



TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

MAAHANMUUTTAJIEN NEUVONTA

Työnkuva neuvojan näkökulmasta

Miia Pajari
Elina Takala

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2010
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön
vaihtoehtoiset ammattiopinnot
Sosiaalisen kuntoutuksen vaihtoehtoiset
ammattiopinnot
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoiset ammattiopinnot
Sosiaalisen kuntoutuksen vaihtoehtoiset ammattiopinnot

PAJARI, MIIA & TAKALA, ELINA:
Maahanmuuttajien neuvonta – Työnkuva neuvojan näkökulmasta

Opinnäytetyö 46 s., liitteet 4 s.
Maaliskuu 2010

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Tampereen kaupungin maahanmuuttajien omakielisten neuvojen työnkuvaa ja työn sisältöä sekä työn kehittämisen tarpeita. Tutkimuksen lähtökohtana oli neuvojen omakohtaiset näkemykset työstään.

Tutkimus oli laadullinen. Tutkimusaineisto kerättiin syksyllä 2009. Aineistonkeruumenetelmänä oli puolistrukturoitu yksilöhaastattelu, joka toteutettiin viidelle neuvojalle. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysimenetelmää käyttäen. Teoreettisena viitekehystenä oli ohjaus- ja neuvontatyö sekä palveluohjaus.

Maahanmuuttajien neuvojen työnkuva koostuu asiakkaiden neuvomisesta, ohjaamisesta ja kuuntelemisesta. Neuvojat antavat tietoa viranomaisista ja palvelujärjestelmästä sekä toimivat tiedonvälittäjinä asiakkaiden ja viranomaisten välillä. Neuvojat käyttävät työssään sekä äidinkieltään tai äidinkieleen verrattavissa olevaa kieltä että suomen kieltä. Neuvojat kokivat, että heidän työnkuvansa eri osa-alueita tulisi selkeyttää niin viranomaisille kuin asiakkaillekin.

Neuvojat näkivät työssään useita kehittämisen alueita. Työn kehittämisen kohteet liittyivät työtilan kehittämiseen kuten kopiokoneen sekä työpuhelinten ja -sähköpostin hankintaan. Koulutuksiin neuvojat kaipasivat lisää tietoa muuttuvista asioista. Henkilökohtaisen kehityksen aiheiksi nousivat suomen kielen parantaminen ja palvelujärjestelmän tunteminen. Organisaation taholta toivottiin työaikojen kehittämistä sekä työnkuvan ja -sisällön selkeyttämistä liittyen esimerkiksi seurantalomakkeen käyttämiseen. Neuvojen työtä tulisi kehittää sekä paikallisesti että valtakunnallisesti. Valtakunnallisen kehittämisen avulla voitaisiin vaikuttaa neuvojen ammattikunnan ja ammatillisen kuvan kehittämiseen.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Case Management and Social Work
Social Rehabilitation

PAJARI, MIIA & TAKALA, ELINA:
Immigrant Advice Center – Work description under advisor's eyes

Bachelor's thesis 46 pages, appendices 4 pages.
March 2010

The objective of the Bachelor's thesis was to clarify the work descriptions of advisors who work in Immigrant's Advice Center. The study focuses on work's developmental needs. A starting point for this study was to gather information about advisors' own points of view. Advice services are provided by the city of Tampere.

The study was qualitative. The research material was collected in fall 2009. The method of collecting the material was a semi-structured individual interview. Five advisors participated in the interview. The material was analysed by a material-based analysis. The frame references were guidance, counselling work and case management.

The study performs the work description of immigrant advisors which consists of counselling, guidance and listening. The advisors provide the information about the authorities and the service system. They also pass the information between the customers and the authorities. In their work, the advisors use their mother tongue or language compared to mother tongue and Finnish. The advisors' observations show that parts of their work descriptions should be clarified to the authorities and to the customers.

The advisors have identified a number of areas for the development of their work. First of all, the development of the work space such as copying machine, work phones and e-mail needs more attention. Secondly, their educational meetings require more information about changing services and subjects. Thirdly, the advisors recommend to improve their Finnish skills and knowledge of the service system. Fourthly, more clarification of the contents of work is needed which includes, for example, the usage of follow-up forms and clarifying work hours. Finally, the advisors' work should be promoted both locally and nationally to improve their professional image throughout national development.

Keywords: immigrant's advice, guidance, counselling

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 MAAHANMUUTTAJAT	6
2.1 Maahanmuuttaja asiakkaana	6
2.2 Maahanmuuttajien neuvonta	9
3 TAMPEREEN KAUPUNGIN MAAHANMUUTTAJIEN NEUVONTA.....	10
3.1 Alma- ja TyöMaa-hankkeet.....	10
3.2 Historia	12
3.3 Asiakkaat	14
3.4 Työnkuva	15
3.5 Rekrytointi ja koulutus.....	16
3.6 Info- ja koulutustilaisuudet ja neuvonta Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa.....	16
4 NEUVONTATYÖN TEORIAT.....	17
4.1 Palveluohjaus	17
4.2 Ohjaus- ja neuvontatyö.....	21
4.3 Asioimistulkin tutkinto	23
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	24
5.1 Opinnäytetyön tausta ja tutkimustehtävä	24
5.2 Tutkimuksen toteuttaminen.....	25
5.3 Aineiston analyysi.....	28
6 TYÖNKUVA NEUVOJAN NÄKÖKULMASTA	29
6.1 Työn sisältö	29
6.2 Ammattitaito.....	31
6.3 Rooli	32
6.4 Työn organisointi	33
6.5 Työhyvinvointi.....	35
6.6 Tulevaisuus ja kehittäminen	35
7 POHDINTA	37
LÄHTEET.....	41
LIITTEET	43

1 JOHDANTO

Maahanmuutto on kasvava ilmiö Suomessa. Maahanmuuton lisääntymisen takia myös palveluita tulee lisätä, kehittää ja monipuolistaa. Maahanmuuttajien neuvonta pienentää kuilua viranomaisten ja maahanmuuttajien välillä. Se edistää kotoutumista ja vähentää eriarvoisuutta valtaväestön ja maahanmuuttajien välillä. Maahanmuuttajien neuvonnalla voidaan turvata palvelujen saatavuus niillekin, jotka eivät osaa suomen kieltä tarpeeksi hyvin asioidakseen eri virastoissa. Neuvoja ei kuitenkaan ole tulkki vaan hän toimii kielellisenä ja kulttuurillisena ohjaajana maahanmuuttajalle.

Tutkimusaiheita maahanmuuttajien neuvonnasta olisi ollut useita. Opinnäytetyömme aiheesta ei ollut ennen tehty tutkimusta, joten koimme tärkeäksi lähteä liikkeelle perusasioista. Henkilökohtaisella tasolla meitä kiinnosti enemmän ihmisten ilmaukset, kokemuksellisuus ja näkemykset kuin pelkkien määrällisten ilmausten kirjaaminen tai byrokralähtöinen tutkimus. Tämä sekä ohjauskeskustelut helpottivat tutkimusaiheen rajausta työntekijöiden näkemyksiin.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosasta ja tutkimustulosten esittelyosasta. Teoriaosassa perehdymme ohjaus- ja neuvontatyön sekä palveluohjauksen perusteisiin. Esittelemme myös asioimistulkin koulutusta, sillä se luo pohjaa monen neuvojan ammattitaidolle. Teoriaosassa esittelemme myös maahanmuuttajien neuvonnan toimintaa, taustaa ja historiaa. Kerromme myös neuvonnan asiakkaista sekä työntekijöistä. Teoriaosuutemme johdattelee tutkimustulostemme äärelle. Tulokset esittelemme haastatteluihin luotujen aihealueiden mukaan. Aihealueemme ovat työn sisältö, ammattitaito, rooli, työn organisointi, työhyvinvointi sekä tulevaisuus ja kehittäminen.

Opinnäytetyössä selvitämme, mikä on neuvojen työnkuva ja mistä asioista heidän työnsä koostuu. Lisäksi kerromme työn kehittämisen tarpeista, joita neuvojat tuovat esiin. Opinnäytetyömme tarkoituksena onkin tuoda esiin neuvontatyön elementit, joiden perusteella työtä voidaan lähteä kehittämään.

2 MAAHANMUUTTAJAT

2.1 Maahanmuuttaja asiakkaana

Kun katsotaan ajassa reilu sata vuotta taaksepäin, oli Suomi kansainvälisempi maa kuin nyt. Ruotsin vallan alla sekä myös autonomian aikaan muuttoliikenne oli vilkasta ja erityisesti Ruotsista, Venäjältä ja Saksasta muutti ihmisiä Suomeen. Toisen maailmansodan jälkeen Suomi oli sulkeutuneempi ja 1970-luvulle asti Suomi oli lähinnä maastamuuttomaa, josta suomalaiset lähtivät muun muassa Ruotsiin työtä hakemaan. Lähes kaikki tuohon aikaan Suomeen muuttaneet olivat suomalaisten kanssa avioituneita. 1970-luvun maahanmuuttajat koostuivatkin lähinnä suomalaisista paluumuuttajista. (Räty 2002, 29–30.) Suomessa maahanmuutto lisääntyi pysyvämmiin vasta 1980-luvun alusta lähtien. Maahanmuutto oli ennätysellisen suurta vuosina 2004–2006 ja kasvu on sen jälkeenkin jatkunut. (Torvi 2007, 2.)

Väestörekisterikeskuksen (2009) mukaan Suomen virallinen asukasluku vuodenvaihteessa 2008–2009 oli 5 326 314 ja Suomessa vakinaisesti asuvia ulkomaalaisia oli 143 256. Tampereella asui 100 985 ihmistä, joista ulkomaiden kansalaisia oli 6 941. Tilastokeskuksen (2009) mukaan suurimmat Suomessa asuvat ulkomaalaisten ryhmät vuonna 2008 olivat Venäjän (26 909), Viron (22 604), Ruotsin (8 439) ja Somalian (4 919) kansalaiset. (Väestörekisterikeskus 2009, Tilastokeskus 2009.)

Suomessa asuvat maahanmuuttajat koostuvat lähinnä työhön ja opiskelemaan muuttaneista, avioliittoon muuttaneista, paluumuuttajista ja pakolaisista. Paluumuuttajaksi kutsutaan henkilöä joka on aiemmin ollut suomalainen tai jolla on suomalaiset sukujuuret. Pakolaisella tarkoitetaan sellaista henkilöä, joka on joutunut lähtemään kotimaastaan esimerkiksi poliittisista syistä. Pakolaisina pidetään sekä niin sanottuina kiintiöpakolaisina että turvapaikanhakijoina Suomeen tulleita. Suomen pakolaiskiintiö on vuodesta 2001 alkaen ollut 750 henkilöä vuodessa. Turvapaikanhakijasta tulee pakolainen siitä hetkestä lähtien, kun hänen hakemuksensa on käsitelty ja hän on saanut oleskeluluvan. (Räty 2002, 11, 19, 30–32.)

Maahanmuuttaja voi hakea Suomen kansalaisuutta täytettyään 18 vuotta, asuttuaan Suomessa vakinaisesti viisi vuotta tai oltuaan suomalaisen kanssa avioliitossa ja asunut Suomessa kaksi vuotta. Lisäksi maahanmuuttajan tulee osata suomen tai ruotsin kieltä, hänen tulee olla viettänyt elämänsä kunniallisesti ja hänen sekä hänen perheensä toimeentulon tulee olla turvattu. (Räty 2002, 13.)

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999) määrittelee eri tahojen velvollisuudet maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi (liite 1). Kotouttamisen kehittämis- ja suunnitteluvastuu on työministeriön maahanmuutto-osastolla ja sen alaisuudessa toimivilla työvoima- ja elinkeinokeskuksilla. Maahanmuuttajien kotouttamisen käytännön toteutuksesta ja palvelujen yhteensovittamisesta vastaavat kunnat. Kunnat ovat velvollisia laatimaan kotouttamisohjelman, josta käy ilmi kunnan käytännön kotouttamistoimet. Lisäksi kunnissa laaditaan yksilö- ja perhekohtaisia kotoutumissuunnitelmia yhteistyössä maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa. (Räty 2002, 135.) Maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta säädetyssä laissa sanotaan, että ”Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä tavoitteena osallistua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen. Kotoutumisella tarkoitetaan viranomaisen järjestämiä kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja voimavaroja”. (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 1999.)

Suomessa kunnat saavat itse päättää ottavatko ne vastaan pakolaisia. Kunta tekee sopimuksen, jossa se sitoutuu vastaanottamaan tietyn määrän pakolaisia ja sopimuksen perusteella valtio korvaa kunnalle vastaanotosta aiheutuvia kustannuksia. Pakolaisista tulee kuntalaisia, joka tarkoittaa sitä, että he ovat oikeutettuja kaikkiin kunnan normaalipalveluihin. Lisäksi kunnat sitoutuvat järjestämään vastaanottamilleen pakolaisille kotouttamispalveluja. Näitä ovat esimerkiksi ensiasunto, tarvittavat tulkkipalvelut, yhteiskunnan palveluihin ohjaaminen sekä muu kotoutumista tukeva toiminta. Pakolaisille turvataan myös tarvittava toimeentulo kotoutumistuen muodossa. Maahanmuuttajille suunnattuja erityispalveluja tarjoavat muun muassa Kidutettujen kuntoutuskeskus sekä Ulkomaalaisten kriisikeskus Helsingissä, Lounais-

Suomen mielenterveysseuran tukiasema Turussa, mielenterveystyön tukiasema Osviitta Tampereella, Pakolaisneuvonta ry ja Suomen Punainen Risti. Lisäksi monilta paikkakunnilta löytyy kansainvälisiä kohtauspaikkoja sekä monikulttuurisuuskeskuksia. (Räty 2002, 140, 143, 152–153.)

Maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ammatilliset valmiudet voidaan karkeasti jakaa kolmeen ryhmään. Ensimmäinen on kulttuurinen sensitiivisyys, jonka sisältönä voidaan pitää teoretietoa kulttuurista ja sen osa-alueista. Toisena on kyky kohdata asiakas ja kommunikoida tämän kanssa kielivaikeuksista, näkemysristiriidoista tai vaikeista elämäntilanteista huolimatta. Kolmas ammatillinen valmius on tieto maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä. (Räty 2002, 8-9.) Maahanmuuttajien neuvonnassa työskentelevillä neuvojilla on omakohtaista kokemusta maahanmuuttajuudesta, joten heitä voidaan pitää oman alansa ja kulttuurinsa asiantuntijoina. Tämä luo heille hyvät valmiudet ohjata maahanmuuttaja-asiakkaita.

