

# **Maahanmuuttajien työssäoppiminen ja ohjaus puhtausalalla**

Opiskelijoiden ja työpaikkaohjaajien kokemuksia

Helsingin yliopisto  
Käyttätymistieteellinen tiedekunta  
Opettajankoulutuslaitos  
Koulutusohjelma  
Pro gradu -tutkielma  
Kotitaloustiede  
Elokuu 2014  
Outi Kalliokoski

Ohjaaja: Marja Aulanko

# Sisällys

1 JOHDANTO.....	5
2 PUHTAUSALA SUOMESSA .....	6
3 MAAHANMUUTTAJAN TYÖELÄMÄVALMIUDET SUOMESSA .....	8
3.1 Maahanmuuttajan määrittelyä ja monikulttuurisuus .....	8
3.2 Maahanmuuttajan työelämävalmiudet.....	8
3.3 Maahanmuuttajat puhtausalalla .....	12
4 TYÖSSÄOPPIMINEN.....	14
4.1 Työssäoppimisen määrittelyä ja työssäoppiminen puhtausalalla .....	14
4.2 Työssäoppimisen ohjaus.....	15
5 KOMPETENSSI .....	19
5.1 Ohjauksen kompetenssit.....	19
5.2 Kompetenssi monikulttuurisessa ohjaustyössä .....	19
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	22
6.1 Tutkimuksen tarkoitus .....	22
6.2 Tutkimuskohteet ja aineiston keruu.....	23
6.2.1 Aineiston keruu maahanmuuttajaopiskelijoilta .....	23
6.2.2 Aineiston keruu työpaikkaohjaajilta .....	25
6.4 Tutkimustulosten analysointi .....	26
7 TULOKSET JA NIIDEN TULKINTAA .....	28
7.1 Puhtausalan maahanmuuttajaopiskelijoiden kokemukset työssäoppimisjaksolla .....	28
7.1.1 Kokemukset työssäoppimisesta .....	29
7.1.2 Kokemukset työssäoppimisen ohjauksesta.....	30
7.1.3 Kokemukset työpaikkaohjaajien asenteesta .....	31

7.2 Työpaikkaohjaajien kokemukset ohjaamistilanteista .....	32
7.2.1 Kokemukset suomalaisen ja maahanmuuttajan työssäoppimisen ohjauksesta .....	33
7.2.2 Kokemukset eri kulttuuriryhmien ohjaustilanteista .....	35
7.2.3 Kokemukset oppimisen tukemisesta .....	38
7.2.4 Kokemukset ohjaus- ja perehdytystilanteiden haasteista.....	39
7.2.5 Onnistumisen kokemukset .....	42
7.2.6 Epäonnistumisen kokemukset .....	43
7.2.7 Palautteen pyytäminen ohjaus- ja perehdytystilanteista.....	45
7.2.8 Työssäoppimisjakson ohjauksen kehittäminen .....	46
8 YHTEENVETO .....	48
9 LUOTETTAVUUS.....	50
10 POHDINTA.....	53
LÄHTEET .....	55
ELEKTRONISET LÄHTEET .....	59
LIITTEET .....	61

Tiedekunta - Fakultet - Faculty Käyttäytymistieteellinen		Laitos - Institution - Department Opettajankoulutuslaitos	
Tekijä - Författare – Author Outi Kalliokoski			
Työn nimi - Arbetets titel Maahanmuuttajien työssäoppiminen ja ohjaus puhtausalalla Opiskelijoiden ja työpaikkaohjaajien kokemuksia			
Title			
Oppiaine - Läroämne - Subject Kotitaloustiede			
Työn laji/ Ohjaaja - Arbetets art/Handledare - Level/Instructor Pro gradu -tutkielma / Marja Aulanko		Aika - Datum - Month and year Elokuu 2014	Sivumäärä - Sidoantal - Number of pages 62 s + 5 liites.
Tiivistelmä - Referat – Abstract			
<p>Puhtausala työllistää paljon maahanmuuttajia. Vuonna 2011 puhtausalalla työskenteli yhteensä 11340 maahanmuuttajataustaista työntekijää. Puhtausalan koulutuksissa opiskelijoita on monesta eri maasta ja kulttuurista. Puutteellinen suomen kieli ja kulttuurin vaikutukset tuovat haasteita työssäoppimiseen.</p> <p>Tutkimukseni kohteena oli puhtausalan maahanmuuttajaopiskelijoita ja työpaikkaohjaajia. Tutkimuksellani selvitin, miten puhtausalan maahanmuuttajaopiskelijat kokevat työpaikkaohjauksen. Lisäksi selvitin työpaikkaohjaajien kokemuksia puhtausalan maahanmuuttajaopiskelijoiden työpaikkaohjauksesta ja kartoitin työpaikkaohjauksen kehittämistarpeita.</p> <p>Tutkimukseni oli laadullinen tutkimus. Keräsin aineiston maahanmuuttajaopiskelijoilta haastattelulla ja työpaikkaohjaajilta puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Analysoinnissa käytin kvantifiointia.</p> <p>Tuloksissa kävi ilmi, että, työpaikkaohjaajalta tarvitaan puhtausalan maahanmuuttajaopiskelijoiden ohjaustilanteessa hyvää asennetta maahanmuuttajia kohtaan, monipuolisia menetelmiä ohjaustilanteisiin sekä riittävästi aikaa ja koulutusta ohjaustilanteiden toteuttamiseen. Maahanmuuttajaopiskelija tarvitsee riittävästi kielitaitoa, hyvää motivaatiota sekä puhtausalan työn arvostamista. Myös onnistunut sopeutuminen suomalaiseen työkuulttuuriin vaikuttaa puhtausalan työssäoppimisjakson onnistumiseen.</p>			
Avainsanat – Nyckelord maahanmuuttajan ohjaus, puhtausala, siivousala työssäoppiminen, immigrants' guidance, professional cleaning, cleaning-job learning			
Säilytyspaikka - Förvaringsställe - Where deposited Helsingin yliopiston kirjasto, keskustakampuksen kirjasto, käyttäytymistieteet / Minerva			
Muita tietoja - Övriga uppgifter - Additional information			

Tiedekunta - Fakultet - Faculty <b>Behavioural Sciences</b>		Laitos - Institution - Department <b>Teacher Education</b>	
Tekijä - Författare – Author <b>Outi Kalliokoski</b>			
Työn nimi - Arbetets titel <b>Maahanmuuttajien työssäoppiminen ja ohjaus puhtausalalla</b> Opiskelijoiden ja työpaikkaohjaajien kokemuksia			
Title <b>Immigrant job training and guidance in the field of professional cleaning</b> Students and instructors work experience			
Oppiaine - Läroämne – Subject <b>Home Economics science</b>			
Työn laji/ Ohjaaja - Arbetets art/Handledare - Level/Instructor <b>Master's Thesis / Marja Aulanko</b>		Aika - Datum - Month and year <b>August 2014</b>	Sivumäärä - Sidoantal - Number of pages <b>62 pp. + 5 appendices</b>
Tiivistelmä - Referat – Abstract  <p>The field of professional cleaning employs many immigrants. In 2011, a total of 11,340 employees with an immigrant background worked in the cleaning field. Students from many different countries and cultures are trained to work in this field. Inadequacy of the Finnish language and culture bring challenges to learning the job.</p> <p>The focus of my research was on immigrant students and work mentors. I have found out how the students of this area of studies experience the guidance of the work. In addition I have found out the mentors' experiences of the guidance of the immigrant students who are training professional cleaning and mapped out how the guidance should be developed.</p> <p>My research was a qualitative one. I collected the data from immigrant students with interviews and from work mentors using a halfstructured questionnaire. In the analysis I used quantitative facts.</p> <p>The results showed that a work mentor needs a good attitude towards the immigrant students of professional cleaning. Versatile methods in the guidance and enough time and education for-carrying out the guidance are also needed.</p> <p>On the other hand the immigrant students must have a sufficient knowledge of language, a good motivation and respect for professional cleaning. A good adaptation to the work culture of Finland has an important influence on the successful period of on-the-job-learning.</p>			
Avainsanat – Nyckelord <b>maahanmuuttajan ohjaus, puhtausala, siivousala työssäoppiminen,</b>			
Keywords <b>immigrants' guidance, professional cleaning, cleaning-job learning</b>			
Säilytyspaikka - Förvaringsställe - Where deposited <b>City Centre Campus Library/Behavioural Sciences/Minerva</b>			
Muita tietoja - Övriga uppgifter - Additional information			

## 1 Johdanto

1990-luku oli Suomessa kansainvälistymisen aikakautta. Suomalaiset yritykset laajensivat toimintaansa ulkomaille ja Suomeen alkoi muuttaa enemmän ulkomalaisia. Ensimmäinen kontakti suomalaiseen työelämään on usealla maahanmuuttajalla siivoustyön kautta. Työelämään tämä on tuonut haasteita, koska uudet tulokkaat vaikuttavat siihen, että esimiesten ja työkaverien tulee ymmärtää uudesta kulttuurista tulevaa ja myös keskustellessa heidän tulisi muistaa, että he eivät osaa puhua suomea välttämättä lainkaan. Siivoustyötä tehdään useimmiten asiakkaan tiloissa, joten tämä on tuonut haasteita myös asiakkaalle. Asiakas ja siivooja tekevät yhteistyötä, joten myös heidän tulisi voida kommunikoida keskenään. (Kujala & Wilkman 2006, 10.)

Maahanmuuttajan tulee osata tehdä siivoustyötä siten, että hän tietää mitä siivousmenetelmiä, aineita ja välineitä hän työssään käyttää. Puutteellisesta suomen kielestä johtuvien haasteiden vuoksi työssä tulee ongelmia, jos vettä tai puhdistusaineita on käytetty väärin ja ehkä jopa pilattu asiakkaan tiloissa joitakin materiaaleja.

Työskentelen puhtausalan ja ravitsemuksen kouluttajana aikuisoppilaitoksessa. Ryhmissä on usein eri kulttuureista tulleita opiskelijoita. Puhtausalalla riittää enemmän töitä kuin tekijöitä. Eri kulttuureista tulleita maahanmuuttajia pyritäänkin kouluttamaan puhtausalalle, koska se turvaa varman työpaikan. Koulutus koostuu lähiopetuksina tapahtuvista teoriaopiskeluista ja käytännön harjoittelusta työssäoppimisjaksoilla. Työssäoppimisjaksot ovat iso osa koulutusta.

Olen keskustellut työpaikoilla puhtausalan esimiesten ja työpaikkaohjaajien kanssa siitä, miten eri kulttuurista tulevat voitaisiin saada motivoitumaan siivoustyöhön ja pysymään puhtausalalla. Työn laaja-alaisuus saattaa vaikuttaa siihen, että opiskelijat kokevat työssäoppimisjakson aikana työn raskaaksi. Heidän tulisi oppia asioita, jotka ovat itselle vieraita tai jotka on hoidettu omassa maassa eri tavoin.

Tutkimukseni teoreettisessa viitekehyksessä tarkastelen maahanmuuttajan työelämävalmiuksia Suomessa ja työssäoppimista. Puhtausalalta ei ole aiheeseen liittyvää lähdekirjallisuutta saatavissa, joten avaan kirjallisuudessa yleisellä tasolla esitettyä asiaa puhtausalaan liittyvillä esimerkeillä. Lisäksi tuon esille kompetenssikartan avulla maahanmuuttajaopiskelijan ja työpaikkaohjaajan tarvitsemia valmiuksia onnistuneeseen työssäoppimiseen. Tutkimusosiossa kerron tutkimuksen toteutuksesta, tuloksista ja niiden tulkinnasta sekä tutkimuksen luotettavuudesta.

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää minkälaisia asioita työpaikkaohjaajat kohtaavat opiskelijoiden ohjaamistilanteissa, ja mitä ovat ne asiat, joita he haluaisivat kehittää työpaikkaohjaajan työssä. Pysin lisäksi selvittämään, miten puhtausalaa opiskelevat maahanmuuttajat kokevat ohjaustilanteet työssäoppimisjakson aikana. Tutkimukseni empiirisen aineiston hankin tekemällä opiskelijoille ryhmähaastattelun ja keräsin tietoa työpaikkaohjaajilta puolistrukturoidulla kyselylomakkeella.

