



Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden rekrytointiprosessi

Helsingin terveystieteiden keskuksessa

Hoitotyön koulutusohjelma,
sairaanhoitaja
Opinnäytetyö
26.4.2010

Miina Salo
SHS 09S2B

Koulutusohjelma	Suuntautumisvaihtoehto	
Hoitotyö	Sairaanhoidaja AMK	
Tekijä/Tekijät		
Miina Salo		
Työn nimi		
MAAHANMUUTTAJATAUSTAISTEN TYÖNTEKIJÖIDEN REKRYTOINTIPROSESSI Helsingin terveystakeskus		
Työn laji	Aika	Sivumäärä
Opinnäytetyö	Kevät 2010	33
TIIVISTELMÄ		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata ja kehittää maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden rekrytointiprosessiin sisältyvää haastatteluprosessia. Toimintaympäristönä oli Helsingin terveystakeskus. Kaksivaiheisen haastatteluprosessin tavoitteena oli helpottaa alkuperäshätyksen keinoin maahanmuuttajataustaisen työntekijän ammatti-identiteetin kehittymistä suomalaisen työkuulttuurin mukaiseksi.</p> <p>Käytin työni teoreettisena viitekehyksenä Kielo Brewisin väitöskirjassaan (2008) käyttämää termiä kulttuurienvälisestä kompetenssista sekä Kirsti Sainola-Rodriguezin väitöskirjan (2009) käsitettä transnationaalisesta osaamisesta.</p> <p>Kulttuurinen kompetenssi määritellään herkkyydeksi nähdä haastateltavan kulttuuriset ulottuvuudet sekä taidoksi olla dialogissa vieraan kulttuurin edustajan kanssa (Itkonen 2007). Transnationaalinen näkökulma korostaa kulttuuristen tekijöiden huomioimisen ohella sitä, että otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon se todellisuus, jossa maahanmuuttajat elävät (Brewis 2009).</p> <p>Monikulttuurisen asiakastyön avaintekijä työhönottajan työssä on oman kaksoisroolin tunnistaminen. Yhtäältä haastatteluprosessissa hoidetaan työnhakijan työnhakuun liittyviä asioita ja toisaalta selvitetään hänelle työkuulttuurin ja yhteiskunnan käytäntöjä. Kulttuurien välisen ammatillisen osaamisen työkaluina käytettynä transnationaalinen näkökulma ja kompetenssi auttavat yksittäistä henkilöä ymmärtämään kulttuurien välisiä haasteita.</p> <p>Kehittämäni haastatteluprosessi sai perusteensa käyttämästäni teoreettisesta viitekehyksestä. Kaksivaiheinen haastatteluprosessi vaatii enemmän aikaa ja paneutumista kuin nykyisin käytetty malli, jota sovelletaan kaikkiin työnhakijoihin kulttuuri- ja kielitaustasta riippumatta. Kaksivaiheisuus mahdollistaa kompetenssin kulttuurien välisessä vuorovaikutuksessa. Transnationaalinen näkökulma ja haastattelijan kompetenssi kyetään hyödyntämään, kun prosessille annetaan aikaa ja useampi tapaamiskerta. Resurssien kohdentaminen haastatteluprosessiin säästäisi työyhteisöjä kulttuurien välisiltä törmäyksiltä ja motivoisi työhöntulijaa aktiiviseksi toimijaksi sopeutumisessa uuteen työkuulttuuriin</p>		
Avainsanat		
Maahanmuuttaja, työntekijä, rekrytointi		

Degree Programme in		Degree	
Nursing and Health Care		Bachelor of Health Care	
Author/Authors			
Miina Salo			
Title			
The Recruiting Process of New Employees With Immigrant Background The City of Helsinki Health Center			
Type of Work	Date	Pages	
Final Projekt	Spring 2010	33	
<p>ABSTRACT</p> <p>This study aimed to describe and develop the interview part of the recruiting process of new employees with an immigrant background. The research context was the City of Helsinki Health Centre, Finland. The two-fold interview process had been created to help new employees with an immigrant background to work and develop a professional identity suitable to the Finnish labour market. The theoretical framework of my study was based on the concepts of intercultural competence utilised by Kielo Brewiss in her doctoral thesis (2008), and transnational knowledge discussed in Kirsti Sainola-Rodriguez's doctoral thesis (2009). Itkonen (2007) is defined Cultural competence as sensitivity in perceiving the cultural dimensions influencing the interviewee and as an ability to engage in dialogue with people from different cultural backgrounds. In addition to taking into account different cultural aspects, the transnational point of view emphasises acknowledging the overall cultural context in which the immigrants live (Brewiss 2009). The key aspect of recruiting multi-cultural registered nurses was the recognition of one's own double-role. On one hand, the interview process was related to the applicant and, on the other hand, it was about explaining the cultural practices in society and working life. The tools of inter-cultural professional know-how, such as transnational view-point and competence, helped the individual to understand intercultural challenges. The interview process I developed was based on the theoretical framework I chosen. The two-fold interview process required more time and effort than the current model, applied to all applicants irrespective of cultural or linguistic background. The two phases enabled cultural competence in multi-cultural interaction. The transnational point of view and the competence of the interviewer benefited the process when more time and more meetings were reserved for interviews. Allocating resources to the interview process would prevent cultural collisions in work communities and motivate the new employee to become active in integrating into the new work culture.</p>			
Keywords			
Recruiting process, Employees, Immigrant			

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	2
2	HELSINGIN TERVEYSKESKUS TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	3
3	REKRYTOINTIPROSESSI	5
3.1		6
3.2	Työpaikkahaastattelu	6
3.3	Maahanmuuttajien palvelukseen ottaminen	8
4	KULTTUURIEN VÄLISEN AMMATTIT AidON KEHITTYMINEN	13
4.1	Kulttuurienvälinen kompetenssi	13
4.2	Transnationaalinen osaaminen	14
4.3	Kulttuurienvälisen ammatillisen osaamisen ja herkkyyden kehittyminen	16
5	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TEHTÄVÄT	20
6	HAASTATTELUPROSESSIN KUVAUS	20
6.1	Haastatteluprosessin ensimmäinen vaihe	20
6.2	Haastatteluprosessin toinen vaihe	23
7	POHDINTA	25
7.1	Luotettavuus ja eettisyys	26
7.2	Kehittämistyö	27
	LÄHTEET	29

1 JOHDANTO

Helsingin kaupungin henkilöstöpolitiikan tavoitteena on, että henkilöstön rakenne heijastaa kaupungin väestörakennetta. Kaupunki toteuttaa yhteiskunnallista vastuutaan työnantajana suosittelemalla, että virastot ja liikelaitokset valitsevat tehtävään maahanmuuttajan, jos hakijana on kaksi samanarvoista hakijaa. (Mattheiszen 2009.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon aloilla työvoimapula on tätä päivää ja ennusteiden mukaan yhä pahenemassa suurten ikäluokkien eläkkeelle jäämisen myötä. Maahanmuuttajien rekrytointi tehtäviin ja kouluttautuminen alalle on toivottavaa. Työperäinen maahanmuutto sekä ammattihenkilöstön rekrytointi ulkomailta nähdään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennetta vahvistavina toimintoina.

Opinnäytetyöni perustuu oletettuun lähtötilanteeseen, jossa maahanmuuttajataustaiset henkilöt sijoittuvat työntekijöinä terveyskeskuksen yksiköihin tutkintoaan ja kielitaitoaan vastaaviin tehtäviin terveyskeskuksen edellyttämin pätevyysvaatimuksin. Heidät rekrytoidaan, perehdytetään ja sitoutetaan samalla tavalla kuin suomalaistaustaiset työntekijät.

Rekrytointiprosessissa, mukaan lukien siihen sisältyvä alkuperehdytys, vaikuttavat vuorovaikutuksen ja viestinnän lainalaisuudet. Maahanmuuttajien rekrytoinnissa vaikuttavat lisäksi kulttuurienvälisen viestinnän ja kulttuurisen sopeutumisen haasteet. Kehittämistyössäni paneudun rekrytointiprosessin keskeiseen ja tavoiteltavaan työhaastattelutilanteeseen. Monikulttuurisesta viestinnästä haastattelutilanteen näkökulmasta ei ole juuri-kaan tutkittua tietoa. Työni tärkeänä tehtävänä on tuoda tilanteen haasteellisuus esille ja koota yhteen prosessin kehittämisalueita. Työni teoreettisena pohjana rekrytointiprosessin kehittämisen osalta käytän pääasiassa kulttuurien välisestä kompetenssiosaamisesta sekä transnationaalista osaamisesta löytyvää tieteellistä tietoa.

Kehittämistyöni tarkoituksena on pohtia teoreettiseen ja tutkittuun tietoon pohjautuen monikulttuurisen haastattelutilanteen dynamiikkaa. Kehittämistyöni tuloksena luon ja kuvaan maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden rekrytointiprosessiin sisältyvä haastatteluprosessi. Toimintaympäristönä on Helsingin terveyskeskus.

Kaksivaiheisen haastatteluprosessin tavoitteena on helpottaa alkuperehdytyksen keinoin maahanmuuttajataustaisen työntekijän ammatti-identiteetin kehittymistä suomalaisen työkulttuurin mukaiseksi.

2 HELSINGIN TERVEYSKESKUS TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Pääkaupunkiseudun kasvu on tullut riippuvaiseksi ulkomaalaisten hakeutumisesta seudulle. Kantaväestön määrä on pääkaupunkiseudulla vuodesta 2002 vähentynyt yli 11 000 henkilöllä, samaan aikaan ulkomaalaisten määrä on kasvanut yli 25 000 henkilöllä. Maahanmuutosta ja sen myötä saatavasta osaamisesta on tullut seudun kasvun keskeinen tekijä. (Carroll – Pihlajamaa – Raunio 2009: 26.)

Maahanmuuttajia rekrytoivana työnantajana Helsingin kaupunki kuuluu etenkin terveyskeskuksen ja sosiaaliviraston toimintojen puolesta ryhmään, jonka aloilla hyvä suomen kielen taito on edellytys työn suorittamiselle ja tehtävät edellyttävät runsaasti osaamisen sopeuttamista. Rekrytoinnissa otetaan huomioon kansalliset säädökset ja ammatinharjoittamisluvat sekä kielitaitovaatimukset. Lupien ja todistusten hakeminen usein pitkittää työhöntuloa. Esimerkiksi lääkäreiden ja sairaanhoitajien on saatava ammatinharjoittamiselle lupa terveydenhuollon oikeusturvakeskuksesta. Luvan saaminen saattaa edellyttää täydentävää koulutusta ja jopa koulutuksen uudelleen käymistä Suomessa. (Carroll – Pihlajamaa – Raunio 2009: 34.)

