

Katariina Hautamäki

**MAAHANMUUTTAJASTA PUHDISTUSPALVELUALAN
AMMATTILAISEKSI**

**Opinnäytetyö
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma
Joulukuu 2014**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieska	Aika Joulukuu 2014	Tekijä/tekijät Katariina Hautamäki
Koulutusohjelma Matkailu		
Työn nimi MAAHANMUUTTAJASTA PUHDISTUSPALVELUALAN AMMATTILAISEKSI		
Työn ohjaaja Sirpa Soukka	Sivumäärä 81 + 2	
Työelämäohjaaja Merja Airaksinen		
<p>Ennusteiden mukaan ulkomaalaisten määrä Suomessa kasvaa vuoteen 2030 mennessä puoleen miljoonaan henkilöön. Avainkysymys maahanmuuttajien kohdalla tulee olemaan se, kuinka hyvin vieraskielinen väestö kytetään integroimaan ja työllistämään valtaväestön joukkoon. Oppilaitoksissa monikulttuurisuuden kohtaaminen on jokapäiväistä ja maahanmuuttajille suunnatun aikuiskoulutuksen kehittäminen koetaan tärkeäksi ohjatessa ja motivoitessa maahanmuuttajia ammatilliseen työvoimakoulutukseen ja omaehtoiseen opiskeluun.</p> <p>Laadullisessa tutkimuksessa selvitettiin teemahaastatteluna miten Oulun Palvelualan Opiston puhdistuspalvelualan viisi aikuiskouluttajaa ja kaksi ohjaajaa on perehdytetty maahanmuuttaja- aikuisopiskelijoiden opettamiseen ja tarvitaanko maahanmuuttajien kanssa työskentelyä aloittaessa perehdytystä? Lisäksi selvitettiin, miten puhdistuspalvelualan 16 maahanmuuttaja-aikuisopiskelijaa ovat kokeneet opetuksen onnistumisen ja mitä toiveita heillä on opettajille? Toiminnallisen opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koottiin kirjallisuus- ja Internet lähteistä. Viitekehyksessä luodaan katsaus muun muassa kotouttamisprosessiin, kulttuuri- eroihin, opetusmenetelmiin, verbaaliseen ja nonverbaaliseen viestintään sekä selkokieleen.</p> <p>Tutkimuksen tulosten perusteella oppilaitoksen kouluttajat ja ohjaajat kokevat perehdytyksen tarpeelliseksi. Kouluttajat ja ohjaajat ovat tähän asti pääsääntöisesti itse perehdyttäneet itsensä kohtaamaan maahanmuuttajat opetustyössään. Selkokielitetty opetusmateriaali tehdään itse tai muokataan jo olemassa olevaa materiaalia. Opettajat ja ohjaajat tarvitsevat opastusta ja toimintamalleja muuttuvissa tilanteissa. Tutkimustulosten perusteella työskentelyä kehitetään asiakaslähtöisempään suuntaan. Näin kehitetään oppilaitoksen toimintaa, edistetään opettajan jaksamista ja maahanmuuttaja-aikuisopiskelijan opintojen valmistumista.</p> <p>Opinnäytetyön osana valmistui Opettajan opas Oulun Palvelualan Opistolle. Opas on tarkoitettu ensisijaisesti helpottamaan puhdistuspalvelualan maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoiden kanssa työskenteleviä opettajia ja ohjaajia toteuttamaan opetus- ja ohjaustyötä. Maahanmuuttaja opiskelijoiden parissa töitä tehdessä ovat ammatin oppimiseen, kielenymmärtämiseen ja vuorovaikutukseen sekä kulttuurieroihin liittyvät tekijät jatkuvasti läsnä. Opettaja kohtaa päivittäin väärinymmärrytilanteita. Kulttuurierojen tiedostaminen ja mahdollisimman selkeät vuorovaikutustaidot sekä selkokielitetty opetusmateriaali vähentävät tällaisten virhetulkintojen mahdollisuutta.</p>		
Asiasanat kotouttaminen, kulttuuri, ohjaus, opetus, perehdytys		

ABSTRACT

CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Ylivieska	Date December 2014	Author Katarina Hautamäki
Degree programme Travel and Tourism		
Name of thesis FROM IMMIGRANT TO PROFESSIONAL IN CLEANING SERVICES		
Instructor Sirpa Soukka		Pages 81 + 2
Supervisor Merja Airaksinen		
<p>According to forecasts the number of foreigners in Finland will increase up to half a million by the end of year 2029. The key question with relation to immigrants is how well they will be integrated and employed in Finnish working life. Facing multiculturalism in schools is part of daily life. Developing adult education for immigrants is considered to be important when guiding and motivating immigrants´ to labour market training and independent studies.</p> <p>In this study qualitative method was used. Theme-centered interview was used to find out how five adult educators and two instructors in Oulu College of Services have been introduced to teaching mature immigrant students and if orientation is needed when starting to work with immigrants. In addition, it was studied how 16 mature immigrant students in the study programme of cleaning services experienced the level of teaching and what kind of wishes they have for teachers. The theoretical framework of functional thesis was collected from literature and Internet references. In this framework for example integration process, cultural differences, teaching methods, verbal and non-verbal communication and plain language will be overviewed.</p> <p>Based on the results of this study educators and instructors think that orientation is necessary. Educators and instructors have mainly, until so far, familiarized themselves with encountering immigrants in their teaching. They do plain language teaching materials themselves or they make changes to existing materials. Teachers and instructors need guidance and operations models in changing situations. Based on the research results, working methods are developed towards more customer-oriented direction. In this way, activity of Oulu College of Services will be developed, teachers will be helped to last in their work and graduation of mature immigrant students will be promoted.</p> <p>As a part of this thesis Teacher´s Guidebook was done to Oulu College of Services. This guidebook is primarily intended to help the teachers and instructors, who work with mature immigrant students studying in the study programme of cleaning services, to actualize their teaching and guidance work. When working with immigrant students things like learning the profession, understanding the language and communication and factors concerning cultural differences are constantly present. Teacher faces situations of misunderstanding every day. Understanding and acknowledging cultural differences, clear communication skills and plain language teaching materials decrease the possibility of these kinds of misinterpretations.</p>		
Key words integration, culture, guiding, teaching, orientation		

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 MAAHANMUUTTAJA KÄSITTEENÄ	7
2.1 Kiintiöpakolainen ja turvapaikanhakija	8
2.2 Suomen pakolaiskiintiö	9
2.3 Monikansalaisuus (kaksoiskansalaisuus)	10
2.4 Suomen kansalaisuuden hakeminen	10
2.5 Maahanmuuton kehitys	11
2.6 Suomen maahanmuuttopolitiikka	13
2.7 Kotoutumisen edistäminen	14
2.7.1 Ammatillinen työvoimakoulutus	16
2.8 Puhdistuspalvelualan työtehtävät	18
3 MAAHANMUUTTO AIHEUTTAA KULTTUURISOKIN	20
3.1 Kulttuurishokin vaiheet	21
3.2 Puolustusmekanismit	23
3.3 Modernisaatioshokki	25
3.4 Kulttuurierojen luokitteluja	26
3.5 Kulttuuriulottuvuudet	27
3.6 Valtaetäisyys	29
3.7 Yksilön ja ryhmän välinen suhde	30
3.8 Käsitys maskuliinisuudesta ja feminiinisyydestä	30
3.9 Epävarmuuden käsittelytavat sekä aikakäsitys	31
4 OPETTAMISEN HAASTEET	33
4.1 Opetusmenetelmät	37
4.1.1 Tekemällä oppiminen	37
4.1.2 Esittävä opetus	39
4.2 Ohjaus	40
4.3 Selkokieli	43
4.3.1 Kirjoitetun selkokielen ohjeet	45
5 HAASTATELUTUTKIMUS OULUN PALVELUALAN OPISTON AIKUISKOULUTTAJILLE, OHJAAJILLE JA OPISKELIJOILLE	49
5.1 Tutkimustehtävä ja aiheen rajaus	49
5.2 Haastattelumuodot	50
5.2.1 Strukturoitu haastattelu	51
5.2.2 Puolistrukturoitu haastattelu	51
5.2.3 Sähköpostihaastattelu	52
5.3 Haastattelun suunnittelu ja toteutus	53
5.4 Kouluttajien ja ohjaajien haastattelun tulokset	55
5.5 Opiskelijoiden haastattelun tulokset	61
5.6 Tutkimuksen luotettavuus	66
6 TOIMINNALLINEN TUOTOS: Opettajan opas	68
6.1 Opettajan oppaan tarkoitus ja tavoitteet	68

6.2 Opettajan oppaan tuotteistaminen	69
6.3 Kehittämistarpeen tunnistaminen ja ideointi	69
6.4 Oppaan luonnostelu	71
6.5 Opettajan oppaan kehittäminen	71
6.6 Opettajan oppaan viimeistely	72
7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	74
LÄHTEET	76
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoita puhdistuspalvelualalle opettaessa joutuu pohtimaan monia asioita. Miten esittää asiat, miten työt jaetaan ja millaista opetusmateriaalia tulisi käyttää? Opettajan tapojen tunteminen, opetuksen etenemisen ennakoitava järjestys, rutiinit ja toistot tuovat heikommin suomen kieltä osaaville maahanmuuttajille turvallisuuden tunnetta. Ymmärtääkseen paremmin oppijaa, maahanmuuttajia opettavan henkilön tulisi tunnistaa opiskelijan tilanteen taustalla vaikuttavia tekijöitä ja tarpeita.

Toiminnallisen opinnäytetyöni valintaan ja tutkimustehtävän asetteluun vaikutti ajatukseni perehdytyksen toteutumisesta sekä mielenkiintoni maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoiden opettamiseen ja ohjaukseen. Työskennellessäni puhdistuspalvelualan aikuiskouluttajana lähinnä työvoimapoliittisissa päiväkouluksissa, olen havainnut, että maahanmuuttajien opettamiseen ei ole ollut yhteisesti sovittuja käytänteitä tai opastusta. Kouluttajien ja ohjaajien taustatiedot maahanmuuttoprosessista, selkokielisestä vuorovaikutuksesta sekä siitä millaista opetusmateriaalia maahanmuuttajille tuottaa, ovat vaihdelleet kouluttajakohtaisesti. Yleensä vain nopeasti siirrytään opettamaan maahanmuuttajaryhmää ilman erillistä opastusta uuteen tilanteeseen. Mietin myös ensimmäisiä ja nykyisiä kokemuksiani maahanmuuttajaryhmän vastuukouluttajana. Millaisia puutteita ja ongelmia olin kohdannut opetustyössä, opetustyön suunnittelussa ja koulutukseen liittyvissä kommunikointi tilanteissa.

Toiminnallisessa opinnäytetyössäni käytin tiedonhankintamenetelmänä haastattelua ja teoriaperustan tiedonlähteinä etupäässä kirjallisuutta ja Internetiä. Tutkimuksen kohderyhmänä oli oppilaitoksen viisi aikuiskouluttajaa sekä kaksi ohjaajaa. Kaikilla haastateltavilla kouluttajilla on kokemusta maahanmuuttajien opettamisesta ja ohjaajilla on kokemusta maahanmuuttaja opiskelijoiden ohjaamisesta sekä tutkintotilaisuuksien arvioinneista. Opinnäytetyön toinen tutkimusryhmä koostuu puhdistuspalvelualan maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoista. Opiskelijoita haastatteleamalla haluttiin vahvistaa tai pois sulkea ennako ajatuksia, samalla vertaillen vastauksia kouluttajien ja ohjaajien vastauksiin.

Tutkimuksen tehtävänä oli selvittää.

1. Miten puhdistuspalvelualan aikuiskouluttajat ja ohjaajat perehdytetään vastaanottamaan maahanmuuttaja-aikuisopiskelijaryhmä ja tarvitaanko tähän perehdytystä?
2. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin, miten puhdistuspalvelualan maahanmuuttaja-aikuisopiskelijat ovat kokeneen opetuksen onnistumisen ja mitä toiveita heillä olisi opettajille.

Tutkimuksen tuloksena syntyneeseen Opettajan oppaaseen koottiin tiivistetysti ne asiat, jotka liittyvät puhdistuspalvelualan ammatillisissa koulutuksissa maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoiden kanssa työskentelyyn.

Opinnäytetyötäni ovat inspiroineet erityisesti seuraavat julkaisut. Puroaho ja Leppänen (2013): Maahanmuuttajien valmennus työpajoilla –opaskirja. Opaskirja on TPY:n Maahanmuuttajatyö työpajoilla - MaMuPaja -hankkeen (2011- 2013) julkaisu. Hankkeen tuloksena kehitettiin työpajoilla tehtävää maahanmuuttajatyötä ja vahvistettiin valmentajien ammatillista osaamista. Julkaisua voi tilata ilmaiseksi osoitteesta <http://www.tpy.fi>.

H. Heikkisen (2010) opinnäytetyö: Maahanmuuttajien kokemuksia perehdyttämisestä puhdistuspalvelualalla, perehdyttämistä suomalaiseen työelämään tarkastellaan maahanmuuttajan näkökulmasta.

Vuosina 2006 - 2008 toteutettiin Hyvinkään–Riihimäen aikuiskoulutuskeskuksen hallinnoima ESR-rahoitteinen Duuniin projekti. Duuniin-projektin tavoitteena oli auttaa maahanmuuttajia työllistymään ja löytämään paikkansa Suomessa. Tavoitteena oli myös tuottaa maahanmuuttajien oppimista ja opettamista helpottavaa selkokielistä opetusmateriaalia. Projektin lopputuotteiksi muotoutui selkokielistä opetusmateriaalia esimerkiksi ensiavusta, hygieniosaamisesta, puhdistuspalvelusta, työelämäosaamisesta ja ammattiviestinnästä. Projektin tuotteisiin kuuluu myös verkkosivusto www.hyria.fi/projektit/paattyneet_projektit/duuniin.

Duuniin-projektin aikana valmistui L. Pihlajan (2008) opinnäytetyö: Maahanmuuttajan tie työhön ja ammattiin – miten ohjaan, opetan ja kannustan/ Artikkelikirja ja sen tekemisen prosessi.

E. Huovinen, J. Miettinen ja S. Miettinen (2011) ovat tehneet opinnäytetyön: Kohtaaminen maahanmuuttajatyössä – Tietopaketti opiskelijan ohjauksen välineeksi. Opinnäytetyön osana tuotettiin tietopaketti Kuopion maahanmuuttajayksikölle.

Opinnäytetyöni ajanmukaisuutta kuvaa myös se, että maahanmuuttajille suunnatun aikuiskoulutuksen kehittäminen nostetaan esille Oulun kaupungin kotouttamisohjelmassa 2013 - 2017. Kotouttamisohjelman yhtenä tavoitteena on tehostaa maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden oppimisen ja ohjauksen kehittämistä ammatillisessa koulutuksessa ja ammatilliseen koulutukseen valmistavassa koulutuksessa. (Kotini on täällä - kotouttamisohjelma 2013–2017. Oulun kaupunki.)

Opinnäytetyössäni käytän yleisesti nimitystä opettaja, vaikka työskentelen aikuiskouluttajana ja opinnäytetyöni tutkimusosassa haastattelen aikuiskoulutuspuolen aikuiskouluttajia. Aikuisopiskelijasta käytän yleisesti sanaa opiskelija tai oppija. Seuraavat käsitteet ovat myös olennaisia opinnäytetyöni kannalta.

Opetus on didaktiikan keskeisin käsite ja tarkoittaa kasvatustavoitteiden suuntaista tavoitteellista vuorovaikutusta, joka pyrkii aikaansaamaan oppimista. (Hirsjärvi, 1982.) Opetusta pidetään kasvatuksen tärkeimpänä osa-alueena. Nykyisin opetus käsitetään sekä systeemisenä ilmiönä että jatkuvana prosessina ja selvyiden vuoksi käytetään opetuksesta joskus nimitystä opetus-opiskelu-oppimisprosessi. (Hellström 2008, 203.)

Opettaminen tarkoittaa sitä, mitä opettaja tekee osana opetusta ja on opetuksen alakäsite. Opettaja voi opettaa suoraan tai epäsuorasti. Suora opettaminen on esimerkiksi luennointia, kysymistä tai kertomista. Epäsuorassa opettamisessa opettaja ohjaa oppilaat ottamaan asioista itse selvää. Opettamiseen katsotaan

konstruktivistisen oppimiskäsityksen myötä kuuluvan myös ohjauksen. (Hellström 2008, 184.)

Koulutus käsitteenä viittaa siihen kasvatuksen alueeseen, joka on organisoitua ja institutionalisoitua. Koulutus tähtää tietojen opettamiseen, taitojen harjaannuttamiseen sekä kognitiivisten kykyjen kehittämiseen. Koulutuksen painopiste on myöhemmissä elämän vaiheissa yleensä enemmän ala- ja ammattikohtaista. (Hirsjärvi, 1982, 95.)

Oppiminen käsitetään yksilössä tapahtuvaksi toiminnaksi. Oppiminen perustuu aikaisempiin kokemuksiin. Oppiminen on prosessi jossa yksilö hankkii uusia tietoja, taitoja, asenteita ja kokemuksia, jotka johtavat muutoksiin hänen toiminnassaan. Oppiminen on tietojen hankintaa, tunteita, asenteita ja arvoja, jotka vaikuttavat uuden tiedon arviointiin. (Sydänmaanlakka 2002, 30–31.) Oppiminen on myös tekemisen ja ymmärryksen kautta tapahtuvaa kokemuksen hankkimista sekä tiedon omaksumista (Ojala 2002, 123; Sydänmaanlakka 2002, 36). Ruohotie (2000, 9) toteaa, että ammatillinen kasvu on jatkuva oppimisprosessi, jonka kautta yksilö hankkii muuttuvien ammattitaitovaatimusten edellyttämiä taitoja ja tietoja.

A, Malinen kiteyttää hyvin aikuisesta oppijana ja opettajuudesta. Aikuisen oppijan lähtökohtana on hänen elämäkokemuksensa. Tähän kokemukseen täytyy saada syntymään särö, jotta todellista uuden oppimista voisi tapahtua. Särö voi syntyä elämäkokemuksen ja oppimiskokemuksen törmätessä yhteen. Ellei säröä tai epäilystä synny, opiskelijan tapa ajatella tai toimia ei muutu. Opettajan on oltava läsnä opetustilanteessa oman alueensa asiantuntijana sekä ihmisenä. Nämä molemmat elementit ovat yhtä tärkeitä: pelkkä ohjaajana toimiminen tai tasavertainen kumppanuus ei riitä. Asiantunteva opettaja pääsee sisään aikuisen ajatusmaailmaan ja opettaja osaa liittää opettamansa asian oppijan elämään ja elämäkokemukseen. (Auvinen, P. Malinen, A & Mikkonen, H. 2008. Aikuisenkoulutuksen toteuttajasta työyhteisöjen osaamisen kehittäjäksi.)

Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. Työnopastus koskee tarvittaessa kaikkia, myös jo pitempään

työssä olleita työntekijöitä. Työsuojelulainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi. Käytännössä lähin esimies vastaa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Hän voi delegoida erilaisia perehdyttämiseen ja opastuksen liittyviä tehtäviä koulutetulle työnopastajalle, mutta vastuu säilyy aina linjajohdolla ja esimiehellä. Hyvä perehdyttäminen ja opastus edellyttävät suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmentautumista. Seuranta ja arviointi kuuluvat suunnitelmaan. (Työhön perehdyttäminen ja opastus. Työturvallisuuskeskus, 2009.)

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Ne voidaan nähdä investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. (Työhön perehdyttäminen ja opastus. Työturvallisuuskeskus, 2009.)

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Oulun Palvelualan opisto. Oppilaitos on yksityinen matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammatillinen oppilaitos, jossa koulutuksen järjestäjänä toimii kannatusyhdistys, Marttayhdistysten liitto ry. Oppilaitoksessa opiskelee vuosittain 350 opiskelijaa nuorisoasteella ja aikuiskoulutuksessa. Henkilökuntaa on n. 40.

Aikuiskoulutuksessa opiskelija voi opiskella näyttötutkintona matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja. Aikuiskoulutus järjestää myös ammatillista lisäkoulutusta ja testitilaisuuksia sekä tutkintotilaisuuksia suoraan työelämästä tuleville. Oulun Palvelualan Opistolla on järjestetty laitoshuoltajan ammattitutkintoon valmistavaa työvoimapoliittista koulutusta maahanmuuttajille vuodesta 2006 lähtien ja keväällä 2014 alkoi maahanmuuttajille suunnattu Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinto, toimitilahuoltaja.

Aikuiskoulutuksella on keskeinen tehtävä työikäisen aikuisväestön osaamisen ylläpitämisessä ja uudistamisessa. Suomessa ammatillinen aikuiskoulutus perustuu näyttötutkintojärjestelmään ja sillä pyritään saamaan joustavasti ja

nopeasti ammattitaitoista työvoimaa työelämän tarpeisiin. (Opetushallitus, näkökulmia henkilökohtaistamiseen, 2014.)

2 MAAHANMUUTTAJA KÄSITTEENÄ

Maahanmuuttaja nimitys herättää kysymyksiä. Pohditaan sitä, ketä voi pitää maahanmuuttajana ja kuinka kauan hän on maahanmuuttaja. Maahanmuuttajan määritelmä ei edelleenkään eri hallinnonalojen kesken ole vakiintunut. Kehittämistyötä tältä osin tehdään parhaillaan. Pysyvästi Suomessa asuvaa ulkomaalaista on yleisesti alettu kutsumaan maahanmuuttajaksi. (Ahtonen, Jussila & Kotisaari 2003, 17.)

Maahanmuuttaja on voinut tulla Suomeen töihin, avioliittoon, siirtolaisena, turvapaikanhakijana, pakolaisena tai paluumuuttajana. Eritaustaisista ulkomaalaisryhmistä käytetään eri nimityksiä. Siirtolaiseksi kutsutaan vapaaehtoisesti maahan muuttanutta henkilöä, hän on voinut tulla maahan töihin tai avioliittoon. (Räty 2002, 11.)

Maahanmuuttajalle ei ole käytössä yhtenäistä määritelmää, vaan tilastotuotannossa sovelletaan tilastosta riippuen toisistaan poikkeavia luokituskäytäntöjä. Esimerkiksi työssäkäyntitilastossa maahanmuuttajia on mahdollista tarkastella vieraskielisyyden perusteella, kun taas OECD:n käyttämässä työvoimatutkimuksessa kriteerinä on syntymämaa. Väestörakennetta tarkasteltaessa maahanmuuttajista saadaan tietoa ulkomaan kansalaisuuden perusteella. Maahanmuuttajia tutkittaessa joudutaan käyttämään erilaisia määritelmiä riippuen kulloinkin käytössä olevasta tietolähteestä. (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 6/2014.)

Yleisellä tasolla maahanmuuttajaksi määritellään henkilö, joka elää väliaikaisesti tai pysyvästi maassa, jossa hän ei ole syntynyt, mutta johon hän on luonut merkittäviä sosiaalisia siteitä. Maahanmuuttaja on vakiintunut käsite, joka tarkoittaa kaikkia Suomessa pysyvästi asuvia ulkomaalaisia. Yleisesti ymmärrettynä maahanmuuttaja on eri kulttuurista Suomeen muuttanut henkilö. (Ahtonen, Jussila & Kotisaari 2003, 17.) Pysyvästi Suomessa asuvaksi henkilöksi katsotaan vähintään vuoden oleskeluluvan omaava maahanmuuttaja, jolla on

myös aikomus jäädä Suomeen. Hänelle kuuluvat samat oikeudet käyttää julkisia palveluja kuin valtaväestöön kuuluvallakin. (Räty 2002, 142.)

2.1 Kiintiöpakolainen ja turvapaikanhakija

Pakolaisella tarkoitetaan henkilöä jolla on perusteltua syytä pelätä joutuvansa kotimaassaan vainon kohteeksi rotunsa, uskontonsa, kansallisuutensa tai mielipiteensä vuoksi tai sen takia, että hän kuuluu tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään, ja joka oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja joka tällaisen uhan vuoksi ei voi tai halua palata kyseiseen maahan. (UNHCR, 2014. Kuka on pakolainen.) Pakolaiseksi kutsutaan kiintiöpakolaista sekä turvapaikan hakijana Suomeen saapunutta henkilöä. Turvapaikan hakija jättää Turvapaikkahakemuksen joko maahan saavuttaessa rajalla tai mahdollisimman pian sen jälkeen poliisilaitoksella. Turvapaikkaa ei voi hakea ottamalla yhteyttä ulkomailta. Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisasian päävaltuutettu pakolaisjärjestö UNHCR:n ensisijainen tavoite on turvata pakolaisten oikeudet ja hyvinvointi. UNHCR.Hakija majoitetaan käsittelyajaksi vastaanottokeskukseen. (Maahanmuuttovirasto, 2014. Turvapaikan hakeminen.)

Kun turvapaikkahakemukseen tulee myönteinen päätös, niin maahanmuuttovirasto eli Migri myöntää hakijalle joko turvapaikan tai oleskeluluvan toissijaisen suojelun tai humanitaarisen suojelun perusteella tai jollakin muulla oleskelulupaperusteella. Poliisi ilmoittaa päätöksestä hakijalle. Turvapaikan saanut saa pakolaisen matkustusasiakirjan ja oleskelulupakortin. Oleskeluluvan toissijaisen suojelun tarpeen perusteella saavalla on oikeus saada muukalaispassi. Kun selviää, mikä kunta ottaa hänet vastaan, hän voi muuttaa vastaanottokeskuksesta uuden kotikuntansa tarjoamaan vuokra-asuntoon. Maahanmuuttovirasto määrittelee turvapaikanhakijan pakolaisuuden päättäessään oleskeluluvasta. Maahanmuuttovirasto (Migri) on sisäministeriön alainen virasto, joka käsittelee ja ratkaisee maahantuloon, maassa oleskeluun, pakolaisuuteen sekä Suomen kansalaisuuteen liittyviä asioita. (Maahanmuuttovirasto, 2014.)

Kiintiöpakolaiset ovat saaneet pakolaisstatuksensa jo ennen Suomeen tuloa. Toisin kuin turvapaikanhakijat, kiintiöpakolaiset eivät asu vastaanottokeskuksissa, vaan heidät sijoitetaan suoraan sellaiseen kuntaan, joka on päättänyt ottaa vastaan kiintiöpakolaisia. (Räty 2002, 11, 16–20.)

