

Anne Heikka

SUJUVAN OPISKELUPOLUN
KEHITTÄMINEN NURSING-
OPISKELIJALLE
PALVELUMUOTOILUN KEINOIN

Opinnäytetyö

Muotoilija (ylempi AMK)
Palvelumuotoilu

2024



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Muotoilija (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Anne Heikka
Työn nimi	Sujuvan opiskelupolun kehittäminen Nursing-opiskelijalle palvelumuotoilun keinoin
Toimeksiantaja	Xamk Oy, Työelämäpolku – KV-osaajat töihin -hanke
Sivut	101 sivua
Työn ohjaaja(t)	Sanna Haapanen

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää palvelumuotoilun keinoin sujuva opiskelupolku ulkomaalaistaustaisille sairaanhoitaja (Nursing-) opiskelijoille. Xamk (Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu) on kouluttanut vuoden 2022 syksystä lähtien kansainvälisen koulutusohjelman avulla sairaanhoitajia. Koulutuksen tarkoitus on vastata Kymenlaakson vakavaan sairaanhoitajapulaan tuottamalla alueelle pätevää henkilöstöä. Koulutus aloitetaan aluksi sekä englannin että suomen kielellä, mutta koulutuksen loppuvaiheessa tarkoituksena on se, että valmistunut opiskelija pystyisi toimimaan työssään suomeksi.

Opinnäytetyö kytkeytyy läheisesti Työelämäpolku – KV-osaajat töihin -hankkeeseen, jonka pyrkimyksenä on sitouttaa ulkomaalaistaustaisia opiskelijoita valmistumisensa jälkeen Kymenlaaksoon töihin. Opinnäytetyö tehtiin palvelumuotoiluun olennaisesti liittyvän osallistavan yhteiskehittämisen mallilla. Sen puitteissa tavattiin työpajoissa kaksi kansainvälistä sairaanhoitajaryhmää ja sekä suoritettiin teemahaastatteluja ryhmien kanssa työskentelevien henkilöiden kanssa. Lisäksi opinnäytetyön työntekijä osallistui havainnoijan roolissa kahteen Xamkin ja työnantajaorganisaatioiden väliseen Teams-palaveriin.

Kehittämistyössä ilmeni, että suurimmat opiskelijoitten haasteet liittyivät suomen kielen hallintaan, työharjoitteluun ja työhön pääsyyn. Esille tuli myös onnistumisia koulutusohjelman toteuttamisen ja eri tahojen kanssa tehdyn yhteistyön suhteen. Opiskelijat toivoivat selkeitä ohjeistuksia, apua harjoittelu- paikkojen etsintään sekä vertaistukea opintoihin, työelämään ja vapaa-aikaan.

Kehittämistyön tulokset vahvistavat aiemmin tehtyjä tutkimuksia ja opinnäytetyössä suunniteltu opiskelupolku antaa viitteitä jatkotyölle Xamkin sisäisen ja ulkoisen sidosryhmien välisen yhteistyön kehittämiseksi.

Asiasanat: palvelumuotoilu, muotoiluajattelu, palvelupolku, palvelukokemus, integroituminen, osallisuus, yhteiskehittäminen, kansainvälisyys, kulttuuri, monikulttuurisuus, maahanmuutto, maahanmuuttaja, arvot, hanketyö, palvelu, palvelukokemus

Degree title	Master of Culture and Arts
Author	Anne Heikka
Thesis title	Developing a smooth path for a Nursing student through service design
Commissioned by	Xamk Oy, Work Path - International skills to work project
Time	2024
Pages	101 pages
Supervisor	Sanna Haapanen

ABSTRACT

The aim of this master's thesis was to develop a smooth path for foreign nursing students. Xamk (South-Eastern University of Applied Sciences) has been training nurses since the fall 2022 through of an international education program. The purpose of the education is to respond to the serious shortage of nurses in Kymenlaakso by producing qualified personnel for the region. The education is initially started in both English and Finnish, but in the final phase of the training, the purpose is that a graduated student will be able to work in Finnish.

This thesis is closely connected to the Work Path - International skills to work project, which aims to get students with a foreign background to stay in Kymenlaakso after graduation. This thesis was done using the model of participatory co-development, which is essentially related to service design. Within its framework, two international groups of nurses were met in workshops and thematic interviews were conducted with persons working with the groups. In addition, the thesis worker participated as an observer in two Teams meetings between Xamk and employer organizations.

In the development work it became clear that the biggest challenges for students were related to managing the Finnish language, work placements and getting a job. Successes in implementing the Nursing program and cooperation with different parties were also highlighted. Students hoped for clear instructions, help in finding internships, and peer support for studies, working life and free time.

The results of the development work confirm previously conducted studies, and the study path planned in the thesis gives indications for further work to develop cooperation between Xamk's internal and external stakeholders.

Keywords: service design, design thinking, service path, service experience, integration, participation, joint development, internationality, culture, multiculturalism, immigration, immigrant, values, project work, service, service experience

SISÄLLYS

KÄSITELUETTELO

1	JOHDANTO.....	8
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	9
2.1	Toimeksiantaja ja toiminnan konteksti	9
2.2	Käsitekartta ja teoreettinen viitekehys	12
2.3	Tutkimuskysymykset.....	15
2.4	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät.....	16
2.5	Opinnäytetyön aikataulu	21
3	ULKOMAALAISET SUOMESSA JA MONIKULTTUURISUUS	22
3.1	Kulttuuri sosiaalisena kontekstina.....	23
3.2	Kulttuurinen kompetenssi ja monikulttuuriosaaminen	24
3.3	Maahanmuuttajat Suomessa	26
3.4	Osallisuuden kokemus ja integraatio	29
3.5	Työyhteisön monimuotoisuus ja yhteistyö	33
3.6	Perehdytys.....	35
4	MUOTOILU JA MUOTOILUAJATTELU.....	37
4.1	Palvelut ja palvelumuotoilu	40
4.2	Palvelupolku ja Service Blueprint.....	45
4.3	Tulevaisuuden tutkimus ja skenaariot.....	47
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	48
5.1	Tuplatimanttimalli (löydä-määritä-kehitä).....	48
5.2	Löydä-vaiheen toteutus	49
5.2.1	Ensimmäinen työpaja.....	51
5.2.2	Teemahaastattelut	54
5.2.3	Toinen työpaja	58
5.3	Määritä-vaiheen toteutus	62
5.3.1	Opiskelijapersoonat	63
5.3.2	Asiakasarvokartta	67

5.4	Kehitä-vaiheen toteutus	68
5.4.1	Opiskelijapersoonien skenaariot.....	69
5.4.2	Teemahaastatteluista nousseita ideoita.....	73
5.4.3	Havainnointi sidosryhmäkeskusteluissa.....	75
6	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	77
7	OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	83
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	85
9	POHDINTA.....	88
	LÄHTEET.....	94
	KUVALUETTELO	

KÄSITELUETTELO

Asiakaskokemus (Customer Experience) on asiakkaan mielikuvien, tunteiden sekä kohtaamisten kautta muodostunut käsitys organisaatiosta. Mielikuvat, tunteet ja kohtaamiset muodostuvat asiakkaan passiivisesta sekä aktiivisesta vuorovaikutuksesta organisaation kanssa. (Koivisto ym. 2019, 229.)

Integraatio (Integration) Asetuttuaan aloilleen maahanmuuttajat etsivät paikkaansa yhteiskunnassa. Prosessista on käytetty useita termejä; monesti puhutaan kotouttamisesta, sulautumisesta, sopeutumisesta sekä akkulturaatiosta. Viime vuosina asiaan on viitattu yleensä neutraalimmalla, integraation termillä. (Saukkonen 2013, 65.)

Kotikansainvälistyminen (Domestic Internationalization) tarkoittaa prosessia, jossa organisaatio saa kosketuksen kansainvälisyyteen esimerkiksi ottamalla yritykseen ulkomaalaisen harjoittelijan (Rissanen 2023, 36).

Kulttuuri (Culture) on käsitteenä monimerkityksellinen. Se voi viitata kokonaiseen, tietyn väestön tai ryhmän yhteisölliseen kulttuuriin tai vain esimerkiksi työpaikan tai oppilaitoksen kulttuuriin. Kulttuurille ominaista on se, että se on avointa, sekoittuvaa, sosiaalista ja yhteisöllistä. (Lasonen ja Halonen 2009, 9.)

Kulttuurinen kompetenssi (Cultural Competence) tarkoittaa kykyä ja taitoa käyttäytyä ja kommunikoida kulttuurien välisissä kohtaamisissa. Tämä edellyttää, että ymmärrämme ja arvostamme kulttuurisia eroja. (Rissanen 2023, 37.)

Maahanmuuttaja (Immigrant) tarkoittaa henkilöä, joka on muuttanut Suomeen joko työperäisen, suhdet pohjaisen tai humanitaarisen syyn vuoksi Suomeen (Wallin 2013, 26).

Muotoilujattelu (Design Thinking) tarkoittaa ihmislähtöistä ongelmanratkaisuun kytkeytyvää innovaatioprosessia, jossa pyritään ymmärtämään ja yhdistämään ihmisten todelliset tarpeet, yrityksen liiketoiminnalliset tavoitteet sekä niiden teknologinen toteuttavuus. (Koivisto ym. 2019, 35).

Osallisuuden kokemus (Experience of Inclusion) tarkoittaa prosessia, jossa ihminen tuntee kuuluvansa osaksi ryhmää (Näslindh-Ylispingar 2023, 24).

Palvelu (Service) tarkoittaa aineettomien toimintojen sarjasta koostuvaa prosessia ja kokemusta, jonka tarkoitus on täyttää asiakkaan tarpeet tai ratkaista ongelma yhdessä palveluntarjoajan kanssa joko fyysisesti tai digitaalisesti tai näiden yhdistelmällä (Tuulaniemi 2011, 59).

Palvelukokemus (Service Experience) on tiettyyn palveluun liittyvä kokemus. Asiakas ja palveluntuottaja sekä heidän välisensä vuorovaikutus ovat palvelukokemuksen keskiössä. Merkittävässä roolissa palvelukokemuksen muodostumisessa ovat kontaktipisteet, koska vuorovaikutustilanteet muodostuvat niiden kautta. Kontaktipisteiden tulisi tämän vuoksi muodostaa asiakkaalle selkeä, johdonmukainen sekä yhtenäinen palvelukokemus. (Tuulaniemi 2011, 26.)

Palvelumuotoilu (Service Design) sisältää monia määritelmiä. Ensisijaisesti se on muotoiluajatteluun perustuva yhteisesti jaettu ajattelu- ja toimintamalli, jonka keskiössä on ihminen tarpeineen (Tuulaniemi 2011; 58, 66).

Palvelupolku (Service Path) tarkoittaa palvelukokonaisuuden kuvausta. Siinä asiakkaan kokema polku käydään läpi vaiheittain, jotta yksittäiset palvelutuokiot eli kontaktipisteet voidaan analysoida ja kehittää niitä niin, että ne muodostavat selkeän ja yhdenmukaisen asiakaskokemuksen. (Tuulaniemi 2011, 78; Koivisto ym. 2019, 35.)

Yhteiskehittäminen (Co-Creation) on palvelumuotoilufilosofian perusnäkemys. Se tarkoittaa siirtymistä asiakkaalle suunnatusta asiantuntijälähtöisestä kehittämisestä asiakkaan kanssa yhdessä kehittämiseen. Yhteiskehittämisessä asiakkaat eivät ole vain kehittämisen kohteina tai testaajina, vaan heidät nähdään tasavertaisina kehitystiimin jäseninä, jotka aktiivisesti osallistuvat kehittämiseen luovina toimijoina. (Koivisto ym. 2019; 40–41, Stickdorn & Schneider 2010, 198.)

1 JOHDANTO

Kymenlaakson väkiluku on jo vuosia ollut laskusuhdanteinen. Alue kärsii muuttotappiosta ja samaan aikaan väestö ikääntyy ja eläköityy, mistä seurauksena on ennen pitkää työvoimapula. (Näslindh-Ylispangar 2023, 22.) Työ- ja elinkeinoministeriön arvion mukaan Suomessa tarvitaan vuoteen 2035 mennessä noin 200 000 uutta työntekijää pelkästään sosiaali- ja terveystalouteen. Hoitotyön osaajapulaongelmaan voidaan hiukan saada apua rekrytoimalla työvoimaa ulkomailta ja työllistämällä maahanmuuttajia. Tarve kansainväliseen rekrytointiin tulee lähivuosina kasvamaan merkittävästi. (Ryttyläinen-Korhonen 2023, 7.)

Suomalainen koulutustaso on maailmanlaajuisestikin mitattuna hyvällä tasolla. Osaamme kouluttaa eri alojen asiantuntijoita jopa ulkomaita myöten, mutta haasteenamme on pitää kiinni näistä osaajista ja työllistää heidät omassa maakunnissamme. Ongelma näkyy etenkin Kymenlaaksossa, josta työvoima karkaa pääkaupunkiseudulle. (Mähönen ja Näslindh-Ylispangar 2023, 30.) Tammiukuussa 2023 Xamkissa käynnistettiin kesäkuuhun 2025 asti jatkuva Työelämäpolku - KV-osaajat töihin -hanke, jonka tarkoituksena on vastata edellä mainittuihin haasteisiin ja pyrkiä löytämään keinoja, joilla osaavat henkilöt saataisiin työllistymään alueemme yrityksissä ja organisaatioissa. Hankkeen kohderyhmässä ovat ulkomailta Suomeen tulleet opiskelijat. (Työelämäpolku s.a.)

Opinnäytetyön tarkastelukohteena oli Kotkassa toimiva Nursing-koulutusohjelma. Työn tavoitteena oli löytää palvelumuotoilun keinoin toimintatapoja, joilla kyseisen koulutusohjelman opiskelijat löytäisivät sujuvasti oman alansa harjoittelupaikan ja jalkautuisivat työnsä kautta pysyvästi suomalaiseen työelämään. Koen opinnäytetyön avartaneen näkökantani omassa opiskelijapalveluneuvojan roolissani. Sain henkilökohtaisen kosketuksen eri maista lähteneisiin opiskelijoihin, kuulin heidän elämäntarinoitaan ja aloin ymmärtää entistä paremmin kulttuurien välisiä eroja. Minulla on myös vahva tunne siitä, että opinnäytetyöni tuo lisäarvoa käynnissä olevalle Työelämäpolku-hankkeelle ja kehittämistyössä syntyneitä tutkimustietoja voidaan hyödyntää työelämätahon kanssa käytävissä yhteistyöneuvotteluissa.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyö kohdistui Kotkan kampuksella toimivaan englanninkieliseen (Nursing-) sairaanhoitajakoulutukseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää opiskelijaohjausta asiakaslähtöiseksi, niin että jokainen palveluun osallistuva tietäisi tarkemmin oman roolinsa ja sen merkityksen palveluprosessissa. Työn lähtökohtana oli tutkia, millaista palvelua ja tukitoimenpiteitä ulkomaalaiset sairaanhoitajaopiskelijat tarvitsevat opinnoissaan ja harjoittelupaikkojen etsinnässä, ja millaisin keinoin työelämätahoa saataisiin sitoutettua mukaan työllistämisen prosessiin.

Lähtökohtana tutkimustyölle oli osallistava yhteiskehittäminen. Yhteiskehittämistä tehtiin sekä palvelun tuottajan (Xamk), Työelämäpolku-hankkeen että kansainvälisten sairaanhoitajaopiskelijoiden kanssa. Palvelumuotoilun avulla tutkimuksessa oli tavoitteena saada selville opiskelijoiden koulutukseen liittyviä toiveita ja tarpeita, herättää eri toimijoita, kuten koulutuksen järjestäjää ja työelämätahoa keskustelemaan yhdessä opiskelijoiden kohtaamista haasteista sekä luoda toiminnasta selkeä palvelupolkumallinnus.

Opinnäytetyön tekijä oli työssään opiskelijapalveluneuvojana tavannut useita ulkomaalaisia sairaanhoitajaopiskelijoita, jotka tarvitsivat yksilöohjausta useassa eri käytännön asiassa. Lisäksi erilaisissa keskusteluissa Xamkin lehtoreiden kanssa oli tullut ilmi opiskelijoiden haasteet integroitumisessa, ja etenkin harjoittelupaikan saamisessa lähialueelta. Opinnäytetyön aihe löysi melko nopeasti ja luontevasti paikkansa Xamkin omista hankkeista, joista Työelämäpolku-hanke oli keskittynyt erityisesti ulkomaalaisen työvoiman sitouttamiseen Kymenlaakson alueelle.

2.1 Toimeksiantaja ja toiminnan konteksti

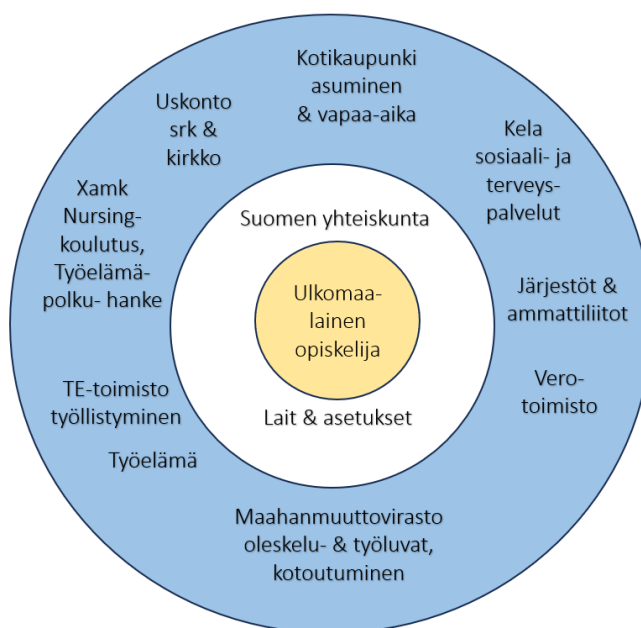
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu (Xamk) aloitti syksyllä 2022 Kotkan kampuksella kaksikielisen sairaanhoitajakoulutuksen, Bachelor of Health Care. Tässä 210 opintopisteen tutkintokoulutuksessa kielenopetus on integroitu vahvasti hoitotyön sisällöllisiin opintoihin ja käytännön harjoitteluun. Opetus aloitetaan englannin kielellä, mutta opintojen edetessä niihin liitetään kas-

vavassa määrin suomen kieltä. Koulutuksen tavoitteena on, että valmistuttuaan opiskelija osaa suomen kieltä niin hyvin, että hän kykenee työskentelemään Suomessa sairaanhoitajana. (Virkki ja Luova 2023; 12–14.)

Syksyllä 2022 aloittaneessa ryhmässä oli 41 opiskelijaa 18 eri kansallisuudesta ja kulttuurista. Monelle opettajalle ja harjoittelun ohjaajalle kahdella kielellä, englanniksi ja suomeksi, opettaminen ja ohjaaminen oli uutta. Ammattiaineiden ja kielten opettajien yhteistyöhön löytyi kuitenkin hyviä toimintatapoja. Palautteen mukaan kulttuuriset erot ovat rikastuttaneet sekä opiskelijoiden että opettajien arkea, mutta esille on noussut myös haasteita opiskelijoiden erilaisten kulttuuritaustojen yhteensovittamisessa suomalaiseen kulttuuriin ja integroitumisessa työelämään. Opettajat ovat joutuneet myös kyseenalaistamaan omia toimintatapojaan ja ajatusmaailmaansa muun muassa suomalaisten tavasta toimia sosiaalisessa ympäristössä. (Mähönen ja Näslindh-Ylispangar 2023, 31.)

Opinnäytetyössä oli pyrkimys saada selville, millaisin keinoin ulkomaalaisen sairaanhoitajaopiskelijan opintopolkua voitaisiin helpottaa ja kuinka opiskelija saataisiin paremmin jalkautettua suomalaiseen työelämään. Siitä syystä opinnäytetyön prosessin kehittämiseen kutsuttiin mukaan syksyllä 2022 ja syksyllä 2023 aloittaneet Nursing-opiskelijat ja heidän sidosryhmiensä edustajia Xamkin opettajista, tukihenkilöistä ja Työelämäpolku-hankkeesta.

Palvelumuotoilu Palon (2023) mukaan sidosryhmät tarkoittavat eri osapuolia, jotka liittyvät muotoiltavaan palveluun ja kehityksen kohteena olevaan aihepiiriin. Sidoryhmäkarta (engl. stakeholder map) on kuvaus näistä osapuolista ja heidän välillään olevista vuorovaikutussuhteista. Sidoryhmäkarta auttaa hahmottamaan palveluun liittyvää kokonaisuutta ja toimijoita suhteessa toisiinsa sekä ottamaan huomioon eri osapuolia, joiden tulisi olla mukana kehitystyössä.



Kuva 1. Opinnäytetyön sidosryhmäkarta

Kuvassa 1 on nähtävillä opinnäytetyön sidosryhmäkarta. Kartan keskiössä on ulkomaalainen Nursing-opiskelija. Häntä ympäröi ensisijaisesti Suomen yhteiskunta, johon kuuluvat olennaisina erilaiset sosiaaliset- ja yhteiskunnalliset toimijat ja vallitsevat lait ja asetukset. Tullessaan maahan, ulkomaalainen asioi maahanmuuttoviraston kanssa, joka hoitaa oleskelua ja työhön liittyviä lupasioita sekä huolehtii kotoutumisesta. Nursing-opiskelija pyritään integroimaan sujuvasti Xamkin sairaanhoitajaopintoihin orientaatioviikkojen aikana. Työssä toimivat vastuuopettajat, jotka pyrkivät auttamaan opiskelijaa itse opin-toasioiden lisäksi myös vapaa-aikaan ja työharjoitteluun liittyvissä kysymyksissä.

Integroitumisessa apua tarjoavat myös kaupunki ja sen yhteistyökumppanit. Nykyisille Nursing-ryhmäläisille Kotkan kaupunki kustansi muun muassa retkiä Valkmusaan ja Repovedelle, joiden tarkoitus oli ryhmäyttää ja tutustuttaa opiskelijoita toisiinsa. Elämisen kannalta tärkeitä instansseja opiskelijalle ovat myös Kela sekä TE-toimisto, sekä joillekin myös seurakunta. Näiden tahojen tarkoitus on toimia saumattomasti yhteen ja antaa tarvittavaa tukea maahan muuttaneelle opiskelijalle.

Xamk toimii myös vahvana alueellisena tutkimus- ja kehittämistoiminnan koordinoijana. Hanketyössä pyritään kartoittamaan nykytilannetta ja kehittämään uusia käytänteitä. Työ vaatii sekä alueellista että ihmisten verkostoitumiseen liittyvää sujuvaa yhteistyötä. Vuoden 2023 alussa käynnistynyt Työelämäpolku-hanke pyrkii tutkimaan, ja lisäämään ulkomaalaistaustaisten opiskelijoiden työllisyyttä Kymenlaaksossa. Siitä syystä Nursing-koulutusohjelma on olennainen osa käynnissä olevaa yhteisöllistä hanketyötä.

Ihmiset ovat luontaisesti sosiaalisia ja toimintamme perustuu myös arvoihin, joihin olemme kulttuurissamme kasvaneet. Osallistava yhteiskehittäminen on seurausta siitä, että ihmiset ovat sosiaalisesti kyvykkäitä ja avarakatseisia. Avoimuus ilmenee valmiutena kohdata ja hyväksyä myös erilaisuutta, kuten eri kulttuuritaustoista ja lähtökohdista tulevia ihmisiä. Kansainvälisyys käsittää täten monikulttuurisuuden, johon liittyy työyhteisöjen monimuotoisuus ja kulttuurinen kompetenssi. Opinnot ja / tai työpaikka luovat edellytykset osallisuuden kokemukselle ja integraatiolle, joka mahdollistaa ihmisen sopeutumisen ja asettautumisen osaksi yhteiskuntaa.

Tavoittelemme tavaroita ja asioita, joita arvostamme. Laajasta tarjonnasta valitsemme itsellemme ne tuotteet ja palvelut, joiden koemme tuottavan eniten lisäarvoa itsellemme. Palvelumuotoilu tarjoaa välineitä, joiden avulla palveluja ja palvelukokemusta voidaan arvioida eri näkökulmista. Yhteisessä työpajassa palvelusta voidaan luoda palvelupolkumalli, joka voidaan pilkkoa eri osa-alueisiin ja pohtia siinä ilmenevien kontaktipisteiden toimivuutta. Opinnäytetyössä oli yhteisen työpajatyöskentelyn avulla tarkoitus selvittää, millaisia onnistumisen hetkiä ja haasteita opiskelijat ovat kohdanneet omissa opiskelupoluisaan.

Opinnäytetyössä oli tarkoitus nostaa esille kansainvälisyyteen, maahanmuuttoon, integroitumiseen ja palveluihin sekä palvelumuotoiluun liittyvää tutkimustietoa sekä teoriaa. Palvelua kehitettäessä oli pyrittävä ymmärtämään asiakkaan näkökulma sekä erilaiset vaiheet ja kontaktipisteet, jotka vaikuttavat asiakastyytyvyyteen.

Vilka (2021, 34) korostaa tieteellisessä tutkimuksessa olevan olennaista, että uutta tietoa tuotetaan teorian avulla. Heikkilä (2014, 24) puolestaan vertaa tutkimusta talon rakentamiseen, jossa materiaalina käytetään tarkkaan määriteltyjä, rajattuja käsitteitä sekä aiemmin käytössä olleita, analysoituja tutkimustuloksia. Siirrettäessä nämä rakennusmateriaalit tutkittavaan kohteeseen ja sen ympäristöön, saadaan esille viitekehys. Viitekehysten määrittäminen on opinäytetyön onnistumisen kannalta olennaista. Kehys näet ohjaa sekä aineiston keräämistä, tulosten analysointia että tulkintaa, ja se auttaa myös tulosten raportoinnissa.



Kuva 3. Opinäytetyön viitekehys

Kuvassa 3 on nähtävillä opinäytetyön viitekehys. Opinäytetyö kytkeytyi olennaisesti Työelämäpolku-hankkeeseen, jonka tavoitteena on saada ulkomaalaisia opiskelijoita Kymenlaakson alueelle töihin. Viitekehysten keskiössä oli opiskelijan työelämään integroitumisprosessin kehittäminen. Palvelumuotoilun avulla pyrittiin selvittämään, millaisia tukitarpeita ulkomaalaisilla sairaanhoitajaopiskelijoilla on. Tukitarpeisiin katsottiin sekä opinnoissa, vapaa-ajalla että työelämässä tarvittavia elementtejä, joilla on vaikutusta integroitumisen onnistumiseen. Palvelupolkumallia luotaessa tutustuttiin integraatioon ja monikulttuurisuuteen liittyvään tutkimusmateriaaliin sekä keskusteltiin yhteisissä

työpajoissa Nursing-ryhmien kokemuksista opinnoissa ja työelämään pääsystä. Lisätietoja haettiin suorittamalla teemahaastatteluja Nursing-ryhmien kanssa töitään tekevien henkilöiden kesken. Teemahaastatteluisissa haastateltiin lehtoreita ja opiskelijoiden työelämävalmiuksia sekä vapaa-aikaa tukevia henkilöitä. Opinnäytetyön tekijä osallistui myös havainnoijan roolissa kahteen Xamkin ja työelämätahon kanssa käytyyn Teams-palaveriin, jossa keskusteltiin opiskelijoiden mahdollisuuksista päästä työharjoitteluun paikallisiin hoiva-alan paikkoihin. Eri lähteistä kerätyistä tiedoista luotiin opiskelijan polkua selvittävä mallinnus.

2.3 Tutkimuskysymykset

Vilkan (2021, 60) mukaan tutkimuksen perusta on täsmällisesti määritellyssä asiaongelmassa ja siitä johdetusta tutkimusongelmassa (pääongelma) ja sen alakysymyksissä. Tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten rajausta ovat tutkimuksen onnistumisen kannalta olennaisia. Rajausta estää muun muassa sen, että tutkimuksesta muodostuisi aikaresursseihin nähden liian laaja kokonaisuus.

Opinnäytetyö keskittyi tutkimaan vuonna 2022 Kotkassa aloitetun kansainvälisen sairaanhoitajakoulutuksen onnistumisia ja haasteita. Koulutuksen opetussuunnitelma oli laadittu suomalaisen sairaanhoitajakoulutuksen pohjalle. Verrattaessa Nursing-koulusta perussairaanhoitajan koulutukseen, suurin ero näkyi suomen kielen opetuksessa, jota oli heti ydinopintojen rinnalla ensimmäisestä syksystä lähtien. Ensimmäinen Nursing-vuosi oli ollut opettavainen sekä henkilöstölle että opiskelijoille. Suurimpana haasteena oli tullut esille opiskelijoiden haaste saada opetussuunnitelmaan liittyvä työharjoittelupaikka ja sen kautta päästä integroitumaan suomalaiseen työelämään.

Opinnäytetyön **pääongelmaksi** muodostui seuraava kysymys:

Millainen on palvelumuotoilun keinoin kehitetty Nursing-opiskelijan sujuva palvelupolku, joka auttaa suomalaiseen työelämään integroitumisessa?

ja **alaongelmia** olivat:

- ✓ Mitä palveluja ja tukea ulkomaalaistaustainen sairaanhoitajaopiskelija tarvitsee Suomessa?
- ✓ Mitä tekijöitä tulee ottaa huomioon monikulttuurisessa työympäristössä?

- ✓ Millainen on yhteisessä työpajassa luotu palvelumalli, joka kirkastaa sekä opiskelijan että palvelun tarjoajan (Xamk ja työelämätaho) kulke-
maa polkua?

Integraation nähdään olevan monesta eri tekijästä muodostuva kokonaisuus. Integroitumiseen vaikuttavat henkilön taustat, motiivit tulla Suomeen, opiskeluiden sujuvuus, työelämään pääsy ja vapaa-aikaan liittyvät tekijät. Palvelumuotoiluun olennaisesti liittyvässä työpajatyöskentelyssä opiskelijoilta itseltään haluttiin kuulla, mihin he olivat tyytyväisiä ja mitä palveluita he kaipasivat. Palveluiksi miellettiin käytännön toimet, tuki ja fyysisesti tarjottavat materiaalit.

Lisäksi keskusteltiin suomalaisesta kulttuurista, tavoista toimia ja eroista muihin kulttuureihin nähden. Esille tulivat ei-kirjoittamattomat säännöt, joista kaikki osapuolet eivät aina olleet edes tietoisia. Epäselvyydet haluttiin avata ja mallintaa toimintamalli polkuna sekä opiskelijoille, koulutuksen tarjoajalle, että työelämätahon edustajille. Visualisoidun polun tarkoituksena oli näyttää opiskelijan tärkeimmät opintojen alussa ja niiden aikana kohtaamat kontaktipisteet, joilla oli merkitystä opintojen sujuvuudessa ja työelämään pääsystä.

2.4 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä käytettiin triangulaatiota eli monimetodista lähestymistapaa, jossa yhdistetään erilaisia tutkimusmateriaaleja ja lähestymistapoja. Monimetodisen tutkimustavan ensisijainen tavoite on lisätä tutkimuksen kattavuutta ja vähentää samalla tutkimuksen luotettavuusvirheitä. (Vilka 2021, 70.)

Tutkimusosuus suoritettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, jossa hyödynnettiin palvelumuotoilun tapaan yhteiskehittämisen työpajatyöskentelyä, haastatteluja ja havainnointia. Laadullinen tutkimusmenetelmä tarkoittaa tapoja, joilla tarkastellaan ihmisten välillä vallitsevaa sosiaalisten merkitysten maailmaa. Tutkimuksen perimmäisenä päämääränä on tavoittaa ihmisen omat kuvaukset koetusta todellisuudesta. (Vilka 2021, 118.)

Hakalan (2018, 23–24) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen metodivaihtoehdot voivat tarjota käyttäjälleen vapausasteita ja jopa mahdollisuuksia luovaan soveltamiseen. Kvalitatiivisen tutkimuksen etu on myös siinä, että tehtävänasettelua ei tarvitse lyödä täysin lukkoon heti työn alkuvaiheessa, ja tutkijalle jää

aikaa lukea, tehdä muistiinpanoja ja syventää ajatuksiaan aina työn loppumetreille asti. Hakalan mukaan olennaista tutkimuksen tekemisessä on kuitenkin sen luotettavuus. Luotettavuusarviointi perustuu kahteen ulottuvuuteen, joista ensimmäisenä tarkistetaan käytetyn aineiston sisäinen luotettavuus. Sille puolestaan perustuu tutkijan hankkimien tietojen ulkoinen luotettavuus.

Vilka (2021, 129, 150) muistuttaa, että laadullisen tutkimusmenetelmän ja sen aineiston keräämisen tavoitteena on sisällöllinen laajuus eikä suinkaan aineiston määrä kappaleina. Täten tarkoilla tutkimuskysymyksillä on suuri merkitys siihen, millaisia tutkimustuloksia saadaan kerättyä. Lisäksi Vilkan mukaan laadullisella menetelmällä tehdyssä tutkimuksessa kannattaa yhdistää erilaisia aineistoja ja etsiä niiden välillä esiin nousevia johtolankoja, jotka tarjoavat vihjeitä sekä ongelman ratkaisuun että jatkotutkimuksille.

