



**Maahanmuuttajataustaisten asiakaspalvelutyöntekijöiden  
kokemukset asiakasrasismista ja esihenkilön merkitys kokemusten  
käsittelyssä**

Sadio Geddi

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Amk-opinnäytetyö

2026

<b>Tekijä</b> Sadio Geddi
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Opinnäytetyön raportin nimi</b> Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kokemukset asiakasrasismista ja esihenkilöiden merkitys kokemusten käsittelyssä
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 16+1
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kokevatko maahanmuuttajataustaiset työntekijät asiakaspalvelussa arkirasismia sekä mikä on esihenkilön merkitys kokemusten käsittelyssä. Tarkastelu kohdistui asiakaspalvelussa ilmeneviin arkisiin rasismikokemuksiin, ei esimerkiksi rikosoikeudellisesti rangaistavaan vihapuheeseen tai syrjintätapauksiin.</p> <p>Opinnäytetyössä tarkasteltiin arkirasismien ilmenemistä asiakaspalvelutyössä sekä käsiteltiin monimuotoisuutta ja työyhteisön merkitystä. Lisäksi tarkasteltiin esihenkilön roolia työntekijöiden tukemisessa.</p> <p>Aineisto kerättiin asiantuntijahaastatteluina, ja menetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, jossa kysymykset oli laadittu etukäteen. Opinnäytetyössä haastateltiin kahta maahanmuuttajataustaista asiakaspalvelutyöntekijää, joilla oli useamman vuoden työkokemus alalta. Haastattelut toteutettiin keväällä 2026.</p> <p>Haastatteluaineiston perusteella ilmeni, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät kokivat arkirasismia asiakaspalvelutyössä ja esihenkilön rooli kokemusten käsittelyssä oli vähäinen. Haastateltavat eivät kokeneet saavansa keskusteluista riittävästi tukea, minkä vuoksi tilanteita ei aina käsitelty esihenkilön kanssa.</p> <p>Tulosten perusteella työpaikoilla tulisi kehittää selkeämpiä toimintamalleja sekä vahvistaa esihenkilöiden roolia työntekijöiden tukemisessa rasismitilanteissa.</p>
<b>Asiasanat</b> arkirasismi, asiakaspalvelu, esihenkilö, työyhteisö, työhyvinvointi, monimuotoisuus

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Tavoitteet ja rajaukset .....	2
1.2	Keskeiset käsitteet opinnäytetyössä .....	2
2	Tietoperusta .....	3
2.1	Arkirasismi työelämässä .....	3
2.2	Maahanmuuttajataustaiset työntekijät ja monimuotoisuus .....	4
2.3	Työyhteisö, esihenkilö ja syrjintään puuttuminen .....	5
2.4	Esihenkilön rooli kokemusten merkityksellistäjänä .....	6
3	Menetelmä .....	7
3.1	Haastattelumenetelmä ja toteutus .....	7
3.2	Luotettavuus ja eettisyys .....	7
4	Tulokset ja johtopäätökset .....	8
4.1	Arkirasismin ilmeneminen asiakaspalvelutilanteissa .....	9
4.2	Arkirasismin vaikutukset työntekijöiden kokemuksiin .....	10
4.3	Esihenkilön tuen merkitys rasismitalanteissa .....	11
4.4	Työpaikan toimintamallien puuttuminen rasismitalanteissa .....	11
4.5	Haastateltavien näkemyksiä esihenkilöiden tuen kehittämisestä .....	12
4.6	Tulosten tarkastelu ja pohdinta .....	13
5	Reflektion toteutus – keskeiset oivallukset .....	15
	Lähteet .....	17
	Liitteet .....	19
	Liite 1. Haastattelukysymykset .....	19

# 1 Johdanto

Monimuotoisuus tuo työyhteisöön uutta osaamista ja näkökulmia (Sitra 2017). Se voi muun muassa lisätä organisaation luovuutta ja innovatiivisuutta, parantaa asiakastytyväisyyttä sekä auttaa yrityksiä tavoittamaan uusia asiakasryhmiä (Työterveyslaitos s.a.).

Monimuotoisuuden vaikutukset näkyvät erityisesti sellaisilla aloilla, joissa työntekijät ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Asiakaspalvelutyössä työntekijät ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Huhta ja Myllyntaus (2023) mukaan monimuotoisuus työyhteisössä voi tuoda organisaatiolle hyötyä esimerkiksi paremman asiakasymmärryksen kautta.

Asiakaspalvelutyö on moninaista ja sitä voidaan tehdä esimerkiksi toimistolla, puhelinpalvelussa tai sähköisesti. Asiakaspalvelun tehtävänä on auttaa ja ohjata asiakasta sekä vastata asiakkaan tarpeisiin (Bergström ja Leppänen 2018).

Asiakaspalvelutyössä työntekijät ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, minkä vuoksi he voivat kohdata työssään myös epäasiallista käytöstä. Työterveyslaitoksen mukaan työpaikoilla häirintään ja epäasialliseen kohteluun tulee puuttua.

Opinnäytetyössä tarkastellaan maahanmuuttajataustaisten asiakaspalvelutyöntekijöiden kokemuksia asiakasrasismista sekä esihenkilöiden merkitystä näiden kokemusten käsittelyssä. Ilmiötä lähestytään työntekijöiden näkökulmasta asiakaspalvelutyössä koettujen tilanteiden kautta.

Lisäksi työssä paneudutaan esihenkilöiden rooliin arkirasististen asiakastilanteiden käsittelyssä sekä työntekijöiden tukemisessa. Tavoitteena on selvittää, miten asiakaspalvelutyössä koetaan mahdollinen arkirasismi eri työpaikoilla. Näiden tavoitteiden pohjalta työ pyrkii vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Kohtaavatko maahanmuuttajataustaiset työntekijät arkirasismia asiakaspalvelutyössä?
- Miten maahanmuuttajataustaiset työntekijät kokevat esihenkilöiden tuen rasismitilanteissa?

Näiden kysymysten avulla pyritään lisäämään ymmärrystä siitä, millaista kokemusta maahanmuuttajataustaisilla työntekijöillä on asiakaspalvelutyössä esiintyvistä arkirasismista sekä millaisena esihenkilöiden tuki näissä tilanteissa koetaan.

## 1.1 Tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyö pyrkii selvittämään, kokevatko asiakaspalvelutyössä työskentelevät maahanmuuttajataustaiset työntekijät arkirasismia työssään sekä millaisena he kokevat esihenkilöiden roolin näiden kokemusten käsittelyssä.

Opinnäytetyössä ei tehdä eroa kansalaisuuden perusteella, sillä kansalaisuudella ei ole keskeistä merkitystä tarkasteltaessa työntekijöiden kokemuksia arkirasismista työelämässä.

Maahanmuuttajataustalla viitataan tässä opinnäytetyössä henkilöihin, joiden tausta liittyy Suomeen muuttamiseen tai jotka ovat syntyneet Suomessa maahanmuuttajataustaiseen perheeseen.