Paluumuuttaja on henkilö, jolla on suomalaiset sukujuuret tai muuten läheinen yhteys Suomeen. Kansalaisuuslakimuutoksen (1.9.2011) jälkeen kaikki entiset Suomen kansalaiset, asuinpaikasta riippumatta, ovat voineet saada kansalaisuuden ilmoituksella takaisin. (Maahanmuuttovirasto, 2014.)

2.2 Suomen pakolaiskiintiö

Suomessa eduskunta päättää talousarvion yhteydessä seuraavan vuoden pakolaiskiintiön suuruuden. Vuodesta 2001 Suomen pakolaiskiintiö on ollut 750 henkilöä vuodessa. YK:n pakolaisasiain päävaltuutetun virasto UNHCR esittää Suomelle pakolaisiksi katsomiaan henkilöitä. Kiintiössä valitut saavat Suomessa pakolaisaseman ja Migri myöntää heille määräaikaiset, jatkuvat oleskeluluvat. Ensimmäinen lupa on voimassa neljä vuotta, jonka jälkeen sille voi hakea jatkoa. Kiintiöpakolainen pääsee muuttamaan Suomeen, kun selviää, mikä kunta myöntää hänelle kuntapaikan. (Maahanmuuttovirasto, 2014.)

Suomessa pakolaisten vastaanoton koordinoinnista ja hallinnosta huolehtii sisäasiainministeriö ja alueellisena toimijana ELY-keskus. Maahantuloon liittyvä vastaanotolla tarkoitetaan sekä pakolaisten, turvapaikanhakijoiden että tilapäistä suojelua saavien vastaanottoa. ELY-keskus neuvottelee ja sopii kunnan kanssa mm. kiintiöpakolaisten ja oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden vastaanottamisesta kuntalaiseksi ja maksaa kunnalle tästä aiheutuvat kustannukset. Turvapaikanhakijoiden vastaanottamista ja majoittamista varten on vastaanottokeskusverkosto, jota ylläpitävät kunnat, valtio ja Suomen Punainen Risti. Vastaanottokeskuksissa turvapaikanhakijalle järjestetään peruspalvelut turvapaikkahakemuksen käsittelyn ajaksi. ELY-keskus vastaa alueellisen vastaanoton varautumis- ja valmiusasioiden suunnittelusta ja tekee yhteistyötä

muiden viranomaisten sekä vapaaehtoisjärjestöjen, esim. Suomen Punaisen Ristin kanssa. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, 2013.)

2.3 Monikansalaisuus (kaksoiskansalaisuus)

Suomi hyväksyy monikansalaisuuden. Jos Suomen kansalaisella on myös jonkin toisen valtion kansalaisuus, Suomen viranomaiset pitävät häntä Suomessa ja ulkomailla Suomen kansalaisena. Muiden valtioiden viranomaiset eivät kuitenkaan välttämättä pidä häntä Suomen kansalaisena, koska jokainen valtio ei hyväksy monikansalaisuutta samalla tavoin kuin Suomi. Suomen kansalaisuuslaissa ei ole erityistä mainintaa monikansalaisuuden hyväksymisestä. Laissa ei kuitenkaan ole monikansalaisuutta rajoittavia säännöksiä. (Maahanmuuttovirasto, 2014. Suomen kansalaisuus.)

Suomessa asui vuoden 2012 lopussa 69 529 henkilöä, joilla oli Suomen kansalaisuuden lisäksi myös jonkin muun maan kansalaisuus. Suurimmat kaksoiskansalaisuusryhmät ovat Venäjän, Ruotsin, Yhdysvaltain, Iranin ja Vietnamin kansalaiset. Tilastoissa henkilöt ovat Suomen kansalaisia. Jos Suomessa asuvalla ulkomaan kansalaisella on useita ulkomaiden kansalaisuuksia, hän on tilastoissa sen maan kansalaisena, jonka passilla hän on maahan tullut.

(Sisäasiainministeriö, 2012. Maahanmuuton vuosikatsaus 2012.)

2.4 Suomen kansalaisuuden hakeminen

Suomen kansalaisuuslaki tuli voimaan syyskuussa vuonna 2011, lain keskeisimpiä tavoitteita on edistää Suomessa pysyvästi asuvien ulkomaalaisten yhteiskunnallista yhteenkuuluvuutta. Lain myötä kansalaisuuden saaminen on mahdollista aiempaa joustavammin. Kansalaisuuden saaminen vaikuttaa henkilön oikeusasemaan, ja sillä on merkitystä kotouttamisen tukemisessa. Suomen kansalaisuus tuo mukanaan kansalaisoikeuksia ja – velvollisuuksia, jotka mahdollistavat täysipainoisen osallistumisen maan poliittiseen, yhteiskunnalliseen,

sosiaaliseen, taloudelliseen ja kulttuurielämään. Suomen kansalaisena ulkomaalaisesta tulee yhteiskunnan täysivaltainen jäsen. (Maahanmuuttovirasto, 2014. Suomen kansalaisuuslaki.)

Maahanmuuttaja voi hakea Suomen kansalaisuutta tietyin edellytyksin. Suomen kansalaisuuden voi saada, jos hakijan henkilöllisyys on luotettavasti selvitetty. Hakijan täytyy olla 18 vuotta täyttänyt. Hakijalla pitää olla jatkuvalla oleskeluvalla (A-lupa) eli neljä vuotta yhtäjaksoista Suomessa asumista, toimeentulo selvitetty ja riittävä kielitaito, esimerkiksi todistus suomen tai ruotsin kielellä suoritetusta ammatillisesta perustutkinnosta (lain 630/1998 mukainen tutkinto) tai todistus suomen tai ruotsin kielellä suoritetusta ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta, mukaan lukien näyttötutkinnot (lain 631/1998 mukainen tutkinto). Riittävään kielitaitoon riittää myös peruskoulun tai lukion päättötodistus, jossa on hyväksytty arvosana suomesta tai ruotsista äidinkielenä tai toisena kielenä. (Maahanmuuttovirasto, 2014. Kielitaito.)

Kielitaidon osoittamiseen riittää myös todistus yleisen kielitutkinnon (YKI) suorittamisesta suomen tai ruotsin kielessä suullisesti ja kirjallisesti vähintään taitotasolla kolme. Ennen vuotta 2002 annetussa todistuksessa yleistaitotason tulee olla vähintään neljä. Vaihtoehtoisesti täytyy löytyä todistus valtionhallinnon kielitutkinnon suorittamisesta vähintään tyydyttävästi suomen tai ruotsin kielessä suullisesti ja kirjallisesti. (Maahanmuuttovirasto, 2014. Kielitaito.)

2.5 Maahanmuuton kehitys

Maahanmuuttajien määrä Suomessa on lisääntynyt viimeisen 20 vuoden aikana huomattavasti. Tilastokeskuksen mukaan ulkomailta Suomeen muutti vuoden 2012 aikana 31 280 henkeä, joista ulkomaan kansalaisia oli 23 334. Ulkomaan kansalaisia oli Suomessa vuoden 2012 lopussa kaikkiaan 195 511 henkilöä. Näistä suurimmat kansalaisuusryhmät olivat Viro, Venäjä, Ruotsi, Somalia, Kiina, Thaimaa, Irak, Turkki, Intia ja Saksa. Ulkomaan kansalaisten osuus oli 3,6 % väestöstä. Eri perustein tarkastellut maahanmuuton ryhmät ovat osin päällekkäisiä ja osin toisiaan pois sulkevia. Syntymämaa on pysyvin näistä määrittelyistä, mutta

esimerkiksi palveluiden järjestämisen näkökulmasta vieraskielisyys on keskeinen tarkastelunäkökulma. Vieraskielisyyden tarkastelunäkökulmasta venäjän, viron ja somalin kieltä puhuvat ovat enemmistönä. (Maahanmuuton vuosikatsaus 2012, sisäasiainministeriö, 2013.)

Vaikka maahanmuuttajien määrä ja osuus väestöstä miten tahansa tarkasteltuna on kasvanut nopeasti, ero esimerkiksi muihin Pohjoismaihin on edelleen huomattava. Valtaosa Suomen maahanmuuttajista on kotoisin lähialueilta. Syntymämaan mukaan tarkasteltuna suurimmat ryhmät ovat entisen Neuvostoliiton alueella syntyneet sekä Ruotsissa että Virossa syntyneet. (Maahanmuuton vuosikatsaus 2012, sisäasiainministeriö, 2013.)

Suomesta lähtömuutto oli pitkään tänne suuntautunutta tulomuuttoa suurempaa, mutta nykyiseltään muuttoliikkeen vaikutus Suomen väestönkasvuun on keskeinen. Esimerkiksi vuonna 2012 vieraskielisten osuus koko maan väestönlisäyksestä oli 87 %. Maahanmuuttajat ovat ikärakenteeltaan selvästi kantaväestöä nuorempia. Maahanmuutto on noussut jo luonnollista väestönkasvua kaksi kertaa merkittävämmäksi tekijäksi väestönlisäyksessä. Maahanmuutto on usealla alueella joko dynaamisin tai ainoa väestönkehityksen positiivinen osatekijä. (Maahanmuuton vuosikatsaus 2012, sisäasiainministeriö, 2013.)

Maailmanlaajuisesti tarkasteltaessa kansainvälinen muuttoliike itsessään myös muuttuu. Muuttavien ihmisten vuosittainen kokonaismäärä on kasvanut, mutta samalla perinteiset "siirtolaisuuspolut" ovat osin hävinneet ja osin monipuolistuneet. Maastamuutot ja maahanmuutot eivät myöskään ole yhtä pysyviä kuin ennen, vaan yhä tyypillisempää on muuttaminen eri maiden välillä sekä paluumuuttaminen. Esimerkiksi Suomeen tulevista maahanmuuttajista jopa kolmasosa lähtee maasta kymmenen vuoden sisällä tänne muutosta. (Maahanmuuton vuosikatsaus 2012, sisäasiainministeriö, 2013.)

2.6 Suomen maahanmuuttopolitiikka

Maahanmuuttopolitiikassa on ollut 2000-luvulla keskeisellä sijalla kotoutumisen kaksisuuntaisuus eli käsitys, ettei kyse ole vain maahanmuuttajien sopeutumisesta, vaan myös kantaväestön sopeutumisesta muuttuvaan yhteiskuntaan. Aiemman humanitaarisiin kysymyksiin painottuvan politiikan rinnalla alettiin 2000-luvun alkupuolella korostaa aktiivista työperusteista maahanmuuttoa. Käytännössä perustuslain perusoikeussäännökset, EU:n lainsäädäntö ja Suomen ratifioimat kansainväliset sopimukset myös määrittävät maahanmuuttopolitiikkaa. Ensimmäinen kotouttamista koskeva lainsäädäntö tuli voimaan 1999. Nykyinen kotoutumislaki astui voimaan syyskuussa 2011. Laissa korostuu entisestään kotoutumisen kaksisuuntaisuus, eli maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteinen kehitys. Kotoutumislain mukainen valtion kotouttamisohjelma hyväksyttiin kesällä 2012. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013. TEM raportteja 38/2013).

Nykyisen hallituksen hallitusohjelmassa tavoitteeksi määritellään maahanmuuttopolitiikka, joka tukee suvaitsevan, turvallisen ja moniarvoisen yhteiskunnan rakentamista sekä lisää Suomen kansainvälistä kilpailukykyä. Valtion kotouttamisohjelmassa tarkastellaan maahanmuuttajaväestön tarpeita kaikilla politiikan aloilla, etenkin työllisyys-, koulutus-, asumis- sekä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vuoteen 2015 ulottuvassa ohjelmassa keskeinen tavoite on maahanmuuttajien osallisuuden lisääminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013. TEM raportteja 38/2013).

Hiljattain hyväksytyssä Maahanmuuton tulevaisuus 2020-strategiassa puolestaan määritellään tavoitteita kolmen eri suuntaviivan osalta. Suuntaviivoina ovat "Suomi on turvallisesti avoin", "Jokainen löytää paikkansa" ja "Moninaisuus on arkea". (Valtioneuvosto, 2013.)

2.7 Kotoutumisen edistäminen

Kotoutuminen on yksilöllinen prosessi ja siihen vaikuttavat sekä vastaanottava yhteiskunta että maahanmuuttajan tausta ja henkilökohtaiset ominaisuudet ja taidot. Toisilla kotoutuminen tapahtuu nopeasti ja toisilla se taas voi kestää vuosia, jopa koko elämän ajan. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013. TEM raportteja 38/2013).

Kotoutumisen tarkoitus on tarjota maahanmuuttajalle mahdollisimman pian maahantulon jälkeen mahdollisuus hankkia suomalaisen yhteiskunnan aktiivisen ja tasavertaisen jäsenen tarvitsemat valmiudet. Kotouttamisen tavoitteena on maahanmuuttajan oman aktiivisuuden edistäminen sekä toiminnan kahdensuuntaisuus. Onnistuneessa kotoutumisessa maahanmuuttaja saavuttaa muun väestön kanssa tasavertaisen aseman yhteiskunnassa niin oikeuksien kuin velvollisuuksienkin osalta. Kotoutumisen tärkeimmät edellytykset ovat kielitaito ja työllistyminen. Kotouttamistoimenpiteiden tulee lähteä maahanmuuttajan omista tarpeista ja perehdyttää tarvittaessa myös arkielämän taitoihin. (Oulun kaupunki. Kotini on täällä - kotouttamisohjelma 2013–2017.)

Maahanmuuttajalle tehdään kotoutumissuunnitelmaviimeistään kolmen vuoden sisällä oleskeluluvan saamisesta. Kotoutumissuunnitelmassa selvitetään maahanmuuttajan kotoutumista tukevat, esimerkiksi koulutukseen ja työntekoon, liittyvät toimenpiteet. Suunnitelman teossa ovat mukana maahanmuuttajan kotikunta sekä työ- ja elinkeinotoimisto. (Työ- ja elinkeinoministeriö. Kotouttaminen.fi.)

Kotouttamislain mukaan kotoutumiskoulutus toteutetaan pääsääntöisesti työvoimapoliittisena aikuiskoulutuksena. Työ- ja elinkeinotoimisto ohjaa maahanmuuttajan työvoimapoliittisena aikuiskoulutuksena toteutettavaan kotoutumiskoulutukseen tai hakeutumaan omaehtoiseen opiskeluun. Kaupunki tai kunta voi sekä järjestää kotoutumiskoulutusta että ohjata maahanmuuttajan hakeutumaan joko järjestämäänsä kotoutumiskoulutukseen tai muun toimijan järjestämään omaehtoiseen opiskeluun. (Työ- ja elinkeinoministeriö. Kotouttaminen.fi.)

Yleensä kotoutumiskoulutus alkaa alkukartoituksella ja sen jälkeen käynnistyvällä koulutuksella. Kotoutumislain mukaisella alkukartoituksella tarkoitetaan toimenpidekokonaisuutta, jonka avulla arvioidaan alustavasti maahanmuuttajan työllistymis-, opiskelu- ja muut kotoutumisvalmiudet sekä kielikoulutuksen ja muiden kotoutumista edistävien palvelujen ja toimenpiteiden tarve. Alkukartoitusten sisällöt on määritelty aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteissa. (Oph, määräykset ja ohjeet 2012:1). Alkukartoituksen aikana selvitetään maahanmuuttajan aikaisempi koulutus, työhistoria, kielitaito sekä tarvittaessa muut työllistymiseen ja kotoutumiseen vaikuttavat seikat. Tavoitteena on ohjata maahanmuuttaja joustavasti ja tarvelähtöisesti sellaisiin palveluihin ja toimenpiteisiin, jotka edistävät hänen pääsyään suomalaisen yhteiskunnan aktiiviseksi jäseneksi. (Valtioneuvoston asetus kotoutumisen edistämiseen liittyvästä alkukartoituksesta, 570/2011.)

Kotoutumiskoulutuksen tavoitteena on tukea maahanmuuttajan kotoutumista kehittämällä sellaisia kielellisiä, yhteiskunnallisia, kulttuurisia ja elämänhallintaan liittyviä valmiuksia, joiden avulla maahanmuuttaja selviytyy jokapäiväisen elämän tilanteissa uudessa ympäristössään sekä kykenee toimimaan työelämässä ja hakeutumaan jatko-opintoihin. Kotoutumislain mukaan kotoutumiskoulutuksen tavoitteena on, että opiskelija saavuttaa suomen tai ruotsin kielessä taitotason B1.1. Koulutuksen aikana saavutettava kielitaitotavoite voi kuitenkin vaihdella opiskelijan työllistymismahdollisuuksien ja ammatillisten jatkosuunnitelmien edellyttämällä tavalla. Kielitaito ja viestintätaidot eivät myöskään aina kehity samassa tahdissa muiden työelämävalmiuksien kanssa, joten tason B1.1 saavuttaneella opiskelijalla voi olla vielä puutteita muissa työelämävalmiuksissa. (Opetushallitus. Määräykset ja ohjeet 2012:1.)

Kotoutumiskoulutus on tärkeä osa kotoutumista. Kotoutumiskoulutuksessa voidaan opiskella suomen tai ruotsin kieltä, tarvittaessa järjestetään myös luku- ja kirjoitustaidon opetusta. Kotoutumiskoulutus tarjoaa työelämään ja jatkokoulutukseen pääsyä edistäviä valmiuksia. Kotoutumiskoulutus tarjoaa myös yhteiskunnallisia, kulttuurisia ja muita Suomeen kotoutumista edistäviä valmiuksia. (Työ- ja elinkeinoministeriö. Kotouttaminen.fi.)

2.7.1 Ammatillinen työvoimakoulutus

Riittävät tiedot ja taidot hankittuaan maahanmuuttaja voi hakeutua ammatilliseen koulutukseen. Ammatillinen työvoimakoulutus on tarkoitettu ensisijaisesti työttömille tai työttömyysuhan alaisille aikuisille, jotka ovat suorittaneet oppivelvollisuutensa. Työvoimakoulutuksen tavoitteena on parantaa työkäisten mahdollisuuksia pysyä työmarkkinoilla, antaa työelämässä tarvittava ammattitaito tai päästä työmarkkinoille takaisin. Opiskelu on yleensä käytännönläheistä ja siihen sisältyy yleensä aina työssäoppimista. Ammatillisen työvoimakoulutuksen tavoitteena on usein suorittaa perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinto tai tutkinnon osa. Työvoimakoulutus on osallistujille maksutonta. Työvoimakoulutuksessa olevalle opiskelijalle maksetaan samaa etuutta työttömänä ollessa. Koulutukseen hakeudutaan TE-toimiston kautta. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013. TE-palvelut. Ammatillinen työvoimakoulutus.) Työvoimakoulutukseen osa opiskelijoista hakeutuu omaehtoisesti, ja osa esimerkiksi taloudellisten pakotteiden saattelemana.

Aikuiskoulutuksella on keskeinen tehtävä työkäisen aikuisväestön osaamisen ylläpitämisessä ja uudistamisessa. Suomessa ammatillinen aikuiskoulutus perustuu näyttötutkintojärjestelmään, ja sillä pyritään saamaan joustavasti ja nopeasti ammattitaitoista työvoimaa työelämän tarpeisiin. Ammatillisen aikuiskoulutuksen näyttötutkintojärjestelmä on työelämän tarpeisiin kehitetty tutkintojärjestelmä, jossa voidaan osoittaa koulutuksessa, työelämässä tai muulla tavoin hankittu osaaminen. (Koulutuskuntayhtymä Tavastia, 2014. Näyttötutkinnot.)

Maahanmuuttajille suunnatussa **Laitoshuoltajan ammattitutkintoon valmistavassa koulutuksessa** käytetään opetuskielenä suomenkieltä. Myös tutkinnon perusteissa tutkintokieleksi on määritelty suomi. Koulutuksen pituus on yksi vuosi ja koulutukseen sisältyy suomenkielen asiakaspalvelusanaston ja yleiskielen opetusta opetukseen integroidun ammattisanaston lisäksi.

Ammattitutkinnossa osoitetaan alan ammattityöntekijältä edellytettävä ammattitaito. Ammattitutkintojen perusteissa ammattitaitovaatimukset on

määritelty tasollisesti siten, että henkilö, jolla on alan peruskoulutus tai sitä vastaavat tiedot ja lisäksi täydentäviä sekä syventäviä opintoja ja noin kolmen vuoden työkokemus, pystyy todennäköisesti suoriutumaan ammattitutkinnosta. Tutkinto antaa kelpoisuuden korkeakoulututkintoon johtaviin opintoihin ja yleisen kelpoisuuden ammattikorkeakouluopintoihin. (Alvar, 2014. Nauttotutkinnot.) Näyttötutkintona voi suorittaa eri tutkintotasoja, joita on kolme eli ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja sekä erikoisammattitutkintoja. Tutkintorakenne on opetusministeriön päättämä.

Laitoshuoltajan ammattitutkinto koostuu kahdesta pakollisesta tutkinnonosasta ja kahdesta valinnaisesta tutkinnonosasta. Laitoshuoltajan ammattitutkinnon suorittaneella henkilöllä on monipuoliset valmiudet työskennellä itsenäisesti erilaisten asiakaskohteiden ja toimitilojen ylläpitosiivous- ja perussiivoustehtävissä. Hänen työhönsä voi kuulua myös muita palvelutehtäviä tai työkokonaisuuksia, kuten ateriapalveluja, asiakkaan avustamista ja huolenpitoa, erityissiivouspalveluja, huonekasvien huoltamista, laitoshuoltopalveluja, tekstiilien huoltamista tai ympäristöhuoltopalveluja. Laitoshuoltaja on puhdistuspalvelualan ammattilainen. Hän hallitsee käytännön siivoustyön ja vastaa omalta osaltaan toimitilojen viihtyisyydestä. Hän on asiakaspalvelutaitoinen, oma-aloitteinen, yhteistyökykyinen ja ongelmanratkaisutaitoinen. (Opetushallitus 12/011/2013.)

Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinto (toimitilahuoltaja) muodostuu neljästä pakollisesta ja kolmesta valinnaisesta tutkinnon osasta. Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinnon suorittaneella on monipuolinen osaaminen kotityö- ja puhdistuspalvelujen tuottamiseen. Kodinhuoltaja ja toimitilahuoltaja osaavat tehdä siivous-, ruoanvalmistus- ja tekstiilienhuoltotehtäviä sekä avustaa asiakkaita päivittäistoiminnoissa. Kodinhuoltajan työtehtäviin kuuluvat myös erilaiset asiointitehtävät, kuten käynti postissa, pankissa tai kaupassa. Viriketoimintaan ja vapaa-aikaan liittyvät palvelut ovat osa monipuolista palvelutarjontaa. Toimitilahuoltajan työtehtäviin voi kuulua myös ateriapalveluihin ja kokouspalveluihin liittyviä tehtäviä. (Opetushallitus 25/011/2010.)

Henkilökohtaistaminen kirjattiin lakiin (L 1013/2005) ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 1.1.2006. Opetushallituksen antaman

henkilökohtaistamismääräyksen mukaan koulutuksen järjestäjän tulee noudattaa henkilökohtaistamisen periaatteita sekä ammatillisen valmistavan koulutuksen että näyttötutkintojen järjestämisessä ja toteuttamisessa. Henkilökohtaistamisen vaatimus liittyy näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumiseen, näyttötutkinnon suorittamiseen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimiseen.

Henkilökohtaistamismääräys (OPH 43/011/2006) koskee myös maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden ja työntekijöiden yksilöllistä opetusta ja ohjausta. Erityisesti ammatilliseen aikuiskoulutukseen liittyvä näyttötutkintojärjestelmä antaa mahdollisuuden hyödyntää aikaisempaa osaamista ja muuta kuin virallisen koulutuksen piirissä hankittuja tietoja ja taitoja. Henkilökohtaistaminen johtaa mahdollisesti erityisjärjestelyihin näyttötutkinnoissa tai opiskelijan lisätukeen ohjauksessa ja kieliopinnoissa. Nämä toimenpiteet vaativat lisäresursseja, tarkkaa suunnittelua ja tiivistä yhteistyötä työelämän kanssa. Vaikka tutkintoon valmistava koulutus on tavoitteellista ja selvästi edistää työllistymistä, ei tällaiseen maahanmuuttajien koulutukseen ole suunnattu erillisiä lisäresursseja. Koulutuksen järjestäjät joutuvat usein itse rahoittamaan erityistukitoimet tai kokoamaan niitä erinäisistä rahoituslähteistä. Jokaiseen puhdistuspalvelualan koulutukseen sisältyy useita viikkoja työssäoppimista.

2.8 Puhdistuspalvelualan työtehtävät

Puhdistuspalvelualan työtehtäviin luetaan erityyppisissä kohteissa tehtävät siivous- ja tekstiilihuoltotyöt. Sen lisäksi puhdistuspalvelualan ammattilaisen tehtäväkuvaan työpaikoilla voivat kuulua erilaiset oheistehtävät. Puhdistuspalvelujen oheistehtäviä voivat olla toimisto- ja kokouspalvelut, ateriapalvelut, asiakkaiden avustaminen sekä pienimuotoiset kiinteistöhoitoon liittyvät tehtävät. Puhdistuspalveluita tuottamalla pyritään vaikuttamaan ihmisten hyvinvointiin lisäämällä ympäristön viihtyisyyttä, terveellisyyttä ja turvallisuutta. Eri kohteissa siivousalan työtehtävät ovat vaihtelevia ja monipuolisia. (Duunitori, 2013.)

Siivoustyössä vaadittavia ominaisuuksia varsinaisen ammattitaidon lisäksi ovat itsenäinen työote, vastuullisuus ja palveluhenkisyys. Työt tulee tehdä tietyn aikataulun mukaan, mutta usein tehtävissä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työskentelyrytmiin ja työn päiväkohtaiseen sisältöön. Siivousalan ammattilaiset työskentelevät eri toimialoilla tuottaen monipuolisesti puhdistuspalvelua ja siihen liittyviä oheispalveluita. Toimipaikkana siivoustyöntekijällä voi olla yksityisellä puolella siivouspalveluyritys, kiinteistöhoitoyritys, teollisuus-toimipaikka, hotelli tai majoitusliike. Myös julkisen sektorin tai niiden liikelaitosten palveluksessa työskentelee paljon siivoustyöntekijöitä. Osa alalla työskentelevistä toimii itsenäisinä yrittäjinä. (Duunitori, 2013.)

Siivousalan jatkuvan työvoimapulan takia alalla ei edellytetä hakijalta alan koulutusta tai aiempaa työkokemusta. Tämä on vahvistanut siivoustyön asemaa maahanmuuttajien sisääntuloammattina työmarkkinoilla. Siivoustyötä voidaan tehdä silloin, kun kielitaitoresurssit muuhun ammattiin hakeutumiseen ovat heikot. (Alitolppa-Niitamo & Forsander 2000, 20.)

