



# Kokemuksia maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä edistävästä Tsemppari-toiminnasta SMILE-hankkeessa

Elina Kauhanen & Sonja Starck

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Kokemuksia maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä edistävästä  
Tsemppari-toiminnasta SMILE-hankkeessa

Elina Kauhanen & Sonja Starck  
Sosionomi (AMK)  
Opinnäytetyö  
Syyskuu, 2024

Elina Kauhanen, Sonja Starck

**Kokemuksia maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä edistävästä Tsemppari-toiminnasta SMILE-hankkeessa**

Vuosi

2024

Sivumäärä

51

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli arvioida SMILE-hankkeen Tsemppari-toimintaa. Tsemppari-toiminta tarkoittaa vantaalaisten maahanmuuttajajärjestöjen järjestämää työelämävalmennusta ja muuta maahanmuuttajataustaisten ihmisten tukemista sekä järjestöjen ja viranomaisten välistä yhteistyötä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden kokemuksia Tsemppari-toiminnasta. Tällä tavoin hankkeelle voitaisiin saada näyttöä siitä, onko Tsemppari-työntekijöiden työ maahanmuuttajien parissa toimivaa ja tarpeellista.

SMILE-hankkeessa toimii viisi maahanmuuttajajärjestöä, joiden kautta järjestyi kahdeksan asiakashaastattelua. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluina ja pyrkimyksenä oli antaa mahdollisimman paljon tilaa haastateltavien omien kokemusten jakamiselle. Haastattelut litteroitiin ja niissä käsitellyt aiheita analysoitiin fenomenologisella lähestymistavalla ja teemoiteltiin aineistolähtöisesti.

Opinnäytetyön teoriataustassa käsiteltiin maahanmuuttoa, kotoutumista, Vantaan kotoutumispalveluja, järjestöjen roolia maahanmuuttajien palveluissa, maahanmuuttajien työllistymistä sekä työllistymisen merkitystä kotoutumisessa. Opinnäytetyössä teemoiksi nousivat erityisesti asiakkaiden kokemukset töihin tai opiskelemaan pääsemisestä, kokemukset tsemppareilta saadusta avusta, kokemukset yhteisöjen merkityksestä sekä tulevaisuuden näkymät.

Opinnäytetyön tuotoksena tehtiin esittelyt kahdesta haastatellusta asiakkaasta. Tuotoksissa esiteltiin asiakkaiden tarinaa ja tuotiin esille se, millaista apua ja tukea he saivat Tsemppari-toiminnan kautta. Tuotokset ovat tarkoitettu myös SMILE-hankkeen tulosten levittämistä varten ja ne löytyvät opinnäytetyön lopusta liitteinä.

Haastattelujen perusteella asiakkaat kokivat Tsemppari-toiminnan erittäin hyödylliseksi ja tärkeäksi. He saivat toiminnasta henkilökohtaista ja monipuolista tukea kotoutumiseen ja työllistymiseen liittyvissä asioissa. Johtopäätöksenä voitaisiin sanoa, että Tsemppari-toimintaa tulisi jatkaa ja myös laajentaa muille alueille, jotta se voisi tavoittaa mahdollisimman monen sitä tarvitsevan ihmisen.

Asiasanat: maahanmuutto, kotoutuminen, työllistyminen

Elina Kauhanen, Sonja Starck

**Experiences of Promoting Immigrant Integration and Employment through Job Coaching in the SMILE Project**

Year	2024	Pages	51
------	------	-------	----

---

The aim of this Bachelor's thesis was to evaluate the SMILE project's employment and service counseling. Job coaching includes work-life coaching organised by various immigrant organisations from Vantaa and other support for people with immigrant backgrounds as well as cooperation between organisations and authorities. The purpose was to examine the clients' experiences of the project's job coaching. In this way, evidence could be obtained for the SMILE project as to whether job coaching among immigrants is effective and necessary.

The SMILE project involves five immigrant organisations, through whom eight client interviews were arranged. The interviews were conducted as semi-structured thematic interviews, and the aim was to give as much space as possible for the interviewees to share their own experiences. The interviews were transcribed, and the topics discussed were analysed using a phenomenological approach and themed inductively.

The theoretical background of the thesis dealt with topics such as immigration, integration, Vantaa integration services, the role of organisations in immigrant services, the employment of immigrants, and the importance of employment in integration. The themes of the thesis were, in particular, clients' experiences of becoming employed or pursuing education, help received from job coaching, the importance of communities, and the clients' future prospects.

As a result of the thesis, presentations of two interviewed clients were created. The presentations presented the clients' stories and highlighted the kind of help and support they received through job coaching. The presentations are also intended for sharing the results of the SMILE project and can be found at the end of the thesis as attachments.

Based on the interviews, the clients found job coaching very useful and important. They received personal and diverse support in matters related to integration and employment. In conclusion, job coaching should be continued and also extended to other areas to reach as many people in need as possible.

Keywords: immigration, integration, employment

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Tsemppari-työelämävalmennus ja SMILE-hanke .....	7
3	Maahan muuttaneiden kotoutuminen, palvelut ja työllistyminen .....	8
3.1	Maahanmuutto.....	8
3.2	Kotoutuminen ja Vantaan kotoutumispalvelut .....	10
3.3	Järjestöjen rooli maahan muuttaneiden palveluissa .....	12
3.4	Maahan muuttaneiden työllistyminen .....	15
3.5	Työllistymisen merkitys kotoutumisessa .....	16
4	Tarkoitus ja tavoitteet .....	18
5	Tutkimuksen toteutus .....	19
6	Tulokset .....	21
6.1	Asiakkaiden haasteita ja kokonaiskuva haastatteluista.....	23
6.2	Kokemus työelämään tai opiskelemaan hakemisesta ja pääsemisestä .....	24
6.3	Kokemus tsemppareilta saadusta avusta.....	26
6.4	Kokemus yhteisöjen merkityksestä kotoutumisessa.....	27
6.5	Tulevaisuuden näkymät ja elämä tsemppareilta saadun tuen jälkeen .....	29
7	Pohdinta .....	30
7.1	Tutkimuksen luotettavuus .....	30
7.2	Eettisyys .....	31
7.3	Johtopäätökset ja loppupohdinta.....	32
	Lähteet.....	36
	Kuviot .....	40
	Liitteet .....	41

## 1 Johdanto

Kotoutumis- ja työllisyyspalveluja tarjotaan Suomeen muuttaneille ihmisille, jotka eivät ole mukana työelämässä. Moni maahan muuttanut ei kuitenkaan saa kaikkia tarvitsemiaan palveluja hyvinvointialueelta tai palvelut saattavat olla pirstaleisia. Toisin sanoen maahan muuttaneille tarjotut viranomaispalvelut eivät riitä kaikille tänne muuttaneille ja usein kielitaito voi olla riittämätöntä ohjauksen vastaanottamiseksi. Tarvitaan siis täydentäviä palveluja, joita maahanmuuttajien omat järjestöt pystyvät tarjoamaan myös eri äidinkiellillä. Onkin tärkeää kartoittaa, millaisia palveluja eri elämäntilanteissa elävät maahan muuttaneet ihmiset tarvitsevat sekä millaisia palveluja heille ylipäätään on tarjolla ja ovatko ne sellaisenaan riittäviä vai tulisiko niitä täydentää esimerkiksi järjestötoiminnan avulla.

Maahanmuuttajista ja heidän integroitumisestaan yhteiskuntaan on kirjoitettu runsaasti ja monipuolisesti Suomessa. Myös kotoutumisen tuesta löytyy paljon tietoa. Osa kirjallisuudesta määrittää tilastojen avulla, kuinka suuri osa Suomeen muuttaneista työkäisistä ulkomaalaisista on kotiutunut, oppinut kielen ja päässyt osallistumaan koulutukseen ja työelämään. Laadullista tutkimusta, jossa on tutkittu nimenomaan maahan muuttaneiden kokemuksia kotoutumisesta ja pääsystä työelämään, on vähemmän. Tämän vuoksi onkin tärkeää kuulla kokemuksia maahanmuutosta tänne saapuneiden ihmisten itsensä kertomana. Palvelujen kehittämisen kannalta on oleellista ymmärtää, minkälaiset palvelut hyödyttävät maahan muuttaneita ja auttavat heitä pääsemään koulutukseen ja työelämään.

Tämä opinnäytetyö on tehty osana SMILE-hanketta, jossa opinnäytetyön tekijät suorittivat myös yhden sosionomiopintoihin kuuluvista työharjoitteluista. Opinnäytetyön tavoitteena oli arvioida SMILE-hankkeen Tsemppari-toimintaa. Tsemppari-toiminta tarkoittaa vantaalaisten maahanmuuttajajärjestöjen järjestämää työelämävalmennusta ja muuta maahanmuuttajataustaisten ihmisten tukemista sekä järjestöjen ja viranomaisten välistä yhteistyötä. Opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteista kerrotaan tarkemmin luvussa 4. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä toimii seuraava: Minkälaisia kokemuksia Tsemppari-toiminnan asiakkailla on Tsemppari-toiminnassa saamastaan tuesta kotoutumisessa ja työllistymisessä?

Opinnäytetyössä käytetään Suomeen muuttaneista ihmisistä termejä maahanmuuttaja sekä maahan muuttanut hieman asiayhteydestä riippuen. SMILE-hanke suosii jälkimmäistä termiä, koska sillä ei ole samanlaista vakiintunutta sävyä kuin sanalla maahanmuuttaja. Joka tapauksessa molempia termejä käytetään tässä opinnäytetyössä kuvaamaan neutraalilla tavalla henkilöitä, jotka ovat muuttaneet ulkomailta asumaan Suomeen.

## 2 Tsemppari-työelämävalmennus ja SMILE-hanke

Tsemppari-työelämävalmennus on viiden palvelutuottajan tarjoamaa palvelua Vantaan vieraskielisille asukkaille. Tsemppari-toiminnalla tuotetaan työelämävalmennusta ja palveluohjausta, jonka tarkoituksena on tukea kotoutumista. Palvelutuottajana toimivat järjestöt ovat Sahan-Seura ry, Nicehearts ry, Vantaan Järjestörinki ry, Hakunilan kansainvälinen yhdistys sekä Vantaan Venäläinen Klubi ry. Toiminta käynnistyi vuonna 2023 ja jatkuu vuoden 2024 syksyllä. Tavoitteena on vuoden aikana tarjota työelämävalmennusta 275 vieraskieliselle työnhakijalle, jotta vähintään puolet heistä löytäisivät valmennuksen avulla töihin tai koulutukseen. Tsemppari-mallia on kehitetty Vantaalla jo vuodesta 2015 ja sen pääidea on tavoittaa vieraskieliset vantaalaiset tehokkaammin palvelujen pariin parantamalla kaupungin ja järjestöjen yhteistyötä. Yhteistyön myötä asiakkaat voivat käyttää viranomaispalveluja matkalla kynnyksellä ja myös viranomaisten on helpompi ohjata asiakkaita kolmannen sektorin palveluihin. Tsemppari-malli on muuttunut aina eri hankkeiden myötä ja SMILE-hankkeessa se keskittyy erityisesti työelämävalmennukseen. (Vantaan kaupunki 2023.)

Tsemppari-työelämävalmennus on avointa ja maksutonta kaikille vieraskielisille vantaalaisille. Palvelutarjoajajärjestöillä on vakiintunut asema heidän parissaan, minkä vuoksi asiakkaita tavoitetaan hyvin. Asiakkaat voivat kuulla valmennuksesta myös Vantaan työllisyyspalveluiden tai niin sanotusti epävirallisen puskaradion, eli muiden maahan muuttaneiden, kautta. Työelämävalmennuksessa asiakkaat saavat tukea työnhakuun ja jokaisen tilannetta käsitellään henkilökohtaisesti ja kokonaisvaltaisesti. Myös asiakkaan perheen kotoutuminen otetaan huomioon. Tsemppari-työelämävalmentajat työskentelevät Myyrmässä, Hakunilassa, Tikkurilassa, Koivukylässä ja Leinelässä. Asiakastyössä he puhuvat suomea, englantia, arabiaa, somalia, venäjää, sorania, farsia, daria, pashtoa sekä ranskaa. Palveluntuottajien hankintapäätös ja kilpailutus ovat osa SMILE-hanketta. SMILE-hanke ja työllisyyspalvelut myös perehdyttävät näitä palveluntuottajia. SMILE-hankkeessa kaupungin ja järjestöjen yhteistyömalli kehittyi, kun kaupunki ostaa Tsemppari-työelämävalmennuksen palveluna järjestöiltä. (Vantaan kaupunki 2023.)

SMILE-hankkeen päätoteuttajana on Vantaan kaupunki ja osatoteuttajana Laurea-ammattikorkeakoulu. Hankkeen tarkoituksena on vahvistaa maahan muuttaneiden perheiden kotoutumista, työllistymistä sekä kodin ja koulun välistä yhteistyötä. Hanke on suunnattu erityisesti EU:n ulkopuolelta tulleille vantaalaisille ja hankkeessa korostetaan perheen ja muiden yhteisöjen merkitystä kotoutumisessa. SMILE-hankkeessa kehitetään uutta dialogia palvelujen, koulujen ja yhteisöjen välille Vantaalla sekä pilotoidaan yhteisöllisiä menetelmiä. Hankkeen tavoitteita edistetään kolmen työpaketin avulla, joista ensimmäinen on kieli- ja kulttuuritietoinen työnhaku- ja työelämävalmennus Tsemppari-mallin mukaan. Toinen työpaketti liittyy perheiden, yhteisöjen ja koulun välisen yhteistyön kehittämiseen ja kolmas paikallisten kotoutumista tukevien toimintamallien kartoittamiseen ja yhteiskehittämiseen. Hanketta toteutetaan

kolmella alueella Vantaalla ja laajassa yhteistyössä alueiden toimijoiden kanssa vuosien 2023-2024 aikana. Euroopan neuvoston kehityspankilla (CEB) ja Euroopan komissiolla on sopimus, jonka tavoite on EU-jäsenvaltioissa edistää maahan muuttaneiden inklusiota ja kehittää yhteistyön ja rahoituksen muotoja. SMILE-hanke rahoitetaan osana tätä sopimusta. (Vantaan kaupunki 2024a.)

### 3 Maahan muuttaneiden kotoutuminen, palvelut ja työllistyminen

Tässä luvussa esitellään aiheita ja käsitteitä, jotka ovat oleellisia ja tärkeitä opinnäytetyössä tehdyn tutkimuksen kannalta. Opinnäytetyössä tullaan viittaamaan tsemppareihin ja Tsemppari-toimintaan. Näitä termejä käytetään lyhennettyinä versioina eri maahanmuuttajajärjestöjen Tsemppari-työntekijöistä sekä Tsemppari-työelämävalmennuksesta. Tsemppari-toiminnalla viitataan myös yleisesti kaikenlaiseen tsemppareiden asiakkailleen antamaan tukeen, apuun ja ohjaukseen.

Alaluvuissa käsitellään teoriataustana maahanmuuttoa Suomessa, josta siirrytään maahanmuuttajien kotoutumiseen. Muutaman sanan ansaitsee myös Vantaan kaupungin maahanmuuttajille suuntaamat palvelut. Järjestöjen roolia maahanmuuttajien palveluiden tuottajina on tärkeää hieman pohjustaa, sillä tutkimuksessa selvitettiin, millaista hyötyä maahanmuuttajat olivat saaneet nimenomaan järjestöjen palveluista. Maahanmuuttajien työllistyminen on myös tutkimuksen kannalta oleellinen asia, joten siitäkin on kirjoitettu oma osionsa. Lopuksi pohditaan vielä työllistymisen merkitystä kotoutumisprosessissa.

#### 3.1 Maahanmuutto

Joka vuosi Suomeen muuttaa paljon maahanmuuttajia. Vuonna 2023 maahanmuuttoa oli 73 236. Maastamuuttoa oli 15 322, joten nettomaahanmuutoksi kertyi 57 914. Eniten Suomeen muutettiin Ukrainasta, Venäjältä, Sri Lankasta ja Intiasta. Vuonna 2022 nettomaahanmuuttoa kasvatti varsinkin tilapäistä suojelua hakevat ukrainalaiset. (Tilastokeskus 2024.)

Maahanmuutto on ajankohtainen aihe ja siitä on löydettävissä runsaasti tutkimusta, kirjallisuutta ja tilastoja. Esimerkkinä tästä voidaan pitää vuonna 2023 julkaistua Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisua Kotoutumiskoulutukseen osallistuneiden ohjautuminen, palvelupolut ja työllistyminen. Julkaisussa tarkasteltiin vuosina 2005-2020 Suomeen muuttaneiden ulkomaa-laisten työnhakijoiden ohjautumista kotoutumista edistäviin työvoimapalveluihin ja siirtymistä työmarkkinoille. Työikäisten maahanmuuttajien määrä on kaksinkertaistunut 2000-luvun aikana ollen noin 20 000 henkeä vuonna 2020. Tämä aiheuttaa haasteita työllisyyspalveluiden järjestäjille, jotta maahan muuttaneet saataisiin työelämään kohtuullisessa ajassa. (Työ- ja Elinkeinoministeriö 2023a.)

Maahanmuuttajien palvelujen suunnittelussa haasteita aiheuttaa esimerkiksi maahan muuttaneiden ihmisten moninaisuus ja se, että he saapuvat erilaisista kulttuureista. Voidaankin sanoa, että nykyaikainen länsimainen yhteiskunta on aina myös monikulttuurinen, kun tarkastellaan etnistä ja kulttuurista moninaisuutta. Yhteiskunnassa puhutaan eri kieliä, harjoitetaan eri uskontoja, ylläpidetään erilaisia perinteitä ja tapoja ja uskotaan erilaisiin käsityksiin. (Saukkonen 2023, 18.) Suomeen saapuvilla voi olla hyvinkin erilaiset lähtökohdat, sillä jotkut voivat olla usean tutkinnon kotimaansa yliopistossa suorittaneita maistereita samalla kun jotkut tulijat eivät osaa lukea tai kirjoittaa. Tätä on selvitetty esimerkiksi Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisussa vuodelta 2017 Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi, jossa tutkittiin turvapaikanhakijoiden koulutustaustoja. Tutkimuksessa haastateltiin 1004 turvapaikanhakijaa yhteensä 32 eri maasta. Haastatelluista 69 prosenttia oli suorittanut peruskouluopintoja 7-9 vuotta, lukio-opintoja oli noin puolella, ammatillisia opintoja oli 14 prosentilla, korkeakouluopintoja oli 27 prosentilla kun taas seitsemällä prosentilla ei ollut koulutustaustaa lainkaan. (Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu 2017:5, 1.)

