

Bo Ra Kim

OHJAAJAN SAAVUTETTAVA VIESTINTÄ KOTOUTUMISPALVELUSSA

Ohjaajan saavutettava viestintä kotoutumispalvelussa

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Bo Ra Kim
Opinnäytetyö
Kevät 2024
Sosiaalian tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Tekijä: Bo Ra Kim

Opinnäytetyön nimi: Ohjaajan saavutettava viestintä kotoutumispalvelussa

Työn ohjaajat: Merja Savolainen, Sanna Kurttila

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2024

Sivumäärä: 49 + 1 liitettä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla saavutettavan viestinnän tarvetta kotoutumispalvelussa maahanmuuttajien ohjauksessa, erityisesti silloin kun ohjauksen toteuttaminen vaatii erityistä viestinnällistä suunnittelua ja rakentamista. Tutkimuksessa ohjaus kotoutumispalvelussa on määritelty kotoutumista edistävän lain puitteissa, korostaen kotoutumisen alkuvaiheen ohjausta, jossa ohjaajan keskinen tehtävä on tiedon välittäminen. Tärkeämmät käsitteet, kuten kotoutumiseen ja kotouttamiseen keskeiset käsitteet, viestinnän saavutettavuus, monikulttuurinen ohjaus sekä niiden erityispiirteet ja tarpeet, kuvattiin ja määriteltiin. Tutkimustavoite ja -kysymys muotoutuivat tutkijan subjektiivisten kokemusten pohjalta, jota kautta myös haasteet tulivat esiin.

Tutkimuskysymys: Millaista on ohjaajan saavutettava viestintä kotoutumispalvelussa?

Tutkimus toteutettiin kuvailevana kirjallisuuskatsauksena laadullisen tutkimuslähestymistavan avulla. Hakuprosessissa keskeisiä termejä olivat ohjaus, saavutettava viestintä ja kotoutumispalvelu. Aineistohaku kattoi sähköisen tietohaun, kuten Oula-Finnan, ja manuaalisen haun, kuten Outi-kirjastot ja työopaskirjan. Yhteensä saatiin 593 tulosta, joista sisä- ja poissulkukriteerien perusteella valittiin lopullinen aineisto ($n=6$), joihin kuuluivat kolme tieteellistä kirjaa, kaksi työopaskirjaa ja yksi tutkimusraportti. Aineisto analysoitiin sisäanalyyysillä aineistolähtöisesti.

Tulosten perusteella korostuu ohjaajan monikielisen viestinnän vahvistaminen monikulttuurisessa ohjauksessa, joka edistää maahanmuuttajien ja yhteiskunnan välistä vastavuorovaikutusta. Ohjaajalta odotetaan kykyä huomioida yksilölliset tarpeet viestinnän saavutettavuuden näkökulmasta ja varmistaa tiedon selkeä esittäminen. Kirjallisuuskatsauksen mukaan ohjaajan rooli monikulttuurisessa ohjauksessa ei rajoitu pelkästään kulttuurieroista tiedottamiseen, vaan siihen liittyy myös tehtävä tiedon välittämisen saavutettavuuden edistämisessä.

Asiasanat: ohjaus, saavutettava viestintä, esteettömyys, kotoutumispalvelu

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

Author: Bo Ra Kim

Title of thesis: Accessible communication for counselors in integration services

Supervisors: Merja Savolainen, Sanna Kurttila

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2024

Number of pages: 49 + 1 appendix

The purpose of this theses is to describe the need for accessible communication in immigrant guidance within the context of integration services. Specifically, it focuses on situations where the implementation of guidance requires special consideration in communication planning and construction. Key concepts, including immigrant integration, support, communication accessibility, and multicultural guidance, are discussed in relation to their specific characteristics. The research objective and question emerged from the subjective experiences of the researcher, shedding light on the encountered challenges.

Research questions: What characterizes the guides accessible communication in integration services?

Conducted as a qualitative research-based descriptive literature review, the study focused on key terms such as guidance, communication, and integration services. The data collection included 593 results from electronic and manual searches, with a final dataset of six sources undergoing internal analysis. The results emphasize the guide's pivotal role in enhancing multilingual communication in multicultural guidance, fostering reciprocal interaction between immigrants and society. The guide is expected to consider individual needs for communication accessibility, ensuring clear information presentation. The literature review suggests that the guide's role extends beyond cultural differences, encompassing the promotion of information dissemination accessibility.

Keywords: guidance, accessible communication, accessibility, Integration services

SISÄLLYS

JOHDANTO	5
1 KOTOUTUMISTA EDISTÄVÄ KOTOUTUMISPALVELU SUOMESSA	7
1.1 Kotoutumiseen liittyvät keskeiset käsitteet	7
1.2 Maahanmuuttajien kotoutumista edistävä kotouttamistyö	8
1.3 Kotoutumispalvelu ja sen sisällöt	10
2 SAAVUTETTAVA VIESTINTÄ MONIKULTTUURISESSA OHJAUKSESSA	12
2.1 Maahanmuuttajien ohjaus monikulttuurisessa ohjausympäristössä	12
2.1.1 Kotoutumisen erityispiirteet maahanmuuttajien ohjauksessa	12
2.1.2 Monikulttuurinen ohjaus keskittyen kulttuurin eriarvioisuuteen	13
2.2 Saavutettavuuden lähtökohdat	15
2.3 Oikeus tiedonsaantiin viestinnällisestä näkökulmasta	17
3 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	19
3.1 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus	19
3.2 Tutkimuskysymys laadullisessa tutkimusympäristössä	19
3.3 Sosionomin kompetenssit tutkimuksen piirissä	20
4 KUVAILEVA KIRJALLISUUSKATSAUS	22
4.1 Tutkimusmenetelmät	22
4.2 Tutkimuksen eteneminen	22
5 TUTKIMUKSEN TIEDONHANKINTA- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT	25
5.1 Aineistonkeruu	25
5.2 Aineiston analyysi	27
5.3 Eettisyys ja luotettavuus	32
6 TULOKSET	34
6.1 Monikielisen ohjausosaamisen vahvistaminen monikulttuurisessa ohjauksessa	34
6.2 Vastavuoroisen vuorovaikutuksen vahvistaminen	35
6.3 Ohjaajan monikielinen viestintä maahanmuuttajien monikulttuurisen ohjauksen tukena	36
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	39
8 POHDINTA	41
LÄHTEET	43

LIITTEET 48

JOHDANTO

Viestinnän saavutettavuus maahanmuuttajien ohjauksessa kotoutumispalvelussa nousee keskeiseksi, koska vuorovaikutuksen perusvälineet, erityisesti ohjaajan ja maahanmuuttajan välinen yhteinen kieli, on usein puutteellisia (Alitolppa-Niitamo, Stina & Minna 2013, 39). Tämä asettaa maahanmuuttajat haavoittuvaan asemaan kielellisen viestinnän näkökulmasta, rajoittaen heidän arkielämässään kohtaamansa viestintää ja vaikuttaen samalla vuorovaikutustilanteisiin ja tiedonhankintaan. (Hirvonen & Kinnunen 2020, 321, 323.) Viestinnälliset haasteet voivat vaikuttaa yksilön sosiaaliseen asemaan ja siihen, mitä hän ymmärtää tai ei ymmärrä (Ee Eisen 2023 15). Kotoutumispalvelun keskeisenä tavoitteena on edistää vastavuoroista vuorovaikutusta maahanmuuttajien ja yhteiskunnan välillä, edistäen molemminpuolista ymmärrystä ja maahanmuuttajien oman toiminnan kasvua (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023a). Ohjaajan selkeä, saavutettava ja ymmärrettävä viestintä on tässä yhteydessä merkittävä, sillä se vaikuttaa maahanmuuttajien ja yhteiskunnan välisiin vastavuoroisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksiin.

Suomessa maahanmuuttajien kanssa toteutettu ohjaus tunnetaan monikulttuurisena ohjauksena, jossa ohjaajan kulttuurisensitiivisyyttä korostetaan. Kuitenkin viestinnän saavutettavuutta, erityisesti tiedollista saavutettavuutta, on käsitelty vähemmän. Tämä on huomionarvoista, sillä tiedon saavutettavuudella on keskeinen rooli maahanmuuttajien kotoutumisessa, suoraan vaikuttaen heidän oikeuksiinsa ja osallisuuteensa palveluihin ja päätöksentekoon. (Ee Eisen 2023, 11, 15.)

Laadullisen tutkimuksen prosessi alkaa tutkijan omista kiinnostuksen kohteista, tunnistamalla yhteiskunnallisia ilmiöitä ja ongelmia (Kananen 2014,16). Opinnäytetyöni aihe sai alkunsa subjektiivisista kokemuksistani työskennellessäni maahanmuuttajien kanssa kotoutumista edistävissä asiakasohjaustöissä työharjoittelussani. Kiinnostukseni tutkittavaa ilmiötä kohtaan syveni, kun aloitin työt paperittomien kanssa ohjaus- ja neuvontatyössä. Yhteisen kielen ja ymmärryksen puute maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa herätti kiinnostukseni tutkia ohjaajan saavutettavaa viestintää opinnäytetyöni aiheena. Ohjaaja toimii maahanmuuttajien ohjauksessa laajasti, joten tässä opinnäytetyössä käsitellään termiä ”ohjaus” ohjaajan sijasta.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla saavutettavan viestinnän tarpeita maahanmuuttajien ohjauksessa kotoutumispalvelussa. Tutkimuskysymykseen vastatakseen suoritettiin aineistolähtöinen sisäanalyysi kuudesta ($n=6$) aineistolähteestä. Tulokset paljastavat, että ohjaajan saavutettava viestintä ilmenee monikielisenä viestintänä, mikä on osa monikulttuurista ohjausosaamista. Erityisesti kotoutumispalvelussa, tämä ilmenee tavoitteena edistää maahanmuuttajien ja yhteiskunnan välistä vastavuoroista vuorovaikutusta. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa käyttökelpoista tietoa saavutettavan viestinnän käytännöistä maahanmuuttajien ohjauksen tukena kotoutumispalvelussa. Tulosten käytännöllistä vaikuttavuutta ei voida arvioida kuvailevan kirjallisuuskatsauksen aineiston perusteella, mutta tulevat tutkimusmahdollisuudet voisivat tarjota arvokasta tietoa näiden tekijöiden sopeuttamisesta ja lisätutkimuksesta kiinnostuneille tutkijoille.

1 KOTOUTUMISTA EDISTÄVÄ KOTOUTUMISPALVELU SUOMESSA

Opinnäytetyö tarkastelee maahanmuuttajien kotoutumiseen keskeisiä käsitteitä ja kotoutumista tukevaa kotoutumispalvelua. Ohjaustoiminta kotoutumispalvelussa toteutetaan yhteistyössä viranomaisten, eli kunnan tai TE-toimiston, sekä hyvinvointialueen kanssa kotoutumisprosessin alkuvaiheessa. TE-toimiston vastuu työvoimapalveluiden järjestämisestä siirtyi kokonaisuudessaan kuntien vastuulle vuonna 2015 (Te-palvelut 2023).

1.1 Kotoutumiseen liittyvät keskeiset käsitteet

Kotoutuminen liittyy osaltaan kansainväliseen muuttoliikkeeseen, edustaen toiseen maahan muuttaneiden pitkäaikaista asettumista. Väliaikainen muutto ei sisälly muuttotilastoihin (Saukkonen 2020, 11). Kansainvälisen muuttoliikkeen ilmiötä tarkastellaan käsitteinä englanniksi ”*Immigration*” ja ”*emigration*”, kuten suomeksi ”maahanmuutto” ja ”siirtolaisuus”. Maahanmuutto viittaa toiseen maahan muuttoon, kun taas siirtolaisuus liittyy yksilön päätökseen siirtyä toiseen maahan esimerkiksi työn tai koulutuksen vuoksi. (Statistics Finland 2023.)

Maahanmuutto käsitteeseen liittyy monia termejä, kuten maahanmuuttaja, ulkomaalainen, vieraskielinen, siirtolainen, maahanmuuttajataustainen ja ulkomaalaistaustainen. (Tilastokeskus 2011.) Suomessa Ulkomaalaislaki määrittelee ulkomaalaisen henkilön laajasti, viitaten niihin, joiden kansalaisuus ei ole suomalainen. ”Ulkomaalainen” viittaa henkilöihin, jotka oleskelevat toisessa maassa määräajaksi ja ovat saaneet tarvittavat oleskeluluvat ja viisumit. (Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301, 3 §.) Termi ”maahanmuuttaja” käytetään yleisesti kotoutumislainsäädännössä, jossa käsitellään maahan muuttaneiden ja turvapaikanhakijoiden sopeuttamista uuden maan yhteiskuntaan (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999, 1 § ja 2 §). Turvapaikanhakijat, jotka odottavat päätöstä turvapaikasta, eivät ole osa vakituista väestöä (Saukkonen 2020, 26). Pakolainen viittaa henkilöön, joka saa kansainvälistä suojelua, kun taas kiintiöpakolainen on henkilö, joka muuttaa hallitusten välisen sopimuksen mukaisesti määritellyn kiintiön pohjalta (Sisäministeriö 2023).

Kotoutuminen ja kotouttaminen kuvaavat prosessia, jossa maahanmuuttajat sopeutuvat ja integroituvat uuteen yhteiskuntaan ja kulttuuriin. Näitä käsitteitä pidetään avainasemassa

maahanmuuttajien kotoutumisen etenemisessä (Kotoutuminen.fi 2023a). Suomessa kotoutumista ja kotouttamista määritellään kotouttamislaissa vuodelta 1999, jossa kotoutuminen nähdään integroivana prosessina, joka vahvistaa yksilön kansalaisuutta. Kotouttamiseen sisältyy monipuolisia toimia, joiden tarkoituksena on helpottaa yksilön sopeutumista uuteen elinympäristöön mahdollisimman sujuvasti ja tehokkaasti. (Saukkonen 2020, 17, 22, 60.) Vuonna 2021 Työ- ja elinkeinoministeriö päivitti kotoutumisen sanastoa, korostaen yhdenvertaisuuden näkökulmaa ja arvioiden maahanmuuttaja-termiä. Sanastoon lisättiin termi ”maahanmuuttanut,” joka selkeämmin ilmaisee konkreettisen muuton ja täydentää maahanmuuttaja-termiä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021.)

Kotoutumisen osa-alueet voidaan luokitella neljään pääalueeseen. Rakenteellinen kotoutuminen kattaa maahanmuuttajien tasa-arvoisen yhteiskunnallisen sijoittumisen ja integraation, edellyttäen muun muassa opiskelumahdollisuuksia ja asuinolosuhteiden vakautta. Tähän sisältyy myös yksilön fyysinen ja henkinen hyvinvointi sekä yhteiskunnallinen osallistuminen, kuten poliittinen aktiivisuus. Kulttuurinen kotoutuminen keskittyy paikalliseen kieleen, kulttuuriin, ja arvoihin perehtymiseen. Vuorovaikutuksellinen kotoutuminen puolestaan korostaa yhteiskunnallisten suhteiden ja verkostojen luomista, kattaen erilaiset väestöryhmät ja instituutiot, kuten poliisi, oikeusjärjestelmä ja terveydenhuolto. Identifioiva kotoutuminen muotoutuu rakenteellisen, kulttuurisen ja vuorovaikutteisen kotoutumisen yhteisvaikutuksesta, korostaen yksilön sosiaalista vuorovaikutusta ja positiivista vaikutusta yhteiskuntaan sulautumiseen. (Saukkonen 2020 19–21.)