Maahanmuuttajien työsuhteet siivousalalla ovat kuitenkin usein lyhytaikaisia. Maahanmuuttaja on saattanut tehdä siivoustyötä muun työn tai opiskelun ohella. Monet siivousalalle jäävistä maahanmuuttajista ovat heikosti koulutettuja ja heillä on melko vähäinen ammattitaito. Siivousalalle työllistyvien maahanmuuttajien sukupuolirakenne rikkoo suomalaisen työelämän säännönmukaisuuksia. Maahanmuuttajasiivoojista suuri osa on miehiä. (Alitolppa-Niitamo & Forsander 2000, 29.)

3 MAAHANMUUTTO AIHEUTTAA KULTTUURISOKIN

Suurin osa puhdistuspalvelualan maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoista on asunut Suomessa jo useita vuosia, joten he ovat ehtineet jossain määrin sopeutua suomalaiseen tekniikkaan, kulttuuriin ja suurin kulttuurisokin aika voi olla takana. Osalla ei kuitenkaan ole suomalaisia ystäviä ja huoli muualla asuvan perheen pärjäämisestä on suuri. Maahanmuuttajien kanssa työskennellessä on hyvä tunnistaa kriisin vaiheet, jotta pystyy paremmin ymmärtämään opiskelijaa.

Joskus voi olla vaikea ymmärtää, että asiakas on sokissa, koska mitään merkittävää menetystä ei näytä tapahtuneen. Maahanmuutto itsessään on kuitenkin kriisin aiheuttava tapahtuma, jossa ihminen menettää paljon, ja tällöin puhutaan traumaattisista menetyksistä. (Haavikko & Bremer 2009, 20.) Maahanmuuttaja suree esimerkiksi läheisen yhteyden menettämistä perheenjäseniin, sukulaisiin ja ystäviin, sosiaalisen aseman tai ammatillisen arvostuksen mahdollista menettämistä sekä tutusta ympäristöstä, ilmastosta ja kulttuurista luopumista. Samalla, kun maahanmuuttaja suree menetyksiään, hänen pitäisi myös jaksaa sopeutua uuteen maahan, kulttuuriin ja elinympäristöön sekä luoda uusia sosiaalisia suhteita. (Alitolppa-Niitamo 1994, 25.)

Maahanmuuttajien sopeutumista uuteen ympäristöön kuvataan vaiheittaiseksi prosessiksi, kulttuurisokiksi (Räty 2002, 120–121). Maastamuutto etenkin pakolaisen asemassa aiheuttaa yleensä poikkeuksetta jonkinlaisen kriisin. Uuteen maahan muuttaminen ja uuden kulttuurin kohtaaminen johtavat yleensä juuri tällaiseen tilanteeseen. Kriisin voimakkuuteen, ilmenemiseen ja kokemiseen vaikuttavat hyvin paljon ne lähtökohdat, joista muutto uuteen maahan tapahtuu. Vapaaehtoinen siirtolaisuus, esimerkiksi muuttaminen työn perässä omasta halusta, on täysin erilainen lähtökohta kuin muuttaminen vastentahtoisena pakolaisena. (Alitolppa-Niitamo 1994, 24–25.)

Kulttuurisokin läpikäyminen on samantyyppinen prosessi kuin minkä tahansa muun kriisin läpikäyminen (Räty 2002, 120). Kriisi tarkoittaa ratkaisua, käänteentekevää muutosta tai mahdollisuutta. Kriisin teoria on kehitetty

kuvaamaan aikuisten reagoitua ja selviytymistä. Kriisi on määritelty tapahtumaksi tai tilanteeksi, jossa yksilö kohtaa ulkoisen tapahtuman, joka uhkaa hänen fyysistä olemassaoloaan, sosiaalista identiteettiään tai turvallisuuttaan. Kriisi on tapahtuma tai tilanne, joka ylittää henkilön nykyiset voimavarat ja selviytymiskeinot. Se on väliaikainen tila, jossa yksilö on kyvytön selviytymään tavanomaisilla ongelmanratkaisumenetelmillään. (Alitolppa-Niitamo 1994, 24–25.)

Maastamuuton aiheuttama kriisi eroaa jossain määrin perinteisesti määritellyistä kriiseistä. Se kestää yleisesti kaikilta vaiheiltaan muita kriisejä kauemmin ja kriisin aiheuttaneita syitä on enemmän. Uuteen ympäristöön sopeutuminen koettelee rajummin maahanmuuttajan kokemusta omasta itsestään, koska vieras ympäristö ei tue muuttajaa ja hänen identiteettiään kuten tuttu ympäristö tekee. Todelliset sopeutumisen vaatimukset tulevat esille vasta vuoden tai kahden maassaolon jälkeen. Pidemmän oleskelun jälkeen pinnallinen sopeutuminen ei enää riitä, vaan lopulta maahanmuuttajan arvot joutuvat kyseenalaisiksi. Hän joutuu etsimään itselleen uudenlaisia rooleja ja löytämään uusia ihmissuhteita. Konfliktit ja erilaisuudet nykyisen ja aikaisemman kulttuurin välillä aiheuttavat hämmennystä ja horjuttavat hänen psyykkistä tasapainoaan. (Alitolppa-Niitamo 1994, 28, 51.)

3.1 Kulttuurishokin vaiheet

Maahanmuuttajien sopeutumisprosessi suomalaisen yhteiskuntaan etenee yksilöllisesti, mutta yleisesti kulttuurishokin etenemistä voi kuvata neljällä eri vaiheella. **Kuherruskuukausivaiheessa** ihminen on innostunut kaikesta uudesta, mutta tiedostaa samaan aikaan kanssakäymistään rajoittavat kulttuurierot. Hän on optimistinen ja uskoo oppivansa uuden kielen nopeasti. (Räty 2002, 120–121.) Vaihetta voisi verrata lyhyehköön turistimatkaan, jolloin uudesta kulttuurista nähdään vain positiiviset puolet. Sen kestoon vaikuttaa sekä ulkomailla oleskelun pituus että se, kuinka erilainen uusi kulttuuri on maahanmuuttajan omaan kulttuuriin verrattuna. Mitä erilaisempi kulttuuri on, sitä nopeammin sen erot omaan kulttuuriin huomataan. Hyvin samankaltaisissa kulttuureissa tämä kestää pidempään, minkä seurauksena kuherruskuukausi uuden kulttuurin kanssa jatkuu pidempään. Vaihe voi kestää parista viikosta pariin kuukauteen tai jopa puoli

vuotta. (Frisk & Tulkki 2005, 56.) Tämä vaihe ei kuitenkaan välttämättä ollenkaan ilmene pakolaisilla, vaan ennemminkin vapaaehtoisesti toiseen kulttuuriin siirtyneillä (Halinoja, Malmberg & Salo-Lee 1996, 120).

Torjuntavaiheessa uuteen kulttuuriin suhtaudutaan vihamielisesti. Uuden elämän aloittamisen hankaluudet turhauttavat, joten omaa kulttuuria yli-ihannoidaan ja siitä haetaan turvaa. Pienetkin vastoinkäymiset aiheuttavat voimakkaita reaktioita. (Räty 2002, 120–121.) Aikaisemmin kiehtovat asiat aiheuttavat vastenmielisyyttä ja tuntuvat järjettömiltä. Kaikkea verrataan omaan kulttuuriin ja kaikki siitä poikkeava ärsyttää. Ihmiset reagoivat yksilöllisesti kokemuksiinsa. Jotkut vetäytyvät omiin oloihinsa välttäen kontaktia vieraan kulttuurin kanssa ja toiset arvostelevat avoimesti sekä ihmisiä että heidän kulttuurinsa piirteitä. Monilla esiintyy fyysistä pahoinvointia ja psykosomaattisia oireita. Tyypillisiä oireita ovat unettomuus, väsymystilat sekä yksinäisyyden ja vihan tunteet. Pisimmillään torjuntavaihe voi kestää useita kuukausia, mutta toiset eivät pääse siitä eteenpäin koskaan. (Frisk & Tulkki 2005, 56.)

Tasapainoiluvaiheessa ihminen hyväksyy tosiasiat, eli uuden elämäntilanteen tarjoamat mahdollisuudet ja rajoitukset. Tunteet eivät ole enää niin yksiselitteisen myönteisiä kuin aluksi tai niin kielteisiä kuin torjuntavaiheessa. (Räty 2002, 120–121.) Maahanmuuttaja ymmärtää, ettei voi omalla toiminnallaan muuttaa ympäristöään. Hän alkaa vähitellen hyväksyä uuden kulttuurin olosuhteita ja toimintatapoja sekä ymmärtää niiden taustoja ja alkaa toimia odotusten mukaisesti. (Frisk & Tulkki 2005,56.)

Useamman kulttuurin hallintavaiheessa vaiheessa ihminen osaa tasapainottaa elämäänsä kahden kulttuurin välillä ja hän on omaksunut kahden kulttuurin kielen, arvot ja tavat (Räty 2002, 120–121). Täydellinen sopeutuminen voi kuitenkin kestää vuosia. Lopulta uusi kulttuuri alkaa tuntua omalta ja maahanmuuttaja voi toimia siinä yhtä luontevasti kuin omassa kulttuurissaan. Tällöin kyseessä on onnistunut integroituminen yhteiskuntaan. (Frisk & Tulkki 2005, 56.)

Maahanmuuttajan **sopeutumisen ihanteena on pidetty integraatiota**. Tällöin maahanmuuttaja pystyy toimimaan valtakulttuurin täysivaltaisena jäsenenä, mutta

säilyttää myös oman kulttuurinsa. Tässä tilanteessa voidaan puhua sopeutumisesta tai kotoutumisesta, jolloin maahanmuuttajan omaa kulttuuria kunnioitetaan, mutta hän on myös sopeutunut ympäröivään yhteiskuntaan. (Räty 2002, 126.) Integraation tuloksena on kaksikulttuurisuus. Tällöin tasapaino alkuperäiskulttuurin ja valtakulttuurin välillä on löytynyt. Maahanmuuttaja säilyttää omaa kulttuuriperinnettään, kuten oman kielen ja yhteyksiä kulttuuriryhmäänsä. Samalla hän omaksuu ja hyväksyy joitakin enemmistökulttuurin sääntöjä, tapoja ja arvoja sekä pystyy toimimaan tasavertaisena jäsenenä valtakulttuurin sosiaalisissa verkostoissa. Integraatio on mahdollista vain silloin, kun valtaapitävä kulttuuri on avoin ja joustava eri kulttuuriryhmien tarpeille ja toiveille. (Alitolppa-Niitamo 1994, 33.)

Sopeutuminen uuteen kulttuuriin on vaativa tehtävä, joka voi aiheuttaa ahdistusta, masennusta, psykosomaattisia oireita, eristäytyneisyyden ja vieraantuneisuuden tunteita sekä epävarmuutta omasta identiteetistä. Kaikki maahanmuuttajat eivät koe näitä oireita, mutta moni kokee niitä jossain määrin. Oireet ja niiden voimakkuus riippuvat siitä, millainen sopeutumiskyky maahanmuuttajalla on ja millaisia piirteitä hänen edustamallaan etnisellä ryhmällä on. (Alitolppa-Niitamo 1994, 35.)

3.2 Puolustusmekanismit

Maahanmuuttajia opettaessa on hyvä tunnistaa puolustusmekanismeja, joilla maahanmuuttaja saattaa reagoida kulttuurisokin aiheuttamaan stressiin (Räty 2002, 122). Puolustusmekanismit ovat näkyvä osa maahanmuuttajan läpikäymää kulttuurisokkia. Opettajan tulee olla tietoinen puolustusmekanismeista, jotta hän pystyy havaitsemaan niitä maahanmuuttajan käytöksestä. Puolustusmekanismeja on monenlaisia ja niiden tarkoitus on suojata ihmisen psyykkistä hyvinvointia ja palauttaa tasapaino sekä poistaa ahdistusta (Vilkkö-Riihelä 1999, 34).

Yksi tyypillinen puolustusmekanismi on omien **vaikeuksien** projisointi eli **heijastaminen** ympäristöstä johtuvaksi. Tällöin maahanmuuttaja käyttäytyy negatiivisesti ja epäluuloisesti ympäristöä kohtaan. Epämiellyttävät tapahtumat ja

ominaisuudet siirretään muista ihmisistä tai ulkopuolisista tapahtumista johtuviksi. Jos maahanmuuttajalla on esimerkiksi vaikeuksia oppia suomen kieltä, voi hän projisoida ongelman opettajan syyksi selittäen tilannetta huonolla opetuksella. Vaikeus tulla toimeen jokapäiväisissä asioissa voidaan projisoida johtuvaksi yhteiskunnan epäloogisuudesta tai huonosta ohjeistuksesta, ei suinkaan kielitaidon vähäisyydestä tai haluttomuudesta oppia uuden elinympäristön toimintaperiaatteita. (Räty 2002,122–123; Vilkkö-Riihelä 1999, 37.)

Toinen puolustusmekanismi on **samastuminen**. Tällöin maahanmuuttaja samastuu valtakulttuurin edustajiin ja saa näin rohkeutta itseensä. Hän voi pyrkiä käyttäytymään ja pukeutumaan valtakulttuurin edustajien tavoin, tavoitteenaan samastua ja sulautua valtakulttuuriin. (Räty 2002,122–123; Vilkkö-Riihelä 1999, 37.)

Tilanteiden ja asioiden **selittely** ja korvikkeiden etsiminen ovat myös puolustusmekanismeja. Maahanmuuttaja etsii ongelmalleen päteviä syitä itsensä ulkopuolelta. Hän selittelee tilannetta esimerkiksi niin, että ei haittaa jos hän ei opi suomen kieltä, koska hän haluaa joka tapauksessa palata kotimaahansa, kunhan tilanne siellä rauhoittuu ja kotiinpaluu on mahdollista. Ongelmatilanne voidaan myös arvioida uudelleen ja etsiä tapahtuneelle korvikkeita. Jos esimerkiksi uusien kavereiden etsiminen on vaikeaa uudessa kulttuurissa, voi maahanmuuttaja etsiä korvikkeen tälle toiminnalleen ja esimerkiksi paneutua täysin perheeseensä ulkomaailmasta eristäytyen. (Vilkkö-Riihelä 1999, 38.)

Eräs tyypillinen puolustautumiskeino on kokemien menetysten ja vaikeuksien **kieltäminen**. Uuteen maahan ja tilanteeseen suhtaudutaan ylioptimistisesti, koska menneisyys halutaan sulkea pois. Maahanmuuttaja saattaa eristää esimerkiksi pelon, vihan ja tuskan kokonaan pois omasta tunnemaailmastaan, koska ne ovat liian raskaita kannettavaksi. Joskus tunteiden ja tapahtumien kieltäminen voidaan virheellisesti selittää muistamattomuudella. Vaikeita asioita voidaan käsitellä myös lohkomalla, jolloin maailma nähdään mustavalkoisena. Asiat, ihmiset ja tapahtumat ovat joko hyviä tai pahoja, välimuotoja ei nähdä. (Räty 2002, 122; Vilkkö-Riihelä 1999, 39.)

Maahanmuuttaja voi tiedostamattaan puolustautua regressiolla eli psyykkisellä **taantumisella**. Näin reagoidaan etenkin silloin, kun ympäristön vaatimukset käyvät liian koviksi. Maahanmuuttajasta tulee epäitsenäinen ja hän on muista riippuvainen eikä ota enää vastuuta omasta tilanteestaan. Maahanmuuttaja ei jaksakaan enää itse yrittää vaan antaa vastuun muille, esimerkiksi viranomaisille. Maahanmuuttaja voi myös reagoida ikäkaudelleen epätyypillisellä tavalla. Hän saattaa esimerkiksi puolustautua itkulla ja pienikin pettymys voi laukaista itkun. (Räty 2002, 122; Vilkkö-Riihelä 1999, 39.)

Edellä mainittujen lisäksi on olemassa **muitakin puolustusmekanismeja**. Niin sanotussa **reaktionmuodostuksessa** negatiiviset tunteet voidaan peittää käyttäytymällä päinvastoin kuin tunne edellyttäisi. Esimerkiksi vihamieliset tunteet saatetaan tukahduttaa yleistävällisellä käytöksellä. Huumori on yksi keino puolustautua. Tällöin vakava asia ikään kuin kumotaan huumorilla. Ihminen voi takertua saamaan kaavaan, jolloin hän ratkaisee kohtaamansa ongelman aina samalla tavalla, vaikka se ei edellisellä kerralla olisikaan osoittautunut sopivaksi ratkaisumalliksi. Voidaan myös pyrkiä turvautumaan johonkin itseään voimakkaampaan tai auktoriteettiin, kuten korkeassa asemassa olevaan sukulaiseen tai ystävään. Ihminen voi lisäksi käyttää puolustusmekanismina fyysisiä oireita. Hän voi paeta vastuuta tai selitellä tapahtumia vetoamalla kipeään selkään tai päänsärkyyn. (Vilkkö-Riihelä 1999, 40.)

3.3 Modernisaatioshokki

Kulttuurisokin lisäksi teknisesti vähemmän kehittyneistä maista muuttavat kohtaavat **modernisaatiosokin** muuttaessaan teknisesti kehittyneempään maahan. Modernisaatiosokki tarkoittaa sitä hämmennystä ja vaikeutta mikä aiheutuu, kun joudutaan opettelemaan uusia taitoja hallitakseen monimutkaisia elektronisia laitteita ja kulkuneuvoja. Tähän saattaa myös liittyä riskejä, jos laitteiden käyttöä ei opita oikein. Uusiin laitteisiin liittyy myös uudenlaista vastuuta ja taloudellisia kustannuksia. Tekniikan kehittyneisyys mahdollistaa myös maahanmuuttajalle totutusta hyvinkin erilaisen ajankäytön, joka toisaalta voi vaatia täysin uudenlaista elämäntyyliä. (Alitolppa-Niitamo 1994,50.)

Keskeinen asia uuteen ympäristöön sopeutumisessa on ennustettavuuden puuttuminen, jonka takia maahanmuuttaja joutuu jatkuvasti olemaan varuillaan ja tarkkaavainen. Tunne on sama kuin esimerkiksi uudessa koulussa aloittaminen tai työ- tai asuinpaikan vaihtaminen. Tällöin ei voi tietää mistä mitään löytyy. Jokapäiväisestä elämästä selviämiseen voi kulua paljon voimavaroja, koska esimerkiksi ihmisten käytöksestä puuttuu ennustettavuus, eikä kieliongelmiin voiksi ymmärrä opaskylttejä tai tuoteselosteita. (Räty 2002, 122.)

3.4 Kulttuurierojen luokitteluja

Tässä kappaleessa käsitellään kulttuurieroja, valtaetäisyyttä, yhteisöllisyyden astetta, kulttuurin maskuliinisuutta ja feminiinisuutta, suomalaista työkulttuuria, sekä epävarmuuden sietämistä. Näistä kulttuurieroista voi etsiä ja löytää yhteneväisyyksiä siihen miten opiskelija suhtautuu oppimiseen, ajan käyttöön, opettajaan, itsenäiseen työskentelyyn ja ryhmässä toimimiseen.

Yhteisö on opettanut yksilöä, ja nämä tavat eivät liity millään tavoin perimään. Yksilö oppii ympäristönsä tavat, normit ja asenteet ottamalla mallia muista ympäristössään toimivista ihmisistä. Hän oppii, miten kulttuurissa käyttäytyään, miten pukeudutaan, miten syödään ja tervehditään. Kulttuuri on moniulotteinen käsite ja sitä on pyritty määrittelemään monin eri tavoin. Kulttuuri-sanank merkitys on hyvin laaja, sen voidaan katsoa tarkoittavan kaikkea ihmisen toimintaa (Tikka 2004, 11).

Historiallisesti katsottuna kulttuuri tarkoittaa sukupolvelta toiselle välitettävää perintöä, joka katsotaan arvokkaaksi. Sosiaalinen käyttäytyminen ja tavat nousevat myös osaltaan kulttuuriperimästä. Mikään kulttuuri ei ole synnynnäistä, vaan yksilö oppii ympäristönsä tavat, normit ja asenteet ottamalla mallia muista ympäristössään toimivista ihmisistä. Hän oppii, miten kulttuurissa käyttäytyään, miten pukeudutaan, miten syödään ja tervehditään, eikä se liity mitenkään perimään. Kulttuurit siis syntyvät ihmisten vuorovaikutuksessa. Samalle kulttuuriryhmälle ovat ominaisia yhtenäiset tavat, tabut ja perinteet, jotka kehittyvät ja säilyvät yhteisten näkemysten ja sanattomien sopimusten seurauksena.

Lähtökohtaisesti jokainen kulttuuri on luonnostaan itsekeskeinen ja pitää itseään ylivertaisena muihin kulttuureihin nähden. (Frisk & Tulkki 2005, 6, 8–9, 17.)

Kulttuuri on laaja kokonaisuus, jonka muodostavat tietyn yhteiskunnan juuri sille ominaiset aineellisen ja henkisen toiminnan tuotteet. Ei voi olla kulttuuria ilman sitä ylläpitävää ja uudistavaa yhteiskuntaa. Ei myöskään voi kuvitella yhteiskuntaa ilman sukupolvelta toiselle periytyvää, juuri sen erityisistä elinolosuhteista heijastuvaa kulttuuria. (Alho, Lehtonen, Raunio & Virtanen 1994, 69.)

Kulttuuritaustaksi voidaan ymmärtää kaikki ne asiat, joita ihmiset ja kansat ovat omaksuneet ajansaotossa elämäntavakseen. Kulttuuritaustaan vaikuttavat kansojen menneisyys, elämäntapa, yhteiset kokemukset ja opitut arvot, normit, tiedot ja tavat. Kulttuuritausta on aina kuitenkin muuttuva. Se, mitä tapakulttuuriimme on juuri nyt, oli ainakin osittain erilaista omien vanhempiemme lapsuudessa. (Vartiainen-Ora 2007, 11.)

Maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä on mahdottomuus tutustua tarkasti jokaisen ihmisen kulttuuritaustaan. Voimme ylimalkaisesti puhua afrikkalaisesta tai aasialaisesta kulttuurista, mutta ihmiset ja kulttuurit eivät ole siellä sen yhteneväisempiä kuin Euroopan eri kulttuurit ihmisineen. Kansojen sisällä kulttuurit, asuinpaikat ja elintasot vaihtelevat, elämän todellisuus näyttäytyy erilaisena yläluokkaan kuuluvalla ja köyhyyden rajamailla elävälle maanviljelijälle. Kulttuurit eroavat lähinnä toisistaan lähinnä siinä, miten tiettyjä asioita, ilmiöitä ja piirteitä painotetaan ja miten ne toimivat eri tilanteissa ja ihmissuhteissa. (Räty 2002, 54.)

3.5 Kulttuuriulottuvuudet

Eri kulttuurista tulevia opettaessa ja ohjatessa törmää yleensä hämmästyttä aiheuttaviin asioihin, esimerkiksi aikataulujen noudattamisen täsmällisyyteen. Taustalla voi olla opiskelijan ja työyhteisön jopa tiedostamaton erilaisuus valtakäsityksestä ja yhteisöllisyyden asteesta. Suomalaisessa työkulttuurissa noudatetaan perinteisesti tarkkoja aikatauluja ja eri kulttuurista tulleelle tämä ei

välttämättä ole itsestäänselvyys. Eri maiden työkuulttuurit eroavat myös ergonomia-, työturvallisuus- ja työsuojelukäsityksissä työpaikalla. Eri kulttuurista tulevan työntekijän ja esimiehen roolit, ovat myös varmasti erilaisia. On tärkeää selvittää maahanmuuttaja opiskelijalle suomalaisen työkuulttuurin roolit ja erot roolikäsityksissä. Yrityksen tiedottaminen ja tiedon kulku on osa työkuulttuuria. (Vartiainen-Ora 2007, 61.)

Meille **suomalaiseen työkuulttuuriin** tottuneille omat tapamme ja tottumuksemme on itsestäänselvyksiä, joita on vaikeaa opettaa toiselle. Työkuulttuuri on osa maamme tapakuulttuuria ja tieto siitä on tullut meille elämäkokemuksena. Arvostamme yleensä aikataulujen noudattamista, vastuullisuutta ja oma-aloitteisuutta. Maahanmuuttajien määrän lisääntyessä ja väestön sekoittuessa koko väestön tavat muuttuvat. Uusi ja outo ei tule aina muista maista, vaan uusia entuudestaan outoja tapoja toimia, uusia ruokalajeja, uusia käytös- ja ajattelutapoja syntyy myös Suomessa. Näiden vaikutteiden myötä myös oma identiteettimme muuttuu. Tapa toimia, ajatukset ja asenteet eivät aina liity kuulttuuristaan, vaan voivat olla myös osa henkilön persoonallisuutta. (Colliander ym. 2009, 195.)

Yleisimpiä suomalaiseen työntekoon liittyviä, vertailevissa tutkimuksissakin esiintulleita arvoja ovat vaatimattomuus, tasa-arvoisuus ja viestinnällinen suoruus. Viestinnän lyhyys ja suoruus voi olla toisenlaiseen viestintään tottuneelle outoa. Suomalainen harvasanaisuus ja puhumattomuus voidaan helposti tulkita vihamielisyydeksi, välinpitämättömyydeksi tai eristäytymisen haluksi. Vähän puhuva suomalainen perehdyttäjä tai työkaveri saattaa vaikuttaa epäystävälliseltä, tyylyltä tai jopa rasistilta. Monissa muissa maissa ihmiset osoittavat puhumalla kiinnostusta toiseen ihmiseen ja haluaan ystävälliseen vuorovaikutukseen. Puheen sisällöllä ei ole niinkään merkitystä, vaan itse puhe - small talk- viestii välittämistä. Näin on esimerkiksi Britanniassa, Keski- ja Etelä-Euroopassa, USA:ssa, Lähi-idässä ja Afrikan maissa. Suoraan viestintäkuulttuuriimme kuuluvat myös suorat pyynnöt, jotka voivat kuulostaa tyylyltä. Monissa kuulttuureissa toimintakäskyksi tarkoitettu viesti muotoillaan kohteliaaksi pyynnöksi. Tasa-arvoisuus näkyy muun muassa matalassa hierarkiassa, sinuttelussa ja epämuodollisessa käytöksessä oppilaitoksissa ja työpaikoilla. Opiskelijoilla ja alaisilla on oikeus ja valmius olla eri

mieltä opettajan tai esimiehen kanssa. Nämä piirteet liittyvät Pohjois-Euroopassa tyypilliseen pieneen valtaetäisyyteen. (Vartiainen-Ora 2007, 15.)