Tampereen kaupunki tarjoaa maahanmuuttajille omakielistä neuvontaa matalan kynnyksen toimintana. Neuvonnassa maahanmuuttajat saavat apua ja neuvoja arkipäivän elämän asioiden hoitamiseen ja ongelmien ratkaisuun. Alueellisen maahanmuuton kehittämishanke Alma kehittää maahanmuuttajien palveluita sekä tarjoaa tukea sekä maahanmuuttajille että heidän kanssaan työskenteleville. Tulkki- ja käännöspalvelut järjestetään Pirkanmaan tulkikeskuksen kautta. (Tampereen kaupunki 2009.)

Oleskeluluvan saaneiden sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään kuten kaikkien muidenkin tamperelaisten palvelut. Kiintiöpakolaisten ja paluumuuttajien sosiaaliasemana toimii ulkomaalaistoimisto, missä heidän asiansa hoidetaan. Näiden maahanmuuttajien ensivaiheen terveyspalvelut järjestetään Hervannassa ensivaiheen terveydenhoitajalla. Mielenterveyspalveluita maahanmuuttajille on psykiatrian poliklinikalla Tampereen mielenterveyskeskuksessa. Lisäksi Tampereella on alaikäisenä ilman huoltajaa maahan tulleille oleskeluluvan saaneille ja turvapaikanhakijoille ryhmä- ja perheryhmäkoti. Näiden kaupungin tarjoamien palveluiden lisäksi Tampereella on muita maahanmuuttajille suunnattuja palveluja ja projekteja. (Tampereen kaupunki 2009.)

Maahanmuuttajien neuvonnassa saavat asioida kaikki neuvontaa tarvitsevat maahanmuuttajat riippumatta siitä ovatko he pakolaisia, paluumuuttajia tai vaikkapa opiskelemaan tulleita henkilöitä. Maahanmuuttajien neuvonta tukee kotoutumista. Ilman sen neuvontapalveluja, useat maahanmuuttajat saattaisivat jäädä ilman tarvitsemaansa apua. Neuvojen omalla maahanmuuttotaustalla voidaan helpottaa asiointia ja tätä kautta edistää maahanmuuttajien kotoutumista ja sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan.

2.2 Maahanmuuttajien neuvonta

Maahanmuuttajien neuvonnan tavoitteena on edistää maahanmuuttajien kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Maahanmuuttajien neuvonta on matalan kynnyksen paikka, joka tarkoittaa sitä, että sinne on kenen tahansa helppo tulla, eikä neuvontaa varten tarvitse varata aikaa. Käyntikynnystä alentaa myös se, että neuvontaa annetaan asiakkaan omalla kielellä. (Teiss 2009b, 1.)

Maahanmuuttajien neuvonnasta voi kysyä asumisesta, koulutuksesta, työstä, sosiaaliturvasta, lupa-asioista, terveydestä ja muista arkipäivään kuuluvista asioista. Neuvojat antavat tietoa eri viranomaistahoista ja tukimuodoista esimerkiksi internetiä hyväksi käyttäen. Neuvoja ohjaa asiakkaita oikeiden viranomaisten puheille, välittää omakielistä materiaalia, soittaa asiakkaan puolesta tai tarvittaessa lähtee mukaan asioimaan eri virastoihin. Neuvoja lukee yhdessä asiakkaan kanssa viranomaiskirjeitä ja -papereita ja selittää asiakkaalle epäselviä kohtia. Neuvoja myös selittää asiakkaalle lomakkeita ja täyttää niitä yhdessä asiakkaan kanssa. Maahanmuuttajien neuvonnan omakielisillä neuvoilla on kerran viikossa kaksi tuntia päivystysaikaa Tampereen kaupungin virastotalolla, jolloin maahanmuuttaja-asiakkaat voivat tulla tapaamaan neuvoja ilman ajanvarausta. Neuvoilla on myös käytettävissä yksi tunti viikossa kenttätyöhön. Tälle ajalle he voivat sopia asiakkaiden kanssa tapaamisia päivystysajan ulkopuolella ja asioida heidän apunaan esimerkiksi sosiaalitoimistossa. (Teiss 2009b, 1.)

Neuvonnassa tärkeää on se, että asiakasta opastetaan niin, että tulevaisuudessa hän pystyy itse hoitamaan tai selvittämään asian. Neuvoja kuvailee järjestelmää tai palveluja, miten haetaan johonkin ja mistä löytyy mitään. Tärkeää on myös se, että täytetään esimerkiksi lomakkeita yhdessä tai katsotaan asiat internetistä yhdessä, ei asiakkaan puolesta. Tärkeää on, että neuvoja pystyisi tekemään itsensä tarpeettomaksi asiakkaalle. (Teiss 2009a.)

Erilaisia neuvontapalveluja maahanmuuttajille järjestetään useissa eri kaupungeissa. Esimerkiksi Tampereella ja Turussa neuvonnassa työskentelee useita eri kieliä osaavia neuvoja muutaman tunnin viikossa. Näin pystytään tarjoamaan asiakkaille enemmän palvelukieliä, jolloin asiakaskunta ja asiakasmäärät kasvavat. Myös kielivalikoimaa pystytään tarpeen mukaan muokkaamaan, kun työstä ei ole tehty kokopäiväistä muutaman ihmisen työtä. (Teiss 2009a.)

Helsingissä maahanmuuttajien neuvonnalla on jo kymmenen vuoden historia. Neuvonnan työntekijät työskentelevät siellä kokopäiväisesti. Helsingin neuvonnan työntekijät pystyvät kirjaamaan tietoja asiakkaistaan asiakasrekistereihin ja heillä on pääsy sosiaaliviraston tietoihin. Nämä seikat antavat hyvät mahdollisuudet kokonaisvaltaiseen neuvontatyöhön ja asiakassuhteiden jatkuvuuteen. Tampereen maahanmuuttajien neuvonnassa asiakkaista ei pidetä yllä virallista rekisteriä ja asiakassuhteet ovat usein kertaluontoisia. (Teiss 2009a.)

3 TAMPEREEN KAUPUNGIN MAAHANMUUTTAJIEN NEUVONTA

3.1 Alma- ja TyöMaa-hankkeet

Tampereen kaupungin maahanmuuttajien neuvonta on osa alueellista maahanmuuttaja-asiakastyön kehittämisyksikköä (Alma). Alma aloitti toimintansa Tampereen seudulla vuonna 2007 ja sen tavoitteena oli tuottaa alueellisia maahanmuuttaja-asiakastyön erityis- ja tukipalveluja, verkostoida ja tukea kuntien työntekijöitä, viranomaisia sekä 3. sektorin toimijoita sekä kehittää maahanmuuttaja-asiakastyössä toimivan henkilöstön erityisosaamista ja

peruspalvelujen työntekijöiden ammatillista osaamista. Alma kehitti maahanmuuttajiin liittyviä palveluja ja osaamista neljällä eri osa-alueella: maahanmuuttajien alkuvaiheen vastaanotossa, palveluohjauksessa, mielenterveystyössä sekä parantamalla työntekijöiden ja työyhteisöjen tietotaitoa maahanmuuttaja-asiakkaista. (Alma 2008, 1.)

Vuosina 2007–2009 Almassa toimi kolme työntekijää: kehittäjä-sosiaalityöntekijä, kehittäjä-psykologi ja kehittäjä-palveluohjaaja. Almassa työskentelevän kehittäjä-palveluohjaajan yksi päätehtävistä oli kehittää maahanmuuttajien omakielistä neuvontapalvelua ja koordinoita sitä Tampereella. (Alma 2008, 1, 6.)

Alma-hanketta hallinnoi Tampereen kaupunki, sosiaali- ja terveysministeriö rahoitti sitä 75 prosenttisesti ja kuntarahoittajina toimivat Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Tampere, Vesilahti ja Ylöjärvi. Lisäksi yhteistyötä tehtiin Punkalaitumen, Vammalan, Valkeakosken sekä Hämeenlinnan kuntien kanssa. Alma-hankkeen keskeisiä yhteistyötahoja kuntien lisäksi olivat Pirkanmaan TE-keskuksen maahanmuuttoyksikkö, sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos Oy sekä alueen oppilaitokset (esimerkiksi TAKK ja PIRAMK). (Alma 2008, 1.)

Alma teki yhteistyötä myös monikulttuurisuustyötä tekevien kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Näitä olivat muun muassa Rikosuhripäivystys (ULRIK-projekti), Pakolaisapu (Kotilo- ja Järjestöhautomo-hankkeet), Naisten suojakoti (Essi-projekti), Setlementti Naapuri (Naistari, TuTo-, Rosmariini- ja Kulttuurien Koti-projektit, Kölvi-poikatyö), Heshu ry ja muut maahanmuuttajajärjestöt, SPR, Rasmus-verkosto, Pro-tukipiste, Kielten Mosaiikki ry, MLL (Eskarista ekaluokalle-hanke) sekä ev.lut. seurakunnat. (Alma 2009, 5.)

Alma-hanke sai lokakuussa 2009 jatkorahoituksen ajalle 11/2009–10/2012. Rahoituksesta vastaa suurimmaksi osin ESR (Euroopan Sosiaalirahasto) ja kuntatoimijoina jatkavat Tampere, Pirkkala ja Lempäälä. Lisäksi uusina kuntina mukaan tulivat Sastamala, Hämeenkyrö, Punkalaidun sekä Juupajoki. Alman jatkokaudella kehitetään muun muassa maahanmuuttajien palveluohjausta ja

omakielistä neuvontaa sekä suomen kielen opiskeluun liittyvää opastusta. (Alma 2009, 5.)

TyöMaa-projektin tavoitteena on edistää työperäistä maahanmuuttoa kehittämällä rekrytointi-, koulutus- ja asettautumispalveluita. Toiminta kohdistuu Tampereen seutukunnan yrityksiin, jotka ovat kiinnostuneet palkkaamaan työvoimaa ulkomailta, työnhakijoihin EU:n alueelta sekä asettautumispalveluja tuottaviin yksityisiin ja julkisiin toimijoihin. TyöMaa-projektia hallinnoi Tampereen kaupunki ja sen pääasiallisena rahoittajana toimii ESR. (Työllisyysportti. TyöMaa 2008.)

Sisäasiainministeriön ESR-tukirakenneprojekti Alpo ohjaa maahanmuuttajille suunnatun neuvontatyön järjestämistä Tampereella. Alpo-tukirakenne kehittää valtakunnallisesti maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapalveluiden mallia sekä toimii maahanmuuttajien osaamista kehittävien hankkeiden tukena. Alpo kokoaa alueellisista kehittämishankkeista syntyneitä parhaita käytäntöjä yhteen ja vahvistaa asiantuntijaverkostoa. Alpo-tukirakenteen tavoitteena on yhdenmukaistaa kotoutumisen alkuvaiheen palveluita, jotta Suomeen kotoutuminen sujuisi joustavasti ja tehokkaasti. (Sisäasiainministeriö 2010.)

3.2 Historia

Neuvontatyö Tampereella alkoi työvoimahallinnon rahoittaman Promenio-projektin kautta. Promenio-projekti toimi Turun ja Tampereen seuduilla ajalla 1.1.2005 – 31.7.2007. Projektia hallinnoi Turun työvoimatoimisto ja Tampereen työvoimatoimisto toimi hankkeen kansallisena yhteistyökumppanina. Promenio-projektin päämääränä oli kehittää uusia maahanmuuttajien integroitumista edistäviä malleja sekä uutta yhteistyötä viranomaisten ja maahanmuuttajajärjestöjen välille. Projektin kohderyhmiä olivat maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuusyhdistykset ja -yhteisöt sekä maahanmuuttajatyötä tekevät muut 3. sektorin toimijat. Projektissa haluttiin aktivoita maahanmuuttajia ja nimenomaan maahanmuuttajayhdistyksiä. (Promenio.)

Yhtenä Promenio-projektin tuottamana palveluna järjestettiin Tampereen työvoimatoimistossa ja yhdistysten omissa tiloissa omakielistä neuvontaa. Neuvontapalvelut ostettiin tamperelaisilta maahanmuuttajayhdistyksiltä. Projektin aikana kävi ilmi, että ohjausta ja neuvontaa tarvitaan monissa arkielämän kysymyksissä, ei pelkästään työvoimatoimiston palveluita koskevissa asioissa. Projektin tulokset osoittivat, että omakieliselle neuvonnalle on kysyntää, ja että maahanmuuttajayhdistyksiä voisi tulevaisuudessakin käyttää palvelun tuottajina. (Teiss 2008a,1.)

Promenio-projekti loppui vuoden 2007 keväällä. Kehittäjä-palveluohjaaja Kristiina Teissin aloittaessa työt Alma-projektissa vuonna 2008 hänen työnkuvaansa oli sisällytetty matalan kynnyksen infopisteen ja omakielisen neuvonnan kehittäminen. Suunnittelutyö alkoi uudestaan ja maahanmuuttajien omakielinen neuvonta aloitettiin 5.5.2008 kulttuurikeskus Unipointin yhteydessä. Unipointissa omakielistä neuvontaa antoi 5 neuvojaa yhteensä kymmenellä eri kielellä. Unipointissa omakieliselle neuvonnalle luotiin hyvät puitteet. Kaikki neuvojat saivat omakielistä materiaalia sekä julkisten ynnä muiden palveluiden kansiot. Neuvojien käytössä oli myös tietokone ja puhelin. Neuvojat saivat myös tarvittaessa tukea Unipointin ohjaajilta tai Alman tai kulttuuripalvelujen työntekijöiltä. Toiminta Unipointissa alkoi hyvin ja tulos oli ensimmäiselle vuodelle hyvä. Toiminta kesti toukokuun puolesta välistä joulukuun puoleenväliin ja välissä oli kesäloma. Silti asiakaskontakteja oli lähes neljäsataa. (Teiss 2008a,1.)

Toimintaa Unipointissa ei pystytty kehittämään hankesuunnitelman mukaisesti. Vuonna 2009 neuvontaa ryhdyttiin toteuttamaan yhteistyössä Tampereen kaupungin viestintäyksikön kanssa. 2.2.2009 Unipointin omakielinen neuvonta siirtyi Puutarhakadulle keskusvirastotaloon ja sai nimekseen Maahanmuuttajien neuvonta/Immigrant Advice Center. (Alma 2009, 16.)

