maahanmuuttajaopiskelijasta?

## Liite 5. Työoppimisen ohjaajan taustatiedot

1. Ammatillinen koulutuksesi, mikä \_\_\_\_\_
  
2. Kuinka paljon sinulla on työkokemusta omalta alaltasi?
  - Alle 2 vuotta
  - 2-4 vuotta
  - 5-10 vuotta
  - Yli 10 vuotta
  
3. Kuinka kauan olet toiminut opiskelijoiden ohjaajana?
  - Alle 2 vuotta
  - 2-4 vuotta
  - 5-10 vuotta
  - Yli 10 vuotta
  
4. Minkä maalaista opiskelijaa olet ohjannut?
  - suomalainen
  - venäläinen
  - virolainen
  - thaimaalainen
  - burmalainen
  - Iranin kurdi
  - afganistanilainen
  - kanadalainen
  - muun maalainen, mikä \_\_\_\_\_
  
5. Oletko halukas osallistumaan koulutukseen, joka käsittelee maahanmuuttajien ohjausta?
  - päiväkoulutuksena
  - iltakoulutuksena
  - viikonloppukoulutuksena

## Liite 6. ESR- hankkeissa tuotettuja kirjoja.

- **Duuniin-projekti.** HRAKKautta Duuniin. Maahanmuuttajan tie työhön ja ammattiin – miten ohjaan, opetan ja kannustan  
<http://www.hrakk.fi>
- **Petmo-hanke.** Erilaisuus sallittu. Perehdymme monimuotoisuuteen – käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisölle  
<http://www.sak.fi/petmo>
- **Ymmärräks sää?-projekti.** Ymmärräks sää? Maahanmuuttajien koulutus  
[http://pomo.tsl.fi/projektit/tyoyhteisojen\\_monikulttuurisuuskoulutus\\_suom.pdf](http://pomo.tsl.fi/projektit/tyoyhteisojen_monikulttuurisuuskoulutus_suom.pdf)
- **ETNA-koulutusprojekti.** Puhumalla paras Ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin  
[www.itermin.fi/](http://www.itermin.fi/) julkaisut - Sisäasiainjulkaisut - Puhumalla paras
- **Manu-hanke.** Maahanmuuttajien ammatillisen koulutuksen ja näyttöjen kehittäminen. Manussa on tuotettu neljä eri materiaalipakettia, jotka ovat Monimuotoisille työyhteisöille, Näyttöjen kehittäjälle, Kulttuurivälittäjälle sekä Selkokielellä.  
<http://www.aike.fi/fin/projektit/manu/>