

SAVONIA



OPINNÄYTETYÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI- JA TERVEYSALA

KIELITIETOINEN KUNTOUTUS

Palvelumuotoilulla uuden palvelun kehittäminen maahanmuuttaneille

TEKIJÄ

Eevaleena Taala

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksen tutkinto-ohjelma		
Työn tekijä Eevaleena Taala		
Työn nimi Kielitietoinen kuntoutus - Palvelumuotoilulla uuden palvelun kehittäminen maahanmuuttaneille		
Päiväys	15.12.2024	77/1
Yhteistyötaho Kunnan elinvoimayksikkö		
<p>Osalla maahanmuuttaneista suomen kielen taidot eivät ole edenneet toivotulla tavalla, johtuen fyysisen tai psyykkisen terveyden ongelmista, traumataustasta tai muuten vaikeasta elämäntilanteesta. Ilman suomen kielitaitoa voi olla vaikeaa kouluttautua tai työllistyä. 1.1.2025 voimaan tulevilla kotoutumis- ja työllisyyslakien uudistuksilla tavoitellaan maahanmuuttaneiden kotoutumisen nopeuttamista ja tehostamista. Tarvitaan uudenlaisia ja joustavia tapoja opiskella kieltä, tarjoten samalla toiminnan, osallisuuden ja onnistumisen kokemuksia. Opinnäytetyön viitekehys rakentui kyvykkyyks-ajattelun, opinnollisen kuntoutuksen, kielitietoisuuden ja työpaikalla tapahtuvan kielenoppimisen ympärille.</p> <p>Opinnäytetyö oli luonteeltaan tutkimuksellisen kehittämistyö. Sen tavoitteena oli mahdollistaa maahanmuuttaneen asiakkaan kyvykkyyksien kehittyminen kielitietoisuuden kuntoutuksen avulla. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää kunnalle palvelumuotoilun keinoin uusi opinnollisen kuntoutuksen periaatteisiin pohjautuva palvelu, jossa työtoimintaan tuotiin tukea asiakkaan kielitaidon kehittämiseen, vuorovaikutukseen sekä työpaikan toimintakulttuurin ja työtehtävien sisäistämiseen. Työympäristönä oli siivousalan yritys. Tutkimustehtävät liittyivät asiakasymmärryksen ja työnymmärryksen muodostamiseen. Tietoa kerättiin työpajalla kotoutumis- ja työllisyyspalveluiden työntekijöiltä, aikaisemmista asiakaspalautteista ja siivouskohteen esihenkilön sekä uuteen palveluun osallistuneiden asiakkaiden (N=3) haastatteluista. Aineistot analysoitiin teemoittelemalla ja saatuja tietoja hyödynnettiin palvelumuotoilussa. Palvelumuotoilu toteutettiin tuplatimanttimallilla. Tuotoksena syntyi kielitietoisuuden kuntoutuksen palvelumalli, joka on opinnäytetyö ohella luettavissa WordPress blogina https://kielitietoinenkuntoutus.wordpress.com/.</p> <p>Palvelua testanneet asiakkaat kokivat toiminnan olleen hyvä tapa tutustua suomalaiseen työelämään, oppia työtehtäviä ja jopa työllistyä. Siivouspalveluiden esihenkilö näki palvelun olleen kaikkia osapuolia hyödyttävää. Jalkautuva ohjaajan tuki edisti työharjoittelijoiden suomen kielitaidon kehittymistä, työtehtävissä ohjaamista sekä useamman harjoittelijan osallistumisen siivoustyön harjoitteluun. Yllättävää oli, kuinka vahva asema englannin kielellä oli siivousyrityksessä: englannillakin oli mahdollista menestyä työssä ja myös edetä uralla. Työpaikalla oli myös valmiiksi monia hyvä kielitietoisia käytänteitä vuorovaikutuksen tueksi.</p> <p>Kielitietoisuuden avulla voidaan mahdollistaa vieraskielisten osallistumista yhteiskunnan toimintaan ja saavuttaa itselleen tärkeiksi kokemiaan asioita. Jatkokutkimusaiheena olisi mielenkiintoista selvittää, tarjoaako kielitietoinen kuntoutus työpaikalla asiakkaille erilaisia rooleja ja onnistumisen mahdollisuuksia, kuin mitä luokahuoneympäristö.</p>		
Avainsanat kyvykkyyks-ajattelu, kielitietoisuus, kuntoutuminen, opinnollinen kuntoutus, kielen oppiminen työssä		

Field of Study Social Services, Health and Sports	
Degree Programme Master's Degree Programme in Rehabilitation	
Author Eevaleena Taala	
Title of Thesis Language Aware Rehabilitation - Developing a New Service for Immigrants Through Service Design	
Date 15.12.2024	Pages/Appendices 77/1
Client Organisation /Partners Municipal vitality unit	
<p>Some immigrants have not progressed in their Finnish language skills as hoped, due to physical or mental health issues, trauma backgrounds, or otherwise difficult life situations. Without Finnish language skills, it can be difficult to get an education or find a job. The reforms of the integration and employment laws coming in effect on January 1st 2025, aim to speed up and enhance the integration of immigrants. New and flexible ways of learning the language are needed, while also offering experiences of activity, participation, and success. The theoretical framework of the thesis was built around capability approach, educational rehabilitation, language awareness, and language learning at the workplace.</p> <p>The thesis was a research-based development project. Its goal was to enable the development of the immigrant clients capabilities through language-aware rehabilitation. The purpose of the thesis was to develop a new service for the municipality, based on the principles of educational rehabilitation, where support was provided in work activities for the development of the clients language skills, interaction, and the internalization of the workplace culture and tasks. The work environment was a cleaning company. The research tasks were related to understanding the client and the work. Information was collected from a workshop session with integration and employment service workers, previous customer feedback, and interviews with the supervisor of the cleaning company and the clients (N=3) who participated in this new service. Data was analyzed by thematic analysis and the information obtained was used in service design. The service design was implemented using the Double Diamond method. The outcome was a language-aware rehabilitation service model, which can be read alongside the thesis as a WordPress blog at https://kielitetoinenkuntoutus.wordpress.com/.</p> <p>Clients who tested the service felt it was a good way to get to know Finnish working life, learn tasks, and even get employed. Supervisor of the cleaning company saw this service beneficial to all parties involved. The support of an on-site instructor promoted the development of Finnish language skills, guidance in tasks, and the participation of several trainees in cleaning work practice. It was surprising how strong the position of English language was in the cleaning company: it was possible to succeed in the job and even advance in the career with English. The workplace also had many good language-aware practices in place to support interaction.</p> <p>Language awareness can enable participation of non-native speakers in society and achieve things they consider important. As a future research topic, it would be interesting to investigate whether language-aware rehabilitation at the workplace provides clients with different roles and opportunities for success compared to classroom environment.</p>	
Keywords capability approach, language awareness, rehabilitation, educational rehabilitation, language learning at work	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	7
2	KYVYKKYYS-AJATTELU	11
2.1	Mitä on kyvykkyyss-ajattelu?.....	11
2.2	Kuinka kyvykkyyss-ajattelu voi tukea hyvinvointia yhteiskunnassa?	11
2.3	Suomessa toteutettuja kyvykkyyss-tutkimuksia	12
2.4	Kyvykkyyss-ajattelu opinnäytetyön innoittajana	13
3	MAAHANMUUTTANEEN KUNTOUTUS	15
3.1	Maahanmuuttaneiden kuntoutuksen tarve	15
3.2	Maahanmuuttaneiden kuntoutukseen ohjautuminen	15
3.3	Maahanmuuttanut kuntoutuspalveluiden asiakkaana	16
3.4	Kielen oppimisen haasteet ja mielenterveys	18
3.5	Maahanmuuttaneen ammatillinen kuntoutus	18
3.6	Opinnollinen kuntoutus	19
3.7	Kuntoutusnäkökulman valinta opinnäytetyöhön: opinnollinen kuntoutus	20
4	KIELITIE TOISUUS	22
4.1	Mitä on kielitietoisuus?	22
4.2	Kuka voi tuntea itsensä osalliseksi?.....	22
4.3	Kielitietoisien työyhteisön edut	23
4.4	Mikä on riittävä suomen kielen taso työpaikalla?	23
4.5	Kielitietoisien yhteisön portaat	24
4.6	Entä kielitietoinen kuntoutus?	25
5	KIELEN OPPIMINEN TYÖSSÄ	27
5.1	Kielenopetuksen muutos paine	27
5.2	Miten kieltä opitaan?	27
5.3	Opettajan uusi rooli	29
5.4	Oppijan uusi rooli.....	29
5.5	Kuinka työpaikoilla voidaan tukea kielenoppimista?	30
5.6	Kielen oppimisen näkökulma opinnäytetyöhön	31
6	TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ JA PALVELUMUOTOILU OPINNÄYTETYÖSSÄ ...	32
6.1	Julkisen sektorin innovaatiot ja kehittäminen	32
6.2	Osallisuus kehittämisessä – kuka saa osallistua?	32
6.3	Tutkimuksellinen kehittäminen ja palvelumuotoilu	33

6.4 Opinnäytetyön metodologiset valinnat	35
7 TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT	39
8 TOTEUTUS	40
8.1 Opinnäytetyön aikataulu	40
8.2 Opinnäytetyö blogina	41
8.3 Toteutuksen vaiheet	41
9 TULOKSET	47
10 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	66
10.1 Eettisyys	66
10.2 Luotettavuus	67
11 POHDINTA	68
12 LIITTEET	77

KUVALUETTELO

Kuva 1. Teoreettinen viitekehys (Taala 2024, CC BY-SA)	8
Kuva 2. Tavoite ja tarkoitus (Taala 2024, CC BY-SA)	9
Kuva 3. Tutkimustehtävät (Taala 2024, CC BY-SA)	9
Kuva 4. Opinnäytetyön toteutus: palvelumuotoilu tuplatimanttimallilla (Taala 2024, CC BY-SA)	9
Kuva 5. Tuplatimanttimalli (mukailten Design Council julkaisuaika tuntematon, 6.)	34
Kuva 6. Tutkimuksellisen kehittämistyön asema (Taala 2024, CC BY-SA)	38
Kuva 7. Kehittämisen aikajana (Taala 2024, CC BY-SA)	41
Kuva 8. Aineistomatriisi (Mukaiillen Rantanen & Toikko 2009, 120.)	42
Kuva 9. Täydentävät tutkimuskysymykset (Taala 2024, CC BY-SA)	43
Kuva 10. Aineiston keruu tuplatimanttimallilla mukailten (Design Council julkaisuaika tuntematon, 6.)	43
Kuva 11. Tutki – asiakasymmärryksen lisääminen (Taala 2024, CC BY-SA)	45
Kuva 12. Flingan näkymä työpajan alussa (Taala 2024, CC BY-SA)	47
Kuva 13. Kehitä – palvelun testaaminen ja työn ymmärryksen lisääminen (Taala 2024, CC BY-SA)	47
Kuva 14. Aineiston analyysi tuplatimanttimallia mukailten (Design Council julkaisuaika tuntematon, 6.)	48
Kuva 15. Palvelun sisällön määrittäminen (Taala 2024, CC BY-SA)	48
Kuva 16. Tutkimuskysymykset asiakasymmärryksen muodostamiseen (Taala 2024, CC BY-SA)	49
Kuva 17. Asiakasprofiilit työpajasta työntekijöille (Taala 2024, CC BY-SA)	48
Kuvat 18. Tarpeet asiakasprofiileittain (Taala 2024, CC BY-SA)	49
Kuva 19. Kuinka nykyiset palvelut vastaavat tarpeisiin? (Taala 2024, CC BY-SA)	52
Kuva 20. Kuinka ja kuka tavoittaa? (Taala 2024, CC BY-SA)	53

Kuvat 21. Asiakaspalautteet kehittämisestä edeltäneestä ryhmästä (Taala 2024, CC BY-SA).....	56
Kuvat 22. Palvelun sisällöt eri vaiheissa (Taala 2024, CC BY-SA).....	53-54
Kuvat 23. Kielitietoisien kuntoutuksen sisältö (Taala 2024, CC BY-SA).....	54-55
Kuva 24. Toteuta – tutkimuksellisen kehittämistyön toteuttaminen (Taala 2024, CC BY-SA).....	55
Kuva 25. Tutkimuskysymykset siivoustyön ymmärryksen lisäämiseen (Taala 2024, CC BY-SA).....	59
Kuva 26. Esihenkilön haastattelu, teema 1 (Taala 2024, CC BY-SA).....	57
Kuva 27. Esihenkilön haastattelu, teema 2 (Taala 2024, CC BY-SA).....	57
Kuva 28. Esihenkilön haastattelu, teema 3 (Taala 2024, CC BY-SA).....	58
Kuva 29. Esihenkilön haastattelu, teema 4 (Taala 2024, CC BY-SA).....	59
Kuva 30. Täydentävät tutkimuskysymykset (Taala 2024, CC BY-SA).....	61

1 JOHDANTO

Kotoutumiseen liitetään usein kaksi väittämää. Ensinnäkin sanotaan, että kieli on avain yhteiskuntaan. Kuinka hyvä kielitaidon on oltava, että tuon avaimen saa ja mitä ovia se avaa? Voiko vähäisemmälläkin kielitaidolla tuntea olevansa osa suomalaista yhteiskuntaa?

Minna Intke-Hernandezin mukaan voi. Väitöskirjassaan (2020) Intke-Hernandez tutki Suomessa asuvien maahanmuuttaneiden äitien kieleen sosiaalistumista. Tutkimuksen äideille kokemus osallisuudesta löytyi yhteisissä kahvipöytäkeskusteluissa. Keskusteluissa käytettiin kaikkia mahdollisia kieliä, tarjoten siten mahdollisuuden saada ja antaa toisilleen kielellistä, emotionaalista ja sosiaalista tukea. Intke-Hernandezin mukaan ”toimivan kielitaidon lähtökohtana on ensin oltava osallisuuden kokemus, jonka kautta yksilö voimaantuu aktiiviseksi toimijaksi kielenkäyttäjyhteisöön.” (Intke-Hernandez 2021, 3, 5.)

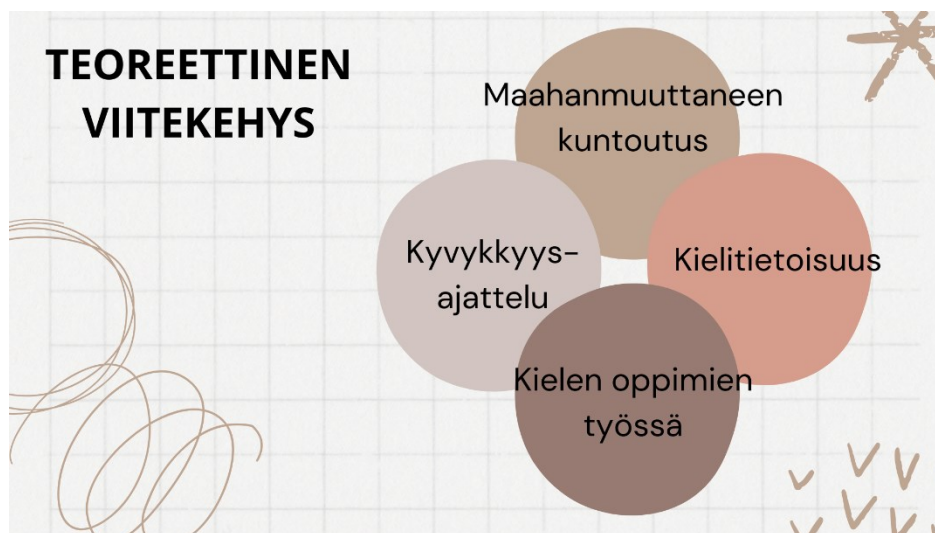
Intke-Hernandezin mukaan kielitietoinen toiminta tukee osallisuutta. Kielitietoisessa keskustelussa rohkaistaan kielenoppijaa keskusteluun selittämällä sanoja, nimeämällä asioita ja hyödyntämällä muita kieliä. Keskustelussa molemmilla on oltava yhteinen halu toimivaan vuorovaikutukseen ja ymmärrykseen, sillä ”jos toinen osapuoli ei tule kielellisesti vastaan, oppija jää yksin eikä hän koe itseään osalliseksi.” (Intke-Hernandez 2021, 2–3.) Opinnäytetyössäni kielellä, ja erityisesti kielitietoisuudella, on suuri rooli tarkastellessa maahanmuuttaneen kuntoutumista ja henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttamista.

Toinen yleisesti kuultu väittämä on, että työ edistää kotoutumista tai jopa indikoi kotoutumista. Pitkään suhtauduin tähän torjuvasti vedoten ”kotoutumiseen kuuluu muutakin kuin työ”, sillä ihminen voi asua Suomessa töitä tehden, vaikka tiedot ja taidot suomalaisessa yhteiskunnassa elämisestä ja siihen osallistumisesta olisivat vähäiset. Kun aloin kuuntelemaan asiakkaitani herkemällä korvalla, mielipiteeni alkoivat pehmentyä. Sain kuulla, kuinka suuri merkitys työllä oli kotimaassa ollut elämän sisältöön. Se toi rytmiä ja merkitystä, tunteen tarpeellisuudesta. Toiselle se saattoi merkitä yhteisön palvelemista työn kautta ja toiselle perheen elättämistä. Heillä on samat toiveet elämälle myös Suomessa.

Albert Kralerin mukaan työllisyydellä on vaikutusta identiteettiin. Sillä on merkitystä sekä yksilöllisen identiteetin että muiden ihmisten tarjoaman sosiaalisen tunnustamisen kannalta. Näillä on suuri merkitys yksilöiden hyvinvoinnille. Ennen kaikkea työllisyys luo normaalin tunteen jäsentämällä yksilöiden jokapäiväistä elämää. Sosiaalisesti se tekee yksilöt näkyväksi osallistuvina yhteiskunnan jäseninä. Kralerin mukaan tämän voidaan ajatella koskettavan erityisesti maahanmuuttaneita, jotka pyrkivät löytämään asemansa yhteiskunnassa. Heillä on omat yksilölliset toiveensa merkitykselliselle elämälle ja sosiaalisen tunnustuksen saamiselle työn kautta. Kyse on siis laajemmasta asiasta kuin työmarkkinoihin osallistumisesta. (Kraler 2022.)

Idea opinnäytetyölle nousi asiakkailtani, jotka kokivat, etteivät he ole päässeet edes yrittämään kuinka pärjäisivät suomalaisessa työelämässä. He toivoivat mahdollisuutta päästä näyttämään osaamistaan ja kehittämään kielitaitoaan työn kautta. Etenkin, jos suomen kielen opinnot eivät ole sujuneet toiveiden mukaan ja mielikuva itsestä opiskelijana on huono, voi työ edustaa toivoa uudesta roolista, jossa voi kokea onnistumista, kyvykkyyttä ja ylpeyttä itsestään.

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen muodostavat kyvykkyyssajattelu, maahanmuuttaneen kuntoutus, kielitietoisuus ja kielen oppiminen työssä (kuva 1). Näitä teemoja käsiteltävissä luvuissa pyrin rakentamaan kokonaisuuden, joka johdattaa lukijan opinnäytetyön toteutukseen. Luvuissa määritellään tarkemmin myös käsitteet.



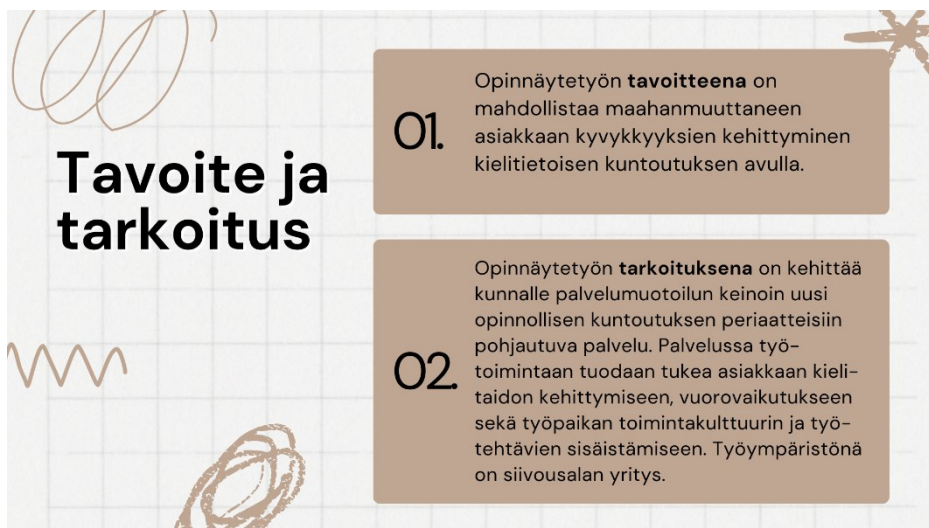
Kuva 1. Teoreettinen viitekehys (Taala 2024, CC BY-SA)

Tässä opinnäytetyössä olen päätenyt käyttämään sanaa maahanmuuttanut. Päädyin tähän valintaan sillä asiakkaani ovat muualla syntyneitä ja sittemmin Suomeen muuttaneita ja tästä syystä heillä saattaa olla tiedon ja tuen tarpeita kotoutumiseen, mitä Suomessa kasvaneella ei ole. Välillä käytän myös tilanteeseen paremmin kuvaavia sanoja, kuten kielenoppija, kuntoutuja, työnhakija tai asiakas. Työ- ja elinkeinoministeriö on vuonna 2021 asettanut suositukset kotoutumisen sanaston yhdenmukaistamiseksi. Sen mukaan termejä maahanmuuttaja tai maahanmuuttanut tulee käyttää vain sellaisissa tilanteissa, joissa termillä on selittävää arvoa, kuten tilastoissa. "Monissa tilanteissa esimerkiksi henkilön asuinpaikka tai ammatti voi olla merkittävämpi kuin se, onko hän muuttanut maahan." (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 27.)

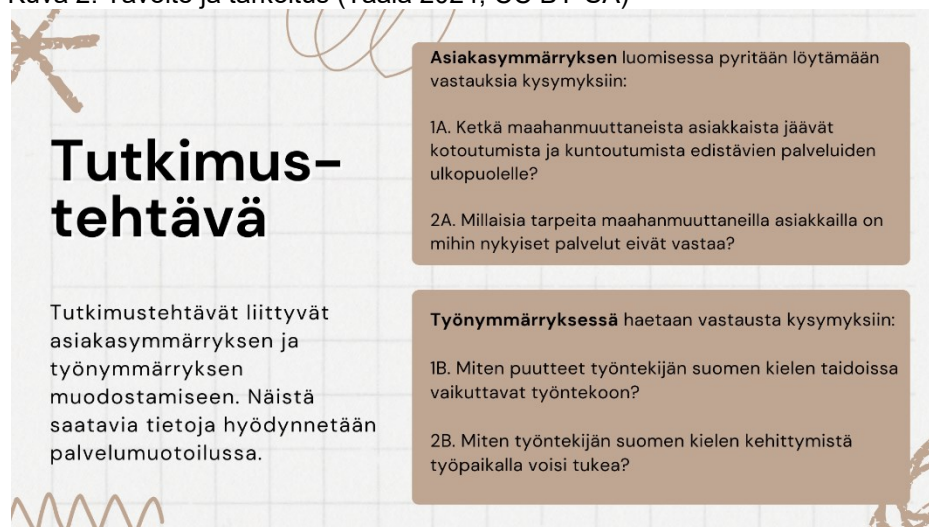
Opinnäytetyön tavoitteena on mahdollistaa maahanmuuttaneen asiakkaan kyvykkyyksien kehittyminen kielitietoisuuden avulla (kuva 2).

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää kunnalle palvelumuotoilun keinoin uusi opinnollisen kuntoutuksen periaatteisiin pohjautuva palvelu. (Kuva 2.) Palvelussa työtoimintaan tuodaan tukea asiakkaan kielitaidon kehittämiseen, vuorovaikutukseen sekä työpaikan toimintakulttuurin ja työtehtävien sisäistämiseen. Työympäristönä on siivousalan yritys.

Tutkimustehtävät liittyvät asiakasymmärryksen ja siivousalan työn ymmärryksen muodostamiseen. (Kuva 3.) Näitä tietoja hyödynnetään toteutuksessa, eli palvelumuotoilussa.



Kuva 2. Tavoite ja tarkoitus (Taala 2024, CC BY-SA)



Kuva 3. Tutkimustehtävä (Taala 2024, CC BY-SA)

Opinnäytetyöni toteutetaan palvelumuotoiluna tuplatimanttimalilla (kuva 4) ja julkaistaan blogimuodossa sivulla <https://kielitietoinenkuntoutus.wordpress.com/>. Suosittelen opinnäytetyöni lukemista blogialustalta, sillä tekniset ja visuaaliset toteutukset eivät täysin välity raporttipohjan kautta.



Kuva 4. Opinnäytetyön toteutus: palvelumuotoilu tuplatimanttimalilla (Taala 2024, CC BY-SA)

Opinnäytetyön tilaajana toimii kunnan elinvoimayksikkö. Ajankohta uuden palvelun kehittämiselle on otollinen, sillä uusi laki kotoutumisen edistämisestä (681/2023) kasvattaa kuntien roolia kotouttamistyössä. Uusi laki tulee voimaan 1.1.2025 yhdessä TE-palveluiden uudistuksen kanssa. Uudistusten myötä Orpon hallitus tavoittelee maahanmuuttaneiden kotoutumisen ja työllistymisen nopeuttamista. (Kotoutuminen.fi julkaisuaika tuntematon a.)

Aiheen ajankohtaisuudesta kertoo myös Oikeusministeriön tuore selvitys suomen kielen asemasta ja maahanmuuttaneiden pääsystä osalliseksi suomen kieleen. Selvityksessä suositellaan mm. tarjoamaan työnantajille valmiita ja vakiintuneita malleja kielitietoiseen toimintaan, kielitukeen ja -koulutukseen. Lisäksi työharjoitteluihin tulisi rakentaa riittävästi resursoitua kielituen järjestelyt. (Onikki-Rantajääskö 2024, 171–172.)

Kotoutumisen, kuntoutumisen, työllistymisen ja kielenoppimisen kysymykset eivät ole yksinkertaisia, ja mahdollisuudet näiden ratkaisemiseen kytkeytyvät senhetkiseen aikaan ja politiikkaan. Haluan kiittää opinnäytetyön tilaajaa mahdollisuudesta lähteä kehittämään kielitietoisuuden mallia sekä kaikkia palvelumuotoiluun sekä opinnäytetyöni ohjaukseen osallistuneita. Toivon, että viihdyt opinnäytetyöni parissa!

2 KYVYKKYYS-AJATTELU

Voit lukea tämän luvun myös WordPress alustalla: <https://kielitetoinenkuntoutus.wordpress.com/1-toimintavalmiusajattelu/>.

2.1 Mitä on kyvykkyyks-ajattelu?

Opinnäytetyöni nojaa taloustieteilijä ja filosofi Amartya Senin ja filosofi Martha Nussbaumin capability approach ajatteluun. Capability approach sanoille löytyy suomenkielisissä artikkeleissa erilaisia käännöksiä, kuten toimintavalmiusajattelu (Korkeamäki 2021, 7) ja kyvykkyyks-ajattelu (Hokkanen, Korhonen & Neuvonen 2017). MOT sanakirja ei löydä sanalle suomenkielistä käännoä, kuten ei myöskään Finton YSO:n hakukone. Tässä opinnäytetyössä käytän englanninkielisten lähteiden käännoksessä sanaa kyvykkyyks-ajattelu ja suomenkielisissä lähteissä kirjoittajan valitsemaa termiä.

Kyvykkyyks-ajattelun viitekehystä käytetään monilla eri tieteenaloilla, kuten sosiaalipolitiikassa ja kehitystutkimuksessa. Sen avulla voidaan tutkia ihmisten hyvinvoinnin eri osa-alueita, kuten eriarvoisuutta, köyhyyttä sekä yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvointia. Viitekehys tarjoaa työkalun erilaisten ilmiöiden käsitteellistämiseksi ja arvioinnille. (Robeyns 2005, 94.)

Kyvykkyyks-ajattelussa keskitytään siihen mitä ihmiset pystyvät tekemään ja olemaan, eli heidän tosiasiallisiin kykyihinsä (capabilities). Senin mukaan ihmisillä tulisi olla mahdollisuus elää tavoittelemaansa ja arvostamaansa elämää, ja meidän tulisi pyrkiä poistamaan esteitä mitkä estävät näiden toteutumista. Nussbaumin käsitys kyvykkyydestä kiinnittää huomion enemmän ihmisten sisäisiin taitoihin ja persoonallisuuden piirteisiin toimintavalmiuksien näkökohtina. (Robeyns 2005, 94, 104.) Nussbaumin mukaan sisäiset toimintavalmiudet ovat luonteeltaan dynaamisia, joustavia ja ne kehittyvät vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa (Korkeamäki 2021, 7).

Ingrid Robeynsin mukaan kyvykkyyks-ajattelun toteuttaminen käytännössä ei ole yksinkertaista, sillä kyvykkyykslähestymistapa on alimääritely. Robeynsin mukaan on ensin päätettävä, keskitytäänkö toimintoihin (functionings), kykyihin (capabilities) vai molempiin. Senin ja Nussbaumin mukaan keskittymällä kykyihin toimintojen sijaan, ei pakoteta tiettyä käsitystä hyvästä elämästä, vaan pyritään tarjoamaan erilaisia mahdollisia elämäntapoja. Ja edelleen jokaisella tulee olla sama todellinen mahdollisuus (kyky), mutta yksilöiden tulee olla vastuussa omista valinnoistaan. (Robeyns 2006, 353, 373.)

2.2 Kuinka kyvykkyyks-ajattelu voi tukea hyvinvointia yhteiskunnassa?

Satu Korhonen, Aleks Neuvonen ja Lari Hokkanen kirjoittivat 2017 Sitran julkaisun, jonka mukaan pohjoismainen yhteiskuntamalli pohjautuu, ja tulisi jatkossakin pohjautua, kyvykkyyks-ajatteluun. Heidän mukaansa olemme tulevaisuudessa haasteen edessä, jossa yhä harvempi on jatkuvassa ja kokopäiväisessä palkkatyössä. Kuinka silloin voidaan turvata tasa-arvo ja hyvä elämä kaikille? Ja edelleen, kuinka ylläpitää demokratiaa, jos yhdistävät tavoitteet ja yhteisyyden kokemus rapautuvat? (Hokkanen ym. 2017.)

Hokkanen ym. tukeutuvat Senin ja Nussbaumin kyvykkyyks-ajattelun viitekehukseen. Sen mukaan hyvinvointi on kykyä elää itselleen merkityksellistä elämää. Hyvinvointia lisääviä resursseja ovat ma-

teriaalinen ja sosiaalinen pääoma. Olennaista kuitenkin on se, kuinka hyvin ihminen pystyy muuntaamaan ne hyvinvoinniksi. Toisin sanoen saavuttamaan tavoittelemisen arvoisia asioita elämässä. (Hokkanen ym. 2017.)

Olennainen osa hyvinvointia on vapaus tehdä valintoja. Siten kyvykkyudet eivät sido ihmisiä toimintaan tietyllä tavalla, vaan heillä on vapaus hyödyntää omaa potentiaaliaan valitsemallaan tavalla. Hokkanen ym. tuovat esiin kuitenkin valinnan vapauden dilemman. Esimerkiksi ihmisillä on tietoa hyvästä ravitsemuksesta, mutta saattavat toimia toisin valinnan hetkellä. Kyvykkyys-ajattelun mukaan yhteiskunnan tulisi vahvistaa ihmisten kykyä tehdä päätöksiä, jotka olisivat pitkällä aikavälillä hyviä niin yksilölle kuin yhteiskunnalle. (Hokkanen ym. 2017.)

Hokkanen ym. mukaan kyvykkyys-tutkimuksissa huomio on siirtynyt yhteisöihin ja niiden merkitykseen hyvinvoinnin muodostumisen kannalta. Puhutaan kollektiivisesta kyvykkyysien ajattelusta. Siinä yhteisöillä on suuri merkitys muodostettaessa käsitystä siitä, mikä on tavoittelun arvoista ja merkityksellistä elämää. Yhteisöt voivat myös mahdollistaa sellaisten tavoitteiden saavuttamista, mitkä olisivat yksin mahdottomia. Yhteisöillä on suuri merkitys toimijuuden mahdollistajana. (Hokkanen ym. 2017.)