On suuri ero sillä, saapuuko joku Suomeen tekemään työtä, rakkauden perässä tai vaikka pakoon vainoa tai sotaa. Tulijan omat lähtökohdat vaikuttavat siihen, kuinka hyvin hän sopeutuu yhteiskuntaan ja kuinka hän muotoutuu osaksi elinympäristöään. Jokainen tarvitsee yksilöityä tukea ja palvelua, jossa hänen elämäntilanteensa voidaan ottaa huomioon. Henkinen ja fyysinen toimintakyky tulisikin ottaa huomioon silloin, kun arvioidaan tulijan työkykyä ja edellytyksiä sopeutua yhteiskuntaan. (Lilja, Eilola, Jokipohja, Tapaninen 2022, 20; Nieminen, T. 2015.)

Migrin keräämien tilastojen mukaan vuoden 2024 alkuneljänneksen eli tammi-huhtikuun aikana yleisin maahanmuuton syy on ollut työnteko, jonka perusteella hakemuksia on saapunut 5517. Opiskelijoiden hakemuksia oli jätetty 2493, mutta opiskelijoiden hakusesonki oli tuolloin vasta alkamassa. Perheenjäsenten oleskelulupahakemuksia jätettiin vuoden 2024 alkuneljänneksellä 6784. Pääasiassa maahanmuutto koostuukin työn tai opiskelun perusteella Suomeen muuttavista sekä heidän perheenjäsenistään. Kansainvälisen suojelun perusteella turvapaikkaa haki 837 henkilöä ja tilapäisen suojelun perusteella 3032 henkilöä. Ukrainalaisia, joilla on oikeus kotikuntaan, oli vastaanottokeskuksissa 13 000. Monilla heistä oleskelulupaprosessi on kesken. (Maahanmuuttovirasto 2/2024.)

Työperäisen maahanmuuton kasvuun vaikuttaa Suomen työvoimapula ja yritysten kansainvälisten rekrytointiverkostojen kehittyminen. Työperäinen maahanmuutto on kuitenkin tasaantunut aiemmasta. Tähän on vaikuttanut epävakaa maailmantilanne, talouden taantuma sekä rakennusalan hiljentyminen. Noin 60 % kaikista vuoden 2024 alkuneljänneksellä jätetyistä oleskelulupahakemuksista ovat peräisin työntekijöiden oleskelulupahakemuksista. Alkuvuoden aikana eniten hakemuksia on jättänyt Filippiinien, Vietnamin, Venäjän, Intian ja Turkin kansalaiset. Rakennusalan lisäksi terveys- ja sosiaalialan osaajia rekrytoidaan aktiivisesti

ulkomailta, sillä erityisesti näille kahdelle alalle ei löydy Suomesta riittävästi työvoimaa. Suurin osa työperäisen oleskeluluvan saaneista työskentelee Uudellamaalla, Varsinais-Suomessa tai Pohjois-Pohjanmaalla. Uudellemaalle tehtyjen myönteisten päätösten määrä on muita maakuntia korkeampi. Vaikka rakennusalan työperäisen työvoiman tarve on vähentynyt huomattavasti, rekrytoidaan ulkomailta terveys- ja sosiaalialan osajia edelleen aktiivisesti. (Maahanmuuttovirasto 2/2024.)

### 3.2 Kotoutuminen ja Vantaan kotoutumispalvelut

Kotoutuminen ja kotouttaminen ovat verrattain uusia sanoja. Ne luotiin 1990-luvun puolivälissä, jolloin valmisteltiin kotouttamislainsäädäntöä. Nykyään käytetään myös kotouttamisen sijaan käsitettä kotoutumisen tukeminen. Voidaan sanoa, että kotoutumisella tarkoitetaan niitä prosesseja, joiden aikana maahan muuttanut ihminen löytää oman paikkansa ja tapansa toimia. Kotouttamisella tai kotoutumisen tukemisella puolestaan tarkoitetaan julkisen hallinnon toimenpiteitä, jotka tukevat näitä kehityskulkuja. Kotoutuminen on laaja ja monimutkainen ilmiö ja sen laaja-alaisuus on hyvä tunnustaa. Ihmisen siirtyessä uuteen elinympäristöön, lähes kaikki hänen elämässään muuttuu. Usein kieli ja kulttuuri ovat uusia, sosiaaliset suhteet ovat mahdollisesti katkenneet ja yhteiskunnan pelisäännöt ovat erilaiset kuin mihin on totuttu. Myöskään aiemmin hankittuja kykyjä ja ansioita ei välttämättä arvosteta. Kotoutuminen on siis kaikki elämän osa-alueet kattava, mittava kokonaisuus. Kotoutuminen myös kestää pitkään. Moni voi vielä ikääntyneenäkin kokea olevansa jollain tapaa vieras maassa, jossa on asunut melkein koko elämänsä. (Saukkonen 2020, 17-18.)

Maahanmuuttajien kotoutumista ja kotoutumisen tukemista ohjaa Laki kotoutumisen edistämisestä (681/2023) määrittäen ne raamit, joiden sisällä maahanmuuttajien kanssa työskentelevien viranomaisten tulee toimia ja millaisia palveluja heidän tulee järjestää. Laissa kotoutuminen määritellään maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteiseksi kehitykseksi, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajille niitä tietoja ja taitoja, joita tarvitaan yhteiskunnassa ja työelämässä. Viranomaisilla on siis velvollisuus antaa opastusta, ohjausta ja neuvontaa kotoutumisprosessin alkuvaiheessa. Kotoutumisen edistäminen on palveluprosessi, joka sisältää perustiedon antamisen suomalaisesta yhteiskunnasta, neuvontaa ja ohjausta, alkukartoituksen, kotoutumissuunnitelman, kotoutumiskoulutuksen sekä muut kotoutumista edistävät toimenpiteet. Kotoutumislakia sovelletaan henkilöön, jolla on voimassa oleva oleskelulupa. Kotoutumislakia voidaan soveltaa myös muissa tapauksissa, esimerkiksi silloin, kun henkilön oleskeluoikeus on rekisteröity tai henkilölle on myönnetty oleskelukortti ulkomaalaislain mukaisesti. (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023.)

Viranomaiset tekevät työttömille ja työelämän ulkopuolella oleville maahanmuuttajille kotoutumissuunnitelman. Kotoutumissuunnitelma maahanmuuttajille on ollut Suomessa käytössä jo vuodesta 1999. Tällöin säädettiin laki kotoutumisen edistämisestä. Lain tavoitteena on

edistää maahanmuuttajien työllisyyttä, kielitaitoa, osallisuutta, tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja myönteistä vuorovaikutusta yhteiskunnassa. Tarkoituksena on myös vahvistaa monikielisiä ohjaus- ja neuvontapalveluja ja ne halutaan osaksi kuntien tarjoamia palveluja. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023b.) Kotoutumissuunnitelmassa asetetaan tavoitteet kotoutumiselle sekä määritellään ne toimenpiteet, joilla kotoutumista pyritään edistämään. Suunnitelman toteuttamista seurataan ja siihen pyritään tekemään päivityksiä säännöllisesti. (Lilja ym. 2022, 19-20.)

Kotoutumislakia on uudistettu useaan kertaan ja uusi laki kotoutumisen edistämisestä on hyväksytty eduskunnassa ja se tulee voimaan 1.1.2025. Samalla uudistetaan TE-palvelut, jolloin ne siirtyvät kuntien vastuulle. Muutoksen tarkoituksena on siirtää palvelut lähemmäs asiakkaita ja rakentaa palvelurakenne, joka edistää työntekijöiden nopeaa työllistymistä ja lisää työ- ja elinkeinopalvelujen tuottavuutta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023c.)

Maahan muuttaneen ihmisen kotoutuminen koostuu useasta eri tekijästä, mutta keskeisenä tekijänä voidaan nähdä kotoutumiskoulutus. Kotoutumiskoulutuksessa opiskellaan suomen kieltä, tutustutaan suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään. Kotoutumiskoulutuksen järjestämistä ohjaa opetussuunnitelma, jossa koulutuksen tavoitteeksi asetetaan kielitaito, joka mahdollistaa toimimisen arkielämässä. Suomessa kotoutumiskoulutus on kielipainotteista ja siinä tavoitellaan itsenäisen kielenkäyttäjän taitotasoa eli eurooppalaisen viitekehyksen mukaan tasoa B1.1. Selvitysten mukaan vain noin kolmannes kotoutumiskoulutukseen osallistujista tavoittaa tämän taitotason. (Lilja ym. 2022, 20.)

Onnistunutta kotouttamista on vaikea määritellä. Tavoitteena tietenkin on, että maahanmuuttaja integroituu yhteiskuntaan, löytää työtä ja voi järjestää elämänsä uudessa kotimaassaan. Kuntaliitto (2022) -sivustolla onnistunut kotoutuminen määritellään näin: "Onnistuneessa kotoutumisessa maahanmuuttaja saavuttaa muun väestön kanssa tasavertaisen aseman yhteiskunnassa niin oikeuksien kuin velvollisuuksienkin osalta". Kotoutumisessa asiat eivät välttämättä kulje tietyssä järjestyksessä. Joku voi päästä työpaikan kautta kiinni kieleen, kulttuuriin ja sosiaaliseen elämään. Joku toinen saattaa tarvita elämän perusasioiden järjestymistä ennen työmarkkinoille pyrkimistä. On mahdollista, että maahan muuttaneet eivät suलाudu valtaväestöön, vaan perustavat omia yhteisöjään kansalaisuus- ja kieliryhmittäin. Ranskassa ja Saksassa puhutaan jo avoimesti rinnakkaisyhteiskunnista, jotka ovat seurausta epäonnistuneesta kotoutumisesta. Tällaista kehitystä voidaan yrittää välttää esimerkiksi strategisesti harkitulla asuntopolitiikalla ja koulutuspoluilla, jotka estävät maahan muuttaneita ajautumasta erilleen kantaväestöstä. Suomessa tulee huolehtia maahanmuuttajien kotoutumisesta ja samalla tulee varmistaa vastaanottavainen ilmapiiri, jotta kaikki maahantulijat voivat tuntea olonsa tervetulleeksi. Kyseessä ei siis ole vain maahanmuuttajien sopeutuminen uuteen maahan ja kulttuuriin, vaan jo täällä asuvien sopeutuminen uusiin tulijoihin ja heidän erilaisiin kulttuureihin. (Saukkonen 2023, 8-9.)

Pääkaupunkiseudulla asuu suuri osa Suomen ulkomaalaistaustaisesta väestöstä. Erityisesti Vantaalla on tietoisesti panostettu maahanmuuttajapalveluihin, sillä Vantaa on Suomen monikulttuurisin kaupunki. Vantaalla puhutaan 123 eri kieltä ja vuodenvaihteessa 2021/2022 Vantaan asukkaista vieraskielisiä oli jopa 23 prosenttia. Yleisin vieras kieli on venäjä. Vantaan eri alueet eroavat suuresti vieraskielisten määrässä. Vieraskielisten osuus oli vuonna 2021 suurin Hakunilassa (31,9 %) ja pienin Kivistön suuralueella (16,5 %). Yli puolet Vantaalla asuvista ulkomaan kansalaisista on tullut Euroopasta. (Vantaan kaupunki 2024b.) Vantaalla toimii myös monikielinen neuvonta, josta maahan muuttanut voi saada palvelua esimerkiksi asumiseen, työskentelyyn ja harrastuksiin liittyen, apua lomakkeiden täyttämiseen sekä muihin maahanmuuttoon liittyviin kysymyksiin (Vantaan kaupunki 2024c). Vantaan kaupungin sivuilla on pikalinkki Newcomer´s Guideen, jonka sivuilla useat eri instanssit, kuten esimerkiksi Kela, vero-toimisto ja Digi- ja väestötietovirasto jakavat tietoa yhteisesti Helsingin, Espoon ja Vantaan uusille asukkailla liittyen kuntaan muuttoon, kuten esimerkiksi asumisen tukiin, työnhakuun ja veronmaksuun. Newcomer´s Guiden tiedot ja linkit ovat saatavilla suomeksi ja englanniksi. (International house of Helsinki 2024.)

Tsemppari-toiminnasta ei ole vielä paljon tietoa, sillä se on konseptina verrattain uusi. Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisi vuonna 2016 raportin nimellä ”Vantaan Kotouttamisen tsemppari -hankkeen arviointi”, jossa tehtiin yhteenveto 1.4.2014 - 31.12.2016 Vantaalla toimineista hankkeista. Tavoitteena oli tarkastella mitä lisähyötyä saataisiin hankkeella, jossa Uudenmaan TE-toimiston ja Vantaan kaupungin virkamiehet jalkautuvat järjestöihin ja tarjoavat Hakunila- Länsimäki -alueen maahanmuuttajille matalan kynnyksen neuvontaa ja tukea kotoutumisessa ja työnhaussa. Tsemppari-toiminnalla pyrittiin vastaamaan tarpeeseen paikallisesta matalan kynnyksen palvelusta maahanmuuttajille. Tsemppari-toiminnan tuloksia verrattiin tavanomaisiin palveluihin ja niiden toimivuuteen. Tsemppari-palvelu nähtiin hyödylliseksi varsinkin sen matalan osallistumiskynnyksen vuoksi ja malli haluttiin ottaa käyttöön laajemmin. (Vantaa Kotouttamisen tsemppari -hankkeen arviointi 2016, 11-14.) Tällä hetkellä tsempparit palvelevat maahan muuttaneita järjestöjen omissa toimistoissa Vantaalla eikä jalkautuvaa työtä tehdä samalla tavalla kuin ennen. (Vantaan kaupunki 2023).

### 3.3 Järjestöjen rooli maahan muuttaneiden palveluissa

Viranomaisten järjestämien palvelujen lisäksi palveluja maahan muuttaneille järjestetään järjestöissä ja kolmannella sektorilla. Järjestöissä työntekijöinä toimivat usein maahanmuuttajat itse, jolloin he voivat opastaa maahanmuuttaja-asiakasta tämän omalla kielellä. Maahan muuttaneiden omat yhteisöt ja yhdistykset voivat olla merkittävässä asemassa kotouttamistyötä tehdessä, mutta ne toimivat myös yhteiskunnallisten suhteiden neuvottelijoina tai kulttuurisen identiteetin muovaajina (Hiitola, Anis & Turtiainen 2018, 8-15). Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisussa Työtä yhteisön ja yhteiskunnan hyväksi, maahanmuuttajajärjestöt palveluiden tuottajina selvisi, että maahanmuuttajajärjestöissä on paljon potentiaalia ja

vahvuuksia palvelujen tuottajina: heillä on innostusta, kehittämisen halua, tarvelähtöisyyttä ja vertaisuutta. On siis todettava, että maahanmuuttajat eivät ole enää vain palvelujen käyttäjiä, vaan myös niiden kehittäjiä ja tuottajia. Järjestöt tukevat ja täydentävät viranomaisyhtöitä, toimivat etujärjestöinä ja asiantuntijoina sekä tarjoavat omille jäsenilleen vertaistukea ja yhteisyyttä. Järjestöjen työntekijöillä on valmiudet vahvistaa maahanmuuttajien osallisuutta ja näin ollen ehkäistä syrjäytymistä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, 9-10.)

Järjestötoiminta on yksi tärkeä kansalaisvaikuttamisen muoto. Järjestötoimintaan osallistuminen ei ole kaikille väestöryhmille yhtä helposti saavutettavissa. Syynä tähän voivat olla erilaiset fyysiset toiminnan rajoitteet, kielitaidon puute tai jokin ymmärtämiseen liittyvä rajoite. Kuitenkin yhdenvertaisuuden kannalta on tärkeää, että osallistumisväylät ovat esteettömiä niin fyysisesti, sosiaalisesti kuin taloudellisestikin. Järjestöt ovat omalta osaltaan varmistamassa tämänkaltaista yhdenvertaista osallisuutta. Järjestöjen tarjoamien palvelujen tulee vastata käyttäjien tarpeisiin eli niiden tulee olla käyttäjälähtöisiä. Usein maahanmuuttajia edustavissa järjestöissä on töissä henkilöitä, jotka ovat itse käymässä läpi tai käyneet läpi samantyyppisiä tilanteita, kuin asiakkaana olevat henkilöt. Heitä voisikin nimittää kokemusasiantuntijoiksi, jotka ymmärtävät oman kokemuksensa pohjalta asiakkaan tilanteen ja hänen tunteensa. Vertaisuus on tärkeä osallistumisen motiivi järjestötoiminnassa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, 11-12.)

Järjestötoiminnan avulla voidaan varmistaa, että riippumatta siitä, missä maahanmuuttaja asuu, mitä kieliä hän puhuu tai millä perusteella hän on Suomeen tullut, saa hän yhdenvertaista ja laadukasta neuvontaa. Neuvonnan järjestämiseksi tulisi kaikkialla olla riittävä määrä neuvontapisteitä, joissa voidaan huomioida monimuotoisen neuvonnan tarpeet. Näin ei kuitenkaan aina ole, sillä esimerkiksi Helsingissä ei ole maahan muuttaneille suunnattuna järjestöpalveluja samassa laajuudessa kuin Vantaalla, ei ainakaan kaupungin rahoittamana. Oma-kielisen neuvonnan lisäksi tarvetta olisi vertaistuelle ja ystäväperheille. Myös nuorten läksykerhotoiminta on osoittautunut hyödylliseksi ja merkitykselliseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 5/2014, 15, 48.)