## **2 Puhtausala Suomessa**

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2008 Suomessa siivoustyössä toimi eri ammattinimikkeillä noin 76 000 henkilöä. Siivoojista 83,5 prosenttia on naisia. Siivoustyö on naisten kolmanneksi yleisin ammattiala. Tilastokeskuksen mukaan siivoustyössä on yli puolet työntekijöistä yli 44-vuotiaita. (Tilastokeskus, 2010.)

Puhtausala on kehittyvä ja voimakkaasti muuttuva toimiala. Puhtausalalla olosuhteet ovat muuttuneet paljon ja siitä syystä siivoushenkilöstön ammattitaitovaatimukset ovat myös laajentuneet. Aikaisemmin siivoustyöhön ovat liittyneet puhdistusaineet, siivousvälineet ja erilaiset siivousmenetelmät. Siivoojan työn kuva on muuttunut ja siivoushenkilöstön tulee olla ammattilaisia, joiden ammattitaitoon kuuluu siivoustyön suunnittelu, toteutus ja myynti asiakkaalle. Siivoojan tulee kehittää omaa työtään ja kouluttaa itseään säännöllisesti. (Heikkinen 2008, 17; Kujala ym. 2006, 18.)

Siivoustyö on sidottu asiakaskohteen päätoimintoihin ja oheispalveluihin. Siivouspalvelua tuotetaan asiakkaan läsnä ollessa, joten vuorovaikutus työyhteisön muiden henkilöstöryhmien kanssa kuuluu luonnollisena osana siivoojan työhön. Siivoustyö ei ole erillinen toiminta vaan sitä kehittäessä tulee huomioida koko toimintaympäristö ja sen siivoukselle asettamat vaatimukset. Jokaisen alalla työskentelevän tulee kehittää omaa työtään. Omaa työtä kehitetään alan koulutuksissa, joissa yhdistyy käytännön työ ja teoria. (Heikkinen 2008, 17.)

Siivousalan kehittymisen myötä siivousvälineet ja menetelmät ovat kehittyneet. Mikrokuituiset siivouspyyhkeet ovat tulleet markkinoille. Mikrokuituisten siivouspyyhkeiden myötä siivouskomeroihin on asennettu pyykinpesukoneet ja kuivausrummut, joissa siivouspyyhkeet pestään ja kuivataan käytön jälkeen. Siivouspyyhkeet kostutetaan valmiiksi siivouskomoeroissa eikä niitä käytetä enää likaantumisen jälkeen. Vettä ei kuljeteta siivousvaunussa mukana. Siivousvälineet ovat ergonomisia, hygieenisiä ja kevyitä (Heikkinen 2008, 17.) Myös siivousaineet ovat kehittyneet. Aineet ovat tiivistemuodossa. Kaikkien näiden asioiden ymmärtäminen on maahanmuuttajalle vaikeaa, jos heidän suomenkielen taitonsa on puutteellista.

Puhtausalalla järjestetään erilaisia koulutuksia kuten työvoimapolitiittisia puhtausalan kursseja, kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkintoja tai laitoshuoltajan ammattitutkintoja. Työvoimapolitiittiset puhtausalan kurssit on usein suunnattu maahanmuuttajille. Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinnon suorittaneista käytetään nimitystä toimitilahuoltajat. ”Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinnon suorittanut toimitilahuoltaja tekee työssään erilaisia ylläpito- ja perussiivoustehtäviä, ateriapalvelutehtäviä sekä muita asiakkaan tarvitsemia palveluja. Toimitilahuoltajalla voi olla erityisosaamista mm. asiakkaiden avustamisessa, vaatteiden ja tekstiilien huollossa, kokouspalveluissa ja erityiskohteiden tai -tilanteiden siivouspalveluissa. Puhdistuspalvelujen toimintaympäristöjä ovat muun muassa toimistot, koulut, päiväkodit, hotellit, vanhainkodit, sosiaali- ja terveydenhuollon laitokset, erilaiset tuotanto- ja huoltotilat, elintarviketilat ja uimahallit. Toimitilahuoltaja toimii tehtävissään asiakaslähtöisesti, vastuullisesti ja tuloksellisesti. Hän tekee puhdistuspalveluja ja muita palvelutehtäviä laadukkaasti ja lisää siten omalla toiminnallaan palvelujen arvostusta.” (Opetushallitus, tutkinnon perusteet)



### 3 Maahanmuuttajan työelämävalmiudet Suomessa

#### 3.1 Maahanmuuttajan määrittelyä ja monikulttuurisuus

Väestöliiton mukaan maahanmuuttaja on yleiskäsite henkilölle, joka muuttaa maasta toiseen millä tahansa perusteella. Maahanmuuttaja voi olla pakolainen, siirtolainen, paluumuuttaja tai turvapaikanhakija. Maahanmuuttaja on yleensä syntyperältään vierasmaalainen (Mäkipää & Piili 2009, 17.)

Kielenkäytössä maahanmuuttaja viittaa ulkomailla syntyneisiin, muualta Suomeen muuttaneisiin ihmisiin. He poikkeavat ulkonäön tai taustan vuoksi suomalaisista riippumatta Suomen kansalaisuudesta tai ajasta, jonka he ovat asuneet Suomessa. (Anis 2008, 161.) Maahanmuuttoviraston tilastotietojen mukaan Suomessa asuvia ulkomaalaisia on eniten Venäjältä, Virosta, Ruotsista ja Somaliasta.

Monikulttuurisuus -käsite on lähtöisin Kanadasta, jossa 1970-luvun alussa silloinen Kanadan pääministeri kehitti monikulttuurista politiikkaa. Taustalla oli kaksikielisyys (Metsänen 2000, 185; Hojerin, Puukarin & Launikarin 2005, 74 mukaan). Monikulttuurisuutta käytetään eri merkityksissä. Usein sana yhdistetään työyhteisöön, jossa työskentelee eri kulttuureista kotoisin olevia työntekijöitä. Monikulttuurisuus voi tarkoittaa myös yhteisön asennetta ja suhtautumista. Monikulttuurisessa yhteisössä eri kulttuuriset ryhmät säilyttävät heille kuuluvat ominaispiirteensä ja hyväksyvät saman myös muilta. (Vartia, Bergbom, Giorgiani, Rintala-Rasmus, Riiala & Salminen 2007, 178; Forsander, Ekholm & Hautaniemi 2001, 44.)

#### 3.2 Maahanmuuttajan työelämävalmiudet

Työelämässä ei toimita syntymässä saatujen lahjojen avulla, vaan siihen kasveetaan huomaamatta lapsuuden leikeissä jäljittelemällä aikuisia. Suomeen tulevilla maahanmuuttajilla ei ole samanlaista perustietoa suomalaisesta työelämästä kuin kantaväestöön kuuluvilla. Kantaväestöön kuuluvat ovat oppineet ns. hiljaisen tiedon kautta työelämän sosiaalisia ja kulttuurisia taitoja. Näitä taitoja ovat esimerkik-

si ne, miten kommunikoidaan työntekijän ja työnantajan kesken tai miten erikäisiin ja eri sukupuolta oleviin työtovereihin suhtaudutaan. Hiljainen tieto on kulttuurisidonnaista ja siitä syystä maahanmuuttajan ei ole helppo sitä sisäistää. Menestyäkseen suomalaisessa työyhteisössä tulisi tämä kuitenkin omaksua. Vaarana saattaa muuten olla, että suljetaan pois työyhteisöstä tai jopa työmarkkinoilta. (Talib, Löfström & Meri 2004, 197–198.)

Puhtausalasta ajatellaan usein, että se on ala jota osaavat tehdä kaikki, koska ”kaikki osaavat siivota”. Unohdetaan tai moni ei tiedä, että kotona tehtävä siivous ei ole samanlaista kuin ammattisiivous. Siivousalaa pidetään maahanmuuttajienkin keskuudessa ns. sisääntuloväylänä. Suomeen tulevat maahanmuuttajat saattavat olla omassa maassaan korkeasti koulutettuja eikä heidän maassaan siivousalaa arvosteta samalla tavalla kuin Suomessa. Heille saattaa olla iso kynnyks aloittaa työnteko siivousalalla. (Sippola, Leponiemi & Suutari 2006, 40.)

Maahanmuuttajan on erittäin tärkeää tietää työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Suomalaisille työ on tärkeää ja he yrittävät sopeuttaa perhe-elämänsä sen mukaan. Maahanmuuttajat asettavat usein perheen ja suvun etusijalle. Joissakin kulttuureissa on ominaista, että kutsutaan omia sukulaisia työpaikalle, mutta suomalaisessa työyhteisössä ei näin voi toimia. (Talib ym. 2004, 197–198). Siivoustyötä tehdään samaan aikaan, kun tilankäyttäjät eli asiakkaat ovat paikalla. Tilankäyttäjistä ja siivoojista tulee tuttuja keskenään ja joskus jopa hyvinkin läheisiä.

Puhtausalalla olevat maahanmuuttajat ovat omassa maassaan tottuneet siihen, että sukulaiset tai ystävät voivat tulla tervehtimään työpaikalle. Sisko tai veli voi käydä tekemässä työn vakituisen työntekijän puolesta, jos hän on sairas. Tämä saattaa aiheuttaa ongelmia, Suomessa jokaisella työntekijällä on työsopimus ja vain hän voi tehdä työn. Maahanmuuttajat eivät aina tätä ymmärrä, koska heillä ei omassa maassaan ole työsopimuksia. Tärkeintä heille on, että työ on tehty. Maahanmuuttajat ovat tottuneet toisinaan myös siihen, että lapset kulkevat mukana. Heidän on joskus vaikeaa ymmärtää, miksi oma lapsi ei voisi olla mukana työpaikalla. Lapsi ei häiritse ketään, mutta hänen avullaan työ tulee nopeammin tehtyä. Suomalaiseen työkulttuuriin ja työolosuhteisiin sopeutumiseen vaikuttaa myös uskonto - esimerkiksi paasto ja juhlapyhät. (Talib ym. 2004, 197–198). Maahan-

muuttajatyöntekijät haluavat puhtausalallakin noudattaa tarkasti omaan uskontoonsa kuuluvia rukoushetkiä ja juhlapäiviä. On tärkeää, että maahanmuuttajalle on kerrottu rukoiluun liittyvistä asioista, koska hän saattaa keskeyttää työnsä rukoushetken alkaessa. Hän voi levittää rukousmattonsa myös joskus paikkaan, joka ei ole asiakkaan tiloissa suotavaa. Maahanmuuttajat eivät aina myöskään ymmärrä, miksi he eivät automaattisesti voi saada vapaata, kun on kyseessä omaan uskontoon liittyvä juhlapäivä. Puhtausalalla näistä pyritään kertomaan ensimmäisenä työpäivänä. On tärkeää myös selvittää ensimmäisenä työpäivänä uuden maahanmuuttajatyöntekijän kanssa, voiko hän siivota esimerkiksi toisen uskontokunnan kirkkoja, jotta vältetään väärinymmärryksiä.

Työpaikalla on usein kaksi toimintakulttuuria. Ne ovat virallinen, jossa on määritelty organisaation toimintastrategiat ja tavoiteohjelmat sekä epävirallinen, jossa kulttuuri ilmaisee, miten henkilökunta hoitaa työnsä. Epävirallista toimintatapaa ei voi ymmärtää henkilö, joka ei ole työskennellyt työyhteisössä. Maahanmuuttajalle epävirallisen toimintakulttuurin haltuunotto saattaa olla erittäin haasteellista. (Verm 2005, 60.) Puhtausalalla saattaa olla tietynlaisia asenneongelmia muista maista tulleita kohtaan. Työyhteisössä ei haluta kertoa heille, mitä ns. epävirallinen toimintatapa merkitsee.

Maahanmuuttajan on helpompi sopeutua suomalaiseen työkuulttuuriin, jos hänelle kerrotaan jo työn alussa työhön liittyvästä hiljaisesta tiedosta. Silloin vältetään aiheittomilta ristiriitatilanteilta, jotka voivat johtua pelkästään väärinymmärryksestä ja siitä, ettei maahanmuuttajalla ole tietoa, miten suomalaisessa työyhteisössä toimitaan. Hän toimii niiden sääntöjen mukaan, jotka hän on oppinut omassa kulttuurissaan. (Arola ym. 2008, 11.)