Hokkanen ym. viittaavat Solava Ibrahimisiin, jonka mukaan kaikki yhteisöt eivät ole yhteiskunnallisesti yhtä vahvoja. Vahvistamalla heikoimpien yhteisöjen kyvykkyksiä, voidaan vaikuttaa heidän asemaansa yhteiskunnallisessa keskustelussa. Hokkanen ym. mukaan julkiseen keskusteluun ja demokraattisten prosessien onnistumiseen tarvitaan yhteisöjä. Kollektiivinen kyvykkyys mahdollistaa ongelmiin uudenlaiset ratkaisut, joista yhteisön jäsenet hyötyvät. Samalla on hyvä tiedostaa, ettei kaikilla ole samoja mahdollisuuksia osallistua itseorganisoituneeseen toimintaan, kuten poliittisiin liikkeisiin. (Hokkanen ym. 2017.) Yksi tapa tarkastella vaikuttamisen mahdollisuuksia ja etuoikeuksia on Canadian Council for Refugeesin kehittämä etuoikeuskehä (power wheel), jonka on suomentanut yhdenvertaisuusasiantuntija Michaela Moua. Mitä lähempänä ydintä ihminen on, sitä suuremmat mahdollisuudet hänellä on yhteiskunnassa. Vaikuttavia tekijöitä ovat mm. ikä, sukupuoli, ihonväri, kieli, terveys ja kansalaisuus. (Keihäs 2021.)

Digitalisaation myötä samanhenkiset yksilöt löytävät toisensa. Näissä yhteisöissä mielipiteet saavat vahvistusta. Hokkanen ym. nostavat esille kuplautumisen riskin, eli tilanteen, jossa yhteisöt eivät keskustele rakentavasti keskenään. Pohjoismaisten yhteiskuntien haasteena on kuinka instituutiot voivat turvata hyvinvoinnin perustekijöitä, kuten terveyttä, toimeentuloa ja koulutusta. Olennaista on pystyvätkö instituutiot ymmärtämään erilaisten yhteisöjen näkökantoja ja vahvistaa yhteiseen hyvään tähtäävää kollektiivista toimijuutta. (Hokkanen ym. 2017.)

2.3 Suomessa toteutettuja kyvykkyys-tutkimuksia

Tytti Steel ja Marjut Jyrkinen ovat tutkineet laadullisessa tutkimuksessa maahanmuuttaneiden korkeasti koulutettujen naisten työllistymisen haasteita Suomessa Senin ja Nussbaumin kyvykkyyslähestymistavan kautta. Tutkimuksessa tarkastellaan naisten sisäisiä kyvykkyksiä sekä heidän kohtaamiaan työllistymisen esteitä. (Jyrkinen & Steel 2017, 35.)

Tuloksista kävi ilmi, että naiset kantavat edelleen suurimman vastuun perheen hoidossa, mikä estää heitä saavuttamasta tarvittavia kykyjä, kuten suomen kielitaitoa, digitaitoja ja sosiaalisia verkostoja,

mitkä edesauttaisivat työllistymistä. Lisäksi naiset toivoivat, että julkisissa työvoimapalveluissa heidän äänensä tulisi kuulluksi. He kokivat, ettei henkilökohtaiselle neuvonnalle ollut riittävästi aikaa. Järjestön kautta työllistymiseen tähtäävää apua saaneet naiset kokivat, että palvelussa heidän kykynsä vahvistuivat ja työllistymisen esteisiin suhtauduttiin yhteisenä ponnistuksena. Itsetuntemuksen ja itsetietoisuuden kasvun myötä naiset kokivat saaneensa merkittäviä sisäisiä työelämään liittyviä valmiuksia. (Jyrkinen & Steel 2017, 41.)

Johanna Korkeamäki on tutkinut aikuisten oppimisvaikeuksien ja toimintavalmiuksien (capability approach) yhteyttä. Korkeamäen mukaan oppimisvaikeuksien tutkimuksessa painottuvat perinteisesti lääketieteelliset ja psykologiset tutkimukset, jolloin oppimisvaikeuksiin liittyvät sosiaaliset tekijät ovat jääneet vähemmälle huomiolle. (Korkeamäki 2021, 6.)

Korkeamäen tutkimuksessa kävi ilmi, että koulutuksessa syntyneet huonommuuden kokemukset muovaavat käsitystä omasta itsestä ja omista mahdollisuuksista. Heikko koulumenestys ja koulutuksessa epäonnistuminen paikantuvat helposti yksilöön. Oppimisvaikeuksien nimeäminen tarjoaa henkilökohtaisia resursseja, mutta yhteiskunnantasolla se näyttäytyy vaillinaisena ja eriarvoisena tapana edistää toimintavalmiuksia. (Korkeamäki 2021, 13–14.)

Korkeamäen mukaan oppimisvaikeuksilla on yhteys eriarvoisuuteen. Siitä ei kuitenkaan ole selvyyttä, kuinka vahvasti eriarvoisuutta tuottaa nimenomaisesti oppimisvaikeudet, ja mikä painoarvo on koulutukseen ja yhteiskuntaan kytkeytyvillä rakenteellisilla tekijöillä. (Korkeamäki 2021, 15.)

2.4 Kyvykkyys-ajattelu opinnäytetyön innoittajana

Kotoutumista tukeva työ on suurten rakenteellisten muutosten keskellä. Sekä edellisen Marinin hallituksen että nykyisen Orpon hallituksen tavoitteena on tehostaa ja nopeuttaa maahanmuuttaneiden kotoutumista ja työllistymistä uudistamalla lakia kotoutumisen edistämisestä (681/2023), joka tulee voimaan 1.1.2025 yhdessä TE-palveluiden uudistuksen kanssa (Kotoutuminen.fi julkaisuaika tuntematon a).

Senin ja Nyssbaumin ajatteluun pohjautuen voisi kysyä, mitkä ovat maahanmuuttaneen tosiasialliset mahdollisuudet saavuttaa itselleen tärkeäksi kokemia asioita? Mitä sisäisiä resursseja heillä tulisi olla noiden tavoitteiden saavuttamiseen? Riittävä suomen kielitaito, työnhakutaidot, verkostoitumistaidot, digitaidot, hyvät opiskelutaidot, itseohjautuvuutta, hyvä terveys? Mitä näitä tukevia ulkoisia resursseja vaaditaan? Ainakin nopeasti laadukkaaseen kielikoulutukseen pääsy, merkityksellisiä sosiaalisia suhteita, kohtaamisen ja mielekkään omaehtoisen toiminnan paikkoja, riittävät kotoutumis-, työllistymis-, sosiaali- ja terveystaloudet sekä tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta.

Kotoutumislain uudistuksessa kotoutumista pyritään tehostamaan mm. kielitason päättötestauksilla kotoutumiskoulutuksen yhteydessä sekä kuntien uudella velvoitteella yhteiskuntaorientaation järjestämisestä. Sisäministeri Mari Rantasen mukaan lakiuudistuksella tavoitellaan maahanmuuttaneiden oman vastuun kasvattamista kotoutumisestaan, kotoutumiseen tähtäävien toimintojen muuttamista velvoittavammaksi ja julkisen talouden vahvistamista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2024.)

Työssäni saan keskustella maahanmuuttaneiden kanssa tulkkiavusteisesti suomalaiseen yhteiskuntaan ja kotoutumiseen liittyvistä asioista. Keskusteluissa nousee esiin toistuvasti työllistymisen toive. Puheesta kuulee myös turhautumista. Miksi en saa mahdollisuutta käyttää potentiaaliani Suomessa? Haluan ansaita työllä omat rahani. Miksi se on Suomessa niin vaikeaa, vaikka se onnistui

muissa maissa ennen tänne tuloa? Suomalaisen työelämän vaatimukset tuntuvat vaikeilta täyttää. Monessa työssä vaaditaan ammatillista tutkintoa, taitokortteja, sujuvaa suomen kielen taitoa ja hyvää fyysistä kuntoa. Myös syrjintä voi olla työmarkkinoille pääsyn esteenä.

Akhlaq Ahmad tutki Suomessa etniseen alkuperään liittyvää syrjintää työnhaun yhteydessä. Hän lähetti vuosina 2016–2017 tuhanteen työpaikkailmoitukseen identtiset hakemukset, joissa erona oli vain nimi ja äidinkieli. Kuvitteellisina työnhakijoina olivat suomalainen, englantilainen, irakilainen, venäläinen ja somalialainen. Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että maahanmuuttajataustaiset työnhakijat saivat merkittävästi vähemmän kutsuja työhaastatteluihin, kuin syntyperältään suomalaiset hakijat. Euroopan ulkopuolelta tulleita kohtaan työnantajat olivat ennakkoluuloisempia, kuin Euroopasta tulleita. Myös sukupuolella oli merkitystä. Maahanmuuttajataustaiset miehet kokivat enemmän syrjintää kuin maahanmuuttajataustaiset naiset. (Ahmad 2020, 15, 17.)

Hallitus näkee yhteisöjen ja järjestöjen roolin tärkeänä maahanmuuttaneiden kotoutumisen tukemisessa. Kotoutumislain kokonaisuudistuksen yhtenä keskeisenä tavoitteena on lisätä järjestöjen ja työnantajien kanssa tehtävää yhteistyötä (Kotoutuminen.fi julkaisuaika tuntematon a). Myös kyvykkyyks-ajattelussa nähdään yhteisöillä olevan suuri rooli uudenlaisten ongelmien ratkaisussa. Yhteisöt luovat käsitystä tavoittelun arvoisesta elämästä ja auttavat luomaan toiminnan paikkoja. (Hokkanen ym. 2017.) Epävarmuutta luo kuitenkin hallituksen 2024 kehysriihessä sopimat leikkaukset järjestöavustuksiin, mitkä tulevat auttamatta näkymään järjestöjen toiminnassa. Esimerkiksi vuonna 2027 STEA-avustuksia tullaan myöntämään kolmannes vähemmän kuin 2024 (Heinonen & Pajari 2024).

Kyvykkyyks-ajattelu sopii hyvin opinnäytetyöni viitekehyyksiksi, koska se huomioi yksilöiden sisäiset, mutta myös ulkoiset resurssit. Asiakkaani toivovat toiminnan ja osallistumisen mahdollisuuksia. Mahdollisuutta näyttää kykyjään, kehittää taitojaan ja suomen kieltä työtä tekemällä. Etenkin jos oma opiskeluhistoria kotimaassa on lyhyt tai sitä ei ole lainkaan, voi opiskelutaitojen, kuten itseohjautuvan kieliharjoittelun, opettelu tuntua aikuisiällä vaikealta. Vuoden 2021 Tilastokeskuksen kyselyaineiston pohjalta nousevat työllistymisen haasteiksi puutteelliset suomen kielitaidot sekä syrjintä. Lisäksi moni korkeasti kouluttautunut maahanmuuttanut työskentelee Suomessa vähemmän vaativissa työtehtävissä mitä koulutus mahdollistaisi. (Baumgartner 2023.)

Maahanmuuttaneiden osaamisen tunnistaminen ja hyödyntäminen on olennaista työllisyyden parantamiseksi Suomessa. Esimerkiksi Hyriassa on TEMin rahoittamana testattu erilaisia toimintamalleja työelämän ulkopuolella olevien maahanmuuttaneiden osaamisen tunnistamiseksi. Asiakkaille luotiin osaamisprofiili, joka tulevaisuudessa voidaan liittää digijärjestelmään ja jakaa useampaan paikkaan, poistaen päällekkäiset osaamiskartoitukset. (Toppavirta 2024.)

Osalla maahanmuuttaneista on vaikeuksia päästä kehittämään kykyjään (ts. toimintavalmiuksiaan) koulutuksessa tai työelämässä, esimerkiksi iän, terveys- tai elämäntilanteen vuoksi. Kun kotoutumisen vastuuta ja velvoittavuutta siirretään maahanmuuttaneelle, tulisi varmistaa, että hänellä on aidot mahdollisuudet onnistua noissa tavoitteissa.

3 MAAHANMUUTTANEEN KUNTOUTUS

Voit lukea tämän luvun myös WordPress alustalla: <https://kielitetoinenkuntoutus.wordpress.com/2-maahan-muuttaneen-kuntoutus/>.

3.1 Maahanmuuttaneiden kuntoutuksen tarve

Hallituksen esityksessä eduskunnalle laiksi kotoutumisen edistämisen palveluista ja siihen liittyvistä laeista (HE 208/2022) tunnustetaan maahanmuuttaneiden kuntoutuksen tarve. Esityksen mukaan osalla maahanmuuttaneista on rajoittunut työkyky, fyysisen tai psyykkisen terveyden ongelmia, traumataustaa tai vaikea elämäntilanne, joiden vuoksi he päätyvät kertaamaan samoja koulutuksia ilman merkittävää kehitystä. Heille tulisi kehittää nykyistä joustavampia tapoja opiskella yhdistettynä niihin tarvittavia sosiaali- ja terveystalvueluita. (HE 208/2022 Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kotoutumisen edistämisestä ja siihen liittyviksi laeiksi, luku 2.2.)

Esimerkiksi osatyökykyiset, vammasta tai sairaudesta kärsivät, vammaiset ja ikääntyneet hyötyisivät työ- ja toimintakykyä edistävästä toiminnasta, kuten kuntoutuksesta. Monialaisella osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeen arvioinnilla ja kotoutumissuunnitelmalla varmistetaan näiden ihmisten pääsy tarvitsemiensa palveluiden pariin. (HE 208/2022, luku 4.2.3.1.)

Ongelmana on, että kotoutuja-asiakkaat on rajattu lainsäädännöllä kuntouttavan työtoiminnan ulkopuolelle, vaikka heillä olisi kuntoutuspalveluiden tarvetta. Tämän vuoksi hallituksen esityksessä suositellaan kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan elementtien lisäämistä kotoutumiskoulutukseen. Hallituksen mukaan: ”kuntouttavan työtoiminnan ei arvioitu nykyisessä muodossaan vastaavan niiden maahanmuuttajien tarpeisiin, jotka tarvitsevat myös suomen tai ruotsin kielen koulutusta sekä suomalaisen yhteiskunnan ja työmarkkinoiden toimintaan perehdyttävää opetusta.” Ja edelleen: ”on tarkoituksenmukaisempaa lisätä esimerkiksi kielikoulutukseen kuntouttavia elementtejä kuin lisätä kuntoutukseen tai kuntouttavaan työtoimintaan kielen opetusta.” (HE 208/2022, luvut 5.1.3 & 5.1.4.)

Tämä tarkoittaisi kuitenkin sitä, että kotoutumiskoulutus tulisi mahdollistaa myös mahdollisesti työvoimapaalveluiden ulkopuolella oleville, kuten hallituksen mainitseville iäkkäille, vammaisille ja sairaille, eli kotoutumiskoulutuksen aloituspaikkoja pitäisi kasvattaa tuntuvasti. Toinen kysymys on, onko kotoutumiskoulutuksessa henkilöstöä, jolla on pätevyyttä kuntoutuspalveluiden tarjoamiseen, vai pitäisikö näihin palveluihin palkata uutta henkilöstöä sitä tuottamaan?

Kristiina Härkäpää on tutkinut missä määrin ja millä tavoin suomen kielitaitoa ja kulttuurisia tekijöitä otetaan huomioon kuntoutuspalveluissa. Hänen mukaansa sekä Suomessa että muissa maissa on todettu toimivaksi ratkaisuksi liittää kielen opetusta toiminnan oheen tai ottaa kielenopettaja mukaan palveluiden toteuttamiseen. Härkäpää suosittelee vakinaistamaan kielenopetusta ja kuntoutusta yhdistävää toimintaa. Hyvänä käytänteenä on kielenopettajan tuoma kielellinen tuki esimerkiksi työharjoitteluun, työhönvalmennukseen tai työkokeiluun. Opettaja voi toimia rinnan muiden ohjaajien, kuten työvalmentajien kanssa, tukien asiakkaita kyseisessä tehtävässä tarvittavan kielitaidon haltuun ottamisessa. (Härkäpää 2014, 7, 43.)

3.2 Maahanmuuttaneiden kuntoutukseen ohjautuminen

Ulla Buchert, Kristiina Härkäpää, Tuula Lehikoinen ja Mirikka Vuorento ovat tutkineet millaisia ongelmia on maahanmuuttaneiden kuntoutustarpeen tunnistamisessa, kuntoutukseen ohjaamisessa ja

hakeutumisessa Kelan kuntoutuspalveluihin. He saivat selville, että maahanmuuttaneita haki suhteellisesti vähemmän Kelan kuntoutuksiin kuin kantaväestö ja sitä myös myönnettiin heille harvemmin. Esteinä ohjautumiseen olivat kielivaikkeudet, erilaiset kulttuurilliset terveys- ja sairauskäsitykset, tiedonsaannin puute kuntoutusvaihtoehdoista sekä sosiaalisen verkoston puuttuminen. Yleisimmät syyt maahanmuuttaneiden hakeutumisessa Kelan kuntoutukseen olivat mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt sekä tuki- ja liikuntaelinsairaudet. (Buchert, Härkäpää, Lehikoinen & Vuorento 2012, 14–16, 25–26.)

Kela on pyrkinyt edistämään maahanmuuttaneiden kuntoutumista vuosina 2015–2020 toteutetussa Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishankkeessa (Mahku-hanke). Hankkeen aikana kehitettiin ja kokeiltiin Kelan ammatillisen kuntoutuksen palveluntuottajien kanssa kuntoutusta ja suomen kielen opetusta yhdistävää toimintaa, tuotettiin maahanmuuttaneille tietoa eri kielillä Kelan kuntoutuspalveluista sekä tarjottiin kulttuurista osaamista ja kulttuurisensitiivistä työtettä vahvistavaa koulutusta Kelan kuntoutuksen palveluntuottajille. (Alanko 2020, 6.)

3.3 Maahanmuuttanut kuntoutuspalveluiden asiakkaana

Buchert ja Vuorento ovat tutkineet teemahaastattelun avulla ammattilaisten näkemyksiä maahanmuuttaneiden kuntoutukseen liittyvistä ongelmista. Ammatillaiset kokivat työn maahanmuuttaneiden kanssa olevan usein haastavampaa kuin muiden asiakkaiden kanssa, johtuen yhteisen kielen puuttumisesta, kulttuurieroista sekä ongelmien monimutkaisuudesta. Myös osalla hyvinvointialan ammatillisista on kielteisiä asenteita maahanmuuttaneita kohtaan, mikä vaikeuttaa maahanmuuttaneisiin myönteisesti suhtautuvien ammattilaisten työtä. Buchert ja Vuorento esittävät ratkaisuihin ammattilaisten kouluttamista maahanmuuttaneiden kanssa työskentelyyn, tulkkipalveluiden käytön lisäämistä sekä suomen kielen opetusta ja kuntoutusta yhdistävien palveluiden kehittämistä. (Buchert & Vuorento 2012, 3.)

Koska ammatillinen kuntoutus on monelle maahanmuuttaneelle vieras asia, suhtautuminen siihen saattaa olla negatiivinen ja palveluun osallistumista hävetään (Andersson & Ojala 2020, 65).

Kuntoutuspalvelut näyttäytyvät maahan muuttaneelle yhtenä jatkumona viranomaistahojen ketjuun. Asiakas siirtyy liukuhinnamaisesti toimipaikasta ja palvelusta toiseen, ilman että hän oikein hahmottaa, kuka tekee mitä, miksi tai millä edellytyksillä. Yksilöllisen palvelun kokemus ja sitoutuminen siihen jää vajaaksi, jos asiakas jo tullessaan pohtii, minne hänet ohjataan seuraavaksi. (Andersson & Ojala 2020, 65.)

Sen lisäksi, että palvelukokonaisuuksia on vaikea ymmärtää ja hahmottaa, tekee suomen kielen haasteet maahanmuuttaneista riippuvaisia muiden ihmisen avusta ja ohjauksesta (Andersson & Ojala 2020, 70).

Maahanmuuttaja-asiakkaat harmittelevat olevansa kuin lapsia, koska suomen kieli on vielä sillä tasolla, että tarvitsevat paljon apua ja asioiden selvennystä. Kyse on kuitenkin aikuisista ihmisistä, joilla on monenlaista pätevyyttä ja osaamista, vaikka sitä ei aina tiedosteta, arvosteta tai osata kaivaa esiin suomalaisissa yhteyksissä. (Andersson & Ojala 2020, 70.)

Mia Andersson ja Noora Ojala ovat kirjoittaneet maahanmuuttaneiden kuntoutumien erityiskysymyksistä. He viittaavat Hannamaria Kuusioon siinä, että maahanmuuttaneet elävät sairauksiensa ja vammojensa kanssa pitkään, eivätkä koe saavansa suomalaisista terveyspalveluista riittävää apua.

Yksi merkittävä syy tähän on, että vastaanottoajat ovat liian lyhyitä, jotta asiakkaat ehtisivät selittämään oireensa ja sisäistämään saamansa hoito-ohjeet kielellisten haasteiden takia. (Andersson & Ojala 2020, 64–65.)

Anderssonin ja Ojalan mukaan maahanmuuttaneet ohjautuvat ammatilliseen kuntoutukseen liian myöhäisessä vaiheessa. He ovat entistä huonokuntoisempia ja kuntoutuksen aikana saattaa käydä ilmi hoitamattomia terveyshaasteita. Nämä heikentävät mahdollisuuksia keskittyä kuntoutukseen. Tällöin kuntoutuja-asiakkaalle on voinut syntyä pitkään sairastavan ja työkyvyttömän rooli. Asiakas saattaa kokea, että hänen terveydellisiä ongelmiaan vähätellään, kun työntekijät tuovat esille työkeilu- ja työllistymismahdollisuudet. Asiakas saattaa itse suhtautua terveydentilaansa siten, että se on hänen kohtalokseen annettu eikä omilla toimilla voi siihen vaikuttaa, vaan elämätilanteeseen tulisi paremminkin tyytyä. (Andersson & Ojala 2020, 64–65, 67.)

Suomalainen kuntoutusnäkemys työ- ja toimintakykyyn voi näyttäytyä vieraalta ihmiselle, joka tulee maasta, jossa on hyvin erilainen suhtautuminen sairauteen ja terveyteen. Maahanmuuttaneen voi olla vaikea ymmärtää, kuinka ihmisellä voidaan todeta olevan työkykyä, vaikka hänellä olisi fyysisiä ja/tai psyykkisiä rajoitteita. Työkyvyn tehtävä- ja tilannesidonnaisuutta voi olla vaikea käsittää. Anderssonin ja Ojalan mukaan työ- ja toimintakyvyn käsitettä tulisi avata enemmän kaikkien kuntoutujien osalta. (Andersson & Ojala 2020, 65–66.)

Milloin on siinä kunnossa, että voi tehdä tiettyä työtä ja milloin pitäisi samaisesta työstä hakeutua sairauslomalle. Kuinka paljon kipua ja epämukavuutta pitää sietää voidakseen kuitenkin tehdä työtä? Kuinka paljon pitää turvautua lääkitykseen ollakseen työkykyinen? (Andersson & Ojala 2020, 66.)

Työkyvyn lisäksi näkökulma ikääntymiseen ja toimintakykyyn voi olla erilainen maahanmuuttaneella. Suomalaisessa yhteiskunnassa jaetaan käsitys, että jokainen on itse vastuussa toimintakykynsä ylläpitämisestä ja edistämisestä. Ajatellaan, että elämänlaatu pysyy korkeana, kun ikääntyvä pystyy elämään kotonaan itsenäistä elämää mahdollisimman pitkään. Maahanmuuttaneen kotimaassa elin-iän odote on voinut olla niin matala, että 60-vuotias mielletään vanhukseksi, joka voi jättäytyä ja turvautua nuorempien sukulaisten hoivaan. Silloin ajatus siitä, että kuntoutuksen tavoitteena olisi yksin kotona pärjäämisen tukeminen, voi tuntua vieraalta, eikä siihen nähdä tarvetta. (Andersson & Ojala 2020, 66.)

Maahanmuuttoon liittyvät sosiaaliset stressitekijät lisäävät riskiä saada erilaisia psyykkisiä sairauksia. Taija Siltalan mukaan Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun asiakkailla oli tyypillisesti työllisyyden rajoitteena jokin fyysinen haitta, mutta kuntoutuksen aikana esille nousi erilaisia mielenterveyden oireita, kuten erilaisia särkyjä, huimausta, pahaa oloa, ahdistusta, pahoinvointia, uniongelmiä sekä keskittymis- ja muistiongelmia. Mielenterveyden haasteet heikensivät kuntoutukseen sitoutumista, lisäsi poissaoloja ja kuntoutus saattoi keskeytyä. Terveydenhuollossa oireisiin ei ollut löydetty selitystä. (Siltala 2020, 46–47.)

Siltalan (2020, 47) mukaan maahanmuuttaneet kuntoutuja-asiakkaat puhuvat usein stressistä, minkä hän arvelee olevan kulttuurisesti hyväksytympi ilmiö, kuin esimerkiksi masennus tai ahdistus. Myös psyykkisten oireiden sanoittaminen oli asiakkaille vaikeaa, vaikka läsnä olisi ollut tulkki.

Mahku-kuntoutuksen asiakkailla ilmeni usein uniongelmia sekä jaksamisen ja vireystilan haasteita. Vain osa jaksoi olla paikalla kokonaiset kuntoutuspäivät, ja päivien jälkeen he olivat väsyneitä. Tähän vaikuttivat kuormittavat elämäntilanteet, kuten taloudelliset huolet, perheenjäsenten tilanne Suomessa ja kotimaassa, terveysongelmat, yksinäisyys sekä yleinen epävarmuus tulevaisuudesta. (Siltala 2020, 47.)

3.4 Kielen oppimisen haasteet ja mielenterveys

Tanja Siltala pohtii mielenterveysongelmien ja suomen kielen oppimisvaikeuksien yhteyttä. Hän viittaa Castanedan, Raskin, Koposen, Mölsän ja Koskisen Maahanmuuttajien terveys- ja hyvinvointitutkimukseen (THL 2012), jonka mukaan pyykkiset häiriöt näkyvät muisti- ja keskittymiskyvyn vaikeuksina. Nämä vaikeuttavat uuden kielen oppimista ja uuteen kulttuuriin sopeutumista, mitkä puolestaan altistavat mielenterveysongelmiin. (Siltala 2020, 49.)

Mahku-hankkeen, asiakkaista moni oli kokenut traumaattisia kokemuksia elämässään. Esimerkiksi muistot lähtömaan sotatilanteista vaikuttivat muistiin ja keskittymiskykyyn. Suomen kielen oppimisessa tämä näkyi esimerkiksi siten, ettei asiakas muistanut mitä oli aamupäivällä oppinut. Kielenoppiminen on vaativaa ja voimia vievää, eikä siihen ole helppo orientoitua, jos ajatuksissa on, kuinka muu perhe selviää, pitäisikö Suomeen jäädä vai palata lähtömaahan ja kuinka elämä täällä järjestyy. (Siltala 2020, 49.)

On myös vaikeaa selvittää, miltä osin oppimiskyvyn heikentyminen johtuu psykososiaalisesta kuormittumisesta, vai voiko taustalla olla jo lähtökohtaisesti oppimisen vaikeuksia. Osa Mahkun asiakkaista kertoi kokeneensa oppimisen haasteita jo kotimaassaan. Opettajat olivat ankaria ja luokkia saattoi joutua kertaamaan. Nämä ovat synnyttäneet negatiivisen kuvan itsestään oppijana ja opiskelijana. (Siltala 2020, 49.)

Siltalan mukaan käsityksillä itsestään oppijana on merkitystä. Jos uskoo, että suomen oppiminen on mahdotonta, vaikuttaa se itse oppimiseen. Hän kannustaa asiakastyössä tuomaan esille tuon käsityksen, kyseenalaistamaan ja uudelleenrakentamaan sitä. Asiakkaita Siltala pyytää pohtimaan, mitä he näkevät itselleen mahdollisena ja saavutettavissa olevina, mitä he uskovat oppivan ja miten. Jos voimavarat ovat vähäiset, voi liian haastavat tavoitteet vain lannistaa asiakasta. Siltalan mukaan voi olla tarpeen tehdä myös erityisen tuen tarpeen kartoitus. (Siltala 2020, 49–50.)

3.5 Maahanmuuttaneen ammatillinen kuntoutus

Ammatillisessa kuntoutuksessa tavoitteena on löytää terveydentilaan sopiva ammatti ja päästä siihen tähtäävään koulutukseen tai työhön. Osana tätä, määritellään asiakkaan työ- ja toimintakyvyn rajoitteet. Anderssonin ja Ojalan mukaan suomalaiseseen kuntoutuskulttuuriin liittyy ”diagnoosista ponnistaminen, mikä ei välttämättä nosta asiakkaan osaamispotentiaalia esiin.” He kannustavatkin myönteisempään lähestymiseen asiakkaiden kanssa. Aluksi tulisi määritellä mihin innostusta ja osaamista riittää. (Andersson & Ojala 2020, 68.)

Reitti työelämään voi olla monitahoinen ja pitkäkestoinen, vaikka asiakkaalla olisi työelämään soveltuvaa osaamista. Oman osaamisen suhteuttaminen suomalaisiin ammattitaitovaatimuksiin on vaikeaa, jos maahanmuuttaneella asiakkaalla ei ole työkokemusta Suomesta. Voi olla myös vaikeaa ymmärtää, mitä muuta osaamista ammattiosaamisen lisäksi työllistymiseen vaaditaan. Andersson ja

Ojala huomauttavat, että terveydellisten haasteiden rajoittaessa työskentelyvaihtoehtoja, tulisi muiden osaamisten, kuten suomen kielen ja tietoteknisten taitojen, olla mahdollisimman hyvällä tasolla. Suomessa on työtehtäviä, joissa pärjää heikommilla suomen kielen taidoilla, mutta nämä vaativat yleensä hyvää fyysistä työkykyä. (Andersson & Ojala 2020, 68–70.)

3.6 Opinnollinen kuntoutus

Opinnollisen kuntoutuksen tavoitteena on oppimisvalmiuksien kehittyminen ja sitä kautta toimintakyvyn parantuminen. Näiden myötä on mahdollista saavuttaa itse asetettuja tavoitteita sekä ”toimia aktiivisena, osallistuvana kansalaisena”. (Kuntoutussäätiö 2015.)

Opinnollisesta kuntoutuksesta hyötyvät sellaiset henkilöt, joilla opiskelu on keskeytynyt tai rajoittunut, ja he kaipaavat tukea oppimisen esteiden poistamiseen. Asiakkaalle on voinut syntyä oppimisvajae, joka estää etenemästä opinnoissa tai elämässä. (Suomen kansanopistoyhdistys ry 2016.)

Lähtökohtana opinnolliselle kuntoutukselle ovat asiakkaan itse asettamat tavoitteet. Tämän jälkeen kartoitetaan oppimisen haasteiden syyt sekä valitaan tarvittavat tukitoimet, jotta oppiminen ja sitä myöten tavoitteiden saavuttaminen olisivat mahdollisia. Asiakas on aktiivinen toimija ja osallistuu myös oman oppimisensa arviointiin. Toiminnan ja vuorovaikutuksen kautta ”hän tulee tietoiseksi omista tuen tarpeistaan ja voimavaroistaan.” (Kuntoutussäätiö 2015.)

Opinnollisella kuntoutuksella tähdätään oppimisvalmiuksien kehittämisen lisäksi myös elämänhallinnan ja psykososiaalisten voimavarojen vahvistamiseen. Opiskelu edellyttää arjen suunnittelua, kuten aikatauluissa pysymistä, sovitusta kiinni pitämistä sekä säännöllistä elämänrytmiä. Oppimistilanteissa taas kehittyvät sosiaaliset taidot, kun ryhmässä kohdataan erilaisia ihmisiä. Vertaistuellalla voikin olla suuri merkitys kuntoutumisessa ja se voi ehkäistä koulutuksen keskeyttämistä. Ryhmässä voi jakaa kokemuksiaan ja tunteitaan samanlaisia haasteita kohtaavien kanssa, sekä purkaa erilaisuuden ja yksinäisyyden tunteita. Ryhmässä jaetaan myös ratkaisumalleja erilaisiin vaikeuksiin. Keskustelujen kautta voi suhteuttaa omia kokemuksia sekä lisätä ymmärrystä sekä omista että muiden haasteista. (Kuntoutussäätiö 2015.)

Opinnollisessa kuntoutuksessa on tärkeää kiinnittää huomiota opiskeluympäristön esteettömyyteen ja saavutettavuuteen, että osallistuminen olisi kaikille mahdollista. Saavutettavuus koskee myös asiakkaan mahdollisuutta osallistua opiskelijayhteisön toimintaan ja opiskeluun liittyviin ryhmiin. Kuntoutussäätiön mukaan opiskelun esteet voivat olla fyysisiä, sosiaalisia tai pedagogisia. (Kuntoutussäätiö 2015.)