Viranomaisten toimenpiteet maahanmuuttajien suhteen vaikuttavat heidän asemaansa yhteiskunnassa ja kotoutumispalvelujen tarpeeseen. Kotouttamiskäytänteiden näkökulmasta Suomen ulkopuolella syntyneet ulkomaalaistaustaiset eivät automaattisesti rinnastu maahanmuuttajan käsitteeseen, joka viittaa niihin, jotka tarvitsevat kotoutumista edistäviä palveluja. Vaikka heidän sopeutumisensa toiseen maahan kohtaa omat haasteensa. Toiseksi Suomessa syntyneiden ulkomaalaistaustaisten vanhempien lapsia ei lueta suomalaisten lasten joukkoon, vaikka he ovat kasvaneet alkuperäisesti Suomessa. (Saukkonen, 2020, 23, 77.)

1.2 Maahanmuuttajien kotoutumista edistävä kotouttamistyö

Maahanmuutto tuo mukanaan kotoutumistarpeita ja niihin liittyvää palvelutarvetta, mikä helpottaa sopeutumista uuteen maahan. Kotouttamisella tuetaan maahanmuuttajien kotoutumisen

etenemistä tarjoamalla siihen resursseja (Saukkonen 2020, 25, 60). Kotoutumista edistävä työ käsittää monipuolisia tehtäviä, eikä kaikki maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kanssa tehtävä työ ole automaattisesti kotouttamistyötä. Kotouttamistyö on osa laajempaa maahanmuuttajatyötä, keskittyen tarjoamaan asiakkaille tarvittavaa tukea arjen haasteisiin, kattaen alkuvaiheen toimeentulo- ja arkielämän edellytykset sekä yhteiskuntaan sopeutumisen käytännön tarpeet. (Vuori 2015, 395–397, 399.)

Kotoutumista edistäviä palveluja myönnetään maahanmuuttajille, joilla on ulkomaalaislaissa (301/2014) tarkoitettu oleskelulupa, rekisteröity oleskeluoikeus tai myönnetty oleskelukortti (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 5 §). Keskeisten tavoitteiden määrittely maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi on vahvistettu laissa:

kotoutumisella maahanmuuttajan yksilöllistä prosessia, joka tapahtuu vuorovaikutuksessa yhteiskunnan kanssa ja jonka aikana maahanmuuttajan yhdenvertaisuus ja tasa-arvo yhteiskunnassa sekä osallisuus työ- ja elinkeinoelämässä, koulutuksessa, järjestötoiminnassa tai muussa yhteiskunnan toiminnassa syvenee ja monipuolistuu; (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 5§)

Kaikilla Suomessa oleskelevilla maahanmuuttajilla, mukaan lukien tilapäisesti maahan saapuneet, kuten opiskelijat ja työn perusteella oleskeluluvan saaneet, on oikeus lain mukaisesti saada kotoutumista edistäviä palveluja ja toimenpiteitä (Kotoutuminen.fi 2023c). Turvapaikanhakijat eivät ole mukana virallisten kotouttamistoimien piirissä, elleivät he ole saaneet lainmukaisesti myönnettävää oleskelulupaa. Heille tarjotaan vastaanottokeskuksissa työ- ja opintomahdollisuuksia edistämään turvapaikanhakijoiden ja tilapäistä suojelua saavien itsenäisyyttä (Saukkonen 2020, 77).

Paikallisella tasolla kuntien, työ- ja elinkeinotoimistojen, hyvinvointialueiden, poliisin sekä erilaisten järjestöjen, yhdistysten ja yhteisöjen rooli on keskeinen maahan muuttaneiden kotoutumisen edistämässä kotoutumislain puitteissa (Kotoutuminen.fi 2023b). Kotouttamistyön tavoitteena on tukea maahanmuuttajia heidän asettuessaan uuteen yhteiskuntaan tarjoamalla alkuvaiheen palveluita ja toimenpiteitä, kuten kielikoulutusta, ohjausta perus-, jatko- ja ammatillisiin opintoihin, harjoitteluun, työnhaun sekä vapaa-ajan aktiviteetteihin (Vuori 2020, 397).

1.3 Kotoutumispalvelu ja sen sisällöt

Kotoutumispalvelu Suomessa nähdään toimenpiteenä maahanmuuttajien yhteiskuntaan sopeuttamiseksi, joka muodostaa osan laajempaa kotouttamistyötä (Vuori 2015, 396). Suomeen saapuvien maahanmuuttajien viestintätaidot voivat olla alussa rajoittuneet, ja he hyötyvät selkeästä avusta ja tuesta. Viranomaisten palveluihin liittyvän tiedon välittämisessä painotetaan kielellistä ja viestinnällistä selkeyttä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 5 §).

Kotoutumispalvelu sisältää perustiedon, ohjauksen ja neuvonnan, alkukartoituksen sekä kotoutumissuunnitelman (Kotoutuminen.fi 2023a). Kunnan ja hyvinvointialueen on arvioitava maahanmuuttajien tarve kotoutumispalveluihin, ottaen huomioon niiden maahanmuuttajien työvoiman tarpeet, joiden sopeutumiseen tarvitaan lisätukea ja apua. Arvioinnissa huomioidaan maahanmuuttajien tavoitteet ja niihin vaikuttavat tekijät, kuten koulutus, työhistoria, kielitaito, terveys ja muut seikat, jotka vaikuttavat heidän työllistymiseensä ja kotoutumiseensa. (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 14 §, 15 §.)

Palveluarvio jaetaan maahanmuuttajien oleskeluluvan myöntämisen jälkeiseen oleskeluaikaan ja tietyn kelpoisuusehdon perusteella osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeen arviointiin tai monialaiseen osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeen arviointiin. Alkuvaiheen osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeiden arvioinnin perusteella kunta ja hyvinvointialue voivat laatia joko kotoutumissuunnitelman tai monialaisen kotoutumissuunnitelman niille maahanmuuttajille, jotka tarvitsevat yksilöllistä tukea oman kotoutuksensa, työllistymisensä tai yrittäjyyden pitkäaikaisen suunnittelun osalta. Suunnitelma tulee tehdä viimeistään kolmen vuoden kuluessa ensimmäisen oleskeluluvan tai oleskelukortin myöntämisestä tai oleskeluoikeuden rekisteröimisestä. Ensimmäinen kotoutumissuunnitelma voi olla voimassa enintään yhden vuoden, ja kotoutumissuunnitelmien yhteenlaskettu enimmäiskesto voi olla enintään kaksi vuotta ensimmäisen suunnitelman laatimisesta. (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 14 §, 15 §, 19 §, 20 §, 23 §.)

Kotoutumispalvelut ja niiden toiminnat vaihtelevat ajan myötä kotoutumispolitiikan ja niiden päätösten mukaan. Tämän tutkimuksen pohja on vuoden 2023 alkupuolella päivitettyyn kotoutumislaki, ja koko kotoutumislain uudistus astuu voimaan 1.1.2025. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023a.) TE-toimiston vastuu työvoimapalveluiden järjestämisestä siirtyi

kokonaisuudessaan kuntien vastuulle vuonna 2015 (Te-palvelut 2023). Suomessa kotoutumisen uudistuksen tavoitteena on vahvistaa alkuvaiheen kotoutumispalveluita ja huomioida maahanmuuttajien tarpeet asiakasneuvonnassa ja ohjaustyössä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022b). Päivityksen keskiössä on vahva painotus alkuvaiheen ohjaukseen ja neuvontaan, jonka tarkoituksena on proaktiivisesti arvioida maahanmuuttajien osaamista ja kotoutumistarpeita. (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 1 §, 10 §.)

2 SAAVUTETTAVA VIESTINTÄ MONIKULTTUURISESSA OHJAUKSESSA

Ohjauksessa käytettävän viestinnän tulee huomioida vastaanottajan erilaiset kielitaidot ja viestinnälliset taidot, jotta se olisi vastaanottajalle sopivaa. Kun viestintä on räätälöity vastaanottajalle sopivaksi, osallisuuden korostaminen saavutettavuuden näkökulmasta edistää yksilön osallisuuden lisääntymistä. (Ee Eisen 2023, 14, 16.) Sosiaali- ja terveystieteissä kielellinen saavutettavuus muodostaa yhden keskeisen osa-alueen, ja sen keskeinen tavoite on varmistaa, että palvelut ymmärretään asianmukaisesti. (Hirvonen & Kinnunen 2020, 19–20.)

Tässä kirjallisuuskatsauksessa tarkastellaan maahanmuuttajien ohjausta ja saavutettavaa viestintää, joka tunnetaan teknisesti monikulttuurisena ohjauksena. Vaikka digitaalisen saavutettavan käsite ei ole suoraan tutkimuksen tavoitteena, pyritään sen sijaan ymmärtämään puhuttujen kielten ja viestinnän näkökulmaa. Kirjallisuuskatsauksen puitteissa käsitellään, miten ohjaaja voi tukea maahanmuuttajien ymmärrystä virannomaistoiminnasta ja edistää heidän osallistumistaan siihen vaikuttavalla tavalla (Hirvonen & Kinnunen 2020, 249).

2.1 Maahanmuuttajien ohjaus monikulttuurisessa ohjausympäristössä

2.1.1 Kotoutumisen erityispiirteet maahanmuuttajien ohjauksessa

Maahan muuttaneiden kannalta uuteen maahan muuttaminen tuo mukanaan uuden elinympäristön. Kieli ja kulttuuri ovat yleensä täysin uusia haasteita heille, eivätkä sosiaaliset verkostot välttämättä riitä. Kotoutumisprosessi voi vaikuttaa joistakin vaivattomalta, mutta toisille se voi hämmästyttävää ja vaikeaa. Kotoutumisen ja kotouttamisen resurssit ja tarpeet vaihtelevat yksilöllisten olosuhteiden mukaan. (Saukkonen 2020, 18, 60–61.) Kieltä voidaan nähdä viestinnän välineenä, mutta samalla se voi olla myös este, jos sitä ei osata käyttää hyvin, mikä voi rajoittaa mahdollisuuksia osallistua vuorovaikutukseen (Ee Eisen 2023, 15). Tämä haaste voi nousta esiin esimerkiksi synnytyksessä, vammaisuuden yhteydessä, sairauden kohdatessa tai silloin, kun henkilö käyttää vierasta kieltä. (Hirvonen & Kinnunen 2020, 227).

Kotoutumiseen liittyvissä siirtymävaiheissa ilmeneviä haasteita voidaan tarkastella elämäntilanteen ja henkilökohtaisten kehitystehtävien näkökulmasta. Monikulttuurisessa ohjaustyössä tätä

näkökulmaa kutsutaan kulttuuriseksi kehitystehtäväksi. Kielellisten valmiuksien kehittäminen, uuden ammatti-identiteetin hahmottaminen ja maailmankatsomuksen jäsentäminen ovat esimerkkejä kulttuurisista kehitystehtävistä, jotka vaikuttavat maahanmuuttajien kotoutumiseen uudessa kulttuuriympäristössä. Maahanmuuton myötä yksilön siirtyessä vanhasta kulttuurista uuteen nousee esiin uusia kehitystehtäviä, ja osa vahvoista voi muuttua, menettää merkityksensä tai korostua. (Korhonen & Puukari 2013, 66, 102; Alitolppa-Niitamo ym. 2013, 38–40.)

Ohjauksen yhteydessä kielen ja viestinnän merkitystä korostetaan, sillä ne toimivat ohjaajan keskeisinä työvälineinä tiedon välittämisessä, tuen tarjoamisessa, neuvonnassa, kaksisuuntaisessa kommunikaatiossa, realististen odotusten luomisessa, luottamuksen rakentamisessa ja ongelmien ratkaisussa. (Onnismaa 2021, 56–58.) Osallisuus on erityisen tärkeä tavoite kielen ja viestinnän kontekstissa, sillä yksilön kyky toimia omaehtoisesti ja aktiivisesti omassa elämässään helpottuu (Paananen ym 2023, s. 9).

Ohjauksessa maahanmuuttajien kielitaidon ja kulttuurisen ymmärryksen haasteet muodostavat keskeisiä näkökohtia, suoraan vaikuttaen ohjauksen laatuun sekä ohjaajan ja ohjattavan välisten vuorovaikutussuhteiden dynamiikkaan (Korhonen & Puukari 2013, 447). Ohjaajan rooli kotoutumisprosessin alkuvaiheessa on merkittävä, sillä hänen tehtävänä on tunnistaa maahanmuuttajien kohtaamat haasteet ja tarpeet varhaisessa vaiheessa. Tässä yhteydessä korostuu yhteisen kielen löytämisessä ja rakentamisessa ohjaajan ja ohjattavan välillä (Alitolppa-Niitamo ym. 2013, 38–39). Yhteisen kielen löytäminen muodostaa perustan laadukkaalle ja syvälliselle vuorovaikutukselle ohjaajan ja ohjattavan välillä, edistäen kotoutumista ja ohjauksen tehokkuutta (Korhonen & Puukari 2013, 447).

2.1.2 Monikulttuurinen ohjaus keskittyen kulttuurin eriarvioisuuteen

Maahanmuuttajien parissa toteutettava ohjaus tunnetaan usein monikulttuurisena ohjaus- ja neuvontatyönä (Heino 2018, 26). Monikulttuurinen ohjaus on käytäntö, joka auttaa eri kieli ja kulttuuritaustoista tulevia ihmisiä sopeutumaan yhteiskuntaan ja edistää monimuotoisuuden arvostusta yhteisöissä. Tämä näkökulma korostuu erityisesti tilanteissa, joissa eri kulttuureista tulevat yksilöt tarvitsevat tukea sopeutuakseen uuteen ympäristöön ja yhteiskuntaan sekä lyötyäkseen paikkaansa siinä. (Korhonen & Puukari 2013, 19.) Maahanmuuttajien ohjauksessa edellyttää ohjaajalta kulttuurisensitiivisyyden osaamista, mikä tarkoittaa eri maista tulevien

asiakkaiden kulttuuristen ja kielitaustaerojen huomioimista sekä yksilöllisten tarpeiden tunnistamista ja niiden soveltamista ohjaustyöhön. (Hyväri & Sahonen 2021, 17–18.)

Virtaa ohjaukseen –koulutushanke on kehittänyt monikulttuurista ohjausosaamista neljällä eri osa-alueella: kielitietoisuus ja monikulttuurinen osaaminen, verkostotyön ja monialaisen yhteistyön osaaminen, voimavaraistava ja osallistava kohtaaminen sekä ohjaustyön erityiskysymykset. Kielitietoisuus ja monikulttuurinen osaaminen ovat keskeisiä tekijöitä monikulttuurisessa ohjauksessa. Kielitietoinen ohjaus tarkoittaa ohjaajan kykyä huomioida asiakkaiden kielelliset erot ja helpottaa vuorovaikutusta ohjaajan ja asiakkaan välillä. Tämä saavutetaan käyttämällä erilaisia menetelmiä, kuten selkokielisen viestinnän ymmärtämistä ja kirjallisten materiaalien hyödyntämistä. (Hyväri & Sahonen 2021, 18–19.)