Puhtausalalla palaute tulee aina asiakkaan kautta. Siitä syystä on tärkeää, että työn alussa on kerrottu riittävän hyvin, miten asiakas toivoo työpaikalla toimittavan. Asiakaskohteissa on usein siivoustöitä, jotka tulee tehdä määrätynä kellon aikana. Maahanmuuttajalle olisi tarpeen perustella riittävän hyvin, miksi siivous tulee tehdä juuri kyseisenä ajankohtana. Asiakkaat haluavat usein, että neuvottelu- ja ruokailutilat siivotaan ennen kuin he ovat tulleet töihin.

Suomalaisessa työ- ja johtamiskulttuurissa ei kaikista asioista kehdata sanoa suoraan vaan epäsuorasti vihjaillen. Nämä ovat maahanmuuttajille ongelmallisia tilanteita, koska he eivät ymmärrä, mitä tarkoitetaan ja mitä heidän oikeasti odotetaan tekevän. Suomalaisilla on tapana pyytää, että ”tekisitkö”, mikä maahanmuuttajien kohdalla olisi hyvä korvata käskymuodolla ”tee”. Sanoma menee tällöin paremmin perille. (Arola ym. 2008, 11.) Ohjaajan on tarpeellista olla tietoinen ohjattavansa taustasta ja erityispiirteistä, jotka liittyvät hänen kulttuuriinsa, koska silloin on helppompaa ymmärtää ohjattavaa opiskelijaa. Parhaiten ne saa selville, kun uskaltaa keskustella avoimesti ohjattavan kulttuurista ja siitä, mitkä ovat hänen kulttuurilleen ominaisia asioita. On tärkeää, että maahanmuuttajaopiskelija kokee, että myös hänen kulttuurinsa on tärkeä ja häntä ja hänen taustaansa arvostetaan. Ohjaajan olisi hyvä tuoda esille, ettei oma kulttuuri ole ainoa oikea tapa elää, vaan muista kulttuureista voi oppia paljon ja myös ne ovat yhtä tärkeitä. Kulttuureita ei voi laittaa paremmuusjärjestykseen. (Näsälä 2009, 21.)

Jossain toisessa maassa hankittua ammattia ei ole aina mahdollista siirtää maasta toiseen. Ammattitaito ja kokemus ovat usein kulttuurisidonnaisia eli ne ovat sidoksissa ympäröivään yhteiskuntaan. Työpaikan saaminen ja eteneminen työssä vaatii sitä, että hallitsee työyhteisön ”koodin”. Tulee näyttää ja kuulostaa siltä, että kuuluu joukkoon. Maahanmuuttajien tulee olla ammattilaisia, persoonaltaan miellyttäviä ja heidän asenteensa tulee olla kohdallaan, jotta he saavat töitä ja etenevät urallaan. Täytyy hallita myös oman alan verkostot, jos haluaa päästä töihin. (Forsander 2000, 164.)

Puhtausalalla on paljon työntekijöitä, jotka ovat olleet omassa maassaan korkeasti koulutettuja. Heidän on vaikeaa ymmärtää, miksi he eivät saa oman alansa töitä Suomesta. Heidän omassa maassaan siivoustyö ei ole ollut arvostettua, ja he kokevat olevansa alempiarvoisia. Suomessa työpaikat täytetään usein valtaväestön epävirallisten verkostojen kautta, joiden ulkopuolelle maahanmuuttaja ainakin maassaolon alkuvaiheessa helposti jää. Maahanmuuttajien keskinäiset verkostot toimivat kuitenkin tehokkaasti työnhaussa (Forsander 2000, 164.) Puhtausalalle tulee paljon maahanmuuttajia, jotka ovat kuulleet kaveriltaan, että töitä on tarjolla. Haastattelutilanteessa ei aina ole realistista kuvaa työstä ja sen vaatimuksista,

vaan asiaa ajatellaan oman kulttuurin tapojen näkökulmasta, mikä voi aiheuttaa molemminpuolisia pettymyksiä.

Suomalaiset arvostavat työelämässä omatoimisuutta ja itsenäisyyttä. Joissakin muissa kulttuureissa ne saattavat merkitä muista erottautumista ja keskinäistä kilpailua (Forsander ym. 2004, 147). Vieraasta kulttuurista tulevan voi olla vaikea ymmärtää, että itsenäinen työskentely ei ole esimiehen välinpitämättömyyttä, vaan se tarkoittaa luottamusta työntekijän osaamiseen sekä hänen itsenäisyytensä kunnioittamista. Maahanmuuttajat saattavat kokea valvonnan puutteen esimiehen vähäiseksi kiinnostukseksi ja työntekijän ja hänen työnsä arvostuksen puutteeksi. Eri kulttuurista tullut ei motivoitu työhön ja panosta siihen, jos hän kokee, ettei sitä arvosteta, vaan esimies ei ole kiinnostunut hänestä ja jättää hänet työskentelemään yksin. (Forsander ym. 2004, 146–147.)

Puhtausalalla on usein ongelmana kiire, mistä syystä uutta työntekijää ei ole aikaa perehdyttää riittävästi. Maahanmuuttajat kokevat työssään epävarmuutta, koska siivoojan työalue saattaa olla laaja ja työt on jaettu usealle päivälle eri kohteisiin. Epävarmuutta voi lisätä se, että maahanmuuttaja ei osaa riittävästi kieltä eikä tästä syystä uskalla kysyä apua. Hän voi myös kokea, että hänen kuuluisi jo osata tehtävät.

### 3.3 Maahanmuuttajat puhtausalalla

Maahanmuuttajille on paljon puhtausalan koulutusta. Koulussa on mahdollisuus käyttää asioiden perusteluun enemmän aikaa, ja asioita harjoitellaan käytännössä. Maahanmuuttajaopiskelijat saavat rauhassa oppia ja ymmärtää puhtausalaa. Koulutuksessa heidän suomen kielensä myös kehittyy, mikä auttaa heitä selviytymään työstään paremmin.

Puhtausalalla työskenteli tilastokeskuksen (taulukko 1) mukaan vuonna 2011 yhteensä 11340 maahanmuuttajataustaista työntekijää. Valtaosa heistä oli naisia. Esimerkiksi Thaimaasta lähtöisin olevista työntekijöistä vain 6 oli miehiä ja naisia oli 546. Useista Afrikan maista olevien työntekijöiden suhteen tilanne oli toisin

päin. Esimerkiksi ghanalaisista työntekijöistä miehiä oli 138 ja naisia oli 58. Afganistanilaisia työntekijöitä oli lähes saman verran kumpaakin sukupuolta.

Taulukko 1. Puhtausalalla työskentelevät maahanmuuttajat maiden ja sukupuolen mukaan luokiteltuna vuonna 2011. Tilastokeskus.

Maa	Miehet/hlöä	Naiset/hlöä	Yhteensä
Viro	261	2546	2807
Kiina	79	177	256
Vietnam	42	118	160
Thaimaa	6	546	552
Intia	35	22	57
Somalia	140	114	254
Venäjä	13	123	136
Filippiinit	87	276	363
Nigeria	341	48	389
Bangladesh	234	26	260
Nepali	299	46	345
Marokko	54	22	76
Etiopia	146	73	219
Pakistan	65	13	78
Ghana	138	58	196
Kenia	83	105	188
Afganistan	35	34	69
Bulgaria	30	50	80
Yhteensä	3597	7743	11340

## 4 Työssäoppiminen

### 4.1 Työssäoppimisen määrittelyä ja työssäoppiminen puhtausalalla

Työssäoppiminen liittyy osana ammatilliseen koulutukseen. Se on järjestämismuoto, jossa työpaikalla opiskellaan työtä tehden osa tutkinnon tavoitteista. Se on aidoissa työympäristöissä tapahtuvaa tavoitteellista oppimista, jossa yhdistetään käytännön osaamista ja teoriaa. Työssäoppiminen on aina ohjattua, tavoitteellista ja arvioitua opiskelua. (Frisk 2012, 6.)

Työssäoppimisessa kehitetään ammattitaitoa, persoonallisuutta ja työprosessia ohjauksellisen ja yhteistoiminnallisen tuen avulla. Työssäoppiminen on myös työn ja oppimisen yhteensovittamista, jäsentämistä, organisoimista siten, että uuden tiedon ja onnistumisten kautta saadaan parempia työtuloksia. Työssäoppimiseen liittyy tärkeänä osana myös oppimisen arviointi. (Lepistö & Saarinen 2002, 3-4.) Oppiminen kuuluu työhön, ja se on inhimillisten voimavarojen kehittämistä. Työssäoppimisen tarkoituksena on työssäoppijan aktiivinen rooli sekä koulutustapah- tumassa että työnsä kehittämisessä. Kehittäminen ei tapahdu yksin vaan yhdessä työtovereiden kanssa. Työpaikoille on muodostunut tiimejä ja ryhmiä, jotka ovat asiantuntijoita. Ne ovat tärkeässä roolissa tukemassa työssäoppijan osaamisen kehittämistä, mikä on työssä oppimisen tärkein edellytys. Työssäoppijan tulee saada kehittää ja syventää ammatillista osaamistaan työssä oppimisjakson aika- na. (Eteläpelto, Collin, & Saarinen 2007, 178; Nummenmaa & Virtanen 2002.)

Työpaikkaohjaajalla on keskeinen rooli työssäoppimisen ohjaajana. Työpaikkaoh- jaaja tarvitsee ohjaamiseensa tietoperustan sekä välineet, jotta hän voi toteuttaa ohjaamisen. Työpaikkaohjaaja ei voi suunnitella työssäoppimisen ohjaamista op- pimista edistäväksi, jos hänellä ei ole perustietoa oppimisesta. On myös tärkeää, että hän pystyy tunnistamaan erilaisia tiedonhankinta- ja oppimistapoja ja myös käyttää niitä ohjauksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Työpaikkaohjaajan on tär- keää tiedostaa, että jokainen oppii eri tavoin. (Frisk 2012, 6.)

Työssäoppimista ovat ohjaamassa tutkinnon perusteet, lait ja asetukset. Työssäoppimisen tavoitteet ovat valtakunnallisesti laaditut ammatillisen perustutkinnon perusteet. Tutkinnon perusteissa ilmaistaan ammatillisen koulutuksen tavoitteet, sisällöt, arvioinnin kohteet ja arvioinninkriteerit. Opetussuunnitelmien laadinta tutkinnon perusteiden pohjalta on koulutuksen järjestäjien vastuulla. Opetussuunnitelmassa tarkennetaan työssäoppimisessa opittavat asiat. (Frisk 2012, 6-7.)

Puhtausalan opiskelija vahvistaa ammatillista osaamistaan työssäoppimisjaksolla erilaisissa oppimisympäristöissä kuten sairaaloissa, toimistoissa, päiväkodeissa, kouluissa, tai asiakkaan kotona. Työ on laaja-alaista, joten työssäoppimisjaksolla tulisi oppia muun muassa käyttämään erilaisia siivousmenetelmiä, siivousaineita, siivousvälineitä ja siivouskoneita sekä oppia siivoamaan erityyppisiä tiloja ja toimimaan erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa.