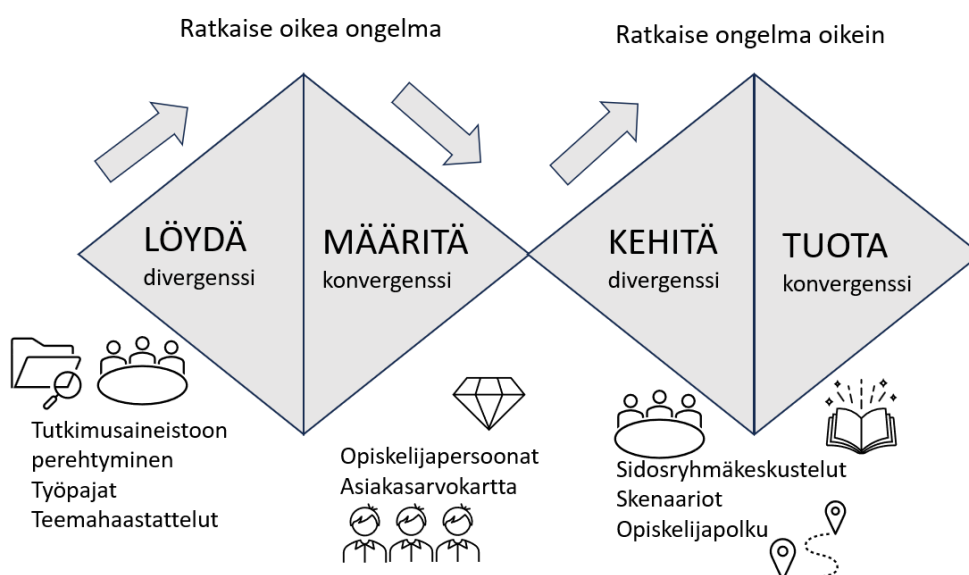
Opinnäytetyössä oli tarkoitus tuoda esille opiskelijoiden ääni. Siitä syystä kvalitatiivisen metodin valinta tutkimusmenetelmäksi oli luonnollinen. Työpajaa täydentäväksi tutkimusmenetelmäksi valittiin lehtoreiden ja tukipalveluhenkilöiden teemahaastattelu. Siinä tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset aiheet ja teemat, joita haastattelussa on välttämätön käsitellä tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Tavoitteena on, että vastaaja voi antaa jokaisesta teemasta oman kuvauksensa ja teema on käsitelty vastaajan kannalta luontevassa järjestyksessä ja laajuudessa. Teemahaastatteluun valmistautuminen vaatii yleensä paljon aiheeseen perehtymistä ja haastateltavien huolellista valintaa tutkimustavoitteiden saavuttamiseksi. (Vilka 2021, 124; Näpärä 2017.)

Eskolan, Lätin ja Vastamäen (2018; 30, 36) mukaan sopivien haastateltavien löytäminen ja yhteyden ottaminen ovat usein työläitä vaiheita. Tärkeimmät kriteerit haastateltavien valinnoille määräytyvät tutkimustehtävän mukaan. Haastattelu on haastattelijan aloitteesta tapahtuva sosiaalinen vuorovaikutustilanne, josta molemmilla osapuolilla on tietty ennakkokäsitys, joka ei aina välttämättä ole samanlainen. Haastattelutilanteeseen voivat vaikuttaa myös muun muassa ikä-, status- ja koulutuserot ja niihin liittyvät valta-asetelmat. Haastattelutilanteessa merkityksiä rakennetaan dialogina, joka sisältää molemminpuolisia odotuksia ja ajatuksia toisen osapuolen tavoitteista. Opinnäytetyössä suurin osa haastateltavista oli opinnäytetyön tekijälle jo entuudestaan tuttuja,

Xamkissa työskenteleviä henkilöitä. Suurin osa haastattelupyynnön saaneista reagoi viestiin ja suhtautui pyyntöön myönteisesti.

Opinnäytetyön kehittämismenetelmänä hyödynnettiin palvelumuotoilussa yleisesti käytössä olevaa tuplatimanttimalia. Tuplatimanttimalissa ovat olemassa vaiheet löydä, määritä, kehitä ja tuota. Tässä työssä suoritettiin timanttien kolme ensimmäistä vaihetta, neljänteen tuota-vaiheeseen ei edetty. Tuplatimanttimalin ensimmäisessä osassa oli tarkoitus löytää ja määrittää ratkaistava oikea ongelma, ja siinä keskityttiin asiakasymmärryksen keräämiseen ja sen kiteyttämiseen.

Opiskelijoille järjestettiin kaksi työpajaa, ryhmien kanssa työskenteleviä haastateltiin ja kerätyn tiedon perusteella opiskelijoista hahmoteltiin kolme eri opiskelijapersoonaa. Timantin toisessa osassa oli tarkoitus ratkaista ongelma oikein. Siinä luotiin kolme erilaista, opiskelijoiden taustoihin perustuvaa skenaariota sekä yhdelle opiskelijapersoonalle sujuva opiskelijapolku. Kehitä-vaiheessa opinnäytetyön tekijä osallistui myös havainnoijan roolissa Xamkin ja työelämätahon välisiin Teams-keskusteluihin, joiden tarkoitus oli parantaa Nursing-opiskelijoiden pääsyä työelämään.



Kuva 4. Opinnäytetyön tuplatimanttimali (Mukaillen British Design Council)

Sivulla 18 olevan kuvan (4) tarkoituksena on visualisoida tarkemmin tuplatimanttin vaiheet, joiden mukaan opinnäytetyössä edettiin. **Löydä-vaiheessa** tutustuttiin aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen, haettiin internetistä aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä ja aiempia tutkimuksia. Lisäksi Nursing-ryhmien kanssa työskenteleville lehtoreille ja tukipalveluhenkilöille (yhteensä 6 henkilöä) suoritettiin **teemahaastatteluja**. Teemahaastattelujen tarkoituksena oli selvittää Nursing-ryhmien kanssa tehdyt toimenpiteet; onnistumiset ja haasteet sekä tuoda esille ideoita, joilla opiskelijoita voitaisiin integroida paremmin Suomen yhteiskuntaan. Haastattelujen kysymykset olivat:

1. Missä / millaisissa asioissa on onnistuttu Nursing-ryhmien kanssa?
2. Missä / millaisissa asioissa on ilmennyt haasteita?
3. Millaisia vinkkejä sinulla olisi ryhmän integroitumiseen suomalaiseen työelämään?

Ensimmäisen teemahaastattelussa olleen kysymyksen oli tarkoitus nostaa esille molempien ryhmien kanssa onnistuneet opetusmenetelmät, tavat toimia ja tehdä yhteistyötä. Lisäksi ajatuksena oli myös pohtia, mitä tähän asti oli yhteisellä suunnittelulla saatu aikaan sekä millaisiin haasteisiin oli törmätty. Haasteissa oli tarkoitus pureutua lähinnä toiminta- ja opetustapoihin sekä pohtia myös lähi- ja verkko-opetuksen eroja ja niiden vaikutusta oppimiseen.

Onnistumisten ja haasteiden lisäksi haastateltavan annettiin vapaasti kertoa, miltä ryhmän kanssa toimiminen tuntui ja oliko ryhmien (2022 ja 2023) aloittaneiden kesken nähtävillä eroja. Haastateltavaa pyydettiin lisäksi kertomaan mieleen tulleita kehitysideoita ja ajatuksia, joilla kansainvälisten sairaanhoitajien koulutusta voitaisiin kehittää, millä keinoin opiskelijoiden suomen kielen taitoa voitaisiin vahvistaa ja samalla myös helpottaa opiskelijan integroitumista Suomeen.

Tarkoituksena oli kuulla myös itse opiskelijoita. Siitä syystä molemmille Nursing-ryhmille (vuosina 2022 ja 2023 opintonsa aloittaneet ryhmät) järjestettiin **työpaja**. Ensimmäinen työpaja järjestettiin Xamkin Kotkan kampuksen luokkatilassa 6.2.2024 ja toinen 6.3.2024. Työpajatyöskentely kuuluu olennaisena osana palvelumuotoilun kehittämismenetelmiin. Työpajaa käytetään usein, kun halutaan kehittää yrityksen tai yhteisön toimintaa tai löytää ratkaisu jolle-

kin toiminnalliselle haasteelle. Onnistuessaan työpaja avaa erilaisia näkökulmia ja luo yhteistä ymmärrystä. Parhaimmillaan jo yhdessä työpajatapaamisessa voidaan koota yhteen monien eri tahojen ideoita ja tarpeita, ja luoda samalla uutta. Työpaja vaatii onnistuakseen hyvää suunnittelua, taustatyötä sekä vähintään yhden fasilitaattorin eli työpajan vetäjän. Fasilitaattorin rooli on ohjeistaa työpajan kulkua ja viedä työpaja läpi suunnitellun aikataulun mukaisesti. (Lippo, Järvi & Poikolainen 2022.) Opinnäytetyön puitteissa järjestettyjen työpajojen ideana oli saada kuuluville opiskelijoiden omat mielipiteet ja kannustaa heitä miettimään keinoja, joilla opiskelijoita saataisiin integroitumaan paremmin suomalaiseen (työ-)elämään.

Seuraavassa **määritä-vaiheessa** opiskelijoiden antamista vastauksista hahmoteltiin opiskelijapersoonia. Ensin persoonia oli kuusi kappaletta, mutta kehittelyvaiheessa määrä supistui kolmeen persoonaan. Keskusteluista ja opiskelijoiden kirjaamista asioita saatiin selville käsitys opiskelijoitten arvostamista asioista, haasteista ja tavoitteista. Niiden perusteella hahmoteltiin asiakasarvokartta. Kartan tarkoitus oli myös tuoda esille Xamkin tarjoamia mahdollisuuksia, jotka vastaisivat Nursing-opiskelijoiden kohtaamiin kipupisteisiin ja tavoitteisiin. Opinnäytetyön kohdassa 4.4. tarkastellaan enemmän arvoja ja perehdytään arvokartan perusteisiin.

Kehitä-vaiheessa luotiin kolme eri toimintaskenaariota. **Skenaarioiden** tarkoitus oli esittää kolmen eri opiskelijapersoonan polku Xamkiin ja opintojen eteneminen eri taustatekijät huomioon otettaessa. Lopuksi yhdelle opiskelijapersoonalle suunniteltiin toimiva **opiskelupolku**. Sen tavoitteena oli visualisoida selkeästi kontaktipisteet, joilla oli vaikutusta opiskelijan opintojen sujuvuuteen.

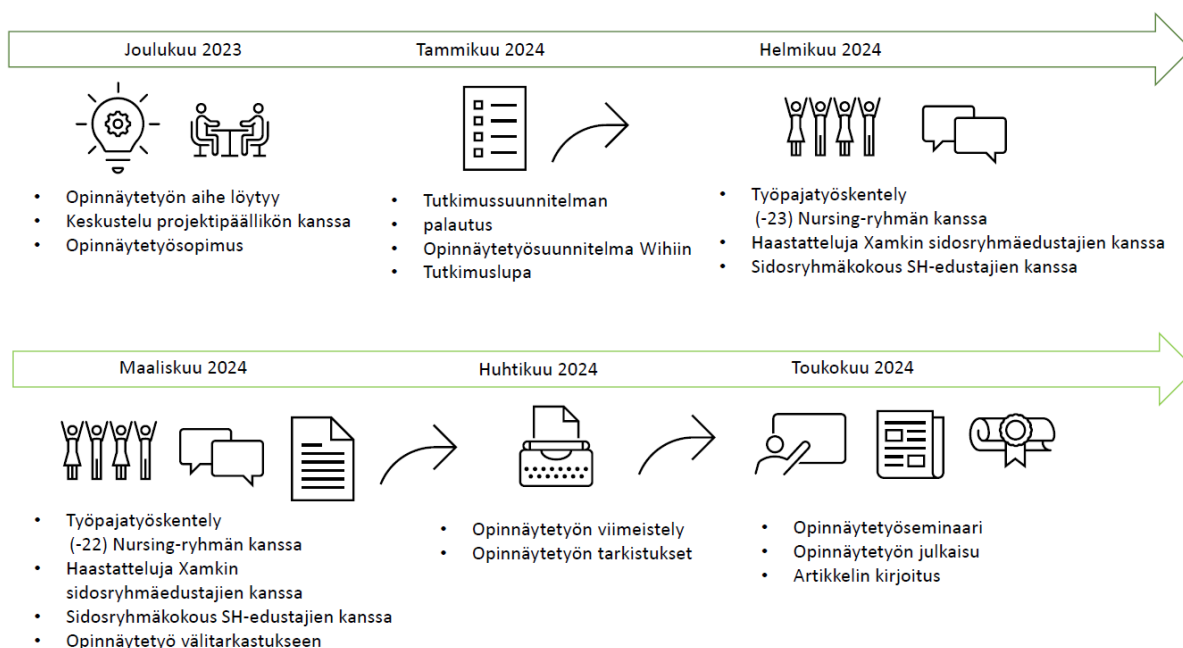
Täydentääkseen kehittämistyössä tarvittavaa tietoutta, opinnäytetyön tekijä osallistui havainnoijan roolissa kahteen Xamkin ja työelämätahon väliseen Teams-keskusteluun. Tieteellinen havainnointi eli observointi sopii menetelmänä hyvin laadullisen tutkimuksen menetelmäksi, jossa voidaan tutkia muun muassa vuorovaikutuksen laatua. Havainnointi voidaan jakaa osallistuvaan ja ei-osallistuvaan havainnointiin. Käytössä oleva havainnointitekniikka voidaan jakaa joko systemaattiseen ja standardoituun tai ei-systemaattiseen tekniikkaan. Ydinkysymyksenä havainnointia suunniteltaessa on päättää ensin se,

mikä tutkijan rooli on suhteessa havainnoitavaan kohteeseen. (KvaliMOTV s.a.)

Opinnäytetyön tekijä osallistui Teams-keskusteluihin ei-osallistuvana havainnoijana ja havainnointitekniikkana käytettiin ei-systemaattista tekniikkaa. **Sidosryhmäkeskustelujen** tavoitteena oli tuoda esille Nursing-opiskelijoiden haasteita saada harjoittelupaikkoja sekä luoda yhteisiä toimintamalleja tilanteen helpottamiseksi. Tapaamisissa tuli myös esille yhteistyökumppaneiden jo tehtyjä asioita ja suunnitelmia harjoittelujen kehittämiseksi.

2.5 Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyö toteutettiin joulukuun 2023 ja toukokuun 2024 välisenä aikana. Kuvassa (5) on havainnollistettu tarkemmin työn eteneminen.



Kuva 5. Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyö aloitettiin joulukuussa 2023, jolloin opiskelija otti yhteyttä Työelämäpolku-hankkeen projektipäällikkö Riku Happoseen. Hänen kanssaan käytiin keskustelua hankkeen sisällöstä ja mahdollisuuksista tehdä siihen opinnäytetyö. Tällöin allekirjoitettiin myös opinnäytetyösopimus ja opiskelija kävi asiasta alustavaa keskustelua TKI-asiantuntija Minna Porvarin kanssa. Teams-keskustelun aikana esille nousi muutama vaihtoehto koulutuksista, jotka voitaisiin

ottaa mukaan hankkeeseen. Lopullinen valinta kohdistui Nursing-koulutukseen, koska koulutuksen kohdalla oli aiemmin ilmennyt kehittämistarpeita. Joulukuun aikana haettiin opinnäytetyön aiheeseen liittyvää tutkimusmateriaalia netistä sekä tutkittiin kirjastosta lainattuja palvelumuotoiluun liittyviä kirjoja. Joululoman aikana työn alla oli tutkimussuunnitelman laatiminen.

Tammikuussa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimuslupa allekirjoitettiin ja opiskelija palautti määräaikaan mennessä opinnäytetyön tutkimussuunnitelman. Samaan aikaan hän kävi keskustelua Nursing-ryhmästä vastaavan lehtori Jussi Mähösen kanssa. Suunnitelmiin nousi erillisten yhteistyöpajojen järjestäminen syksynä 2022 ja 2023 aloittaneille Nursing-ryhmille. Samaan aikaan opinnäytetyön ohjaaja lehtori Sanna Haapanen hyväksyi opinnäytetyön ensimmäisen vaiheen. Koska kyseessä oli myös Xamkin henkilökuntaan ja opiskelijoihin liittyvä tutkimus, haettiin tutkimukselle tutkimuslupa.

Helmikuussa järjestettiin ensimmäinen työpaja syksyllä 2023 opintonsa aloittaneen Nursing-ryhmän kanssa. Samassa kuussa suoritettiin haastatteluja ja kirjoitettiin opinnäytetyön teoriaa ja hahmoteltiin opiskelijapersoonia. Maaliskuussa järjestettiin toinen ryhmätyöpaja opiskelijoille sekä suoritettiin loput haastattelut. Näistä saatuja tutkimustuloksia analysoitiin ja opinnäytetyötä hiottiin kokonaisuutena.

Maaliskuun puolessa välissä opinnäytetyö palautettiin välitarkastukseen. Molempien ohjaajien annettua työstä palautetta, opiskelija teki opinnäytetyöhön muutoksia ja lisäyksiä. Huhtikuussa opinnäytetyö lähetettiin kielen ja sisällön tarkastukseen ja toukokuussa aiheesta kirjoitettiin artikkeli. Opinnäytetyö esitettiin Teams-seminaarissa 22.5.2024, jonka jälkeen se julkaistiin Theseuksessa.

3 ULKOMAALAISET SUOMESSA JA MONIKULTTUURISUUS

Ulkomaalaisten osuus suomalaisista on kasvanut viime vuosina rajusti. Maahanmuuttajien määrä Suomessa oli ennätysuuri etenkin vuonna 2023. Lukumäärä kasvoi edellisestä vuodesta lähes 22 000 hengellä. (Tilastokeskus 2024.) Syynä maahanmuutolle ovat muun muassa erilaiset maailmanpoliittiset

tilanteet, kuten viime vuosien Ukrainan sota sekä ja työhön ja perhesuhteisiin liittyvät asiat.

3.1 Kulttuuri sosiaalisena kontekstina

Kulttuuri on käsitteenä hyvin monimutkainen ja monimerkityksellinen. Lasonen ja Halonen (2009; 27, 9) mainitsevat kulttuurin olevan opittua toimintaa, mikä käsittää kaiken inhimillisen elämän ja joka siirtyy sukupolvelta toiselle. Kulttuurista voidaan puhua viitattaessa kokonaisen väestön tai tietyn ryhmän yhteisölliseen kulttuuriin tai vaihtoehtoisesti pienemmän yksikön, kuten työpaikan työkulttuuriin. Kulttuuri nähdään usein myös avoimena, muuttavana ja sekoittavana sekä sosiaalisena ja yhteisöllisenä ilmiönä.

Lasonen ja Halonen (2009, 10) nostavat kirjassaan esille myös Ratnerin (2000) määritelmän, jossa kulttuuri voidaan nähdä viiden kulttuurisen ilmiön kautta;

1. toiminnot kuten tavaran tuotanto ja lasten kasvatus
2. arvot, skeemat, merkitykset sekä hyvinvoinnin ja nuoruuden käsitteet
3. fyysiset välineet kuten kirjat ja työvälineet
4. psykologiset ilmiöt kuten tunteet, asenteet ja havaitseminen
5. toimijuus, mikä tarkoittaa ihmisten aktiivista toimintaa kulttuurisen ilmiön muovaamisessa

Nieminen (2014, 31) puolestaan tuo esille kulttuurikäsitteessä ihmisryhmiä yhdistäviä tekijöitä, joita ovat kieli, arvot, tabut, tarinat ja erilaiset symbolit. Tällöin joidenkin ihmisten erilaisuus voidaan nähdä myönteisessä valossa, kun taas osalle erityisyys voi olla este päästä osalliseksi yhteiskunnan tasapuolisesta kohtelusta (Lasonen & Halonen 2009, 11).

Lisäksi Nieminen (2014, 31) muistuttaa kulttuurin ominaispiirteiden olevan joko tiedostamattomia tai tiedostettuja. Esimerkiksi suomalaisina toimimme omalla tavallamme tutussa ympäristössä, mutta ulkomaille mennessämme tai tavatessamme toisesta kulttuurista tulevan henkilön, joudumme kyseenalaistamaan omaa toimintamallimme jo pelkän kielen vuoksi. Myös suhtautumistapamme ihmisten tapojen ja ulkonäön erilaisuuteen suhteessa valtaväestöön näyttävät olevan tekijöitä, joita pidetään tietoisesti tai tiedostamattomasti

myönteisinä, neutraaleina tai kielteisinä. (Lasonen & Halonen 2009, 11.) Ajatukset saattavat olla stereotyyppioita, jotka alitajuisesti vaikuttavat ajatuksiimme ja suhtautumistapaamme muun muassa itsellemme vieraita kulttuureja kohtaan (Lahti 2008, 45).

Geert Hofsteden mukaan ”kulttuuri on mielen kollektiivista ohjelmointia, joka erottaa tietyn ryhmän jäsenet tai sosiaaliluokat toistaan”. Myös kulttuurintutkija Stuart Hall korostaa kulttuurin eron tekemisen kasvattavan yhteisötunnetta ja ryhmäsidonnaisuutta - niin sanottua me-henkeä - ja samalla pitävän yllä koettua eroa suhteessa muihin kulttuureihin. (Nieminen 2014, 31.)

3.2 Kulttuurinen kompetenssi ja monikulttuuriosaaminen

Kulttuurinen kompetenssi tarkoittaa kykyä ymmärtää eritaustaisten ihmisten tapoja viestiä, toimia ja tulkita tilanteita. Taito kehittyy monimuotoisessa ympäristössä toimimisen kautta, ja se myös edellyttää oman kulttuurin erityispiirteiden tunnistamista. (Yli-Kaitala 2013, 15.) Monikulttuuriosaamisen näkökulmasta on olennaista pohtia, missä muutosta tapahtuu. Sopeutumisen on perinteisesti nähty koskettavan maahan muuttanutta ulkomaalaista, mutta Wallinin (2013, 39) mukaan olisi samalla aiheellista pohtia myös muuttajien vaikutusta kantaväestöön ja sen muodostamiin yhteisöihin.

Ulkomaalaisia työntekijöitä perehdytetään usein melko hyvin suomalaisen työelämän käytänteisiin, mutta harvoin paikallista työyhteisöä valmennetaan ottamaan vastaan muualta päin tulevia työntekijöitä. Wallin (2013, 14) mainitsee monikulttuurisuuden ja kulttuurien välisen vuorovaikutuksen olevan aina kompleksista; täynnä oikean ja väärän sekä niin sanotun hyvän ja pahan jännitteitä. Wallinin mielestä tilanteen tiedostaminen on jo ensimmäinen askel kohti monikulttuuriosaamista.

Suomalaisten suhtautumista monikulttuurisuuteen voidaan selittää palaamalla Suomen historiaan ja sen erilaisiin käännekohtiin. Wallin jakaa monikulttuurisuuden historian Suomessa kolmeen eri aikaan; Ruotsin vallan aika, autonomian ja itsenäisyyden aika ja aika, jolloin valtio liittyi Euroopan unioniin. Ruotsin vallan aikana kanssakäyminen Ruotsista tulevien tai käymässä olevien kanssa oli arkipäivää etenkin Etelä-Suomessa. Ruotsalaiset vaikutteet

olivat merkittäviä varsinkin ylemmissä yhteiskuntaluokissa. Lisäksi kautta aikojen rajan yli on käyty kauppaa ja on tapahtunut vilkasta maahanmuuttoa aina Saksaa, Alankomaita ja Venäjää myöten. Wallin huomauttaa monikulttuurisuuden jopa lisääntyneen Suomen autonomian aikana, ja maassa eläneen aina erilaisia vähemmistöryhmiä kuten romaneja, juutalaisia ja tataareja. Suomessa on ollut myös sisäistä siirtolaisuutta, joista merkittävimpanä mainittakoon toisen maailmansodan jälkeinen, puolen miljoonan suomalaisen muutto Suomeen luovutetun Karjalan alueelta. (Wallin 2013, 24.)

Wallin (2013, 25–26) muistuttaa suomalaisten monikulttuurista osaamista kertyneen vuosien aikana erilaisissa humanitäärisen ja hengellisen työn projekteissa maailmalla. Silti hän tunnustaa, että verrattuna muihin länsimaihin, Suomen monikulttuuristaminen on ollut huomattavasti vähäisempää. Euroopan Unioniin ja globalisaatiokehitykseen liittyvä viime vuosikymmenien työperäinen ja humanitäärinen maahanmuutto ovat Suomessa melko uusi ilmiö. Jo vuonna 2013 ulkomaalaistaustaisten henkilöiden määrä Suomessa oli melkein sama kuin suomenruotsalaisten määrä. Pääkaupunkiseudulla elävistä asukkaista oli äidinkielenään käytössään jopa 150 eri kieltä.

Hayrabetian (2021) tutki opinnäytetyössään pohjoiskarjalaisessa organisaatiossa tapahtuvaa kotikansainvälistymistä. Organisaatioiden tavoitteena oli vahvistaa yritysten kotikansainvälistymisen prosessia ottamalla yritykseen töihin ulkomaalaisia vaihto-opiskelijoita. Vaihdon mahdollisti Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä Riveria. Hayrabetian havaitsi tutkimuksessaan, että prosessissa oli toiminnallisia puutteita ja osapuolten odotukset eivät aina kohdanneet.

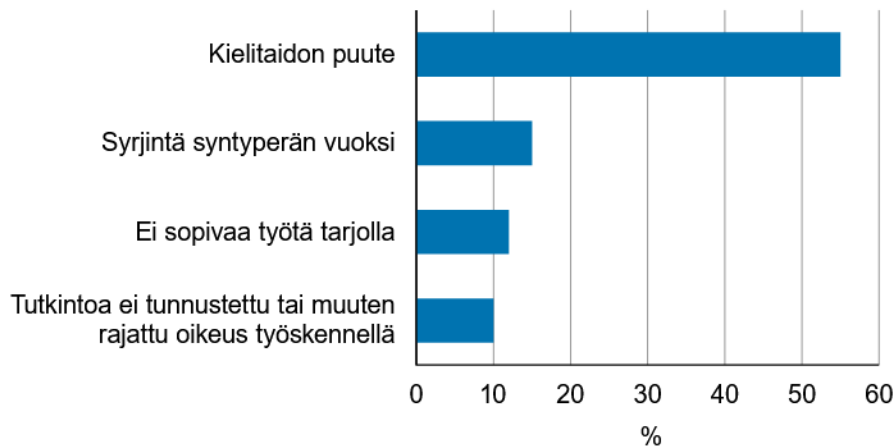
Havaintoja tehtiin etenkin kieli- ja kommunikointitaitoon, asenteisiin sekä kulttuuritietoisuuteen liittyvistä haasteista. Haastatteluissa työharjoittelussa olleet vaihto-opiskelijat kertoivat olleensa hämmentyneitä muun muassa suomalaisten puhumattomuudesta. Toisinaan väärintulkintoja tapahtui sen suhteen, koska vaihto-opiskelijat tulkitsivat puhumattomuuden työkeydeksi, kun tosiasiasa se liittyi enemmän siihen, että paikalliset ihmiset eivät luottaneet kykynsä kommunikoida englanniksi. (Hayrabetian 2021.)

3.3 Maahanmuuttajat Suomessa

Maahanmuuttajien määrä on kasvanut vuodesta 2007 lähtien ja nykyään sen määrä on jo suurempi kuin Suomessa rekisteröity syntyvyys (Näslindh-Ylis-pangar 2023, 22). Suomeen muuttaneet ulkomaalaiset voidaan jakaa heidän maahanmuuttosyynsä mukaan kolmeen eri kategoriaan; suhdepohjaisuus (avioliitto ja perheen yhdistäminen), työperäisyys (komennus- tai asiantuntija-tehtävä, työnhaku, opiskelu) ja humanitaarinen syy (pakolaisuus, turvapaikanhaku) (Wallin 2013, 26).

Juridisesti kaikilla ihmisillä on oikeus tasa-arvoiseen kohteluun sekä koulutuksessa että työelämässä, eli jokaisen oikeudet tunnustetaan. Käytännössä tunnustuksen antaminen maahanmuuttajille ja heidän jälkeläisilleen ei aina kuitenkaan toimi tasavertaisesti. Siitä kertovat muun muassa kantaväestöä suuremmat työttömyysluvut. Ihmisten erilaisuus saattaa aiheuttaa eriarvoisuutta, jos heidän kulttuurien erilaisuudelle ei anneta työyhteisössä tunnustusta. (Lasonen & Halonen 2009, 15.)

KUVIO 3. TYÖN LÖYTÄMISVAIKEUKSIEN TÄRKEIN SYY (%), ULKOMAILLA SYNTYNEET 25–64-VUOTIAAT TYÖLLISET ULKOMAAALAISTAUSTAISET



Kuva 6. Työn löytämismvaikeuksien tärkein syy (Baumgartner 2023)

Edellä oleva kaavio (6) on kuvakaappaus Baumgartnerin (2023) kirjoittamasta artikkelista, jossa tutkittiin 25–64-vuotiaiden ulkomailta syntyneiden työllistymistä Suomessa. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista (55 %) oli maininnut

työllistymisen esteenä olleen kielitaidon puutteen. Seuraavaksi syyksi oli mainittu syrjintä syntyperän vuoksi (15 %). Kolmantena työn löytämisvaikeuden syyksi mainittiin se, ettei sopivaa työtä ollut tarjolla (12 %).

Tutkimusten mukaan suurin osa Suomeen muuttaneista kokee olevansa työkykyinen ja innokas tekemään töitä. Rakenteellista rasismia ja syrjintää esiintyy kuitenkin sekä rekrytoinnissa ja työelämässä. Työnantajien ennakoasenteet eivät välttämättä suosi ulkomaisia hakijoita, jolloin monimuotoisuus voidaan nähdä potentiaalisen voimavaran sijaan riskinä. (Tuononen ym. 2021.)

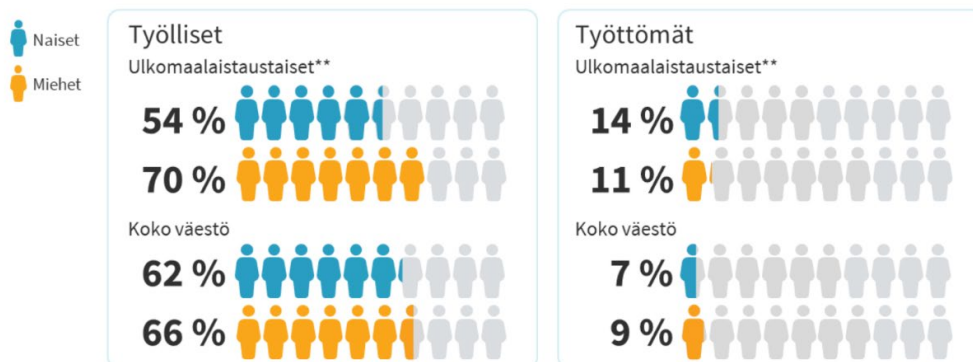
Myös THL:n tietojen mukaan haasteiden merkittävin syy on kielitaidon puute. Puutteellinen suomen kielen taito toisaalta estää työllistymistä ja työpaikan puute puolestaan estää kielitaidon kehittymistä. Kielitaidon merkitys työllisyyteen on toisaalta erilainen miesten ja naisten kohdalla. Siinä missä miehet työllistyvät kielitaidosta huolimatta, naiset työllistyvät nimenomaan sen ansiosta. Ilmiö liittyy erilaisiin työmarkkinoihin; naiset työskentelevät muun muassa sosiaali- ja terveyden toimialoilla, joissa kielitaidolla on keskeinen rooli. Miehet puolestaan tekevät töitä aloilla, joilla työkielenä voi olla muukin kuin suomen kieli. (THL 2023.)

Väitöskirjatutkija Quivine Ndomo (2024) totesi kansainvälisiä opiskelijoita houkuteltavan Suomeen harhaanjohtavilla tiedoilla. Väitöskirja pohjautuu 51 maahanmuuttajan keskuudessa tehtyyn haastatteluun ja etnografisiin kenttämistiinpanoihin, joihin kuuluivat muun muassa maahanmuuttoa ja kotouttamista koskevat keskustelufoorumit. Väitöskirjan mukaan maahanmuuttajat eriarvoistetaan Suomen työelämässä, koska he korkeasta koulutuksestaan huolimatta joutuvat kantaväestöä alempi arvoisiin työtehtäviin. Ndomon argumentoinnin mukaan ”sosiaalisesti alempiarvoiset ammatit, yhdessä hyvinvointijärjestelmän tasa-arvolupausten kanssa, ylläpitävät maahanmuuttajien järjestelmällistä alistamista työmarkkinoilla vallitsevaan työläisten alaluokkaan”.

Tällä hetkellä Suomessa on ennätysmäärä työttömiä ulkomaalaisia. Helsingin Sanomien (Kantola 2024) artikkeliin haastatelluista neljästä ulkomaalaistaisesta opiskelijasta kaikki kertoivat opiskelevansa suomea vapaaehtoisesti ja olleensa yllättyneitä Suomen työelämässä vallitsevasta kielitaitovaatimuksesta. He toivovatkin työpaikkojen muuttavan asennettaan kielivaatimusten

suhteen ja voivan tarjota töitä, joissa pärjää välttävällä suomella. Siten kielitaitoa voisi kerryttää töiden ohessa.

Työllisten ja työttömien osuus* sukupuolen ja syntyperän mukaan Suomessa (%)



thl Työterveyslaitos

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



* Itse ilmoitettuna työmarkkinatilanteena kokopäivätyö tai työtön/lomautettu, 20–64-vuotiaat. ** Henkilö itse sekä vanhemmat syntyneet ulkomailla. Sukupuolittieto väestörekisteristä. Lähde: THL 2022, FinMonik-tutkimus 2018–2019, FinSote-tutkimus 2018, thl.fi/moninaisesti

Kuva 7. Työllisten ja työttömien osuus sukupuolen ja syntyperän mukaan Suomessa (THL 2023)

Kuvassa 7 on kuvattu kaaviona työllisten ja työttömien osuus Suomessa. Naiset on kuvattu sinisellä ja miehet keltaisella hahmolla. Ulkomaalaistaustaisten miesten työllisyysaste on noin 70 prosenttia, kun ulkomaalaistaustaisista naisista töissä on 54 %. Vastaavasti koko väestön kohdalla vastaavat luvut ovat miesten kohdalla 62 % ja naisten 66 %. Terveysten ja hyvinvointilaitoksen tietojen mukaan heikoiten työllistyvät Lähi-idästä ja Pohjois-Afrikasta Suomeen muuttaneet naiset. Työllisyyslukuja selittävät se, että suuri osa ulkomaalaistaustaisista työntekijöistä on osa-aikatöissä, kun kantaväestö puolestaan on suhteessa enemmän kokoajatöissä. (THL 2023.)

Ylikoulutettujen osuus korkeakoulutetuista työllisistä* sukupuolen mukaan Suomessa (%)

Ulkomaalaistaustaiset naiset eivät etene korkeaa koulutustaan vastaaviin ammatteihin kielitaidosta ja Suomessa suoritettua tutkinnoista huolimatta.