Onnismaa (2021, 56) argumentoi, että käsitettä 'monikulttuurisuus' voidaan pitää keinotekoisena, sillä ohjausvuorovaikutuksessa tapahtuu luonnostaan eri kulttuurien kohtaamista. Toisin sanoen, kun eri kulttuurien edustajat osallistuvat vuorovaikutukseen, se ilmentää jo itsessään monikulttuurisuutta, eikä sitä välttämättä tarvitse erikseen käsitellä tai nimetä. Kulttuurien kohtaaminen on olennainen osa ohjausta, ja se toteutuu riippumatta siitä, mistä vuorovaikutustilanteen osapuolet ovat kotoisin.

Monikulttuurisuuspuhe korostaa kulttuurin käytön haasteita ilmiöiden ja ihmisten kuvaamisessa. Kulttuuristaminen, erityisesti kulttuurirasismina, voi johtaa eriarvoiseen kohteluun, kun ihmiset jaetaan kulttuuritaustan perusteella. Kulttuuriset selitykset välttävät usein valtaväestön toiminnan keskustelua, mikä voi ohjata maahanmuuttajia kulttuuristen tekijöiden perusteella. Kulttuuria korostavissa näkemyksissä kulttuurit esitetään selkeinä ja muuttumattomina, mikä ei huomioi elämän moninaisuutta ja kulttuurin muutosta. Peruspalveluissa kulttuuria käytetään yleiskäsitteenä maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä, mutta se saattaa vahvistaa stereotyyppioita. Monikulttuurisuuskoulutuksissa käsitellään kulttuurieroja, mutta pelkkä ulkoisten tapojen ja stereotyyppisten käsitysten oppiminen ei riitä kulttuurin ymmärtämiseen, vaan se voi vahvistaa valta-asetelmia. (Heino 2018, 27–28.)

2.2 Saavutettavuuden lähtökohdat

Saavutettavuuden ymmärtämisessä käytetään yleisesti synonyyminä termiä "esteettömyys", joka kattaa moninaiset näkökulmat, kuten palvelujen saatavuuden, välineiden käytettävyyden, tiedon ymmärrettävyyden ja mahdollisuuden osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Saavutettavuus ulottuu fyysisestä tilasta kulttuuriseen, tekniseen, kognitiiviseen ja digitaaliseen saavutettavuuteen. (Hirvonen & Kinnunen 2020, 18–20.) Viestinnän saavutettavuus tavoittelee yksilön osallistumista yhteiskuntaan monin tavoin, kuten työssäkäyntiin, yhteisön toimintaan osallistumiseen, tarpeiden tyydyttämiseen, hyväksynnän saamiseen, elämysten hankkimiseen ja uuden oppimiseen. (Hirvonen & Kinnunen 2020, 13–15.) Hyvä saavutettavuus edellyttää huomioimaan erilaisten yleisöjen tarpeita yksilöiden ominaisuuksista riippumatta (Kuntaliitto 2023b).

Viestinnän saavutettavuudesta on ajan myötä eri tavoitteiden piirissä kehittynyt. Euroopan yhteisö asetti jo vuonna 1974 viestinnän saavutettavuuden edistämisen tavoitteeksi vammaisten ihmisten omatoimisuuden, itsenäisyyden ja itsensä toteuttamisen kulttuurissa. Tähän pyrittiin esimerkiksi parantamalla fyysistä esteettömyyttä, kuten pyörätuolikäyttäjille suunnattuja toimenpiteitä. (Hirvonen & Kinnunen 2020, 13–14.) 2000-luvulla Euroopan unionissa on otettu käyttöön erilaisia direktiivejä, jotka edellyttävät saavutettavuuden parantamista audiovisuaalisessa mediassa, digitaalisissa palveluissa ja julkisissa palveluissa. Tavoitteena on taata kaikille kansalaisille yhdenvertainen mahdollisuus käyttää näitä palveluita, riippumatta heidän erityistarpeistaan tai rajoitteistaan. (Kunta liitto 2023a.)

Viestinnän saavutettavuuden lähtökohdetta voidaan analysoida Christiane Maabin ja Isabel Rinkin teorian avulla. Heidän mallinsa kuvaa saavutettavuuden kehittämistä sekä viestinnän että käyttäjän näkökulmasta. Kuviossa 1 esitetyt periaatteet tarjoavat pohjan saavutettavuutta edistävälle toiminnalle ja auttavat hahmottamaan keskeiset tekijät. Teorian ydinasia on edistää yhdenvertaisuutta ja esteettömyyttä kaikkien käyttöön. (Hirvonen & Kinnunen 2020, 24–25.)





Kuvio 1. viestien saavutettavuuden lähtökohdat

Teorian mukaan korostaa käyttäjille oikeuksien ja velvollisuuksien tiedottamista. Aiheet valitaan siten, että ne ovat vastaanottajille merkityksellisiä ja kiinnostavia, ja viestinnän sävyn tulisi olla kunnioittava ja selkeä. Saavutettavuus viestinnässä edellyttää käyttäjien kykyä löytää viestit helposti, ymmärtää niiden sisältö ja liittää ne osaksi laajempaa keskustelua. Näin mahdollistetaan vastaanottajien ohjaaminen haluttuun suuntaan, esimerkiksi vaikuttamalla heidän näkemyksiinsä, kannanottoihin tai päätöksentekoon. (Ee Eisen 2023, 15–16.)

Viestinnän tulisi olla rakentavaa ja siihen liittyvää viestintää tulisi kohdentaa ja uudelleensuunnata eri toimijoille vuorovaikutuksen parantamiseksi. Vuorovaikutuksen rakentaminen voidaan nähdä saavutettavana viestinnän näkökulmasta, miten tiedon ja merkitysten vaihto olisi mahdollista erilaisten viestinnän esteiden ylittämiseksi. (Hirvonen & Kinnunen 2020, 5, 15–16.) Tähän sisältyy selkokielen viestintä, tulkkaus- ja muut palvelut sekä verkkosivujen suunnittelu siten, että ne ovat käyttökelpoisia kaikille (Invaildiliitto 2023). Esimerkiksi maahanmuuttajien kanssa tehtävässä ohjaustyössä kielellinen saavutettavuus on merkittävä tekijä, sillä sen tarkoitus on ottaa huomioon kielellinen ymmärrys palvelun tarjoajan ja palvelun käyttäjien välillä. Tämän avulla molemmat osapuolet voivat paremmin täyttää omat vastuunsa. (Hirvonen & Kinnunen 2020, 19.) Kielen käyttö ja vuorovaikutus ovat olennaisia toimintoja, jotka vaikuttavat yksilön ajatusten ilmaisuun, tunteiden välittämiseen ja yhteistyöhön (Paananen ym. 2023, 9).

Yhdysvalloissa Americans with Disabilities Act (ADA) vahvisti julkisen viestinnän saavutettavuuden merkityksen ja sen tarpeellisuuden niin niiden, jotka sitä tarvitsevat, kuin myös niiden, jotka viestintää tarjoavat. Heidän mukaansa saavutettava viestintä hyödyttää sekä yksilöitä, sitä tarvitsevat, että organisaatioita, sillä se mahdollistaa tiedon saannin, ymmärtämisen ja hyödyntämisen kaikille. Siksi onkin suositeltavaa olla proaktiivinen saavutettavan viestinnän suhteen, jolloin se integroituu osaksi organisaation toimintakulttuuria eikä ole vain poikkeus sääntöihin. (Flores, Jennifer & Georgina 2022, 2.)

2.3 Oikeus tiedonsaantiin viestinnällisestä näkökulmasta

Suomessa viestinnän saavutettavuutta säätelee liikenne- ja viestintäministeriön lainsäädäntö, jonka tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuuden toteutumista yhteiskunnassa. Yhdenvertaisuus saavutettavuudessa keskittyy erityisesti niihin ryhmiin, jotka kohtaavat haasteita tiedon saatavuudessa, pyrkien vastaamaan heidän tarpeisiinsa. Saavutettavuutta tarkastellaan silloin, kun tavoitteena on palvella erilaisia yleisöjä ja käyttäjiä tasa-arvoisesti, ottaen huomioon kielellinen, tekninen ja fyysinen saavutettavuus sekä mediasaavutettavuus, kuten selkokielellä, viittomakielellä tai tekstityksillä. (Hirvonen & Kinnunen 2020, 13, 18, 21–22, 35.)

Asiakkaan perusoikeudet, erityisesti oikeus palveluihin, on määritelty useissa lainsäädännöissä. Perustuslain mukaan tämä oikeus heijastaa yksilön osallistumisoikeutta yhteiskuntaan ja oman elinympäristönsä kehittämiseen (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731, 2 §). Sosiaalihuoltolaki valvoo asiakkaan asemaa ja oikeuksia, ja sen tarkoituksena on suojella asiakkaan asemaa ja oikeuksia sosiaalihuollon palvelujen käyttäjänä sekä parantaa asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan yhteistyötä ja vuorovaikutusta. Asiakkaan osallistumista palveluihin on keskeinen tavoite sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:n ja 8 §:n mukaisesti, ottaen huomioon asiakkaan tarpeet, toiveet ja mielipiteet. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022.)

Asiakkaan oikeus tietoon ja osallistumiseen edellyttää selkeää ymmärrystä siitä, mitä tietoa ja palvelua hänelle on saatavilla (Korhonen & Puukari 2013, 447). Tämän vuoksi palvelujen on oltava asiakkaan kannalta saavutettavia, kuten lainsäädännössä määrätään:

Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 5 §.)

Tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 33 §.)

Viranomaisten tarjoamien palvelujen asianmukaisuuden on täytettävä asiakkaan oikeus turvallisiin palveluihin. Viranomaisten tulee suunnitella asiointi ja asian käsittely siten, että ihmiset saavat tarvitsemansa palvelut, samalla mahdollistaen viranomaisten tehokas tehtävien hoitaminen. Tiedotuksessa viranomaisten on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä, jotta tiedot ovat helposti ymmärrettävissä ja saavutettavissa kaikille käyttäjille. (Hallintolaki 6.6.2003/434, 7 §, 9 §.) Kuitenkin viranomaisilla on haasteita toteuttaa toimiva viestintäsuunnittelu ja sen käytäntöön vieminen, koska se vaatii merkittävää panostusta työaikaa ja taloudellisia resursseja (Ee Eisen 2023, s. 28).

Kielelliset oikeudet sisältävät tulkkauksen, joka on tärkeä apuväline kotoutumisprosessin sujuvoittamiseksi. Asioimistulkkaukset mahdollistaa yhteisen kielen asiakkaan ja viranomaisen välillä, luoden ymmärrystä ja tasa-arvoa. Tulkkaukset on tarpeen erityisesti alkuvaiheessa, jolloin paikallinen kielitaito ei ole vielä riittävä. (Koskinen, Jaana & Anni-Kaisa 2018, 7–8.) Kotouttamistyössä tulkkaus on merkityksellistä, jotta maahanmuuttajat voivat osallistua palveluiden käyttöön ja yhteiskunnalliseen toimintaan (Karjalainen & Wallenius-Penttilä 2020, 8).

3 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

3.1 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella ohjaajan saavutettavan viestinnän tarpeellisuutta kotoutumispalveluissa maahanmuuttajien ohjauksessa. Tämä toteutetaan kuvailevan kirjallisuuskatsauksen menetelmiä hyödyntäen, jotta voidaan hankkia ymmärrystä aiheesta ja sen käytännön soveltamisesta. Tavoitteena on tuottaa tietoa saavutettavan viestinnän erityistarpeista maahanmuuttajien ohjauksessa, minkä avulla käytännön työtä voitaisiin parantaa ja vahvistaa. Samalla pyritään huomioimaan liittyvät haasteet ja mahdollisuudet.

Opinnäytetyön tulokset voivat tarjota käyttökelpoisia tietoja ohjaajan viestinnän kehittämiseen ja sen myötä maahanmuuttajien myönteisen kotoutumisen tukemiseen. Tutkimuksen viitekehyksessä ohjaus määritellään Lain kotoutumisen edistämisestä puitteissa, keskittyen maahanmuuttajien kotoutumisen alkuvaiheen palvelutarpeeseen (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 5 §).

3.2 Tutkimuskysymys laadullisessa tutkimusympäristössä

Laadullinen tutkimus tuottaa uutta tietoa, teorioita tai ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajarvi 2018 ,22). Tässä opinnäytetyössä tietoperustan rakentaminen perustuu tutkimuslähtöiseen työhön, joka vaatii tutkijan reflektointia ja oman sanallisen tulkinnan tekemistä lukemansa tiedon perusteella. Tutkija tarkastelee ilmiötä tutkimuskohteen näkökulmasta, selvittäen sen merkityksiä ja näkökulmia. (Kananen 2014, 16.) Tietoperustan rakentamisessa tarkastellaan keskeistä tietoa viestinnän käytöstä saavutettavuuden näkökulmasta ja niiden käytännön sovelluksia kotoutumispalvelussa maahanmuuttaja-asiakasryhmille.

Tutkimuksen ongelmaa lähestytään erityisen viestintätaidon tarpeen tunnistamisella maahanmuuttajien ohjauksessa kotoutumispalvelussa, mikä vaikuttaa tutkimuskysymyksiin. Kananen (2014, 37) mukaan tutkimusongelma muokataan tutkimuskysymyksiksi, jotka vastaavat tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitetta. Tutkimuskysymystyypit (mitä, miten, miksi) edellyttävät vastausta erilaisiin tekijöiden riippuvuussuhteisiin. "Miten" -kysymys edellyttää vastausta kahden tekijän väliseen riippuvuuteen, kun taas "mitä" -kysymys mittaa kysymyksen tulosten vaikutuksia.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksen prosessikuvaus tutkimusongelmassa voidaan hahmottaa seuraavasti:

Taulukko 1. Tutkimuskysymykset ja apukysymykset

Tutkimusongelma: Miten ohjaaja voi kehittää saavutettavan viestintästrategian kotoutumispalveluissa?	Ongelma-apukysymys: Mitkä tekijät tekevät maahanmuuttajien ohjaajan viestinnästä toimivan ja helppotajuisen eri kulttuuritaustat ja kielet huomioon ottaen?
Tutkimuskysymys: Millaista on ohjaajan saavutettava viestintä maahanmuuttajien kotoutumispalveluissa?	

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat laajasti ottaen ne sosiaalialan ammattilaiset, jotka osallistuvat ohjaustyöhön lain kotoutumisen edistämisestä (681/2023) 10 § ohjauksen ja neuvonnan mukaisesti. Tutkimuksen tulokset tarjoavat ohjaajille käyttökelpoista tietoa siitä, miten he voivat parantaa viestintää ottaen huomioon ohjattavien erityistarpeet.