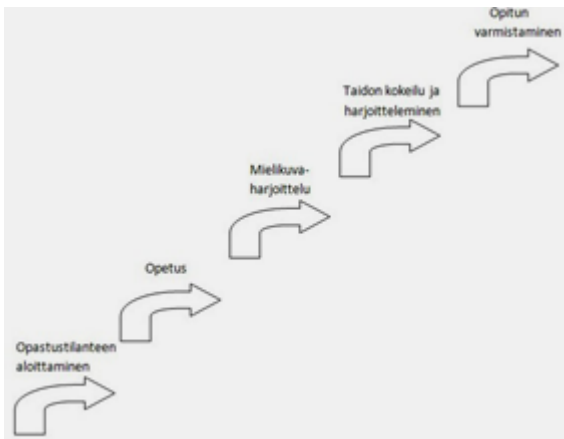
Työpaikalla tapahtuvan oppimisen tavoitteena on puhtausalan ammatillisen osaamisen vahvistuminen. Ammatillista osaamista on kyky yhdistää tiedot ja taidot puhtausalan erilaisiin työtehtäviin, jotka muodostavat alasta tarkoituksenmukaisia kokonaisuuksia. Oppiminen on prosessi, jossa tulee huomioida työpaikan toimintaympäristö, työtehtävät ja työpaikan asettamat vaatimukset. (Mykrä 2007, 8.) Työssäoppimisen aikana opiskelija oppii myös kokemuksista. Puhtausalan työ on käytännön työtä. Vaikka kielitaito olisi puutteellinen, voi puhtausalan työn oppia, koska lähes kaikki työhön liittyvä voidaan näyttää käytännössä tehden tai puhtausalaan liittyvien apukuvien avulla.

#### 4.2 Työssäoppimisen ohjaus

Puhtausalan koulutuksissa käytetään työssä oppimisjaksolla ohjaamistilanteissa usein 5-askeleen menetelmää (kuva 1) jonka ovat kehittäneet Vartiainen, Teikari ja Pulkkis (1989). Viiden askeleen ohjausmenetelmässä alkuvalmistelut kannattaa hoitaa mahdollisimman hyvin ennen varsinaisen opastuksen aloittamista. Nämä alkuvalmistelut ovat työpaikkaohjaajan toimia, joilla hän pyrkii varmistamaan sen, että ohjaustilanne sujuu mahdollisimman hyvin. Näitä valmistavia toimenpiteitä on esimerkiksi se, että ohjaaja miettii, milloin on järkevä opettaa eri tilojen siivousta. Tähän vaikuttavat tilankäyttäjät. Ei ole mielekästä tehdä ohjaustyötä, jos tilassa on



samaan aikaan paljon muita käyttäjiä. Työpaikkaohjaajan tulee varmistaa, että työssäoppijat tietävät erilaisten tilojen siivousmenetelmät, tuntevat siivousaineet ja -välineet. Opiskelijalle voi antaa ennakkotehtäväksi valmistautua etukäteen ohjaustilanteeseen perehtymällä esimerkiksi siivousohjeisiin tai opastettavan siivouskoneen käyttöohjeisiin.



Kuva 1. viiden askeleen ohjaaminen.

Ensimmäisessä askeleessa työpaikkaohjaaja selvittää työssäoppijan oppimistavoitteet ja sen, minkä verran työssäoppija osaa jo siivota. Toisessa askeleessa työpaikkaohjaaja itse näyttää, miten siivoustyö tulee tehdä. Kolmannessa askeleessa työssäoppija kertoo mielikuvaharjoittelun avulla, mitä hän muistaa ja on oppinut työpaikkaohjaajan näyttämästä siivouksesta. Mielikuvaharjoittelun aikana käydään vuorovaikutuksellista keskustelua ja työpaikkaohjaaja varmistaa samalla työssäoppijan osaamista. Neljännessä askeleessa työssäoppija tekee itse siivoustyön. Viidennessä askeleessa työpaikkaohjaaja vielä varmistaa, että työssäoppija osaa työnsä ja kykenee siivoamaan itsenäisesti. Tärkeintä opastustilanteen jälkeen on kertoa työssäoppijalle, mistä hän voi kysyä apua, kun työpaikkaohjaaja ei ole lähettyvillä.

Oppimisen kannalta on tärkeää että ohjaustilanne ja edellä mainitut keskustelut työtilanteista ovat kannustavia ja niissä vallitsee luottamuksellinen vuorovaikutustilanne. Nämä vahvistavat opiskelijan myönteistä asennoitumista ja motivaatiota tehtäväkokonaisuutta kohtaan. Ohjaustilanteissa on tärkeää, että asenne ja am-

mattietikka välittyvät opastettavalle. Tiedollinen ja taidollinen valmius ei vielä takaa työn vaadittua tulosta.

Monikulttuurisen työntekijän ohjaamisessa tulee huomioida työssäoppijan kulttuurin vaikutus hänen työskentelynsä. Ohjaustilanteessa on tärkeää huomioida, että useimmat maahanmuuttajista tulevat kulttuureista, joissa painotetaan yhteisöllisyyttä. Länsimaisessa kulttuurissa painopiste on individualismi, joka korostaa ”minä” keskeisyyttä. (Metsänen 2000, 187.)

Puhtausalalla on paljon työntekijöitä, jotka eivät ole suomalaisia. Myös työpaikkaohjaajana saattaa usein olla joku muu kuin suomalainen työntekijä. Ristiriitatilanteita tulee, kun ohjattava saattaa kokea työpaikkaohjaajansa itselleen jotenkin uhkana. Ohjattavat ajattelevat joskus, että Suomessa ohjaajana voi toimia vain suomalainen. Kulttuurierot voivat näkyä myös siinä, että suomalaisessa yhteiskunnassa töihin mennään ja töistä lähdetään työajan puitteissa. Maahanmuuttajaopiskelija voi tulla kulttuurista, jossa tärkeintä on se, että työ tulee tehtyä, mutta työn ajankohdan voi valita itse. Maahanmuuttajan on monesti myös vaikea ymmärtää sitä, että työtä ei voi tulla hänen puolestaan tekemään joku sukulainen. Näistä kulttuurista tulevista asioista on työpaikkaohjaajan välttämätöntä puhua heti työssäoppimisjakson alussa.

Kulttuurin huomioimisen lisäksi on syytä huomioida ohjattavan suomen kielen haasteet. Ohjaajan on tärkeää varmistaa, että ohjattava ymmärtää annetut ohjeet ja korostaa sitä, että on tärkeää kertoa, jos ei ymmärrä annettua ohjetta. Ohjaajan tulee käyttää selkeää kieltä ohjatessaan maahanmuuttajataustaista työssäoppijaa ja välttää liian moniosaisia ohjeita.

Monikulttuurisessa työyhteisössä ilmenee usein kulttuurien välisiä eroja, jotka ovat vaikuttamassa työhön ja asenteisiin työtä ja esimiestä kohtaan. Alla olevaan taulukkoon (taulukko 2) on luokiteltu Geerd Hofsteden viiden perusulottuvuuden mallin (5-d) mukaan ne perusulottuvuudet, jotka ovat vaikuttamassa puhtausalan työyhteisössä, missä on eri kulttuurista tulevia työntekijöitä. Nämä kulttuuriset erot on syytä huomioida maahanmuuttajaopiskelijan ohjauksessa. Ohjaajan on tärkeä tietää, mitä nämä erot ovat ja miten ne voivat olla vaikuttamassa ohjaustilanteessa.

Ohjaajan on tiedostettava myös oman kulttuurinsa vaikutus ohjaukseen. (Mandalios, Nummela, Roininen, & Sipilä 2011, 42.)

Taulukko 2. Geerdt Hofsedén 5-d malli puhtausalan työhön sovellettuna.

Ulottuvuus	Kuvaus	Mitä tarkoittaa puhtausalalla?
Valtaetäisyys	Kuvaa kulttuurissa vallitsevan tasa-arvon määrää. Jos valtaetäisyys on suuri, kulttuuri ei ole kovin tasa-arvoinen. Jos valtaetäisyys on pieni, kulttuuri on tasa-arvoinen.	Esimiesten kunnioitus on suuri, ja suureen valtaetäisyyteen tottunut työntekijä ei ole oma-aloitteinen eikä aktiivinen, koska hän varoo loukkaamasta esimiestään. Hän toivoo, että ohjeistus tulee esimieheltä.
Yksilöllisyys/yhteisöllisyys	Yhteisölliset kulttuurit huomioivat yhteisön, perheen, suvun, työpaikan aina ennen yksilöä. Yksilön tulee varoa loukkaamasta yhteisöä tekemistensä kautta.	Yhteisössä ajatellaan, että työpaikalla eteneminen onnistuu jos työntekijällä on hyvät suhteet esimieheen, ei ole merkitystä niinkään miten hän on työnsä tehnyt.
Maskuliinisuus/Feminiinisyys	Tässä ei viitata niinkään sukupuoleen. Maskuliinisessa kulttuureissa kilpailuhenkisyys on kova. On hyväksyttävää olla paras ja nauttia siitä.	Työpaikalla on tärkeää saada esimieheltä tunnustusta, että on onnistunut. Työntekijä kokee olevansa hyvä ja sanoo sen ääneen, vaikka muiden mielestä hän ei ole onnistunut hyvin. Eteneminen uralla on myös tärkeää ja tavoitteellista.
Epävarmuuden välttäminen	Epävarmuuden välttäminen tarkoittaa sitä miten henkilö toimii tilanteissa, jotka aiheuttavat suurta epävarmuutta. Tällaisia voivat olla esim. sairastuminen tai työpaikan menettäminen.	Työpaikalla työntekijä haluaa saada mahdollisimman tarkat ohjeet työleen. Ajatellaan, että kysymyksiin on yksi ainoa vastaus, esimies on asiantuntija ja hän tietää kaiken.
Aikakäsitys	Maat ja kulttuurit sijoittuvat sen mukaan, vallitseeko niissä pitkä vai lyhyt aikaorientaatio. Pitkän aikaorientaation kulttuurissa aika on loputon. Lyhyen aikaorientaation kulttuurissa aika on pilkottu ja aika käytetään tehokkaasti noudattaen minuuttiaikataulua.	Työpaikalla tehdään työ omaan tahtiin. Jos ei tänään ehditä, jatketaan huomenna. Myös töihin voi tulla myöhemmin, koska kotona oli asioita, joita tuli hoitaa eikä siitä syystä ehtinyt aikaisemmin.

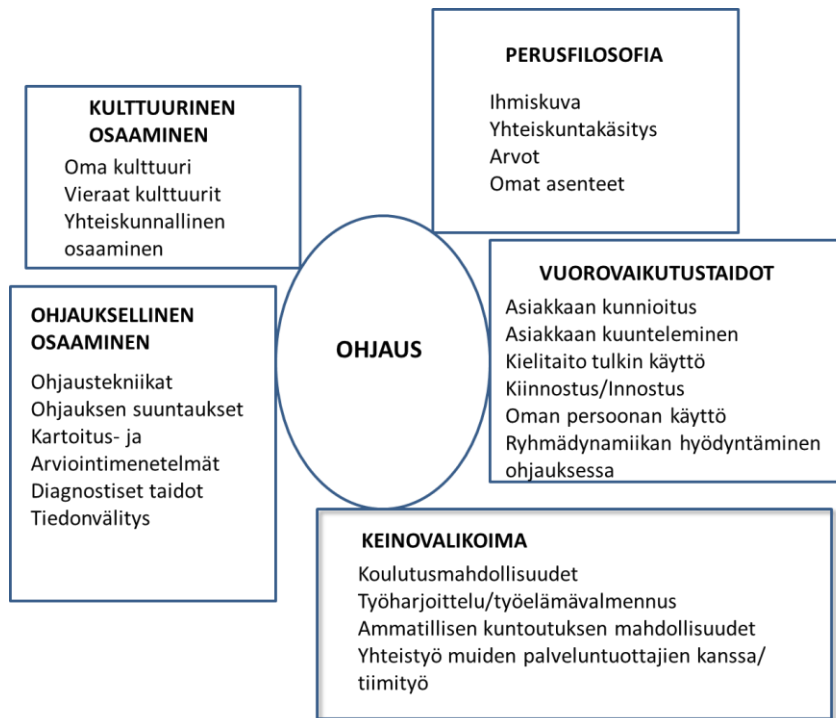
## 5 Kompetenssi

### 5.1 Ohjauksen kompetenssit

Kompetenssilla tarkoitetaan yksilön kykyä suoriutua tehtävästä hyvin sekä itsensä että muiden arvioimana. Tiedot, taidot, kokemukset, ihmissuhteet, arvot, henkilökohtaiset ominaisuudet, motivaatio, energia ja asenteet muodostavat kompetenssin. Tämä voi olla tietoista tai tiedostamatonta. Kompetenssin kasvamisessa työkokemuksella on keskeinen osuus. (Hildén 2002, Kauhanen 2000, Soilamo 2008, Näsälä 2009, 17 mukaan).

