



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Maahanmuuttajien työllistymisprosessin kehittäminen

Halme, Arto

2014 Laurea Lohja



Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Lohja

Maahanmuuttajien työllistymisprosessin kehittäminen

Arto Halme
Terveiden edistämisen
koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2014

Arto Halme

Maahanmuuttajien työllistymisprosessin kehittäminen

Vuosi 2014 Sivumäärä 55

Tarkoituksena oli löytää ne keskeiset tekijät palvelujärjestelmässä, jotka maahanmuuttaja kokee esteenä sujuvalle asiakastyön prosessille. Tavoitteena oli kehittää menetelmää, jolla voidaan parantaa henkilön yksilöllistä osaamista työpaikan saamiseksi.

Kehittämistyö toteutettiin toimintatutkimuksen menetelmää, jossa hyödynnettiin laadullista lähestymistapaa. Opinnäytetyötä on tehty yhteistyössä Lohjan Monitoimikeskus ry:n työllisyyspoliittisen hankkeen työvalmentajien kanssa. Opinnäytetyön toteuttamiseen ja tiedon välittämiseen on osallistunut myös alueen TE-toimiston edustaja. Kehittämistehtävän kehittämisskohte tunnistettiin yhteisesti työyhteisön jäsenten kesken. Asiakkaan näkökulmaa saatiin haastatteleamalla yhtätoista maahanmuuttajaa. Osa haastatelluista tunsi Monitoimikeskuksen entuudestaan mutta suurimmalle osalle yhdistys oli vieras. Haastattelut toteutettiin huhtitoukokuussa 2014. Aineiston analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Toimintatutkimusta toteutettiin vaiheittain ja keskeinen aineisto koostui haastatteluista, jotka mahdollistivat asiakkaan näkökulman esiin tuomisen sekä ne keskeiset puutteet, jotka asiakkaan näkökulmasta koetaan ongelmallisena. Haastatteluissa tuli esille myös niitä keskeisiä palvelunlaatuun ja palveluverkoston parantamiseen osoitettuja ehdotuksia. Haastatteluista saatujen tulosten mukaan asiakkaat kokivat esteenä sujuvalle asiakaspalveluprosessille riittämättömän resurssin, joka ilmeni ajanpuutteena sekä tiedonkulun vajavaisuutena toimijoiden kesken. Syynä koettiin lisäksi työntekijän riittämätön ja puutteellinen tieto asiakkaan kokonaistilanteesta sekä asiakkaan oma kokemus häpeän tunteesta. Häpeän tunne aiheutui asiakkaan elämäntilanteesta sekä kielenymmärtämisen vaikeudesta. Häpeällisenä koettiin tilanne, jossa omiin itseä koskeviin päätöksiin ei voitu osallistua edellä mainitusta kielennyemmärtämiseen liittyvistä syistä. Kehittämissideana haastatteluista nousi esille yksilöllisen ohjauksen ja tuen tarve. Haastatteluista saatujen tulosten perusteella mentorointi palvelisi maahanmuuttajaa asiakasta työllistymisen tehostamisprosessissa. Haastatteluiden tulosten jälkeen kehitettiin malli, joka toimii mentorointi-idealla.

Kehittämistyössä päädyttiin suosittamaan toimintatapaa, jossa mentori ja aktori olisivat tulevaisuudessa keskeisessä asemassa. Kyseisellä menetelmällä voidaan tarjota mahdollisuus maahanmuuttajille enenevässä määrin tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Tämän kaltainen huomioiminen antaa mahdollisuuden kehittää ja laajentaa sekä mentorin ja aktorin osaamista laajalla alueella. Mentori tarjoaa samalla tukea työllistymiseen sekä vahvistaa aktorin osallisuutta ja kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan.

Asiasanat: mentorointi, kotoutuminen, työllistyminen.

Arto Halme

Immigrant´s views on accelerating employment

Year	2014	Pages	55
------	------	-------	----

This thesis discusses immigrant's views on accelerating employment. The purpose of this thesis was to find key issues in the service system that hinder the flow of customer service process. The objective was to develop a method that would in practice develop a person's individual know-how of finding a job.

Development work was done by using the method of action research and qualitative research method. This thesis was carried out in collaboration with the organization's employment policy initiative's employment coaches. A representative of the area's office of employment and business services has also participated in production of this thesis. Target of the development work was chosen jointly by the members of the work community. Customer's point of view was gained by interviewing eleven immigrants. None of the interviewees was known to the interviewer. Some of the interviewees knew Monitoimikeskus beforehand but for the majority the organization was unfamiliar. The interviews were conducted between April and June of 2014. Data was analyzed by content analysis.

The interviews enabled to bring out the customer's point of view and those central flaws that customers felt were problematic. The interviews also brought out key suggestions for developing the service network and the quality of service. Results of the interviews indicated also that customers find the resources allocated for the customer service being inadequate. This manifested in the lack of time and poor communication between the participants. It was felt that the inadequate knowledge of the customer's overall situation and the customer's own experience of shame were the reasons for it. Experience of shame was caused by the customer's situation in life and the difficulty of understanding the used language. Certain situations were felt as being shameful for example when a person could not participate in the decision making of matters that concerned the person. This was felt to be caused because of the lack of understanding the used language. Development idea that arose from the interviews was the need of individual guidance and support. The results of the interviews suggest that mentoring would serve the acceleration process of the client's employment. A model that acts on the principle of mentoring was then developed. The development work for a suitable model was done in the work place.

The goal for the future is to develop mentoring as a suitable course of action. The method of mentoring would then offer an opportunity for the immigrants to be heard more and understood better. This kind of acknowledgement gives an opportunity to develop the know-how of the mentor and the actor in a broader concept. The mentor also offers support towards employment and raises the actors share and integration into Finnish society.

Keywords: mentoring, integration, employment.

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Kehittämisympäristö.....	8
1.2	Tarkoitus ja rajaus.....	9
1.3	Kehittämiskohde ja sen tarpeellisuus.....	9
1.4	Keskeiset käsitteet ja menetelmän kuvaus.....	10
2	Kehittämistyön tietoperusta.....	11
2.1	Monikulttuurisuus osana asiakastyötä.....	11
2.2	Maahanmuuttajan työllistämispalvelut.....	12
2.3	Maahanmuuttajan lakisääteiset peruspalvelut.....	18
2.4	Teoreettisen osan yhteenveto.....	21
3	Kehittämistehtävä.....	21
4	Kehittämistyön toteutus.....	22
4.1	Kehittämismenetelmän kuvaus ja perustelu.....	22
4.2	Kehittämisympäristön kuvaus.....	28
4.3	Kehittämistoiminnan toteutuksen kuvaus ja vaiheet.....	28
4.3.1	Tiedonkeruuvaihe nykytilanteesta.....	29
4.3.2	Aineiston analyysivaihe.....	31
4.3.3	Aineiston analyysi laatukuilumallia soveltaen.....	41
4.4	Kehittämistyön tuotos.....	42
4.4.1	Kehittämistyön tuotoksena syntynyt mentorointi toimintatapa.....	43
4.4.2	Mentorointi tuen siirtoprosessina.....	45
5	Pohdinta ja kehittämistyön arviointi.....	46
5.1	Eettisyys ja luotettavuuden pohdinta.....	46
5.2	Johtopäätökset.....	49
	Lähteet.....	50
	Kuvat.....	52
	Liitteet.....	54

1 Johdanto

Tarkasteltiinpa maahanmuuttoa kansalaisuuden, äidinkielen tai syntyperän perusteella on kokonaiskuva hyvin moniulotteinen. Suomeen tulon syyt ovat hyvin moninaiset, joista esiin nousee, perhesyyt, työ ja opiskelu. Jo tämän perusteella voi todeta, ettei kotoutuminen ole yksiselitteinen prosessi, joka toteutuisi kaikkien osalta samalla lailla. Riippuen yksilön elämäntilanteesta, pääsy työelämään voi olla kotoutumisen kannalta oleellista mutta toiselle se saattaa olla vielä kaukainen tavoite. Lainsäädännön ja poliittisten linjausten tasolla on pyritty jo useita vuosia saavuttamaan tilanne, jossa kotoutumiseen liittyvät tukitoimet kohdistuvat yksilön tuloperusteista riippumatta. (Oivo 2013, 5.)

Lohjan alueelle muuttavien ulkomaalaisten määrä on jatkuvassa kasvussa. Alueella asuu jo parhaillaan noin 1500 ulkomaalaista. Maahanmuuttajien työllistyminen on kaiken kaikkiaan erityisen vaikeaa, johtuen puutteellisesta suomenkielestä ja verkoston vähäisyydestä. On erityisen merkittävää, kehittää alueen työvoimatoimiston ja työllistämistä edistävien tahojen kesken toimintamenetelmiä, joilla voidaan tehokkaammin tavoittaa soveltuvia piilotyöpaikkoja. Mentorointi menetelmänä on jo aiemmin hyväksi todettu tapa siirtää kokemusta ja osaamista käytännössä toiselle osapuolille. Tässä kehittämistehtävässä on tarkoituksena luoda menetelmä, jossa vankan työelämän kokemuksen omaava henkilö ohjaa ja opastaa kokemattomaa henkilöä.

Tämä opinnäytetyö käsittelee Lohjan Monitoimikeskusta ja sen toimintaa. Tarkoituksena on selvittää pullonkaulat palvelujärjestelmässä sekä nostaa esille keskeiset seikat, jotka estävät tai haittaavat maahanmuuttajan työllistymistä. Kehittämistehtävän tavoitteena on tehostaa sekä parantaa maahanmuuttajien työllistymistä ja opiskelupaikan saamista. Omalta osaltani kehittää nykyisen työni välineeksi palvelujärjestelmän toiminnan tehostamiseen soveltuvia keinoja huomioiden asiakkaan näkökulmaa.

Opinnäytetyössä kuvaan nykyistä palvelujärjestelmää, jolla tarjotaan apua maahanmuuttajien työllistymisen edistämiseksi. Kuvaan ensin nykytilanteen ja olemassa olevat palvelut sekä palveluntarjoajat. Sitten tavoitteeni on kertoa täydentävistä palveluista ja nykytilanteeseen liittyvistä pulmista palvelurakenteen sisällä. Lopuksi esitän sisällön parantamisen ja palvelun kehittämisen kannalta oleelliset muutokset. Kehittämistehtävää toteuttaessani olen käynyt tiivistä keskustelua aiemmin mainittujen hankkeen hyväksi työskentelevien maahanmuuttajatyövalmentajien kanssa sekä TE-toimiston edustajan kanssa.

Lohjan kaupunginvaltuusto on asettanut työryhmän edistämään maahanmuuttajien kotoutumista. Ryhmän jäsenet koostuvat kaupungin eri viranhaltijoista, työvoimahallinnon jäsenistä

sekä järjestön edustajista. Mukana on perusturvatoimen-, sivistystoimen, kulttuuri ja opetus-hallinnon edustajia, liikunta ja urheilutahon edustusta sekä poliisi. Ryhmän kokoon vaikuttaa oleellisesti kuntaliitoksen myötä syntynyt laajempi toiminta-alue. Ryhmä on kokoontunut säännöllisesti. Sen tavoitteena on asettaa selkeät kotouttamisen edellytykset ja toimenpideohjeet ja toimintatavat tulevaisuutta ajatellen.

Maahanmuuttajien määrä on kasvanut huomattavasti Suomessa viimeisen kymmenen vuoden aikana. Työelämän asettamat uudenlaiset haasteet ja tarpeet asettavat maahanmuuttajien osuuden palveluiden tarjoamisen näkökulmasta aivan uuteen valoon. Tulevaisuudessa on erittäin tärkeää huomioida tämä väestöryhmä merkittävänä resurssina työvoimapulaan. Maahanmuuttajan työllistyminen ei kuitenkaan ole itsestään selvää tai helppoa. Suomen maahanmuuttajaväestö on kasvanut erityisen nopeasti vuosien 1990 - 2010 aikana. (Martikainen, Saukkonen & Säävälä 2013, 38.)

Keskeisinä tavoitteina ryhmällä on ollut löytää selkeät vastuuhenkilöt ja vastuualueiden määrittely. On pyritty löytämään niitä oleellisia seikkoja, joilla kotoutumiseen vaikuttavia tekijöitä voidaan kehittää ja mahdollisesti mitata vaikuttavuutta palvelusisällön parantamisen kannalta. Yhteistyöverkoston osalta on pyritty saamaan mukaan toimijoita, joilla on käytännön kokemusta aihealueen kehittämisen ja toteuttamisen näkökulmasta. Tällainen toimija on Lohjan Monitoimikeskus sekä paikallinen TE-toimisto. Mainittakoon, että Uudenmaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus on ollut aktiivinen ja aloitteellinen palvelurakenteen kehittämisessä ja kotouttamista edistävän ryhmän kokoamisessa.

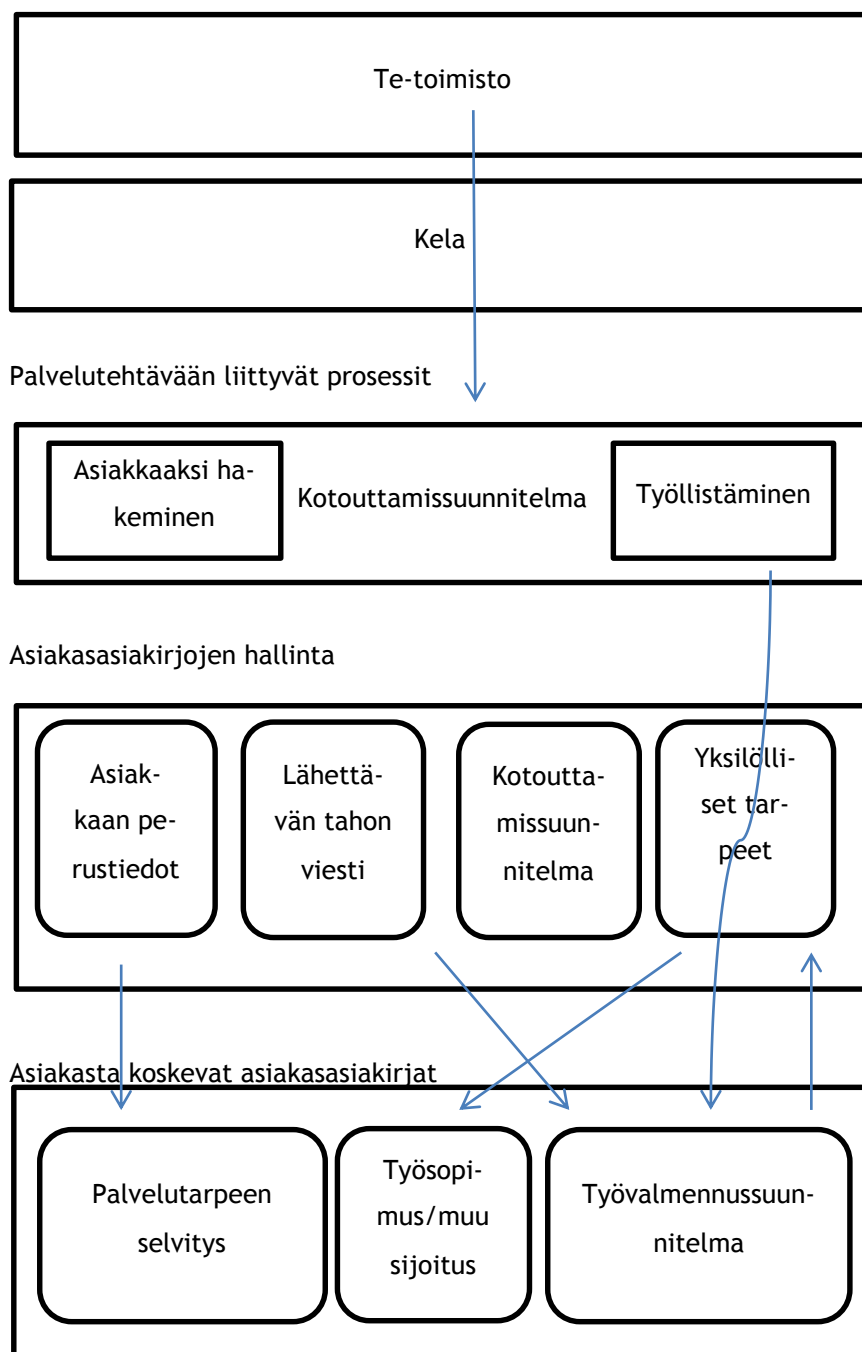
Kotoutuminen käsitteenä tarkoittaa sitä, että maahanmuuttaja sopeutuu suomalaiseen yhteiskuntaan ja omaksuu uusia taitoja ja toimintatapoja, jotka auttavat häntä osallistumaan aktiivisesti uuden kotimaansa elämänmenoon. Toisille kotoutuminen on helppoa ja toiset taas tarvitsevat sopeutumiseensa enemmän aikaa ja tukipalveluita, eli niin kutsuttuja kotoutumistoi-mia. Suomenkielen taito on välttämätön kotoutumisen kannalta. (Sisäministeriö 2014.)

Ajatus täydellisestä kansallisesta valtiosta on harhaa. 1980-luvun Suomi on esitelty taustamal-liksi tämän päivän Suomelle, joka poikkeaa aiemmasta täysin. Monella Suomalaisella on sel-keä kuva siitä millainen sen tulisi olla. Kuitenkin Suomi on muuttunut viime vuosikymmenten aikana niin paljon, ettei aiemmasta ole juuri jäljellä kuin kieli. Muutokset ovat samalla tuo-neet yhteiskuntaan uudenlaisia ristiriitoja. Näitä ovat esimerkiksi maahanmuuttajiin kohdistu-vat odotukset ja ennakkoluulot. (Saukkonen 2013, 26 - 27.)

Kotouttamisen edistämiseen koottu ryhmä on koonnut sisällöltään oleelliset toimenpideohjeis-tukset, joita käytännössä toteuttamalla pyritään löytämään alueelle parhaiten soveltuvin

malli. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ohjeistuksen mukaan on toteutettu kartoitusta alueella asuvien ihmisten kansalaisuuksista ja pyritty huomioimaan sisältörakennetta väestön ikään ja kansalaislähtöiseen lähestymisnäkökulmaan.

1.1 Kehittäisympäristö



Kuvio 1: Palveluntarjoajat

Kuviossa 1 on kuvattuna ne palvelut, joita on tarjolla kunnan tuottaman asukkaalle. Siitä näkee kuinka laaja palvelutarjonta on sekä miten tarkkaan eri palvelut on yksilöity ja tuotettu eri palvelupisteissä. Asiakkaan näkökulmasta tämä näyttäytyy erittäin laajana ja monipuolisena, joka useimmiten hämmentää sekä aiheuttaa epävarmuutta käyttäjälle. Palveluntarjoajien keskinäiset suhteet ja keskinäinen tiedonkulku on puutteellinen. Kyseessä on yleistys asiakastyön ydinprosesseista, tietokokonaisuuksista ja niiden keskinäisestä yhteydestä.

1.2 Tarkoitus ja rajaus

Tarkoituksena on löytää ne keskeiset tekijät palvelujärjestelmässä, jotka maahanmuuttaja kokee esteenä sujuvalle asiakastyön prosessille.

1.3 Kehittämiskohde ja sen tarpeellisuus

Monitoimikeskuksen asiakkailta saaman palautteen mukaan alueelta puuttuu vain maahanmuuttajille kohdennettu työllistymisen edistämiseen tähtäävä yksilöllinen tuki. Palaute on saatu pääsääntöisesti suullisesti keskusteluissa, joiden tarkoituksena on ollut selvittää millaista tarvelähtöistä palvelua tulisi kehittää ja tarjota alueella. Monitoimikeskus tarjoaa palvelua maahanmuuttajien työllistymiseksi sen omiin työtehtäviin, työkokeilua sekä työvalmennusta. Edellä mainitut palvelut ovat riittämättömät eivätkä tarjoa mahdollisuutta pidempiaikaiseen työskentelyyn asiakkaan kokonaistilanteen huomioiden. Syynä on hankerahoituksen määräaikaisuus sekä hankkeen hyväksi työskentelevien työntekijöiden vähäinen määrä. Erityisesti on noussut keskusteluissa maahanmuuttajien kanssa esille toive työskentelytavasta, jossa asiakkaalla on riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia selvittää häntä koskevia veloitteita ja oikeuksia.