3.3 Sosionomin kompetenssit tutkimuksen piirissä

Sosionomin osaamista voidaan kuvata sosionomin (AMK) kompetenssin ja ammatillisen ydinosaamisen avulla. Sosionomin ydinosaaminen korostaa sosiaalialan työntekijän perusosaamista ja periaatteita, kuten sosiaalisia oikeuksia, sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä ja osallisuutta. Sosionomin kompetenssi painottaa näiden periaatteiden ja käsitteiden soveltamista käytännön työhön. (SOAMK 2023.)

Opinnäytetyöni keskittyy sosionomin kompetenssien vahvistamiseen, erityisesti sosiaalialan asiakastyön osaamisen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaamisen sekä tutkimuksellisen kehittämis- ja innovaatio-osaamisen kehittämiseen. Tutkimuksen keskiössä on ohjaustyön ilmiö, joka tarjoaa mahdollisuuden tunnistaa ja kehittää omaa ammatillista osaamistani, vahvistaen siten sosiaalialan osaamista asiakastyössä. Erityisesti viranomaisten ohjaus- ja neuvontatyöstä maahanmuuttajien parissa, ja tarkoitukseni on tutkia niiden alan erityispiirteitä sekä ohjaajan viestintää tähän kontekstiin liittyen.

Opinnäytetyöni pyrkii yhdistämään tutkimuksellista kehittämis- ja innovaatio-osaamista sosiaalialalla, erityisesti maahanmuuttajan kotoutumista edistävään ohjaustehtävään käytännön kotoutumispalveluissa. Tutkimuksessa tarkastellaan saavutettavan viestinnän tarkoitusta maahanmuuttajien kanssa ohjaustyössä. Työ tarjoaa laaja-alaisen näkökulman ohjaustyöhön maahanmuuttajien välisten viestintähaasteiden saavutettavuuden kontekstissa ja siinä sovellettavaan erityistoimintaan. Tavoitteena on löytää innovatiivisia ohjausmenetelmiä ja sopivia lähestymistapoja parantamaan ohjaajan viestinnän laatua ja tukipalveluita maahanmuuttajien kotoutumisen tuessa. Tämä prosessi heijastaa tutkimuksellista kehittämis- ja innovaatio-osaamista, joka tarjoaa luovia näkökulmia ohjaustyön haasteisiin ja edistää käytännön kehitystä sosiaalialalla.

4 KUAILEVA KIRJALLISUUSKATSAUS

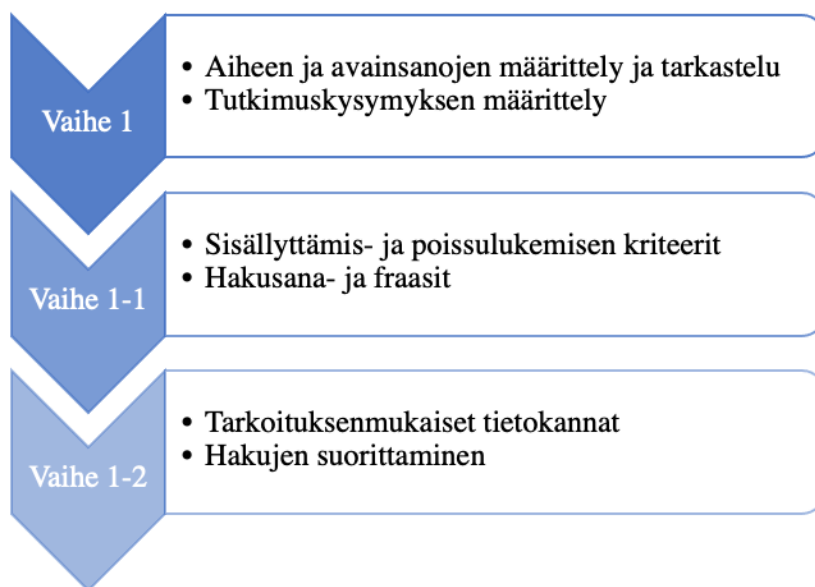
4.1 Tutkimusmenetelmät

Kirjallisuuskatsaus tarjoaa tutkimustavoitteeseeni sopivan lähestymistavan, jonka avulla laajentaa mahdollisemman tietomäärän valitun aiheen osalta, joka auttaa oppimisprosessissa ja vahvistaa kirjoitusta tietämällä, mikä on tai ei ole tutkittu ja vahvistettu aiemmissa tutkimuksissa (Denney & Tewksbury 2013, 219). Kirjallisuuskatsaus luo kokonaiskuvaa asiakokonaisuudesta ja tunnistaa ongelmia, samalla tarjoten historiallisen näkökulman teorian kehitykseen (Vilka 2023, 20).

Tässä opinnäytetyössä käytetty metodologia on kuvaileva kirjallisuuskatsaus, joka tarjoaa tutkijalle joustavamman ja laaja-alaisemman mahdollisuuden aineistojen tarkasteluun. (Kangasniemi 2013, 293–294.) Kuvaileva kirjallisuuskatsaus ja systemaattisen tai meta-analyysin väliset erot korostuvat pääasiassa tutkimusmenetelmissä, lähestymistavoissa ja tutkimuskysymyksissä. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa keskitytään tietojen kokoamiseen ja yleiseen selittämiseen, kun taas toiset kaksi korostavat tiukkoja menetelmiä ja määrällistä analyysiä. (Vilka 2023, 20.)

4.2 Tutkimuksen eteneminen

Kirjallisuuskatsausten tavoitteena on järjestellä ja yhdistellä aineistoa uuden tiedon saamiseksi (Denney & Tewksbury 2013, 219). Tutkija aloittaa esittelemällä tutkimuksen keskeisen tavoitteen ja kysymyksen sekä samalla käyttämänsä hakusanat ja hakustrategian. Lisäksi avataan valitun tutkimusaineiston valintaperusteet ja seulonta sekä tarjotaan lyhyt yhteenveto valituista lähteistä ja niiden järjestämisestä tutkimuksessa. (Vilka 2023, 11, 38, 54.) Tutkimusaiheeni, ohjaajan saavutettava viestintä kotoutumispalvelun kontekstissa, on edelleen vähän tutkittu. Aloitin prosessin tekemällä ensin yleiskatsauksen ja suorittamalla alustavan haun liittyviin tutkimuksiin ennen syvempää tutkimusta ja tarkempaa tiedonhakua. Tutkimuksen kokonaisprosessi noudattaa alan kirjallisuuskatsauksen perinteitä. (kuvio 2)



Kuvio 2. Aineiston käsittelyprosessi

Aineiston käsittelyprosessi on olennainen vastatakseen tutkimuskysymykseen, joten hakusanat ja hakustrategiat ovat keskeisiä kuvailevan katsauksen kokonaisuuden kannalta. Tietokannasta aineiston hankinnan yhteydessä tutkin avainsanojen ja niiden lähikäsitteet FINTO-yleisen sanakirjan avulla. Avainsanojen merkitys voi vaihdella eri aikoina, paikoissa ja tilanteissa. (Vilka, 54, 56.) Siksi on tärkeää tarkastella näitä merkityksiä välttääkseen epäselvyyksiä käytössäni. Tämä toimenpide auttaa takaamaan tutkimukseni luotettavuuden ja tarkkuuden.

Tutkimuksessa keskeiset käsitteet ovat "ohjaus", "saavutettava viestintä" ja "kotoutumispalvelu". Termi "maahanmuuttajat" toimii lisävaimena ainoastaan tässä kontekstissa kotoutumispalvelun ymmärtämiseen. Nämä liittyvät termit on löydetty FINTO-sanakirjasta. Kuitenkin "saavutettava viestintä" -sanaa ei löytynyt yhtenä kokonaisuutena, joten harkitsin sen sijaan kahta erillistä termiä, "saavutettavuus" ja "viestintä" (Taulukko 2).

Taulukko 2. Hakulausekkeen kokonaisuudet ja hakutermit suomeksi ja englanniksi

Avaimet sanat/Key terms	Laajempi käsite/ Broader concept	Termit/Terms
Ohjaaja / <i>instructors</i>	Ammatit / <i>instructors</i>	Ohjaus (neuvonta ja opastus) / <i>Trainers for persons with intellectual disabilities</i>
Saavutettavuus / <i>accessibility</i>	Ominaisuudet / <i>properties</i>	Esteettömyys, saavutettavuus / <i>accessibility for people with disabilities</i>
Viestintä / <i>communication</i>	Keskinäinen toiminta / <i>mutual action</i>	Kokonaisviestintä, kommunikaatio, kommunikointi / <i>information exchange,</i>

		<i>communication strategies, communication theories, expression..jne</i>
Maahanmuuttaja / <i>immigrants</i>	Toimintaan liittyvä rooli / <i>role related to action</i>	Immigrantit / <i>migrants</i>
Kotoutumispalvelu / <i>migrant integration</i>	Keskinäinen toiminta / <i>mutual action</i>	Kotouttaminen, kotoutumisen edistäminen / <i>integration, intergration of migrants, integrative measures</i>

Etukäteen määritellyjä valintakriteereitä (Taulukko 3) käytettiin, ja valitut artikkelit sekä sisällyttämisen- ja poissulkemisperusteet dokumentoitiin huolellisesti. Aineiston sisällyttämiseen ja poissulkemiseen liittyvien kriteerien tarkoituksena on helpottaa relevantin aineiston hankintaa. (Vilkkä 2023, 65–67.) Esimerkiksi julkaisuajan rajauksella pyrimme saamaan tutkimukselle mahdollisimman ajankohtaista lähdemateriaalia.

Taulukko 3. Sisäänto- ja poissulkukriteerit

Sisääntokriteerit	Poissulkukriteerit
Aineisto tulee vastata tutkimuskysymykseen	Aineisto ei vasta tutkimuskysymykseen
Aineistoon sisältyy ohjausta, saavutettavaa viestintää ja kotoutumispalveluita, jotka edistävät kotoutumista ja sen tukemista	Aineistoa ei hyväksytä, jos siitä puuttuvat ohjauksen, saavutettavan viestinnän ja kotoutumispalveluiden näkökulmat tai jos se ei tue kotoutumista ja sen tukemista
Aineisto käsittelee teoreettisesti perusteltuja näkökulmia ohjauksesta, saavutettavasta viestinnästä tai viestinnän saavutettavuudesta ja kotoutumispalveluista kotoutumisen ja kotouttamisen kontekstissa	Aineisto ei käsittele teoreettisesti perusteltuja näkökulmia ohjauksesta, saavutettavasta viestinnästä, viestinnän saavutettavuudesta tai kotoutumispalveluista kotoutumisen ja kotouttamisen kontekstissa
Aineiston kohderyhmänä ovat ne ohjauksessa toimivat ammattilaiset, jotka vaikuttavat maahanmuuttajien kotoutumista edistävissä kotoutumispalveluissa	Aineisto kohderyhmään kuuluvat ainoastaan ohjauksessa toimivat ammattilaiset, jotka toimivat lasten, nuorten, opiskelijoiden tai perheiden kotoutumista edistävässä palvelussa
Aineisto on tieteellisiä menetelmiä teoriaa tai selvitystä tai raporttia perusteellinen aineisto.	Aineisto on opinnäytetyö, pro gradu – tutkielma tai YAMK-opinnäytetyö

5 TUTKIMUKSEN TIEDONHANKINTA- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT

5.1 Aineistonkeruu

Tiedonhaun avulla pyritään löytämään vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tiedonhakuun sisältyy omaan tutkimusmenetelmään perehtyminen, hakutekniikoiden kertaaminen, kuten Boolean operaattoreiden ja katkaisumerkkien käyttö sekä aiheen määrittely ja siihen liittyvien keskeisten käsitteiden suunnittelu. Suoritettiin myös manuaalista hakua eli käsin tehtyjä hakuja ilman automaattisia hakutyökaluja tai ohjelmistoja. Opinnäytetyö käynnistettiin syyskuussa 2022, joten aineiston haku rajattiin vuosien 2013–2023 suomen- ja englanninkielisiin artikkeleihin.

Ensimmäisessä haussa käytettiin yksinkertaista Oula-Finnan tietokannan hakuprosessia Booleaan-operaattoreilla (AND). Käytettyjä termejä olivat “Ohjaus” AND “Saavutettava viestintä” AND “Kotoutumispalvelu”. Tällä hakukombinaatiolla ei kuitenkaan löytynyt sopivaa aiheistoa. Tämän jälkeen suoritettiin toisen haun eri termeillä ja fraaseilla, käyttäen Booleaan-operaattoreita (OR ja AND). OR-operaattori mahdollisti samankaltaisten termien yhdistämisen, kun taas AND-operaattorin avulla otin mukaan tutkimuksen kannalta tärkeimmät avainsanat. Lisäksi hyödyttiin manuaalista hakua Outi-kirjaston hakuprosessilla ja käyttämällä työpaikassa hyödyttävää ohjauskirjaa, mikä auttoi minua löytämään laajempaa ja aiheeseen paremmin soveltuvaa aineistoa (Taulukko 4).

Taulukko 4. Hakuprosessi kirjallisuuskatsauksessa

Tutkimuskysymys

Millaista on ohjaajan saavutettava viestintä maahanmuuttajien kotoutumispalveluissa?

Hakutermit ja rajaukset (suomeksi)

(Ohjaus OR ohjaaja OR neuvonta OR opastus) AND (viestintä OR kieli OR saavute* OR esttö*) AND (koto* OR maahan* OR ulko*)

Hakutermit ja rajaukset (englanniksi)

(counsel* OR guidance) AND (communication OR message OR inclusion) AND (immigrant OR migrant OR inter*)

<p>Tietokannat Oula-Finna</p> <p>Manuaaliset haut Outi Työoppikirjasto, Punainen Risti</p> <p>Tietokanta- ja manuaalisen halun rajaukset</p> <ul style="list-style-type: none"> – Julkaistu vuosina 2013–2023 – Aineisto on suomen- tai englanninkielinen – Aineistotyyppi on kirja tai artikkeli tai raportti – Aineisto on maksuton ja koko teksti on saatavilla

	Oula-Finna	Manuaaliset haut
Tuloksia	583	10
Hylätty otsikon/avainsanan perusteella	493	1
Hylätty tiivistelmän/sisällyksen perusteella	76	3
Hylätty koko tekstin perusteella	11	3
Hyväksytyt tutkimukset analyysiin mukaanottokriteerit täyttävät	3	3

<p>Analysoitava tutkimusaineisto (Oula-Finna)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Onnismaa Jussi 2021, Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomioita ja kunnioitusta 2. Vesa Korhonen & Sauli Puukari 2013, Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö 3. Susanna Hyväri & Pia Sahonen 2021, Monikulttuurisen ohjausosaamisen kehittäminen - Virtaa ohjaukseen –koulutushankkeen tulokset <p>Analysoitava tutkimusaineisto (Manuaalinen haku)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Hirvonen Maija & Kinnunen Tuija 2020, Saavutettava viestintä: yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä 5. Punainen Risti 2023, Monikielinen viestintä haltuun! 6. Passi Saukkonen 2020, Suomi omaksi kodiksi: Kotouttamispolitiikka ja sen kehittämismahdollisuudet.