### 5.2 Kompetenssi monikulttuurisessa ohjaustyössä

Monikulttuuriseen ohjaukseen löytyy määritelmiä eri mallien avulla. Koivumäki on esitellyt (2005) julkaisussaan monikulttuuriohjaajan kompetenssikartan (kuva 2). Kompetenssikartta on koottu Suomessa eri organisaatioissa toimivien maahanmuuttajien ohjaustyötä tekevien henkilöiden poikkialueellisessa koulutuksessa. Kompetenssit on jaoteltu viiteen eri ryhmään. Ne ovat perusfilosofia, vuorovaikutustaidot, keinovalikoima, ohjauksellinen osaaminen sekä kulttuurinen osaaminen.



Kuva 2. Monikulttuuriohjaajan kompetenssikartta (Koivumäki ym. 2005).

### Perusfilosofia

Ohjauksessa taustalla on aina perusfilosofia ja siihen liittyvä ihmiskuva. Keskeistä perusfilosofialle on ajatus kulttuurien ja yksilöiden yhdenvertaisuudesta. Ihminen halutaan nähdä aina suhteessa ympäristöönsä ja häntä autetaan aina saamaan itsestään parempi kokonaiskuva suhteesta ympäristöönsä. Monikulttuurisen ohjauksen tavoitteena on yksilön oman päätäntävällän lisääntyminen ja lisääntyvä osallistuminen yhteisössä. (Koivumäki, Launikari, Huotari, 2005; Näsälä 2009, 22. mukaan).

### Vuorovaikutustaidot

Luonteva vuorovaikutus ja kommunikointi ovat onnistuneen ohjauksen edellytys maahanmuuttajien ohjauksessa. On myös tärkeää, että ohjaaja tuntee kulttuurien väliset viestintäerot. Viestien lähettämisessä ja vastaanottamisessa tulee huomioida korkean ja alhaisen viestinnän erot. Sukupuoli, valtaetäisyys sekä aikakäsitys

ovat korkean ja alhaisen kontekstin lisäksi vaikuttamassa kulttuurienväliseen viestintään. (Koivumäki ym. 2005, Näsälä 2009, 22–23. mukaan).

Korkean viestinnän kulttuureissa tietoa koodataan vähän sanalliseen viestiin. Kriittikiä käsitellään hienovaraisesti. Korkean viestinnän kulttuurin edustajien on vaikea kieltäytyä annetuista työtehtävistä ja erimielisyyttä pyritään välttämään. Tavoitteena on luoda toimivia ja kestäviä yhteistyökontakteja, jotka ovat perusedellytyksiä asioiden hoitamiselle. Siksi ihmisen sanominen, tunteminen ja ajattelemisen eivät ole sama asia. (Koivumäki ym. 2005, Näsälä 2009, 10. mukaan.)

Alhaisen viestinnän kulttuureissa kielellinen viestintä ja sanat ovat ensisijainen viestintäkeino. Tavoitteena on tiedon vastaanottaminen ja jakaminen, myös kritiikki sanotaan suoraan. Ei-sana on hyväksyttävää ja on lupa olla eri mieltä muiden kanssa. (Koivumäki ym. 2005, Näsälä 2009, 10 mukaan.)

### **Ohjauksellinen osaaminen**

Luottamuksellinen ja avoin suhde on ohjaussuhteen syntymisen kannalta maahanmuuttajaopiskelijoiden kanssa tärkeää. Joskus se voi olla vaikeaa, joko ohjaajan ennakkoluulojen takia tai opiskelijan huonojen kokemusten takia. Tärkeää olisi, että ohjaaja olisi avoin ja kertoisi itsestään jotakin, koska se luo luottamuksellista ilmapiiriä ja auttaa opiskelijaa avautumaan. (Näsälä 2009, 16.) Ohjaaja, joka on sitoutunut työhönsä pyrkii tekemään ohjausta siten, etteivät kiire ja ylimalkaisuus näy ohjaustilanteen aikana. Ammatillinen ohjaustilanne on oppimisprosessi, jossa ohjaajan tulisi olla ammattitaitoinen ja hallita ohjaustilanne ja ohjausmenetelmät joustavasti. Ohjaustilanteessa ohjaaja usein näyttää ensin miten työ tehdään ja sen jälkeen työntekijä tekee saman työn ohjaajan valvonnassa. Vaarana on, että asia on ohjaajalle niin itsestään selvää, että, jotain jää opettamatta. Ohjaajien koulutus on oleellisen tärkeää, jotta he voivat tehdä työtään ammattitaitoisesti (Lepistö ym. 2002, 23–25.)

## **Kulttuurinen osaaminen**

Ohjaajan on tarpeellista olla tietoinen ohjattavansa taustasta ja erityispiirteistä, jotka liittyvät hänen kulttuuriinsa, koska silloin on helpompi ymmärtää ohjattavaa opiskelijaa. Parhaiten nämä saa selville, kun uskaltaa keskustella avoimesti ohjattavan kulttuurista ja siitä mitkä ovat hänen kulttuurilleen ominaisia asioita. (Näsälä 2009, 21.)

## **Keinovalikoima**

Keinovalikoima tarkoittaa, että ohjaaja osaa käyttää erilaisia työvälineitä, kuten kirjallisuutta, ja internet-sivuja, osallistuu erilaisiin täydennyskoulutuksiin ja kehittämishankkeisiin sekä luo tukiverkostoja kansallisella ja kansainvälisellä tasolla. Ohjauksellinen osaaminen viittaa eri tekniikoiden, menetelmien ja kulttuurien välisten erojen ja yhtäläisyyksien tuntemiseen ja niiden kanssa selviämiseen. (Koivumäki ym. 2005, Näsälä 2009, 23. mukaan).

## **6 Tutkimuksen toteutus**

### 6.1 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää opiskelijoiden kokemuksia työssäoppimisjakson ohjaustilanteista. Lisäksi tavoitteena on selvittää puhtausalan työpaikkaohjaajan kokemuksia ja kehittämistarpeita työssäoppimisen ohjaustilanteista.

Tutkimuskysymykset:

1. Minkälaisia kokemuksia puhtausalan maahanmuuttajaopiskelijoilla on työssä oppimisjaksosta ja saamastaan ohjauksesta työssä oppimisjakson aikana?

2. Minkälaisia kokemuksia puhtausalan työpaikkaohjaajalla on maahanmuuttajien työssä oppimisesta ja ohjaamisesta?
3. Miten työpaikkaohjaajien mielestä ohjaustilanteita voisi kehittää?

## 6.2 Tutkimuskohteet ja aineiston keruu

Tutkimuskohteenani oli maahanmuuttajaopiskelijoita, jotka olivat neljän viikon työssäoppimisjaksolla tutkimustyöni aikana. Työssäoppimisjakson alussa opiskelijoita oli yhteensä 16 henkilöä, mutta kolmen opiskelijan koulutus keskeytettiin työssäoppimisjakson aikana.

Tutkimuskohteenani olivat myös työpaikkaohjaajat. Heitä tutkimukseen osallistui 10. Yritin saada työpaikkaohjaajat samasta paikasta, missä opiskelijat olivat työssäoppimisjaksolla (yksityinen siivousliike). Keräsin aineiston kysymyslomakkeella. Lähetin ensimmäisen kerran kyselylomakkeen joulukuun 2013 alussa 12 esimiehelle. En saanut yhtään vastausta määräpäivään 20.12.2013 mennessä. En saanut vastauksia myöskään toiseen määräpäivään 30.12.2013 mennessä. Ennen toista määräpäivää päätin laajentaa tutkimusjoukkoa ja lähetin sähköpostitse kyselyn 16.12.2013 toisen yksityisen siivousliikkeen 20 työpaikkaohjaajalle. Sain vastauksia 30.12.2013 mennessä yhteensä viisi. Lähetin tammikuun 2014 alussa kyselyt vielä erään kunnan terveyskeskuksen työpaikkaohjaajille. Annoin heille viisi päivää aikaa vastata. Lähetin kyselyjä 20 ja sain vastauksia viisi.

### 6.2.1 Aineiston keruu maahanmuuttajaopiskelijoilta

Maahanmuuttajaopiskelijoilta aineisto kerättiin puolistrukturoituna ryhmähaastatteluna. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista, joten pyysin opiskelijoilta kirjallisen suostumuksen haastattelua varten (liite 1). Hirsjärven ja Hurmeen (2002, 108–109.) mukaan esihaastattelu toimii hyvänä harjoituksena ennen varsinaista haastattelua. Teinkin harjoitushaastattelun tutulle maahanmuuttajalle. Tämän harjoitteluhaastattelun pohjalta tein kaksi selkeää haastattelukysymystä, joita käytin



virallisessa haastattelutilanteessa (liite 2). Puhtausalan maahanmuuttajaopiskelijoita haastatellessani he saivat vapaasti kertoa ajatuksiaan.

Opiskelijoiden ryhmähaastattelu kesti noin kolme tuntia. Ryhmähaastattelulla halusin saada opiskelijoilta tietoa siitä, miten he ovat kokeneet ohjauksen työssäoppimisjakson aikana. Videoin haastattelutilanteen. Videoinnilla ei ollut tarkoitus kuvata haastateltavia, vaan saada tallennettua haastattelutilanteen keskustelu. Videokamera oli minulla itselläni kädessä kuvaustilanteen ajan.

Anttila (1996, 374.) toteaa, että haastattelulla saadaan usein yksityiskohtaista ja syvällistäkin tietoa. Se voi olla hajanaista, joten aineistonkeruun tulosten raportointi, analysointi ja arviointi ovat työläitä, kun taas Careyn (1994, 225–226) mukaan ryhmähaastattelu (focus group) sopii silloin, kun tutkitaan ihmisten uskomuksia, asenteita, tunteita ja kokemuksia. Ryhmähaastattelulla saatu tieto on usein informatiivisempaa kuin muilla menetelmillä kerätty tieto. Minun ryhmähaastattelutilanteessani etukäteen sovitut puheenvuorot pitivät haastattelutilanteen aiheessa ja vastaukset olivat informatiivisia.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2010, 210–211) mukaan ryhmän kontrolloinnista on hyötyä silloin, jos kysymys on muistinvaraisista asioista, tai väärinymmärrysten korjaamisesta. Tutkimukseni ryhmähaastattelu antoi mahdollisuuden tarkentaviin kysymyksiin ja asioiden varmistamiseen niissä tilanteissa, kun haastateltava ei ymmärtänyt kysymystä tai itse haastattelijana en ymmärtänyt heidän vastaustaan.

Ryhmähaastattelu on havainnon ja strukturoidun yksilöhaastattelun välimaastossa. Ryhmähaastattelu sopii tutkimuksiin, joissa halutaan saada tietoa asiantuntijoilta itseltään ja samalla he voivat oppia toistensa kokemuksista. (Sipiä, Kankkunen, Suominen & Holma 2007, 306–307.) Minunkin haastattelutilanteeni antoi opiskelijoille mahdollisuuden kuulla, miten muut olivat kokeneet työssäoppimisjaksonsa.

Hirsjärven ym. (2010, 210–211) mukaan ryhmähaastattelulla saadaan tietoja usealta henkilöltä yhtä aikaa ja sitä on hyvä käyttää silloin kun ajatellaan, että haastateltavat saattavat arastella haastattelutilannetta. Ryhmällä voi olla käänteinen vai-

kus, koska se voi myös estää ryhmän kannalta kielteisten asioiden esiintulon. Ryhmässä voi olla henkilöitä, jotka dominoivat ryhmää, ja pyrkivät määräämään mihin suuntaan keskustelu etenee. On tärkeää, että edellä mainitut asiat on huomioitu tuloksia tulkitessa ja johtopäätöksiä tehdessä. (Hirsjärvi ym. 2010, 210–211.) Minun haastattelutilanteessani ryhmätilanne saattoi aiheuttaa sen, etteivät kaikki vastaajat uskaltaneet vastata täysin rehellisesti kysymyksiini. Tutkimukseen osallistujat pelkäsivät myös, että heidän vastauksillaan on seurauksia seuraavaan työssäoppimisjaksoon.