Hanna-Kaisa Koivunen on tutkinut kasvatustieteiden pro gradu -tutkielmassaan (2018) opinnollisen kuntoutuksen kehityksen vaiheita. Hänen mukaansa opinnollisen kuntoutuksen taustalla oli OECD:n antama huomautus vuonna 2002 siitä, ettei Suomessa ollut riittävästi kiinnitetty huomiota marginalisoitumisvaarassa olevien koulutukseen, vaan koulutusta on eniten tarjolla jo koulutuksen piirissä oleville henkilöille. (Koivunen 2018, 4.)

Parlamentaarinen aikuiskoulutustyöryhmä esitti ratkaisuksi panostamista vapaaseen sivistystyöhön ja kansanopistot jatkoivat ajatuksen työstämistä. Syksyllä 2002 syntyi opinnollisen kuntoutuksen työryhmä Suomen kansanopistoyhdistyksen perustamana. Opetushallituksen hankerahoituksen myötä laadittiin suositus kansanopistojen toteuttamalle opinnolliselle kuntoutukselle. Kansanopistot pilotoivat ja kehittivät toimintaa edelleen. (Koivunen 2018, 5.)

Koivusen mukaan opinnollisen kuntoutuksen käsite on osoittautunut ongelmalliseksi. Haasteena on, että siinä yhdistyvät eri alat, opetus ja kasvatus sekä kuntoutus ja terveydenhuolto. Esimerkiksi rahoitusta haettaessa kumpikaan ei ole halukas rahoittamaan toisen sektorin toimintaa. Myös näkemyseroja on. (Koivunen 2018, 38.)

Kasvatuksen puolella pohdittiin opinnollisen kuntoutuksen ja erityisopetuksen suhdetta. Terveydenhuollon puolella keskustelua aiheutti kuntoutuspuolelle tärkeä termi toimintakykyisyys, joka määritellään ICF-luokituksessa. Ongelmaksi nousi termin ICF-luokituksen vähäinen oppimisen ja opetuksen näkökulma. Opinnollisen kuntoutuksen kuntoutus-sanon käyttöä opetuksen yhteydessä arvosteltiin vahvasti. (Koivunen 2018, 38.)

Kuntoutuksen käsitteitä tutkinut Aila Järvikoski näkee opinnollisen kuntoutuksen sijoittuvan kuntoutuksen nelikentässä (lääkinnällinen, kasvatuksellinen, sosiaalinen ja ammatillinen kuntoutus) aikuisten kasvatuksellisen kuntoutuksen piiriin. Yleissivistävä opiskelu voi tukea myös sosiaalisen kuntoutuksen toteutusta. Järvikoski huomauttaa, ettei kaikkea opiskelua ei pidä mieltää kuntoutukseksi, vaikka opiskelu sinällään on valtaistavaa ja väylä parempaan elämään. (Järvikoski 2013, 42, 52.)

Koivusen tekemän kansanopistokyselyn mukaan, vuonna 2018 opinnollisen kuntoutuksen termiä käytti vain kaksi kansanopistoa. Molemmat näistä olivat olleet mukana kehittämisessä alusta asti. Heillä ei ollut erillisiä opinnollisen kuntoutuksen kursseja, vaan toimintatapa näkyi opiskelijoiden tukemisessa arjessa. Näissä oppilaitoksissa koettiin tärkeänä erityisopettajan panos sekä johdon antama tuki. (Koivunen 2018, 45.)

Koskisen haastatteluissa kävi ilmi syitä, miksi oppilaitokset olivat luopuneet opinnollisen kuntoutuksen kursseista. Näitä olivat mm. muutokset henkilöstössä, toimintatapa oli koettu vieraaksi, kohderyhmää oli vaikea löytää tai kansalaisopistossa koettiin, ettei heillä ollut riittävästi osaamista erityistä tukea tarvitsevan kohderyhmän tarpeisiin. Myös hankerahoitusten päättymisten jälkeen osa oppilaitoksista jättäytyi pois. Koivusen mukaan opinnollisen kuntoutuksen kehittäminen oli kansanopistoilta ja Kansanopistoyhdistykseltä suuri ponnistus ja sen vaikutukset ovat jääneet elämään näiden toiminnassa. (Koivunen 2018, 44–45.)

3.7 Kuntoutusnäkökulman valinta opinnäytetyöhön: opinnollinen kuntoutus

Opinnollisen kuntoutuksen yhtenä kipukohtana oli eri ammattialojen yhteistyön sovittaminen ja rahoitus (Koivunen 2018, 38). Hyvinvointialueuudistuksen sekä tulevien TE24 sekä KOTO24 uudistusten myötä voisi olla oikea hetki kokeilla uudenlaisia palveluita, joissa yhdistyvät pedagoginen osaaminen, terveyden ja toimintakyvyn näkökulma, kotoutumista tukeva ohjaus- ja neuvontatyö sekä työllistymistä edistävät palvelut. Uuden kotoutumislain edellyttämä osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeen arviointi on hyvä hetki kartoittaa, onko asiakkaalla tuen tarpeita, joihin opinnollisen kuntoutuksen kaltaisella palvelulla voitaisiin vaikuttaa.

Pohdin pitkään, valitsenko opinnäytetyöni taustateoriaksi opinnollisen kuntoutuksen, sosiaalisen kuntoutuksen vai pedagogisen kuntoutuksen. Päädyin vähemmän tunnettuun ja vähemmän vakiintuneeseen opinnolliseen kuntoutukseen. Lähdin opiskelemaan kuntoutuksen YAMK opintoja, sillä halusin selvittää, miksi vertaisryhmän tuki ja suomen kielen oppiminen vaikuttavat asiakkaisiini tavalla, jonka tulkitseen kuntoutumisena. Opinnollisen kuntoutuksen teoria auttoi jäsentämään työssäni tekemiä havaintoja.

Opinnäytetyössäni suhtautuminen kuntoutukseen ei perustu diagnoosiin tai juridiseen kuntoutuspäätökseen. Kuten edellä viittasin, maahanmuuttaneella voi olla kuntoutuksen tarve, mutta lainsäädäntö voi estää esim. kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuuden. Opinnäytetyössä kehitetään kunnan uutta palvelua, joka pyrkii vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja luomaan uusia toiminnan mahdollisuuksia riippumatta siitä, millä päätöksellä palveluun osallistuu. Pidän opinnollisen kuntoutuksen käsitteestä myös siksi, että se kytkeytyy elinikäisen oppimisen mahdollistamiseen kaikille, lähtökohdista tai diagnooseista riippumatta.

Näen myös opinnollisessa kuntoutuksessa ja kyvykkyyks-ajattelussa yhtäläisyyksiä. Amartya Senin kyvykkyyks-ajattelun mukaan ihmisillä tulisi olla mahdollisuus elää tavoittelemansa ja arvostamansa elämää ja meidän tulisi pyrkiä poistamaan esteitä, mitkä estävät näiden toteutumista (Robeyns 2005, 94). Opinnollinen kuntoutus käynnistyy tilanteessa, jossa oppimisvaje estää ihmistä saavuttamasta tärkeäksi kokemiaan tavoitteita. Opinnollisessa kuntoutuksessa pyritään poistaa oppimisen esteitä ja tukea oppimista, jotta tavoitteiden saavuttaminen olisi mahdollista. (Kuntoutussäätiö 2015.)

Työssäni kohtaan paljon ihmisiä, joita haastaa suomen kielen oppiminen. Yrityksistä huolimatta he kokevat suomen kielen oppimisen olevan suorastaan mahdotonta. Kielivaikeuksien koetaan seisovat monen haaveen, kuten ammattikouluun pääsyn, työllistymisen, suomalaisiin tutustumisen ja Suomen kansalaisuuden saamisen edessä. Opinnäytetyössäni lähdän selvittämään, auttaisiko kyvykkyyks-ajattelu ja opinnollisen kuntoutuksen periaatteet ratkaisemaan näitä haasteita, ja luomaan uudenlaisia toiminnan ja oppimisen mahdollisuuksia.

4 KIELITIETOISUUS

Voit lukea tämän luvun myös WordPress alustalla: <https://kielitetoinenkuntoutus.wordpress.com/3-kielitetoisuus/>.

4.1 Mitä on kielitietoisuus?

DEI (diversity, equality, inclusion) -ajattelu on muuttanut asenteita liittyen työyhteisöjen kielitietoisuuteen. Niin rekrytoinnissa kuin työyhteisöjen arjessa tulisi ottaa huomioon monimuotoisuus, tasa-arvo ja inklusiivisuus. Kielitietoisuus työyhteisössä tarkoittaa sitä, että puutteet suomen kielen taidoissa eivät estä työntekijän täysipainoista osallistumista. (Komppa & Lehtimaja 2023.)

Kielitietoisuuden huomioiminen työpaikalla käynnistyy selvittämällä, mitkä ovat todelliset kielitaitovaatimukset työtehtäviin. Esimerkiksi mitä kieliä ja minkä tasoista kieliosaamista työtehtävissä vaaditaan, sekä mitkä työtehtävät tulisi voida suorittaa itsenäisesti ja mitä voi tehdä yhdessä osaavamman työkaverin kanssa. Erilaiset kielitaidot nähdään työyhteisössä resurssina ja vahvuutena ja näitä pyritään hyödyntämään organisaation toiminnassa. Kielitietoisuuteen liittyy myös tietoisuus työyhteisön toiveista, tarpeista ja ongelmista mitä kieleen liittyy. Kompan ja Lehtimajan mukaan jo pienillä muutoksilla voidaan tehdä monikielisen työyhteisön toiminnasta vähemmän kuormittavaa ja käyttää työpaikan aitoja vuorovaikutustilanteita kielenoppimiseen. (Komppa & Lehtimaja 2023.)

Lari Kotilainen, Salla Kurhila ja Inkeri Lehtimaja ovat tutkineet monikielisyiden haasteita työyhteisöissä, joissa työtehtävät ovat pääasiassa kielellisiä. Työpaikoilla haasteena on se, että kielitaitoa pidetään yksilön henkilökohtaisena ominaisuutena ja siksi sen arvioiminen tai arvosteleminen koetaan arkaluontoiseksi. Ongelmasta päästään, jos ei puhuta yksilön kielitaidosta, vaan työyhteisön taidosta toimia kielitietoisesti. Kotilainen ym. tarjoavat tähän kolmea ratkaisua. Ensimmäisenä on eri kielten tarkoituksenmukainen hyödyntäminen, esimerkiksi monikielinen tiedottaminen tai eri kielten käyttämistä rinnakkain. Toisena on erilaisten kielitaitotasojen huomioiminen käyttämällä yksinkertaistettua suomea, eli selkokieltä. Kolmantena on tukea kielenoppimista työssä. Tällöin vieraiskielinen työntekijä ei myöskään jää jumiin samoihin työtehtäviin, vaan urakehitys on mahdollista. (Kotilainen, Kurhila & Lehtimaja 2021, 460–461.)

4.2 Kuka voi tuntea itsensä osalliseksi?

Kotilaisen ym. mukaan käytetyn kielen valinta vaikuttaa siihen, kuka voi osallistua keskusteluun ja tuntea itsensä osalliseksi. Tätä voidaan pitää enemmän tai vähemmän tiedostettuna arkisena vallankäyttönä, jos osa jätetään työtä koskevan tiedon ulkopuolelle. Englannin käyttö yhteisenä kielenä ei ratkaise kaikkia ongelmia. Osa työntekijöistä voi kokea englannin käytön kuormittavana. Kyse voi olla periaatteellisesta vastustamisesta, jos työstä on aikaisemmin selvinnyt omalla äidinkielellä. Voi myös olla, ettei kaikilla työntekijöillä ole englannin kielen taitoa. (Kotilainen ym. 2021, 452–455.)

Työkielen siirtäminen pelkäksi englanniksi voi myös haitata kansainvälisen työntekijän uralla etenemistä. Monelle alalle voi työllistyä englannin kielellä, mutta esimiestehtävissä voidaan vaatia suomen kielen taitoa. Komppa, Korpela, Kotilainen, Kurhila & Lehtimaja puhuvat ”lasikatosta” ja ”englannikielisestä kuplasta”, jos kansainvälinen työntekijä ei voi kommunikoida muiden viiteryhmiensä kanssa. Ulkopuolisuuden tunne yhteiskunnassa voi heikentää myös sitoutumista työpaikkaan Suomessa. (Komppa, Korpela, Kotilainen, Kurhila & Lehtimaja 2023, 27–28.)

Puutteet uuden työntekijän suomen kielen taidoissa voivat heijastua siihen, miten työyhteisössä arvioidaan työntekijän asiantuntijuutta ja ammatillista osaamista. Suomen kieltä opettelevat työntekijät kokevat usein ulkopuolisuutta, mikä heikentää työhyvinvointia, kielen oppimista sekä työtehtävistä selviytymistä. (Komppa ym. 2023, 22–23.)

Jos vieraskielistä työntekijää tarkastellaan ainoastaan rajallisen suomen kielen taidon näkökulmasta, pääsee unohtumaan, mitä muita kieliä hän osaa. Kun työpaikalla on ihmisiä erilaisista kielellisistä taustoista, eri kielten näkyväksi tekeminen tukee heidän hyvinvointiaan. Monipuolisen kielitaidon huomioiminen antaa kokemuksen nähdyksi tulemisesta ja tukee myös ammatillista identiteettiä; suomen kielen oppijat eivät ole kielitaidottomia, vaan osaavat muita kieliä. (Komppa ym. 2023, 41.)

Komppa ym. (2023, 47) kyseenalaistavat, miksi Suomessa olemme tottuneet siihen, että englantia puhutaan eritasoisesti ja erilaisin aksentein, mutta jos suomea ei puhuta lähes äidinkielen tasoisesti, käännetään keskustelu herkästi englanniksi.

Vaihtamalla kieltä liian kärkevästi muualta tulevilta estetään ikään kuin jo ennalta pääsy kieliyhteisön jäseniksi. Mikäli vaihdamme aina vierasta korostusta kuullessamme englanttiin, tulee suomenkielisten puheyhteisöstä eräänlainen salaseura, jonka jäseniksi on synnyttävä. (Komppa ym. 2023, 47.)

Automaattinen englannin käyttäminen osoittaa puhekuppanille, että häntä pidetään lähtökohtaisesti kieliyhteisön ulkopuolisena pelkän alkuperänsä vuoksi (Komppa ym. 2023, 52).

4.3 Kielitietoisien työyhteisön edut

Kansainvälisen työntekijän suomen kielen taitojen kehittyminen lisää hänen työssä viihtymistä. Kielitaidon kehittymisen myötä työntekijällä on paremmat mahdollisuudet edetä urallaan Suomessa ja myös sitoutua syvemmin työyhteisöön. Suomen kielen avulla suomalainen arki ja yhteiskunnan toiminta avautuvat uudella tavalla, jolloin kiinnostus jäädä Suomeen pitemmäksi aikaa kasvaa (Komppa ym. 2023, 29, 45, 67.)

Kielitietoisuus hyödyttää myös työyhteisöä. Työyhteisö, joka tukee työntekijää suomen kielen kehityksessä, saa etulyöntiaseman kilpailtaessa työntekijöistä. Työnhakijalla voi olla yritykselle haluttua ja arvokasta osaamista, mutta tarvitsee vain tukea kielitaidon kehittymiseen. Työntekijöiden kielitaidot ovat myös suuri etu yritykselle monikielistyvässä Suomessa sekä kansainvälisillä markkinoilla. Esimerkiksi tieto palveluista eri kielillä voi tuoda yritykselle uusia asiakkaita. (Komppa ym. 2023, 29, 89.)

Suomen kielen oppimista tukevissa työyhteisöissä on yleensä pohdittu tarkasti viestintäkäytänteitä, ohjausta ja perehdytystä. Nämä toimet edistävät kaikkien uusien työntekijöiden pääsyä sisään työyhteisöön kielitaustasta riippumatta. Kielenoppimisen tukeminen työyhteisössä voi myös synnyttää oppimismyönteisen toimintakulttuurin. Työpaikan psykologinen turvallisuuden tunne kasvaa, kun virheet nähdään osana oppimista. (Komppa ym. 2023, 29.)

4.4 Mikä on riittävä suomen kielen taso työpaikalla?

Ammatillisella kielitaidolla tarkoitetaan sitä, että ”työntekijä selviytyy tarkoituksenmukaisesti oman alansa tai oman työpaikkansa keskeisistä toiminnoista ja tilanteista.” Tarvittava kielitaito on siis aina kytköksissä työtehtävien sisältöön. Työnantaja ei saa vaatia täydellistä kielitaitoa työssä, jonka voi

suorittaa matalammalla kielitaidolla. Esimerkiksi syrjivä työpaikkailmoittelu kielletään yhdenvertaisuuslaissa. (Komppa ym. 2023, 57, 162.)

Tärkeintä on olla tietoinen siitä, millaista kieltä työpaikalla ja työtehtävissä käytetään. Esimerkiksi millaisia vuorovaikutustilanteita työssä on ja millaista sanastoa ja ilmauksia näissä tarvitaan? Tai millaisia tekstejä pitää kyetä lukemaan tai tuottamaan? Voiko työtilanteista selvitä ilman hyvää suomen kielen taitoa siten, että kieltä paremmin osaava tukee alkuun kielellisesti? Onko työpaikalla valmius, jossa työntekijä kykenee aloittamaan työt puutteellisella kielitaidolla ja kehittää sitä töissä ollessaan? (Komppa ym. 2023, 61–62, 169.)

Komppa ym. mukaan kielitaito tulisi mieltää jatkumona, sillä kieltä voi osata eri tavoin. Esimerkiksi puheen ymmärtäminen ja lukeminen voi olla helppoa, mutta kirjoittaminen tai puhuminen vaikeaa. Menetetään paljon osaamista, jos kielitaito kärjistetään muotoon ”osaa tai ei osaa”. Kielitaitoa ei tulisi myöskään lähestyä muuttumattomana tilana. Kielitaidon kehittymisen myötä työntekijän työnkuva voidaan muuttaa melko nopeasti. (Komppa ym. 2023, 36.)

Komppa ym. (2023, 55) korostavat kuitenkin, että työntekijän suomen kielitaidon lähtötasolla on merkitystä. Pystyäkseen aloittamaan työssä tuetusti, hänen on ymmärrettävä saamiaan ohjeita.

Jos kielitaito on töihin tullessa aivan liian heikko, työntekijällä ei ole myöskään edellytyksiä hyödyntää työympäristöä kielitaidon kehittämiseen. Esimerkiksi työharjoittelu ei juurikaan hyödytä niitä, joiden kielitaidon lähtötaso ei ole riittävä. Heillä ei ole ikään kuin riittävästi tartuntapintaa, johon kiinnittää uusia opittavia asioita. (Komppa ym. 2023, 55.)

Kielitaidon kehittymisen kannalta ihanteellinen tilanne on, jos työntekijän kielitaito ei ole liian kaukana siitä, mitä työssä vaaditaan. Silloin hänen on mahdollista hyödyntää tehokkaasti ohjaustilanteita sekä kielitaidon että myös ammatillisen osaamisen kehittämiseen. (Komppa ym. 2023, 168.)

4.5 Kielitietoisien yhteisön portaat

Muutos kielitietoiseksi työyhteisöksi voidaan toteuttaa Komppa ym. kehittämän Kielitietoisien yhteisön porrasmallin kautta.

Portailla kuvataan työyhteisön kielitietoisuuden astetta, eli mitä toimia työyhteisössä on tehty erikielisten työntekijöiden tukemiseksi. Kapuamalla portaita ylös kielitietoisuuden aste ja toimet sen eteen kasvavat. (Komppa ym. 2023, 104–105.)

Askel 1: Idean herättely

Ensimmäisellä portaalla työyhteisö on tilanteessa, jossa työyhteisön kielikäytänteitä ei olla juuri ajateltu. Kielenoppiminen nähdään työntekijän omana asiana, eikä työhön liittyvistä kielellisistä tarpeista ja toiveista olla keskusteltu. Idean herättelyssä pohditaan, mitä kielitietoisuus on ja miksi sitä tarvitaan. (Komppa ym. 2023, 105–106.)

Askel 2: Yhteinen sopiminen

Toisella portaalla puhutaan ja tarkastellaan työyhteisön kielellistä todellisuutta. Esimerkiksi mitä kieliä erilaisissa työtehtävissä nyt käytetään ja miksi, ja millaisia kielitaitoja työyhteisössä on. Keskustelemalla selvitetään mitä kielellisiä haasteita työyhteisössä on ja miten voitaisiin tukea monikielistä työskentelyä ja kielten oppimista työssä. (Komppa ym. 2023, 106, 108.)

Askel 3: Pienet teot

Kolmannella askelmalla tietoisuus on syventynyt keskusteluiden myötä ja on sovittu konkreettisia käytänteitä työntekijöiden tukemiseksi. Työpaikalla voidaan rakentaa mallivastauspankkeja kielellisesti haastaviin tilanteisiin tai tuodaan esiin eri kieliresursseja, esim. millä kielillä palvelua on mahdollista saada. Pienet teot ovat usein organisaatiokulttuurin muuttamista kielitietoisemmaksi, eivätkä ne useinkaan vaadi merkittäviä resursseja. (Komppa ym. 2023, 110–113.)

Kompan ym. (2023, 114) vinkkejä suomen kielen ja kielenoppimisen näkyväksi tekemiseen työpaikalla:

- nimetkää paikat ja esineet lapuilla, esim. taukotilan kaappien oviin tietoa sisällöstä
- käytäkää suomea rutiininomaisissa tilanteissa kuten tervehdyksissä ja kuulumisten vaihdossa
- lisääkää diaesityksiin toistuvat fraasit monikielisesti
- sopikaa yhteisistä rajatuista tilanteista, joissa suomen kieltä voi harjoitella turvallisesti ja luvan kanssa
- ylläpitäkää ilmoitustaulua tai sähköistä kanavaa, jossa voi esittää kielikysymyksiä, kysyä ouden ilmaisuista tai kielihavainnoistaan
- käytäkää taskuvihkometelmää, jossa kielenoppijat keräävät työpäivän aikana kieleen liittyviä havaintoja pieneen vihkoon ja kysyvät tai keskustelevat niistä työkavereiden kanssa sopivalla hetkellä.

Askel 4: Rakenteellinen tuki

Neljännellä portaalla työntekijän suomen kielen oppimiseen käytetään jo enemmän tukea, se on pitkäjänteistä, tavoitteellista ja enemmän resursseja vaativaa. Kielitietoisuus ei ole vain yksittäisten työntekijöiden tukemista, vaan toimintatapa kattaa koko organisaation. Työpaikan viestintää arvioidaan säännöllisesti, ovatko kirjalliset viestit ytimekkäitä ja ymmärrettävää kieltä, onko puhuttu kieli selkeää ja saavatko kielenoppijat tukea esimerkiksi palavereissa. (Komppa ym. 2023, 114–115, 117.)

Askel 5: Läpäisevät käytännöt

Viimeisellä askeleella olevassa työyhteisössä arvostetaan monikielisyttä ja organisaatiokulttuuri on kielitietoinen. Jo rekrytointivaiheessa tuodaan esille tehtävään vaadittava kielitaito ja tarvittaessa tuetaan tarvittavan kielitaidon saavuttamista. Työyhteisössä saattaa olla käytössä kielistrategia, joka auttaa kielitietoisien toimien toteuttamisessa. (Komppa ym. 2023, 118–119.)

4.6 Entä kielitietoinen kuntoutus?

Kielitietoisuus -termi on tullut lähivuosina näkyväksi ja tunnetuksi Kielibuusti-hankkeen kautta. Hankkeen tavoitteena on kehittää kotimaisten kielten koulutusta. Kielibuustin näkökulma kielenoppimiseen on, että se tapahtuu kaikissa vuorovaikutustilanteissa muiden ihmisten kanssa, eikä vain yksilösuorituksena ja kielikurssien kautta. (Kielibuusti 2023.)

Kielitietoisuudesta on helppo pitää. Kielitietoisuudessa puhutaan osallisuuden kokemuksen mahdollistamisesta kielitaitotasosta riippumatta (esim. Komppa & Lehtimaja 2023). Lähteissä edellä käsiteltiin kielitietoisuutta työyhteisöissä, mutta myös yhteiskunnassa. Huomioni kiinnitti erityisesti lause

”Käytetyn kielen valinta vaikuttaa siihen, kuka voi osallistua keskusteluun tai kuka kokee itsensä osalliseksi.” (Kotilainen ym. 2021, 453). Laajemmin kyse ei ole vain kielen valinnasta, kuten suomi, ruotsi tai englanti, vaan myös siitä miten puhutaan. Osataanko puhua selkeää, rauhallista ja helposti ymmärrettävää kieltä ja ottaa huomioon toisen kehittyvä kielitaito. Tai tapaamisella asiakkaan kanssa, viljelläänkö ammattisanaston termejä, joille ei välttämättä löydy suoraa käännoä, vaikka tulkki olisikin paikalla. Kielitietoinen toimintatapa auttaa tiedon välittämisessä, mutta se myös auttaa kielenoppijaa kehittämään suomen kielen taitoja.

Opinnäytetyössäni kehitetään palvelua, jossa luodaan maahanmuuttaneille asiakkaille toiminnan paikkoja, joissa kehittää ja näyttää kykyjään. Asiakkaat astuvat oikeaan työympäristöön ja saavat kokeilla onko heidän kykynsä (capabilities) riittävät ja soveltuvat kyseiseen työhön. Vaikka vastaus olisikin ei, on sekin merkittävät tulos, sillä siten asiakas tulee tietoiseksi mitä kykyjä hänen pitää vielä kehittää. Yksi olennainen tarkastelun kohde on suomen kielen taidot. Ovatko ne riittävät, joilla aloittaa työssä, vai pitäisikö jotain kielitaidon osa-aluetta kehittää ensin?

Kansainvälistyvässä työelämässä kielitietoisuudelle on tilausta, ja toivon, että tieto on myös tavoittanut työnantajat. Kielibuusti-hanke on vienyt tiedon helposti ymmärrettävään ja käytäntöön vietävään muotoon. Toivon, että tämä opinnäytetyö auttaa tuomaan kielitietoisuutta esiin myös kuntoutuksen kentällä. Esimerkiksi kielitietoinen lähestymistapa työpajoilla ja yhdistyksissä voisi tuoda uusia, suomea vielä opettelevia, kuntoutuja-asiakkaita palveluiden piiriin. Samalla rikotaan kehää, jossa ihminen on liian huonossa kunnossa oppiakseen suomea ja osaa liian vähän suomea osallistuakseen kuntoutukseen.

5 KIELEN OPPIMINEN TYÖSSÄ

Voit lukea tämän luvun myös WordPress alustalla: <https://kielitetoinenkuntoutus.wordpress.com/4-kielen-oppiminen-tyossa/>.

5.1 Kielenopetuksen muutospainne

Jyrki Kalliokosken, Lari Kotilaisen ja Salla Kurhilan mukaan kielenopetus on muutoshaasteen edessä. Ihmisten globaali liikkuvuus kasvaa ja siten myös tarve kielenoppimiselle. Niin lapset, nuoret, aikuiset kuin vanhukset tarvitsevat suomen kielen taitoja kotoutumiseen sekä täysivaltaiseen toimimiseen suomalaisessa yhteiskunnassa. Lähtökohdat kielen oppimiseen ovat erilaisia. (Kalliokoski, Kotilainen & Kurhila 2019, 7.) Euroopan komission mukaan yli neljännes EU alueen maahanmuuttaneista ovat korkeasti koulutettuja, mutta heidän potentiaalinsa jää hyödyntämättä. Lähes 40 % on ylikoulutettu nykyiseen työhönsä. Samaan aikaan lähes viidenneksellä maahanmuuttaneista on vain peruskoulun koulutus ja he tarvitsevat lisätukea (Action plan on Integration and Inclusion 2021–2027, 2.)

Kalliokosken ym. mukaan tarve suomen kielen opetukselle on voimakkaasti kasvava, mutta samalla suomi toisena kielenä opetuksesta halutaan säästää. Suomi toisena kielenä opetus tarkoittaa sitä, että suomea opiskellaan kielenkäyttöympäristössä, eli Suomessa (Mela 2003). Kielenopetuksen säästöistä huolimatta, maahanmuuttaneet lapset ja nuoret halutaan nopeasti normaaliopetukseen ja aikuiset töihin. (Kalliokoski ym. 2019, 7–8.) Väestön ikääntyessä, Suomeen tarvitaan lisää työntekijöitä ja samalla maahan muuttaa henkilöitä, joilta puuttuu työelämässä tarvittava kielitaito. Kielenopetusta tarvitaan avaamaan väyliä työelämään. (Kurhila & Lehtimaja 2019, 143.)

Nopean työllistymisen tavoitteet ovat keskeiset kotoutumislain kokonaisuudistuksessa. 1.1.2025 voimaan tulevassa laissa kotoutumisen edistämisestä (681/2023) tavoitteina on mm. nopeuttaa kotoutumista, edistää maahanmuuttaneiden naisten työllisyyttä, huomioida yritysten työvoimantarpeet, parantaa kielenopetuksen laatua sekä lisätä kotoutumiskoulutuksiin kielitaidon päättöttestaus. (Kotoutuminen.fi julkaisuaika tuntematon b.)

Nopean työllistymisen tavoitteen myötä keskusteluissa nousee toive, että maahanmuuttaneet oppisivat suomea vasta työpaikalla. Kalliokoski ym. kritisoi kuitenkin, että näissä keskusteluissa liikutaan edelleen yleisellä tasolla eikä kerrota kenen vastuulla ja miten oppiminen käytännössä tapahtuisi. Riskinä on, että kielenoppija jätetään työpaikalle selviytymään ilman tukea oppimiseen. Kalliokosken ym. mukaan on tärkeää tunnistaa oppijan kannalta relevantit kielenkäyttöympäristöt ja niihin liittyvät toiminnot ja käyttää näitä pedagogisesti hyödyksi. Kielenopetuksen muutoshaasteeseen voi vastata kehittämällä erilaisia ympäristöjä ja oppimistilanteita, jotka korostavat oppijoiden toimijuutta. (Kalliokoski ym. 2019, 8–9, 23–24.)

5.2 Miten kieltä opitaan?

Kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman oppimiskäsityksessä huomioidaan kielenopiskelija aikuisena oppijana. Aikuiselle on tärkeää, että opittava asia on merkityksellistä ja sillä on yhteys omiin tavoitteisiin. Oppiminen rakentuu aikaisemmin opitun pohjalle. Oppija tekee tulkintaa ja muovaa näkökulmiaan uudelleen. Kielen avulla rakennetaan merkityksiä yhteiskunnasta, joten kielen merkitys on suurempi kuin vain oppimisen väline tai kohde. (Opetushallitus 2022, 13.)

Myös Kalliokoski ym. (2019, 24) näkevät kielen merkityksen olennaisen yhteiskunnan jäsenyyden kannalta:

Kielenoppiminen ja kielenopetus on yhteiskunnan ja laajemmin koko ihmiskunnan kannalta ydintoimintaa: kielitaito on avain osallisuuteen ja jäsenyyteen, keino yksilölle löytää paikkansa toimintayhteisössä. Osallistumalla erilaisten yhteisöjen toimintaan kielenoppija ottaa haltuunsa toiminnoissa käytettävää kieltä, mutta lisäksi hän saa mahdollisuuden sosiaalistua kyseisen yhteisön jäseneksi, siirtyä yhteisön ulkopuolelta sisäpuolelle, kohti yhteisön täyttä jäsenyyttä.

Minna Sunin mukaan on helppo ajatella, että yhteisön jäsenyyden voi saavuttaa vasta kun kieltä osaa kunnolla. Suni toteaa kuitenkin, että jokaisessa vuorovaikutustilanteessa tapahtuu kielellistä jakamista, jolloin jäsenyyttä rakennetaan. Oppija ei kuitenkaan saa olla yksin ponnistelemassa, vaan äidinkielen puhujan tulee lainata kielellisiä resurssejaan ja mahdollistaa yhteisön jäsenyyden vahvistumisessa. Etenkin jos osapuolten kielet ovat hyvin erilaisia, tarvitaan toistoa. Tällöin kielenoppija voi lainata osaavamman kieliainesta ja rakentaa omia ilmaisujaan niiden varaan. Myös äidinkielen puhuja oppii tilanteista sen, millaiset ilmaisut aiheuttavat ymmärtämisongelmia ja mitkä ovat puhekumppanin sanalliset ja rakenteelliset valmiudet. (Suni 2008, 186, 210.)