Kotouttamislain (1 §) tarkoituksena on tukea ja edistää kotoutumista ja maahanmuuttajan mahdollisuutta osallistua aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan toimintaan.

Maahanmuuttajalle tulee tarjota kotoutumista edistäviä ja tukevia toimenpiteitä ja palveluita, kuten suomen tai ruotsinkielen opetusta, sekä tietoa yhteiskunnasta, sen kulttuurista sekä työllistymis- ja koulutusmahdollisuuksista, erityisesti maassaolon alkuvaiheessa.

(Kotouttaminen 2014.)

Kaupungin järjestämässä kotouttamista edistävässä seminaarissa, maahanmuuttaja paikallisjärjestön edustajan näkemys oli, että työllistämiseen tähtäävä palvelujärjestelmä on puutteellinen, eikä tavoita maahanmuuttaja asiakkaita riittävässä määrin.

1.4 Keskeiset käsitteet ja menetelmän kuvaus

Maahanmuuttaja, yleiskäsite, jolla kuvataan kaikkia maasta toiseen, millä perusteella tahansa, muuttavia henkilöitä. Pakolainen, kotimaansa ulkopuolella oleva henkilö, jolla on perustellusti syytä pelätä joutuvansa kotimaassaan vainotuksi rodun, uskonnon, kansalaisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Henkilö saa pakolaisaseman, mikäli jokin valtio antaa hänelle turvapaikan tai UNHCR toteaa hänet pakolaiseksi. (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999.)

Selkeytys käsitteistä ja määritelmistä on oleellinen, jotta voidaan erottaa asiakaskohderyhmän tarpeet toisistaan. Käsitteiden tarkennus on oleellista myös siksi, että Lohjan Monitoimikeskus on lupautunut Lohjan kaupungin kumppaniksi, pohtimaan osaltaan millaisia pakolaisten vastaanottamiseen tarpeellisia käytännön toimintoja ja palveluita voidaan tarjota nykyisellä palvelutarjonnalla. Opinnäytetyö keskittyy kuitenkin tarkastelemaan tarjolla olevaa palvelujärjestelmää ainoastaan maahanmuuttajastatuksen omaavien henkilöiden kohdalla.

Mentoroinnin alkuperä ja ajatus juontaa juurensa kreikan mytologiasta. Historia tuntee useita samankaltaisia toimintamalleja, joissa kokeneempi ja varttuneempi henkilö ohjaaja sekä opastaa kokemattomampaa. (Lindqvist & Sundqvist 2000, 4-5.)

Fågelin, Säävälän ja Salosen (2012, 19) mukaan liikkeenjohdon mentoroinnin juuret ovat Japanissa, jossa arvostetaan henkilön ikää. Suomeen mentorointi rantautui 1970-luvulla. Mentorointi on nykyään tasa-arvoista ja molempia osapuolia kunnioittavaa ja palkitsevaa kumppanuutta. Suhteessa kumpikin osapuoli tuo esille oman osaamisensa, verkostonsa sekä kulttuurisen erilaisuutensa. Se on aina vapaaehtoista osallistujille.

Viitalan (2005, 366) mukaan kyseessä on tasavertainen vuorovaikutusprosessi, jossa selkeästi kokeneempi henkilö ohjaa ja neuvoo sekä tukee kehityskykyistä ja motivoitunutta kollegaa. Keskeistä on koulutettavan henkilökohtaiset tarpeet ja hänen tilanteensa.

Aktorilla tarkoitetaan ohjattavaa, mentoroitavaa henkilöä, joka on useimmiten mentoria nuorempi, aiempaa kokemusta jonkin verran omaava mutta jo hyviä näyttöjä antanut ja selkeästi motivoitunut ja kehityskelpoinen. Hän on omaehtoisesti motivoitunut oppimaan uutta ja omaa riittävät valmiudet kokemusten ja ajatusten vaihtamiseen itseään kokeneemman henkilön kanssa. (Nakari, Porenne, Mansukoski, Riikonen & Huhtala 1996, 6.)

Nakaran ym. (1996) mukaan aktorin on oltava kyvykäs myös ottamaan vastuu omasta kehityksestään ja ammatillisesta kasvustaan. Lisäksi hänen täytyy olla halukas tavoitteellisesti panostamaan työhön ja omaan ammatilliseen kehitykseensä. Hyvällä aktorilla on kyky ja halu pitkäjänteiseen ja tavoitteelliseen työskentelyyn. Hänen tulee olla motivoitunut etenemään urallaan sekä henkilökohtaisten kehitysohjelmien, kuten esimerkiksi mentoroinnin toteuttamiseen.

Aktori etsii itselleen henkilön, jota hän ammatillisesti arvostaa ja näin syntyy yhteisesti sovittu mentori ja aktori suhde. Luonnollinen suhde voi syntyä spontaanisti, jossa henkilöt löytävät toisensa ja aktori pystyy mainitsemaan nimeltä henkilön, joka on ollut hänelle tärkeä roolimalli (Leskelä 2005, 27).

Kehittämistyön menetelmänä on toimintatutkimus sekä laadullinen tutkimus. Toimintatutkimuksen Heikkisen, Rovion ja Syrjälän (2006, 16-17) mukaan tarkoituksena on tuottaa tietoa käytännöntyön kehittämiseksi. Tutkimuksen kohteena on ihmisen toiminta, ei esimerkiksi koneen tai laitteen toiminta. Ihmiselle on lajityypillistä etsiä järkiperäisiä syitä tavoitehakuisesti. Toimintatutkimuksessa kehittämiskohde on käytäntöjen sujuvuuden edistäminen ja parantaminen.

2 Kehittämistyön tietoperusta

2.1 Monikulttuurisuus osana asiakastyötä

Monikulttuurisessa asiakastyössä on kysymys samoista periaatteista kuin missä tahansa muussa ihmisten välisessä toiminnassa. Palvelutapahtuman onnistumiseen vaikuttavat useat eri tekijät, ja asiakastyössä ovat lisäksi mukana asiakkaan erilainen tausta ja erilainen kommunikatiokulttuuri. Termi monikulttuurisuus on nykyään käytössä laajasti kuvaamassa monenlaisia tekijöitä ja tilanteita. Yhdistävänä tekijänä voidaan varmaankin pitää sitä, että monikulttuurisuus merkitsee väljästi ottaen heterogeenisuutta, eli epäyhtenäisyyttä. Monikulttuurinen asiakastyö tarjoaa tilaisuuden kohdata erikielisiä, erirotuisia, eri-ikäisiä ja eritaustaisia ihmisiä. (Nieminen 2014, 22.)

Työskenneltäessä erilaisten ja eritaustoista olevien ihmisten kanssa tulee väistämättä tilanteista, joihin ei ole ennalta voitu varautua. Varsinkin monikulttuurinen työilmapiiri pitää sisällään useita erilaisia tapoja ymmärtää ja nähdä asioita. Tämä asettaa työntekijän erittäin vaativaan tilanteeseen, jossa mitataan hänen ammatillinen osaamisensa, ihmissuhdetaidot sekä kyky nähdä kokonaiskuva. Monikulttuurinen asiakastyö tarjoaa mahdollisuuksia jatkuvaan it-

sensä kehittämiseen niin ihmissuhdetaitojen osalta kuten myös varsinaisen työnsisällön oppimisen näkökulmasta. Saukkosen (2013, 15) mukaan monikulttuurisuus tarkoittaa yhteiskunnan kulttuurista ja etnistä monimuotoisuutta.

Samalla kun hyvinvointivaltio on mukautunut globalisoitumiseen, siirtolaisuus ja pakolaisuus ovat laajasti yleistyneet, minkä johdosta keskusteluun hyvinvointivaltiosta kuuluvat myös maahanmuutto ja integraatiopolitiikka yhteiskunnallisine resursseineen. Rakennemuutos suomalaisessa hyvinvointivaltiossa näkyy julkisten palveluiden tehostamisena, karsimisena ja yksityistämisenä eli palveluiden ostamisena yksityisiltä palvelujen tuottajilta, palvelusetelikäytännössä ja tilaaja-tuottajamalleina. (Julkunen 2006, 141.)

Monikulttuurinen ohjaus sen nykyisessä merkityksessä sai alkunsa vasta 1990-luvun loppupuolella. Korhosen ja Puukarin (2013, 72-73) mukaan monikulttuurinen asiakastyö ja ohjaus on merkitykseltään hyvin laaja. Se pitää sisällään sekä yhteiskunnallisia ja sosiaalisia sekä yksilöpsykologisia, menetelmiin perustuvia sekä lukuisia muita asiakastyön piirteitä. Monikulttuurista asiakastyötä ja ohjausta voidaan pitää olennaisilta piirteiltä monialaisina ja laajoina asiakaspalvelun, ohjauksen ja ohjausajattelun ja toiminnan jäsentämisen viitekehyksenä.

2.2 Maahanmuuttajan työllistämispalvelut

Lohjan Monitoimikeskus ry on perustettu vuonna 1997. Yhdistyksen jäsenistö koostuu sekä maahanmuuttajista että kantasuomalaisista Lohjalta ja ympäristökunnista. Yhdistys on luonut tunnettavuutta 16 toimintavuotensa aikana ja saanut tunnustusta monikulttuurisuustyöstä ja syrjäytymisen ehkäisemisestä. Yhdistyksen toimintaa ohjaavia arvoja ovat yhdenvertaisuus, vastuullisuus ja ihmislähtöisyys.

Työssäkäynti ja mielekäs työ merkitsee meille jokaiselle mahdollisuuksia parantaa elämänlaatua ja mielekkyyttä. Se mahdollistaa sosiaalisten suhteiden solmimisen kodin ulkopuolelle. Maahanmuuttajalle se mahdollistaa myös tutustumisen suomalaiseen yhteiskuntaan, elämäntapaan ja normeihin. Työllistyminen vaikuttaa siis moniin integroitumiseen liittyviin tekijöihin. Psykososiaalisella tavalla sillä on myös vaikutuksia yksilön omanarvontunteeseen sekä elämäntapaan. (Alitolppa-Niitamo, Söderling & Fågel 2005, 39.)

Tiloissa toimii yhdistyksen maahanmuuttajien neuvontapiste, maahanmuuttajien työvalmentaja sekä erilaisia työpajoja. Yhdistyksen kokous- ja ryhmätiloja käyttävät myös muut lohjalaiset yhdistykset. Tilat ovat hankkeen ja yhteistyökumppaneiden ahkerassa käytössä myös iltaisin sekä viikonloppuisin. Kellaritiloissa toteutettu siistimis- ja pintaremontti mahdollistaa tilan monipuolisen käytön tulevana toimintakautena.

Monitoimikeskus ry:n ydintyötä ovat oman työpajatoiminnan ylläpitäminen sekä kotoutumista ja työllistymistä edistävien palveluiden tarjoaminen alueen maahanmuuttajille. Työpajatoiminta tarjoaa pitkäaikaistyöttömille tai muutoin vaikeassa työmarkkina-asemassa oleville ihmisille mahdollisuuden työn tekemiseen silloin, kun avoimille työmarkkinoille työllistyminen on pitkittynyt tai on erinäisistä syistä vaikeaa. Yhdistyksen työpajatoimintaan voi työllistyä palkkatuella, tulla työkokeiluun tai kuntouttavaan työtoimintaan. Yhdistykseen työllistyneet (palkkatuki) tai sijoittuneet (työkokeilu, kuntouttava työtoiminta) saavat asianmukaista tukea ja ohjausta. Mahdollisuus työn tekemiseen ja kokemuksen kartuttamiseen on työpajoissa työskentelyn päätarkoitus, mutta tärkeänä tavoitteena yhdistyksessä on, että ihmiset saavat tukea jatkokulkujensa rakentamiseen. Tarkoituksena on, että heillä olisi tilanteeseensa sopiva jatkosuunnitelma työllistymisjakson päättyessä Monitoimikeskuksessa. Työpajoihin työllistyy ja sijoittuu niin kantasuomalaisia kuin maahanmuuttajia.

Alitolppa-Niitamo ym. (2005, 40) mukaan maahanmuuttajat kohtaavat monia esteitä työnsaamisessa. Syinä ovat työnantajien ennakkoluulot, soveltuvan koulutuksen puute sekä rakenteelliset syyt. Usein työpaikat löytyvät erilaisten epävirallisten kanavien kautta.

Monitoimikeskus ry on alueella ainoa yhdistys, joka tarjoaa maahanmuuttajille työllistymistä ja kotoutumista edistäviä järjestölähtöisiä palveluita. Yhdistys hallinnoi Uudenmaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen rahoittamaa työllisyyspoliittista Porras-hanketta, (jäljempänä ELY-keskus), jonka päätavoitteet ovat maahanmuuttajien kotoutumisen ja työllistymisen edistäminen. Hankkeen päätoimintamuotoja ovat maahanmuuttajien neuvonta ja maahanmuuttajien työvalmennus. Yhdistyksen maahanmuuttajapalveluita ja työllistämistoimintaa on rahoitettu sekä Lohjan kaupungin myöntämän yleisavustuksen että ELY-keskuksen hankerahoituksen turvin. Nykyiset maahanmuuttajille suunnatut palvelut ovat rajalliset ja melko hankalasti asiakkaan tavoitettavissa. Hankala tavoitettavuus ja asiakastyön resurssien puutteellisuus näkyvät käytännössä palvelujärjestelmän sekavuutena ja päällekkäisinä toimintoina.

Yhdistyksen tarjoamat toimintamuodot ja työllistämispalvelut. Yhdistyksessä alkoi helmikuussa 2013 ELY-keskuksen rahoittama Porras-hanke, jonka päätavoitteet ovat työllistymisen ja maahanmuuttajien kotoutumisen edistäminen. Hanke on kolmivuotinen. Hankkeen kohdeyrymänä työllistymisen edistämässä ovat maahanmuuttajat ja muut heikossa työmarkkina-asemassa olevat Lohjan alueella. Hanke mahdollistaa työpajatoiminnan ylläpitämisen ja kehittämisen. Työpajoihin työllistyminen parantaa niihin työllistyneiden tai sijoittuneiden työllistymismahdollisuuksia. Maahanmuuttajien kohdalla työpajoihin työllistyminen tarjoaa tilaisuuden saada työkokemusta ja harjoitella suomen kieltä, jos avoimille työmarkkinoille on toistaiseksi vaikea päästä. Fågelin, Säävälän ja Salosen (2012, 9) mukaan koulutusta vaativille ammattialoille työllistyminen on vaikeampaa kuin alhaista koulutusta vaativille aloille. Syy siihen on, että usein kyseessä on erityisasiantuntijatehtävät, joissa vaaditaan hyvää kielentaitoa

ja sekä erityisen suurta luottamusta työnantajan puolelta työntekijän kyvystä suoriutua tehtävästä itsenäisesti.

Suomessa on käytössä monenlaisia työllistymistä tukevia toimenpideohjelmia pitkäaikaistyöttömien työllistämiseksi. Nykyään on kiinnitetty erityistä huomiota maahanmuuttajien aktiivointiin sanktiouhalla. Asiakkaan kulloinenkin avuntarve ratkaisee työntekijän avun määrällisesti, ajallisesti sekä laadullisesti. (Laitinen & Pohjola 2003, 113.)

Parhaiten yhteiskuntaan kiinnittyminen ja kotoutuminen tapahtuu työllistymisen kautta. Työntekeminen vahvistaa osallisuuden tunnetta sekä tunteen, että kuuluu johonkin. Yhdistyksen ydintoimintaa ovat Porras-hankkeen päälinjojen mukaisesti työpajatoiminta ja maahanmuuttajien työvalmennus sekä neuvonta. Hankkeen toteuttamisesta vastaa kaksi työntekijää: hankkeestaava sekä työvalmentaja. Yhdistyksen toiminnanjohtaja toimii hankkeen esimiehenä.

Yhdistyksen työpajatoimintaa kehitetään jatkuvasti vastaamaan entistä paremmin tämänhetkistä tarvetta. Kehittämistä ohjaavat keskeisiltä yhteistyökumppaneilta, kuten Lohjan perusturvalta ja TE-toimistosta, saadut palautteet sekä yhdistykseen työllistyneiden ja sijoittuneiden antama palaute.

Taulukossa 1 on kuvattu Lohjan Monitoimikeskus ry:n tuottaman työvalmennuksen kulku. Työvalmennus on osa palvelukokonaisuutta, jossa pyritään tarjoamaan asiakkaalle yksilöityä tukea ja henkilökohtaiseen tarpeeseen vastaavaa tehostettua ohjausta.

Maahanmuuttajien työhönvalmennuksen asiakasprosessit				
Palveluun ohjautuminen	Asiakkuuden alkukartoitus	Toimenpiteet	Haastatteluihin valmistautuminen	Asiakkuuden päättäminen
<ul style="list-style-type: none"> TE-toimisto Välityömarkkinoiden toimijat Muut yhteistyökumppanit Itsenäisesti 	<ul style="list-style-type: none"> Tietoa Monitoimikeskuksesta Alkuhaastattelu: Tausta, koulutus, työkokemus, kielitaito, tavoitteet, rajoitukset → Päätös asiakkuuden aloituksesta Millainen työntekijä sinä olet? → Vahvuudet ja kehitettävät asiat Dokumenttien tarkistus Lupa tietojen luovuttamiseen (CV) → Toimintasuunnitelma 	<ul style="list-style-type: none"> Yhteistyö TE-toimiston kanssa Yhteydenotot: Työnantajiin Työkokeiluihin Kouluihin Opistoihin Hakemusten tekeminen yhdessä Työhaastattelujen sopiminen Tavoitteiden päivittäminen prosessin kuluessa 	<ul style="list-style-type: none"> Työpaikantietoihin tutustuminen Lisätietoja palkkatuetusta työstä tai työkokeilun säännöistä Yleisten haastattelukysymysten kertaus Tarvittaessa työhönvalmentajan osallistuminen haastatteluun Keskustelu haastattelun jälkeen 	<ul style="list-style-type: none"> Työn, työkokeilun tai koulutuspaikan saanti Muut syyt: muutto, elämäntilanteen muutos Loppukeskustelu: Mistä oli apua, mitä olisimme voineet tehdä toisin? Asiakasprosessin tilastointi
Asiakasprosessin kehittyminen ja tulokset dokumentoidaan				

Taulukko 1: Työvalmennukseen ohjautuminen

Taulukko kuvaa palveluntuottajan tarjoamaa tehostettua tukea työllistymisen edistämiseksi. Palautetta on kerätty työvalmennuksen asiakkailta, siitä millaisia palveluja maahanmuuttajalle tulisi voida tarjota. Palvelun sisältöä on kehitetty yhteistyössä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Sisällön kehittämiseen on saatu tietoa kysymällä asiakkaalta heidän toiveita ja kehittämällä palvelua kerättyyn palautteeseen verraten. Asiakas on tässä kontekstissa, maahanmuuttaja eli kohderyhmän edustaja, jolle palvelut on suunnattu sekä palvelun tilaajat kuten TE-toimisto sekä Lohjan kaupungin eri toimijat.

Taulukossa 2, on yhdistyksen tarjoamat työtehtävät. Yhdistyksellä on mahdollisuus työllistää sen omiin työtehtäviin sekä jälleen sijoittaa. Mahdollisuus työllistämiseen tarjoutuu Työ- ja elinkeinoministeriön myöntämän palkkatukioikeuden myötä. Palkkatuki ja sen määrä määräytyy henkilön palkkatukioikeuden mukaisesti.