Ryhmähaastattelussa keskustellaan tutkimuksen kohteena olevista asioista siten, että haastattelijä voi kysyä yksittäisiä kysymyksiä ryhmän jäseniltä tai hän puhuu samanaikaisesti useille haastateltaville. Ryhmän dynamiikka vie ryhmähaastattelussa käsiteltäviä asioita uusille tasoille. Minun haastattelutilanteeni ei ollut vuorovaikutuksellinen, vaan haastateltavat vastasivat vuorollaan oman näkemyksensä haastattelukysymyksiin. Kukaan ei kommentoinut toistensa vastauksia. Haastattelijan tehtävänä on johtaa keskustelua ja huolehtia, että se pysyy aiheessa. Tähän asiaan minun ei tarvinnut puuttua, koska jokainen haastateltava vastasi vain siihen, mitä olin kysynyt. Opiskelijoilla on suomen kielen taso melko heikko, mikä saattoi olla syynä siihen, että he eivät halunneet puuttua muiden kommentteihin.

### 6.2.2 Aineiston keruu työpaikkaohjaajilta

Keräsin aineiston työpaikkaohjaajilta puolistrukturoidulla kyselylomakkeella (liite 3). Lähestyin heidän esimiehiään ensin sähköpostilla ja kerroin mistä on kyse. Kaikkia työpaikkaohjaajia en tavoittanut henkilökohtaisesti, vaan esimiesten kautta. Ongelmaksi muodostui se, etten voinut soittaa työpaikkaohjaajille suoraan ja osa esimiehistä suhtautui asiaan kielteisesti. He kuitenkin lupasivat huolehtia, että kyselyyn vastataan

Toteutin lomakkeen testauksen kahdelle puhtausalan esimiehelle, jotka ovat tehneet pitkän uran puhtausalan erilaisissa työtehtävissä. Molemmilla on pitkä kokemus maahanmuuttajien työssäoppimisen ohjaamisesta. Kyselylomakkeen kysymykset olivat avoimia kysymyksiä. Tähän päädyin siitä syystä, etten halunnut oh-

jata liikaa osallistujien vastauksia. Kysymysten kautta halusin saada ohjaajilta tietoa, miten työpaikkaohjaajat kokevat työpaikkaohjauksen, kun heillä on maahanmuuttajaopiskelijoita työssäoppimisjaksolla. Lisäksi selvitin miten heidän mielestään työssäoppimisen ohjausta voisi kehittää.

Kysely on yksi tapa kerätä aineistoa. Se on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että kyselyn avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto suureltakin määrältä henkilöitä ja kyselyssä voidaan kysyä monia asioita. Kyselymenetelmä säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä verrattuna haastatteluun. (Hirsjärvi ym. 2010,193–195.)

Kyselylomakkeessani kysyin työpaikkaohjaajien kokemuksia maahanmuuttajaopiskelijoiden työssäoppimisesta, heidän ohjauksenkäytännöistään ja siitä, miten he kokevat opiskelijan oman kulttuurin vaikutukset ohjaukseen. Lisäksi kysyin ohjaajien onnistumisen ja epäonnistumisen kokemuksia ohjaustilanteesta. Kahdella viimeisellä kysymyksellä halusin saada selville oman työn reflektointia, kehittämistarvetta ja -idea.

### 6.3 Tutkimustulosten analysointi

Aloitin aineistoni analysoimisen litteroimalla maahanmuuttajaopiskelijoiden videoidun ryhmähaastattelun. Litteroin vain aineiston, mikä liittyi suoraan tutkimusaiheeseen. Haastattelutilanteessa opiskelijoilla oli vapaus kertoa omia ajatuksiaan ja tunteuksiaan työssä oppimisjaksolta ja työssäoppimisjakson ohjauksesta. Aineistosta nousi esille neljä teemaa, joiden pohjalta lähdin aineistoa analysoimaan.

Teemoiksi nousivat:

- työssäoppimisjakson alussa olevat kokemukset
- työssäoppimisjaksolla työskentely ja siihen liittyvät kokemukset
- työpaikkaohjaajien ohjaus työssäoppimisjaksolla
- työpaikkaohjaajien asenne työssäoppimisjaksolla.

Teemojen sisällöt alkoivat toistaa itseään, mikä tarkoittaa, että saturaatio toteutui. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 87–89) Käytin opiskelijoiden haastattelun analysointime-

netelmänä kvantifiointia, missä luokitellaan erilaiset tekijät eri luokkiin. Käsittelin jokaista teemaa erikseen. Tulostin litteroidut tekstit, jotka olin aiemmin ryhmitellyt näiden esille tulleen neljän teeman mukaisesti. Yliviivasin litteroiduista teksteistä jokaiseen teemaan liittyvät vastaukset omalla korostusvärillä. Vastauksista tein taulukon (liite 4), joihin keräsin neljän teeman esiintyvyyden lukumääränä.

Tutkimukseni aineisto avaa näkökulmia puhtausalalla opiskelevien maahanmuuttajien työssäoppimisen ohjaustilanteiden kehittämiseen. Laadullista aineistoa voidaan Alasuutarin (1994, 161.) mukaan analysoida kahdella eri tavalla. Induktiivinen lähestymistapa merkitsee yksittäisestä yleiseen etenevää päättelyä. Deduktiivinen sen sijaan merkitsee päinvastaista, yleisestä yksittäiseen etenevää päättelyä. (Tuomi ym. 2004, 95–97.) Tutkielmassani päädyin deduktiiviseen lähestymistapaan sillä aineiston teoria mielestäni ohjaa tarkastelemaan tuloksia ensin yleisellä tasolla ja sitten yksittäisellä tasolla.

Tulostin työpaikkaohjaajien vastaukset, jonka jälkeen ryhmittelin jokaisen vastaukset haastattelukysymysten mukaisiin pinoihin. Sen jälkeen poimin vastausnipuista samoina toistuvat asiat. Tämän jälkeen peilasin niitä Koivumäen (2005) kompetenssikarttaan. Vastauksista esille tulleista Koivumäen (2005) kompetenssikartan aiheista tein taulukon, johon merkitsin aiheiden esiintyvyyden lukumäärät. (liite 5).

Aineiston analyysimenetelmä ohjaa kolmeen eri tarkastelutapaan: aineistolähtöiseen, teoriasidonnaiseen sekä teorialähtöiseen analyysiin. Aineistolähtöisessä analyysissä luodaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Teoriasidonnaisessa sisällön analyysissä sen sijaan analysointi ei pohjaa yksittäiseen teoriaan. Teoria kuitenkin toimii apuna analyysin etenemisessä. Analyysiyksiköt pohjaavat aineistoon sekä tutkimuskysymyksiin. (Tuomi ym. 2004, 97–99.) Mielestäni kumpaakin tutkimusaineistoani on hyvä lähestyä teoriasidonnaisella lähestymistavalla, koska teoria ei ole ohjaamassa tutkimustani eikä tutkimukseni pohjaa yksittäiseen teoriaan.

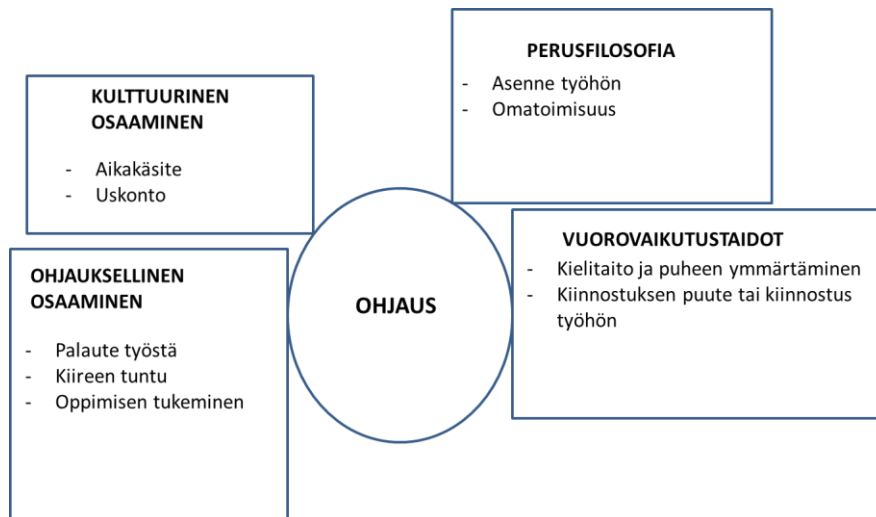
## 7 Tulokset ja niiden tulkintaa

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset, joita tarkastelen teorian valossa. Lähestyn tulosten tarkastelussa aluksi opiskelijoiden haastatteluista nousseita ajatuksia työssäoppimisjaksolta. Toisena tarkastelen työpaikkaohjaajien ajatuksia ohjaamistilanteista työssäoppimisjakson aikana. Lopuksi teen niistä yhteenvedon.

### 7.1 Puhtausalan maahanmuuttajaopiskelijoiden kokemukset työssäoppimisjaksolla

Jaottelen tutkimustulokset haastattelussa nousseiden teemojen mukaan. Ensimmäisenä tarkastelen puhtausalan maahanmuuttajaopiskelijoiden kokemuksia työssäoppimisjakson alussa, toisena tarkastelen heidän kokemuksiaan työssäoppimisjakson aikana, kolmantena tarkastelen miten maahanmuuttajaopiskelijat kokivat puhtausalan työpaikkaohjaajien ohjauksen ja asenteen työssäoppimisjakson aikana. Alla olevasta kuvasta (kuva 3) selviää maahanmuuttajaopiskelijoiden mielipiteitä työssäoppimisenohjauksesta.

Tuloksia kuvataan kulttuurin, vuorovaikutustaitojen, perusfilosofian ja ohjauksellisen osaamisen näkökulmista. Tuloksissa tuodaan esille, miten nämä kompetenssikartan asiat koettiin työssäoppimisjaksolla. Opiskelijat arvioivat kompetenssikartan aiheita siitä näkökulmasta, miten esimerkiksi heidän omaa kulttuuriaan ja taustansa sekä puutteellisia vuorovaikutustaitojaan on huomioitu työssäoppimisjakson aikana.



Kuva 3. Maahanmuuttajaopiskelijoiden näkemyksiä työssäoppimisen ohjauksesta Koivumäen (2005) kompetenssikarttaa mukaillen.

### 7.1.1 Kokemukset työssäoppimisesta

Haastattelemastani kolmestatoista opiskelijasta seitsemän kokemukset työssäoppimisjakson alkuaikasta olivat positiivisia. Heidän mielestään kaikki oli hyvin eikä ollut mitään ongelmia. Uusi ympäristö koetaankin usein aluksi ihanaksi eikä ole mitään huonosti. Tätä kuvataan ”honeymoon” vaiheeksi. Opiskelija on utelias ja innostunut ja hänellä on halua oppia ja nähdä paljon kaikkea uutta. (Arola ym. 2008, 6.)

V1.” Opettaja kaikki hyvin. Siellä oli kivaa. Kaikki oli ystävällisiä.”

V2. ”Ei ongelmaa. Kiva paikka.”

V 3. ”Opettaja minä tykkäsin, sain myös tehdä salaatti ja käydä tuku..., tukku ostamassa ruokaa.”

V4. ”Kaikki oli mukava ihminen ja oli kiltti minulle. Kaikki halusi auttaa, että minä oppia paljon.”

Kolmella opiskelijalla oli huonoja kokemuksia työssäoppimisjakson aloituksesta. Negatiivisiin kokemuksiin vaikuttivat esimerkiksi opiskelijan työolot. Opiskelijalle saattaa tulla tunne, että mikään ei toimi ja kaikki on huonosti. Tämä voi johtua siitä, että yhdellä kertaa tulee liian paljon informaatiota, jotta pystyisi vastaanottamaan kaiken mitä tulee. (Arola ym. 2008, 7.)