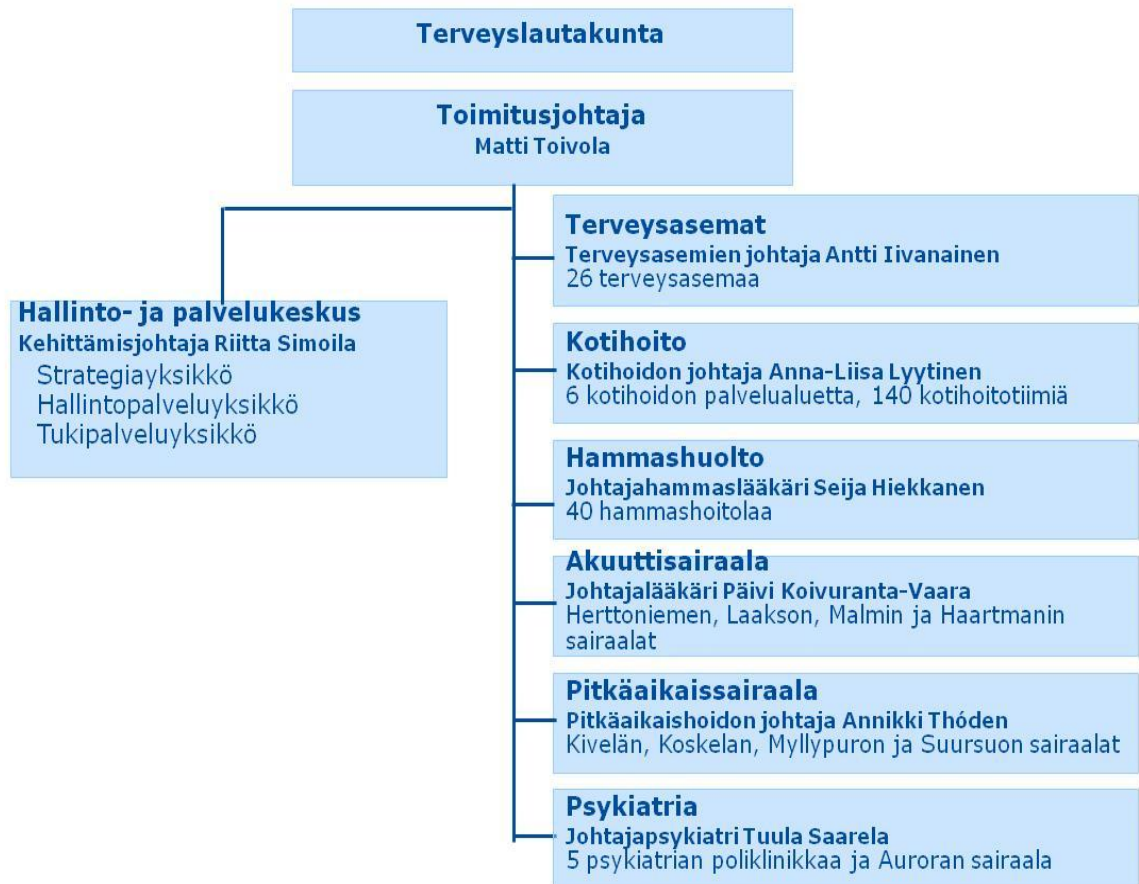
Helsingin kaupungilla on sitouduttu strategiaohjelman mukaisesti nostamaan maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden osuutta vastaamaan heidän osuuttaan kaupungin väestöstä. Tavoitteena on henkilöstöjohtaja Hannu Tulensalon mukaan maahanmuuttajien osuuden kasvattaminen kymmeneen prosenttiin kaikista kaupungin työntekijöistä. Helsingin kaupungin strategisista tavoitteista johtuen maahanmuuttajien perehtymisen tukeminen ja sitouttaminen ovat keskeisiä tavoitteita. Terveyspalveluiden osalta riittävän ammattitaitoisen henkilöstön turvaamisen keinoja ovat muiden muassa maahanmuuttajien kouluttaminen alalle ja ulkomailla koulutetun hoitohenkilöstön rekrytointi toimipisteisiimme.

Helsingin kaupungin terveyskeskuksessa työskentelee vuonna 2009 noin 8800 työntekijää yli sadassa toimipisteessä eripuolilla Helsingin kaupunkia. Terveyskeskus tuottaa

perusterveydenhuollon palveluja helsinkiläisille. Erikoissairaanhoidon palveluista psykiatrian, sisätautien, geriatrian, neurologian ja fysiatrian palveluita tuotetaan osittain kaupungin omana työnä. Helsingin kaupungin terveyskeskus tekee tiivistä yhteistyötä ja ostaa erikoissairaanhoidon palveluita Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriltä. (Mattheiszen 2009.)

Terveyskeskuksen organisaatiokaaviossa (kuvio 1) on esitetty toimintaorganisaatio vuonna 2008. Organisaatiomuutos on parhaillaan käynnissä ja vuoden 2010 alusta pitkäaikaissairaala siirtyy sosiaaliviraston alaisuuteen.

Terveyskeskuksen organisaatio



Kuvio 1: Terveyskeskuksen organisaatio vuonna 2008.

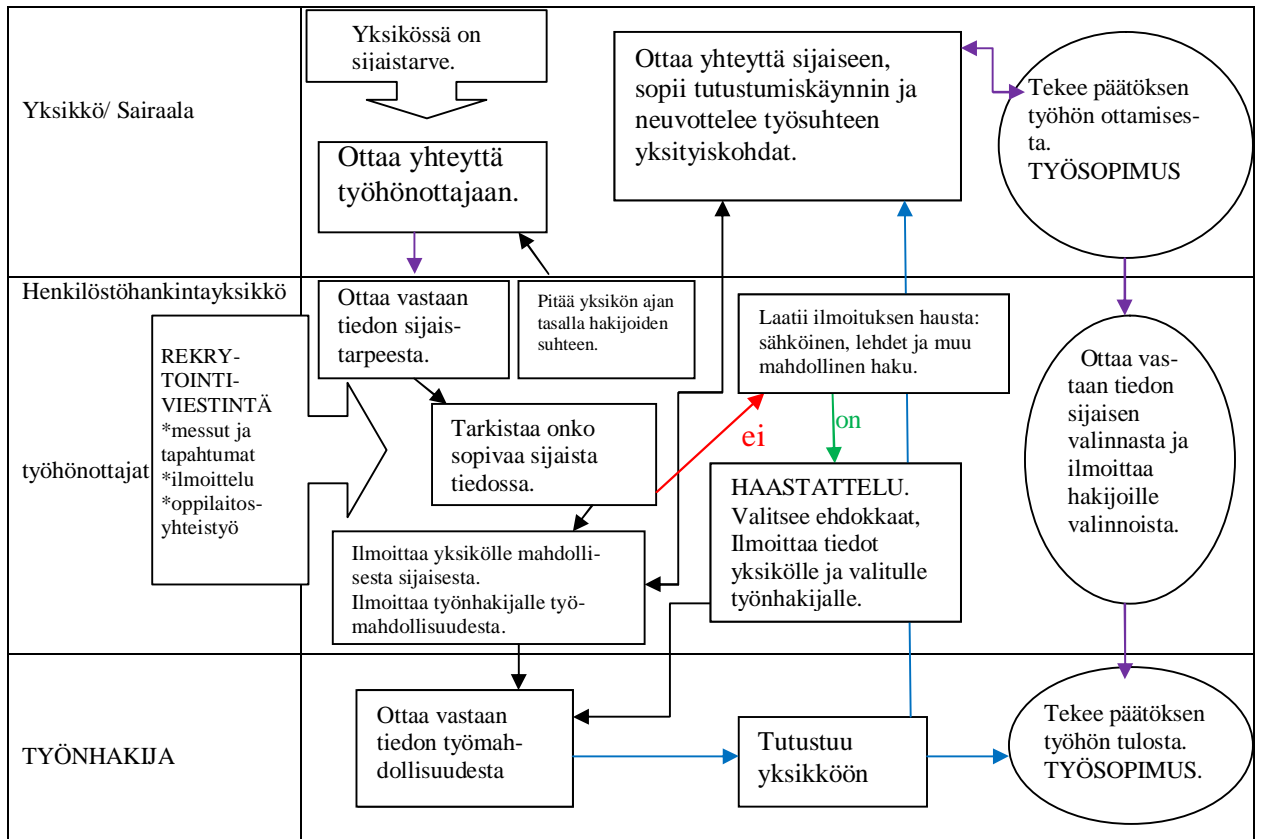
3 REKRYTOINTIPROSESSI

Henkilöstöhankintayksikkö on osa hallinto- ja palvelukeskusta. Pitkäaikaisten sijaisten rekrytointi on keskitetty terveystieteiden henkilöstöhankintayksikköön. Lisäksi henkilöstöhankintayksikkö tuottaa tukipalveluna rekrytointitukea esimiehille vakituisia vakanseja täytettäessä koko prosessin osalta.

Henkilöstön pätevyysvaatimukset ja valinta perustuvat Helsingin kaupungin terveystoimen johtosääntöön. Palkkauksessa noudatetaan Kunnallista yleistä virka- ja työehtosopimusta, Lääkärisopimusta ja Teknisten sopimusta sekä terveystieteiden palkkaohjelmaa. (Terveystieteiden toimintajärjestelmäkuvaus 2009.)

Uuden työntekijän perehdyttäminen perustuu Helsingin kaupungin ja terveystieteiden pysyväisohjeisiin ja oppaisiin. Perehdyttämisestä vastaa työntekijän esimies tai hänen nimeämänsä henkilö työyksikössä, joka laati perehtymisohjelman. Perehtymisen aikana ja sen päätyttyä perehtyjä käy arvioivan keskustelun lähiesimiehensä kanssa ja laatii osaamisen ja työssä kehittymisen suunnitelman, jota arvioidaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Edellisen lisäksi uusi työntekijä ohjataan terveystieteiden kaksi kertaa vuodessa pidettävään perehdytyspäivään ja työntekijöille jaetaan kaupungin yhteiset Tervetuloa taloon -oppaat. Vuoden 2008 alusta terveystieteiden keskuksessa on otettu käyttöön oma Perehtyjän abc-sivusto sekä Perehdyimme monimuotoisuuteen -käsikirja, joiden avulla uusien ja muista kulttuureista tulevien työntekijöiden perehdyttämistä on parannettu. (Terveystieteiden toimintajärjestelmäkuvaus 2009.)

Pitkäaikaisten sijaisten rekrytoinnissa vastataan yksiköiden tarpeisiin ja pyyntöihin. Haastattelu ja alkuperehdytys ovat henkilöstöhankintayksikön työhönottajien työhön kuuluva prosessi pitkäaikaisten sijaisten osalta. Työhönottajat osallistuvat vaihtelevin käytännöin myös vakituisen toimien hakijavalintoihin ja haastatteluihin. Haastatteluiden lisäksi henkilöstöhankintayksikön työhön kuuluu rekrytointiviestinnän keinoin markkinoida avoinna olevia työpaikkoja ja Helsingin terveystieteiden keskukselta työnantajana. Työhönottajat tapaavat opiskelijoita ja päteviä ammattilaisia erityyppisissä tapahtumissa, esimerkkinä: messut, oppilaitoskäynnit, Työ- ja elinkeinotoimisto vierailut ja maakuntakäynnit. Sijaisten rekrytointiprosessi on esitetty kuviossa 2. Rekrytointiprosessi on samanlainen kaikkien työnhakijoiden kohdalla, riippumatta kieli- tai kulttuuritaustasta.



Kuvio 2. Pitkäaikaisten sijaisten rekrytointiprosessi työhönnotossa / työhönottajan työ (muokattu 22.12.2009).

3.2 Työpaikkahaastattelu

Rekrytointiprosessin ydintehtävä on työpaikkahaastattelu. Koko prosessin päämääränä on löytää ammatillisesti päteviä, motivoituneita ja sitoutuneita työntekijöitä.

Haastatteluprosessin tavoitteena tulisi nähdä toisesta kulttuuritaustasta tulevan henkilön ammatti-identiteetin kehittymisen tukeminen ja toisesta kulttuuritaustasta tulevaa työntekijän motivoituminen asettumaan osaksi suomalaista kulttuuria.