Kulttuurieroja voidaan pyrkiä havainnollistamaan luokittelemalla niitä erilaisten kriteerien mukaisesti. Yksi tunnetuimmista luokittelumalleista on hollantilaisen kulttuurintutkija Geert Hofsteden 1980-luvun alussa kehittämä malli. Sen mukaan kulttuureja ja niiden välisiä eroja kuvataan neljää erilaista kulttuurin ominaisuutta kuvaavan ulottuvuuden avulla. Nämä ulottuvuudet ovat valtaetäisyys, epävarmuuden välttäminen, maskuliinisuus vs. feminiinisyys ja individuaalisuus vs. kollektiivisuus. Teoriaan on myöhemmin lisätty viides ulottuvuus, jolla kuvataan kulttuurin suhdetta aikaan ja sen kulumiseen. Tätä ulottuvuutta kutsutaan pitkän ja lyhyen aikavälin suuntautuneisuudeksi. (Hofstede 1997, 13–14.) Suuressa osassa kulttuurieroja käsittelevässä kirjallisuudessa viitataan Hofsteden teorioihin ja sen takia tässäkin opinnäytetyössä on kulttuurierojen määrittelyssä Hofstede hallitsevana lähdemateriaalina.

3.6 Valtaetäisyys

Yhteiskunnat eroavat toisistaan tavassa, jolla ne suhtautuvat eriarvoisuuteen. Hofstede kehitti niin sanotun valtaetäisyysindeksin, joka antaa tietoa riippuvuussuhteista jossakin maassa. Suomessa on pienen valtaetäisyyden kulttuuri. Suomalaiset ovat tasa-arvoisia ja esimies-alais-etäisyys on pieni ja suositaan neuvottelevaa johtajaa. Kaikille on yhteiset säännöt. Teitittely koetaan vieraaksi. Sen sijaan maissa, joissa on suuri valtaetäisyys, alaiset ovat hyvin riippuvaisia esimiehistään ja alaisten ja heidän esimiestensä välinen emotionaalinen etäisyys on suuri. (Hofstede 1993, 42 -48.)

Vallan jakautumista ja sen käyttöä sekä suhtautumista auktoriteetteihin kuvataan valtaetäisyydellä. Suurten valtaetäisyyksien maissa eriarvoisuus on yhteiskunnassa hyväksyttävää. Valta saattaa olla vain muutaman henkilön hallussa ja päätökset tehdään autoritaarisesti. Tällaisessa riippuvuussuhteessa alaiset eivät todennäköisesti lähesty esimiehiään suoraan tai väitä heille vastaan.

Valta näkyy myös perheen sisällä, miehellä on suurempi valta kuin naisella ja vanhemmilla on valta lapsiin nähden. (Frisk & Tulkki 2005, 21.)

3.7 Yksilön ja ryhmän välinen suhde

Tämän määritelmän kautta Hofstede halusi verrata yksilön asennetta yksilökeskeisyyteen ja ryhmätoimintaan. Individualistiset kulttuurit korostavat yksilöllisyyttä ja tällaisissa kulttuureissa yksilön odotetaan tyydyttävän yksin henkilökohtaiset toiveensa ja tarpeensa. Näissä kulttuureissa arvostetaan yksilön saavutuksia ja oikeuksia. (Passila 2009, 41.) Nämä yhteiskunnat, joissa yksilön etu ohittaa ryhmän edun, ovat maailmassa vähemmistönä. Tällaisessa yhteiskunnassa, esimerkiksi Suomi, yksilön ei oleteta olevan riippuvainen mistään ryhmästä. Yksilöllisyyttä mitattaessa on käynyt ilmi, että lähes kaikissa niin sanotuissa rikkaissa maissa on paljon enemmän yksilöllisyyteen perustuvia yhteiskuntia kuin köyhissä maissa. (Hofstede 1993, 76 -82.)

Kollektiivisissa kulttuureissa puolestaan vallitsee vastakkaiset olosuhteet. Ryhmän etu on aina tärkeämpi, kuin yksilön etu. Yksilön intressit ja yksilön identiteetti pohjautuu sen ryhmän identiteettiin, johon henkilö kuuluu, eli esimerkiksi perheeseen, kouluun tai työryhmään. Näissä kulttuureissa lojaalisuus ja sitoutuminen ryhmään ovat tärkeitä asioita. Yksilön aiheuttama häpeä on koko ryhmän häpeä. (Passila 2009, 42.) Aasian maista tulevat opiskelijat sanovat harvoin ei, koska halutaan olla kohteliaita ja eriävää mielipidettä ei haluta esittää julkisesti. Maat, joissa valtaetäisyys on suuri, ovat usein myös kollektiivisia yhteiskuntia, esimerkkinä Aasian maat.

3.8 Käsitys maskuliinisuudesta ja feminiinisyydestä

Minkään maan kulttuuria ei kuitenkaan voida yksiselitteisesti pitää joko maskuliinisenä tai feminiinisenä, vaan molempien piirteitä on kaikissa kulttuureissa. Miesten ja naisten biologiset erot ovat samat kautta maapallon, miehet ovat keskimäärin pidempiä ja vahvempia, kun taas naisilla on keskimäärin

enemmän sorminäppäryyttä. Heidän sosiaaliset roolinsa sen sijaan määräytyvät vain osittain biologisten rajoitteiden pohjalta ja se minkälainen käyttäytyminen kummallekin sukupuolelle kuuluu, vaihtelee yhteiskunnasta toiseen. (Hofstede 1993, 118 -119.)

Miehet hallitsevat lähes kaikkien yhteiskuntien poliittista ja yhteiskunnallista elämää ja työpaikkoja, joten politiikan, yhteisöjen ja työpaikkojen muodostamat osakulttuurit ovat suhteellisen maskuliinisia. Ammatinvalinnassa erotteluvaksi tekijäksi on osoittautunut opettajan sukupuoli. Maskuliinisissa yhteiskunnissa naiset opettavat pääasiassa nuorempia lapsia ja miehet opettavat yliopistoissa. Feminiinisissä yhteiskunnissa roolit ovat sekoittuneet enemmän ja miehet opettavat myös nuorempia lapsia. Myös suhtautuminen työelämässä eteen tuleviin konflikteihin eroaa maskuliinisessa ja feminiinisessä kulttuurissa. Maskuliinisissa kulttuureissa, esimerkiksi Yhdysvalloissa, Japanissa ja Isossa-Britanniassa, konfliktit selvitetään tappeluilla, paras voittakoon. Feminiinisissä kulttuureissa, kuten ja Suomi Ruotsi, ristiriidat pyritään mieluummin sovitteluun. Yhteiskunnallisella tasolla maskuliiniset kulttuurit pyrkivät suorituksia korostavaan yhteiskuntaan ja feminiiniset puolestaan tasa-arvoiseen hyvinvointi yhteiskuntaan, kaikille pyritään takaamaan elämänlaadun minimitaso. (Hofstede 1993, 125 -141.)

Feministisimmissä kulttuureissa rooliajat eivät ole suuria, vaan naisten ja miesten pääsy samoihin tehtäviin on yhtäläisempi. Sukupuolesta riippumatta perheissä paremmin ansaitseva voi olla töissä, kun taas toinen voi olla kotona. Näissä kulttuureissa työnantajat eivät sekaannu työntekijöidensä vapaa-aikaan, ja tuloksia mitataan enemmän sosiaalisten suhteiden perusteella kuin asemaan ja varallisuuteen perustuen. (Passila 2009, 42.)

3.9 Epävarmuuden käsittelytavat sekä aikakäsitys

Epävarmuuden erilaiset käsittelytavat kuuluvat osana kaikkiin ihmisyyhteisöihin kaikissa maissa, sillä jokainen ihminen joutuu kohtaaman sen tosiasian, ettei huomista voi ennustaa. Suuri epävarmuus aiheuttaa ahdistusta ja jokainen yhteisö on kehittänyt keinoja tällaisen ahdistuksen lieventämiseen. Nämä keinot löytyvät

tekniikan, lainsäädännön ja uskonnon alueilta. Tekniikka ja sen kehitys auttaa ihmisiä välttämään luonnon tuottamaa epävarmuutta ja lait ja muut määräykset puolestaan auttavat estämään muiden ihmisten käyttäytymisen synnyttämää epävarmuutta. Uskonnon avulla liitytään yliluonnollisiin voimiin, joiden oletetaan määräävän ihmisen tulevaisuuden ja auttaa näin hyväksymään epävarmuudet. (Hofstede 1993, 160.) Epävarmuus on tunne. Epävarmuuden tuntemukset eivät kuitenkaan ole vain henkilökohtaisia, vaan ne voivat olla yhteisiä muiden yhteiskunnan jäsenten kanssa. Epävarmuuden tunteet ovat hankittuja ja opittuja ja näin ollen nämä tunteet ja niiden käsittely kuuluvat yhteiskunnan kulttuuriperimään. Epävarmuudet ja niiden käsittelytavat siirtyvät ja vahvistuvat yhteisöissä, kuten perheissä, kouluissa ja valtioissa. Nämä ei-järkiperaiset tunteet johtavat yhteiskunnassa käyttäytymismalleihin, jotka saattavat muiden yhteiskuntien jäsenten mielestä tuntua oudoilta. (Hofstede 1993, 160 -161.)

Kulttuureissa, joissa tulevaisuuksien epävarmuuksien välttämistarve on suuri, käyttävät kansalaiset enemmän energiaa tulevaisuutensa turvaamiseen eivätkä mielellään ota riskejä. Yksilöt eivät ole kovin kiinnostuneita yrittäjyydestä ja työpaikan turvaaminen ja tarkat eläkesuunnitelmat ovat yksilötasolla tärkeitä. Kulttuureissa, joissa tarve välttää tulevaisuuden epävarmuutta on pienempi, ilmenee vähemmän työperäistä stressiä ja enemmän halukkuutta ottaa riskejä. Muutosvastarinta on vähäisempää. (Passila 2009, 40.)

Lyhyen- ja pitkäkätähtäimen orientaatio-indeksi kehitettiin vasta 1987, kun tutkijat löysivät Hofsteden teoriaan sopivan mittausmenetelmän. (Passila 2009, 43.) Pitkäkätähtäimen orientaatiolla Hofstede tarkoittaa sellaisten hyveiden vaalimista, jotka tähtäävät palkitsemiseen tulevaisuudessa, erityisesti pitkäjänteisyyttä ja säästäväisyyttä. Pitkäkätähtäimen kulttuuri löytyy Suomesta. Sen vastakohta, lyhyenkätähtäimen orientaatio, puolestaan tarkoittaa nykyisyyteen ja menneisyyteen suuntautuvien hyveiden vaalimista. Näihin hyveisiin kuuluvat esimerkiksi perinteiden vaaliminen, ”kasvojen” säilyttäminen ja sosiaalisten velvollisuuksien täyttäminen. Tähän kulttuuriin, esimerkkinä Aasianmaat kuuluu pitkäjänteisyys ja sinnikkyys tavoitteiden saavuttamisen suhteen. Nämä ominaisuudet sopivat esimerkiksi yrittäjyyteen. (Saaristo, 14-15.)

4 OPETTAMISEN HAASTEET

Tässä kappaleessa käsitellään maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoiden opettamisen haasteita. Kappaleessa käsitellään myös tekemällä oppimista, sillä maahanmuuttaja opiskelijoiden oppiminen tapahtuu hyvin paljon tekemällä oppien. Ohjaus – ja monikulttuurisen ohjaamisen käsitettä avataan, koska oppilaitoksissa ohjauksellisen työn ja pedagogisen toiminnan välinen raja on usein epäselvä ja maahanmuuttajakoulutus on sisällöltään lähes aina ohjauksellista.

Maahanmuuttaja puhdistuspalvelualan opettajan ominaisuuksiin voitaneen kuvitella huumorintajuisuus ja pitkäjänteisyys kerrata itselleen tuttuja asioita. Työ voi olla vaihtelevaa, opettaja saa olla näyttelijä ja kielitaituri etsiessään sanan perusmuotoa ja sanalle sopivia synonyymeja. On myös paljon suunniteltavaa ennen maahanmuuttaja puhdistuspalvelualan koulutuksen alkua. Mistä löydetään aikaa maahanmuuttajille suunnatun materiaalin luomiseen ja millaista materiaalia tulisi käyttää. Miten viestitään mahdollisimman selkeästi? Kuinka paljon käytetään yhteistä oppimateriaalia, ja miten saadaan joka alan opettajan opetusmateriaali tähtäämään yhteiseen tavoitteeseen. Opettämisen haasteellisuuteen vaikuttavia asioita ovat lisäksi kielitaidon ohella maahanmuuttajan aiempi koulutus, menneisyyden elämän kokemukset, työkokemus ja asenne siivousalaa kohtaan.

Suurin osa opettajista on sitä mieltä, että vieraskielisen opetuksen myötä opetus muuttuu konkreettisemmaksi ja havainnollisemmaksi, koska yleensä liikutaan opiskelijan kielellisen kapasiteetin ylärajoilla. Havaintomateriaalin käyttö tulee välttämättömäksi. Käsitteellisiä asioita konkretisoidaan käyttämällä videomateriaalia, erilaisia kuvia ja kuvioita sekä esineitä havainnollistamisen välineenä. Vieraalla kielellä toteutetussa opetuksessa virheet ovat osa oppimisprosessia ja opettajan tulee antaa opiskelijalle palautetta sekä hyvistä suorituksista että virheistä. Vieras kieli toimii oppimisen välineenä, ja oppimista ohjaavat myös erittäin keskeisesti oppiaineen tavoitteet.

Oppitunnin aikana opiskelijat käsittelevät mielessään samanaikaisesti vierasta kieltä eli suomea, omaa äidinkieltään ja opetettavaa asiasisältöä. Tämä vie

huomiota opetuksen seuraamiselta ja keskeisen opetussisällön ymmärtämiseltä. (Duuniin-artikkelikirja.pdf.) Vieraskielisen opetuksen seuraaminen on oppilaalle rasittavampaa kuin äidinkielen, ja on tärkeää tarkistaa että oppilaat ymmärtävät. Oppilaat ovat usein arkoja ilmaisemaan muiden kuullen, että he eivät ymmärrä, ja he ovat haluttomia pyytämään opettajaa toistamaan sanottavansa. Erilaisten testien teettämisen lisäksi opettaja voi kerätä palautetta opetuksen aikana oppilaiden ymmärtämisestä esimerkiksi siten, että oppilaat esittävät opetetusta asiasta kysymyksiä. Opetustilanteessa pitäisi olla niin hyvä ilmapiiri, että oppilaat rohkaistuvat tuomaan esille epävarmuutensa ja kysymyksensä. (Edu.fi.)

Maahanmuuttajien opetus tuntuu usein äidinkielisten ryhmien opettamista pelkistetyimmältä, ja se keskittyy selvemmin vain keskeisiin asioihin. Opettajat kokevat usein, että heidän on uhrattava käsittelyn syvyyttä vieraan kielen käytön takia. Maahanmuuttajien opetuksessa on normaalia enemmän redundanssia: sama asia tuodaan eri tavoin esiin useita kertoja joko toiston tai parafrasien avulla. Opettajan kannattaa pyrkiä rakentamaan opetus niin, että siihen sisältyy tutuiksi tulevia rutiineja ja rakenteita. Toistot ja ennustettavat rutiinit helpottavat opetuksen seuraamista ja auttavat erityisesti heikompia oppilaita. (Edu.fi.)

Opettajajohtoisuus ja oppilaskeskeisyys vaihtelevat kokemuksen, kielitaidon ja opiskelijan koulukulttuurin mukaisesti. Alussa opetus on hyvin usein opettajajohtoista, mutta kokemusten ja kielitaidon karttuessa menetelmät monipuolistuvat ja muuttuvat oppilaslähtöisimmiksi. Maahanmuuttaja opiskelijoita joutuu yleensä rohkaisemaan oma-aloitteisuuteen itsenäiseen työskentelyyn. Sanavaraston systemaattinen kehittäminen eri oppiaineissa tukee oppiaineiden oppimista, sillä oppimisessa operoidaan käsitteiden avulla. (Edu.fi.)

Opettajilla on omat tapansa opettaa. Toiset selittävät opetettavat asia ääneen, toiset toimivat ja toiset luottavat tekstimateriaalin voimaan. Kaikki eri tavat ovat tarpeellisia, sillä opetettava aines on hyvä tuoda esille monin eri tavoin. Opettajiin vaikuttaa varmasti myös se, millaisia oppijoita itse olemme. (Vuorinen, 2001.) Maahanmuuttajaopiskelijoiden osaamisen arviointi voidaan kokea hankalaksi, kuitenkin heidän osaamisensa tulee arvioida samalla tavalla kuin muidenkin opiskelijoiden. Arviointimenetelmiin tulee kuitenkin kiinnittää huomiota, että

kielitaidon puutteista huolimatta osaaminen voidaan arvioida. Näyttöihin ja tutkintotilaisuuksiin osallistuvat arvioijat ja työpaikkaohjaajat tulee ennalta valmentaa monikulttuuriseen yhteistyöhön. Työpaikkaohjaajat on perehdytettävä siten, että he tuntevat muun muassa tutkinnon perusteiden arviointikohteet ja kriteerit. Arvioijan täytyy myös osata erottaa toisistaan ammatissa vaadittava suomen kielen taito ja ammatillinen osaaminen, jotta opiskelijaa arvioidaan oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. (Hyvällä mallilla, 2011, 24.)

Työtehtävissä tarvittava kielitaito täytyy selvittää opiskelijalle. Riittääkö työssä, että osaa puhua suomea ja ymmärtää sitä vai pitääkö pystyä myös tuottamaan tekstiä ja ymmärtämään sitä. Opiskelijan itsearviointi on tärkeä osa ammattiosaamisen näyttöä. Samoin kuin se on myös näyttötutkinnon tutkintotilaisuutta. Näytön suorittajaa tulisikin heti alusta alkaen valmentaa itsearviointiin, sillä erilaisesta oppimiskulttuurista tulleelle oman toiminnan arviointi voi olla vierasta. Arvioijien palaute tulee antaa selkeästi ja perustellusti. Tuki maahanmuuttajataustaisen opiskelijan näyttötilanteessa (Hyvällä mallilla 2011, 24.)

Opettaja joutuu opetustyötä tehdessään miettimään miten suomalaisuus näkyy omassa tavassa kommunikoida ja tehdä työtä. Suomalainen yhteiskunta rakentuu vielä pitkälti luterilaisille arvoille ja kalenterimme perustuu kristinuskoon. Meillä lepopäivä on sunnuntai, juutalaisten pyhäpäivä on lauantai ja islaminuskosten rukoukselle omistettu päivä on perjantai. Maahanmuuttajien kanssa työskennellessä joudumme, ja varmasti haluammekin huomioida myös muiden kulttuurien uskontoa, juhlapäiviä ja maailmankatsomusta. (Räty, 55-56.)

Ihmisten välinen viestintä perustuu sanalliseen eli verbaaliseen viestintään (mitä sanotaan) ja sanattomaan eli nonverbaaliseen viestintään (miten sanotaan). Vain kymmenisen prosenttia ihmisten välisestä kommunikaatiosta välittyy sanallisina viesteinä, ja oheisviestinnän kautta kulkee yli puolet informaatiosta. Tunteiden merkitys kasvaa aina tilanteissa, jossa ei voi käyttää kieltä. Verbaalinen viestintä edellyttää yhteistä kieltä ja kulttuuria, jotta viesti voidaan tulkita samalla tavalla. Opettaja voi käyttää sellaista kieltä ja käsitteistöä, joka on eri kulttuurista tulevalle opiskelijalle outoa. Opettajan on syytä olla tietoinen omasta viestintätyylistään: jos

kielellinen viesti on ristiriidassa ei-kielellisin keinoin esitetyn viestin kanssa, ihmiset pitävät ei-kielellistä viestiä uskottavampana. (Pöysä, 2010.)

Viestintätyyli liittyy kulttuuriin arvoihin: yksilöllisyyteen, yhteisöllisyyteen ja valtaetäisyyteen. Kielellisen viestinnän merkitys korostuu sana- ja asiakeskeisissä kulttuureissa. Suora viestintätyyli on yleisempää yksilöllisissä kulttuureissa, esimerkiksi Suomessa. Puhuja ilmaisee kielellisesti selkeästi, mitä toivoo tai haluaa, menee suoraan asiaan. Yhteisöllisille kulttuureille tyypillisemmässä epäsuorassa viestinnässä puhuja esittelee asiansa peitellysti ja vihjein, käyttää pehmentäviä sanoja (ehkä, luultavasti). Kielteistä vastausta ei anneta, ettei puhekuppani loukkaantuisi. Epäsuoralla viestinnällä pyritään harmonian säilyttämiseen. Tämä on syytä huomioida, kun ohjaa tai opettaa yhteisöllisistä kulttuureista (venäläinen, aasialainen, afrikkalainen, latinalainen) tulleita tai keskustele heidän kanssaan. (Edu.fi)

Väärinkäsityksiä voi aiheuttaa myös suomalaisten vähäinen palautekäyttäytyminen (ei elehtimistä, nyökkäilyjä, välikommentteja). Suomalainen hiljaisuus voi vaikuttaa torjuvalta, ja ihmisiin on vaikea tutustua. Monissa aasialaisissa kulttuureissa keskustelusäännöt ovat samankaltaisia kuin Suomessa, mutta suoraa katsekontaktia pidetään epäkohteliaana ja epäkunnioittavana. Katsekontaktia välttelevä aasialainen ei välttämättä ole ujo vaan kohtelias. Suomalaisen naisen suora katsekontakti yhdistettynä paljastavaan pukeutumiseen voidaan puolestaan tulkita esimerkiksi monissa Aasian maissa flirttailuksi tai avoimeksi lähestymiskutsuksi. (Edu.fi)

Monissa kulttuureissa on tapana tervehtiä esimerkiksi kaikkia saman koulun alueella liikkuvia. Kun Suomessa ei näin tehdä, muuttaja saattaa tulkita tervehtimättömyyden itseään kohtaan suunnatuksi syrjinnäksi. Kun suomalainen haluaa mennä suoraan asiaan ja pitäytyä koulussa opiskeluun liittyvissä asioissa, esimerkiksi Etelä-Euroopasta, Afrikasta tai Etelä-Amerikasta Suomeen saapuva maahanmuuttaja yleensä arvostaa sitä, että ensin luodaan ja pidetään yllä vuorovaikutusta puhumalla yksityisasiosta kuten perheestä. Kunnolliset aamutervehdykset ja kysymykset toisen voinnista ovat heille luonnollinen osa kanssakäymistä. (Duuniin-artikkelikirja. Pdf.)

4.1 Opetusmenetelmät

Opetusmenetelmä on opetuksen toteuttamis- tai työtapana ja sen tulisi edistää oppijan oppimista (Vuorinen 2001, 63). Opetusmenetelmän sosiaali- ja ilmaisumuodolla sekä vuorovaikutuksen muodolla opettaja organisoii opetusta, aktivoi ja motivoi oppijoita (Peda.net-kouluverkko). Opetusmenetelmiä on paljon ja niiden onnistunut käyttö riippuu mm. kurssin tavoitteista, opettajan opetustaidoista ja -tyylistä. (Hyppönen 2004, 3).

Taitava opettaja hallitsee useita opetusmenetelmiä ja kykenee valitsemaan tarkoituksenmukaiset opetusmenetelmät ja käyttämään niitä vaihtelevasti erilaisissa opetustilanteissa. Monipuolinen opetusmenetelmien käyttö edistää oppijoiden oppimisprosessia, koska oppimisprosessi käyttää hyödyksi eri oppimistyyliin sisältyvää oppijan sisäistä energiaa ja vaihteleva käyttö lisää usein vuorovaikutusta opettajan ja opiskelijoiden, sekä muiden oppijoiden kesken. (Vuorinen 2001, 50- 53.). Opetusmenetelmän valintaan vaikuttavat muun muassa opiskelijoiden taso, tottumukset ja motivaatio. Lisäksi opetusmenetelmän valintaan vaikuttaa opettajan valmiudet, opettajan kokeiluhalu ja kokemus erilaisista opetusmenetelmistä, sekä opetettava aihe, kurssin sisältö ja tavoitteet. (Knuuttila ja Virtanen 2001, 11.)

Hyvä opetusmenetelmä lisää usein oppijan motivaatiota ja antaa opettajalle sekä oppijalle palautetta. Hyvällä opetusmenetelmällä opetetaan opetettavan aiheen lisäksi myös kriittistä ajattelua, ongelmanratkaisutaitoja, tiedon käsittelyä ja muokkaamista sekä keskustelutaitoja. Opettajan tulisi tuntea myös käyttämänsä opetusmenetelmä omakseen. (Knuuttila & Virtanen 2001, 11-12.)

4.1.1 Tekemällä oppiminen

Tekemällä eli toiminnasta oppiminen (learning by doing) on luultavimmin ensimmäinen ja luontaisin oppimismenetelmä, jolla ihminen oppii. Tätä oppimismenetelmää meidän ei tarvitse menetelmänä erityisesti edes oppia. Lapsi oppii toisten tekemistä seuraten ja matkien myös käyttäytymismalleja. Tekemällä

oppien opimme ja omaksumme tapoja myös aikuisena. Tästä syntyy mm. erilaisten yhteisöjen sisäiset kulttuurit ja mallit toimia. Tekemällä oppiminen on myös tärkeä opittavan asian havainnollistamis- ja konkretisointikeino. Kokeillaan, harjoitellaan, osallistutaan ja tutustutaan. Tekemällä eletään juuri sitä todellisuutta, joka on oppimisen tavoite. (Vuorinen 2001, 180-181.)

Ammatillisessa koulutuksessa perinteisesti on tekeminen ja tekemällä oppiminen erotettu tieto- ja teoriaopetuksesta tai oppimisesta. Tämä kahtiajako elää edelleen ammatillisessa koulutuksessa vaikka siitä pyritään pääsemään tarkoituksellisesti eroon. Tästä johtuen ammatillisiin opintoihin sisältyy aina työssäoppimista. Näin päästään tekemällä oppimaan aitoon työympäristöön. Tekemällä oppiminen soveltuu tehtävästä työstä ja käytettävistä resursseista riippuen erilaisiin opetusympäristöihin ja ryhmäkokoihin. Pääsääntöisesti se on kuitenkin yksilö-, pari- tai pienryhmätyöskentelyä joko ryhmässä samanaikaisesti tai yksilöittäin tai ryhmittäin eriaikaisesti. Resursseiksi tekemällä oppimiseen tarvitaan opetustilat tai työpaikka jossa on työtehtävien tai harjoitustehtävien edellyttämät olosuhteet, opettaja tai ohjaaja, välineet, koneet sekä tarvittavat materiaalit ja aineet. (Oamk. Opetusmenetelmät.)