Lisäksi tarkastellaan nimenomaan arkisia rasismikokemuksia eikä esimerkiksi rikosoikeudellisesti rangaistavaa vihapuhetta tai syrjintätapauksia. Tarkastelun kohteena ovat työn arjessa tapahtuvat tilanteet, jotka voivat ilmetä esimerkiksi asiakkaiden kommentteissa, ennakkoluuloissa tai epäasiallisessa kohtelussa.

Ilmiötä tarkastellaan työntekijöiden kokemusten kautta ja keskitytään heidän näkemyksiinsä ja kokemuksiinsa asiakaspalvelutilanteissa, eikä opinnäytetyössä tarkastella organisaatioiden käytäntöjä tai yritysten virallisia toimintamalleja.

## 1.2 Keskeiset käsitteet opinnäytetyössä

### Arkirasismi

Arkirasismi voi ilmetä sekä suorina rasistisina tekoina että hienovaraisempina arjen tilanteina (Essed 2008). Näihin kuuluvat esimerkiksi mikroaggressiot, jotka ovat päivittäisiä ja usein pieniltä vaikuttavia kommentteja tai tekoja, joiden kautta rasismi voi näkyä ja jatkua arjessa (Sue ym. 2007).

Rasismi ei siis rajoitu vain avoimiin hyökkäyksiin, vaan se voi ilmetä myös epäsuorasti osana jokapäiväistä vuorovaikutusta. Tällaiset ilmiöt liittyvät laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin, joissa rasismi voi toimia osana vallan ja eriarvoisuuden järjestelmiä (End Everyday Racism s.a.).

### Monimuotoinen työyhteisö

Monimuotoinen työyhteisö tarkoittaa työpaikkaa, jossa erilaisista taustoista tulevat työntekijät nähdään organisaation toiminnan kannalta arvokkaana voimavarana. Eri taustoista tulevien työntekijöiden palkkaaminen lisää työyhteisön monimuotoisuutta ja voi tuoda uusia näkökulmia sekä osaamista työpaikalle (Terveystieteiden tutkimuskeskus s.a.).

## **Asiakaspalvelu**

Asiakaspalvelu on yrityksen ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta ja vastata hänen tarpeisiinsa. Asiakaspalvelu voi tapahtua eri kanavissa, kuten puhelimesta, sähköpostissa, chat-palveluissa tai kasvokkain tapahtuvissa kohtaamisissa (Rainmaker s.a.). Palvelualoilla asiakkaan kohtaaminen ja palvelutilanteet ovat tärkeä osa palveluprosessia (Grönroos 1981).

## **Maahanmuuttaja**

Suomessa maahanmuuttajalla tarkoitetaan henkilöä, joka on muuttanut Suomeen ja suunnittelee asuvansa maassa vähintään vuoden ajan (Tilastokeskus 2002).

## **Esihenkilön rooli**

Organisaation toimivuuden kannalta on tärkeää, että työntekijät voivat hyvin ja työyhteisö toimii sujuvasti. Esihenkilöillä ja johdolla on merkittävä rooli työhyvinvoinnin ja työn sujuvuuden tukemisessa (Työterveyslaitos s.a.).

## **2 Tietoperusta**

Tässä luvussa tarkastellaan opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ja työn kannalta olennaisia teemoja. Ensin käsitellään arkirasismissa työelämässä sekä sitä, miten se voi ilmetä vuorovaikutustilanteissa.

Tämän jälkeen tarkastellaan maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä sekä työyhteisön monimuotoisuutta. Lisäksi luvussa käsitellään työyhteisön merkitystä sekä esihenkilöiden roolia syrjintään puuttumisessa ja työntekijöiden tukemisessa. Näiden näkökulmien tarkastelu auttaa ymmärtämään opinnäytetyön aihetta ja työntekijöiden kokemuksia asiakaspalvelutyössä.

### **2.1 Arkirasismi työelämässä**

Arkirasismi on arkipäiväistä ja usein hienovaraista syrjintää, joka ilmenee erilaisissa vuorovaikutustilanteissa työelämässä. Se voi ilmetä esimerkiksi vähättelynä, oletuksina yksilön osaamisesta tai kielellisistä taidoista sekä stereotyyppisinä asenteina (Sue ym. 2007).

Yksittäisinä tilanteina nämä kokemukset saattavat vaikuttaa vähäisiltä, mutta toistuessaan ne voivat muodostua kuormittavaksi osaksi työntekijän arkea, sillä tutkimusten mukaan koettu syrjintä

on yhteydessä heikompaan hyvinvointiin (Schmitt ym. 2014).

Arkirasismien keskeinen erottava piirre on se, että se rakentuu systemaattisista, toistuvista ja arkisiksi muodostuneista käytännöistä (Essed 2008). Rasismi ymmärretään usein sellaisena ajattelutapana tai käyttäytymisenä, jossa tietty ihmisryhmä asetetaan alempiarvoiseen asemaan muun muassa etnisen alkuperän, ihonvärin, kansalaisuuden, kulttuurin, äidinkielen tai uskonnon perusteella (Suomen Punainen Risti s.a.).

Asiakaspalvelutyössä arkirasismi voi ilmetä monella eri tavalla. Arkirasistiset tilanteet voivat näyttäytyä yksittäisinä ja näennäisesti harmittomina, mutta niiden toistuessa niihin tulisi puuttua, sillä arkirasismi on usein toistuvaa ja arkeen yleistynyttä (Essed 2008).

Työyhteisöissä vähemmistöön kuuluvat työntekijät voivat kohdata arkirasismia (Schmitt ym. 2014). Kokemukset voivat kuitenkin vaihdella yksilöiden välillä: toiselle arkirasistiset tilanteet eivät välttämättä ole merkityksellisiä, kun taas toinen työntekijä saattaa kiinnittää niihin enemmän huomiota (Sue ym. 2007).

Keskeistä on kuitenkin huomioida, että jos työntekijä kokee arkirasismia, ilmiötä ei tulisi hyväksyä osaksi työyhteisön toimintaa (Essed 2008).

## **2.2 Maahanmuuttajataustaiset työntekijät ja monimuotoisuus**

Tässä opinnäytetyössä maahanmuuttajataustaisilla asiakaspalvelutyöntekijöillä tarkoitetaan henkilöitä, jotka ovat muuttaneet Suomeen tai joiden tausta liittyy maahanmuuttoon.

Ulkomaalaistaustaisella tarkoitetaan henkilöä, jonka molemmat vanhemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi on syntynyt ulkomailla (Tilastokeskus s.a.).

Suomeen muuttaneet, työssä käyvät ulkomaalaistaustaiset henkilöt sijoittuvat pääosin samoille toimialoille kuin suomalaistaustaiset työntekijät. Tietyt alat, kuten palvelu- ja myyntityö, ovat kuitenkin heille keskimääräistä tyypillisempiä. (Suomen Tietotoimisto s.a.)