Keväällä 2013 Tampereella järjestettiin ensimmäinen valtakunnallinen maahanmuuttajien neuvojien työkokous. Tapaamiseen osallistui noin 60 neuvojaa eri puolilta Suomea. Neuvojilla oli mahdollisuus kehittää yhteistä ammattisäännöstöä työtään varten. Tuloksena oli neuvontatyön arvoperustaan ja työn eettisiin periaatteisiin liittyviä asioita: 1) Neuvojan tulee olla puolueeton, vaitiolovelvollinen ja luotettava asiantuntija, jolla on hyvät vuorovaikutustaidot, 2) Neuvojan perusarvoja ovat asiakkaan kunnioittaminen ja yhdenvertaisuus, 3) Neuvoja tukee asiakkaan omatoimisuutta palveluissa, 4) Neuvoja ohjaa oikeaan palveluun, mutta tiedostaa, että viranomaisasioista vastaa viranomainen, 5) Neuvojan roolin ja rajojen tiedostaminen: neuvoja ei ole asiainhoitaja, kääntäjä tai terapeutti, 6) Neuvoja varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt saamansa ohjeet ja neuvot, 7) Neuvojalla on toimenkuva ja esimies,

8) Neuvojalla on tehtäväänsä nähden riittävä koulutus, hyvä verkosto ja työssä tarvitsemaansa tietoa ja taitoa sekä 9) Neuvoja ylläpitää ammattitaitoaan ja osaamistaan sekä huolehtii työhyvinvoinnistaan. Tätä kattavaa ohjeistusta toivoisi noudatettavan kaikissa järjestöissä, jotta voitaisiin taata sekä asiakkaan, että työntekijän oikeudet. (Työ- ja elinkeinoministeriö 5/2014, 31.)

Vuodesta 2020 alkaen Vantaalla on toiminut STEA-rahoitteinen Tsempataan-hanke. Hankkeen tavoitteena on kehittää viranomaisten ja järjestöjen välistä yhteistyötä ja samalla parantaa maahanmuuttajien asemaa tukemalla heitä asiakasohjauksen keinoin. Hankkeen tarkoituksena on edistää maahan muuttaneiden hyvinvointia ja työllistymistä sekä tarjota maahanmuuttajille asiakaslähtöistä ja saavutettavaa palvelua. Palvelua pyritään tarjoamaan asiakkaan omalla kielellä. Kyseessä on Vantaan kaupungin ja neljän maahanmuuttajajärjestön yhteistyöhanke ja se jatkuu aina vuoden 2025 loppuun asti. (Tsempataan 2024.) Vantaalla järjestöt ovatkin aktiivisessa roolissa maahanmuuttajapalveluiden järjestämisessä ja yhteistyötä viranomaisten ja järjestöjen välillä halutaan kehittää ja parantaa.

SMILE-hankkeen yhteistyökumppaneina toimivat viisi järjestöä ovat erikoistuneet maahanmuuttaneiden auttamiseen. Ensimmäisenä on Hakunilan kansainvälinen yhdistys, joka on toiminut Vantaan Länsimäessä ja Hakunilassa jo 25 vuoden ajan. Tarkoituksena on lisätä monikulttuurista toimintaa ja vieraiden kulttuurien tuntemusta sekä ehkäistä rasismia. Tavoitteena on rakentaa suvaitsevampi Suomi. Yhdistys toimii maahanmuuttajien tukijärjestönä tarjoten tukea ja opastusta eri kielillä. Yhdistyksellä on neuvonta- ja kriisipiste Hakunilan keskustassa ja kansainvälinen toimintakeskus Länsimäessä. (Hakunilan kansainvälinen yhdistys 2024.)

Toisena järjestönä on Nicehearts ry, joka on yli 20 vuotta toiminut yhdistys. Sen tavoitteena on mahdollistaa, että tytöt, naiset ja perheet löytävät paikkansa yhteiskunnassa. Sukupuolen moninaisuus ja itsemäärätty otetaan huomioon ja jokaisen halutaan olevan tasa-arvoinen ja yhdenvertainen muiden kanssa. Niceheartsin arvoja ovat tasa-arvo, yhdenvertaisuus, yhteisöllisyys ja ilo. Yhdistyksen toiminta alkoi Vantaalla tytöille suunnatusta nuorisotyöstä, josta se myöhemmin levisi tyttö- ja naistyöksi Espooseen, Helsinkiin ja Lappeenrantaan. (Nicehearts 2024.)

Kolmantena järjestönä on Sahan-Seura ry, joka on vuonna 2000 perustettu sosiaali- ja terveysjärjestö. Sen tavoitteena on edistää nuorten ja perheiden aktiivista kansalaisuutta, kuten myös sosiaalista vahvistumista sekä valmiutta toimia osana monikulttuurista Suomea. Toiminnassa vaalitaan yhdenvertaisuutta, suvaitsevaisuutta sekä syrjimättömyyttä. Monimuotoinen järjestetty toiminta onkin avointa kaikille iästä, sukupuolesta, ihonväristä, uskonnosta tai etnisestä alkuperästä riippumatta. Kotoutumispalvelujen tarjoamisen lisäksi palvelujen kehittäminen on osa järjestön toimintaa. (Sahan-Seura 2024.)

Neljäntenä on Vantaan Järjestörinki ry, joka tukee eri yhdistysten toimintaedellytyksiä järjestämällä verkostotapaamisia ja koulutuksia. Simonkylän kansalaistoiminnan keskus Leinikissä on jäsenille tarjolla maksuttomia kokoontumistiloja. (Vantaan Järjestörinki 2024.) Viidentenä järjestönä on Vantaan Venäläinen Klubi. Venäjänkieliset ovat Suomen suurin vieraskielinen vähemmistö. Yhdistys toimii eri kulttuurista kiinnostuneiden ihmisten yhdistäjänä sekä maahanmuuttajataustaisten ihmisten ja kantaväestön sillanrakentajana. He järjestävät monenlaista toimintaa jäsenilleen, esimerkiksi nuorten toimintaa nuorille, miestenklubin vain miehille sekä senioritoimintaa yli 50-vuotiaille. Toiminnan tapahtumien, leirien ja työpajojen tarkoituksena on edistää Suomessa asuvien venäjänkielisten osallisuutta yhteiskunnassa. (Vantaan Venäläinen Klubi 2024.)

### 3.4 Maahan muuttaneiden työllistyminen

Työtä pidetään monesti kotoutumisen merkinä. Maahanmuuttajien työhalukkuutta on paljon, mutta heidän työttömyysasteensa on korkeampi kuin suomalaistaustaisten. Myös työttömyysajan kesto on usein maahanmuuttajilla pidempi kuin suomalaistaustaisilla. Maahanmuuttajat käyttävät kuitenkin monipuolisesti työnhakukeinoja ja työnhaku on aktiivista, mutta kielitaidon puute koetaan usein suurimmaksi esteeksi työllistymiselle. Korkeakouluasteen koulutuksen suorittaneilla työttömyys oli harvinaisempaa kuin vähemmän kouluttautuneilla. Kotimaassa suoritettu tutkinto ei välttämättä sellaisenaan täytä suomalaisia tutkintokriteereitä, mikä vaikeuttaa työllistymistä. (Nieminen 2015.)

Jos maahanmuuton syy on ollut muu kuin työperäinen, on työttömyys yleistä maahan muutettaessa. Muun muassa perhesyistä muuttaneilla ja pakolaistaustaisilla on korkeampi työttömyysaste. Maassaoloaika vaikuttaa merkittävästi työllisyyteen, eli mitä pidempään on asunut Suomessa, sitä todennäköisemmin on työllistynyt. EU:n ulkopuolisista maista muuttavilla henkilöillä saattaa olla haasteita työllistymisessä muun muassa vähäisemmän koulutuksen, traumakokemusten tai toimintakykyyn liittyvien ongelmien takia. (Nieminen 2015.)

Suuri osa maahan muuttaneista sijoittuu sellaisiin työtehtäviin, joissa ei edellytetä korkeaa koulutusta tai hyvää suomen tai ruotsin kielen taitoa. He myös työskentelevät muuta väestöä useammin osa- tai määräaikaisissa työsuhteissa ja ovat usein ylikoulutettuja tehtäviinsä. Usein urakehityksen mahdollisuudet ovat vaatimattomat. Näin on esimerkiksi siivous- ja logistiikka-alalla. Erityisesti Euroopan ulkopuolelta muuttaneiden matala työllisyys aiheuttaa huolta. Tässä ryhmässä työttömyys on yleisempää naisilla, kuin miehillä. Usein maahanmuuttajan tulotaso pääkaupunkiseudulla on työnteosta huolimatta niin matala, että he ovat vähävaraisia ja riippuvaisia yhteiskunnan taloudellista tuesta kuten toimeentulotuesta. (Saukkonen 2021, 89-91.)

Maahanmuuttajanaisten heikko työllistyminen on ollut yhtenä syynä sille, että maahanmuuttajien työllisyysaste on ollut matalampi kuin Suomessa syntyneiden ihmisten. Naisten työllistyminen on ollut heikompaa muun muassa siksi, että he ovat jääneet kotiin hoitamaan lapsia tai muita omaisia. Viime vuosina heidän työllisyysasteensa on kuitenkin ollut voimakkaassa kasvussa ja työllisyysasteen nousu on jatkunut jo vuosien ajan. Esimerkiksi vuonna 2016 ulkomailla syntyneiden 20-64-vuotiaiden naisten työllisyysaste oli 53 prosenttia, mutta vuonna 2022 työllisyysaste oli jo 68 prosenttia. Suomessa ja EU-maissa syntyneiden naisten työllisyys on yleisesti kasvanut, mutta maltillisemmassa määrässä verrattuna EU:n ulkopuolelta muuttaneisiin naisiin. Työllisyyden kasvuun voi vaikuttaa myös työperusteisen maahanmuuton lisääntyminen sekä maahanmuuttajien työllistymistä edistävät toimenpiteet ja palvelut. (Baumgartner & Raijas 2023.)

Työllistymisen haasteet eivät välttämättä johdu työtä hakevan maahanmuuttajan osaamisen tai kokemuksen puutteista, vaan myös työnantajien asenteet ja ennakkoluulot vaikuttavat työllistymiseen. On tehty tutkimuksia, joiden mukaan maahanmuuttajataustaiset ihmiset saavat harvemmin kutsuja työhaastatteluun kuin syntyperäiset suomalaiset hakijat, vaikka heillä olisi samat henkilökohtaiset ominaisuudet. Työnantajat ovat myös ennakkoluuloisempia EU:n ulkopuolelta saapuneita työnhakijoita kohtaan kuin EU:n sisältä tulleita. Työnantajien asenteisiin rekrytoinnissa tulisi siis saada muutosta ja nopeasti, sillä Suomi tarvitsee tulevaisuudessa heikkenevän huoltosuhteen vuoksi entistä enemmän maahan muuttaneiden työpanosta. Tämä arvokas työpanos voi mennä hukkaan, jos sitä ei hyödynnetä muun muassa ennakkoluuloisuuden takia. (Kunta- ja hyvinvointialuetyönantajat 2020.)

Maahanmuuttajien työllistymiseen vaikuttavat siis monet eri tekijät. Esimerkiksi hyvät sosiaaliset verkostot ja palvelut voivat toimia edistävinä tekijöinä. Maahanmuuttajien sijoittumista työmarkkinoille ja työllistymisen esteitä seuraamalla voidaan kehittää kotoutumisen ja työllistymisen tukitoimia. (Nieminen 2015.)

Vuoden 2020 lopulla pääkaupunkiseudulla asui yli 220 000 ulkomaalaistaustaista henkilöä. Heistä 180 000 oli syntynyt ulkomailla. Alueen työvoimasta he muodostavat viidesosan, joten kyseessä ei ole pieni ryhmä eikä heidän työhön pääsy ja työhön kiinnittyminen ole yhdentekevää, vaan erittäin merkittävää yhteiskunnalliselta kannalta ajateltuna. (Saukkonen 2023, 9.)

### 3.5 Työllistymisen merkitys kotoutumisessa

Yhtenä onnistuneen kotoutumisen mittareista pidetään työllistymistä ja jatko-opintoihin sijoittumista. Varsinkin Pohjoismaissa maahanmuuttajataustaisten ja kantaväestön työllisyysluvut eroavat toisistaan. Erityisesti pakolaistaustaisten maahanmuuttajien työllistyminen on haasteellista. On havaittu, että Euroopan unionin ulkopuolelta muuttavien henkilöiden työllistyminen Suomessa on Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö OECD-maiden heikointa. Järjestöön kuuluu 37 jäsenmaata. OECD tekee julkaisuja ja maakatsauksia yhteiskunnan eri

aloilta ja antaa politiikkasuosituksia. Vuonna 2018 julkaistun OECD-raportin “Working together. Skills and labour market integration of immigrants and their children in Finland” mukaan työelämän ja kieliopintojen yhdistäminen edistää työllistymistä ja integroitumista yhteiskuntaan. Pohjoismaissa varhainen työelämään suuntautuminen ja kielen opiskelun tukeminen työn ohessa ovat olleet 2010- ja 2020-lukujen kotouttamisen kehitystoimien kärjessä. Seurantatiedon mukaan yhtenä kotoutumispolkua pitkittävä tekijänä on luokkahuoneisiin painottuva kielenopetus. Ratkaisuksi ehdotetaan kieliopintojen ja ammatillisten opintojen integroitua. Olisikin suositeltavaa, että ammatillinen koulutus aloitettaisiin jo kielitaidon alkeistasolla. (Lilja yms. 2022, 125-126.)

Tutkimusta maahanmuuttajien kotoutumisesta ja työllistymisestä ovat koonneet yhteen esimerkiksi Alisaari, J., Kauko, M. & Heikkola, L., Kasvatus ja aika- lehden artikkelissa: ”Kotoutuminen, kuulumus, kielitaito ja kaverit” 16 (2) 2022, 26-46 sekä Nieminen, T. Tilastokeskuksen 2015 artikkelissa: ”Ulkomaalaistaustaisten ei-työllisten työnhaku on aktiivisempaa kuin suomalaistaustaisilla - kielitaito suurin este työllistymiselle”. Kasvatus ja aika- lehden artikkelissa kysyttiin opetushenkilökunnalta, millaisia huolenaiheita maahanmuuttajataustaisten oppilaiden oppimisesta heräsi. Esiin nousivat huolet oppilaiden suomen tai ruotsin kielen taidon riittävydestä, oppimisen ja kotoutumisen haasteista sekä olemassa olevien rakenteiden joustamattomuudesta. Yksilötason kotoutuminen ja rakenteelliset etenemismahdollisuudet ja koulutussiirtymät huolettivat eniten. Suurin huolenaihe oli siis oppilaiden opetuskielen taito ja oppiminen yleisesti. Kielitaito ei tutkimuksen mukaan ole kuitenkaan ainoa maahanmuuttajataustaisten nuorten elämään vaikuttava tekijä. Kielen osaamisen lisäksi yhteiskunnan järjestelmien tuntemus ja huoltajien antama tuki ovat koulumenestystä edistäviä asioita samalla kun syrjintä ja rasismi heikentävät sitä. Tilastokeskuksen artikkelissa puolestaan todetaan, että ulkomaalaistaustaiset henkilöt itse kokivat kielitaidon puuttumisen tärkeimmäksi työllistymisen esteeksi vuonna 2014. Maahan muuttaneet ovat hyvin heterogeeninen joukko ihmisiä ja heillä on hyvin erilaiset taustat. Heidän joukossaan on paljon tänne työn perässä muuttaneita eurooppalaisia, mutta myös Euroopan ulkopuolelta tulleita pakolaisia. Koulutus, kielitaito ja työssä tarvittava osaaminen vaihtelevat suuresti. Työperäisten syiden takia Suomeen muuttaneiden työttömyys on vähäistä verrattuna pakolaisena Suomeen saapuneisiin.

Kotoutumisen eri vaiheet eivät aina kulje jossain tietyssä järjestyksessä. Jollekin työpaikan saanti auttaa pääsemään kiinni kieleen, kulttuuriin ja sosiaaliseen elämään. Joku toinen saattaa tarvita perusasioiden järjestymistä ennen kuin voi edes pyrkiä työmarkkinoille. Vaikka jollakin kotoutumisen osa-alueella sujuisi hyvin, ei se tarkoita, että menestyy muillakin kotoutumisen osa-alueilla. Tulojen ja työpaikan perusteella hyväosainen ja hyvinvoiva maahanmuuttaja saattaaakin työn ulkopuolella olla yksinäinen ja onneton. Toisaalta taas sosiaaliturvan varassa elävällä maahan muuttaneella voi olla monet asiat elämässä hyvin ja hän pystyy tuomaan oman panoksensa suomalaiseen yhteiskuntaan. (Saukkonen 2020, 20-21.)

On tärkeää, että samalla kun maahan muuttanut sopeutuu uuteen yhteiskuntaan, voi hän säilyttää omaan kieleensä ja kulttuuriinsa liittyviä sosiaalisia, etnisiä ja kansallisia osia identiteetistään. Maahanmuuttajien oikeuksien turvaaminen on tärkeää kotoutumisen kannalta, sillä esimerkiksi lasten on todettu parhaiten oppivan uutta kieltä, jos he osaavat hyvin omaa äidinkieltään. Ylipäätään kotoutumista edistää, jos maahan muuttanut kokee saavansa olla oma itsensä uudessa kotimaassaan. Maahanmuuttajien tehtävä ei ole yksiselitteisesti ja yksisuuntaisesti sulautua uuteen asuinmaahan ja sen kulttuuriin. Sen sijaan voidaan korostaa kotoutumisen kaksiraiteisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että myös kantaväestön ja vastaanottavan yhteiskunnan tulee sopeutua maahan muuttaneisiin. Muuttoliike muuttaa vastaanottavia yhteiskuntia, joten on yhteiskuntien edun mukaista, että muutoksiin pyritään sopeutumaan mahdollisimman tehokkaasti sekä yksilöllisellä että yhteiskunnallisella tasolla. (Saukkonen 2020, 21.)