Opinnäytetyössäni keskeiset käsitteet ovat ”ohjaus”, ”saavutettava viestintä” ja ”kotoutumispalvelu”. Tarkoituksena on ymmärtää näitä käsitteitä ja löytää niiden välille soveltavia käytäntöjä. Aineistokeruun yhteydessä suoritettiin tietokantahaun ja manuaalisia hakuja. Ensin määriteltiin tarvittavat hakuehdot, kuten aikakehyksen 2013–2023, kielen (suomi tai englanti), julkaisutyyppin (kirja tai artikkeli tai raportti) sekä saatavuuden, joka koski maksuttomuutta ja täyden tekstin saatavuutta.

Tietohaun tuloksena löydettiin yhteensä 583 aineistoa, jotka liittyivät tutkimuskysymykseen. Suoritettiin seulonta, tarkastellen aineistojen otsikoita ja avainsanoja, ja hylättiin ne, jotka eivät

olleet relevanteja tutkimukselle. Erityisesti englanninkielisiä aineistoja ($n = 448$) tarkasteltiin, ja niistä poistettiin 430 aineistoa, jotka eivät täyttäneet kriteerejä. Samalla suomenkielisistä aineistoista ($n = 135$) hylättiin 63 aineistoa, joilla ei ollut yhteyttä tutkimuskysymykseen, kuten ohjaukseen, viestintään tai kotoutumispalveluihin. Tämän seulonnan jälkeen jäi 90 aineistoa, jotka täyttivät kriteerit. Näitä aineistoja tarkasteltiin huolellisesti niiden tiivistelmien ja sisällön perusteella ($N=14$), ja 6 aineistoa valittiin lopulliseen analyysiin. Nämä aineistot tukivat tutkimuskysymystä. Yhteensä kolme aineistoa oli peräisin tiedonhausta, ja kolme löytyi manuaalisen haun avulla. Manuaalisen haun yhteydessä hyödynnettiin työelämässä käytettäviä opetuskirjoja ja sosionomin koulutukseen liittyviä opintokirjoja.

Lopulliseksi aineistoksi valikoitui kuusi tutkimusta:

Aineiston nimi	Aineiston laji
Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomioita ja kunnioitusta	Tieteellinen tietokirja
Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö	Työopaskirja
Monikulttuurisen ohjausosaamisen kehittäminen - Virtaa ohjaukseen – koulutushankkeen tulokset	Tutkimusraportti
Saavutettava viestintä: yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä	Tieteellinen tietokirja
Monikielinen viestintä haltuun!	Tieteellinen työopaskirja
Suomi omaksi kodiksi: Kotouttamispolitiikka ja sen kehittämismahdollisuudet.	Tieteellinen tietokirja/kurssikirja

5.2 Aineiston analyysi

Hakuprosessin tuloksena valittu aineisto ($N=6$) analysoidaan sisällönanalyysillä aineistolähtöisesti aineiston redusoinnissa, jotta se voidaan esittää yhtenäisessä tekstimuodossa. (Kananen 2014, 108; Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.) Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen menetelmä, joka keskittyy tekstin sisällön järjestelmälliseen analysointiin. Sen tarkoituksena on löytää, kuvailla ja tulkita tekstin sisältämät merkitykset, aiheet, teemat ja rakenteet. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.) Sisällönanalyysi voidaan toteuttaa kahdella pääasiallisella analyysilähestymistavalla: *aineistolähtöisellä* tai *teoriapohjaisella* luokittelulla. Aineistolähtöisessä lähestymistavassa luokat ja teemat luodaan aineistosta itsestään ilman ennalta määriteltyä teoreettista viitekehystä. Teoriapohjaisessa lähestymistavassa taas käytetään etukäteen valittua teoreettista viitekehystä

aineiston analyysissä. Näiden erojen huomioon ottaminen auttaa valitsemaan sopivan luokittelutavan tutkimuskysymyksen ja tavoitteiden mukaan. (Kananen 2014, 108–109.)

Tutkimuskysymyksessä *“Millaista on ohjaajan saavutettava viestintä maahanmuuttajien kotoutumispalveluissa?”* kolme keskeistä teemaa ovat: ohjaus, saavutettava viestintä ja kotoutumispalvelu. Nämä teemat ovat olennainen osa koko tutkimusprosessia. Maahanmuuttaja-termi jätettiin analyysin ulkopuolelle, sillä tutkimuksen kohderyhmä ovat kotoutumispalveluissa työskentelevät ohjaajat. Kotoutumispalvelun terminologian tarkastelussa (taulukko 2) on huomioitu, että tässä tutkimuksessa käytetty käsite *“kotoutumispalvelu”* rakentuu kotoutumisen ja kotouttamisen ulottuvuuksista, sillä kotoutumispalvelun perustana on näiden kahden käsitteen yhdistelmä.

Tutkimukseni suoritettiin kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, ja tutkimukseen valitut aineistot ovat jo aiemmin julkaistuja kirjallista aineistoa, joten litteroinnin tarve oli vähäisempi kuin muissa teematai videopohjaisissa haastatteluissa. Litterointivaihe jätettiin pois, ja keskityin materiaalin järjestämiseen ja oikean tiedon keräämiseen. Aloittaessani aineiston sisällönanalyysin suoritin koodausta (taulukko 5), mikä tarkoitti aineiston tarkastelua ja tiivistämistä vastaamaan tutkimuskysymyksiä. Aineistoa arvioitiin näiden kolmen teeman eli ohjauksen, viestinnän ja kotoutumispalvelun näkökulmasta, mikä auttoi hahmottamaan aineiston syvemmän merkityksen. (Kananen 2014, 101–102, 109.)

Taulukko 5. Esimerkki aineiston sisäanalyysin kulkusta (1)

Teemat	Raakateksti
<p>Ohjaus</p>	<p>“Ohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista. Parhaimmillaan ohjaustyö on ohjaajan ja ohjattavan neuvottelua: se edistää keskustelun keinoin ohjattavan kykyä parantaa elämäänsä haluamallaan tavalla. Ohjausta voi kuvata laaja-alaiseksi elämänsuunnittelun menetelmäksi. Sen tavoitteena on auttaa ohjattavaa elämään aiempaa tasapainoisemmin ympäristöönsä kanssa ja käyttämään omia mahdollisuuksiaan tavoitteellisesti hyväkseen.” (Onnismaa 2021, 7)</p> <p>“Ohjauksella tarkoitetaan suoraan henkilön tai maahanmuuttajayhteisöön kohdistuvia toimenpiteitä sekä sellaisten olosuhteitten luomista, että kotoutumisella on edellytyksiä. (Korhonen 2013, 439)</p>

<p>Saavutettava viestintä</p>	<p>“Määrittelemme viestinnän saavutettavuuden yleisesti viestinnällisten voimavarojen eli resurssien suunnitteluksi, rakentamiseksi, muotoilemiseksi ja välittämiseksi mahdollisimman monipuolisesti - -. Viestinnälliset voimavarat, jotka saavutettavuudessa on otettava huomioon, kattavat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Viestinnän sisällöt (informatiiviset), - Viestinnän muodot (kirjoitettu, puhuttu, viitottu, kuvattu, äänitetty, ilmeilty ja elehditty - Viestinnän käytännöt ja ympäristöt (vuorovaikutustilanteet ja tekstit)” (Hirvonen & Kinnunen 2020, 18) <p>“Jotta viesti on saavutettava, käyttäjän on pystyttävä löytämään viesti, ymmärtämään viestin sisältö ja yhdistämään se muuhun ympärillä käytävään keskusteluun. Lopulta viestin on mahdollista ohjata toimintaa toivottuun suuntaan, kuten ottamaan suositeltu rokotus.” (Suomen Punainen Risti 2023, 16)</p>
<p>Kotoutumispalvelu (kotoutumisen ja kotouttamisen näkökulmasta)</p>	<p>Kotoutuminen: “Maahanmuuttajan kotoutuminen tarkoittaa siis sitä, että hän löytää uudessa asuinmaassaan ja asuinpaikkakunnallaan oman paikkansa elää ja toimia sekä osallistua yhteiskuntaan yhdenvertaisesti yhteiskunnan muiden jäsenten kanssa...Kotoutuminen on vastavuoroista: maahanmuuttajan tulee pyrkiä pääsemään sisälle uuteen asuin- ja toimintaympäristöön ja vastaanottavan yhteiskunnan taas tulee antaa tilaa uusille tulijoille ja mahdollisuuksia asettua aloilleen ja osoittaa tietojaan ja taitojaan.” (Saukkonen 2020, 22)</p> <p>Kotouttaminen: “Kotouttaminen on kaikkea sitä toimintaa, joka tukee tuota oman paikan löytymistä mahdollisimman sujuvasti ja nopeasti. Kaikki, mikä edistää maahanmuuttajien osallisuutta ja osallistumista sekä yhdenvertaisuuden, mukaan pääsemisen (inkluusion) ja suvaitsevaisuuden toteutumista, on kotouttavaa toimintaa.” (Saukkonen 2020, 60)</p> <p>“Kotouttamisella tarkoitetaan niittä toimenpiteitä, jotka helpottavat maahanmuuttajan aktiivista kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan.” (Korhonen 2013, 437)</p>

Aineiston analyysin keskeinen kysymys on: Ovatko tutkimuksissa määritellyt yksittäiset teemat kuten ohjaus, saavutettava viestintä ja kotoutumispalvelu, keskinäisessä yhteydessä, ja miten niiden yhdistelmä voi tukea toimintaa. Raakatekstin pohdinnassa tarkastelen alkuperäisdatan pelkistämistä, jossa analysoin tekstistä tutkimuskysymykseen olennaisia tietoja, samalla kun poistan epäolennaiset. Pelkistämävaiheessa pyrin yksinkertaistamaan alkuperäisiä ilmauksia ja aiemmin olen yrittänyt sisällyttää alkuperäisten ilmausten kontekstuaalisia ilmauksia sekä tutkimuksen ymmärtämistä analyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–124.)

Taulukko 6. Esimerkki aineiston sisäanalyysin kulkusta (2)

Keskeiset aineistot	Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
Ohjaus	<p>Ohjaustyö on ohjaajan ja ohjattavan neuvottelua: Ohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista.</p> <p>Ohjausta voi kuvata laaja-alaiseksi elämänsuunnittelun menetelmäksi. Sen tavoitteena on auttaa ohjattavaa elämään aiempaa tasapainoisemmin ympäristöönsä kanssa ja käyttämään omia mahdollisuuksiaan tavoitteellisesti hyväkseen. Ohjaustyö edistää keskustelun keinoin ohjattavan kykyä parantaa elämäänsä haluamallaan tavalla.</p>	<p>Ohjaus on: laaja-alainen elämänsuunnittelun menetelmä, joka perustuu molempien neuvottelulle ja inhimillisille lähtökohdille.</p> <p>Ohjaus tavoitteensa on: edistää ohjattavan omaa toimintaa ottaen huomioon hänen tavoitteensa ja luoda toimiva keskustelu ohjaajan ja ohjattavan välille, jossa osallisuus kasvaa.</p>
Saavutettava viestintä	<p>Viesti on saavutettava, käyttäjän on pystyttävä löytämään viesti, ymmärtämään viestin sisältö ja yhdistämään se muuhun ympärillä käytävään keskusteluun.</p> <p>Viestinnän saavutettavuuden yleisesti <i>viestinnällisten voimavarojen</i> eli <i>resurssien</i> suunnitteluksi, rakentamiseksi, muotoilemiseksi ja välittämiseksi mahdollisimman monipuolisesti.</p>	<p>Viestin tulee olla saavutettavissa ottaen huomioon käyttäjän erityistarpeet, ja sen tulisi välittää ymmärrystä monipuolisesti.</p>
Kotoutumispalvelu	<p>Kotoutuminen merkitsee hänen paikkansa löytämistä uudessa asuinmaassaan ja paikkakunnallaan. Kotoutuminen on vastavuoroista vuorovaikutusta, missä maahanmuuttaja pyrkii</p>	<p>Kotoutumispalvelu on:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. maahanmuuttajan ja yhteiskunnan välien vastavuoroista vuorovaikutusta edistävä toiminta.

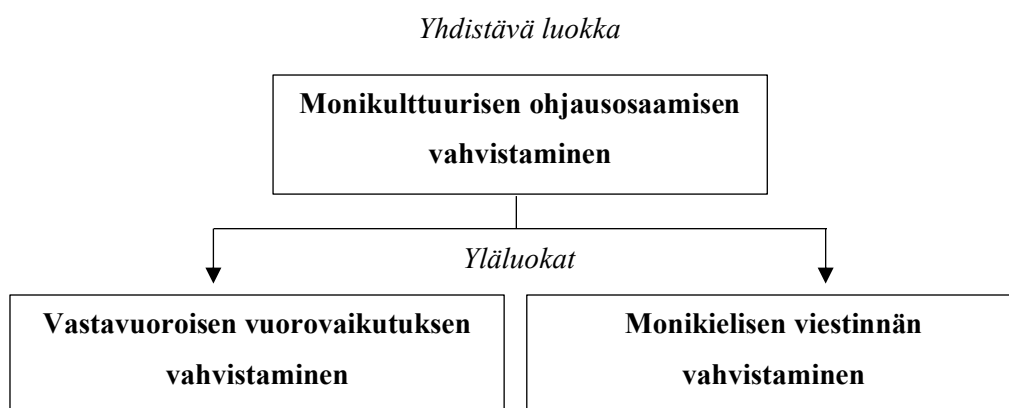
	sopeutumaan uuteen ympäristöönsä ja vastaanottava yhteiskunta tarjoaa tukea uusille tulijoille.	2. Nopean ja sujuvan integroitumista tavoitteleva toiminta
	Kotouttaminen kattaa kaiken toiminnan, joka helpottaa maahanmuuttajan integroitumista nopeasti ja sujuvasti, edistäen osallisuutta, yhdenvertaisuutta, inklusiota ja suvaitsevaisuutta.	

Aikaisemmin käsiteltyjen tekstien perusteella tutkimuksen ilmiöitä jaetaan alaluokkiin ja yläluokkiin (taulukko 7). Tätä prosessia kutsutaan laadullisessa tutkimuksessa abstrahointiprosessiksi, mikä auttaa tutkijaa ymmärtämään ja käsittelemään tutkimusta keskittymällä olennaisiin tutkimuskohteisiin ja -tehtäviin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125–127.)