Työntekijänä Monitoimikeskuksessa				
Työntekijän valintaprosessi	Sopimukset	Perehdytys	Työhönvalmennus	Työsuhteen loppuminen
<ul style="list-style-type: none"> • Haastatteluun TE-toimiston tai välityömarkkinoiden toimijoiden kautta tai itsenäisesti • Edellytetään palkkatukioikeutta <p>→ Valinta: Työllistämisen on tuettava valitun henkilön jatkotyöllistymistä</p> <p>→ Palkkatukioikeuden tarkistus TE-toimistosta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Määräaikainen työsopimus palkkatukioikeudesta riippuen • Työaika 5h/pvä • Vaitiolovelvollisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Perehdytys toimistolla yhdistyksen toimintaja työntekijät • Aloitus- ja lopetuskeskustelujen sopiminen • Perehdytys työtehtäviin toimipisteessä 	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisuus työhönvalmennukseen • Tukea työ- tai koulutusmahdollisuuksien kartoittamiseen 	<ul style="list-style-type: none"> • Määräaikaisen sopimuksen päättymisen • Työ- tai koulutuspaikan saanti • Loppukeskustelu: Työkokemuksen hyödyt? • Mitä olisimme työnantajana voineet tehdä paremmin? • Työhönvalmennussuhteen päättäminen

Taulukko2: Tukityöllistyminen

Työsuhteiden solmiminen ja soveltuvan henkilön löytäminen avoimna olevaan tehtävään kulkee aina virallisen rekrytointiprosessin mukaisesti. Näkyvissä on erilaiset käytössä olevat sopimusmallit ja vaihtoehdot työsopimuksen rungoiksi. Taulukko myös kuvaa millä lailla työntekijän prosessi kulkee sopimuksen solmimisesta sopimuksen päättymiseen.

Taulukossa 3 on työkokeilumalli. Työkokeilu tarjoaa mahdollisuuden tutustua erilaisiin työtehtäviin, ennen mahdollista uutta työelämään kouluttautumista ajatellen. Henkilö voi työkokeilun avulla tutusta yhdistyksen tarjoamiin työtehtäviin käytännössä. Se mahdollistaa erilaisten vaihtoehtojen kartoituksen ja antaa käytännön kokemusta kyseisistä tehtävistä.

Työkokeilijana Monitoimikeskuksessa				
Työkokeilijan valintaprosessi	Sopimukset	Perehdytys	Työhönvalmennus	Työkokeilun loppuminen
<ul style="list-style-type: none"> • Haastatteluun TE-toimiston tai välityömarkkinoiden toimijoiden kautta tai itsenäisesti <p>→ Valinta: Työkokeilun on tuettava henkilön työllistymispolun selkeyttämistä ja tarjottava taitoja jatkotyöllistymiseen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Työkokeilusopimus tehdään 1-6 kuukaudeksi • Työaika 5h/pvä • Vaitiolovelvollisuus • Työkokeilun säännöt kerrataan työkokeilijan kanssa <p>→ Yhteydenpito TE-toimistoon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sairaslomat • Poissaolot 	<ul style="list-style-type: none"> • Perehdytys toimistolla yhdistyksen toiminta ja työntekijät • Aloitus- ja lopetuskeskustelujen sopiminen • Perehdytys työtehtäviin toimipisteessä 	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisuus työhönvalmennukseen • Tukea työ- tai koulutusmahdollisuuksien kartoittamiseen 	<ul style="list-style-type: none"> • Määräaikaisen sopimuksen päättymisen • Työ- tai koulutuspaikan saanti • Loppukeskustelu: Työkokeilun hyödyt? • Mitä olisimme työnantajana voineet tehdä paremmin? • Työhönvalmennussuhteen päättäminen

Taulukko3: Asiakkaan työkokeilu

Maahanmuuttajien työvalmennus ja kielipaja on suunnattu työpajoissa työskenteleville tai niihin sijoittuneille. Jakso Monitoimikeskuksessa toimii parhaassa tapauksessa ponnahduslaudan tavoin. Työpajoihin työllistyneille tai sijoittuneille tarjotaan tukea ja ohjausta oman työllistymispolun rakentamiseen. Tavoitteena on toimikaudella 2014 luoda uusia työpajoja tarjoamaan nykypäivän työtehtäviä vastaavia töitä vahvistamaan ja kehittämään asiakkaiden ammatillista osaamista. Kaiken kaikkiaan tulevana toimintakautena kehitetään työvalmennusta työntekijöiden työllistymisen edistämiseksi. Porras-hanke tuo maahanmuuttajan osaamisen ja hankitun ammattitaidon näkyväksi ja tavoitteena on ohjata henkilö hänelle soveltuviin työtehtäviin. Tarjolla olevat tehtävät ovat, kahvilatyö, toimistotyö, siivous sekä ompelimityö.

Maahanmuuttajien työvalmennus on yhdistyksessä uusi toimintatapa, joka on käynnistetty Porras-hankkeen myötä. Tarkoituksena on edistää Lohjan alueen maahanmuuttajien työllistymistä. Pääyhteistyökumppani työvalmennuksessa on Lohjan TE-palvelut. Työvalmennuksen

pääkohderyhmä ovat maahanmuuttajataustaiset työttömät työnhakijat ikää katsomatta. Asiakas voi varata ajan työvalmentajalle joko työvoimavirkailijan osoituksesta tai omasta aloitteestaan. Työvalmentaja kartoittaa asiakkaan tilanteen ja laatii työllistymiseen tai koulutukseen tähtäävän suunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Työvalmennus voi tarkoittaa esimerkiksi sopivan suomen kurssin, opiskelupaikan, työkokeilupaikan tai työpaikan etsimistä ja hakemista. Työvalmentaja neuvoo ja auttaa asiakasta esimerkiksi työpaikkojen etsinnässä, cv:n ja hakemuksen teossa sekä työhaastatteluun valmistautumisessa.

Forsanderin (2000, 59-60) mukaan työ on olennainen osa yhteiskuntaan integroitumisen näkökulmasta. Muissa Pohjoismaissa työn merkitys kotoutumisen kannalta on huomioitu jo maahanmuuttajan palveluiden varhaisessa vaiheessa. Suomeen tämän kaltainen käsitys tuli vasta 2000-luvun vaihteessa.

Edellä mainitun lisäksi työvalmentaja vetää myös viikoittain kokoontuvaa suomenkielistä keskusteluryhmää, Kielipajaa. Ryhmän tarkoituksena on tarjota mahdollisuus puhekielen harjoitteluun matalan kynnyksen periaatteella. Yhdistyksen työpajoissa työskenteleville maahanmuuttajille tarjotaan mahdollisuus osallistua Kielipajaan työajalla. Kielipaja on tarkoitettu tämän lisäksi kaikille sellaisille maahanmuuttajille, joilla on jo auttava suomen taito olemassa ja joilla on mahdollisuus toimintaan osallistua (ts. he eivät ole päivittäin kurssilla tai töissä). Usein joitakin suomen kursseja on ryhmään osallistujilla käytynä, mutta käytön puutteessa kielitaito on ruostunut.

Yhdistyksen toiminnassa jatketaan vuonna 2014 edellisvuosien tapaan maahanmuuttajien kotoutumista edistävää työtä. Tällä työllä tarkoitetaan yhteistyötä asiakkaan ja viranomaisten välillä ja sen tavoitteena on yhteiskunnallisen osallisuuden lisääminen mm. koulutuspolkujen etsimisen ja työllistymisen kautta. Oman työllistämistoiminnan ja työvalmennuksen lisäksi yhdistyksessä jatketaan Maahanmuuttajien neuvontapalvelua. Neuvontapalvelu palvelee maahanmuuttajia erilaisissa kysymyksissä ja ongelmatilanteissa. Toimikaudella 2014 neuvontapalvelun tunnettavuutta niin maahanmuuttajien keskuudessa kuin kaupungin palveluissa halutaan parantaa.

Monitoimikeskus tarjoaa oman alansa asiantuntijapalveluja myös sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottajille. Asiantuntijuudella tarkoitetaan maahanmuuttajien hyväksi tehtävän työn käytännön kokemuksen kautta kertynyttä osaamista ja asiantuntijuutta.

Maahanmuuttajia tukevan työvalmennuksen palvelukuvaus yhdistyksen visiona on tarjota työtehtäviä, jotka ovat houkuttelevia ja edistävät jatkotyöllistymistä. Työnantaja toimii tehokkaassa yhteistyössä muiden työnantajien, TE-toimiston, muiden järjestöjen sekä kaupungin

kanssa. Verkostotyöskentelyn ansiosta yhdistys tarjoaa kontakteja sekä tavoitteellista työvalmennusta työllistymisen edistymiseksi. Toiminnan tarkoituksena on edistää erityisesti maahanmuuttajien työllistymistä. Yhdistyksen ylläpitämiin toimipisteisiin kuten kahvio, ompelimo sekä siivouspalvelu, voi työllistyä palkkatukeen oikeutettu työnhakija tai työkokeilupaiikka etsivä henkilö. Lisäksi tarjolla on maksuton maahanmuuttajien työvalmennuspalvelu, joka tarjoaa henkilökohtaista ja konkreettista apua työllistymispolun suunnitteluun ja siinä etenemiseen.

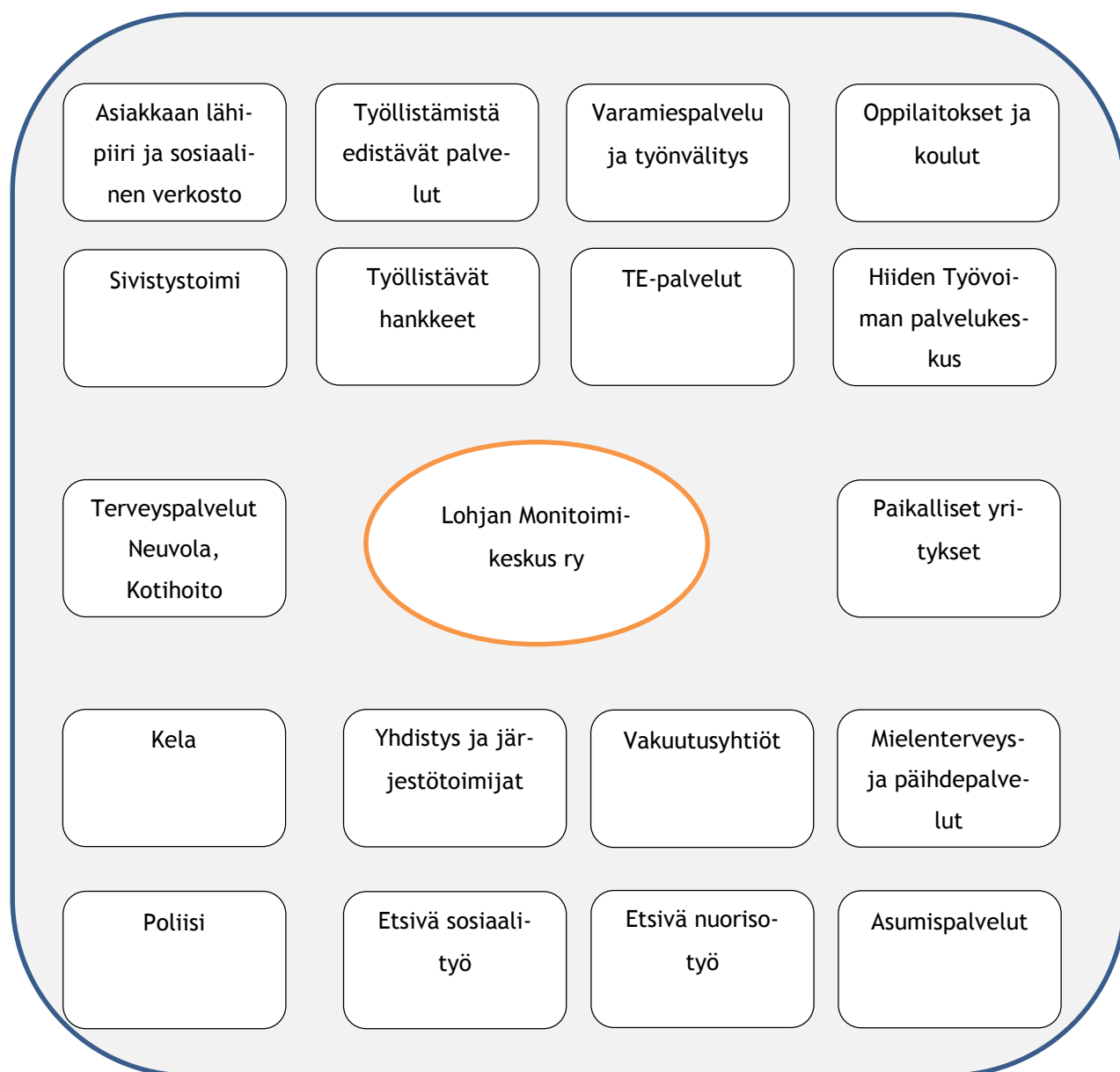
Maahanmuuttajille suunnattu työvalmennus perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan omaan motivaatioon. Työvalmennuksen asiakkaaksi pääsee TE-toimiston tai yhteistyöverkoston ohjauksella tai omatoimisella yhteydenotolla. Käytännössä työvalmentaja kartoittaa asiakkaan kokonaistilanteen, toiveet työllistymisen ja opiskelupaikan suhteen, joiden pohjalta laaditaan alustava toimintasuunnitelma. Asiakasta tuetaan esimerkiksi CV:n ja työhakemuksen tekemisessä, työhaastatteluihin valmistautumisessa, koulutusmahdollisuuksien selvittämisessä sekä olemalla yhteydessä mahdollisiin työnantajiin. Asiakkaalle voidaan tarjota mahdollisuutta työllistymistä edistäviin lyhytkoulutuksiin, kuten hygieniapassin, työturvallisuuskortin ja tietokoneajokortin suorittamiseen. Palvelu on asiakkaalle maksutonta, sillä kuluista vastaa ELY-keskus.

2.3 Maahanmuuttajan lakisääteiset peruspalvelut

Asiakkaalle suunnattuja taloudellisia toimeentulon kannalta keskeisimpiä tahoja ovat kaupungin perusturvakeskus ja sen eri toimintalinjat. Perusturva tarjoaa lakisääteisen toimeentulon edellyttämät taloudelliset puitteet erilaisilla määrärahuilla. Lisäksi on Hiiden Työvoiman palvelukeskus, joka kartoittaa mahdolliset tukitoimet kuntouttavantyötoiminnan tarjoamiseksi. Edellä mainitut toimijat tekevät tiivistä yhteistyötä aikuissosiaalityön kanssa. Kaikki asiakasta koskeva tieto on virallista ja päätöksenteko perustuu puhtaasti todennettuun tietoon. Työntekijöiden ja esimiesten tekemät viranhaltijapäätökset ja toimintaohjeet ovat tietojohtamista sen varsinaisessa merkityksessä. Asiakkaalla on oikeus nähdä kaikki häntä koskeva päätökseen liittyvä materiaali sekä päätöksen perustelut. Myös valitusmenettelykäytäntö päätökseen tyytymättömällä henkilöllä velvoittaa viranhaltijaa/ käsittelijää asianmukaiseen tietoon perustuvaan käytännön menettelyyn.

Sosiaalipuolen toimijoiden lisäksi yhteistyökumppaneita ovat työvoimahallinto ja poliisi, maistraatti, seurakunnanpalvelut sekä yksityiset palveluverkoston toimijat. Yksityisillä toimijoilla tarkoitan ammattikorkeakoulujen ja muiden oppilaitosten tarjoamaa työllistymistä edistävää palvelua, kuten kielikursseja, lyhytkoulutuksia ja muuta ammatillisuutta vahvistavaa toimintaa.

Kuvio 2:een on koottu asiakkaan kannalta oleellimmat palveluverkoston jäsenet sekä toimijat, jotka tekevät säännöllistä ja tiivistä yhteistyötä Monitoimikeskuksen kanssa.



Kuvio 2: Alueellinen palveluverkosto

Tarkastelemalla kuviota 2 voi hyvällä syyllä todeta palvelurakenteen monimuotoisuuden ja asiakkaan kannalta hankalan tilanteen oikean palvelujärjestelmän löytämiseksi. Kuitenkin järjestelmän tavoitteena on tukea asiakasta itsenäiseen elämään ja perheen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin lisääminen. Keskiössä asiakas. Kuviossa olen pyrkinyt nostamaan esille keskeiset toimijat palveluverkoston sisältä. Vaikka verkostoa on tiivistetty ja pelkistetty siitä on hankala saada kokonaiskuvaa ja palveluntarjoajien tavoitteita. Kuviossa 2 esiintyy myös tahot, joita mainitsin kotouttamissuunnitelmaan osallistuvissa tahoissa ja niiden edustajissa.

Alueella toimii myös Perheasiain neuvottelukeskus ja eri järjestöjä, toisen asteen koulutus sekä ammattikorkeakoulu. Lisäksi palvelua tarjoaa kaupungin Nuorisotyöpaja seurakunnan diakoniatyö. Edellisten lisäksi alueella toimii aktiivisesti välityömarkkinatoimijat, Välkyt. Kun nyt tarkastelee palveluverkosta maahanmuuttaja-asiakkaan silmin, voi hyvin ymmärtää hämmennystä, jonka näin laaja ja monipuolinen palveluverkosto tarjoaa.

Ei yksikään työntekijä tai ammattiryhmä, organisaatio tai palveluntuottaja pysty yksin vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin. Kyseinen havainto on ohjauksen monihallinnollisen ja ammatillisesti osaavan yhteistyön ydintä. Nykäsen (2007a) mukaan kaikkien, kuten esimerkiksi maahanmuuttaja asiakkaiden tai muiden erityistä tukea tarvitsevien palveluiden saannin turvaamiseksi ohjausta ja neuvontaa on merkityksellistä tarkastella keskeisenä osana palveluntarjoamisen tehokkuuden kannalta.

Toteuttamistani maahanmuuttajien haastatteluista ilmenneistä mielipiteistä nousee esille, että asiakas ei huolimatta omasta henkilökohtaisesta käynnistään viranhaltijatahojen luona ole tietoinen kaikista hänen asioitaan koskevien tahojen roolista. Myös inhimillinen puoli näytetään molempien tahojen toiminnassa. Palveluntarjoajan rajalliset resurssit, työn kuormittavuus ja nopeasti uudistuvat ja vaihtuvat lakiasetukset ovat äärimmäinen haaste työn laadukkaalle ja pitkäjänteiselle toteuttamiselle. Oman haasteensa prosessiin tuo Suomessa yleisellä tasolla toteutetut käytännön-toimintatavat, jotka voivat poiketa maahanmuuttajan kotimaassa toteutetuista käytänteistä. Haastatteluista kuitenkin ilmenee, että asiakkaat pitävät palvelujärjestelmää pääsääntöisesti luotettavana ja toimivana.

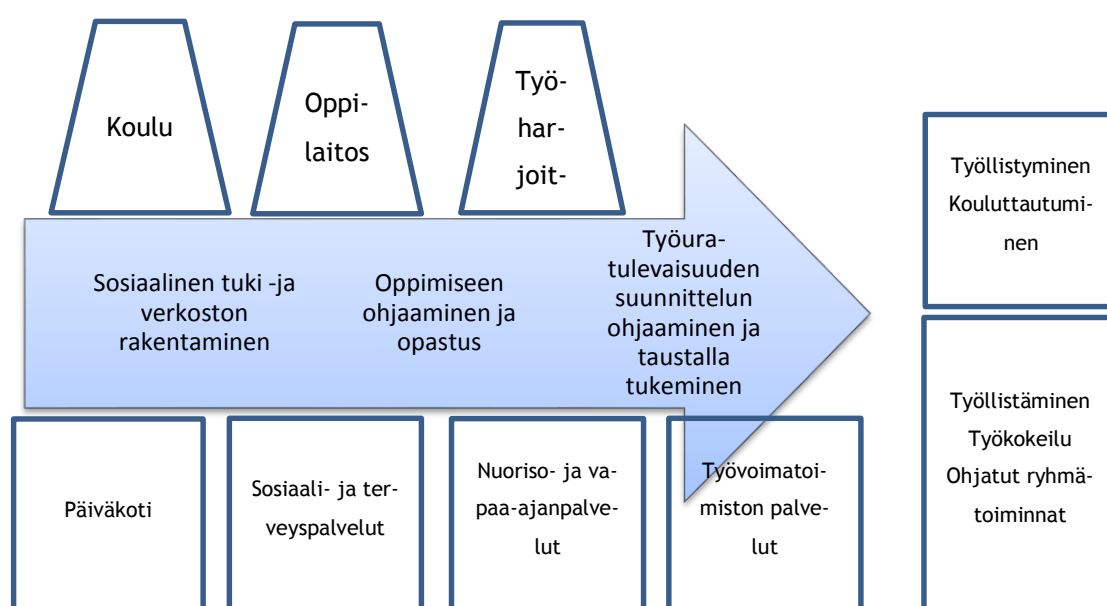
Kaiken kaikkiaan esille nousevat eriävät kokemukset ja mielipiteet tarjolla olevien palveluiden tarkoituksenmukaisuudesta ja vaikuttavuudesta, tarkasteltaessa maahanmuuttajien tilannetta kotoutumisen näkökulmasta. Palvelun tilaaja, kuten kaupunki tuntuu useimmiten kuvittelevan tarjolla olevan palvelun ja palvelusisällön kattavammaksi sekä tuloksellisemmaksi silloin kun tavoitellaan asiakasohjautuvuuden tehostamista ja tätä kautta alkuperäistä tavoitetta, eli työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Haastattelu vastausten perusteella maahanmuuttaja asiakas toivoo enemmän ihmislähtöistä ja henkilökohtaista otetta palvelussa. Kehittämisen kannalta olisi oleellista palveluverkoston keskinäisen tiedonkulun terävöittäminen sekä toimijoiden keskinäisen tehtävän selkeyttäminen.