Vuonna 2009 maahanmuuttajien neuvonnassa työskenteli seitsemän neuvojaa ja heidän lisäksi neuvontaa antoivat kaksi kaupungin projektityöntekijää Alma- ja TyöMaa – hankkeista. Neuvontaa annettiin yhteensä 17 eri kielellä. Neuvontakielet olivat suomi, englanti, viro, venäjä, puola, bulgaria, ranska,

espanja, persia, kurdi, arabia, dari, pashto, urdu, hindi, somali, kiina. Neuvojilla oli viikossa 2 tuntia päivystysaikaa ja 2 tuntia kenttätyöaikaa. (Teiss 2009b,1.)

Maahanmuuttajien neuvonnan palvelut kilpailutettiin loppuvuodesta 2009. Kilpailuun tuli 10 tarjousta, joista 6 hyväksyttiin. Alma ostaa neuvontaa kahdelta palvelun tuottajalta, Eetanet Oy:ltä sekä Venäläisen kulttuurin keskus ry:ltä. Lisäksi TyöMaa ostaa neuvontaa kahdelta neuvojalta. (Teiss 2010a.)

Vuonna 2010 neuvonnan kielivalikoima väheni kahdella puolan ja somalian kielten jäädessä pois tarjonnasta. Myös kenttätyöaikaan tuli muutoksia. Venäjänkielinen neuvoja tekee edelleen kaksi kenttätyötuntia viikossa, muut neuvojat tekevät yhden tunnin. (Teiss 2010b.)

3.3 Asiakkaat

Maahanmuuttajien neuvonnassa asioineiden kotikuntana on yleisimmin ollut Tampere. Asiakkaita on tullut myös muista Pirkanmaan kunnista kuten Hämeenkyröstä, Ikaalisista, Kangasalta, Lempäälästä, Mäntästä, Nokialta, Orivedeltä, Parkanosta, Pirkkalasta sekä Ylöjärveltä. (Teiss 2009c, 1–2.)

Vuonna 2008 maahanmuuttajien neuvonnassa nousi eniten esiin lupa- ja kansalaisuusasiat, Kela, koulutus ja opiskelu, asuminen ja työnhaku. Eniten asiakkaat tarvitsivat apua lomakkeiden täytössä ja asiakirjojen selittämisessä. Lisäksi apua tarvittiin myös asioimisessa muiden viranomaisten kanssa. Vuonna 2009 (helmikuu – heinäkuu) asiakkaat tarvitsivat eniten apua soittaakseen eri viranomaisille tai selvittääkseen tietoa eri palveluista. Asiakkaat tarvitsivat myös paljon apua lomakkeiden täyttämässä sekä asiakirjojen kääntämisessä tai selittämisessä. Tärkeimpiä aihepiirejä neuvonnassa olivat asumiseen liittyvät asiat, poliisi- ja lupa-asiat, Kela, sosiaaliasiat sekä koulutus ja siihen liittyvät asiat. (Teiss 2009b, 2–3, 2009c, 2.)

Taulukossa 1 kuvataan asiakasmääriä seurantakaussittain. Kaikkia kontakteja ei kuitenkaan ole rekisteröity, mutta esittelemme taulukossa seurantalomakkeiden mukaiset kontaktit. Tavoitteena on, että kaikista neuvontatilanteista täytettäisiin

seurantalomake (liite 2). Seurantalomakkeiden avulla pystytään tarkkailemaan muun muassa asiakkaiden määrää. On yleistä, ettei kaikkia puhelimitse tai sähköpostitse tapahtuneita neuvontatilanteita ole rekisteröity. Tämä johtuu siitä, että osalle neuvojista puheluja tulee niin paljon, etteivät he ehdi niitä kaikkia kirjata. Lisäksi puheluita saattaa tulla sellaisissa tilanteissa, joissa seurantalomakkeen täyttäminen ei ole mahdollista. Jos asiakkailla on neuvojan oma puhelinnumero tiedossa, he saattavat soittaa neuvojalle tämän työajan ulkopuolella. (Teiss 2008a, 3–5, 2008b, 1, 2009a, 2010c.)

TAULUKKO 1. Asiakaskontaktit seurantakaussittain

Seurantakausi	Asiakaskontaktit
5.5.–31.7.2008	100
1.8.2008–31.10.2008	126
2.2.2009–31.12.2009	958

3.4 Työnkuva

Omakielinen neuvoja toimii siltana uuden maahan tulijan ja suomalaisen palvelujärjestelmän välillä. Omakielinen neuvoja neuvoo asioissa, jotka saattavat Suomessa olla eri tavoin järjestettyjä kuin maahanmuuttajan kotimaassa. Tavoitteena on tukea ja rohkaista asiakasta niin, että hän jatkossa pystyisi toimimaan itsenäisesti. (Teiss 2009d, 1.)

Omakielisellä neuvojalla tulee olla riittävän hyvä suomen kielen taito, jotta hän voi kommunikoida eri viranomaisten kanssa sekä suullisesti että kirjallisesti. Lisäksi hänen on pystyttävä auttamaan asiakasta kirjallisten lomakkeiden täyttämässä ja muussa kirjallisessa viestinnässä. Suomen kielen taito on tärkeää myös seurantalomakkeiden täyttämistä varten. (Teiss 2009d, 1.)

Neuvontatyössä omakielinen neuvoja käyttää pääasiassa äidinkieltään tai äidinkieleen verrattavissa olevaa kieltään. Tämä tarkoittaa sitä, että neuvojalla tulee olla siinä kielessä vähintään hyvä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Lisäksi on tärkeää, että neuvoja on pitänyt ja pitää kielitaitoansa jatkuvasti yllä sekä päivittää sanastoaan Suomessa ja neuvojan työssä tarvittavilla käsitteillä. (Teiss 2009d, 1.)

Neuvojalla tulee olla hyvä yleistietämys suomalaisesta yhteiskunnasta ja tavoista sekä siitä, miten ne eroavat asiakkaiden lähtömaista. Lisäksi neuvoja tarvitsee hyviä ja ajankohtaisia tietoja julkisista palveluista. Neuvojen työ on itsenäistä ja vastuullista. Neuvojat ovat vaitiolovelvollisia ja heidän tulee noudattaa työssään tasapuolisuutta ja puolueettomuutta. (Teiss 2009d, 1. Tarjouspyyntö 2009, 1–2.)

3.5 Rekrytointi ja koulutus

Maahanmuuttajien neuvonnassa ei lähdetty tekemään isoa työntekijöiden rekrytointia. Aluksi, kun neuvontaan etsittiin neuvoja, otettiin yhteyttä niihin, jotka työskentelivät Promenio-projektissa. He olivat jo saaneet koulutusta neuvojan työhön. Sitten lähdettiin kyselemään asioimistulkkipäätöksessä opiskelevia tai jo tutkinnon suorittaneita, koska asioimistulkkipäätöksessä käydään hyvin läpi suomalaista palvelujärjestelmää. Kolmella neuvojalla on asioimistulkkipäätöksessä tutkinto ja neljällä neuvojalla on asioimistulkkipäätöksessä koulutusta. (Teiss 2009a.)

Maahanmuuttajien neuvonnan alkutaipaleella neuvojille järjestettiin muutaman tunnin kestoisen perehdyttämiskoulutus. Tämän jälkeen on järjestetty muutaman kuukauden välein työkokouksia. Työkokouksissa on koulutusosio, joissa on ollut mukana asiantuntijoita erilaisista palveluista. Koulutusosion lisäksi työkokouksissa keskustellaan juoksevista asioista sekä käsitellään joitain tapauksia, joko hyviä tai huonoja kokemuksia neuvonnasta. (Teiss 2009a.)

3.6 Info- ja koulutustilaisuudet ja neuvonta Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa

Vuosina 2008 ja 2009 maahanmuuttajille järjestettiin monia info- ja koulutustilaisuuksia, joiden tarkoituksena oli antaa yleistietoa Tampereen alueesta ja sen palveluista. Infoissa pyrittiin käyttämään montaa kieltä tulkkien ja kielitaitoisen henkilökunnan avulla. Vuonna 2009 järjestettiin myös räätälöityjä infoja eri kohderyhmille. (Alma 2009, 14.)

Vuonna 2009 aloitettiin neuvontapäivystys kokeiluna myös Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa (TAKK) maahanmuuttajakoulutuksen tiloissa. Neuvontaa annettiin kerran viikossa kahden tunnin ajan. Päivystykselle tuntui olevan tarvetta, koska moni maahanmuuttajien neuvonnan asiakkaista oli tullut TAKK:in kautta. Neuvonnan vieminen paikan päälle tuntui helpottavan opettajien työtä ja opetuksen sujumista. Seurantakausilla 19.2.–14.5.2009 ja 10.9.–22.10.2009 TAKK:in päivystyksessä kävi 22 asiakasta. (Teiss 2009c, 2.)

4 NEUVONTATYÖN TEORIAT

4.1 Palveluohjaus

Kartoittaessamme taustateoriaa opinnäytetyötämme varten jouduimme toteamaan, että varsinaista teoriaa ja kirjallisuutta näin spesifistä neuvontatyöstä ei ole. Kirjallisuutta lukiessamme huomasimme, että useissa teoksissa viitataan ohjaus- tai neuvontatyöhön, mutta lähinnä kuntoutuksen ohjauksen tai opinto-ohjauksen viitekehityksessä. Yhtenä tutkimusongelmana ilmenikin taustateorian puuttuminen. Koska täsmällistä tietoa ei kirjallisuudesta löytynyt, tukeuduimme palveluohjauksen teoriaan. Palveluohjaus on työssämme yläkäsite, joka luo pohjaa neuvontatyölle. Tutkimme myös useita ohjaus- ja neuvontatyön kirjoja, joista poimimme relevantteja tietoja, joita pystyimme hyödyntämään tutkiessamme neuvontatyön ulottuvuuksia. Ohjaus- ja neuvontatyön lisäksi esittelemme työssämme asioimistulkin tutkintoa. Usealla neuvojalla on taustalla opiskelua ja työskentelyä asioimistulkkina, joten he ovat saaneet tästä koulutuksesta pohjaa työskentelylleen neuvojana.

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen työtapana, jossa huomioidaan asiakkaan holistinen elämäntilanne. Tavoitteena on asiakkaan elämänhallinta ja voimavaroina toimivat asiakas sekä hänen perheensä. Palveluohjauksellinen työmalli perustuu työntekijän ja asiakkaan yhteistyöhön ja kumppanuuteen sekä yhdessä suunnitteluun ja tekemiseen. Palveluohjauksella pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin niin, että hän saa niihin vastaavaa apua ja tukea. Palveluohjauksella voidaan tarkoittaa asiakkaan kanssa käytettävää työmenetelmää tai organisaatioiden tasolla toteutettavaa palveluiden yhteensovittamista. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10–11.)

Case managementin, yksilökohtaisen asiakastyön lähtökohdat sosiaalityössä alkoivat hahmottua jo 1860-luvulla Yhdysvalloissa. Case management-työotteella järjestettiin sairaille ja köyhille tarkoitettuja julkisesti rahoitettuja sosiaali- ja terveystalvueluita. Köyhien etuja pyrittiin ajamaan palveluja koordinoimalla ja jo vanhoissa malleissa nostettiin esiin asiakkaan rooli tukitoimien järjestämisessä. Yhdysvalloissa sosiaalityön menetelmänä case management on ollut ainakin 1920-luvulta saakka. Yhdysvalloista case management levisi edelleen Kanadaan, Britanniaan ja Saksaan. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 17.)

Kanadalaiseen Ontarion malliin pohjautuvaa mallia yritettiin vakiinnuttaa myös Suomeen Vakuutusalan kuntouttamiskeskuksen toimesta 1960-luvulla. Tämän mallin tarkoituksena oli ohjata kuntoutusasiakkaita niin, että asiakkaat yhdessä kuntoutusneuvojan kanssa laativat suunnitelmia ja koordinoivat palveluita. Vuonna 1991 kuntoutuslakeihin lisättiin ohjauksen ja neuvonnan velvoite. Sen mukaan mikäli asiakasta ei voida auttaa hänen asianomaisessa järjestelmässä, on asiakas ohjattava toisen palvelujärjestelmän asiakkaaksi. Lakiin lisätyn velvoitteen tarkoituksena oli estää asiakasta jäämästä eri järjestelmien jalkoihin. Suomalaiseen sosiaalipolitiikan keskusteluun palveluohjaus tuli 1990-luvun puolivälissä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 18–19.)

Asiakaslähtöisyys ei tarkoita vain sitä, että palveluohjaussuhde lähtee liikkeelle asiakkaan aloitteesta. Asiakaslähtöisyyden toteuttaminen vaatii työntekijältä kykyä hyväksyä ja nähdä erilaisia elämäntilanteita ja tapoja elää. Palveluohjaajalla voi olla houkutus puuttua asiakkaan päätöksiin, mutta työntekijän täytyy kunnioittaa asiakkaan omaa päätösvaltaa ja oikeutta tehdä asiat omien arvojen mukaan. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 27.)

Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja ohjaajan väliseen luottamukselliseen suhteen rakentamiseen ja todelliseen kohtaamiseen vuorovaikutuksessa. Palveluohjauksen tarkoituksena on tukea asiakasta hänen mahdollisimman itsenäisessä elämässään. Asiakkaan toimintakyvyn vahvistamisen päämääränä on vahvistaa hänen rooliaan omaa elämäänsä koskevissa päätöksissä sekä tukea hänen siirtymistään oman elämänsä keskeiseksi toimijaksi eli voimauttaa ja valtaistaa asiakasta. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Palveluohjaajan tulee huomioida asiakkaan tarpeet ja tavoitteet ja yhteen sovittaa ne tarkoituksellisten palveluiden kanssa. Palveluohjauksessa voidaan ajatella olevan kolme toimijaa: palveluohjaaja, asiakas ja palveluiden tuottajat. Näiden toimijoiden merkitykset voivat olla hyvin erilaisia. Palveluohjaus voi lähteä liikkeelle asiakkaan tai viranomaisen aloitteesta ja palveluohjaajan rooli voi aina olla erilainen. (Suominen & Tuominen 2007, 14–15.)