Sosiokulttuurisen oppimisen teoriassa olennaista on oppijan saama tuki yhteisön jäsenyyteen ja yhteiseen tietoon sosiaalistumisessa. Esimerkiksi kielenoppimisessa kieltä paremmin osaava auttaa yhteisen toiminnan kautta kielenoppijaa edistymään. Ekologisessa lähestymistavassa keskiössä on affordanssi eli tarjous. Tällä tarkoitetaan oppijaa ympäröivää fyysistä ympäristöä, esineitä, tiloja ja ihmisiä. Ympäristö tarjoaa mahdollisuuksia vuorovaikutukseen, jos kielenoppija ottaa ne käyttöönsä kielenoppimista tukevin affordansseina. Kieli ei ole vain rakenteita, vaan niihin kuuluvat myös ”sosiaalinen, kehollinen ja materiaalinen todellisuus, jossa kieltä käytetään.” (Kalliokoski ym. 2019, 12, 16–17.)

Opetustilanteiden ulkopuolinen oppiminen on kasvavan kiinnostuksen kohteena. Learning in the wild menetelmässä tilanteet eivät ole rakennettuja kielenoppimisen ehdoilla, vaan mukana on muitakin tavoitteita kuin kielen oppiminen. Voi olla, ettei osallistuja edes ajattele tilannetta kielenoppimistilanteena esimerkiksi perhe-elämässä tai työpaikalla. Siksi luokahuoneen ulkopuolisten tilanteiden tunnistaminen ja hyödyntäminen oppimismahdollisuuksina vaatii kielenoppijalta erityistä panostusta. (Kalliokoski ym. 2019, 9, 12, 14.)

Kalliokoski ym. näkevät, ettei luokahuoneopetuksessa voida tarjota yhtä rikasta ekologista ympäristöä kielenoppimisen kannalta, kuin esimerkiksi aidot työpaikat, keittiöt ja kahvilat. Luokahuoneessa voidaan roolipelien kautta harjoitella erilaisia vuorovaikutustilanteita, mutta aidossa vuorovaikutuksessa nojaututaan vahvasti ympäristön tarjoamiin resursseihin. (Kalliokoski ym. 2019, 16.) Heinilän mukaan luokahuonedialogi ei välttämättä vastaa opiskelijoiden todellisia kielenkäyttötarpeita. Opettajalla on hallitseva rooli, sillä hän yleensä määrittää aiheet ja tilanteiden etenemisen. (Heinilä 2019, 61.)

Aidossa ympäristössä tapahtuva oppiminen tarjoaa mahdollisuuksia, mutta se on saanut tutkijoilta myös kritiikkiä. Kalliokoski ym. viittaavat Sandwalliin (2013), joka on tutkinut Ruotsissa kielenoppimista kotoutumiskoulutuksen työharjoitteluiden yhteydessä. Hänen tuloksistaan käy ilmi, että työhar-

joittelussa vuorovaikutustilanteet olivat vähäisiä ja rajattuja, eivätkä työharjoittelijat kokeneet harjoittelua todellisena kielenoppimismahdollisuutena. Lisäksi työharjoittelijat kokivat jääneensä työtehtävissä marginaaliseen rooliin. Suomalaisista tutkijoista Kalliokoski ym. viittaavat Strömmeriin (2017), joka oli tutkinut siivoustyön mahdollisuuksia kielenoppimisessa. Muun muassa työn itsenäisen luonteen takia mahdollisuudet käyttää ja oppia kieltä työssä olivat varsin rajalliset. (Kalliokoski ym. 2019, 17–18.)

5.3 Opettajan uusi rooli

Luokkahuoneopetus on Kotilaisen ja Kurhilan mukaan yksi institutionaalisen vuorovaikutuksen muoto. Siinä tyypillistä on ”tavoitteellisuus, osallistumista säätelevät rajoitukset ja instituutioille tyypilliset tulkintakehykset”, jotka korostavat opettajan asemaa luokkahuoneessa. Kotilainen ym. mukaan opettajat myös puhuvat paljon. He viittaavat Chauldroniin (1988), jonka mukaan toisen kielen oppitunneista kaksi kolmasosaa on opettajan puhetta. Walshin (2002) mukaan oppimista tukevia tapoja luokkahuoneessa ovat virheiden korjaaminen, opiskelijan vastauksen odottamisen pitkä odotusaika sekä palautteenanto. Oppimista estävät rutiininomaiset kaiuttamiset, oppilaan keskeyttäminen sekä epävarman opiskelijan vastausvuoron pikainen päättäminen. (Kotilainen & Kurhila 2019, 33–34, 37.)

Opettajan rooli onkin muuttumassa oppimistavoitteiden asettajasta ja kontrolloijasta tuen antajaksi ja ongelmakohtien tunnistajaksi. Epämuodollisessa oppimisessa oppijalla on aiempaa aktiivisempi rooli, jolloin opettajajohtoisuus vähenee. Jos kielenoppija ei saa välittömästi vastausta kysymyksiinsä, on hänen itse etsittävä ratkaisu ja hyödynnettävä ympäröiviä resursseja kielenoppimisen affordansseina. (Kalliokoski ym. 2019, 19, 24.) Kalliokosken ja Kurhilan mukaan hyödyllisimpiä ovat oppimistilanteet, joissa on autenttinen tehtävä, joka suoritetaan ympäristössä, joka mahdollistaa omaehtoisen oppimisen ja affordanssien valinnan. (Kotilainen & Kurhila 2019, 54–55.)

5.4 Oppijan uusi rooli

Kalliokosken mukaan perinteisessä luokkahuoneopetuksessa vaarana on, että oppijan rooli jää passiiviseksi ja vastuu oppimisesta jää opettajalle. Toimijuuden käsite korostuu tilanteissa, joissa koulun tai opettajan kontrolli on vähäinen tai se puuttuu kokonaan. Kalliokoski viittaa tutkijoihin (Miller 2010, 2014, Norton 2014 ja Canagarajah 2016) siinä, että kaikilla oppijoilla ei kuitenkaan ole samanlaisia valmiuksia hyödyntää ympäristönsä tarjoamia affordansseja kielen oppimisen tukena. (Kalliokoski 2019, 229.)

Kotilainen ja Kurhila korvaisivat luokkahuoneen ”aktiivisen opettajan” roolin ”aktiivisella oppijalla”, sillä passiivinen tiedon vastaanottaminen ei ole tehokas tapa oppia. Kotilainen ym. viittaavat tässä Vygotsky Van Lieriin. Van Lierin mukaan kielen oppimisessa olennaista on oppijan oma toimijuus (agency). Kieltä ei opita vain omaksumalla opettajan tai oppikirjan syötettä, vaan olennaista on oma aloitteellisuus ja aktiivisuus. Van Lierin toimijuuden määritelmä sisältää mahdollisuuden tehdä omia valintoja ja toimia näiden valintojen pohjalta. (Kotilainen & Kurhila 2019, 45–46.)

Van Lierin määrittelee kolme oppimisen kannalta merkityksellistä toimijuuden piirrettä (Kotilainen & Kurhila 2019, 45–46.):

- 1) toimijuus on oppijan aloitteellisuutta ja oman toiminnan säännöstelyä,
- 2) toimijuus näkyy ja välittyy sosiokulttuurisessa kontekstissa, eli se ei ole ympäristöstä riippumatonta ja

3) toimijuuteen sisältyy vastuu ja ymmärrys omien tekojen vaikutuksesta itseen ja ympäristöön.

Käytännössä tämä tapahtuisi siten, että oppijat määrittelevät itselleen tarkoituksenmukaiset oppimiskohteet ja sen, miten tuossa tilanteessa toimivat (Kotilainen & Kurhila 2019, 44).

Kalliokosken ym. (2019, 24–25.) mukaan kielikurssi muodostaa yhteisön, jossa korostuvat opiskelijan ja opettajan roolit. Kielenoppijan identiteetiksi jää muodollisessa opetuksessa herkästi kielenkäyttäjä, joka hallitsee kyseisen kielen puutteellisesti. Luokkahuoneen ulkopuolisissa oppimistilanteissa hänelle on tarjolla muitakin rooleja:

Näissä tilanteissa oppijan kielitaito ei välttämättä rajoita hänen toimintaansa ja vuorovaikutusta muiden ihmisten ja ympäristön kanssa, vaan hän voi asemoida itsenä suhteessa vuorovaikutuskumppaniinsa ja toimintansa kautta tehdä näkyväksi eri tilanteissa tarkoituksenmukaisia identiteettejä. (Kalliokoski ym. 2019, 24–25.)

5.5 Kuinka työpaikoilla voidaan tukea kielenoppimista?

Vaikka tutkijat ja opettajat näkevät kielenoppimisen laajat mahdollisuudet luokkahuoneen ulkopuolella, ei tätä vielä täysin tunnisteta työelämässä. Johanna Komppa (2015) on tutkinut, millaisia suomen kielen taidon tarpeita on yrityksillä, jotka työllistävät korkeasti koulutettuja maahanmuuttajia ja millaisia toiveita heillä on kielenopetukseen järjestämisestä. Vastauksista kävi ilmi, että työpaikoilla käsitys ammatillisesta kielitaidosta kaventuu ammattisanastoiksi eikä muita ammatillisen kielen piirteitä tunnisteta. Esimerkiksi asiakaspalvelutehtävissä tai kokouksissa käytettävät fraasit ja kielen tilanteiset variaatiot olisi tärkeää oppia, mutta näitä on vaikeaa opettaa koulussa. Komppa ehdottaa kielikoulutuksen yhdeksi tavoitteeksi ohjata oppijaa itse havainnoimaan työyhteisön kieltä, jotta he voisivat oppia myös opetustilanteen ulkopuolella arjen työtilanteissa ammattialansa kielen tyypillisyyksiä. (Komppa 2015, 171, 181.)

Komppa halusi myös selvittää, mitä toimintatapoja maahanmuuttajia työllistävissä yrityksissä oli käytössä suomen kielen opettamiseksi työyhteisössä. Vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että suurin osa kyselyyn vastanneista näki edelleen, että kielen opetus tapahtuu työyhteisön ulkopuolella, opettaja tai kouluttaja on työyhteisön ulkopuolinen ja että yhteisön ulkopuolisia kielikursseja tulisi tarjota lisää. Vastauksista heijastuu tämänhetkinen tilanne, jossa tarjolla on eri toimijoiden järjestämiä kielikursseja eikä muunlaista tavoitteellista kielen oppimista vielä tunnisteta tai tunneta. (Komppa 2015, 181.)

Komppa (2015, 183) näkee työyhteisöjen mahdollisuudet kielenoppimisen tukemisessa seuraavasti:

Jos kielenoppijalla onkin vastuu omasta oppimisestaan, on koulutusorganisaatiolla vastuu oppimisen mahdollistamisesta. Samalla tavoin työyhteisöllä voisi tulevaisuudessa olla vastuuta ammatillisen kielen oppimisen tietoisesta tukemisesta työyhteisön vuorovaikutuksessa.

Kurhilan ja Lehtimajan mukaan työyhteisön kannustava asenne on ratkaisevan tärkeää maahanmuuttaneen kielenoppimisen kannalta. Kysymys kielitaidosta on suuri, sillä se kytkeytyy ammatilliseen identiteettiin ja työpaikan sosiaalisiin suhteisiin. Kielenoppimisen näkökulmat jäävät työpaikoilla arjen kiireessä helposti toisarvoiseen asemaan, vaikka työntekijän kielitaidon kehittymisestä hyötyisi hänen lisäksi koko työyhteisö. (Kurhila & Lehtimaja 2019, 166.)

5.6 Kielen oppimisen näkökulma opinnäytetyöhön

Opinnäytetyöni kannalta Jyrki Kalliokosken, Lari Kotilaisen ja Salla Kurhilan (2019) toimittama tutkimusartikkeleista koostuva teos ”Kielenoppiminen luokan ulkopuolella” oli ajatuksia ravisteleva. Teoksessa avataan kielen opetuksen tehostamisen tarpeita sekä miten kieltä on mahdollista oppia luokahuoneen ulkopuolella, ns. aidossa maailmassa.

Olen kuullut usein lauseen ”ymmärrän sinua aina, mutta miksi en ymmärrä muita suomalaisia?” Luokkahuonekonteksti on tuttu ja turvallinen. Tietyt sanat ja lauseet toistuvat. Huomenta. Mitä kuuluu? Ota kynä, kirja, kirjoita, kuuntele. Ja se tärkein, ”tauko”. Puhun hitaasti, käytän tavallista enemmän yleiskieltä ja yksinkertaisia sanoja ja rakenteita. Joskus tämä voi mennä liian pitkälle ja tulee puhuttua ”huonoa suomea”, silloin kun tärkeintä on viestin välittäminen. ”Oikeassa maailmassa” näin tuskin toimitaan ja annan väärän kielimallin kielenoppijalle.

Minulla ei ole opettajan koulutusta ja Suomi toisena kielenä -opintoni rajoittuvat muutamaan kurssiin. Siksi oli mielenkiintoista tutustua sosiokulttuurisen oppimisen teoriaan, jossa korostuu vastavuoroisuus, eikä paine kielenoppimisesta ole yksin maahanmuuttaneella. Siinä kielen avulla astutaan yhteisön jäsenyyteen ja tullaan osaksi sitä (esim. Kalliokoski ym. 2019.) Jo vähäisellä kielitaidolla voi päästä osaksi sitä, jos keskustelukumppani on siihen avoin.

Ihastuin myös van Lierin oppijan omaa toimijuutta korostavaan kielenoppimisen näkökulmaan: mahdollisuuteen tehdä omia valintoja ja toimia näiden valintojen pohjalta. Löydä tästä yhtymäkohtia kyvykkyyks-ajatteluun. Hokkasen ym. (2017) sanoin: ”Vapaus tehdä valintoja on olennainen osa hyvinvointia.”

6 TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ JA PALVELUMUOTOILU OPINNÄYTETYÖSSÄ

Voit lukea tämän luvun myös WordPress alustalla: <https://kielitetoinenkuntoutus.wordpress.com/5-palvelumuotoilu/>.

6.1 Julkisen sektorin innovaatiot ja kehittäminen

Teemu Rantasen ja Timo Toikon mukaan Suomen vahvuutena on ollut kilpailukyvyyn ja hyvinvointivaltion onnistunut yhdistelmä. Vastataksaan jatkossakin väestön ikääntymisen ja työttömyyden haasteisiin, tarvitaan tieteen, teknologian, talouden ja hallinnon välistä yhteistyötä sekä näiden innovaatioita. (Rantanen & Toikko 2009, 7.)

Jarkko Kurronen on taiteen maisterin opinnäytetyönä tutkinut muotoilun mahdollisuuksia ja lähtökoh-
tia osana julkisen sektorin uudistamista. Kurrosen mukaan liikkeenjohtamisen periaattein kehitetyt julkiset palvelut eivät vastaa inhimilliseen tarpeeseen. Monimutkaisiin ongelmiin, kuten esimerkiksi nuorten mielenterveydenhäiriöihin puuttuminen on vaikeaa, johtuen palveluiden ja julkishallinnon siilottuneisuudesta. Kurrosen mukaan sosiaaliset, taloudelliset ja teknologiset mullistukset ovat muuttaneet toimintaympäristöä nopeammin kuin mihin julkiset organisaatiot ovat kyenneet sopeutu-
maan. Työ- ja elinkeinoministeriön tulevaisuuden strategiassa innovaatio on nostettu menetelmäksi vastaamaan julkisen sektorin haasteisiin. (Kurronen 2013, 27.)

Innovaatio- ja kehittämistoiminnassa on kuitenkin haasteensa. Rantanen ja Toikko (2009, 8) nimeä-
vät seuraavia kompastuskiviä:

- Suunnittelussa on tehty virheitä. Esimerkiksi tavoitteita on liikaa, ne ovat liian laajoja ja ta-
voitteet vaikuttavuudelle ovat liian korkeita. Liian kunnianhimoisella ennakoasetelmalla on
voitu haluta vakuuttaa rahoittaja.
- Toimijoita ei ole saatu sitoutumaan kehittämiseen. Eri osapuolilla voi olla erilaiset intressit ja
arjen kiireet tekevät osallistumisesta pintapuolista.
- Kehittäjä ei aidosti kuuntele muiden mielipiteitä, vaan toteuttaa omaa visiotaan, jolloin osalli-
isuus on vain päälle liimattu korulause.
- Kehittämistyö raportoidaan menestystarinan muodossa, jolloin se ei kuvasta todellisia vai-
heita.
- Hyvien tulosten ja käytänteiden juurruttamiseen ja levittämiseen ei panosteta, vaan sen odo-
tetaan tapahtuvan kuin itsestään.

6.2 Osallisuus kehittämisessä – kuka saa osallistua?

Sini Elorannan, Tiina Hautalan, Sirppa Kinoksen ja Kari Salosen mukaan organisaatiot ja työyhteisöt
ovat olemassa asiakkaita varten. On siis luonnollista, että organisaatiot kehittävät toimintaansa asia-
kaslähtoisemmiksi. Eloranta ym. viittaavat Virtaseen ym. (2011) ja Virtaseen & Stenvalliin (2012),
joiden mukaan organisaation näkökulmasta ”asiakaslähtöisyydessä on kysymys organisaation pe-
rustehtävän mukaisesta, tavoitteellisesta toiminnasta” sekä asiakkaan näkökulmasta ”kyse on palve-
lun vastaamisesta yksilölliseen tarpeeseen”. Eloranta ym. muistuttavat, että sekä terveydenhuolto-
laki että sosiaalihuoltolaki velvoittavat kuuntelemaan asiakkaan näkökulmaa. (Eloranta, Hautala, Ki-
nos & Salonen 2017, 17.)

Yhdistämällä työntekijöiden tieto asiakkaiden tietoon, voidaan tuottaa parempia palveluita. Kyse ei ole vain asiakkaan mielipiteen kysymisestä, vaan myös ottamisesta mukaan kehittämistoimintaan sekä muuttamaan rakenteita ja toimintatapoja osallisuutta mahdollistaviksi. On löydettävä parhaat asiakkaan osallisuuden tavat kunkin organisaation kehittämiseen. (Eloranta ym. 2017, 18.) Kurroneen viittaa House of Commonsiin (2008), jonka mukaan kansalaisten osallistaminen on jopa ”moraalisesti ja poliittisesti oikein” antaen käyttäjille lisää päätösvaltaa (Kurroneen 2013, 31).

Rantasen ja Toikon mukaan osallisuudessa kyse on siitä, että ne henkilöt, joita kehittäminen koskee, ovat myös oikeutettuja osallistumaan. Koska kehittämiseen liittyy aina eri intressejä, ovat osallistumisen ja osallisuuden kysymykset olennaisia kehittämistoiminnan luonteen kannalta. Osallistamisella tarkoitetaan mahdollisuuksien tarjoamista ja osallistumisella mahdollisuuksien hyödyntämistä. (Rantanen & Toikko 2009, 90–91.)

6.3 Tutkimuksellinen kehittäminen ja palvelumuotoilu

Tutkimuksellinen ote tuo kehittämistoimintaan lisäarvoa. Rantasen ja Toikon viittaaman Tuomo Alasoinin (2006) mukaan tutkimusta voidaan hyödyntää kehittämisessä kolmella tavalla. Tutkimuksilla voidaan arvioida kehittämistoimien vaikutuksia, muodostaa hyviä käytänteitä sekä tukea kehittämistoimintaa. Rantasen ja Toikon mukaan tutkimustieto, -menetelmät ja -asetelmat sekä ilmiöiden käsitteellistäminen voivat auttaa kehittämistoiminnan toteutuksessa. Tutkimuksellisuus tekee myös kehittämistoiminnan tulosten siirrettävyydestä helpompaa. (Rantanen & Toikko 2009, 11.)

Rantanen ja Toikko määrittävät tutkimuksellisen kehittämisen ”väljänä yleiskäsitteenä, jolla kuvataan tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan yhteyttä.” Tiedon tuotantoa ohjaavat käytännön ongelmat ja kysymykset. Tavoitteena on saada aikaa konkreettinen muutos sekä samalla tuottaa perusteltua tietoa todellisissa toimintaympäristöissä. Tutkimusasetelmien voidaan jopa sanoa olevan kehittämistoiminnalle alisteisessa asemassa. Tutkimuksellisen kehittämisen tavoitteena ei kuitenkaan ole vain ratkoa ongelmia, vaan myös tuoda ne laajempaan keskusteluun. (Rantanen & Toikko 2009, 21–23.)

Kehittämismalleja voidaan kuvata lineaarisen mallin, tasomallin ja spiraalimallin mukaan. Näiden on kuitenkin kritisoitu yksinkertaistavan liikaa kehittämisprosessia. Esimerkiksi suunnittelua, organisointia, toimintaa ja arviointia ei aina voida tarkasti erottaa toisistaan. Toinen kritiikki koskee kehittämistoiminnan kuvaamista ajassa etenevänä jatkumona. Todellisuudessa työpaikoilla tapahtuu monia päällekkäisiä prosesseja ja kehittäminen saattaa olla hidasta ja katkonaista. Sosiaalisena prosessina kehittäminen vaatii aikaa muokkauksiin ja sopeutumiseen. Rantanen ja Toikko myöntävätkin, ettei kehittämistoiminnan eteneminen ole aina loogista, eikä myöskään aina pääty loogiseen lopputulokseen. (Rantanen & Toikko 2009, 69–70.)

Palvelumuotoilussa on kyse prosessista, jossa idea tai visio tuodaan käytäntöön. Kyseessä voi olla esimerkiksi uuden palvelun luominen tai olemassa olevan palvelun kehittäminen. Tavoitteena on muokata palvelusta asiakkaalle helppokäyttöinen, hyödyllinen ja haluttava. Muotoilutyökalujen kautta saadaan syvempää ymmärrystä asiakkaiden tarpeista, toiveista ja käyttäytymisestä. (Design Council julkaisuaika tuntematon, 3–4.)

Palvelumuotoilun etuina ovat käyttäjälähtöinen suunnittelu yhdessä muiden sidosryhmien kanssa, uusien innovaatioiden synnyttäminen, riskien minimointi ja hyötyjen maksimointi sekä poikkiallinen yhteistyö. Prosessina palvelumuotoilu ei etene lineaarisesti, vaan kokeiluja seuraa oppiminen,

eikä seuraava askelta tai lopputulosta voi ennustaa. Kehittäminen ei myöskään koskaan pysähdy, sillä kokemusten kautta voidaan parantaa myös käyttöön otettuja palveluita. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2014.)

Design Council on kehittänyt tuplatimanttimallin (Double Diamond) palvelumuotoiluun. Se koostuu neljästä vaiheesta: 1. tutki (discover), 2. määritä (define), 3. kehitä (develop) ja 4. toteuta (deliver). (Kuva 5.) Menetelmässä vuorottelevat näkökulmien laajentamisen ja supistamisen / kohdentamisen vaiheet. Neljään eri vaiheeseen on luotu erilaisia muotoilutyökaluja. Osa työkaluista auttaa hahmottamaan suurta kuvaa ja osa keskittyy yksityiskohtiin. Valitsemalla vaiheisiin parhaiten soveltuvat menetelmät, päästää parhaaseen lopputulokseen. (Design Council julkaisuaika tuntematon, 6.)



Kuva 5. Tuplatimanttimalli (mukaillen Design Council julkaisuaika tuntematon, 6.)

Vaihe 1: tutki

Tuplatimanttimallin ensimmäisessä vaiheessa valitaan kehittämisen kohde ja tarkastellaan sen kehittämisen tarpeita ja mahdollisuuksia. Tiedon muodostamisen työkalut voivat olla sekä laadullisia että määrällisiä, koskea palvelun tai tuotteen loppukäyttäjää tai laajempaa yleisöä. Tähän sopivia työkaluja ovat mm. markkinointitutkimus, käyttäjätutkimus ja muotoilututkimusryhmät. (Design Council julkaisuaika tuntematon, 7–8.)

Vaihe 2: Määritä

Toinen vaihe on määrittämisen vaihe, jonka aikana käydään läpi ensimmäisen vaiheen aikana esiin tulleet tiedot. Näkökulmaa rajataan: mikä on tärkeintä ja mihin tulisi reagoida ensin? Tavoitteena on luoda selkeä kuva mihin palvelumuotoilulla pyritään ja mikä ongelma pyritään ratkaisemaan. Lisäksi varmistetaan, että ongelmanasettelu on yhtenevä organisaation tarpeiden kanssa. Sopivia työkaluja tähän ovat esimerkiksi asiakasprofilointi ja aivoriihi (brainstorming). (Design Council julkaisuaika tuntematon, 7–8.)

Vaihe 3: Kehitä

Kolmannessa vaiheessa haetaan ratkaisuja, pilotoidaan ja rakennetaan prototyyppejä, testataan ja arvioidaan. Yrityksen ja erehdyksen kautta kehitetään ja testataan ideaa. Testaamisessa on hyvä olla mukana palvelun / tuotteen loppukäyttäjät. Kolmannen vaiheen tulokset vaikuttavat lopulliseen tuotokseen. (Design Council julkaisuaika tuntematon, 7–8.)

Vaihe 4: Toteuta

Viimeisessä neljännessä vaiheessa kehitystyö toteutetaan, viimeistellään ja julkaistaan. Tässä vaiheessa tärkeää on lopputestaukset, hyväksyntä ja julkaisu, palautteet ja arviointi. (Design Council julkaisuaika tuntematon, 7.)

6.4 Opinnäytetyön metodologiset valinnat

Määrittelen opinnäytetyöni tutkimukselliseksi kehittämiseksi. Opinnäytetyön tarkoitus on konkreettinen: kehittää kunnalle uusi opinnollisen kuntoutuksen periaatteisiin pohjautuva palvelu. Tämä kehitetään palvelumuotoilun keinoin tuplatimanttimallilla, käyttämällä useampaa tiedonkeruumenetelmää.

Rantasen ja Toikon (2009, 35) mukaan kehittämistoiminnan metodologialla tarkoitetaan kehittämistoiminnan periaatteiden määrittelyä. Näihin voi päästä kiinni neljän kysymyksen kautta:

1. Millaisena kehittämistoiminnan todellisuus nähdään?
2. Millaista tietoa kehittämisellä pyritään tuottamaan?
3. Millaisesta intressistä kehitetään?
4. Millainen on kehittämistoiminnan luonne?

Alla pyrin vastaamaan näihin kysymyksiin opinnäytetyön osalta.

1. Todellisuuskäsitys

Rantasen ja Toikon mukaan tutkimuksellinen kehittämistoiminta edellyttää kehittämistoiminnan todellisuuskäsitysten määrittelyä. Olen koulutukseltani sosionomi, mikä ohjaa kiinnostustani kuntoutumiseen, kielenoppimiseen sekä kehittämiseen sosiaalisina prosesseina. Näihin sopii konstruktivistinen todellisuuskäsitys, jonka mukaan sosiaalisten prosessien kautta muodostetaan käsitystä todellisuudesta. Todellisuus on siis ihmisten luoma merkitysjärjestelmä, eikä suora kuva tai heijastuma todellisuudesta. (Rantanen & Toikko 2009, 36.)

2. Suhtautuminen tietoon

Rantasen ja Toikon (2009, 39) mukaan tutkimuksellisessa kehittämisessä on keskeistä, millaista tietoa ja tiedon tuotantotapaa tavoitellaan. Tavoitteena on saavuttaa näyttöön perustuvaa tietoa. Tutkimukseen pohjautuvaa näyttöä voidaan kuvata hierakkisesti, jossa ylimpänä ja vahvimpana on satunnaistetut koe-kontrollitutkimukset ja alimpana esim. luentoihin, raportteihin, tiedotteisiin ja asiakaspalautteisiin pohjautuvat tiedot. (Rantanen & Toikko 2009, 39–40.)

Opinnäytetyössäni annan arvoa kokemukseen perustuvaan ammatilliseen näyttöön sekä hiljaiselle tiedolle. Kokemukseen perustuvalla näytöllä tarkoitetaan Rantasen ja Toikon mukaan käytännön kokemuksen kautta todettua vaikuttavuutta. Kehittämistoiminnassa työskennellään usein hiljaisen tiedon parissa. Tiedetään, että jokin asia on hyvää ja vaikuttavaa, mutta ei välttämättä osata sanoa miksi. Hiljaista tietoa voi olla myös vaikea sanoittaa. Rantanen ja Toikko muistuttavat, että hiljainen tieto on aina ”sosiaalisesti ankkuroitunutta”. (Rantanen & Toikko 2009, 40.)

Vaikka kehittämistoiminnassa ei voida keskittyä yhtä syvälliseen tiedon keräämiseen kuin tutkimuksessa, pyritään tietoa kuitenkin keräämään kehittämistoiminnan kannalta perustellusti. Voi esimer-

kiksi olla perusteltua rajata tiedonkeruuta. Koska kehittämistoiminnassa syntyy usein laajoja aineistoja, tarvittaisiin niiden kaikkien analysoimiseksi useita erillisiä tutkimuksia ja analyysejä. Yksi tapa ratkaista tämä, on valita yksi pääaineisto, jota muut aineistot täydentävät. (Rantanen & Toikko 2009, 119.)

Opinnäytetyöni tutkimuksellisessa kehittämisessä tietoa kerätään 1) työllistämisen ja kotoutumisen työntekijöiltä, 2) asiakkailta ja 3) siivousalan esihenkilöiltä kohteessa, jossa palvelua testataan. Tietoa täydentävät omat havaintoni palvelun testauksen ajalta. Suhtautuminen tietoon on siis henkilöitynyttä, kokemuksiin ja asiantuntijuuteen pohjautuvaa sekä kontekstiin sidottua. Käyttämäni tutkimusmenetelmät, eli asiakkaiden palautelomakkeet, työpaja ammattilaisille sekä puolistrukturoidut haastattelut, soveltuvat moniäänisen ja kokemukseen pohjautuvan tiedon tuottamiseen. Palvelumuotoilun näkökulmasta on hyvä saada useita eri näkökulmia, mutta koska olen melko kokematon tutkimuksen tekijä, asetelma on haastava.

Tutkimuksellisen kehittämisen luonne on kuitenkin mielestäni armollinen. Koska aineiston määrä saattaa olla laaja, ja kehittäminen etenee työelämän aikataulujen mukaisesti, joudutaan Rantasen ja Toikon mukaan analyysivaiheessa tekemään valintoja siitä mikä on olennaista. Koska tiedontuotanto ohjaa kehittämisprosesseja, tarvitaan aineistosta nopeita vastauksia. Täten aineistoja hyödynnetään kapeammasta näkökulmasta kuin varsinaisessa tutkimuksessa. Myös asetelma tiedon luotettavuuden eroa hieman tutkimuksellisessa kehittämissä. Siinä korostuu todenmukaisen tiedon lisäksi tiedon käyttökelpoisuus ja hyödyllisyys. (Rantanen & Toikko 2009, 121–122.)

Opinnäytetyöni suunnitteluvaiheessa tein päätöksen, että haluan kuulla ja osallistaa viiteryhmiä mahdollisimman laajasti kehittämiseen. Vastaavasti pitääkseni työmäärän hallittavana, joudun valitsemaan tutkimusmateriaalista pääaineiston ja analysoida muita aineistoja pintapuolisemmin. Tässä vaarana on, että valitsen mukaan omia näkökulmiani tukevia aineistoja, jolloin tutkimuksen luotettavuus vaarantuu. Tuloksissa pyrin kuvaamaan valintojani tarkasti, jotta lukija pystyy arvioimaan opinnäytetyöni luotettavuutta. Opinnäytetyön luotettavuutta käsitellään lisää luvussa 10. Eettisyys ja luotettavuus.

Opinnäytetyön viitekehys on laaja ja eri ammattialoja läpäisevä. Opinnäytetyötäni kohtaan voisi esittää samaa kritiikkiä, mitä opinnollisen kuntoutuksen käsite sai perustamisensa aikoina (kts. Koivunen 2018). Voiko sosiaalialan koulutuksen käynyt käsitellä pedagogiikkaa (ja toisinpäin)? Lähteissä tulee kuitenkin ilmi kielitaidon laajempi merkitys yhteiskunnan osallisuuden kannalta. Kyvykkyyssnäkökulmasta suomen osaaminen on monelle maahan muuttaneelle se olennainen kyky, jonka avulla saavuttaa itselleen tärkeäksi kokemiaan asioita. Sekä opinnäytetyöni että oman osaamisen kehittämisen kannalta koin pedagogisen ja kielitietoisen näkökulman sisällyttämisen opinnäytetyöhön tarpeellisena.

3. Kehittämisen intressit

Siinä missä tutkimus pyrkii riippumattomuuteen, on kehittämisessä tavoitteena aina muutos ja muutos palvelee jonkun intressiä. Rantasen ja Toikon mukaan on kysyttävä, kenen intressiä muutos palvelee ja kuka asettaa kehittämistoiminnan tavoitteet? (Rantanen & Toikko 2009, 44.)