Viranhaltijan näkökulmasta voi helposti käydä niin, että kun asiat ovat itselle selviä ja tiedossa on, mitä pitää tehdä ja mitä tulee tapahtumaan, voi tiedon jakaminen helposti unohtua. Asiathan ovat hyvässä hoidossa ja etenevät parhaalla mahdollisella tavalla. (Pitkänen 2006, 47-60.)

Kehittäminen tulisi kohdentaa asiakkaan tavoitteiden asettelun kannalta asiakasprosessin alkuvaiheeseen. Huomiota tulisi kiinnittää siihen mikä on oleellista kunkin asiakkaan kohdalla kun ajatellaan pidemmän tähtäimen suunnitelmissa olevaa palvelukokonaisuutta. Vaikkakin usein on huomioitu seikkoja, joilla asiakkaan ääni tulee kuuluville olisi tärkeää tarkastella niitä prosessin vaiheita, joissa palveluntilaajan ja tarjoajan ja asiakkaan tarpeet on kirjattu.

2.4 Teoreettisen osan yhteenveto

Kuvio 3:een on kerätty keskeiset kumppanuustoimijat koko maahanmuuttajaperheen tuen näkökulmasta.



Kuvio 3: Julkiset palvelut perheille

Kuviossa 3 näkyy kuinka asiakkaan arkipäivän toimintaa voidaan tukea julkisen puolen lakisääteisillä palveluilla. Tarjolla olevien palveluiden oikea-aikainen saatavuus työllistymisen ja opintojen aloittamisen kannalta on keskeistä.

3 Kehittämistehtävä

Kehittämistehtävänä on tarkastella mentoroinnin avulla maahanmuuttajan työllistymisedellytysten parantamista ja tukea opiskelupaikan saamista. Kehittämistyön tavoitteena on esittää toimintatapa mentorointityöskentelylle. Työ esittelee mentorin keskeiset tehtävät, sekä mentorintisuhteen syntymiseen vaikuttavat tekijät.

4 Kehittämistyön toteutus

4.1 Kehittämismenetelmän kuvaus ja perustelu

Kehittämistyön menetelmänä on toimintatutkimus. Toimintatutkimuksen Heikkisen, Rovion ja Syrjälän (2006, 16-17) mukaan tarkoituksena on tuottaa tietoa yrityksen käytännötyön kehittämiseksi. Kyseessä olevan tutkimuksen kohteena on ihmisen toiminta, eikä koneen tai laitteen toiminta. Toimintatutkimuksessa kehittämiskohde on käytäntöjen sujuvuuden edistäminen ja parantaminen, kun taas ihmiselle on lajityypillistä etsiä järkipäisiä syitä tavoitehaikuisesti

Toimintatutkimus kohdistuu ensisijaisesti ihmisten väliseen sosiaaliseen toimintaan, joka pohjautuu vuorovaikutukseen. Ihmiset suuntaavat toimintansa toisiinsa tai ottavat heidät huomioon omassa toiminnassaan. Toimintatutkimus on useimmiten ajallisesti rajattu tutkimus- tai kehittämisprosessi, jonka aikana suunnitellaan ja kokeillaan uudenlaisia toimintatapoja. Pienimuotoisimmillaan toimintatutkimus on henkilökohtaisen työn kehittämistä yhteistyössä muun työyhteisön kanssa. Tästä johtuen kehittäminen vaatii aina ihmisten välisten yhteistyötoiminnan ja vuorovaikutuksen edistämistä. (Hakala, Heikkinen & Syrjälä 2006, 16-17.)

Yhdistyksessä vastaavaa toimintatapaa kehitetään ja ylläpidetään käymällä säännöllisiä keskusteluita ja tapaamisia työntekijöiden sekä johdon kesken. Vuorovaikutusta ihmisten välillä syntyy asiakastapaamisten aikana sekä tavattaessa yhteistyökumppaneita ja heidän edustajiin. Hyvänä käytännön esimerkkinä toimivat käynnissä olevat hankkeet, joita kehitetään jatkuvasti saadun palautteen myötä.

Tutkimus vaatii aina tietynlaisen aineiston, vaikkakin aineisto voi olla luonteeltaan varsin monenlaista (Hakala 2010, 12-13). Voisi myös väittää, että laadukas tieteellinen tutkimus ei synny ilman hyvää tutkimusaineistoa. Huolimatta laadukkaasta aineistosta ja sen hyödyntämisestä, lopputulos ei aina ole hyvä.

Toimintatutkimuksella on laajat tutkimusperinteet, jonka sisältä löytyy useanlaisia painotuksia. Kysymysluettelon avulla voi selvittää missä määrin oma tutkimus on toimintatutkimusta. Väljästi tulkittuna kaikki sosiaalitieteellinen tutkimus voitaisiin ymmärtää toimintatutkimukseksi, sikäli että kaiken tutkimuksen tarkoituksiksi voidaan nähdä sosiaalisen toiminnan kehittäminen, eikä ainoastaan tutkiminen. (Hakala 2010, 227-228.)

Toimintatutkimuksen käyttö soveltuu seuraaviin työyhteisöihin, joissa yksilöt

- refleктоivat (pohtivat) ja pyrkivät kehittämään työtään ja sen sisältöjä
- analysoivat aiempaa toimintaa, joka on ohjannut nykyisen toiminnan sisällöt ja säännöt
- kehittelevät erilaisia vaihtoehtoja olemassa olevien ongelmien ratkaisemiseksi ja asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi
- tuottavat toiminnasta uutta ja ajanmukaista tietoa (-teorioita), jonka pätevyyttä ja soveltuvuutta arvioidaan
- keskustelevat ongelmista ja kokeilevat esiin tuotuja ratkaisuja käytännössä
- rinnastavat kertyneitä kokemuksia aikaisempaan tietoon (-teorioihin)
- julkistavat kokemukset ja niihin liittyvät tiedot sekä ongelmaratkaisut myös yhteisön ulkopuolelle. (Aaltola & Valli 2010, 227.)

Käytettäessä lisäksi laadullista tutkimusmenetelmää on mahdollisuus päästä lähelle niitä merkityksiä, joita ihmiset itse antavat tapahtumille ja omakohtaisille kokemuksille.

Lähtökohtana laadullisessa, eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Tähän sisältyy ajatus moninaisesta todellisuudesta. Tutkimuksessa on kuitenkin otettava huomioon, että todellisuutta ei voi pilkkoa mielivaltaisesti osiin. tapahtumat muovaavat samanaikaisesti toinen toistaan ja onkin mahdollista löytää monen suuntaisia suhteita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Toimintatutkimuksen kautta halutaan saada aikaan ratkaisu, joko tekniseen, eettiseen, sosiaaliseen tai ammatilliseen käytännön ongelmaan. Toimintatutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, miten asiat ovat, mutta vieläkin enemmän siitä, miten asioiden pitäisi olla. Ongelman ratkaisua lähestytään osallistuvasta näkökulmasta. Siihen osallistuvat pyrkivät hahmottamaan nykyistä todellisuutta sekä käytäntöjä jotka vuorovaikuttavat siihen, miten asiat kullakin hetkellä ovat. Toimintatutkimuksella ei vain kuvata asioita, vaan tavoitellaan nykyisen todellisuuden muuttamista. Toimintatutkimuksella haetaan vastauksia kysymyksiin ”Mikseivät tutkittavat kohteet muutu?” tai ”Miten tutkittavat kohteet voisivat muuttua?”. Työelämässä toimintatutkimukselle käytetään nimeä kehittävä työntutkimus. (Ojasalo, Moilanen & Rita-lahti 2009, 58-59.)

Toimintatutkimus fokuoioituu luonnolliseen muutokseen ja kehitykseen. Toimintatutkimuksella halutaan edistää saada sosiaalisia oikeuksia toimimalla moraalisesti oikein ja edistäen sosiaalista oikeutta. Toimintatutkijoita voidaan pitää luonnollisen kehityksen suunnannäyttäjinä, jotka voivat vaikuttaa paljolti siihen mihin toimintaa kehitetään. Toimintatutkimukselle on ominaista, että toimintatutkimuksen tekijä säilyttää herkkyytensä koko tutkimuksen ajan ja samalla reflektoi mahdollisia tulevia muutoksia. Muutoksilla pyritään vaikuttamaan positiivisesti päivittäin kohdattaviin haasteisiin ja niihin kuuluviin käytäntöihin sekä parantamaan siten prosessien välisistä suhteista syntyviä lopputuloksia. (Somekh 2006, 6-8.)

Tutkimusta tehtäessä on muistettava, että muutos voi olla myös tapahtumatta tai oletetun muutos voi olla aivan erilainen kuin mitä prosessin alussa on tavoiteltu. Vaikka muutosta ei tapahtuisi, voidaan tutkimuksen myötä saada näkyviin työkaluttureja, valtarakenteita tai asenteita, joita ei muutoin välttämättä ilmenisi. Vaikka aiotut käytännön muutokset eivät onnistuisi, tuotetaan toimintatutkimuksella aineistoa ja sen pohjalta tutkimuksellisia uusia teorioita ja tietoa. Yhteisössä voidaan kehittää toimintaa jatkossa analyysien pohjalta havaittujen ongelmien ratkaisemiseksi. (Ojasalo ym. 2009, 58-59.)

Käytännön käytettävyys ja hyödyllisyys on toimintatutkimuksen niin sanottu punainen lanka. Sosiaalitieteiden läsnäolo on vahva koko toimintatutkimuksen ajan, jotta tutkimuksen lopputulos voidaan siirtää suoraan käytäntöön. Tutkijan on pystyttävä ymmärtämään muutokseen vaikuttavia taustatekijöitä ja pyrittävä kyseenalaistamaan sekä testaamaan kerätystä tiedosta saatuja tulkintoja. Positiivisten muutosten aikaan saamiseksi on ymmärrettävä tutkittavan asian laajemmat historialliset merkitykset. (Somekh 2006, 6-8.)

Toimintatutkimuksen keskeinen menetelmä on yhteisesti hyväksytyihin näkemyksiin etsiytyvä keskustelu, diskurssi. Yleisenä ideana on eteneminen spiraalimaisesti suunnittelu - toiminta - havainnointi - reflektointi -kierroksina. Toimintatutkimus on kuin pyörre, joka johtaa aina uudelleen uusiin kehittämisideoihin. Toimintatutkimuksen spiraalimalli on saanut kritiikkiä kaavamaisuudesta. On väitetty ettei se kuvaa parhaimmalla tavalla sosiaalisen toiminnan monimutkaisuutta ja ennakoimattomuutta. Mallissa voidaan jäsentää tutkimusprosessia mutta se kuvaa vaiheet pelkistetysti ja kaavamaisesti. (Heikkinen ym. 2006, 80-82.)

Heikkisen ym. mukaan (2006, 88-89) tulos muodostuu päättelemällä. Päätelyä ei tarvita ainoastaan tieteellisen tiedon hankinnassa vaan arkielämässä myös. Päätelyn tunnetuimpia muotoja ovat induktio ja deduktio. Induktiossa päätellään yksittäistapausten perusteella yleisiä lakeja ja säännöksiä. Voidaan esimerkiksi havainnoida joukkoja ja todeta, että jokainen havaittu yksilö on tietynlainen. Tästä voidaan tehdä yhteenveto ja päätelty tulos.

Deduktiossa puolestaan yleisistä laeista tai säännönmukaisuuksista voidaan päätellä jotain yksittäistapauksista. Mikäli päätelyn lähtökohdat ovat tosia, on myös niistä saatava päätelmä

tos. Deduktio ei sovellu suoranaisesti uuden tiedon hankintaan, sillä se ei kerro mitään uutta. Tähän tarvitaan muuta kuin deduktiivista päättelyä.

Jatkuvassa diskurssissa tuodaan erilaiset väitteiden ja tietojen perustelut ryhmän kriittisen tarkastelun kohteeksi. Tutkijan tehtävänä on "syöttää" diskurssia dokumentoimalla keskustelua, siinä asetettuja tavoitteita ja esitettyjä näkemyksiä sekä toimintaa. Tästä vaiheesta käytetään myös nimitystä reflektointi. Reflektoinnilla tarkoitetaan sitä, että osanottajat ottavat kantaa, keskustelevat, pohtivat ja tutkivat käytännössä erilaisten vaiheiden onnistumista ja tavoitteiden sekä mielikuvien toteutumista. Reflektoinnissa tuodaan esille erilaiset mielipiteet sekä väitteiden ja tietojen perustelut ryhmän kriittisesti tarkasteltaviksi. Reflektointi palauttaa toiminnan kulun osallistujien mieliin, mutta samalla se on aktiivinen osa tutkimuksesta. Se on myös arviointiprosessi, jossa pohditaan toiminnan merkitystä ja arvioidaan tuloksia. Se antaa myös osallistujille mahdollisuuden oppia ja kehittää näkemystään eteenpäin. (Ylemmän amk-tutkinnon metodifoorumi 2014)

Kehittämistehtävässä kysymykset suunniteltiin yhdessä työntekijöiden kanssa. Haastattelun kysymyksiä testattiin käytännössä työntekijöiden kesken. Muutamien kysymyksen kohdalla muutettiin kysymyksen asettelua sekä järjestystä. Kun todettiin, kysymysten vastaavan tutkimuksen tarkoitusta päätettiin haastatella ensimmäinen maahanmuuttaja. Ensimmäisen haastattelun perusteella muutettiin vielä kertaalleen kysymysasettelun järjestystä. Tästä muutoksesta keskusteltiin työntekijöiden kanssa ja todettiin muutoksen olevan parannus kehittämistehtävän toteuttamisen näkökulmasta. Suunnitteluvaiheen jälkeen alkoi toimintavaihe, joka käytännössä tarkoitti haastattelujen toteuttamista.

Haastattelujen jälkeen jatkettiin toimintavaiheessa, jossa suoritettiin aineiston analyysi. Haastattelutulosten perusteella toteutettiin kuiluanalyysi, josta ilmeni selkeitä puutteita asiakkaan näkökulmasta. Kuiluanalyysi mahdollisti esiin nousseiden epäkohtien tarkastelun yleisellä tasolla. Tuloksen perusteella oli mahdollista käydä keskustelua työyhteisössä sekä yhteistyökumppaneiden kesken.

Hirsjärven ym. (2009, 191-194) kirjoittaman oppikirjan Tutkija ja kirjoita mukaan voidaan erityyppisissä tutkimustyypeissä, kuten myös toimintatutkimuksessa, käyttää samankaltaisia aineiston eli tiedon eli datan keruumenetelmiä. Todennäköisimmin kuitenkin laadukkaimpaan tulokseen päästää kun käytetään useita tiedon keruumenetelmiä ristiin. Voidaan kuitenkin eritellä muutamia aineiston keruun perusmenetelmiä, joita ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumentit. Näistä perusmenetelmistä on useita eri alalajeja ja tyylejä.

Yksi yleisimmistä tiedonkeruu muodoista on kysely. Haastattelussa sekä haastattelijan, että haastateltavan keskinäinen viestintä vaikuttavat tilanteen muotoutumiseen ja onnistumiseen.

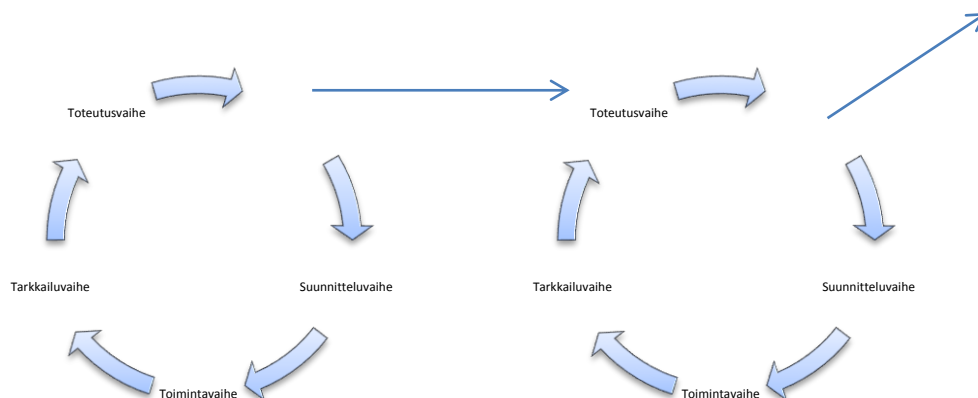
Tämän vuoksi tiedon keruussa erityisesti haastattelijan, mutta myös haastateltavan vuorovai-
kutustaidot ovat tärkeitä. Haastattelijalta vaaditaan taitoja esittää sopivia kysymyksiä, mutta
myös taitoa kuunnella, mitä haastateltavalla on asiasta lausuttavaa. Haastattelu on usein kes-
kusteluun verrattavissa oleva tapahtuma, mutta haastattelussa on kuitenkin tarkempi ra-
kenne, se on useimmiten ennalta suunniteltu. (Taatila 2009, 16-17.)

Haastatteluiden toteuttamisessa oli heti alusta asti selvää, että keskustelun käynnistyminen
oli hidasta ja melko vaivalloista. Haastateltavat useimmiten kokivat, että heidän tuli vastata
kysymyksiin mahdollisimman myönteisesti, eikä varsinaista kritiikkiä juuri esiintynyt ensim-
mäisien kysymysten aikana. Tilanteen edetessä tunnelma vapautui ja keskinäistä puhetta saa-
tiin melko vapaamuotoisesti käytyä. Kuitenkin useiden haastateltavien kohdalla oli melkoisia
pulsia saada kysymyksen asettelu niin, että molemmat kokivat vastauksen samanlaisena. Vas-
tauksien osalta oli mahdollista palata aiempiin kysymyksiin ja näin vielä varmistaa haastatel-
tavan olevan samaa mieltä saadusta vastauksesta.

Tarkkailu ja pohdiskeluvaihe toteutettiin käytännössä keskusteluina muiden työyhteisönjäsen-
ten kesken sekä ulkopuoleisena tarkkailijana. Tarkkailuvaihetta toteutettiin myös pohdinnan
kautta, soveltaen saatuja tuloksia omiin havaintoihin maahanmuuttajataustaisten henkilöiden
kanssa käydyissä keskusteluissa. Pohdinta kulki kauttaaltaan mukana kehittämistehtävän
haastatteluosiosta, lopulliseen malliin eli mentorointimenetelmän käyttöön.