Taulukko 7. Esimerkki aineiston sisäanalyysin kulkusta (3)

Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka
Ohjaus on yhteistä toimintaa, joka edistää keskustelua ja lisää osallisuutta.	Molemminpuolisen osallisuuden keskusteluun vahvistaminen	Monikielisen viestinnän vahvistaminen: <i>yhdenvertaisuuden ja asiantuntijuuden tukena</i>
Ohjattavan oma toiminta otetaan huomioon keskusteluun.		
Saavutettavassa viestinnässä on otettava huomioon käyttäjän erityistarpeet ja mukauduttava niiden käyttöön	Erityistarpeiden huomiominen ja niiden toteuttaminen saavutettavassa viestinnässä.	
Kotoutumispalvelulla edistää osallisuutta, yhdenvertaisuutta ja keskinäistä vuorovaikutusta yhteiskunnan ja maahanmuuttajan välillä.	Maahanmuuttajan ja yhteiskunnan keskinäisen vuorovaikutuksen edistäminen	Vastavuorovaikutuksen vahvistaminen

Seuraavaksi etenimme abstrahointiin eli käsitteellistämiseen, missä yläluokat yhdistettiin yhdeksi yhteen sovittavaksi kokonaisuudeksi, joka on oleellinen tutkimusongelmaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 93). Aineiston analyysin tuloksena (kuvio 3) muodostuivat yläluokat vastavuoroisen vuorovaikutuksen vahvistamisesta ja monikielisen viestinnän vahvistamisesta. Näistä yläluokista syntyi kaksi luokkaa, joista yhteen liitettynä muodostuu yksi yhdistävä luokka: Monikulttuurisen ohjausosaamisen vahvistaminen.



Kuvio 3. Aineiston abstrahointi: Monikulttuurisen ohjausosaamisen vahvistaminen

5.3 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena kirjallisuuskatsauksena, jossa eettisyys ja luotettavuus ovat tiiviisti yhteydessä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus perustuu osittain tutkijan harkintaan, ja tutkijan on arvioitava, kuinka luotettavia ja vakaita eri tietolähteet ovat. Tämän varmistamiseksi tutkija käyttää erilaisia menetelmiä ja strategioita, kuten tarkastuslistoja, reflektiota ja vertaisarviointia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 150–151.)

Perinteisen kirjallisuuskatsauksen prosessia (kuva 2) noudattaen olen suorittanut aineiston luotettavuuden arvioinnin, mikä on keskeinen vaihe tutkimustulosten laadun ja luotettavuuden varmistamiseksi. (Kananen 2014, 145–146, 148.) Tässä vaiheessa kaksi tärkeää osa-aluetta luotettavuuden arvioinnissa ovat alkuperäistutkimusten laadun arviointi ja kirjallisuuskatsauksen laadun arviointi. Alkuperäistutkimusten laadun arvioinnissa arvioin kunkin tutkimuksen suunnitelman, tiedonkeruun ja analyysin laatua sekä tulosten luotettavuutta, jotta voisin valita, mitkä tutkimukset sisällytetään katsaukseen. Kirjallisuuskatsauksen laadun arvioinnissa keskityin

katsauksen rakenteeseen, metodologiaan ja tulosten yhteenvedon laatuun varmistaen sisäanalyysin ja teema-analyysin avulla, että se tarjoaa luotettavaa ja relevanttia tietoa. (Vilka 2023, 92–95.)

Laadullisen tutkimuksen vahvuutena ja samalla haasteena on sen vaikeus sitoa tuloksia objektiiviseen viitekehykseen. Tulokset voivat ajan myötä muuttua ja menettää pätevyyttään. (Kananen 2014, 91, 145.) Opinnäytetyön suunnittelussa kiinnitin erityisesti huomiota valitsemaan opinnäytetyön aiheen ja siihen liittyvän aineiston, joka perustuu vahvasti tieteelliseen tutkimukseen ja säilyy ajan myötä relevanttina perinteisen ajattelun kehittyessä. Siksi tutkimusaihetta valitessani hylkäsin opinnäytetyöt tai tutkielmat, jotka saattavat heijastaa liian vahvasti henkilökohtaista näkökulmaa. Tavoitteenani on hankkia mahdollisimman tutkimusperustaista tietoa vastatakseni tutkimuskysymyksiin. Tällä lähestymistavalla pyrin varmistamaan, että käyttämäni materiaalit tukevat tutkimustavoitteitani, lisäävät luottamusta tutkittavan ilmiön aineistoon ja tarjoavat päteviä yhteyksiä tutkittavien ilmiöiden välillä.

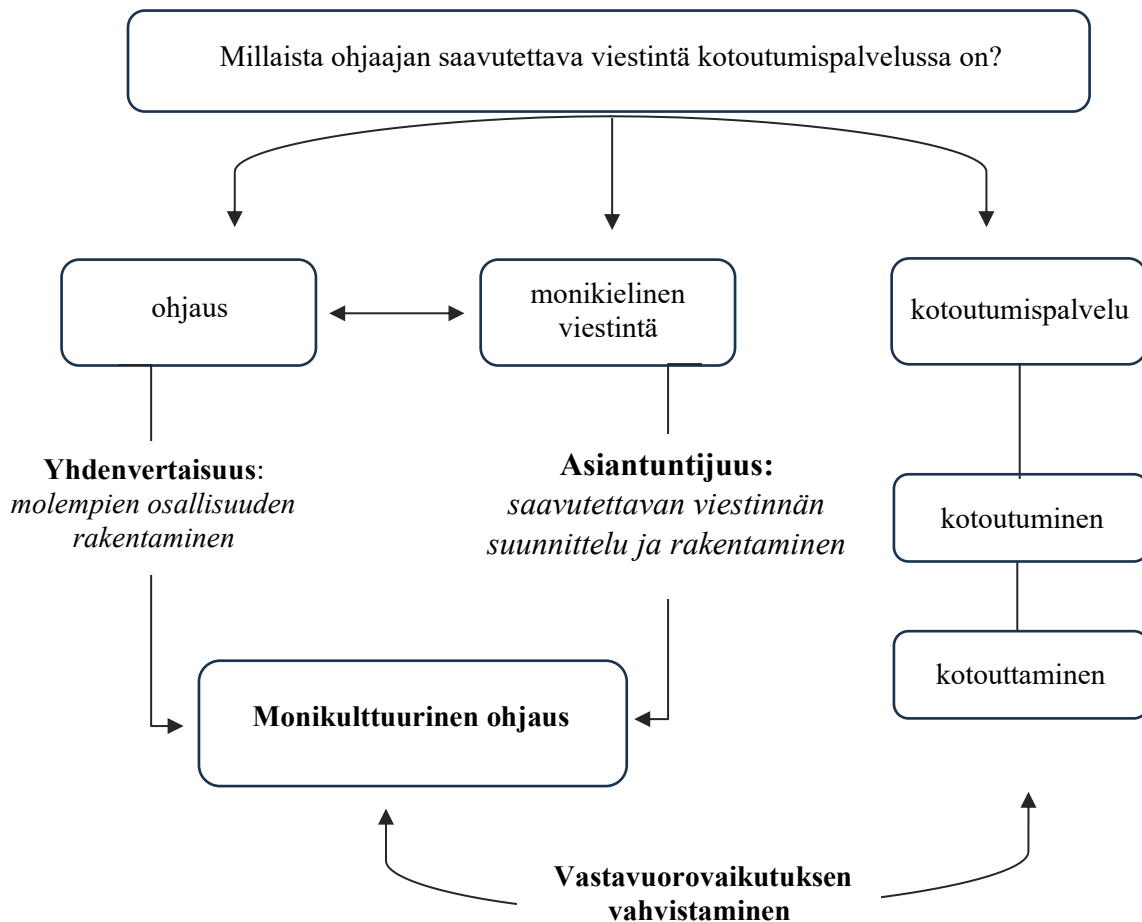
Koko prosessin aikana olen pyritänyt olemaan kriittinen, samalla rikastuttaen sitä omilla näkökulmillani ja kokemuksillani. Sosiaalityön opiskelijana ja maahanmuuttajien ohjaustyöntekijänä olen havainnoinut ilmiötä tutkittavana kokonaisuutena, aluksi yleisellä tasolla ja myöhemmin keskittyen olennaiseen tutkimuskysymysten kannalta. On ollut tärkeää, etten vaikuta tutkimustuloksiin (Kananen 2014, 66). Opinnäytetyön tulokset ohjaajan viestinnän saavutettavuudesta kotoutumispalveluissa laajentavat ymmärrystä ohjaajien roolin tärkeydestä, velvollisuuksista sekä ohjattavien osallistumisen ja vastuunjaon oikeudenmukaisuudesta.

Kirjallisuuskatsauksen aikana voi kohdata monenlaisia haasteita, kuten tietolähteiden hankinnan vaikeudet, aikaresurssien puute, tiedon monimuotoisuus ja ajantasaisuuden ylläpitäminen. Nämä haasteet voidaan hallita huolellisella suunnittelulla, ajanhallinnalla, tietolähteiden hankintataidoilla ja kriittisellä ajattelulla. (Vilka 2023, 17–18.) Opinnäytetyön alkuprosessista loppuvaiheeseen asti tutkimuskohteessa ilmeni muutoksia, mikä vaikutti osaan esitetystä tiedoista niiden menettäessä ajankohtaisuuttaan. Esimerkiksi kotoutumispalvelujen ja siihen liittyvän lainsäädännön muutokset vuodesta 2023 lähtien edellyttivät aikaisemmin tiivistettyjen tekstien päivittämistä opinnäytetyön tarkkuuden säilyttämiseksi. Tämä voi muodostaa laadullisessa tutkimuksessa, kun tutkittava ilmiö ei pysy ajan tasalla esimerkiksi yhteiskunnan kehityksen myötä (Kananen 2014, 16).

6 TULOKSET

6.1 Monikielisen ohjausosaamisen vahvistaminen monikulttuurisessa ohjauksessa

Tulokset vastaavat tutkimuskysymykseen: *Millaista on ohjaajan saavutettava viestintä kotoutumispalvelussa?* Analyysin perusteella ohjaajan saavutettava viestintä kattaa monikielisen viestinnän, vahvistaen siten monikulttuurista ohjausta maahanmuuttajien kanssa ohjauksessa. Kirjallisuuskatsauksessa korostetaan monikielisen viestinnän roolia ohjaajan osaamisessa, erityisesti tietojen saavutettavuuden näkökulmasta. Tämä edellyttää ohjaajalta viestinnän suunnittelua ja rakentamista, ottaen huomioon ohjattavien erityistarpeet, kuten kieli- ja viestintätaitoa. Monikielinen viestintä monikulttuurisessa ohjauksessa tavoittaa aineiston analyysin mukaan maahanmuuttajien kotoutumista, vahvistaen siten maahanmuuttajien ja yhteiskunnan välistä vastavuoroista vuorovaikutusta. Tulosten yhteenveto on esitetty kuviossa 4:



Kuvio 4. Tutkimustulokset ohjaajan saavutettava viestintä kotoutumispalvelussa

6.2 Vastavuoroisen vuorovaikutuksen vahvistaminen

Tutkimustulosten pohjalta nousee esiin vastavuoroinen vuorovaikutus, joka hahmottuu ohjaus-, saavutettavan viestintä- ja kotoutumispalvelujen yhteisenä toiminnan käsitteenä. Viranomaisten ja yksilön välinen vuorovaikutus ilmenee vastavuoroisena osallistumisena ja vaikuttamisena palveluihin. Tätä näkökulmaa on joissakin tutkimuksissa kutsuttu kotoutumisen kaksisuuntaisuudeksi, mikä ottaa huomioon paikallisen integraatioprosessin lisäksi maahanmuuttajan oman taustan ja kulttuurien oikeuden muutosprosessissa (Saukkonen 2020, 21). Tässä on keskeiset pohdinnat vastavuoroisen vuorovaikutuksen osalta, jotka on poimittu tutkimusaineistosta:

Vastavuoroinen vuorovaikutus kotoutumispalvelussa: Saukkosen (2020, 21–22) mielestään mukaan kotoutumisen voisi nähdä kaksisuuntaisena prosessina. Kaksisuuntaisuus kuvaa hänen ajatustaan siitä, että kotoutuminen on vastavuoroista; se vaatii jatkuvaa vuorovaikutusta molemmiin puolin. Joissakin tutkimuksissa vastavuoroista vuorovaikutusta tarkastellaan erillisellä näkökulmalla, kuten dialogisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tässä näkökulmassa korostetaan ohjaajan valmistelua, sopivaa ohjaus- ja vuorovaikutusmenetelmän suunnitteluna sekä oman viestintätavan ja -tyylin tuntemisen tärkeyttä. (Hyväri & Sahonen 2021, 43–44.) Kotoutumisen kaksisuuntaisuus viittaa siihen, että vastuu kotoutumisprosessista ei lepää ainoastaan maahanmuuttajien harteilla, vaan myös niillä, jotka kuuluvat niin sanottuun kantaväestöön ja vastaanottavaan yhteiskuntaan. Tämä tarkoittaa, että myös kantaväestön ja yhteiskunnan sosiaalisten instituutioiden ja palvelujärjestelmien on tärkeää ymmärtää tapahtumia yhteiskunnassa ja ryhtyä tarvittaviin toimiin yhdenvertaisuuden edistämiseksi sekä yhteiskunnan toimintojen sujuvuuden varmistamiseksi. (Saukkonen 2020, 21–22; Korhonen & Puukari 2013, 40.)

Vastavuoroinen vuorovaikutus saavutettavuudessa: Vastavuoroisuutta tarkastellaan myös saavutettavan viestinnän näkökulmasta. Hirvonen ja Kinnunen (2020, 321–323, 336–337) korostavat saavutettavan viestinnän vaikutusta vastavuoroiseen vuorovaikutukseen, jossa otetaan huomioon molempien osallisuus ja vuorovaikutus. Heidän mukaansa saavutettavan viestinnän lähtökohtana on huomioida kaikkien erityistarpeet viestinnän saavutettavuudessa ja selvittää vaikutukset, mikäli viestintä ei ole saavutettavissa. Tällä tavoin yhdenvertainen vuorovaikutus mahdollistuu. Esimerkkinä he käyttävät vieraskielisiä ihmisiä ja esittävät keskeisiä kysymyksiä siitä, miten heidän yhteiskunnallinen asemansa voisi heijastella näitä näkökulmia. Kysymykset heräävät siitä, toimivatko vieraskieliset viranomaistoiminnassa tai palveluiden käyttäjinä vai osallistuvatko he

aktiivisina kansalaisina. Kun vieraskieliset ymmärretään aktiivisina yhteiskunnan jäseninä, heidän vaikutusvaltansa ja osallisuutensa alkavat heti vaikutusprosessin alkuvaiheessa. Osallistumismahdollisuus on tärkeää, ja se edellyttää ymmärrystä erityisesti tämän viestinnän saavutettavuuden ja sen mahdollistamisen tarpeista. (Korhonen & Puukari 2023, 51–52.)