* Osuus korkeakoulutetuista 20–64-vuotiaista työllisistä matalan tai keskitason taitotasojen ammateissa v. 2014. ** Molemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi syntynyt ulkomailla. Sukupuolittieto väestörekisteristä.



thl Työterveyslaitos

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Lähde: Tolvanen ym. 2018, Tilastokeskus, UTH-tutkimus, THL 2021, thl.fi/moninaisesti

Kuva 8. Ylikoulutettujen osuus korkeakoulutetuista työllisistä (THL 2023)

Viitaten sivulla 28 näkyvään kuvaan 8, huomioitavaa THL:n (2023) julkaisussa on se, että ulkomaalaisista koulutetuista työllisistä naisista, joilla suomen kieli on vähintään edistyneellä tasolla ja tutkinto on suoritettu Suomessa, 36 % on ylikoulutettuja tehtäviinsä nähden. Vastaava luku miesten kohdalla on puolet vähemmän. Naisten ylikoulutuksen yhdeksi syyksi on tunnistettu työmarkkinoilla tapahtuva yleinen, heidän taustoihinsa liittyvä syrjintä.

Maahanmuuttoa ja työllistymistä tukemaan perustettiin vuonna 2020 työ- ja elinkeinoministeriön ja opetus- ja kulttuuriministeriön koordinoima poikkihallinnollinen kansainvälisen rekrytoinnin ja työ- ja koulutusperusteisen maahanmuuton toimenpideohjelma Talent Boost. Ohjelma sai jatkoa vuosille 2023–2027. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023.)

Ohjelman tavoitteena on, että Suomi saisi tarpeisiin sopivaa osaamista sekä vahvistuksia talouskasvuun, työllisyyteen ja innovaatiotoimintaan. Työvoimaa pyritään saamaan ensisijaisesti EU/ETA-maista, joiden lisäksi kansainvälisiä rekrytointeja edistetään myös kolmansista maista. Talent Boost perustuu tiiviiseen verkostoon ja ohjelmaa toteuttavat valtakunnallisesti ja alueellisesti monet eri toimijat, jotka kehittävät osaajille ja työnantajille suunnattuja palveluita. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023.)

Talent Boost -ohjelma on myös Xamkissa aktiivisesti toiminnassa. Ennen ensimmäisen Nursing-koulutuksen käynnistymistä Talent Boostin nimissä järjestettiin kieli- ja kulttuuritietoisuuden teemapäivä Nursing-koulutuksen opetus- ja ohjaushenkilöstölle ja muille asiasta kiinnostuneille. Ohjelman puitteissa jaetaan tietoa sekä pyritään integroimaan opiskelijoita aktiivisesti Suomen työelämään ja vapaa-ajan aktiviteetteihin.

3.4 Osallisuuden kokemus ja integraatio

Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisussa (2021) Tuononen ym. tarkastelivat vuonna 2003 tehtyä tutkimusta. Mielipiteet ovat vuosien kulumisesta huolimatta todennäköisesti vielä saman suuntaisia. Tutkimuksen mukaan ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden sopeutumista Suomen kulttuuriin tukivat yhteiskuntaan, arvoihin, ihmisiin sekä joihinkin kulttuuriperinteisiin liittyvät myönteiset

sinä koetut asiat. Näitä olivat muun muassa yhteiskunnan palveluiden toimivuus, taloudellinen ja sosiaalinen tasa-arvo, rehellisyys ja luotettavuus, sauna ja kesämökkikulttuuri.

Tutkimuksen mukaan sopeutumista haittasivat Suomessa kielteisinä koetut asiat. Suomen sosiaalista kulttuuria pidettiin hyvin pidättyväksi ja ihmiset vaikeasti lähestyttäviksi, kielimuuri paikoin korkeaksi ja tapa- ja tunnekulttuuri myös kielteiseksi, erityisesti humalahakuisen juomakulttuurin osalta. Suomeen haluttiin jäädä opintojen jälkeen yleisimmin perhesyiden vuoksi, ja toiseksi yleisimmin hyvän kotiutumisen ja työllistymisen tai todennäköisen työllistymisen takia. (Tuononen ym. 2021.)

Ihminen on luonnostaan sosiaalinen. Neurotutkija Matthew Liebermanin suorittamassa kokeessa kolme testihenkilöä sai tehtäväkseen pallotella kolmi- muodossa palloa keskenään. Pian kaksi testihenkilöistä alkoi kuitenkin ennalta sovitusti pallotella keskenään, eivätkä he enää heittäneet kolmannelle osapuolelle. Tutkijat mittasivat kolmannen henkilön aivotoimintaa ja huomasivat niissä aktivoituvan samoja alueita, jotka aktivoituvat fyysistä kipua tuntiessa. Sosiaalista kipua voidaan täten verrata fyysiseen kipuun, mutta sitä voidaan havaita heikommin. On hyvä huomioida, että myös työelämässä vallitsevalla tavalla kommunikoida on vaikutusta sosiaalisiin tunteisiin, joilla puolestaan on vaikutusta onnellisuuteen, hyvinvointiin ja sitä kautta tuottavuuteen. (Gronow & Kaidesoja 2017, 11; Rantanen 2016, 105–106.)

Yksilölliset persoonaan liittyvät ominaisuudet vaikuttavat sosiaalisen vuorovaikutuksen onnistumiseen. Jotkin aivoalueet ovat erityisen herkkiä sosiaalisille ärsykkeille ja usein puhutaan aivojen peilautuvuudesta. Neurotieteessä peilautuvuudella tarkoitetaan sitä, että tietyt hermosolut tai aivoalueet aktivoituvat sekä silloin kun ihminen näkee jonkun tekevän jonkin liikkeen, että kun hän itse tekee samanlaisen liikkeen. Peilautumisen on mielletty oleva merkittävä ominaisuus, kun halutaan oppia jotakin tai ymmärtää paremmin toisen ihmisen ajatuksia ja aikeita. (Hari 2017; 33, 41, 42, 49.)

Kykyä sosiaaliseen oppimiseen on pidetty nimenomaan ihmiselle ominaisena piirteenä. Toki muutkin eläinlajit oppivat lajitovereiltaan erilaisia toimintoja,

mutta tuolloin toiminta perustuu enemmän tekemisen kopiointiin kuin tietoiseen opettamiseen tai oppimiseen. Ihmiset oppivat lisäksi asioita, joilla ei ole suoranaista objektiivista, jonkin tehtävän suorittamiseen liittyvää tarkoitusta. Useat sosiaaliset tavat ja rituaalit liittyvät juuri tähän kategoriaan. Rituaalit ja Käyttäytymistä ohjaavat epäviralliset säännöt voivat joko yhdistää tai erottaa ihmisiä toisistaan. (Gronow & Kaidesoja 2017, 12.)

Osallisuuden kokemuksella on suuri merkitys psyykkiselle hyvinvoinnille, työkyvylle ja ajatukseen omasta osaamisesta. Onnistuneella osallistamisella ihminen tulee kuulluksi myös erilaisissa palveluissa, ja hän tuntee olevansa osa yhteisöä ja ympäristöään. Opintojen myötä opiskelijat kokeva merkityksellisyttä toimiessaan osana yhteiskuntaa. Työllistymisellä on nähty olevan myös suuri merkitys opiskelijoiden kokonaishyvinvointiin ja heidän terveyteensä. (Näslindh-Ylispangar 2023; 24–25.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisussa (2021) Tuononen ym. pohtivat laajasti keinoja, joilla voitaisiin edesauttaa korkeakouluopiskelijan integroitumista suomalaiseen työelämään. Integraatiosta on myös käytetty käsitettä kotouttaminen. Integraatio tarkoittaa tilannetta, jossa ihmisellä on tunne, että hän osallistuu aktiivisesti uuden asuinmaansa toimintoihin ja hän tuntee olevansa osa ympärillä vallitsevaa yhteiskuntaa. Samaan aikaan hänellä on kuitenkin tunne aiempaan liittyvän elämän ja omaan kulttuuriin liittyvän identiteetin jatkuvuudesta. Integraatio voidaan täten nähdä ihmisen kykynä mukautua muutoksiin ilman suurempia oman persoonan ja ympäristön välisiä konflikteja. (Saukkonen 2013, 65.)

Saukkonen (2013, 66) muistuttaa integraation näyttäytyvän erilaisena sen mukaan, kiinnitetäänkö huomio esimerkiksi ihmisen asemaan oikeudellisessa ja poliittisessa järjestelmässä (kansalaisuus, yhdenvertaisuus, vaalioikeudet) vai tarkastellaanko tilannetta taloudellisessa ja sosiaalisessa järjestelmässä (työllisyys, koulutus, asuminen, sosiaaliset suhteet).

Opetus- ja kulttuuriministeriön (2021) julkaisussa on hahmoteltu neljä akkulturaation eli kulttuuriin sulautumisen tai sopeutumisen asennetta: integraatio, assimilaatio, separaatio sekä marginalisoituminen. Akkulturaation tuloksen nähdään olevan yhteydessä kahteen kysymykseen, jotka maahan muuttanut

itselleen asettaa; onko arvokasta säilyttää oman ryhmän identiteetti ja kulttuuripiirteitä, sekä arvostetaanko vuorovaikutussuhteita ympäröivään valtaväestön kulttuuriin. Jos vastaus molempiin kysymyksiin on myönteinen, on akkulturaatiostrategioista kyseessä integraatio eli yhdentyminen.

Yhteiskuntien monikulttuuristuksessa, moninaistuksessa ja polarisoituessa on myös huomattava, että valtaväestön kulttuuri ei ole enää selvärajainen eikä yhdenmukainen. Integroituminen Suomessa valtaväestön kulttuuriin tarkoittaa toisin sanoen integroitumista johonkin, joka on monien kulttuurien ja arvojen summa. (Tuononen ym. 2021.) Wallin (2013, 28) huomauttaa ulkomaalaisväestön olevan Suomessa vielä melko vahvasti segregoitunutta, mikä tarkoittaa jakautumista etnisen taustan perusteella. Yhteydet omaan yhteisöön ovat usein vahvempia kuin ympärillä vallitsevaan kantaväestöön.

Ropponen ym. (2023) tutkivat tekijöitä, jotka vaikuttavat erilaisten kulttuuri- ja kielitaustaisten sairaanhoitajaopiskelijoiden integroitumisesta suomalaiseen työelämään. Tulosten mukaan integraatiossa keskeistä on organisaation antama tuki, joka käytännössä näkyy vertaistukemalla organisaatioon harjoitteluun tulevaa opiskelijaa. Kotoutumista voidaan parantaa kehittämällä viestintätapoja, tukemalla molemmin puolin kielitaitoa ja kohtelemalla tasa-arvoisesti kaikkia organisaatiossa toimivia ihmisiä.

Alshammari ym. (2023) kuvailivat artikkelissaan ulkomailla opiskelevien opiskelijoiden kohtaamia haasteita ja niiden vaikutusta opiskelijoiden henkiseen hyvinvointiin. Tutkijat muistuttavat siitä, että opiskelijoiden tunteilla on merkittävä vaikutus kokonaisyhyvinvointiin. Ulkomailla opiskellessaan opiskelija saattaa tuntea yksinäisyyttä ja erilaisen kulttuurin aiheuttamaa moniportaista kulttuurishokkia ja siitä johtuvaa ahdistusta. Tutkimuksen mukaan opiskelijoiden sopeutumista edesauttavat erilaisiin sosiaalisiin verkostoihin hakeutuminen ja tukipalveluiden hyödyntäminen.

Calonge ym. (2023) kertoivat artikkelissaan vuonna 2023 helmi-huhtikuun aikana suoritetusta, laajan nettiaineistoon pohjautuvasta tutkimuksesta. Sen tarkoituksena oli selvittää kansainvälisten opiskelijoiden mahdollisuuksia työllistyä opiskeluvaltiossa valmistumisensa jälkeen. Tutkimuksessa tuli esille erilaisia seikkoja, joilla on vaikutusta opiskelijoiden työllistettävyyteen. Tutkijat

muistuttivat asian olevan hyvin monisäikeinen. Usein näet eri kulttuuritaustoista tulevilla opiskelijoilla on kielihaasteiden lisäksi selvitettävänä muun muassa työllisyyteen, asumiseen ja oleskelulupaan liittyviä kysymyksiä, joilla on myös vaikutusta työllistymiseen. Tutkimustulokset vahvistivat myös sitä seikkaa, että ennakkoon jaettavalla tiedolla ja opintojen aikana annettavalla tuella oli suuri merkitys opintojen sujuvuuteen. Samoin tutkimuksessa korostettiin eri organisaatioiden välisen yhteistyön merkitystä opiskelijan työllistyvydessä.

Osa työpajoissa mukana olleista Nursing-ryhmäläisistä kertoi Suomessa olevan myös perheensä. Täten moni asia oli sidoksissa koko perhettä koskettaviin, kuten päivähoitoon, puolison työllistymiseen ja vapaa-aikaan liittyviin kysymyksiin. Moni opiskelijoista kertoi myös kaivanneensa tukea varsinkin työnhakuun. Lisäksi moni kertoi olleensa yksinäinen varsinkin heti opintojen alkuvaiheessa saavuttuaan Suomeen.

3.5 Työyhteisön monimuotoisuus ja yhteistyö

Tutkimusten mukaan työyhteisön monimuotoisuuden ja inklusiivisuuden on havaittu luovan kilpailuetua yrityksille, ja siksi ne kuuluvat osaksi yrityksen kasvustrategioita. Esimerkiksi Konsulttiyhtiö Mc Kinseyn vuonna 2018 julkaiseman *Delivering through Diversity* -raportin mukaan yritysten johdon kulttuurisella monimuotoisuudella olisi selvästi mitattavia positiivisia vaikutuksia yritysten tuottavuuteen. Kyseisessä tutkimuksessa oli mukana yli 1000 yritystä 12 eri maasta. Tutkimuksen mukaan työyhteisön monimuotoisuus on yksi keino vastata globalisoituvan ja alati muutoksessa olevan toimintaympäristön haasteisiin. (Kelahaara 2020.)

Oikein johdettuna monikulttuurinen henkilöstö hyödyttää työyhteisöä usealla eri tavalla. Työyhteisössä saattaa tapahtua vastavuoroista oppimista, ja kulttuurien kohdatessa itsestään selvinä pidettyjä asioita voidaan kyseenalaista, mikä avartaa näkökulmia. (Yli-Kaitala ym. 2023, 13.) Microsoftin henkilöstöjohtaja Kati Laurikainen on summannut monimuotoisuuden yritykselle tuomat edut seuraavasti: ”Ihminen voi paremmin, kun hän saa olla oma itsensä. Kun ihmisellä on hyvä olla, hän on tuottavampi. Kun ihminen on tehokas ja tuot-

tava ja ympäristö haastaa erilaiseen ajatteluun, syntyy uutta. Uudet innovaatiot synnyttävät asiakkaille uutta lisäarvoa. Kun asiakas kokee ja saa lisäarvoa, yritys tekee parempaa tulosta”. (Kelahaara 2020.)

Täten monimuotoisuuden voidaan nähdä haastavan tavanomaista tapaa tehdä ja ajatella, mutta sen yhteydessä voidaan nähdä toisenlaisiakin etuja. Muualta maahan tullut työntekijä saattaa tuoda yritykseen mukanaan oman kielensä lisäksi kontakteja omaan kotimaahansa sekä arvokasta kulttuuri- ja tapatietämystä. (Kelahaara 2020.)

Ihmisten sosiaaliseen elämään kuuluu olennaisesti yhteistyö lajikumppanien kesken. Jo pieni lapsi osoittaa yhteistyön merkkejä nostaessaan maahan puidon omenan lähellä olevalle ihmiselle. Kysymys ei tässä tapauksessa ole sosiaalisesti opitusta taidosta, vaan taustalla nähdään enemmän olevan evolutiivinen perusta. Samaan taipumukseen liittyy myös ihmislapsen valmius oppia sosiaalisia normeja ja toimia erilaisissa sosiaalisissa rooleissa. (Gronow & Kaidesoja 2017; 12–13.)

Normit ja sosiaalisten roolien mukainen työnjako ovat puolestaan edellytyksiä monimutkaisemmalle yhteistyölle ja instituutioiden rakentumiselle. Ihmisten yhteistyöhalukkuuteen vaikuttaa suuresti tunne, miten he identifioivat itsensä. Yhteistyötä tehdään mielellään ihmisten kanssa, jotka koetaan niin sanotuiksi sisäryhmäläisiksi. Sitä vastoin yhteistyö ventovieraiden, niin sanottujen ulkoryhmäläisten kanssa koetaan haastavammaksi. (Gronow & Kaidesoja 2017; 12–13.)

Lapset alkavat oppia ryhmäidentiteettejä noin viidestä ikävuodesta lähtien. Aluksi tunne voi perustua sukupuoleen, myöhemmin esimerkiksi paidan tai asusteen väriin. Asialla on hyvin konkreettisia seurauksia: sisäryhmään kuuluva katsottua autetaan helpommin ja häneen myös luotetaan enemmän. Käytännössä ryhmien välinen raja voi helposti asettua kieleen, kulttuuriin tai johonkin ulkonäölliseen seikkaan. (Gronow & Kaidesoja 2017, 17–18.)

Samankaltaisuus viehättää meitä ja usein ajatellaan, että samankaltaisten ihmisten kanssa on helppo tehdä yhteistyötä. Sosiaalinen oppiminen tällaisessa sisäryhmässä tekee meistä kuitenkin yhä enemmän samankaltaisia toistemme

kanssa. Gronow ja Kaidesoja (2017, 18) huomauttavat, että nurkkakuntaisesta ajattelusta on toki mahdollista oppia myös eroon. Yleinen koulutustason nousu, globaalinen matkailu ja kulttuuritaustoista riippumaton, tasa-arvoa korostava ihmisoikeusajattelu edesauttavat prosessia, jossa vähemmän vierokсутaan niin sanotusta eri ryhmästä lähtöisin olevaa ihmistä tai joukkoa.

3.6 Perehdytys

Perehdytyksellä tarkoitetaan toimia, jolla uusi työntekijä ohjataan työtehtäviin ja tutustutetaan työympäristöön, laitteisiin ja työtovereihin. Suomalaisilla työpaikoilla on omat, suomalaiseen kulttuuriin perustuvat tavat ja käytänteet, jotka saattavat olla vieraita muualta päin tulleille. Tällöin perehdytykseen tulee varata riittävästi aikaa, ja sen aikana tulee varmistaa se, että kaikki toimintaohjeet on täysin ymmärretty. Apuna perehdytyksessä voidaan käyttää selkokieltä, kuvia ja videoita. Perehdytys on jatkuva prosessi, jota tulee seurata ja jonka onnistumisesta tulee antaa palautetta. Tämä varmistaa oppimisen onnistumisen. (Yli-Kaitala ym. 2013; 11, 25–26, 29–30, 37.)

Suomeen tullut maahanmuuttaja tuo myös mukanaan kulttuurinsa ja alkuperänsä, jotka saattavat poiketa siitä, mihin suomalaiset ovat tottuneet. Kaksisuuntaisella perehdytyksellä tarkoitetaan työyhteisön valmistamista monikulttuurisuuteen. Se on suositeltavaa varsinkin niillä työpaikoilla, joilla ei aiemmin ole ollut eri taustoista kotoisin olevia työntekijöitä. Perehdytyksessä keskustellaan erilaisuuden kohtaamisesta ja sen hyväksymisestä sekä mahdollisista ennakkoluuloista. Samalla on hyvä käydä läpi mahdollisista kulttuurieroista seuraavia haasteita sekä keinoja, joilla niiltä vältyttäisiin. (Yli-Kaitala ym. 2013, 56.)

Rantanen (2016, 38) tuo kirjassaan esille ihmisten hyvinvoinnin kannalta merkittävän myötätuntoisen yrityskulttuurin käsitteen. Ideaalitulanteessa myötätuntoiseen yritykseen on helppo tulla, siellä sallitaan virheet ja kannustetaan kehittämään yhdessä eikä hylätä ketään. Myötätuntoisessa yrityksessä kiinnitetään huomioita siihen, kuinka kommunikoidaan. Henkilökuntaa koulutetaan ja kommunikoinnin pyritään olevan tasavertaista työyhteisön ja asiakkaiden kanssa. Rantanen (2016, 39) huomauttaa myötätuntoisten ihmisten olevan

melko stressivapaita, ja koska he eivät valitse puoliaan, he ovat valmiita tekemään töitä kaikkien kanssa. Rantasen painottaakin yritysjohtamisella voitavan luoda kulttuuria, jossa kehitetään myötäelämisen taitoja sekä ymmärretään, millainen merkitys hyvillä työskentelyolosuhteilla on.

Lauharo tutki opinnäytetyössään (2023) eri kulttuuritaustaisten sairaanhoitajien kokemuksia perehdytyksestä. Työn tarkoituksena oli selvittää eri kulttuuritaustaisen sairaanhoitajan kokemuksia vuorovaikutuksesta ja perehdytysprosessista akuuttihoitotyössä. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös, miten perehdytysprosessi sekä käytettävä perehdytysmateriaali tukevat oppimista ja sopeutumista työyhteisöön. Tutkimustuloksissa tuli esille se, että kielihaasteiden vuoksi perehdytysmateriaali olisi hyvä olla tarjolla myös esimerkiksi videomateriaalina tai interaktiivisessa muodossa kuten simulaatioharjoituksina tai peleinä.

Työssä ohjaavien mentoreiden todettiin vahvistaneen sekä emotionaalisesti työympäristöön sopeutumisessa että työtapojen omaksumisessa, ja heitä toivottiin työpaikalla olevan enemmän kuin yksi. Vastaajat toivoivat myös, että heidän kulttuurilliset erityispiirteensä otettaisiin paremmin huomioon työpaikalla. Lauharo ehdotti opinnäytetyössään, että työyhteisön kulttuuriosaamista tulisi kartoittaa ja miettiä keinoja, joilla kulttuuriosaamista työyhteisössä voitaisiin opettaa ja parantaa. Hänen mukaansa myös kulttuuriosaamisen jatkuvan kehittämisen ja kouluttamisen suunnitelmaa tarvitaan tulevaisuudessa. (Lauharo 2023.)

Kervisen (2023) tuottamassa opinnäytetyössä suunniteltiin opas ulkomaalaistaustaisen henkilön rekrytoimiseen. Tutkimuksessa tuli esille perehdytyksessä ja kotoutumisessa ilmenneistä seikkoja, joilla oli suuri merkitys henkilön integroitumisessa suomalaiseen työelämään. Vastaajat (10 ulkomaalaistausta henkilöä) kertoivat olleensa yllättyneitä Suomessa muun muassa siihen, että johdon ja työntekijöiden välinen hierarkkinen suhde on melko pieni.

Haastatellut totesivat työelämässä ilmenevän myös paljon lakeja ja työaikasäädöksiä. Ne tuntuivat tiukoilta, mutta toivat toisaalta myös työntekijälle turvaa ja oikeuksia. (Kervinen 2023.) Vaikka ajan käsite oli omaan kotimaahan

nähdessä joskus hyvinkin poikkeava (Kervinen 2023; Tuominen 1998, 21), työpäivä toisaalta koettiin työntekijän silmin myös melko lyhyenä. Vastaajat toivoivat perehdytykseen käytettävän tarpeeksi aikaa ja he kokivat saaneensa perehdyttäjän kautta paljon muun muassa sekä työtapoihin että tarvittaviin dokumentteihin liittyvää tietoa, mikä osaltaan helpottaisi integroitumista suomalaisen työelämään. (Kervinen 2023.)

Työantajapuolen haastattelussa tuli ilmi, että suurimmat haasteet ulkomaalais-taustaisen henkilön ohjauksessa liittyivät kieleen ja erilaisiin kulttuurieroihin. Työntekijä ei välttämättä ollut aina ymmärtänyt täysin toimintaohjeita, mistä oli seurannut epäselvyyksiä. Työnantaja oli kuitenkin järjestänyt muun muassa työturvallisuuskoulutusta sekä koulutusta, jonka tarkoituksena oli toisiin tutustuminen ja kulttuurienvaihto. Kulttuuritietämyksen lisäämisen todettiin poistaneen yrityksessä mahdollisesti aiemmin ilmenneitä ennakkoluuloja. (Kervinen 2023.)

4 MUOTOILU JA MUOTOILUAJATTELU

Muotoilun on ajateltu perinteisesti liittyvän materiaalisten kohteiden, kuten graafisten kohteiden, esineiden ja tilojen suunnitteluun. Suuri muutos kohti aineettomien kohteiden suunnitteluun tapahtui kuitenkin 1990-luvulla syntyneen vuorovaikutussuunnittelun myötä. Tuolloin muotoilijat alkoivat ottaa suunnitteluun mukaan aineettomia osatekijöitä, kuten ohjelmistoja, käyttöliittymiä ja käyttöympäristöjä. (Koivisto ym. 2019, 31.) Muutoksessa esille nousivat ergonomia, ihmisten palveleminen ja se, että muotoilu on palveluammatti (Rantanen 2016, 41).

Aluksi muotoilu nähtiin esteettisenä toimintana, jota hyödynnettiin vasta tuotekehityksen loppupäässä. Muotoilusta on kuitenkin vuosien varrella tullut yhä enemmän strategisempi työväline sekä tuotekehitysprosesseissa että muissakin liiketoiminnan kehittämisissä. (Koivisto ym. 2019, 31.) Taiteen tohtori ja innovoinnin johtava asiantuntija Tanja Kotro kiteyttää käsitteen näin: ”Design Thinking eli muotoiluajattelu on tapa suhtautua maailmaan ja tehdä asioita” (Rantanen 2016, 41).

Koivisto ym. (2019, 35) puolestaan määrittelevät muotoiluajattelun seuraavasti: ”Muotoiluajattelu on ihmislähtöinen innovaatioprosessi, jossa pyritään yhdistämään se, mikä ihmisille on haluttavaa siihen, mikä teknologisesti on toteutettavissa ja mikä taloudellisesti on kannattavaa”. Muotoilijoiden tavoite on innovoida ja luoda tarkoituksenmukaista arvoa asiakkaille.

Eljala ja Luoto (2014, 77) toteavat yrityksen keinojen menestymiseen olevan sen toimialasta ja olosuhteista riippuen hyvin moninaisia. Olivat menetelmät mitkä tahansa, niin yksi yrityksen tärkeimmistä päämääristä on arvon tuottaminen. Rantanen (2016, 40) huomauttaa kaikista asiakkaan ja yrityksen välisistä kohtaamisista syntyvän aina jotain arvoa. Tuulaniemi (2011, 30) puolestaan muistuttaa, että organisaatioiden tulee aina määritellä yrityksen perustehtävät ja se, minkä tyyppistä arvoa se haluaa tarjota asiakkailleen. Arvon tulee olla asiakkaille niin merkityksellisiä, että he ovat valmiita maksamaan siitä.

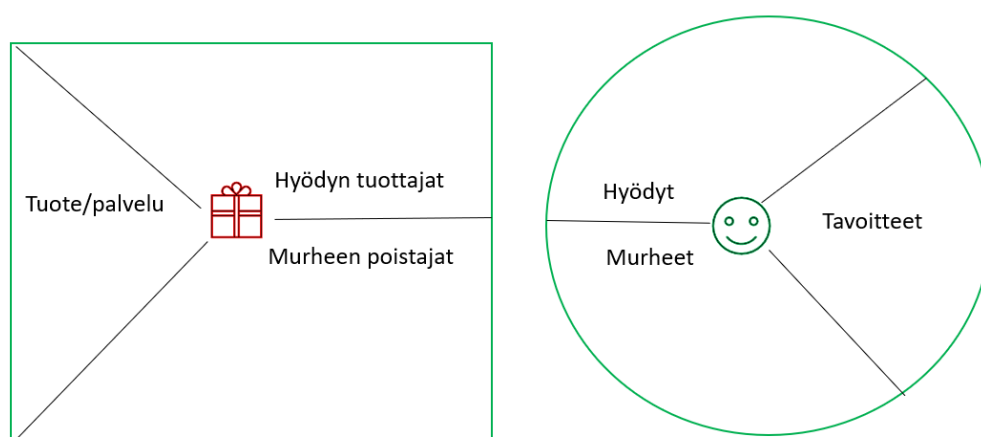
Eljala ja Luoto (2014, 77) korostavat, että olennaisinta arvon tuottamisessa on sen käyttäjälähtöisyys. Ilman asiakkaiden hyväksyntää ja käyttöönottoa tuote ja palvelukehityksen muotoilu on turhaa. Sangiorgin (2012, 97) mukaan arvo koetaan vasta silloin, kun asiakkaat ottavat tuotteen tai palvelun käyttöönsä. Tällöin arvon tarkastelu painottuu erityisesti palvelun vuorovaikutteisuuden tuomiin hyötyihin.

Myös Tuulaniemi (2011, 30–31) mainitsee arvon olevan subjektiivinen ja suhteellinen käsite, sidosryhmän kokemus tarjonnan hyödyllisyydestä. Arvo on aina myös sidoksissa yksilön aiempiin kokemuksiin ja siihen, mitä arvostamme. Ihminen tuntee saaneensa arvoa, mikäli pystyy tavarain, palvelun tai niiden yhdistelmällä kyenneensä ratkaista olemassa olevan ongelman tai tarpeen.

Asiakasymmärrys tarkoittaa sitä, että ymmärretään, millaisia motiiveja asiakkailla on ja mihin arvoihin heidän valintansa perustuvat. Organisaation arvoluopaus voidaan puolestaan toteuttaa täyttämällä asiakkaiden tarpeet, joille arvoa tuotetaan. (Tuulaniemi 2011, 71.) Hyvä asiakaskokemus perustuu toisinaan asiakasodotusten hyvään hallintaan. Asiakaspalvelutilanteissa asiakasta pyritään myös informoimaan palveluprosessin kulusta ja mahdollisista

muutoksista. Tieto palvelun eri vaiheista ja kulusta helpottavat asiakasta hahmottamaan kokonaisuutta ja lisäävät myös ymmärrystä, mikäli palvelussa ilmenee viiveitä. (Klaar 2014, 18.)

Tuotteiden palvelullistaminen edellyttää yrityksissä vahvaa asiakaslähtöisyyttä ja ajattelutavan muutosta arvonluonnista. Tuotteiden tarjoamisesta asiakkaalle tulee tarjota laajempi ratkaisu palvelukokonaisuudesta, joka luo asiakkaalle monipuolisempaa arvoa, mutta vaatii yritykseltä myös kattavampaa asiakasymmärrystä. (Koivisto ym. 2019, 18.) Palvelujen arvo luodaan täten yhä kasvavassa määrin yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin mietitään palvelun tuomaa arvoa sen tuomien erilaisten kokemusten kautta (Miettinen 2011, 25).



Kuva 9. Asiakasarvokartta (mukaillen Tarjooma s.a.)

Kuvassa 9 näkyvää asiakasarvokarttaa (value proposition canvas) voidaan käyttää yrityksissä työvälineenä, jonka tarkoitus on kartoittaa asiakkaan toiminnallisia, sosiaalisia, henkilökohtaisia ja tunteisiin liittyviä tavoitteita sekä vastaavasti myös asiakkaiden murheita ja asioita, jotka estävät tehtävien tekemistä. Lisäksi kartan avulla voidaan hahmottaa asiakkaan tavoittelemaa hyötyä ja toiveita, joista osa on myös odottamattomia hyötyjä. Nämä sijoitetaan kartassa oikealla sijaitsevaan ympyrään. (Tarjooma s.a.)

Vastaavasti vasemmalla puolella olevassa laatikossa näkyvät palvelun tuottajan tarjoama ja keinot asiakkaan kipukohtien korjaamiseen. Käytännössä nämä tarkoittavat fyysisiä ja digitaalisia tuotteita ja palveluita, rahoitukseen liittyviä palveluita ja menetelmiä, joilla voidaan vastata asiakkaan murheisiin ja

”kipuihin”. Olennaista on myös löytää keinoja ja palveluita, joilla asiakas voidaan yllättää positiivisesti. Lisäksi yrityksen tulee kiteyttää toimintamallinsa asiakkaalle perusteltavaan arvolupaukseen. (Tarjooma s.a.)

Opinnäytetyössä oli tarkoitus hahmottaa opiskelijapalautteiden ja Xamkin henkilöstön kanssa käytyjen teemahaastatteluiden pohjalta asiakasarvokartta, jossa ilmenevät keinot, joilla opiskelijoiden tavoitteisiin ja murheisiin voitaisiin vastata. Kuva on hahmoteltu luvussa 5.3.2.

4.1 Palvelut ja palvelumuotoilu

Yhteiskuntien vaurastumisen ja taloudellisen kasvun myötä palvelujen merkitys liiketoiminnassa on merkittävästi muuttunut. Ihmiset eivät näet enää osta pelkkiä tavaroita, vaan tuotteita, joihin on sidottu asiakkaalle lisäarvoa tuottavia elementtejä ja palvelukokonaisuuksia. Muutos on iso osa teknologiasta ja globalisaatiosta, jotka ovat avanneet yritykselle suurempia pelikenttiä, mutta toisaalta myös lisänneet yritysten painetta kehittää omia strategioitaan kilpailussaan omista asiakkaistaan. (Koivisto ym. 2019; 17–19.)

Lou Downe (2020; 20,122) määrittelee kirjassaan palvelun olevan tekemisen väline, jolla pyritään auttamaan asiakasta pääsemään tavoitteeseensa tai saavuttamaan toivomansa asian. Oli sitten kyseessä lomamatkan suunnittelu tai verojen maksu, palvelun toivotaan myös olevan mahdollisimman tehokasta. Jokaisen palveluportaaseen kuuluvan kontaktipisteen tulee vastata siihen lukumäärään päätöksiä ja toimenpiteitä, joita itse palvelun käyttäjän tulee tehdä. Käyttäjällä tulee täten olla tunne siitä, että hän hallitsee prosessia.