Toimintatutkimuksen tiedonkeruussa voidaan käyttää hyödyksi myös mallintamista. Mallinta-
minen tarkoittaa todellisuuden osan, esimerkiksi tietyn ilmiön tai systeemin esittämistä
muulla tavalla kuin sillä itsellään. Mallintamista on esimerkiksi kartta, joka on malli todelli-
sesta maastosta tai pienoismalli, joka on pienennetty malli todellisesta esineestä. Mallintami-
sen kautta voidaan saada tietoa ilmiöstä simuloimalla sitä etukäteen. Mallintaa voidaan tutki-
mustoiminnassa myös yrityksen ja erehdyksen kautta, jolloin toimintatutkimuksen eri vai-
heissa saadaan tietoa oppimalla. Mallintaminen on edullisempaa kuin todellisuus, mutta ke-
rättäessä tutkimuksessa tietoa mallintamisen kautta tulee huomioida, että mallintaminen ei
aina vastaa täysin tarkasti todellisuutta. Mallinnuksen avulla voidaan kuitenkin tarkastella asi-
oita ja vaihtoehtoja, joita ei ole mahdollista tarkastella todellisuudessa. (Taatila 2009, 18-
20.)

Toimintatutkimuksen fokuksessa ovat itse tutkija ja tutkittava ilmiö tekijöineen. Toimintatut-
kimuksen prosessiin kuuluu vahvasti iteraatioprosessi, jossa nelivaiheinen kierto seuraa toista
(Altrichter & Kemmis 2002, 130).



Kuvio 3: Toimintatutkimuksen Iteraatiokierros
(Altrichter & Kemmis 2002, 130)

Toimintatutkimuksen neljä vaihetta voidaan jakaa

1. suunnitteluvaiheeseen
2. toimintavaiheeseen
3. tarkkailuvaiheeseen ja
4. pohdiskeluvaiheeseen, jossa arvioidaan muutosta ja sen vaikutuksia. Jos toivottuun optimaaliseen lopputulokseen ei ole päästy alkaa uusi iteraatiokierros, jossa päivitetyllä suunnitelmalla toteutetaan koko kierros toimintavaiheeseen ja tarkkailuvaiheeseen päättyen tulosten analysointiin. (Altrichter & Kemmis 2002, 130.)

Kyrö (2004, 67) Kulmalaan viitaten on tunnistanut toimintatutkimuksen iteratiivisesta prosessista seuraavia vaiheita:

- Muutoksen kohteen tunnistaminen
- Tehokkaan toiminnan keinojen tunnistaminen ja analysointi, sekä ratkaisut keinojen tuottamille ongelmille
- Parhaiden käytänteiden valinta

Toimintatutkimuksessa lähtökohtaisesti tunnistetaan jokin käytännön työelämän tilanne tai ilmiö, jonka työympäristö, organisaatio tai tutkija itse kokee ongelmalliseksi tai epätydyttäväksi. Toimintatutkimus on tutkimukseen perustuva lähestymistapa, jossa teorian ja käytännön kokemusten tuottaman tiedon yhdistelyllä saadaan ratkaistua esimerkiksi työyhteisöissä tunnistettuja ongelmia ja saamaan aikaan muutosta. (Lauri 2006, 114.)

4.2 Kehittämysympäristön kuvaus

Kehittämysympäristönä toimii yhdistys, joka on perustettu vuonna 1997 ja jonka tarkoituksena on maahanmuuttajien kotoutumisen edistäminen sekä osallisuuden vahvistaminen. Yhdistyksen perustyö pitää sisällään maahanmuuttajille suunnatut työhönvalmennuspalvelut sekä tarjoaa työtä sen omissa työtehtävissä. Työtehtäviä tarjotaan myös kantasuomalaisille. Yhdistyksen toimintaa ohjaa ja johtaa hallitus, joka toimii yhdistyslain puitteissa noudattaen yhdistykselle laadittuja sääntöjä. Kevätkokous valitsee hallituksen jäsenet aina vuodeksi kerrallaan. Yhdistyksen kevätkokoukseen osallistuu yhdistyksen jäseniksi hyväksytyt henkilöt. Hallitukselle valitaan puheenjohtaja sekä varapuheenjohtaja ja säännöissä määritelty määrä hallituksen jäseniä.

Monitoimikeskuksen toimitila on vuokralla kaupungilta. Tila on ollut kyseisessä käytössä vuodesta 2007 ja toimii kolmessa eri tasossa. Samassa talossa toimii myös kaupungin työsuojelu, sekä mielenterveys- ja päihdeklinikan toimipiste. Kellarikerroksessa toimii maahanmuuttajille tarkoitettu LanguageCafe ryhmä sekä Akateemisten Naisten Liiton - Luetaan Yhdessä ryhmätoiminta. Kahdessa muussa kerroksessa on toimistotyön sekä ompelimoityön toimipisteet. Ylimmässä kerroksessa toimii maahanmuuttajille suunnattu työvalmennus sekä hallinto. Toimitila on keskeisellä paikalla ja erittäin helposti tavoitettavissa. Sijainti mahdollistaa joustavan yhteistyön kumppanuustoimijoiden kesken. Haasteena on kuitenkin talon rakenteelliset puitteet. Rakennus on vuodelta 1920 ja noudattaa sen ajan rakennussuunnittelua sisätilojen osalta. Tästä johtuen tiloissa on paljon pieniä huoneita ja portaat kerrosten välillä. Esteetön kulku on näin ollen mahdotonta, mikä puolestaan rajaa toiminnan kohderyhmän tavoitettavuutta.

4.3 Kehittämistoiminnan toteutuksen kuvaus ja vaiheet

Toteutus eteni vaiheittain niin, että ensin kartoitettiin työyhteisössä yhteisesti esille tuleva maahanmuuttajien työllistymisprosessissa esiintyvä ongelma. Tavoitteeksi asetettiin kehittää malli, jolla työllistymisprosessia voidaan tehostaa sekä nopeuttaa. Ratkaisun löytämiseksi päätettiin toteuttaa haastatteluja, joissa ydinkysymyksiä esitetään kohderyhmälle. Konkreettinen toteutus johti siihen, että kerättiin aineistoa maahanmuuttajia haastatteleamalla ja haastatteluiden kirjaamisella muistiin. Haastattelut suoritettiin kolmessa erillisessä jaksossa, sillä haastateltavia saatiin mukaan tiipoittain. Haastatteluista saatuja vastauksia tuotiin yhteisiin keskusteluihin työyhteisössä ja esiin nousseita pulmia, jotka liittyivät haastattelun käy-

tännöntoteuttamiseen tai haastattelu kysymyksiin muokattiin paremmin tarkoitusta vastaavaksi. Uudistetut ja muokatut kysymykset esitettiin seuraaville haastateltaville ja näistä haastatteluista saatuja vastauksia ja kertynyttä käytännönkokemusta verrattiin aiempaan toteutukseen ja vastauksiin. Kolmatta haastattelukertaa varten ei enää varsinaisia muutoksia haastatteluiden osalta tehty.

4.3.1 Tiedonkeruuvaihe nykytilanteesta

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimusmenetelmällä. Suunnitelman mukaan ensimmäiseen vaiheeseen kuului kerätä aineistoa haastattelemalla maahanmuuttajia sekä keskustella TE-toimiston palvelulinja päällikön kanssa. Heidän näkemys tuli esille myös asiakaspalvelun työntekijöiden mielipiteistä, jotka antoivat suuntaa siitä, millä lailla heidän työnsä näyttäytyy kokonaisuuden kannalta. Keskustelua käytiin yhteensä kolmen eri henkilön kanssa. Tästä lähtökohdasta alettiin pohtia mahdollista tiedonkeruumenetelmää, jolla parhaiten voidaan kerätä tarvittavaa aineistoa. Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Sitten laadittiin teemat ja niiden sisälle tutkimuskysymykset.

Haastattelu tehtiin neljästä eri teemasta, joista ensimmäisessä pyrittiin selvittämään, mitkä keskeiset asiat TE-toimistossa asioimisessa jäi mieleen. Toisessa teemassa kysyttiin asiakkaan omakohtaista toivetta millaista apua hän olisi toivonut. Kolmantena teemana tiedusteltiin asiakkaan näkemystä työllistymisen esteistä. Neljäntenä kysyttiin millaista apua asiakas olisi toivonut ja miten olemassa olevia palveluita tulisi kehittää.

Haastateltavat valikoituivat Monitoimikeskuksen asiakkuuksien ja verkostojen kautta. Kukaan haastatteluun osallistuneista ei ole entuudestaan haastattelijalla tuttu. Haastattelut toteutettiin Monitoimikeskuksen tiloissa rauhallisessa ympäristössä yksilöhaastatteluna. Yksityisyyden suojaamisen kannalta haastattelussa ei tiedusteltu ikää tai sukupuolta tai ammattia, josta olisi voinut tunnistaa henkilön. Tutkimusaineistoa kerättiin siis havainnoimalla sekä haastattelemalla. Haastatteluita ei nauhoitettu, haastateltavien nimenomaisesta pyynnöstä. Haastatteluista tehtiin muistiinpanot, mikä osaltaan hidasti prosessia mutta koettiin kuitenkin turvalliseksi ja tilanteeseen sopivaksi. Muistiinpanot kirjattiin teemahaastattelunrunkoon suoraan tietokoneelle haastattelun aikana. Apuna haastattelussa käytettiin myös muistioon kirjaamista, tarkentavien kysymysten ja havaintojen osalta. Tämä malli osoittautui hyväksi myös sen takia, että haastateltaville jäi aikaa miettiä kysymyksiä, asioita ja sanoja.

Haastattelujen aikana nousi muutamia oleellisia ja mielestäni merkityksellisiä käsitteitä kuvaamaan asiakkaan käsitystä palvelunlaadusta ja tiedonkulusta. Samalla nousi esille palvelua tarjoavien tahojen mielikuva omasta toiminnastaan. Mieleenpainuvaa oli, että asiakkaan ko-

kemus poikkesi melkoisesti palveluntarjoajan omasta näkemyksestä tarjolla oleviin toimenpiteisiin. Tämä eroavaisuus tuli esille palvelua tarjoavien toimijoiden, kuten erityisesti TE-toimiston kanssa. Eroavaisuus ilmeni keskusteluissa yhteistyötapaamisten lomassa.

Tämän jälkeen laadittiin tutkimussuunnitelma ja keskeiset tutkimuskysymykset. Tutkimuskysymysten taustalla on kehittämistehtävä, joka mahdollistaisi olemassa olevien palveluiden parantamisen asiakkaan kannalta. Heikkisen, Rovion & Syrjälän (2006, 88-89) mukaan toimintatutkimus poikkeaa tavallisesta tutkimusprosessista. Sen lähtökohtana voi olla tavallisessa arkisessa toiminnassa havaittu ongelma, jota ryhdytään kehittämään joskus aivan spontaanisesti. Tutkimus alkaa jonkin asian ihmettelystä ja toiminnan reflektioivasta ajattelusta, mikä sitten johtaa yhä laajempiin ja yleisempiin kysymyksiin.

Aineistoa voidaan käsitellä autonomisina kulttuurituotteina, teksteinä tai puhuntana riippumatta siitä onko teksti syntynyt tutkijan aloitteesta (esimerkiksi haastattelut tai standardoidussa koetilanteessa tuotettu puhe) tai hänestä riippumatta. Normaalitilanteissa tutkijan tehtävänä on analysoida ja tulkita aineistonsa tekstimassaa. (Mäkelä 1990, 47.)

Toisessa vaiheessa havainnointi ja haastattelumateriaali kirjoitettiin puhtaaksi ja jäseneltiin myöhempää käyttöä varten. Aineisto lajiteltiin värien mukaiseen järjestykseen, josta voitiin sitten kohdentaa aineiston sisällön mukaisesti se oikeaan ryhmäänsä. Toisen vaiheen aikana aineistoa purettiin kirjalliseen muotoon opinnäytetyön sisältöön sopivaksi. Haastattelut toteutettiin helmikuussa sekä huhti - toukokuussa 2014. Ne purettiin kirjalliseen muotoon huhti - toukokuussa 2014. Aineistoa analysoitiin touko - kesäkuussa.

Tähän kehittämistehtävään ja sen luonteeseen liittyen yksilöhaastattelu sopii paremmin kuin ryhmähaastattelu. Ryhmässä on vaikeutena yksilöiden henkilökohtaisten arkojen asioiden esille tuominen sekä tunnistettavuus pienessä kaupungissa. Haastattelu oli myös parempi vaihtoehto, sillä aiemmissa keskusteluissa maahanmuuttajien kanssa on käynyt ilmi vähäinen luku- ja kirjoitustaito, joka estää lomakkeiden ja muiden kyselykaavakkeiden täytön.

Kaikille haastatteluihin osallistujille painotettiin vapaaehtoisuuden merkitystä ja tehtiin selväksi haastattelijan vastuu yksityisyydensuojan kunnioittamisesta sekä tunnistamattomuudesta opinnäytetyön lopullisessa versiossa.

Eskolan (2007, 175-176) mukaan oleellisten teemojen esiin nostaminen keskusteluaineistosta mahdollistaa keskeisten asioiden vertailua. Kirjoittajien mukaan vastauksista on pyrittävä löytämään olennaiset tutkimusongelman kannalta keskeiset asiat ja sitten erottelemaan ne.

Aineiston analyysimenetelmää sovellettiin koko kehittämistehtävän näkökulmasta. Tavoitteena oli oleellisen ja palvelun kehittämisenäkökulman kannalta välttämättömän tiedon keruuseen ja analysoimiseen. Analysoitavaa käsikirjoitettua aineistoa kertyi 62 sivua.

Tehtäessä aineiston analyysiä on merkityksellistä jollain lailla tiivistää ja järjestää sekä jäsentää sitä niin, että mitään olennaista ei jää pois (Eskola 2007, 169-173).

Haastateltavia oli yhteensä 11 henkilöä ja heistä kuusi oli muuttanut maahan avioliiton seurauksena. Kahden kohdalla muuton syyksi ilmoitettiin muu syy. Kolmen henkilön taustalla vaikutti kotimaantaloudellisen tilanteen ja elinolojen heikentyminen.

Maahanmuuttoon voi olla useita syitä, kuten halu opiskella eri maassa, työn tekeminen tai turvapaikanhakeminen, koska asuminen omassa maassa on hengelle vaarallista. Syy taustalla tekee maahanmuutosta positiivisen tai negatiivisen. Lisäksi yksilölliset piirteet ja ikä vaikuttavat oleellisesti asettumiseen uuteen asuinpaikkaan. (Shubert 2007, 63-65.)

Kaikkien haastateltavien kohdalla nousi esiin kielenymmärryksen ja puheentuottamisen vaikeus. Haastattelut toteutettiin suomenkielellä, sillä englanniksi käyty keskustelu tuotti haastattelutilanteeseen erityisiä väärinymmärryksiä. Mainittakoon, että haastattelua toteutettaessa tuli esiin seuraava asia: haastateltavalla ja haastattelijalla oli vaikeuksia ydinasian rajamisessa ja kysymyksen kannalta oleellisen esille tuomisessa. Tämä saattoi johtua osain siitä, että kysymykset ja niiden merkitys eivät aina merkinneet samaa haastattelijalle ja haastateltavalle.

Kirjoittaminen muistiin antoi haastattelijalle myös mahdollisuuden havainnoida tilannetta yleisesti. Haastateltavien ilmeet ja eleet mahdollistivat tarkentavien kysymysten esittämisen ja pakottivat haastattelijan olemaan tilanteessa aidosti läsnä. Haastattelut kirjoitettiin puhtaaksi välittömästi haastattelun päätyttyä.

Ennen tulkintojen muodostamista ja aineiston keräämistä määritellyt tulkintakysymykset kertovat merkityksestä, joita kyseisellä tutkimuksella etsitään. keskeiset kysymykset voivat nousta tutkijan omista tiedoista tai kokemuksista. Kuitenkin kysymyksen asettelu määrittää sitä millaisia merkityksiä ollaan etsimässä. Tutkimuskysymykset täsmentyvät prosessin edetessä, jolloin itse tutkimukseen tulee uusia näkökulmia ja niille uudenlaisia merkityksiä. (Aaltola & Valli 2010, 47-50.)

4.3.2 Aineiston analyysivaihe

Tiedonkeruussa saatua aineistoa tarkasteltiin tavoitteena löytää kehittämistehtävän mukaisia mainintoja. Tässä edettiin tarkastelemalla haastatteluiden kutakin teemaa erillisenä kokonaisuutena. Ensimmäisessä teemassa selvitettiin asiakkaan mielikuvaa ensimmäisestä asiointikerästä TE-toimistossa. Tarkoituksena oli selvittää millä lailla kokemus vaikutti myöhempää asiointia ajatellen työllistymiseen liittyvissä asioissa. Toisessa teemassa pyrittiin selvittämään millaista palvelua tulisi tarjota maahanmuuttaja asiakkaan näkökulmasta. Tavoitteena oli myös selvittää kuinka palveluja tulisi kehittää, keskeisimmäksi seikaksi nousi ammatillisen henkilökohtaisen ohjauksen ja tuen tarve. Haastateltavat kertoivat, että heidän omat ystävät ja muut maahanmuuttajat toimivat apuna ohjaamiseen ja neuvontaa liittyen mutta varsinaista hyötyä siitä ei ole sillä asiaosaaminen puuttuu. Tämä oli kaikkien haastatteluun osallistuneiden näkemys.

Laadullisen tutkimuksen raportointivaihe on myös aikaa vievää, siihen on hyvä varata runsaasti aikaa. Mikään ohjelma ei tuota raporttia, vaikkakin sitä voidaan eri ohjelmistoilla helpottaa. (Kananen 2009, 62.)

Kolmas teema käsitteli työllistymisen esteenä olevia seikkoja. Teemassa pyrittiin nostamaan esille niitä keskeisiä maahanmuuttajan omakohtaisia kokemuksia siitä mitkä asiat ovat haitaksi sujuvan palvelutapahtuman, asiakaskokemuksen näkökulmasta. Tarkoituksena oli myös selvittää työllistymistä hankaloittavia inhimillisiä, yleisiä tekijöitä palveluntarjoajien taholta.

Neljännessä teemassa, jossa tiedusteltiin millaisia palveluita tulisi asiakkaalle tarjota, yhtenä keskeisenä tarpeena esille nousi tulkkauspalvelut ja niiden tarve. Tulkkia ei saatu paikalle taloudellisten syiden vuoksi. Asiakkaan eteenpäin ohjauksessa koettiin puutteita ja asiakas koki jäävänsä yksin. Haastattelun aikana korostui palveluohjauksen merkitys saattaen vaihtamisen mallissa. Haastateltavat pitivät hyvänä, että viranhaltija, joka ohjeisti eteenpäin ketjussa, olisi varmistanut seuraavan palveluntarjoajan tapaamisen opastamalla henkilökohtaisesti paikankäynnillä. Kaipaamaan jäätiin ohjattua ryhmätoimintaa ja vapaaehtoista aktiviteettia. Tämä nousi esille yksinäisyytenä vaikka haastattelu kysymyksissäni sitä ei erikseen otettu esille.

Hilmu yksi ole. Ei kuka suomen kieli kotona, eikä paljo asiaa. Ei koti se ole.
Ei halu mennä missä mies, pelkää. Vain naisille halu.

Eräs haastatelluista otti esille sen ettei, alueella ole riittävästi kieltä vahvistavia kursseja ja niille osallistuminen vie aikaa. Mitä kauemmin kursseille joutuu jonottamaan sitä vaikeampaa kotoutuminen on.

Työ- ja opiskelupaikan saamisessa auttoi TE-toimiston myöntämä palkkatukioikeus. Haastateltavista osa on ollut työsuhteessa palkkatuen avulla, osa työkokeilussa ja osa vailla aktivoivaa toimintaa. Opiskelupaikan saamisen esteenä on ollut terveys ja siihen liittyvät taustatekijät.

Neljännän teeman kysymykset, joka pyrki selvittämään millaisia palveluita tulisi olla, jotta työllistyminen helpottuisi tai olisi mahdollinen nosti esille asiakkaan henkilökohtaisen kokonaistilanteen kartoituksen tarpeen sekä yksilöllisen ohjauksen. Tähän on aiemmin osittain pyritty vastaamaan tehostetun työvalmennuksen keinoin. Henkilökohtaisen ohjauksen tulisi olla suunnattu erityisesti maahanmuuttajille huomioiden heidän kokonaistilanteensa koskien koko perhettä.