Vastavuoroinen vuorovaikutus ohjauksessa: Kieli ja viestintä nähdään tutkimuksissa keskeisinä elementteinä, jotka perustuvat vastavuoroiselle vuorovaikutukselle. Kieli muodostaa laajan ja jatkuvasti kehittyvän kulttuuristen työkalujen järjestelmän. Viestintä on olennainen osa ohjausprosessia, ja sen avulla tehdään päätöksiä sekä rakennetaan ja tarkistetaan identiteettiä, koska ohjaajalla on tärkeä tehtävä kielen ja viestinnän avulla ohjauksessa pyrkiä auttamaan ohjattavia elämään parempaa elämää ja saavuttamaan toivottuja päämääriä. (Onnismaa 2021, 56–57.) Ohjaus on osan tutkimuksien mukaan yhteistyötä, koska molempien yhteysymmärrys syntyy ohjauksessa. Ohjaajan on tärkeää tiedostaa myös suljettujen merkitysten vaikutukset. Esimerkiksi kulttuuristen erojen vuoksi ohjaajan käyttämä tietty ilmaisu tai käsite voi olla ohjattavalle vieras ja sulkea hänet ulos keskustelusta. Tällaiset suljetut merkitykset voivat aiheuttaa väärinymmärryksiä ja vaikeuttaa tehokasta viestintää ohjaustyössä. (Ee Eisen 2023, 12. 15–16.) Ohjaajan kielelliset ja ei-kielelliset vaikutukset heijastuvat ohjattavan välien vuorovaikutukseen. Lisäksi on olennaista huomioida ei-kielellinen merkitys, kuten ohjaajan ilmaisutavat, kommunikaatiotilanteessa (Korhonen & Puukari 2023, 61).

6.3 Ohjaajan monikielinen viestintä maahanmuuttajien monikulttuurisen ohjauksen tukena

Useissa tutkimuksissa on kiinnitetty huomiota monikielisen viestinnän ohjauksen merkitykseen viestinnän saavutettavuuden näkökulmasta, tunnistaen sen keskeisenä tekijänä yhdenvertaisuuden ja asiantuntijuuden tukemisessa. Monikielinen viestintä on osa ohjausosaamista monikulttuurisessa ohjauksessa, mikä mahdollistaa tietojen vaikuttavan välittymisen huomioiden henkilöiden kielelliset tarpeet ja viestintätaidot. Tekstien ja tietojen käännös- ja tulkkauspalvelut ovat yksi monikielisen viestinnän kanava (Ee Eisen 2023, 11). Käännettävyyden ja tulkattavuuden käsite, kun sitä käytetään saavutettavan viestinnän ylätermiksi, auttaa voittamaan kielimuurit ja kulttuurierot (Hirvonen & Kinnunen 2020, 21). Omakielinen ohjaus ja uskontolukutaito on myös mainittu toisessa tutkimuksessa tärkeinä osaamistaitoina monikulttuurisen ohjauksen tukena. (Hyväri & Sahonen 2021, 14, 71.)

Ee Elise (2023, 11–12) käsittelee monikielisyyttä ja korostaa, että monikielinen viestintä monikulttuurisessa ohjausympäristössä edistää ihmisten kokonaisvaltaista toimintaa. Tässä viestinnässä saadut tiedot ovat saavutettavissa ja hyödynnettävissä erilaisissa tilanteissa. Ihmisten kokonaisvaltaisen toiminnan näkökulmaa käsitellään toisessa tutkimuksessa kiinnostavana näkökulmana, jonka avulla tarkastellaan tiedon saavutettavuutta viranomaistoiminnan näkökulmasta henkilön toimijuuden tukemiseksi. Tutkimuksessa selitettiin, että viestinnän saavutettavuus edellyttää ymmärrystä niistä tiedon käsittelyprosesseista, jotka ohjaavat päätöksiä ja toimintaa. Erityisesti viranomaistoiminnan ymmärtämiseen tarvitaan tietoa esimerkiksi kulttuurista yleisesti tai tietyn instituution hallintokulttuurista. Näiden tietojen ymmärtäminen tekee niistä saavutettavampia ja auttaa henkilön toimintamahdollisuuksien ja -valmiuksien laajentumisessa. Tämä näkemys heijastaa ajatusta siitä, että eri henkilöiden viestintätilanteisiin on otettava huomioon erityistarpeita. Ohjattavan näkökulmasta tiedon saavutettavuus on keskeinen, sillä se mahdollistaa osallisuuden, yhteenkuuluvuuden ja merkittävän hyvinvoinnin. (Hirvonen & Kinnunen 2020, s. 249–250, 268.)

Yhdessä tutkimuksessa esitellään monikulttuurisen ohjausosaamisen kehitysmalli nimeltä "Kielitietoinen osaaminen ja monikielisyyden ymmärtäminen", joka on suunniteltu tukemaan tätä erityisosaamista. Se siihen sisältyvät kielen huomioiminen, kielellinen luovuus, metakielellinen tieto ja pohdinta, kieliyhteisöihin kohdistuvat asenteet. Kielitietoisuus ilmenee herkkyytenä kielen valtarakenteille ja sosiaalisille normeille, mikä on olennainen tekijä ohjauksen yhdenvertaisuuden ja palveluiden saavutettavuuden kannalta. Kielitietoisuus sisältää kielen huomioimisen, mikä tarkoittaa erityistä keskittymistä kielelliseen muotoon ja siihen, miten sanan sisältö ja muoto liittyvät toisiinsa. Tämä näkyy käytännössä kielen kontekstissa, jossa korostetaan viestinnän ymmärtämistä. Tämä voi käsittää esimerkiksi keskustelua tai käytettyjen termien merkityksen selvittelyä, jotta varmistetaan yhteinen ymmärrys kaikkien osapuolten kesken. Kieliin ja kieliyhteisöihin liittyvät asenteet voivat sekä edistää että hankaloittaa ohjaustyötä riippuen siitä, perustuvatko ne totuudenmukaisiin tietoihin vai virheellisiin ennakkokäsityksiin. (Hyväri & Sahonen 2021, 64–67.)

Tutkimukset korostavat yhdenvertaisuuden tärkeyttä, huomioimalla erityisesti maahanmuuttajien oikeudet, aseman ja osallisuuden näkökulmat. (Ee Eisen 2023, 13, 21; 35, Hirvonen & Kinnunen 2020, 13, 36, 109, 239; Hyväri & Sahonen 2021, 64, 73, 122.) Mikäli yhdenvertaisuutta tarkastellaan oikeudellisesti sitovana velvollisuutena, tämä korostaa asiantuntijan tiukempaa

vastuuta. Lainsäädännön mukaan jokaisella on oikeus lain edessä saada tietoa yhdenvertaisesti, ja viranomaisen on varmistettava, että tiedot ovat saavutettavissa. Asiantuntijan rooli on välittää tietoa ottaen huomioon saavutettavuusperiaatteet. (Hirvonen & Kinnunen 2020, 36, 42.)

Ohjaajan asiantuntijuus viranomaistoiminnassa on muuttunut ajan myötä, ja tästä tutkimuksissa käsitellään myös. Onnismaan (2021, 30–32, 154, 157, 174) mukaan nykyään odotetaan ammattitaitoisilta ohjaajilta entistä vahvempaa otetta tiedon hallinnassa ja välityksessä. Ohjauksessa korostaa normatiivista näkökulmaa päätöksenteossa, mikä vaatii ohjaajilta päivitettyä ja luotettavaa tietoa yhteisten normien ja arvojen perusteella. Ohjaajien on siirrettävä tietoa asiakkailleen ja autettava heitä hyödyntämään sitä päätöksenteon tukena. Tavoitteena on tehdä monimutkaiset tiedot ymmärrettäviksi ja sovellettaviksi asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin. Tämä vaatii kykyä tarjota tietoa ymmärrettävästi ja auttaa asiakkaita sen hyödyntämisessä omien päätöstensä tukena.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvailla ohjaajan viestintätarpeita kotoutumispalvelussa kuvailevan kirjallisuuskatsauksen avulla. Tavoitteena oli syventää ymmärrystä siitä, millainen viestintä on käytännössä käyttökelpoista maahanmuuttajien kotoutumista edistävien toimien yhteydessä, ja miten ohjaajat voivat soveltaa näitä käytäntöjä. Työssä tarkasteltiin myös maahanmuuttajien erityispiirteitä, joiden perusteella muodostettiin tarpeita ohjauksen viestinnän kehittämiseksi kotoutumispalvelun tukena. Ohjaaja on yleisesti viestinnän saavutettavuuden ensisijainen vastuhenkilö, mutta maahanmuuttajien aktiivinen osallistuminen ja vastuunotto ovat yhtä tärkeitä.

Monikulttuurisen ohjauksen keskeisenä ja samalla haastavana piirteenä on useissa tutkimuksissa tuotu esiin tarve tiedostaa kulttuurien väliset erot. (Hyväri & Sahonen 2021, 64; Korhonen & Puukari 2013, 13, 24.) Toisaalta monikulttuurista ohjausta on tarkasteltu myös viestinnän saavutettavuuden näkökulmasta, missä keskeisenä haasteena ja tavoitteena on tiedon saavutettavuus kielellisten ja viestintätaitojen vuoksi. Ohjaajan toiminta on näissä näkökulmissa välitettävä tietoa yhteiskunnan toiminnasta ja viranomaistoiminnasta siten, että tieto on käyttökelpoista ja ymmärrettävää kohdekulttuurin näkökulmasta (Eisen 2023, 18). Tämä herättää kysymyksen siitä, millainen rooli ohjaajan saavutettavalla viestinnällä on maahanmuuttajien kotoutumisen edistämässä, erityisesti tilanteissa, joissa monikulttuurisen ohjauksen kontekstissa ei yleensä tunnusteta viestinnän saavutettavuuden näkökulmia.

Maahanmuuttajien kotoutumispalvelutoiminnassa vastuu on kasvanut jatkuvasti, mutta tutkimuksessani heidän vastuutaan saavutettavan viestinnän rakentamisessa on harvoin otettu huomioon. Useimmat tutkimukset korostavat ohjaajan osaamista vuorovaikutuksen rakentamisessa ja tietojen välittämisessä. Harvoin kuitenkaan selvennetään, miten ohjattavan viestinnän hallinto ja sen omaksuminen elämään tulisi toteuttaa ja miksi se on tärkeää. Maahanmuuttajat nähdään käytännössä saavutettavan viestinnän toteuttamisessa objektiivisina kohteina, vaikka heidän osallisuudestaan ja vaikutuksestaan puhutaan runsaasti monissa tutkimuksissa. Haasteena on kuitenkin, että heidän vastuunsa saattaa olla liian paljon ohjaajan harteilla, mikä voi vaikeuttaa tavoitteen toteutumista käytännön näkökulmasta. Tämä heikentää tutkimustulosten sovellettavuutta kotoutumispalvelun tavoitteiden saavuttamiseksi, ja näyttää

tarpeelliselta tehdä lisää tutkimusta kotoutumispalvelun puolella tämän asian osalta tulevaisuudessa.

Vastavuoroinen vuorovaikutus on tavoiteltava tila kaikkien ilmiöiden välillä, joka muodostuu molempien osapuolten vuorovaikutuksesta ja osallisuudesta. Kotoutumisen neljän ulottuvuuden malli, esitetty Saukkosen (2020, 18, 20–21) toimesta, tarjoaa yhtenäisen kuvauksen kotoutumisprosessista. Hän korostaa kotoutumisen moniulotteisuutta, vastustaen yksinkertaista lineaarista näkemystä, joka on tällä hetkellä vallitseva Suomessa. Monikielinen viestintä nähdään jatkuvasti muovautuvana yhteiskunnallisten tavoitteiden kannalta, odottaen molempien osapuolten osallisuutta kaikessa yhteiskunnallisessa toiminnassa ja päätöksenteossa. (Ee Eisen 2023, 11, 39.) Kotoutuminen tapahtuu yksilön sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta ja vaikuttaa myönteisesti eri osatekijöiden yhteensovittamiseen, kun yksilö kokee kuuluvansa yhteiskuntaan (Saukonen 2020, 21). Tutkimuksen näkökulmasta vastavuoroinen vuorovaikutus tarkoittaa yhteisten tavoitteiden luomista ja vastuullista toimintaa, jotka täyttävät vuorovaikutuksessa olevien osapuolten tehtävät.

8 POHDINTA

Tässä kirjallisuuskatsauksessa keskeinen kysymys työn kokonaiskuvan kannalta oli: “Miten ymmärsin aiheen?”. Ymmärtäminen sisältää tutkijan ajattelun, lukemisen ja kirjoittamisen. Ymmärrettävä kirjoittaminen on tässä tutkimuksessa ensisijaisen tärkeä osa, joka auttaa minua ja itse hahmottamaan tutkimuksen tavoitetta ja syventämään ymmärrystä tutkitusta aiheesta kirjallisuuden avulla. (Virrka 2023, 108, 110–111, 236.) Tuloksia voidaan myönteisesti hyödyntäen maahanmuuttajien ohjauksessa, että ohjaajan tulee vahvistaa sekä kulttuurista että tiedollista monikulttuurista ohjausosaamista maahanmuuttajien kanssa ohjaus- ja neuvontatyössä.

Opinnäytetyön aikana kohtasin useita haasteita. Työni käynnistyi syyskuussa 2022, ja aiheeni muuttui kolme kertaa. Pääsyy muutoksiin oli haaste valita aihe, joka olisi sopiva kohderyhmälleni, käytettävissäni olevalla ajalla ja henkilökohtaisilla taidoillani. Kieliongelmat, akateemisen tekstin ymmärtämisen puute ja tehokkaan ajanhallinnan haasteet sekä henkilökohtaiset vaikeudet ovat nousseet esiin tämän työn valmistelun ja viimeistelyn aikana. Koska suomi ei ole äidinkieleni, aiheutti se haasteita lähteiden ymmärtämisessä. Pidän kuitenkin tärkeänä ymmärryksen syventämistä, vaikka tutkimusaika venyi odotettua pidemmäksi.

Tarkoituksenani oli tarjota tutkimuskysymykseen selkeät ja luotettavat vastaukset, mihin tarvitsin riittävästi aikaa oman työni perusteelliseen ymmärtämiseen. Tämä vaikutti merkittävästi sekä kielelliseen että kontekstuaaliseen sanojen tunnistamiseen, mikä edellytti useita vaiheita aineiston käsittelyssä (kuvio 2). Aineiston valinnassa en viitannut muihin tutkimuksiin, sillä opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia aihetta mahdollisimman tietoisesti. Tavoitteenani oli ottaa riittävän suuri otos, jossa aineiston objektiivisuus ja luotettavuus oli taattu, kuten tiedollisessa kirjallisuudessa tai ammattilaisille suunnatuissa oppikirjoissa. Siksi vältin esimerkiksi Google Scholarin käyttöä aineiston haussa ja sen sijaan hyödynsin vertailua muihin tutkimuksiin, jotka käsittelivät vastaavaa aihetta.

Opinnäytetyön toteuttamisessa olen ottanut monipuolisen roolin, toimien sekä ohjaajan saavutettavan viestinnän tarpeessa olevana ohjattavana, että sen ohjaajana. Tämän prosessin aikana olen havainnut, että ohjattava on käytännössä tärkeässä roolissa, koska tietojen saavutettavuus ei automaattisesti takaa vaikuttamista tilanteeseen ohjattavan omien toiveiden

mukaisesti. Vaikka nykyään tiedon saaminen ja sen kääntäminen eri kielille on helpottunut monien eri kanavien kautta, tietojen soveltaminen omaan tilanteeseen on kuitenkin edelleen haastavaa. Tutkimustuloksista odotin vastauksia siihen, miten saavutettavaa viestintää voidaan vahvistaa tutkimuskysymyksen valossa molempien osapuolten näkökulmasta. Vaikkakin sain riittävästi tietoa ohjaajan toimintatavoista, ohjattavan näkökulma jäi kuitenkin melko vähäiseksi vastauksissa. Ohjattavan asema saavutettavan viestinnän toteuttamisessa ohjaajan ja kotoutumispalvelutoiminnan välillä näyttää edelleen tutkimuksellisesti passiiviselta.