Palveluohjaukseen perustuvia työotteita voidaan ajatella olevan kolmenlaisia. Palveluohjaajan ja asiakkaan tiivis suhde muodostaa varsinaisen palveluohjauksen. Palveluohjaaja ei saa käyttää asiakkaaseen viranomaisvaltaa vaan työn päämiehenä toimii asiakas. Asiakkaan palveluiden varmistamiseen ja koordinoimiseen voidaan käyttää palveluohjauksellista työotetta, jolloin palveluohjaajana voi toimia viranomaistaho. Kolmantena palveluohjaukseen perustuvana työotteena on neuvova työote, jossa palveluohjausta annetaan asiakkaan johonkin ajankohtaiseen selvärajaiseen ongelmaan. Tampereen kaupungin maahanmuuttajien neuvojat käyttävät neuvovaa työotetta. Tämä palveluohjauksen suuntaus sopii neuvontatyöhön hyvin, koska asiakkailla on usein joku tietty ongelma mihin he haluavat ratkaisun. (Suominen & Tuominen 2007, 16.)

Palveluohjaussuhde alkaa asiakkaan kohtaamisesta. Asiakkaalla voi olla avuntarve, missä hän tuntee olonsa neuvottomaksi ja epätietoiseksi. Ohjaajan tulee kohdata asiakas ymmärtäen kohtaamisen tärkeys ja pystyä sietämään epävarmuuden tunnetta. Palveluohjaussuhteen päämääränä voidaan nähdä ohjaajan tekeminen itsensä tarpeettomaksi. Tämä on tavoitteena myös maahanmuuttajien neuvonnassa. Vahvistamalla asiakkaan omatoimisuutta ja voimavaroja, voidaan päästä palveluohjaussuhteen päämäärään ja asiakkaan itsenäiseen toimimiseen. Asiakkuussuhteen alussa on tärkeää, että molemmat osapuolet tietävät tehtävänsä. Asiakkaalle täytyy kertoa, mitkä ovat hänen tehtävänsä ja mitkä ovat palveluohjaajan tehtävät sekä millä tavalla asiakasta pyritään tukemaan. Intensiivisen luonteensa vuoksi palveluohjaus on yleensä pitkäaikaista. Maahanmuuttajien neuvonnassa palveluohjaus on kuitenkin usein kertaluontoista ja lyhytkestoista. Luottamuksellinen suhde asiakkaan ja ohjaajan välillä rakentuu henkilökohtaisesti ja yksilöllisesti. (Suominen & Tuominen 2007, 25.)

Suomisen ja Tuomisen (2007, 31–33) mukaan palveluohjaus voidaan jakaa kolmeen pääryhmään. He jakavat sen perinteiseen tai yleiseen, voimavarakeskeiseen sekä intensiiviseen palveluohjaukseen. Perinteinen palveluohjausmalli ei korosta asiakkaan ja palveluohjaajan välille muodostuvaa intensiivistä suhdetta. Tässä mallissa palveluohjaaja koordinoi palveluita, pitää yhteyttä asiakkaan palvelutuottajiin ja voi ohjata useita asiakkaita. Palveluohjaajan tehtäviä ovat osata ja hallita palvelujärjestelmä sekä ohjata asiakas palveluiden piiriin. Voimavarakeskeisen palveluohjausmallin lähtökohtia ovat asiakkaan voimavarat, itsemääräämisoikeus sekä hänen omat tavoitteensa. Voimavarakeskeinen malli korostaa asiakkaan ja palveluohjaajan luottamuksellista kumppanuussuhdetta. Ohjaaja toimii asiakkaan kumppanina, jonka työkaluja ovat tukeminen, neuvonta sekä rakenteellisten tekijöiden vaikutusten huomioiminen asiakkaan tilanteessa. Intensiivisessä palveluohjauksessa ohjaaja tukee ja motivoi asiakasta sekä koordinoi ja yhteen sovittaa palveluita ja suunnitelmia. Malli lähtee liikkeelle asiakkaan vaikeasta tilanteesta, joka vaatii intensiivinen työtteen. Palveluohjaajan ja asiakkaan välille muodostuu luottamuksellinen tiivis suhde eikä ohjaajalla ole useita asiakkaita. Palveluohjaaja ja asiakas voivat myös yhdessä toteuttaa omia kuntoutus- ja hoitotoimenpiteitä. (Suominen & Tuominen 2007, 31–33.)

Asiantuntijakeskeisen orientaation mukaan työntekijä määrittää asiakkaan ongelmat sekä menetelmät ja keinot, joilla ongelmaan vastataan. Vahva asiantuntijamalli vahvistaa auttaja – autettava – asetelmaa. Se voi saada aikaan nopeita näkyviä ratkaisuja, mutta harvemmin luo asiakkaalle taitoja hallita elämäänsä. Asiakaskeskeisen orientaation mukaan asiakas määrittää tilanteensa ja keinonsa. Palveluohjauksen kokemusten mukaan asiakas kuitenkin harvoin pystyy määrittelemään ongelmansa ja keinot, miten niistä selviytyä. Kolmas orientaatio, dialoginen malli, korostaa molempien osapuolten vaikutuksen tärkeyttä. Dialogisessa orientaatioissa asiakkaan ja ohjaajan välille muodostuu muutossuhde, jota he molemmat rakentavat. Dialogisessa orientaatioissa haastavat tilanteet, ongelmat, keinot ja menetelmät määritellään yhteisessä vuorovaikutuksessa. (Suominen & Tuominen 2007, 81.)

Palveluohjauksen monimuotoisuuden vuoksi ohjaajan on siedettävä epävarmuuden tunnetta. Ratkaisut rakentuvat asiakkaan ja työntekijän

välisessä yhteisessä dialogissa. Yhteinen dialogi voi olla työkalu, jonka avulla rakennetaan muutostyötä. Palveluohjaajan ja asiakkaan intensiivisen suhteen avulla voidaan nähdä, luoda sekä vahvistaa asiakkaan voimavaroja. Asiakkaan ongelmaan ei välttämättä ole suoria valmiita ratkaisuja vaan sekä tavoitteet että ratkaisut rakentuvat suhteen edessä askel askeleelta. Asiakkaan voimavaroja tukeva dialoginen suhde perustuu kumppanuuteen, tasa-arvoisuuteen ja kunnioitukseen. Dialogisuudessa ei ole oikeita ja vääriä vastauksia tai absoluuttisia totuuksia. Se muodostuu palveluohjaajan ja asiakkaan omista sisäisistä dialogeista sekä heidän välillään tapahtuvasta dialogista. (Suominen & Tuominen 2007, 79–81.)

4.2 Ohjaus- ja neuvontatyö

Ohjauksen ja neuvontatyön tieteellinen pohja muodostuu paljolti psykologian kentälle. Etsittäessä pohjaa ohjauksen ja neuvonnan kehitykselle voidaan lähteä liikkeelle jopa Sigmund Freudin tai John B. Watsonin aikaisista psykologisista teoksista, mutta tähän paneutuminen ei ole tutkimuksemme kannalta ensiarvoisen tärkeää. Kuten pitkälti nykypäivän kirjallisuudessakin, ohjauksen suuntaukset ovat rakentuneet pääasiassa kahteen väylään: opinto-ohjaukseen sekä työvoimapolitiittiseen toimintaan. Opinnäytetyömme tutkimusaihe ja neuvojien tekemä ohjaus- ja neuvontatyö ei täydellisesti asetu kumpaankaan suuntaukseen. Onnismaan, Pasasen & Spangarin (2000, 190) teoksessa ohjaustutkimusalueet jaetaan väitöskirjatutkimusten perusteella kolmeen osaan: uravalintojen tutkimus, ohjauskeskustelututkimus sekä tutkimus, mikä kohdistuu ohjaustyöhön ja -instituutioihin sekä ohjausammatteihin. (Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000a, 190–191.)

1900-luvulla ohjauksen suuntaukseksi muodostui Carl Rogersin teoria ja ohjausmalli. Nämä pohjautuivat hänen kirjaansa *Counselling and Psychotherapy*, jonka julkaisun johdosta ohjauksen teoriaa irrotettiin psykoterapiasta. Euroopassa ohjaus- ja neuvontatyön historia ulottuu antiikin filosofiasta kristillisen ajan sielunhoitoon. Suomen kieleen ohjaus- ja neuvontatyö tulee englanninkielisistä sanoista *counselling* ja *guidance*. Ohjaus- ja neuvontatyön kehitystä Suomessa voidaan katsoa ohjanneen sekä kaksi

yhteiskunnallisen toiminnan aluetta: koulujen oppilashuolto ja työvoimapolitiikka, että kaksi tieteenalaa: psykologia ja kasvatustiede. Ohjauksen ja neuvonnan toteuttamisen laajimmaksi kentäksi muodostuivat oppilaan- ja ammatinvalinnanohjaus. (Onnismaa ym. 2000a, 191–192; Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000b, 258–260.)

Kulttuurisen taustan huomioiminen on asiakastyössä tärkeää. Maahanmuuttajaneuvonnan työntekijöille samaistuminen asiakkaan kulttuuriseen taustaan ja asiakkaan sopeutumiseen valtaväestön kulttuuriin on hieman helpompaa kuin valtaväestön edustajille. Tämä siitä syystä, että neuvojilla on omakohtaiset kokemukset sekä maahanmuutosta että asiakkaan lähtökulttuurista. Asiakkaiden on myös ehkä helpompi asioida neuvojan kanssa, joka ymmärtää heidän kulttuuriaan ja tapojaan.

Ohjauksesta on olemassa useita eri malleja ja määritelmiä, joiden käytännöt riippuvat paljolti siitä, mihin teoreettiseen pääsuuntaukseen ne kuuluvat. Ohjaussuhde on vuorovaikutussuhde, joka tukee asiakasta hänen elämänsä päätöksissä ja ongelmien ratkaisuisissa. Tämän kautta asiakasta voidaan auttaa hänen yksilölliset tarpeensa huomioiden. Ohjaustyö voidaan nähdä välittävänä ja rohkaisevana prosessina, jonka työvälineitä ovat keskustelu, neuvottelu, ongelmien ratkaisu ja yhdessä suunnittelu ja sen tavoitteena on elämän hallinta. Parhaimmillaan ohjaustyö on voimauttavaa ja mahdollistavaa (englanniksi empowerment). (Peavy 1999, 18–25.)

Neuvontatyö on kahden ihmisen välistä keskustelua, jossa ohjaaja antaa asiakkaalle neuvoja. Vehviläinen (2003, 171–172) nostaa kirjoituksessaan esiin neuvontatyössä olevan ristiriitoja asiakaslähtöisyyden ja neuvontapyrkimysten välillä sekä neuvoja – neuvottava – asetelmassa. Neuvominen voidaan nähdä määräävänä toimintona. Ohjaus- ja neuvontatyön erona ajatellaankin ohjauksen olevan ei-määräävää ohjaavaa toimintaa ja neuvonnan taas olevan asiakasta määräävää toimintaa. Kuitenkin niin kirjassa kuin maahanmuuttajien neuvonnan työntekijöiden käytännön työssäkin, neuvon antaminen tarjoaa myös mahdollisuuden kieltäytyä tarjotusta neuvosta tai valita toisen vaihtoehdon. Neuvomistyössä asiakkaalle voidaan tarjota jokin ehdotus tai näkemys sekä vahvan suosittelun että lievemmän ehdottamisen kautta tai lievimmillään tarjota asiakkaalle jotain hyödyllistä tietoa. Neuvojen työssä asiakas tulee neuvontaan

jonkun ongelman kanssa, mihin hän tarvitsee neuvoja ja asettuu itse neuvottavan rooliin. Neuvontatyön direktiivisyys ei kuitenkaan mielestämme näy maahanmuuttajien neuvojen työssä, sillä he eivät ole työssään päätösvaltaisia viranomaisia ja korostavat työssään vastuun päätöksistä olevan asiakkaalla. Ohjaus- ja neuvontatyön kirjallisuuden perusteella näemme maahanmuuttajien neuvonnan uudenaikaisena neuvontatyönä. Tämän neuvontatyön teoriat ja työskentelymallit ovat uskoaksemme vasta muotoutumassa ja ovat vielä tutkimuksia vailla. (Vehviläinen 2003, 171–173.)

4.3 Asioimistulkin tutkinto

Asioimistulkki toimii viestien ja puheen välittäjänä tilanteessa, jossa tulkkausta tarvitaan. Asioimistulkkia voidaan tarvita esimerkiksi tilanteessa, kun maahanmuuttaja ja viranomainen kohtaavat. Maahanmuuttajien neuvonnassa työskentelevät neuvojat käyvät esimerkiksi asiakkaan kanssa asioimassa joissain virastoissa, vaikka oikeaoppisesti virastojen kuuluisi hankkia asiakkaalle tulkki. Tulkkausta vaativissa tilanteissa voikin usein olla kyse arkipäiväisestä tilanteesta. Tulkkauksen avulla voidaan turvata molempien osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien toteutuminen. Asioimistulkin tulee työssään välittää dialogia, hän ei saa ottaa henkilökohtaisesti kantaa tulkkauksessa käsiteltäviin asioihin. Tämä erottaa neuvojan työn tulkin työstä, sillä neuvoja voi työssään kertoa mielipiteistään. Neuvontatyössäkin kuitenkin päätäntävalta on asiakkaalla. (Opetushallitus. Asioimistulkin ammattitutkinto 2006, 7; Asioimistulkin virtuaalinen resurssikeskus 2006–2009.)

Opetushallitus määrittelee asioimistulkin ammattitutkinnon perusteet. Asioimistulkin ammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset koostuvat kolmesta osasta. Tutkinto koostuu tulkin toimintavalmiudesta, työkielten hallinnasta sekä asioimistulkin tulkkaustaidoista. Ammattitaitovaatimuksina tulkin toimintavalmiudessa edellytetään, että asioimistulkki tuntee alansa ammatilliset ja eettiset säännöt. Hänen tulee perehtyä ammattiroolinsa mukana tulevaan vastuuseen ja toimia sen mukaan sekä tuntea asioimistulkin työtä ohjaavat lait ja säädökset. Asioimistulkin työssä on tärkeää tuntea suomalaisten viranomaisten käytännöt kuten esimerkiksi asiointikulttuuri. Asioimistulkilta

edellytetään myös työelämän pelisääntöjen tuntemista sekä sitä, että asioimistulkki perehdyttää myös asiakkaansa tulkkauksen toimintaan ja sääntöihin. (Opetushallitus. Asioimistulkin ammattitutkinto 2006, 6–8.)