Koiviston ym. (2019, 41) ja Miettisen (2021, 224) mukaan ”palvelumuotoilun tarkoituksena on identifoida arvonluontimahdollisuuksia ymmärtämällä ja tunnistamalla asiakas- ja käyttäjätarpeita ja luoda arvolupauksia ja parantaa palvelun laatua kehittämällä luovia ratkaisuja asiakas- ja käyttäjätarpeisiin”. Palvelun tuottamisessa olennaista on selvittää syyt ja motiivit sille, miksi asiakas hankkii nimenomaan tietyn tuotteen tai palvelun (Klaar 2014, 31).

Hyysalon (2021, 52) mukaan palvelumuotoilu on mahdollista ottaa käyttöön kaikilla aloilla, missä ihminen ja palvelu toimivat vuorovaikutuksessa. Palvelumuotoilu voidaan nähdä jo osana suurempaa yhteiskunnallista muutosta, jossa asiakaskokemuksen merkitys, asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet, avoimuus ja yhteistyö ovat kasvaneet. Näistä lähtökohdista katsottuna yhteiskehittäminen on yksi palvelumuotoilun keskeisimmistä lähestymistavoista.

Foglieni ym. (2018, 21) puolestaan muistuttavat, että yritysten tulisi laajentaa ja yksilöidä tuotteitaan ja palvelujaan vastatakseen erilaisten käyttäjien ja yhteisöjen tarpeisiin. Palvelumuotoilun etuna on se, että se aktivoi palvelun tarjoajaa luovuuteen ja uuden luontiin sekä pysymään ajan tasalla asiakkaiden tarpeista. Asiakkaat puolestaan kokevat tulevansa kuulluiksi ja nähdyiksi, ja tuntevat olevansa osa prosessia saadessaan osallistua kehitystyöhön.

Palvelumuotoilun yhteydessä puhutaan subjektiivisesta palvelukokemuksesta, jonka keskiössä on ihminen. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda paras mahdollinen palvelukokemus keskittymällä asiakaskokemuksen kriittisiin pisteisiin. Tällöin optimoidaan palveluprosessia, työtapoja, tiloja ja vuorovaikutukseen osallistuvia tahoja koettamalla poistaa palvelua häiritseviä seikkoja. (Tuulaniemi 2011, 26; Klaar 2014, 15–19.)

Yhteissuunnittelun prosessi mahdollistaa sen, että asiakas kehittää palveluntuottajan kanssa palvelukokemuksen, joka vastaa hänen tarpeisiinsa ja sopii hänen toimintaympäristöönsä (Miettinen 2011, 25). Tässä prosessissa palvelun käyttäjät ovat tasa-arvoisia palvelun tuottajien kanssa. Prosessin tavoitteena on myös tunnistaa palvelujen käyttäjien omat voimavarat, kuten tiedot, taidot, kokemukset ja käyttäjän yhteisöt, ja käyttää näitä voimavaroja tukemaan käyttäjien omaa hyvinvointia. (Jäppinen & Sorsimo 2014, 87.)

Hyvä palvelu tarkoittaa, että asiakkaalle tarjotaan hänelle tärkeää tietoa, hänen yksilölliset ongelmansa ja mieltymyksensä pyritään ratkaisemaan, ja hänelle tarjotaan elämyksiä. On myös hyvä muistaa, että kulttuurikohtaiset erot vaikuttavat merkittävästi siihen, mitä hyvä asiakaspalvelu tarkoittaa eri kulttuuritaustoista tulevalle henkilölle. Asiakkaiden toiveet palvelusta voivat olla hy-

vinkin moninaiset. Palvelutyö, jonka miellämme hyväksi Suomessa, ei välttämättä olekaan niin mieluinen tänne tulleille. Kyse on eri kansojen välillä vallitsevista kulttuurieroista ja näkemyksistä. (Nieminen 2014; 19, 23, 31, 33.)

Monet tavat jo lapsuudessa omaksumistamme arvoista ja asenteista ovat muokanneet tapaamme ilmaista itseämme. Täten tapamme viestiä on vahvasti kulttuurisidonnainen. Suomalaiseen kulttuuriin on perinteisesti liittynyt tapa mennä suoraan asiaan ja ilmaista asiat ytimekkäästi. Stereotypian mukaan tapana ei ole myöskään harrastaa kovin paljon small talkia. (Cools ym. 1998; 35, 39, 42.) Myös Lahti (2008, 110) huomauttaa, että Pohjois-Euroopassa kanssakäyminen perustuu faktoihin ja nopeisiin päätöksiin suuntautuvaan kommunikointiin. Sen sijaan monipuolinen ja dialogimainen kommunikointi usein laiminlyödään.

Lähi-Idän ja Itä-Afrikan kulttuureihin on liitetty soljuva keskustelukulttuuri. Runsaan puheensorinan keskelle jäävän hiljaisen hetken kohdalla on totuttu jopa toteamaan ”paholaisen kulkeneen ohitse”. Toisen ääripään muodostavat puolestaan aasialaiset, kuten kiinalaiset ja japanilaiset, jotka arvostavat hiljaisuutta. Kommunikaatiossa sanattomalla oheisviestinnällä on erittäin suuri merkitys vuorovaikutuksessa. Tutkimusten mukaan sanoilla on kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa vain 7 % merkitys, kun äänensävyllä se on 38 % ja sanattomalla viestinnällä; eleillä ja ilmeillä jopa 55 %. (Cools ym. 1998; 35, 39, 42.)

Työelämässä omasta kielestä poikkeava kommentointi ja ajatuksenjuoksu tulkitaan usein epäpätevyudeksi. Kielitieteilijöiden mielestä kulttuurien väliset ristiriitaisuudet ja väärinkäsitykset johtuvatkin pikemminkin ajattelun logiikassa esiintyvistä eroista eivätkä niinkään kielitaidon puutteista. Tutkimusten mukaan näet yhteisestä kielestä huolimatta keskustelukumppanit tulkitsevat viestejä aina omaa kulttuuritaustaansa peilaten. (Lahti 2008, 110–111.)

Palvelujen tarjoamisessa tavoitteena on myös ihmisten yhdenvertaisuus. Siinä tulee huomioida myös palvelujen esteettömyys ja saavutettavuus. Esteettömyydessä huomioidaan fyysiset elementit ja saavutettavuudessa keskeinen elementti on aineettomien tekijöiden huomioiminen. Palvelujen saavutettavuutta voidaan parantaa esimerkiksi selkokielen avulla. Selkokieli tarkoittaa

yleiskieltä helpompaa suomea mikä on suunnattu henkilöille, joilla on vaikeuksia ymmärtää suomen kieltä. Tähän ryhmään voivat kuulua esimerkiksi ikäihmiset, muistisairaat, kehitysvammaiset ja ihmiset, jotka opettelevat suomen kieltä. Selkokeskus on arvioinut, että Suomessa on jopa 650 000–750 000 henkilöä, jotka tarvitsevat selkokieltä. (Ikävalko 2021; 102–104.)

Asiakastyössä huomioitavaa on myös se, että jokaiseen kohtaamiseen liittyy tunteita. Mikäli asiakas kokee itsensä kaltoin kohdelluksi tai hän on saanut omasta mielestään erinomaista palvelua, sana kiirii nopeasti erilaisissa verkostoissa. Varsinkin aasialaisissa kulttuureissa uskotaan verkon kautta välittyviin tietoihin ja kokemuksiin jopa enemmän kuin itse yrityksen välittämään markkinointiin. (Nieminen 2014, 102.)

Palvelun tarjoajan tulee aina myös selkeästi ilmaista, mitä palvelua hän tarjoaa. Asiakkaalla on palvelusta aina tietynlaiset ennakkokäsitykset ja oletukset. Ne eivät välttämättä täsmää todellisuuden kanssa, jollei niitä ole täsmällisesti kerrottu etukäteen asiakkaalle. (Downe 2020, 69.) Mikäli ennakkokäsitykset eivät täsmääkään saadun palvelun kanssa, tilanne aiheuttaa tyytymättömyyttä, mikä ei puolestaan ole hyvä asia organisaation toiminnan ja maineen kannalta.

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Xamkin mottona on ”Tunne huominen”. Korkeakoulu on asettanut tavoitteekseen palvella heitä, jotka rakentavat uuden ajan työelämää (Tunne huominen s.a.). Toisin sanoen koulutuksen tavoitteena on ennakoida tulevaisuuden työelämätarpeet ja tarjota laadukasta tutkintokoulutusta, jonka seurauksena henkilö työllistyy alan työtehtävään. Jotta Xamkiin opiskelijaksi tulevan ennakkokäsitykset koulutuksesta vastaavat koulutuksen sisältöä, etukäteen tarjottavien koulutustietojen ja markkinoinnin tulee vastata realistisesti koulutuksen sisältöä ja toteutusmallia. Opiskelijan tulee etukäteen tietää ja tunnistaa tutkintoon tarvittavan työn määrä, ja hänen tulee saada tarvittava määrä ohjausta ja tukea opintojen loppuun saattamiseksi.

Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu

Sairaanhoitaja, päivätoteutus, BNKT22SP

Tunnus	Nimi	1. vuosi	2. vuosi	3. vuosi	4. vuosi	Summa
BNKT22SP-1019 YDINO SAAMINEN						175
BNKT22SP-1021 Hoitotyön ammatilliset perusteet						32
BN00EO65	Opiskelutaidot	1		1		2
HY00DT69	Anatomia, fysiologia ja patofysiologia	5				5
BN00EO66	Kliininen hoitotyö	10				10
BN00EO67	Laatu ja turvallisuus sosiaali- ja terveysalalla	5				5
HT00EK87	Lääkehoito	5				5
KY00DS49	Suomi 1	5				5
BNKT22SP-1022 Terveiden edistäminen eri toimintaympäristöissä						23
BN00EO68	Terveiden edistäminen sosiaali- ja terveysalalla	10				10
KY00DS50	Suomi 2	5				5
BN00EO69	Kliinisen hoitotyön harjoittelu 1	8				8
BNKT22SP-1023 Kliininen hoitotyö I						39
BN00EO70	Sisätautien hoitotyö, teoria ja laboraatiot	7				7
BN00EO71	Gerontologinen hoitotyö, teoria ja laboraatiot		5			5
BN00EO72	Kirurginen ja perioperatiivinen hoitotyö, teoria ja laboraatiot		7			7
BN00EO73	Mielenterveys-, päihde- ja kriisihoitotyö, teoria ja laboraatiot		5			5
VV00CW84	Suomi 3		5			5
BN00EO74	Kliinisen hoitotyön harjoittelu 2		10			10
BNKT22SP-1024 Kliininen hoitotyö II						60
BN00EO75	Vastaanotto ja kotisairaanhoito, teoria ja laboraatiot		5			5
BN00EO76	Perhehoitotyö, teoria ja laboraatiot		7			7
BN00EO77	Akuutti- ja tehohoitotyö, teoria ja laboraatiot			8		8
BN00EO78	Kliinisen hoitotyön harjoittelu 3		12			12
BN00EO79	Kliinisen hoitotyön harjoittelu 4			15		15
BN00EO80	Kliinisen hoitotyön harjoittelu 5			15		15
BNKT22SP-1025 Näyttöön perustuva hoitotyö						6
BN00EO81	Tutkimus- ja kehittämismenetelmät		3			3
HT00EK83	Sairaanhoitajan johtamisosaaminen			3		3
BNKT22SP-1026 Opinnäytetyö						15
OP00AA43	Opinnäytetyön ideointi ja suunnittelu		5			5
OP00AA44	Opinnäytetyön toteutus			5		5
OP00AA45	Opinnäytetyön raportointi, arviointi ja esittely			5		5
BNKT22SP-1020 Täydentävä osaaminen						35
BN00EO82	Täydentävä kliininen hoitotyö			10		10
VV00CW85	Suomi 4		5			5
BN00EO83	Suomi hoitotyössä ja raportoinnissa			5		5
BN00EO84	Täydentävä kliinisen hoitotyön harjoittelu				15	15
BNKT22SP-1027 Vapaasti valittavat opinnot						0

Kuva 10. Vuonna 2022 aloittaneen Nursing-ryhmän opetussuunnitelma (Xamk OPS)

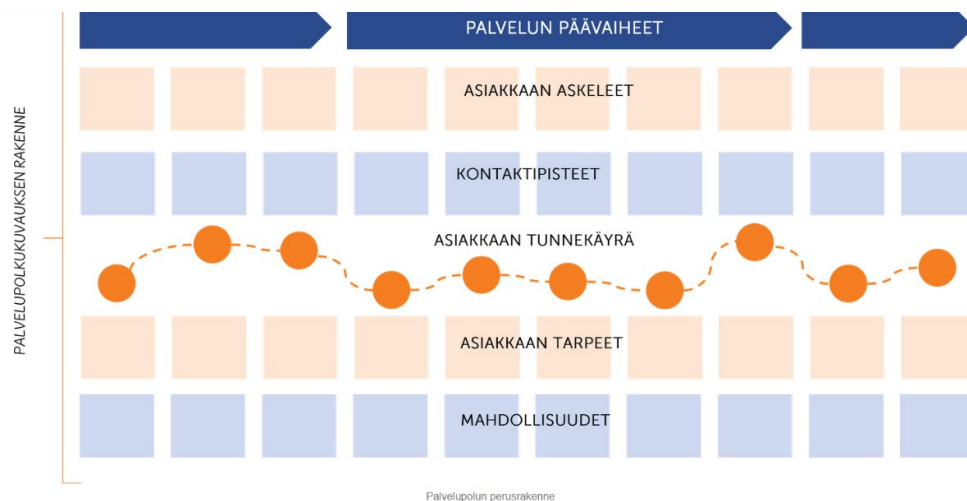
Kuvassa 10 on nähtävillä kansainvälisen vuonna 2022 aloittaneen sairaanhoitajaopiskelijan opetussuunnitelma. Vuotta myöhemmin aloittaneen ryhmän opetussuunnitelma noudattelee samaa pohjaa. Ensimmäisen vuoden aikana opiskelijalle pyritään opettamaan hoitotyössä tarvittavaa perusosaamista ja suomen kieltä. Lisäksi siihen kuuluu ensimmäinen, kliininen harjoittelu.

Opintojen edetessä sairaanhoitajan työssä tarvittavia taitoja ja tietoa lisätään ja harjoittelujen tarkoituksena on syventää osaamista käytännön työssä. Opintojen loppuvaiheessa opiskelija tekee opintoihinsa liittyvän opinnäytetyön. Tällöin opiskelijan kielitaidon, teoreettisten ja käytännön taitojen tulee olla sillä tasolla, että hän on valmis suomalaiseen työelämään.

Jokaisella koulutuslalla noudatetaan tutkintosäännön ohjeistuksia ja opetus suoritetaan kunkin koulutusohjelman mukaisesti. Opinnoissa pyritään huomioimaan myös opiskelijan aiempi tausta ja tehdään tarvittaessa hyväksilukuja aiemmasta osaamisesta. Tarvittaessa opiskelija saa opintoihin tukea, mikäli opiskelussa ilmenee haasteita esimerkiksi matemaattisella tasolla. Nursing-koulutuksen markkinoinnissa tulee nostaa esille suomen kielen osuus ja sen merkitys opinnoissa ja työllistymisessä. Olennaisena osana koulutuksessa ovat myös kulttuuriopinnot, jotka auttavat opiskelijaa integroitumaan opintoihin, vapaa-aikaan ja työelämään.

4.2 Palvelupolku ja Service Blueprint

Palvelu koostuu palveluketjusta, johon sisältyy useita asiakkaan ja palvelun tarjoajan välisiä vuorovaikutustilanteita. Asiakkaan silmin koettua palvelukokonaisuutta kutsutaan palvelupoluksi. Siinä asiakas kohtaa ja on vuorovaikutuksessa palveluun osallistuvien eri kontaktipisteiden kanssa. (kuva 11.) Asiakas arvioi eri kontaktipisteiden kautta muodostuvaa palvelun kokonaislaatua oman taustansa ja arvomaailmansa kautta. (Stickdorn & Schneider 2010; 80, 158–159.)



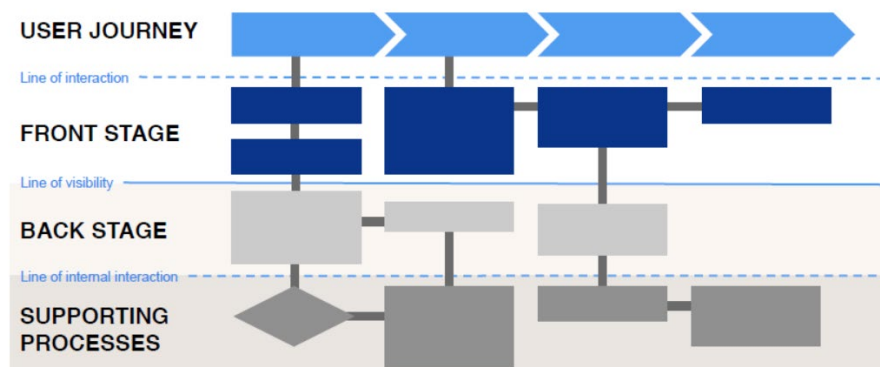
Kuva 11. Palvelupolun perusrakenne (Palvelumuotoilu Palo)

Kun samaa palvelukokonaisuutta tarkastellaan palvelun tarjoajin silmin, puhutaan Service Blueprint-palvelumallista. Kuvauksesta käy ilmi asiakkaan kokeemat asiat ja palveluntuottajan toiminta palvelun taustalla. Mallinnuksen tarkoi-

tuksena on selventää kaikille palveluun osallistuville heidän vastuunsa palveluprosessissa. Oleellista on tunnistaa kulloisessakin kontaktipisteessä syntyvä asiakkaan kokemus vuorovaikutuksen laatu. (Stickdorn & Schneider 2010; 204–205; Tuulaniemi 2011, 210.)

Blueprinting-ajattelu juontaa Rantasen (2016, 53) mukaan rakennusarkkitehtien käyttämään työkaluun, jossa kohtaamisten tasot kuvattiin sen mukaan, oliko kyseessä näkyvä vai näkymätön toiminta. Blue-sana tulee alkuperäisestä versiosta, joka oli tehty siniselle pohjalle valkoisella kynällä. Värien ansiosta arkkitehdit pystyivät lukemaan piirustusta myös pimeässä.

SERVICE BLUEPRINT



Kuva 12. Service Blueprint (Sinekovich 2022)

Service Blueprint -kaaviossa näkyvät asiakkaan kulkeman polun rinnalla front stage eli toimenpiteet, jotka näkyvät asiakkaalle ja back stage eli toimet, jotka tapahtuvat kulissien takana ja ovat osa prosessin toimivuutta. Asiakas kohtaa polun varrella fyysisesti häntä palvelevia henkilöitä ja kontaktipisteitä. Asiakkaalle näkymätöntä toimintaa ovat muun muassa markkinointitoimenpiteet, tekninen tuki ja tukihenkilöiden toiminta. (kuva 12.)

Foglieni, Villari & Maffei (2017, 17) mainitsevat palvelupolkuajattelun johtavan 1980-luvulle, jolloin Lynn Shostack aloitti keskustelun ei-materiaalisten komponenttien muotoilusta ja esitteli Service Blueprint-mallinnuksen. Heidän mukaansa ajatus sai enemmän huomiota vasta 1991, jolloin Michael Erlhoff ja Birgit Mager esittelivät SBP-mallia International School of Design Kölnissä.

Siitä lähtien palvelumuotoilua on tutkittu sekä akateemisella että ammatillisella työkentällä. Aiheesta on tehty paljon kirjoja sekä julkaisuja, luotu erilaisia palvelumuotoilun työkaluja sekä perustettu suunnittelutoimistoja ja koulutusohjelmia.

Opinnäytetyössä oli tarkoitus luoda ulkomaalaiselle (Nursing-) sairaanhoitaja-opiskelijalle selkeä palvelupolkumallinnus, kuinka edetä opinnoissa ja saada työharjoittelupaikka. Mallinnuksen tavoitteena oli ilmentää selkeästi tahot, joihin Nursing-opiskelija on ennen opintoja ja opintojen aikana yhteydessä ja millä tahoilla on vaikutus opintojen sujuvuuteen.

4.3 Tulevaisuuden tutkimus ja skenaariot

Tulevaisuustutkimuksen perusajatuksena tulevaisuutta ei voi ennustaa, se ei ole ennalta määritelty ja ihminen itse voi vaikuttaa tulevaisuuteen omilla valinnoillaan ja teoilla. Näihin ajatuksiin nojautuen tulevaisuudentutkimuksen tehtävänä on kuvitella, mikä on mahdollista, analysoida, mikä on todennäköistä ja testata, mikä on haluttavaa ja toteutettavissa. (Leppimäki ym. 2004, 138.)

Skenaario on tulevaisuuden tutkimuksen ja konseptisuunnittelun työkalu, jota käytetään monenlaisissa yhteyksissä ja monin eri tavoin. Metaforan esitelmässä tuotteen tai palvelun fyysisiä ja muotoilullisia piirteitä, skenaario puolestaan kuvaa tarinallisesti palvelun käytön ja vuorovaikutteisuuden ulottuvuuksia. (Keinonen ym. 2004, 53.) Skenaarion käsite on lainattu aikoinaan teatterimaailmasta ja se on alun perin tarkoittanut käsikirjoitusta. Tulevaisuuden tutkimuksissa skenaariot ovat loogisia, johdonmukaisia ja uskottavia käsikirjoituksia ja tulevaisuudenpolun kuvauksia, jotka kuvaavat kehitystä nykyisestä tilanteesta kohti mahdollista tulevaa maailmaa. (Leppimäki ym. 2004, 153; Oppariapu s.a.)

Skenaariotyöskentelyssä vaihtoehtoisia tulevaisuuksia luodaan useampia, jotta niihin voidaan varautua. Alun ja lopun välissä on tilanteita, joista skenaario voi haarautua ja johtaa seuraavaan tilanteeseen. Skenaario-menetelmällä voidaan osoittaa, millaisia seurauksia päätöksillä ja valinnoilla on. Työkalu vaatii kuitenkin aina voimakasta yksinkertaistamista. On myös huomioitavaa,

että skenaariot eivät ole ennusteita, vaan kuvauksia vaihtoehtoisista tulevaisuuksista, joiden tarkoitus on nimenomaan tukea yrityksen strategiatyöskentelyä. (Leppimäki ym. 2004, 153; Oppariapu s.a.) Opinnäytetyössä oli tarkoituksena hahmotella opiskelijapersoonia ja heitä koskevia toiminnallisia skenaarioita, joista olisi myös apua Nursing-opiskelijaryhmän opiskelupolun suunnittelussa.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

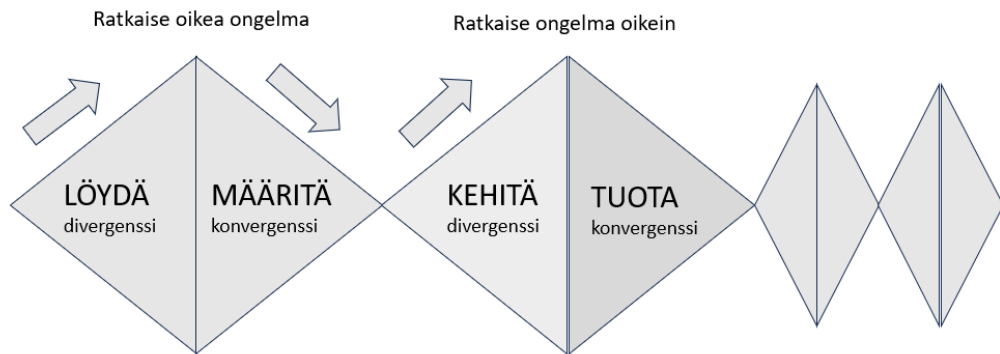
Palvelumuotoilua koskevissa julkaisuissa esitetään usein lukuisia prosessimalleja palveluiden muotoilulle (Palvelumuotoilu Palo s.a). Tunnetuin prosessimalli on niin sanottu tuplatimanttimalli (the double diamond), jota hyödynnettiin myös tässä työssä.

5.1 Tuplatimanttimalli (löydä-määritä-kehitä)

Tuplatimanttimalli on Design Councilin vuonna 2005 esittelemä muotoilun prosessimalli, jossa toisiaan seuraavat löydä (divergenssi) ja määritä (konvergenssi) ja kehitä (divergenssi) ja tuota (konvergenssi) timantin vaiheet.

Divergentti ajattelu perustuu intuitioon, se on luovaa ja mielikuvituksellista ja synnyttää uudenlaisia ideoita ja vaihtoehtoja. Konvergentti ajattelu sen sijaan perustuu analyyttiseen päättelykykyyn ja arviointiin, ja siinä pyritään rajaamaan olemassa olevista vaihtoehdoista parhaimmaksi nähty ja koettu vaihtoehto. Muotoiluajatteluun perustuvassa innovointiprosessissa divergentissä vaiheessa suolletaan erilaisia vaihtoehtoja ja konvergentissa vaiheessa niitä testataan ja karsitaan parhaimman vaihtoehdon löytämiseksi. (Koivisto ym. 2019; 43–47.)

Huomioitavaa tuplatimantissa (kuva 13, sivu 49) on se, ettei prosessi kuvan mallista huolimatta toteudu aina lineaarisesti, vaan aikaisempiin vaiheisiin voidaan aina palata ja iteroida prosessia uudelleen. Toinen huomioitava asia on se, että tuplatimantti-prosessia toistetaan myös palvelukehitysprosessin aikana, ja saattaa käydä myös niin, että palveluprosessin eri elementit tarvitsevat oman kehittämisprosessinsa. Täten tuplatimanttien määrä moninkertaistuu palvelukonseptin eri yksityiskohtia suunniteltaessa. (Koivisto ym. 2019; 46–47.)



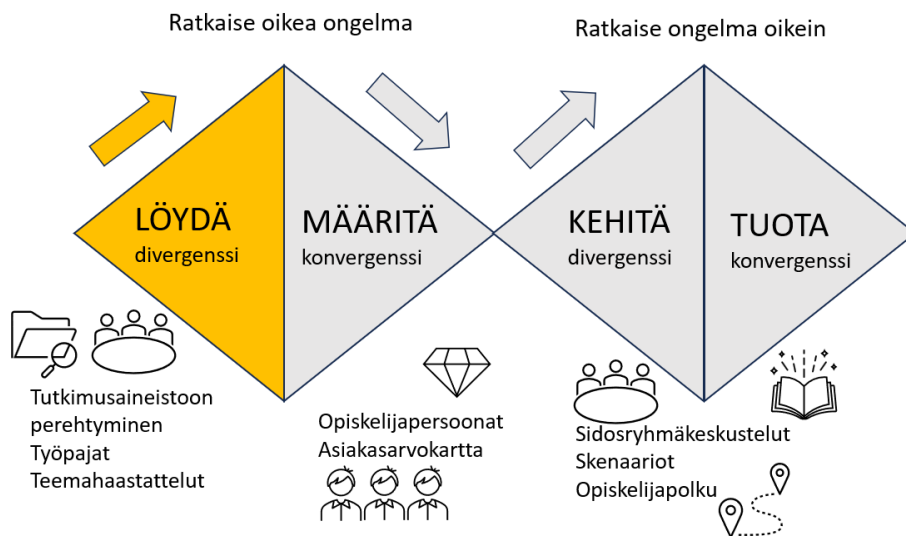
Kuva 13. Opinnäytetyön tuplatimanttimalli (Mukaillen British Design Council)

Opinnäytetyön työskentely ei myöskään edennyt täysin lineaarisesti. Alussa tietoa kerättiin eri lähteistä ja työpajatyöskentelyn jälkeen hahmoteltiin opiskelijapersoonia. Työn välissä keskusteltiin seuraavista työvaiheista ja ideoitiin prosessia eteenpäin, mutta samaan aikaan palattiin myös hiukan taaksepäin eri yksityiskohtien tarkistamiseksi ja tutkimuksen täydentämiseksi. Opinnäytetyötä tehtiin löydä-vaiheesta kehittä-vaiheeseen, ja tuota-vaihetta varten valmisteltiin jatkotoimenpide-ehdotuksia.

5.2 Löydä-vaiheen toteutus

Löydä-vaiheessa pyritään keräämään tietoa sekä palveluntarjoajan liiketoiminnallisista tavoitteista että asiakkaiden käyttäytymisestä, tarpeista, motiiveista ja toiveista. Koiviston ym. (2019, 45) mukaan tiedon keruussa käytetään pääsääntöisesti laadullisen tutkimuksen menetelmiä, joita ovat muun muassa haastattelut, ryhmäkeskustelut ja kyselyt, kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmiä kuten havainnointia tai eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmiä, kuten luotaimia.

Timantin ensimmäisessä vaiheessa (kuva 14, sivu 50) oli tarkoitus selvittää, millainen tutkimusongelma on kyseessä. Aiemmista tutkimustuloksista oli vahvasti tullut ilmi, että sekä sosiaali- ja terveysalalla vallitsee tällä hetkellä (vuonna 2024) melko vakava työvoimapula. Ongelma on kärjistynyt etenkin Kymenlaaksossa, josta myös Nursing-opiskelijat ovat siirtyneet työharjoitteluun ja töihin pääosin pääkaupunkiseudulle.



Kuva 14. Opinnäytetyön löydä-vaihe (Mukaillen British Design Council)

Niina Ervaalan (2023) toimittaman julkaisun mukaan Nursing-opiskelijat ovat kertoneet suurimpien integroitumiseen liittyvien haasteiden liittyvän suomen kielen hallintaan ja sosiaalisten verkostojen vähäisyyteen. Nämä ovat olleet myös syinä siihen, että opintoihin liittyvien harjoittelupaikkojen löytäminen on toisiaan ollut hyvinkin haastavaa. Harjoittelujen onnistumisella tai epäonnistumisella on huomattu olevan myös merkittävä vaikutus opiskelumotivaatioon. Parhaimmillaan onnistunut harjoittelu johtaa opiskelijan työllistymiseen, mikä helpottaa myös opiskelijan integroitumista Kymenlaakson alueelle. (Ervaala 2023, 18–19; Näslindh-Ylispangar 2023, 25; Luova 2023, 45.)

Harjoittelupaikkojen ohjaajilta saatu palaute vahvasti käsitystä siitä, että ohjaajan ammattitaidolla ja asenteilla on osaltaan vaikutusta siihen, kuinka ulkomaalaistaustaisen sairaanhoitajaopiskelijan harjoittelun ohjaus sujuu työpäikällä. Pääasiallisena haasteena koettiin sekä opiskelijan että myös harjoittelu-vastaavan kielitaito. Harjoitteluun hakevan suomen kielen taitoa ei usein mielletä tarpeeksi hyväksi, ja puolestaan yrityksessä koettiin ohjaamiseen kuluvan liikaa aikaa, mikäli yhteistä kielitaitoa ei löydy tai ohjaaja kokee oman englannin kielen taitonsa heikoksi. (Kylmä 2023, 50–52.) Palautteissa oli tullut myös ilmi se, että ulkomaalaisten, eri kulttuuritaustoista tulevien opiskelijoiden ohjaus on myös antoisaa. Opiskelijoiden taustalta kumpuavat eettiset ihmiskäsitykset ja kohtaamiset hoidettavien kanssa ovat ihailtavan hyvällä tasolla. (Ervaala 2023.)

Koska edellä mainittuun pohjatietoon haluttiin saada vahvistusta ja lisätietoa, ensimmäiseen työpajatyöskentelyyn kutsuttiin syksyllä 2023 opintonsa aloittanut Nursing-ryhmä. Ajatuksena oli keskustella yhteisesti ryhmän kohtaamista haasteita ja onnistumisista. Kloorin (2014, 53) mukaan isojen ryhmäkeskustelujen hyöty on siinä, että esille tulee todennäköisesti monia mielipiteitä. Keskustelu voi olla hyvin inspiroivaa ja eteenpäin kulkevaa. Toisaalta, jos mukana on keskustelua dominoivia henkilöitä, osa mukana olevista osallistujista saattaa jäädä ilman puheenvuoroa.

5.2.1 Ensimmäinen työpaja

Ennen ensimmäistä työpajaa opinnäytetyön tekijä oli Teams-yhteydessä TKI-asiantuntija Minna Porvariin, jonka kanssa sovittiin ensimmäisen työpajan ohjelma. Tarkoituksena oli yhteisen työpajatyöskentelyn avulla saada selville opiskelijoiden onnistumiset sekä kipukohdat opinnoissa. Tavoitteena oli tavata ensin syksyllä 2023 opintonsa aloittanut ryhmä. Ryhmän lukujärjestyksestä pyrittiin löytämään päivä, jolloin opiskelijoilla olisi muutoinkin oppitunteja kampuksella. Opinnäytetyön tekijä varmisti päivän sopivuuden myös Työelämäpolku-hankkeen projektipäällikkö Riku Happoselta, TKI-asiantuntija Minna Porvarilta ja lehtori Jussi Mähöseltä. Kun sopiva päivä löytyi, tapaamista varten varattiin Kotkan kampukselta ryhmälle soveltuva luokkatila, post-it-lappuja ja kyniä.



Kuva 15. Yhteiskehittämisen työpajatila Xamkissa 6.2.2024

Ensimmäinen työpaja järjestettiin 6. helmikuuta 2024 Kotkan kampuksen opetustilassa (kuva 15, sivu 51). Paikalle saapui 45 opiskelijaa, ryhmästä vastaava lehtori Jussi Mähönen ja TKI-asiantuntija Minna Porvari. Työelämäpolku-hankkeen projektipäällikkö oli estynyt päällekkäisen tapaamisen vuoksi saapumasta paikalle.

Työpajan ohjelma jakautui kahteen osioon. Aamupäivän aikana opiskelijoiden tehtävänä oli hahmottaa aikajanalla elämänsä nykyhetkestä taaksepäin siihen hetkeen, jolloin he olivat päättäneet hakea Xamkiin opiskelemaan. Janalle tuli sijoittaa haasteelliset hetket sekä hetket, jotka tuntuivat onnistumisilta ja toivat iloa. Syrjälän (2018; 267–268) mukaan innostus elämäntarinoiden ja muiden kertomusten käyttö eri tieteenalojen tutkimuksessa on kasvanut huomattavasti. Sen seurauksena voidaan jopa puhua narratiivisesta tai elämäkerrallisesta muutoksesta sosiaalitieteissä.