Olen saanut idean opinnäytetyöhön asiakkailtani ja kehittämisen lähtökohtana on luoda palvelu, joka vastaisi paremmin heidän tarpeisiinsa. Kehittämisasihe liittyy myös työhöni, mutta ei kuitenkaan tavalla, joka vaikuttaisi esimerkiksi työni jatkumiseen tai rahoitukseen, mutta avoimuuden nimissä tämä sidos on hyvä tuoda esille. Työn tilaaja on tutkimussuunnitelman hyväksymisen myötä katsonut, että kehittämisasihe on linjassa kunnan arvojen ja strategian kanssa. Onnistuessaan kehitettävä palvelu voi tuoda kunnalle säästöjä marginalisoitumista ennaltaehkäisevänä palveluna, mutta myös suoraan asiakkaiden mahdollisten työllistymisien myötä. Intressejä kehittämiseen voidaan nähdä siis olevan monella taholla.

Rantasen ja Toikon mukaan kehittämisen intressejä voidaan tarkastella yhteiskuntasuhteiden kautta, jotka he jakavat positiiviseen, kriittiseen ja radikaaliin yhteiskuntasuhteeseen. Tunnistan opinnäytetyössäni eniten positiivisen yhteiskuntasuhteen näkökulmia. Tästä näkökulmasta ajatellen yhteiskunta nähdään monimuotoisena ja hyvää tavoittelevana järjestelmänä, joka sisältää myös ongelmia. Muutosta pyritään toteuttamaan olemassa olevien instituutioiden ja toimintatapojen ehdoilla. Kriittisessä lähestymistavassa nostetaan eri intressit ja näkökulmat julkiseen keskusteluun ja radikaalissa lähestymisessä haetaan kokonaisrakenteen muutosta. (Rantanen & Toikko 2009, 47–48.)

4. Kehittämistoiminnan luonne

Rantanen ja Toikko jakavat tutkimuksellisen kehittämistoiminnan luonteen suunnitteluorientoituneeseen ja prosessorientoituneeseen toimintaan. Suunnitteluorientoituneessa kehittämisessä pyritään kontrolloituun toimintaan, jossa kehittämisen vaiheet ovat ennakkoon tarkoin rajattu ja määritelty. Prosessorientoitunutta kehittämistä kuvaa reflektiivisyys. Kehittämisen aikana tehdään kokeiluja, joista opitaan ja saadaan tietoa kokeilujen seuraaviin vaiheisiin. Kehittämistyö on tällöin dynaamista ja ennakoimatonta. (Rantanen & Toikko 2009, 50.)

Opinnäytetyöni kehittämistoiminnan luonne asettuu jonnekin suunnittelu- ja prosessorientoituneen kehittämisen välimaastoon. Ensinnäkin opinnäytetyön tutkimussuunnitelma edellytti suunnitelmaa kehittämistyön vaiheista. Toisekseen en myöskään voi sanoa olevani niin rohkea ja kokenut tutkija/kehittäjä, että olisin uskaltanut aloittaa kehittämisen ilman hahmotelmaa prosessin vaiheista. Vastaavasti prosessorientoitunut näkökulma näkyy opinnäytetyössäni kokeilujen ja niistä oppimisen prosesseissa.

Alla olevien Rantasen ja Toikon kysymysparien kautta, pyrin kuvaamaan tutkimuksellisen kehittämistyöni asetelmaa (kuva 6).

Tutkimuksellisen kehittämistyön asetelma: (Rantanen & Toikko 2009, 14–15.)	Valinnat opinnäytetyössä:
Toimintatavan vai toimintarakenteen kehittäminen?	Toimintatavan. Opinnäytetyössä muotoillaan uutta palvelua, eikä tavoitella suuria rakenteellisia muutoksia.
Rajatut yksikkökohtaiset uudistukset vai laaja-alaiset reformit?	Rajattu. Kehittäminen kohdentuu organisaation yhteen osaan.
Ulospäin määritelty tavoite vai toimijoiden itsensä määrittelemä tavoite?	Kehittämistarve nousi keskusteluissa palvelun kohderyhmän kanssa. Lähdin ideoimaan aihetta sen pohjalta.
Hankeperustainen vai jatkuva kehittämistoiminta?	Jatkuvaa toimintaa, eli organisaation omaa toimintaa. Opinnäytetyön osalta toki kehittäminen päättyy työn julkaisuun, mutta kehittämisen jatkaminen omana toimintana on mahdollista.
Innovaatio vai diffuusio?	Innovaatio, eli kyseessä on uuden palvelun kehittäminen.

Kuva 6. Tutkimuksellisen kehittämistyön asema (Taala 2024, CC BY-SA)

7 TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Voit lukea tämän luvun myös WordPress alustalla: <https://kielitetoinenkuntoutus.wordpress.com/6-tarkoitus-tavoite-ja-tutkimustehtavat/>.

Opinnäytetyön **tavoitteena** on mahdollistaa maahanmuuttaneen asiakkaan kyvykkyyksien kehittymisen kielitietoisien kuntoutuksen avulla.

Opinnäytetyön **tarkoituksena** on kehittää kunnalle palvelumuotoilun keinoin uusi opinnollisen kuntoutuksen periaatteisiin pohjautuva palvelu. Palvelussa työtoimintaan tuodaan tukea asiakkaan kieli- taidon kehittymiseen, vuorovaikutukseen sekä työpaikan toimintakulttuurin ja työtehtävien sisäistämiseen. Työympäristönä on siivousalan yritys.

Tutkimustehtävät liittyvät A) asiakasymmärryksen ja B) työnyymmärryksen muodostamiseen. Näistä saatavia tietoja hyödynnetään palvelumuotoilussa.

Asiakasymmärryksen luomisessa pyritään löytämään vastauksia kysymyksiin:

1A. Ketkä maahanmuuttaneista asiakkaista jäävät kotoutumista ja kuntoutumista edistävien palveluiden ulkopuolelle?

2A. Millaisia tarpeita maahanmuuttaneilla asiakkailla on mihin nykyiset palvelut eivät vastaa?

Työnyymmärryksessä haetaan vastausta kysymyksiin:

1B. Miten puutteet työntekijän suomen kielen taidoissa vaikuttavat työntekoon?

2B. Miten työntekijän suomen kielen kehittymistä työpaikalla voisi tukea?

8 TOTEUTUS

Voit lukea tämän luvun myös WordPress alustalla: <https://kielitetoinenkuntoutus.wordpress.com/7-tutkimuksellisen-kehittamistyon-toteutus/>.

8.1 Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyöprosessini käynnistyi loppuvuodesta 2023. Sain tuolloin idean kehittämisaiheesta asiakkailtani, jotka kokivat, etteivät opi suomea koulunpenkillä, vaan haluaisivat päästä töihin ja oppia kieltä tekemisen ohessa. Olimme käyneet ryhmän kanssa Marttojen ruokakurssilla ja siitä oli pidetty. Minulta kysyttiin emmekö voisi mennä samalla tavalla ryhmänä työpaikalle harjoitteluun, minä ohjaajana tulisin heidän mukaansa, auttaisin ymmärtämään työtehtäviä ja olisin heidän ja yrityksen tukena? Pidin ideaa hyvänä. Piirsin palvelusta ensimmäiset luonnokset ja kunnan kotoutumista edistävän työn johtaja tuki ajatusta.

Ajoitus oli hyvä kuntoutuksen yamk opintojeni suhteen. Olin saanut kaikki kurssini valmiiksi ja opinnäytetyön aloittaminen oli ajankohtaista. Innostuin ajatuksesta tehdä uuden palvelun kehittäminen opinnäytetyönä. Opinnäytetyön tilaajaksi tuli kunnan elinvoimayksikkö, jonka alaisuudessa työskentelevät sekä kotoutumisen että työllisyyden palvelut. Opinnäytetyösopimus allekirjoitettiin joulukuussa 2023 ja tutkimuslupa myönnettiin tammikuussa 2024.

Vuodenvaihteen aikana olin jo keksinyt uudelle palvelulle nimen, määritellyt tavoitteet, sisällön ja toiminnan rakenteen. Suunnittelu sisälsi myös käytännön valmisteluja, kuten tilavarausten tekemistä sekä palvelun perustamisen työllisyyspalveluiden järjestelmään Koulutusporttiin, missä se hyväksyttiin kotoutumista tukevana omaehtoisina opintoina. Kotoutumisajan ylittäneille osallistuminen oli mahdollista kuntouttavan työtoiminnan päätöksellä. Osallistujat löytyivät yhteistyöllä työllisyyspalveluiden ja sosiaaliviranomaisten kanssa. Merkittävää oli myös, että kunta sijoitti henkilöstöresursseja kokeiluun ja sain työparin. Uusi toiminta käynnistyi tammikuun toisella viikolla. Nopeaan aikatauluun vaikutti kansalaisopistolta ostettu suomen kielen opetus, jonka aikataulusta oli sovittu ennen kuin uuden palvelun pilotoinnista oli tehty päätöstä.

Kevät eteni vauhdilla. Työelämän kehittäminen eteni kuin luotijuna ja tutkimukseni seurasi polkupyörällä perässä. Onneksi tutkimussuunnitelman teko oli pakottanut miettimään ennakkoon aineiston keruun vaiheet ja menetelmät. Nämä pisteet ankuroivat tutkimuksellisen näkökulman työelämän kehittämistyöhön ja olivat pelastava tekijä opinnäytetyöni kannalta. Aineiston analysointi tapahtui kuitenkin vasta pilottijakson päättymisen jälkeen. Ihanteellista olisi ollut aineiston nopea analysointi ja muutokset palveluun niiden pohjalta vielä testausvaiheessa. Voisi olla jopa perusteltua kysyä, kehitettiinkö opinnäytetyössä uutta vai olemassa olevaa palvelua? Kevät oli intensiivistä uuden kokeilun aikaa. Työ oli todella palkitsevaa, mutta opinnäytetyön tekijänä olin väsynyt. Oikeastaan vasta kesällä pystyin tarttumaan aineistoon ja kunnolla reflektoimaan, mitä kevään aikana oli tapahtunut.

Alla on aikajanalla karkeasti kuvattuna opinnäytetyön prosessin vaiheita (kuva 7).



Kuva 7. Kehittämisen aikajana (Taala 2024, CC BY-SA)

8.2 Opinnäytetyö blogina

Toteutin opinnäytetyöni blogimuodossa. Syitä tähän oli monia. Palvelumuotoilussa on tärkeää saada kuvattua tulokset selkeästi ja ymmärrettävästi ja visuaalisuus on yksi keino tähän. Minulle visuaalisuus on keino hahmottaa asioita ja tuoda mielenkiintoa. Esimerkiksi tämän opinnäytetyön kuvituskuvat (nähtävissä WordPress alustalla) ovat DALL-E tekoälyn tuottamia ja muut kuvat olen luonut Canvan ja Adobe Expressin avulla. Blogi tarjoaa hyvän alustan kuvallisten keinojen käyttämiseen.

Blogissa minua kiehtoi myös vapaampi ilmaisun muoto. Minä-muodon käyttäminen tuntui luontevalta konkreettisessa kehittämistyössä. Tällöin myös lukija ymmärtää paremmin mitkä ovat opinnäytetyön tekijän ja mitkä kehittämiseen osallistuneiden panosta. Koko Savonian kuntoutuksen koulutusohjelman ajan olen kerännyt tietovarantoa tämän opinnäytetyön teemoihin liittyen, joten kyseessä on ollut henkilökohtainen ammatillisen oppimisen matka. Toivon myös blogimuotoisen opinnäytetyön löytävän uusia lukijoita ja vievän kielitietoisen kuntoutuksen ajatusta laajempaan keskusteluun.

8.3 Toteutuksen vaiheet

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset liittyvät A. asiakasymmärryksen ja B. siivoustyön ymmärryksen lisäämiseen. Siivoustyön luonteen ymmärtäminen on tärkeää, jotta tiedetään kuinka tukea asiakasta työtaitojen kehittymisen ja kielen oppimisen kannalta sekä kuinka olla työpaikan tukena harjoittelun aikana.

Alla (kuva 8) Rantasen ja Toikon (2009, 120) aineistomatriisia mukailleen tutkimuskysymyksiä, kehittämävaihetta tuplatimanttimallissa sekä aineiston keruutapaa. Nämä muodostavat opinnäytetyön pääaineiston.

KEHITTÄMISPROSESSIN VAIHE	TUTKIMUSKYSYMYS	AINEISTON KERUUTAPA
Aineiston keruu: vaihe 1 Aineiston analyysi: vaihe 2	1A. Ketkä maahanmuuttaneista asiakkaista jäävät kotoutumista ja kuntoutumista edistävien palveluiden ulkopuolelle?	Työpaja työntekijöille
Aineiston keruu: vaihe 1 Aineiston analyysi: vaihe 2	2A. Millaisia tarpeita maahanmuuttaneilla asiakkailla on mihin nykyiset palvelut eivät vastaa?	Työpaja työntekijöille ja asiakaspalautteet edellisestä kurssista
Aineiston keruu: vaihe 3 Aineiston analyysi: vaihe 4	1B. Miten puutteet työntekijän suomen kielen taidoissa vaikuttavat työntekoon?	Puolistrukturoitu teemahaastattelu siivousalan esihenkilölle
Aineiston keruu: vaihe 3 Aineiston analyysi: vaihe 4	2B. Miten työntekijän suomen kielen kehittymistä työpaikalla voisi tukea?	Puolistrukturoitu teemahaastattelu siivousalan esihenkilölle

Kuva 8. Aineistomatriisi (mukaillen Rantanen & Toikko 2009, 120.)

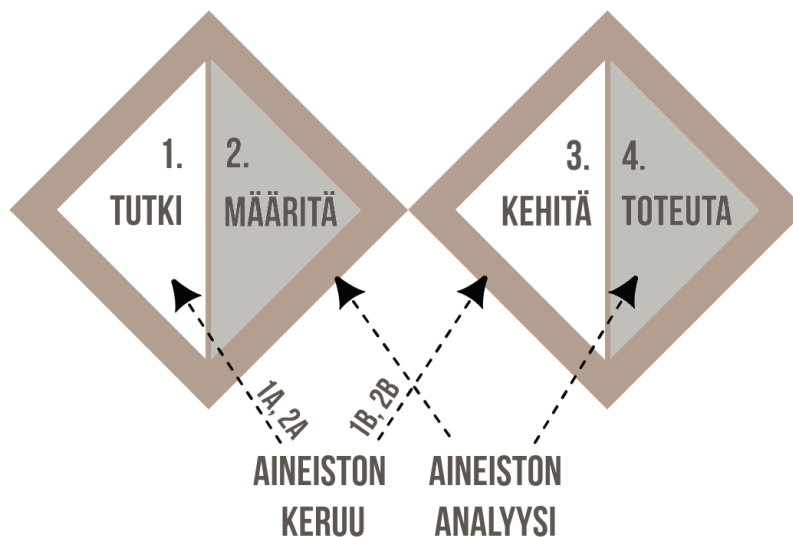
Opinnäytetyön aineistoa täydentävät alla olevat tutkimuskysymykset. (Kuva 9.) Ensimmäisessä kysytään, oliko palvelun ohjaajan (toisin sanoen minun) läsnäolosta hyötyä työharjoittelussa. Toisessa kerätään asiakkaiden ja yrityksen palautetta palvelusta. Nämä muodostavat sivuaineiston, jotka eivät vastaa alkuperäisiin tutkimuskysymyksiin, mutta tuovat arvokasta tietoa palvelun toimivuuden arvioimiseen ja jatkokehittämiseen. Sivuaineistoa ei analysoida yhtä syvällisesti kuin pääaineistoa.

KEHITTÄMISPROSESSIN VAIHE	TÄYDENTÄVÄT TUTKIMUSKYSYMYKSET	AINEISTON KERUUTAPA
Aineiston keruu: vaihe 3 Aineiston analyysi: vaihe 4	Onko palvelun ohjaajan (eli työpaikan ulkopuolisen ohjaajan) läsnäolosta hyötyä työharjoittelussa?	Puolistrukturoidut teemahaastattelut asiakkaille ja siivousalan esihenkilölle
Aineiston keruu: vaihe 3 Aineiston analyysi: vaihe 4	Palaute: mitä ajattelet palvelusta?	Puolistrukturoidut teemahaastattelut asiakkaille ja siivousalan esihenkilölle

Kuva 9. Täydentävät tutkimuskysymykset (Taala 2024, CC BY-SA)

Toteutus: vaiheet 1 ja 3

Opinnäytetyö koostuu tulpatimanttimallin mukaisesti neljästä vaiheesta: 1. tutki, 2. määritä, 3. kehitä ja 4. toteuta. Opinnäytetyössäni vaiheet 1 ja 3 ovat aineiston keruun vaihetta ja 2 ja 4 näiden analyysiä. (Kuva 10.) Seuraavaksi käyn läpi aineiston keruun. Analyysi esitetään luvussa 9. Tulokset.



Kuva 10. Aineiston keruu tulpatimanttimallia mukaillen (Design Council julkaisuaika tuntematon, 6.)

VAIHE 1. tutki

1. Tutki

Asiakasymmärryksen lisääminen

TYÖPAJA työntekijöille sähköistä "post-it" alustaa Flingaa hyödyntäen.

1A) Ketkä maahanmuuttaneista asiakkaista jäävät kotoutumista ja kuntoutumista edistävien palveluiden ulkopuolelle?

2A) Millaisia tarpeita maahanmuuttaneilla asiakkailla on mihin nykyiset palvelut eivät vastaa?

ASIAKASPALAUTELOMAKKEET edellisiltä kursseilta: toiveet palvelulle

LAAJENNA

1.
TUTKI

Kuva 11. Tutki – asiakasymmärryksen lisääminen (Taala 2024, CC BY-SA)

Tulpatimanttimallin ensimmäisessä vaiheessa tavoitteena oli lisätä asiakasymmärrystä (kuva 11). Opinnäytetyössäni lähestyin asiaa kahdella tavalla: työpajalla työntekijöille sekä tutkimalla edellisen kurssin asiakaspalautteita.

Työpaja työntekijöille

Tutkimuskysymykseen 1A hain vastauksia pitämällä työpajan ryhmälle, joka koostui työllisyyspalveluiden ja kunnan kotoutumista edistävän työn työntekijöistä. Työpaja pidettiin 17.3.2024. Siihen osal-

listui 11 työntekijää, joista 2 osallistui etäyhteydellä Teamsin kautta ja loput olivat läsnä. Läsnä olevilta ihmisiltä pyysin kirjalliset luvat opinnäytetyöhön osallistumisesta ja etänä olevilta suulliset. Tilaisuuden jälkeen lähetin etänä oleville kirjalliset luvat, jotka he allekirjoittivat ja lähettivät sähköisesti turvapostilla. Ennen aloitusta kävimme läpi opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteet, vapaaehtoisen osallistumisen sekä tietosuojaselosteen, sillä kirjalliset luvat tutkimukseen osallistumisesta muodostivat henkilörekisterin.

Työpaja toteutettiin Flingan avulla siten, että jaoin ruutuni etänä oleville ja toimin kirjurina (kuva 12). Työpajaan oli varattu aikaa puolitoista tuntia, josta noin puoli tuntia meni lupalomakkeiden ja tietosuojaselosteen kanssa. Olin miettinyt ennakkoon neljä kysymystä. Nämä olivat:

1. Ketkä maahanmuuttaneista ovat työn, koulutuksen tai kuntoutuksen ulkopuolella?
2. Millaisia tarpeita ja taitoja heillä on kotoutumisen ja työllistymisen näkökulmasta?
3. Mitkä nykyisistä palveluista vastaavat näihin tarpeisiin vai tarvitaanko uusia?
4. Kuinka tavoittaa nämä ihmiset?



Kuva 12. Flingan näkymä työpajan alussa (Taala 2024, CC BY-SA)

Luulin ajan riittävän hyvin näiden neljän kysymyksen käsittelyyn. En kuitenkaan ollut ottanut huomioon, että jos asiakasprofileja muodostuu useita, menee paljon aikaa tarkastella kaikkia niitä neljän kysymyksen kautta. Onneksi tutkimuskysymyksieni kannalta tärkeimmät kysymykset 1 ja 2 olivat ensimmäisenä, sillä 3 ja 4 jäivät keskeneräisiksi ja kiirehdyttiin läpi, kun aika loppui. Jos nyt pitäisin saman työpajan, tekisin aineistonkeruun esim. Learning cafe menetelmällä, jossa pienryhmät kiertävät kysymyspisteitä ja täydentävät toistensa vastauksia.

Asiakkaiden palautelomakkeet aiemmasta ryhmästä

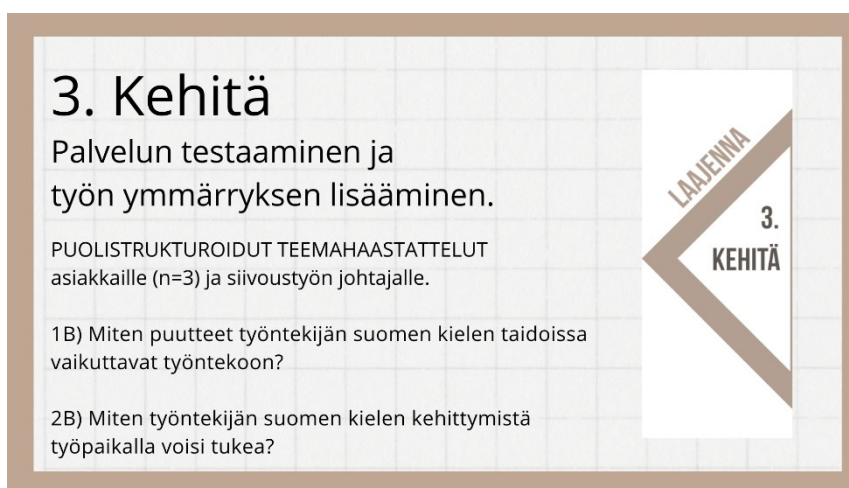
Edellisen ryhmän palautteet olivat suuressa roolissa uuden palvelun ideoinnissa. Ohjasin syksyllä 2023 kotoutumista ja kuntoutumista edistävää ryhmätoimintaa. Ryhmän päätyttyä joulukuussa, keräsin osallistujilta kirjalliset ja nimettömät palautteet. Paikalla oli tulkit, jotka auttoivat kirjoittamisessa.

Yhdellä asiakkaalla ei ollut tulkkia, joten hän käytti Google kääntäjää apuna. Vastauksia tuli 7 kappaletta. Lomake sisälsi kaksi avointa kohtaa:

1. Ajatukseni tästä kurssista
2. Toiveeni kurssista vuodelle 2024

Koska päättynyt ryhmätoiminta oli erilainen kuin uusi testattava palvelu, keskityn analyysissä vain kysymykseen 2, eli toiveisiin uudelle kurssille. Kysymyksen 1. vastaukset eivät myöskään sisältäneet kritiikkiä, vaan lähinnä kiitoksia toiminnan toteuttajille ja arviota oman suomen kielen kehittymisestä palvelussa. Tästäkin syystä kysymyksen 2. vastaukset olivat kehittämistyön kannalta kiinnostavampia.

VAIHE 3. kehitä



Kuva 13. Kehitä – palvelun testaaminen ja työn ymmärryksen lisääminen (Taala 2024, CC BY-SA)

Tuplatimanttimallin kolmas vaihe on kehittämisen ja palvelun testaamisen vaihe. (Kuva 13.) Opinnäytetyössäni tämä käynnistyi jo tammikuussa 2024, eli jopa ennen vaiheita 1 ja 2, ja kesti toukokuun loppuun.

Testijakson aikana osallistuin työharjoitteluun yhdessä asiakkaiteni kanssa. Työharjoittelua oli kahdena päivänä viikossa 5,5 h / pv. Kohteena oli siivousalan yritys. Tavoitteenani oli olla apuna työpaikan toimintakulttuurin ja työtehtävien sisäistämässä sekä tukea asiakkaita ammatillisen kielitaidon kehittymisessä.

Asiakkaiden puolistrukturoidut teemahaastattelut

Työharjoittelun loppupuolella kysyin asiakkailtani lupaa haastatella heitä opinnäytetyötä varten. Halusin kuulla heidän kokemuksiaan työharjoittelujaksolta. Kysyin kolmelta asiakkaalta, jotka kaikki suostuivat haastatteluun. Keskustelut vapaaehtoisesta osallistumisesta, nimettömyydestä, tietosuojaselosteesta ja kirjallisista luvista opinnäytetyöhön osallistumisesta, käytiin tulkin välityksellä. Yksi haastatteluista toteutui puhelimitse ja puhelintulkkauksen avulla. Puhelu nauhoitettiin asiakkaan luvalla ja sen kesto oli 7 min 34 s. Kahden asiakkaan kanssa haastattelu käytiin kasvotusten, jolloin

myös tulkit olivat paikalla. Toisessa vastaukset äänitettiin (4 min 15 s) ja toisessa kirjasin vastaukset käsin. Asiakkaat saivat itse valita, kumpi tapa tuntui heistä mukavammalta.

Asiakkaiden haastatteluissa kysymykset olivat seuraavat:

1. Tällä kurssilla meillä oli ensimmäistä kertaa ryhmämuotoinen työharjoittelu, johon minä ohjaajana osallistuin myös. Mitä ajattelet tästä työharjoittelusta?
2. Kuinka olet mielestäsi kehittynyt jakson aikana? Mitä olet oppinut?
3. Onko sinulla ideoita, miten voisimme jatkokehittää kurssia tulevaisuudessa?

Koin hyvänä, että haastattelut pidettiin palvelun päättyessä. Näin asiakkailla oli jo ehtinyt syntyä kokemus palvelusta ja kuinka se vastasi heidän tarpeisiinsa. Yhdessä vietetty aika siivoustyössä todennäköisesti lisäsi luottamusta minua kohtaan ja halua auttaa osallistumalla opinnäytetyön haastatteluihin. Toisaalta tämä on voinut vaikuttaa myös siten, että asiakkaat ovat antaneet palautetta turhankin positiivisessa valossa ilahduttaakseen minua.

Siivousalan työharjoittelukohteen esihenkilön puolistrukturoitu teemahaastattelu

Siivousalan esihenkilön haastattelun tarkoituksena oli löytää vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten puutteet työntekijän suomen kielen taidoissa vaikuttavat työntekoon?
2. Miten työntekijän suomen kielen kehittymistä työpaikalla voisi tukea?

Haastattelu käytiin kasvotusten siivousalan yrityksen tiloissa ja haastattelu äänitettiin. Äänityksen kesto oli 53 min 3 s ja litteroituna tekstiä tuli 9 sivua. Haastattelukysymykset olivat seuraavat:

1. Kerrotko aluksi vähän työntekijöistäsi, moniko heistä puhuu äidinkielenään suomea ja mitä muita äidinkieliä tiedät heillä olevan?
2. Mitä kieliä käytät töissä työntekijöidesi kanssa?
3. Kuinka hyödynnät työntekijöidesi erilaisia kieliresursseja?
4. Millainen on mielestäsi hyvä siivooja?
5. Millaisella perehdytyksellä voidaan parhaiten tukea vieraskielistä työntekijää onnistumaan?
6. Miten puutteet työntekijän suomen kielen taidoissa vaikuttavat työntekoon?
7. Millaisia keinoja olet löytänyt hyvän ymmärryksen varmistamiseksi?
8. Mitä etuja työntekijälle ja yritykselle tuo, jos työntekijä pystyy kehittämään suomen kielen taitojaan työn ohella?
9. Mikä ryhmämuotoisessa harjoittelujaksossa on ollut hyvää? Mitä siinä voisi muuttaa?

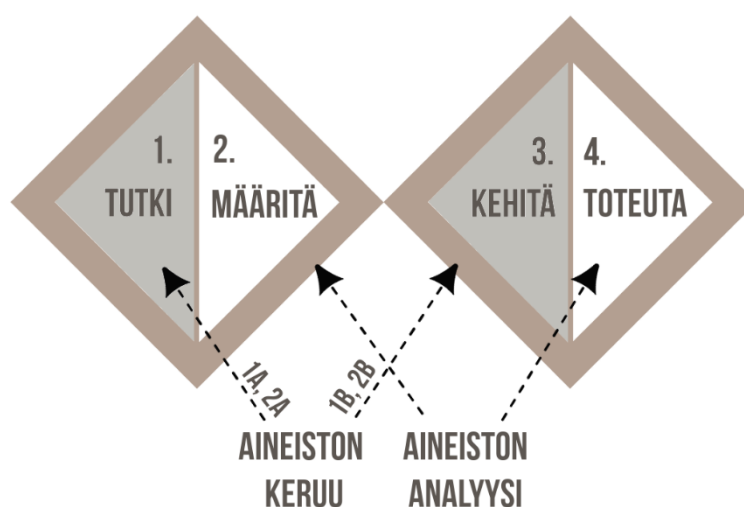
Haastattelun luonne oli keskustelevalta ja valmiiksi mietittyjä kysymyksiä täydennettiin jatkokysymyksillä ja tarkennuksilla.

9 TULOKSET

Voit lukea tämän luvun myös WordPress alustalla: <https://kielitetoinenkuntoutus.wordpress.com/8-tulokset/>.

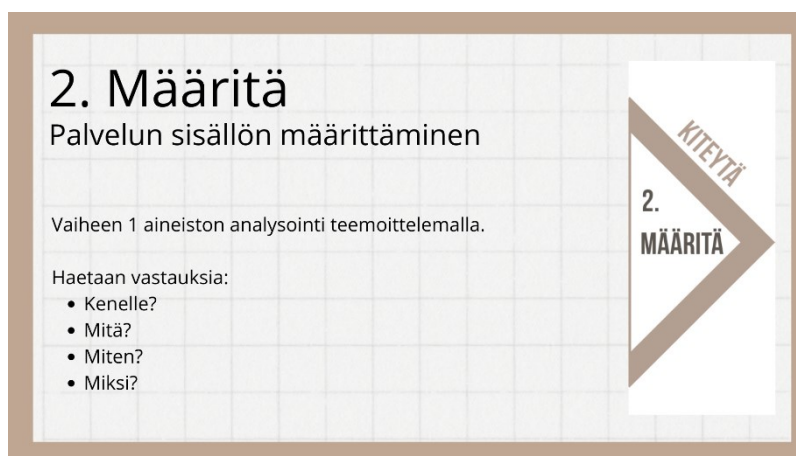
Seuraavaksi käyn läpi tuplatimanttik kehittämisen vaiheet 2 ja 4, joissa analysoin teemoittelemalla vaiheissa 1 ja 3 kerätyt aineistot. (Kuva 14.) Menetelmänä teemoittelua käytetään nostettaessa aineistosta ”tutkimustehtävän kannalta keskeisiä asiakokonaisuuksia ja usein esiintyviä tyypillisiä piirteitä” (Juhila 2021).

Analyyysien 2 ja 4 pohjalta muodostan lopullisen tuotoksen, eli palvelumallin kuvauksen uudelle palvelulle. Luvussa 11. Pohdinta tarkastelen näkyvätkö tutkimuksellisessa kehittämistyössäni kyvykkyyks-ajattelu, kielitietoisuus ja opinnollisen kuntoutuksen tavoitteet.



Kuva 14. Aineiston analyysi tuplatimanttimallia mukailten (Design Council julkaisuaika tuntematon, 6.)

VAIHE 2. määritä



Kuva 15. Palvelun sisällön määrittäminen (Taala 2024, CC BY-SA)

Tuplatimanttimallin toisessa vaiheessa tavoitteena on määrittää palvelun sisältö vastaamalla kysymyksiin kenelle, mitä, miten ja miksi. (Kuva 15.) Tämä toteutui analysoimalla vaiheessa 1 kerätyt

aineistot. Aineistoja oli kaksi: työntekijöiden työpajassa tuottama Flinga aineisto sekä edellisen ryhmätoiminnan asiakaspalautteet. Teemoittelin nämä aineistot ja tutkin, nousiko niistä esiin samanlaisia tarpeita ja ratkaisutoiveita.

Alla näkyvät vaiheen kaksi tutkimuskysymykset 1A ja 2A, joilla tavoitellaan asiakasymmärryksen lisäämistä (kuva 16).

KEHITTÄMISPROSESSIN VAIHE	TUTKIMUSKYSYMYS	AINEISTON KERUUTAPA
Aineiston keruu: vaihe 1 Aineiston analyysi: vaihe 2	1A. Ketkä maahanmuuttaneista asiakkaista jäävät kotoutumista ja kuntoutumista edistävien palveluiden ulkopuolelle?	Työpaja työntekijöille
Aineiston keruu: vaihe 1 Aineiston analyysi: vaihe 2	2A. Millaisia tarpeita maahanmuuttaneilla asiakkailla on mihin nykyiset palvelut eivät vastaa?	Työpaja työntekijöille ja asiakaspalautteet edellisestä kurssista

Kuva 16. Tutkimuskysymykset asiakasymmärryksen muodostamiseen (Taala 2024, CC BY-SA)

TYÖPAJA työntekijöille

1A. Ketkä maahanmuuttaneista asiakkaista jäävät kotoutumista ja kuntoutumista edistävien palveluiden ulkopuolelle?