Asioimistulkin tulee hallita kahta työkieltä, joista toisen tulee olla suomi tai ruotsi. Asioimistulkin työkielten hallinnassa edellytetään, että hän ymmärtää rakenteellisesti monimutkaistakin tekstiä ja tuottaa itse selkeää tekstiä. Asioimistulkin tulee myös tietää missä tilanteissa Suomen lainsäädäntö edellyttää tulkin käyttöä. Asioimistulkin käytön lisäksi tulkin tulee tuntea molempien kielten taustalla olevat kulttuurit ja toimintatavat. Asioimistulkin tulkkaustaidon tulee olla niin hyvä, että hän kykenee ammatilliseen tulkkaukseen ja viestintään molemmilla kielillä. (Opetushallitus. Asioimistulkin ammattitutkinto 2006, 12–16.)

Tampereen aikuiskoulutuskeskuksen asioimistulkin koulutus pohjautuu neljään moduuliin, jotka luovat perustan koulutukselle. Moduuleissa käsitellään sosiaali- ja terveysalan sekä poliisi- ja oikeuslaitoksen palvelu- ja toimintajärjestelmää sekä niiden toimintaperiaatteita. Lisäksi käsitellään eri tilanteita liittyen maahantuloon, pakolaisiin ja turvapaikanhakijoihin sekä vastaanottojärjestelmään. Koulutuksen moduuleissa perehdytään myös suomalaiseen koulutusjärjestelmään. (Asioimistulkki 2010.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

5.1 Opinnäytetyön tausta ja tutkimustehtävä

Lähdimme hahmottamaan opinnäytetyötämme ja etsimään yhteistyökumppania syksyllä 2009. Tapasimme Alman kehittäjä-palveluohjaaja Kristiina Teissin, jonka kanssa lähdimme pohtimaan tarvetta opinnäytetyöhön. Keskustelimme maahanmuuttajien omakielisestä neuvonnasta, josta tärkeimpänä nousi esiin neuvojen työnkuvan tutkiminen. Tutkimusprosessimme alkuvaiheessa seurasimme viiden neuvojan työskentelyä neuvontapisteessä. Havainnointimme pohjalta työstimme alustavan tutkimussuunnitelman. Syksyllä 2009 haastattelimme kehittäjä-palveluohjaaja Kristiina Teissiä. Haastattelun

tarkoituksena oli selkeyttää meille, minkä kokonaisuuden osasta olemme lähdössä tekemään opinnäytetyötä. Tätä haastattelua olemme myös käyttäneet aineistona työssämme.

Tutkimustehtäväksemme muotoutui neuvojen työnkuvan selvittäminen. Tutkimuksemme tarkastelee työn kokonaiskuvaan neuvojen omien näkemysten kautta. Opinnäytetyössämme tahdomme tuoda esiin neuvojen arkisessa työssä esiin tulevia elementtejä.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Millaista maahanmuuttajien neuvojen työ on?
2. Miten neuvojat kokevat työnsä?
3. Miten maahanmuuttajien neuvontaa voitaisiin kehittää?

Tutkimuskysymykset ja tutkimussuunnitelma muotoutuivat Tampereen kaupungin maahanmuuttajien neuvonnan tarpeiden mukaan. Tällaiselle tutkimukselle oli tarve, sillä aiempaa tutkimusta neuvojen työstä ei oltu tehty. Tutkimuskysymyksemme fokuoivat neuvojen työnkuvaan, koska se oli koettu hajanaiseksi ja epäselväksi. Neuvojen työstä ei ole olemassa valtakunnallisia säädöksiä tai virallisia ohjeita. Neuvontatyön kehittämisen kannalta on tärkeää saada niin sanottu hiljainen tieto faktoiksi paperille.

5.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuskysymysten laatimisen jälkeen päätimme tehdä opinnäytetyöstämme laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen. Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään kuvaamaan ilmiötä ilman tilastollisia menetelmiä. Tutkimuksemme tarkoituksena on kuvailla ja tulkita ilmiötä sanoin ja lausein ilman määrällisiä tulkintoja. Kvalitatiivinen tutkimus mahdollisti meille tulosten mielekkään tulkinnan sekä tutkittavan asian syvällisten merkitysten löytämisen. Tutkimuksessamme merkityksellistä on haastateltavien omat kokemukset sekä se, minkä merkityksen he antavat asioille. Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa tutkija toimii analysoinnin ja tiedonkeruun tärkeimpänä välineenä, jonka

kautta tutkimustulokset realisoituvat. Laadullisen tutkimuksen viimeinen vaihe ei ole analyysi. Laadullisessa tutkimuksessa analyysi on prosessi, joka kulkee mukana koko tutkimuksen ajan. (Kananen 2008, 24–25.)

Laadullinen tutkimus soveltuu moniin tarkoituksiin. Valitsimme laadullisen tutkimuksen, sillä tutkimastamme asiasta ei ole tehty aiempia tutkimuksia. Maahanmuuttajien omakielisten neuvojen työstä on jonkin verran kirjallista tietoa, mutta tämä tieto on hyvin hajanaista. Tutkimuksemme laskeutuukin neuvojen arkipäiväiseen työhön, siihen mitä tapahtuu teoreettisten määritelmien takana. Tutkimuksemme avulla tuomme esiin neuvojen luomat näkemykset työstään, sekä kuvaamme heidän työnsä sisältöä heidän luomin merkityksin. Tutkimuksemme keskittyy neuvojen tekemän työn merkityksiin ja ulottuvuuksiin. Neuvojat ovat tutkimukseemme soveltuvimmat informantit, sillä he ovat tutkimamme ilmiön asiantuntijoita ja heillä on tutkimuksemme kannalta oleellisin tieto. (Kananen 2008, 32, 37.)

Laadullisen tutkimuksemme prosessin aikana päädyimme valitsemaan tiedonkeruumenetelmiksemme havainnoinnin ja haastattelun. Meillä ei ollut tutkimuskohteestamme kuin vähäistä tietoa. Havainnoinnin avulla pyrimme saamaan monipuolista tietoa, jonka avulla voisimme rakentaa tutkimustamme eteenpäin. Havainnoimme neuvojen tekemää työtä neuvontapisteessä. Suoran havainnoinnin avulla voidaan hahmottaa, mihin kokonaisuuteen tutkittava ilmiö kuuluu ja mitä elementtejä siinä on. Suoran havainnoinnin riskejä on, että havainnoitavien kohteiden käyttäytyminen voi muuttua, sillä he tietävät tutkijoiden läsnäolosta. Haastattelukysymykset (liite 3) valikoituivat havaintojemme ja ohjauskeskusteluiden perusteella. (Kananen 2008, 57, 69–70.)

Tutkimussuunnitelman lisäksi keskustelimme yhteistyöhenkilömme kanssa myös aineistonkeruumenetelmästä. Pohdimme ryhmähaastattelun ja yksilöhaastattelun huonoja ja hyviä puolia. Päädyimme siihen, että puolistrukturoitu yksilöhaastattelu on paras menetelmä tutkimukseemme, koska meillä ei ollut kokemusta ryhmähaastatteluista. Emme myöskään kokeneet, että olisimme pystyneet hallitsemaan ryhmähaastattelutilannetta. Halusimme haastatella neuvojat henkilökohtaisesti, sillä ajattelimme tällä tavoin saavamme

laajemman aineiston. Lisäksi uskoimme neuvojen kokemusten nousevan paremmin esiin henkilökohtaisen haastattelun avulla. Haastattelutilanteet mahdollistivat myös lisäkysymysten esittämisen haastatelluille. Haastattelutilanteissa pystyimme myös selittämään neuvoille kysymyksiä, joita he eivät välttämättä olisi ymmärtäneet esimerkiksi kirjallisessa lomakekyselyssä. Luettuamme lisää menetelmäkirjallisuutta näkemyksemme vahvistui ja aineiston analyysitavaksi valikoitui sisällönanalyysi, josta kerromme lisää luvussa 5.3. Tutkimuskysymystemme pohjalta lähdimme miettimään haastattelukysymyksiä, joista keskustelimme yhteistyöhenkilömme ja opinnäytetyömme ohjaajan kanssa.

Tämän jälkeen haimme Tampereen kaupungilta tutkimuslupaa. Saatuamme tutkimusluvan, lähetimme seitsemälle neuvoille haastattelupyynnön sähköpostitse. Haastattelusuostumus saatiin viideltä neuvojalta. Haastattelujen toteuttamisessa kohtasimme tutkimuksen toteuttamisen ensimmäiset vaikeudet. Osalla neuvojista oli hyvin kiireiset aikataulut. Sekä meidän että neuvojen aikataulut opinnäytetyömme toteuttamisen suhteen loivat hankaluuksia haastattelujen toteuttamiselle. Kahden haastateltavan kohdalla meillä oli vaikeuksia saada heitä kiinni puhelimitse tai sähköpostitse sekä saada heiltä selkeää vastausta osallistuvatko he haastatteluun vai eivät. Aikataulujen vuoksi myös haastattelupaikkoja oli vaikea järjestää. Saimme käyttööme keskusvirastotalon neuvotteluhuoneen, mutta sitä ei ollut mahdollista käyttää kello 15.45 jälkeen, joten usean neuvojan kanssa jouduimme sopimaan vaihtoehdoisen haastattelupaikan. Haastattelut toteutettiin Tampereen kaupungin keskusvirastotalon neuvotteluhuoneessa, Pirkanmaan ammattikorkeakoulun kokoustiloissa, haastateltavan kotona sekä Hervannan kirjastossa. Haastattelujen jälkeen litteroimme haastattelumateriaalin tarkasti sana sanalta. Aukikirjoitettua tekstiä syntyi 63 liuskaa. Tammikuussa 2010 aloitimme haastattelujen sisällönanalyysin.

Tutkimuksen toteuttaminen parityöskentelynä luo omat haasteensa. Meillä oli jonkin verran kokemusta yhdessä työskentelystä opintojemme aikana sekä työharjoittelun, koulutehtävien että opiskelijavaihdon kautta. Molemmilla oli varmasti omat epäilyksensä yhteistyön sujuvuudesta ja opinnäytetyön toteuttamisesta. Työskentelymme yhdessä sujui kuitenkin hyvin. Opinnäytetyön

tekemisessä mietittäviä asioita olivat aikataulut, tehtävien töiden jakaminen ja mahdollisten mielipide-erojen selvittäminen. Lähdimme alusta asti sovussa jakamaan töitä niin, että teimme vuorotellen ja molemmille tuli jotakin tehtävää. Mietimme myös kumman kannattaisi kirjoittaa mistäkin aiheesta ja mistä syystä. Aikataulujen sovittamisessa sovimme päivät, milloin teemme yhdessä opinnäytetyötä koulullamme ja tehtävät, joiden tekemisestä molemmat huolehtivat itsenäisesti tietyn aikataulun puitteissa. Suuria mielipide-eroja meille ei tullut, sillä olimme jo havainnointimme aikana kiinnittäneet huomiota samoihin asioihin. Mielipide-eroista keskustelimme ja jaoinme näkemyksiä. Näistä keskusteluista saimmekin usein uusia oivalluksia ja näkökulmia. Hyväksi puoleksi yhdessä tekemisessä näemme sen, että koimme sekä stressin että opinnäytetyöahdistuksen määrän puolittuvan verrattaessa opinnäytetyötä yksin tekeviin.

5.3 Aineiston analyysi

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysia voidaan ajatella yksittäisenä metodina, mutta myös väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin aineistokokonaisuuksiin. Useat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat tavalla tai toisella sisällönanalyysiin. Meillä ei ollut kokemusta tutkimustyöstä, joten valitsimme sisällönanalyysin sen joustavuuden takia. Kirjallisuudessa myös mainitaan sen olevan yksi helpoimmista menetelmistä aloittelevalle tutkijalle. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.)

Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa etsitään tekstin merkityksiä. Sisällönanalyysimenetelmän tarkoituksena on saada tutkittavasta aineistosta kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysin avulla saimme järjestettyä aineistomme johtopäätösten tekoa varten. Sisällönanalyysin tarkoituksena ei olekaan tarjota valmiita vastauksia, vaan se jättää tutkijalle oivaltamisen mahdollisuuden. Jo ennen analyysia olimme luoneet joitain mielikuvia tutkimuksemme tuloksista. Sisällönanalyysin avulla aineistosta kuitenkin nousi esiin paljon sellaisia asioita, joita emme olleet edes ajatelleet ja joita emme olleet kysyneet. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103–104.)

Teoksessa Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (2009, 108) Tuomi ja Sarajärvi esittävät Milesin ja Hubermanin (1994) kuvaavan aineistolähtöistä laadullista aineiston analyysia kolmivaiheiseksi prosessiksi. Prosessi jakautuu aineiston redusointiin eli pelkistämiseen, aineiston klusterointiin eli ryhmittelyyn sekä aineiston abstrahointiin eli teoreettisten käsitteiden luomiseen. Aineistolähtöisessä analyysissa yhdistellään käsitteitä ja niiden avulla saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112.)

Sisällönanalyysin eteneminen vaihe vaiheelta alkoi haastattelujen kuuntelemisella ja niiden aukikirjoittamisella eli litteroinnilla. Tämän jälkeen luimme haastattelut perehtyen niiden sisältöön. Seuraavaksi etsimme aineistosta pelkistettyjä ilmauksia ja alleviivasimme ne. Aineiston pelkistämällä tarkoitetaan sitä, että aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennaiset osat pois. Pelkistäminen voi tapahtua joko tietoa tiivistämällä tai osiin pilkkomalla. Tutkimuskysymystemme avulla pelkistimme aineistosta olennaisia ilmaisuja. Aineiston ryhmittelyssä kävimme tarkasti läpi pelkistetyt ilmaukset sekä etsimme aineistosta samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmiteltiin ja yhdistettiin luokiksi. Luokille annettiin nimeksi jokin sisältöä kuvaava käsite. Luokittelun avulla aineistoa saatiin tiivistettyä, koska yksittäiset tekijät sisällytettiin yleisempiin käsitteisiin. Aineiston ryhmittelyn jälkeen abstrahoinme aineiston eli erotimme tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon ja tiedon pohjalta muodostimme johtopäätöksemme. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–111.)