Syrjälä (2018; 267–268) huomauttaa elämäntarinan kirjoittamisen olevan löytöretken elettyyn maailmaan, mutta sisältävän myös aavistuksen tulevasta. Oman elämän pohdinnan avulla ihminen rakentaa omaa minuuttaan ja omaa identiteettiään. Täten tarinoiden kertominen voidaan nähdä toimivan sekä persoonallisen ja ammatillisen kasvun välineenä, mutta myös tutkimuksellisenä metodina.

Ryhmäläiset oli jaettu noin 5 henkilön pöytäkuntiin. Ensimmäinen tehtävä synnytti vilkasta keskustelua. Ensin ajatuksia jaettiin opiskelijoiden keskuudessa, jonka jälkeen jokaisesta pöytäkunnasta jaettiin yhteisiä mietteitä. Monet kertoivat olleensa iloisia saadessaan opiskelupaikan Xamkin sairaanhoitajaopintoihin. Syyt lähtemiseen liittyivät pääosin laadukkaan tutkinto-opetuksen ja siitä seuraavan työn saavuttamiseen. Moni kertoi jättäneensä entisen elämänsä, työnsä ja perhettään kotimaahansa. Esille tulivat kulttuurishokki, etenkin suomen kielen vaikeus, koti-ikävä sekä haasteet saada työharjoittelupaikka ja tutustua suomalaisiin ihmisiin. Moni totesi myös olevansa tyytyväinen Suomessa vallitsevaan rauhaan, luonnon puhtauteen ja ihmisten ystävällisyyteen.

Iltapäivän osuudessa edellä esille tulleisiin haasteisiin pyrittiin löytämään ratkaisuja. Opiskelijat kirjasivat ajatuksiaan post-it-lapuille, jotka oli teemoitettu

kolmeen eri kategoriaan; suomen kielen taito, integroituminen ja harjoittelu-
paikka. Tämäkin työpajantyöskentelyn vaihe synnytti paljon ideoita. Laput ka-
tegorioitiin kaikkien nähtävälle luokan taululle ja niiden perusteella TKI-asian-
tuntija Minna Porvari esitteli yhteenvetoja ja ehdotuksia tilanteiden paranta-
miseksi. (kuva 16.)



Kuva 16. Post-it-ideointeja 6.2.2024

Moni opiskelija toivoi saavansa tukea suomen kielen opintoihin ryhmäytymällä suomalaisten (sairaanhoitaja-) opiskelijoiden kanssa esimerkiksi erilaisissa työpajoissa, harjoittelussa, vapaa-ajan säännöllisissä tapaamisissa ja erilaisissa aktiviteeteissa. Esille tuotiin toive saada suomenkielinen tutor/”buddy”, joka olisi tukena opinnoissa ja vapaa-ajalla. Lisäksi toivottiin molemminpuolista kulttuurien vaihtoa, jotta opittaisiin tuntemaan toisia.

Työpaikoille toivottiin englantia puhuvia työnhajajia ja tasapuolista kohtelua sekä hyväksyntää eri taustoista tulevien opiskelijoiden kohdalla. Varsinaiseen harjoittelupaikan etsimiseen toivottiin koulun tukea sekä yhteiskunnan valmiutta vastaanottaa töihin myös suomen alkeita puhuvia henkilöitä. Yleisesti todettiin, että omalla aktiivisuudella kuten kirjojen lukemisella ja suomenkielisten selkokielisten uutisten katsomisella oli myös merkitys kielen oppimisessa. Opiskelijat toivoivat myös saavansa parempaa tietoa muun muassa virastojen

toiminnasta ja opiskelijaterveydenhuollon tavasta toimia sairastumistapauksissa.

Analysointi ja jatkomietteet

Vilkan (2021, 79–80) mukaan tutkiminen on samaan aikaan kirjoittamista. Kirjoittaminen kietoutuu toisin sanoen tutkimusprosessiin alusta aina loppuvaiheen tiedottamiseen asti. Tutkimuksen kirjoitusprosessia toisiaan tukevia toimintoja ovat Vilkan mukaan lukeminen, ajattelu, keskustelu ja kirjoittaminen. Tässäkin opinnäytetyössä ensimmäisen työpajan jälkeen aineistoa analysoitiin ja siitä keskusteltiin. Post-it-lappujen anti kirjattiin alas erilliselle dokumenttipohjalle. Lisäksi ensimmäisen työpajan annista kirjoitettiin julkaisu Työelämäpolku-hankkeen sivulle (Heikka 2024a).

Kuten kehittämisprojektin luonteeseen kuuluu, tämäkin kehittämistyö sai uusia ulottuvuuksia. Tässä vaiheessa mielessä olivat sekä seuraava työpaja että jatkotoimenpiteet. Ajatuksena oli keskustella lehtoreiden kanssa muun muassa erilaisista opiskelijapersoonista ja heidän tarpeistaan palvelupolussa. Kolmantena askeleena mieleen nousi myös yhteiskehittämisen työpajan järjestäminen Xamkin yhteistyökumppaneiden ja työelämätahon edustajien, maahanmuuttoviraston sekä muiden maahanmuuttajien kanssa työtään tekevien ja yhteydessä olevien tahojen kanssa. Ajatusten pohjalta opinnäytetyöntekijä selvitteli eri sidosryhmien näkemystä aiheeseen.

5.2.2 Teemahaastattelut

Näkökulmien laajentamiseksi tutkimukseen päätettiin ottaa mukaan Nursingryhmien opetukseen ja tukitoimiin liittyviä henkilöitä. Lehtori Jussi Mähöseltä saadun listan mukaan heitä oli noin kymmenkunta. Aikataulu ennen talvilomaa oli hiukan tiukka, siitä syystä asianosaisille lähetettiin lomaa edeltävällä viikolla lyhyt sähköpostiviesti, jossa kysyttiin henkilön mahdollisuutta osallistua Teamsin kautta noin puoli tuntia kestävään teemahaastatteluun. Heti ensimmäisellä viikolla haastatteluun lupautui kuusi henkilöä, joista yhden kanssa sovittiin haastattelu talvilomaa seuraavalle viikolle.

Teams-haastatteluissa esitettiin seuraavat kysymykset:

1. Missä asioissa mielestäsi on Nursing-ryhmien kanssa onnistuttu?
2. Missä asioissa mielestäsi on haasteita?
3. Olisiko sinulla mielessä ideoita, joiden avulla Nursing-opiskelijoiden integraatiota suomalaiseen työelämään voitaisiin parantaa?

Keskusteluja ei nauhoitettu, vaan haastattelija kirjasi vastauksia ylös omiin muistiinpanoihinsa. Haastatteluja purkaessa tuli esille pieni haaste, kun lauseet olivat kirjattuina osittain ja kokonaisuus jäi joittenkin asioiden suhteen hiukan hajanaiseksi. Opinnäytetyön tekijä havaitsi sen, että nauhoitetut haastattelut olisivat taanneet sen, että haastattelut olisi saatu sanasta sanaan muistiin. Toisaalta hän myös arveli, että ne olisivat todennäköisesti nostaneet vastaajan kynnystä ilmaista ajatuksiaan vapaasti. Alla näkyvät yhteenvedot teemahaastatteluissa (6 kpl) esille tulleista asioista.

Teemahaastattelujen yhteenveto

Teemahaastatteluissa käsiteltiin kolmea eri aihepiiriä, joista tehtiin ensin lyhyet listaukset, ja sen jälkeen yhteenveto.

Onnistumiset

- ✓ On tuotettu räätälöidysti materiaalia jokaiselle opintojaksolle -> onnistuneet opintojaksototeutukset
- ✓ Faktat; teoria ja termit on laadittu oppimateriaalissa sekä suomeksi että englanniksi
- ✓ Oppitunneilla on ollut suomenkielisiä "potilaita" (koululaisia)
- ✓ Opiskelijat ovat motivoituneita opiskelemaan ja oppimaan
- ✓ Opiskelijat uskaltavat kysyä (enemmän kuin suomalaiset opiskelijat)
- ✓ Opiskelijat ovat ryhmäytyneet hyvin -> on syntynyt turvallinen ilmapiiri
- ✓ On löydetty uusia elementtejä kielen opetukseen
- ✓ Ohjaus luokkahuoneessa on onnistunut
- ✓ On onnistuttu herättämään opiskelijoitten tiedonhalu
- ✓ Asiat on opittu hyvin -> vähintään arvosanan 3 keskiarvoa tenteissä (parempi kuin suomalaistaustaisilla)
- ✓ Vaikka englantia on kaikille ns. vieras kieli, opetuksessa on löydetty yhteisiä tapoja opettaa ja oppia
- ✓ Lähiopetustunnit on rakennettu hyvin
- ✓ Pakollisilla lähiopetuksen tunneilla on opittu hyvin ja oppiminen on varmistettu myös opettajan henkilökohtaisella opastuksella
- ✓ Opiskelijat ovat tunneilla keskustelleet myös keskenään ja varmistaneet oppimiaan asioita
- ✓ Opiskelijoiden suomen kielen taito on kehittynyt, jos kieltä on uskallettu harjoittaa myös vapaa-ajalla

Yhteistyö eri tahojen kanssa

- ✓ On löydetty toimivia menetelmiä alakohtaiselle yhteistyölle
- ✓ On tehty yhteistyötä Ekamin kanssa (yhteisiä opetuspäiviä)
- ✓ On kehitetty yhteisopetusta sosionomiryhmien kanssa (suomi-englanti)
- ✓ On tehty Toimintakeskus Myllyn kanssa -> käyty mm. kirjastossa ja ruokakaupassa
- ✓ Ekamin opetuskeittiössä on annettu vinkkejä, kuinka valmistaa (edullista) ruokaa, samalla on myös tutustuttu kulttuuriin

Työelämä ja vapaa-aika, integroituminen

- ✓ Opiskelijoita on tuettu antamalla tietoa työelämästä ja kulttuurista, neuvomalla CV:n teossa, Career Coach, avoimet työpaikat jne. Tilaisuuksiin ovat olleet myös puoliset tervetulleita
- ✓ Xamk on järjestänyt työelämätreffejä, Tehyn infon ym.

Esille tulivat opiskelijoiden erilaiset kulttuurierot muun muassa kohteliaisuudessa ja auktoriteettien kunnioittamisessa, esim. sähköpostikäyttäytymisessä ("Sir, sorry to disturb you..") Lisäksi pohdittiin, mihin painoarvoa tulisi sijoittaa enemmän; suomen kieleen vai itse ammattitaitojen opetteluun. Molempien taitojen yhteensovittaminen oli kompleksista, eikä myöskään ollut tarkkaa tietoa, kumpaa taitoa ja osaamista arvostettiin enemmän työmarkkinoilla Nursing-opiskelijan hakiessa työpaikkaa.

Todettiin, että osa Nursing-opiskelijoista todennäköisesti ei pysy Kymenlaakson alueella, vaan saattaa hakea töitä pääkaupunkiseudulta tai Turun alueelta, joissa on yleisesti ottaen helpompi myös ulkomaalaisen saada töitä. Sen ei todettu kuitenkaan olevan ongelma, sillä puolenkin opiskelijamäärän jääminen olisi jo hyvä asia. Lisäksi Suomessa todettiin olevan hyvä tutkintokoulutus, jonka maine tunnustettaisiin myös muualla päin maailmaa. Useimpien Suomeen muuttaneiden opiskelijoiden todettiin hakevan maasta kotimaahan parempaa elintasoja. Sen vuoksi muutto takaisin kotimaahan nähtiin epä-todennäköisenä.

Haasteet:

Kielitaito

- ✓ Suomen kieli
- ✓ Kaikilla englanti ei ole hyvällä tasolla -> yhteinen kieli puuttuu
- ✓ Suomen yhteiskunta ja kulttuuri ovat osalle outoa (esim. neuvolatoiminta)

- ✓ Suomen kieltä tulisi olla enemmän, mutta rajana ovat myös lukukausimaksuun velvoittavat rajat (max 50 % suomea)
- ✓ Suomen kieltä ei opita hetkessä, normaaliaika 1-1,5 v <
- ✓ Kielen opetus ja itsenäinen opiskelu verkossa ovat haastavia
- ✓ Joskus on vaikea ymmärtää opiskelijan kysymystä verkko-opetuksessa
- ✓ Kaikilla opiskelijoilla kielitaito ei ole hyvällä tasolla
- ✓ Ryhmien opiskelijoilla on eri tasoista suomen osaamista, mikä asettaa haasteita hoitotyön opettamiselle
- ✓ Opiskelijoilla on toisinaan haasteita ymmärtää perusohjausta ja käytännön työn peruseriaatteita, kuten hygieniakäsitteitä (puhtaat välineet)
- ✓ Opiskelija ei ollut saanut harjoittelussa tarvittavaa ohjausta, koska ohjaaja ei ollut puhunut englantia (suomalainen harjoittelija oli puolestaan saanut ohjauksen)

Erillisuus, yhteistyö, tiedonkulku

- ✓ Nursing-ryhmä on liian erillään muista opiskelijoista
- ✓ Yhteisopettajuudessa on toisinaan haasteita
- ✓ Koto-koulutuksesta puuttuu integraatio-opetus
- ✓ Tiedonkulku voi olla haastavaa, päällekkäisiä töitä (?)
- ✓ Eri hankkeiden keskinäinen keskustelu ei aina toimi
- ✓ Sujuva ja saumaton yhteistyö eri tahojen kanssa on vielä osittain kehitteillä
- ✓ Haastavaa sitouttaa opiskelijat ja saada heidät opiskelemaan kieltä myös niinä päivinä, kun ei lukujärjestyksessä ole opetusta

Ilmasto, kulttuuri, opiskelijabudjetti

- ✓ Suomen ilmasto voi olla rankka muualta päin tulleille, ilmastolla ehkä myös vaikutus kontaktien määrään, lähteekö esim. kaupungille
- ✓ Osalla opiskelijoista saattaa olla tiukka budjetti -> vapaa-ajan viettomahdollisuudet rajallisia (?)
- ✓ Suomen ja yritysten asenne ulkomaalaisia kohtaan saattaa aiheuttaa haasteita
- ✓ Korkeat lukukausimaksut vs. työttömyys Suomessa
- ✓ Uhkana on opiskelijoiden muuttaminen Helsinkiin

Kaikki teemahaastattelussa mukana olleet totesivat Nursing-opiskelijoitten suurimman haasteen olevan suomen kielen taidon. Kielen opiskeluun oli tehtävä todella paljon töitä, jotta taito ja rohkeus käyttää kieltä kasvaisivat. Lisäksi monessa keskustelussa pohdittiin harjoittelupaikkoihin pääsyä ja työpaikkojen kykyä vastaanottaa ulkomaalaisia työharjoittelijoita. Keskusteluissa tuli esille myös opetuksen haasteellisuus. Toisaalta oli tärkeää opettaa hoitotyön perustaitoja, mutta toisaalta uusien taitojen ja kielen opettaminen samaan aikaan oli opiskelijalle raskasta.

Monen opiskelijan tilanne nähtiin ensimmäisen vuoden aikana haastavana. Opiskelijalla oli vahva motivaatio työllistyä ja pyrkimys maksaa työstä ansaituilla palkalla myös lukukausimaksuja. Aina työhön pääsy ei kuitenkaan ollut helppoa ja se aiheutti joissakin opiskelijoissa turhautumista. Myös ilmastollisilla elementeillä todettiin olevan vaikutusta opiskelijoiden jaksamiseen. Opiskelijat kokivat olevansa myös hiukan eristäytyneitä muista opiskelijaryhmistä ja toivoivat enemmän vuorovaikutusta muiden ryhmien kanssa. Aina oppituntien yhteensovittaminen ei kuitenkaan ollut kovin yksinkertaista. Näitä ajatuksia käsitellään lisää pohdintakappaleessa (9).

5.2.3 Toinen työpaja

Opinnäytetyön tavoitteena oli myös vertailla eri vuosina sairaanhoitajaopintonsa aloittaneiden opiskelijoiden kokemuksia opetuksesta, työharjoittelusta ja integraatiosta Suomeen. Opinnäytetyön tekijä pyrki löytämään työpajalle soveltuvan sopivan ajankohdan syksyllä 2022 aloittaneiden Nursing-opiskelijoiden lukujärjestyksestä. Koska ryhmä oli pian siirtymässä työharjoitteluun, sopivan ajankohdan löytäminen oli suhteellisen haastavaa.

Ensin varattu työpaja jouduttiin lisäksi siirtämään paria viikkoa myöhemmäksi yllättävän bussilakon ja tiedossa olleen talviloman vuoksi. Tapaamisajankohdaksi rajoittui aiemmasta tapaamisesta poiketen myös lyhyempi ajankohta, joka oli vapaa muista oppitunneista. Koska kyseessä oli jo monenlaisia kokemuksia kartuttanut ryhmä, Minna Porvarin kanssa käydyssä Teams-palaverissa päätettiin seuraavan tapaamisen pääteemaksi työharjoittelut ja niiden onnistumiset. Nursing-ryhmältä päätettiin kysyä suoraan työharjoitteluissa kerättyjä kokemuksia ja ajatuksia harjoittelun kehittämiseen.

Toinen työpaja järjestettiin 6.3.2024. Mukana tapaamisessa olivat viimekertaisen pajan lailla ryhmästä vastaava lehtori Jussi Mähönen ja TKI-asiantuntija Minna Porvari. Työelämäpolku-hanke oli saanut jo jonkin verran huomioita, minkä seurauksena tapaamiseen saapuivat myös Innovare ry:n edustajina Heikki Härö ja Tanja Kutvonen. Molemmat kertoivat olleensa aiemmin mukana Kotkan kaupungin toiminnassa, jossa pyrittiin parantamaan alueelle saapuneiden maahanmuuttajien työllistymistä. Härö kertoi nähneensä Työelämäpolku-

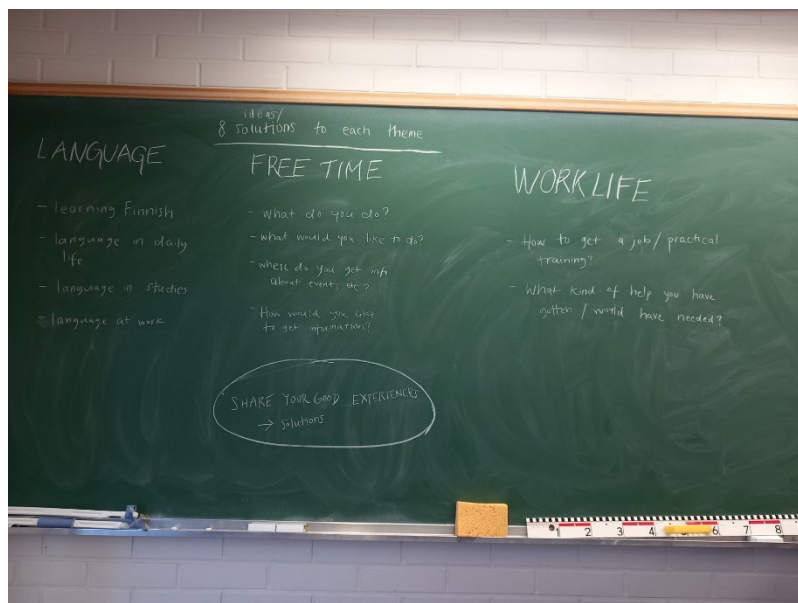
hankkeen sivut internetissä, jonka kautta hän oli ottanut yhteyden projektipäällikkö Happoseen. Happonen puolestaan oli kertonut Härölle käynnissä olevassa opinnäytetyöstä, jonka seurauksena sekä hän että Kutvonen halusivat osallistua työpajatyöskentelyyn. Heidän roolinsa ryhmätyöskentelyssä olivat lähinnä havainnoijan rooleja.

Lehtori Mähönen kertoi suurimmalla osalla ryhmäläisistä olevan jo kaksi työharjoittelua takana ja kolmannen olevan pian edessä. Täten lähtökohdat integraatiokeskusteluille olivat myös toisenlaiset kuin aiemmin työpajatyöskentelyssä mukana olleella, vuotta myöhemmin opintonsa aloittaneella ryhmällä. (kuva 17.)



Kuva 17. Toinen työpaja 6.3.2024

Oli iltapäivä ja paikalle saapui 20 opiskelijaa. Opiskelijat istuutuivat pöytäkunnittain kolmeen eri ryhmään. Aluksi ryhmien tehtävänä oli pohtia keskenään ratkaisuja kielen, vapaa-ajan ja työpaikan yhteydessä ilmenneisiin haasteisiin. Keskustelu oli hyvin vilkasta ja eteenpäin soljuvaa. Oppilaat kirjasivat kiteytetysti ajatuksiaan myös ylös post-it-lapuille. Opiskelijat olivat yksimielistä siitä, että kielen oppimiseksi olisi tärkeää heti opintojen alusta lähtien opettaa intensiivisesti suomea. Lisäksi opiskelijat toivoivat heitä kohdeltavan tasapuolisesti työharjoittelupaikoissa ja että työpaikoilla olisi myös varauduttu maahanmuuttajataustaisiin työharjoittelijoihin. He toivoivat työpaikoissa kommunikointia, työn ohjausta ja palautteen antoa. (kuva 18, sivu 60.)



Kuva 18. Työpajatyöskentelyä 6.3.2024

Seuraavaksi siirryttiin keskustelemaan yhteisesti työharjoitteluista saatuihin kokemuksiin. Opiskelijat kertoivat kokemustensa olevan hyvin moninaisia. Kysyttäessä, mitä opiskelijat työpaikoilla arvostivat, monelle tärkeitä asioita olivat tasa-arvoisuus, tasapuolinen vastuunkanto, kunnioitus, etiikka, hyväksyntä ja laadukas ohjaus. Opiskelijat kokivat työharjoittelun onnistumisen kannalta erittäin olennaiseksi tekijäksi sen, millainen ohjaaja työpaikalla oli.

Eräs opiskelija kertoi olevansa työharjoitteluun erittäin tyytyväinen, sillä hän oli saanut ohjaajakseen henkilön, joka jaksoi kääntää asioita englannista suomeksi. Lisäksi hänellä oli malttia toistaa sanoja ja näyttää kärsivällisesti, kuinka jokin työ tehtäisiin. Vastaavasti päinvastainen kokemus oli harjoittelussa, jossa opiskelija ei edes tiennyt, kuka hänen ohjaajansa oli. Opiskelija oli sanojensa mukaan jätetty melko lailla oman onnensa nojaan ja käsketty tekemään tehtäviä, joista hänellä ei vielä ollut tarkkaa tietoa.

Opiskelijat kertoivat olleensa aluksi Suomessa hämmentyneitä tilanteissa, joissa oli ilmennyt selkeästi omasta kulttuurista poikkeavia eroavaisuuksia. Näitä olivat muun muassa suomalaisten tyyli käydä suoraan asiaan ja joidenkin ihmettely sen suhteen, miksi opiskelija oli ylipäätään tullut kylmään Suomeen. Muualla eläminen olisi opiskelijan saaman palautteen mukaan ollut paljon helpompaa jo pelkän kielenkin vuoksi. Opiskelija ei ollut varma, oliko kom-

mentissa kyse tällöin suomalaisten vaatimattomuudesta vai sarkastisesta huumorista, jota muualta tulleen oli ensin vaikeampi ymmärtää. Joku vastaajista puolestaan kertoi vaativan hiukan totuttelua siihen, että länsimaisessa kulttuurissa oli aina puhuttaessa tapana, ihmisen statuksesta riippumatta, katsoa toista silmiin. Eräs opiskelija puolestaan toivoi kielimuurista huolimatta saavansa suoraa palautetta tekemästään työstä.

Mietittiin keinoja, joilla integraatio työpaikkoihin olisi helpompaa. Jo aiemmin oli tullut esille suomen kielen merkitys sekä työharjoittelupaikkaa hakiessa että sen aikana. Opiskelijat totesivat huomanneensa, että kaikilla työpaikoilla ei ollut tarjolla englanninkielistä ohjaajaa. Eräs, Suomessa pidemmän aikaa asunut opiskelija kertoi tehneensä paljon töitä suomen kielen eteen. Hän sanoi varsinkin alkuaikoina opetelleensa päivittäin erilaisia, etenkin töissä tarvitsemiin fraaseja. Hän muistutti muita siitä, että kieltä tulisi myös uskaltaa käyttää rohkeasti.

Pohdittiin yhdessä monikulttuurisuuden merkitystä työpaikoilla. Eri harjoittelupaikkojen todettiin olevan rakenteellisesti toisistaan joskus hieman poikkeavia. Harjoittelujen onnistumiseksi toivottiin kuitenkin korkeakoulun ja työyhteisön välisiä toimivia rakenteita, jotka mahdollistaisivat myös kansainvälisten sairaanhoitajaopiskelijoiden vastaanoton. Opiskelijat pitivät tärkeänä etenkin sitä, että sekä työpaikan että opiskelijan tiedossa olisivat kyseessä olevan harjoittelun tavoitteet. Tällöin molemmin puolin tiedettäisiin se, mitä harjoittelun aikana tulisi tehdä ja mitä työnantaja voisi olettaa opiskelijan jo osaavan tehdä.

Lehtori Jussi Mähönen kertoi Nursing-ryhmien ohjaajille järjestettävän aina ennen työharjoittelua noin 1,5 tunnin mittainen Team-info / kyselytunti. Sen tarkoituksena on jakaa tietoa itse tutkinnosta ja sen rakenteesta mutta lisätä myös ohjaajien kieli- ja kulttuuritietoisuutta. Ohjaajille on tarjolla myös ohjaajakoulutusta Xamkin avoimen ammattikorkeakoulun puolella (Taitava opiskelijaohjaaja). Koulutuksen tarkoituksena on muun muassa kehittää opiskelijaohjauksen valmiuksia, oppia tunnistamaan erilaisia oppimistyyliä ja oppia kehittämään omaa työyhteisöä opiskelijan oppimisympäristönä.

Yhteinen keskustelu todettiin todella tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Oltiin samaa mieltä siitä, että suomen kielen hallinnalla oli iso merkitys siihen, kuinka

opiskelija saisi työharjoittelupaikan ja kuinka häntä työpaikalla ohjattaisiin. Lisäksi todettiin, että työpaikalla olevan ohjaajan ammattitaidolla ja asenteella oli erittäin suuri merkitys, kuinka harjoittelu sujuisi ja miltä opiskelijasta tuntui. Hyvin onnistuneen työharjoittelun todettiin nostavan harjoittelijan itsetuntoa ja tunnetta siitä, että hän osasi erilaisia asioita ja pärjäs työssään. Hyvin onnistuneen harjoittelukokemuksen todettiin myös parantavan opiskelijan valmiuksia hakea jatkossa töitä sekä rohkaisevan myös työpaikkoja ottamaan muita kansainvälisiä harjoittelijoita työpaikalle.

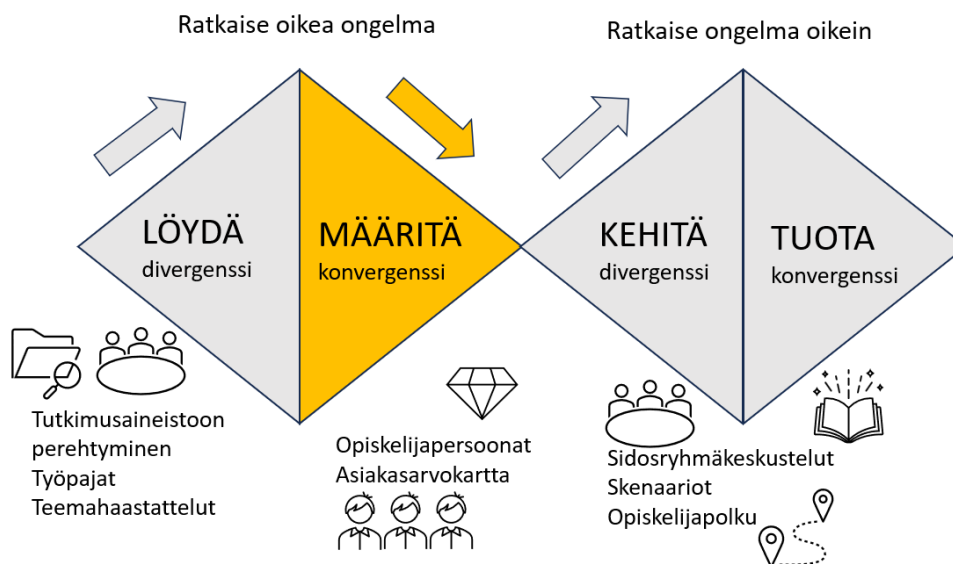
Opiskelijat toivoivat saavansa hyvää ohjausta työpaikoilla ja toivat esille ehdotuksen niin sanotusta tandem-harjoittelusta, jossa toinen työpäreistä olisi suomalainen opiskelija. Työpajan lopuksi useat opiskelijat ilmaisivat olevansa myös tyytyväisiä saadessaan lausua ajatuksensa ääneen ja kertoa, miltä heistä tuntui. Heille tärkeää oli se, että jokainen heistä kohdattaisiin ihmisenä. Ei sen mukaan, mistä he olivat lähtöisin - vaan sen mukaan, ketä he ovat juuri nyt. Opinnäytetyön tekijä kirjoitti edellä käydystä työpajasta toisen artikkelin Työelämäpolku-hankkeen sivuille. Artikkeleihin ” Ihmisten välisiä kohtaamisia – työpajatyöskentelyä Nursing-ryhmäläisten Kotkan kampuksella osa 2” on koottu tiivistetysti iltapäivän aikana keskusteltuja asioita (Heikka 2024 b).

Toisen työpajan jälkeen keskusteluissa mukana ollut Tanja Kutvonen otti opinnäytetyön tekijään yhteyttä, ja hänen kanssaan käytiin Teams-palaveri, jossa suunniteltiin seuraavia askelmerkkejä Nursing-opiskelijoiden kotouttamiseen Kotkassa. Kutvosen ja Härön mielessä oli saada Kotkan kaupunki mukaan hankkeeseen, jossa kehiteltäisiin esimerkiksi kaupunki-tutor-mallinnusta. Suunnittelutyössä olennaista olisi yhteinen keskustelu eri tahojen kanssa, jotta välttyttäisiin päällekkäisiltä töiltä. Opiskelijoiden palautteet huomioiden, tutorin tehtäväksi ajateltiin erilaisia arkeen, asumiseen ja vapaa-aikaan liittyvissä asioissa neuvominen ja tukeminen. Kutvonen lupasi viedä hankeajatusta eteenpäin kaupungin vastuuhenkilöille.

5.3 Määritä-vaiheen toteutus

Koiviston ym. (2019; 45–46) mukaan määritä-vaiheessa kerättyä tietoa tulisi analysoida ja tulkita, ja sen seurauksena tulisi syntyä määritetty ongelma tai

mahdollisuus, johon aletaan prosessin seuraavassa vaiheessa ideoimaan ratkaisua. Analyysin tulee perustua asiakastarpeisiin ja siinä tulee nousta esiin liiketoiminnallisesti kiinnostavia löydöksiä. Syntynyt ymmärrys koetetaan visualisoida esimerkiksi asiakasprofileiksi tai palvelupoluiksi.



Kuva 19. Opinnäytetyön määritä-vaihe (Mukaiillen British Design Council)

Ensimmäisen työpajan jälkeen käytiin keskustelua tutkimuksen eri näkökulmista ja yhteiskehittämisen vaikutuksista tutkimuksen luotettavuuteen ja jatkokehittelyyn. Opinnäytetyöntekijä tapasi Teamsin kautta Työelämäpolku-hankkeessa työskentelevän Minna Porvarin, jonka kanssa suunniteltiin seuraavat askelmerkit opinnäytetyön etenemisen suhteen. Samassa palaverissa keskusteltiin myös Nursing-ryhmän opiskelijapersoonista.

Työpajatyöskentelyn ja haastattelujen perusteella opiskelijoista oli hahmoteltu ensin kuusi opiskelijapersoonaa. Lisäksi opiskelijoiden palautteista ja yhteisestä keskustelusta oli kirjattu ylös onnistumisia sekä kipupisteitä, joihin palvelupolussa tulisi kiinnittää huomiota. Katse kiinnittyi myös arvotekijöihin, joilla oli suuri vaikutus siihen, että opiskelija oli hakeutunut Xamkiin opiskelemaan. Vastausten perusteella luotiin asiakasarvokartta. (kuva 19.)

5.3.1 Opiskelijapersoonat

Persoonat ovat fiktiivisiä hahmoja, jotka edustavat toimintatapojensa, kiinnostuksen kohteidensa tai muiden ominaisuuksien perusteella tiettyjä ryhmiä.

Persoonat auttavat ymmärtämään paremmin erilaisten asiakkaiden motivaatioita ja tarpeita sekä niiden vaikutusta asiakaspalveluun. Persoonien avulla voidaan luoda edelleen hypoteettisia, persoonien ominaispiirteisiin pohjautuvia tarinallisia skenaarioita, jotka auttavat sekä palvelutilanteiden kokonaistilanteen että niissä esiintyvien kontaktipisteiden hahmottamista. (Stickdorn & Schneider 2010; 178,184.) Opiskelijapersoonien skenaariot on esitetty luvussa 5.4.1.

Nursing-ryhmän opiskelijapersoonat luotiin ensimmäisen työpajan aikana opiskelijoitten (45 kpl) työstämästä aikajanatehtävästä. Persoonat luokiteltiin muun muassa sen mukaan, mikä oli heidän kulttuurillinen taustansa, motivaationsa opiskeluun, suhtautumisensa elämään Suomessa sekä perhe- ja koulustaustansa. Ensin persoonia oli kuusi kappaletta. Monen persoonan kohdalla korostuivat ilmastoasenteeseen, kielitaitoon ja henkilökohtaisiin kokemuksiin ja elämäntilanteeseen liittyvät seikat, joilla ei välttämättä ollut merkitystä opintojen sujuvuuteen. Lisäksi monessa ensin hahmotellussa persoonassa oli keskenään paljon samoja piirteitä, minkä seurauksena nähtiin järkeväksi supistaa hahmojen määrä kolmeen. Tällöin jäljelle jäivät alla kuvassa näkyvät opiskelijapersoonat.