Työpaikkahaastatteluja tekevät työhönottajat. Työhönottajilla on itsellään sosiaali- tai terveysalan tutkinto opistoasteelta tai ammattikorkeakoulusta. Lähes poikkeuksetta työhönottaja on itse työskennellyt useita vuosia erikoisalalla jonne rekrytoi. Työhönottajilla on myös esimieskokemusta sosiaali- ja terveysalan yksiköistä. Itse rekrytointiin työn-

taja antaa koulutusta kurssien muodossa sekä esimiehille että henkilöstöhankintaan osallistuville muille ammattiryhmille.

Haastattelu on yksilöllinen ja kaksisuuntainen vuorovaikutustilanne. Haastattelu tilanteessa hakija tuo esille kokemustaan, tietoaan, osaamistaan ja vuorovaikutustaitojaan. Haastattelijan tulee varmistaa hakijan kielitaito ja ammatillinen pätevyys haettavaan tehtävään. Keskeisiä työmenetelmiä ovat kohdennetut kysymykset, havainnointi ja kuuntelu haastattelun aikana.

Työpaikkahakemukset ohjataan saapuvaksi Helsingin kaupungin sähköisten sivujen ja Työ- ja elinkeinotoimiston MOL – sivustojen kautta sähköiseen eRekry – järjestelmään. Järjestelmässä hakemus kohdistuu aina kulloinkin avoinna olevaksi ilmoitettuun työpaikkaan. Hakemusten saapumista seurataan henkilöstöhankintayksikössä sekä esimiesten taholla. Etenkin maahanmuuttajataustaiset hakijat hakevat usein suoraan sähköpostilla kohdistuen kirjeensä kymmenille työnantajan edustajille samanaikaisesti. Hakemusten perusteella tehdään päätös kutsua henkilö haastatteluun.

Haastattelussa täydennetään hakijan hakemuksessa antamia tietoja. Haastattelussa pyritään saamaan kokonaiskuva hakijasta ja hänen elämäntilanteestaan. Haastattelijan tehtävänä on arvioida hakijan soveltuvuutta kyseessä olevaan tehtävään.

Haastattelutilanne toimii myös työnantajan markkinointitilaisuutena. Työhönottajan tehtävänä on antaa tietoa organisaatiosta, työsopimussuhteesta, toimintatavoista, tehtävänkuvista ja hoitotyön toimintaperiaatteista kyseessä olevassa yksikössä.

Molemminpuolinen avoimuus, rehellisyys ja luottamus auttavat sovittamaan yhteen haastateltavan ja haastattelijan tarpeet ja toiveet. Tavoitteena on löytää sopivalle hakijalle hänen toiveitaan ja osaamistaan vastaava työpaikka sekä työnantajalle motivoitunut, osaava ja oppimishaluinen työntekijä.

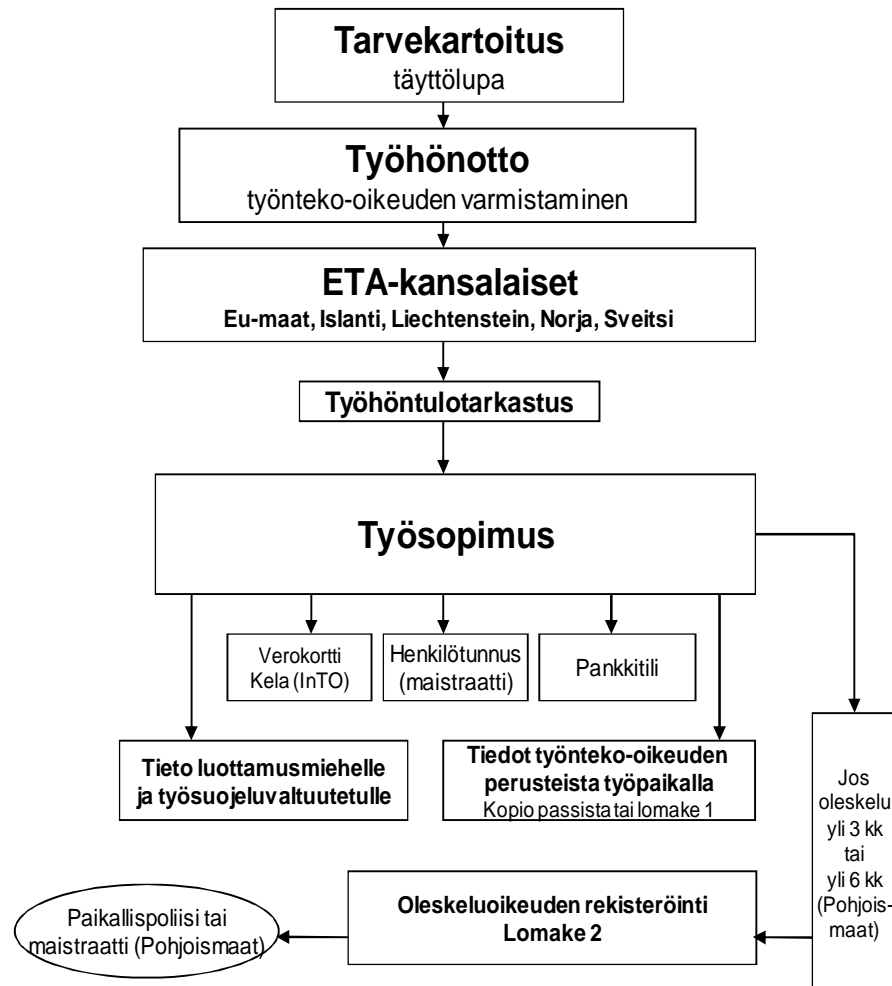
Syvällisemmin tarkasteltuna maahanmuuttajataustaisen työnhakijan haastattelu saa uusia merkityksiä ja arvoa. Maahanmuuttajataustaisen henkilön työhaastatteluun vaikuttavat kulttuurienvälisen viestinnän lainalaisuudet. Monikulttuurisuus ja kulttuurisen erillisuuden hyödyntäminen yksilö- ja yhteisötasolla ovat tällä hetkellä monia tieteenaloja

ja niiden sovellutuksia askarruttavia kysymyksiä (Salo-Lee 1998). Monikulttuurisuus ja -etnisyys ovat haastavia tekijöitä, mutta myös uusia mahdollisuuksia tarjoavia tekijöitä organisaatioiden henkilöstökysymyksissä. Kulttuurien välisen viestinnän käyttäytymisen lainalaisuudet vaikuttavat koko rekrytointiprosessin onnistumiseen.

3.3 Maahanmuuttajien palvelukseen ottaminen

Helsingin kaupungin henkilöstökeskus on ohjeistanut 20.10.2009 päivätyllä ohjekirjeellä maahanmuuttajan palvelukseen ottamisen. Ohjeen tarkoitus on auttaa esimiehiä maahanmuuttajan työhönotossa ja työhön perehdyttämisessä. Ohje antaa hyvin tietoa rekrytointiprosessin juridisesta oikeellisuudesta sekä kaupungin yhteiskuntavastuullisesta työnantajuudesta. Rekrytointiprosessit on esitetty ETA-maista (kuvio 3) ja ETA-maiden ulkopuolelta tulevien osalta (kuvio 4). Kuvioissa 3 ja 4 esitettyihin rekrytointiprosesseihin sisältyy työhönoton työnteko-oikeuden varmistamisosioon kuviossa 2 esitetty haastatteluprosessi. Työhönottajan tehtävänä on ohjata maahanmuuttajataustaista työnhakijaa etenemään työnhakuprosessissaan kaavion mukaisesti.

MAAHANMUUTTAJIEN REKRYTOINTIPROSESSI ETA-maista



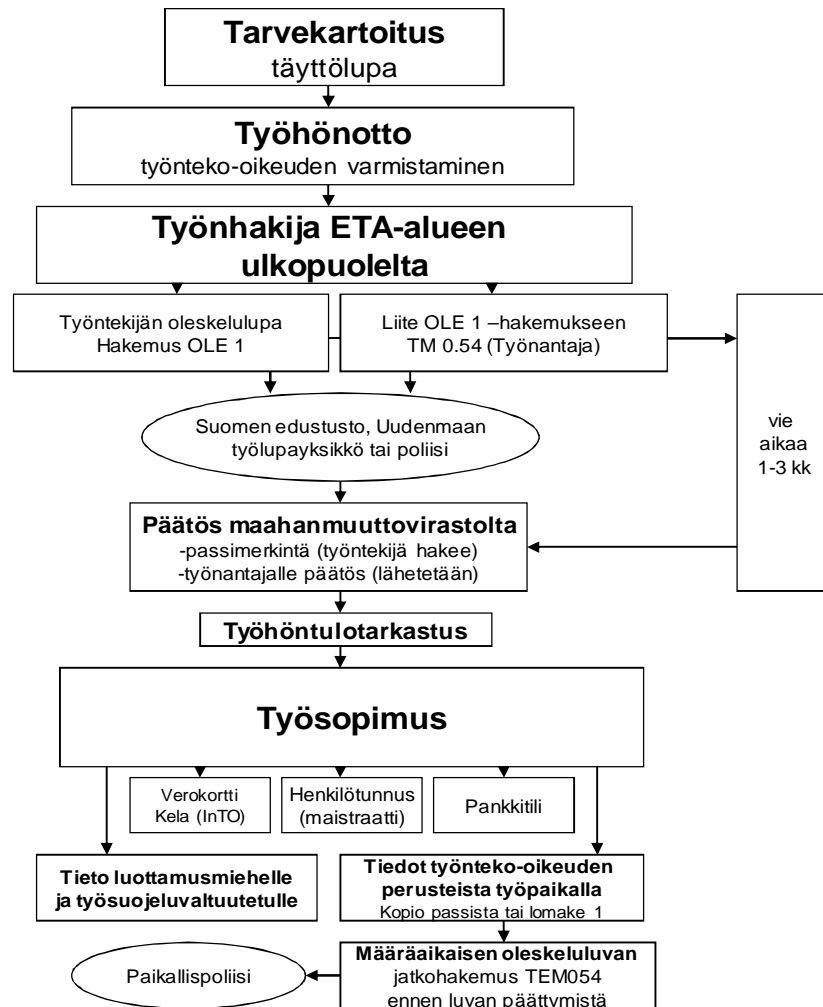
Lomake 1 Ulkomaalaisen työntekijän työnteko-oikeuden peruste

Lomake 2 EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinti

TM056 Työntekoa koskevien tietojen rekisteröinti

Kuvio 3. Maahanmuuttajien rekrytointiprosessi ETA-maista
(Mattheiszen 2009).

MAAHANMUUTTAJIEN REKRYTOINTIPROSESSI ETA-alueen ulkopuolelta



- Lomake 1 Ulkomaalaisen työntekijän työnteko-oikeuden peruste
Lomake 2 EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinti
OLE 1 Oleskelulupahakemus
TEM054 Liite työntekijän oleskelulupahakemukseen
TM056 Työntekoa koskevien tietojen rekisteröinti

Kuvio 4. Maahanmuuttajien rekrytointiprosessi ETA-maiden ulkopuolelta (Mattheiszen 2009).

Ohjeistetussa rekrytointiprosessissa työhönoton osuudeksi on jätetty työnteko-oikeuden varmistaminen. Todellisuudessa työhönotto ja yksittäinen työhönottaja voi olla ensimmäisiä viranomaiskontakteja työnantajan edustajan ominaisuudessa tai ensimmäisiä kontakteja uudessa kaupungissa tai jopa maassa.