6 TYÖNKUVA NEUVOJAN NÄKÖKULMASTA

6.1 Työn sisältö

Neuvojan työn perustehtävä on neuvoa, ohjata ja kuunnella maahanmuuttaja-asiakkaita. Neuvojat palvelevat asiakkaita heidän omilla kielillään ja toimivat matalana kynnyksenä asiakkaille heidän asioidensa hoitamiseen. Heidän mielestään on tärkeää saada asiakkaalta oikea tieto ongelman selvittämiseen ja lisäksi tarjota asiakkaalle oikea tieto viranomaistaholta. Neuvojat kertovat toimivansa työssään myös tulkkina ja esimerkiksi asiakirjojen kääntäjänä.

Neuvojat kokevat, että heidän kuuluisi tietää enemmän kuin mitä viranomaisissa tiedetään ja että heidän tulisi hallita laajalti koko palvelujärjestelmä.

Neuvojan työ koostuu useista eri osa-alueista ja työtehtävistä. Asiakkaat tarvitsevat tietoa viranomaisiin liittyvistä asioista kuten sosiaaliasioista, poliisilaitoksen lupa-asioista, raha-asioista, lakiasioista, maahantuloasioista ja rikosasioista. Neuvojat auttavat asiakkaita lomakkeiden täyttämässä sekä kirjeiden ja tiedotteiden kääntämisessä. Lisäksi neuvojat soittavat usein asiakkaiden puolesta eri palveluihin ja viranomaisille. Neuvojat pitävät yhteyttä viranomaisiin sekä antavat asiakkaalle tietoa viranomaisista ja palvelujärjestelmästä. Neuvoja toimii tiedonvälittäjänä asiakkaan ja suomalaisen viranomaisen välillä. Edellä mainittujen asioiden lisäksi neuvojat opastavat asiakkaita arkielämän ongelmassa ja asioissa, kuten kaupassakäynnissä ja opiskeluasioissa. Neuvoja tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden jutella yhteisellä kielellä ja saada tietoa suomalaisesta kulttuurista.

Neuvojat täyttävät työstään seurantalomakkeen tilastollisiin tarkoituksiin. Tilastoista seurataan asiakasmääriä, asiakaskuntaa sekä neuvonta-aihetta. Tilastointia tehdään rahoitusta varten. Seurantalomakkeen täyttäminen koetaan tylsäksi, ärsyttäväksi ja aikaa vieväksi, mutta toisaalta myös helpoksi ja nopeaksi täyttää. Neuvojat eivät aina ehdi täyttää seurantalomakkeita työtuntien aikana, minkä takia osa asiakkaista jää rekisteröimättä. Neuvojat kuitenkin ymmärtävät, että seurantalomakkeiden täyttäminen olisi tärkeää asiakasmäärien seuraamiseksi. Neuvojat kokevat tämänhetkisen seurantalomakkeen helpommaksi käyttää kuin lomakkeen joka heillä oli aiemmin käytössä. Seurantalomakkeen käyttämisestä tulisi kuitenkin selkeyttää osaksi työtehtäviä, koska joissain tilanteissa se jää kokonaan täyttämättä.

Neuvojilla on työkokouksia noin neljä kertaa vuodessa, mikä on neuvojien mielestä sopiva määrä. Kokouksissa neuvojat saavat koulutusta sekä käyvät läpi kokousten välillä tapahtuneita työasioita. Työkokouksissa neuvojat voivat keskustella ja verrata kokemuksia, käsitellä ongelmia sekä mahdollisia muutoksia neuvontatyössä tai eri palveluissa. Neuvojat kokevat työkokoukset mielenkiintoisiksi ja tarpeellisiksi. Kokouksista he saavat paljon tietoa, mutta he kokevat, että heiltä vaaditaan paljon. Kokouksista maksetaan palkka kahdelta

työtunnilta, mutta monesti kokoukset venyvät kolmeen-neljään tuntiin. *”Ne vaatii meiltä, että oltaisiin läsnä kolme-neljä tuntia. Mun mielestä se ei ole reilua – mulla on oma elämä, ne vaatii aika paljon meiltä.”* Työkokousten kohdalla tulisi selvittää, kuinka usein neuvojat joutuvat käyttämään omaa aikaansa ollakseen läsnä kokouksissa. Neuvojan työn ammatillisuuden kehittämisessä tärkeä askel olisi, että heitä kohdeltaisiin palkkatyötä tekevinä ammattilaisina myös työnantajan puolelta eikä edellytettäisi ”vapaaehtoistyötä”.

Haastatteluajankohtana neuvojat tekivät kaksi kenttätyötuntia viikossa. Kenttätyön ongelmaksi koetaan ajan riittämättömyys sekä se, että kysyntää on enemmän kuin tarjontaa. Kenttätyö koetaan välttämättömäksi, koska joihinkin asioihin tai ongelmiin tulisi reagoida nopeasti. Ilman kenttätyötä kiireellisten asioiden hoito saattaisi joutua odottamaan jopa viikon, eli neuvojan seuraavaan päivystysaikaan. Joillekin asiakkaille neuvojan päivystysaika voi olla ongelmallinen, joten nämä asiakkaat kuormittavat kenttätyöaikaa enemmän. Kenttätyön tuntimäärän riittämättömyydestä johtuen neuvojat tekevät kenttätyötä myös vapaa-ajallaan ilman palkkaa. Tampereen kaupunki ei velvoita neuvojia tekemään kenttätyötä omalla ajallaan, mutta kohdatessaan avuntarpeessa olevan neuvottoman asiakkaan neuvojien on vaikea kieltäytyä auttamasta häntä. *”Tää aika mitä meille on annettu, se ei riitä – – Koko ajan meidän toiminta tulee enemmän tutummaksi maahanmuuttajille ja koko ajan asiakkaiden määrä kasvaa – – eli tää ei vastaa sitä kysyntää – – Kuinka voi kahdessa tunnissa viikossa hoitaa neljän-viiden asiakkaan asiat ja jokaisella on monta asiaa?”* Vuonna 2010 kenttätyötä vähennettiin kahdesta tunnista yhteen tuntiin viikossa. Tutkimustulosten valossa tätä ei voida nähdä oikeana suuntana neuvontatyön kehittämisessä. Kenttätyön mielekkyys riippuu myös yhteistyötä tekevästä virkailijoista ja heidän suhtautumisestaan neuvojiin. Neuvojat kokevat kenttätyön tarpeelliseksi ja tärkeäksi. Kenttätyötä tehdessään neuvojat myös oppivat paljon uutta.

6.2 Ammattitaito

Neuvojilta ei vaadita mitään tiettyä koulutusta tai tietyn ammattialan opintoja. Promenio - projektin aikana neuvojille järjestettiin muutaman päivän koulutus

neuvojan työhön. Neuvojien mukaan työnantajan puolelta ei ole tarjottu neuvoille muuta koulutusta työhön kuin työkokouskoulutukset. Työhön kouluttaminen on tapahtunut esitteiden ja projektikansioiden kautta, joihin tutustuminen on ollut neuvojasta itsestään kiinni. Neuvojat kertovat, että eivät olisi tarvinneetkaan juuri mitään koulutusta neuvojan työhön oman maahanmuuttajataustan tai mahdollisen asioimistulkin tutkinnon ansiosta. *”Kun mä olen opiskellut asioimistulkin ammattia, siinä mä olen saanut niin riittävästi tietoa suomalaisesta kulttuurista, yhteiskunnasta ja palvelujärjestelmästä – se oli riittävästi minulle.”* Koulutusta kaivattaisiin kuitenkin muuttuvista asioista. Työkokousten yhteydessä olevat koulutukset tarjoavat mahdollisuuden päivittää tietoja ajankohtaiselle tasolle.

Työssään neuvojat haluavat kehittää omia tietojaan palveluista sekä sopeutua ja kehittyä järjestelmän mukana. Myös suomen kielen parantaminen koettiin kehittämisen paikaksi. Neuvojilla on työssään salassapitovelvollisuus. Asiakkaalta kysytään lupa hänen asioidensa hoitamiseen ja henkilötietojen mainitsemiseen. Työ on kuitenkin avoimempaa ja vapaampaa kuin esimerkiksi tulkin työ, sillä neuvoja voi kertoa omista mielipiteistään ja jakaa omia kokemuksiaan asiakkaiden kanssa.

6.3 Rooli

Neuvojien työnkuva ei ole Tampereella toimiville viranomaistahoille kovin tuttu. Maahanmuuttajien omakielisen neuvonnan olemassaolosta tiedetään, mutta toimijoilla on usein neuvonnasta väärä kuva. Monesti neuvontaa luullaan esimerkiksi tulkkipalveluksi. Viranomaistahot saattavat myös lähettää asiakkaita turhaan tai liian herkästi neuvontaan. *”Ne sanoo, että puutarhakadulla on tällainen joku mamu mamu, mee sinne.”* Suurin osa viranomaistahoista suhtautuu neuvojiin myönteisesti, mutta joskus he ihmettelevät mistä on kysymys. Suhtautumisen koetaan kuitenkin olevan parempi kuin jos neuvojat asioisivat palveluissa tavallisina henkilöinä ja maahanmuuttajina. Neuvojat kokevat yhteistyön sujuvan, kun he kertovat mistä toimipaikasta he tulevat. Neuvojat kokevat tarvitsevansa yhteistyötä viranomaisten kanssa. Yhteistyö viranomaisten kanssa ei ole organisoitua, mutta neuvojat saavat vastauksia, kun itse ottavat viranomaistahoihin yhteyttä ja kysyvät.

Neuvontatyö nimetään harrastukseksi, ei välttämättä itselle henkilökohtaisesti tärkeäksi toiminnaksi. Neuvonnan tärkeys maahanmuuttajille tunnustetaan neuvojen keskuudessa. Osa neuvoista kuitenkin kokee neuvontatyön tärkeäksi myös henkilökohtaisella tasolla, koska heistä on mukava auttaa ihmisiä. Neuvonnassa asioi harvoin neuvojen sukulaisia tai perheenjäseniä. Joskus esimerkiksi ystävät saattavat soittaa, jolloin neuvojat voivat olla epävarmoja kysyykö neuvoa asiakas vai ystävä. Näissä tilanteissa seurantalomakkeet jäävät usein täyttämättä. Osa asiakkaista on neuvoille entuudestaan tuttuja, koska maahanmuuttajayhteisöt ovat suhteellisen pieniä Tampereella. Säännöllisesti neuvonnassa asioivista asiakkaista tulee neuvoille tutumpia. Neuvojat pitävät rajojen asettamista asiakassuhteen tuttavallisuudessa tärkeinä ja ovat sitä mieltä, että asiakkaan kanssa ei saa tulla liian tutuksi tai kaveriksi.

Neuvojat yrittävät kohdella kaikkia asiakkaita samalla tavalla, olivat he tuttuja tai tuntemattomia. Asiakkaan tuntemisella on kuitenkin myös positiivinen puoli. Tällöin neuvojalla on asiakkaasta enemmän taustatietoa, jolloin hän osaa neuvoa ja auttaa asiakasta paremmin. Tässä mielessä asiakkaan tunteminen on tärkeää ja helpottaa neuvojan työtä sekä asiakkaalle voidaan taata oikeampaa tietoa. Asiakkaan tunteminen voi aiheuttaa myös negatiivisia tunteita neuvojassa, mikäli sama asiakas toistuvasti käyttää saamaansa apua huonolla tapaa hyväkseen. *”Mä tiedän, että se ihminen tykkää tuhlaa rahaa – – mä en tiedä sitä, kun se tulee ensimmäistä kertaa, mutta kun se tulee kymmenen kertaa niin mä tiedän – – Miksi auttaisın sua?”*

6.4 Työn organisointi

Neuvojat mieltävät viikoittaisen työaikansa ajallisesti liian vähäiseksi. Asiakkaita on paljon ja neuvojen mukaan nykyisellä tuntimäärällä ei pystytä vastaamaan kysyntään. Viikoittaisen työajan riittämättömyys aiheuttaa kiirettä ja sitä, että esimerkiksi paperitöitä ei ehditä tekemään työaikana. Työajan riittämättömyys vaihtelee myös kielen mukaan, sillä asiakasmäärät vaihtelevat suuresti kielittäin.

Asiakasmääriin vaikuttaa myös neuvojen päivystysajat. Monet asiakkaat eivät pääse tulemaan neuvontaan aamuisin, sillä he ovat töissä tai koulussa. Keskusvirastotalo sulkeutuu kello 15.45, joten neuvontaa ei tämän kellonajan jälkeen voida järjestää. Ne maahanmuuttajat, jotka ovat työssä tai koulussa, jäävät neuvonnan ulkopuolelle.

Neuvojan suhtautuminen neuvontatyöhön olisi erilaista jos sitä tehtäisiin kokopäivätyönä. Kokopäivätyö voisi nopeuttaa asiakasprosesseja, koska asiakkaan asioita voisi hoitaa myös seuraavana päivänä eikä vasta seuraavan viikon päivystysaikana. Kokopäivätyön kautta neuvoja myös pystyisi paremmin keskittymään asiakkaan asioihin. Neuvojen mukaan kokopäivätyölle ei kuitenkaan vielä ole asiakasmäärien puolesta tarvetta, mutta nykyinen tuntityömäärä koetaan riittämättömäksi. Neuvontatyön tämän hetkinen työaikajärjestely koetaan hyväksi sen takia, että neuvoja voi itse vaikuttaa esimerkiksi kenttätöaikaansa.

Neuvojat tarvitsisivat työtilaansa kopiokoneen. Lisäksi materiaalit tulisi järjestellä paremmin, jotta ne olisivat helpommin saatavilla ja annettavissa asiakkaalle. Lisäksi neuvojen työtilan ongelma on sen pienuus. Neuvontatilassa ei ole yksityisyyttä, sillä toimisto sijaitsee isossa ja avoimessa tilassa, jonne toimistot on rakennettu sermein. Keskustelut sekä puheet kuuluvat toimistosta toiseen, joten salassapitovelvollisuus ja asiakkaan yksityisyyden suojaaminen ovat vaikeita toteuttaa. *”Siellä ei oo yksityisyyttä eli ei voi puhua – – ei oo kivaa et muut kuuntelee – – ehkä ne ei ymmärrä meidän kieltä, mutta sitten kun mä soitan esimerkiksi viranomaiselle ja mä kerron jonkun ihmisen asioita, se ei oo kiva, että muut kuuntelee sitä.”* Neuvojat tiedostavat heillä olevan salassapitovelvollisuuden. Havainnoidessamme neuvojen työtä syksyllä 2009 näimme kuitenkin salassapitorikkomuksia, johtuen lähinnä työtehtävien päällekkäisyydestä (toinen asiakas päivystyksessä, toinen puhelimessa). Lisäksi sekaannusta aiheutti se, että työntekijät käyttivät pientä tilaa yhtä aikaa.