Työ ja töissä käyminen on keskeinen osa useimpien ihmisten elämää ja työllistyminen voikin merkitä paljon maahan muuttaneelle ihmiselle henkilökohtaisella tasolla. Työ voi muun muassa tuoda päiviin mielekkyyttä, ylläpitää hyvinvointia ja edistää mielenterveyttä. Työn avulla voi kokea merkityksellisyyttä ja tunnetta siitä, että omalla tekemisellä on väliä ja hyötyäkin. Työn kautta voi kokea ja löytää uusia sosiaalisia kontakteja sekä erilaisia tapoja toteuttaa itseään ja intohimojaan. Työpaikalla voi myös päästä harjoittelemaan ja kehittämään kielitaitojaan. Kaikki tämä voi edistää kotoutumisen kokemusta ja tunnetta, että on löytänyt oman paikkansa uudessa maassa. (Mieli ry 2023.)

#### 4 Tarkoitus ja tavoitteet

SMILE-hankkeen projektipäällikkö esitti toiveen Tsemppari-toiminnan työelämävalmennukseen osallistuneiden asiakkaiden kokemusten keräämisestä. Maahanmuuttajajärjestöissä työskentelevät tsempparit ohjaavat ja neuvovat asiakkaitaan muun muassa työnhaussa ja koulutukseen pääsystä. Jotta tutkimusaiheesta ei tulisi liian laaja, haastateltavien kohderyhmää rajattiin koskemaan Tsemppari-työelämävalmennuksessa eteenpäin menneitä asiakkaita. Tutkimuksen käyttötarkoitus on ymmärtää paremmin sitä, mikä Tsemppari-työskentelyssä toimii ja tuottaa lisäarvoa erityisesti työnhakuun ja kotoutumiseen liittyen. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa siitä, mitä lisähyötyä Tsemppari-toiminta voi tuoda maahanmuuttajataustaisille asiakkaille. Tavoitteena oli Tsemppari-työntekijöiden asiakkaiden avulla kartoittaa, millaista konkreettista apua ja tukea he ovat saaneet Tsemppari-työntekijöiltä sekä selvittää, miten asiakkaan palvelupolku muotoutuu tsempparin valmennuksessa ja mitkä asiat he itse kokevat tärkeiksi. Toteutetuissa asiakashaastattelussa kysyttiin myös, ovatko asiakkaat jääneet Tsemppari-toiminnassa ilman jotakin tukea, jota he olisivat tarvinneet. SMILE-hankkeen lähtökohtana on perheen ja yhteisöjen merkitys kotoutumisessa, joten myös tästä aiheesta haluttiin kerätä asiakkaiden näkemyksiä (Vantaan kaupunki 2024a). Lisäksi SMILE-

hankkeen tulosten levittämistä varten haluttiin koota narratiivista kertomusta siitä, miten asiakkaan palvelupolku on muuttunut hankkeen vaikutuksesta. Nämä ovat SMILE-hankkeen näkökulmasta tärkeitä aiheita ja opinnäytetyö tulee toimimaan osana hankkeen arviointia.

## 5 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli selvittää, minkälaisia kokemuksia Tsemppari-toiminnan asiakkailta on Tsemppari-toiminnassa saamastaan tuesta kotoutumisessa ja työllistymisessä. Kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä on käytetty haastatteluja. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytetäänkin usein haastattelua ja se on yleinen tapa tuottaa tutkimusaineistoa. Se on sopiva menetelmä silloin, kun halutaan tietoa ihmisten kokemuksista, toiminnasta ja käsityksistä. Tutkimushaastattelun tavoitteena on tuottaa tietoa tutkimuskysymykseen vastaamiseksi. Haastattelut jaetaan usein strukturoituihin ja puolistrukturoituihin ja erilaisia haastattelun tyyppejä ovat esimerkiksi teemahaastattelu, asiantuntijahaastattelu, ryhmähaastattelu sekä kertomushaastattelu. (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2021.) Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa haastattelu sopi menetelmäksi erinomaisesti, sillä tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden omia kokemuksia, kuvailuja sekä tarinaa.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina ja haastattelukysymykset ovat nähtävillä opinnäytetyön liitteissä, liite numero 2. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat ennalta laadittuja ja ne esitetään suunnilleen samassa muodossa, mutta haastateltavan tapa vastata on vapaa. Tällaisessa haastattelussa haastateltava voi vastata omin sanoin ja niin laajasti kuin haluaa. Opinnäytetyön haastatteluja varten pohdittiin tutkimuksen kannalta keskeisiä teemoja, joista kysymykset kysyttiin. Teemahaastattelussa kysymyksiä ei kuitenkaan välttämättä aina esitetä juuri samassa muodossa, vaan tilanteen mukaan joitakin kysymyksiä saatetaan muuttaa tai jättää pois. Analysointivaiheessa teemahaastattelua voidaan analysoida muun muassa teemoittain. (Hyvärinen ym. 2021.) Haastattelukysymyksiä keksiessä haluttiin erityisesti saada tietoa Tsemppari-toimintaan päättämisestä ja sen tuottamista hyödyistä, mutta lisäksi haluttiin saada kokonaisvaltainen kuva haastateltavan taustasta, elämäntilanteesta ja myös tulevaisuuden näkymistä. Kysymykset jaettiin viiden teeman alle; taustat, Tsemppari-asiakkuus, työ tai koulu, sosiaaliset verkostot sekä tulevaisuus. Yhteensä haastattelukysymyksiä oli 16 kappaletta.

Jo opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa tuli esiin muutamia huomioon otettavia seikkoja. Tsemppari-toiminnan asiakkaat ovat maahanmuuttajataustaisia ja vieraskielisiä henkilöitä, joten asiakkaiden kokemuksia haastatellessa oli hyvä, että mukana oli tarvittaessa tulkkamassa Tsemppari-työntekijä. Ammattitulkkia ei ollut mahdollista palkata, sillä tähän ei oltu varattu rahoitusta opinnäytetyötä varten. Asiakasta tukeneen työntekijän läsnäolo

haastattelutilanteessa voi vaikuttaa siihen, millaista ja miten avointa palautetta asiakas antaa kokemuksistaan. Tämä mahdollinen vaikutus sisältöön on tiedostettu ja huomioitu opinnäytetyötä tehdessä ja menetelmien sekä tulosten luotettavuutta pohditaan opinnäytetyön luvussa 6.1.

Haastateltavina toimivat kahdeksan henkilöä, jotka olivat olleet aiemmin lueteltujen viiden eri maahanmuuttajajärjestön Tsemppari-työntekijöiden asiakkaita. Haastattelujen määrällisenä tavoitteena oli kymmenen haastattelua, mutta kahdesta Tsemppari-järjestöstä löytyi kummastakin vain yhdet haastateltavat asiakkaat. Joidenkin tsemppareiden mukaan haastatteluihin sopivia asiakkaita saattoi olla hankala tavoittaa sekä löytää kaikille osapuolille sopivaa ajankohtaa haastatteluja varten. Haastattelut toteutettiin vuoden 2024 toukokuun lopun ja heinäkuun alun välisenä aikana. Yhtä haastattelutilannetta lukuun ottamatta haastateluissa olivat läsnä molemmat opinnäytetyön tekijät, haastateltava asiakas sekä maahanmuuttajajärjestön työntekijöitä, yleensä vain yksi Tsemppari-työntekijä. Yhdessä haastattelussa Tsemppari-työntekijä ei muiden työkiireidensä vuoksi pystynyt olemaan haastattelutilanteessa mukana, joten se toteutettiin vain haastattelijoiden ja haastateltavan asiakkaan kesken.

Tutkimuksen työstämisen alussa kohdattiin pieniä edistymistä hidastavia vastoinkäymisiä yrittäessä sopia haastatteluja tsemppareiden asiakkaiden kanssa. Kaikille nimetyille Tsemppari-toimintaan kuuluville järjestöjen työntekijöille lähetettiin sähköpostia pyytäen jokaiselta kahta asiakasta haastateltavaksi. Tsemppareita ei tavoitettu sähköpostitse, mutta yhteistyö käynnistyi lopulta olemalla yhteydessä puhelimitse. Myös aikataulujen sopiminen oli välillä haastavaa, koska ajan piti sopia opinnäytetyön tekijöille, Tsemppari-työntekijälle sekä haastateltavalle asiakkaalle.

Haastattelutilanteet olivat lämminhenkisiä, vaikka alkuun pientä jännitystä olikin ilmassa puolin ja toisin. Eräs haastateltavista sanoi, että häntä vähän jännittää ja jo tämä tunteen sanoittaminen kevensi ilmapiiriä huomattavasti, sillä muitakin osallistujia jännitti. Jännitystä aiheutti useampi eri tekijä, kuten se että haastattelijat eivät olleet haastateltaville entuudestaan tuttuja, haastattelutilanne saattoi olla heille ainutlaatuinen tilanne elämässä, eivätkä he tienneet etukäteen mitä heiltä kysyttäisiin. Tarjouksesta huolimatta tsempparit eivät pyytäneet haastattelukysymyksiä etukäteen nähtäväksi, jotta haastateltavat olisivat voineet tutustua niihin etukäteen. Toisaalta tällä tavoin haastateltavien vastaukset saattoivatkin ehkä olla aidompia eivätkä valmiiksi harjoiteltuja. Haastatteluissa pyrittiin kartoittamaan erityisesti haastateltavien omaa kokemusta maahanmuuttoprosessista, kotoutumisesta ja Tsemppari-toiminnasta.

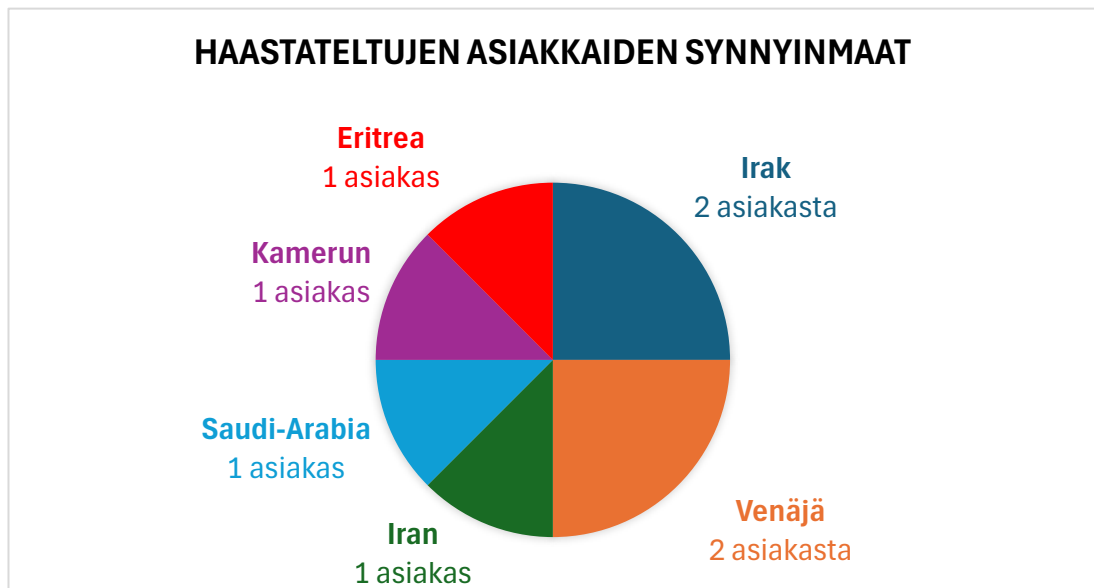
Laadullisen aineiston analysointi on aineiston tulkintaa, tiivistämistä ja jalostamista käsitteelliseen tai teoreettiseen muotoon. Analysointivaiheessa on tarkasteltu sitä, mitä kerätty aineisto sisältää ja mistä se kertoo sekä tulkittu tehtyjä havaintoja teorian ja oman ajattelun

avulla. Laadullista analyysia voidaan tehdä monin erilaisin analyysimenetelmin. Analyysimenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytettiin fenomenologista lähestymistapaa, joka korostaa subjektiivisuutta ja yksilön ainutlaatuisia kokemuksia, joita saatiin tsemppareiden asiakkaita haastatteleamalla. Ymmärryksen kohteena on siis ihmisen eletty ja koettu todellisuus (Vilka 2021, 174). Perinteisiä sisällönanalyysin välineitä laadullisessa tutkimuksessa ovat koodaaminen, teemoittelu ja tyypittely. Asiakkaiden haastatteluissa nousivat esille tietyt teemat, joita olivat työelämään tai opiskelemaan pääsemisen kokemukset, tsemppareilta saatu apu ja ohjaus, maahan muuttaneen ihmisen sosiaalisten verkostojen ja yhteisöjen merkitys kotoutumisessa sekä tulevaisuuden näkymät Tsemppari-työskentelyn jälkeen. Näitä teemoja käsitellään tarkemmin seuraavissa luvuissa. Teemoittelu on tehty aineistolähtöisesti eli induktiivisella lähestymistavalla, jossa lähdettiin liikkeelle suoraan aineistosta (Vilka 2021, 44). Aineiston analysoiminen on monivaiheinen prosessi, johon kuului tämän opinnäytetyön kohdalla olennaisesti kokonaiskuvan rakentaminen aineistosta haastattelujen äänitteiden litteroimisen avulla. Kaikki kahdeksan haastattelua litteroitiin äänitteiden avulla haastattelutilanteiden jälkeen käsin. Haastattelujen sisältöjä tai menetelmiä on havainnollistettu myös kuvioiden avulla. Analysoinnin aikana on pyritty löytämään ja tulkitsemaan tutkimuskysymyksen kannalta keskeiset asiat aineistosta. (Günther, Hasanen & Juhila 2021.)

## 6 Tulokset

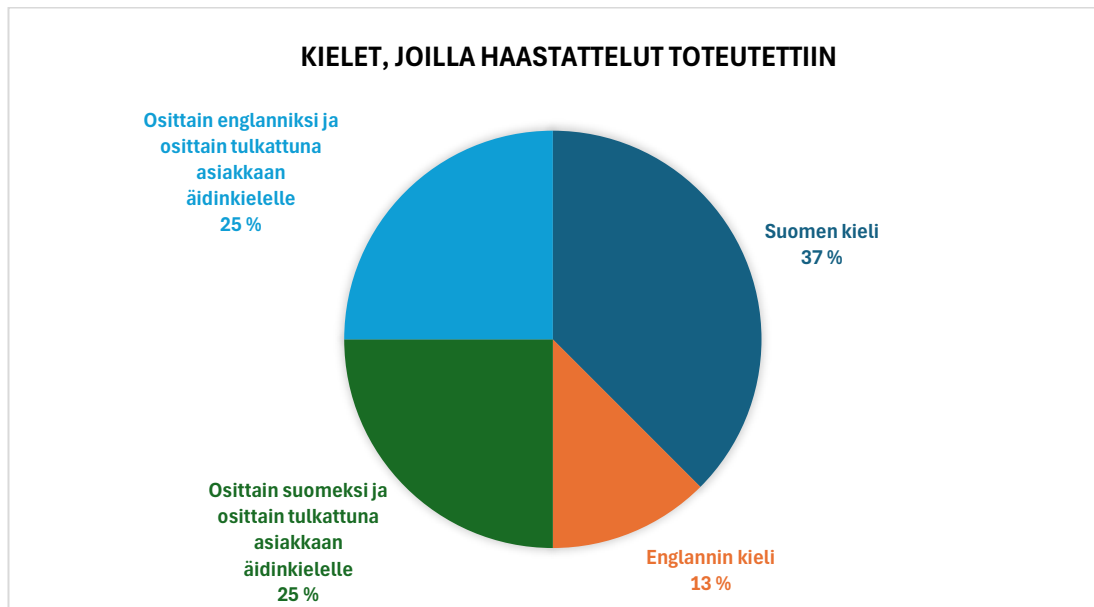
Seuraavissa luvuissa käsitellään opinnäytetyön tutkimuksen tuloksia ja luvuissa on aineistosiitaatteja asiakkaiden haastatteluvastauksista. Sitaatit on sisennetty tekstiin ja eroteltu toisistaan rivin vaihdolla. Selkeyden vuoksi joitakin sitaatteja on muokattu hieman, ottaen kuitenkin huomioon, että alkuperäinen sanoma ja merkitys säilyvät. Haastateltujen asiakkaiden sitaatteja ei koettu tarpeelliseksi numeroida tässä opinnäytetyössä siten, että eri sitaatit voitaisiin yhdistää saman asiakkaan sanomiksi, sillä suurin osa asiakkaista halusi pysyä anonyyminä. Sen sijaan sitaatteja on sisällytetty tekstiin teemoihin sopivissa kohdissa yksittäisinä. Tämän lisäksi opinnäytetyön tuotoksena on tehty tarkemmat esittelyt kahdesta asiakkaasta ja heidän elämäntilanteistaan. Nämä tuotokset löytyvät liitteistä, liitteet 5 ja 6. Haastattelusiitaateista on häivytetty pois Tsemppari-työntekijöiden etunimet, jotta myös heidän henkilöllisyyttään voidaan suojata. Useassa haastattelussa myös Tsemppari-työntekijät osallistuivat haastatteluun ja keskusteluun jossain määrin tai kommentoivat käsiteltävää aihetta. Tsemppari-työntekijöiden sitaatit on mainittu tekstissä erikseen. Osa sitaateista on muokattu tekstiin sellaisina, kuin asiakas puhuisi itse suoraan haastattelijoille, vaikka hänen vastauksensa ovat alun perin kielimuurin vuoksi saatu tulkin ja tulkkauksen välityksellä.