Työnteko-oikeuden varmistaminen ja hakijan sopivuuden arviointi haettavaan tehtävään on pitkälle työhönottajan harkinnan varassa. Esimerkkinä työhönottajan työn vastuullisuudesta on kielitaidon riittävyyden arviointi. Tarkasti määrittelemätön suomen kielen osaamisen taso saattaa asettaa työnhakijat eriarvoiseen asemaan. Ammattitaito vanhenee väistämättömästi, jos on ensin odotettava, että suomen kieli sujuu lähes virheettömästi. Toisaalta kielen kehittyminen vaatisi kontakteja oman alan työpaikkoihin ja suomea puhuviin luonnollisiin yhteisöihin. Ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden tulisi myös motivoitua kielitaidon kohentamiseen työntekijöiden lomassa työnantajan järjestämällä kielikursseilla

Käytäntö on osoittanut, että kielitaidottomuus on usein esteenä koulutusta vastaavien tehtävien hoitamiselle. Esimerkkinä Suokonaution tutkimuksessa (2007) Jyväskylän alueelta todetaan ”Monissa kotouttamis- ja työnhakusuunnitelmissa lukee, että asiakkaan kielitaito ei vielä riitä (kolmenkaan opiskeluvuoden jälkeen) työllistymiseen. Haastattelutilanteessa venäläinen Suomeen muuttanut nainen totesikin: En minä työtä pelkää, minä pelkään ymmärtää ja puhua”(Suokonautio 2007:75.)

Maahanmuuttajataustaisten rekrytoinnista onkin todettu seuraavaa: hyvää suomen kielentaitoa ja tunnustettua ammatillista osaamista edellyttävät ammatit vaativat usein paljon palveluita myös rekrytointiprosessiin, koska työnantajan toimintatapaan se ei yleensä kuulu. (Caroll – Pihlajamaa – Raunio 2009:34.)

Kiinnostava kysymys maahanmuuttajataustaisten rekrytoinnissa on heidän osuutensa työtätekevien määrässä esimerkiksi sosiaali- ja terveysaloilla. Työnantaja ei ole voinut Suomessa pitää tilastoa ulkomaalaisista työntekijöistä johtuen henkilörekistereitä koskevasta lain säädännöstä (Henkilötietolaki 52/1999). Jotakin kuvaa tämän hetkisestä tilanteesta antaa kuitenkin äidinkielen mukaan tehtävä rekisteröinti. Helsingin kaupungin sosiaalivirastosta saatavilla oleva tilasto antaa viitettä koko hoitoalan tilanteesta maahanmuuttajataustaisten osalta. Tilasto on esitettyinä taulukossa 1.

SOSIAALIVIRASTON HENKILÖSTÖN ÄIDINKIELI 01/2010							
--	--	--	--	--	--	--	--

KOKO HENKILÖSTÖ ml. Palkkatuetut		Äidinkielitieto			muu 3	Yht.	% muu kuin suomi/ruotsi
Laitos	Laitoksen nimi	??	suomi	ruotsi			
		0	1	2			
30020	HALLINTO- JA KEHITTÄMISKESKUS	0	352	7	2	361	0,6%
33400	LASTEN PÄIVÄHOITO	0	5319	48	203	5570	3,6%
33500	LAPSIPERHEIDEN PALVELUT	1	1833	37	37	1908	1,9%
33600	AIKUISTEN PALVELUT	1	2246	339	106	2692	3,9%
33700	VANHUSTEN PALVELUT	0	2583	42	290	2915	9,9%
	YHTEENSÄ	2	12333	473	638	13446	4,7%

HENKILÖSTÖ ILMAN PALKKATUETTUJA (=työllistettyjä)		Äidinkielitieto			muu 3	Yht.	% muu kuin suomi/ruotsi
Laitos	Laitoksen nimi	??	suomi	ruotsi			
		0	1	2			
30020	HALLINTO- JA KEHITTÄMISKESKUS	0	348	7	2	357	0,6%
33400	LASTEN PÄIVÄHOITO	0	5203	47	166	5416	3,1%
33500	LAPSIPERHEIDEN PALVELUT	1	1803	37	24	1865	1,3%
33600	AIKUISTEN PALVELUT	1	2116	338	88	2543	3,5%
33700	VANHUSTEN PALVELUT	0	2468	41	250	2759	9,1%
	YHTEENSÄ	2	11938	470	530	12940	4,1%

PALKKATUETTU HENKILÖSTÖ = työllistetyt		Äidinkielitieto			muu 3	Yht.	% muu kuin suomi/ruotsi
Laitos	Laitoksen nimi	??	suomi	ruotsi			
		0	1	2			
30020	HALLINTO- JA KEHITTÄMISKESKUS		4	0	0	4	0,0%
33400	LASTEN PÄIVÄHOITO		116	1	37	154	24,0%
33500	LAPSIPERHEIDEN PALVELUT		30	0	13	43	30,2%
33600	AIKUISTEN PALVELUT		130	1	18	149	12,1%
33700	VANHUSTEN PALVELUT		115	1	40	156	25,6%
	YHTEENSÄ		395	3	108	506	21,3%

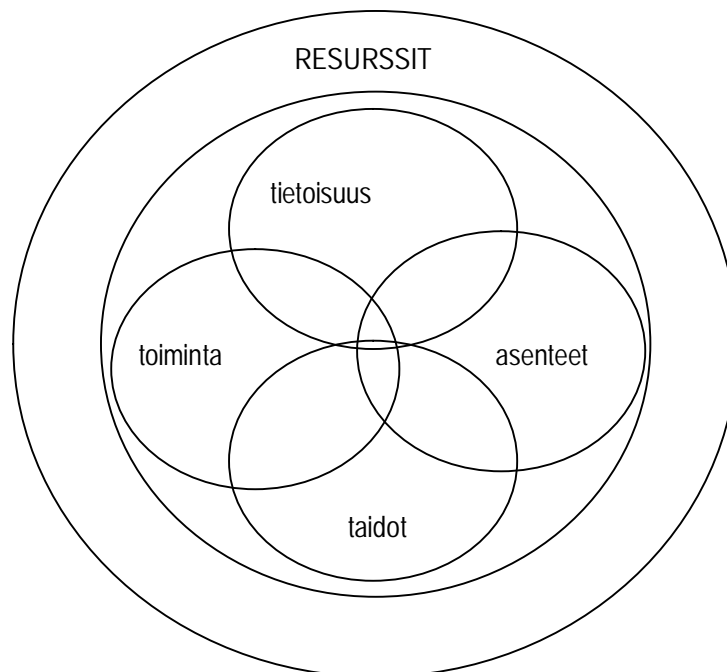
Taulukko 1. Helsingin kaupunki sosiaalivirasto. Sosiaaliviraston henkilöstön äidinkieli 01/2010.

4 KULTTUURIEN VÄLISEN AMMATTITAIDON KEHITTYMINEN

4.1 Kulttuurienvälinen kompetenssi

Kielo Brewis on tutkinut väitöskirjassaan (2008) stressin kokemusta suomalaisten viiranomaisten monietnisissä asiakaskontakteissa. Hän tarkasteli suomalaisen kantaväestön kulttuurienvälisen viestinnän ja kulttuurisen sopeutumisen haasteita kartoittamalla Kansaneläkelaitoksen sekä Ulkomaalaisviraston monietnistä asiakaspalvelutyötä puhelin-kontakteissa sekä henkilökohtaisissa vuorovaikutustilanteissa. Tutkimusaineisto on kerätty vuosien 2004 - 2006 aikana.

Kulttuurien välisiin kohtaamistilanteisiin olennaisesti liittyvä kulttuurien välisen kompetenssin käsite sisältää ne valmiudet, joita tarvitaan luonteivissa kulttuurien välisissä vuorovaikutustilanteissa. Kompetenssi koostuu neljästä ulottuvuudesta (kuvio 5): taidoista, tietoisuudesta, asenteista ja toiminnasta. Kulttuurien välinen kompetenssi on yksi ammattitaidon osa-alue (säie) asiakaspalvelutyössä, kuten vuorovaikutustaidot, kehittymiskyky, ammatilliset valmiudet, omaksumiskyky, joustavuus ja muutoksensietokyky. (Hammar-Suutari 2005: 111–121).



Kuvio 5. Kulttuurien välisen kompetenssin säie (Hammar-Suutari, 2005: 116).

Kompetenssi (= osaaminen) on henkilön onnistunutta toimintaa tietyssä kontekstissa. Onnistumiseen vaikuttaa henkilön ominaisuudet, jota kyseinen asiayhteys vaatii. Kulttuurienväliseen kompetenssiin vaikuttavat positiivisesti esimerkiksi luonteenpiirteinä avoimuus ja taitona ihmissuhteiden ylläpitokyky. (Brewis 2009.)

Monikulttuurisia asiakaskontakteja leimaa kaksisuuntaisuus. Kompetenssi vaatii tämän tiedostamista. Brewis (2009) määrittelee asian seuraavasti: ei tarvitse olla olematta oman kulttuurinsa jäsen eikä luopua vakaumuksestaan, mutta omien kulttuurisidonnaisuuksien merkityksen tunnistaminen toiminnassa auttaa tarkastelemaan niiden vaikutusta toiseen osapuoleen.

Omasta viestintätyylistä poikkeava vuorovaikutuskäyttäytyminen aiheuttaa usein henkilöissä epävarmuutta, epäluuloisuutta ja kielteisiä stereotypioita toisesta osapuolesta. Yleismaailmallisesti ihmisten reaktio on siirtyä puolustuskannalle, jos he eivät tiedä, mitä toinen ihminen ajattelee tai miten asiat tulevat sujumaan. Tällaisessa stressitilanteessa ihminen lähtee tiedostamattaan peilaamaan asioita omasta kulttuuritaustastaan käsin. Tämä saattaa tuottaa ylikorostuneita stereotypioita. (Brewis 2008.)

Kulttuurien välisessä viestinnässä samat käyttäytymisen lait pätevät molempiin osapuoliin. Brewisin (2008) tutkimus osoitti, että kulttuurienväliseen viestintään liittyviä asioita ei aina tunnisteta, ja tästä johtuen syntyy virhetulkintoja, jotka haittaavat viestintää ja lisäävät stressiä.