Monimuotoisuus työyhteisössä viittaa tilanteeseen, jossa henkilöstön moninaiset taustat ja ominaisuudet nähdään organisaation toimintaa rikastavana ja lisäarvoa tuottavana tekijänä. Työyhteisöissä monimuotoisuus voi näyttäytyä esimerkiksi erilaisina kieli- ja kulttuuritaustoina, kokemuksina sekä toimintatapoina. Se voi liittyä työntekijöiden ikään, koulutustaustaan, sukupuoleen, kielitaitoon tai elämäkokemukseen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2025).

Työyhteisön monimuotoisuuden on tutkimuksissa todettu tukevan yritysten innovatiivisuutta ja parantavan tuottavuutta (Väestöliitto.fi s.a.).

Monimuotoisuus voi rikastuttaa työyhteisöä sisäisesti sekä ulkoisesti, sillä erilaisista taustoista tulevat työntekijät voivat tarkastella työtehtäviä ja ongelmatilanteita eri näkökulmista (Euroopan komissio 2023). Eri kulttuuritaustoista tulevien työntekijöiden osallistuminen työelämään lisää sen monimuotoisuutta (Tieto ja trendit 2023).

Asiakaspalvelutilanteissa yhteinen kieli tai kulttuurinen ymmärrys voi helpottaa vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Keisalan (2012, 21) mukaan ihmiset tulkitsevat toistensa käyttäytymistä omien kulttuuristen arvojensa ja normiensa kautta.

Monimuotoiset työyhteisöt voivat auttaa organisaatioita ymmärtämään erilaisia asiakastarpeita (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022). Vaikka monimuotoisuus tarjoaa työyhteisölle monia mahdollisuuksia, siihen voi liittyä myös haasteita, kuten epäasiallista kohtelua ja syrjintää (Työturvallisuuskeskus 2023).

### **2.3 Työyhteisö, esihenkilö ja syrjintään puuttuminen**

Eriaiset työskentelytavat ovat työyhteisössä sallittuja ja arvostettuja, kun ne pysyvät yhteisesti sovituissa rajoissa ja tukevat yhteisiä tavoitteita (Työturvallisuuskeskus s.a.).

Yhdenvertaisuuslain mukaan työnantaja ei saa ilman hyväksyttävää perustetta kohdella työntekijää eri tavoin esimerkiksi iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella (Työsuojeluhallinto s.a.).

Jokaisella on oikeus turvalliseen työympäristöön ja epäasialliseen kohteluun tulisi reagoida asianmukaisesti. Tasa-arvoinen varhaiskasvatus (s.a.) toteaa, että yhteisesti sovitut pelisäännöt lisäävät tukea ja turvallisuuden tunnetta, sillä syrjintätilanteet voi ilmetä yllättäen, jolloin toimintatapa ei ole heti selvä.

Pelisäännöt on laadittu työn sujuvuuden tukemiseksi, jotta jokainen tietää, miten tiimissä toimitaan. Tilanteissa, joissa työntekijä kohtaa esimerkiksi epäasiallista kohtelua tai syrjintää, esihenkilöllä on velvollisuus toimia tilanteessa asianmukaisesti (Työsuojelu s.a.).

Esihenkilön vastuuseen kuuluu tulosten saavuttamisen ohella myös työyhteisön myönteisen ilmapiirin ylläpitäminen (Yritysakatemia s.a.).

## 2.4 Esihenkilön rooli kokemusten merkityksellistäjänä

Esihenkilöllä on keskeinen rooli työhyvinvoinnin edistämässä ja turvallisen ilmapiirin luomisessa (Työterveyslaitos s.a.). Hyvä esihenkilötyö tukee työntekijöiden jaksamista, työssä selviytymistä sekä myönteistä vuorovaikutusta työyhteisössä (Työturvallisuuskeskus 2025).

Luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri vahvistaa psykologista turvallisuutta työyhteisössä, mikä tukee työntekijöiden hyvinvointia ja työyhteisön toimivuutta (Työturvallisuuskeskus s.a.).

Luottamus ei ole tärkeää ainoastaan työntekijöiden kesken, vaan myös kokemus siitä, että esihenkilöön voi luottaa on keskeinen.

Keskinäisen luottamuksen rakentaminen ja ylläpitäminen on jatkuva prosessi, joka edellyttää jokaiselta työyhteisön jäseneltä sitoutumista ja vastuunkantoa ( Mielenterveystalo.fi s.a.).

Mahdollisuus keskustella avoimesti myös haastavista tilanteista esihenkilön kanssa vahvistaa työntekijän kokemusta kuulluksi tulemisesta.

Arjen läsnäolo, kuunteleminen ja kiinnostus työntekijöiden työtä kohtaan vahvistavat kokemusta työn arvostuksesta sekä siitä, että työntekijöiden näkemyksillä on merkitystä (Suomen Työterveyshoitajaliitto ry s.a.).

Monimuotoisuuden johtaminen edellyttää esihenkilöiltä vastuuta varmistaa, että kaikki työntekijät tulevat yhdenvertaisesti kuulluiksi ja huomioiduiksi taustatekijöistä, kuten iästä, sukupuolesta, uskonnosta tai osatyökykyisyydestä, riippumatta (Työterveyslaitos s.a.).

Työssä työntekijä voi kohdata häirintää tai epäasiallista kohtelua (Työsuojelu s.a.).

Asiakaspalvelutilanteissa tämä voi ilmetä esimerkiksi siten, että asiakas puhuu epäasiallisesti, kyseenalaistaa työntekijän osaamisen tai pyytää toista työntekijää paikalle ennakkoluulojen tai asenteiden perusteella.

Tällaisissa tilanteissa esihenkilön tuella on keskeinen merkitys työntekijän turvallisuuden tunteen ja työhyvinvoinnin kannalta, sillä esihenkilöillä ja johdolla on tärkeä rooli psykologisen turvallisuuden edistämässä työyhteisössä (Työterveyslaitos 2021).

Työterveyslaitoksen mukaan esihenkilön tehtäviin kuuluu työntekijöiden työkykyyn vaikuttavien tekijöiden tunnistaminen sekä tuen tarjoaminen. Tämän perusteella esihenkilön toiminnan merkityksen tarkastelu on tärkeää työntekijöiden kokemusten ymmärtämiseksi

Esihenkilöllä on merkittävä rooli vaikeiden tilanteiden selvittämisessä ja samalla työntekijän tukemisessa. Työterveyslaitoksen mukaan tämä vastuu voi olla kuormittava, minkä vuoksi on tärkeää, että myös esihenkilö tietää, mistä hän voi tarvittaessa saada tukea tilanteiden käsittelyyn.

### **3 Menetelmä**

Tässä luvussa kuvataan opinnäytetyössä käytetty tutkimusmenetelmä sekä aineistonkeruun toteutus. Lisäksi tarkastellaan tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyviä näkökulmia.