*V 7. ”Opettaja se oli huono kokemus. En halua sinne enää. Minä pesin kolme tuntia vessan lattiakaivot. Minulla tuli selkä kipeäksi. Minä menin sairauslomalle. Se ei hyvä. En tykkää.”*

Negatiiviset kokemukset johtuivat ehkä siitä, että opiskelija oli epävarma omasta osaamisestaan tai opastuksessa saattoi olla puutteita. Kokemuksiin saattoi vaikuttaa myös, jos työolosuhteet eivät olleet totutun tapaiset. Työvälineet eivät aina ole samanlaisia arjessa, kuin mitä koulussa on opittu käyttämään. Myös yhteisen kielin puuttuminen saattoi myös olla lisäämässä negatiivista kokemusta. Kokemukset olisivat saattaneet parantua, jos ohjaaja olisi ollut paikalla neuvomassa ja ohjaamassa tai ainakin välillä olisi joku käynyt katsomassa ja selvittämässä, että kaikki on kunnossa.

#### 7.1.2 Kokemukset työssäoppimisen ohjauksesta

Neljä maahanmuuttajaopiskelijaa koki, että he eivät saaneet riittävästi ohjausta ja heidät jätettiin yksin. Neljän opiskelijan mielestä heihin luotettiin ja heille annettiin vastuuta, kun työpaikkaohjaaja ei ollut koko ajan neuvomassa. Yksi opiskelija toi esille, että hän oli saanut myös positiivista palautetta. Palaute oli tuntunut opiskelijasta hyvältä ja se lisäsi työmotivaatiota. Arolan ym. (2008, 13) mukaan vieraasta kulttuurista tuleva voi kokea itsenäisen työskentelyn ja valvonnan puutteen välinpitämättömydeksi. Suomalaisessa työkulttuurissa se kertoo siitä, että työntekijään luotetaan ja hänen osaamistaan arvostetaan.

*V 8. ”Minä olisin tarvinnut kysyä miten tämä tehdään, mutta kukaan ei ollut paikalla. En tiennyt kuka kertoo minulle”.*

V 11. *"Ohjaaja sanoi tee näin ja näin ja sitten hän lähti pois."*

Negatiiviset kokemukset syntyivät todennäköisesti siitä, että ajatukset opiskelijalla ja ohjaajalla eivät kohdanneet. Ohjaajalla saattoi tilanteessa olla suuremmat odotukset opiskelijan osaamista kohtaan, kuin mitä opiskelijan osaaminen todellisuudessa oli. Työssäoppimisjakso oli koulutuksen ensimmäinen, joten opiskelija tarvitsee siinä vaiheessa vielä paljon tukea ja ohjausta työhönsä. Ohjaajalle ei välttämättä ollut tästä riittävästi tietoa.

V 12. *"Minulla oli hyvä ohjaaja. Hän auttoi ja sanoi mitä pitää tehdä. Jos en tiennyt sai kysyä."*

V 13. *"Mina sain paljon vastuu. Ohjaaja sanoi, että sinä on hyvä tekemään. Tervetuloa töihin."*

### 7.1.3 Kokemukset työpaikkaohjaajien asenteesta

Viisi puhtausalan maahanmuuttajaopiskelijaa koki työssäoppimisjaksolla, että he ovat taakkana työpaikkaohjaajille, kun taas neljän mielestä heillä oli tosi mukava työpaikkaohjaaja, joka ajattelee, että opiskelijasta on apua ja hyötyä hänelle.

V 1. *"Kaikki oli mukava ihmisiä, mutta minun ohjaaja paras, koska hän sanoi aina, että kiva, kun olet taalla. Toivottavasti saat toita."*

V 2. *"Minulla hupa kaveri. Me nauroi paljon. Oli hauska."*

V 6. *"Ohjaaja oli kiva. Hän sanoi, että hyvä, kun olet täällä sina auttaa paljon."*

V 4. *"Opettaja, siellä kiire ja ohjaaja ei halunnut, että mina olen siellä."*

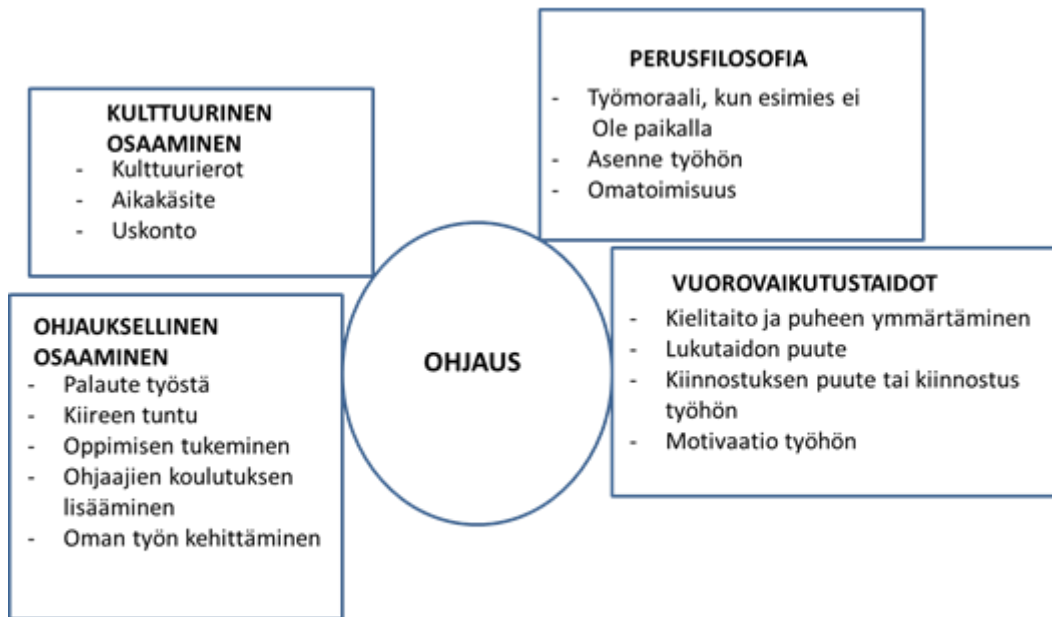
V 7. *"Ohjaaja ei kiva, koska hän sanoi. En ehdi auttaa."*



Työpaikkaohjaajat tekevät ohjaustyötään usein oman työnsä ohessa, eikä heillä ole riittävästi varattu resursseja opiskelijan ohjaamista varten, mistä syystä ohjaaja saattaa kokea tukea ja apua tarvitsevan työssäoppijan taakaksi. Työpaikkaohjaajan rooli on myös vastuullista työtä ja aina siinä oleva henkilö ei olisi edes halunnut tehtävään eikä hän ehkä ole vielä kypsä työpaikkaohjaajan rooliin. Hän ei ole totunut välttämättä tekemään töitä maahanmuuttajien kanssa ja saattaa jopa arastella heitä.

## 7.2 Työpaikkaohjaajien kokemukset ohjaamistilanteista

Esittelen puhtausalan työpaikkaohjaajien kokemuksia ohjaamistilanteista tarkastelemalla jokaista kyselylomakkeen kysymystä erikseen. Alla olevasta kuvasta (kuva 4) selviää työpaikkaohjaajien mielipiteitä työssäoppimisen ohjauksesta. Tuloksia esitellään niin, että vastauksia peilataan kompetenssikartan aihealueisiin. Tuloksissa tuodaan esille asiat, jotka liittyvät kulttuuriin, vuorovaikutustaitoihin, perusfilosofiaan tai ohjaukselliseen osaamiseen. Ohjaajien näkökulmasta näihin kompetenssikartan aihealueisiin liittyi useampia asioita kuin maahanmuuttajaopiskelijan näkökulmasta. Opiskelijat näkevät asiat vain omasta näkökulmastaan, mutta ohjaajien näkökulmaan vaikuttaa heidän työnsä, joka on laajempi. Opiskelijalla ei ole tiedossa kuin oma kulttuuri ja sen tavat. Ohjaajat puolestaan ovat työssään nähneet monien kulttuurien edustajia, joten he tietävät että eri kulttuureissa tulee painottaa eri asioita, mikä tulee myös huomioida ohjauksessa. Esimerkiksi ohjaajat kokivat kulttuurierojen vaikuttavan ohjaukseen. Tätä näkökulmaa ei tullut esille maahanmuuttajaopiskelijoiden vastauksissa. Ohjaajien vastauksissa tuli myös esille asioita ohjaajan näkökulmasta kuten ohjaajan oman työn kehittäminen, ohjaajien koulutuksen lisääminen ja ohjaajan läsnäolon vaikutus työssäoppijan toimintaan.



Kuva 4. Työpaikkaohjaajien näkemyksiä ohjauksesta työssäoppimisjakson aikana Koivumäen (2005) kompetenssikarttaa mukailien.

### 7.2.1 Kokemukset suomalaisen ja maahanmuuttajan työssäoppimisen ohjauksesta

Mäkipää ja Piili (2009, 49–50) toteavat, että tapaamisiin ja töihin suomalaiset saapuvat ajoissa, mieluummin hieman etuajassa. Puhtausalan työpaikkaohjaajien mielestä suomalaisten ja maahanmuuttajaopiskelijoiden työssäoppimisenohjauksessa ja perehdyttämisessä eroja on mm. työajan ja työyhteisön pelisääntöjen noudattamisessa. Nieminen ja Kemppe (2007, 12.) ovat puolestaan todenneet, että, Suomessa kalenteri ja kello ovat elämää rytmittäviä apuvälineitä, jotka ohjaavat jokapäiväistä elämää. Työelämän tärkeimpiä mittareita ovat nopeus ja aikataulusa pysyminen. Työpaikkaohjaajan olisi hyvä miettiä, miten hän ohjaa noudattamaan kellonaikoja, jotta maahanmuuttajaopiskelija ymmärtäisi niiden tärkeyden ja turhilta ongelmilta jatkossa välttyttäisiin. Työpaikkaohjaajan tulee perehdyttämisvaiheessa kertoa ohjattavalle, miten tärkeää Suomessa on työaikojen noudattaminen. Myös poissaoloista tulee kertoa, että ne perustuvat työehtosopimukseen. Siihen kuuluvat hyväksyttävät poissaolot, joista aina tulee sopia etukäteen.

V9. *"Suomen lainsäädäntö ja työelämän säännöt voi tulla yllätyksenä. Esim työhön tullaan kun vuoro alkaa eikä silloin kun sopii, ei noin aikoja. Ennalta tiedetystä poissaoloista sovitaan ajoissa esimiehen kanssa."*

Työelämässä on paljon ns. virallisia ja epävirallisia käytäntöjä ja toimintatapoja, jotka työpaikkaohjaajan tulee työssäoppimisen alussa kertoa maahanmuuttajaopiskelijalle. On paljon kirjoittamattomia sääntöjä, joita noudatetaan niitä kummemmin pohtimatta. Työpaikkaohjaajan tulee olla tietoinen siitä mitä ne omalla työpaikalla ovat, jotta hän voi myös kertoa niistä maahanmuuttajaopiskelijalle. (Pehkonen 2007, 21; Nieminen & Kemppe, 2007, 12.)

Kaksi ohjaajaa koki, että ohjauksessa on eroa, kun ohjataan maahanmuuttajaopiskelijaa tai suomalaista opiskelijaa. Yksi kertoi käyttävänsä ohjaustilanteessa viiden-askeleen menetelmää ja hän perehdyttää ja ohjaa pääosin maahanmuuttajaopiskelijoita samalla tavalla kuin muitakin työntekijöitä. Maahanmuuttajaopiskelijan ohjaukseen tulisi panostaa ja sen tulisi olla ns. yksilöohjausta, joka on työssäoppimisen ohjauksen rutiini eikä vain tarpeen tullen tehtävää ohjausta.