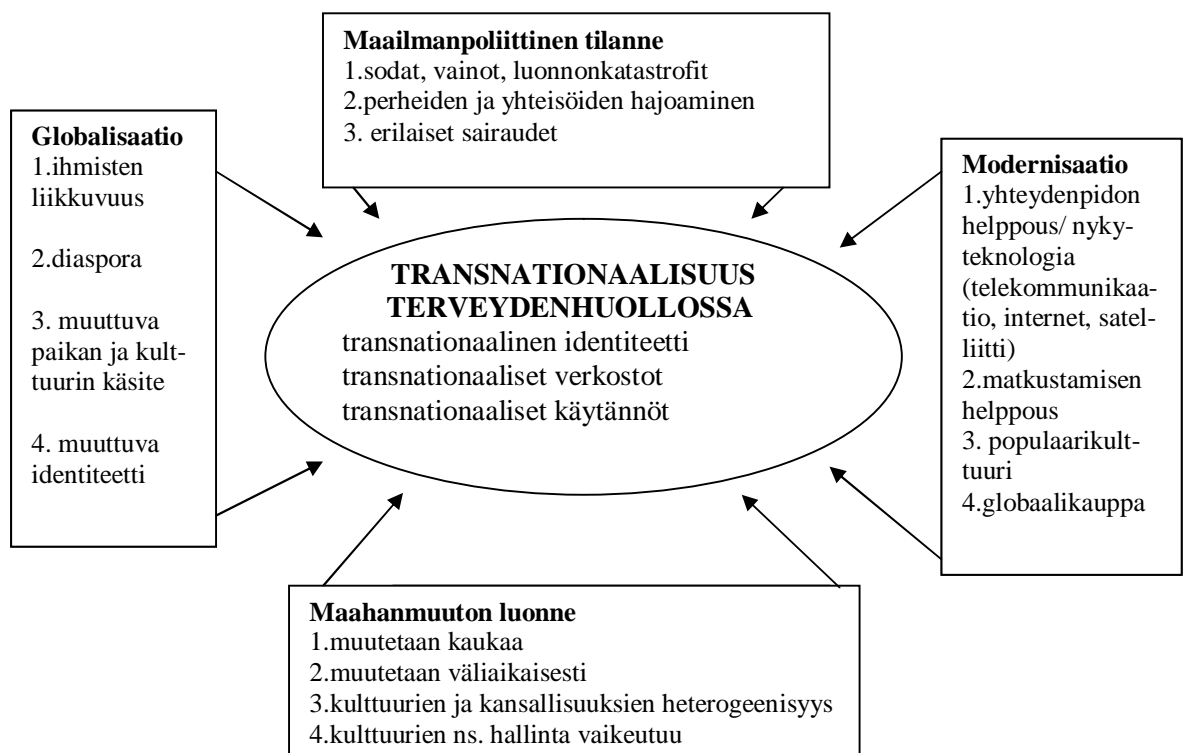
Kompetenssi on ammatillisen vuorovaikutusosaamisen ydin. Henkilöiden joiden työtehtävien tärkeimpiä työkaluja ovat vuorovaikutus ja viestintä tulisi tiedostaa vuorovaikutustaitojensa kehitystarpeet. Etenkin kun vuorovaikutus tapahtuu monietnisissä ja monikulttuurisissa asiakassuhteissa.

4.2 Transnationaalinen osaaminen

Kulttuurien välinen kompetenssi on tietoa ja taitoa, jota tarvitaan eri kulttuureista tulevien henkilöiden kohtaamistilanteissa. Kulttuurin lisäksi on monia muita tekijöitä, jotka vaikuttavat maahanmuuttajien kokonaisvaltaiseen terveyteen ja hyvinvointiin. Maahanmuuton syyt, sota- ja vainokokemukset, sosiaalinen asema ja identiteetin muutokset sekä monet diskriminaation ja rasismien kokemukset entisessä ja uudessa kulttuurissa

vaikuttavat maahanmuuttajan sopeutumiseen valtakulttuuriin. Transnationaalisen osaamisen näkökulma korostaa kulttuuri tekijöiden huomioimisen ohella sitä, että otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon se todellisuus, jossa maahanmuuttajat elävät. (Sainola-Rodrigues 2009).

Sainola-Rodrigues (2009) on tarkastellut väitöskirjassaan transnationalisuuden vaikutusta suomalaisen terveydenhuoltoon. Sitä on kuvattu kuviossa 6. Maailmanpoliittinen tilanne, globalisaatio, maahanmuutonluonne ja modernisaatio vaikuttavat maahanmuuttajan elämään lähtökohtaisesti ja niillä on myös vaikutuksensa elämän monilla ulottuvuuksilla uudessa kotimaassa.



Kuvio 6. Transnationaalisuuden vaikutus suomalaiseen terveydenhuoltoon (Sainola-Rodrigues 2009:34).

Sainola-Rodriqueksen väitöskirjassa (2009) tuotiin ensimmäistä kertaa esiin transnationaalinen näkökulma suomalaisessa terveydenhuollossa. Hänen mukaansa transnationalisuus on vielä määrittämättä, mutta muotoutumassa. Terveydenhuoltohenkilöstön yhteinen työn kohde on potilas ja työ potilaan hyväksi. Transnationalisuus voisi olla terveyden huollon yhteinen käsite, henkilöstön yhteinen osaamisvaatimus. Transnationaalinen näkökulma on käytännönläheinen ja armollinen, koska siinä edellytetään tuttuja perusarvoja ja -periaatteita: paneutumista, kiinnostusta, tasa-arvoisuutta, dialogisuutta, asiakkaan kuuntelua, osallistumista ja osallistumiseen velvoittamista ja tätä kautta yhteiseen näkemykseen pääsemistä. Molemminpuolinen transnationaalinen tiedostaminen edesauttaisi maahanmuuttajataustaisen työntekijän ammatti-identiteetin kehittymistä suomalaisen työkuulttuurin mukaiseksi.

Tiilikainen (2008) on tutkimuksessaan perehtynyt transnationalisuuteen hoitamisen näkökulmasta ja suomentanut käsitteen ylirajaiseksi hoidoksi. Globalisaation myötä maahanmuuttajilla ja pakolaisilla on tiiviitä suhteita kotimaihinsa ja muissa maissa asuviin perheenjäseniinsä. Ylirajaiset perhesiteet pitävät sisällään monenlaisia ulottuvuuksia, kuten sosiaalisia, kulttuurisia, uskonnollisia, taloudellisia ja poliittisia siteitä niin yhteisöjen kuin perheidenkin tasolla. Kontakteja ylläpidetään esimerkiksi vierailuiden, raha- ja tavaralähetysten, puheluiden ja internetin avulla.

Diaspora voidaan nähdä yhtenä transnationaalisuuden muotona. Diasporan tarkoittaa suoraan kreikasta käännettynä hajaannusta ja hajallaan asumista. Käsitteeseen yhdistetään kirjallisuudessa usein ajatus pakotetusta muutosta. Somalit ovat hyvä esimerkki diasporassa elävästä ja ylirajaisia suhteita ylläpitävästä ryhmästä. (Tiilikainen 2008.)

4.3 Kulttuurienvälisen ammatillisen osaamisen ja herkkyyden kehittyminen

Tarvitaan herkkyyttä havaita asioita ja tietynlaisia valmiuksia kohdata erilaisuutta ja erilaisista taustoista tulevia ihmisiä. Väittäisin, että se vaatii opettelua, jos on aina ollut suhteellisen samantyyppisten asiakkaiden kanssa tekemisissä. Pitää vähän muuttaa ajattelutapaa, että huomaisi miten tilanne voi vaihtua, kun asiakkaaksi tulee hieman erilainen henkilö. Että ei arasteltaisi tilanteita, jossa tulee uudenlaisia asiakkaita. (Hammar-Suutari 2005,120. Työhallinto, nainen.)

Kulttuurien välisen ammatillisen osaamisen kehittyminen lähtee erilaisten kulttuurien vaikutusten tiedostamisesta. Kieli, ajattelu ja mielikuvat ovat osa henkilön kulttuuritaustaa. Viestinnän osa-alueissa on useita tiedostamattomia tekijöitä joiden tietoinen käsittely ja huomioiminen vähentäisivät stressiä ja väärinymmärryksiä viestintätilanteissa. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi asioiden esittämisjärjestys, henkilöiden viestintätyylien erot eli esitetäänkö asiat suoraan vai epäsuorasti ja myös sanojen merkitys viestinnässä on suuri. Kulttuuritaustasta riippuen esiintyy puheen painotuksen eroja ja yleisesti sopiviksi koetut puheen aiheet ovat poikkeavia. Ei-kielellisen viestinnän kulttuurisilla eroilla on suuri merkitys keskustelu tilanteessa kuten miten hiljaisuus koetaan tai mitä katse kontakti kertoo. Myös hymy, nauru, eleet, ilmeet tilan ja ajan käyttö voivat kaikki johtaa väärinkäsityksiin viestintä tilanteissa. (Brewis 2009)

Salo-Leen (1996) mukaan suomalaisen puhumisen kulttuurista löytyy esimerkiksi seuraavia piirteitä jotka aiheuttavat väärinymmärryksiä: uusia tilanteita lähestytään tarkkailemalla, kuuntelu on hiljaista kuuntelua ja hiljaisuus ei ole häiritsevää tekijä eikä sitä tarvitse täyttää jollakin. Lisäksi suomalaisessa kulttuurissa puhujan ja kuulijan välillä on tiukka roolijako; kun yksi puhuu, muut kuuntelevat. Vuorovaikutus tilanteessa palautteen anto on vähäeleistä ja hienovaraista. Suomalaisen viestinnän piirteet saatetaan helposti tulkita välinpitämättömyydeksi ja tylyksi kohteluksi. Virhetulkintojen mahdollisuus vielä korostuu puhelinkontakteissa.

Kulttuurien välisen kompetenssin lähtökohtana ovat oman kulttuuritaustansa vaikutusten tiedostaminen. Muuten vaarana on, että suomalainen viranomainen toistaa tiedostamattaan omassa viestinnässään asiakkaiden kielteisesti kokemia piirteitä, jotka aiheuttavat turhautumista ja muita kielteisiä tunnereaktioita – ei vain asiakkaalle vaan viranomaiselle itselleenkin. Usein vasta omasta viestintäkulttuuristaan poikkeavaan vuorovaikutustilanteeseen toistuvasti joutuminen saa henkilön tietoisesti ajattelemaan omaan viestintäkulttuuriinsa liittyviä seikkoja. (Brewis 2005.)

Kulttuurien välisissä asiakaskontakteissa suomalaista syntyperää oleva viranomainen peilaa päivittäin viestintätapaansa monikulttuurisen asiakaskuntansa viestintätyylejä vasten. Yhtäläillä valtaväestönedustaja miettii miten hyvin tai huonosti vuorovaikutustilanteet sujuvat hänen osaltaan. Hämmennystä koetaan esimerkiksi sellaisten perusasioiden suhteen kuin mikä koetaan kohteliaaksi tai asialliseksi käyttäytymiseksi. Jatkuvat

väärinymmärrykset vuorovaikutustilanteissa voivat vaikuttaa kielteisesti henkilön itse-tuntoon tai siihen, miten henkilö asennoituu muista kulttuureista tuleviin. (Brewis 2005.)

Oman kulttuuritaustansa vaikutusten näkemiseen tarvitaan ulkopuolisen asettama peili, kuten Liisa Salo-Lee pohtii (1996,12):

Vertailu ja erilaisuuden havaitseminen antaa myös näkökulmaa omaan kulttuuriin. ”vaikeaa ei ole toisen, vaan itsensä tunteminen”, sanovat kiinalaiset. ”Kala tulee tietoiseksi vedestä vasta jouduttuaan maalle”, sanovat vastavasti länsimaalaiset. Oman kulttuurin ja sen sääntöjen tiedostaminen ei ole itsestäänselvyys. Vertailu auttaa näkemään oman yhteisön ulkopuolisen silmin.

Kulttuurien välisen herkkyyden kehittymisen alullepanija on usein vuorovaikutustilanteissa koettu stressi. Brewisin (2008) tutkimusaineistossa virkailijat kuvailivat stressi kokemuksiaan hyvin tutun oloisesti, jos vertaan omiin kokemuksiini työhönottajana ulkomaalaistaustaisten työnhakijoiden haastattelu tilanteissa. Se miten itse toimitaan ja tulkitaan toisen viestintää, vaikuttaa siihen, miten toinen osapuoli reagoi ja käyttäytyy. Kun koetaan ymmärtämisen tasolla turhautumista ja ei-sanallisessa viestinnässä tapahtuu väärinymmärryksiä, on molemminpuolinen ylireagointi lähes väistämätöntä.