Aineisto kerättiin haastattelujen avulla, jotta työntekijöiden kokemuksista saatiin mahdollisimman syvällistä tietoa. Luvussa esitellään käytetty haastattelumenetelmä, haastattelujen toteutus sekä tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyvät periaatteet.

#### **3.1 Haastattelumenetelmä ja toteutus**

Tässä opinnäytetyössä käytettiin asiantuntijahaastatteluja aineiston keräämiseen. Haastattelin kahta maahanmuuttajataustaista asiakaspalvelutyöntekijää, joilla on kokemusta aiheesta. Tavoitteena oli saada syvällisempää tietoa ihmisten kokemuksista, minkä vuoksi asiantuntijahaastattelu valittiin sopivaksi aineistonkeruumenetelmäksi. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina. Kysymykset oli laadittu etukäteen, mutta niiden esittämisjärjestys saattoi vaihdella tilanteen mukaan.

Haastattelut sovittiin ennakkoon, ja niiden suunniteltu kesto oli noin 30 minuuttia. Haastateltavat pyrittiin löytämään kysymällä vapaaehtoisia lähipiiristäni, jotka täyttivät kriteerit eli työskentelivät asiakaspalvelutyössä ja olivat maahanmuuttajataustaisia.

Haastattelut toteutettiin Teamsin kautta, ja haastateltavia pyydettiin osallistumaan rauhallisessa tilassa ilman häiriötekijöitä, jotta haastatteluun olisi mahdollista keskittyä. Haastattelukysymykset olivat samat molemmille haastateltaville. Koska menetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, haastattelun aikana oli mahdollista esittää myös tarkentavia kysymyksiä tarpeen mukaan.

#### **3.2 Luotettavuus ja eettisyys**

Ennen haastattelujen sopimista haastateltaville kerrottiin, että kyseessä on opinnäytetyö ja että tarkoituksena on haastatella heitä. Heille annettiin etukäteen tietoa opinnäytetyön aiheesta sekä siitä, mitä ilmiötä työssä tarkastellaan. Lisäksi kerrottiin, mihin tarkoitukseen haastatteluja käytetään.

Haastateltavat valittiin siten, että heillä on asiakaspalvelutaustaa ja kiinnostusta osallistua haastatteluun. Osallistuminen oli vapaaehtoista, eikä siitä maksettu palkkiota. Haastateltaville kerrottiin myös, että he voivat halutessaan keskeyttää osallistumisensa missä tahansa vaiheessa.

Haastattelut toteutettiin anonymisti. Haastateltavien henkilöllisyyttä ei tuoda esiin opinnäytetyössä, eikä esimerkiksi heidän työpaikkojensa nimiä julkaista. Tämä on tärkeää, jotta haastateltavien tunnistaminen ei olisi mahdollista.

Tekoälyä hyödynnettiin opinnäytetyössä kielen tarkistamisen ja rakenteen suunnittelun tukena. Teksti on tuotettu itsenäisesti, ja tekoälyä käytettiin kielenhuollon tukena sekä tekstin sujuvuuden parantamisessa. Lisäksi tekoälyä hyödynnettiin työn jäsentelyn tukena esimerkiksi työn eri vaiheiden suunnittelussa. Tekoäly toimi myös ideoinnin apuvälineenä erityisesti tilanteissa, joissa työn eteneminen tuntui haastavalta.

#### **4 Tulokset ja johtopäätökset**

Haastattelin kahta maahanmuuttajataustaista asiakaspalvelutyöntekijää, jotka molemmat ovat vakituisessa työsuhteessa. Haastateltavat työskentelevät kahdessa eri yrityksessä ja eri toimialoilla. Molemmilla on useamman vuoden työkokemus Suomessa, ja asiakaspalvelutyössä he ovat työskennelleet jo useamman vuoden. Tuloksissa viitataan haastateltaviin nimillä Haastateltava 1 ja Haastateltava 2, jotta haastateltavien anonymiteetti säilyy.

Tässä luvussa esitellään haastatteluaineiston keskeiset tulokset. Tarkoituksena on kuvata, millaisia kokemuksia haastateltavilla on asiakaspalvelutyössä kohtaamastaan arkirasismista sekä siitä, millaisena he kokevat esihenkilöiden tuen rasimitilanteissa. Tulokset perustuvat haastatteluissa esiin nousseisiin kokemuksiin ja näkemyksiin.

Haastatteluaineiston tarkastelun perusteella vastauksista nousi esiin useita teemoja, jotka liittyvät arkirasismiin asiakaspalvelutilanteissa sekä työyhteisön ja esihenkilön rooliin näiden tilanteiden käsittelyssä. Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan tarkemmin arkirasismien ilmenemistä asiakaspalvelutilanteissa, sen vaikutuksia työntekijöiden kokemuksiin, esihenkilön tuen merkitystä sekä työpaikkojen toimintamalleja rasimitilanteissa. Lisäksi tuodaan esiin haastateltavien näkemyksiä siitä, miten esihenkilöiden tukea voitaisiin kehittää.

Haastattelut toteutettiin Microsoft Teams-alustalla ja vastaukset kirjattiin ylös myöhempää analysointia varten. Haastatteluaineistoa tarkasteltiin kokonaisuutena ja vastauksista nousi neljä keskeistä teemaa. Nämä teemat liittyvät arkirasismiin asiakaspalvelutyössä ja esihenkilön tukeen rasimitilanteissa. Keskeiset teemat olivat: arkirasismi asiakaspalvelutilanteissa, arkirasismien

vaikutukset työntekijöiden kokemuksiin, esihenkilön tuen merkitys ja työpaikan toimintamallien puuttuminen. Näitä teemoja tarkastellaan ja analysoidaan tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.

#### **4.1 Arkirasismien ilmeneminen asiakaspalvelutilanteissa**

Arkirasismi ilmeni monella eri tavalla asiakaspalvelutilanteissa. Haastattelujen perusteella molemmat haastateltavat kertoivat kohtaavansa välillä tilanteita, joissa asiakkaat käyttäytyvät rasisistisesti tai syrjivästi heitä kohtaan asiakaspalvelutilanteissa. Tämä epäasiallinen kohtelu kohdistui heidän mukaansa usein juuri heihin eikä muihin tiimin työntekijöihin, minkä vuoksi tilanteet voidaan tulkita arkirasismiksi.

Haastateltava 1 kertoi, että asiakkaat pyytävät toisinaan asioida mieluummin suomalaisen työntekijän kanssa hänen sijastaan. Tilanteissa ei hänen mukaansa ole ollut selkeää syytä sille, miksi asiakas haluaisi vaihtaa työntekijää, mikä viittaa siihen, että valinta perustuu työntekijän taustaan tai ulkonäköön. Haastateltava kuvasi tilannetta, jossa hän oli perehdyttämässä uutta työntekijää toimistolla. Asiakas halusi kuitenkin asioida perehdytettävän kanssa hänen sijastaan.