6.5 Työhyvinvointi

Neuvojat saavat työssään tarvitsemaansa tukea. He kokevat hyväksi, että voivat aina kääntyä esimiehen ja työyhteisön puoleen ongelmallisissa tilanteissa. Neuvojat myös kysyvät toisiltaan uusista esille nousseista asioista. Joissain tilanteissa neuvojat voivat myös ohjata asiakkaitaan toisen neuvojan puoleen, mikäli he itse ovat kiireisiä tai eivät osaa auttaa. Esimiehet ovat myös aina valmiita auttamaan ja heiltä saa tukea raskaissa asioissa. Neuvojat ja esimiehet miettivät yhdessä ratkaisuja asioihin. Esimiesten ja neuvojien työtilojen olisi kuitenkin hyvä olla samassa rakennuksessa, jolloin tuki ja apu neuvoille olisi vieläkin helpommin saatavissa.

Vähäisen viikoittaisen tuntityömäärän takia neuvojan työ ei tunnu raskaalta. Työ voisi olla henkisesti uuvuttavampaa jos sitä tehtäisiin kokopäivätyönä. Kuitenkin nimenomaan vähäinen tuntityömäärä lisää työn kuormittavuutta kiireen takia. Työ koetaan raskaaksi jos ei voida auttaa asiakkaita niin paljon kuin haluttaisiin. *”Silloin mä en oikeesti tiedä, on pakko sanoa, sori mä en voi auttaa. Ja sit sä katsot kasvoja ja ne näyttää niin surullisilta – – silloin on aika raskasta.”* Raskaaksi työn tekee myös se jos neuvoja joutuu tekemään sellaisia asioita, jotka eivät kuulu hänen työhönsä kuten saattopalvelu tai kaupassakäynti. Neuvojan kuuluu neuvoa, ei hoitaa asiakkaan asioita hänen puolestaan.

6.6 Tulevaisuus ja kehittäminen

Neuvontatyötä ei nähdä osana omaa tulevaisuutta, koska työn jatkuvuutta ei pystytä turvaamaan ja koska neuvontatyö on vain murto-osa neuvojan muista töistä. Tulevaisuudessa suurin osa neuvoista näkee itsensä muiden töiden parissa.

Neuvontapalvelujen tarjoaminen tulevaisuudessa on tärkeää, sillä kysyntää on enemmän kuin tarjontaa. Palvelusta tulisi kuitenkin tiedottaa enemmän sekä viranomaisille että maahanmuuttajille. Palvelu ei ole vielä täysin tunnettu maahanmuuttajien keskuudessa. Tiedottamiseen ei kuitenkaan kannata

panostaa, mikäli sitä kautta kasvavaan kysyntään ei pystytä vastaamaan. Tiedottamisen tarkoitus ei ole kuormittaa neuvoja entisestään.

Neuvojen mielestä työn kehittämisen pitäisi lähteä liikkeelle neuvojan työnkuvan selkeyttämisestä. Neuvojan työnkuvan tulisi koostua vain neuvonnasta. Neuvontatilanteessa asiakkaalla on päätösvalta asioistaan eikä neuvojan tule tehdä asioita hänen puolestaan. Neuvonnan tarkoituksena on tukea asiakasta toimimaan itsenäisesti niin, että hän ei jäisi riippuvaiseksi neuvonnasta. Neuvojan ei tarvitse toimia tulkkina vaan asiakkaan käyttämien palvelujen edustajat ovat velvollisia hankkimaan tulkin muuta kautta. *”Meille aina sanotaan, että jos joku menee virastolle, se on viraston velvollisuus, että ne järjestää tulkin elikä silloin miksi mun sitten pitää? Jos siellä on tulkki niin mitä mä teen siellä? Jos mä olen siellä niin tarkoittaako se, että mä olen tulkki vai mun pitäisi olla vain ohjaaja?”* Neuvojan roolia suhteessa asiakkaisiin tulisi selkeyttää. Neuvojan ei tarvitse olla tavoitettavissa kaikkina vuorokauden aikoina, koska hän tekee neuvontatyötä palkkatyönään eikä virallista palvelua tulisi rakentaa työntekijöiden hyväntekeväisyystyön varaan.

Neuvojat kaipaavat parantamista viranomaisyhteistyöhön. Eniten käytetyistä yhteistyökumppaneista olisi hyvä tehdä kartoitusta, jonka perusteella yhteistyötä voitaisiin lähteä kehittämään. Kartoituksen kautta neuvonta tulisi viranomaistahoille tutummaksi. Neuvojat ehdottavat, että viranomaisissa ja muissa toimipaikoissa olisi yksi yhteyshenkilö, johon neuvojat voisivat ottaa yhteyttä, kun he tarvitsevat apua tai tietoa työssään.

Neuvontatyötä tulisi kehittää sekä uusien että vanhojen palvelujen muuttumisen mukaan. Neuvojen kokemuksia tulisi käyttää laajalti hyväksi neuvontatyön ja uusien toimintatapojen kehittämisessä. Koulutusta tulisi lisätä ja monipuolistaa. Koulutusten kautta neuvojat toivovat saavansa ajankohtaista täsmällistä tietoa, jonka kautta tulisi miettiä parempia palveluja ja kehittää uusia ratkaisuja.

Neuvojat kokevat työpuhelimien puuttumisen suurena ongelmana. Neuvonnan toimistossa on lankapuhelin, jota neuvojat käyttävät päivystysaikanaan. Tämän työpuhelimen käyttö ei kuitenkaan ole mahdollista kaikkina aikoina, kuten kenttätyötä tehdessä. Koska työpuhelimia ei ole, neuvojat hoitavat työasioita

omista puhelimistaan. Asiakkaat voivat myös tavoittaa neuvojat henkilökohtaisista puhelimista mihin vuorokauden aikaan tahansa. Neuvojilla tulisi olla työpuhelin, jonka voi sulkea oman työaikansa päätyttyä. Tällä hetkellä neuvojat tuntevat, että eivät voi jättää asiakkaita auttamatta. Tampereen kaupunki ei velvoita neuvoja käyttämään omia puhelimiaan, mutta asiakkaan avuntarve on vaikea jättää huomioimatta sosiaalisten normien tai sosiaalisen pakon takia. Pohdimme aiheuttaako työpuhelinpuuttuminen ongelmavyöhydین syntymistä. Neuvontatyöstä tulisi täyttää seurantalomake. Kuitenkin jos neuvojalle soitetaan keskellä yötä, ei voida olettaa, että he täyttävät näistä tilanteista seurantalomakkeen. Pohdimmekin olisiko aiheellista tutkia, kuinka moni asiakkaista jää niin sanotulle harmaalle alueelle, joista tietoja ei tilastoida.

Neuvojen sähköpostijärjestelmää tulisi kehittää. Tällä hetkellä neuvojilla on yhteinen järjestelmä, jonka kautta sähköpostiviestit välittyvät kaikille neuvojille. Tästä järjestelmästä ei kuitenkaan voi nähdä, onko joku neuvojista jo vastannut asiakkaan lähettämään sähköpostiin. Tämän takia usea neuvojista saattaa käyttää aikaa saman asian selvittämiseen. Neuvojat myös kokevat, että heillä ei ole ammatillista uskottavuutta, mikäli he laittavat viranomaiselle sähköpostia esimerkiksi omasta henkilökohtaisesta Hotmail - sähköpostiosoitteesta.

7 POHDINTA

Neuvontatyön kehittämisen tulisi lähteä liikkeelle neuvojan työnkuvan selkeyttämisestä. Tällä hetkellä työnkuvassa ja sisällössä on paljon problematiikkaa, jonka muodostumiseen vaikuttavat useat eri tekijät. Neuvojen työtä tulee kehittää paikallisesti, mutta myös valtakunnallisesti. Valtakunnallisen kehittämisen avulla voitaisiin vaikuttaa neuvojen ammattikunnan ja ammatillisen kuvan kehittämiseen.

Ongelmakohtaksi näemme, että Tampereen kaupunki ei ole profiloinut neuvoja ammattilaisiksi, joille työskentelystä maksetaan palkka kaikilta työtunneilta. Tämän koemme mahdollisesti vaikuttavan myös neuvojen suhtautumiseen työhönsä harrastuksena. Neuvojen suhtautumista työhönsä harrastuksena voisi mielestämme käyttää positiivisena voimavarana työn kehittämisessä, sillä

neuvojat suhtautuvat työhönsä hyvin positiivisesti. Suurin osa neuvojista pitää työstään, mutta neuvontatyössä ei nähdä uramahdollisuuksia. Neuvojat näkisivät ehkä varmemmin neuvontatyön osana tulevaisuuttaan, mikäli neuvontapalveluja järjestettäisiin kokopäivätyönä ja työntekijöillä tarjottaisiin tiettyä varmuutta työn jatkuvuudesta. Neuvojat kertovat asiakkaan tuntemisen aiheuttavan joskus myös negatiivisia tunteita, jolloin ei välttämättä tahtoisi auttaa asiakasta. Palkkatyössä asiakkaita ei kuitenkaan voi valita eikä henkilökohtaisten mielipiteiden voi antaa vaikuttaa työn tekemiseen.

Haastatteluja analysoidessamme pohdimme neuvojan suhtautumista työhönsä. Tutkimustuloksemme neuvojan työn sisällöstä eivät lähde rakentumaan vain neuvojan käytännössä tekemästään työstä, vaan tutkimustuloksiin vaikuttavat useat ulkoiset neuvojista riippumattomat tekijät. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi neuvonta-ajat, työtila, työpuhelinten puuttuminen ja yleisesti työn hajanaisuus. Todennäköisesti myös tutkimustulokset muuttuisivat jos näihin työn fyysisiin tekijöihin vaikutettaisiin.

Neuvontatyön perustehtävä on neuvojille selkeä. He ymmärtävät laajalti mitä heidän työhönsä sisältyy ja havaitsevat sekä omia että toimipaikkakohtaisia kehittämisen aiheita. Haastattelujen perusteella työn kehittämisen paikat liittyivät työtilaan, työpuhelimiin ja -sähköpostiin, työnkuvan selkeyttämiseen, seurantalomakkeen käyttämiseen, muuttuvien asioiden käsittelyyn, päivystys- sekä kenttätyöaikaan, suomen kielen parantamiseen sekä palvelujärjestelmätuntemukseen.

Neuvojat ottavat sujuvasti yhteyttä viranomaisiin ja selvittävät asiakkaan tarvitsemia asioita. Viranomaisyhteistyössä pitäisi kehittää palvelun tunnettavuutta, yhteistyötä sekä neuvojen uskottavuutta Tampereen kaupungin työntekijöinä (esimerkiksi kaupungin sähköpostiosoitteet). Haastatteluista nousi esiin neuvojen tyytyväisyys työssään saamaansa tukeen. He kokivatkin saavansa tarpeeksi tukea työyhteisöltään ja esimiehiltään.

Tutkimuskysymyksemme liittyivät neuvojen työnkuvan elementteihin, neuvojen kokemukseen työstään sekä neuvojen työn kehittämiseen. Mielestämme työmme vastasi tutkimuskysymyksiimme, joten olemme onnistuneet

tutkimustehtävässämme. Opinnäytetyötä tehdessämme jaksoimme paneutua tutkimuskirjallisuuteen. Opimme ymmärtämään erilaisia tutkimuskäsitteitä ja ennakkokäsityksemme opinnäytetyön tekemisestä muuttuivat totaalisesti. Vastoin ennako-odotuksiamme opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan loi meille uusia oivaltamisen paikkoja. Lisäksi se, että sai työstää omaa tekstiä ja omia tuloksia muiden teosten referoimisen sijaan oli palkitsevaa sekä piti työn mielenkiintoisena ja innostavana alusta loppuun. Maahanmuuttajien neuvonta ei ollut meille entuudestaan tuttu. Oli innoittavaa tutustua ja tutkia jotain itselleen vierasta, mutta hyvin tärkeää palvelua. Opinnäytetyön kautta laajensimme tietämystämme neuvontatyöstä ja maahanmuuttajien palveluista.

Opinnäytetyön tekeminen ihmisten näkemyksistä ja kokemuksista herätti meissä monia tunteita. Laadullisen tutkimuksen painopiste ei ole määrässä vaan sanomassa. Näihin ihmisten viestimiin sekä positiivisiin että negatiivisiin sanomiin samaistuu helposti. Opinnäytetyötä tehdessämme opimme kehittämään puolueetonta suhtautumistamme. Tutkimusta tehdessä on tärkeää säilyttää puolueettomuus, sillä ei ole tutkimuseettisesti oikein tulkita tutkimustuloksia omien tunteiden kautta.

Mikäli lähtisimme tekemään opinnäytetyötämme uudestaan, varaisimme enemmän aikaa haastattelujen tekemiseen, jotta saisimme mahdollisesti kaikki työntekijät haastateltua. Haastattelimme viittä työntekijää seitsemästä, joka on mielestämme tämän työn kohdalla riittävä. Vaikka haastattelujen toteuttamiselle olisikin varattu pidempi aika, emme siitä huolimatta olisi välttämättä saaneet kaikkia työntekijöitä haastateltua. Haastattelukysymysten asetteluun olisi pitänyt kiinnittää enemmän huomiota. Joidenkin kysymysten kohdalla huomasimme vasta haastattelutilanteissa, etteivät ne avautuneet haastatelluille samalla tavalla kuin itsellemme. Tähän olisi ollut ratkaisuna koehaastattelun järjestäminen ennen varsinaisia haastatteluja.

Neuvojen työ on sekä paikallisesti että valtakunnallisesti kehittymisen murroksessa. Tästä syystä neuvojen työstä olisi hyvä tulevaisuudessakin tehdä tutkimuksia. Kristiina Teissin mukaan (2009a) on tärkeää kartoittaa edes yhden neuvontapisteen kohdalta mihin neuvontatyö ja työnkuva ovat menossa ja miten ne tulevat kehittymään. Opinnäytetyömme tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi neuvojen tulevien koulutusten suunnittelussa, jotta ne tukisivat

neuvojen ammatillista kehitystä. Tällä hetkellä neuvontatyön ammattikuntaa ei ole olemassa eikä heistä ole ammattirekisteriä joten myöskään koulutusvaatimuksia ei ole asetettu.