Työyhteisöissä olisi hyvä avoimesti keskustella siitä, että samoin kuin ulkomaalaistaustaistaisille, vierauden kohtaaminen ei välttämättä ole helppoa kantaväestöön kuuluvillekaan. Ulkomaalaisten kanssa työskenteleville tulisi antaa välineitä ja foorumeja käsitellä kulttuurien välisestä vuorovaikutuksesta nousevia asioita. (Brewis 2005.)

Kulttuurienvälistä herkistymistä voidaan avata Martinheikki-Kokon (1997) jaottelun mukaisesti tiedostamisen, tiedon ja toiminnan tasolla. Herkistyminen on tietoinen valinta muuttaa käyttäytymistään. Käyttäytymisen muutoksen seurauksena tiedostetaan uusia asioita ja tunnereaktiot muuttuvat. Tämä jälleen lisää tiedollista aspektia ja toimintatavat sekä asenteet muuttuvat.

Tiedostavaan kulttuurienväliseen viestintään oppiminen on pitkä prosessi. Se lähtee pintatason tehokkaasta viestinnästä kehittyen tiedostamisen ja asennemuutosten kautta syvatasoiseksi kulttuurienväliseksi herkistymiseksi (Brewis 2009). Herkistymistä voisi avata myös kuvion 7. tapaan:

	PINTATASO- tehokas viestintä	SYVÄTASO- kulttuurien välinen herkistyminen
VALMIUS- ammattillinen valuutta	taidot	tiedostaminen
AKTIVOINTI- tiedostava kulttuurien välinen viestintä	käyttäytyminen	asenteet

Kuvio 7. Kulttuurien välinen herkistyminen.(Brewis 2009.)

Monikulttuurisen asiakastyön avaintekijä on työhönottajan työssä kaksoisroolin tunnistaminen. Toisaalta haastattelutilanteessa tulisi hoitaa työnhakijan asiaa ja toisaalta selvittää suomalaisen työkuulttuurin ja yhteiskunnan käytäntöjä. Työhaastattelutilanteessa työhönottaja on oman kulttuurinsa edustaja ja merkittävässä asemassa auttamassa maahanmuuttajaa tiedostamaan, miten Suomessa ollaan ja toimitaan.

Itkosen (2007) mukaan hoitotyöntekijän kulttuurinen kompetenssi mahdollistaa eettisesti hyväksyttävän hoitosuhteen ja voimaistaa asiakasta. Sama kompetenssin vaikutus on nähtävissä haastattelutilanteen vuorovaikutuksessa, eri kulttuureja edustavien osapuolien välillä. Työhön pyrkivä asiakas on mielestäni rinnastettavissa hoitosuhteen asiakkaaseen.

Kulttuurien välisen ammatillisen osaamisen työkaluina käytettynä kompetenssin alueiden sekä transnationaalisen näkökulman käyttöönotto auttavat yksittäistä henkilöä ymmärtämään kulttuurien välisen viestinnän haasteita. Tämä ymmärrys nostaa myös henkilökohtaiset kehittymistarpeet tietoisiksi.

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TEHTÄVÄT

Tarve rekrytointiprosessin kehittämiseen maahanmuuttajataustaisten työnhakijoiden osalta on noussut strategisten linjauksien ja käytännön vaatimusten kautta. Terveyskeskuksen maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden ryhmä on hyvin heterogeeninen. Heitä yhdistää usein vain eri kulttuuri ja kielitausta suhteessa valtaväestöä edustaviin työyhteisön jäseniin.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda ja kuvata maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden rekrytointiprosessiin sisältyvä haastatteluprosessi. Toimintaympäristönä on Helsingin terveystieteiden keskus.

Kaksivaiheisen haastatteluprosessin tavoitteena on helpottaa alkuperäisyyden keinoin maahanmuuttajataustaisen työntekijän ammatti-identiteetin kehittymistä suomalaisen työ kulttuurin mukaiseksi.

Teoreettisena viitekehyksenä työssäni käytän Kielo Brewisin väitöskirjassaan (2008) tuomaa kulttuurienvälisiä kompetenssia sekä Kirsti Sainola-Rodriguezin väitöskirjaa (2009) transnationaalista osaamisesta.

6 HAASTATTELUPROSESSIN KUVAUS

Kehitystyöni tuloksena esitetään kaksivaiheinen haastatteluprosessin käytettäväksi maahanmuuttajataustaisten työnhakijoiden työhaastatteluiden runkona. Haastatteluprosessin kaksivaiheisuus perustuu kompetenssitietämykseen. Luottamuksellisen ja transnationaalisen näkökulman mukaisen vuorovaikutuksen syntymiselle tarvitaan aikaa ja mahdollisuuksia asioiden uudelleen käsittelyyn sekä tarkentamiseen. Esittämäni haastatteluprosessi edellyttää haastattelijana toimivalta henkilöltä kulttuurien välisistä ammattitaitoa ja perehtyneisyyttä kulttuurien väliseen viestintään.

6.1 Haastatteluprosessin ensimmäinen vaihe

Haastatteluprosessi lähtee liikkeelle aiemmin esitetyn rekrytointiprosessin kautta. Haastatteluun kutsu aloittaa maahanmuuttajataustaisten haastatteluprosessin. Kutsua tehostetaan puhelinsoiton lisäksi kirjallisella viestinnällä. Sähköpostiosoite on käytössä lähes

poikkeuksetta työnhakijoillamme. Sähköpostiviesti on hyvä tapa varmentaa puhelimes-
sa sovittua ja tarkentaa, että osapuolet ovat ymmärtäneet asiat samalla tavalla. Tämä
varmennus on käytännössä osoittautunut välttämättömäksi, kun kyseessä on toista kieltä
äidinkielenään puhuva henkilö ja Helsinki on hänelle kaupunkinakin tuntematon. Jos
sähköpostia ei ole käytössä, voi työhönottaja lähettää varmistuksen tekstiviestillä ja
viimeisessä tapauksessa kirjeitse postin kautta, mikäli edellä mainitut sähköiset viesti-
met eivät olisi työnhakijan käytössä.

Haastattelun ensimmäinen vaihe tapahtuu yhdessä työhönottajan kanssa. Haastattelu
tilanteen tulisi olla kiireetön ja mahdollisimman rauhoittava fyysisiltä puitteiltaan sekä
vuorovaikutukseltaan. Työhönottaja on ensiarvoisessa asemassa tilanteen tunnelman
luojana ja vuorovaikutustilanteen etenemisen ohjaajana toivottuun suuntaan. Työhön-
ottajalla tulee olla selkeästi mielessään haastattelun tavoitteet ja keinot luottamuksellisen
ja välittömän vuorovaikutuksen syntymiselle. Kulttuurien välinen kompetenssi on haas-
tattelutilanteessa työhönottajan vastuulla.

Kompetenssi ilmenee tieteellisen tutkimustiedon pohjalta haastatteluprosessissa esimer-
kiksi seuraavaksi esitetyillä tavoilla. Kiinnitetään erityistä huomiota tutustumiseen ja
osoitetaan kiinnostusta haasteltavan henkilöhistoriaa kohtaan. Etenkin haastattelupro-
sessin alkupuolella on syytä käyttää tietämystään transnationaalisuuden vaikutuksista
haastateltavan henkilöhistoriaan. On myös hyvä hahmottaa omaa asemaansa työnanta-
jan edustajana maahanmuuttajataustaisen haastateltavan näkökulmasta. Haastateltava
voi kuulua esimerkiksi diasporan kokeneeseen kansaan, jota on kohdeltu kaltoin mat-
kansa varrella, jopa virkavallan taholta. Työnantajan edustaja on helppo rinnastaa yh-
teiskunnallisiin auktoriteetteihin. Tavoitteena on luottamuksellinen vuorovaikutus. Kun
luottamus on saavutettu, on helpompaa selvittää työnteko-oikeudelliset kysymykset
sekä työ- ja koulutushistoria.

Työhaastattelun toisena tasona työnhakijan varsinaisen työhaastattelun lisäksi on suo-
malaisen työkuulttuurin esittely ja yhteiskuntamme pelisääntöjen avaaminen. Työhaastat-
telun ensimmäisessä vaiheessa tätä tehtävää palvelee Helsingin kaupungista kertominen
työnantajan ja työnhakijan tulevan työyksikön paikan hahmottaminen organisaatiossa.

Käytäntö on osoittanut, että kantaväestöön kuuluville hyvin itsestään selvät asiat voivat vaatia pitkällistäkin pohdintaa. Esimerkiksi lyhythihaiseen työasuun pukeutuminen tai sianlihapitoisen ruuan jakaminen potilaille voi olla vastoin työnhakijan omaa vakaumusta tai kulttuuriin kuuluvia tapoja. Kulttuuritaustasta johtuen asiat voivat vaatia laajempaa pohdiskelua perhepiirissä. Esimerkkinä käytän nuorta lähihoitajapoikaa, joka ilmoitti asiaa pohdittuaan, että kyllä hän voi jakaa sianliharuokaa potilaille, koska isä sanoi, että se kuuluu hänen työhönsä.

Edellisillä esimerkeillä tahdon konkretisoida transnationalisen näkökulman tärkeyttä. Kun työhönottajalla on kompetenssia monikulttuurisuudesta, kyetään haastattelutilanteessa huomioimaan ja antamaan aikaa vaikeille kysymyksille, jotka johtuvat kulttuurien ristiriitaisuuksista. Kun vieraan kulttuurin edustajalle on aikaa perustella esimerkiksi lyhythihaisen työasun aseptica merkitystä tai sitä, että ruokarajoitukset lähtevät jokaisen potilaan lähtökohdista, eivät hoitajan vakaumuksesta, päästään mahdollisesti hyvään yhteisymmärrykseen. Tämänkin esimerkin poika edusti kulttuuritaustaltaan ryhmää, jossa vaikeita uskonnollisiin tapoihin liittyviä kysymyksiä pohditaan vanhempien kanssa ja nuori ei voi itse päättää toiminta tavoistaan. Kun työhönottotilanteessa kyetään huomioimaan transnationaalisuus, jää aikaa pohtia asioita ja tilaa luottamukselliselle vuorovaikutukselle ilman jännitteitä tai pelkoja.

Haastatteluprosessin ensimmäinen vaihe päättyy jatkotyöskentelyn selventämiseen haastateltavalle. Asioiden jatkon sujuminen selvitetään hakijalle vastaamalla esimerkiksi kysymyksiin: missä, milloin, mitä ja miten sekä lopuksi kuka ja kenelle. Hakijalla tulisi olla myös mahdollisuus ottaa ennen toista vaihetta yhteys työhönottajaan, joka häntä on haastatellut tai tutustua jo haastattelutilanteessa mahdolliseen sijaiseen. Haastateltavalle voi jäädä avoimia kysymyksiä pohdittavaksi, ja niistä tulee saada puhua tutun ihmisen kanssa.

Haastattelun ensimmäistä vaihetta seuraa selvittelytyö. Se pitää sisällään esimerkiksi soitot suosittelijoille ja Valvonta- ja lupavirastoon (Valviraan). Työhönottaja neuvottelee myös tulevan työyksikön esimiesten kanssa työpisteen sijainnista ja esittelee haastattelemansa työnhakijan. Joskus tässä vaiheessa voi olla epäselvää esimerkiksi kielitaidon riittävyys tulevia työtehtäviä silmälläpitäen. Kielitaidon riittävyyden arviointi voi tapahtua siten vasta haastattelun toisessa vaiheessa. Myös työpisteen henkilöstörakenne voi

määrittää työntekomahdollisuuksien avautumista. Jos esimerkiksi sairaalanosastolla on jo useampi huonosti suomea puhuva sairaanhoitaja, pitää etsiä työpiste toisaalta, jotta työntekijän suomen kieli pääsisi kehittymään eikä potilasturvallisuus työvuorojen aikana vaarantuisi.