Kiara - Itsenäistyvä



Felix - Fokus



Pabitra - Perheellinen

Kuva 20. Nursing-ryhmien opiskelijapersoonat

Kuvassa 20 näkyvät opiskelijapersoonat Kiara, Felix ja Pabitra on luotu Adobe Fireflyn tekoälysovellusta apuna käyttäen. Kaikkia näitä opiskelijapersoonia yhdistää se, että he ovat lähtöisin kollektiivisesta kulttuurista.

Kollektiivisesta kulttuurista saapuvat opiskelija eivät koe olevansa vain yksilöitä, vaan osa omaa sukuaan, heimoaan ja etnistä ryhmäänsä. Tällöin yksilö

nähdään perheen ja suvun edustajana, ja hänen toiminnastaan riippuu täten myös näiden maine ja kunnia. (Lahti 2008, 79–80.)

Kiara - Itsenäistyvä

20- vuotias

Kotka

Sinkku

Opiskelija

” Elämä on seikkailu”

Kiaran tarina

Kiara tuli Kotkaan opiskelemaan Xamkiin sairaanhoitoa. Hän ei ole aiemmin ikinä ottanut vastuuta omasta elämästään ja on siitä syystä epävarma. Hän tykkää kyllä matkustella ja nähdä maailmaa. Suurin osa sukulaisista asuu kotimaassa ja heitä on jonkin verran ikävä. Kiara puhuu englantia, mutta suomen kieli tuntuu haastavalta. Kiara tutustuu melko hyvin toisiin ihmisiin, mutta ei ole vielä varma, mitä tarkalleen ottaen haluaisi tehdä tulevaisuudessa. Kiara on diginuori ja käyttää innokkaasti mediaa. Hän on tehnyt itsestään paljon päivityksiä someen ja seuraa myös paljon muita nuoria, jotka liikkuvat eri puolilla maailmaa. Kiara tuntee olevansa vielä nuori ja valmis kokeilemaan eri asioita elämässä. Hän sanoo olevansa onnekas, koska kotimassa asuvat vanhemmat ovat keskiluokkaisia ja tukevat häntä itsenäistymisessä.

Haasteet

- suomen kieli
- motivaatio opiskella

Vahvuudet

- nuoruuden into
- digiosaaminen

Tavoitteet

- löytää oma urapolku
- itsenäistyminen

Huomioitavaa

- tarvitsee vahvaa ohjausta oman urapolun löytämisessä



Kuva 21. Kiara- itsenäistyvä

Kiara-Itsenäistyvä (kuva 21) on juuri kotoaan muuttanut ja itsenäiseksi opetteleva opiskelijapersoona. Hänen vanhempansa ovat joko keski- tai varakkaampaa luokkaa ja he ovat aiemmin hoitaneet hyvin pitkälle tyttärensä asioita.

Kiara on Suomeen tullessaan melko neuvoton, koska hän ei ihan tarkkaan tiedä, kuinka arkipäivän asioita tulisi hoitaa. Hän tarvitsee täten oppilaitoksen ja yhteistyötahojen suunnalta vahvaa ohjausta sekä opinnoissa että vapaaajan puitteissa. Käytännössä se merkitsee esimerkiksi sitä, että Kiaran kanssa käydään kaupassa, erilaisissa virastoissa ja kerrotaan vapaa-aikaan liittyvistä vaihtoehtoista.

Felix - Fokus

25- vuotias

Helsinki

Sinkku

Opiskelija & osa-aikatyössä

” Kun jotain haluaa, sen myös saa”

Felixin tarina

Felix matkusti Suomeen opiskelemaan sairaanhoitoa. Hänellä on kotimaassa suoritettu akateeminen tutkinto ja useamman vuoden kokemusta työelämästä. Felixin kotimaassa on kuitenkin heikko taloudellinen tilanne. Siitä syystä Felix on jättänyt kotimaansa ja lähtenyt Suomeen saadakseen tutkinnon ja työn, jolla hän voisi saavuttaa paremman elintason. Felixillä on haasteita suomen kielen kanssa, mutta hän on hyvin optimistinen siitä, että kielitaito kohentuu, kunhan hän vaan tekee töistä asian eteen. Felix on sosiaalinen ja hän on jo löytänyt uusia ystäviä sekä osa-aikatyön hoiva-avustajana hoivakodista pk-seudulta. Ikäihmiset ovat ottaneet hänet hyvin vastaan työpaikalla.



Haasteet

- suomen kieli
- osaamisen osoitus

Vahvuudet

- työelämäkokemus
- sinnikkyys

Tavoitteet

- vakituinen työ
- korkea elintaso

Huomioitavaa

- tarjottava sopivasti vaihtoehtoja ja faktaa

Kuva 22. Felix-Fokus

Felix-Fokus (kuva 22) on akateemisen taustan omaava opiskelija, joka on lähtenyt kotimaastaan paremman toimeentulon toiveissa. Hän on erittäin motivoitunut Nursing-opinnoista ja kielihaasteista huolimatta uskoo vakaasti siihen, että töitä tekemällä vaivannäkö palkitaan. Felix asuu pääkaupunkiseudulla ja on jo löytänyt sosiaalisen luonteensa ansiosta Suomesta ystäviä sekä osa-aikaisen työn hoivakodista.

Pabitra - Perheellinen

22- vuotias

Helsinki

Perheellinen, lapsia

Opiskelija

” Opiskelen perheen ehdoilla”

Pabitran tarina

Pabitran aviomies ehti asua jonkin aikaa Suomessa, kunnes hän ehdotti Pabitrallle, että koko perhe muuttaisi hänen peräänsä Suomeen. Insinööriksi kouluttautunut Pabitran mies on töissä rakennusfirman varastolla ja siellä hän oli myös saanut tietää Suomessa vallitsevasta sairaanhoitajapulasta. Hänen ehdotuksensa olikin, että Pabitra hakisi opiskelupaikkaa sairaanhoidon koulutusohjelmasta. Pabitra on aina halunnut työskennellä ihmisten parissa, mutta hänen suomen kielen taitonsa on melko heikko. Pabitra pyrkii matkustamaan Helsingistä Kotkaan opintojen pariin, mutta harmillisen usein joku perheen kolmesta lapsesta on kipeänä. Pabitra joutuu viemään heitä lääkäriin tai jäämään kotiin hoitamaan yhtä tai useampaa lasta. Myös Suomessa asuvat muut sukulaiset tarvitsevat apua. Pabitran mielestä suku ja ystävät ovat tärkeintä elämässä. Toisinaan hän kokee opiskelujen ja oman perhe-elämän tasapainottamisen olevan melko haasteellista.



Haasteet

- suomen kieli
- ajankäyttö

Vahvuudet

- into alaa kohtaan
- positiivinen asenne

Tavoitteet

- työelämään pääsy
- vakaa perhe-elämä

Huomioitavaa

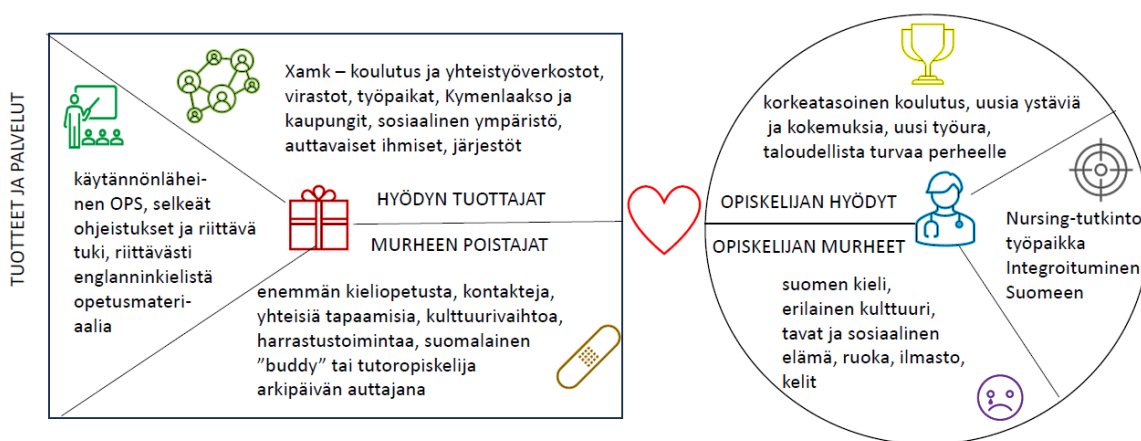
- tarvitsee tukea perhe-elämän ja opintojen yhdistämisessä

Kuva 23. Pabitra-Perheellinen

Pabitra-Perheellinen (kuva 23, sivu 66) on tullut lastensa kanssa Suomeen aviomiehensä perässä. Pabitrان aviomies on jo jonkin aikaa asunut Suomessa ja hänellä on Helsingissä työpaikka. Lisäksi perheellä on muutamia sukulaisia Suomessa. Pabitrان haasteena ovat suomen kielen lisäksi perhe-elämän tuomat paineet. Lapset ovat toisinaan kipeänä ja opintojen yhteen sovittaminen useamman lapsen kanssa tuntuu toisinaan haastavalta. Myös matka Helsingistä Kotkan kampukselle ei aina ole yksinkertaista jo pelkän matkustamiseen vievän ajan vuoksi.

5.3.2 Asiakasarvokartta

Asiakasarvokartta kuvaa palvelumallin tietyn arvoehdotuksen piirteitä jäsenellisesti ja yksityiskohtaisesti. Se jakaa arvolupaukset tuotteisiin ja palveluihin, kivun lieventäjiin ja hyödyn tuottajiin. Asiakasprofiili kuvaa tiettyyn asiakassegmenttiin kuuluvan asiakkaan tavoitettomia, kipukohtia ja hyötynäkökulmia. Arvokartan tavoitteena on vastata tuotteilla ja palveluilla asiakkaan tarpeisiin, tavoitteisiin ja kipukohtiin. (Osterwalder ym. 2014, 6–9.)



Kuva 24. Nursing-opiskelijan asiakasarvokartta

Yllä oleva asiakasarvokartta (kuva 24) luotiin työpajoissa opiskelijoilta saadun palautteen ja teemahaastattelussa esille tulleiden mielipiteiden ja ajastusten pohjalta. Oikeanpuoleisessa ympyrässä näkyvät Nursing-opiskelijan tavoitteet, hänen saamansa hyödyt ja olemassa olevat murheet. Opiskelija on saapunut Suomeen suorittaakseen sairaanhoitajatutkinnon, jonka avulla hänellä on

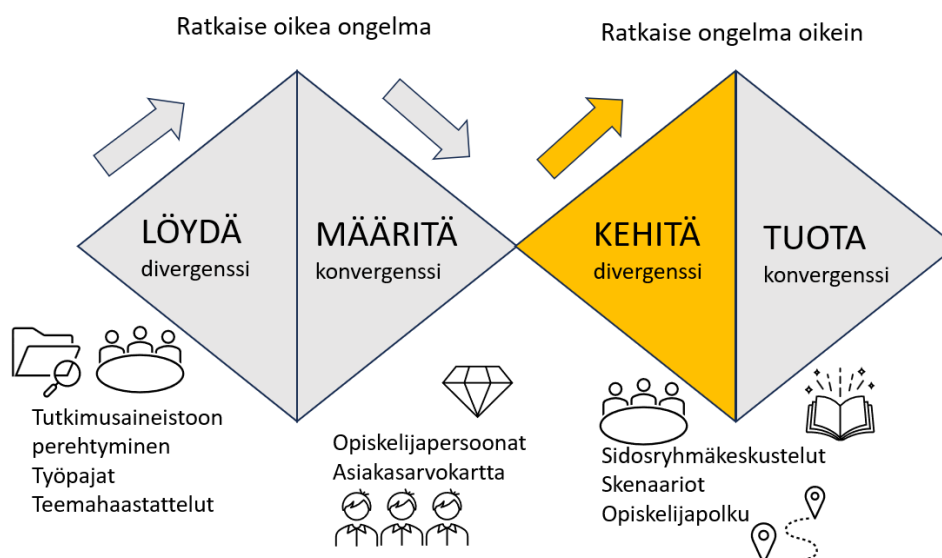
sekä mahdollisuudet työllistyä mielekkääseen ammattiin että integroitua työelämään. Opiskelujensa kautta hänellä on myös mahdollisuus saada uusia ystäviä, kokemuksia ja turvata perheensä taloudellinen tilanne. Murheita aiheuttavat haastava suomen kieli, erilainen kulttuuri ja tavat sekä sosiaalinen elämä ja omasta kotimaasta poikkeavat sääolosuhteet. Näitä elementtejä on käsitelty tarkemmin opinnäytetyön kohdissa 5.2.1 ja 5.2.3.

Vasemmalla puolella näkyvän laatikon sisältö on täytetty teemahaastatteluissa saatujen tietojen perusteella. Kartassa näkyvät tavarat ja palvelut, joilla opiskelijan toiveisiin ja kipukohtiin voidaan vastata. Karttaan on kiteytetty pääasiälliset seikat. Xamk pyrkii oppilaitoksena tuottamaan korkeatasoista, työelämään vastaavaa koulutusta. Sillä tulisi olla tarjolla myös työelämään johtavia yhteistyökumppaneita sekä tukihenkilöitä, jotka voivat auttaa sekä opinnoissa että harjoittelupaikkojen etsimisessä. Kulttuurishokkiin voidaan vastata jakamalla puolin ja toisin kulttuureihin liittyvistä ilmiöistä ja tavoista. Yksinäisyyttä ja koti-ikävää voidaan helpottaa järjestämällä yhteisiä tapaamisia vapaa-ajalle sekä organisoimalla kaikille tukea tarvitseville mentori / ”buddy” suomalaisista sairaanhoitajaryhmistä sekä vuotta aiemmin aloittaneesta ryhmästä.

Koska opeteltavana on sekä uusi ala että kieli, opetuksen tulee olla selkeää ja johdonmukaista. Myös lehtoreiden englannin kielen taso tulee olla tarpeeksi hyvä, jotta he pystyvät kommunikoimaan eri taustoista tulevien opiskelijoiden kanssa. Opetusdokumentit painottuvat ensimmäisen syksyn aikana englanninkieliseen materiaaliin ja siirtyvät vasta pikkuhiljaa suomenkieliseksi. Todennäköisesti asioiden visualisoinnilla ja videomateriaaleilla voidaan vastata osittain edellä mainittuihin haasteisiin.

5.4 Kehitä-vaiheen toteutus

Kehitä-vaiheessa tunnistettuun ongelmaan etsitään vaihtoehtoisia ratkaisumalleja tai konsepteja. Ideoinnin apuna käytetään asiakasymmärrystä ja erilaisia ideointimenetelmiä. Tarkoituksena on rakentaa prototyyppisiä, visualisoida ideoita ja simuloida kokemuksia. Ratkaisuja myös yhteiskehitetään erilaisten sidosryhmien työpajoissa. (Koivisto ym. 2019, 46.)

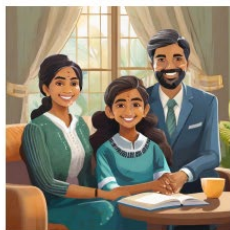


Kuva 25. Opinnäytetyön kehitä-vaihe (Mukaillen British Design Council)

Opinnäytetyön seuraavassa kehitä-vaiheessa opinnäytetyön tekijä osallistui Xamkin ja työelämätahon välisiin Teams-palavereihin. Lisäksi kerätystä tiedosta ja kehitetyistä opiskelijapersoonista luotiin kolme erilaista skenaariota. Skenaariot etenivät kullekin opiskelijapersoonalle ominaisella tavalla. Lopuksi opiskelijapersoonista valittiin tarkasteluun Felix-Fokus-opiskelijapersoonaa, jolle suunniteltiin sujuva opiskelupolku. Matkan varrelta poimittiin hänen opintojensa kannalta merkittävimmät kontaktipisteet ja niiden tehtävät. (kuva 25.)

5.4.1 Opiskelijapersoonien skenaariot

Seuraavaksi opiskelijapersoonille (Kiara-Itsenäistyvä, Felix-Fokus ja Pabitra-Perheellinen) luotiin omat skenaariot opintojen sujumisesta. Persoonien erilaisuus vaikutti luonnollisesti myös tarinoissa esiintyviin vivahteisiin.



On aika alkaa itsenäistyä. Vanhempani lupasivat maksaa opintoni ulkomailla.



Haen Xamkiin, suoritan pääsykokeen ja haastattelun.



Minut hyväksytään Nursing-opiskelijaksi!



Haen viisumin, hankin matkalipun ja matkustan Suomeen.



On pimeää, tunnen oloni yksinäiseksi ja kaipaen perhettäni.



Viihdyn kuitenkin opinnoissani ja tutustun uusiin ihmisiin.



Matkustelen Suomessa ja rakastun luontoon ja sen puhtauteen.



Selätän koti-ikävää ja löydän tasapainon elämässäni. Taisin tehdä sittenkin oikean valinnan!

Kuva 26. Kiara-itsenäistyvän opintopolku Suomeen ja Suomessa

Kuvassa 26 on nähtävillä työpajatyöskentelyssä kerättyyn aineistoon pohjautuva skenaariokuvaus onnistuneesta tapahtumasarjasta, jossa Aasiassa asuva Kiara hakee Xamkiin opiskelemaan. Kuvat on tuotettu tekoälysovelluksen (Adobe Firefly) avulla.

Kiara on asunut vanhempiensa luona. On tullut aika itsenäistyä ja vanhemmat lupaavat maksaa Kiaran opinnot ulkomailla. Ensin Kiara suorittaa verkossa ammattikorkeakoulun laatiman pääsykokeen ja haastattelun. Parin viikon kulluttua Xamkista tulee hyväksymisviesti, jonka jälkeen Kiara anoo viisumia ja varaa itselleen matkaliput. Odotukset tulevista opinnoista ja uudesta elämästä ovat korkealla. Pimeä syksy kuitenkin yllättää. Mieli on maassa, olo on yksinäinen ja kielimuuri tuntuu läpipääsemättömältä. Kiaran mielessä käy myös joko paluu kotimaahan tai matkustaminen johonkin muuhun maahan. Opinnot alkavat kuitenkin luistaa, kiitos loistavien luokkatovereiden ja opettajien. Lisäksi Kiara tutustuu suomalaiseen luontoon, sen rauhaan ja puhtauteen. Hänelle pohjoiset revontulet ovat elämys! Kiara selättää pikkuhiljaa koti-ikävänsä ja alkaa löytää tasapainoa oman kulttuurinsa ja suomalaisen elämän välillä.

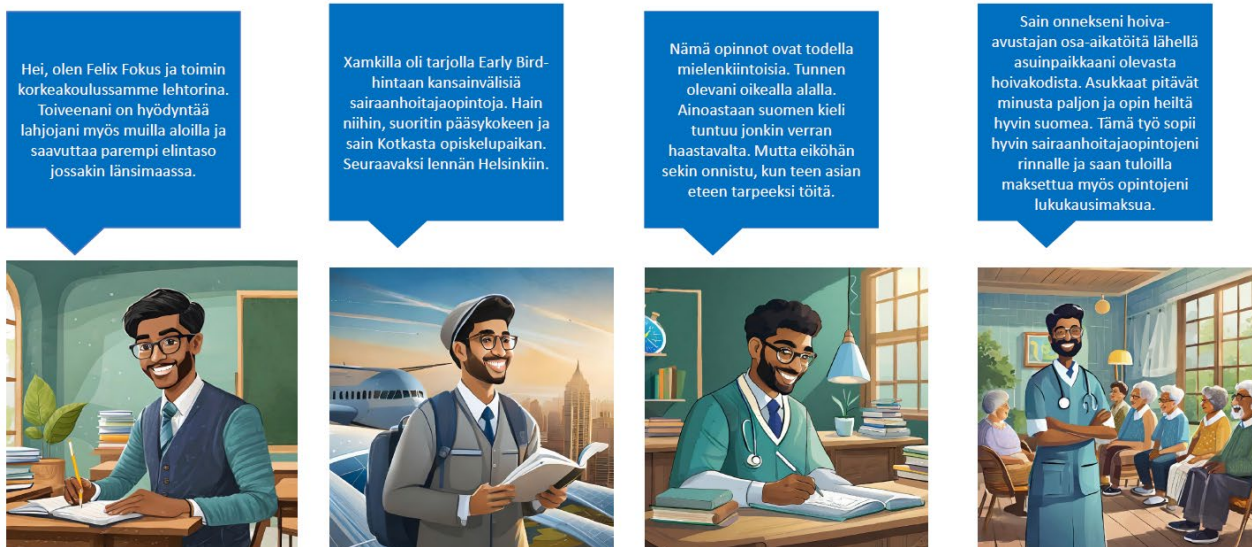
Opintojen onnistumisen kannalta olennaista Kiaran kohdalla on se, että hän saa tarvitsemaansa tietoa, käytännön ohjausta ja sosiaalista tukea saavuttaakseen tasapainon oman kulttuuritaustansa ja Suomen kulttuurin välisessä ristiriidassa.



Kuva 27. Pabitra-Perheellisen opintopolku Suomeen ja Suomessa

Yllä oleva skenaario (kuva 27) kuvaa Pabitra-Perheellisen matkan Suomeen ja hänen opiskeluaan. Pabitra on aiemmin asunut kotimaassaan lastensa kanssa. Aviomies on jo aiemmin matkustanut Suomeen. Perhe ikävöi isän luo ja mies ehdottaakin Pabitralle, että hän hakisi Suomeen opiskelemaan. Prosessi sujuu hyvin ja perhe saapuu Suomeen ja opinnot Xamkissa alkavat. Perheen lapset ovat kuitenkin melko usein kipeinä ja Pabitra jää toisinaan heitä kotiin hoitamaan. Hän on myös melko epävarma omasta suomen kielen taidostaan, eikä siitä syystä saa haluamaansa osa-aikatyötä. Hänelle perhe on kaikki kaikessa ja siitä syystä opintojen eteneminen on hiukan epävarmaa.

Pabitrان opintojen onnistumisen kannalta olisi olennaista, että Xamkillä olisi tarjolla hänelle riittävästi verkko-opintoja ja hän saisi tarvittaessa henkilökohtaista opastusta, mikäli tilanne näyttää siltä, että esimerkiksi sairauspoissaolojen vuoksi opinnoissa ilmenee haasteita.



Hei, olen Felix Fokus ja toimin korkeakoulussamme lehtorina. Toiveenani on hyödyntää lahjojani myös muilla aloilla ja saavuttaa parempi elintaso jossakin länsimaassa.

Xamkillä oli tarjolla Early Bird-hintaan kansainvälisiä sairaanhoitajaopintoja. Hain niihin, suoritin pääsykokeen ja sain Kotkasta opiskelupaikan. Seuraavaksi lennän Helsinkiin.

Nämä opinnot ovat todella mielenkiintoisia. Tunnen olevani oikealla alalla. Ainoastaan suomen kieli tuntuu jonkin verran haastavalta. Mutta eiköhän sekin onnistu, kun teen asian eteen tarpeeksi töitä.

Sain onnekseni hoivaavustajan osa-aikatöitä lähellä asuinpaikkaani olevasta hoivakodista. Asukkaat pitävät minusta paljon ja opin heiltä hyvin suomea. Tämä työ sopii hyvin sairaanhoitajaopintojeni rinnalle ja saan tuloilla maksettua myös opintojeni lukukausimaksua.

Kuva 28. Felix-Fokuksen opintopolku Suomeen ja Suomessa

Kuvassa 28 on kuvattu tiivistetysti Felix-Fokuksen polku Suomeen ja Suomessa. Felix on kotimaassaan akateemisesti koulutettu henkilö. Hänellä on hyvä työpaikka kotimaassaan, mutta hän on myös tietoinen siitä, että länsimaassa hän saattaisi saavuttaa paremman elintason. Siitä syystä hän päättää hakea ulkomaille opintojen pariin, ajatuksenaan myös työllistyä uuteen ammattiin kyseisessä maassa. Selattuaan netissä eri vaihtoehtoja, hän löytää Xamkin verkkosivut ja huomaa niissä juuri käynnissä olevan Nursing-opintojen haun. Lisämeriittinä hakijalle tarjotaan Early Bird-hintaa. Felix on nopea toimissaan. Hän pistää hakupaperit Xamkille, ja saakin melko pian eteensä valintakoe kysymykset sekä haastattelukutsun. Ne kirkkaasti läpäistyään, edessä on viisumin ja lentolippujen hankinnan jälkeen matka kohti uutta elämää Suomessa.

Felix on luonteeltaan sosiaalinen ja hyvin motivoitunut sekä opinnoista että uudesta elämästään Suomessa. Kieli tuntuu aluksi hiukan haastavalta, mutta hänellä on periaate, että ”kun jotain haluaa, sen myös saa”. Felix tutustuu helpposti uusiin ihmisiin ja saa uuden tuttavuuden kautta kuulla Helsingissä tarjolla

olevista hoiva-avustajan paikoista. Felix tunnustaa puhuvansa vielä melko heikosti suomea. Työpaikalla jokainen auttava käsi kuitenkin otetaan ilolla vastaan ja jo pelkkä Felixin positiivinen olemus saa ikäihmiset iloiselle mielelle. Opinnoissaan Felix etenee suunnitellusti. Tarvittaessa hän pyytää neuvoa Xamkissa toimivilta lehtoreilta ja tukihenkilöiltä, mutta pääosin hän kokee olevansa itseohjautuva.

5.4.2 Teemahaastatteluista nousseita ideoita

Teemahaastatteluissa pohdittiin Nursing-opiskelijoiden kanssa saavutettuja onnistumisia ja kohdattuja haasteita sekä ideoitin, millä keinoin opiskelijoiden integroitumista Suomen työelämään ja kulttuuriin voitaisiin parantaa. Ohessa on lista eri teemoihin kiteytetyistä ideoista ja mahdollisuuksista.

Työelämään tutustuminen

- ✓ Lisäämällä yhteistyötä harjoittelupaikan ja Xamkin välillä
- ✓ Menemällä työpaikoille kieltä oppimaan, esim. säännöllinen ns. TET-päivä esim. 1 krt / vko -> auttaisi työharjoittelupaikkoja suhtautumisessa uuteen harjoittelijaan, auttaisi opiskelijaa kielitaidon kartuttamisessa ja helpottaisi harjoittelupaikkojen saamista
- ✓ Tutustumalla työelämään jo ennen varsinaista harjoittelua ja jokaisella harjoittelukerralla viiden eri fraasin opettelu ja käyttäminen työssä; esim. ” Minun nimeni on...”, ” Mitä kuuluu?” jne.
- ✓ Suorittamalla työharjoittelu tandem-parin kanssa, joista toinen Nursing-opiskelija toinen suomenkielinen sairaanhoitajaopiskelija

Vapaa-ajan toiminta

- ✓ Kielipolku-hanke -> peli suomen kielen hoitoalan oppimiseen
- ✓ Järjestetty vapaa-ajan ilmaistoimintaa -> kortti-illat, Let's eat-tapaamiset ym.
- ✓ ”Jokaisella on lahja, jota voi hyödyntää ja josta saada itseluottamusta” (esim. taito soittaa pianoa)
- ✓ Yhteiset tapaamiset vapaa-ajalla suomalaisten kanssa, esim. kielikahvila
- ✓ MLL: vapaaehtoistyön ja integroitumisen mahdollisuudet perhekahviloissa, äitikerhoissa, ystävätoiminnassa
- ✓ Suunnitelmassa keväälle 2024 Amazing Race-tapahtuma yhdessä Eka-min kanssa -> päättyen vappupiknikkiin
- ✓ Työelämään integroituminen vaatii myös asumisen ja muun vapaa-ajan huomioimista
- ✓ Oma aktiivisuus olennaista kielen oppimisessa; osallistuminen aktiivisesti vapaa-aikaan suomalaisten kanssa auttaa oppimaan kieltä nopeammin

Kulttuuritietouden jakaminen ja yhteistyö

- ✓ Ei puhuta kansallisuuksista vaan puhutaan ihmiselle ihmisenä
- ✓ Toimistojen tulisi ohjata ja jakaa tietoa enemmän englanniksi
- ✓ Yhteiseen keskustelupöytään tulisi saada enemmän kansainvälisiä toimijoita sekä koulutuksen että työelämän puitteista
- ✓ Informaatio selkeästi ja ytimekkäästi ulkomaalaisille
- ✓ Tasa-arvon huomioiminen ulkomaalaisten ja suomalaisten välillä (ulkomaalaiset eivät ole "vammaisia")
- ✓ Vastaanottavuuden ja valmiuksien tukeminen
- ✓ Selkeitä toimivia rakenteita ja vakiinnuttaminen toimiviksi
- ✓ Yritysten tukeminen
- ✓ Toimiva ekosysteemi ja yhteistyö

Xamk- koulutus ja tiedon jako

- ✓ Xamkin web-sivuja enemmän englanniksi
- ✓ Opettajalle kieli- ja kotouttamistoimintaa
- ✓ Kotoutusopetus, ensin kieli ja sitten vasta ammattialan opetus?
- ✓ Uusi kampus -> kampus "käden ulottuville"
- ✓ Syksyllä 2024 mahdollisuus valita kaksi suomen kielen kurssia
- ✓ Enemmän yhteyksiä Nursing- ja suomalaisten ryhmien välille
- ✓ Tunneille enemmän käytännön harjoituksia /casejä, joissa suomeksi dialogeja (voidaan myös lukea paperista), ensin dialogi käännettävä suomesta englanniksi, jotta sisältö ymmärrettävä
- ✓ Yksittäisten (kliinisten) taitojen harjoittaminen tärkeää -> tunteja enemmän (?), oltava mahdollisuus keskustelulle
- ✓ Opetukseen enemmän interaktiot

Teemahaastatteluun osallistuneet näkivät opiskelijoiden vahvuutena heidän vahvan motivaationsa oppia uusia asioita, ryhmäytyä ja päästä työelämään. Tuli myös esille, että Xamkissa oli opittu paljon ensimmäisestä Nursing-ryhmästä, kehitetty koulutusta ja tehty entistä tiiviimpää yhteistyötä eri tahojen, kuten Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston (Ekami) kanssa.

Eri tahojen kanssa tehtävä yhteistyö, selkeiden toimintarakenteiden vakiinnuttaminen ja valmiuksien tukeminen nähtiin olennaisina tekijöinä opiskelijoiden integroimisessa ympäristöön. Ensimmäisen työharjoittelun todettiin olevan koetinkivi ja myös mahdollisuus saada jatkossa töitä. Eräs opettaja kertoi ideoituna olevan teemapäivän ja viriketoimintaa hoivakodeissa, johon kutsuttaiisiin media paikalle. Eräs Xamkin työntekijöistä kertoi, että ryhmille oli annettu infoja työntekijän oikeuksista ja velvollisuuksista. Näitä asioita käsitellään enemmän Pohdinta-kappaleessa (9).

5.4.3 Havainnointi sidosryhmäkeskusteluissa

Vilkan (2018, 156–159) mukaan tieteellisessä tutkimuksessa havainnoinnin tulee olla suunnitelmallista, johdonmukaista, luokiteltua ja ennakolta rajattua. Havaintojen tekeminen on myös haastavaa, ja lopulta onkin tutkijasta kiinni, miten havaintoja voidaan hyödyntää uuden tiedon tuottamisessa. Havainnot riippuvat näet hyvin pitkälti siitä, kuka havaitsee ja antaa merkityksen havainnoille. Tutkimuksessa usein teoreettiset käsitteet, teoria ja menetelmät ohjaavat kykyä havaita ja antavat myös välineitä tarttua havaintoon, joka ilmenee sen luonnollisessa ympäristössä. Tällöin havainnoista saatu tieto tulee asettaa aina suhteeseen teorian ja sen käsitteiden kanssa.

Opinnäytetyön tekijän ajatuksissa oli ollut laajemman piirin, muun muassa sairaanhoitopiiriä koskettava sidosryhmätyöskentely. Eri yhteyksien kautta ilmeni, että helmikuussa vastaava työskentely olikin jo aloitettu Xamkin taholla. Työryhmän vastaavina toimivat sidosryhmäpäällikkö Heta Vilén ja koulutusalaohjaja Katri Ryttyläinen-Korhonen. Opinnäytetyöntekijä lähetti heille sähköpostikyselyn, jonka seurauksena Ryttyläinen-Korhonen kertoi alussa olevista keskusteluista ja lähetti opinnäytetyöntekijälle kutsut seuraaviin Teams-tapaamisiin.

Tässä vaiheessa opinnäytetyötä tuli ilmi myös se, että kehittämistyössä tärkeää oli itse sidosryhmätyöskentelyn lisäksi työskentelyn läpinäkyvyys ja tiedon kulku. Opinnäytetyön tekijä osallistui kahteen sidosryhmien eli työnantaja-puolen ja Xamkin yhteyshenkilöiden välillä käytyihin palaveriin havainnoijan roolissa. Molemmissa keskusteluissa mielenkiinto kohdistui opinnäytetyön pääongelmakysymykseen: Kuinka mahdollistaa ulkomaalaisen Nursing-opiskelijan sujuva polku työelämään ja integraatio alueelle?

Molemmissa keskusteluissa päällimmäisinä aiheina nousivat esille opiskelijan suomen kielen taito ja ammattiosaaminen. Työnantajapuolella oli eri tasoisia kokemuksia ulkomaalaisen sairaanhoitajaopiskelijan ottamisesta työharjoitteluun ja ohjauksesta työpaikalla. Ilmeni, että kyseessä oli myös uskallus ottaa ulkomaalaistaustainen opiskelija töihin. Usein ensimmäisen, positiivisen kokemuksen kautta yritykset olivat valmiimpia ottamaan vastaan myös muita kan-

sainvälisiä harjoittelijoita. Täten positiivisen viestinnän merkitys oli yhteistyössä erittäin suuri. Keskusteluissa esille tuli myös VOO-moduulimalli, jonka ideana oli se, että harjoittelussa huomioitaisiin työnantajan valmiudet ottaa työharjoittelija töihin ja ohjata häntä. Mallin todettiin olleen käytössä jo Hämeenlinnassa, ja malli tulisi käyttöön lähitulevaisuudessa myös Kotkassa. Työpaikalla todettiin työskentelevän monen tasoisia englanninkin taitajia. Kyse oli myös puolin ja toisin rohkeudesta käyttää kieltä. Toisinaan ulkomaalais-taustaisella opiskelijalla olikin ennakkokäsityksiä parempi suomen kielen taito, jota hän ei kuitenkaan uskaltanut käyttää. Keskusteltiin keinoista, joilla taito saataisiin ilmennettyä paremmin käytännön työssä.