Haastatteluja toteutettiin yhteensä kahdeksan kappaletta viiden eri maahanmuuttajajärjestön Tsemppari-työntekijän tuella. Tsempparit valitsivat itse haastateltaviksi sopivat asiakkaat. Heidän ohjeistuksenaan asiakkaiden valitsemiselle oli, että haastateltavat asiakkaat olivat menneet ohjauksessa eteenpäin eli saaneet konkreettista hyötyä Tsemppari-toiminnasta, kuten esimerkiksi löytäneet opiskelu- tai työpaikan. Lisäksi toiveena oli, että asiakkaat olisivat kotoisin EU-alueen ulkopuolelta, sillä SMILE-hanke on tarkoitettu erityisesti tällaisille asiakkaille. Haastatteluista viisi tehtiin asiakkaan kanssa kasvotusten, kaksi tehtiin etänä Teamsin välityksellä ja yksi tehtiin puhelimitse. Haastateltavista viisi oli naisia ja kolme oli miehiä. He olivat kotoisin kaikkiaan kuudesta eri maasta: Saudi-Arabiasta, Irakista, Venäjältä, Eritreasta, Kamerunista ja Iranista. Kuudella heistä oli lapsia ja kaksi olivat lapsettomia. Osalla lapset olivat jo aikuisia ja osalla lapset olivat päivähoitossa tai koulussa.



Kuvio 1: Haastateltujen asiakkaiden synnyinmaat

Haastatteluista kolme tehtiin kokonaan suomen kielellä. Yksi haastattelu tehtiin englanniksi. Kaksi haastattelua tehtiin osittain suomeksi ja osittain niin, että tsemppari käänsi sen haastateltavan omalle äidinkielelle. Yhdessä haastattelussa kielenä oli englanti, jonka tsempparin työtoveri käänsi haastateltavalle arabiaksi ja yhden haastattelun tsemppari käänsi somaliaksi. Tsempparit olivat yhtä haastattelua lukuun ottamatta paikalla haastattelutilanteissa silloinkin, kun tulkkia ei tarvittu. Tämän ajateltiin olevan asiakkaiden kannalta hyvä asia siksi, että paikalla olisi heille tuttu ihminen, johon he tietävät voivansa luottaa.



Kuvio 2: Kielet, joilla haastattelut toteutettiin

## 6.1 Asiakkaiden haasteita ja kokonaiskuva haastatteluista

Kartoitettaessa haastateltavien kokemaa hyötyä Tsemppari-toiminnasta, saatiin paljon mielenkiintoista tietoa myös muilta elämän osa-alueilta. Eräs tsemppari mainitsi asiakkaiden yhtenä haasteena Suomi-tuntemuksen puutteen ja tarpeen avusta oikeanlaisen tiedon löytämisessä. On olemassa sivustoja, joista maahan muuttaneet voivat löytää tietoa Suomessa toimimisesta heidän omalla kielellään, mutta ensin heidän tulisi löytää kyseiselle sivustolle apua saadakseen. Tällainen sivusto on esimerkiksi infoFinland.fi, jossa kerrotaan Suomesta yhteiskuntana kahdellatoista eri kielellä. Yleisen tiedon lisäksi sivustolle on kerätty kaupunkikohtaisia tietopaketteja, joista voi saada yksityiskohtaisempaa tietoa juuri omaan kotikuntaan liittyen. (InfoFinland 2024.)

Haastateltavat kokivat, että suomen kielen oppiminen on vahvasti sidoksissa Suomessa pärjäämiseen. Kielen oppiminen koettiin vaikeaksi, mutta kielitaidon karttuessa elämä helpottui. Kulttuuriset erot haastateltavien kotimaan ja Suomen välillä voivat olla joidenkin maahanmuuttajien kohdalla suuriakin. Kielen oppimisen kautta myös kulttuurinen ymmärrys syventyy ja tämä on auttanut sopeutumaan paremmin Suomeen yhteiskuntana. Jotta yksilön olisi mahdollista toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä, on hänen pystyttävä hoitamaan tavallisia arkielämän jokapäiväisiä askareita. Tavallisen asioinnin lisäksi ihmisen elämänlaatua parantaa, jos tavallisten asiointitilanteiden lisäksi pystyy olemaan vuorovaikutuksessa esimerkiksi naapureiden kanssa. Sosiaalista verkostoaan on kielitaitoisena helppo laajentaa esimerkiksi harrastusporukoissa tai työyhteisöissä. (Lilja ym. 2022, 12-13.)

Ennen kun minä opiskelin hoiva-avustaja, ehkä mä ei puhu suomea hyvin, mutta kun mä menen työpaikka, nyt mä oon parempi puhuu ja kehitys kieli, koska mä puhun asukas kanssa.

Kysyttäessä, kuinka haastateltavat kokivat heille tarjolla olleet kunnalliset sosiaali- ja työllisyyspalvelut, kaikki vastasivat saaneensa palveluja ja niiden olleen hyviä ja riittäviä. Siitä huolimatta he ajautuivat tsemppareiden asiakkaaksi eivätkä kaikki käyttäneet esimerkiksi TE-toimiston palveluja lainkaan. Tähän voi olla useita eri syitä, joita ei tässä yhteydessä selvitetty tarkemmin. Peruspalvelut eivät siis kuitenkaan välttämättä riitä ja tsempparit ovat toimineet asiakkaiden kanssa läheisemmässä yhteistyössä ja auttaneet enemmän konkreettisissa asioissa.

Kokonaiskuvana haastatteluista tuli ilmi asiakkaiden aktiivinen asenne ja motivaatio parantaa omaa tilannettaan. Myös tsempparit mainitsivat asiakkaan oman aloitteellisuuden tärkeyden ja sen, kuinka paljon oma aktiivisuus vaikuttaa sekä palvelujen saantiin, että niistä saatavaan hyötyyn. Eräs tsemppari oli esimerkiksi neuvonut asiakasta, että ei välttämättä riitä, että haakee avointa työpaikkaa, vaan hakemuksen lisäksi kannattaa soittaa työnantajalle ja kertoa olevansa kiinnostunut työpaikasta. Haastatteluilla asiakkailla oli halu pärjätä elämässä itsenäisesti, työllistyä ja tehdä työtä sekä pystyä elättämään itse itsensä. Yrittäjyys ja mahdollisuus itse vaikuttaa omaan työhönsä nähtiin yleisesti positiivisena asiana, vaikka kaikki eivät sitä tavoitelleetkaan.

Pyrimme ottamaan jokaisen haastateltavan huomioon kokonaisena ihmisenä ja yksilönä, jolla on oma tapansa kokea maailmaa ja siinä tapahtuvia asioita. Kokemuksellisuus onkin yksi ihmisen keskeisiä ulottuvuuksia ja jokainen tulkitsee asioita oman kokemuksensa kautta. (Korhonen & Puukari 2013, 13.) Myös oma kulttuuri näyttelee suurta roolia siinä, mitä asioita ihminen pitää arvossaan ja mitkä asiat hän näkee tavoittelemisen arvoisena. Haastattelujen läpi kulkevana punaisena lankana oli helppoa nähdä juuri kiitollisuus siitä, että joku auttaa ja opastaa ja usein vielä asiakkaan omalla kielellä.

Sain tosi paljon tukea ja sain sitä ohjeistusta ja sitä kanssaolemista.

Mun isoin haave on, että mä työllistyn ja se on kohta mahdollista ja oon tosi kiitollinen.

## 6.2 Kokemus työelämään tai opiskelemaan hakemisesta ja pääsemisestä

Haastateltujen asiakkaiden kokemukset työhön hakemisesta ja työpaikan löytämisestä tai vastaavasti opiskelupaikan saamisesta olivat vaihtelevia. Toisille työpaikka tai opiskelupaikka oli löytynyt suhteellisen vaivattomasti tai helpostikin ja toisille sellaista ei millään meinannut löytyä ahkerasta etsimisestä ja hakemisesta huolimatta. Kuten voisi olettaakin, oli asiakkaan aiemmasta työkokemuksesta ja opiskelutaustasta hyötyä töiden löytämisessä.

Haastattelija: Entäs sitten toi työnhaku tai sinne opiskelemaan pääseminen niin miten se suju, et oliko helppoa tai vaikeaa?

Asiakas: Joo, nopeasti mä sain.

Tsemppari: Mä voin sanoa, että kun hänellä on aiemmin työkokemus eli hoiva-avustajaksi ja on helppoa, että saanut määräaikaisen eli tällä hetkellä työpaikka, mitä mä olen etsinyt hänelle on määräaikainen, noin pari kuukautta, siksi hän on opiskelemassa ja pari kuukautta eli vain kesän aikana. Ja lähihoitajakoulutus, mä olin yhteydessä silloin kun haku on auki Variaan ja oon saanut noin viikon sisään vastaus Varialta ja kutsuttu hänet haastatteluun. Eli mä voin sanoa, että hoiva-avustajan työkokemus on auttanut hänet myös saada koulutuspaikan ja työpaikan.

Eräs haastatelluista kommentoi, että oli helpompi päästä kouluun, kuin TE-toimiston kurssille:

Haastattelija: Mut oliko helppo päästä sinne kouluun? Niinku ennen kun olit siel koulussa niin se että pääsee sinne opiskelemaan?

Asiakas: Se oli helpompi kuin saada kurssi TE-toimistosta.

Jotkut asiakkaista olivat valinneet erilaisen tavan työllistyä eli he olivat ryhtyneet yrittäjiksi.

Tsemppari auttoi harjoittelupaikan löytämisessä, kun minä opiskelen koulussa kurssissa ja nyt kun minun kurssi loppui, minä starttasin minun oma yritys ja se ei ole helppoa tehtävää, niin siksi kiitos.

Eräs asiakas oli puolestaan hakenut lukuisia työpaikkoja, mutta ei ollut vielä päässyt töihin.

Haastattelija: Miten päädyit tsempparin asiakkaaksi tänne?

Asiakas: Tsempparin kanssa, hän auttaa mulle paljon ja hän auttaa mulle työpaikkaa ja hain työpaikkaa hänen kanssa. Hän aina soittaa mulle ”mitä kuuluu” ja ”löysitkö, onko sulla, tuliko viestii kun hait työpaikkaa”. Mä sanon hänelle ei oo.

Tsemppari: Tulee vastaus hänelle että hänet ei hyväksytty, nyt hänel on haettu, koska hän on valmistunut alan ammatti, mutta silti hän oli halunnut vaihtaa alaa, olen hakenut hänelle leipurin ala, pari kertaa, hänet ei hyväksytty, ja koulunkäynnin avustaja on haettu hänelle, mutta hän ei päässyt, hänet ei hyväksytty opiskeluun.

Asiakas: Mä hain mutta ei hyväksy.

Haastattelija: Mitä sä ajattelet tästä työelämästä Suomessa, millasena näet työelämän?

Asiakas: Mä ajattelen et.. ei vähän töitä se on.. koska mä Iranissa on paljon töitä, kotona mä ompelen ja mitä haluat on siellä tosi paljon töitä, mutta Suomessa on vähän. Mä neljä vuotta oon valmis siihen ammatti, mutta mä työtön, miksi? Ei työtä.

Haastatellut asiakkaat olivat halukkaita löytämään itselleen sopivan työpaikan, vaikka he haastatteluhetkellä olisivatkin olleet työttömiä. Kaikki haastateltavat myös toivat esiin haluaansa tehdä työtä ja menestyä. Asiakkaat kuvasivat itsenäisyyden tarvetta ja toimettomuuden ahdinkoa.

Minä haluaisin mennä töihin oikeasti ja mä haluaisin töissä ja mä haluaisin kaiken itse, mikä se sana on.. itsenäisesti, sellainen. Ei istu kotona ja mieltii ja semmonen, emmä tykkää.

Haastattelija: Millaisena koet työelämän Suomessa, ylipäätään?

Asiakas: Parempi, kuin (että) Kela auttaa. Mä saan itse palkkaa ja hyvä elämä Suomessa. Mä pystyn matkustaa ja pystyy ostaa autoa ja kaikki, mul on auto ja kaikki itsenäisesti, ei tarvii Kelan maksaa. Minä ei tykkää istua kotona, mä haluan koko ajan vaan mennä töihin. En tykkää kotona. Nyt tällä hetkellä, mä tosi paljon tykkään työpaikka, mä tykkään kaikki vanhat ihmiset ja mä haluan vain auttaa kaikille.

### 6.3 Kokemus tsemppareilta saadusta avusta

Asiakkaiden kokemukset Tsemppari-työntekijöiltä saamastaan avusta olivat saman suuntaisia. Moni asiakas oli saanut Tsemppari-työntekijältä avustusta opiskelupaikan tai työpaikan saamisessa. Eräs asiakas oli myös saanut tsempparin avulla työkokeilupaikan, joka saattaa myöhemmin auttaa työpaikan saamisessa. Tärkeäksi koettiin apu työpaikkojen haussa, ansioluettelon tekemisessä sekä se, että asioita voitiin selittää asiakkaan omalla äidinkielellä.

Tsemppari: Sillon ku se ite etti työpaikkoja ennen ku se tuli tänne nii se oli sille tosi vaikeeta, ensinnäki se kieli, se ei tienny mistä ettii, minkälainen piti olla hyvä CV, hakukirje, se oli vähäniinku hukassa. Sit sen jälkee ku se tuli tänne, me tutustuttii ja me päätettii auttaa sitä nii se koki sen paljon helpommaks. Kun ei oo sitä kielitaitoo, ei oo sitä Suomi-tuntemusta niinku mistä löytyy kaikki hyvät työpaikat ja ei oo sitä koulutustaustaa ja se koki sen tosi vaikeeks henkisesti.

Kiitos paljon kaikille ja minun tsemppari ja kaikki toimiston työntekijät on tosi ahkerat, hyvät työntekijät.

Mä sanon SMILE-hanke on hyvä, koska on tosi paljon auttaa, jos joku asiakas haluaa työpaikka tai koulutuspaikka. Minun mielestä se on tosi hyvä.

Kiitos siitä, että on mahdollisuus tulla ja kysyä.

Tsemppareilta on myös voinut saada esimerkiksi tarkempaa tietoa siitä, millainen Suomen koulutusjärjestelmä on tai millaiselle polulle kannattaisi lähteä, jotta voi kouluttautua tai työllistyä itselleen sopivimmalla tavalla. Yksi tsemppareista oli esimerkiksi neuvonut asiakasta, että hänen kannattaisi hoiva-avustajan ammatin lisäksi kouluttautua lähihoitajaksi, koska silloin voi saada parempaa palkkaa. Muutenkin tsemppari neuvoi, että jos työpaikkaa on

vaikea saada, on hyödyllistä ensin mennä opiskelemaan ja hankkia haluamansa alan koulutus. Tämä voi helpottaa työelämään pääsemistä.

Tsemppareilta saadun konkreettisen tuen, kuten viranomaisasioinnin, lisäksi myös henkinen tuki tulee tunnustaa. Se, että joku seisoo rinnalla ja auttaa eteenpäin, kuuntelee ja ohjaa, voi olla voimaannuttava kokemus. Oli hienoa huomata, kuinka vahvana välittyi asiakkaiden kiitollisuus Tsemppari-toiminnasta saamastaan avusta, tuesta ja ohjauksesta.

Sain tosi hyvän vastaanoton täällä, ja mistä oon kiitollinen ja se että joku on ollu mun tukena ja auttanu mua eteenpäin elämäs.

Tsempparit eivät ole auttaneet pelkästään koulutukseen ja työhön hakemisessa, vaan ihan kaikissa asioissa, joihin maahan muuttanut on tarvinnut apua. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi asiointi Kelan kanssa, ajanvaraus lääkärin vastaanotolle, laskujen maksaminen tai vaikkapa varhaiskasvatuksen paikan haku asiakkaan lapselle. Tsempparit auttavat myös kääntämään asiakirjoja ja muita papereita, vaikka eivät ammattilaistulkkeja olekaan.

Tsemppari: She said not only the school. She didn't know anything of how to build her life here but then when she came we help her with the bank matters and the school matters, with the TE-toimisto, with Kela matters and every single way.

Erään asiakkaan haastattelun kääntänyt tsemppari sanoikin:

Autetaan aina, täältä ei lähdetä tyhjin käsin.

Kysyttäessä asiakkailta, mitä tarvitsemaansa apua he eivät olleet saaneet Tsemppari-toiminnasta, saatiin muutamia vastauksia. Moni haastatelluista oli saanut toiminnasta kaiken tarvitsemansa, mutta jotkut asiakkaista olisivat kaivanneet työpaikan, taloudellista tukea, tarkempaa apua oman yrityksen kehittämiseen sekä joustavampia tapaamisaikoja tsempparin kanssa silloin, jos asiakas kävi töissä.

#### 6.4 Kokemus yhteisöjen merkityksestä kotoutumisessa

Erilaisten yhteisöjen merkitys kotoutumisessa voi olla suuri. Jos maahanmuuttaja saapuu Suomeen perheensä kanssa, on edessä koko perheen kotoutumisprosessi, joka voi jokaisen perheenjäsenen kohdalla näyttää erilaiselta. Jos taas maahanmuuttaja saapuu yksin, nousevat muut yhteisöt ja ihmiset hänelle tärkeiksi. Sellaisia voivat olla esimerkiksi työntekijät, joita maahan muuttanut tapaa, varsinkin jos työntekijä pysyy samana ja tähän pystyy luomaan tuumman suhteen. Haastatteluissa tuli esiin, että tsemppareiden asiakkaat arvostivat työntekijöiden tukea ja kanssaolemista. Kotoutumista edistää, jos maahan muuttanut kokee omien sosiaalisten suhteidensa ja verkostojensa olevan hyviä. Vuosina 2018 ja 2019 kerättyjen tietojen mukaan maahanmuuttajien keskuudessa oli enemmän yksinäisyyttä kokevia kuin koko Suomen väestössä. Olisikin hyvä, ettei maahan muuttanut koe itseään yksinäiseksi ja että ihmissuhteet

ulottuisivat eri väestöryhmiin kuuluviin henkilöihin. Tämä nähdään tavoittelemisen arvoisena. Varsin monelta ulkomaalaistaustaiselta puuttuu ystävä, joka kuuluu suomalaiseen kantaväestöön. (Saukkonen 2020, 45.) Osallisuuden kokemukset tulivat haastatteluissa esiin selkeästi. Monet asiakkaat kuuluivat jonkinlaisiin ryhmiin, joissa puhuttiin omaa äidinkieltä. Maahanmuuttajien elämä näyttäytyi silti jokseenkin yksinäiseltä, sillä he kokivat, että heillä ei ole paljon ystäviä. Varsinkin kantasuomalaisia ihmisiä toivottiin ystäviksi, jotta voitaisiin oppia lisää suomen kielestä ja kulttuurista.