Vastatakseni kysymykseen käytän hyödyksi asiakasprofilointia. Asiakasprofilointi on palvelumuotoilun menetelmä, jota voidaan käyttää tarpeiden ymmärtämisessä luomalla kuviteltuja ihmiskuvia käyttäjästä (Miettinen 2011).

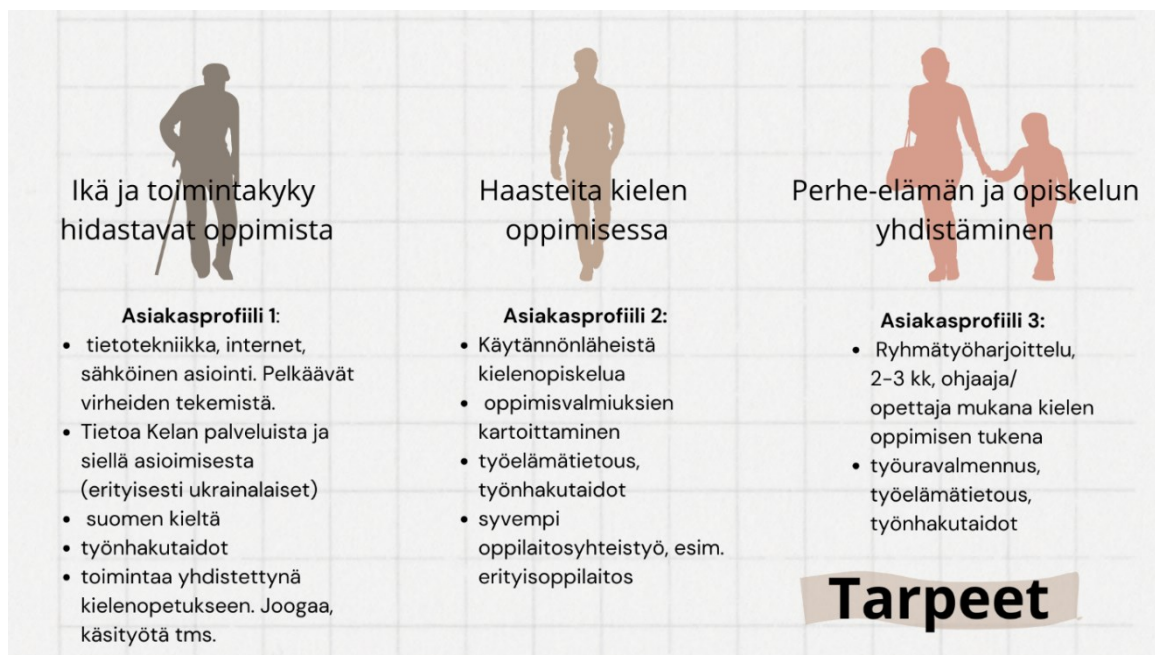
Työpajassa työntekijät nimesivät kuusi asiakasprofiilia henkilöistä, jotka ovat kotoutumista ja kuntoutumista edistävien palveluiden ulkopuolella. Nämä näkyvät alla (kuva 17).



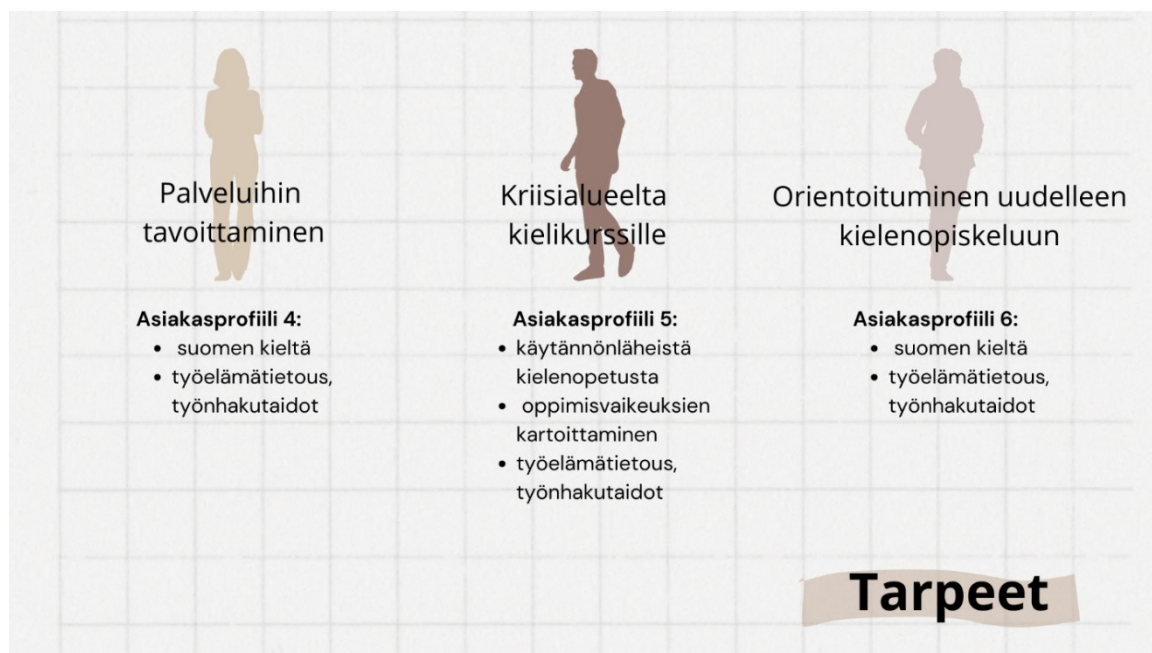
Kuva 17. Asiakasprofiilit työpajasta työntekijöille (Taala 2024, CC BY-SA)

2A. Millaisia tarpeita maahanmuuttaneilla asiakkailla on mihin nykyiset tarpeet eivät vastaa?

Muodostin työntekijöiden nimeämistä tarpeista asiakasprofileittain alla olevat kuvat (kuvat 18).



Kuva 18. Tarpeet asiakasprofileittain (Taala 2024, CC BY-SA)



Kuva 18. Tarpeet asiakasprofileittain (Taala 2024, CC BY-SA)

Lisäksi kokosin työpajan vastaukset Exceliin ja katsoin, mitkä tarpeet toistuivat useimmin, ja mitkä olivat erityistarpeita tietyille asiakasryhmille. Kielitietoisen kuntoutuksen on määrä vastata monenlaisiin tarpeisiin. Työpajassa kysyin millaisia tarpeita ja taitoja asiakasprofiilien henkilöillä on kotoutumisen ja työllistymisen näkökulmasta. Vastaukset koskivat kaikki asiakkaiden tarpeita, enkä huomannut taitoja koskevien näkökulmien puuttumista kuin vasta tuloksia analysoidessa. Varmasti rajallinen aika vaikutti myös tähän.

Työpajassa nousseissa vastauksissa korostui erityisesti suomen kieleen sekä työnhakuun ja työelämä-tietoutteen liittyvät tarpeet. Ajattelen näiden olevan hyvin yleisiä tarpeita maahanmuuttaneelle ko-toutumisen alkuaikoina. Työpajan perusteella etenkin asiakasprofiilien 4 (perhesiteen perusteella Suomeen tullut) ja 6 (Suomessa työttömäksi jäänyt) henkilöt voisivat hyötyä kotoutumiskoulutuk-sesta, joka vastaisi näihin tarpeisiin. Ehkä paikkoja kotoutumiskoulutukseen on ollut liian vähän, koska he olivat jääneet palveluiden ulkopuolelle?

Tietenkin asiakkaiden henkilökohtaiset tarpeet ovat aina erilaisia, enkä voi näiden tulosten pohjalta sanoa, että jokin asiakasprofiilin ryhmä olisi suoraan opinnäytetyössä luotavan kielitietoisien kuntou-tuksen palvelun ulkopuolella. Palvelu on kuitenkin tarkoitettu heille, jotka kokevat, etteivät pääse esim. ammattikouluun tai työelämään kehittämään kykyjään (johtuen muista syistä kuin koulupaikko-jen rajallisuudesta) tai joiden kyvyt eivät ole syystä tai toisesta kehittyneet perinteisissä koulutuk-sissa.

Työpajassa uudenlaisia kielen opettamisen tapoja toivottiin a) ikääntyville / täsmätyökykyisille, eli henkilöille, joilla on käytettävissä osa työkyvystään (asiakasprofiili 1), b) henkilöille, joilla oppiminen junnaa paikoillaan eri kursseista huolimatta (asiakasprofiili 2) ja c) traumaa kokeneille (asiakasprofiili 5). Työpajassa käytettiin sanoja ”käytännönläheistä kielenopetusta” ja ”toimintaa yhdistettynä kielen-opetukseen. Joogaa, käsityötä tms.” Etenkin ikääntyville / täsmätyökykyisille toivottiin ”kielenope-tusta kevyemmällä otteella”. Tämän voisin ajatella tarkoittavan esimerkiksi lyhyempiä koulupäiviä, tauotuksia ja toiminnallisia menetelmiä. Ikääntyville toivottiin myös tukea digitaitojen oppimiseen ja sähköiseen asioimiseen.

Yhteistyötä erityisoppilaitosten kanssa toivottiin henkilöille, jotka kulkevat eri kursseilla ilman suurta edistymistä (asiakasprofiili 2). Toiveena oli myös heidän oppimisvalmiuksien kartoittaminen.

Työpajan pitämisen aikaan opinnäytetyössä kehitettävä kielitietoisien kuntoutuksen testiryhmä oli toiminut noin kaksi kuukautta. Palvelussa kokeiltiin ryhmämuotoista työharjoittelua, johon minä oh-jaajana osallistuin yhdessä asiakkaiden kanssa. Tähän palveluun viitattiin työpajassa asiakasprofiiliin 3 (kotivanhemmat) tarpeisiin sopivana palveluna. Tämä oli kiinnostava toive, sillä testiryhmässä ei ollut mukana pienten lasten vanhempia. Kotivanhemmille toivottiin myös ”Vantaan mallia”. Olimme aikaisemmin käyneet tutustumassa Vantaan osaamiskeskuksen toimintaan, ja kuulleet äideille jär-jestettävästä palvelusta, jossa tarjotaan suomen kielen opetusta, työharjoittelua ja lastenhoitoa.

Vaikka kysymyksessä viitattiin ”kotoutumista ja kuntoutumista edistäviin palveluihin” jäi vastauksissa asiakkaiden sosiaali- ja terveystarpeiden tarpeet vähälle huomiolle. Ainoastaan ns. kotivanhem-pien profiilien 3 ja 4 kohdilla toivottiin sosiaalityön kytköstä. Voi tosin olla, että heidän kohdallaan oman sosiaalityöntekijän nimen selvittäminen on vaikeampaa tai sitä ei ole ollenkaan, minkä takia esim. kuntouttavasta työtoiminnasta on vaikeaa sopia ja siksi sitä osattiin kaivata. Toki on huomata-tava myös, että työpajaan osallistuneet työntekijät eivät työskentele sote-alalla, joten on luonnollista, että asioita tarkastellaan oman toimenkuvan kautta. Jälkikäteen ajatellen edustaja työpajaan hyvin-vointialueelta olisi voinut olla hyvä juttu, vaikka toiminnassa kehitettiin kunnan palvelua.

Työpajassa nousi myös kaksi yleistä kommenttia. Ensimmäinen koski rahallista korvausta opiske-lusta:

”Taloudellinen porkkana on hyvä olla, jos ei ole velvoitetta.”

Uskon tämän koskeneen asiakkaita, jotka eivät ole työllisyyspalveluiden asiakkuudessa, kuten vanhempainvapaalla ja eläkkeellä olevia. Toisessa kommentissa toivottiin valtion ja kuntien näyttävän esimerkkiä monimuotoisessa työllistämisessä:

”Julkinen työllistäminen suunnannäyttäjänä.”

Kolmannen ja neljännen kysymyksen kohdilla aika alkoi loppumaan. Kolmas kysymys kuului: ”Mitkä nykyisistä palveluista vastaavat näihin tarpeisiin vai tarvitaanko uusia?” Vastauksia löytyi kolmeen asiakasprofiiliin (kuva 19).



Kuva 19. Kuinka nykyiset palvelut vastaavat tarpeisiin? (Taala 2024, CC BY-SA)

Neljäs kysymys kuului: ”Kuinka ja kuka tavoittaa nämä ihmiset?”. Vain asiakasprofiiliin 3 tuli vastaus (kuva 20).

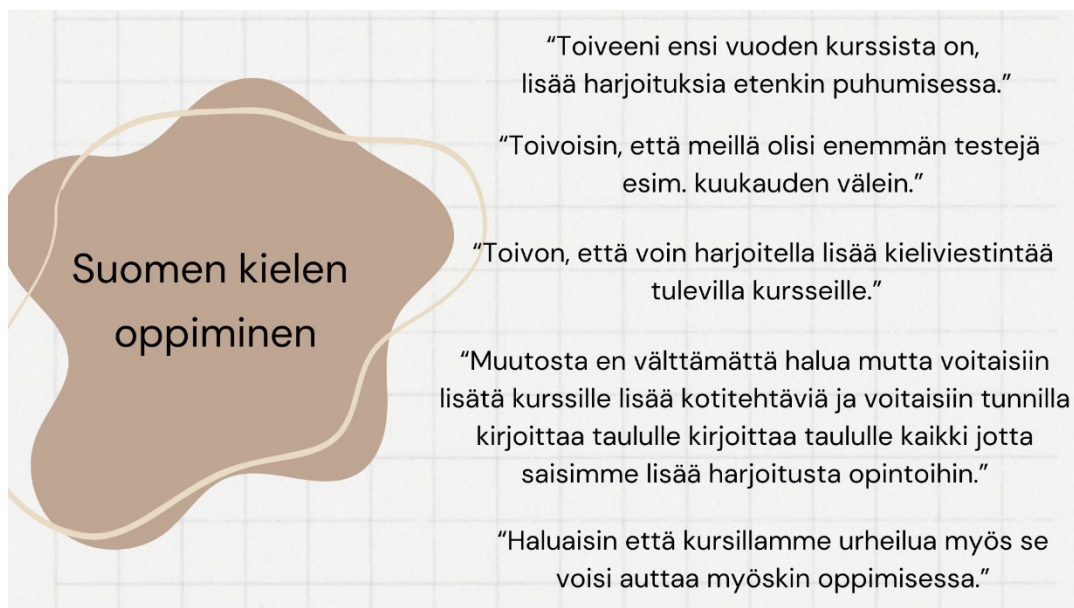


Kuva 20. Kuinka ja kuka tavoittaa? (Taala 2024, CC BY-SA)

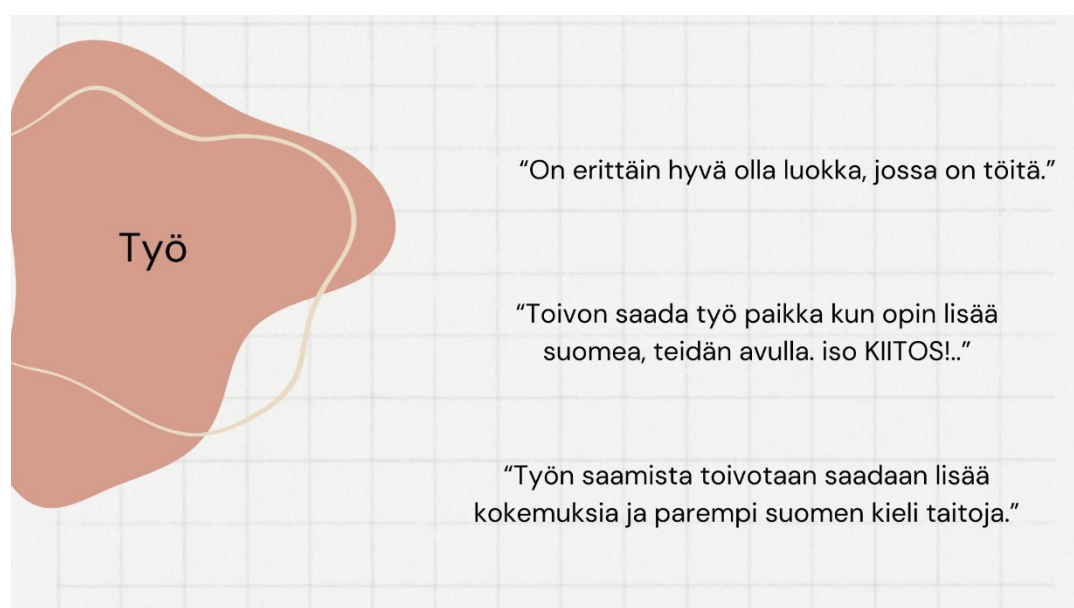
ASIAKASPALAUTTEET edellisestä ryhmästä

Kirjallisissa asiakaspalautteissa opinnäytetyön kehittämistä edeltäneen kurssin asiakkaita pyydettiin vastaamaan kohtaan: ”toiveeni kurssista vuodelle 2024”. Vastauksia tuli seitsemän. Palautteet kerättiin nimettöminä ja yhtä lukuun ottamatta tulkkien avustamana. Asiakkaiden muutostoiveista oli keskusteltu jo aikaisemmin syksyn aikana ja niiden ilmaisemiseen oli kannustettu.

Määrällisesti edellisen ryhmä palautteita oli aika vähän ja ne olivat lyhyitä, mikä helpotti teemoittelua. Päätoiveet koskivat 1. suomen kielen opetusta ja 2. työn saamista. Nämä löytyvät sitaatteineen alla (kuvat 21).



Kuva 21. Asiakaspalautteet kehittämistä edeltäneestä ryhmästä (Taala 2024, CC BY-SA)



Kuva 21. Asiakaspalautteet kehittämistä edeltäneestä ryhmästä (Taala 2024, CC BY-SA)

Palautteen keräämisen aikaan olimme jo käyneet ryhmän kanssa keskusteluja heidän toiveestaan saada työpaikka ja mahdollisuudesta osallistua seuraavalla kurssilla työharjoitteluun. Uskon työtä koskevien kommenttien viittaavan näihin keskusteluihin.

YHTEENVETO: Toiveet uudelle palvelulle työpajan ja asiakaspalautteiden pohjalta teemoit- tain

Suomen kielen opetus:

- suomen opetusta yhdistettynä toimintaan, kuten käsitöitä tai liikuntaa
- kielenopetusta kevyemmällä otteella: ei liian pitkiä päiviä ja tauotus (ikäntyville ja henkilöille, joilla on terveysongelmia)
- käytännönläisyys kielenopetuksessa
- asiakkaiden toiveista lisää kielitestejä, taululle kirjoittamista, puheharjoituksia ja kotitehtäviä

Tulkatut yhteiskuntatunnit:

- lisää työelämä tietoutta ja työnhakutaitoja
- tietoa Kelan palveluista

Kielitietoisuuden koulutuksen palvelu:

- jousto, eli asiakkaan taitojen kehittyessä on mahdollista siirtyä toiseen palveluun
- työelämäyhteistyötä – tavoitteena työllistyminen
- lastenhoidon järjestäminen kotivanhemmille osallistumisen mahdollistamiseksi
- digitaitojen opettelua mukaan palveluun
- oppilaitosyhteistyönä osaamisvalmiuksien kartoittaminen
- yhteistyö erityisoppilaitosten kanssa

Alle olen kuvannut palvelun sisällön pääpiirteittäin ennen opinnäytetyön käynnistymistä (syksy 2023), opinnäytetyön käynnistymisen aikaan (kevät 2024) ja ehdotukset tulevalle kielitietoisuuden koulutuksen sisällölle aineiston analyysin pohjalta (kuvat 22).



Kuva 22. Palvelun sisällöt eri vaiheissa (Taala 2024, CC BY-SA)



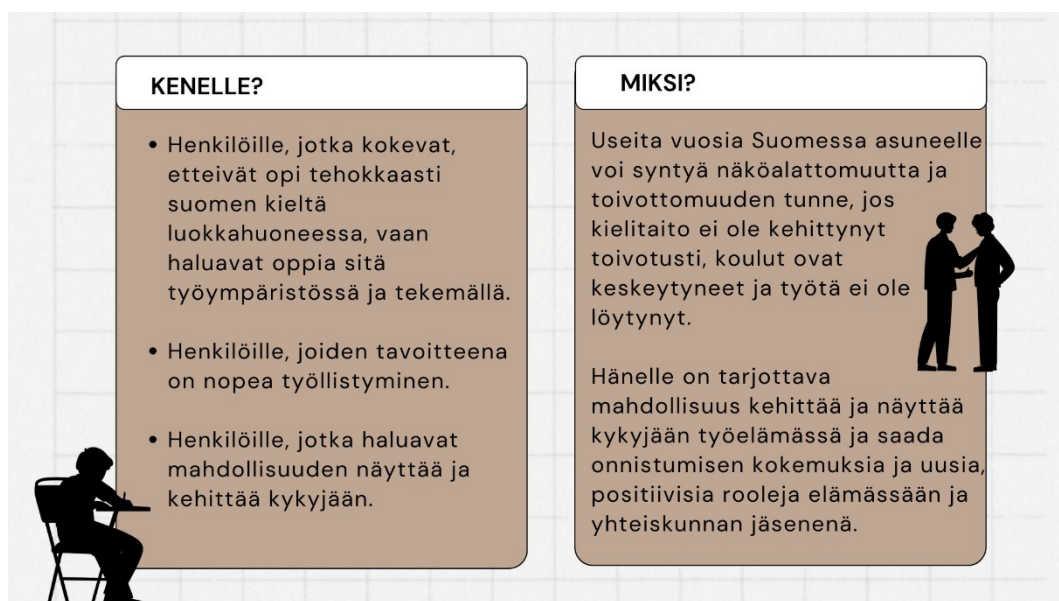
Kuva 22. Palvelun sisällöt eri vaiheissa (Taala 2024, CC BY-SA)



Kuva 22. Palvelun sisällöt eri vaiheissa (Taala 2024, CC BY-SA)

Palvelun määrittäminen

Alla olen määritellyt uuden kielitietoisuuskuntoutuksen sisältöä (kuvat 23).

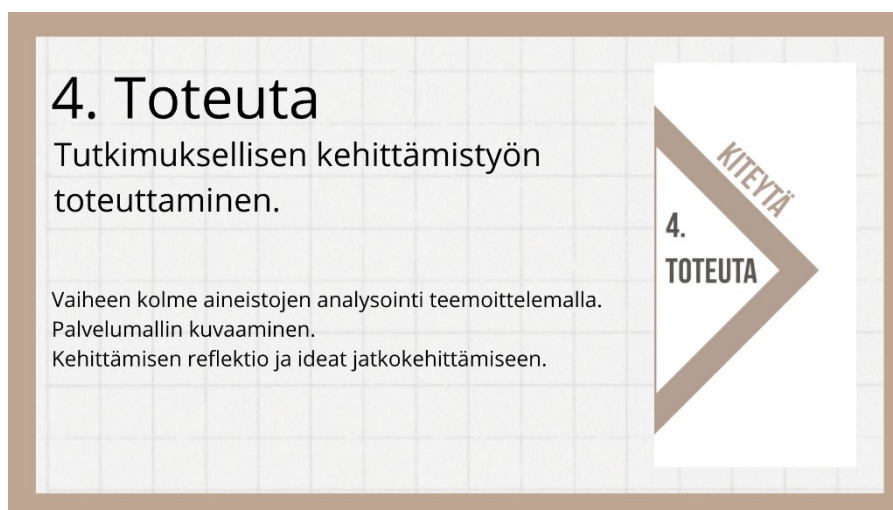


Kuva 23. Kielitietoisuuskuntoutuksen sisältö (Taala 2024, CC BY-SA)



Kuva 23. Kielitietoisuuden sisällöt (Taala 2024, CC BY-SA)

VAIHE 4. toteuta



Kuva 24. Toteuta – tutkimuksellisen kehittämistyön toteuttaminen (Taala 2024, CC BY-SA)

Vaiheessa 4 (kuva 24) analysoin vaiheen 3 aineistot, eli työharjoittelukohteen esihenkilön ja palvelun testaamiseen osallistuneiden asiakkaiden (n=3) puolistrukturoidut teemahaastattelut.

Tämän vaiheen tavoitteena on lisätä ymmärrystä siivoustyöstä, jotta asiakasta voidaan paremmin tukea työharjoittelun aikana työtehtävien oppimisessa, työpaikan toimintakulttuurin sisäistämisessä sekä vuorovaikutuksessa ja suomen kielitaidon kehittämisessä. Alla näkyvät tutkimuskysymykset 1B ja 2B (kuva 25).

KEHITTÄMISPROSESSIN VAIHE	TUTKIMUSKYSYMYS	AINEISTON KERUUTAPA
Aineiston keruu: vaihe 3 Aineiston analyysi: vaihe 4	1B. Miten puutteet työntekijän suomen kielen taidoissa vaikuttavat työntekoon?	Puolistrukturoitu teemahaastattelu siivousalan esihenkilölle
Aineiston keruu: vaihe 3 Aineiston analyysi: vaihe 4	2B. Miten työntekijän suomen kielen kehittymistä työpaikalla voisi tukea?	Puolistrukturoitu teemahaastattelu siivousalan esihenkilölle

Kuva 25. Tutkimuskysymykset siivoustyön ymmärryksen lisäämiseen (Taala 2024, CC BY-SA)

Siivousalan esihenkilön PUOLISTRUKTUROITU TEEMAHAASTATTELU

Alleviivasin litteroidusta tekstistä haastattelukysymyksien vastaukset, mikä helpotti teemojen löytämisestä. Sen jälkeen katsoin mitkä osat aineistoista vastasivat tutkimuskysymyksiin ja täydentäviin tutkimuskysymyksiin.

1B. Miten puutteet työntekijän suomen kielen taidoissa vaikuttavat työntekoon?

Yllätyksekseni sain esihenkilön haastattelussa kuulla, että puutteet suomen kielen taidoissa eivät vaikuta työntekoon juuri mitenkään, jos työntekijä osaa englantia. Siivousala on hyvin monikulttuurinen eikä suomen kielen taitojen puuttuminen ole myöskään este uralla etenemiseen.

Että tää on aika tyypillinen tilanne, et välttämättä niitä muita suomea puhuvia ei oo. Ja tota ala on siinä mielessä muuttunut positiivisempaan suuntaan, nykyään myös esihenkilöasemassa oleva voi olla muu kuin äidinkielenään suomea puhuva. Koska on tultu tilanteeseen, että välttämättä suomea puhuvia esihenkilöitä ei ole.

No sanotaan näin, et se (suomen kielen taito) ennen varmasti olis avannut ovea sinne uralla eteenpäin, mutta se, että sanoin, et ei se suomi ole enää se ainoa autuaaksi tekevä, englannillakin pärjää.

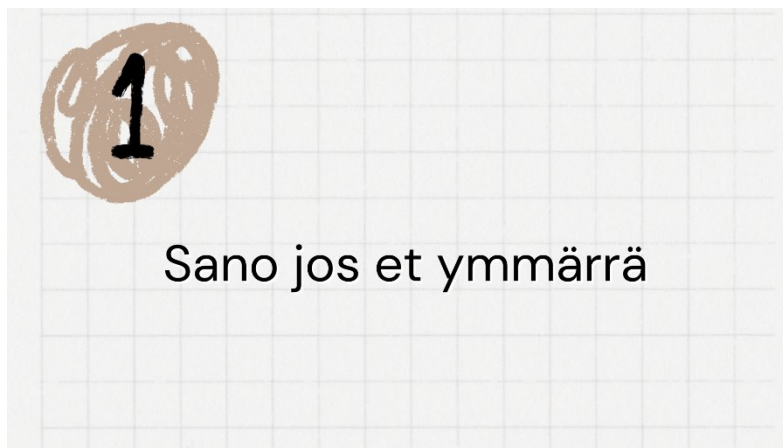
Osalle työntekijöistä siivousalan työ on ensimmäinen työ Suomessa ja kenties tilapäinen ratkaisu ennen siirtymistä toiselle alalle. Tällaisessa tilanteessa esihenkilö katsoo suomen kielitaidon oppimisen olevan hyödyllistä jo siivoustyön aikana.

Meidän alalla uralla etenemisen esteenä se (suomen kielen puuttuminen) ei ole. Helpottaa, mutta siinä ei tarvi olla pelkästään se suomi. Mut mä väitän, että Suomessakin on niitä aloja, joissa vaaditaan ehdottomasti sitä suomen kielen taitoa. Et sit, jos se on vaikka se sun oma ala. Ihmiset tulee eri taustoista. Siellä on lakimiestä, siellä on opettajia, siellä on hoitajia. Niin ja sit, jos se on tulevaisuus, et se tulevaisuus näyttää, et se tulee olemaan Suomessa ja se, et sä olet oppinut suomea, niin se edesauttaa niihin muihin tulevaisuuden töihin. Näin näkisin sen oven avaamisen suomen kielellä.

Koska suomen kielen taidoilla ei ollut niin suurta merkitystä siivousalan työssä pärjäämiseen, kuin olin ennakkoon ajatellut, muutin hieman tutkimuskysymystä:

1B. Kuinka kielelliset vuorovaikutuksen haasteet vaikuttavat työntekoon?

Tähän löytyi esihenkilön haastatteluaineistosta neljä teemaa (kuvat 26–29).



Kuva 26. Esihenkilön haastattelu, teema 1 (Taala 2024, CC BY-SA)

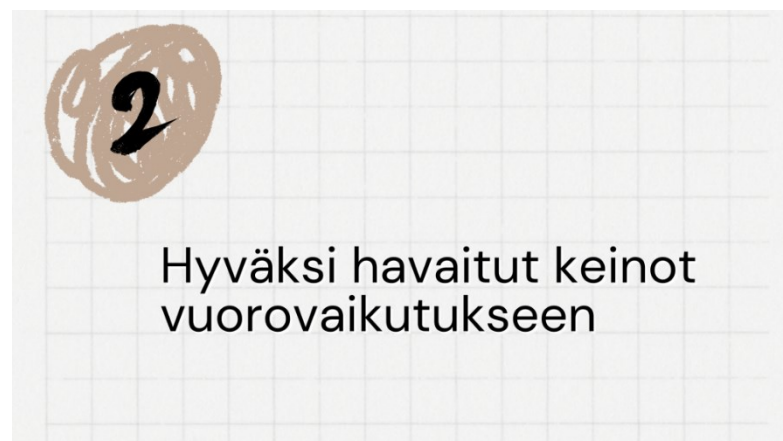
Esihenkilön mukaan ongelmat alkavat siitä, jos työntekijä ei uskalla myöntää, ettei ole ymmärtänyt ohjeita.

No tota, mä sanon, että ensimmäinen ongelma tulee siitä, että ei välttämättä uskalleta sanoa, että mä en ymmärtänyt. Koska silloin, kun vaan hymyillään ja nyökätään, niin se mulle kertoo, että okei, asia kunnossa. Ja sitten hetken päästä paljastuu, ettei oltu ymmärretty ollenkaan mitä on selitetty.

Se on pienempi paha sanoa, et nyt mä en ymmärtänyt, kun se, et sä meet ja teet väärin tai jätät tekemättä. Koska yleensä siitä sitte taas ongelmat lisäänty. Monesti, jos sä sanot, että sä et ymmärtänyt, ni sitten siinä vaiheessa tilanne on vielä hyvin pelastettavissa.

Esihenkilön mukaan väärinkäsitykset voivat johtaa koomisiin tilanteisiin, mutta pahimmillaan siivoustyön tilaaja on tyytymätön samaansa palveluun.

Välillä tulee tilannekomiikkaa. Mutta sitten on se toinen puoli, kun ollaan asiakkaalla töissä. Ja sit, kun tulee niitä oikeita asioita, että joku asia pitää hoitaa nyt, tai tämä on prioriteetti, tämä ensin. Niin sit, jos ne ei hoidukkaan, niin siinä on oma haasteensa. Ja sitten asiakas kyselee, mitä varten minun toimistoani tai minun huonettani ei ole siivottu tai jotain vastaavaa.



Kuva 27. Esihenkilön haastattelu, teema 2 (Taala 2024, CC BY-SA)

Esihenkilö käyttää työssään monenlaisia keinoja sujuvan vuorovaikutuksen saavuttamiseksi, kuten eri kielten käyttäminen, internetin käännösohjelmat, elekieli ja piirtämistä.