On mahdotonta ennustaa minkälaiseksi työnkuva profiloituu vuosien saatossa. Työnkuvan profiloitumiseen vaikuttaa kilpailutus ja kilpailutuksen myötä mahdollisesti vaihtuvat työntekijät. Maahanmuutto on kasvava ilmiö, mutta on mielenkiintoista nähdä kasvaako neuvonta maahanmuuton kanssa samassa suhteessa. Neuvontatyön tulevaisuus tarjoaakin useita jatkotutkimuksen mahdollisuuksia, sillä työ on vasta muovautumisvaiheessa.

Jatkotutkimusaiheeksi nostaisimme esiin neuvojen koulutukset eli millä tavoin neuvojen ammattikuntaa voitaisiin lähteä muodostamaan ja millaista koulutusta siihen tulisi sisältyä. Pohdimme, voisiko esimerkiksi sosiaalialan opintoja hyödyntää neuvontatyön koulutuksessa. Sosiaalialan opinnot voisivat tukea neuvojen ammatillista kehitystä ja eettistä osaamista. Myös viranomaisyhteistyötä voitaisiin tutkia ja kehittää. Viranomaisyhteistyö on tällä hetkellä hajanaista ja siihen voitaisiin etsiä parempia toimintaratkaisuja. Mielestämme myös selkokielisen oppaan kehittäminen asiakkaille olisi tärkeää. Näkisimme, että tällaisessa oppaassa voisi olla perustiedot neuvonnasta ja sen palveluista. Lisäksi oppaassa voisi esitellä neuvonnan kielitarjonnan, työntekijät sekä heidän työpuhelinnumeronsa ja -sähköpostiosoitteensa. Oppaaseen voisi myös sisällyttää neuvonnan ”pelisäännöt” ja määritellä asiakkaan ja työntekijän tehtävät. Nämä selkeyttäisivät neuvojan työnkuvaa.

LÄHTEET

Alma 2008. Alueellinen maahanmuuttaja-asiakastyön kehittämissyksikkö (ALMA)/Tampereen seutukunta. Toiminta vuonna 2008.

Alma 2009. Alueellinen maahanmuuttaja-asiakastyön kehittämissyksikkö Alma. 2009. Tampere ja seutukunta 7/2007 – 10/2009. Loppuraportti.

Asioimistulkin virtuaalinen resurssikeskus. Mitä asioimistulkki tekee? 2006 – 2009. Luettu 3.2.2010.
http://www.asioimistulkki.info/mita_asioimistulkki_tekee.html

Asioimistulkki. Tietoja asioimistulkin tutkinnosta. Koulutus. 2010. Luettu 3.2.2010. <http://asioimistulkki.ning.com/page/koulutus-3>

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. 9.4.1999/493.

Onnismaa, J. & Pasanen, H. & Spangar, T. 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS – kustannus.

Onnismaa, J. & Pasanen, H. & Spangar, T. 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS – kustannus.

Opetushallitus. Näyttötutkinnon perusteet. Asioimistulkin ammattitutkinto. 2006. Luettu: 3.2.2010. http://www.asioimistulkki.info/materiaalit/asioimistulkin_at.pdf

Peavy, R.V. 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Helsinki: Työministeriö.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto (Painopörssi).

Promenio. Luettu 24.1.2009. <http://www.promenio.net/index.php?k=10301>

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Sisäasiainministeriö. 2010. ESR-tukihankkeet. Luettu 11.2.2010.
<http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/92C258044367FE4EC22575E10020681E?opendocument>.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus – portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Tampereen kaupunki, Maahanmuuttajien palvelut, Luettu 11.2.2010.
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/maahanmuuttajat.html>

Tarjouspyyntö 2009. Maahanmuuttajien neuvontapalveluiden hankinta. 13.11.2009. Tampereen kaupunki.

Teiss, K. 2008a. Unipointin omakielisen neuvonnan kokeilujakso, väliraportti ajalta 5.5.–31.7.2008. Päivitetty 24.11.2008. Tampere.

Teiss, K. 2008b. Unipointin omakielisen neuvonnan kokeilujakso, väliraportti ajalta 1.8.–31.10.2008. Tampere.

Teiss, K. Kehittäjä-palveluohjaaja. 2009a. Haastattelu 11.11.2009. Haastattelijat Miia Pajari & Elina Takala. Tampere.

Teiss, K. 2009b. Maahanmuuttajien neuvonta, asiakkaat helmi-heinäkuu 2009. Tampere.

Teiss, K. 2009c. Omakielinen neuvonta osana Alma-hankkeen toimintaa 2008–2009. Tampere.

Teiss, K. 2009d. Omakielisen neuvojan työnkuva. Tampere.

Teiss, K. 2010a. Kehittäjä-palveluohjaaja. Sähköpostiviesti 15.1.2010.

Teiss, K. 2010b. Kehittäjä-palveluohjaaja. Sähköpostiviesti 10.2.2010.

Teiss, K. 2010c. Seurantakausi 2.2.2009–31.12.2009. Maahanmuuttajien neuvonnan asiakkaat. Tampere.

Tilastokeskus. 2009. Suomen väestö 2008. Luettu 15.2.2010.
http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2008/vaerak_2008_2009-03-27_tie_001_fi.html

Torvi, K. 2007. Maahanmuutto vastauksena työvoiman saatavuuteen. TM analyseja 2/2007. Työministeriö. Luettu 15.2.2010.
http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/071_analyysit/analy2_maahanmuutto.pdf

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työllisyysportti. TyöMaa-projekti. Luettu 3.2.2010.
<http://www.tyollisyysportti.fi/tyollisyyspalvelut/projektit/tyomaa/>

TyöMaa-projekti. Työperusteisen maahanmuuton edistäminen 4.8.2008 – 30.6.2011. Luettu 3.2.2010.
[http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/matto/home.nsf/files/Ty%C3%B6Maa/\\$file/Ty%C3%B6Maa.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/matto/home.nsf/files/Ty%C3%B6Maa/$file/Ty%C3%B6Maa.pdf)

Väestörekisterikeskus. 2009. Luettu 15.2.2010.
[http://www.vaestorekisterikeskus.fi/vrk/files.nsf/files/31E00479D0DCDBE5C225757C00444ECB/\\$file/Asukasluku_2008_2009.htm](http://www.vaestorekisterikeskus.fi/vrk/files.nsf/files/31E00479D0DCDBE5C225757C00444ECB/$file/Asukasluku_2008_2009.htm)

MAAHANMUUTTOASIOIDEN HALLINTO SUOMESSA

MAAHANMUUTTOPOLITIIKAN YHTEISTYÖELIMET	<ul style="list-style-type: none"> * MINISTERIÖRYHMÄ (SM, TM, UM, OPM, STM, YM) * <u>ETNISTEN SUHTEIDEN NEUVOTTELUKUNTA (ETNO)</u>: ministeriöiden, kunnallishallinnon, työmarkkinaosapuolten, kansalaisjärjestöjen, ev.lut. kirkon, maahanmuuttajien ja muiden etnisten vähemmistöjen edustajia
---	--

UM Ulkoasiain- ministeriö	SM Sisäasiainministeriö	TM Työministeriö	OPM Opetusministeriö	STM Sosiaali- ja terveysmin.	OM Oikeusmin.	YM Ympä- ristömin.
kullekin sektorille kuuluvat kansainväliset asiat, säädösvalmistelu ja hallinnon ohjaus						
Ulkomalaisasiat MAAHANMUUTTO * Maahantulon ja maastalähtö, ulkomalaisen oleskelu ja niiden valvonta * kansalaisuusasiat * EU-asioiden koordinointi	Ulkomalaisvirasto UVI Oleskeluluvat, turvapaikka-asiat, käännetykset ja karkotukset, kansalaisuusasiat, ulkomalaisrekisteri, turvapaikkahakemusten tutkinta Rajaviranomaiset Maahantuolehdelytysten tarkistukset, käännetykset Poliisi Oleskeluluvat, tp-hakemusten tutkinta, matkustus-asiakirjat ja muukalaispassi, käännetysten ja karkotusten toimeenpano, valvontatehtävät	Maahanmuuttoasiat POLITIikka * Pakolaisuus, siirtolaisuus, turvapainkankajoiden vastaanotto sekä * Maahanmuuttajien yhteiskuntaan ja työelämään kotoutumista edistävät toimenpiteet * Ulkomalaisisten tvönteko * koordinointi: etniset suhteet, rasismien Työvoima- ja elinkeinokeskukset TE-keskukset(15), työvoimaosastot: Kuntien ja työvoimatoimistojen ohjaus, vastaanoittokeskusten ohjaus, työvoimapaalvelujen kehittäminen ja työllisyyden edistäminen Vastaanoittokeskukset (15) valtio 3, kunnat 10, Suomen Punainen Risti 2 * Työvoimatoimistot (149) Kotouttaminen, työvoimapolitiittiset toimenpiteet, ulkomalaisien työnteko ja paluunuuhtoasiat * Finniobb-tietopalvelu/Tukholma *Suomen pääkonsulivirasto/Pietari *Suomen suurilähetystö/Tallinna	Maahanmuuttajien koulutus ja kulttuuripalvelut ja syrjinnän ehkäisy Opetushallitus * Maahanmuuttajien koulutusasiat * Ulkomaisten tutkintojen tunnustaminen	Ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollon kysymyksissä Työsuojelu-asiat	Oikeusturva ja syrjintä-asiat Muutoksenhaku ja valitukset ulkomalais- ja kansalaisuuslain nojalla tehdyistä päätöksistä; hallinto-oikeudet (turvapaikka-asioissa Helsingin hallinto-oikeus) Korkein hallinto-oikeus	Asunto-asiat
Yhteistyöverkostot maakunnat, läänit, kunnat						
kunnilla on yleisvastuu maahanmuuttajien kotouttamisesta						

MAAHANMUUTTAJIEN NEUVONTA: SEURANTALOMAKE

NEUVONTATAPAHTUMA

Neuvoja / yhdistys:

Päivämäärä: / / 2010

Neuvontakieli:

Kesto: min

Tapa: Neuvontapisteessä puhelimessa sähköpostitse
 Kenttätyönä, missä?

ASIAKAS

Sukupuoli: nainen mies **Kansalaisuus:** **Äidinkieli:**
 Ikä: 15-24 25-44 45-54 55-64 Yli 64 vuotta
 Kotikunta: Tampere muu, mikä? Ei Suomessa, mikä maa?
 Oleskelu Suomessa: alle 1 v. 1-3 v. 3-6 v. yli 6 v.
 Aikaisemmat yhteydenotot neuvontaan: ei kyllä (1-5 kertaa) vakioasiakas

Mistä asiakas oli saanut tiedon neuvontapisteestä?

AIHE: Miksi asiakas tuli neuvontaan?

työ asuminen poliisiasiat suomen kielen kurssit
 KELA lupa-asiat perheasiat muu koulutus/opiskeluasia
 terveys oikeusapu- ja lakiasiat kulttuuri ja vapaa-aika sosiaaliasiat
 muu, mikä?

Lisätietoja:

NEUVONTA: Miten asiakasta palveltiin?

puhelinsoitto asiakkaan puolesta asiakirjan selittäminen materiaalien antaminen
 tiedonhaku / asian selventäminen lomakkeen täyttö tulkkaus- tai käännösapu
 muu, mikä?

Mitä jatkosta sovittiin? (esim. ohjasitko asiakkaan eteenpäin jonnekin? Minne?)

HAASTATTELULOMAKE

HAASTATELTAVAN TAUSTATIEDOT

Mistä maasta olet kotoisin?
Mitä kieliä puhut?
Kauanko olet ollut Suomessa?
Ikäsi?
Kauanko olet tehnyt neuvojan työtä?

TYÖN SISÄLTÖ

Mitä työhösi neuvojana sisältyy?
Mikä on mielestäsi perustehtäväsi neuvojana?
Miksi neuvontatilanteesta täytetään seurantalomake?
Miten koet seurantalomakkeiden käyttämisen?
Miksi teillä on työkokouksia?
Miten koet työkokoukset?
Onko työkokouksia mielestäsi liian paljon/liian vähän?
Mitä mieltä olet kenttätyöstä?

AMMATTITAITO

Minkälainen koulutus sinulla on?
Minkälaista koulutusta olet saanut neuvojan työhön?
Onko saamasi koulutus ollut riittävää?
Missä asioissa työssäsi haluaisit vielä kehittyä?
Onko sinulla neuvojana salassapitovelvollisuus?
Mitä muuta työtä teet neuvojen työn lisäksi?
Missä olet aiemmin ollut töissä Suomessa?
Missä olet ollut töissä ennen kuin tulit Suomeen?

ROOLI

Tietävätkö eri viranomaistahot Tampereella maahanmuuttajien neuvonnasta ja neuvojan työn olemassaolosta?
Miten koet eri viranomaistahojen suhtautuvan neuvojan työhön kenttätyötä tehdessäsi?
Kuinka tärkeää neuvojan työ on sinulle?
Käykö neuvonnassa asioimassa sinulle tuttuja ihmisiä?
Vaikuttaako asiakkaan tunteminen ammatilliseen rooliin?

TYÖN ORGANISOINTI

Mitä mieltä olet viikoittaisesta työajastasi?
Millä tavalla viikoittainen työaika vaikuttaa neuvojan työhön?
Olisiko neuvojana toimiminen erilaista jos sitä tehtäisiin kokopäivätyönä?
Oletko tyytyväinen työtilaasi?
Koetko tarvitsevasi yhteistyötä viranomaistahojen ja muiden mahdollisten toimipaikkojen kanssa?

(jatkuu)

TYÖHYVINVOINTI

Tarvitsetko työssäsi tukea työyhteisöltäsi tai esimieheltäsi?

Millaista tukea tarvitsisit työssäsi?

Saatko tarvitsemaasi tukea työyhteisöltäsi tai esimieheltäsi?

Onko neuvojan työ mielestäsi raskasta?

TULEVAISUUS JA KEHITTÄMINEN

Näetkö neuvontatyön osana tulevaisuuttasi?

Onko neuvojan työlle mielestäsi tarpeeksi kysyntää?

Tarvitseeko neuvojan työtä mielestäsi kehittää?

Miten kehittäisit neuvojan työtä?