On hyvä, jos kaikki maassa pysyväisluontoisesti asuvat kokevat osallisuutta yhteiskunnassa ja samastuvat ainakin osittain oman asuinmaansa kulttuuriin ja kansalliseen identiteettiin. On tärkeää voida tuntea luottamusta suomalaista yhteiskuntaa ja suomalaistaustaisia ihmisiä kohtaan. Suurin osa haastatelluista tsemppareiden asiakkaista sanoivat, että kokevat kuuluvansa suomalaiseen yhteiskuntaan. On kuitenkin huolestuttavaa, että joissain väestöryhmissä sosiaalisten suhteiden vähäisyys kantaväestöön on vähäistä tai se puuttuu kokonaan. (Saukkonen 2020, 46-47.)

Tsemppari-toiminnan piiriin haastateltavat löysivät tiensä yleisesti tuttavien ja ystävien kautta. Heidän polkunsa siis kohtasivat jonkun kanssa, joka oli saanut apua Tsemppari-toiminnasta. Tsemppareita suositeltiin herkästi, sillä heiltä saatu apu koulutukseen pääsemiseen ja työllistymiseen oli näyttäytynyt konkreettisena ja toimivana.

Kuulin ystävältä, tuttavalta että tääl Myrrtsis on sellanen paikka, Sahan seura ja ne auttaa vähän niinku kaikissa asioissa et kannattaa mennä tutustuu.

Eräs haastateltava oli löytänyt Tsemppari-toiminnan järjestön toisen toiminnon, Miestenklubin kautta. Tämä klubi kokoontui kerran viikossa tarjoten vertaistukea maahan muuttaneille miehille. Myös muunlaisia vertaistukiryhmiä löytyi tsemppareiden kautta.

Tsemppari: Meillä oli vertaisryhmä, hän oli mukana, muistatko vertaisryhmän? Meillä oli pienryhmä. Sitten mä olen ollut hänen tukena, että mitä kuuluu, aina kannustan että huolehdi itsestäsi.

Asiakas: Nii joka tiistaina on naisryhmä siellä mutta nyt ei ole, aikaisemmin on. Mä kävin täällä monen naisten kanssa juttelee ja juon kahvia.

Haastattelija: Nii se on mukava kyllä että voi tavata ja keskustella.

Haastateltava: Joo, joo.

Tsemppareiden kautta on siis myös ollut mahdollista saada tuttavias tai ystäviäkin. Eräs haastateltava oli työllistynyt tsempparin avulla ja saanut ystäviä työyhteisöstään. Sekin varmasti edesauttaa kotoutumista, jos ihmisellä on sukulaisia, jotka jo asuvat Suomessa. Lisäksi yhteisön tuntua ja uusia tuttavuuksia voi löytää aloittamalla jonkin harrastuksen. Eräs haastateltava harrasti esimerkiksi oman palstan viljelyä ja tunsu kuuluvansa muiden viljelijöiden

yhteisöön. Toinen haastateltava taas koki kuuluvansa asuinalueensa yhteisöön. Kokemus yhteisöihin kuulumisesta ja osallisuudesta on keskeinen osa hyvinvointia (Hiitola ym. 2018, 18).

#### 6.5 Tulevaisuuden näymät ja elämä tsemppareilta saadun tuen jälkeen

Haastatelluilla asiakkailta oli tavanomaisia haaveita ja unelmia tulevaisuuttaan varten:

Mä vaan haluan työllistyä, tehdä töitä, olla mun lasten kaa ja olla esimerkkivanhempinen ja roolimalli. Haluan avata oman yrityksen, hankkii taksilupaa ja sit ostaa pari muut autoa et sen nimissä pystyy sit ajaa. Se on mun isoin haave.  
I want my project to grow and to success and I want my children to also success and the life is going on.

Löytää työtä ja jatkaa työskentelyä.

Ei ole mitään, vain opiskella ja ammatti tässä. Ei oo muuta.

Esimerkiksi tänä vuonna minä jatkan minun omaa yritystä ja minun opiskeleminen ja sitten haluaisin saada työpaikan ja myös jatkaa mun omaa yritystä.

Haluan saada tutustua, mä haluan löytää toinen työpaikka, parempi palkka, mä haluan matkustaa, kaikkee kivaa.

Tulevaisuuden näkymissäkin korostui monella siis halu työskennellä, edetä ja menestyä työelämässä. Vaikka kaikki asiakkaat eivät olleet haastattelujen toteutushetkellä työsuhteessa, he toivat kuitenkin esiin haluavansa löytää töitä ja elättää itse itseään. Haastattelujen perusteella jäi käsitys, että asiakkaat olivat saaneet tsemppareilta arvokkaita oppeja ja työkaluja itsensä työllistämistä varten.

Asiakkailta oli haastattelujen toteuttamisajankohtana erilaisia elämäntilanteita ja työllisyystilanteita. Joillakin oli oma yritys, jotkut olivat palkkatyössä ja jotkut olivat työttömiä, mutta etsivät ahkerasti työpaikkaa. Kysyimme haastateltavilta myös siitä, oliko heillä jotakin, mitä he olisivat halunneet, mutta eivät olleet saaneet tsemppari-toiminnasta. Eräs haastateltava vastasi tähän, että ”työtä”. Työelämävalmennuksesta ja kaikista sen yrityksistä huolimatta kaikki asiakkaat siis eivät olleet työllistyneet. Tsempparit eivät kuitenkaan voi luvata tai taikoa kenellekään työpaikkaa, vaan ainoastaan auttaa sellaisen hankkimisessa. Eräs tsempparista kommentoikin aihetta:

Elikkä silloin kun haetaan työpaikkoja, mä toivon että asiakkaat itse voi olla yhteydessä työnantajan kanssa, että olen hakenut tämä paikka, onko cv saapunut, onko mahdollista haastatteluun kutsuu, mutta oikeesti asiakas ei ota yhteyttä työnantajaan, se jää tekemättä, että asiakas myös hän pitäis olla aktiivinen työnantajalle, ei vain hakemusta, minun mielestäni.

Kommentti tuo esille myös asiakkaiden omaa vastuuta työnhaussa. Kannattaa olla aktiivinen, ottaa yhteyttä työpaikkoihin ja kehittää omaa osaamistaan esimerkiksi kielitaidon ja muun koulutuksen avulla. Tähän itsensä kehittämiseen pitää tietysti voida tarvittaessa saada tukea

ja ohjausta, esimerkiksi juuri tsemppareilta. Asiakkaat saivat tsemppareilta henkilökohtaista apua hakupapereiden ja ansioluettelon laatimiseen sekä muuhun työnhakuprosessiin. Tämä on arvokasta osaamista, jota asiakkaat voivat todennäköisesti hyödyntää myöhemminkin itsenäisesti.

Työ ei kuitenkaan ole koko elämä tai ainoa kotoutumisen mittari. Asiakkaiden elämään mahtui myös ystäviä, lasten kasvatusta, harrastuksia, itsensä kehittämistä ja unelmointia. Asiakkaat eivät tuoneet haastatteluissa ilmi sitä, aikovatko he jäädä lopullisesti asumaan Suomeen vai toivovatko he joskus palaavansa takaisin kotimaahansa tai vaikkapa muuttavansa johonkin ihan toiseen maahan. Ehkä he eivät vielä tiedä itsekään, sillä elämä on yllätyksiä täynnä. Se, mihin voidaan kuitenkin vaikuttaa ja panostaa yhteiskuntatasolla, on mahdollisimman onnistuneiden kotoutumis- ja työllisyyspalveluiden rakentaminen.

## 7 Pohdinta

Opinnäytetyön lopuksi pohditaan sen luotettavuutta ja luotettavuuteen vaikuttavia seikkoja, eettisiä kysymyksiä sekä sitä, millaisia johtopäätöksiä tuloksista ja haastattelujen annista voidaan tehdä.

### 7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tämän opinnäytetyön ja tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttivat monet seikat. Vaikka päädyttiin siihen, että asiakkaiden haastatteleminen kokemusten keräämiseksi oli paras menetelmä, liittyi haastattelujen toteuttamiseen monia huomioon otettavia asioita.

Kukaan haastatelluista asiakkaista ei ollut syntyperältään suomalainen eikä siten puhunut suomea äidinkielenään. Tämä saattoi näkyä eriasteisina kielimuureina haastateltavien asiakkaiden sekä haastattelijoiden välillä. On mahdollista, että asiakas on voinut esimerkiksi kielimuurin tai muiden syiden takia ymmärtää haastattelijoiden esittämät kysymykset eri tavalla, kuin haastattelijat ovat ne tarkoittaneet. Tämä voi vaikuttaa saatujen vastausten luotettavuuteen. Kielimuurin ongelmien purkamiseksi melkein kaikissa haastatteluissa oli mukana Tsemppari-työntekijä, joka toimi haastattelutilanteessa tulkkina. Ammattimaisia tulkkipalveluja ei ollut kustannussyistä mahdollista käyttää. Tsemppari-työntekijät eivät siis olleet ammattitulkkereita, joten tulkatessaan kysymyksiä ja vastauksia on mahdollista, että hekin ovat voineet joko ymmärtää tai tulkata kysymyksen eri tavalla kuin haastattelijat ovat sen tarkoittaneet. Yleisesti kommunikointi saattoi olla tavallista haastavampaa toteuttaa suomen kielellä, jos haastateltava ihminen on vasta opettelemassa tai kehittämässä suomen kielen osaamistaan. Haastatteliijoista oli kuitenkin hienoa huomata, että moni asiakas halusi vastata kysymyksiin suomeksi sen hetkisten taitojensa mukaisesti. Joissakin haastatteluissa käytettiin kielenä myös englantia, mutta silloinkin samat tulkintaongelmat voivat ilmetä tai jopa

kasvaa, etenkin silloin, jos kenenkään haastattelutilanteeseen osallistuvan henkilön äidinkieli ei ole englanti.

Haastattelutilanteissa asiakkailta saatuihin vastauksiin on varmasti vaikuttanut myös Tsemppari-työntekijän läsnäolo. Tsemppari-työntekijöiden läsnäolo koettiin hyödylliseksi tulkkajana toimimisen lisäksi siksi, että se asiakkaan näkökulmasta voisi luoda tilanteesta ammattimaisemman, mutta myös toivottavasti helpomman ja turvallisemman, kun mukana on asiakkaalle tuttu ihminen. Tsemppari-työntekijän läsnäolo tuo kuitenkin mukanaan myös mahdollisia haasteita, koska haastattelukysymyksissä kysyttiin nimenomaan asiakkaiden kokemuksista Tsemppari-työskentelyyn liittyen. Tämä voi vaikuttaa siihen, että asiakas kertoo kokemuksistaan suotuisammalla ja positiivisemmalla tavalla, koska ei halua loukata Tsemppari-työntekijää tai tuoda negatiivisia asioita esille työntekijän kuullen. Toisaalta haastatteluvastauksissa painottuivatkin työskentelystä saadut positiiviset kokemukset, jolloin työskentelyn puutteilla ei ollut tässä yhteydessä niin suurta painoarvoa. Luotettavan kokonaiskuvan luomiseksi oli silti tärkeää kysyä ja tarkastella sekä onnistumisia että epäonnistumisia, jotta esitetty kuvaus ei olisi liian yksipuolinen. Tsemppari-toiminnan puutteista kyseltäessä ei kuitenkaan saatu asiakkailta kovin monia tai laajoja vastauksia. Haastatteluja saatiin tämän tutkimuksen aikana myös tehtyä vain kahdeksan kappaletta, joten voi hyvin olla, että jos haastateltaisiin isompaa joukkoa asiakkaita, saataisiin vielä laajempi kuvaus toiminnan hyödyistä, puutteista sekä kehittämiskohteista.

## 7.2 Eettisyys

Eettisyys ja eettiset kysymykset on hyvin tärkeää ottaa huomioon opinnäytetyötä ja tutkimusta tehdessä. Eettisyys on huomioitu muun muassa haastattelukysymysten muotoilemisessa sekä pyrkimyksellä luoda turvallinen ja luottamuksellinen haastatteluilmapiiri ja -tilanne. Liian henkilökohtaisia kysymyksiä esimerkiksi haastateltavan taustasta tai mahdollisista vaikeista tai traumaattisista kokemuksista ei ole kysytty. Haastattelujen aluksi sanoitettiin haastateltavalle, että hän voi itse valita, missä määrin haluaa kertoa asioistaan ja että mihinkään kysymykseen ei tarvitse vastata, jos ei halua. Haastattelujen aluksi haastateltavalle myös kerrottiin tietojen käyttötarkoituksesta ja muusta olennaisesta. Haastatteluissa kerättyjä tietoja on käsitelty tietoturvallisesti, huolellisesti ja luottamuksellisesti.

Haastateltavan päätöstä siitä, kuinka hänen tietojansa saa käsitellä on kunnioitettu. Kuusi haastateltavaa halusi osallistua haastatteluun anonyyminä, eikä heistä ole täten paljastettu tunnistettavia tietoja. Kaksi haastateltavaa henkilöä halusivat osallistua omalla nimellään ja kuvallaan. Heistä on SMILE-hankkeen toiveen mukaisesti luotu tämän opinnäytetyön tuotoksena PDF-tiedostot, joissa on tiivistetysti esitelty heitä ja heidän menestystarinaansa Tsemppari-toiminnan asiakkaina. Näitä tuotoksia toivottiin SMILE-hankkeen tulosten

levittämistarkoituksiin. Haastattelulupalomakkeet ovat nähtävillä opinnäytetyön liitteissä, liitteet numero 3 ja 4.

Työskentelyssä on noudatettu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjetta vuodelta 2019. Tämän ohjeen yleisten periaatteiden mukaan tutkija kunnioittaa tutkittavien ihmisarvoa ja itse-määräämisoikeutta, aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä sekä luonnon monimuotoisuutta sekä tutkija toteuttaa tutkimuksen siten, että tutkimuksesta ei aiheudu ihmisille tai yhteisöille merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja. Ohjeen kohta tutkittavan kohtelu ja oikeudet määrittää, että osallistuessaan tutkimukseen tutkittavalla henkilöllä on oikeus osallistua vapaaehtoisesti, mutta myös kieltäytyä osallistumasta, keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa ilman kielteisiä seurauksia hänelle itselleen, peruuttaa suostumuksensa osallistumiseen milloin tahansa, saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, saada ymmärrettävä ja totuudenmukainen kuva tutkimuksen tavoitteista sekä tietää olevansa tutkittavana. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019, 7-9.)

### 7.3 Johtopäätökset ja loppupohdinta

Tätä opinnäytetyötä tehdessä on pohdittu Tsemppari-toiminnan vaikuttavuutta ja tavoitavuutta. Johtopäätöksenä voisi sanoa, että Tsemppari-toiminnasta on asiakkaille monipuolista hyötyä ja toiminnan jatkuminen olisi hyvin toivottavaa. Saatu hyöty näkyi asiakkaiden elämässä konkreettisesti esimerkiksi työ- tai opiskelupaikan saamisena, niiden hakemistaitojen kehittymisenä sekä kotoutumiseen liittyvien käytännön asioiden, kuten vaikkapa erilaisten lomakkeiden täyttämisen opettelemisessa ja siinä onnistumisessa. Tsemppari-toiminnan kaltaisia palveluja olisi tärkeää olla vielä enemmän ja toiminnan olla laajemmalla alueella järjestettävää, jotta todella voitaisiin tavoittaa mahdollisimman moni toiminnasta hyötyvä ja sitä tarvitseva asiakas. Henkilökohtainen apu tutun ja vaihtumattoman työntekijän kanssa on monelle maahan muuttaneelle todella merkittävä asia kotoutumisen kannalta. Myös tsemppareiden oma maahanmuuttajatausta voi herättää asiakkaisissa luottamusta ja vertaistuen kokemusta sekä helpottaa omien kokemusten jakamista tsempparille. Kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemus on tärkeä. Koska tässä opinnäytetyössä päädyttiin tarkastelemaan enimmäkseen Tsemppari-toiminnan hyötyjä, voisi jatkotutkimusaiheena olla perehtyä vielä tarkemmin Tsemppari-toiminnan puutteisiin tai kehittämiskohteisiin.

Opinnäytetyöhön tehtyjen haastattelujen yhtenä tarkoituksena oli kartoittaa millaisia palveluja Tsemppari-työntekijöiden asiakkaat olivat saaneet työllistyäkseen tai päästäkseen koulutukseen. Aihe kumpusi halusta selvittää, millaista tukea ja apua maahan muuttaneet olivat tarvinneet ja miten tsempparit olivat vastanneet näihin tarpeisiin. Selvää kuitenkin on, että monet maahanmuuttajat tarvitsevat henkilökohtaista tukea ja apua, eivätkä he saa sitä tarjolla olevista lakisääteisistä palveluista. Useat hyvinvointialueen tarjoamat palvelut ovat ruuhkautuneita, eikä maahanmuuttaja välttämättä saa oikea-aikaista tukea ja ohjausta.