Mahdollista teke enempi työ, ja joku neuvoo ja kertoo.

Ei kukaan kertonut miksi.

Tarvitsee paljon apu ymmärtää kieli ja mitä halu tekee.

TE-Toimisto liika kiire, ei ehti auttaa, pelottaa, ei ymmärrä.

Työperäisen maahanmuuton takia paikkakunnalle asetetut kokivat työvalmennuspalveluiden auttaneen kotoutumista ja sopeutumista. On mainittava, että kaikki haastateltavat olivat huolissaan vastauksien vaikutuksesta heidän elämäänsä. Tämä ilmennyt huoli oli myös vaikuttamassa päätökseen tehdä haastattelut pelkästään kirjoittamalla oleellimmat asiat muistiin.

Haastateltaviksi valikoituneet henkilöt olivat ennalta haastattelijalle tuntemattomia. Haastatteluun valittiin kuitenkin sellaisia henkilöitä, jotka täyttivät ennalta asetetut kriteerit. Kriteereissä oleellisena mittarina pidettiin henkilön realistisia työllistymisedellytyksiä. Tältä osin kriteerien huomioiminen parantaa kehittämistehtävän luotettavuutta mutta silti haastateltujen valikoituminen vaikuttaa saatuihin vastauksiin ja sitä kautta tuloksiin. Kaikki haastateltavat olivat maahanmuuttajia, joten asiakaskokemus tältä osin on melko luotettava. kuitenkin haastateltavien määrä oli suhteellisen pieni, johtuen siitä, ettei suurin osa haastatteluun pyydyistä halunnut tai voinut osallistua tutkimukseen..

Haastateltavien kanssa ennalta sovitut haastatteluajankohdat oli helppo sopia. Kuitenkin muutaman henkilön kanssa tuli ongelmia sovittujen aikataulujen muuttamisen suhteen. Muutos toive tuli haastateltavista ja uuden ajan sopiminen tuotti vaikeuksia. Lopuksi kuitenkin kaikkien kanssa saatiin haastattelut sovitusti toteutettua. Kaikki haastateltavat olivat mukana vapaaehtoisesti ja asiasta kerrottiin useaan otteeseen suullisesti kun sitä esiteltiin ensimmäisen kerran ja vielä kirjallisesti ennen haastattelun aloitusta. Kirjallinen versio oli suomenkielillä, sillä se oli ainoa yhteinen kieli, jota molemmat parhaiten ymmärsivät. Luottamus haas-

tattelijan ja haastateltavien välille syntyi melko nopeasti ja siihen on varmaan syynä haastatteluihin käytetty Monitoimikeskuksen tila ja sen tuoma luottamus. Kaikki haastatteluun osallistuneet kertoivat osallistuneensa mielellään ilman velvollisuuden tai kiitollisuuden tunnetta. Erityisen tärkeänä pidettiin maahanmuuttajille suunnattujen palvelujen kehittämistä ja parantamista. Jokaisella haastatteluun osallistuneella oli mahdollisuus kieltäytyä jatkamasta haastattelua tai perua siihen osallistumisensa.

Laadullisen tutkimuksen mukaan tutkimuksen tekemiseen liittyvässä kirjallisuudessa on keskeistä käsitellä tutkimushaastattelun laatua ja laadun toteutumista. Puhtaaksikirjoitusvaiheesta käytetään termiä litterointi. (Kvale & Brinkmann 2009, 17-18.)

Ruusuvuoren ja Nikanderin (2010, 422-431) mukaan aineiston luokittelu, analysointi ja tulkinta ovat keskeisiä toisistaan riippuvia mutta itsenäisiä tehtäviä, joiden kanssa tutkija joutuu työskentelemään oman aineistonsa tarkastelussa. On tärkeää tunnistaa eri vaiheet, jotta voidaan erottaa oleelliset asiat.

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena tulisi lopputuloksessa näkyä haastateltavien ihmisten henkilökohtainen näkemys, jotta saataisiin heidän äänensä ja todellinen mielipiteensä kuuluville. Kyseisen tutkimusmenetelmän avulla voidaan antaa ääni marginaaliryhmille, kuten romanit tai tässä tapauksessa maahanmuuttajat. (Hakala 2007, 19.)

Aineistoa analysoitiin teemoittamalla. Aineisto järjestettiin teemoihin, keräämällä kaikista haastatteluista teemaan liittyvät asiat. Tätä seurasi varsinainen aineiston analysoiminen. Sitteen teemoitetuista aineistosta pyrittiin löytämään kehittämistehtävän kannalta oleelliset seikat ja asiat. Kun kyseessä on laadullinen tutkimus on mielekästä nostaa esille mielenkiintoisimmat esiin nousseet asiat. Kanasen (2009, 62) mukaan tutkimusprosessin aikaa ottavin vaihe on analysoiminen, sillä aineoston käsittely, eli koodaus on näistä työläin vaihe, varsinkin jos tekstiaineistoa on paljon. Kyseinen vaihe vaatii ajattelutyötä sekä mielikuvitusta, sillä mikään atk-ohjelma ei tee analyysia tilastollisen aineiston tapaan, vaikkakin atk-sovellukset helpottavat tietomäärän organisointia tai neulan etsimistä heinäsuovasta.

Aineisto pelkistettiin taulukkoa apuna käyttäen. Pelkistämisvaiheessa kerätystä aineistosta etsitään työn kannalta tärkeät ilmaukset ja ne pelkistetään. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112). Erotettaessa oleelliset ilmaukset toisistaan omaan kategoriaansa käytettiin eri värejä niin, että kukin väri edusti omaa haastattelurungon mukaista haastatteluteemaa. Tämän jälkeen suorat lainaukset lokeroitiin teemoittain ja lainaukset pelkistettiin. Tavoitteena oli löytää kunkin lainauksen ydin ja pelkistää se mahdollisimman lyhyeksi lauseeksi.

ALKUPERÄISILMAUS	PELKISTYS
ei ymmärrä mitä virkailija sano, ei kukaan autta, eikä osa kysyä	avun ulkopuolella
paperi paljon, ei osaa lukea, ei osa puhua ja kysyy jää kovasti itse yksin	avuton omien asioiden hoidossa
tuntuu pahalle, ei tunne että arvostetaan, ei mitään osaa eikä halua auttaa	häpeän tunne ja oman arvion tunteen katoaminen

Taulukko 4: Pelkistäminen eli redusointi

Klusteroinnissa eli aineiston ryhmittelyssä (taulukko 5) kootut ja pelkistetyt ilmaukset listataan ja aineistosta etsitään saman- ja erikaltaisuuksia. Samaa aihetta kuvaavat pelkistetyt ilmaukset yhdistetään ja niistä muodostetaan alaluokkia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112-113.)

PELKISTYKSET	ALALUOKKA
avun ulkopuolella, syrjäytyminen	kotoutumisen estyminen
avuton omien asioiden hoitamisessa, osallisuuden heikkeneminen	vetäytyminen
ennakkoluulot ja pelot	
työkyvyn menettäminen	

Taulukko 5: Klusterointi eli ryhmittely

Abstrahointi, eli käsitteellistämisen vaihe, jossa kerätystä aineistosta erotetaan tutkimuksen kannalta merkittävä tieto ja valittujen tietojen perusteella niistä muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Alaluokkia yhdistetään ja niistä muodostuu yläluokkia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 114-115).

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
kotoutumisen estyminen	irralisuus
vetäytyminen	sosiaalisen verkoston puute

Taulukko 6: Käsitteellistäminen eli abstrahointi

Käsitteellistämistä eli abstrahointia jatketaan yhdistelemällä yläluokkia muodostaen niistä pääluokkia, joista muodostetaan lopuksi kokoava käsite (Taulukko 6). (Tuomi & Sarajärvi 2002, 114-115).

YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	YHDISTÄVÄ LUOKKA
irrallisuus	oman identiteetin katoaminen	avun piirin ulkopuolella
sosiaalisen verkoston puute	osallisena tai osattomana yhteiskunnassa	yksilöä huomioivan palvelun tarve
		asiakaslähtöinen palvelumalli

Taulukko 7: Esimerkki abstrahoinnin päättymisestä eli kokoavan käsitteen muodostamisesta

Aineiston analyysissä päästiin abstrahoinnintasolle jokaisen haastatteluun osallistuneen kohdalla. Vaikeuksia tuotti löytää yläluokkia, joka parhaiten kuvaa haastateltavan tarkoittamaa asiaa ja merkitystä. Tämä johtui suurelta osin siitä, että aineistosta oli ajoittain vaikea löytää eroavaisuuksia haastateltuihin olleiden kesken. Vaikeus eroavaisuuksien löytämisessä oli merkitysten ymmärtäminen teemojen ja kysymysten suhteen. Analyysin perusteella tuloksia voidaan todeta liian vähäisen tuki ja palvelutoiminta maahanmuuttajien työllistymisen edistämiseksi. Tähän haasteeseen voidaan vastata mentorointi mallia hyväksi käyttäen.

Tulosten esittely noudattaa samaa järjestystä kuin kysymykset. Tuloksissa esitetään ne asiat, jotka maahanmuuttaja asiakkaalle jäivät mieleen TE-toimistossa asioimisen jälkeen. Sitten esitellään asiakkaiden omakohtaiset toiveet, siitä millaista apua hän olisi toivonut. Kolmantena esitellään asiakkaan mielestä ne keskeiset seikat, jotka estävät työllistymistä ja lopuksi esitetään millaista apua Monitoimikeskuksesta toivotaan ja mitä voitaisiin kehittää.

Mitkä asiat jäivät mieleen TE-toimistossa asioinnin jälkeen

Kysymys pyrittiin asettamaan niin, että haastateltava ymmärtäisi vastata lyhyesti henkilökohtaisen tunteen perusteella. Tässä haluttiin selvittää asiakkaiden omakohtaista vilpittömystä kokeesta asiointitapahtumasta. Tarkoituksena oli teemojen avulla selvittää myös, että mitkä arkipäiväiset asiat voivat estää palvelutapahtuman sujuvuuden.

Seuraavaksi on koottu teemoja koskevat tulokset, ensin käsitellään asiakkaiden kokemus asiainnista TE-toimistossa. Haastateltavat kokivat asioimisen hankalana ja pelottavana. Pelottavana siksi, ettei heillä ollut ymmärrystä siitä miksi TE-toimistossa on asioitava ja kuinka siellä tulee toimia.

Ei ymmärrä miksi täyty käydä, miksi ne paperi kirjoiteta ku ei tarvi.

Kenele se kuulu mitä tehdä kotona, miksi ei voi anta rahaa ruoka lapsille.

Haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että kokivat asioinnin turhaksi, sillä työllistymisen kannalta heille ei ollut asiainnista juurikaan apua. Vahvasti mieleen jäi, että asiakas jäi lopuksi oman aktiivisuuden ja oman onnensa varaan.

Ei ollut töitä, miksi pitää käydä useasti kysymässä töitä? Kukaan ei autanut myöhemmin tietokoneen käytösä, eikä tullut kertomaan apua.

Pitkä aika tavata seuraava kerta, yksi vuosi väli, kaikki asiat samalla lailla, kaikki jo muutenkin unohtuu.

Hankaluudeksi koettiin oikean virkailijan löytyminen ja kenen puoleen asioissa kääntyä. Maahanmuuttajilla oli epäselvyyksiä siitä mikä on oikeanlainen toimintatapa tultaessa ensimmäisen ja vielä toisen kerran tapaamiselle. Ei ollut selkeää, voiko asiakas tulla ilman ajanvarausta ja kenen tahansa työntekijä luokse, huolimatta palvelulinjoista.

Millaista apua olisi toivonut?

Haastateltavat nostivat esille melko samanlaisia toiveita. Jokainen olisi toivonut apua ja tukea asiainnissa ja kaavakkeiden ymmärtämisessä. Esille nostettiin henkilökohtaisen tarpeen huomioiminen ja elämän kokonaistilanteen kartoitus. Apua toivottiin niin konkreettisesti opastuksessa toimitilojen sisällä kuin myös kaavakkeiden ja kyselyiden täyttämässä suomenkielellä. Henkilökohtaisen ohjauksen merkitys korostui useissa vastauksissa ja toive saattaen vaihtamisesta nousi tulokissa esille.

Haluu puhua saman ihmisen kanssa, ei vaituu koko ajan, pitää puhua rauha, liika kiire ja paljon asia” ”täyty kertoo parempi mistä saa hakee apu ja paperit.

Tuntu että ne ei tykkää kun kysyy, liika paljon töitä kaikilla” ”joku kertoo mihin pitää mennä, ei tietä täällä kaupunkissa missä muu ovat, olisi tärkeää kun joka voisi tulla vastaa tai tulla mukaa.

Enempi hyvä työntekijä kun ehtii kysyä ja autaa, joka täytyy kertoa missä hakee ja milloin.

Ne sanoo ne soitta mutta ei tiedä milloin, kukaan ei soita ja pelkää että ei raha tule. Lapset tarvi ruoka ja pitää paperi viedä eteenpäin, että saa raha.

Haastateltavat olivat hyvin sitoutuneita noudattamaan annettuja ohjeita mutta ohjeiden sisällöstä ja merkityksiä ei ymmärretty. Halu osallistua ja kokea kuuluvansa yhteiskuntaa oli vahva ja sitä pyrittiin tiivistämään olemalla aktiivisesti mukana omaa työllistymistä edesauttavissa toimenpiteissä. Monet kokivat nöyryyttävänä oman tietämättömyytensä ja avuttomuutensa palvelujärjestelmää kohtaan. Virkailijan taholta asiakkaat kokivat epäkohteliaana ajanpuutteen asiakkaan yksilöllisen tilanteen selvittämisessä. Haastateltavat kokivat, ettei heitä otettu tosissaan ja heidän mielipidettä ei huomioitu riittävästi tai lainkaan.

Miksi ei kysyy, mitä minä osaan, kysyy vain mitä halua tehdä ja sitten sanoo, ettei ole se työ.

Vaikka sanon minulla kokemusta siitä, niin ei mihinkään sitä kirjoiteta, miten sen voi muistaa, ei haluta oikeasti auttaa.

Mitkä seikat vaikeuttivat työllistymistä?

Hankaluutena koettiin työpaikan saamiseen liittyvä pitkälinen ja työläs prosessi. Yleinen tietous työnsaamiseen ja siihen liittyvien käytäntöjen vieraus oli todella monelle yllätys. Myös koulutusyhteiskunnan paine ja kilpailu työpaikoista aiheutti monille suurta ahdistusta. Haastatteluista ilmeni myös hyvin inhimillisiä seikkoja liittyen itsetunnon heikentyneeseen muutokseen. henkilö, joka oli lähtö tai kotimaassaan ollut oman alansa asiantuntija sekä koulutettu, ei suomessa kelvannutkaan edes vaatimattomimpiin tehtäviin. Tästä johtuva syyllisyydentunne sekä riittämättömyys koettiin erittäin kiusallisena. Haastatteluista nousi esille yhteiskunnan suunnalta koettu paine, työllistymisen tärkeydestä.

TE-toimiston asiakaspalvelutapahtumissa koettiin jonkin verran asenteellista ongelmaa. Asiakas tunsu olevansa kohtuuttoman suuressa vastuussa itseään koskevissa päätöksissä, vaikka hänellä ei mielestään ollut riittävän selkeää käsitystä kokonaistilanteesta. Tämä tarkoitti, että kaikkia vaiheita työllistymisen ja opintopaikan saamiseen liittyvässä toimenpiteissä ja prosessissa ei asiakas ollut sisäistänyt tai ymmärtänyt niiden linkittymistä toisiinsa. Inhimillisiin kokemuksiin verrattiin myös alistumista tilanteen mahdottomuuteen. Tätä selitettiin sillä, että

toistuvista yhteydenotoista huolimatta ei asiakas useinkaan kokenut saavansa kysymykseensä riittävän selkeää vastausta tai että yhteydenottopyyntöihin ei vastattu.

Osana teemaa tiedusteltiin miten asiakas oli ohjautunut Monitoimikeskukseen tai keneltä hän oli saanut tiedon sen palveluista. Tieto Monitoimikeskuksesta saatiin pääsääntöisesti TE-toimiston kautta, joko suoraan asiakkaalle kertomalla tapaamisen yhteydessä tai kirjeessä, jossa kehoitettiin asiakasta itse ottamaan yhteyttä työkokeilupaiikkaan tai työtehtäviin liittyen. Muita ohjaavia tahoja olivat, Länsi Uudenmaan koulutuskuntayhtymä Luksian Stara- projektin ohjaamana, sosiaalitoimen kautta tai omilta tutuilta.

Se tuli minu kotii ja minä soittaa työvalmentajalle, ja sopii tulla tänne.
Kun saa se paperi, että työkokeilu silloin minä tule.

Asiakkaalle kirjallisena jaettu osoitetieto Monitoimikeskuksesta oli kaikkien mielestä tärkeää. Kirjallisena jaettavaa yhteystietoa pidettiin sähköisenä lähetettävää parempana vaihtoehtona, sillä kaikilla ei ole käytössä tietokonetta. Paperinen versio on myös helpompi ottaa mukaan kun haluaa kysyä neuvoa ja opastusta paikanpäälle. Huolimatta siitä, että Monitoimikeskus on työskennellyt maahanmuuttajien parissa pidemmän aikaa, ei kenelläkään vastanneista ollut siitä mitään aiempaa tietoa.

Millaista apua olisi toivonut ja miten palveluja tulisi kehittää?

Kaikkien haastatteluun vastanneiden mielestä henkilökohtainen apu, omien tarpeiden ja senhetkisen tilanteen selvittäminen on tärkein. Kaikki olivat sitä mieltä, että Monitoimikeskuksen kyky vastata yksilön kannalta oleellisiin asioihin ei ole riittävä. Tätä perusteltiin henkilöstön määrällä ja toivottiin, että työaikaa olisi ollut käytössä runsaammin työvalmennuksen toteuttamiseen.

Mä saa kertoa rauhassa ja kysyä monta kerta, ei voi olla liika kiire muuten mä ei muista mun asiaa.

Mulla myös paljon kysymyksiä, ei heti osaa kaikkea tietää kysyy.
Silloin voi ottaa myös mukaan se paperi kun ei ole ymmärrä ja yhdessä katsoo se läpi.

Ei uskalla muuten kysy kun aina niin kova kiire, mutta jos täällä joku joka auta ja neuvoo voi silloin kysyy rauhasa.

Palvelutarjontaa toivottiin erityisesti monipuolistettavan vastaamaan nykypäivän haasteita sekä huomioimaan riittävä henkilöstö resurssi. Haastateltavat pitivät keskeisenä sitä, että palveluihin tulee lisätä erikseen naisille suunnattu ja erikseen miesten tarpeita huomioiva työnvalmennuksen malli. Monitoimikeskuksen olisi hyvävastaajien mielestä tiivistää yhteistyötä ammatillisten koulujen ja oppilaitosten välillä, jotta mahdollisuus saattaen vaihtoon olisi olemassa. Monitoimikeskuksen taholta toivottiin yksilöllistä otetta työvalmennuksensuunnittelussa ja toteutuksessa.

Kehittämis ehdotuksissa esille nostettiin suomenkielen oppimismahdollisuuksien lisääminen erilaisin ryhmien toimesta. Palveluihin tulisi lisätä säännöllistä ja ennalta suunniteltua toimintaa, joka on kohdennettu juuri työelämälähtöisesti. Palvelun kehittämisen näkökannalta esitettiin myös, että suunniteltaessa maahanmuuttajille tarkoitettua aktiviteettia sen eri muodoissa tulisi mukaan suunnitteluun saada maahanmuuttajia mukaan. Mentorointi työmallina voisi olla oiva tapa yhdistää olemassa olevaa osaamista puolin ja toisin.

Meillä täällä paljon muita maahanmuuttajia, ei halu olla yksin mutta ei uskalla tulla yksin.

Jos joku ryhmä, se voisi olla lisä puhuminen ja kysyä niitä asioita kun ei ymmärrä, halu oppi suomenkieltä mutta se vaikeaa kun ei ymmärrä ei voi kysyä.