Tekemällä oppimisen opetusmenetelmiä ovat aidot työelämän työtehtävät, asiakastyöt sekä niiden kaltaiset harjoitustehtävät, draamat, tutustumiskäynnit ja leikit. Oppiminen tapahtuu oikeasti tekemällä ja osallistumalla. Tekemällä oppimisen opetusmenetelmiä käytetään esimerkiksi työpaikkojen sisäisessä koulutuksessa ja työn opastus sekä ohjaus tehtävissä. Tekemällä oppimisessa sallitaan epäonnistuminen ja virheiden tekeminen. Virheiden kautta opimme tehokkaasti. Opettajan tai ohjaajan vastuulla on kuitenkin se, että oppija oppii virheestään. Opettaja antaa palautetta, tietoa ja ohjausta siitä, miten asia pitää tehdä oikein. Tekemällä oppiessa työtä tehdään useampaan kertaan harjoitellen ja tarvittaessa korjaten lopputulosta. (Oamk. Opetusmenetelmät.)

Oppimistilanteen todellisuuden ja konkreettisuuden aste on yleensä kuitenkin oppilaitoksessa alhaisempi kuin työpaikoilla. Tällöin voidaan demonstroida ja näin pyritään kaventamaan teorian ja käytännön välistä kuilua. Tekemällä oppiminen

yleensä rakentuu sosiaalisesti tapahtumaksi, joka tukee useiden työn teon kannalta tärkeiden valmiuksien oppimista (Vuorinen 2001, 179-180).

Jossain tapauksessa oppimisen kannalta on tehokasta turvallisuuden rajoissa antaa oppijan tehdä tai yrittää tehdä työtehtävä, ennen kuin näytetään mallisuoritus tai demonstraatio. Näin oppijalle syntyy luonnollisesti tarve ja motivaatio oppimiseen. Ja jos oppija on jo muualla hankkinut tehtävässä tarvittavan osaamisen, ei asiaa tarvitse enää opettaa. Toki silloinkin pieniin virheisiin kannattaa puuttua ja ohjata tekemistä oikeaan suuntaan. Tässä tekemällä oppimisen mallissa ollaan hyvin lähellä ns. ongelmalähtöistä oppimista. Eli ongelmana on annettu tehtävä. (Vuorinen, 2001.)

4.1.2 Esittävä opetus

Eniten käytetty ja perinteisin opetusmenetelmä on esittävä opetus. Se voi olla joko luento, esitelmä, puhe tai alustus. Esittävä opetus soveltuu parhaiten suuryhmäopetukseen tai kun oppijoita on paljon, mutta se soveltuu myös pienryhmäopetukseen sekä etä- ja verkko-opetukseen. Esittävä opetus soveltuu tietojen jakamiseen, asioiden kuvaamiseen sekä erilaisten kannanottojen ja näkemysten esittämiseen (Vuorinen 2001, 79). Esittävä opetus soveltuu erityisesti motivoituneille, auditiiviselle ja visuaalisille oppijoille.

Esittävässä opetuksessa opettaja on pääroolin vetäjä. Hän esiintyy luokan, luentosalin, kameran ja/tai mikrofoniin edessä esittämässä opetettavaa asiaa ja tietoa. Opettaja toimii siis perinteisesti tiedon jakajana. Täytyy muistaa että esittävässä opetuksessa opetuksen tehokkuus riippuu paljon esityksen pitäjän persoonallisista taidoista. Opettaja, joka käyttää työssään koko persoonaa - älyä, tahtoa, tunnetta ja toimintaa - vetoaa kuulijoihinsa monella tasolla (Vuorinen 2001, 80).

Viestintä esittävässä opetuksessa on yleensä yksisuuntaista opettajalta eli esiintyjältä. Opiskelijoiden rooli on passiivisesti kuunnella katsoa esitystä ja omaksua sitä behavioristisen oppimisen näkemyksen mukaisesti. Oppimisen kannalta

esittävään opetukseen on tarkoituksenmukaista yhdistää eri oppimismenetelmä ja -periaatteita. Esimerkiksi uuden aiheen opiskelun aluksi on hyvä aktivoida ja herättää mielenkiinto aiheeseen. (Vuorinen, 2001.)

Esittävässä opetuksessa on tärkeää rytmittää esitys ja edetä siinä johdonmukaisesti käyttäen apuna esitystä tukevaa materiaalia ja esityksiä. Tarkoitus on tukea eri oppijatyyppien oppimistyyliä. Oppija ja opettaja voivat eksyä välillä ajatuksissaan aiheen ulkopuolelle, silloin havaintomateriaali auttaa pysymään suunnitellussa aiheessa. (Vuorinen, 2001.)

Hyvä käytäntö on myös jakaa oppijoille esityksessä käytetty materiaali muistamisen tueksi sekä esityksen lopuksi tehdä yhteenveto tai koonti etsityistä asioista. Jaettavan materiaalin määrä on suhteutettava esityksen sisältöön ja jakaa materiaali mieluiten pieninä erinä. Jos halutaan jakaa laajasti lisätietoa, mitä esityksessä ei tule muuten esille, se tulee jakaa vasta esityksen jälkeen, ettei materiaali vie huomiota esityksestä. Samoin esitykseen liittyvät aktivoivat tehtävät, mikäli ne on tarkoitus tehdä vasta esityksen jälkeen, on tarkoituksenmukaista esittää vasta esityksen lopussa, koska nekin vievät yleensä huomion esityksestä. Opettaja voi tuoda vaihtelua esitykseen havaintovälineillä, keskusteluilla ja yhdistämällä esittävään opetukseen muita opetusmenetelmiä tai vain pitämällä tauon. Monesti juuri tauot ovat tehokkaita oppimisen kannalta, silloin oppijat voivat keskustella ja kysyä esille tulleista asioista. (Vuorinen, 2001.)

4.2 Ohjaus

Ohjauskäsitteen merkitys muuttuu ympäröivän organisaation, ohjauksen tarkoituksen sekä ohjaajan ja ohjattavan mukaan. Ohjauksen tavoitteita voivat olla opettaminen, valmentaminen, neuvojen antaminen, kannustaminen, sosiaalistaminen, innostaminen, tukeminen ja auttaminen. (Väisänen 2002, 239.)

Oppilaitoksissa ohjauksellisen työn ja pedagogisen toiminnan välinen raja on usein epäselvä ja ohjauksellisia elementtejä on monien muidenkin opetuksen ammattilaisten työskentelyssä. Koulutuksen tavoitteet tulevat

opetussuunnitelmissa, joiden puitteissa toimitaan. Toisaalta lainsäädäntö velvoittaa koulutuksen tavoitteiden henkilökohtaistamiseen, ja tämä edellyttää ohjauksellista osaamista opettajilta. Maahanmuuttajakoulutus on sisällöltään lähes aina ohjauksellista. Alkuvaiheen kielikoulutus on yhteiskuntaan sosiaalistavaa ja myöhemmät ammatillisesti suuntautuneet koulutukset ammattiin ja työelämään sosiaalistavaa toimintaa. (Duuniin-artikkelikirja.Pdf.)

Ohjaajan tehtävät ja roolit ovat moninaiset ja ne painottuvat aina vähän eri tavoin sen mukaan, kuka ohjattava on ja minkälaisesta ohjaustilanteesta kulloinkin on kysymys. Maahanmuuttajien ohjaamisessa hänen tehtävässään korostuvat opastajan, ohjaajan, viestinvälittäjän ja kulttuuritulkin roolit. Perehdyttämisen ja ohjaustilanteissa ohjaajan tehtävänä on kiinnittää erityinen huomio omaan puheilmaisuunsa sekä viestin perillemenon varmistamiseen. Keskeistä tässä roolissa on se, että ohjaaja pystyy puhumaan selkeästi ja käyttämään helposti ymmärrettävää suomen kieltä. Ohjaajan on myös oltava selvillä keinoista, joilla hän voi varmistaa ohjattavan ymmärtäneen asian oikein. (Osuma projekti, 2007.)

Ohjaus on tilan, ajan, huomion ja kunnioituksen antamista apua tarvitseville ihmisille. Ohjaus ei ole terapiaa eikä myöskään opetusta, jossa valmista tietoa pyritään ulkoa siirtämään asiakkaan ominaisuudeksi. Ohjaus on ongelmien ja niiden ratkaisujen esilletuomista. Ohjaus on ihmisten normaaleissa elämäntilanteissa kohtaamien asioiden käsittelyä. Ohjaus on myös erilaisia orientaatioita uusiin tilanteisiin. Ohjauksen eettiset periaatteet sitovat ohjaajaa työskentelemään asiakkaansa parhaaksi. (Pasanen 2000, 123 - 125.)

Maahanmuuttajien integraatio yhteiskuntaan on yksi hyvinvointiyhteiskunnan onnistumisen mittari. Oppilaitoksissa ohjaus tulee integroida muuhun opetukseen niin, että opetus ja ohjaus täydentävät toisiaan ja niillä on samat tavoitteet. Ohjaajan tehtävä on avata opiskelijalle näkökulmia ja tarjota erilaisia vaihtoehtoja. Kokemuksen mukaan osa maahanmuuttajista on tottunut siihen, että käskyt tulevat ulkoapäin, ja he itse eivät tohdi tai eivät ole oppineet esittämään ratkaisumalleja. Näin ollen opettajan ja ohjaajan täytyy pyrkiä vahvistamaan opiskelijan itsetuntoa ja kykyä etsiä itsenäisiä ratkaisumalleja. (Duuniin-artikkelikirja. Pdf)

Vance Peavy kirjoittaa kirjassaan (2006) ”viisaasta ohjaajasta”. Ohjaaja ei koskaan tule valmiiksi, elämäkokemukset vain kartuttavat näkökulmia ja iän myötä ohjaajalla on enemmän uskallusta antautua luovaan vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa, jonka lopputuloksesta ei koskaan voida olla varmoja. Mitä enemmän ohjaajalla on välineitä käytössään, sitä taitavammin hän vastaa asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. (Duuniin-artikkelikirja. Pdf)

4.2.1 Monikulttuurinen ohjaus

Kulttuurinen monimuotoisuus on aina ollut osa suomalaista yhteiskuntaa. Lisääntyvä monikulttuurisuus asettaa yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon perustuvalla opetuksella ja opiskelijoiden tasavertaiselle tukemiselle uusia haasteita. Monikulttuurisella ohjauksella tarkoitetaan ammatillista kohtaamista ja se eroaa muusta ohjauksesta siinä, että ohjaaja ja ohjattava tulevat joko eri kulttuureista, edustavat erilaista etnistä ryhmää tai puhuvat eri kieltä äidinkielenään. Huomion arvoista ohjauksen kannalta on se, että länsimaissa minä erotetaan selvästi muista. Ohjauksessa tämä merkitsee yksilöön keskittymistä. Suurin osa maahanmuuttajataustaisista ohjattavista tulee kuitenkin kulttuureista, joissa yksilöllisyyden sijaan painottuu yhteisöllisyys. (Metsänen, R. 2000, 185 – 187.)

Monikulttuurisessa ohjauksessa lähdetään liikkeelle ajatuksesta, että mitä yhteistä ohjaajalla on maahanmuuttajan elämän, arvojen ja kokemusten kanssa. Ei pyritä etsimään eroavaisuuksia. Monikulttuurinen ohjaaja osaa hyödyntää monipuolisia verbaalisia ja nonverbaalisia ohjauskäytänteitä sekä hän osaa ottaa huomioon niiden kulttuurisidonnaisuuden. Lisäksi monikulttuurinen ohjaaja perehtyy maahanmuuttajien elämäntilanteeseen ja siihen, mistä maahanmuutossa on kysymys. (Duuniin-artikkelikirja. Pdf.)

Monikulttuurisella ohjauksella tarkoitetaan yleisesti psykososiaalista ja muuta tukea, jolla autetaan opiskelijaa kotoutumaan uuteen ympäristöön. Oppilaitoksessa monikulttuurinen ohjaus on erilaisten toimien ja järjestelyjen kokonaisuus, joiden tavoitteena on edistää eri kieli- ja kulttuuritaustaisen

opiskelijan sopeutumista uuteen sosiaaliseen, kulttuuriseen ja pedagogiseen ympäristöön. Oppilaitoksessa monikulttuurisella ohjauksella tarkoitetaan toimia, joilla tuetaan eri kieli- ja kulttuuritaustaisen opiskelijan sopeutumista kouluyhteisönsä jäseneksi, sekä opiskelussa tarvittavienvalmiuksien kehittymistä. Monikulttuurinen ohjaus on toiminnallinen viitekehys, jonka avulla voidaan tietoisesti lisätä monikulttuuristaustaisen opiskelijan huomioimista oppilaitoksen käytännöissä. Tavoitteena on pyrkiä varmistamaan, että ohjauksessa, opetuksessa ja opetusjärjestelyissä otetaan huomioon oppilaan erityispiirteet.

Ohjauksen järjestäminen koskee oppilaitoksen sisäisiä ja ulkopuolisia toimijoita. Eri kieli- ja kulttuuriryhmien ohjauksen erityiskysymykset saattavat vaatia usean koulun sisä- ja ulkopuolelle toimivan opetus- ja ohjausalan asiantuntijan yhteistyötä. Yhteistyötä voidaan tehdä muiden oppilaitosten, sosiaali- ja terveystoimen, työ- ja elinkeinotoimen, maahanmuuttajien omien järjestöjen sekä maahanmuuttajille suunnattujen tukipalvelujen kanssa. Yhteistyö eri kieli- ja kulttuuriryhmien oman äidinkielen opettajien ja muun opettajakunnan sekä oppilashuoltoa ja ohjausta hoitavan henkilökunnan välillä tuottaa tuloksia. Henkilökohtaiseen ohjaukseen tulee varata riittävästi aikaa. Suositeltavaa on että vieraskielisen opiskelijan ohjaamiseen tulisi varata vähintään puolitoista tai kaksinkertainen tuntimäärä. Maahanmuuttaja tarvitsee opintonsa suunnittelun taustalle huomattavasti enemmän tietoja, esimerkiksi eri oppiaineiden sisällöstä, opetustavoista ja arvioinninperusteista. Tärkeää on myös selvittää mitä tarkoittaa opintojen ohjaus, ja miksi ohjausta tarvitaan. (Opetushallitus, 2011. Monikulttuurinen ohjaus.)

4.3 Selkokieli

Selkokielen tarpeen syyt ovat vaihtelevia. Tärkeimpiä syitä ovat lapsuus- ja sikiöajan kehityshäiriöt, sairauden tai ikääntymisen aiheuttamat syyt ja erilaiset ympäristötekijät, kuten esimerkiksi kielivähemmistöön kuuluminen. Usein selkokielen tarvetta lisää useamman syyn yhteisvaikutus, kuten on esimerkiksi ikääntyvien maahanmuuttajien kohdalla. (Papunet – Selkokeskus)

Näyttöä siitä, että selkokielineen materiaali auttaa maahanmuuttajataustaista henkilöä ymmärtämään viestin paremmin on olemassa (Virtanen 2009: 51–52). Näin ollen se tukee toiminnallisen oikeuden toteutumista, jolloin suomea huonosti osaavan henkilön on helpompi saada tietoa itseään koskevista asioista, joista ei ole tuotettu materiaalia hänen omalla äidinkielellään. Selkokielineen materiaali mahdollistaa myös sen, että sisältö on helppolukuista, sillä lauseet ovat lyhyitä, eivätkä sisällä vaikeita sanoja. (Virtanen 2009: 16–19.) Maahanmuuttajien selkokielen tarpeet vaihtelevat kuitenkin hyvin voimakkaasti riippuen muun muassa koulutuksesta ja muuttomaasta. Osa maahanmuuttajista hyötyy selkokielestä vain lyhyen ajan kielenopiskelun edetessä, osalle taas selkokielestä voi muodostua pysyvä tiedonvälityskanava. Voisi sanoa että maahanmuuttajien selkokielitetty materiaali voisi olla rikastettua selkokieltä tai olenastettua valtaväestön kieltä. (Virtanen, 2002.)

Selkokeskuksen määritelmä selkokielestä kytkeytyy yleiskielen määrittelyyn: Selkokieli on suomen kielen muoto, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Se on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea ja/ tai ymmärtää yleiskieltä. (Virtanen 2009 ja 2012, 16-17.)

Selkokieli-sanaa alettiin käyttää Suomessa 1980-luvun alussa. Kielitoimisto suositteli selkokirjallisuus-sanana käyttöä, ja pian alettiin puhua myös selkokielestä. Ensimmäiset selkokirjat Suomessa julkaistiin 1980-luvun alussa. Nykyisin kirjoja ilmestyy opetusministeriön tuella noin kymmenen vuodessa. Selkokielineen uutislehti Selkouutiset (nykyisin Selkosanomat) alkoi ilmestyä vuonna 1990. Aloite lehden perustamiseen tuli järjestöjen yhteisestä selkotyöryhmästä. Asiaa käsiteltiin eduskunnassa, ja kansanedustajat olivat sitä mieltä, että Suomeen tarvitaan helppolukuinen ajankohtaislehti. Kehitysvammaliitto on ollut alusta lähtien lehden julkaisija. (Virtanen 2012, 87-102.)

4.3.1 Kirjoitetun selkokielen ohjeet

Selkokielen kirjoittamiseen pätevät pääosin samat säännöt kuin yleiskieliseenkin tekstiin – noudatetaan yleisiä suomen kielen kirjoitusohjeita sekä kielenhuollon suosituksia. Kirjoittajan luova panos on selkokielen tuottamisessa ensiarvoisen tärkeää. (Virtanen 2012, 68-70.). Yleiskielen yleinen määritelmä on seuraavanlainen: Yleiskieli on kieliyhteisön eri ikä- ja ammattiryhmille yhteinen kielimuoto, joka on muotoasultaan kirjakielen normien mukaista, käyttää yleisesti tunnetuksi tiedettyä sanastoa (tai ainakin selittää käyttämänsä erikoistermit) ja on virkerakenteeltaan yksinkertaista. (Virtanen 2009 ja 2012, 11.)

Selkokieltä tarvitseva asiakas on otettava huomioon kaikilla kielen tasoilla: Tekstin suunnittelussa ja kokonaisrakenteessa, sanojen valinnassa ja selittämisessä, kielen havainnollisuudessa, kielen rakenteiden valinnassa ja lauseiden ja virkkeiden pituudessa ja muotoilussa. Selkokielelle mukautetun tekstin tulee noudattaa alkuperäisen tekstin tekstilajipiirteitä. Esimerkiksi lakitekstin on oltava tekstilajiltaan lakiteksti. Joskus kuitenkin oudon tekstilajin muutos tutummaksi selkeyttää tekstiä. Joskus näkökulmaa on hyvä muuttaa. Tästä syystä esimerkiksi ohjeistukset on usein muutettu sinä - muotoisiksi. Tekstissä käytetään aikuisten kieltä, mikäli teksti on suunnattu aikuisille. (Virtanen 2009: 70–82.)

Aihe rajataan siten, että oleellinen tieto välittyy, mutta teksti säilyy kiinnostavana. Asiat esitetään loogisessa järjestyksessä. Tärkeimmät asiat laitetaan alkuun ja vähemmän tärkeät asiat loppuun. Tekstistä karsitaan epäolennaiset sisällöt, mutta pidetään mielessä lukijan näkökulma. Ymmärtääkö lukija tekstin kokonaisuutena, vai onko sisältöä karsittu liikaa niin, että tekstiin on jäänyt aukkoja? Vältetään viittauksia toisiin kohtiin tekstissä ja selitetään vaikeat sanat tekstin sisällä. Maahanmuuttajille suunnatuista hyvistä oppikirjoista löytyy sivun reunasta tai kirjan lopusta oppimista selventävä sanasto/ kuvasto. (Virtanen 2009, 70-82.)

Selkotekstin laatua parantaa se, että teksti tarkistetaan toisella selkokirjoittajalla ja lukijoiden palautetta kerätään ennen tekstin julkaisemista. Selkokielinen teksti kirjoitetaan asiakkaan näkökulmasta. Kirjoittaja voi pohtia, mitä asiakas tietää aiheesta ennestään tai mitkä seikat ovat hänelle kaikkein tärkeimpiä.

Selkotekstissä on erityisen tärkeää, että se etenee johdonmukaisesti ja sujuvasti. (Virtanen, 2009).

Monelle selkokieltä tarvitsevalle asiakkaalle lukeminen on ponnistus, joten tekstin pituuteen kannattaa kiinnittää huomiota. Lyhyys sinänsä ei kuitenkaan ratkaise kaikkia ongelmia, sillä lyhyt teksti voi jäädä aukkoiseksi. Se tarkoittaa, että kirjoittaja jättää kertomatta joitain olennaisia seikkoja, jotka lukijan on täydennettävä mielessään. Selkokieltä tarvitsevalle asiakkaalle tällaisten aukkojen täydentäminen voi olla vaikeaa. Selkokieli noudattaa suomen oikeinkirjoituksen ja kielenhuollon suosituksia, jotka kirjoittajan on hallittava. Vaikka selkokielistä tekstiä on helpompi lukea, sitä harvoin on helpompi kirjoittaa kuin yleiskielistä tekstiä. (Kartio, 2009.)

4.3.2 Puhutun selkokielen ohjeet

Puhutun selkokielen ohjeet koskevat sekä kielenkäyttöä että vuorovaikutusta puhetilanteessa. Omaa puhettaan ei kuitenkaan voi keskustelussa jatkuvasti tarkkailla. Siksi tärkein selkokielisen puheen ohje on rohkeasti etsiä toimivaa puhumisen tapaa keskustelukumppanin kanssa. Keskustelu selkokieltä tarvitsevan ihmisen kanssa voi aluksi olla hankalaa. Vähitellen yhteinen tapa yleensä löytyy. Monia kielenkäytön piirteitä voi myös harjoitella, esimerkiksi sanojen selittämistä tai sopivan rauhallista puherytmiä. Luonnollinen, selkeä puhekieli on yleensä helpointa ymmärtää. Siksi kannattaa välttää kirjakieltä muistuttavaa puhetta. Kun asiakkaalla on suuria kielellisiä vaikeuksia, hänen puheestaan voi olla vaikea saada selvää. Samalla herää herkästi epäily, onko oma puhe ymmärrettävää. Vaikeudet ymmärtää voi ottaa esille ystävällisesti ja selvästi. Puhetta voi havainnollistaa elein, liikkein ja esimerkiksi kuvin. (Kartio, 2009.)

Joitain kirjoitetun selkokielen ohjeita voi soveltaa suoraan puhuttuun kieleen. Puhuttu kieli eroaa kuitenkin kirjoitetusta kielestä huomattavasti, ja samoin puhetilanne on toisenlainen kuin tilanne, jossa kirjoitetaan tai luetaan tekstiä. Yksi suuri ero on se, että kirjoittajalla on yleensä aikaa miettiä kielenkäyttöään paljon kauemmin ja yksityiskohtaisemmin kuin puhujalla. Vuorovaikutustilanne on myös

ainutlaatuinen, ja siinä voi välittömästi antaa ja saada palautetta. Selkokielen puhujan kannattaakin keskittyä tilanteen tulkintaan ja toisen viestijän kommunikointiin enemmän kuin kielenkäytön yksityiskohtiin. Esimerkiksi jotkut selkokielen käyttäjät tarvitsevat tavallista enemmän aikaa viestinsä muotoiluun, joten viestintäkumppanin on osattava odottaa vastausta. (Kartio, 2009.)

Selkokieltä puhuttaessa tärkeintä on asenne. Vastuu tilanteen onnistumisesta on molemmilla viestijöillä, mutta taitavampi viestijä sopeuttaa viestinsä toisen tarpeisiin. Pelkkä selkeä ja ymmärrettävä puhe ei vielä riitä tekemään vuorovaikutustilanteesta kaikkien osallistujien kannalta toimivaa. Keskustelun onnistuminen riippuu molemmista osapuolista. Usein se on kiinni pienistä asioista, jotka ovat merkitykseltään suuria. Kuinka tarkkaan kuuntelet keskustelukumppaniasi? Oletko oikeasti kiinnostunut hänen valitsemistaan aiheista? Uskallatko sanoa, jos et ymmärrä toista? (Kartio, 2009.)

Toimiva keskustelu syntyy ilmapiirissä, jossa kaikki tuntevat olonsa turvalliseksi ja jossa keskustelukumppanit kunnioittavat toisiaan. Vuorovaikutuksessa jokainen myös pistää itsensä alttiiksi – ilman kasvojen menettämisen riskiä ei voi olla tekemisissä toisen ihmisen kanssa. On luvallista olla epävarma ja epävarmuutensa saa näyttää. Toisaalta on myös ymmärrettävää olettaa, että keskustelu sujuu yhteistyön hengessä ilman loukkauksia tai pelkoa naurunalaiseksi joutumisesta. Keskustelu on taitolaji. (Kartio, 2009.)

4.3.3 Selkokielliset verkkosivut ja aineistot

Suomessa on julkaistu monenlaisia selkoaineistoja. Osa aineistoista on suunniteltu vain yhtä selkokielen käyttäjäryhmää varten, osa taas soveltuu kaikille. Mitä useammalle käyttäjäryhmälle aineisto on tarkoitettu, sitä tarkempaa harkintaa sen tekijöiltä vaaditaan. Selkokielliset esitteet, kirjat, lehdet, verkkosivut ja muut aineistot tunnistaa selkologosta. Selkologoja on käytössä kaksi, toinen yleisille selkomateriaaleille ja toinen lasten selkokirjoille. Monet tahot ovat julkaisseet tiedotusmateriaalia selkokielellä. Selkokiellisten kauno- ja tietokirjojen julkaisemiseen voi hakea valtion selkokirjallisuustukea Selkokeskuksen

selkokirjatyöryhmältä. Työryhmä myöntää myös selkologon käyttöoikeuden selkokirjoille. Selkokirjoja voi tiedustella kirjastoista tai ostaa suoraan kustantajilta tai Selkokeskuksen kirjavälityksestä. Selkouutiset on selkokieline uutislehti, jossa kerrotaan ajankohtaisista tapahtumista Suomessa ja ulkomailla, urheilusta, viihteestä jne. Ylen radion selkouutiset tarjoaa päivittäisuutisia YLE Puhekanavalla. Monet viranomaiset, järjestöt ja hankkeet ylläpitävät selkokieline verkkosivuja tai tarjoavat sivuillaan osan tiedosta selkokielellä. (Papunet - Selkokeskus.)