Haastateltavan mukaan asiakas teki ulkonäön perusteella oletuksen siitä, että maahanmuuttajataustainen työntekijä olisi osaamaton ja kantasuomalainen työntekijä osaava. Tilanne jäi haastateltavan mieleen, vaikka siitä on kulunut jo yli vuosi.

Lisäksi haastateltavien ammattiosaamista saatetaan epäillä asiakaskohtaamisissa. Haastateltavat kertoivat, että asiakkaat saattavat jo kohtaamisen alussa kyseenalaistaa heidän osaamisensa ja kysyä esimerkiksi, osaavatko he varmasti vastata asiakkaan kysymyksiin. Tällöin työntekijän osaamista arvioidaan ulkoisten tekijöiden, kuten ulkonäön perusteella.

Haastateltava 2 kertoi myös, että hänen kielitaitoaan kyseenalaistetaan välillä, vaikka hän hallitsee suomen kielen erittäin hyvin.

Asiakkaat saattavat myös kysyä haastateltavilta heidän koulutustaustastaan tilanteissa, joissa tieto ei ole asiakaspalvelutilanteen kannalta merkityksellinen. Haastateltavien mukaan tällaisia kysymyksiä ei esitetä heidän kantasuomalaisille kollegoilleen, mikä vahvistaa kokemusta siitä, että kysymykset liittyvät työntekijän taustaan.

”Asiakas saattaa puhua minulle englantia, vaikka puhun hänelle suomea.” (Haastateltava 2).

Kielitaidon kyseenalaistamista kuvasivat molemmat haastateltavat. Tällaiset tilanteet voidaan nähdä esimerkkeinä arkirasismien hienovaraisista ilmenemismuodoista, joita tutkimuskirjallisuudessa kuvataan usein mikroaggressioina.

Sue ym. (2007) mukaan mikroaggressiot ovat arkipäiväisiä, usein hienovaraisia tilanteita, joissa henkilön osaamista tai asemaa kyseenalaistetaan esimerkiksi etnisen taustan perusteella. Haastateltavien kokemukset osoittavat, että asiakaspalvelutilanteissa arkirasismi voi ilmetä juuri tällaisina toistuvina oletuksina työntekijän kielitaidosta, osaamisesta tai pätevydestä.

Haastateltavien kuvaamat tilanteet osoittavat, että rasismi asiakaspalvelussa ei aina ilmene suorina loukkauksina, vaan arkipäiväisinä oletuksina työntekijän osaamisesta tai kielitaidosta. Essedin (2008) mukaan arkirasismi ilmenee juuri tällaisina toistuvina arjen tilanteina, joissa työntekijän asemaa kyseenalaistetaan esimerkiksi etnisen taustan perusteella.

#### **4.2 Arkirasismien vaikutukset työntekijöiden kokemuksiin**

Haastatteluaineiston perusteella voidaan todeta, että arkirasismi herättää haastateltavissa pääasiassa negatiivisia tunteita. Kokemukset vaihtelivat haastateltavien välillä, mutta molemmat kuvasivat tilanteiden herättävän epämiellyttäviä tunteita myös asiakaskohtaamisten jälkeen.

Haastateltava 1 kertoi, että rasistiset kokemukset tuntuivat aluksi shokilta, ja hän kuvasi tilanteita epämiellyttäviksi. Hän pohti, miten joku voi pelkän ulkonäön tai taustan perusteella kyseenalaistaa hänen ammattitaitoaan. Kokemukset saivat hänet ajoittain epäilemään omaa osaamistaan, ja hän koki tarvetta todistaa osaamisensa asiakkaille.

”Rasistiset kohtaamiset ovat saaneet minut epäilemään omaa osaamistani.” (Haastateltava 1).

Haastateltava 2 puolestaan kertoi kokevansa rasistiset tilanteet surullisina ja toisinaan myös ahdistavina. Hän kuitenkin pyrkii sivuuttamaan tilanteet ja jatkamaan työtään normaalisti. Päivän aikana hän keskittyy työhönsä, mutta joskus kohtaamiset jäävät mietityttämään myös jälkikäteen. ”Koen, että asiakkaan rasistinen käytös on lopulta haitallista myös hänelle itselleen, koska silloin hän ei välttämättä saa sitä palvelua, jota tuli hakemaan.” (Haastateltava 2)

Haastateltavien kokemukset osoittavat, että arkirasismi voi vaikuttaa työntekijän tunteisiin ja käsitykseen omasta osaamisestaan. Vaikka työntekijät pyrkivät jatkamaan työtään normaalisti, rasistiset tilanteet voivat herättää epävarmuutta, surua tai ahdistusta. Tämä havainto on linjassa aiemman tutkimuksen kanssa, jossa on todettu, että koettu syrjintä voi heikentää yksilön hyvinvointia ja lisätä psyykkistä kuormitusta työelämässä (Schmitt ym. 2014).

Lisäksi haastateltavien kokemukset osoittavat, että työntekijät kehittävät erilaisia tapoja käsitellä rasismia työssään. Osa pyrkii sivuuttamaan tilanteet ja keskittymään työhönsä, kun taas toisille tilanteet voivat aiheuttaa epävarmuutta omasta ammattitaidosta. Tämä osoittaa, että arkirasismi voi vaikuttaa työntekijän kokemuksiin monin eri tavoin.

### 4.3 Esihenkilön tuen merkitys rasismitilanteissa

Haastatteluaineiston perusteella esihenkilön tuen merkitys vaihteli haasteltavien välillä.

Haastateltava 1 kertoi keskustelleensa joistakin kokemistaan rasismitilanteista esihenkilön kanssa ja koki keskustelut jossain määrin hyödylliseksi. Hän koki, että keskustelut mahdollistivat tilanteiden purkamisen keskustelujen avulla. Kuitenkin hän koki myös, että keskustelut jäivät rajallisiksi, koska vastaavanlaisia tilanteita esiintyy asiakaspalvelussatyössä usein. Lisäksi hän koki, että esihenkilö ei pysty samaistumaan hänen kokemuksiinsa, minkä vuoksi keskustelut eivät tunnu hyödyllisiltä.

Haastateltava 2 kertoi puolestaan kokevansa, että esihenkilön tuki rasismikokemusten käsittelyssä on melko vähäinen. Hänen mukaansa keskustelut esihenkilön kanssa jäivät usein pelkän puheen tasolle, eikä hän kokenut saavansa niistä mitään hyötyä. Tämän vuoksi hän kertoi käsittelevänsä rasismitilanteita mieluummin kollegoiden kanssa.

Haastattelujen perusteella esihenkilön tuki näyttäytyy melko rajallisena rasismitilanteiden käsittelyssä eikä sitä koettu työntekijöiden keskuudessa merkittävänä tukikanavana. Tulosten perusteella työntekijät näyttävät käsittelevän rasismiin liittyviä kokemuksia useammin työyhteisön sisällä, erityisesti kollegoiden kanssa.

Tämä on kiinnostavaa, koska aiemmissa tutkimuksissa esihenkilön roolia pidetään tärkeänä työhyvinvoinnin ja turvallisuuden tunteen kannalta (Mielenterveystalo s.a.; Suomen Työterveystajaliitto ry s.a.).