Vaiheen yksi tuloksena selvisi, että asiakkaat kokivat palveluihin ohjautumisen vaikeana ja monimutkaisena. Tavoitteet ja jatkotoimet jäivät epäselviksi eikä niiden välistä yhteyttä useimmassa tapauksissa ymmärretty. Työryhmässä keskusteltiin haastatteluiden perusteella esiin tulleista eriarvoisuuden tunteista, joita asiakaskokemus jätti. Ryhmä keskusteli siitä kuinka palvelujärjestelmä ei nykyisellään pysty vastaamaan nopeasti kasvavaan asiakasmäärään ja lisääntyvään ja monimuotoiseen palvelutarpeeseen. Näistä käydyistä keskusteluista ilmeni selkeä palvelutapahtumaketjun katkonaisuus palveluntarjoajan ja palvelun käyttäjän välillä, eli asiakkaan välillä. Keskustelujen pohjalta syntyi ehdotuksia yhdistyksen tarjoaman palvelu kehittämiseksi ja lähemmälle tarkastelulle. Työyhteisössä päätettiin yhteisesti tiedustella maahanmuuttaja asiakkailta heidän mielipidettään toimintojen kehittämistarvetta kartoitettaessa.

4.3.3 Aineiston analyysi laatukuilumallia soveltaen

Vaiheesta 2 siirryttiin mallintamaan teemahaastattelun analyysin perusteella saatuja tuloksia laatukuilumallia soveltaen.

TE-toimisto

Puutteellinen
tieto
palveluketjun
katkonaisuus

Asiakkaan kokemus

Kiitollisuus
Hämmennys
Yksinäisyys

Tarjottava apu ja tuki

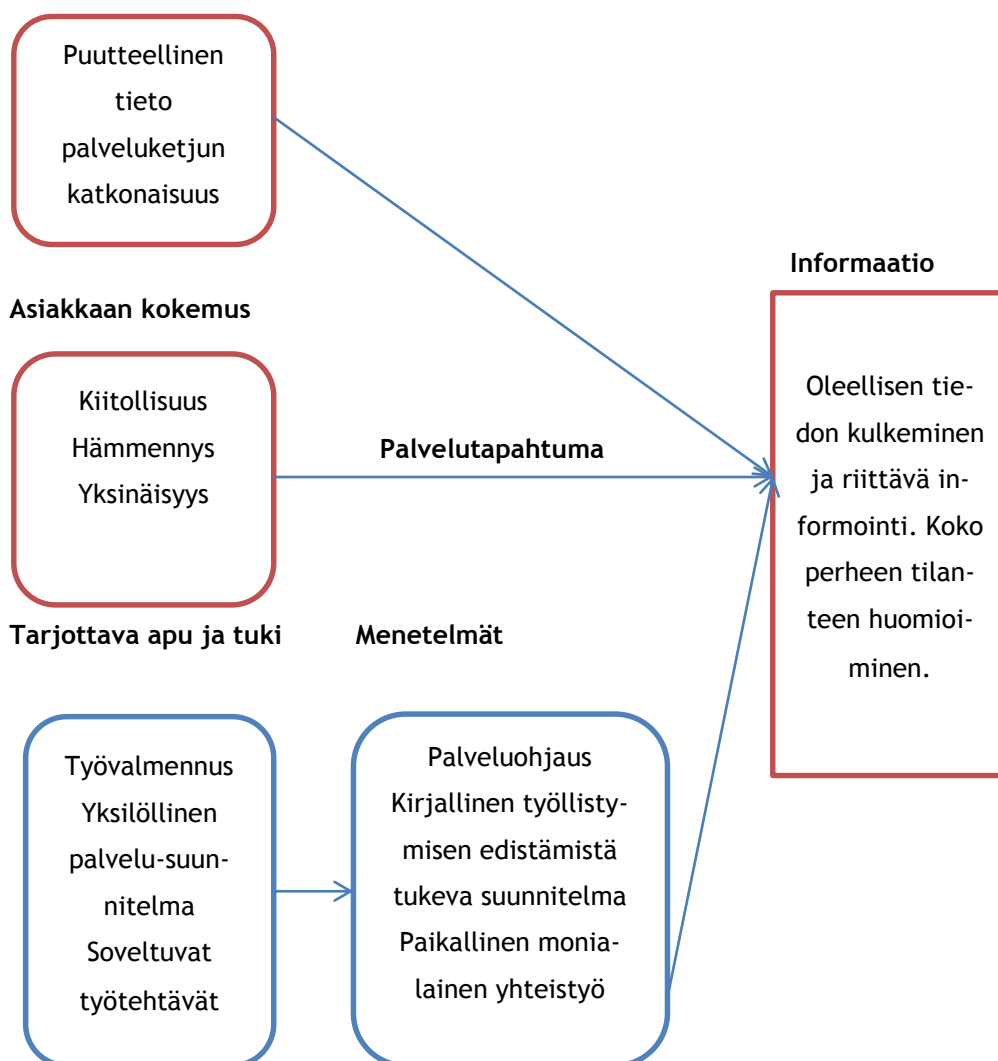
Työvalmennus
Yksilöllinen
palvelu-suun-
nitelma
Soveltuvat
työtehtävät

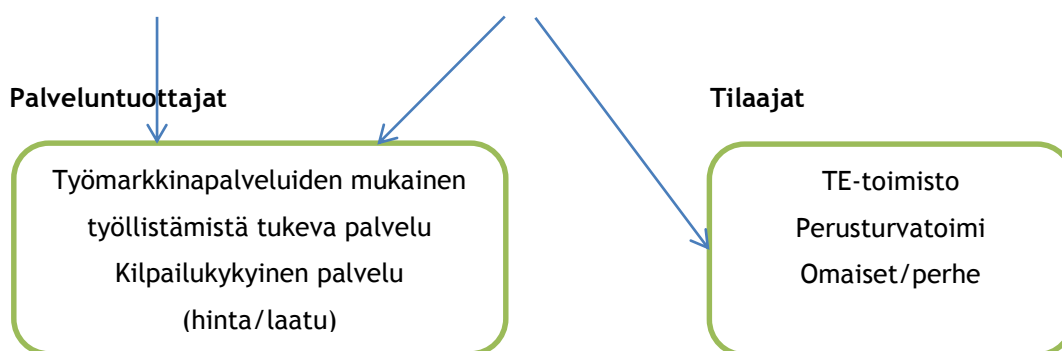
Menetelmät

Palveluohjaus
Kirjallinen työllisty-
misen edistämistä
tukeva suunnitelma
Paikallinen monia-
lainen yhteistyö

Informaatio

Oleellisen tie-
don kulkeminen
ja riittävä in-
formointi. Koko
perheen tilan-
teen huomioi-
minen.





Kuvio 4: Maahanmuuttaja asiakkaan laatukuilumalli
(Grönroos 2009, 143-149)

Haastattelun perusteella sain kuvan siitä, miten suuri ero on asiakkaan tärkeänä pitämän palvelun tilaajan tai sen tuottajan näkemysten välillä. Asiakkaan kohdalla mielestäni korostuu inhimilliset seikat, kuten kohtaaminen ja keskinäinen kommunikointi. Tämä siitä huolimatta vaikutti yhteistä kieltä juuri ollut. Palvelun tilaaja taas tuntuu pitävän tärkeänä sitä, että asiakas tulee huomioituksi hänelle kuuluvien oikeuksien näkökulmasta. Palvelun tuottajan roolissa tulee selkeästi esille taloudellinen puoli. Palvelun tuotteistaminen ja asiakkaan tehokas palveleminen on luonnollisesti tärkeää. Kaikissa kolmessa vaiheessa taustalta löytyy inhimilliset tekijät. Laatukuilumalli saa uudet sisällöt tutkittaessa asiaa lähtökohtaisesti palveltavan asiakkaan, maahanmuuttajan puolelta.

4.4 Kehittämistyön tuotos

Kehittämistyötä lähdettiin toteuttamaan käytännössä yhteistapaamisella TE-toimiston edustajan kanssa. Tapaamisessa sovittiin keskinäisestä yhteistyöstä ja käytännöistä. Samalla luotiin muutama keskeinen teema, jota kyselyhaastattelussa haluttiin selvittää. Haastattelut toteutettiin kolmella eri haastattelukerralla. Tämä johtui siitä, että vapaaehtoisia haastateltavia ilmoittautui epäsäännöllisesti ja tehtyjen haastatteluiden vastausten perusteella todettiin lisää aineistolle tarvetta. Kaikkien haastatteluvaiheiden jälkeen tehtiin pieniä muutoksia, joko kysymyksiin tai niiden asetteluun. Näin saatiin toimintatutkimuksen iteraatiokierros käytyä jo läpi työn alkuvaiheessa. Kun haastattelut olivat analysoitu, aloitettiin soveltuvan toimintatavan muovaaminen tarkoitukseen sopivaksi. Tähän menetelmäksi valittiin mentorointimenetelmä. Menetelmää käytiin keskusteluissa teoriatasolla työyhteisössä läpi vaikkakin työyhteisön jäsenistä suurin osa vaihtui kehittämistyön toteutuksen aikana.

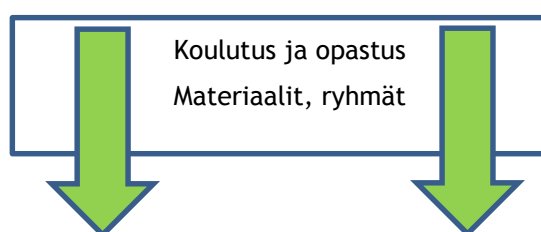
Huolimatta henkilöstöön liittyivistä vaihdoksista, ensimmäinen mentorointimenetelmä tuotiin työyhteisöön keskusteluun ja siinä havaitut puutteet ja epäkohdat korjattiin paremmin tarvetta vastaaviksi. Valittu menetelmä jätettiin muutamaksi viikoksi sivuun ja siihen otettiin tarkoituksella etäisyyttä. Syksyn alussa yhteisesti sovittua menetelmää alettiin tarkastella uudestaan verraten sitä yhdistyksessä jo käytössä oleviin työllistymisen tehostamisen toimenpiteisiin. Menetelmiä verrattiin toisiinsa ja yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia kirjattiin muistiin. Yhteisesti sovittujen tavoitteiden mukaisesti laadittiin uusi etenemissuunnitelma, joka huomioi havaitut puutteet ja pullonkaulat. Näitä havaintoja esitettiin työyhteisön yhteisissä palavereissa sekä kuvattiin powerpoint esityksissä. Saaduista toimintaehdotuksista työryhmä teki yhteisen päätöksen ja siinä sovittiin ne keskeiset seikat, joita mentorointimenetelmänä tullaan soveltamaan yhdistyksen toiminnoissa tulevaisuudessa.

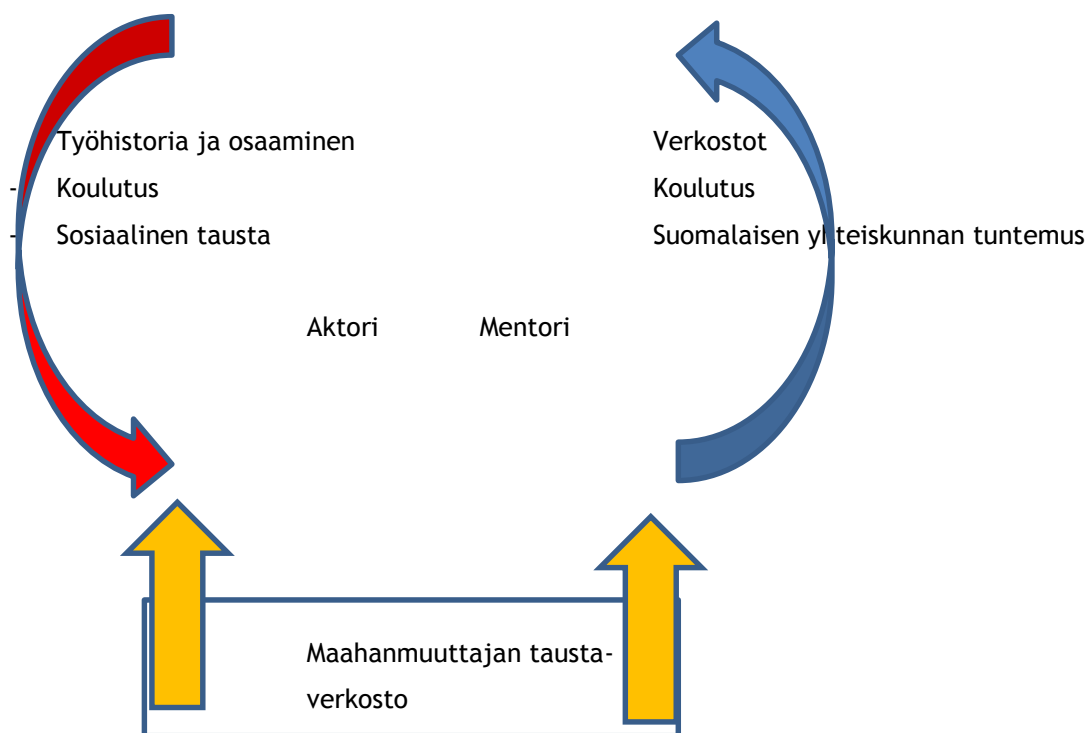
4.4.1 Kehittämistyön tuotoksena syntynyt mentorointi toimintatapa

Puhuttaessa mentoroinnista sen merkitys vaihtelee eri kulttuurien ja maiden välillä. Suomessa sitä on käytetty osana opintojen ohjausta. (Leskelä 2005, 21-22.) Mentorointi on vuorovaikutusprosessi, jossa kokenut ja asiaan perehtynyt henkilö (mentori) ohjaa ja opastaa henkilöä (aktori), jolla on halu ja valmiuksia oppia ja sisäistää asioita (Viitala 2005, 366). Suomeen mentorointi tuli 1970-luvulla. Nykyään mentorointi käsitetään myös niin, että tuetaan kokemattomamman henkilön ammatillista ja henkilökohtaista kasvua ja osaamista. Onnistuessaan se on tasa-arvoista ja kumpaakin osapuolta palkitsevaa. Onnistuessaan molemmat osapuolet tuovat mentorisuhteeseen oman osaamisen, kokemuksen, verkostonsa ja kulttuurisen erilaisuutensa. Mentoroinnin tulee olla vapaaehtoista molemmille osapuolille. (Fågel ym. 2012, 19-20.)

Maahanmuuttajan kannalta olisi ihanteellista, mikäli Monitoimikeskuksella olisi resursseja tiiviiseen ja riittävän pitkään työssä tukemiseen. Hankaluutena on ajanpuute johtuen työntekijän olemassa olevista ennalta määritellyistä työtehtävistä. Tätä tarvetta täyttämään sopisi erikseen tehtävään osoitettu mentori ja aktori työskentely.

Fågel ym. (2012, 19) mukaan mentoroinnilla ymmärretään kokemattoman henkilön ammatillista ja henkilökohtaista tukemista. Se on tasa-arvoista ja molempia osapuolia palkitsevaa. Kumpikin osapuoli tuo mentori suhteeseen oman kokemuksensa ja osaamisensa, verkostonsa ja kulttuurisen erilaisuutensa. Mentoroinnit on aina vapaaehtoista molemmille osapuolille.





Kuvio 5: Mentorointi osana sosiaalista verkostoa (Fågel ym. 2012, 13)

Fågel ym. (2012, 13) on määritellyt keskeiset toimijat mentoroinnin kannalta. Kyseinen malli kuvaa koulutettuja maahanmuuttaja naisia ja heidän kanssa mentorointisuhteessa olevia naisia. Kyseissä mallissa esitetään naisia, jotka eivät ole hyväosaisia tai muuten etuoikeutettuja. He ovat aivan tavallisia, osa työttömiä ja muulla lailla syrjäytymisvaarassa olevia.

Toimintatutkimuksen etenemisen mukaisesti saaduista tuloksista voi tehdä päätelmän, jossa maahanmuuttajille suunnattua tehostettua työvalmennusta tulee kehittää. Tämän tueksi olisi hyvä luoda malli, jossa mentorointimenetelmällä tarjotaan lisä tukea henkilökohtaisella läsnäololla.

Edellä kuvattujen haastatteluista poimittujen erillisten otosten perusteella voidaan kehittämistyönkohteena pitää mentoroinnin tarpeellisuutta perusteltuna. Näin ollen kehittämistyön tuotoksena syntyi mentorointi osana työllistymistä ja työllistymistoimenpiteiden tehostamista. Mentorointia voidaan soveltaa ja sitä hyödyntää suoraan seuraaviin palvelukokonaisuuksiin.

1. Mentorointimenetelmällä toteutettava työhönvalmennus, jonka tavoitteena on lisätä taitoja ja -valmiuksia. Palvelua voidaan täydentää yksilövalmennuksella. (Palvelumuotona esim. työkokeilu tai työvoimakoulutus).

2. Mentorointimenetelmän soveltaminen osaksi työvalmennusta, henkilökohtainen tuki työllistettäessä (palvelumuotona esim. oppisopimus, ammatillisten tai lukio-opintojen suorittaminen, tai palkkatuella tuettutyö).
3. Mentoryöskentelyn menetelmää hyväksi käytävä kuntouttava työtoiminta, kuntouttaa osallistumaan työhönvalmennukseen tai yksilövalmennukseen.

4.4.2 Mentorointi tuen siirtoprosessina

Mentorointia voidaan soveltaa hyvin erilaisille kohderyhmille ja monenlaisiin eri tarpeisiin. Monitoimikeskuksen tarjoamat palvelut ovat kohdennettu pääasiassa pitkäaikaistyöttömille suomalaisille, maahanmuuttajille. Mentorointia on suunnattu myös ryhmätarpeisiin. (Tunkkari-Eskelinen 2011, 64-73.)

Eräitä mentorointiin liittyviä haasteita on mentorin ja aktorin välisen suhteen pitäminen tavoitteellisena asetettuun tavoitteeseen nähden. Colleyn (2003, 174-176) mukaan on mahdollista, että keskenään vuorovaikutuksessa oleva mentorin ja aktorin välinen suhde on niin henkilökohtainen, että ohjaaja suojelee ja tekee asioita liikaa puolesta. Tästä johtuen mahdollisuus kehittyä ja oppia tekemään oleellisia asioita ei onnistu. On äärimmäisen oleellista rakentaa mentorointi toimintamalli selkeästi ja huolellisesti. Mentoroinnin toteutuessa sen tarkoitettulla tavalla, on mahdollista vastata erittäin kattavasti ja monipuolisesti ohjattavan tarpeisiin. Kun lähdetään suunnittelemaan mentorointimallia asetetut tavoitteet sekä toimintamalli ja vastuut on hyvin tärkeää riittävässä määrin selvittää kaikille osapuolille. Aina kun tehdään työtä heikommissa - asemassa olevan henkilön kanssa tulee varmistaa ohjattavan omat voimavarat, vahvuudet ja tuen tarve niin hyvin kun mahdollista. Tätä selvitetessä on oleellista peilata aktorille asetettuja tavoitteita sekä tähtäimiä. Mentorin ja aktorin keskinäinen valta-asema on hyvä ottaa puheeksi ja varmistaa osapuolten tietoisuus heitä koskevista oikeuksista ja vastuista suhteessa toisiinsa ja lopulliseen tavoitteeseen.

Sundquist ja Sunquistin (2000, 5) mukaan Levinson (1978) määrittelee mentorin aktoriaan useita vuosia vanhemmaksi henkilöksi, jolla on suurempi kokemus ja pidempivirka ikä maailmassa, johon aktori on siirtymässä. Mentorin tehtäviin kuuluu erilaisia rooleja, kuten opettajan rooli, nuoremman henkilön taitojen kohottajana, sponsorin rooli, jossa mentorin edistää aktorinsa etenemistä ja ylenemistä, toimii aktorin isäntänä ja oppaana uusissa ympäristöissä.