Esille nostettiin myös kysymykset opiskelijan kielitaidon vaikutuksesta potilasturvallisuuteen sekä ohjaajan resurssit ohjata opiskelijaa. Kahdella kielellä ohjaaminen oli itse perustyön opettamisen kannalta myös aikaa vievää, varsinkin jos alan termistöt eivät olleet molemmin puolin hallussa. Keskustelussa esille tuotiin myös alan yhteneväisen sanaston opettaminen ja opettelu puolin ja toisin. Olennaista olisi tietää, mistä käytännön välineestä aina puhuttaisiin, varsinkin jos jo työelämässä olleilla oli jo käytössään välineille eri nimikkeitä.

Työnantajapuoli oli myös kiinnostunut tietämään, missä päin Nursing-ryhmän opiskelijat asuivat. Mikäli harjoittelijoita otettaisiin työharjoitteluun sillä ajatuksella, että heitä voitaisiin jatkossa palkata pitempiinkin työsuhteisiin, olisi olennaista kartoittaa opiskelijan ajatukset tulevaisuudesta. Usein perhesuhteilla oli suuri merkitys siihen, mille paikkakunnalle opiskelija tulisi asettumaan. Osan Kotkaan alun perin tulleista Nursing-opiskelijoista todettiin muuttaneen jo pääkaupunkiseudulle, jossa työtarjonta oli laajempaa. Pienen osan opiskelijoista arveltiin tutkintoon valmistumisen jälkeen suuntaavaan ulkomaille töihin. Keskusteluja käytiin hyvin positiivisessa ja rakentavassa hengessä. Sekä kouluttajan että työnantajatahon tiedossa oli Kymenlaakson aluetta koskettava yhteinen ongelma, johon pyrittiin mahdollisimman pian löytämään kaikkia osapuolia tyydyttävä ratkaisu.

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Opinnäytetyössä järjestettiin kaksi työpajaa. Ensimmäisessä työpajassa tavattiin vuoden 2023 opintonsa aloittanut Nursing-ryhmä ja toisessa Kotkan ensimmäisenä englanninkielisenä sairaanhoitajaryhmänä vuonna 2022 opintonsa aloittanut ryhmä. Ryhmien kanssa töitä tehneet kommentoivat ryhmiä yhdistäväksi elementiksi heidän vahvan motivaationsa oppia ja kysyä lisää. Suurimmalle osalle halu kasvaa hoitajan työhön oli vahva. Toinen esille nousut seikka oli kaikkia yhdistävä suomen kielen haasteellisuus. Sen oppimiseen ymmärrettiin tarvittavan aikaa ja kärsivällisyyttä. Opiskelijapalautteen perusteella tuli ilmi myös, että monessa harjoittelu- ja työpaikassa perusolettamuksena oli se, että opiskelija osaisi suomen kielestä vähintäänkin perusfraaseja ja hoitotyöhön liittyvää ammattisanastoa.

Tämä opinnäytetyö suoritettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, jonka tuloksena syntyivät opiskelijoiden omien aikajanatarinoiden pohjalta hahmotellut kolme opiskelijapersoonaa; Kiara-Itsenäistynvä, Felix-Fokus ja Pabitra-Perheellinen. Ryhmien kanssa työtään tekevät kertoivat Nursing-ryhmien yleisimmän hahmon olevan persoonaltaan Felix, kotimaassaan korkeasti koulutettu ja eteenpäin pyrkivä hahmo, jolla taidoistaan ja pätevyyksistään huolimatta kuitenkin valitettavan usein oli haasteita saada töistä Suomesta. Toinen, usein opiskelijatyypeissä esiintyvä persoona oli Kiara, joka oli vielä melko nuori ja eli elämässään itsenäistymisvaihetta.

Teemahaastattelussa erään vastaajan mukaan Kiara-hahmoja voisi olla kahdentyyppisiä. Toinen heistä hakee vielä asemaansa yhteiskunnassa, toisella puolestaan on vahva tavoite valmistua sairaanhoitajan tutkintoon. Jälkimmäistä Kiara-persoonaa löytyi opiskelijoitten joukossa yhden teemahaastattelussa mukana olleen vastaajan mielestä suhteessa huomattavasti enemmän. Pabitra-Perheellisten osuus oli kaikkien teemahaastattelussa mukana olleiden mielestä suhteellisen pieni. Oli kuitenkin huomioitavaa, että opiskelijoiden joukossa on perheellisiä, joiden arkea saattoivat kuormittaa myös perheeseen liittyvät asiat.

Työpajatyöskentelyssä opiskelijat kertoivat haluavansa integroitua suomalaiseen elämään, mutta kielitaidon olevan usein esteenä saada töitä tai tutustua

uusiin ihmisiin. Suomalaiset ja paikallinen kulttuuri koettiin yhteisöllisestä kulttuurista tulleen usein ensin etäisenä ja vieraana. Paremmiin ihmisiin tutustuttaessa suomalaiset koettiin kuitenkin ystävällisinä, rehellisinä ja luotettavina. Myös työelämän pelisäännöt olivat joillekin vieraita. Ne olivat samaan aikaan säännösteltyjä, mutta erilaisine pykälineen myös turvallisia. Asetelma korkeampi arvoiseen henkilöön esimerkiksi työpaikalla ja ammattikorkeakoulussa koettiin yllätyksenä. Opiskelija oli usein kotimaassaan tottunut kohtaamaan lehtorin virallisesti. Suomessa sen sijaan opiskelijan ja oppilaan välinen opetussuhde oli melko tuttavallinen, ja se aiheutti varsinkin opintojen alkuvaiheessa opiskelijoissa hiukan hämmennystä.

Opiskelijat kertoivat olevansa alussa ilmenneen kulttuurishokin jälkeen tyytyväisiä Suomeen ja sen käytänteisiin. Nykyisessä kotimaassa oli turvallista asua, luonto oli puhdasta ja kaunista. Talven kylmyys ja liukkaat kelit olivat aluksi ikäviä, mutta mitä ilmeisemmin niihinkin voi tottua. Molemmissa ryhmissä oli nähtävillä selkeää ryhmäytymistä ja tuki toista kohtaan oli aistittavissa. Opiskelijat kertoivat kuitenkin kaipaavansa yhteyttä myös suomenkielisiin sairaanhoitajaryhmiin sekä muihin opiskelijoihin.

Nursing-opiskelijat kertoivat myös kokeneensa sairaanhoitajatyöhön liittyvien perustaitojen olevan haastavaa suomen kielen opettelu rinnalla. Teemahaastattelussa tuli ilmi, että kielen ja ammattitaitojen opettamisen todettiin olevan kompleksista. Tilanteessa kohdattiin haasteita; tulisiko opiskelijoitten opetusta painottaa ensin kieleen vai kliiniseen osaamiseen vai toisinpäin. Eräissä keskusteluissa esille tulivat myös kansainvälisten opiskelijoiden pakolliset lukukausimaksut. Maksujen perimisehtoihin kuuluu pykälä, jonka mukaan suomenkielisen opetuksen osuus ei saisi kansainvälisissä opinnoissa ylittää 50 %. Toisaalta myös törmättiin ongelmaan, jossa opiskelija ei saanut edes osaaikatyötä, jollei hänellä ollut hallussaan tiettyä suomen kielen taitoa. Täten opiskelija oli joutunut ikävään kierteeseen, jossa hän ei saanut työelämään tarvittavaa työkokemusta, mutta ei myöskään kokenut pystyvänsä kustantamaan opintoihin kuuluvaa lukukausimaksua.

Opiskelijat kertoivat olevansa pääosin tyytyväisiä elämäänsä Suomessa. He olivat myös iloisia saadessaan kertoa ajatuksistaan ääneen ja toivoivat, että asioita vietäisiin eteenpäin. Osa oli sitä mieltä, että heidän kulttuuritaustansa

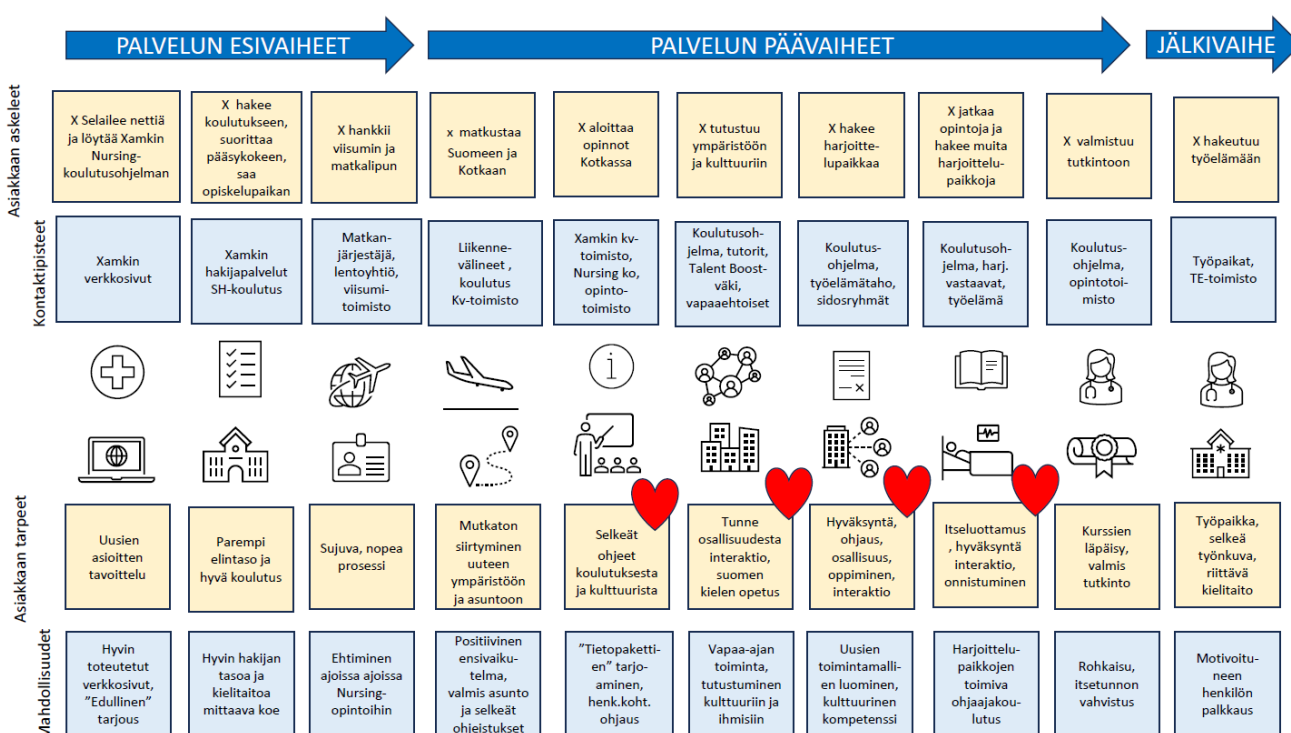
tulisi ottaa huomioon työharjoittelupaikoissa. Osa näki harjoittelupaikkojen olevan vielä kypsymättömiä kansainvälisyyteen. Osa harjoittelun ohjaajista ei näet puhunut englantia ja pieni osa oli täten myös näyttänyt olevan epävarma ohjaamaan harjoittelua. Toisaalta osa opiskelijoista tunnusti olevansa myös arka käyttämään suomen kieltä. Osa ryhmää opettavista henkilöistä kertoi todenneensa osalla opiskelijoista olevan parempi kielitaito kuin mitä he antoivat ymmärtää. Olennaista olisikin saada nämä piilevät kyvyt esille ja rohkaista opiskelijaa käyttämään kykyä.

Työpajoissa esille tulivat asiat, joita opiskelijat itse kertoivat. Koska opinnäytetyön tekijällä ei ollut muuta yhteyttä ryhmiin, hän näki ja kuuli ainoastaan tarinat, joita hänelle kerrottiin. Siitä syystä oli merkittävää käydä keskusteluja myös ryhmien kanssa töitään tekevien henkilöiden kanssa. Ilmeni, että Xamk oli omalta osaltaan panostanut sekä koulutuksen ohjaukseen ja vapaa-aikaan liittyvissä kysymyksissä. Osa työntekijöistä oli lähtenyt mukaan myös vapaaehtoisesti, käyttäen omaa vapaa-aikaansa opiskelijoiden viihtyvyyden parantamiseksi.

Kaikki tehdyt toimenpiteet eivät tulleet esille työpajoissa käydyissä keskusteluissa. Teemahaastatteluissa ilmeni kuitenkin, että ryhmille on järjestetty yhteistä tekemistä muun muassa kansainvälisen Toimintakeskus Myllyn ja Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston (Ekami) kanssa. Työhön integroitumista on puolestaan alettu edistämään sidosryhmien välisellä yhteisellä keskustelulla, jonka kokoonkutsujina toimivat sidosryhmäpäällikkö Heta Vilén ja koulutusala-johtaja Katri Ryttyläinen-Korhonen.

Opinnäytetyössä sidosryhmätyöskentelyn tärkeimmiksi elementeiksi nousivat sairaanhoitotyössäkin tärkeinä elementteinä toimivat arvostus ja kunnioitus. Molemmat liittyvät tärkeinä osina kulttuuriin, monikulttuurisuuteen ja molemminpuoliseen hyväksyntään. Usein vieraisiin asioihin suhtaudutaan varauksellisesti, mutta tietoisuutta lisäämällä raja-aitoja voidaan poistaa ja yhteistyön mahdollisuutta siltä osin vahvistaa. Epäselvyydet saattavat johtua myös siitä, että ajatukset perustuvat olettamuksiin eivätkä varsinaiseen tietoon. Siitä syystä yhteiset keskustelut, avoin kommunikaatio ja yhdessä tekeminen mahdollistavat myös sujuvan kehittämistyön.

Kaikille koulutusohjelmille ja vuosikursseille on suunniteltu ydin- ja täydentävän osaamisen, harjoittelujaksot ja opinnäytetyön sisältävä opetussuunnitelma. Opinnäytetyön tarkoituksena oli poimia opiskelijan palvelupolun varrelta merkittäviä kontaktipisteitä, joilla on vaikutus opintojen edistymiseen ja työelämään integroitumiseen sekä luoda niiden perusteella palvelumuotoilun keinoin sujuva opiskelupolku. Opiskelijoiden kanssa tehdyn työpajatyöskentelyn pohjalta ja eri sidosryhmäedustajien kanssa käydyistä keskusteluista muodostettiin seuraavanlainen opiskelijan palvelupolku.



Kuva 29. Nursing-opiskelijan opintopolku

Yllä olevassa kuvassa (29) on nähtävillä ideaali Nursing-opintojen palvelupolku. Siinä palvelu on jaettu palvelun esivaiheeseen, palvelun päävaiheeseen ja jälkivaiheeseen. Polun kannalta merkityksellisimmät vaiheet on kuvattu kaaviossa punaisella sydämellä ja kertomuksessa merkittävimmät vaiheet on kirjattu normaalia leveämmällä fontilla. Tässä kuvauksessa tarkastelun kohteeksi on nostettu Felix-Fokus-opiskelijapersoona. Poikkeuksena jo aiemmin kuvattuun hahmoon, tässä kuvauksessa Felixin asuinpaikka sijaitsee Kotkassa.

Felix selailee ensin erilaisten koulutusten verkkosivuja ja päättää hakea Xamkin järjestämään Nursing-koulutukseen. Pääsykokeet sujuvat hyvin ja Felix saa Kotkan kampukselta opiskelupaikan. Felix ryhtyy heti matkanjärjestelyihin. Hän anoo viisumia, ja sen saatuaan varaa itselleen lentolipun Suomeen.

Toisinaan viisumin saamisessa on haasteita ja viivästyksiä, mutta nyt asiakirja Felixin onneksi hoituu tarpeeksi nopeassa aikataulussa. Ennen matkaa Felix on saanut **Xamkilta virtuaalisen tervetuliaispaketin, jossa kerrotaan suomalaisesta kulttuurista, työelämästä, opinnoista ja tulevasta kotikaupungista**. Felixille on etukäteen tarjottu myös mahdollisuuksia valita asumismuotonsa. Suomeen lennettyään Felixillä on tieto, millä kulkuneuvolla hän voi matkustaa Kotkaan. Kotkassa häntä vastassa ovat vapaaehtoiset **tutor-opiskelijat, jotka johdattavat Felixin asunnolle ja kertovat tulevista koulupäivistä**.

Ensimmäisten koulupäivien aikana Felix **keskustelee oman sairaanhoitoopinnoista vastaavan lehtorin kanssa**. Lehtori on hänelle jo tuttu pääsykokeista, jossa häntä haastateltiin. Felix tutustuu omaan ryhmäänsä sekä opintojen että vapaa-ajan puitteissa. **Ryhmälle on järjestetty vapaa-ajalle erilaisia aktiviteetteja, jotka mahdollistavat tutustumisen sekä itse ryhmäläisiin, suomalaiseen kulttuuriin ja sen toimintatapoihin sekä kieleen**. Felix ymmärtää työssä ja vapaa-ajalla tarvittavan suomen kielen merkityksen. Siitä syystä hän **osallistuu aktiivisesti kielen opiskeluun ja harjoittelee suomea myös vapaa-ajalla** muun muassa lehtiä lukien, televisioita seuraten ja osallistuen vapaa-ajan tapahtumiin.

Monen ryhmäläisen mieltä askarruttavat myös työharjoittelua ja osa-aikatyötä koskettavat kysymykset. Siitä syystä **Nursing-ryhmäläiset saavat jo opintojen alkukynnyksellä myös vinkkejä siitä, mistä paikkoja kannattaa hakea**. **Työpaikoilla on vastaavat kansainväliseen ohjaukseen kykenevät ohjaajat**, joilla on jo kokemusta monikulttuurisuudesta ja siihen liittyvistä erityiskysymyksistä. Lisäksi työpaikoilla on järjestetty kansainvälisyyteen liittyvää koulutusta. Osa ohjaajista on myös ehtinyt käymään Xamkin perusohjauskoulutuksen lisäksi avoimen Xamkin järjestämän Taitava ohjaaja -koulutuksen.

Työpaikkojen ja Xamkin välillä käydään tiivistä yhteistyötä, joka sisältää avointa keskustelua siitä, kuinka ohjaus ja harjoittelut työpaikoilla ovat suju-neet ja kuinka yhteistyötä voitaisiin kehittää. **Kehitystyössä huomioidaan vahvasti sekä opiskelijoilta itseltään että ohjaajilta saatu, systemaatti-sesti kerätty palaute.**

Opintojen edetessä Felix käy säännöllisesti keskusteluja ryhmän vastuuopet-tajan kanssa. Tapaamisissa hänellä on mahdollisuus esittää opintojen sisäl-töön ja harjoitteluun liittyviä kysymyksiä. Ensimmäinen harjoittelupaikka löytyy Xamkin tarjoamalta listalta, mutta jatkopaikkojen etsimisessä vastuu on Feli-xillä itsellään. **Työpaikkojen verkostot** toimivat hyvin ja työkokemuksen kart-tuessa Felixillä on suuremmat mahdollisuudet suuntautua myös toimipistee-seen, joka häntä kiinnostaa eniten.

Vapaa-ajalla **Felix tutustuu uusiin ihmisiin ja saa ystäviä.** Suurena apuna toimivat Xamkin järjestämät kokoontumiset, mutta myös opiskelijatapahtumat, joihin kerääntyy myös muiden alojen opiskelijoita. Suurena plussana Felix nä-kee myös uuden kampuksen, joka sijaitsee Kotkassa, keskeisellä paikalla Kantamassa, josta on lyhyt etäisyys eri paikkoihin. Valmistuttuaan Felix näkee omien opintojensa pääsyyksi sen, että eri **toimijoiden välinen yhteistyö on saumatonta ja suhtautuminen häneen ulkomaalaisena opiskelija hyväk-syvää ja arvostavaa.**

Sairaanhoidajatutkinnon saatuaan Felix suuntaa tyytyväisin mielin kohti unel-matyöpaikkaansa sairaalassa. Hän iloitsee myös jo tulevasta viikonlopusta yh-dessä vaimonsa ja pienen Frans-pojan kanssa. Amandaan hän tutustui jo opintojen alkuaikoina eräessä korttipeli-illassa. Sen jälkeen he ovat olleet erot-tamaton pari. **Elämä Kotkassa tuntuu turvalliselta ja mielekkäältä.** Mietties-sään vuosia taaksepäin, Felix on tyytyväinen, että hän uskalsi ottaa elämäs-sään uuden askeleen ja hakeutua kansainvälisiin sairaanhoitajaopintoihin Suomeen.

7 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Heikkilän (2014, 27) mukaan ”tutkimus on onnistunut, kun sen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin”. Tutkimus tulee olla tehtynä puolueettomasti, rehellisesti ja menetelmin, joista ei synny vastaajille haittaa. Tutkimusta tarkastellaan myös sen validiteetin eli pätevyyden valossa. Tutkijan tulee jo etukäteen tietää tarkalleen, millaiset tavoitteet tutkimukselle asetetaan ja mitä tarkalleen ottaen tutkitaan. Myös perusjoukon määrittely ja korkea vastausprosentti edesauttavat validiteetin toteutumista.

Opinnäytetyössä mukaan saatiin hyvin molempien Nursing-ryhmien (vuonna 2022 ja 2023 aloittaneet ryhmät) edustajia. Työpajoissa oli yhteensä 65 opiskelijaa. Lisäksi teemahaastatteluun osallistui henkilöitä sekä opetuksen että tukitoimien parista. Vastauksia saatiin kerättyä täten monista eri näkökulmista. Edellä mainittuja vastauksia täydennettiin sidosryhmäkeskusteluista kerätyillä tiedoilla. Täten tutkimuksen validiteetin voidaan sanoa olevan hyvä.

Tutkimusta arvioitaessa puhutaan myös reliabiliteetista, joka tarkoittaa tulosten tarkkuutta ja luotettavuutta. Tutkimuksen tulokset eivät saisi olla sattumanvaraisia ja tulosten tulisi olla toistettuna myös saman kaltaisia. (Heikkilä 2014, 28.) Koska kyseessä on opiskelijoihin kohdistunut kvalitatiivinen tutkimus, sen tulosten voidaan nähdä olevan riippuvaisia myös erilaisista muuttuvista tekijöistä kuten molempien ryhmien sisällä vallitsevasta ryhmädynamiikasta. Tulokset voidaan nähdä kuitenkin vahvasti suuntaa antavina.

Heikkilän (2014, 28–29) luotettavaan tutkimukseen kuuluu myös sen objektiivisuus. Opinnäytetyön tekijä ei ollut osallistunut omassa työroolissaan tutkimusryhmänsä opetukseen tai heidän ohjaamiseensa. Hänellä oli täten avoin lähtökohta lähteä kartoittamaan opiskelijoiden mielipiteitä ja heidän ajatuksiaan opintojen kehittämisestä. Samoin asetelma teemahaastatteluissa oli saman kaltainen.

Haastattelijana opinnäytetyön tekijä koetti olla omilla kysymyksillään olla johdattelematta vastaajaa mihinkään suuntaan, vaan antaa vastaajan vapaasti kertoa omista ajatuksistaan, kokemuksistaan ja ideoistaan. Sidosryhmäkeskusteluissa opinnäytetyön tekijä puolestaan seurasi havainnoijan roolissa eri

osapuolten lausuntoja, ja koetti löytää niistä yhteneväisyyksiä opiskelijoiden ja teemahaastattelussa mukana olleiden henkilöiden vastauksiin.

Tietoja kerätessä on olennaista selvittää tutkittaville tutkimuksen tarkoitus ja käytötapa. Tuloksia raportoitaessa tulee huolehtia siitä, ettei kenenkään yksityisyyttä vaaranneta ja että raportoinnissa ketään yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa. (Heikkilä 2014, 29; Vilka 2018, 170.) Ennen tutkimuksen suorittamista opinnäytetyön tekijä täytti tietosuojailmoituksen, johon kirjattiin henkilötietojen keräyksen perusteet, sisältö ja käsittelytavat. Henkilötietoja perusteltiin käytettävän pelkästään tutkimuskäyttöön ja niiden tulokset luvattiin hävittää heti opinnäytetyön valmistuttua.

Henkilötietoja luvattiin käsitellä yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 679/2016 6.1 a) mukaisella perusteella. Tutkimukselle määritettiin kohderyhmä ja suoritettava ajankohta sekä kysymysten sisältö. Lisäksi ilmoituksessa kerrottiin se, ettei tutkimuksessa kerätä arkaluontoista esimerkiksi uskuntoon tai poliittiseen vakaumukseen liittyviä tietoja sekä se, ettei tietoja luovuteta kolmansille osapuolille. Koulutusalojohtaja Ryttyläinen-Korhonen hyväksyi ja allekirjoitti tutkimusluvan tammikuussa 2024.

Pääosin tutkimus suoritettiin onnistuneesti. Opiskelijoiden kirjoittamista palautteista tehtiin kirjallinen yhteenveto, jonka jälkeen elämäkerralliset dokumentit ja post-it-laput hävitettiin. Samoin opinnäytetyön tekijän kirjoittamat muistiinpanot haastatteluista hävitettiin. Missään julkaistussa aineistossa ei tullut esille vastaajien henkilötietoja kuten omaan nimeen, kansallisuuteen, asemaan tai muuhun tunnistettavaan elementtiin liittyviä tietoja.

Opinnäytetyön väliohjausvaiheessa tuli kuitenkin esille teemahaastattelun yhteydessä tapahtunut huolimattomuus henkilötietojen käsittelyssä. Sähköpostiviesti oli lähetetty niin, että vastaanottajat näkivät toistensa sähköpostiosoitteet. Tapahtuneesta ei kuitenkaan koitunut kenellekään osapuolelle suurempia haittoja, sillä jokainen osapuoli oli jo tietoinen omasta ja toisten roolista suhteessa Nursing-ryhmien opetukseen ja tukitoimiin. Eräs viestin saaneista teki huomautuksen myös sähköpostiviestissä puuttuneesta tutkimusluvasta. Opinnäytetyön tekijä lähetti luvan asianosaisten nähtäville vielä jälkikäteen.

Opinnäytetyön tekijä tunnisti tapahtuneet virheet ja otti ne osaksi oppimisprosessia, jotka olisi hyvä huomioida tarkasti vastaavanlaisessa tilanteessa.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää palvelumuotoiluin keinoin sujuva opiskelupolku kansainvälisessä sairaanhoitajakoulutuksessa (Nursing-) opintojaan suorittaville opiskelijoille. Opiskelupolun mallintamiseksi opiskelijat kutsuttiin yhteiseen työpajaan, jossa keskusteltiin yhteisesti opiskelijoiden kohtaamista haasteista ja onnistumisista sekä annettiin tilaa kehittämisideoille. Lisäksi molempien ryhmien kanssa työskenteleviä avainhenkilöitä haastateltiin. Teemahaastattelussa käsiteltiin opetuksen osalta koettuja onnistumisia, haasteita ja kehittämisideoita. Lisäksi opinnäytetyön tekijä osallistui havainnoijan roolissa kahteen sidosryhmien väliseen Teams-palaveriin, jossa aiheena oli Nursing-opiskelijoitten työharjoittelun sujuvoittaminen.

Opinnäytetyön **pääongelma** oli: Millainen on palvelumuotoilun keinoin kehitetty Nursing-opiskelijan sujuva palvelupolku, joka auttaa suomalaisen työelämään integroitumisessa? Keskusteluissa tuli ilmi, että opiskelijat tarvitsevat tukea etenkin opintojen alkuvaiheessa, jolloin heille kaikki ympärillä oleva on uutta. Tarve liittyy selkeästi aiemmin tutkimuksissa esiin tulleisiin ihmisen sosiaalisuuden ja osallisuuden (Gronow ja Kaidesoja 2017, 11; Rantanen 2016, 105–106; Näslindh-Ylispangar 2023; 24–25) sekä integroitumisen tarpeisiin, joissa ihminen haluaa tulla nähdyksi ja kuulluksi. Työpajoissa esille tulleet seikat tukevat myös Ropposen ym. (2023) ja Kervisen (2023) tutkimusten johtopäätöksiä, jonka mukaan organisaatioiden antamalla tuella, tiedoilla ja hyvällä perehdytyksellä on suuri merkitys siihen, kuinka sairaanhoitajaopiskelija integroituu työyhteisöön.

Nursing-opinnoissa tulee vastausten mukaan tulla riittävästi suomen kieltä, mutta myös selkeä yhteys englannin kieleen. Opiskelijoille on myös tärkeää, että heillä on rinnalla kulkijoita. He voivat olla joko vanhemman vuosikurssin opiskelijoita tai erikseen nimettyjä tutor-opiskelijoita, joilla on samankaltaisia kokemuksia ja ajatuksia, kuinka toimia vieraassa kulttuurissa ja opinnoissa. Keskusteluissa tuli olennaisena tekijänä esille myös harjoittelujaksoille pääsy

ja niissä menestyminen. Etenkin ensimmäisen vuoden aikana useimmat opiskelijoista tarvitsevat apua sopivan harjoittelupaikan löytämisessä.

Ensimmäisen harjoittelun todettiin olevan koetinkivi ja sen onnistumisella todettiin olevan myös suuri vaikutus opiskelijan itseluottamukseen ja pärjäämiseen opinnoissa. Tämä johtopäätös tukee myös Alshammarin ym. (2023) tutkimustulosta, jonka mukaan opiskelijan tunteilla ja henkisellä hyvinvoinnilla on merkittävä vaikutus hänen kokonaisyhyvointiinsa. Työpajakeskustelujen tulokset ovat myös yhteneväisiä Hayrabadian (2021) tekemän opinnäytetyön tuloksiin, jossa tuotiin esille suomalaisessa yrityksessä ilmenneitä kotikansainvälistymisen haasteita.

Tällöin harjoittelun aikana oli syntynyt erilaisia väärinkäsityksiä, jotka johtuivat muun muassa siitä, että harjoittelun ohjaaja oli ollut epävarma omasta kielitaidostaan. Keskusteluissa olennaisena tekijänä nostettiin myös työpaikoilla tarjottavan ohjauksen ja perehdytyksen merkitys. Ihanteellisena tilanteena pidettiin sitä, että ohjauksessa olisi mahdollisuus käyttää sekä suomea että englantia. Molemmilla kielillä varmistettaisiin se, että asia oli ymmärretty. Tulos tukee Lauharon (2023) ja Kervisen (2023) opinnäytetyön tulosta, jossa tutkittiin monikulttuurisesta taustasta tulevien opiskelijoiden perehdytystä.

Lauharon (2023) tekemän työn tuloksena ilmeni, että opiskelijat toivoivat työpaikalle useampaa kuin yhtä mentoriohjaajaa ja monipuolista materiaalia (esim. video), joka tukisi myös ulkomaalaistaustaista harjoittelijaa. Työpajoissa esille tulivat myös kulttuurikysymyksiin liittyvät poikkeavaisuudet. Opiskelijat kertoivat olleensa hämmentyneitä muun muassa korkeakoulussa ilmenneeseen matalaan hierarkkisuuteen. Saman kaltaisia eroja toi esille Kervinen (2023) omassa opinnäytetyössään, jossa hän kertoi harjoittelussa olleiden opiskelijoiden olleen hämmentyneitä suomalaiseen työelämään liittyvistä tavoista käyttäytyä sosiaalisissa tilanteissa, laista ja sekä asetuksista, joihin liittyivät muun muassa työaikaan liittyvät käytänteet.

Opinnäytetyön **alaongelmia** olivat: Mitä palveluja ja tukea ulkomaalaistaustainen sairaanhoitajaopiskelija tarvitsee Suomessa, mitä tekijöitä tulee ottaa huomioon monikulttuurisessa työympäristössä ja millainen on yhteisessä työpajassa luotu palvelumalli, joka kirkastaa sekä opiskelijan että palvelun tarjoajan

(Xamk ja työelämätaho) kulkemaa polkua? Teemahaastatteluissa tuli esille, että ulkomaalaiset opiskelijat olivat melko usein hämmentyneitä suomalaisesta yhteiskuntajärjestelmästä. Muun muassa neuvolatoiminta oli jollekin opiskelija täysin vieras käsite. Niina Ervaalan toimittamasta julkaisusta (2023) sekä käydyistä teemahaastatteluista tuli myös hyvin ilmi, että toimintamallit muissa kulttuureissa saattoivat olla hyvinkin poikkeavat. Siitä syystä olisi tärkeää järjestää edelleenkin opiskelijalle paikalliseen kulttuuriin liittyviä oppitunteja, jotka valaisisivat sekä paikallisia toimintamalleja mutta myös käytänteitä, jotka liittyivät eri toimintoihin.

Työpajoissa saatujen vastausten ja pohdintojen perusteella voidaan ymmärtää, että opiskelijalle selkeät toimintamallit ovat erittäin merkityksellisiä varsinkin opintojen alkuvaiheessa. Usein ulkomailta Suomeen saapuneen opiskelijan tiedot paikallisesta kulttuurista, kielestä, toimintatavoista ja opiskelusta ovat melko olemattomat. Moni on mieltänyt Suomeen liittyvän korkean elintason, toimivan teknologian ja kansainvälisyyden. Syy opiskelijoiden maahanmuuttoon on täältä saatava, ulkomaillakin arvostettu sairaanhoitajatutkinto ja sen seurauksena pääsy vakaaseen työelämään.