Mä puhun suomea, koska moni haluaa oppia sitä suomea ihan mun omista työntekijöistä. No englanti on päätyökieli, ihan ehdottomasti. Mutta tota yritän aina opetella muutaman sanan näitä kieliä, mitä niin kuin useimmiten käytetään. Etenkin heidän kanssaan, joilla se englantikin on heikkoa. No, sitten tietenkkin nää erilaiset käännöspalvelut mitä internet tarjoaa, niin niitä käytetään yhdessä. Ja sitten on välillä viittomakieli ja mennään tolle näytelmäosastolle. Ja on piirrettykin.



Kuva 28. Esihenkilön haastattelu, teema 3 (Taala 2024, CC BY-SA)

Perehdytys on vaikeaa ilman yhteistä kieltä, minkä vuoksi suomen tai englannin taito on tärkeää.

Sanotaan, että itsellä aika pitkälle kriteerinä, kun otetaan uusia henkilöitä töihin, niin sitten, että suomella ja tai englannilla pitäisi pärjätä. Koska se työn tekeminen ilman sitä kielitaitoa... tai se työn oppiminen ilman kielitaitoa, se on tosi haastavaa. Niin sekä tälle henkilölle kuka tulee uutena ja oppii, mutta myös henkilölle, joka opettaa.

Esihenkilö hyödyntää perehdyttämisessä työntekijöidensä eri kieliresursseja. Uudella vieraskielisellä työntekijällä on kaksinkertainen haaste oppimisessa: on sekä työn oppiminen että työskentely vieralla kielellä.

No ehdottomasti mä oon huomannut perehdytyksessä, että toki perehdytysvastuut esihenkilönä on mulla, mutta se, että jos tiedän, että on samankielisenä, niin sitä ihan perustyötä oppimaan laitetaan yhdessä ne samankieliset. Ihan sillä, että mä oon huomannut, että se perehtyminen tapahtuu paljon nopeammin. Koska sulla on joka tapauksessa uusi asia opittavana, niin sun ei tarvi käyttää energiaa siihen, että osasinko mä kääntää ton englannin kielisen sanan tai suomen kielisen sanan oikein. Vaan te voitte sillä sun omalla kielellä.. te saatte sen siihen itse työhön sen perehdytyksen.

Työntekijöiden kielitaitojen huomioiminen tuo myös heidän kieliosaamiselleen arvostusta sekä se edistää tutustumista työntekijöiden välillä alalla, jossa töitä tehdään paljon myös yksin.

Mutta yritetään hyödyntää (työntekijöiden omia kieliresursseja), koska myös ne, jotka on siinä perehdyttäjän roolissa tai apuna perehdyttämisessä, ne oman maan naiset tai miehet.. Se on heillekin.. He tutustuu näihin uusiin työntekijöihin ja siellä tulee erilailla sellaista "koen itseni tarpeelliseksi".

Esihenkilön mukaan kaikkia asioita ei voi kuitenkaan sanoa työkaverin tulkkauksen kautta. Esimerkiksi tilanteissa, joissa työntekijälle pitää antaa kriittistä palautetta, tai asia on muuten arkaluontoisempi.

Mut se on ihan totta, että täytyy todella miettiä, että ei voi vaan kuka vaan kääntää, mitä vaan kääntää ja missä vaan kääntää, sanotaan näin.

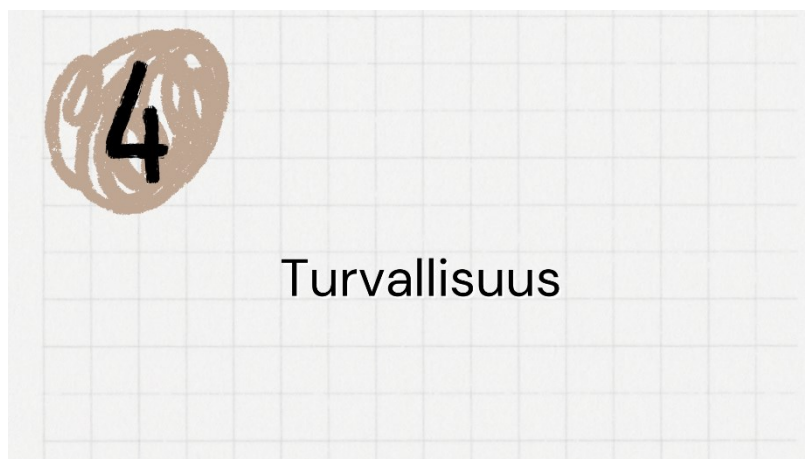
Perehdytykseen kuuluu myös verkkomateriaalia, videoita ja kuvia. Puhelin on työssä hyvä apuväline.

Meillä on olemassa et me opiskellaan myös verkkoperehdytyksessä et sieltä saa kans... Siellä on videomateriaalia, mikä monille helpottaa, kun näkee sitä kuvaa miten tehdään jonkin tietyn asian siivoominen.

Tänä päivänä vaikka kännykät on vähän sellaset saako käyttää ja eikö saa käyttää... Ne on vähän niinku osana se työkalu, että voidaan käyttää sitä kääntäjää, mutta voidaan kans... Se, että vanha sanonta sanoo, et kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa. Niin se, että ota vaikka kuva, jos sanotaan, että lamppu ei pala. Niin ota kuva siitä lampusta, niin hyvin todennäköisesti esihenkilöllä saattaa sytyttää, että nyt on kuvattu lampua, joka ei toimi. Siinä on jotain vikaa.

Kaikkea tietoa ei odoteta oppivan hetkessä.

Pitää aina vähän huomioida sitä perehdytettävää. Monesti käy niin, että käy näin ja näin, kun ne on itselle tavallaan aivan selviä asioita. Mut sit pitää muistaa, että meillä on jaettu perehdytys viiteen osaan just sen takia, että ei me voida ekana päivänä kaataa kaikkea sun niskaan, koska sitä uutta asiaa tulee niin paljon.



Kuva 29. Esihenkilön haastattelu, teema 4 (Taala 2024, CC BY-SA)

2B. Miten työntekijän suomen kielen kehittymistä työpaikalla voisi tukea?

Toinen tutkimuskysymys koski suomen kielen kehittymisen tukemista työpaikalla. Analyysivaiheessa huomasin, ettei yksikään haastattelukysymyksistäni koskenut suoraan tätä aihetta. Lisäksi aineistossa nousee esiin se, ettei suomen kielen taito ollut edellytys työssä menestymiseen, sillä päätyökieli on englanti. Itse asiassa esihenkilö on havainnut työntekijöiden englannin kielen taitojen kehittymistä työssä.

Mutta sitten mä olen huomannut meidän omassa tiimissä, että kun tässä olen usemman kanssa saanut olla pitempään, niin osalla ei välttämättä ole se suomi vahvistunut, tai sanotaan, että se on varmaan vahvistunut ja he ymmärtää paljon enemmän, mut he ei uskalla ite puhua. Mut sit se heidän englantinsa. Koska muistan työntekijöitä, jotka on tullut, niin heillä on ollut se oma kieli ja muutama sana suomee ja nyt me pystytään kommunikoimaan engalnniksi. Koska se on sitä, mitä he kuulee minulta päivittäin.

Englannin kielen oppimisesta voi olla esihenkilön mukaan hyötyä työntekijälle, jos hän hakee työpaikkaa Suomen ulkopuolelta.

Silleen englantia on turvallinen kieli ja siitä kiva, et vaikkei me siitä suomesta olla löydetty sitä yhteistä kieltä, niin sit se on tullut edes siitä englannista. Koska mitä ikinä tulevaisuus tuo tullessaan, niin väitän, että se englantia heitä isossa kuvassa auttaa enemmän tulevaisuudessa, kuin se, et he osaavat suomea. Jos he tulevaisuudessa työskentelee muualla päin Eurooppaa tai palaa kotiin, mitä ikinä, niin se, et sä puhut sitä englantia, niin se voi auttaa siellä kotimaassa. Et sä voi tulevaisuudessa hakea jotain työpaikkaa, kun sä olet maailmalla oppinutkin englannin.

Tutkimuskysymyksissäni oli vahva kieleen liittyvä näkökulma. Esihenkilön haastattelussa nousi myös muita mielenkiintoisia näkökulmia, joita voi tulla vastaan maahan muuttaneen työntekijän kanssa. Näitä on esimerkiksi erilaiset siivouskäsitkset.

Meillä on keski-ikä jossakin 35, et meillä on suhteellisen nuorta väkeä. Mut se täytyy hyvin tarkkaan huomioida se, että tuota tää on monelle ensimmäinen työpaikka koko elämässä. Ensimmäinen työpaikka Suomessa. Ja sitten eri kulttuureissa siivouskäsitkset on hyvin erilainen. Jos jossakin voidaan ajatellaan, että pikkasen tosta luudalla laitetaan tai harjalla tai jollakin. Ja sitten taas se tosi paljon riippuu millaista taustoista. Et osan kanssa täytyy.

Osan kanssa täytyy harjoitella myös työelämän pelisääntöjä ja tässä esihenkilö toivoo yhteistyötä harjoitteluun ohjaavien oppilaitosten kanssa.

Et perehdytyksessä käydään läpi kaikki työsopimukseen liittyvät asiat, se että miten meidän palkka määräytyy, miten se maksetaan. Ja sitten tietysti osan kanssa pitää käydä läpi, mitä se tarkoittaa, että olet tehnyt työsopimuksen. Mihin se sinua velvoittaa, mihin se työnantajaa velvoittaa. Että se ei ole vaan paperia mä voin mennä tulla niin kuin mä haluan, vaan ne on suunnitellut osoitetut työvuorot, jotka tullaan tekemään. Lisää saa ja ylimääräistä saa tehdä, jos on mahdollista. Jos ei joskus pääse, siitä pitää hyvissä ajoin ilmoittaa. Nää ei ole kaikille itsestäänselvyyksiä. Ja nää on sellaisia asioita, mitä mä toivon... Me tehdään aika paljon oppilaitosten kanssa yhteistyötä ja nyt yhteistyötä teidän kanssa, niin nää kuulostaa taas meidän korvaan et näähän on itsestäänselvyyksiä. Mutta juurikin se, että mä toivon, että niitä tuotais esiin jo oppilaitoksissa esiin, kun tullaan vaikka harjoitteluun, et täällä opetellaan sitä työelämää.

Joskus esihenkilön pitää ottaa työntekijän kanssa myös henkilökohtaisempia asioita, kuten hygieniä.

Esihenkilö: "Ja plus se, mikä on yksi, mikä on pieni asia, mutta se on haastava asia. Kun mennään tänne henkilökohtaiselle tasolle, on just se oma henkilökohtainen hygieniä. Me ollaan siivoustyössä, niin me ei voida haista hielle. Esimerkiksi ja näin. Ja taas tullaan niihin kulttuurieroihin, et on kulttuureja, joissa ei juurikaan käytetä hajusteita ja näin että."

Minä: "Tai liikaa?"

Esihenkilö: ”Joo tai liikaa, se voi olla se toinen vaihtoehto. Koska sekin jättää nopeasti asiakkaan tiloihin tuoksua ja tänä päivänä on paljon tuoksuherkkiä.”

Sivututkimuskysymykset

Olin määritellyt opinnäytetyölleni myös sivututkimuskysymyksiä. Näissä tavoitteena oli kysyä palautetta ryhmämuotoisesta ja tuetusta työharjoittelusta siivousalan yrityksessä. (Kuva 30.) Ensin esitelen tulokset esihenkilön haastattelusta ja sen jälkeen asiakkaiden haastatteluista.

KEHITTÄMISPROSESSIN VAIHE	TÄYDENTÄVÄT TUTKIMUSKYSYMYKSET	AINEISTON KERUUTAPA
Vaihe 3: kehittä	Onko palvelun ohjaajan (eli työpaikan ulkopuolisen ohjaajan) läsnäolosta hyötyä työharjoittelussa?	Puolistrukturoidut teemahaastattelut asiakkaille ja siivousalan esihenkilölle
Vaihe 3: kehittä	Palaute: mitä ajattelet palvelusta?	Puolistrukturoidut teemahaastattelut asiakkaille ja siivousalan esihenkilölle

Kuva 30. Täydentävät tutkimuskysymykset (Taala 2024, CC BY-SA)

Ensimmäinen täydentävä tutkimuskysymys esihenkilölle. **Oliko palvelun ohjaajan (eli työpaikan ulkopuolisen ohjaajan) läsnäolosta hyötyä työharjoittelussa?**

Esihenkilö näki etuja siinä, että olin ohjaajana mukana työharjoittelussa, sillä siten pystyin näkemään itse kehityksen työharjoittelijoissa.

Mun mielestä se on ollut hienoa, että sä oot ollu mukana. Silloin sä oikeasti näät sen muutoksen näissä ihmisissä ja siinä työssä, mitä he tekee. Koska eihän siinä, jos mulle tulee koulusta harjoittelija, niin se opettajahan käy täällä jossain harjoittelun välissä kerran kattomassa, hetken seuraa työtä, juttelee hetken opiskelijan kanssa, vaihtaa muutaman sanan minun kanssa ja tulee näytöt. Mä otan vastaan vastaan näytöt ja meillä on arviointikeskustelu. Et se opettaja ei konkreettisesti nää miten se.. et sehän on ihan minun arviointini varassa tai näin.

Esihenkilö myös arveli, ettei olisi voinut ottaa vastaan ryhmällistä harjoittelijoita, ellen olisi ollut mukana ohjausapuna.

— sit se että ollaan ryhmässä, niin valitettavasti tämä työelämä on hyvin hektistä, niin se, että on mahdollisuus... tai mä sanoisin näin, että tällaiseen harjoitteluun ei olisi mahdollisuutta, jos sinä et olisi ainakin osin mukana. Koska se että harjoittelijat ovat aina harjoittelijoita, heidän työn jälki pitää tarkistaa, koska me vastataan siitä sitten asiakkaalle.

Hektisiä aamuja helpotti myös, kun pystyin ottamaan esihenkilön työohjeet kerralla vastaan ilman kielimuuria.

Plus, että sulla on sit se mahdollisuus palastella sitä, mitä ohjeita mä olen aamulla antanut, niin sitten vielä heille, että he sen varmasti sitten ymmärtää.

Esihenkilö näki läsnäolostani etua myös suomen kielen oppimisen kannalta.

— ja myöskin se että kun sä oot heidän mukanaan, niin sen heidän kielitaitonsa on mahdollista kehittyä koko ajan. Koska se, että minä tai kollega ei voida olla koko aika heidän kanssaan ja silloinhan he puhuu keskenään. En tiedä kuinka paljon, ei välttämättä, kun sitten heillä on jokaisella omat tehtävät mitä tehdään. Niin kyllä mä väitän, että heidän kieli monipuolistuu ja rikastuu, kun heillä on suomea puhuva henkilö koko ajan mukana.

Ryhmässä myös harjoittelijat saivat toisistaan tukea.

Ja tavallaan sit se kun tehdään ryhmänä, niin siinä on semmonen et kukaan ei koe olevansa yksin.

Esihenkilön mielestä oli kuitenkin hyvä, että olin välillä pois ja työharjoittelijoiden tuli pärjätä itsenäisemmin.

Sitten kun on päiviä, että et pääse pääse paikalle, mikä on ymmärrettävääkin... on hyväkin välillä, koska ihmiset käyttäytyy eri tavalla, kun ohjaaja on paikalla tai ei oo paikalla. Ja mä tarkoitan tällä lähinnä sitä, kuinka rohkeasti lähdetään tekemään ja näin. Niin tota mut sitten tavallaan heillä on se, et he ovat kaikki samassa tilanteessa, niin heistä on tukea toisilleen ja sit yhdessä me saadaan tehtyä niitä asioita.

Esihenkilö arveli etuna sen, että tunnen nyt itsekin paremmin siivousalaa, että voin opettaa alalla tarvittavaa suomea sekä kertoa työn luonteesta siivousalasta kiinnostuville asiakkaille.

Sit kun sä ohjaat tulevaisuudessa ja joku kertoo, että haluaa siivousalalle niin sit sä osaat jo poimia, että okei, nyt me katsotaan sun kans näitä sanoja, näitä sä tuut tarvii siellä. Siellä on moppia ja siellä on siivouskärryä, on liinoja —

Et joku sanoo minä haluan siivoojaksi. No miksi haluat? No kun se on sellaista ja tällaista. Siin sit voi kertoa myös faktatietoa, että olet oikeassa näissä asioissa, mutta se on myös fyysisesti hyvin raskasta työtä ja semmosia oikeita faktoja. Ettei vain, että minä olen kirjoista lukenut, että näin se siivoustyö tapahtuu.

Esihenkilö näki etuna, että näytin itse siivoamalla työharjoittelijoille mallia.

Myöskin se, että ohjaaja on erilaisia. Sinäkin voisit seistä ovella ja katsoa mitä he tekee. Mut mä väitän, että hekin oppii sillä, että näkee sen esimerkin sinulta, että mitä tehdä. Ja sinä voit näyttää hei, että meille sanottiin, että laitetaan nämä tavarat näin tai roskapussien kuuluu olla tällä tavalla. Sitä kautta tulee kans sitä esimerkkiä heille. Ja — heille on ehkä helpompaa harjoittelussa kysyä sinulta ja sitten, jos sinä et osaa, niin voit helposti tulla kysymään esihenkilöiltä, kun sitten, jos he tulisi itse kysymään, että miten tämä meni. Että sanon, että tää on sellainen, että kaikki voittaa.

Toinen täydentävä tutkimuskysymys esihenkilölle. **Palaute: mitä ajattelet palvelusta?**

Kuten edellä on tullut esiin, koki esihenkilö ryhmämuotoisen ja tuetun työharjoittelun positiivisena kokeiluna. Esihenkilö arvosti uusien ihmisten kohtaamista ja parhaimmillaan, kuten tämän pilottijakson aikana, työharjoittelut voivat johtaa työllistymiseen.

Ja eihän tässä ole haittaa että tutustuu uusiin ihmisiin. Ja tosiaan mä koen positiivisena asiana tämä. Ja sitten se että jos näyttää mahdolliselta että sieltä nousee niitä kenelle voisi töitä tarjota, niin sehän on ihan mahtavaa! Hehän on päässeet tässä harjoittelemaan jo sitä työtä.

Asiakkaiden PUOLISTRUKTUROIDUT TEEMAHAASTattelut

Litteroin kaksi äänitettyä haastattelua ja kirjoitin puhtaaksi käsin kirjoittamani vastaukset yhdestä haastattelusta. Siirsin vastaukset kysymyksittäin Exceliin ja etsin vastauksia täydentäviin tutkimuskysymyksiin. Haastateltavat on nimetty H1, H2 ja H3.

Ensimmäinen täydentävä tutkimuskysymys asiakkaille. **Onko palvelun ohjaajan (eli työpaikan ulkopuolisen ohjaajan) läsnäolosta hyötyä työharjoittelussa?** Toiminnassa kokeiltiin ensimmäisen kerran työharjoittelua, sekä sitä, että minä ohjaajana lähdin työharjoitteluun heidän mukanaan tekemään töitä heidän rinnallaan.

Kaikki haastateltavat toivat esiin pitäneensä uudesta palvelusta, jossa oli työharjoittelu mukana. He myös pohtivat omaa pärjäämistään harjoittelussa. Yksi pohti olleensa liian hidaskäppäinen vammojensa takia ja toinen kertoi saaneensa harjoittelun kautta työpaikan.

Se on ollut hyvä, mä tykkäsin itse kyllä. Mutta ongelma on se, että mä ole ollut hidaskäppäinen, kun minulla on vamma kädessä ja jalassa ja sen takia mä en ole ollut riittävästi nopea. Mutta jos tulevaisuudessa itse haluan mennä töihin kyllä mielummin haluan mennä (harjoittelupaikan nimi) koska se on helppo. (H2)

Erittäin hyvä idea, uusi kurssi muoto. Pääsin tutustumaan työelämään. Sopii ensimmäisenä askeleena ja itseasiassa sain työpaikan tämän kautta. (H3)

Haastateltavista H1 pohti ohjaajan vaikutusta työharjoitteluun opastamisen ja opettamisen näkökulmasta.

Se että olit meidän kanssa mukana, opetit meitä, opastit meitä työn tekoon ja näin. Sinulla on tosi hyvä asenne. (H1)

Haastateltava H1 toi myös ilmi ohjaajan roolin toiminnan mahdollistajana.

Olen oppinut vähän sanoja ja sitten työtä, että miten se... Niin kauan kun et aloita, et tee jotain, et saavuta mitään. Samalla tavalla miten sä veit meidät sinne ja opetit meitä, neuvoit ja autoit, niin sillä tavalla mä opin. Jos me ei oltais, jos et olis vienyt meitä tällaiseen paikkaan ja näin, niin ei oltais opittu. Koska vaikka on alussa ensimmäinen päivä, on toinen päivä et opi, mutta kuukauden päästä kyllä sä opit sen. (H1)

Toinen täydentävä tutkimuskysymys asiakkaille. **Palautte: mitä ajattelet palvelusta?**

Yksi haastateltavista toivoi lisää työharjoittelua palveluun.

Mun mielestä harjoitteluja voidaan lisätä. (H1)

Toisen mielestä harjoittelu on mielenkiintoisempaa kuin koulussa istuminen.

H2: ”Minusta on totta, että on todella hyvä, että opiskelijat ovat menneet jonnekin muualle kuin kouluun... eli ... koulussa oleminen on todella tylsää kaikille, eli se on tosi hyvä, jos jatkossa viette kaikki opiskelijat jonnekin työharjoitteluun. Ja se auttaa myös kielen oppimisessa.”

Minä: ”Eli se on mielenkiintoisempaa kuin koulussa istuminen?”

H2: ”Kyllä.”

(Naurua)

H2: ”Juu se on paljon parempi. Koulussa oppilas istuu viisi tuntia ja hänellä on tylsää. Sillä (työharjoittelussa) hän ainakin näkee jotain ja liikkuu.”

Yksi haastateltavista pohti oppimaansa ja kuinka suomen kielen opetusta voitaisiin kehittää.

Olen oppinut (työharjoittelussa) työskentelemään ryhmässä. Se oli hyvä. Ajatus on hyvä yhdistää työtä ja koulua. Kokeita olisi ollut hyvä, että voi kehittyä ja arvioida omaa suomen kehittymistä. Kerran viikossa olisi hyvä olla matikkaa, perustehtäviä arkeen liittyen. (H3)

Omat kokemukset ryhmämuotoisen työharjoittelun ohjaamisesta

Kuten edellä on mainittu, oli testijakso ensimmäinen, jossa järjestettiin ryhmämuotoista ja tuettua työharjoittelua siten, että minä ohjaajana lähdin mukaan. Kokeilu oli todella antoisa. Ensinnäkin työntekijä-asiakassuhde muuttui tasavertaisemmaksi. Olimme kaikki oppimassa uutta, sillä minullakaan ei ollut alasta aiempaa kokemusta. Etunani oli toki yhteinen äidinkieli siivoustyön esihenkilön kanssa, sekä pystyin keskustelemaan englanniksi muiden työntekijöiden kanssa, jota asiakkaani taas eivät osanneet. Kuten esihenkilön haastattelussa kävi ilmi, pystyin ottamaan suuremman määrän ohjeita vastaan ja palastelemaan niitä asiakkaileni.

Meistä tuli melko nopeasti tiimi, jolla oli yhteiset päiväkohtaiset tavoitteet. Työtehtävissä vuoroteltiin, eikä kukaan päässyt luistamaan esimerkiksi vessan siivouksesta. Muistettavia yksityiskohtia oli paljon, joten toimimme samalla toistemme laadunvalvojina. Ennen kaikkea autoimme toinen toisiamme. Uskon, että asiakkaani arvosti sitä, että olin paikalla heitä varten ja tein samoja asioita.

Siivoustyön ohella juttelimme elämästä, iloista ja suruista. Myös tauot vietimme yhdessä. Väitän, että opin tuntemaan 5,5 tunnin siivouspäivien aikana asiakkaani paremmin, kuin mitä olisin luokahuoneopetuksessa voinut. Ja kuten esihenkilö sanoi, näin konkreettisesti heidän kehityksensä. Läsnäolo mahdollisti myös sen, että tarvittaessa pystyin myös puuttumaan tiettyihin tilanteisiin, kuten myöhästymisiin, missä ja milloin voi puhua puhelimesta tai vääränlaisiin työkenkiin, jotka voivat olla turvallisuusriski. Nämä olivat tilanteita, jotka syntyivät siinä hetkessä, eikä kaikkea voinut ennakoita.

Asiakkaitteni kanssa ainoa yhteinen kieli oli suomen kieli. He siis saivat paljon työssä käytettävää kieliharjoitusta kanssani. Lisäksi tein Wordwall ohjelmalla paljon mobiiliharjoituksia alaan liittyvistä sanoista ja fraaseista mitä huomasin työpaikalla käytettävän. Olin ohjeistanut asiakkaita kantamaan mukanaan pientä vihkoa, minne kirjoittaa uusia sanoja ja lauseita, joita kuulee päivän aikana (kts. Komppa ym 2023, 114). Tämä menetelmä ei kuitenkaan ottanut tuulta alleen useista patisteluista huolimatta. En tiedä johtuiko se siivoustyön ripeästä tahdistista, vai siitä, ettei kielen systemaattiseen havainnointiin työssä oppimistarkoituksessa ollut totuttu? Syy voi löytyä myös siitä, etten osannut

valmentaa asiakkaitani tähän riittävästi ja tunnustan osaamiseni rajat. Jatkossa voisi olla hyvä järjestää suomen kielen opettajan tai muun kielen asiantuntijan koulutusta aiheesta ennen harjoitteluja.

Kaiken kaikkiaan siivoustyönjakso asiakkaiden kanssa oli upea kokemus ja olen iloinen, että se myös johti työllistymisiin. Olen kiitollinen kokeiluun lähteneen yrityksen rohkeudesta ja kokeilunhalusta kokeilla ehkä hieman epätavallista tapaa löytää uusia työntekijöitä ja antaa oppimisen mahdollisuuksia maahanmuuttaneille.

Kielitietoisien kuntoutuksen palvelumalli

Tutkimustehtäväni liittyivät A) asiakasymmärryksen ja B) työnymmärryksen muodostamiseen ja näiden pohjalta annan ehdotukseni uudesta kielitietoisien kuntoutuksen palvelumallista. Siihen pääset tutustumaan WordPress sivustolla: <https://kielitietoinenkuntoutus.wordpress.com/kielitietoisien-kuntoutuksen-palvelumalli/>.

10 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Voit lukea tämän luvun myös WordPress alustalla: <https://kielitetoinenkuntoutus.wordpress.com/9-eettisyys-ja-luotettavuus/>.

10.1 Eettisyys

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on julkaissut ohjeen tutkimuksen eettisistä periaatteista Suomessa. Näitä ovat mm. oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta, oikeus keskeyttää tutkimus milloin tahansa ilman ikäviä seuraamuksia, oikeus peruuttaa suostumus osallistumiseen milloin tahansa, oikeus saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen käytännön toteutuksesta sekä oikeus saada totuudenmukainen kuva tutkimuksen tavoitteista sekä mahdollisesti osallistumisesta koituvista haitoista ja riskeistä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 4, 7–9.)

Oman asiakasryhmäni kanssa nämä käytiin läpi tulkkauksen kanssa. Suostumus osallistumisesta tutkimukseen kerättiin kirjallisena työpajaan osallistuneilta, palveluun ja kehittämiseen osallistuneilta asiakkailta sekä siivoustyön esihenkilöiltä. Koska suostumukseen tuli allekirjoitusten myötä nimet, muodostavat ne henkilörekisterin. Koska toteutin tutkimuksellisen kehittämistyön yksin, olin ainoa tutkimusaineiston rekisterinpitäjä.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta edellyttää henkilötietoja sisältävän tutkimusaineiston käsittelyssä suunnitelmallisuutta, vastuullisuutta ja lainmukaista toimintaa. Vastuu kattaa tutkimusaineiston ja tutkimuksen koko elinkaaren. Lisäksi tulee noudattaa oman organisaationsa tutkimusta koskevia tietosuojaohteja. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8–9.) Lupalomakkeet säilytettiin lukitussa kaapissa työhuoneella ja opinnäytetyön valmistumisen jälkeen ne hävitettiin työpaikan luottamuksellisen materiaalin hävittämiseen tarkoitetun lukitun roskiksen kautta. Myös äänitteet, muistiinpanot haastattelusta ja litteroinnit hävitettiin.

Eettisyyden kannalta tutkimukseen osallistuvien anonymisointi on tärkeää. Siksi jouduin pohtimaan mitä seikkoja tuon ilmi palveluun osallistuneiden asiakkaiden määrästä, tarpeista ja esimerkiksi siitä, moniko heistä lopulta työllistyi. Päätökset olivat vaikeita, sillä tutkimuksen tekijän vastuu turvata osallistujien tunnistamattomuus on suuri, ja jouduinkin hakemaan neuvoja opinnäytetyötä ohjaavaltani lehtorilta. Samoin häivyitin itse siivoustyön luonteesta asioita, joilla on merkitystä kielen oppimisen kannalta, ettei siivoustyön kohdetta ja sitä kautta haastateltua siivoustyön esihenkilöä voitaisi tunnistaa.

Opinnäytetyön tilaajan olen kertonut olevan kunnassa toimiva elinvoimayksikkö. Mielestäni kunnan koko, maantieteellinen sijainti tai maahan muuttaneiden suhteellinen määrä kuntalaisista eivät ole merkittävää tietoa opinnäytetyön lukijalle, joten jätin ne pois.

Tutkimustieteellinen neuvottelukunta on myös määrittänyt hyvää tutkimusta ohjaavat arvot. Näitä ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Erilaisia vilppejä ovat sepittäminen, vääristely ja plagiointi. Sepittämisessä on kyse tekaistusta havainnoista, aineistosta tai tuloksista. Vääristelyssä on kyse tutkimustiedon muokkaamisesta tai valittujen tulosten esittämättä jättämisestä. Plagiointi tarkoittaa toisen työn tai tiedon käyttämisestä ilman lupaa tai viittausta. (Tutkimustieteellinen neuvottelukunta 2023, 11, 16–17.) Tutkimuksessani noudatin tutkimuksen teon hyvän toimintatavan periaatteita ja hain opinnäytetyöohjaajaltani ohjausta epäselvissä tilanteissa.

Opinnäytetyön toteuttamisessa seurasin Savonian ohjeistuksia. Näitä oli mm. opinnäytetyösopimuksen teko. Hain opinnäytetyön tilaajalta tutkimuslupaa ja sen liitteenä oli tutkimussuunnitelma. Ihmistieteellisen tutkimuksen eettistä ennakoarviointia ei tarvittu, sillä tutkimukseen osallistumiseen pyydettiin suostumus, osallistujat olivat täysi-ikäisiä, tutkimuksessa ei puututtu fyysiseen koskemattomuuteen, tutkimuksessa ei esitetty voimakkaita ärsykejä tai aiheutettu henkistä haittaa tai turvallisuushaavoja tutkimukseen osallistuvalla tai hänen läheisillään. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 16.)

10.2 Luotettavuus

Sirkka Hirsijärven, Pirkko Remeksen ja Paula Sajavaaran (2016, 232) mukaan laadullisissa tutkimuksissa luotettavuuden mittaamisen kannalta on tärkeää kuvata tarkasti lukijalle, miten tutkimus on tehty ja miten tuloksiin on päästy. Tarkkuus välittyy lukijalle mm. kuvaamalla tiedon keruun olosuhteita ja mahdollisia häiriötekijöitä, haastatteluihin käytettyä aikaa ja mahdollisia virhetulkintoja.

Olen pyrkinyt kuvaamaan avoimesti tutkimukseni toteutuksen puutteita. Esimerkiksi työntekijöille suunnatussa työpajassa aikaa oli liian vähän tehtävään nähden. Lisäksi yllätyin, kun kaksi osallistujaa osallistui etänä, enkä ollut varautunut siihen ennakkoon. Jälkikäteen ajatellen käyttäisin Learning cafe menetelmää ja varaisin aikaa enemmän.

Toinen puute toteutuksessa oli tutkimuskysymyksen 2B kohdalla, eli miten työntekijän suomen kielen kehittymistä työpaikalla voisi tukea? Huomasin, ettei haastattelukysymyksissäni kysytty suoraan tätä aihetta, eli olin ollut huolimaton.