### 4.4 Työpaikan toimintamallien puuttuminen rasismitilanteissa

Molempien haastateltavien työpaikoilla ei ollut selkeitä toimintamalleja siitä, miten toimia tilanteissa, joissa työntekijä kohtaa epäasiallista tai rasistista käytöstä. Tilanteiden käsittely koettiin epäselväksi, ja usein työntekijät joutuivat selviytymään tilanteista itsenäisesti tai kollegoiden avulla. Haastattelujen perusteella rasismitilanteisiin liittyvät käytännöt eivät olleet työpaikoilla selkeästi määriteltyjä.

Haastateltava 1 kertoi, että vaikka työpaikalla on periaatteellinen nollatoleranssi syrjinnälle ja rasismille, se jää hänen kokemuksensa mukaan usein vain periaatteelliselle tasolle. Asiasta ei puhuta työpaikalla avoimesti, eikä sitä käsitellä esimerkiksi tiimipalavereissa. Haastateltavan mukaan rasismiin liittyvät tilanteet jäävät helposti käsittelemättä, koska ne eivät kosketa kaikkia työntekijöitä. Hän kertoi myös yrittäneensä viedä asiaa eteenpäin työpaikalla, mutta ei saanut selkeitä ohjeita siitä, miten tilanteissa tulisi toimia, minkä vuoksi asian käsittely on jäänyt kesken.

Haastateltava 2 puolestaan kertoi hoitavansa rasismiin liittyvät tilanteet pääasiassa itsenäisesti, sillä työpaikalla ei ole selkeitä toimintamalleja tällaisten tilanteiden varalle. Hänen mukaansa apua voi toisinaan saada kollegoilta, mutta yhteistä toimintatapaa ei ole. Esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas pyytää toista työntekijää palvelemaan häntä ennakkoluulojen tai asenteiden vuoksi, työyhteisössä ei ole sovittua käytäntöä.

Toimintamallien puute lisäsi haastateltavien mukaan epävarmuutta rasismitilanteissa. Molemmat kokivat, että he joutuvat usein selviytymään tilanteista yksin. Toinen haastateltavista kertoi myös tottuneensa käsittelemään tilanteet itsenäisesti ja yrittävänsä olla kiinnittämättä niihin liikaa huomiota.

#### **4.5 Haastateltavien näkemyksiä esihenkilöiden tuen kehittämisestä**

Molemmat haastateltavat toivoivat esihenkilöltä enemmän tukea ja aktiivisempaa roolia rasismitilanteiden käsittelyssä. Haastattelujen perusteella kynnys keskustella rasismikokemuksista esihenkilön kanssa koettiin melko korkeaksi, minkä vuoksi tilanteista ei aina puhuta avoimesti työpaikalla.

Haastateltava 1 kertoi toivovansa, että työntekijöiden kokemuksia olisi tärkeää käsitellä myös yhteisesti esimerkiksi tiimipalavereissa. Hänen mukaansa työpaikalla voitaisiin keskustella yleisesti asiakaskohtaamisissa tapahtuvissa negatiivisista tilanteista, jotta työntekijät eivät kokisi jäävänsä yksin kokemusten kanssa. Hän toi esiin myös sen, että hänen olisi helpompi puhua kokemuksistaan, jos esihenkilö kysyisi niistä aktiivisemmin. Haastateltava koki, että tilanteiden esille tuominen jää usein työntekijän vastuulle, vaikka rasismiin liittyviä tilanteita esiintyy hänen mukaansa asiakaspalvelutyössä toistuvasti.

Lisäksi haastateltava 1 toivoi esihenkilöille lisäkoulutusta rasismiin ja syrjintään liittyvien tilanteiden käsittelyyn. Hänen mukaansa tällainen koulutus voisi auttaa esihenkilöitä ymmärtämään paremmin vähemmistöön kuuluvien työntekijöiden kokemuksia. Tämä voisi hänen näkemyksensä mukaan helpottaa tilanteiden käsittelyä työpaikalla sekä lisätä työntekijöiden kokemusta siitä, että heidän kokemuksensa otetaan vakavasti. Haastateltava 2 puolestaan toivoi esihenkilön olevan enemmän läsnä työpaikalla ja käyvän enemmän säännöllisiä keskusteluja työntekijöiden kanssa. Hänen mukaansa tällaiset keskustelut voisivat tarjota mahdollisuuden käsitellä asiakaspalvelutilanteissa koettuja kokemuksia ja purkaa mahdollisesti kuormittavia tilanteita. Säännöllinen vuorovaikutus esihenkilön kanssa voisi myös madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä esihenkilöön tilanteissa, joissa työntekijä kohtaa rasismia tai muuta epäasiallista kohtelua.

Yhteenvetona voidaan todeta, että koetuista haasteista huolimatta molemmat haastateltavat pitivät esihenkilön roolia tärkeänä rasismitilanteiden käsittelyssä. He toivoivat esihenkilöltä aktiivisempaa tukea sekä enemmän mahdollisuuksia keskustella kokemuksistaan työpaikalla. Haastattelujen perusteella avoin keskustelu ja esihenkilön aktiivinen läsnäolo voisivat helpottaa rasismikokemusten käsittelyä ja lisätä työntekijöiden kokemaa tukea työyhteisössä.

#### **4.6 Tulosten tarkastelu ja pohdinta**

Tässä luvussa käydään läpi työn keskeisiä tuloksia. Tarkoituksena on pohtia mitä haastattelujen perusteella saadut tulokset kertovat arkirasismista asiakaspalvelutyössä sekä esihenkilön roolista rasismitilanteiden käsittelyssä. Lisäksi Luvussa arvioidaan työn merkitystä ja pohditaan tulosten luotettavuutta.

Opinnäytetyössä pyrittiin vastaamaan seuraaviin keskeisiin kysymyksiin:

- Kohtaavatko maahanmuuttajataustaiset työntekijät arkirasismia asiakaspalvelutyössä?
- Miten maahanmuuttajataustaiset työntekijät kokevat esihenkilöiden tuen rasismitilanteissa?

Haastateltavat kertoivat, että heillä oli asiakaskohtaamisia, joissa heidän kielitaitoaan tai osaamistaan kyseenalaistettiin. Asiakkaat saattoivat myös toivoa, että pääsevät asioimaan toisen työntekijän kanssa. Tällaiset tilanteet voidaan tulkita arkirasismien muodoksi, koska asiakkaan oletukset työntekijän taustasta vaikuttavat asiakaskohtaamisiin.

Haastattelujen perusteella maahanmuuttajataustaiset asiakaspalvelutyöntekijät kohtaavat työssään arkirasismia asiakaspalvelutilanteissa.

Toinen kysymys liittyi siihen, miten työntekijät kokevat esihenkilön tuen rasismitilanteissa.