Tämän johtopäätöksen voi tehdä jo siitä tiedosta, että järjestöissä toimivat työntekijät ovat täystyöllistettyjä ja kiireisiä. Heidän työlleen on siis jatkuva tilaus. Järjestötyöntekijöiden jaksamiseen ja kouluttamiseen tulisi suunnata resursseja, sillä he voivat olla vaarassa uupua, jos joutuvat käyttämään myös esimerkiksi omaa vapaa-aikaansa asiakkaiden asioiden hoitamiseen. Oman vapaa-ajan käyttö asiakkaan asioiden hoitamiseen oli tsemppareiden keskuudessa enemmänkin sääntö kuin poikkeus.

Opimme paljon siitä, millaista tukea ja apua maahan muuttaneet ihmiset tarvitsevat. Oli hie-man yllättävää, että asiat, joissa apua tultiin pyytämään, olivat lopulta hyvin arkisia, kuten lomakkeiden täyttämistä ja virastoasioinnissa tukemista. Tsempparit osoittautuivat oman työnsä ammattilaisiksi, moniosaajiksi ja asiakkaalle tärkeäksi rinnalla kulkijaksi. Kun heillä tulee vastaan jokin aihe, jota he eivät ennalta tunne, esimerkiksi oman yrityksen perustaminen, he ottavat selvää asiasta suomen kielellä ja kääntävät sen sitten asiakkaan kielelle. He siis joustavat työnkuvassaan paljonkin auttaakseen asiakkaita ja opiskelevat uusia asioita asiakkaiden tarpeiden mukaan. Silti odotus tai oletus siitä, että tsemppareiden pitäisi tietää niin paljon ja niin monenlaisista asioista ja olla ikään kuin joka alan asiantuntijoita, voi olla hyvinkin vaativaa ja kuormittavaa. Eroa eri hankkeiden toimenkuvien välillä oli vaikea tehdä, sillä samanaikaisesti järjestössä saatettiin osallistua neljäänkin eri hankkeeseen. Asiakkaita ei myöskään juoksutettu työntekijöiden välillä, vaan työntekijät joustivat omassa toimenkuvassaan vastatakseen asiakkaan tarpeisiin.

Voi olla myös aiheellista pohtia sitä, korvaako Tsemppari-toiminta jopa liiankin hyvin yleisiä palveluja, kuten esimerkiksi TE-palveluja. Saadessaan niin laajaa ja henkilökohtaista ohjausta Tsemppari-työntekijältä, voi olla, että asiakas tulee liian riippuvaiseksi tsempparista ja hänen antamasta tuestaan. Tämä voi johtaa siihen, että asiakas ei välttämättä osaa tai uskalla asioida itsenäisesti muissa palveluissa, jos on tottunut saamaan kaiken avun Tsemppari-työntekijän kautta.

Haastattelujen tekeminen monilla eri kielillä oli kiinnostava kokemus. Vieraiden ihmisten haastatteleminen saattaa muutenkin hiukan jännittää, mutta englannin kielellä tai kieliä vaihdellen haastattelujen tekeminen oli kaikin puolin jännittävä ja uusi elämys. Kun haastattelussa oli mukana Tsemppari-työntekijä tulkkina, oli myös tasapainoteltava sen välillä, esittääkö kysymykset tulkille vai yrittääkö silti kysyä kysymyksiä suoraan asiakkaalta. Muita näihin haastattelutilanteisiin liittyviä erityisiä seikkoja pohdittiin aiemmin opinnäytetyön luvussa 6.1.

Opinnäytetyön tekeminen parityönä sujui saumattomasti ja työnjako jakaantui lähes itsestään. Tavanomaisesta stressaavuudesta huolimatta opinnäytetyöprosessi on kokonaisuudessaan ollut mukava ja opettavainen. Meistä oli ihanaa tavata niin mukavia Tsemppari-työntekijöitä sekä asiakkaita ja käydä heidän kanssaan mielenkiintoisia keskusteluja. Meille myös

välittyi haastattelutilanteissa Tsemppari-työntekijöiden ja heidän asiakkaidensa välinen lämmin ja luottamuksellinen suhde. Tällainen onnistunut ja yksilöllinen asiakaspalvelusuhde on ehdottomasti asia, jonka soisi mieluusti ihan kaikille asiakkaille. Varmasti meistä jokainen tarvitsisi joskus omaa tsempparia elämäänsä. Arvostamme suuresti jokaisen haastatellun asiakkaan avoimuutta sekä Tsemppari-työntekijöiden vieraanvaraisuutta, ystävällisyyttä ja yhteistyötä. Olimme iloisesti yllättyneitä siitä, että haastateltavat kertoivat asioistaan niin avoimesti. He olivat haastattelutilanteissa hyvin aitoja ja vilpittömiä.

Suomalaisessa kotoutumisen tukemisessa hankemuotoisella toiminnalla on vahva rooli. Tällä hetkellä kotoutumisen edistämiseksi on käynnissä useita hankkeita, joista ei ole kattavaa yhteistä rekisteriä. Tämä on yksi syy siihen, että kotouttamiseen liittyvästä hanketoiminnasta on vaikeaa saada kattavaa kokonaiskuvaa. (Saukkonen 2020, 104.) Hanketyöskentelyn tavoitteena on usein luoda jotakin uutta tai kehittää vanhaa. Arvostammekin myös SMILE-hankkeen tavoitteita ja pyrkimystä tukea ja parantaa maahanmuuttajia koskettavia asioita monipuolisesti ja eri näkökulmista. Suomessa maahanmuuttajapalvelujen tarve saatetaan nähdä oleellisenä vasta hetki sitten maahan muuttaneiden ihmisten kohdalla. Koemme tärkeäksi, että kotoutumisen tukemisessa pyrittäisiin huomioimaan koko perheen tilanne sekä se, että myös jo Suomessa pidempään asuneet maahan muuttaneet saattavat tarvita joitakin palveluja.

On tärkeää ymmärtää, että kotoutumiseen vaikuttavat monet tekijät. Käytännössä kaikki, mitä maahan muuttanut Suomessa kokee ja havaitsee, vaikuttaa Suomeen asettumisen sujuvuuteen. Olemme kaikki omalta osaltamme kotouttajia. Kun kohtaamme maahanmuuttajia, vaikutamme siihen, tunteeko maahanmuuttaja itsensä tervetulleeksi ja hyväksytyksi. Kohtaamme toisiamme esimerkiksi kadulla, kaupassa ja vapaa-ajan toiminnoissa. Kuitenkin kaksi paikkaa ovat koko yhteiskunnan näkökulmasta katsottuna ensiarvoisen tärkeitä kotouttamisessa: koulut ja työpaikat. Siksi kouluissa ja työpaikoilla pitäisi ainakin jonkin verran pohtia, miten maahan muuttaneita sekä etnistä ja kulttuurista erilaisuutta kohdataan. Väärin toimissaan nämä voivat tuottaa enemmänkin ulkopuolisuutta kuin osallisuutta. (Saukkonen 2020, 142-144.)

Kokonaisuudessaan voitaisiin todeta, että järjestötyön merkitys on suuri ja se on erittäin hyvä lisä muihin maahan muuttaneille suunnattuihin palveluihin. Viranomaisten järjestämät maahanmuuttopalvelut tarvitsevat jatkossakin rinnalleen järjestötyöntekijöiden panoksen, sillä siitä saatava hyöty on kiistatonta. He tukevat maahan muuttaneita arkisissa asioissa, mutta myös muilla elämän osa-alueilla ottaen asiakkaan huomioon kokonaisuutena. Tsemppari-työelämävalmennuksen vahvuutena oli tiivis ja yksilökohtainen työskentely asiakkaiden avuksi. Tsempparit tekevät tärkeää työtä, jolla on selkeä yhteiskunnallinen merkitys ja tarve. Olemme kiitollisia, että pääsimme kurkistamaan järjestöjen mielenkiintoiseen ja kiireiseen arkeen haastattelujen muodossa. Koimme, että järjestöjen työntekijät ovat

maahanmuuttotyön supersankareita, joilla on tärkeä tehtävä maahan muuttaneiden tukemisessa ja neuvomisessa.

## Lähteet

- Alisaari, J., Kaukko, M. & Heikkola, L. 2022. Kotoutuminen, kasvatus, kaverit ja kielitaito. *Kasvatus & aika* 16 (2) 2022, 26-46. Viitattu 29.5.2024. <https://journal.fi/kasvatusjaaika/article/view/103434/71660>
- Baumgartner, T. & Raijas, M. 2023. Tieto&trendit. Maahanmuuttajanaisten työllisyys parani. Tilastokeskus. Viitattu 26.5.2024. <https://stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2023/maahanmuuttajanaisten-tyollisyys-parani/>
- Günther, K., Hasanen, K. & Juhila, K. 2021. Johdanto: analyysi ja tulkinta. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 28.5.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>
- Hakunilan kansainvälinen yhdistys. 2024. Hakunilan kansainvälinen yhdistys. Viitattu 21.9.2024. <http://hakunila.org/>
- Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. 2018. Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino.
- Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori J. 2021. Haastattelut. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 28.6.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>
- InfoFinland 2024. Viitattu 24.8.2024. <https://infofinland.fi/fi>
- International house of Helsinki 2014. Viitattu 3.8.2024. <https://ihhelsinki.fi/>
- Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kotoutuminen 2024. Integration 2024-hanke. Viitattu 21.9.2024. <https://kotoutuminen.fi/integration-2024-hanke>
- Kunta- ja hyvinvointialueyönantajat. 2020. Työllistyminen on osa maahanmuuttajien kotoutumista. Viitattu 21.9.2024. <https://www.kt.fi/uutiset-ja-tiedotteet/2020/tyollistyminen-osa-maahanmuuttajien-kotoutumista>

Kuntaliitto. 2022. Maahanmuutto ja monikulttuurisuus. Viitattu 25.8.2024. <https://www.kuntaliitto.fi/talous-ja-elinvoima/elinvoima/maahanmuutto-ja-monikulttuurisuus>

Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023.

Lilja, N., Eilola, L., Jokipohja, A-K & Tapaninen, T. 2022. Aikuiset maahanmuuttajat arjen vuorovaikutustilanteissa. Suomen kielen oppimisen mahdollisuudet ja mahdottomuudet. Tampere: Vastapaino.

Maahanmuuttovirasto 2/2024. Maahanmuutto Suomeen 2/2024. Viitattu 21.9.2024. [https://migri.fi/documents/5202425/166014458/Maahanmuutto+Suo-meen\\_2\\_2024.pdf/411dd310-27d1-a201-e74f-ba034b25cacb/Maahanmuutto+Suo-meen\\_2\\_2024.pdf?t=1716285368835](https://migri.fi/documents/5202425/166014458/Maahanmuutto+Suo-meen_2_2024.pdf/411dd310-27d1-a201-e74f-ba034b25cacb/Maahanmuutto+Suo-meen_2_2024.pdf?t=1716285368835)

Mieli ry. 2023. Työelämän hyvinvointia rakennetaan joka päivä. Viitattu 21.9.2024. <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/tyoelaman-hyvinvointia-rakennetaan-joka-paiva/>

Nicehearts. 2024. Tarinamme. Viitattu 21.9.2024. <https://www.nicehearts.com/tarinamme/>

Nieminen, T. 2015. Ulkomaalaistaustaisten ei-työllisten työnhaku on aktiivisempaa kuin suomalaistaustaisilla - kielitaito suurin este työllistymiselle. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 29.5.2024. [https://stat.fi/tup/maahanmuutto/art\\_2015-12-17\\_002.html](https://stat.fi/tup/maahanmuutto/art_2015-12-17_002.html)

OECD 2018. Working together. Skills and labour market integration of immigrants and their children in Finland. Viitattu 25.8.2024. [https://www.oecd.org/en/publications/working-together-skills-and-labour-market-integration-of-immigrants-and-their-children-in-finland\\_9789264305250-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/working-together-skills-and-labour-market-integration-of-immigrants-and-their-children-in-finland_9789264305250-en.html)

Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2017:5. Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi- kipupisteet ja toimenpide-esitykset 2. Viitattu 18.8.2024. <https://okm.fi/documents/1410845/4240776/okm5.pdf/c8ba5aef-5038-4be0-80fd-80d75a00f8e7/okm5.pdf?t=14>

Sahan-Seura. 2024. Paremmän huomisen puolesta. Sahan-Seura ry. Viitattu 21.9.2024. <https://www.sahanseura.fi/>

Saukkonen, P. 2020. Suomi omaksi kodiksi. Kotouttamispolitiikka ja sen kehittämismahdollisuudet. Gaudeamus.

Saukkonen, P. 2021. Ulkomaalaistaustaiset pääkaupunkiseudulla: asuminen, työllisyys ja tulot. Tutkimuksia 2021:1. Helsinki: Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, kaupunkitieto.

Saukkonen, P. 2023. Sallitaan, kielletään, siedetään. Yhteiset pelisäännöt moninaiseen yhteiskuntaan. Pasi Saukkonen ja Magma.

Tilastokeskus 2024. Nettomaahanmuuttoa lähes 58 000 henkilöä vuonna 2023. Viitattu 6.8.2024. <https://stat.fi/julkaisu/cln4jbq3b6u210avtv0wphb8k>

Tsempataan 2024. Monikielinen ohjaus ja neuvonta Vantaalla. Viitattu 7.9.2024. <https://www.tsempataan.fi/>

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Viitattu 29.5.2024. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarviointin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarviointin_ohje_2020.pdf)

Työ- ja elinkeinoministeriö 2015. Työtä yhteisön ja yhteiskunnan hyväksi. Maahanmuuttajajärjestöt palveluiden tuottajina. 53/2015. Lönnberg Print & Promo.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2023a. Selvitys valmistui, yhä useampi maahanmuuttajatyönhakija osallistuu työvoimapalveluihin. Viitattu 6.8.2024. <https://tem.fi/-/selvitys-valmistui-yha-useampi-maahanmuuttajatyönhakija-osallistuu-tyovoimapalveluihin>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2023b. Alasalmi, J., Busk, H & Holappa, V. Kotouttaminen 2023:31. Kotoutumiskoulutukseen osallistuneiden ohjautuminen, palvelupolut ja työllistyminen. Viitattu 3.8.2024. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165059/TEM\\_2023\\_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165059/TEM_2023_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Työ- ja elinkeinoministeriö 2023c. TE-palvelut 2024 uudistus. Viitattu 6.9.2024. <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>

Työ- ja elinkeinoministeriö 5/2014. Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Edita Publishing Oy.

Vantaan Järjestörinki. 2024. Vantaan Järjestörinki ry. Mitä teemme? Viitattu 21.9.2024. <https://www.vantaalla.info/>

Vantaan kaupunki 2024a. SMILE-hanke. Viitattu 27.5.2024. <https://www.vantaa.fi/fi/hankeet/hanke/smile-hanke>

Vantaan kaupunki 2024b. Kielet ja kansalaisuudet. Viitattu 10.8.2024. <https://www.vantaa.fi/fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/tietoa-vantaasta/tilastot-ja-tutkimukset/vantaan-vaesto-20212022/kielet-ja-kansalaisuudet-2021>

Vantaan kaupunki 2024c. Vantaan monikielinen neuvonta. Viitattu 22.8.2024.

<https://www.vantaa.fi/fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/asiakaspalvelu-ja-neuvonta/vantaan-monikielinen-neuvonta>

Vantaan kaupunki 2023. Tsemppari-työelämävalmennus käynnistyy viiden palvelutuottajan voimin. Viitattu 27.5.2024. <https://www.vantaa.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/tsemppari-tyoelamavalmennus-kaynnistyy-viiden-palvelutuottajan-voimin>

Vantaan Kotouttamisen tsemppari -hankkeen arviointi. 2016. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Viitattu 29.5.2024. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79055/TEMjul\\_37\\_2016\\_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79055/TEMjul_37_2016_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vantaan Venäläinen Klubi. 2024. Pääkaupunkiseudun toiminta Suomen venäjänkielisille. Viitattu 21.9.2024. <https://www.vvklubi.fi/fi/>

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

## Kuviot

Kuvio 1: Haastateltujen asiakkaiden synnyinmaat .....	22
Kuvio 2: Kielet, joilla haastattelut toteutettiin .....	23

## Liitteet

Liite 1: Saatekirje .....	42
Liite 2: Haastattelukysymysrunko .....	43
Liite 3: Suostumuslomakkeet .....	45
Liite 4: Kuvauslupalomake .....	47
Liite 5: Asiakkaan tarinan esittely: Nur Aljanabi.....	50
Liite 6: Asiakkaan tarinan esittely: Serguei Tammi .....	51

## Liite 1: Saatekirje

Hei arvoisa järjestösemppari!

Täällä kirjoittelee sosionomiopiskelijat Elina ja Sonja Laureasta, osan teistä tapasimmekin, kun teimme harjoittelua Smile-hankkeessa alkuvuodesta.

Teemme Laureassa opinnäytetyötä Smile -hankkeelle ja tarkoituksena on kerätä tsempparien ohjauksessa olleiden EU-alueen ulkopuolelta tulleiden asiakkaiden kokemuksia palveluista ja tarinoita heidän kotoutumispoluistaan. Painotamme positiivisia kokemuksia tsempparien kanssa työskentelystä ja haluamme koota menestystarinoita. Tähän tarvitsemme teidän apuanne! Smilen projektipäällikkö oli kuulemma jo puhunut tästä aiheesta teille ja toive tämänkaltaisesta opinnäytetyöstä olikin hänen ideansa.

Toivoisimmekin saavamme jokaiselta järjestöltä kaksi asiakasta haastatteluun ja tsempparin olisi hyvä myös osallistua tapaamisiin ja tarvittaessa toimia tulkkina. Teemme haastattelut nimettömänä eli haastateltavista ei tallenneta tutkimustietoa. Toivoisimme kuitenkin saavamme joitakin haastatteluja myös nimen ja kuvan kera ja näitä käytettäisiin opinnäytetyön lisäksi myös Smile -hankkeen markkinoinnissa (tästä lisätietoa Smilen projektipäälliköltä).

Haastattelujen ajankohta voisi olla mahdollisimman pian, mikäli se teille sopii. Voit olla yhteydessä sähköpostitse meihin.