Jouduin myös muuttamaan yhtä tutkimuskysymystä, sillä siivoustyön esihenkilön vastaus oli ollut erilainen kuin ennakkoon olin ajatellut. Alkuperäinen kysymys oli 1B. Miten puutteet työntekijän suomen kielen taidoissa vaikuttavat työntekoon? Koska puutteet suomen kielessä oli paikattavissa englannin taidoilla, muutin kysymyksen muotoon 1B. Kuinka kielelliset vuorovaikutuksen haasteet vaikuttavat työntekoon? Pyrin kertomaan lukijalle avoimesti muutoksista mitä matkan varrella tein.

Kerroin tuloksissa myös, kuinka työharjoittelu muutti asiakassuhdetta tasavertaiseksi ja tunsin, että meistä tuli tiimi osallistuessani siivoustyöhön yhdessä asiakkaiden kanssa. Tämä on voinut vaikuttaa asiakkaiden haluun auttaa minua osallistumalla haastatteluun ja he ovat voineet antaa turhankin positiivista palautetta. Myös tieto työllistymisestä työharjoitteluyritykseen, ja sen myötä kiitollisuuden tunne, on voinut vaikuttaa haastattelutuloksiin.

Luotettavuuden kannalta on hyvä avata kehittämisen motiivit. Kehittämisisidean sain edellisen ryhmätoimintani asiakkaiden toiveiden pohjalta. Tarkoituksena oli kehittää palvelu asiakkaiden tarpeisiin ja siksi palvelumuotoilu oli siihen hyvä keino. Myös opinnäytetyön tilaaja hyötyy saamalla palveluvalikoimaansa uuden testatun palvelun kehittämis ehdotuksineen. Uuden palvelun avulla voidaan nopeuttaa asiakkaiden kotoutumista, kuntoutumista ja työelämään pääsyä ja siten saavuttaa myös taloudellisia säästöjä. Kolmas hyötyjä on kehittämiseen mukaan lähtenyt siivousalayritys, joka löysi uusia työntekijöitä kokeiluun osallistuneista asiakkaista.

Lähteiden luotettavuutta pyrin lisäämään etsimällä tietoa luotettavista tietokannoista, kuten Finna, Medic ja PubMed. Opinnäytetyössä käytin sekä englanninkielisiä että suomalaisia artikkeleita ja pyrin löytämään erityisesti vertaisarvioituja tutkimuksia.

11 POHDINTA

Voit lukea tämän luvun myös WordPress alustalla: <https://kielitetoinenkuntoutus.wordpress.com/pohdinta/>.

Täyttyivätkö opinnäytetyön tavoitteet?

Opinnäytetyön tavoitteena oli mahdollistaa maahanmuuttaneen asiakkaan kyvykkyyksien kehittyminen kielitietoisen kuntoutuksen avulla.

Kyvykkyyksillä (capabilities) tarkoitetaan sitä, mitä ihmiset pystyvät tekemään ja olemaan, mitkä ovat heidän tosiasialliset kykynsä. Senin mukaan ihmisillä tulisi olla mahdollisuus elää tavoittelemaansa ja arvostamaansa elämää ja meidän tulisi pyrkiä poistamaan esteitä, mitkä estävät näiden toteutumista. (Robeyns 2005, 94)

Kielitietoisuus työyhteisössä tarkoittaa sitä, etteivät puutteet suomen kielen taidossa estä työntekijän täysipainosta osallistumista. (Komppa & Lehtimaja 2023.)

Näkökulma kuntoutukseen on tässä opinnäytetyössä **opinnollinen kuntoutus**. Opinnollisen kuntoutuksen tavoitteena on oppimisvalmiuksien kehittyminen ja sitä kautta toimintakyvyn parantuminen. Näiden myötä on mahdollista saavuttaa itse asetettuja tavoitteita sekä ”toimia aktiivisena, osallistuvana kansalaisena”. (Kuntoutussäätiö 2015.)

Opinnäytetyöllä pystyttiin luomaan asiakkaille toiminnan ja kyvykkyyksien kehittymisen mahdollisuuksia yhdistämällä suomen kielen opetusta sekä tuettua ja ryhmämuotoista työharjoittelua. Haastatellut asiakkaat pitivät palvelua hyvänä. Heistä yksi korosti mahdollisuutta päästä tekemään ja oppimaan.

Niin kauan kun et aloita et tee jotain et saavuta mitään. Samalla tavalla miten sä veit meidät sinne ja opetit meitä, neuvoit ja autoit niin sillä tavalla mä opin. Jos me ei oltais jos et olis vienyt meitä tällaiseen paikkaan ja näin niin ei oltais opittu. Koska vaikka on alussa ensimmäinen päivä, on toinen päivä et opi mutta kuukauden päästä kyllä sä opit sen. (Palveluun osallistunut asiakas 2024)

Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe olisi, muuttuiko osallistujien käsitys itsestään oppijoina palvelun myötä, kun oppiminen siirrettiin luokahuoneesta aitoon työympäristöön. Samoin olisi mielenkiintoista tietää, kokivatko asiakkaat saavansa mahdollisuuksia astua uuteen rooliin työharjoittelun myötä. Pois kieltä puutteellisesti osaavan opiskelijan asemasta kykeneväksi siivoustyön tekijäksi? Kalliokosken ym. mukaan luokahuoneessa kielenoppijan identiteetiksi jää herkästi kielenkäyttäjä, joka hallitsee kyseisen kielen puutteellisesti, kun taas luokahuoneen ulkopuolisissa oppimistilanteissa hänelle on tarjolla muitakin rooleja (Kalliokoski ym. 2019, 24–25). Näihin kysymyksiin ei tällä opinnäytetyöllä saatu vastauksia.

Opinnäytetyössä löytyi ensin siivousalan yritys yhteistyökumppaniksi ja sen jälkeen valikoituvat osallistujat, jotka olivat alasta kiinnostuneet. Ryhmämuotoisessa työharjoittelussa asiakkaiden kiinnostuksen kohteista ponnistava lähestyminen olisi vaikeampaa toteuttaa. Tuettu ryhmäharjoittelu on työnantajille vieras konsepti eikä moneen kohteeseen ole mahdollista osallistua useamman harjoitte-

lijan kanssa. Yritysten mukaan houkuttelu ei siis ole helppoa. Kyvykysajattelun ja opinnollisen kuntoutuksen ihanteiden mukaista, täysin asiakkaiden toiveista ja tavoitteista ponnistavaa lähestymistä, on siis vaikeaa toteuttaa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää kunnalle palvelumuotoilun keinoin uusi opinnollisen kuntoutuksen periaatteisiin pohjautuva palvelu. Palvelussa työtoimintaan tuotiin tukea asiakkaan kielitaidon kehittämiseen, vuorovaikutukseen sekä työpaikan toimintakulttuurin ja työtehtävien sisäistämiseen. Työympäristönä oli siivousalan yritys. Palvelu pilotoitiin keväällä 2024 ja opinnäytetyössä syntynyt palvelumallin kuvaus on nähtävissä WordPress alustalla <https://kielitietoinenkuntoutus.wordpress.com/kielitietoisen-kuntoutuksen-palvelumalli/>.

Nähdäkseni opinnäytetyön tarkoitus täyttyi. Uusi palvelu syntyi ja toiminta on kehittynyt ja jatkunut edelleen pilotoimisjakson päätyttyä opinnäytetyön ulkopuolella. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä luotettavuuden lisäksi korostuu sen käyttökelpoisuus (Rantanen & Toikko 2009). Olen iloinen, että kielitietoisen kuntoutuksen palvelu on löytänyt kunnan palveluissa paikkansa, mahdollistaen asiakkaille toiminnan ja kykyjen kehittämisen paikkoja.

Siivousalan työpaikalla, jossa palvelua pilotoitiin, monikielisyys oli arkipäivää, joten heillä oli jo käytössä useita keinoja vuorovaikutuksen varmistamiseksi. Se, että osallistuin itse työhön, mahdollisti käytetyn ammattikielen havainnoinnin ja opettamisen sekä työtehtävien opettamista näyttämällä esimerkkiä. Kyseessä oli yhdessä oppimisen matka. Vuorovaikutuksen tukena toimiminen tarkoitti myös sitä, että käänsin englantia puhuvien työntekijöiden ohjeet suomeksi asiakkaileni. Tämä oli rooli, jota en ennakkoon osannut odottaa.

Tutkimustehtävät liittyivät A) asiakasymmärryksen ja B) työnymmärryksen muodostamiseen. Näistä saatuja tietoja hyödynnettiin palvelumuotoilussa.

Keskeiset tulokset A) asiakasymmärryksen lisäämisestä

Työpajassa työntekijöille kävi ilmi, että on erilaisilla asiakasprofiileilla olevia maahanmuuttaneita, jotka ovat opetuksen, kuntoutuksen tai työelämän ulkopuolella. Heillä on kuitenkin yhteisiä tarpeita, kuten elämäntilanteeseen sopivan suomen kielen opetus sekä työelämä- ja työnhakutaitojen vahvistaminen. Myös edellisen ryhmän asiakkaiden palautteissa näkyivät toiveet ja odotukset suomen kielen opetukselle sekä työn saamiselle.

Joustoja tarvitaan mahdollistamaan mm. täsmätyö- ja opiskelukykyisten sekä kotivanhempien osallistuminen. Osa hyötyisi myös perustaitojen vahvistamisesta sekä oppimisvalmiuksien kartoittamisesta. Lisäksi oppilaitosyhteistyötä toivottiin. Oppilaitoksilta voisi pyytää ammatillista orientaatiokoulutusta alalle, tai taitokorttien kuten hygieniapassin suorittamisen mahdollisuutta. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tarve jäi työpajassa vähemmälle huomiolle. Tämä johtunee siitä, ettei työpajassa ollut näiden alojen edustajia ja olin varannut liian lyhyen ajan työpajan toteuttamiseen.

Keskeiset tulokset B) työnymmärryksen lisäämisestä

Työnymmärryksen lisäämisellä tarkoitettiin siivousalan työn luonteen ymmärtämistä. Yllättävin tulos tässä oli se, etteivät puutteet suomen kielessä estäneet kohteessa työskentelyä tai edes uralla etenemistä, jos työntekijällä oli hallussa englannin kieli. Englanti oli myös työpaikan päätyökieli, jonka vuoksi myös englantia osaamattomien työntekijöiden englannin taidot vahvistuivat työn myötä. Kuitenkin, kuten haastateltu esihenkilö sanoi, Suomessa on paljon työpaikkoja, joissa tilanne on eri ja suomen kielen taidot ovat välttämättömiä.

Oli onnekas sattuma, että kohde, jossa palvelua pilotoitiin, oli jo hyvin pitkälle miettinyt vuorovaikutusta, perehdyttämistä ja työturvallisuuden varmistamista tilanteissa, joissa yhteistä äidinkieltä ei ole. Jatkossa voisi olla hyvä tarjota koulutusta kielitietoisuudesta ja monimuotoisten työyhteisöjen johtamisesta yrityksille, joissa työntekijät ovat tähän asti olleet suomea äidinkielenään puhuvia, ja sitä kautta mahdollistaa maahanmuuttaneille asiakkaille uusia osallistumisen ja toiminnan paikkoja eri aloilla.

Siivousalan esihenkilön toiveet oppilaitoksille ja työharjoittelijoita ohjaaville oli antaa ohjeistusta suomalaisiin työelämätaitoihin liittyen, kuten sovittuihin työvuoroihin sitoutumiseen ja täsmällisyyteen. Asiakkailta hän toivoi erityisesti rehellisyyttä sen suhteen, ymmärsivätkö he annettuja ohjeita. Suomessa ei ole häpeä tunnustaa, jos ei ole ymmärtänyt vaan siihen kannustetaan.

Oma arvio opinnäytetyöstä

Opinnäytetyön teko on ollut pitkä, opettavainen, innostava ja samalla raskas prosessi. Aihe oli minulle henkilökohtaisesti kiinnostava ja ammatillisesti merkityksellinen. Aloittaessani kuntoutuksen yamk opintoja, minulle oli tärkeää saada tutkittua tietoa ja teorioita jäsentämään työtäni. Ehkä siksi viitekeh്യkseni oli niin laaja rajauksien jälkeenkin. Kirjoittamisen etenemisen myötä kuitenkin rohkaisuun tekemään valintoja, esimerkiksi valitsemalla kuntoutuksen näkökulmaksi opinnollisen kuntoutuksen, vaikkei tämä ole niin vakiintunut palvelu kuntoutuksen kentällä.

Pohdin, olenko onnistunut kuvaamaan riittävän selkeästi yhteyksiä kyvykkyys-ajattelun, kielitietoisuuden ja opinnollisen kuntoutuksen välillä sekä näkyvätkö nämä opinnäytetyössäni? On helppo sokeutua omaan tekstiin ja välillä pohdin, ovatko asiat itsestään selviä tai mielenkiintoisia lukijalle. Toivon kuitenkin, että opinnäytetyöni myötä kielitietoisuuden kuntoutuksen konseptia voisi levittää laajemmalle, sillä uudenlaisia osallistumisen ja oppimisen tapoja tarvitaan, että kaikki maahanmuuttaneet saisivat mahdollisuuden osallistua yhteiskunnan toimintaan ja kokea itsensä yhdenvertaiseksi yhteiskunnan jäseneksi.

Termien määrittely on opinnäytetyössä tärkeää, mutta myös äärimmäisen vaikeaa. Sanasto muuttuu jatkuvasti, ja voi olla, että on tehnyt huonoja valintoja. Esimerkiksi sanan ”maahanmuuttanut” valinta. Itselle luontaisin tapa kuvata palvelun kohderyhmää on asiakas. Asiakkaalla on mielestäni valtaa eikä hän ole samalla tavalla palvelun kohde, kuin kuntoutuja, kotoutuja tai potilas. Jossain asioissa, sillä tiedolla, että asiakas on muuttanut maahan, on kuitenkin merkitystä. Hän voi tarvita sellaista tukea, mitä suomen kieltä ja enemmän suomalaista yhteiskuntaa tunteva ei tarvitse. Päädyin siis sanaan ”maahanmuuttanut”, mutta voi olla, että tämänkin sanan merkitys muuttuu ajan myötä ja tilalle löytyy parempi.

En myöskään kirjoittanut omaa lukua maahanmuuttaneista, en tilastoja heidän määristään tai muuton syistä, jotka ovat myös tärkeitä ja joilla on paikkansa tiedolla johdettavassa yhteiskunnassa. Tällä valinnalla yritin estää ajatuksiani tekemästä yleistyksiä tarpeista sen perusteella, että ihminen on muuttanut maahan. Sen sijaan yritin jokaiseen lukuun tuoda tutkimuksiin pohjautuvia näkökulmia siitä, miten maahanmuutto elämäntilanteena voi näihin vaikuttaa, esimerkiksi kuntoutumiseen.

Tämä matka on ollut hieno ja kiitän sinua lukija, että pääsit tänne asti! Lopulta tulee aika, jolloin kerättävä rohkeutta ja painaa...



Haluan vielä antaa nöyrät kiitokseni teille, jotka osallistuite opinnäytetyöni tutkimukselliseen kehittämiseen, henkilöille, jotka antoivat tukea, ohjausta ja neuvontaa tämän opinnäytetyöprosessin aikana ja opinnäytetyön tilaajalle mahdollisuuden tarjoamisesta ja luottamuksesta. Kiitos!

15.12.2024

Eevaleena Taala

LÄHTEET

- Action plan on Integration and Inclusion 2021-2027. European Commission. Pdf-tiedosto. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/AUTO/?uri=CELEX%3A52020DC0758>. Viitattu 10.1.2024.
- Ahmad, Akhlaq 2020. Kokeellinen etniseen alkuperään perustuva tutkimus syrjinnästä suomalaisilla työmarkkinoilla. Teoksessa Villiina Kazi, Anne Alitolppa-Niitamo & Antti Kaihovaara (toim.) Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2019: Tutkimusartikkeleita kotoutumisesta. TEM oppaat ja muut julkaisut 2019:10. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. ISBN 978-952-327-487-7. https://www.researchgate.net/profile/Akhlaq-Ahmad-4/publication/338750323_Kokeellinen_tutkimus_etniseen_alkuperaan_perustuvasta_syrjinnasta_suomalaisilla_tyomarkkinoilla/links/5e286782a6fdcc70a1434273/Kokeellinen-tutkimus-etniseen-alkuperaeaeen-perustuvasta-syrjinnaestae-suomalaisilla-tyoemarkkinoilla.pdf?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19. Viitattu 17.7.2024.
- Alanko, Salli 2020. Johdanto. Teoksessa Salli Alanko (toim.) Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishanke. Kehittämistä, kokeilua, kohtaamisia ja taitojen vahvistumista. Kuntoutusta kehittämässä 24 | 2020. Kela. <https://helda.helsinki.fi/bitstreams/546b91cd-3642-4985-8f87-7341b24d4a20/download>. Viitattu 21.7.2024.
- Andersson, Mia & Ojala, Noora 2020. Maahanmuuttaja-asiakas ja suomalainen kuntoutuskulttuuri. Teoksessa Salli Alanko (toim.) Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishanke. Kehittämistä, kokeilua, kohtaamisia ja taitojen vahvistumista. Kuntoutusta kehittämässä 24 | 2020. Kela. <https://helda.helsinki.fi/bitstreams/546b91cd-3642-4985-8f87-7341b24d4a20/download>. Viitattu 19.7.2024.
- Baumgartner, Tarja 2023. Maahanmuuttajien osaamista jää käyttämättä työmarkkinoilla. Tilastokeskus. Tieto & trendit. Asiantuntija-artikkelit ja ajankohtaisblogit. Artikkelit 17.1.2023. <https://stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2023/maahanmuuttajien-osaamista-jaa-kayttamatta-tyomarkkinoilla/>. Viitattu 17.7.2024.
- Buchert, Ulla, Härkäpää, Kristiina, Lehtinen, Tuula & Vuorento, Mirikka 2012. Maahanmuuttajat Kelan kuntoutuspalveluissa. Kuntoutus-lehti 2/2012. Viitattu 18.7.2024.
- Buchert, Ulla & Vuorento, Mirikka 2012. Suomalaisten hyvinvointipalveluiden ammattilaisten näkemyksiä maahanmuuttajien ammatillisen ja mielenterveyskuntoutuksen haasteista ja ratkaisuista. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 81/2012. Kelan tutkimusosasto. https://tukikeskushilma.fi/wp-content/uploads/2019/10/Kelan_tutkimus_maahanmuuttajat_kuntoutus.pdf. Viitattu 18.7.2024.
- Design Council julkaisuaika tuntematon. Design methods for developing services. An introduction to service design and a selection of service design tools. https://www.designcouncil.org.uk/fileadmin/uploads/dc/Documents/DesignCouncil_Design%2520methods%2520for%2520developing%2520services.pdf. Viitattu 3.8.2024.
- Eloranta, Sini, Hautala, Tiina, Kinon, Sirppa & Salonen, Kari 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/817817/isbn9789522166494.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Viitattu 6.8.2024.
- HE 208/2022. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kotoutumisen edistämisestä ja siihen liittyviksi laeiksi. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_208+2022.aspx. Viitattu 18.7.2024.
- Heinilä, Laura 2019. Ryhmän tuki ja oppijan aktiivinen toimijuus seikkailullisessa kielenoppimisessa. Teoksessa Lari Kotilainen (toim.), Salla Kurhila (toim.) ja Jyrki Kalliokoski (toim.) Kielenoppiminen luokan ulkopuolella. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 61–87.

Heinonen, Hanna & Pajari, Niina 2024. Mitä leikataan ja keneltä? 18.04.2024. STEA Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. <https://www.stea.fi/tietoa-steasta/ajankohtaiset-koontisivu/blogit/mita-leikataan-ja-kenelta/>. Viitattu 29.7.2024.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2016. Tutki ja kirjoita. 21. painos. Porvoo: Bookwell Oy

Hokkanen, Lari, Korhonen, Satu & Neuvonen, Aleksi 2017. Pohjoismaisessa mallissa on kyse kyvykkyyksistä, ei hyvinvointipolitiikasta. Sitra.11.05.2017. <https://www.sitra.fi/artikkelit/pohjoismaisessa-mallissa-kyse-kyvykkyyksista-ei-hyvinvointipolitiikasta/>. Viitattu 13.7.2024.

Härkäpää, Kristiina 2014. Kokemuksia ja näkemyksiä maahanmuuttajien suomen kielen taidon huomioon ottamisesta kuntoutus- ja työllistymispalveluissa. Kelan tutkimusosasto. Työpapereita 67/2014. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/38bdd717-82b7-4f50-bb30-e1cfd52c2d6a/content>. Viitattu 23.7.2024.

Juhila, Kirsi 2021. Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>. Viitattu 8.9.2024.

Jyrkinen, Marjut & Steel, Tytti 2017. Searching for employment: highly educated immigrant women and combined capabilities. Finnish Journal of Social Research, 10(1), 35–42. <https://doi.org/10.51815/fjsr.110764>. Viitattu 14.7.2024.

Järvikoski, Aila 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. https://www.researchgate.net/profile/Aila-Jaervikoski/publication/260762879_Monimuotoinen_kuntoutus_ja_sen_kasitteet_Rehabilitering_i_olika_former_och_rehabiliteringsbegrepp/links/00b7d53254f18b0aa1000000/Monimuotoinen-kuntoutus-ja-sen-kaesitteet-Rehabilitering-i-olika-former-och-rehabiliteringsbegrepp.pdf?_tp=eyJjb250ZXh0ljp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmtpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmtpY2F0aW9uIn19. Viitattu 24.7.2024.

Kalliokoski, Jyrki 2019. Monikielisen hallinnon asiantuntija tie suomen kielen käyttäjäksi. Teoksessa Lari Kotilainen (toim.), Salla Kurhila (toim.) ja Jyrki Kalliokoski (toim.) Kielenoppiminen luokan ulkopuolella. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 228–252.

Kalliokoski, Jyrki, Kotilainen Lari & Kurhila, Salla 2019. Johdatus luokahuoneen ulkopuoliseen kielenoppimiseen. Teoksessa Lari Kotilainen (toim.), Salla Kurhila (toim.) ja Jyrki Kalliokoski (toim.) Kielenoppiminen luokan ulkopuolella. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 7–30.

Keihäs, Laura 2021. Maailmaa muutetaan myös sanavalinnoilla. Humanistinen ammattikorkeakoulu. 29.11.2021. <https://www.humak.fi/blogit/maailmaa-muutetaan-myos-sanavalinnoilla/>. Viitattu 14.7.2024.

Kielibuusti 2023. Hankkeen tavoitteet ja kehittämistyötä ohjaavat perusajatukset. <https://www.kielibuusti.fi/fi/kielibuusti-hanke/tietoa-hankkeesta/hankkeen-tavoitteet-ja-kehittamistyota-ohjaavat-perusajatukset>. Viitattu 30.7.2024.

Koivunen, Hanna-Kaisa 2018. Opinnollinen kuntoutus kansanopistojen kehittäjänä. Kasvatustieteiden pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104615/1542271871.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 27.7.2024.

Komppa, Johanna 2015. Työnantajan odotukset, työnantajan vastuu ja työyhteisön tuki. Näkökulmia korkeakoulutettujen maahanmuuttajien ammatillisen suomen oppimiseen. Teoksessa Jyrki Kalliokoski (toim.), Karita Mård-Miettinen (toim.) ja Tarja Nikula (toim.) Kieli koulutuksen resurssina: vieraalla ja toisella kielellä oppimisen ja opetuksen näkökulmia. AFinLA-e Soveltavan kielitieteen

utkimuksia 2015/n:o 8. 168–185. Pdf-tiedosto. <https://journal.fi/afinla/article/view/53779/16878>. Viitattu 4.2.2024.

Komppa, Johanna, Korpela, Eveliina, Kotilainen, Lari, Kurhila, Salla & Lehtimaja, Inkeri 2023. Monikielisen työyhteisön opas. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Komppa, Johanna & Lehtimaja, Inkeri 2023. Millainen on kielitietoinen työyhteisö? Kielibuustin blogi. 16.2.2024. <https://www.kielibuusti.fi/fi/kielibuusti-hanke/blogi/millainen-on-kielitietoinen-tyoyhteiso>. Viitattu 16.6.2024.

Korkeamäki, Johanna 2021. Oppimisvaikeudet, toimintavalmiudet ja toimijuus elämäkulussa. Vol 41 Nro 1 (2021): Aikuiskasvatus 1/2021. <https://journal.fi/aikuiskasvatus/article/view/107384/62814>. Viitattu 14.7.2024.

Kotilainen, Lari & Kurhila, Salla 2019. Mitä opettajattomuudesta seuraa? Asiantuntijuus vertaisoppijoiden kielenoppimistilanteissa. Teoksessa Lari Kotilainen (toim.), Salla Kurhila (toim.) & Jyrki Kalliokoski (toim.) Kielenoppiminen luokan ulkopuolella. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 33–60.

Kotilainen, Lari, Kurhila, Salla & Lehtimaja, Inkeri 2021. Monikielisyyden haasteet työyhteisössä. Vol 19 Nro 3 (2021). <https://doi.org/10.37455/tt.109950>. Viitattu: 5.11.2023.

Kotoutuminen.fi julkaisuaika tuntematon a. Kotoutumislain kokonaisuudistus (KOTO24). <https://kotoutuminen.fi/koto24>. Viitattu 17.7.2024.

Kotoutuminen.fi julkaisuaika tuntematon b. Kotoutumislaisissa säädetään kotoutumista tukevista palveluista. Verkkojulkaisu. <https://kotoutuminen.fi/laki-kotoutumisen-edistamisesta>. Viitattu 9.3.2024.

Kuntoutussäätiö 2015. Opinnollinen kuntoutus. Yksilö- ja ryhmämuotoista tukea opiskelijalle. <https://oppimisvaikeus.fi/assets/files/2017/05/Opinnollinen-kuntoutus.pdf>. Viitattu 24.7.2024.

Kurhila, Salla & Lehtimaja, Inkeri 2019. Ammattikielen tilanteisuus kielenoppimisen haasteena – esimerkkinä hoitoala. Teoksessa Lari Kotilainen (toim.), Salla Kurhila (toim.) & Jyrki Kalliokoski (toim.) Kielenoppiminen luokan ulkopuolella. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 143–171.

Kurronen, Jarkko 2013. Muotoilu & kunta. Muotoilun lähtökohdat ja mahdollisuudet osana julkisen sektorin uudistamista. Taiteen maisterin opinnäytetyö. Muotoilun laitos. Teollinen ja strateginen muotoilu. <https://core.ac.uk/download/pdf/80711398.pdf>. Viitattu 3.8.2024.

Lehtimaja, Inkeri 2019. Ammatillisen kielitaidon oppiminen vuorovaikutuksessa. Teoksessa Lari Kotilainen (toim.), Salla Kurhila (toim.) & Jyrki Kalliokoski (toim.) Kielenoppiminen luokan ulkopuolella. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 172–199.

Mela, Marjo 2003. Suomi toisena kielenä. Kielen merkeissä 1/2003. Kielikello. Kielenhuollon tiedotuslehti. <https://www.kielikello.fi/-/suomi-toisena-kielena>. Viitattu 9.3.2024.

Miettinen, Satu 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologian Teknova Oy. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/kayttajaprofiilit-ja-persoonat>. Viitattu 7.9.2024.

Onikki-Rantajääskö, Tiina 2024. Suomi osallisuuden kielenä. Selvitys suomen kielen tilasta Suomessa 2020-luvun puolimaissa. Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2024:20. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165782/OM_2024_20_SO.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 17.10.2024.

Opetushallitus 2022. Kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteet 2022. Määräykset ja ohjeet 2022:1a. Pdf-tiedosto. https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Kotoutumiskoulutuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2022_2.pdf. Viitattu 24.3.2024.

Rantanen, Teemu & Toikko, Timo 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampereen yliopisto. Pdf-tiedosto. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 19.8.2024.

Robeyns, Ingrid 2006. The Capability Approach in Practice. The Journal of Political Philosophy: Volume 14, Number 3, 2006, pp. 351–376. https://www.academia.edu/download/36295249/2006_JPP.pdf. Viitattu 10.8.2024.

Robeyns, Ingrid 2005. The Capability Approach: a theoretical survey. Journal of Human Development Vol. 6, No. 1, March 2005. https://biblioteca.hegoa.ehu.es/downloads/15356/system/pdf/830/The_Capability_Approach_A_Theoretical_Survey.pdf. Viitattu 14.7.2024.

Siltala, Tanja 2020. Mielenterveyden ja oppimisen haasteet maahanmuuttajien kuntoutuksessa ja kielenoppimisessa. Teoksessa Salli Alanko (toim.) Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishanke. Kehittämistä, kokeilua, kohtaamisia ja taitojen vahvistumista. Kuntoutusta kehittämässä 24 | 2020. Kela. <https://helda.helsinki.fi/bitstreams/546b91cd-3642-4985-8f87-7341b24d4a20/download>. Viitattu 19.7.2024.

Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2014. Espoon kaupunki. https://www.variaprojektit.fi/palvelumuotoilu/wp-content/uploads/2014/08/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf. Viitattu 3.8.2024.

Suni, Minna 2008. Toista kieltä vuorovaikutuksessa. Kielellisten resurssien jakaminen toisen kielen omaksumisen alkuvaiheessa Suni, M. (2008). Virittäjä, 112(2). Pdf-tiedosto. <https://journal.fi/virittaja/article/view/40665>. Viitattu 4.2.2024.

Suomen kansanopistoyhdistys ry 2016. Kansanopistojen opinnollisen kuntoutuksen käsikirja. Koulutus- ja kehittämistoiminta.10/2016. https://www.kansanopistot.fi/wp-content/uploads/2020/04/KANSAN_1.pdf. Viitattu 24.7.2024.

Toppavirta, Anniina 2024. Osaamisen tunnistaminen: tie uuteen mahdollisuuteen. <https://www.hyria.fi/hyria/ajankohtaista/osaamisen-tunnistaminen-tie-uuteen-mahdollisuuteen>. Viitattu 3.8.2024.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf. Viitattu 26.11.2023.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf. Viitattu 26.11.2023.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2024. Hallituksen muutokset kotoutuslain uudistukseen lisäävät maahanmuuttajan omaa vastuuta. Tiedote 13.6.2024. <https://tem.fi/-/hallituksen-muutokset-kotoutuslain-uudistukseen-lisaavat-maahanmuuttajan-omaa-vastuuta>. Viitattu 16.7.2024

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021. Kotoutumisen sanasto: 1. laitos. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2021:54. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163545/TEM_2021_54.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 18.10.2024.

Kuvaluettelo

Kuva 1. Teoreettinen viitekehys (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 2. Tavoite, tarkoitus ja tutkimustehtävä (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 3. Tutkimustehtävät (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 4. Opinnäytetyön toteutus: palvelumuotoilu tuplatimanttimallilla (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 5. Tuplatimanttimalli (mukaillen Design Council julkaisuaika tuntematon, 6.)

Kuva 6. Tutkimuksellisen kehittämistyön asema

Kuva 7. Kehittämisen aikajanaa (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 8. Aineistomatriisi (mukaillen Rantanen & Toikko 2009, 120.)

Kuva 9. Täydentävät tutkimuskysymykset (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 10. Aineiston keruu tuplatimanttimallia mukaillen (Design Council julkaisuaika tuntematon, 6.)

Kuva 11. Tutki – asiakasymmärryksen lisääminen (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 12. Flingan näkymä työpajan alussa (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 13. Kehitä – palvelun testaaminen ja työn ymmärryksen lisääminen (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 14. Aineiston analyysi tuplatimanttimallia mukaillen (Design Council julkaisuaika tuntematon, 6.)

Kuva 15. Palvelun sisällön määrittäminen (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 16. Tutkimuskysymykset asiakasymmärryksen muodostamiseen (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 17. Asiakasprofiilit työpajasta työntekijöille (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuvat 18. Tarpeet asiakasprofiileittain (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 19. Kuinka nykyiset palvelut vastaavat tarpeisiin? (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 20. Kuinka ja kuka tavoittaa? (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuvat 21. Asiakaspalautteet kehittämistä edeltäneestä ryhmästä (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuvat 22. Palvelun sisällöt eri vaiheissa (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 23. Kielitietoisien kuntoutuksen sisältö (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 24. Toteuta – tutkimuksellisen kehittämistyön toteuttaminen (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 25. Tutkimuskysymykset siivoustyön ymmärryksen lisäämiseen (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 26. Sano jos et ymmärrä (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 27. Esihenkilön haastattelu, teema 2 (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 28. Esihenkilön haastattelu, teema 3 (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 29. Esihenkilön haastattelu, teema 4 (Taala 2024, CC BY-SA)

Kuva 30. Täydentävät tutkimuskysymykset (Taala 2024, CC BY-SA)

12 LIITTEET

Liitteet ovat nähtävissä WordPress sivuilla: <https://kielitetoinenkuntoutus.wordpress.com/esitys/>.