Suoritin opinnäytetyöni yksin, mikä tarjosi hyötyjä aiheen valinnan ja aikataulujen joustavuuden suhteen, mutta samalla kohtasin haasteen vertaistuen puuttumisesta, mikä johti objektiivisen näkökulman puutteeseen. Opinnäytetyön valmistelu oli merkittävä henkilökohtainen tavoite, ja olen tyytyväinen saavutettuihin tuloksiin. Tavoitteenani oli opinnäytetyön avulla edistää ammatillista kasvuani ja syventää ymmärrystäni perinteisen ohjaustyön merkityksestä sekä sen vaikutuksista käytännön viestinnän saavutettavan näkökulmassa. Pyrin kehittämään kykyäni ymmärtää tutkimusprosessia ja hankkimaan tarpeellista tutkimustietoa haasteellisten tilanteiden käsittelyyn. Odotan innolla, että opinnäytetyöni tiedot siirtyvät käytännön työhön tulevaisuudessa, jossa ne hyödyttävät käytännön toimintaa, mikä on tämän opinnäytetyön henkilöstön tavoite.

LÄHTEET

Alitolppa-Niitamo, Anne, Fågel, Stina & Säävälä, Minna 2013. Olemme muuttaneet- ja kotoudumme: Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto ry. Helsinki 2013. https://www.vaestoliitto.fi/uploads/2020/11/e38fea1b-olemmu-muuttaneet-ja-kotoudumme_ilmankantta.pdf#page=32.

Denney, Andrew S & Tewksbury, Richard 2013. How to Write a Literature Review. Journal of Criminal Justice Education (JCJE), Volume 24, 2013. Issue 2, 218–219 Hakupäivä 11.11.2023. <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/10511253.2012.730617?needAccess=true>.

Elsen Ee, Erika-Evely 2023. Monikielinen viestintä haltuun! Opas järjestöjen monikieliseen viestintään häiriötilanteissa. Marian Ismail, Erika-Evely Ee Eisen & Suomen Punainen Risti. Järjestöjen monikielisen ja monikanavaisen koronaviestinnän koordinaatiohanke. Grano Oy Helsinki 2023. <https://www.punainenristi.fi/globalassets/koronaviestinta-hanke/32190763-spr-opas-jarjestojen-monikieliseen-viestintaan.pdf>.

Flores, Alinna.L, Meunier, Jennifer & Peacock, Georgina 2022. "Include Me": Implementing Inclusive and Accessible Communication in Public Health. Assist Technol Outcomes Benefits. 2022 ; 16(2): 104–110. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10174262/pdf/nihms-1856711.pdf>.

Hallintolaki 6.6.2003/434. Hakupäivä 7.6.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>.

Heino, Eveliina 2018. YHTEISKUNNAN JÄSENYYYDEN EHDOT: Arjen kansalaisuuden rakentaminen ja peruspalvelukokemukset venäläistaustaisten perheiden kertomuksissa. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 95 (2018) Sosiaalityö. Akateeminen väitöskirja. Helsinki 2018, 26–28. Hakupäivä 12.4.2023. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/247090/yhteisku.pdf?sequence=3>.

Hirvonen, Maija & Kinnunen, Tuija 2020. Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Gaudeamus OY, 13–32, 109, 239–249, 321–323.

Hyväri, Susanna & Sahonen, Pia 2021. Monikulttuurisen ohjausosaamisen kehittäminen – Virtaa ohjaukseen -koulutushankkeen tulokset. Teoksessa Monikulttuurisen ohjausosaamisen kehittäminen – Virtaa ohjaukseen -koulutushankkeen tulokset (toim. Hyväri, Susanna & Sahonen, Pia). Diak työelämä 22. PunaMusta Oy Tampere 2021, 14–19, 43–73, 122. Hakupäivä 17.7.2023. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/495024/DIAK_Tyoelama22_web.pdf?sequence=5&isAllowed=y.

Invalidiliitto 2023. Saavutettavuus. Hakupäivä 17.8.2023. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>.

Juhila, Krisi 2023. LAADULLINEN TUTKIMUS JA TEORIA. Hakupäivä 24.4.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metodologiaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullinen-tutkimus-ja-teoria/>.

Kangasniemi, Mari, Utriainen, Kati, Ahonen, Sanna-Mari, Pietilä, Anna-Marji, Jääskeläinen, Petri & Liikanen, Eeva 2013. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. HOITOTIEDE 2013, 25 (4), 291–301. Hakupäivä 11.11.2023. <https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128286/77409>.

Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Suomen Yliopistopaino Oy, 16, 66, 91–109, 122–148.

Karjalainen, Anna Liisa & Wallenius-Penttilä, Kristiina 2020. Johdanto. Teoksessa Eri tavoin kommunikoiden kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä (toim. Karjalainen, Anna Liisa & Wallenius-Penttilä, Kristiina). Diakonia-ammattikorkeakoulu. PunaMusta Oy, Tampere 2020, 8–9. Hakupäivä 21.4.2023. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/344887/DIAK_Opetus_5.pdf?sequence=5&isAllowed=y.

Korhonen, Vesa & Puukari, Sauli (toim.) 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 13–24, 40–66, 102, 437–447.

Koskinen, Kaisa, Vuori, Jaana & Leminen, Anni-Kaisa 2018. Asioimistulkkaus: Monikielisen yhteiskunnan arkea. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy, 7–8.

Kotoutuminen.fi 2023a. Keskeiset kotoutumiseen liittyvät käsitteet. Hakupäivä 9.8.2023. <https://kotoutuminen.fi/keskeiset-kasitteet>.

Kotoutuminen.fi 2023b. Viranomaisten tehtävät: Paikallinen kotoutumistyö on poikkihallinnollista. Hakupäivä 30.6.2023. <https://kotoutuminen.fi/viranomaisten-tehtavat>.

Kotoutuminen.fi 2023c. Kotoutumislaisissa säädetään kotoutumista tukevista palveluista. Hakupäivä 3.10.2023. <https://kotoutuminen.fi/laki-kotoutumisen-edistamisesta>.

Kuntaliitto 2023a. 4. Saavutettavuuslainsäädännöstä lyhyesti. Kuntien saavutettavuusopas. Hakupäivä 7.9.2023. <https://www.kuntaliitto.fi/tietotuotteet-ja-palvelut/verkkojulkaisut/saavutettavuusopas/4-saavutettavuusdirektiivi-lyhyesti>.

Kuntaliitto 2023b. 2. Mitä on saavutettavuus, mitä sillä saavutetaan ja ketkä siitä hyötyvät? Kuntien saavutettavuusopas. Hakupäivä 7.9.2023. <https://www.kuntaliitto.fi/tietotuotteet-ja-palvelut/verkkojulkaisut/saavutettavuusopas/2-mita-on-saavutettavuus>.

Laki kotoutumisen edistamisestä 681/2023. Hakupäivä 22.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230681>.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Hakupäivä 30.6.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999. Hakupäivä 30.6.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493>.

Onnismaa, Jussi 2011. Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. 3. painos. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 7–31, 56–58, 73, 154, 157, 174.

Oulun yliopisto 2023. Systemaattinen tiedonhaku: Hakustrategian rakentaminen. Hakupäivä 9.4.2023. <https://libguides oulu.fi/c.php?g=689390&p=4934744>.

Paananen, Jenny, Lindeman, Meri, Lindholm, Camilla & Luodonpää-Manni, Milla 2023. Kieli, hyvinvointi ja haavoittuvuus: Kohti kielellistä osallisuutta. Gaudeamus OY, 9–11.

Saukkonen, Pasi 2020. Suomi omaksi kodiksi: Kotouttamispolitiikka ja sen kehittämismahdollisuudet. Gaudeamus OY, 11–26, 60–77.

Sisäministeriö 2023. Turvapaikanhakijat ja pakolaiset. Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan. Hakupäivä 20.8.2023. <https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>.

SOAMK 2023. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. Hakupäivä 7.9.2023. <https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/wp-content/uploads/2023/04/SOSIAALIALAN-AMMATTIKORKEAKOULUTUKSEN-KOMPETENSSIT-2023.pdf>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021. Kotoutumisen sanasto yhdenmukaistaa kotoutumislain ja -palveluiden käsitteiden käyttöä. Hakupäivä 30.6.2023. <https://stm.fi/-/56901608/kotoutumisen-sanasto-yhdenmukaistaa-kotoutumislain-ja-palveluiden-kasitteiden-kayttoa>.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Hakupäivä 21.7.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Hakupäivä 2.6.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.

Statistics Finland 2023. Migration: documentation of statistics. Hakupäivä 22.7.2023. <https://www.stat.fi/en/statistics/documentation/muutl>.

Te-palvelut 2023. Tiedote: TE-palvelut siirtyvät kuntiin vuoden 2025 alusta. Hakupäivä 7.12.2023. <https://toimistot.te-palvelut.fi/-/etela-pohjanmaa/tiedote-te-palvelut-siirtyvat-kuntiin-vuoden-2025-alusta>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022. Asiakkaan asema ja oikeudet. Hakupäivä 23.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/asiakkaan-asema-ja-oikeudet>.

Tilastokeskus 2011. Kuka on maahanmuuttaja? Hakupäivä 16.10.2023.
https://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-02-15_003.html?s=0.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 22, 93–127, 150–151.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2023a. Kotoutumislain kokonaisuudistus nopeuttaa maahanmuuttaneiden kotoutumista ja työllistymistä. Hakupäivä 17.11.2023.
<https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/kotoutumislain-kokonaisuudistus-nopeuttaa-maahanmuuttaneiden-kotoutumista-ja-tyollistymista>.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2022b. Uusi laki kotoutumisen edistämisestä nopeuttaisi maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä – lausuntokierros alkaa. 2.5.2022 11.29. Tiedote. Hakupäivä 18.4.2023. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/uusi-laki-kotoutumisen-edistamisesta-nopeuttaisi-maahanmuuttajien-kotoutumista-ja-tyollistymista-lausuntokierros-alkaa>.

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301. Hakupäivä 6.6.2023.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>.

Vilikka, Hanna 2023. Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Art House Oy.

Vuori, Jaana 2015. Kotouttaminen arjen kansalaisuuden rakentamisena. Yhteiskuntapolitiikka 80 (2915):4, 395–403. Hakupäivä 20.3.2023.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129563/vuori.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

ANALYYSOITAVAT TUTKIMUSAINEISTOT JA KUVAUKSET

LIITE 1

Julkaisu	Tekijä (t) ja vuosi	Aineiston laji	Aihe/tiivistelmä
Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomioita ja kunnioitusta	Onnismaa Jussi / 2021	Tieteellinen tietokirja	Työelämän ennakoimattomuus on johtanut uudenlaisiin ohjaus- ja neuvontamenetelmiin. 'Ohjaus- ja neuvontatyö' -teoksessa korostetaan ohjaajan ja ohjattavan yhteistyötä, päätösten tulkintaa ja riskeihin vaikuttamista. Teos käsittelee ammattietiikkaa, ohjausasantuntemusta, vuorovaikutusta ja kielellisen viestinnän merkitystä. Erityistä huomiota kiinnitetään työelämän ohjaukseen, ja teos tarjoaa näkökulmia niin aloitteleville kuin kokeneille ohjaajille.
Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö	Vesa Korhonen & Sauli Puukari / 2013	Työopaskirja	Onnistunut monikulttuurinen ohjaus ja johtaminen edellyttävät kulttuurien välisen ymmärryksen kehittymistä, kulttuurikuvan laajentamista, erilaisten taustojen kunnioittamista, sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja ymmärrystä vähemmistöryhmien sopeutumisprosesseista. Kirja kannustaa lukijoita syventämään kulttuurien ymmärrystä ja kehittämään käytännön taitoja monikulttuurisissa ympäristöissä toimimiseen.
Monikulttuurisen ohjausosaamisen kehittäminen - Virtaa ohjaukseen – koulutushankkeen tulokset	Susanna Hyväri & Pia Sahonen / 2021	Tutkimusraportti	Tämä julkaisu esittelee Virtaa ohjaukseen -hankkeen koulutuskokeilujen tuloksia monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön alalta. Se painottaa keskeisiä ohjauksen teemoja ja tarjoaa koulutuspilotin sisältöjä sekä pedagogisia ratkaisuja. Julkaisu pyrkii tuomaan esiin ammattilaisten näkemyksiä ohjaustyöstään ja sen kehittämistarpeista.

<p>Saavutettava viestintä: yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä</p>	<p>Hirvonen Maija & Kinnunen Tuija / 2020</p>	<p>Tieteellinen tietokirja</p>	<p>Saavutettava viestintä pyrkii mahdollistamaan kaikille osallistumisen yhteiskuntaan, ylittäen erilaiset esteet, kuten aistivammat, kognitiiviset rajoitteet ja kielirajoitteet. Se vaatii erityisasiantuntemusta ja monipuolisia viestintävälineitä, kuten tulkkaus- ja käännöspalvelut, mutta voi myös hyödyntää luovia lähestymistapoja, kuten sarjakuvia. Saavutettavuus edistää tehokasta viestintää ja palvelee kaikkia, erityisesti monikielisten palvelujen tarpeessa olevia.</p>
<p>Monikielinen viestintä haltuun!</p>	<p>Punainen Risti / 2023</p>	<p>Tieteellinen työopaskirja</p>	<p>Tämä opas käsittelee monikielistä ja monikanavaista viestintää häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, tarjoten ohjeita viestinnän suunnitteluun ja toteuttamiseen. Opas perustuu Suomen Punaisen Ristin monikielisen ja monikanavaisen koronaviestinnän koordinaatohankkeen kokemuksiin ja on suunniteltu auttamaan järjestöjä valmistautumaan poikkeustilanteisiin. Se sisältää myös hyödyllisiä kysymyksiä ja esimerkkejä. Opas on tarkoitettu monikieliseen viestintään kaikissa tilanteissa, erityisesti poikkeusoloissa.</p>
<p>Suomi omaksi kodiksi: Kotouttamispolitiikka ja sen kehittämismahdollisuudet.</p>	<p>Pasi Saukkonen / 2020</p>	<p>Tieteellinen tietokirja/ kurssikirja</p>	<p>Maahanmuuttajien kotoutuminen on yhteiskunnallisesti tärkeää, ehkäisten syrjäytymiskustannuksia ja edistäen työllisyyttä sekä yhteenkuuluvuutta. 'Suomi omaksi kodiksi' tarjoaa kotouttamisen tärkeydestä tietoa ja ehdotuksia monille sektoreille. Kaikki, riippumatta taustastaan, voivat tuntea itsensä osaksi monikulttuurista Suomea ja toimia yhteisen hyvän puolesta. Kirja tarkastelee julkisen sektorin, kolmannen sektorin ja yritysten roolia kotouttamisessa. Kotoutuminen on kaikkien vastuulla yhteiskunnassa ja eri hallinnonaloilla.</p>