Odotamme innolla kuulevamme teistä ja kiitos jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Elina ja Sonja

Sosionomiopiskelijat

Laurea Tikkurila

## Liite 2: Haastattelukysymysrunko

### Haastattelun aloitus:

Tervehditään ja esitellään itsemme. Kysytään, mitä haastateltavalle kuuluu tänään. Kerrotaan haastattelun tarkoituksesta ja aiheista, joihin kysymykset liittyvät. Kysytään haastateltavalta, saako hänen nimeään ja kuvaansa käyttää haastattelussa ja SMILE-hankkeessa vai haluaako hän pysyä anonyyminä. Pyydetään haastateltavaa täyttämään haastattelulupalomake. Tuodaan esiin se, että kysymyksiin voi vastata siinä määrin kuin haluaa tai jos johonkin kysymykseen ei halua vastata lainkaan, on sekin sallittua. Pyritään luomaan haastattelulle luottamuksellinen ja turvallinen ilmapiiri.

### Taustat:

1. Haluaisitko kertoa omin sanoin, kuka sinä olet? (ikä, sukupuoli, perhe, mistä maasta olet tullut Suomeen, kuinka kauan olet asunut Suomessa?) / Could you tell us about yourself in your own words, who are you? (age, gender, family, from which country did you come to Finland, how long have you lived in Finland?)
2. Onko sinulla tällä hetkellä työpaikka tai opiskelupaikka? Oletko opiskellut itsellesi ammatin Suomessa tai synnyinmaassasi? / Do you have a job or are you a student at the moment? Have you studied a profession for yourself here in Finland or in your home country?
3. Millaisista palveluista olet saanut tukea kotoutumiseen Suomeen tultuasi? (esim. Kela, työllisyyspalvelut, sosiaalityö tms.) / What kind of services have you gotten support from after you came to Finland? (for example Kela, employment services, social work ect.)

### Tsemppari-asiakkuus:

4. Miten päädyit tsempparien asiakkaaksi? / How did you become a client of tsempparit?
5. Millaista apua ja ohjausta olet saanut tsemppareilta? Missä asioissa sinua on autettu ja miten? / What kind of help, support or guidance have you received from tsempparit? In which issues have they helped you and how?
6. Mitä hyötyä koet saaneesi tsemppareiden kanssa työskennellessä? (työllistyminen, koulutukseen pääseminen jne.) / How has working with tsempparit benefitted you? In which ways? (for example help with employment, help with getting in to a school etc.)
7. Oliko jokin asia, jossa et mielestäsi saanut tarpeeksi apua tsemppareilta? Miten sinua oltaisiin voitu auttaa paremmin? / Was there something that you would have needed more help with from tsempparit? How could they have helped you better?

## Työ tai koulu:

8. Miten työnhaku ja työllistyminen tai opiskelemaan pääseminen sujui, oliko se helppoa vai vaikeaa? / How did you experience trying to find work or a place to study, was it easy or difficult?
9. Millaisena koet työelämän Suomessa? Miten sinulla on sujunut työssäsi, jos olet töissä? / How do you see working life in Finland in general? If you have a job at the moment, how is it? (Do you feel like you are doing well in your job?)
10. Millaisena näet koulun ja koulutuksen merkityksen Suomessa? (oma näkemys, lasten näkökulma, verrattuna synnyinmaahasi tms.) / How do you see the meaning of school and education in Finland? (from your own perspective or from your children's perspective or in comparison to your home country etc.)

## Sosiaaliset verkostot:

11. Millainen turvaverkko sinulla on? (perhe, sukulaiset, ystävät, lastenhoitoapu yms.) / What kind of a safety net do you have in terms of family, relatives, friends or others?
12. Miten perheesi tai lähipiirisi kotoutuminen on toteutunut? Ovatko he saaneet tarpeeksi tukea ja palveluita kotoutumiseen? / What has integration to Finland looked like for people close to you? Have they received enough support and services to help with the integration?
13. Oletko saanut Suomessa asuessasi ystäviä? Jos olet, niin mistä? (työ, koulu, harrastukset, vapaa-aika jne.) / Have you made friends while living in Finland? If you have, where did you meet them? (work, school, hobbies, free time etc.)
14. Tunnetko kuuluvasi joukkoon tai johonkin yhteisöön Suomessa? Jos kyllä, niin mihin kaikkiin? Koetko olevasi suomalaisen yhteiskunnan jäsen? / Do you feel like you belong to some kind of community in Finland? If you do, what kind of communities or groups? Do you feel like you are a part of the Finnish society?

## Tulevaisuus:

15. Mitä suunnittelet tekeväsi lähitulevaisuudessa? / What do you plan to do in the near future?
16. Missä näet itsesi 5-10 vuoden päästä? (toiveet, haaveet) / Where do you see yourself in five to ten years? (hopes and dreams)

## Liite 3: Suostumuslomakkeet



Sosiaalialan koulutusohjelma, Tikkurilan kampus

## SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISEEN

Opinnäytetyö toteutetaan noudattaen tutkimuseettisen neuvottelukunnan määrittelemää hyvää tieteellistä käytäntöä (Hyvä tieteellinen käytäntö ... 2012). Olen saanut kirjallista tietoa opinnäytetyön sisällöistä, sen tavoitteista sekä nähnyt opinnäytetyöhön liittyvän haastattelurungon (ks. lopussa).

Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan opinnäytetyön haastatteluun. Henkilötietoja ei kerätä, joten tutkimusrekisteriä ei synny. Antamiani vastauksia ei voi yhdistää minuun jälkikäteen opinnäytetyön kirjallisessa tuoksessa. Kaikki vastaustiedot ovat luottamuksellisia. Minulle on selvitetty opinnäytetyön tarkoitus ja siinä käytettävät tiedonkeruun (kuten haastattelu/videointi/valokuvaaminen/ääninauhitteet) ja tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamiani tietoja ja tiedonkeruussa saatua materiaalia (kuten videointi/valokuvaaminen/ääninauhitteet) käytetään kyseisen opinnäytetyön tarpeisiin sekä sen loppuraportointiin/esittämiseen. Voin halutessani keskeyttää opinnäytetyöhön osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

**Päiväys ja paikka** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Opinnäytetyöhön osallistuvan haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys**

\_\_\_\_\_  
**Opinnäytetyön tekijän/tekijöiden allekirjoitus ja nimenselvennys**

(Vastaajien tiedot eivät tule näkyviin, suostumuslomakkeet kansioidaan ja säilytetään lukitussa tilassa Laureassa)

**LIITTEENÄ**  
 Tutkimushaastattelurunko



Sosiaalialan koulutusohjelma, Tikkurilan kampus

### **SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISEEN OMALLA NIMELLÄ JA KUVALLA**

Opinnäytetyö toteutetaan noudattaen tutkimuseettisen neuvottelukunnan määrittelemää hyvää tieteellistä käytäntöä (Hyvä tieteellinen käytäntö ... 2012). Olen saanut kirjallista tietoa opinnäytetyön sisällöistä, sen tavoitteista sekä nähnyt opinnäytetyöhön liittyvän haastattelurungon (ks. lopussa).

Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan opinnäytetyön haastatteluun. Suostun siihen, että nimeäni, kuvaani ja tarinaani voi käyttää Smile-hankkeeseen liittyvässä viestinnässä tai markkinoinnissa. Kaikki vastaustiedot ovat luottamuksellisia. Minulle on selvitetty opinnäytetyön tarkoitus ja siinä käytettävät tiedonkeruun (kuten haastattelu/videointi/valokuvaaminen/ääninauhoitteet) ja tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamiani tietoja ja tiedonkeruussa saatua materiaalia (kuten videointi/valokuvaaminen/ääninauhoitteet) käytetään kyseisen opinnäytetyön tarpeisiin sekä sen loppuraportointiin/esittämiseen. Voin halutessani keskeyttää opinnäytetyöhön osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

**Päiväys ja paikka:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Opinnäytetyöhön osallistuvan haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys**

\_\_\_\_\_

**Opinnäytetyön tekijän/tekijöiden allekirjoitus ja nimenselvennys**

**LIITTEENÄ: Tutkimushaastattelurunko**

## Liite 4: Kuvauslupalomake



Kuvauslupa  
Vantaan kaupunki  
29.5.2024

1 / 3

## KUVAUSLUPA / KUVANKÄYTTÖLUPA

Annan luvan käyttää minusta tai alaikäisestä kuvattavasta \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_ otettuja kuvia tai videokuvaa yleisesti Vantaan kaupungin SMILE-hankkeen viestintä- ja markkinointi-materiaaleissa, kuten esimerkiksi lehtijutun, ilmoituksen, esitteen, julisteen, videokoosteen, sosiaalisen median julkaisun tai verkkosivujen kuvituksena. Lupa on voimassa 5 vuotta kuvanotto päivästä.

Kuvani saa myös luovuttaa eteenpäin 3. osapuolelle sellaisissa tilanteissa, jotka liittyvät Vantaan kaupunkiin, kuten yksittäistä Vantaan kaupunkia käsittelevää lehtijuttua, ilmoitusta tai esitettä tai verkkojulkaisua varten. Tällöin kuva luovutetaan yksittäistä käyttötarkoitusta varten, eikä vastaanottajalla ole oikeutta käyttää sitä kuin Vantaan kaupungin kanssa sovittuun käyttötarkoitukseen.

Kuvaa saa käyttää sopimusajan loputtua uudelleen rajaamalla sen niin, ettei kuvattava ole tunnistettavissa. Kuvassa voi näkyä osa kuvattavaa, esimerkiksi kädet, selkä, jalat.

### Kuvatun tai alaikäisen kuvattavan tiedot

Nimi:

Puhelin ja sähköposti:

Organisaatio, yksikkö tai ryhmä (täytetään jos on tarpeellinen):

Tunnistetieto (kuvattavan tai ryhmän esim. vaatteet):

Allekirjoitus ja nimen selvenne:


Kuvauspaikka ja aika:

Kuvaajan nimi:

Tätä lupaa on allekirjoitettu yksi kappale. Sopimuksen tekijä voi ottaa sopimuksesta kuvan itselleen tai pitää alkuperäisen kappaleen. Kuvaaja tekee sopimuksesta joko toisen kappaleen itselleen tai ottaa sopimuksesta kuvan. Kuvankäyttöluvan säilytyspaikka: Kuvauksen tilaajalla / järjestäjällä.

Kuvien pääasiallinen säilytyspaikka Vantaan aineistopankki: vantaa.emmi.fi.

Jos kysyttävää otetuista valokuvista, ota yhteys Vantaan viestintään [viestinta@vantaa.fi](mailto:viestinta@vantaa.fi).

Vantaan kaupunki  
Vanta  stad  
Toimiala

Osoite  
Postinumero  
etunimi.sukunimi@vantaa.fi

Puhelin 09 1234 1234  
Matkapuhelin 040 123 1234  
www.vantaa.fi



## HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY VANTAAN AINEISTOPANKISSA

Tässä asiakirjassa kerrotaan, miten henkilötietojanne käsitellään, kun olette olleet mukana kuvaksissa.

### Aineistopankin sisältämät henkilötiedot ja niiden käyttötarkoitus

Aineistopankin henkilötietorekisteri koostuu henkilöiden kuvista, nimistä, puhelinnumeroista, sähköpostiosoitteista ja mahdollisista organisaatiotiedoista. Kuvaustilanteessa annetut tiedot ja kuvat tallennetaan Vantaan aineistopankkiin. Yksittäisen valokuvan yhteydessä on nähtävissä kuvaustilanne, henkilön nimi, kuvausaika ja kuvaaja.

### Henkilörekisterin käsittelijät ja tietoturva

Henkilörekisteriä käyttävät Vantaan kaupungin työntekijät, joille on myönnetty palveluun heidän työtehtäviensä perusteella käyttöoikeudet.

Henkilörekisteriä käyttävät viestintätoimistot, joiden kanssa Vantaan kaupunki on tehnyt sopimuksen. Vantaan kaupunki, viestintätoimistot ja aineistopankin palveluntarjoaja noudattavat henkilörekisterin käsittelyssä asiaa koskevaa lainsäädäntöä. Palveluntarjoaja, kaupungin työntekijät ja viestintätoimistot ovat allekirjoittaneet tietojärjestelmien käyttöä koskevan tietosuojasitoumuksen.

Aineistopankin henkilötietoja ei luovuteta Vantaan kaupungin ulkopuolelle kolmansille osapuolille ilman henkilön suostumusta. Tietoja ei siirretä muihin järjestelmiin tai EU:n tai ETA-maiden ulkopuolelle.

### Oikeus tietojen tarkistamiseen ja oikaisemiseen sekä niiden poistamiseen

Kuvausluvan myöntäneellä on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja aineistopankkiin on tallennettu ja tarvittaessa pyytää tietojen



korjaamista. Kuvausluvan myöntänyt voi tarkistaa itseään koskevat tiedot maksuttomasti kerran vuodessa. Virheelliset ja tarpeettomat tiedot poistetaan pyydettäessä.

Tietojen tarkastuspyynnön voi tehdä Vantaa-infossa henkilökohtaisen käynnin yhteydessä. Vantaa-infojen palvelupisteet: [www.vantaa.fi/vantaainfo](http://www.vantaa.fi/vantaainfo). Tarkistuspyyntöä varten Vantaa-infosta saa tarkistuspyyntölomakkeen, joka tulee allekirjoittaa. Tarkistuspyynnön yhteydessä on todistettava henkilöllisyys sekä oikeus sähköpostiosoitteen käyttöön.

### Tietojen säilytysajat

Aineistopankin kuvamateriaalia säilytetään rekisteröityneille käyttäjille 5 vuotta. Kuvamateriaalia voidaan käyttää osittain suostumusajan jälkeen rajaamalla tunnistettava henkilö pois kuvasta.

### Toimenpiteet väärinkäyttötilanteissa

On mahdollista, että suojauksesta huolimatta tietonne voivat poikkeustapauksissa päätyä väärin käsiin. Tässä tilanteessa kaupunki ryhtyy välittömästi toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Asiasta myös ilmoitetaan teille välittömästi tai viimeistään 72 tunnin kuluessa asian havaitsemisesta, jos tietojenne vuotaminen voi aiheuttaa haittaa oikeuksillenne. Jos tietovuoto koskee suurta ihmisjoukkoa, eikä asia vaadi teiltä välittömiä toimenpiteitä, voidaan asiasta ilmoittaa myös yleisellä tiedotteella.

### Mahdollisuus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi

Jos epäilette, että tietojenne käsittelyssä on rikottu sitä koskevaa lainsäädäntöä, teillä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

### Lisätietoa ja yhteystiedot

Lisätietoa tietojen käsittelystä ja säilyttämisestä voitte pyytää Vantaan kaupungin viestinnästä, [viestinta@vantaa.fi](mailto:viestinta@vantaa.fi) tai Vantaan kaupungin tietosuojavastaava Mikael Valtomaa, [mikael.valtomaa@vantaa.fi](mailto:mikael.valtomaa@vantaa.fi), p. 040 071 3358.

Liite 5: Asiakkaan tarinan esittely: Nur Aljanabi

# SMILE-hanke



**Tsemppari-toiminta**

**Asiakkaan tarinan esittely - Sahan-seura ry**

Nur Aljanabi

Synnyinmaa: Irak  
Äidinkieli: arabia  
Yrittäjä & neljän lapsen äiti





Nur Aljanabi on yrittäjä, joka omistaa King Kebab -ravintolan Vantaan Rajatorpassa. Muutettuaan Suomeen Aljanabi on saanut tukea Tsemppari-toiminnasta Sahan-seura ry:n kautta. Hänet on ohjattu suomen kielen kursseille ja häntä on autettu yrityksen perustamiseen liittyvissä asioissa, mutta myös muissa kotoutumista ja elämän rakentamista Suomeen edistävissä asioissa. Yrittäjyyden polkua ovat tukeneet suomen kielen opiskelu ja koulutuksen hankkiminen. Tulevaisuuden haaveena Aljanabilla on nähdä sekä yrityksensä että lastensa menestyvän.

*“She wants to make her own money, she wants to pay her own taxes. She’s this kind of woman that is independent, she doesn’t want help from anyone but she wants to earn her money.”*

— Aljanabin haastatteluun osallistunut työntekijä Sahan-seurasta



## Liite 6: Asiakkaan tarinan esittely: Serguei Tammi

# SMILE-hanke



## Tsemppari-toiminta

### Asiakkaan tarinan esittely - Vantaan Venäläinen Klubi ry

Serguei Tammi  
 Synnyinmaa: Venäjä  
 Äidinkieli: venäjä  
 Rakennusalan moniosaaja & perheenisä




Serguei Tammi on toiminut rakennusalan erilaisissa tehtävissä jo noin 25 vuoden ajan.

Tammi löysi Tsemppari-toiminnan Vantaan Venäläisen klubin ja siellä toimivan miesten klubin kautta. Hän on saanut Tsemppari-toiminnasta apua muun muassa työnhakuun ja työhakemusten kirjoittamiseen. Tammen mielestä suomen kielen osaamisesta on paljon hyötyä työelämässä. Tammi on työntekijänä ahkera ja motivoitunut ja hänet onkin aiemmassa työpaikassa palkittu kuukauden työntekijänä.

Tammella on Suomessa paljon ystäviä ja myös hänen sisaruksensa asuvat Suomessa. Lähitulevaisuuden suunnitelmana Tammella on löytää töitä ja jatkaa työskentelyä. Hän unelmoi omasta maatilasta.

*“Hän sai tietää, että ei pelkästään vuokratyöfirman kautta tarvitse hakea työtä, vaan myöskin muista paikoista. Me olemme kirjoittaneet hänen kanssaan monta hakemusta ja mä olen auttamut hänen työnhakupapereiden laatimisessa, esimerkiksi CV:n ja hakemuksen kirjoittamaan itse.”*

— Tammen haastatteluun osallistunut Tsemppari-työntekijä Vantaan Venäläisestä Klubista