Haastateltavat pitivät esihenkilön tuen tärkeänä, mutta heidän kokemuksensa mukaan tarjolla oleva tuki oli vähäistä tai olematonta. Haastattelujen perusteella esihenkilön tuki koettiin rajallisena ja rasismiin liittyviä tilanteita käsiteltiin mieluummin kollegoiden kanssa.

Haastateltavat toivoivat, että esihenkilön rooli näiden tilanteiden käsittelyssä olisi selkeämpi ja että esihenkilön ottaisi aktiivisemmän roolin tilanteiden käsittelyssä. He toivoivat esimerkiksi enemmän työkeskusteluja, joissa tällaiset kokemukset voitaisiin käsitellä. Aiemman kirjallisuuden mukaan esihenkilöllä on keskeinen rooli työyhteisön turvallisen ilmapiirin ja työntekijöiden hyvinvoinnin tukemisessa (Työterveyslaitos s.a) mikä korostaa esihenkilön tuen merkitystä myös rasismiin liittyvien kokemusten käsittelyssä.

Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella arkirasismi voi ilmetä asiakaspalvelussa erilaisissa asiakaskohtaamisissa. Erityisesti tilanteissa missä asiakas ja työntekijät kohtaavat toisensa kasvatusten esimerkiksi toimistolla. Rasistisiin tai epäasiallisiin kommentteihin reagoiminen voi olla haastavaa. Asiakaspalvelutyössä kohtaamisia voi olla päivän aikana mihin aikaan vain minkä vuoksi tilanteiden käsittely tapahtuu usein työn ohessa tai myöhemmin esimerkiksi keskusteluissa kollegoiden kanssa.

Työntekijöillä on oikeus tulla kohdelluiksi yhdenvertaisesti työssään. Jos asiakkaan epäasiallinen käytös kohdistuu työntekijään hänen taustansa, kielensä tai muun henkilökohtaisen ominaisuutensa perusteella, tällaista käytöstä ei tulisi hyväksyä. Yhdenvertaisuus ja turvallinen työympäristö ovat keskeisiä tekijöitä työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta.

On tärkeää käydä työyhteisöissä keskusteluja siitä, miten tällaisiin tilanteisiin voidaan reagoida ja millaisia toimintatapoja työpaikalla tulisi olla. Työhyvinvointi on koko työyhteisön yhteinen asia ja jokaisen tulisi omalta osalta edistää hyvää ja kunnioittavaa työilmapiiriä. Työelämä monimuotoistuu jatkuvasti, minkä vuoksi on tärkeää ymmärtää paremmin myös arkirasismin kaltaisia ilmiöitä työelämässä.

Esihenkilön rooli on myös merkittävä tällaisissa tilanteissa. Esihenkilön tulisi tarjota työntekijälle tukea ja turvallisuuden tunnetta. Näistä haastavista tilanteista olisi tärkeää keskustella avoimesti työpaikalla, jotta työntekijät saisivat tarvitsemansa tuen. Tulosten perusteella esihenkilöiden olisi hyvä kiinnittää enemmän huomiota rasismitilanteisiin asiakaspalvelutyössä. Vaikka esihenkilön tuki koettiin haastattelujen perusteella vähäiseksi rasismitilanteiden käsittelyssä, haastateltavat pitivät silti esihenkilön roolia tärkeänä ja toivoivat esihenkilöltä aktiivisempaa tukea näiden tilanteiden käsittelyyn.

Tässä opinnäytetyössä haastatteluja tehtiin kaksi, minkä vuoksi tuloksiin liittyy rajoitteita. Haastattelut tarjosivat kuitenkin mahdollisuuden tarkastella muutaman työntekijän kokemusten kautta sitä, miten arkirasismi voi näyttäytyä asiakaspalvelutyössä sekä millaisena esihenkilön rooli koetaan näiden kokemusten käsittelyssä. Tämän vuoksi tuloksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia asiakaspalvelussa työskenteleviä maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä.

Haastateltavat myös valittiin lähipiiristä vapaaehtoisuuden perusteella mikä voi vaikuttaa siihen, millaisia kokemuksia haastattelusta tuli esiin. Jos opinnäytetyö olisi toteutettu laajemmalla aineistolla ja haastateltavia olisi ollut enemmän, tulokset voisivat olla erilaisia. Haastattelut perustuivat työntekijöiden omiin kokemuksiin ja näkemyksiin, minkä vuoksi tulokset kuvaavat yksilöllisiä kokemuksia. Kokemukset voivat vaihdella eri henkilöiden välillä ja samankaltaiset tilanteet voidaan tulkita eri tavoin. Siitä huolimatta haastattelut tarjosivat tärkeää tietoa siitä, miten

arkirasismi voi näyttäytyä asiakaspalvelutyössä työntekijöiden näkökulmasta. Tämän vuoksi voidaan todeta, että vaikka aineisto on rajallinen, se antaa arvokasta näkökulmaa ilmiön ymmärtämiseen.

## **5 Reflektion toteutus – keskeiset oivallukset**

Opinnäytetyöprosessin aikana tärkeimmät oivallukset liittyivät oman oppimisen hahmottumiseen ja itsevarmuuden kasvuun. Alussa opinnäytetyö tuntui todella laajalta ja vaativalta kokonaisuudelta, mikä aiheutti epävarmuutta erityisesti akateemisen kirjoittamisen osalta.

Ryhmätapaamiset ja ohjauskerrat olivat merkittävässä roolissa oppimisessa. Niissä sai vertaistukea ja pystyi peilaamaan omaa etenemistä muihin. Ohjaajan tuki auttoi myös jäsentämään omaa tekemistä. Prosessin edetessä ajattelu selkeytyi ja luottamus omaan osaamiseen kasvoi.

Oppimisprosessin aikana syntyneet oivallukset näkyivät konkreettisesti opinnäytetyön ratkaisuisissa, erityisesti aiheen rajauksessa. Alkuperäinen aihe ei tuntunut riittävän motivoivalta, minkä vuoksi päädyin muuttamaan sitä jo työn alkuvaiheessa ennen varsinaisen kirjoitusprosessin käynnistymistä.

Valitsin aiheen, joka oli minulle henkilökohtaisesti merkityksellinen ja kiinnostava. Tämä lisäsi motivaatiota ja auttoi syventymään aiheeseen paremmin. Työ eteni sujuvammin ja valmistui aikataulussa.

Opinnäytetyöprosessi vahvisti omaa osaamisidentiteettiäni. Itsevarmuus ja luottamus omaan osaamiseen kasvoivat erityisesti tilanteissa, joissa jouduin tekemään itsenäisiä ratkaisuja ja jäsentämään työtä eteenpäin.

Prosessin aikana vahvistui käsitykseni siitä, että minulla on vahva kyky viedä laajoja ja vaativia kokonaisuuksia tavoitteellisesti maaliin. Opinnäytetyöprosessi syvensi tätä osaamista entisestään ja vahvisti asiantuntijuuttani.