6.2 Haastatteluprosessin toinen vaihe

Ennen kutsua haastattelun toiseen vaiheeseen työhönottaja on selvittänyt, että työntekijän taidot ja kokemus vastaavat tehtävän vaatimuksia. Mikäli työnhakija ei täytä vaatimuksia hänelle selitetään puhelimesta syyt ja ohjeistetaan työnhaun jatkamisessa. Tarvittaessa voidaan tavata työnhakija uudelleen työhönnotossa.

Haastattelun toinen vaihe tapahtuu tulevalla työpaikalla. Työnhakijan tulee päästä tutustumaan tulevaan esimieheensä ja työyhteisöönsä. Tärkeä osa ammatillisen identiteetin kehittymistä on päästä sisälle työyhteisöön ja työkuultuuriin. Ensimmäinen tapaaminen työyhteisön edustajien ja esimiehen kanssa on siis hyvin merkittävä. Tämän vuoksi tilanteen tulee olla kiireetön sekä hyvin valmisteltu. Työhönottajan tulee toimia tuttuna henkilönä työnhakijan tukena uudessa ympäristössä ja tilanteessa.

Haastattelun toisessa vaiheessa viralliset asiat ovat jo pitkälle selvitettyinä. Tässä vaiheessa voidaan keskittyä vuorovaikutukseen sekä stressitekijöiden minimointiin. Toisessa vaiheessa on mahdollisuus varmentaa vielä epäselviksi jääneitä kysymyksiä ja aloittaa alkuperähditys antamalla esimerkiksi yksikön ja osaston esittelymateriaalia kirjallisessa muodossa uuden työntekijän luettavaksi.

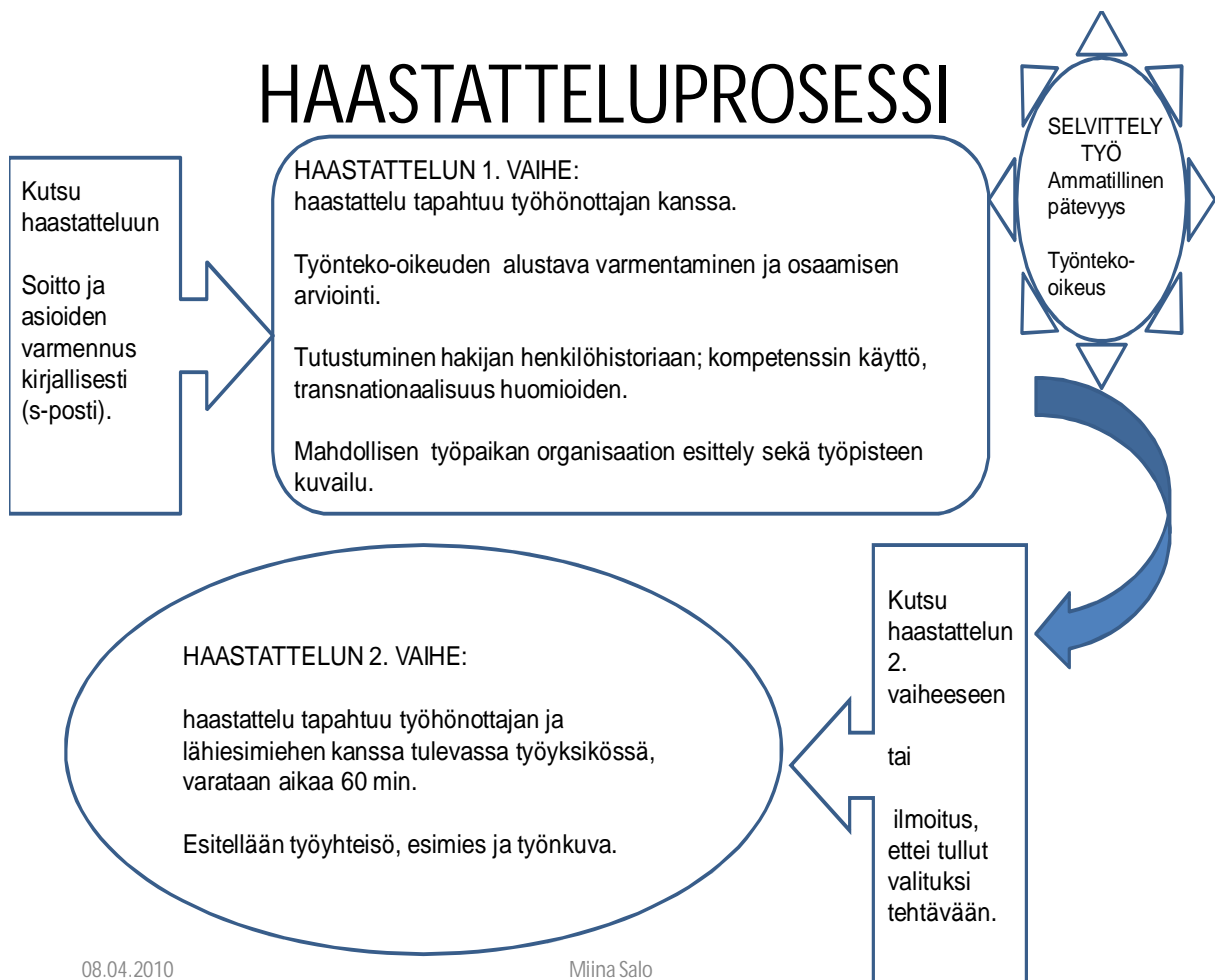
Haastatteluprosessin toisessa vaiheessa kyetään huomioimaan tulevan työyksikön sopeutumista monietniseen työkaveruuteen. Jos muun työyhteisön sopeutumiseen ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota, on mahdollista, että sopeutuminen erilaisuuteen hidastuu ja estyy. Työyhteisöissä voidaan antaa oman kulttuurin piirteille liioitellun korostuneita merkityksiä, arvottaen kaikki muut kulttuurit yksinomaan omasta kulttuurista käsin. Tämä kaikki voi edistää epätoivottujen asenteiden vahvistumista työyhteisöissä. (Brewis 2005)

Kantaväestöön kuuluvien sopeutumisprosessille on annettava aikaa. Sopeutuminen lähtee liikkeelle hyvästä ensikontaktista. Kun uuteen, toisesta kielitaustasta ja kulttuurista

tulevaan työkaveriin saadaan hyvä ja positiivinen ensikontakti edesauttaa se ongelmattomasti vuorovaikutusta ja antaa halua henkilön hyvää perehdytykseen jatkossa.

Jos, työsuhdetta ei jostain syystä solmita toisessa vaiheessa ilmenneiden seikkojen vuoksi, jää työhönottajan tehtäväksi ohjeistaa ja opastaa työnhakijaa työnhakuprosessin jatkon suhteen.

Kuviossa 6 on kuvattu haastatteluprosessi. Kuviossa on esitettyä vielä lyhyesti prosessin vaiheet pääkohdittain.



Kuvio 6. Maahanmuuttajataustaisten työnhakijoiden haastatteluprosessi.

7 POHDINTA

Kehittämistyöni lähti liikkeelle kesällä 2009, kun sain varmistuksen opiskelupaikastani Metropolia ammattikorkeakoulussa. Lähdin etsimään kehittämistyöni kohdetta tekemästäni työhönottajan työstä käsin, täysin työelämälähtöisesti. Alussa ajatuksenani oli perehdytyksen kehittäminen käyttäen apuna mentorointia. Kuitenkin ilmeni, että mentoroinnin kehittämistyö olisi ollut liian suuri prosessi suhteutettuna opiskeluni laajuuteen. Rajasin kehittämistyöni työhaastatteluun. Työhaastattelu paljastui monitasoiseksi ja vaativaksi osaksi työhönottajan työtä.

Haastattelutilanteeseen sisältyy selkeästi alkuperehdytys. Alkuperehdytys maahanmuuttajien kohdalla tuo uusia haasteita työhönotto tilanteeseen. Tarkoituksena on maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kohdalla tukea heidän asettumistaan osaksi työyhteisöjämme. Kehittämäni maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden rekrytointiprosessi auttaa työhönottajia tiedostamaan nämä haasteet ja avaa maahanmuuttajataustaisten henkilöiden haastattelutilanteiden moni kerroksellisuutta.

Työni viitekehikseksi muodostui tieteellisen tutkimustyön tulokset kulttuurien välisestä kompetenssista ja transnationalisesta näkökulmasta. Kompetenssi ja transnationaalisuus selkeyttivät itselleni monikulttuuristen vuorovaikutustilanteiden dynamiikkaa ja kohtaamisien monimuotoisuutta. Oivalsin työni aikana, miten tutkittu tieto tukee niin sanottua mutua -tietoa ja auttaa hahmottamaan vaikeita kokonaisuuksia sekä sitomaan irrallisia käsitteitä ja asiayhteyksiä toisiinsa.

Käytännössä kulttuurien välisen ammatillisen osaamisen ja herkkyuden kehittyminen vaatii halua ymmärtää maahanmuuttajien maailmaa ja kykyä välittää kiinnostusta haastateltavan taustaa ja elämänskatsomusta kohtaan (Brewiss 2008). Transnationaalinen näkemys maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kohtaamisessa, yhdessä kompetenssi osaamisen kanssa helpottavat näkemään maahanmuuttajan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti. Transnationalisuus ja kulttuurien välinen kompetenssi toimivat työkaluina tässä vaativassa kulttuurien välisessä työssä.

Kulttuurienvälisen osaamisen ja herkkyyden kehittäminen ammatillisessa vuorovaikutuksessa haastaisi jokaista työhönottajan työtä tekevää lisäopintoihin. Itse koin jo yhden iltapäivän Kielo Brewisin luennon erittäin antoisana ja innostavan. Tosin olin opinnäytetyöni työstämisen kautta tutustunut hänen väitöskirjaansa jo ennen kyseistä luentoa. Sainio-Rodriqueksen (2009) väitöskirjassaan suomalaisen terveydenhoitoon tuoma transnationaalisuuden käsite syvensi ymmärrystäni kulttuurien välisestä kompetenssista.

Työni tuloksena rakensin mallin kaksivaiheisesta haastatteluprosessista. Viitekehys palveli ajatustyötäni mallin suhteen ja antoi perusteita käytännön työssä havaitulle ajan- ja perehtymisen tarpeelle maahanmuuttajataustaisten työnhakijoiden kohdalla.

Esittämäni kaksivaiheinen haastatteluprosessi vaatii enemmän aikaa ja paneutumista kuin nykyisin toteutettava haastattelumalli. Resurssien kohdentaminen haastatteluprosessiin säästäisi työyhteisöjä kulttuurien välisiltä törmäyksiltä. Haastatteluprosessin keinoin kyettäisiin motivoimaan työhön tulijoita aktiivisiksi toimijoiksi omassa sopeutumisessaan uuteen työkuultuuriin. Käyttämällä transnationaalista tietämystä työhönotto tilanteissa ja kehittämällä kulttuurien välisessä kompetenssissa rekrytoinnin ammattilaisina, kyettäisiin helpottamaan jo työhaastattelussa ulkomaalaistaustaisen henkilön ammatti-identiteetin kehittymistä suomalaisen työkuultuurin vaatimuksia vastaavaksi.