Maahanmuuttajille suunnatussa mentoroinnissa tapahtuu kaksisuuntainen vaihe, jossa mentori toimiva suomalainen saa luontevan tilaisuuden tutustua uuteen ihmiseen ja hänen taapansa tehdä työtä. Tässä myös kulttuurinen vuorovaikutus toteutuu molempien henkilöiden kesken. Aktori on henkilö, joka kehittää omia kykyjään ja mahdollisuuksiaan mentorin tuella. Mentori on kokenut saman alan kollega ja osaaja, joka tukee ja neuvoo aktoria. (Fågel ym. 2012, 12.)

5 Pohdinta ja kehittämistyön arviointi

5.1 Eettisyys ja luotettavuuden pohdinta

Käsillä olevan tutkimuksen luotettavuus tulee aina varmistaa, sillä kyseessä on aina laajempi kokonaisuus johon liittyy tutkimuksen laatu ja siihen liittyvät kysymykset. Luotettavuutta tarkastellaan kahden eri käsitteen eli validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Validiteetti varmistetaan käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää, soveltuva mittaria sekä mitataan oikeita asioita. Hankaluutena on oikean asian määrittäminen. Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittausten pysyvyyttä, eli toistettaessa tutkimus saadaan samat tulokset. Käytössä oleva mittari tuottaa samat tulokset eri mittauskerroilla. Saavutetut tulokset eivät johdu sattumasta. Luotettavuuden tarkastelun tekee hankalaksi se että luotettavuus mittarit suoraan sellaisenaan eivät sovellu kaikkiin tutkimustyyppeihin. Kavalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuusmittarit eivät käy sellaisenaan, sillä lähtökohtatilanteet ja tavoitteet ovat erilaiset. (Kananen 2009, 87-88.)

Tehdessäni opinnäytetyötä olen pyrkinyt huomioimaan erilaiset yksilönsuojaan liittyvät seikat. Olen käsitellyt haastatteluaineistoa erityisellä huolella ja luottamuksellisesti mitään siihen lisäämättä tai pois jättämättä. Kertynyt materiaali hävitetään silppuamalla, kun opinnäytetyö on valmis. Erityisen hankalaksi osoittautui haastatteluiden toteuttaminen. Syynä tähän oli haastateltavien huoli tulosten vaikutuksesta heidän tulevaisuuteensa palveluiden käyttäjinä sekä mahdollisina yhdistyksen asiakkaina. Vaikeutta tuotti myös kielenymmärtämisenvaikeus. Lähes kaikkien kohdalla suomenkieli oli ainoa yhteinen kieli. Pulmaa aiheutti haastateltavien ja haastattelijan erilaiset näkemykset kysymyksen tarkoituksesta.

Erilaisista kulttuureista lähtöisin olevien ihmisten kokemusten tutkiminen kyselyn ja haastattelun avulla ei ole ollenkaan ongelmantonta. Tutkimustulosten luotettavuuteen ja eri ryhmien vastausten vertailtavuuteen vaikuttavat erityisesti vastaajan kielitaito ja kulttuuritausta. kielitaito vaikuttaa varsinkin kyselyssä kysymysten ymmärtämiseen. (Vartia, Bergbom, Giorgiani, Rintala-Rasmus, Riala & Salminen 2007, 25.)

Toimintatutkimuksen ja kvalitatiivisen tutkimuksen yhteensovittaminen sujui alussa hyvin. Toimintatutkimus soveltui luonteeltaan hyvin kehittämistehtävän toimintamalliin ja rakentamiseen. Sen avulla oli mahdollista toteuttaa vaiheittaista toiminnansisällön sujuvuuden kehittämistä ja parantamista. Kvalitatiivisen tutkimuksen tulosten liittäminen osaksi toimintatutkimusta ja soveltaminen käytäntöön oli hyvin haastavaa. Vaikeutta aiheutti työntekijöiden vaihtuvuus, jonka seurauksena kehittäminen sekä ideoiminen pysähtyivät ja työ jouduttiin aloittamaan taas alusta uusien henkilöiden kanssa.

Toimintatutkimuksen haasteina ovat yleensä epäselvät tavoitteet ja menetelmät. Toisinaan tutkimuskohteet ovat niin tilanteeseen sidottuja, että aikaisempien tutkimusten tuloksia on hankala hyödyntää. Liian väljästi määritelty kehittämistehtävä, epärealistinen aikataulu, lähtökohtatilanteen riittämätön selvittäminen ja kehittämishankkeeseen osallistuvien väliset riskit saattavat tehdä toimintatutkimuksesta erittäin haasteellisen kehittämismenetelmän. Käytännön ja teorian yhdistäminen voi toisinaan olla hyvinkin vaikeaa. Toimintatutkimus on yhteistyötä vaativaa, tilanteeseen sidottua, osallistavaa ja itseään tarkkailevaa. Ryhmä käytännössä toimivia ihmisiä sekä tutkijat toimivat tutkimuksessa yhdessä osallistuen aktiivisesti tutkimukseen ja kehittämiseen. Paremmat takeet onnistumiselle antavatkin organisaation sitoutunut johto sekä vastuulliset toimijat. Yhteisön jäsenten tulee myös olla valmiita muutoksiin. (Ojasalo ym. 2009, 58-59.)

Teemahaastattelun runkoa testattiin useaan otteeseen keskustelemalla siitä työryhmässä ja sitä muutettiin kun siinä huomattiin puutteita tai muutostarpeita. Oleellimmat muutokset tehtiin kysymysten asetteluun liittyen. Tästä oli apua sillä kirjoitettaessa vastauksia haastattelujen lomassa oli helpompaa sisäistää haastateltavien antamia vastauksia. Teemat ja siihen liittyvä kysymykset eivät aivan parhaalla mahdollisella tavalla palvelleet tarkoitustaan, sillä haastattelujen aikana kävi ilmi haastattelijan ja haastateltavien erilaiset käsitykset kysymysten sisällöistä ja merkityksistä.

Erityisesti haastateltaville tuotti vaikeuksia sanoittaa parannusehdotuksiin liittyviä teemoja, sillä siihen liittyviä sanoja ja asioiden merkityksiä ei moni ymmärtänyt. Käytin kuitenkin haastattelutilanteissa paljon synonyymejä ja pyrin selittämään asiat toisin. Mielestäni sain kohtuullisen luotettavan kuvan vastauksista ja näin ollen tuloksista. On mahdollista myös, että itse olen ymmärtänyt joitakin vastauksia erilailla mitä haastateltava on tarkoittanut. On otettava huomioon erilaisten kulttuurien vaikutus vastauksiin. Tietyissä kulttuureissa ei ole tapana kritisoida asioita ja puutteita avoimesti.

Vartian ym. (2007, 25-26) mukaan eri kulttuuritaustoista ja eri kielialueilta kotoisin olevat ihmiset voivat ymmärtää jonkun sanan tai kysymyksen eri tavoin. Joillekin maahanmuuttajille

jotkut käytännöt tai termit, jotka ovat suomalaisille tuttuja, esimerkiksi työkykyä ylläpitävä toiminta voivat olla varsin vieraita.

Uusitalon (2001, 25) mukaan tutkijan omaa objektiivisuutta tulee pohtia. Sillä tarkoitetaan sitä, että tutkimustulokset ovat samat huolimatta kuka tutkimuksen on toteuttanut. Tulokset selittyvät tutkittavan asian ominaisuuksista sekä kontekstista. Tavoitteisiin tulee aina pyrkiä käyttäen hyviä menetelmiä ja niistä kertoen.

Oli oltava erityisen tarkkana haastattelijan näkökulmasta, ettei oma työtehtävä ja siihen liittyvät seikat vaikuttaneet saatuihin tuloksiin. Aika ajoin joutui pysähtymään ja selkeyttämään roolia suhteessa opinnäytetyön näkökulmaan kehittämistehtävän näkökulmasta ja käsillä olevaan työtehtäviin ja niiden sisältöjen ja käytännöntyön toteutukseen. Eettisyyttä tarkasteltaessa on huomioitava se, että monet haastatteluihin osallistuneet tiedostivat TE-toimiston tarjoamien palveluiden välttämättömyyden jatkossa. Tästä johtuen ei voida varmuudella luottaa saatujen tulosten kokonaisvaltaiseen paikkansapitävyyteen

Tutkimuseetiikan sekä eettisyyden kannalta oleellista on henkilön kunnioitus ja oikeudenmukaisuus. Tutkijan on suojeltava tutkimukseen osallistuvia ja heidän yksityisyyttään. Tutkijan on kohdeltava ihmisiä asiallisesti ja kohteliaasti ja varmistettava, että tutkimukseen osallistuvat henkilöt voivat halutessaan myös hyötyä tutkimuksesta. Jotta tämä voidaan saavuttaa tulee tutkijan valita soveltuvia menetelmiä, jotka ovat kohtuullisia ja tarkasti harkittuja sekä osallistujien edunmukaisia. (Lapan, Quartaroli & Riemer 2012,22.)

Eettisyyttä tarkasteltaessa on myös huomioitava kehittämistehtävän toteuttajan rooli mahdollisena haastatteluun osallistuneen työnantajan edustajana. Vaikka työsuhdetta ei syntyisi on silti huomion arvoista tiedostaa tiivis yhteistyö yhdistyksen ja TE-toimiston välillä.

Vastaaajan kulttuuritausta voi paljolti vaikuttaa myös siihen, minkälaisia vastauksia pidetään sosiaalisesti hyväksyttävänä. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu maahanmuuttajien yleisesti välttävän negatiivista palautetta. (Uusikylä, Tuominen, Reuter & Mäkinen 2005, 267.)

Kanasen (2009, 99) mukaan toiminnan kehittämishanketta tai olemassa olleen ongelman poistamista ei voida arvioida toteavan tutkimuksen kriteerein vaan vertaamalla tuloksia hankkeen omiin tavoitteisiin. Mikäli ongelma onnistutaan poistamaan tai haittaavia vaikutuksia vähentämään on toimintatutkimuksen sykli onnistunut. Lisäksi periaatteisiin kuuluu se, että arviointiin osallistuvat ne, jotka ovat osallistuneet prosessin toteuttamiseen tai joita se koski. Tuloksen kannalta on merkittävää, että mittarit ovat yksiselitteisiä ja ne mittaavat nimenomaan muutosta. Tämän lisäksi voidaan mitata oppimista tai asenteiden muutosta.

5.2 Johtopäätökset

Saatujen tulosten perusteella näyttäsi siltä, että erityistä tarvetta yksilölliselle tuelle ja ohjaukselle, maahanmuuttajan työllistymisprosessin tehostamiseksi olisi kehitettävä. Tulevaisuudessa voisi mentorointimenetelmää kehittää yhdessä TE-toimiston kanssa. Rahoituspohja olisi luontevaa hakea Ely-keskukselta, joka muutenkin on tiiviissä yhteistyössä paikallisen TE-toimiston kanssa. Hankkeen tarvetta ja toteuttamista voidaan myös perustella, sillä kaupungin tarjoamat palvelut ovat yleisen taloudellisen tilanteen vuoksi erityisen rajalliset. Tätä kaupungin näkökulmasta kertyvää painetta purkamaan ja lakisääteisiä palveluja täydentämään voidaan hankkeella vastata.

Toimintatutkimuksen syklin mukaisesti, kehittämistehtävän kautta syntynyt mentorointimenetelmä ja esille nousseet käytännön kysymykset otettiin työyhteisössä keskusteluihin. Vaikka-kin työyhteisön jäsenistö olikin vaihtunut, saatiin keskustelua ja kehittämideoita luontevasti esille. Tämä johtui henkilöstön vankasta ammatillisesta osaamisesta sekä heidän aiemmasta kokemuksesta mentorointiin liittyen. Selkeä kehittämiskohde löytyi työskentelytavoista. Eri-tyisen merkittävän pidettiin työparityöskentelyn mahdollisuutta osana mentorointia. Työparin ei tarvitse olla mentorin jatkuvassa suhteessa vaan riittäisi, että jonkun yhteistyötahon edustaja on sitoutunut tai ainakin nimetty tehtävään.

Toinen esille nostettu kehittämis- ja parannusehdotus liittyi kielellisen valmiuden parantamiseen. Sekä mentorille, että aktorille tulee tarjota mahdollisuus keskinäisen kommunikaation vahvistamiseen ilman tulostavoitteita tai paineita ulkopuolelta. Tulosten mittaamisen kannalta olisi ihanteellista saada haastatella uusia henkilöitä, jotka kertovat kokemuksistaan. Haluan uskoa, että kun mentorointimenetelmä otetaan käytäntöön, voidaan siitä koituvia tuloksia mitata ennalta sovittujen kriteereiden valossa. Näiden korjausehdotusten ja myötä mentorointimenetelmää sovellettiin käytäntöön muutaman asiakkaan kohdalla. Nämä kyseiset asiakkaat eivät olleet haastateltujen joukossa. He olivat kuitenkin maahanmuuttajia ja hyvin samankaltaisessa tilanteessa kuin haastatteluun osallistuneet. Asiakkuudet ovat vielä hyvin tuoreita ja varsinaista kokemusta tulosten vaikuttavuudesta on hankala todeta. Se kuitenkin voidaan todeta, että muutaman kerran jälkeen ovat molemmat asiakkaat oman kertomansa perusteella tyytyväisiä mallin tuomaan yksilölliseen tukeen ja ohjaukseen.

Uskon, että tulevaisuudessa uusia maahanmuuttajia saadaan mukaan kehittämään mentorointia paremmin vastaamaan tarvetta ja huomioimaan alueellinen erityisyys, jota näin laajalla toimialueella tulee huomioida. Toivon myös, että tähän opinnäytetyöhön osallistuneet haastatellut, voidaan vielä lähitulevaisuudessa tavoittaa ja mahdollisesti saada heidän omakohtainen näkemyksensä mallin soveltumisesta käytäntöön.

Lähteet

- Alitolppa-Niitamo, A. Söderling, I. & Fågel, S. 2014. Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Viitattu 1.10.2014. <http://www.vaestoliitto.fi/bin/directo>.
- Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Altrichter, H., Kemmis, S., McTaggart, R., Zuber-Skerrit, O. 2002. The concept of action research. The learning organization.
- Eskola, Jari 2007. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Forsander, A. 2000. Työvoimantarve ja maahanmuuttopolitiikka. Kulttuurien moninaisuus. Helsinki: WSOY.
- Finnish Journal of eHealth and eWelfare 2010. Tieteelliset Artikkelit.
- Fågel, S., Säävälä, M. & Salonen, U. 2012. Womento-käsikirja. Womento-Naiset mentoroinnilla yhteisiin tavoitteisiin. Helsinki: Väestöliiton julkaisusarja.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. Helsinki. <http://hhkurs-sijhamalainen.wordpress.com/2013/11/06/teematehtava-5-servqual-menetelma-ja-palvelun-laatukuilu/>
- Hakala, T. 2010. Tutkimusmenetelmän valinnasta. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2006. Toiminnasta tietoon. Vantaa: Dark Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Julkunen, R. 2006. Hyvinvointivaltioiden rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.
- Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylä: Juvenes Print.
- Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: Bookwell Oy.
- Kotouttaminen. 2014. Viitattu 8.10.2014. http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotouttaminen/lainsaadanto/laki_kotoutumisen_edistamisesta.

- Kvale, S. & Brinkmann, S. 2009. Interviews- Learning the Craft of Gualitative Research Inter-
viewing. California: Sage publications, inc.
- Kyrö, P. 2004. Benchmarking as an action research process. Benchmarking: An International
Journal Vol. 11 No. 1.
- Laitinen, M. & Pohjola, A. 2003. Sosiaaliset vaihtuvat vastuut. Juva: Ws Bookwell Oy.
- Lapan, S., Quartaroli, M. & Riemer, F. 2012 Qualatative Research -an Introduction to Methods
and Designs. USA: Jossey-Bass A Wiley Imprint. (EBL)
- Lauri, S. 2006. Toimintatutkimus. Teoksessa Paunonen, M. & Vehviläinen - Julkunen K. 2006.
Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Juva: WSOY.
- Lindqvist, A. & Sundqvist, S. 2000. Mentoroinnilla tukea tulevaisuuteen. Helsinki: Inlus Com-
munications Oy.
- Leskelä, J. 2005. Mentorointi aikuisopiskelijan ammatillisen kehittymisen tukena. Tam-
pere:Tampereen Yliopisto.
- Martikainen, T. Saukkonen, P. & Säävälä, M. 2013. Muuttajat. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Mäkelä, K. 1990. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Painokaari Oy.
- Nakari, L. Porenne, P. Mansukoski, S. Riikonen, E. & Huhtala, T. 1996. Mentorointi. Johdon ja
asiantuntijoiden kehitysmenetelmä. Forssa: Ekonomia Oy.
- Nieminen, M. 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Tallinna: As Pakett.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista
liiketoimintaan. 2009. WSOYpro Oy.
- Pitkänen, R. 2006. Parasta Palvelua. Juva: WS Bookwell Oy.
- Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Sisäministeriö. 2014. Kotoutuminen. Viitattu 8.10.2014. [http://www.intermin.fi/fi/maahan-
muutto/kotoutuminen](http://www.intermin.fi/fi/maahan-
muutto/kotoutuminen)
- Saukkonen, P. 2013. Eri-laisuusien Suomi. Vähemmistö- ja kotouttamispolitiikan vaihtoehdot.
Helsinki: Gaudeamus.
- Schubert, C. 2007. Monikulttuurisuus mielenterveystyössä. Helsinki: Edita.
- Somekh, B. 2006. Action research. A methology for change and development. Open university
press.
- Sundquist, S. & Sundquist, L. 2000. Mentoroinnilla tukea tulevaisuuteen. Helsinki: Inlus Com-
munication Oy.
- Taatila, V. (toim). Toimintatutkimuksia. 2009. Vantaa. Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisusarja.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus
Kirjapaino Oy.
- Uusitalo, H. 2001. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. Helsinki:
WSOY.

Uusikylä, P. Tuominen, A. Reuter, N & Mäkinen, A-K. 2005. Kannattaako kotoutumiskoulutus. Helsinki: Työministeriö.

Vartia, M. Bergbom, B. Giorgiani, T. Rintala-Rasmus, A. Riala, R. & Salminen, S. 2007. Monikulttuurisuus työn arjessa. Helsinki: Tammer-Paino Oy.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista. Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Helsinki: Info viestintä Oy.

Ylemmän amk-tutkinnon metodifoorumi 2014. Viitattu 8.10.2014.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/>

Kuvat

Taulukko 1: Palveluntarjoajat	8
Taulukko 2:Työvalmennukseen ohjautuminen	14
Taulukko 3:Tukityöllistyminen.....	15
Taulukko 4: Työkokeilu	16

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelun runko 1 Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

Liite 2: Organisaatiokaavio..... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.5

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Teema 1: Millainen vaikutelma jäi mieleen TE-toimistossa asioimisesta

Miksi menit TE-toimistoon?
Kuka otti yhteyttä, sinä vai virkailija?
Miten yhteydenotto tapahtui, kirjeellä, puhelimitse vai muuten?
Ymmärsitkö kaiken mitä tapaamisessa sovittiin?
Ymmärrettiinkö sinua?

Teema 2: Millaista apua olisi toivonut

Millaista apua sait?
Auttoiko saamasi palvelu?
Miten koit tapaamisen?
Jäikö jotain oleellista mielestäsi puuttumaan?
Mikä oli kokemuksesi jatko ohjauksen kannalta?

Teema 3: Mitkä asiat estävät tai hankaloittavat työllistymistä

Millaiset asiat ovat esteenä työpaikan saamiselle?
Mitkä seikat kaipaavat kehittämistä palvelujärjestelmässä?
Miten koit palveluntarjoajien keskinäisen yhteistyön?
Saitko mielestäsi asianmukaista ohjausta ja neuvoa eri toimijoilta?
Nousiko mielestäsi esille, jokin erityinen ongelma virkatahujen puolelta?

Teema 4: Millaista apua tulisi tarjota maahanmuuttajille

Miten nykyistä palvelujärjestelmää tulisi mielestäsi kehittää?
Millaiselle työlle olisi tarvetta?
Mikä voisi mielestäsi tukea maahanmuuttajan työnsaannin edellytyksiä?

Liite 2: Organisaatiokaavio