Kehityin erityisesti työn rajaamisessa, jäsentämisessä ja aikatauluttamisessa. Näistä taidoista on hyötyä myös jatkossa omassa asiantuntijatyössäni.

Palaute ja vertaisoppiminen olivat tärkeä osa prosessia. Ryhmätapaamisissa sai jakaa kokemuksia ja huomata, ettei ole yksin haasteiden kanssa.

Ohjaajalta saatu palaute auttoi selkeyttämään työn suuntaa ja rakennetta. Se lisäsi myös varmuutta omaan tekemiseen.

Hyödynsin tekoälyä prosessin aikana ideoinnin, sparrauksen ja tekstin jäsentelyn tukena. Sen avulla pystyin selkeyttämään omaa ajattelua ja tarkastelemaan asioita eri näkökulmista. Tekoälyä käytin kuitenkin harkiten ja kriittisesti. Se toimi apuvälineenä, mutta varsinainen ajattelu ja kirjoittaminen olivat omaa työtäni. Näin varmistin, että työ pysyi luotettavana ja omana tuotoksenani.

## Lähteet

Bergström, S. & Leppänen, A. 2018. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita. Luettu: 20.3.2026.

Definitions – End Everyday Racism. s.a. Luettavissa: <https://racismatcambridge.org/definitions/>. Luettu: 12.3.2026.

Essed, P. 2008. Understanding Everyday Racism: An Interdisciplinary Theory. Sage.

Grönroos, C. 1981. Palvelujen markkinointi. Helsinki: Talentum.

Huhta, M. & Myllyntaus, V. 2023. Monimuotoinen työyhteisö – opas monimuotoisuuden johtamiseen. Helsinki: Alma Talent.

Mielenterveystalo.fi. s.a. Luottamus työyhteisössä. Luettavissa: <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/tyo/luottamus-tyoyhteisossa>. Luettu: 8.2.2026.

Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo työyhteisössä. 2023. Työturvallisuuskeskus.

Rainmaker. s.a. Asiakaspalvelun merkitys myynnin kasvattamisessa. Luettavissa: <https://www.rainmaker.fi/ajankohtaista/asiakaspalvelun-merkitys-myyntin-kasvattamisessa>. Luettu: 22.3.2026.

Schmitt, M., Branscombe, N., Postmes, T. & Garcia, A. 2014. The consequences of perceived discrimination for psychological well-being. Personality and Social Psychology Bulletin.

Sue, D. W., Capodilupo, C. M., Torino, G. C., Bucceri, J. M., Holder, A., Nadal, K. L. & Esquilin, M. 2007. Racial microaggressions in everyday life: Implications for clinical practice. American Psychologist.

Suomen Punainen Risti. s.a. Mitä rasismi on? Luettavissa: <https://www.punainenristi.fi/tyomme/kotimaa/rasisminvastainen-toiminta/mita-rasismi-on/>. Luettu: 30.1.2026.

Suomen Tietotoimisto s.a. Tyylikirja: Maahanmuutto, pakolaisuus, siirtolaisuus. Luettavissa: <https://stt.fi/tyylikirja/sanastot/juridisia-termeja/maahanmuutto-pakolaisuus-siirtolaisuus/>. Luettu: 4.2.2026.

Suomen Työterveyshoitajaliitto ry. s.a. Esihenkilön tuki on ratkaisevaa työssä jaksamiselle. Luettavissa: <https://tyoterveyshoitajat.fi/esihenkilon-tuki-on-ratkaisevaa-tyossa-jaksamiselle/>. Luettu: 12.2.2026.

Tasa-arvoinen varhaiskasvatus. s.a. Syrjintään puuttuminen. Luettavissa: <https://tasa-arvoinenvarhaiskasvatus.fi/aiheet/kieli-ja-vuorovaikutus/syrjintaan-puuttuminen/>. Luettu: 8.2.2026.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). s.a. Monimuotoisuus työpaikan voimavarana. Luettavissa: <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/tyoelamaosallisuus/iisisti-toihin-opas/monimuotoisuus-tyopaikan-voimavarana>. Luettu: 4.2.2026.

Tilastokeskus. s.a. Muuttoliike on asunnonvaihtoa. Luettavissa: [https://stat.fi/tup/tietoaika/tilaajat/ta\\_10\\_02\\_nieminen.html](https://stat.fi/tup/tietoaika/tilaajat/ta_10_02_nieminen.html). Luettu: 12.3.2026.

Tilastokeskus – Tieto & trendit. 2023. Maahanmuuttajien osaamista jää käyttämättä työmarkkinoilla. Luettavissa: <https://stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2023/maahanmuuttajien-osaamista-jaa-kayttamatta-tyomarkkinoilla>. Luettu: 2.2.2026.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022. Monimuotoisuudesta menestystä – tietoa ja työkaluja työnantajalle. Luettavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163976>. Luettu: 16.2.2026.

Työsuojeluhallinto. s.a. Syrjintä. Luettavissa: <https://tyosuojelu.fi/tyosuuhde/yhdenvertaisuus/syrjinta>. Luettu: 5.2.2026.

Työterveyslaitos. s.a. Esihenkilö työkyvyn tukijana. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/strateginen-tyokykyjohtaminen/esihenkilo-tyokyvyn-tukijana>. Luettu: 8.2.2026.

Työturvallisuuskeskus. s.a. Työyhteisö. Luettavissa: <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyohyvinvointi/tyoyhteiso/>. Luettu: 5.2.2026.

Väestöliitto. s.a. Työelämä ja maahanmuuttajat. Luettavissa: <https://www.vaestoliitto.fi/maahanmuuttajat/tyoelama-ja-maahanmuuttajat/>. Luettu: 4.2.2026.

Yritysakatemia. s.a. Esihenkilön tärkeimmät taidot ja vastuut – perusta hyvälle johtamiselle. Luettavissa: <https://yritysakatemia.fi/esihenkilon-aidot-ja-vastuut/>. Luettu: 12.2.2026.

## Liitteet

### Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Kerro lyhyesti työstäsi asiakaspalvelussa sekä työkokemuksestasi Suomessa.
2. Oletko kohdannut asiakaspalvelutyössä tilanteita, jotka olet kokenut rasisiksi tai syrjiviksi asiakkaiden taholta?

Mikäli vastaus on ei:

- Mistä arvelet tämän johtuvan?
  - Oletko nähnyt tai kuullut vastaavista tilanteista muiden työntekijöiden kohdalla?
  - Miten tällaisiin tilanteisiin on reagoitu?
3. Miten olet kokenut tällaiset tilanteet?
  4. Miten esihenkilö on toiminut näissä tilanteissa?
    - Oletko saanut tukea?
    - Millaisena koet saadun tuen?
  5. Onko työpaikallasi selkeitä käytäntöjä tilanteisiin, joissa asiakas käyttäytyy rasisesti tai epäasiallisesti?
  6. Miten esihenkilöt voisivat mielestäsi paremmin tukea maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä tällaisissa tilanteissa?