Selkokeskus tarjoaa apua tekstien muokkaamiseen selkokielisiksi. Työn hintaan ja aikatauluun vaikuttavat tekstin pituus ja vaikeus. Selkokeskus järjestää koulutusta selkokielestä sekä välittää kouluttajia eri tilaisuuksiin. Selkokeskus myöntää selkologon käyttöoikeuden esitteille ja lehdille sekä yhdessä Papunet-verkkopalvelun kanssa selkokielisille internetsivuille. Selkokirjallisuudelle selkologon myöntää Selkokeskuksen selkokirjatyöryhmä. (Papunet - Selkokeskus.)

5 HAASTATTELUTUTKIMUS OULUN PALVELUALAN OPISTON AIKUISKOULUTTAJILLE, OHJAAJILLE JA OPISKELIJOILLE

Tutkimuksen tehtävänä oli tutkia, miten puhdistuspalvelualan aikuiskouluttajien ja ohjaajien perehdyttäminen maahanmuuttaja- aikuisopiskelijoiden kanssa työskentelemiseen toteutuu Oulun Palvelualan Opiston puhdistuspalvelualan koulutuksissa. Toisessa tutkimuksessa selvitettiin mitä toiveita puhdistuspalvelualan maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoilla olisi aikuiskouluttajille.

Toiminnallisessa opinnäytetyössäni käytin tiedonhankinta menetelmänä haastattelua. Tutkimuksen kohderyhmänä oli oppilaitoksen viisi aikuiskouluttajaa sekä kaksi ohjaajaa. Kaikilla haastateltavilla kouluttajilla on kokemusta maahanmuuttajien opettamisesta ja ohjaajilla on kokemusta maahanmuuttaja opiskelijoiden ohjaamisesta ja tutkintotilaisuuksien arvioinneista. Pyysin haastateltavilta luvan sähköpostihaastatteluihin sekä opiskelijoilta sain luvan ryhmähaastatteluun.

5.1 Tutkimustehtävä ja aiheen rajaus

Tutkimusaiheen valintaan ja tutkimustehtävän asetteluun vaikutti mielenkiintoni maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoiden opettamiseen ja ohjaukseen. Työskennellessäni aikuiskouluttajana olen havainnut, että oppilaitoksissa maahanmuuttajien opettamiseen ei ole ollut yhteisesti sovittuja käytänteitä tai erillistä perehdytystä. Kouluttajien ja ohjaajien taustatiedot maahanmuuttoprosessista, selkokieltetystä vuorovaikutuksesta sekä siitä millaista opetusmateriaalia maahanmuuttajille tuottaa, ovat vaihdelleet kouluttajakohtaisesti.

Tämän opinnäytetyön taustalla on kvalitatiivinen, todellisuutta kuvaamaan pyrkivä tutkimusote. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2004, 152) nostavat kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän lähtökohdaksi todellisen elämän kuvaamisen. Tähän sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.

Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimyksenä on löytää tai paljastaa tosiasioita, ei todentaa jo olemassa olevia väittämiä.

Muita laadullisen tutkimusmenetelmän tyypillisiä piirteitä on se, että tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Tutkimuksessa myös suositaan ihmistä tiedon keruun välineenä, tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittavien kanssa kuin mittausvälineillä hankittavaan tietoon. Tutkimuksessa käytetään induktiivista analyysia, sillä tutkijan pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia seikkoja. Sen vuoksi lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesin testaaminen vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään laadullisia metodeja aineiston hankinnassa, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. Tutkimuksen kohdejoukko eli tutkimusryhmä valitaan tarkoituksella, ei satunnaisotoksen perusteella. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä ja tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2004, 155.)

5.2 Haastattelumuodot

Laadullisen tutkimuksen metodeina aineiston hankinnassa käytetään useimmiten haastattelua tai havainnointia. Tämän lisäksi tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksen mukaisesti, ei satunnaismenetelmää käyttäen. (Hirsjärvi ym. 2007, 160.) Mietittäessä kvalitatiiviseen tutkimukseen osallistuvien määrää on Tuomen ja Sarajärven (2004, 87) mielestä hyvä miettiä, että merkittävämpää kuin määrä on kertoa pienemmästä aineistosta syvällisesti enemmän.

Aineistoa voidaan ajatella olevan riittävästi, kun uudet haastattelut eivät tuo tutkimuskysymysten kannalta enää uutta tietoa, jolloin voidaan puhua kylläntymisestä eli saturaatiosta (Eskola & Suoranta 1999, 62). Seitsemän haastateltavan määrää voidaan pitää riittävänä, koska se toi esille oleelliset kehittämistä kaipaavat asiat.

Haastattelun idea on yksinkertainen. Kun halutaan tietää, millaista perehdytystä aikuiskouluttajat ja ohjaajat ovat saaneet tai mitä tietoa he tarvitsevat, on järkevää kysyä asiaa heiltä. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 74; Eskola & Vastamäki 2007, 25.) Laadullisessa tutkimuksessa aineisto kerätään menetelmillä, joiden avulla tutkija pääsee lähelle tutkittavaa kohdetta. Kun halutaan tietää, mitä ihmiset tekevät, ajattelevat, tietävät tai tuntevat, saadaan se parhaiten selville havainnoimalla tai haastattelemalla heitä. Haastattelua voidaan pitää menetelmänä, jolla on mahdollista saavuttaa toisen henkilön näkökulma. (Patton 2002, 145.)

Haastattelulajeja on useita, ja myös tapoja toteuttaa haastattelu on useita. Haastattelutilanne voi olla joko yksilö- tai ryhmähaastattelu. Yleisimmin käytetty tapa on yksilöhaastattelu. Opinnäytetyössäni käytin tutkimusmenetelmänä sähköpostihaastattelua, sekä ryhmähaastattelua opiskelijoille lisätiedon hankinta menetelmänä. Ryhmähaastatteluissa tutkija toimii keskustelun puheenjohtajana. Keskustelua johdatetaan tutkijan kannalta kiinnostaviin aiheisiin, mutta keskustelijat saavat nostaa esille itselleen tärkeitä näkökohtia aiheesta. Ryhmäkeskusteluilla voidaan kerätä sellaista tietoa, jota ei olisi mahdollista saada selville perinteisen kysymyksenasettelun avulla. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61.)

5.2.1 Strukturoitu haastattelu

Strukturoituja eli tarkasti etukäteen jäsenneltäviä ja mietittyjä haastatteluja ovat yleensä erilaiset lomakehaastattelut. Lomakehaastattelussa kysymykset on ennalta laadittu ja niihin vastataan tietyssä järjestyksessä lomaketta apuna käyttäen. Strukturoimattomia haastatteluja ovat puolestaan erilaiset avoimet haastattelut, joissa tutkimuksen kohde voi puhua vapaasti haluamistaan asioista ilman etukäteen mietittyä tutkimusrunkoa. (Hirsjärvi ym. 2004, 197.)

5.2.2 Puolistrukturoitu haastattelu

Näiden lisäksi on ns. puolistrukturoitu haastattelu, joka on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Tällainen puolistrukturoitu haastattelu on esimerkiksi

teemahaastattelu, jossa haastattelun aihepiiri on tiedossa mutta kysymyksiä ei ole tarkkaan jäsennelly eikä mietitty vaan haastattelu tapahtuu tietyn teeman ympärillä. (Hirsjärvi , Remes & Sajavaara 2000, 191-197.)

5.2.3 Sähköpostihaastattelu

Sähköpostihaastattelussa on piirteitä sekä strukturoidusta että puolistrukturoidusta haastattelusta. Sähköpostihaastattelu on yksi lomakehaastattelun muodoista. Kysymykset ovat etukäteen laadittuja, mutta niistä voidaan sähköpostitse käydä vielä tarkentavia keskusteluita. Lisäksi sähköpostihaastattelun aihepiiri pyörii yleensä tietyn teeman ympärillä. Haastattelumuodoksi valitsin sähköpostihaastattelun, koska se on hyvä, nopea ja vaivaton haastattelumuoto. Haastateltava saa vastata sähköpostissa esitettyihin kysymyksiin omassa rauhassa, valittuna aikana. Myös haastattelijalle tämä on helppo tapa haastatella, koska haastattelun voi suorittaa sopimatta aikaa ja paikkaa. Sähköpostihaastattelu on myös taloudellinen keino haastattelun tekemiseksi. Sähköpostihaastattelu soveltuu eri alojen asiantuntijoiden haastattelemista varten tai ihmisille, joilla on hyvä tietämys haastateltavasta aiheesta. Sähköpostihaastattelu soveltuu hyvin myös tietystä rajatusta aiheesta aineiston keräämistä varten. (Koivula 2010, 13-19.)

Sähköpostihaastattelun huonoina puolina voidaan pitää haastateltavan ja haastattelijan välisen vuorovaikutuksen puuttumista. Haastatteliija ei voi tarkentaa kysymyksiä heti haastattelun aikana eikä tehdä havaintoja itse haastattelutilanteesta. Haastattelijan on tästä syystä käytettävä riittävästi aikaa kysymysten laadintaan ja tehtävä niistä mahdollisimman selkeitä ja tarkkoja. (Koivula 2010, 13- 19.) Sähköpostihaastattelun huonona puolena voidaan pitää myös sitä, että se voi hukkua muun sähköpostin joukkoon, vastaaminen kestää kauan tai siihen jätetään kokonaan vastaamatta.

Monesti haastatteliija joutuu myös muistuttamaan vastaajia vastaamisesta monia kertoja. Sähköpostihaastattelu rajoittaa haastateltavat sellaisiksi, joilla on pääsy internettiin. Haastateltavia voi olla vaikea tavoittaa, vaikka haastatteliija löytäisi

heidän sähköpostiosoitteensa, eivät ihmiset välttämättä lue viestiä. Sähköpostin anonyymiys aiheuttaa sen, että ihmiset kokevat helpommaksi kieltäytyä vastaamasta. Viesti ei välttämättä mene perille halutuille ihmiselle, sillä he ovat vaihtaneet sähköpostiosoitteensa. Sähköpostihaastatteluissa on kiinnitettävä erityistä huomiota vastaajien tietoturvaan eli siihen, että heidän yhteystietonsa, henkilöllisyytensä ja vastauksensa pysyvät turvassa. (Meho 2006, 1288.)

5.3 Haastattelun suunnittelu ja toteutus

Teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin aihepiireihin tai teema-aiheisiin, jotka ovat kaikille samat. Teemahaastattelulle on myös ominaista, että haastateltavat ovat kokeneet tietynlaisen tilanteen. Haastattelu suunnataan siis tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin. Siksi on tärkeää, että tutkittavat tietävät tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta siitä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48; Tuomi & Sarajärvi 2004, 77.)

Tutkimustyöni alkuvaiheessa mietin tutkimuskysymykset, joihin etsin vastausta oppinnäytetyössäni. Nämä alussa määrittämäni kysymykset määrasivät myös haastatteluun laadittavien kysymysten sisällön. Kysymykset koskivat asioita, joihin olisin kaivannut neuvoja maahanmuuttajaopiskelijoita opettaessani. Halusin tietää ovatko kollegani saaneet enemmän perehdytystä maahanmuuttajien opettamiseen. Kysymysten laadintaan vaikutti myös oppilaitos ympäristön ja työssäoppimispaikkojen havainnointi, missä tilanteissa yleensä syntyy konflikteja, ja voisivatko ne johtua opastuksen puutteesta.

Tutkimustani varten tein sähköpostihaastattelut Oulun Palvelualan Opiston viidelle aikuiskouluttajalle, ja kahdelle puhdistuspalvelualan ohjaajalle, joilla lähes kaikilla on useamman vuoden kokemus puhdistuspalvelualan maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoiden ohjaamisesta tai opettamisesta. Lisäksi ryhmä haastattelin kuutta puhdistuspalvelualan maahanmuuttaja-aikuisopiskelijaa. Tämä haastattelu videoitiin yhteistyössä ohjaajan kanssa. Tein yhteistyötä myös suomenkielen opettajan Eeva Tirolan kanssa. Hän teki ryhmähaastatteluni aikana kysymysteni pohjalta ryhmähaastattelun lopuille yhdeksälle maahanmuuttaja

puhdistuspalvelualan aikuis-opiskelijalle ja näin hän sai samalla suoritettua S2-opintonsa loppuun. Haastateltavat olivat tietoisia opinnoistani, ja pyytäessäni heitä mukaan tutkimusryhmään he suostuivat mielellään haastateltaviksi.

Toteutin sähköpostihaastattelut toukokuussa 2014. Jouduin muistuttamaan muutamia kollegoitani haastatteluun vastaamisesta. Vastaajien kesken arvotaan palkintopalatessani opintovapaalta töihin. Toivoin että tämä palkinto edistäisi vastaamista. Sähköpostihaastattelu ajoittui toukokuulle, joka on tunnetusti kiireistä aikaa oppilaitoksissa. Kuitenkin kaikki kenelle sähköpostin kohdensin, vastasivat kyselyyn. Opiskelijoiden ryhmähaastattelut toteutettiin huhtikuussa 2014, ja haastattelu paikaksi valitsin sekä oppilaitoksen neuvottelutilan että luokkatilan, jossa suomenkielen opettaja toteutti haastattelun kirjaamalla vastaukset tiedostoksi. Haastattelut toteutuivat rauhassa ja aikaa kului noin puolitoista tuntia.

Opiskelijoiden ryhmähaastattelun tallensin haastattelun aikana suoraan tietokoneelle yhdeksi tiedostoksi. Tähän tiedostoon tallensin myös suomenkielen opettajan kokoamat vastaukset. Suorittamani ryhmähaastattelu videoitiin opiskelijoille tutun ohjaajan toimesta. Videoinnilla en huomannut olevan paljon vaikutusta vastauksiin verrattuna luokkatilassa saatuihin vastauksiin ilman videointia. Luokkatilassa haastattelua tehnyt suomenkielen opettaja oli tullut tutuksi opiskelijoille opiskelujen edetessä, ja ehkä hänen ryhmästään tuli kuitenkin enemmän vastauksia.

Haastattelut toteutuivat mielestäni hyvin, koska haastateltavat olivat motivoituneita haastatteluun. Opiskelijoiden ryhmähaastattelutilanne oli rento ja koin haastattelijan roolin suhteellisen helpoksi. Toisaalta itseäni hidasti opiskelijoiden puheen ymmärtäminen, koska opintovapaalla ollessani en ollut kuullut maahanmuuttajien suomenkielen puhetta. Haastattelun aikana jouduin yhdistämään muutaman samankaltaisen kysymyksen, koska opiskelijat olivat asian jo kertoneet. Yleensä ottaen opiskelijoiden vastaukset olivat kielitaidosta johtuen suhteellisen lyhyitä. Kouluttajat ja ohjaajat vastasivat sähköpostihaastatteluun toukokuun aikana.

5.4 Kouluttajien ja ohjaajien haastattelun tulokset

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, miten haastateltava on perehdytetty kohtaamaan maahanmuuttajaryhmä? Kaikki vastasivat että perehdyttämistä maahanmuuttajien opettamiseen tai ohjaamiseen ei ole tapahtunut siinä mielessä mitä perehdyttämisellä yleensä tarkoitetaan. Yksi vastaaja oli saanut hieman opastusta kollegoiden toimesta, muutoin hän oli itse opiskellut asiaa.

Vastausten perusteella ennako ajatukseni perehdytyksen toteutumisesta osoittautui todeksi. Oppilaitoksessamme on useampia maahanmuuttaja opiskelijoita integroituna valtaväestöstä koostuviin opetusryhmiin, varsinkin nuorisopuolella. Perehdytys näiden ryhmien opettamiseen toteutunee tutkinnonperusteiden ja opetussuunnitelmien puitteissa. Maahanmuuttajat eivät ole erityisopiskelijoita. (Työturvallisuuskeskus, 2009.) sanoo perehdyttämisestä ja opastuksesta seuraavaa. Työnopastus koskee tarvittaessa kaikkia, myös jo pitempään työssä olleita työntekijöitä. Työsuojelulainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi. Käytännössä lähin esimies vastaa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Hän voi delegoida erilaisia perehdyttämiseen ja opastuksen liittyviä tehtäviä koulutetulle työnopastajalle, mutta vastuu säilyy aina linjajohdolla ja esimiehellä.

Toisessa kysymyksessä selvitettiin, tarvitaanko maahanmuuttajien opettamiseen ja ohjaamiseen perehdytystä tai opastusta? Kaikkien vastauksista tuli selvästi esille perehdyttämisen tarpeellisuus. Viisi vastaaja vastasi että perehdytystä tarvitaan ehdottomasti. Osa vastaajista myös eritteli asioita, mitä perehdytyksessä olisi hyvä käydä läpi: Perehdytystä haluttiin ainakin kulttuurien kohtaamiseen ja lisäksi haluttiin kielen ymmärtämiseen ja kielen käyttämiseen liittyvää tietoa. Yksi vastaaja oli sitä mieltä että perehdytystä tarvitaan, jos ollaan ensimmäistä kertaa maahanmuuttajaryhmän kanssa tekemisissä. Toisaalta tähdennettiin sitä, että vaikka olisikin kokemusta, niin talon tapa kohdata maahanmuuttaja on hyvä tuoda esille. Vastaajat kaipasivat kulttuurien kohtaamiseen liittyvää tietoa ja yleensä kielen ymmärtämiseen ja kielen

käyttämiseen liittyvää tietoa. Lisäksi kaivattiin yhteistä opetusmateriaalia, ja tietoa siitä mitä kaikkea aiheeseen liittyvää opetusmateriaalia oppilaitoksesta löytyy, ja mistä sitä löytyy. Nämä esille nousseet asiat olen huomionnut opinnäytetyön liitteenä syntyneessä Opettajan oppaassa. Oppaassa ei luoda opetusmateriaalia, mutta annetaan puitteet sen tekemiselle.

Haastattelun kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, että tietääkö haastateltava millä tavalla ryhmän kielenopettaja opettaa maahanmuuttajille suomenkieltä? Yksi haastateltavista vastasi että en tiedä, toinen vastasi että tiedän suunnilleen. Kolmas haastateltava tiesi että suomea opetetaan monipuolisesti teettämällä puhetehtäviä pari- ja ryhmätyönä. Neljäs haastateltava vastasi että tietää suurin piirtein, mitä suomenkielen opettaja opettaa, mutta miten se konkreettisesti tapahtuu, ei ole tiedossa. Kaksi vastaajista tuntui tekevän enemmänkin yhteistyötä kielenopettajan kanssa, ja he sanoivat keskustelewansa ja suunnittelewansa yhdessä opetusta, jotta opetuksessa edettäisiin samaan tavoitteeseen. Vastausten perusteella olettaisi kaikkien käyttävän opetuksessaan puhdistuspalvelualan sanastoa ja työelämän sanastoa. Opinnäytetyön tekijän ennako-oletus oli että opetushenkilöstö olisi ottanut esille kielenopetuksen kieliopilliset asiat, esimerkiksi suositaanko opetuksessa aktiivia, passiivia ja mietitäänkö sanoille paljon perusmuotoa ja synonyymeja?

Neljännessä kysymyksessä haettiin vastausta siihen, että kokeeko haastateltava itsensä enemmän opettajaksi vai ohjaajaksi työskennellessään maahanmuuttaja ryhmän kanssa? Ohjaajat vastasivat tuntevwansa itsensä ohjaajaksi. Loput vastaukset hajaantuivat. Yhden kouluttajan mielestä opiskelijat asettavat hänet opettajaksi. Toinen kouluttaja mainitsi olevansa tietyissä tilanteissa opettaja mutta muutoin ennemminkin ohjaaja, joka ohjaa ymmärtämään suomen kieltä ja sitä kautta oppimaan itse asiaa. Yhden vastaajan mielestä kysymykseen oli hieman vaikea vastata, kun se niin riippuu ryhmästä. Vastaaja tunsikin kuitenkin olevansa ehkä enemmän opettaja, kun vertaa suomenkielisiin ryhmiin. Suomenkielistä ryhmää opettaessa vastaaja koki olevansa enemmän ohjaajanroolissa. Yksi vastaaja tunsikin välillä olevansa opettaja, ja välillä ohjaaja, selittäen ja neuvoen.

Oppilaitoksessamme toimii opettajien lisäksi ammatillisen koulutuksen saaneita ohjaajia. Kuitenkin oppilaitoksissa ohjauksellisen työn ja pedagogisen toiminnan välinen raja on usein epäselvä ja ohjauksellisia elementtejä on monien muidenkin opetuksen ammattilaisten työskentelyssä. Koulutuksen tavoitteet tulevat opetussuunnitelmissa, joiden puitteissa toimitaan. (Duuniin-artikkelikirja. Pdf. 2008.) Opettajalla on aina loppujen lopuksi vastuu opiskelijan oppimisesta, ei mielestäni niinkään ohjaajalla.

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin, että tuntuuko sinusta joskus siltä, että maahanmuuttajien kanssa työskennellessäsi joskus itse tarvitsisit suomenkielen opetusta? Haastateltavat eivät kaivanneet itselleen varsinaista suomenkielen opetusta. Apua tarvitaan yhden vastaajan mielestä opetusmateriaalin kielioppivirheiden karsimiseen. Neljä vastaajaa tarvitsisi apua silloin kun etsii synonyymia kuvaamaan sanaa, jota yrittää opiskelijoille selittää. Tässä nousi esille selkeä kehittämistarve.

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin: mitä tarkoittaa kotouttaminen ja missä vaiheessa siihen mielestäsi liittyy ammatillinen koulutus? Kotouttaminen määriteltiin yleisesti mahdollisimman nopeaksi sopeuttamiseksi maahanmuuttomaan tapoihin, jotta osaa toimia yhteiskunnan sopimusten ja lakien mukaisesti, huomioiden asioinnit eri virastoissa, lupa-asiat, työlupa, ajokortti, asuminen ja terveydenhoito. Yksi vastaaja mainitsi kotouttamiseen kuuluvan suomenkielen ja kulttuurin opettamisen. Kaksi haastateltavaa totesi, että ammatillinen koulutus voi alkaa vasta sitten, kun maahanmuuttaja osaa suomen kieltä ja osaa kirjoittaa sitä kohtuullisesti. Nämä haastateltavat toivat esille sen, että jokaisella alalla on oma ammattisanastonsa, joka täytyy osata. Jos suomen kielen taito on heikko, on aika mahdotonta saada opiskelija oppimaan kaikkea teoritietoa. Käytännössä opiskelija saattaa oppia mallioppimisen kautta, mutta jos tilanteet muuttuvat osaako hän soveltaa taitojaan, kun puuttuu teoritieto? Yksi haastateltava vastasi laaja-alaisesti, hän määritteli kotouttamisen perehdyttämiseksi suomalaisen elämänmenoon, kulttuuriin, aikakäsitykseen ja kieleen. Hänen mielestään ammatillinen koulutus edellyttää, että osaa suomalaista kulttuuria – lähinnä aikakäsitys olisi saatava samalle tasolla kuin suomalaisilla. Suomenkielen taito pitää olla hallussa hyvin, että siihen voi ammattisanastoa

liittää. Muutoin ollaan lähtöpisteessä koulutuksen lopussa ja saattaa tulla erilaisia konflikteja ymmärtämisen suhteen.

Vastauksissa kotouttaminen määriteltiin yleisesti mahdollisimman nopeaksi sopeuttamiseksi maahanmuuttomaan tapoihin. Vastauksista uupui näkemystä kotouttamisen kaksisuuntaisuudesta, 1.9.2011 voimaan astuneessa kotouttamislaisissa korostuu kotoutumisen kaksisuuntaisuus, eli maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteinen kehitys. Esille tuli kotouttamiskoulutuksen suomenkielen opetuksen tärkeys. Opiskelijoiden suomenkielen taito koettiin usein puutteelliseksi siirryttäessä ammatillisiin opintoihin.

Seitsemännessä kysymyksessä kysyttiin, että mitä opetus ja ohjausmenetelmiä käytät maahanmuuttaja ryhmää opettaessasi? Vastaukset hajaantuivat koskemaan käytännön työn kautta opettamista (tekemällä oppiminen), opetusmateriaalin tekemistä (selkokielistämistä) ja vuorovaikutusta, sekä resurssien rajallisuutta. Tässä vastaukset: toteutan paljon käytännön työskentelyä, kuvia, videoita ja ryhmätöitä. Opetus on tekemistä ja käytännön työskentelyä, keskustelua ja näyttämistä. Käytännön harjoitteissa näytän ja samalla kerron, mitä teen ja sitten pyydän opiskelijoita tekemään saman asian. Olen opettanut ammattiin liittyvää suomenkieltä suurimmaksi osaksi käytännön töiden kautta. Seuraavat vastaukset käsittelivät oikeastaan opetusmateriaalin luomista: käytän teoriaopetuksessa suurta fonttikokoa, pyrin havainnollistamaan asioita mahdollisimman paljon, pyrin puhumaan hitaasti ja kirjakieltä, lyhyitä lauseita. Kirjallisessa materiaalissa on myös selkeät, lyhyet lauseet. Aikaa materiaalin muokkaamiseen vain joskus on liian vähän. Mainittiin myös että videoiden laatu on heikko, niitä ei uskalla näyttää kun mallit ovat epäammattimaisia.

Kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin, mitä mielestäsi on monikulttuurinen ohjaus? Yksi haastateltava vastasi että se on muista kulttuureista tulleiden ohjausta, mutta suomen kulttuuriinkin pitäisi ohjata. Kaksi vastaajaa vastasi, että en tiedä. Neljännen mielestä monikulttuurisessa ohjaamisessa huomioidaan eri kulttuurit ja se, miten ne vaikuttavat meidän jokaisen käyttäytymiseen. Viides vastasi että ohjaamisessa huomioidaan kaikki eri

kulttuurien erityispiirteet ja siinä hän on itse oppinut eniten eri kulttuurien eroista. Monikulttuurinen ohjaus oli siis osalle aivan outo käsite. Oppilaitoksen monikulttuurisen ohjauksen lähtökohtana on kulttuurinen tietoisuus: oppilaitoksessa vallitsevan valtakulttuurin ja ohjattavan kulttuurille tyypilliset arvot, uskomukset, totuutena pidetyt tiedot, arvostetut taidot, perinteet, kieli ja toimintatavat ovat usein erilaiset. (Monikulttuurinen ohjaus, Opetushallitus 2011.)