Moni tulija on kuitenkin yllättynyt siitä, että työssä ja vapaa-ajalla tarvitaan suomen kieltä, joka nähdään varsinkin ihmisläheisessä työssä kuten hoiva-ammateissa avaimena jopa harjoittelupaikan saamiselle. Tämä on usein aiheuttanut pettymyksen ja tunteen suoranaista huijauksesta. Työpajoissa esille tullut turhaantumisen tunne on yhteneväinen vuonna 2024 väitöskirjansa julkaisseen Quivine Ndomon tutkimuksen kanssa. Ndomon mukaan opiskelijoita houkutellessaan Suomeen opiskelemaan ja töihin, mutta todellisuudessa työhön tarvittavan kielitaidon odotetaan olevan opiskelijan lähtökohtiin nähden suhteettoman korkealla tasolla.

Opiskelijoiden tunteisiin ja ajatuksiin voidaan vastata suunnittelemalla vielä paremmin sairaanhoitajaopintojen kokonaisuutta ja miettimällä tarkkaan kontaktipisteitä, joissa opiskelijalla on erityistarpeet avun ja tuen saamiselle. Eri-tyyppinen tuki ja olennainen tieto tulee luonnollisesti antaa opintojen alkuvaiheessa. Silloin ryhmien tulee kiinnittyä sekä opintoihin että ympäristöön. Olennaisista kiinnittymisistä on eri tahojen välinen yhteistyö. Opiskelijoilta saadun

palautteen mukaan olennaista olisi saada keskusteluyhteys myös suomenkielisiin ryhmiin ja opiskelijoihin. Eräiden opiskelijoiden mielestä olisi mielekästä, jos ryhmää opastaisivat tutor-oppilaat tai opiskelijat vuotta aiemmalta vuosikurssilta. Täten vertaistuen merkitys opintojen etenemisessä myös koettiin hyvänä.

Seuraava merkittävä tekijä integroitumisen ja osallisuuden kokemuksessa oli harjoittelupaikkojen saaminen. Ulkomaalaisena opiskelijana ensimmäisen harjoittelupaikan löytämisen todettiin olevan erittäin haasteellista, koska verkostot Suomessa olivat useimmalle täysin uusia. Lisäksi harjoittelupaikkojen löytämistä vaikeuttaa se tosiasia, että harjoittelupaikkoja tarvitsevat myös suomenkieliset opiskelijat.

Lehtori Jussi Mähönen kertoi tehneensä muun muassa lehtori Anne Kylmälän kanssa paljon käytännön jalkautustyötä ottamalla suoraan kontakteja alueella toimiviin hoiva-alalla toimiviin organisaatioihin. Alkutyön jälkeen harjoittelupaikkojen löytäminen on ollut edelleenkin haastavaa, mutta sen todettiin etenevän yhteisen keskustelun myötä. Toimintamallin mukaan ensimmäisen harjoittelupaikkakokemuksen jälkeen opiskelijan tulee itse etsiä aktiivisemmin seuraavia harjoittelupaikkoja. Lisäksi osa paikoista on tarjolla mobiilisovellus Jobiilissa. Paikoista käydään kuitenkin melko kovaa kilpailua.

Tilanteeseen toivottiin pysyviä rakenteita, joiden turvin olisi hyvä ja turvallista toimia. Ne johtaisivat myös positiiviseen kierteeseen, jonka tuloksena Kymenlaakso tunnettaisiin alueena, jossa eri lähtökohdista olevien opiskelijoiden on helppo opiskella ja tehdä töitä. Tämä puolestaan johtaisi tilanteeseen, jossa muuttotappio kääntyisikin vetovoimaksi ja se puolestaan lisäisi alueella toimivien organisaatioiden työpaikkojen määrää.

9 POHDINTA

Ajat ovat muuttuneet. Nyt elämme aikakautta, jolloin ihmisten yksilöllisyys, sen kunnioittaminen ja arvostaminen ovat entistä korostuneempia. Enää asiakkaat eivät osta ja hae ainoastaan tuotteita, vaan palveluja, joihin on liitetty asiakkaalle arvoa tuottavia lisäelementtejä. Palvelumuotoilun olennaisin ajatus ki-

teytyy yhteiskehittämisen malliin, jossa asiakas otetaan mukaan kehittämisprosessiin. Toisin sanoen kehittämisprosessissa ei edetä ”musta tuntuu” ideoinnilla ja tietyillä oletuksilla, vaan siinä katse kiinnitetään suoraan asiakkaaseen ja hänen konkreettisiin ajatuksiinsa ja tarpeisiin. Tällöin vältetään siltä, että markkinoille tuotettaisiin asiakkaille osittain sopimattomia tuotteita tai palveluita, jotka ovat joltain osilta toimimattomia ja täten myös turha kustannuserä. Järkevän suunnittelun tarkoituksena on täten sijoittaa resurssit niin että sekä ajallisesti että taloudellisesti panostukset ovat sekä kilpailukyysisiä että tuottavia, ja että niillä on tietty jatkumo.

Yhteiskehittämisen mallissa asiakas otetaan ja sitoutetaan kehittämisprosessin alusta lähtien mukaan kehittämiseen. Käytännössä se tarkoittaa kohderyhmässä olevan asiakaskunnan ja sidosryhmäedustajien käyttäjäkokemusten ja mielipiteiden tarkempaa huomiointia ja niiden konseptointia käytäntöön. Vaihtoehtoisia kehitysmalleja voi olla useita. Työryhmän tarkoituksena on myös testata sekä teoreettisesti että käytännössä mallin toimivuutta. Kaikkia esille tulleita ideoita ei toisin sanoen voida eikä ole tarkoituskaan toteuttaa, vaan ideana on luoda mahdollisimman monia protomalleja ja poimia niistä parhaiten käyttöön soveltuva mallinnus.

Tämä opinnäytetyö oli ensimmäinen kehittämisaskel, jossa asiakas eli opiskelija otettiin mukaan ideointiprosessiin. Opinnäytetyön keskiössä oli kansainvälinen sairaanhoitajaopiskelija. Työn tarkoitus oli kartoittaa Xamkin kansainvälisessä sairaanhoitajakoulutuksessa (Nursing) opiskelevien opiskelijoiden ajatuksia opintojen sujuvuudesta. Näitä tietoja täydentämään haluttiin kuulla myös ryhmien kanssa työtään tekevien mielipiteitä ja seurata sidosryhmien kanssa käynnissä olevia keskusteluja.

Opinnäytetyö käynnistyi taustatietojen kartoittamisella. Ensin opinnäytetyön tekijä tutustui aiemmin tehtyihin tutkimuksiin, joista merkittävimmäksi nousi vuonna 2023 Niina Ervaalan toimittama julkaisu, jossa pohdittiin eri näkökulmista Nursing-koulutuksen aikana saavutettuja onnistumisia ja esille nousseita haasteita. Julkaisussa vähemmälle huomiolle oli jätetty kuitenkin itse opiskelijoiden mielipiteet ja palautteet koulutuksen onnistumisesta. Tässä opinnäytetyössä opiskelijoitten omat äänet haluttiin tuoda julki.

Tärkeänä taustatietona opinnäytetyön onnistumisen kannalta oli tutustua kulttuurin ja monikulttuurisuuden käsitteisiin sekä yleistyneeseen maahanmuuttoon. Samalla aiheen ympärille kietoutuivat Kymenlaakson alueella vallitseva sairaanhoitajapula ja siihen etsittävät ratkaisut. Esille nousivat myös ihmisen sosiaalisuus ja inhimillisyyteen liittyvät osallisuudet tarpeet ja keinot, joilla yhteiskunta voisi niihin vastata. Kehittämistyön myötä tuli esille järjestelmissä ja yhteistyössä esiintyviä potentiaalisia mahdollisuuksia, joilla pystyttäisiin vastaamaan sekä työvoimapulaan että alueelle muuttaneiden ihmisten integraatioon.

Ilmeni, että asia on hyvin monisyinen. Organisaatioiden kokemukset kansainvälisyydestä ovat moninaisia. Osalla kokemusta on jonkin verran, ja toiset ovat vasta kansainvälistymisen portailla. On huomattu, että usein hyvien kokemusten ja positiivisen uutisoinnin kautta rohkeus ottaa ulkomaalainen harjoittelija työharjoitteluun tai töihin kasvaa. Yritykseltä se vaatii aina myös kulttuurillista kompetenssia ja hyväksyntää puolin ja toisin.

Harjoittelun kannalta olennaiseksi tekijäksi on nostettu se, että työpaikalla on nimetty harjoitteluvastaava, joka on tietoinen työpaikalle tulevan opiskelijan opintojen taustoista ja harjoittelun tavoitteista. Ilmeni, että ennen harjoittelua Xamkissa on tapana järjestää harjoittelupaikan vastaaville noin puolentoista tunnin Teams-info, jossa käydään läpi harjoittelun tavoitteita ja huomioitavia asioita. Lisäksi tarjolla on avoimen ammattikorkeakoulun järjestämiä ohjaajakoulutuksia, joissa paneudutaan tarkemmin ohjauksessa olennaisina oleviin näkökulmiin.

Opinnäytetyössä tehdyn kehittämistyön yhteydessä tuli myös esille, että työharjoittelijan tulee myös omalta osaltaan tietää ja tunnistaa työpaikalla tarvittava perusosaaminen ja harjoittelun tavoitteet. Suomen kieli on olennainen osa työssä tarvittavaa osaamista, siksi opiskelijan tulisi osata harjoitteluun mennessään vähintäänkin perusfraasit. Ohjaajalla tulee puolestaan olla aikaa ja kärsivällisyyttä ohjata myös heikommin suomea puhuvia henkilöitä. Ensimmäisen harjoittelun onnistumisella on nähty olevan erittäin suuri merkitys siihen, millaisena opiskelija kokee oman ammattitaitonsa ja arvonsa sekä työntekijänä että ihmisenä. Organisaatioiden tulisikin nähdä harjoitteluun tulevat

opiskelijat potentiaalisena joukkona tulevaa työyhteisöään. Puolin ja toisin hyvin onnistuneet harjoittelujaksot voivat edesauttaa prosessia, jossa opiskelija asettuu ja integroituu alueelle. Usein kysymys ei ole pelkästään yhden opiskelijan elämästä, vaan myös hänen perheestään, joka pyrkii löytämään paikkansa Suomesta.

Integroitumiseen vaikuttavat paitsi opiskelupaikan ja työn lisäksi myös muut, asumiseen, elämiseen ja vapaa-aikaan liittyvät seikat. Usein opiskelija tai kokonainen perhe on saapunut Suomeen tuntematta kulttuuria, vailla mitään kontakteja paikallisväestöön. Kymenlaaksossa asuu lukematon määrä erilaisia kansallisuuksia. Kotkan kaupunki on myös kansainvälistymään päin. Silti verrattaessa pääkaupunkiseutuun tai esimerkiksi Turkuun ympäröivään alueeseen, Kymenlaakso on kansainvälistymisen näkökulmasta tarkasteltuna vielä lapsen kengissä.

Vuonna 2023 käynnistetty Työelämäpolku-hanke pyrkii löytämään ratkaisuja ulkomaalaistaustaisten opiskelijoiden rekrytoimiseen ja siihen että valmistuneet opiskelijat myös jäisivät paikkakunnalle. Työ vaatii kuitenkin vahvoja yhteistyökumppaneita, tiettyjen tahojen vetovastuuta ja vastuun tasapuolista jakamista eri yhteistyökumppaneiden kesken. Olennaista on myös jakaa tietoa ja kokemuksia, ja sitä kautta poistaa ihmisten mielissä mahdollisesti olevia epävarmuustekijöitä ja ennakkoluuloja.

Nursing-opintojen ajatuksena on aloittaa opinnot ensin englannin ja suomen kielellä, tarjoten aina rinnalla hoitotyöhön ja vuorovaikutukseen liittyviä termejä ja fraaseja suomeksi. Syksystä 2024 lähtien opiskelijan on mahdollista valita opintoihin heti alusta lähtien kaksi suomen kielen kurssia. Kielitaidon on todettu kuitenkin kohentuvan etenkin omalla aktiivisella otteella siihen tarttuen. Käytännössä tämä tarkoittaa rohkeaa ja avointa suhtautumista uuden kielen opetteluun ja sen harjoittamiseen esimerkiksi selkokielistä uutisia seuraten, kirjoja ja lehtiä lukien ja erilaisiin tapahtumiin osallistuen.

Opiskelijoiden pääasialliset syyt Suomeen muuttoon liittyvät ajatukseen paremmasta elämästä, korkeatasoisesta sairaanhoitajatutkinnosta ja sen seurauksena työstä sairaanhoitajan ammatissa. Opiskelijat ovat tehneet isoja päätöksiä elämässään; osalla suku ja perhe asuvat edelleen kotimaassa ja

jossain vaiheessa yleensä iskee koti-ikävä. Etenkin kulttuurilliset eroavaisuudet, erilaiset sääolosuhteet ja ihmisten tavat toimia saattavat etenkin alkuvaiheessa aiheuttavat kulttuurishokin ja luovat ahdistusta. Näihin tekijöihin tulisi pystyä vaikuttamaan jo mahdollisesti myös etukäteen jakamalla tietoa Suomessa vallitsevasta kulttuurista sekä tarjoamalla tietoa ja tukea sitä tarvitseville.

Myös suomalaisten virastojen ja palvelulaitosten tavat toimia ovat toisinaan hyvinkin erilaiset kuin lähtijän kotimaassa. Osa Suomeen muuttaneista on myös lähtöisin perheestä ja kulttuureista, joissa yhteisöllisyyden ja itseohjautuvuuden käsitteet ovat toisenlaiset kuin länsimaisessa kulttuurissa. Täten myös työnhakuun liittyvät asiat saattavat olla opiskelijalle hyvinkin haastavia. Opiskelijat ilmaisivat tarvitsevansa opinnoissaan ja vapaa-ajalla tutoreita tai ihmisiä, jotka voivat tarjota heille vertaistukea uudessa ympäristössä.

Nursing-koulutuksessa olevia opiskelijoille on kerrottu suomalaisesta työelämästä ja sen säännöistä. Lisäksi heitä on ohjattu täyttämään työnhakuun liittyviä dokumentteja. Tiedotustilanteisiin ovat olleet tervetulleita myös itse opiskelijan lisäksi heidän puolisonsa. Xamk on omalta osaltaan pyrkinyt auttamaan ulkomaalaisia opiskelijoita järjestämällä myös vapaa-ajalle muun muassa yhteisiä ruoan ja ruokakulttuurin ympärille liittyviä tapaamisia, korttipeli-iltoja ja luonnossa tapahtuvia aktiviteetteja. Integraation näkökulmasta Nursing-opiskelijoille ja suomenkielisille sosionomiopiskelijoille on järjestetty myös yhteisiä opintojaksoja, joissa molemmat ryhmät ovat saaneet harjoitella aidon tuntuisia potilastilanteita, joissa kommunikaatiokielenä ovat sekä suomi että englanti.

Se, mitä Xamkissa voidaan tehdä, on pyrkiä luomaan opiskelijalle mahdollisimman toimiva opiskelupolku. Polun tulee pohjautua Nursing-opintojen opetussuunnitelmaan ja olennaista siinä on se, että kaikki palveluketjuun osallistuvat ovat tietoisia omista rooleistaan ja niiden merkittävydestä prosessin onnistumisessa. Onnistunut polku on yhtä vahva kuin sen heikoin kontaktipiste. Täten onnistuminen vaatii kaikkien osapuolten yhteistyötä ja kyvykkyyttä kommunikoida selkeästi.

Kyse on myös kulttuurista, siinä tapahtuvista muutoksista ja muutosvalmiudesta sekä myös omista arvoistamme. Kohtaavatko arvot tänne saapuneiden

ihmisten kesken, ymmärrämmekö toisiamme ja keskustelemmeko samaa kieltä? Kielessä kysymys ei ole ainoastaan suomen tai englannin kielestä vaan myös tavastamme kommunikoida fyysisesti. Pidämmekö etäisyyttä, kuinka kunnioitamme auktoriteetteja ja ilmaisemme itseämme ilmein ja elein. Kommunikaatiossa on hyvä tiedostaa peruslähtökohdat, joissa ajatus lähtee toisen ihmisen kunnioittamisesta ja kohtaamisesta ihmisenä, liikaa toisen taustoja tuijottamatta.

Toivon tämän opinnäytetyön avaavan jonkin verran eri osapuolten; koulutus- ja työelämätahon välistä keskustelua ja tietoisuutta alueellamme olevasta opiskelijapotentiaalista. Toivon keskusteluissa huomioitavan opiskelijoiden tarpeet ja kehitysideat ja myös sitä, että keskusteluista edettäisiin konkreettisiin toimenpiteisiin, joilla taataan alueellamme toimivan sairaanhoitopiirin jatkumo ja yhteinen hyvinvointimme.

LÄHTEET

Alshammari, M., K., Othman, M., H., Mydin, Y., O. & Mohammed, B., A. 2023. Exploring How Cultural Identity and Sense of Belonging Influence the Psychological Adjustment of International Students. *Egyptian Academic Journal of Biological Sciences C. Physiology & Molecular Biology*. Vol. 15 No. 1 (2023). PDF-dokumentti. Saatavissa: https://eajbsc.journals.ekb.eg/article_290566_228259d2a9c89196c3163abf66728daf.pdf [viitattu 20.1.2024].

Baumgartner, T. 17.1.2023. Maahanmuuttajien osaamista jää käyttämättä työmarkkinoilla. Tieto & trendit. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2023/maahanmuuttajien-osaamista-jaa-kayttamatta-tyomarkkinoilla/> [viitattu 23.2.2024].

Calonge, D., S., Shah, M., A., Aquerrebere, P., M., Abdulla, N., Connor, M., Badr, M. & Blakemore, E. 2023. Should I stay or should I go? International students' challenges and opportunities to secure employment in their host country after graduation. *Journal of Applied Learning & Teaching*. Vol. 6 No. 2 (2023), 187-201. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journals.sfu.ca/jalt/index.php/jalt/article/view/845> [viitattu 20.1.2024].

Cools, C., Kahla, E. & Tuominen, R. 1998. Kasvotusten potilaan kanssa. Teoksessa Tuominen, R. (toim.) Kulttuurien kohtaaminen terveydenhuollossa. Helsinki: WSOY, 34-48.

Downe, L. 2020. Good Services. How to design services that work. 2. painos. Amsterdam: BIS Publishers.

Eljala, J. & Luoto, A. 2014. Muotoillen matkaan arvonluomisen maailmaan. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 76-83.

Eskola, J., Lätti, J. ja Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoista tutkimusmetodeihin 1. 5. uudistettu painos. Keuruu: PS Kustannus, 27-51.

Foglieni, F., Villari, B & Maffei, S. 2018. Designing Better Services. A Strategic Approach from Design to Evaluation. Switzerland: Springer Nature.

Gronow, A. & Kaidesoja, T. 2017. Johdanto: Erään ultrasosiaalisen kädellisen mieli. Teoksessa Gronow, A. & Kaidesoja, T. (toim.) Ihmismielen sosiaalisuus. Tallinna: Gaudeamus, 7-29.

Hakala, J., T. 2018. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 14-26.

Hari, R. 2017. Miten ymmärrämme toisiamme: neurotieteilijän näkökulma. Teoksessa Gronow, A. & Kaidesoja, T. (toim.) Ihmismielen sosiaalisuus. Tallinna: Gaudeamus, 30-53.

Hayrabedian, A. 2021. Kotikansainvälistymisprosessin mallintaminen pohjois-karjalaisessa organisaatiossa. Karelia-ammattikorkeakoulu. Teknologianosaa-misen johtamisen koulutusohjelma. Ylempi amk-opinnäyte. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/502079> [viitattu 20.1.2024].

Heikka, A. 8.2.2024a. Nursing-opiskelijoiden työelämäpolun muotoilua. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitystoiminnan-blogi/nursing-opiskelijoiden-tyoelamapolun-muotoilua/> [viitattu 11.3.2024].

Heikka, A. 13.3.2024b. Ihmisten välisiä kohtaamisia työpajatyöskentelyä Nursing-ryhmäläisten kanssa kotkan kampuksella, osa 2. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitystoiminnan-blogi/ihmisten-valisia-kohtaamisia-tyopajatyoskentelya-nursing-ryhmalaisten-kanssa-kotkan-kampuksella/> [viitattu 7.4.2024].

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Hyysalo, V. 2021. Ala laputtaa! – Kevyt ja helposti monistettava menetelmä osana oodin yhteiskehittämistä. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoilun avaimet älykkääseen teollisuuteen ja liiketoiminnan ketterään kehittämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 51–69.

Ikävalko, P. 2021. Kansalaisen sosiaaliturvan muotoilu. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoilun avaimet älykkääseen teollisuuteen ja liiketoiminnan ketterään kehittämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 100–108.

Jäppinen, T. & Sorsimo, J. Muotoiluajattelu muutosjohtamisen työkaluna julkisten palvelujen uudistamisessa. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. 2014. Helsinki: teknologiateollisuus ry, 84–95.

Kantola, A. 3.3.2024. Opiskelijat: Työpaikkojen kielivaatimukset kohtuuttomia. Artikkel. Helsingin sanomat A 17.

Keinonen, T., Kokkonen, V., Piira, S. & Takala, R. 2004. Konseptisuunnittelun työtapoja. Teoksessa Keinonen, T. & Jääskö, V. (toim.) Tuotekonseptointi. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 49–79.

Kelahaara, M. 2020. Kasvua kansainvälisistä osaajista. *Kauppakamari: Etelä-Pohjanmaan kauppakamarilehti* (3), 8–9. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/345669> [viitattu 20.1.2024].

Kervinen, S. 2023. Perehdytysopas ulkomaalaisille työntekijöille - "Tervetuloa Suomeen - opas suomalaiseen työelämään". Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Liiketoiminnan uudistamisen ja johtamisen koulutus. Tradenomi YAMK opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/800769> [viitattu 21.1.2024].

Klaar, J. Margus. 2014. How to have your cake and eat it too - an introduction to service design. Amsterdam: BIS Publishers.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisenkirja. 2. painos. Liettua: Alma Talent.

KvaliMOTV. Havainnointi. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html [viitattu 24.3.2024].

Kylmälä, A. 2023. Kaksikielisen sairaanhoitajaopiskelijan harjoittelun ohjaaminen. Xamk kehittää 226 - julkaisussa Ervaala, N. (toim.) Kaksikielinen sairaanhoitajatutkinto Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa – Kannustamista, yhteistyötä ja eri asioiden selittämistä, 49–56. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/815792> [viitattu 23.2.2024].

Lahti, L. 2008. Monikulttuurinen johtaminen. Helsinki: WSOY.

Lasonen, J. & Halonen, M. (toim.) 2009. Kulttuurien välinen osaaminen kouluksessa ja työelämässä. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteellinen seura ry.

Lauharo, A. 2023. Kulttuuritaustan huomioiminen perehdytyksessä: eri kulttuuritaustaisten sairaanhoitajien kokemuksia perehdytyksestä. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Akuutin hoitotyön koulutus. Ylempi amk -opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/802913> [viitattu 20.1.2024].

Leppimäki, S., Meristö, T., Peltola, P. & Bergman, J-P. 2004. Tulevaisuuden ennakointi konseptoinnin tukena. Teoksessa Keinonen, T. & Jääskö, V. (toim.) Tuotekonseptointi. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 137–171.

Lippo, A., Järvi, H. & Poikolainen, T. 30.5.2022. Osallistava työpaja yhteiskehittämisen menetelmänä. *Xamk Read Nro 2/2022*. Verkkolehti. Saatavissa: [Osallistava työpaja yhteiskehittämisen menetelmänä | READ Xamk](#) [viitattu 18.3.2024].

Luova, A-L. 2023. Suomen kielen oppimisen mahdollisuuksista ja mahdottomuudesta. Xamk kehittää 226 - julkaisussa Ervaala, N. (toim.) Kaksikielinen sairaanhoitajatutkinto Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa – Kannustamista, yhteistyötä ja eri asioiden selittämistä, 42–48. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/815792> [viitattu 23.2.2024].

Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus. 8.12.2023. Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL). WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/aiheet/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus> [viitattu 22.1.2024].

Maahanmuuttojen määrä ennätysuusi Suomessa vuonna 2023. Tilastokeskus. Tiedote 25.1.2024. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Maahanmuuttojen määrä ennätysuusi Suomessa vuonna 2023 - Tilastokeskus \(stat.fi\)](#) [viitattu 26.3.2024].

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu-yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistamista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu-uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 21–41.

Ministeriötyöryhmä hyväksyi uudistetun työ- ja koulutusperäisen maahanmuuton Talent Boost -ohjelman 2023–2027. 21.11.2023. Opetus- ja kulttuuriminis-

teriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://okm.fi/-/1410877/ministerity-oryhma-hyvaksyi-uudistetun-tyo-ja-koulutusperaisen-maahanmuuton-talent-boost-ohjelman-2023-2027> [viitattu 16.2.2024].

Mähönen, J. & Näslindh-Ylispangar, A. 2023. Uutta luomassa – Nursing Xamk – mietteitä ensimmäisestä vuodesta. Xamk kehittää 226 - julkaisussa Ervaala, N. (toim.) Kaksikielinen sairaanhoitajatutkinto Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa – Kannustamista, yhteistyötä ja eri asioiden selittämistä, 30–34. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/815792> [viitattu 4.2.2024].

Ndomo, Q. 2024. The working underclass: highly educated migrants on the fringes of the Finnish labour market. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/92946> [viitattu 3.3.2024].

Nieminen, M. 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Helsinki: Tietosanoma.

Näpäri, L. 12.4.2017. Haastattelun lajityypit. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://spoken.fi/haastattelun-lajityypit/> [viitattu 24.2.2024].

Näslindh-Ylispangar, A. 2023. Osallisuus ja hoitotyön koulutus alueellisen integraation tueksi. Xamk kehittää 226 - julkaisussa Ervaala, N. (toim.) Kaksikielinen sairaanhoitajatutkinto Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa – Kannustamista, yhteistyötä ja eri asioiden selittämistä, 22–27. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/815792> [viitattu 4.2.2024].

Oppariapu. Apua opinnäytetyön kirjoittamiseen. Ennakointimenetelmät. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://oppariapu.wordpress.com/ennakointimenetelmät/> [viitattu 24.3.2024].

Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014. Value Proposition Design. Reprinted twice November. New Jersey: Wiley.

Palvelumuotoilu Palo. Palvelumuotoilun menetelmä-Sidosryhmäkartta. 20.2.2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilu-palo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-sidosryhmakartta/> [viitattu 23.2.2024].

Rantanen, M. 2016. Tunnelmamuotoilu. Nosta asiakaskokemukset ja työhyvinvointi uudelle tasolle tunnelmamuotoilun avulla. Liettua: Talentum pro.

Ropponen, P., Kamau, S., Koskenranta, M., Isakov, T-M., Kuivila, H., Oikarainen, A., Tomietto, M., Mikkonen, K. 2023. Culturally and linguistically diverse registered nurses' experiences of integration into nursing workforce – A qualitative descriptive study. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0260691722003902> [viitattu 20.1.2024].

Rissanen, K. 2023. Minun mielestäni tärkein ihmisoikeus on oikeus opiskeluun. Mitä olisit itse vastannut? – opettajan päiväkirjamerkintöjä syksyiltä 2022. Xamk kehittää 226 - julkaisussa Ervaala, N. (toim.) Kaksikielinen sairaanhoita-

jatutkinto Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa – Kannustamista, yhteistyötä ja eri asioiden selittämistä, 35–41. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/815792> [viitattu 4.2.2024].

Ryttyläinen-Korhonen, K. 2023. Esipuhe. Xamk kehittää 226 - julkaisussa Ervaala, N. (toim.) Kaksikielinen sairaanhoitajatutkinto Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa – Kannustamista, yhteistyötä ja eri asioiden selittämistä, 7. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/815792> [viitattu 29.2.2024].

Sangiorgi, D. 2012. Value co-creation in design for services. Teoksessa Service Design with Theory. Discussions on change, value and methods. Mietinen, S. & Valtonen, A. (toim.) Vantaa: Lapland University Press, 95–104.

Saukkonen, P. 2013. Erilaisuuksien Suomi. Vähemmistö- ja kotouttamispolitiikan vaihtoehdot. Helsinki: Gaudeamus.

Sinekovich, E. 22.4.2022. Service Blueprint: Many Birds with One Stone. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://uxpressia.com/blog/service-blueprint-many-birds-with-one-stone> [viitattu 22.3.2024].

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010. This is service service design thinking. Basics – Tools – Cases. Amsterdam: BIS Publishers.

Syrjälä, L. 2018. Elämäkerrat ja tarinat tutkimuksessa. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 267–280.

Taitava opiskelijaohjaaja (nonstop-aloitus), 5 op. XAMK. WWW-dokumentti. Lähde: <https://www.xamk.fi/avoimen-amkn-kurssit/taitava-opiskelijaohjaaja-nonstop-aloitus-5-op/> [viitattu 10.3.2024].

Tarjooma. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: paalut.seamk.fi/etusivu/tyokalu/kohti-palveluita-prosessi/tyopaja/tarjooma. [viitattu 25.3.2024].

Tunne huomina. XAMK. s.a. Saatavissa: www.xamk.fi [viitattu 22.3.2024].

Tuominen, R. 1998. Omat ja oudot opit. Teoksessa Tuominen, R. (toim.) Kulttuurien kohtaaminen terveydenhuollossa. Helsinki: WSOY, 19–33.

Tuononen, M., Uotila, M., Loikkanen, J., Ylimaula, R., Marjomaa, N. ja Latvanen, E. 2021. Korkeakouluohjaus ulkomaisen opiskelijan työllistymisen ja integraation tukena. Eurostudent VII -tutkimuksen artikkelisarja. *Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2021:7*. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162831> [viitattu 21.1.2024].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Työelämäpolku. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitys/tyoelamapolku/> [viitattu 4.2.2024].

- Vilka, H. 2018. Havainnot ja havainnointimenetelmät tutkimuksessa. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 156–171.
- Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Virkki, S. ja Luova, A-L. 2023. Kaksikielisen opetussuunnitelman laatiminen ja kehittäminen Xamkissa. Xamk kehittää 226 - julkaisussa Ervaala, N. (toim.) Kaksikielinen sairaanhoitajatutkinto Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa – Kannustamista, yhteistyötä ja eri asioiden selittämistä, 12–17. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/815792> [viitattu 4.2.2024].
- Wallin, A. 2013. Monikulttuuriosaaminen. Uudistuvan työyhteisön valttikortti. Helsinki: Klaava Media.
- Yli-Kaitala, K., Toivanen, M., Bergbom, B., Airila, A. & Väänänen, A. 2013. Monikulttuurinen työpaikka. Opas esimiehelle. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Åhlberg, M. 2018. Käsitekartat tutkimusmenetelmänä. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 52–62.

KUVALUETTELO

Kuvat ovat opinnäytetyön tekijän jollei erikseen mainita

Kuva 1. Opinnäytetyön sidosryhmäkartta

Kuva 2. Opinnäytetyön käsitekartta

Kuva 3. Opinnäytetyön viitekehys

Kuva 4. Opinnäytetyön tuplatimanttimalli (Mukaillen British Design Council)
Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-proses-sin-vaiheet/> [viitattu 10.3.2024].

Kuva 5. Opinnäytetyön aikataulu

Kuva 6. Työn löytämisvaikeuksien tärkein syy (Baumgartner 2023). Saatavissa: <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2023/maahanmuuttajien-osamista-jaa-kayttamatta-tyomarkkinoilla/> [viitattu 23.2.2024].

Kuva 7. Työllisten ja työttömien osuus sukupuolen ja syntyperän mukaan Suomessa (THL 2023). Saatavissa: <https://thl.fi/aiheet/maahanmuutto-ja-kulttuuri-nen-moninaisuus/kotoutuminen-ja-osallisuus/tyoelama> [viitattu 23.2.2024].

Kuva 8. Ylikoulutettujen osuus korkeakoulutetuista työllisistä (THL 2023). Saatavissa: <https://thl.fi/documents/155392151/190298501/ylikoulutettujen-osuus-korkeakoulutetuista-tyollisista-sukupuolen-mukaan-suomessa.png/484d9552-7055-b575-27ad-c69ed6c582e6?t=1663234010076> [viitattu 23.2.2024].

Kuva 9. Asiakasarvokartta (mukaillen Tarjooma s.a.)

Kuva 10. Vuonna 2022 aloittaneen Nursing-ryhmän opetussuunnitelma. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://suunnittelu.peppi.xamk.csc.fi/delegate/programme_print/51075/BNKT22SP.pdf?templateId=134076&planId=1470 [viitattu 10.3.2024].

Kuva 11. Palvelupolun perusrakenne (Palvelumuotoilu Palo). Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelupolulla-kehitetaan-parempia-palveluita/> [viitattu 10.3.2024].

Kuva 12. Service Blueprint (Sinekovich 2022). PDF-dokumentti. Saatavissa: X [viitattu 10.3.2024].

Kuva 13. Opinnäytetyön tuplatimanttimalli (Mukaillen British Design Council). Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-proses-sin-vaiheet/> [viitattu 10.3.2024].

Kuva 14. Opinnäytetyön löydä-vaihe (Mukaillen British Design Council). Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-proses-sin-vaiheet/> [viitattu 10.3.2024].

Kuva 15. Yhteiskehittämisen työpajatila Xamkissa 6.2.2024

Kuva 16. Post-it-ideointeja 6.2.2024

Kuva 17. Toinen työpaja 6.3.2024

Kuva 18. Työpajatyöskentelyä 6.3.2024

Kuva 19. Opinnäytetyön määritä-vaihe (Mukaillen British Design Council).
Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-proses-sin-vaiheet/> [viitattu 10.3.2024].

Kuva 20. Nursing-ryhmien opiskelijapersoonat

Kuva 21. Kiara-itsenäistyvä

Kuva 22. Felix-Fokus

Kuva 23. Pabitra-Perheellinen

Kuva 24. Nursing-opiskelijan asiakasarvokartta

Kuva 25. Opinnäytetyön kehittä-vaihe (Mukaillen British Design Council).
Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-proses-sin-vaiheet/> [viitattu 10.3.2024].

Kuva 26. Kiara-itsenäistyvän opintopolku Suomeen ja Suomessa

Kuva 27. Pabitra-Perheellisen opintopolku Suomeen ja Suomessa

Kuva 28. Felix-Fokuksen opintopolku Suomeen ja Suomessa

Kuva 29. Nursing-opiskelijan opintopolku