7.1 Luotettavuus ja eettisyys

Työni toteutus perustui pohjatiedon keräämiseen kirjallisuuskatsauksen muodossa suunnitelma vaiheessa. Käytössäni oli sosiaaliviraston ja terveyskeskuksen kirjastonpalvelut (Soster-Kirjasto) ja aineistohaku PrettyLib sekä oman henkilöstöhankintayksikkömme kirjasto. Suunnitteluvaiheessa löysin melko laajasti uutta tietoa aiheestani sekä tutkimusten muodossa että erilaisten hankkeiden loppuraportteina. Olen löytänyt aiheeseen liittyviä tutkimuksia ja opinnäytetöitä oppilaitoksen hakukoneiden avulla. Terveyskeskuksen perehtyjän ABC-sivustolla sekä laadituissa pysyväsivohjeissa on käsitelty monikulttuurisuuteen liittyviä haasteita. Tämä olemassa oleva aineisto oli käytössäni. Työtäni ohjasi kuitenkin melko varhaisesta vaiheesta teoriapohjaksi löytynyt Kielo Brewisin väitöskirjassaan (2008) tuoma kompetenssi monikulttuurisissa asiakaskontakteissa sekä Kirsti Sainola-Rodriguezin väitöskirjassaan (2009) avaama transnationaali-

nen osaaminen. Kummatkin väitöskirjat ovat omalla alallaan urauurtavia ja tunnustettuja sekä tieteelliset kriteerit täyttäviä.

Työni ei sisällä yksilöhaastatteluita tai muuta tiedon keruuta, josta voisi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä tai ongelmallisiksi muodostuneita tapahtuma sarjoja joihin osallistuneet henkilöt olisivat tunnistettavissa. En nimennyt yksittäisiä toimintayksikköjä tai työnhakijoita, vaan käsitelin haastavia tilanteita yleisellä tasolla esimerkinomaisesti.

7.2 Kehittämistyö

Työni keskittyi lopulta hyvin pieneen osaan maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden rekrytointia ja työhön sitoutumista edistävää työnantajan toimintaa. Jatkokehityskentelylle jää paljon kenttää ja aihekokonaisuuksia.

Työstäessäni opinnäytetyötäni pohdin alkuvaiheessa omaan työhistoriaani liittyen, miten kyettäisiin hyödyntämään paremmin maahanmuuttajataustaisten työntekijöidemme ammatillista ja kansallista erityisosaamista, esimerkiksi kieliosaamista ja kulttuurituntemusta? Etenkin ollessani työssä terveysasemalla terveydenhoitajana, kyettiin siellä hyödyntämään ulkomaalaistaustaisten lääkäreiden kielitaitoa ja kulttuurituntemusta ulkomaalaistaustaisen väestön hoidossa. Ulkomaalaistaustaisen henkilöstön osaaminen voitaisiin kohdentaa kunnallisia terveyspalveluja käyttävään monikulttuuriseen väestöön, joka on etenkin Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluja käyttäjien erityispiirre. Tämä vaatisi kuitenkin paljon tutkitutiedon hyödyntämistä sekä kehittämiseen panostamista.

Mentoroinnin mahdollisuuksien selvittäminen ja käytöstä löytyvien hyvien kokemusten kartoittaminen olisi mielenkiintoista pohjatyötä itse mentoroinnin kehittämiseksi osaksi yksiköidemme perehdytysohjelmia. Kaiken kaikkiaan koko perehdytyksen mallintaminen prosessiksi ja tästä työstä nousevien osa-alueiden avaaminen olisi mielestäni hyödyllistä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon sektoreilla.

Tulisi lähteä rohkeasti kohti terveydenhuollon tulevaisuuden haasteita joissa resurssit ovat tiukemmilla henkilöstön saatavuuden ja käytettävissä olevan rahan suhteen. Tiedossa on jo nyt, että hoidettavan väestönosan kasvaa suhteessa työmarkkinoilla oleviin

hoitoalan ammattilaisiin. Kiinnittämällä erityistä huomioita maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden rekrytointiin olisimme askeleen edellä tulevaisuutta.

LÄHTEET

- Brewis, Kielo 2008: Stress in the multi-ethnic customer contacts of the Finnish civil servants: developing critical pragmatic intercultural professionals. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä University Printing house. Jyväskylä.
- Brewis, Kielo 2009: Luento: Kulttuurienvälisen ammattitaidon kehittäminen asiakas-kontakteissa, 3.12.2009. Oiva Akatemia. Helsinki, Paasitorni.
- Brewis, Kielo 2005: Kulttuurien välinen viestintä viranomaiskontakteissa. Teoksessa: Pitkänen, Pirkko (toim.) 2005: Kulttuurien välinen työ. Edita Prima. Helsinki.
- Carroll, Hanna – Pihlajamaa, Elina – Raunio, Mika 2009: Työmarkkinoiden kansainvälistymispalvelut:Ulkomaalaisen osaamisen kanava Suomen elinkeinoelämään. Kehittämisen haasteet ja mahdollisuudet pääkaupunkiseudulla. Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuksia 2009/3. Edita Prima. Helsinki.
- Hammar-Suutari, Sari 2005: Kulttuurien väliset asiakaspalvelutilanteet viranomaistyössä. Teoksessa: Pitkänen, Pirkko (toim.) 2005: Kulttuurien välinen työ. Edita Prima. Helsinki.
- Henkilötietolaki 52/1999
- Ikonen, Eija-Riitta 2007: Hoitotyöntekijän kulttuurinen kompetenssi. Käsiteanalyttinen tutkimus hybridisellä mallilla. Hoitotiede vol 19, no 3/-07.
- Jaakkola, Magdalena 2009: Maahanmuuttajat suomalaisten näkökulmasta, asennemuutokset 1987-2007. Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuksia. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kankunen, Päivi – Vehviläinen-Julkunen, Katri 2009: Tutkimus hoitotieteessä. WSOY: Helsinki.
- Lampinen, Johanna — Paasso-Melène, Monica (toim.) 2009: Tulevaisuus meissä, kasvaminen maailmanlaajuiseen vastuuseen. Opetusministeriön julkaisuja 2009: 40. <http://www.minedu.fi/OPM/julkaisuja>.
- Lindberg, Eva — Toivanen, Mia — von Hertzen Nina 2006: Maahanmuuttaja työhallinnon asiakkaana, julkaisu työhallinnolle. Edita Prima.
- Lindberg, Eva — Toivanen, Mia — von Hertzen Nina 2006: Toimintamalleja ja kokemuksia monikulttuurisuudesta, yleisjulkaisu. Edita Prima.
- Lindberg, Eva — Toivanen, Mia 2006: Tavoitteena toimiva monikulttuurinen työyhteisö, koulutusjulkaisu. Edita Prima.
- Lindberg, Eva — Toivanen, Mia — von Hertzen Nina 2006: Monikulttuurisuus työyhteisössä, julkaisu työnantajalle. Edita Prima.
- Lipasti, Terttu 2007: Monikulttuurisen johtamisen haasteet. Premissi 5. 23-29.

- Markkanen, Kirsi — Tammisto, Soile 2005: Maahanmuuttajat hoitoalan työyhteisöissä. Tehyn julkaisusarja B: Selvitys 3.
- Markkanen, Mikko 2002: Onnistu rekrytoinnissa. WsoyPro. Helsinki.
- Markkanen, Mikko 2005: Onnistu rekrytointihaastattelijana. WsoyPro. Helsinki.
- Matinheikki-Kokko, Kaija – Pitkänen, Pirkko (toim.)1997: Monikulttuurinen Suomi. Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Gaudeamus. Helsinki.
- Mattheiszen, Leena 2009: Helsingin kaupungin henkilöstökeskus, henkilöstöpolitiikka Kirje 2009, Ohjekirja 24. Maahanmuuttajan palvelukseen ottaminen 20.10.2009.
- Nieminen, Ulla: Osuma - Työyhteisöjen valmennus monikulttuurisuuteen. Koulutuskeskus salpaus. Osuma-projekti (ESR). Tulostettu 18.9.2009.
- Peltola, Ulla — Metso, Laura 2008: Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia, research reports 79/2008. Helsinki: Yliopistopaino.
- Peltovuori, Teija 2009: Helsingin terveystieteiden tutkimuskeskuksen henkilöstöhankintayksikkö. markkinointiviestintästrategian suunnitelma. Näyttöraportit I ja II. Markkinointiviestinnän erikoisammattitutkinto. Markkinointi-Instituutti.
- Perhoniemi, Riku — Jasinskaja - Lahti, Inga 2006: Maahanmuuttajien kotoutuminen pääkaupunkiseudulla. Seurantatutkimus vuosilta 1997 -2004. Helsinki:Helsingin kaupungin hankintakeskus.
- Pitkänen, Pirkko (toim.) 2005: Kulttuurien välinen työ. Edita publishing. Edita Prima. Helsinki.
- Rauhala, Laura 2009:Johtaminen siivousalalla ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden näkökulmasta. Leppävaara. Opinnaytetyo.pdf. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-200904051873>.
- Sainola-Rodriguez, Kirsti 2009: Transnationaalinen osaminen. Uusi terveydenhuoltohenkilöstön osaamisvaatimus. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja E. yhteiskuntatieteet 172. Kuopio. <http://www.uku.fi/vaitokset/2009/ISBN978-951-27-1231ksainolarodriguez.htm>. Luettu 14.12.2009.
- Salo-Lee, Liisa 2009/a: Teemana maailmanlaajuinen vastuu, monikulttuurinen osaaminen ja kulttuurinen lukutaito. Opetusministeriön verkkolehti: <http://www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2009/2708/globalivastuu.html>. Luettu 8.10.2009.
- Salo-Lee, Liisa 2009/b: Kulttuurienvälinen viestintä. Yhteisöviestinnän perusteet, Jyväskylän yliopisto – verkko-oppimateriaali. http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yvipperust/artikkelit/kulvie_printti.html
- Salo-Lee, Liisa, Malmberg, R. , Hallinoja, R. 1996: Me ja Muut. Kulttuurienvälinen viestintä, YLE-opetuspalvelut, Yleisradio. Helsinki.

- Suokonautio, Jaana 2007: Osaavaa työvoimaa meiltä ja muualta – Ajatuksia maahanmuuttajien työllistymisestä ja ulkomaisen työvoiman käytöstä Keski-Suomessa. Teoksessa: Taajamo, Matti — Puukari, Sauli (toim.): Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylä: Kopiojyvä.
- Tiilikainen, Marja 2008: Somalialaiset maahanmuuttajat ja ylijäräinen hoito. Sosiaalilääketieteen aikakauslehti 1. 74 -87.
- Tuominen, Risto 1997: Kulttuurien kohtaaminen terveydenhuollossa. Juva: WSOY.
- Tulensalo, Hannu 2009: Heli-intra verkkolehti:
http://heli2.hel.fi/Ajanuut/uuh09_41_10c.html. Luettu 12.11.2009.
- Vähätalo, Kari 2005: Maahanmuuttajat ja kantaväestö pitkäaikaistyöttöminä pääkaupunkiseudulla. Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuksia. Helsinki: Helsingin kaupunki hankintakeskus.
- Virtanen-Ora, Päivi 2007: Erilaisuus sallittu, perehdymme monimuotoisuuteen - käsikirja työhön perehdyttäjällä ja työyhteisölle. SAK. Kirjapaino: Erweko.