Yhdeksäs kysymys tiedusteli yhteistyöstä: millaista yhteistyötä teet muun henkilöstön/ opetushenkilöstön kanssa opettaessasi maahanmuuttajia? Yksi haastateltava kertoi että on yhdessä jaettu vastuualueet, yhdelle opettajalle siivousaineet, toiselle välineet ja kolmannelle siivouskoneet. Toinen haastateltava kertoi kysyvänsä muilta neuvoja ja opetusmateriaalia. Kolmas haastateltava kertoi myös kysyvänsä opetusmateriaaleja. Kahdessa vastauksessa selvisi että yhteistyö on tällä hetkellä liian vähäistä siihen nähden, mitä sen pitäisi olla. Muutamalla haastateltavalla on ohjaaja apuna esimerkiksi käytännön työskentelyssä. Yksi vastaaja keskustelelee toisten kanssa, jakaa materiaalia ja pohtii kollegoiden kanssa kunkin opiskelijan yksilöllistä ohjaustarvetta. Vastauksista selvisi että yhteistyön puitteissa kysytään toisilta opetusmateriaalia. Osa opettajista on jakanut keskenään opetettavat aihealueet. Kahden vastaajan mielestä yhteistyö on liian vähäistä.

Kymmenes kysymys koski selkokieltä. Kuka tekee ryhmällesi selkokielistä materiaalia ja tarvitsevatko maahanmuuttajat selkokielistä materiaalia? Yhden vastaajan mielestä kukaan ei tee selkokielistä materiaalia. Neljä vastaaja tekee itse selkokielisten opetusmateriaalinsa. Yksi on käyttänyt olemassa olevia materiaaleja ja poiminut sieltä tärkeimpiä asioita. Kaksi vastaaja hyödyntää Internetiä materiaalin haussa. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että maahanmuuttajat tarvitsevat selkokielistä materiaalia. Vastaajat saattoivat ajatella selkokielistä materiaalia hieman eri asioita. Lähes jokainen teki kuitenkin jotain selkokielistä materiaalia. Vastauksien perusteella selkokielisten materiaalin tekemisessä ja jakamisessa opettajien ja ohjaajien kesken on selkeä kehittämisen paikka.

Edellistä kysymystä tarkennettiin kysymällä, että millaista on selkokieline teksti? Vastaajien mukaan selkokielessä ei käytetä murre sanoja tai vierasperäisiä vaikeita sanoja, selkokieli on tekemisen sanoja. Selkotekstissä on paljon selventäviä kuvia ja piirroksia. Tekstissä on lyhyitä lauseita ja tärkeät sanat selitetään jossakin vaiheessa tai esimerkiksi marginaalissa. Käytetään isoa fonttikokoa. Käytetään lähinnä päälauseita ja ei lausevastikkeita. Selkokieline teksti on selkeää, helppolukuista, lyhyet lauseet ja vähän tekstiä. Mielellään käytetään isompaa fonttikokoa.

Vastauksista selvisi että pääpiirteittäin tiedetään mitä on selkokieline teksti. Kirjaintyyppistä, tavutuksesta ja riviväleistä ei vastauksissa ollut mainintaa. Ei myös esimerkiksi mainittu että Selkokielisessä tekstissä täytyy huomioida lukijakunta ja esimerkiksi maahanmuuttajille liian lyhyt teksti jättää aukkoja asian ymmärtämiseen.

Yhdessätoista kysymyksessä tiedusteltiin selkokielestä. Millaista on mielestäsi selkokieline vuorovaikutus? Neljän vastaajan mielestä selkokieline vuorovaikutus on rauhallista, jotta toinen ehtii kysyä asiaa mitä ei ymmärrä. Kaksi vastaaja myös tähdensivät sitä, että opettaja ottaa palautetta siitä, että asia on ymmärretty. Yksi vastaaja sanoi että selkokieline vuorovaikutus on puhumista normaalilla nopeudella, ja yhden vastaajan mielestä pitää puhua hitaasti. Yhden vastaajan mielestä pitää puhua selkeästi. Selkokielessä käytetään lähinnä päälauseita, ei lausevastikkeita. Yhden haastateltavan mielestä selkokielisessä vuorovaikutuksessa huomioidaan katsekontakti ja puhutaan kuuluvalla äänellä. Lisäksi mainittiin että selkokielisessä vuorovaikutuksessa vältetään murre sanoja, käytetään paljon käytännön esimerkkejä, käytetään kuvia, piirretään, kuunnellaan maahanmuuttajaa, annetaan hänelle aikaa vastata, ei puhuta päälle, sekä autetaan tarvittaessa muun muassa oikeiden sanojen löytämisessä. Puhutaan vähän kerrallaan ja toistetaan asioita. Haastateltavat tiesivät pääpiirteittäin mitä on selkokieline vuorovaikutus. Haastateltavat vastasivat suppeasti kysymykseen, mutta ryhmänä vastaajilta löytyi paljon tietoa.

Viimeisessä kysymyksessä kysyttiin, mitä asioita oppilaitoksessamme pitäisi kehittää, jotta maahanmuuttaja opiskelijoille voidaan taata

mahdollisimman hyvä oppimistulos resurssien puitteissa? Yhden mielestä koulutusten alussa pitäisi opiskelijoille olla suomenkielen opetusta ja perehdyttämistä siihen, miten suomessa opiskellaan, perehtymistä suomalaiseen kulttuuriin ja muun muassa tapoihin. Neljä vastaajaa oli sitä mieltä että tarvitaan lisää valmista opetusmateriaalia eri aihealueisiin, joita muutkin voivat hyödyntää ja muokata. Lisäksi yksi haastateltava kommentoi maahanmuuttajien suhtautumista ja perehdyttämistä muun muassa tutkintotilaisuuksien arviointiin. Osasta opiskelijoita tuntuu, että elämä loppuu hylättyyn tutkinnonosan suoritukseen.

Tässä kohtaa haastattelua vastaukset toistivat itseään. Kaikkien vastaajien mielestä tarvitaan lisää yhteistä maahanmuuttajille suunnattua opetusmateriaalia, tarvitaan aikaa laatia kunnan opetusmateriaali, joka olisi kaikkien opettajien käytössä maahanmuuttajien opetusta varten, ja samalla olemassa oleva opetusmateriaali kehittyisi. Kahdessa vastauksessa toivottiin maahanmuuttajille sopivaa puhdistuspalvelualan oppimisympäristöä havainnointivälineineen (kuvat, välineet, kirjallisuus, ja niin edelleen.). Muutamassa vastauksessa nostettiin esille että voisi olla opettaja, joka on erityisesti perehtynyt eri kulttuureihin, heidän tapoihinsa ja osaa sellaiset opetusmenetelmät, joilla taataan hyvä oppimistulos. Koulutusten alussa pitäisi opiskelijoille olla suomenkielen opetusta ja perehdyttämistä siihen miten suomessa opiskellaan, perehtymistä suomalaiseen kulttuuriin ja muun muassa tapoihin. Yhdessä vastauksessa nostettiin esille tutkintotilaisuudet ja esimerkiksi opiskelijan suhtautuminen hylättyyn arviointiin. Haastattelijan mielestäkin tätä asiaa pitäisi kehittää.

5.5 Opiskelijoiden haastattelun tulokset

Haastatteluissa oli läsnä viisitoista opiskelijaa kuudesta eri kulttuurista, vastaajien iän ollessa 20- 56 vuotta. Vastauksia on hieman ”suomenkielistetty” tekstin luettavuutta ajatellen.

Kuinka monta vuotta olet käynyt koulua kotimaassasi (syntymämaassasi)?

Haastateltavat opiskelijat olivat käyneet koulua kotimaassaan keskimäärin 8.2 vuotta. Mukana oli muutama lukion suorittanut ja yliopisto -opintoja suorittanut

opiskelija. Opiskelijat olivat suorittaneet opintoja ja meillä opetushenkilöstöllä on haastetta siinä, miten tunnistaa maahanmuuttaja opiskelijoiden osaaminen kielimuuri huomioiden.

Miksi muutit Suomeen? Muutama haastateltava oli tullut Suomeen avioliittoon. Useampi oli saapunut sotilaallisesti epävakasta maista Suomeen pakolaisena. Yhdelle haastateltavista Suomi on neljäs maa, josta vasta sai oleskeluluvan. Yksi haastateltava saapui siskon lasta hoitamaan ja töihin sukulaisten ravintolaan. Maahanmuuton syyt kuvastivat hyvin yleisiä maahanmuuton syitä. Oulun kaupungin Kotouttamisohjelman 2014 mukaan tänne muutetaan niin perheen, työn, koulutuksen kuin turvallisuudenkin vuoksi.

Millainen oli kotimaassasi opettajan ja oppilaan välinen suhde? (Miten opettaja puhui, miltä opettaja näytti)? Opettaja oli tiukka (kaksi vastaajaa). Jos myöhästyi tai rikkoi sääntöjä, niin opettaja löi ja piti tehdä lisätehtäviä, esimerkiksi lakaista koulun piha tai siivota vessa (kaksi vastaajaa). Ei voinut olla poissa koulusta, vanhempiin oltiin heti yhteyksissä. Jos oli laiska, niin opettaja oli vihainen. Opettajalla oli vähän enemmän auktoriteettia, opettajaa piti kunnioittaa. Opettajaa kutsuttiin opettajaksi. Opiskelijoilla oli koulupuku, joskus opettajallakin oli koulupuku. Opettajat juttelivat oppilaalle. Opettaja auttoi kun tarvitsi apua. Jos ymmärsi hyvin, niin opettaja oli ystävällinen. Opettaja puhui ensin ja sitten kirjoitti. Jos ei ymmärtänyt, niin opettaja kertoi uudestaan. Opettaja selitti asiat ja kirjoitti taululle, sitten selvensi asioita. Opettaja tuli aikaisemmin luokkaan, ja kahden oppitunnin asia oli kirjoitettuna taululle, sitten opettaja puhui yhden tunnin, ja sitten oppilaat kirjoittivat. Opettaja puhui ja kirjoitti taululle yhtä aikaa. Torstai ja perjantai olivat vapaapäivät.

Tällä kysymyksellä haettiin eroavaisuuksia suomalaisen koulukulttuurin ja opiskelijan synnyinmaan koulukulttuurin välillä. Vastauksista voimme päätellä että opiskelijat osaavat pukeutua siivouksen käytännöntunneille työasuihin, koska suurin osa heistä on tottunut käyttämään koulupukua. Opettaja voi sanoa että häntä kutsutaan opettajaksi, suomessa opettajaa kutsutaan monesti etunimellä. Opiskelijat antavat aika helposti opettajalle auktoriteetin aseman. Myöhästymisiä ja sääntöjen rikkomuksia ei sallittu. Näihin asioihin pitää suomalaisilla opettajilla

olla selkeät yhteiset säännöt ja sanktiot. Opiskelijoille täytyy kertoa asiat, jotka ovat väärin. Kerrotaan esimerkiksi että luntaaminen on kielletty.

Montako vuotta olet käynyt koulua suomessa? Suomessa oli opiskeltu keskimäärin 3.5 vuotta, sisältäen kotoutumiskoulutukset. Tämä aika on aikalailla verrannollinen myös suomessa vietettyyn aikaan.

Haluaisitko kertoa opettajalle omasta kulttuuristasi? Puolet haastateltavista kertoi lyhyesti kotimaansa asukasmääristä, lämpötilasta tai kielestä. Tulkitsin että omasta kulttuurista halutaan kertoa, jos kysyjä on asiasta kiinnostunut. Haastatteluaika oli liian lyhyt tähän kysymykseen vastaamiseen, ja ehkä osa ei halunnut hidastaa haastattelun etenemistä.

Huomioidaanko uskontosi Oulun Palvelualan Opistolla? Muslimit kertoivat rukoilevansa viisi kertaa päivässä. Opiskelijat eivät tiedä, missä voisi rukoilla koulupäivän aikana. Opiskelijoiden mielestä voi rukoilla, jos paikka on rauhallinen eikä ole paljon ihmisiä. Naiset ja miehet rukoilevat eri paikassa. Opiskelijat haluavat, että keittiössä kerrotaan, jos esimerkiksi kakussa on liivatetta tai piirakassa on sianlihaa. Muslimiuskonnossa miehet ja naiset eivät halua koskea toisiinsa. Opiskelijat toivovat, että tämä huomioidaan myös istumapaikoissa. Kaksi opiskelijaa sanoi että uskonto on jokaisen oma asia, eikä siitä tarvitse kertoa.

Tämän vastauksen pohjalta oppilaitoksen käytänteitä voisi miettiä. Nyt naiset ovat käyneet rukoilemassa suljetussa portaikossa. En tiedä missä miehet rukoilevat, ja kaikki rukoiluhetkethän eivät osu koulupäivän ajalle. Mahdollisesti keittiöiden yhteistyöllä ruokalistaan voisi tulla maininta sisältääkö ruoka sikaa tai verta. Opiskelijoiden istumapaikkajärjestelyissä jokaisella opettajalla on omat tapansa. Haastattelija esimerkiksi on sosiaalistamisen ja ryhmähengen luomisen vuoksi vaihtanut viikoittain opiskelijoiden istumajärjestystä, perustellen että suomessa täytyy pystyä istumaan eri sukupuolta edustavan henkilön vieressä. Tästä asiasta opettajat voivat keskustella. Opiskelijoiden mielestä koulun henkilökunta kuuntelee opiskelijoita ja haluaa auttaa heitä.

Ryhmä/ parivastaukset näihin kysymyksiin.

Millainen on hyvä opettaja? Hyvä opettaja on ahkera ja tietää maahanmuuttajien asioista, esimerkiksi mitä opiskelijat tarvitsevat. Hyvä opettaja on mukava ihminen ja iloinen. Opettajalle voi puhua kaikesta. Opettaja on ystävällinen. Opettajan pitää olla iloinen. Joskus voi olla vähän tiukka. Opettaja kutsuu nimeltä. Opettaja tulee oppilaan luo, kun kutsutaan. Hyvä opettaja ei etene liian nopeasti ja esittää asiat hyvin. Opettaja selittää asiat monta kertaa. Opettajan pitää pysähtyä vaikeiden sanojen kohdalla ja puhua hitaasti. Opettajan pitää näyttää kuva siitä mistä puhutaan. On hyvä jos opettaja lukee ja selittää hitaasti, ja oppilaille on sama teksti. Opettaja puhuu hitaasti ja rauhallisesti. Opettaja kirjoittaa asiat ja opettajan ilmeet vaihtuu välillä. Opetus on välillä teoriaa ja välillä työtä. Opettaja pitää taukojumppaa, kannustaa ja auttaa. Paperia tulee liikaa, kaksi kappaletta olisi hyvä. Hyvä opettaja ei anna paljon luettavaa materiaalia.

Opiskelijoiden mukaan hyvä opettaja on helposti lähestyttävä, ystävällinen, iloinen ja avoin. Opettaja voi tarvittaessa olla tiukka ja hän osaa kiinnittää opiskelijan huomion. Hyvä opettaja kirjoittaa opiskeltavan asian, näyttää kuvaa, puhuu rauhallisesti ja selittää vaikeat sanat. Hyvä opettaja jakaa vähän oppimateriaalia ja opettaja lukee tekstiä ääneen, opiskelijoiden seuratussa omasta paperista. Hyvä opettaja selittää asian monta kertaa, jotta ymmärretään.

Mitkä asiat auttavat sinua oppimaan? Kuvat helpottavat oppimista ja se että tekstin sivussa on tärkeän sanan selitys. Kuvat ja tekeminen auttavat oppimista. Opin kun opettaja auttaa ja neuvo, esimerkiksi mitä tekee oikein ja mitä väärin. Pitää olla tekemistä, istuminen ei ole hyvä, koska sitten väsyttää.

Millainen on hyvä oppikirja/ opiskelumateriaali? Puhdistan ja suojaan on hyvä kirja, mutta vaikea lukea, äänikirja olisi parempi. Tärkeät asiat on merkitty tekstiin värillä. Kotisuomessa.fi on hyvä, koska siinä on paljon asiaa ja materiaalia (monipuolinen). Pelit ja tehtävät ovat myös hyviä. Siivousvälineiden nimeämistehtävä on hyvä, koska on hyvä oppia ammattisanasto.

Opiskelumateriaalissa tärkeät asiat tulisi erottua muusta tekstistä. Kuvat ja nimeämistehtävät koettiin hyväksi. Toivottiin äänikirjoja, näitä ei ollut siivousalan

opetuksessa. Voisikohan opettaja tässä hyödyntää ääneen lukemista, saman teksti ollessa samanaikaisesti opiskelijalla? Tähän asiaan täytyy puhdistuspalvelualan opettajien syventyä yhdessä.

Miten siivousta pitää opettaa? (esimerkkejä) Opettajan pitää näyttää siivousvälineitä. Opettajan pitää näyttää oikea siivousaineiden annostelu. Opettaja kertoo ja näyttää, sitten itse tehdään. Opettaja tekee ensin itse. Opettaja näyttää ensin, miten pitää siivota ja missä järjestyksessä, esimerkiksi miten taulu pitää puhdistaa. Opettaja selittää monta kertaa. Opettaja näyttää kuvat.

Vastauksissa korostui opettajan esimerkin tärkeys, kertominen, toistaminen ja näyttäminen. Oppiminen tapahtuu paljon mallista oppimalla, ja tämä aiheuttaa opettajalle haasteita ison ryhmän kanssa toimiessa. Tarvitaan kaksoisopettajuutta tai ohjaajia avuksi.

Miten opettajan pitäisi arvioida oppimistasi? Opettajan pitäisi arvioida opiskelijaa yksitellen (ei kaikkien kuullen). Asiat ovat opiskelijan henkilökohtaisia asioita. Ihmiset eivät tykkää, että muut tietävät salaisuuksia ja omia asioita. Opiskelijat näyttävät osaamisen käytännössä. Koe on hyvä, kun näkee pisteet. Opettajan pitää arvioida opiskelijoita joka kuukausi.

Miten opettajan pitää antaa palaute työstäsi? (Hetimitä kaikkien kuullen, vai myöhemmin kahden kesken)? Hetimitä kaikkien kuullen sanoa suoraan, päästään eteenpäin. Hetimitä täytyy sanoa asiasta. Hetimitä sanoa, ettei tehdä taas väärin.

Näissä kahdessa kysymyksessä haastateltavat osasivat mielestäni erottaa toisistaan työ ohessa tapahtuvan palautteen antamisen ja eri testein tapahtuvan oppimisen arvioinnin. Käytännön työskentelyssä virheet saa ystävällisesti korjata kaikkien kuullen, kaikki oppivat virheistä. Henkilökohtainen osaamisen arviointi annetaan kahden kesken. Osa haluaa kokeita, osa haluaa näyttää käytännössä osaamisensa. Opettaja joutuu käyttämään useita tapoja arvioidessaan maahanmuuttaja-aikuisopiskelijaa.

Lisäksi haastattelija ja videoija kysyivät, saako opiskelijaa koskettaa?

Vastaus oli että saa koskettaa, koska aina ei ryhmässä huomaa kenelle puhutaan.

Opiskelijoiden toiveita ja terveisiä opettajille. Ruokatauko tulisi olla pitempi kuin 30 minuuttia. Tarvitaan taukoja, kun on jonoja ja vessat on varattu. Työpaikka on tärkeä. Tarvitaan apua työssäoppimispaikkojen hakemiseen. Ennen työharjoittelua videon katsominen on hyvä, keskeytä välillä. Jos myöhästyy, niin oppilaan pitää soittaa, ja opettajan pitää keskustella oppilaan kanssa poissaolosta. Suomalainen kulttuuri on hiljaista, joten haittaako kun mamut puhuu ruokasalissa?

Työssäoppimisasiat koettiin tärkeiksi ja mieltä painaviksi asioiksi. Työnantajan, opettajan ja opiskelijan yhteistyöhön sekä työssäoppimisasioiden järjestelyihin tulee varata riittävästi aikaa. Tässä palattiin osittain edellisiin kysymyksiin. Muutama opiskelija muistuttaa että poissaolojen syyt pitää selvittää heti kahden kesken opiskelijan kanssa. Lisäksi tuli esille suomalaisten hiljaisuus verrattuna maahanmuuttajien kulttuuriin. Oppituntien tauotus ja ruokatunnin pituus herättivät keskustelua.

5.6 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen vaiheiden eteneminen tuli tutkimuksessa selkeästi esille ja kehityksen kohteet tulevat esille haastattelun tuloksista. Haastateltavat opettajat ja ohjaajat olivat alansa asiantuntijoita ja heidän vastauksensa tukivat opinnäytetyöntekijän käsitystä perehdyttämisen toteutumisesta ja perehdytyksen tarpeellisuudesta siirryttäessä opettamaan tai ohjaamaan maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoita. Tietyssä vaiheessa haastattelun vastaukset alkoivat toistaa itseään. Aineistoa voidaan ajatella olevan riittävästi, kun uudet haastattelut eivät tuo tutkimuskysymysten kannalta enää uutta tietoa, jolloin voidaan puhua kylläntymisestä eli saturaatiosta (Eskola & Suoranta 1999, 62).

Tuomi ja Sarajärvi (2004, 135) toteavat, ettei yhdenmukaisia ohjeita ole siihen, miten laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tulee arvioida. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija joutuu koko tutkimusprosessinsa ajan pohtimaan tekemiään

ratkaisuja ja ottamaan kantaa työnsä luotettavuuteen. Tutkija itse on tutkimuksessa keskeinen tekijä ja hänen tekemänsä tulkinnat ovat kontekstisidonnaisia. (Eskola & Suoranta 1999, 209, 211.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida esimerkiksi uskottavuuden, siirrettävyyden, varmuuden ja vahvistuvuuden kriteereiden mukaan. Uskottavuus kuvaa sitä, miten hyvin tutkimuksen aikana tehdyt havainnot vastaavat tutkittavaa todellisuutta sekä kerätyn aineiston totuudenmukaisuutta. Tutkimustulosten siirrettävyys on mahdollista tietyin ehdoin, vaikka laadullisessa tutkimuksessa yleistykset eivät ole itsestään selviä. Tutkimuksen varmuutta voidaan lisätä ottamalla huomioon tutkijan ennakko-oletukset. Vahvistuvuutta puolestaan voidaan lisätä sillä, että tehdyt tulkinnat saavat tukea toisista tutkimuksista. Vahvistettavuus liittyy koko tutkimusprosessiin. Tutkijan tulee kuvata prosessin kulku niin, että ulkopuolinen tutkija ymmärtää prosessin kulun pääpiirteissään. (Eskola & Suoranta 1999, 212–213.)

6 TOIMINNALLINEN TUOTOS: OPETTAJAN OPAS

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto ammattikorkeakoulun tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on ohjeistaa, opastaa, järjestää toimintaa tai järkeistää ammatillisen toiminnan käytännön toimintaa. Se voi olla esimerkiksi perehdyttämisoपाs, ympäristöohjelma tai turvallisuusohjeistus. Ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytäntö ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 16-17.)

Toiminnallisella opinnäytetyöllä on yleensä toimeksiantajana jokin yritys. Työelämästä saatu opinnäytetyö tukee ammatillista kasvua. Sen avulla voi näyttää osaamistaan laajemmin, ja vahvistaa työelämän suhteita. Toimeksi annettu opinnäytetyö vaatii tekijältään vastuuntuntua ja projektinhallintaa. Lisäksi sen avulla voi peilata omia taitojaan työelämän vaatimiin taitoihin. Toiminnallinen opinnäytetyö on itsenäinen ja laaja opintokokonaisuus, jossa opiskelija pääsee ratkaisemaan työelämälähtöistä ja käytännönläheistä ongelmaa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 16-17.)

6.1 Opettajan oppaan tarkoitus ja tavoitteet

Toiminnallisen opinnäytetyöni osana tein opettajan oppaan Oulun Palvelualan Opistolle. Opas on tarkoitettu ensisijaisesti helpottamaan maahanmuuttaja aikuisopiskelijoiden kanssa työskenteleviä aikuiskouluttajia ja ohjaajia toteuttamaan opetus- ja ohjaustyötä. Maahanmuuttaja opiskelijoiden parissa töitä tehdessä ovat ammatin oppimiseen, kielenymmärtämiseen ja vuorovaikutukseen, sekä kulttuurieroihin liittyvät tekijät jatkuvasti läsnä. Opettaja kohtaa myös päivittäin väärinymmärrytilanteita. Kulttuurierojen tiedostaminen ja mahdollisemman selkeät vuorovaikutustaidot sekä ohjeistettu selkokielistetty oppimateriaali vähentävät virhetulkintoja ja edistävät opiskelijan oppimista.

Ennusteiden mukaan ulkomaalaisten määrä Suomessa kasvaa vuoteen 2030 mennessä puoleen miljoonaan henkilöön. Avainkysymys maahanmuuttajien kohdalla tulee olemaan se, kuinka hyvin vieraskielinen väestö kyetään integroimaan ja työllistämään valtaväestön joukkoon. Oppilaitoksissa monikulttuurisuuden kohtaaminen on jokapäiväistä ja maahanmuuttajille suunnatun aikuiskoulutuksen kehittäminen koetaan tärkeäksi ohjatussa ja motivoitussa maahanmuuttajia ammatilliseen työvoimakoulutukseen ja omaehtoiseen opiskeluun.

Opinnäytetyöni tutkimuksen tuloksissa tuli esille, että opettajat ja ohjaajat kaipaavat perehdytystä ja yhteisiä toimintamalleja aloittaessaan opettamaan maahanmuuttaja opiskelijoita. On hyvä olla tietoa esimerkiksi opiskelijan kulttuurista ja selkokielestä. Näitä asioita tuodaan Opettajan oppaassa esille. Opas voi toimia yhtenä perehdyttämisen välineenä. Opasta lukiessa on hyvä muistaa että jokainen maahanmuuttaja opiskelija on oma persoonansa, aivan kuin me valtaväestönkin edustajat.

6.2 Opettajan oppaan tuotteistaminen

Opettajanoppaan valmistumista voidaan kuvata tuotteistamisprosessin kautta. Tuotteistamisprosessi on käsite, joka kuvaa idean kehittymistä tuotteeksi. Siinä voidaan erottaa viisi eri vaihetta. Ensimmäinen vaihe on ongelman tai kehittämistarpeen tunnistaminen, jota seuraa ideointi ratkaisujen löytämiseksi. Kolmas vaihe on tuotteen luonnostelu ja viimeiset kaksi tuotteen kehittely ja viimeistely. Vaiheesta toiseen siirtyminen ei edellytä edellisen vaiheen päättymistä, vaan vaiheiden välillä voidaan liikkua joustavasti ja yhtäaikaaisesti. (Jämsä & Manninen 2000, 28.)

6.3 Kehittämistarpeen tunnistaminen ja ideointi

Tuotekehitysprosessin käynnistyminen edellyttää tarpeen tuotteelle, ja idean sen toteuttamismahdollisuudesta. Tarpeen ja toteuttamismahdollisuuksien löytäminen

voi tapahtua kahdella tavalla, sattumalta tai järjestelmällisesti etsimällä. (Jokinen 2001, 18.) Tuotekehittelyllä voidaan parantaa jo olemassa olevaa tuotetta tai kehittää kokonaan uusi tuote (Jämsä & Manninen 2000, 29–30).

Aloitin opettajan oppaan ideoinnin miettimällä omia ensimmäisiä kokemuksiani maahanmuuttaja laitoshuoltajaryhmän aikuiskouluttajana. Mietin millaisia puutteita ja ongelmia olin kohdannut opetustyössä, opetustyön suunnittelussa ja koulutukseen liittyvissä kommunikointi tilanteissa. En tiennyt juuri mitään siitä polusta, jonka maahanmuuttaja opiskelija oli käynyt läpi ennen ammatillisia opintojaan. En tiennyt miten ilmaista itseäni riittävän ymmärrettävästi ja selkeästi. En osannut toistaa opiskeltavia asioita riittävän moneen kertaan, ja oppimisen arviointi oli myös hankalaa.

Totesin, että minulla ei ollut tarvittavia ammatillisia valmiuksia maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoiden opettamiseen ja heidän läpikäymiensä asioiden ymmärtämiseen. Asiat on pitänyt aikalailla itse oppia ja taustalla ovat olleet aiemmat kokemukseni lähinnä suomalaisista opiskelijoista. Tältä pohjalta koin tarpeelliseksi tehdä haastattelututkimuksen kouluttajille ja ohjaajille. Oletukseni oli että opetus – ja ohjaushenkilöstön perehdyttäminen maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoiden opettamista varten on puutteellista. Tutkimusten tulosten perusteella kokosin Opettajan oppaan opettajille ja ohjaajille, jotka ovat aloittamassa maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoiden opettamista. Idea oppaasta ja siihen liittyvistä työvaiheista muotoutui mielessäni vuosien saatossa.

6.4 OPPAAN LUONNOSTELU

Kun tuotteen suunnittelua ja valmistamista koskeva päätös on tehty, alkaa tuotteen luonnostelu. Jämsän ja Mannisen (2000, 43) mukaan tuotteen laadun varmistamiseksi on luonnosteluvaiheessa otettava huomioon erilaisia osa-alueita. Opinnäytetyöni kannalta keskeisiksi nousivat tuotteen asiasisällön hahmottaminen, sen laajuus sekä tiedon hankinta kanavien valinta. Hyvän pohjan oppaan työstämiseen toi toimeksiantajani kanssa käyty keskustelu. Totesimme että työssäoppimispaikoille, ohjaajille ja opettajille olisi hyvä olla opas koskien maahanmuuttaja opiskelijoiden kanssa työskentelyä. Oli selkeä tarve yhteisiin käytäntöihin, jopa siis oppaaseen. Vai oliko näin aikuiskouluttajien ja ohjaajien mielestä? Tätä lähdin tutkimuksessani selvittämään.

Opetustyössä kohdataan opiskelijat yksilöinä, eikä niinkään tietyn kulttuurin edustajina. Opettajan on kuitenkin hyvä tietää jotain opiskelijan kulttuuritaustasta ja sen mahdollisesta vaikutuksesta oppimiseen. Jokainen maahanmuuttaja joutuu sopeutumaan valtaväestön tapoihin toimia, menettämättä kuitenkaan omaa kulttuuritaustansa. Erilaisuus on rikkautta. Opettajan oppaan tekemiselle on siis tunnustettu tarve. Päädyin tekemään uuden tuotteen, koska oppilaitoksessamme ei tällaista opasta ole. Aiemmin tieto on ollut hajautettuna eri tietolähteisiin, ja jokainen on voinut sitä etsiä kykyjensä ja kiinnostuksensa mukaan. Tavoitteeni oli sisällyttää Opettajan oppaaseen sellaisia asioita, jotka helpottavat maahanmuuttaja-aikuisopiskelijan ymmärtämistä ja opettamista. Opas sisältää perustietoa maahanmuuttoprosessista, opettamisesta, kulttuurieroista, vuorovaikutuksesta sekä selkokielistämisestä.

6.5 Opettajan oppaan kehittäminen

Tuotteen kehittäminen etenee luonnosteluvaiheessa tehtyjen ratkaisujen pohjalta. Kun tuotteella halutaan välittää tietoa, tuotteen asiasisällöstä laaditaan jäsentely. Tavallisimpia tiedon välittämisen muotoja ovat erilaiset painotuotteet. Tuotteen kehittämissä vaiheissa tehdään tuotteen sisältöä ja ulkoasua koskevat valinnat. (Jämsä & Manninen 2000, 54–56.)

Aloitin tuotteen kehittelyn jäsentämällä luonnosteluvaiheessa tulleita mahdollisia asiasisältöjä ajatuskartaksi. Näin tuotteen sisältö selkiytyi ja rajautui tarkoituksen mukaiseksi. Samalla tuotteen työnimi tarkentui Opettajan oppaaksi. Opas sisältää perustietoa kotouttamisesta, kulttuurieroista, opettamisesta, monikulttuurisesta ohjaamisesta ja selkokielestä.

Tavoitteeni oli tehdä oppaasta helposti lähestyttävä, helppolukuinen ja selkeä kokonaisuus, josta tarvittavat tiedot löytyvät nopeasti. Opasta pystyy tarvittaessa päivittämään. Oppilaitoksesta opas löytyy tulostusversiona. Valitsin asiatyylisiin sopivan fontin.

6.6 Opettajan oppaan viimeistely

Tuotekehittelyn eri vaiheissa on hyvä saada arviointia ja palautetta. Hyvä tapa saada palautetta on koekäyttää tuotetta ennen sen lopullista viimeistelyä. Koekäyttötilanteen olisi hyvä olla mahdollisimman totuudenmukainen arjen tilanne, jotta tuotteen toimivuudesta saadaan realistinen kuva. Jotta taataan palautteen puolueettomuus, olisi tuotetta hyvä testata myös tuotteistamisprosessin ulkopuolisilla henkilöillä, eli ihmisillä, joille tuote ei ole ennestään tuttu. Näin vältetään liian rohkaisevalta ja kritiikittömältä palautteelta, jota voi saada esimerkiksi toimeksiantajalta ja opponenteilta, jotka ovat seuranneet ja kommentoineet tuotteen valmistumista alusta asti. Tuotteen viimeistely käynnistyy, kun kaikki tarpeellinen palaute tuotteesta on saatu. (Jämsä & Manninen 2000, 80.)

Tuotteistamisprosessin eri vaiheissa pyysin palautetta oppaasta useammalta henkilöltä. Oppaan koekäyttö jää myöhäisempään vaiheeseen, mutta teoriaosuuteen sain palautetta opinnäytetyöni ohjaajilta, opiskelutovereilta sekä lähipiiriltäni. Rakentavat palautteet koskivat lähinnä otsikoiden täsmentämistä ja sisällön järjestyksen loogisuutta. Näiden palautteiden pohjalta tein tarvittavia korjauksia oppaaseen. Ohjaajien palautteessa oppaassa toimivaa oli käsitteiden avaaminen sekä selkeä ja helppolukuinen kokonaisuus. Saamani palautteen

mukaan oppaasta olisi hyötyä, jos he menisivät nyt töihin paikkaan, jossa opetetaan ja työskennellään maahanmuuttajien kanssa.

Viimeistelyvaiheeseen kuuluu tuotteen viimeistelyn lisäksi suunnitelma siitä, minne tuotetta jaetaan (Jämsä & Manninen 2000, 81). Valmis opettajan opas laitetaan oppilaitoksemme sisäisille sivuille, sekä viedään aikuiskoulutustiimin lisäksi niille yhteistyötahoille, jotka kokevat sen tarpeelliseksi oman työnsä tai harjoittelijoiden kannalta. Levittäminen jää opinnäytetyön tekijän vastuulle.

7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä opinnäytetyössäni, joka on laadullinen tutkimus, halusin haastattelumenetelmän avulla selvittää, miten henkilökunnan perehdytys toteutetaan oppilaitoksen maahanmuuttajille suunnatuissa puhdistuspalvelualan koulutuksissa kouluttajien ja ohjaajien kokemana. Samalla halusin selvittää, mitä toiveita puhdistuspalvelualan maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoilla olisi puhdistuspalvelualan kouluttajille ja henkilökunnalle. Jotta maahanmuuttajille suunnattua aikuiskoulutusta voitaisiin edelleen kehittää, oli tärkeää selvittää, miten asiat tällä hetkellä käytännössä toimivat.

Haastattelujen toteuttaminen sähköpostihaastatteluna ja opiskelijoille ryhmähaastatteluina osoittautui mielestäni hyväksi valinnaksi. Opetushenkilöstö ja opiskelijat kertoivat omia näkemyksiään ja kaikkien mielipiteet tulivat esille. Tutkimuksen perusteella oppilaitoksen kouluttajat ja ohjaajat tarvitsevat opastusta sekä perehdytystä siirtyessään opettamaan ja ohjaamaan maahanmuuttaja opiskelijoita. Perehdytyksen apuvälineeksi opinnäytetyöni osana valmistui Opettajan opas. Oppaan tarkoitus on ensisijaisesti helpottaa puhdistuspalvelualan maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoiden kanssa työskenteleviä opettajia ja ohjaajia toteuttamaan opetus- ja ohjaustyötä. Opas soveltuu myös esimerkiksi ravitsemuspuolen ohjaajien ja opettajien käyttöön.

Ammatillisen kasvun kannalta opinnäytetyöprosessi oli merkittävä ja opettavainen. Koen ymmärtäväni paremmin tuotteistamisprosessia ja pystyn hyödyntämään oppia työelämässä. Olen kehittynyt tiedonhankinnassa ja olen oppinut tarkastelemaan lähteitä kriittisemmin. Opinnäytetyössäni käytetyn aineiston ja esittämäni tiedon luotettavuus on tärkeää. Käyttämäni lähdekirjallisuus on pääosin uudehkoa. Tutkimukseen valitut haastateltavat ovat puhdistuspalvelualan ammattilaisia ja heillä kaikilla on kokemusta maahanmuuttajien opettamisesta sekä ohjaamisesta. Haasteeksi koin opinnäytetyöni aikatauluttamisen ja teoriaperustan rajaamisen. Teoriaperustan ja tutkimustulosten kokoamisen sekä näkökulman tarkentumisen myötä työn tekeminen helpottui. Opinnäytetyöni edetessä ja lukiessani haastateltavien vastauksia tulin entistä vakuuttuneemmaksi

siitä että oppilaitoksissa ohjauksellisen työn ja pedagogisen toiminnan välinen raja on yleensä epäselvä ja maahanmuuttajakoulutus on sisällöltään lähes aina ohjauksellista.

Monikulttuurisuuteen liittyville uusille opinnäytetöille on tilaa, sillä maahanmuuttajien määrä tulee ennusteiden mukaan kasvamaan. Opinnäytetyölleni mahdollisia jatkotutkimuksia voisi olla esimerkiksi oppilaitoksen henkilökunnalle suunnattu selvitys siitä, kuinka hyödyllisiksi he kokevat perehdytyskansiot tai tekemäni kaltaiset oppaat. Selkeänä kehittämishankkeen aiheena näen puhdistuspalvelualan maahanmuuttaja-aikuisopiskelijoille suunnatun opetusmateriaalin tekemisen ja jo olemassa olevan materiaalin päivittämisen. Haluan myös muistuttaa valtaväestöä siitä että maahanmuuttajan kotoutuminen ei pääty kotoutumiskoulutukseen, vaan joillakin se jatkuu läpi elämän. Tähän haasteeseen tulisi pyrkiä vastaamaan myös ammatillisissa koulutuksissa

LÄHTEET

Ahtonen, S., Jussila, M. & Kotisaari, L. 2003. Maahanmuuttaja työelämässä. Maahanmuuttajien asettuminen työelämään ja yrittäjyyteen Jyväskylässä. Jyväskylä.

Alho, O., Lehtonen, J., Raunio, A. & Virtanen, M. 1994. Ihminen ja kulttuuri. Helsinki: Yliopistopaino.

Alitolppa-Niitamo, A. & Forsander, A. 2000. Maahanmuuttajien työllistyminen ja työhallinto – ketä, mitä ja minne.

Alitolppa-Niitamo, A. 1994. Kun kulttuurit kohtaavat. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset.

Alvar, 2014. Nayttotutkinnot.fi. . Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.nayttotutkinnot.fi/portal/kasitteisto.html>. Luettu 20.9.2014.

Duunitori, 2014. Hae ammattia tai ammattialaa. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://duunitori.fi/amatit/haku>. Luettu 30.10.2014.

Auvinen, P. Malinen, A & Mikkonen, H. 2008. Aikuiskoulutuksen toteuttajasta työyhteisöjen osaamisen kehittäjäksi. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun aikuiskoulutuksen opetussuunnitelmien arviointi. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja. C: Raportteja, 33. Pdf-dokumentti. Saatavissa: http://www.karelia.fi/julkaisut/sahkoinenjulkaisu/C33_verkkojulkaisu.pdf. Luettu 26.10.2014.

Colliander, A., Härkönen, L-K. & Ruoppila, I. 2009. Yksilöllisyys sallittu – Moninaisuus voimaksi työpaikalla. Juva. PS-kustannus.

Duuniin -artikkelikirja, 2008. Duuniin hanke. 2008. ESR. Maahanmuuttajien ammatillisen kouluttamisen ja työllistymisen tukiprojekti. Hyria: 2008. Pdf-dokumentti. Saatavissa: <http://www.hyria.fi/files/72/Duuniin-artikkelikirja.pdf>. Luettu 15.10.2014.

Edu.fi. Opetushallitus. Verkkopalvelu. Vieraalla kielellä opettaminen ja työtavat. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/teemat/kielikylpy_ ja_vieraskielinen_opetus/tyotapojen_valitseminen/vieraalla_kielella_opettaminen_ ja_tyotavat. Luettu 10.10.2014.

Hyvällä mallilla –tukitoimien työkalupakki opettajille ja ohjaajille II. 2011. Toim. Mäkelä M. ja Salonen M. Pdf-dokumentti. Saatavissa: http://www.koulutustakuu.fi/HyvallaMallilla_netti.pdf. Luettu 31.10.2014.

Hyppönen, O. 2004. Erilaisia opetusmenetelmiä - Kuvaukset, vahvuudet ja haasteet Opetuksen ja opiskelun tuki – TKK.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, 2013. Pakolaisten vastaanotto. Www-dokumentti. [Saatavissa: www.ely-keskus.fi/.../ely/pakolaisten-vastaanotto](http://www.ely-keskus.fi/.../ely/pakolaisten-vastaanotto). Luettu. 18.9.2014.

Eskola, J., Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Eskola, J., Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Toim. Aaltola, J. – Valli R. 2. korjattu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy.

FINLEX. Säädökset alkuperäisinä: 570/2011. Valtioneuvoston asetus kotoutumisen edistämiseen liittyvästä alkukartoituksesta, 570/2011. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110570>. Luettu 10.10.2014.

Frisk, O., Tulkki, H. 2005. Kulttuuriavain. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Haavikko, A., Bremer, L. 2009. Ulkoisesti erilaisia, sisäisesti samanlaisia. Opas mielenterveystyöhön yli kulttuurirajojen. Helsinki: SMS-Tuotanto Oy.

Halinoja, R., Malmberg, R. & Salo-Lee, L. 1996. Me ja Muut. Kulttuurien välinen viestintä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hellström, M. Sata sanaa opetuksesta - Keskeisten käsitteiden käsikirja, s. 203. Jyväskylä: PS-kustannus, 2008.

Hirsjärvi, S., Remes, P. – Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. – Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. 1982. Kasvatustieteen käsitteistö. Keuruu: Otava.

Hofstede, G. 1993. Kulttuurit ja organisaatiot: Mielen ohjelmointi. Juva: WSOY

Hofstede, G. 2009. Cultural Dimensions. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.geert-hofstede.com/index.shtml>. Luettu 20.4.2014.

Jämsä, K., Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistamisen sosiaali- ja terveysalalla. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.

Kartio, Johanna (toim.): Selkokieli ja vuorovaikutus. Opikse 2009. Leskelä, Leealaura: Häiritkö mää täs ny teiän keskusteluu?– Selkokieli ja vuorovaikutus. Teoksessa: Leskelä, Leealaura ja Virtanen, Hannu (toim.) Toisin sanoen – Selkokielen teoriaa ja käytäntöä. Opikse 2006.

Knuuttila, M., Virtanen, A. 2001. Opettajan opas onnistuneeseen opettamiseen. Hki: TKK:n Opetuksen ja opiskelun tuen julkaisuja 1/2001.

Koivula, J. 2010. Sähköposti aineistonkeruun välineenä yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa, Pro gradu – tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Pdf-dokumentti.

Saatavissa:

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/22987/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201002241276.pdf?> Luettu 1.5.2014.

Koulutuskuntayhtymä Tavastia, 2014. Näyttötutkinnot. Www-dokumentti.

Saatavissa:

http://www.kktavastia.fi/portal/tyoelamapalvelut/nayttotutkinnot_tutkintojen_jarjestamissopimukset/. Luettu 25.10.2014.

L 1013/2005. Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta muutettuna 1013/2005.

Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20051013>

Luettu 20.10.2014.

Maahanmuuttovirasto, 2014. Turvapaikan hakeminen. Www-dokumentti.

Saatavissa:

http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen. Luettu 2.9.2014.

Maahanmuuttovirasto, 2014. Suomen kansalaisuuslaki. 12/2013 Suomi. Pdf-dokumentti. Saatavissa:

www.migri.fi/download/16430_Suomen_kansalaisuus_fi.pdf. Luettu 24.9.2014.

Maahanmuuttovirasto, 2014. Kielitaito. Www-dokumentti. Saatavissa:

http://www.migri.fi/suomen_kansalaisuus/kansalaisuuden_hakeminen/edellytykset/kielitaito. Luettu 14.9.2014.

Maahanmuuttovirasto, 2014. Paluumuutto. Www-dokumentti. Saatavissa:

<http://www.migri.fi/paluumuutto>. Luettu 14.9.2014.

Maahanmuuttovirasto, 2014. Suomen kansalaisuus. Www-dokumentti.

Saatavissa:

http://www.migri.fi/suomen_kansalaisuus. Luettu 14.10.2014.

Meho, L.I. 2006. E-mai.interviewing in qualitative research: a methodological discussion. Journal of the American Society for information Science and Technology, 57 (10), 1284-1295.

Metsänen, R.2000. Monikulttuurinen ohjaus. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2: ohjauksen toimintakentät. Porvoo: PS-kustannus, 180-195

Oamk, 2014. Opetusmenetelmät opetuksen monipuolistajana. Verkkosivusto.

Www-dokumentti. Saatavissa:

<http://www.oamk.fi/amok/oppimat/LO/Opetusmenetelmat06a/>. Luettu 1.10.2014.

- Opetushallitus, 2011. Monikulttuurinen ohjaus. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.edu.fi/download/132349_Monikulttuurinen_ohjaus_2011.pdf. Luettu 19.9.2014.
- Opetushallitus, 2012. Määräykset ja ohjeet 2012:1. Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteet 2012. Www-dokumentti. Saatavissa: www.oph.fi/.../139342_aikuisten_maahanmuuttajien_kotoutumiskoulutus. Luettu 5.10.2014.
- Opetushallitus, 2006. Henkilökohtaistamismääräys 2006. Määräys 43/011/2006, Helsinki.
- Opetushallitus, 2013. Näyttötutkinnon perusteet. Laitoshuoltajan ammattitutkinto 2013. Määräys 12/011/2013.
- Opetushallitus, 2010. Kotityö- ja puhdistuspalvelualan perustutkinto/ Ammatillisen perustutkinnon perusteet. Määräys 25/011/2010.
- Oulun kaupunki. Kotini on täällä - kotouttamisohjelma 2013–2017. Pdf-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ouka.fi/oulu/villavictor/oppaat-ja-materiaalit>. Luettu 20.10.2014.
- Osuma projekti, 2007. Maahanmuuttajat työpaikalla – opas monikulttuurisiin kohtaamisiin. Koulutuskeskus Salpaus. Saatavissa: www.ksao.fi/images/webattach.php?a=1669&pdf. Luettu 28.9.2014.
- Otala, L. 2002. Oppimisen etu – kilpailukykyä muutoksessa. 4. uudistettu painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Pasanen, H. 2000. Oppimisen ohjauksen tarve ammatillisessa aikuiskoulutuksessa. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2: ohjauksen toimintakentät. Porvoo: PS-kustannus, 104-130
- Passila, E. 2009. Johtaminen globalisaatiossa – teoria ja käytäntö. Fopco Ltd.
- Ruohotie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: Werner Söderström Oy.
- Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Saaristo, A. 2012. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko. Opinnäytetyö. Laurea Leppävaara. Kulttuurierojen vaikutus yrityksen ja sidosryhmien välisessä yhteistyössä patentointialan yrityksessä.
- Papunet - Selkokeskus. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://papunet.net/selkokeskus>. Luettu 15.10.2014.

Patton, M. Q. 2002. Qualitative Research & Evaluation Methods. 3. painos. London: Sage Publications. Thousand Oaks.

Sisäasiainministeriö, 2012. Maahanmuuton vuosikatsaus 2012. Pdf-dokumentti. Saatavissa: http://www.migri.fi/download/43811_43667_Maahanmuuton_tilastokatsaus2012_web.pdf? Luettu 2.10.2014.

Sydänmaalakka, P. 2002. Älykäs organisaatio. Tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. 4. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuomi, J. – Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1-3. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. TE-palvelut. Ammatillinen työvoimakoulutus. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.tepalvelut.fi/te/fi/työnhakijalle/ammatinvalinta_koulutus/tyovoimakoulutus/index.html. Luettu 4.10.2014.

Työ- ja elinkeinoministeriö, 2014. Maahanmuuttajien työllistyminen. Taustatekijät, työnhaku ja työvoimapalvelut. Pdf-dokumentti. Saatavissa: www.tem.fi/files/40368/maahanmuuttajien_tyollistyminen.pdf. Luettu 4.4.2014.

Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013. TEM raportteja 38/2013. Pdf-dokumentti. Saatavissa: www.tem.fi/files/37758/TEMrap_38_2013_web_23102013.pdf. Luettu 5.5.2014.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Kotouttaminen.fi. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotouttaminen/viranomaisten_tehtavat/paikallinen_kotouttamistyö/kunnan_kotouttamisohjelma. Luettu 5.8.2014.

Työturvallisuuskeskus, 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Pdf-dokumentti. Saatavissa: http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf. Luettu 25.10.2014.

UNHCR - Kuka on pakolainen? Q&A, 2014. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.unhcr.se/fi/keitae-autamme/pakolaiset/kuka-on-pakolainen-ga.html>. Luettu 3.10.2014.

Valtioneuvosto, 2013. Valtioneuvoston periaatepäätös maahanmuuton tulevaisuus 2020 -strategiasta 13.6.2013. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://valtioneuvosto.fi/toiminta/periaatepaatokset/periaatepaatos>. Luettu 5.5.2014.

Vartiainen-Ora, P. (käsikirjoitus ja toimitus). 2007. Erilaisuus sallittu – Perehdymme monimuotoisuuteen – käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisöille. Tummavuoren kirjapaino.

Vilkko-Riihelä, A. 1999. Psykye. Psykologian käsikirja. Porvoo: WSOY-Kirjapainoyksikkö.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Virtanen, H 2009 ja 2012: Selkokielen käsikirja. Oppimateriaalikeskus Opike, Helsinki.

Vuorinen Ilpo, 2001. Tuhat tapaa opettaa. Vammala. Vammalan Kirjapaino Oy

Väisänen, P. 2002. Malleja ja empatiaa – Käsitteitä hyvästä ohjauksesta. Kasvatus 3/2002, 237-251.

Haastattelukysymykset opettajille ja ohjaajille

1. Millä tavalla sinut on perehdytetty kohtaamaan maahanmuuttajaryhmä?
2. Tarvitaanko tähän erikseen perehdytystä?
3. Tiedätkö millä tavalla ryhmän kieltenopettaja opettaa maahanmuuttajille suomea?
4. Oletko mielestäsi enemmän opettaja vai ohjaaja työskennellessäsi maahanmuuttaja ryhmän kanssa?
5. Tuntuuko sinusta maahanmuuttajien kanssa työskennellessäsi että joskus itse tarvitsisit suomenkielen opetusta?
6. Mitä tarkoittaa kotouttaminen ja missä vaiheessa siihen mielestäsi liittyy ammatillinen koulutus?
7. Mitä opetus/ ohjausmenetelmiä käytät maahanmuuttaja ryhmää opettaessasi?
8. Mitä on mielestäsi monikulttuurinen ohjaus?
9. Millaista yhteistyötä teet muun henkilöstön/ opetushenkilöstön kanssa opettaessasi maahanmuuttajia?
10. Kuka tekee ryhmällesi selkokielistä materiaalia?
11. Tarvitsevatko maahanmuuttajat selkokielistä materiaalia?
12. Millaista on mielestäsi selkokieline teksti?
13. Millaista on mielestäsi selkokieline vuorovaikutus?
14. Mitä asioita oppilaitoksessamme pitäisi kehittää, jotta maahanmuuttajaopiskelijoille voidaan taata mahdollisimman hyvä oppimistulos resurssien puitteissa?

Mikä on ammattinimikkeesi:

Kuinka pitkään olet ajallisesti työskennellyt maahanmuuttajaryhmien kanssa:

Kiitos vastauksistasi! ☺

Haastattelukysymykset opiskelijoille

1. Kuinka monta vuotta olet käynyt koulua kotimaassasi (syntymämaassasi)?
 2. Millainen oli opettajan ja oppilaan välinen suhde? (Miten opettaja puhui, miltä opettaja näytti)?
 3. Miksi muutit suomeen?
 4. Montako vuotta olet käynyt koulua suomessa?
- Haluaisitko kertoa opettajalle omasta kulttuuristasi?.
5. Huomioidaanko uskontosi suomalaisessa oppilaitoksessa?

Ryhmä/ parivastaukset näihin kysymyksiin

6. Millainen on hyvä opettaja?
7. Mitkä asiat auttavat sinua oppimaan?
8. Miten siivousta pitää opettaa? (esimerkkejä)
9. Miten opettajan pitäisi arvioida oppimistasi?
10. Miten opettajan pitää antaa palaute työstäsi? (Heti kaikkien kuullen, vai myöhemmin kahden kesken)?
11. Haastattelija ja videoija kysyvät, saako koskettaa?
12. Opiskelijoiden toiveita ja terveisiä opettajille.

Kiitos! 😊