V 10. *"Maahanmuuttajille on osattava kertoa asiat tarkemmin ja selittää eri tavoin kuin suomalaisille. Maahanmuuttajat oppivat paremmin näyttämällä kuin kerrottuna."*

V 4. *"suomalainen pystyy lukemaan ja ymmärtämään ohjeet yms maahanmuuttajalla saattaa olla alkeellinen suomen kielen taito joten on tärkeää näyttää käytännössä ja hitaasti ja antaa henkilölle mahdollisuus oppia samalla kun tekee."*

V 8. *"Ohjaan/perehdytän samalla tavalla kuin muutkin työhön perehdytän. Pyrin käyttämään 5-askeleen menetelmää. Erona ehkä se, että täytyy olla selkeämpi omassa ilmaisussa, kerrata enemmän, ja varmistaa että hän on ymmärtänyt mitä puhun. Ehkä varaan ohjaukseen enemmän aikaa, että voin varmistua "asian perille menosta"."*

### 7.2.2 Kokemukset eri kulttuuriryhmien ohjaustilanteista

Mäkipää ja Piili (2009, 11.) ovat todenneet, että tietyn ryhmän ominaisuuksia saatetaan yleistää koskemaan kaikkia sen edustajia. Ajatellaan, että ne ovat suhteellisen pysyviä persoonasta riippumatta. Myös Salmenkangas (2005, 16–17.) toteaa, että on olemassa paljon ennakkoluuloja ja stereotyyppioita, jotka saattavat istua tiukassa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että jos joku toimii erilailla valtaväestöön verrattuna toimivat kaikki samasta kansallisuudesta tulevat samalla lailla. On maahanmuuttajia, jotka ovat asuneet Suomessa jo pitkään ja saattavat itse kokea, että ovat enemmän suomalaisia kuin omaa kansallisuuttaan edustava. Viiden työpaikkaohjaajan mielestä lähtömaalla on merkitystä, miten opiskelija toimii eri tilanteissa.

V 1. *”Eroa olen huomannut kahesta maasta tulevista kansalaisuuksista: aafrikan kulttuurista tulijoille on vaikea saada selväksi mitä tarkoittaa työaika ja tarkat kelloajat, jos on sovittu tapaamiset esimerkiksi. Osa virolaisia taas yrittää lyhentää työaika ja lähteä kotiin aikaisemmin, väärentää työajanseuranta lomakkeita. ei kaikkia, mutta tapahtu enemmän kun toisille kansalaisuuksille. Heille pitää taas painostaa perehdytys vaiheessa ja myös myöhemmin sitä osa.”*

Työntekijä on saattanut myös tehdä aikaisemmin urakkatyötä, jossa työ merkitään työaikaseurantaan urakan mukaan, vaikka olisi tehnyt työn nopeammin. Silloin kyseessä ei välttämättä ole väärennös vaan erilainen ajattelutapa. Aikakäsitys on erilainen monessa kulttuurissa verrattuna suomalaisiin. On kulttuureita joissa aika ajatellaan virtaavampana käsityksenä. Näissä kulttuureissa on normaalia ajatella, että mitä ei ehditä tehdä tänään voidaan tehdä huomenna. Puhtausalan työpaikkaohjaajat olivat sitä mieltä, että he huomioivat ohjauksessaan kulttuuritaustat. Kulttuuritaustojen huomioiminen on tärkeää, mutta niiden ymmärtäminen ei silti kaikilla ole riittävällä tasolla. Ristiriitaiset kokemukset voivatkin johtua tästä.

V 1. *”Meillä on yleiset perehdytysäännöt kaikille työntekijöille. Mutta kyllä otetaan huomio eri kulttuuritaustatkin. Olen kuitenkin huomannut että yleisesti ei ole väliä*

*mistä maasta ihmiset ovat kotoisin, väliä on heidän asenne ja miten motivoitunut he on.”*

*V2 ”Käymme myös läpi miten meillä tehdään töitä ja kulttuurisia mahdollisia eroja.”*

Väärinkäsityksiä saattaa syntyä työpaikkaohjaajan ja työssäoppijan välillä johtuen erilaisista kulttuuritaustoista. Maahanmuuttaja on tottunut noudattamaan oman maan kulttuuriin liittyviä tapoja. Työpaikkaohjaajan olisikin hyvä ottaa selvää etukäteen maahanmuuttajaopiskelijan kulttuurista ja siihen liittyvistä tavoista. Tällöin pahemmilta ongelmilta ehkä vältyttäisiin, kun työpaikkaohjaaja on tietoinen asiasta jo etukäteen. (Nieminen & Kemppe, 2007, 5.) Työelämän periaatteet eivät myöskään ole kaikissa kulttuureissa samanlaiset, joten myös ne on työpaikkaohjaajan hyvä tietää ja selvittää etukäteen.

Puhtausalalla on töissä paljon naisia, myös esimiehet ovat yleensä naisia. Yhden työpaikkaohjaajan vastauksessa nousi esille se, miten tietyn kulttuurin miehet eivät halua ottaa ohjeita vastaan naisilta. He kokevat, että nainen on aina miestä alempana eikä voi antaa ohjeita miehille. Toinenkin työpaikkaohjaaja koki, että sukupuoliroolit vaikuttavat tietyn uskonnon edustajilla.

Suomessa työelämän tärkeitä erityispiirteitä on, että tasa-arvoa pidetään työelämässä tärkeänä. Tämä näkyy muun muassa siinä, että esimies-alaisuudessa kynnys keskusteluun on matala ja tiimityöskentely on lisääntynyt työelämässä. Puhuttelukäytännöt esimiesten ja alaisten välillä ovat tasa-arvoiset. Työntekijöihin liittyvää keskinäistä tasa-arvoa on säädetty lailla. Työuralla eteneminen perustuu henkilökohtaiseen osaamiseen eivätkä siihen liity mitenkään sukulaisuussuhteet. Myös nainen voi olla miesten esimiehenä. (Nieminen & Kemppe, 2007, 9.) Mäkipää ja Piili (2009, 30.) ovatkin todenneet, että Pohjoismaissa pitkälle edennyt sukupuolten välinen tasa-arvo saattaa tuoda ongelmia epätasa-arvoisesta lähtömaasta tulevien henkilöiden kanssa. Salmenkangas (2007, 9.) on todennut, että myös työpaikan ennakkoluulot ja asenteet voivat olla maahanmuuttajaa kohtaan kulttuuri-peräisiä, joten heiltä odotetaan tietynlaista toimintaa jo etukäteen.

V 7. *”Miespuoliset välillä hankalia kun ei ota naisilta ohjeita vastaan johtuen kulttuurista.”*

V5. *”Erityisesti islaminuskoiset saattavat olla vanhoillisia, miesten naisten erot korostuvat.”*

Seitsemän työpaikkaohjaajan mielestä opiskelijat eivät aina ymmärrä, ettei Suomessa voi lähteä kesken työpäivän tai kesken työtehtävän rukoilemaan. Yksi työpaikkaohjaaja mainitsi musliminaisten vaatetuksen, joka on välillä haasteena, koska se on sekä hygieenisuus-, että työturvallisuusriski. Uskontojen painotus vaihtelee kulttuureittain. Suomessa ei aina osata edes ymmärtää miten suuri osa se on monen kansallisuuden arkea. Ulospäin näkyvät vahvimmin uskonnot, joissa on vahvat käyttäytymisen mallit ja perinteet liittyen uskonnon harjoittamiseen, miesten ja naisten rooleihin, nuorten ja vanhempien suhteisiin, erilaisuuden sallimiseen, pukeutumiseen ja ruokailuun. Kulttuuriin liittyvä pukeutuminen ei myöskään tarkoita sitä, ettei voisi tehdä töitä, vaikka haluaakin pukeutua oman uskonnon mukaan. Esimiesten asenne saattaa olla joskus jyrkkä, joten työpaikalla olisi varmasti hyvä käydä keskustelua siitä miten muihin kulttuureihin suhtaudutaan ja voisiko eri kulttuureja edustavien kanssa tehdä myös kompromisseja, jotta työnteko sujuisi kaikkien toivomalla tavalla. Mäkipään ja Piilin (2009, 24–25.) mukaan oman ryhmän uskontoa ei saa kyseenalaistaa ilman, ettei saisi muilta saman uskon jäseniltä paheksuntaa ja pelkoa Jumalan tai auktoriteetin vihasta.

Salmenkangas (2009, 14–15.) on todennut, että ns. vähemmistökulttuurista tulevien on perusteltava omaa arvomaailmaansa enemmän kuin valtaväestöön kuuluviensa. Hänen mielestään kaikkien viihtyvyys paranisi, jos vähemmistöjenkin tarpeet huomioitaisiin arjessa ilman, että niitä tarvitsee perustella. Perusteluja halutaan usein kuulla, jotta pystytään ymmärtämään paremmin kulttuurien erilaisia tapoja toimia, ja silloin myös keskinäinen sopusointu säilyy paremmin.

V 1. *”On eroja eri kulttuurien välillä. Nämä olen itse havainnut, ei siis mitään tieteellistä tutkimusta näistä, vaan oma kokemus. Filippiinit, Thaimaa ja sieltä suunnalta tulevat sanovat hymyillen ymmärtäneensä asian, koska heidän kulttuurissaan on suuri loukkaus sanoa esimiehelle ja varsinkin naiselle en ymmärrä tai vas-*

*taan. Eesti ja lähialueiden maat, henkilöt usein kertovat osaavansa kaiken, mutta todellisuus on kuitenkin jotain muuta. Heillä on usein hyvin vahva itsetunto, tai ainakin niin he antavat olettaa. Turkki, Egypti ja sieltä suunnalta tulevat ovat hyvin nopeasti kiihtyviä, nopeatempoisia ja kuuntelu ei ole välttämättä heidän vahvin osaaminen. Sanotaan hyvin helposti joo joo, ja halutaan asiassa eteenpäin. Afrikan maista tulevat ovat usein hyvin ystävällisiä, aurinkoisia, helposti lähestyttäviä. He ovat asiakaspalveluhenkisiä, helppo kommunikoida.”*

*V 3. ”On siinä eroa tuleeko virosta tai somaliasta. Minun muslimityöntekijöiden kanssa on keskusteltu rukoilemisesta ja heillä on lupa perjantaisin käydä rukoilemassa. Tietenkin sukupuoliset erot kättelemiset, wc:n siivous (joskus joku ei ole voinut siivota?)”*

*V 5. ”Keskeinen ero on uskonnolla. Työnteko on hankalaa kun on mahdollisesti rukoushetkiä yms. pukeutumiseen liittyviä rituaaleja.”*

### 7.2.3 Kokemukset oppimisen tukemisesta

Puhtausalan työpaikkaohjaajien kyselyssä nousi oppimisen tukeminen tärkeälle sijalle. He pohtivat sitä, miten opiskelija parhaiten oppii ohjaustilanteissa ja mitä tukea maahanmuuttajaopiskelijat tarvitsevat ohjaustilanteessa. Ohjaustilanteessa kerrottiin käytettävien kuvia ja opetusvideoita. Nieminen ja Kemppe (2007, 19–20.) sekä Pehkonen (2007, 21.) toteavat, että ohjaustilanteessa on hyvä käyttää erilaisia menetelmiä, kuten käytännössä näyttäminen sekä erilaiset kuvat ja videot.

*V 2. ”Käytämme jonkin verran kuvia/nimiä apuna. Meillä on myös paljon ohjaus videoita, joita siivoojien kanssa käydään.”*

*V 7. ”näyttämällä, kuvien kera”*

Jos opiskelija ei ymmärrä kieltä riittävästi, on tärkeää, että työpaikkaohjaaja näyttää työn itse. Neljä työpaikkaohjaajaa mainitsi, että he näyttävät työn ensin itse.

V2 ”Näytämme ensin itse, miten tehdään, jonka jälkeen hän itse tekee. Ohjaamme ja korjaamme mahdolliset ”virheet”.

V 6. ”Ensiksi itse näytän miten työt tehdään oikein ja kysyn ymmärsikö hän sano-  
mani asiat. Käyn katsomassa miten hän tekee työnsä ja siinä samalla korjaan niin  
sanotusti väärin tehdyt työt.”

V 9. ”Osastolle harjoittelemaan oman ohjaajan kanssa. Teen ensin itse esim. poti-  
lashuoneen ylläpitosiivouksen ja opiskelija tekee sitten toisen huoneen ja siinä oh-  
jaan mukana käyden työjärjestystä läpi yms.”

Työn näyttämällä saadaan työnteko konkreettisemmaksi työssäoppijalle. Usein kielitaito on heikko, ja työssäoppija ei tiedä miten kuuluisi tehdä oikein, koska ei ole ymmärtänyt riittävän hyvin, kun asia on hänelle kerrottu. Tämä vaikuttaa myös motivaatioon ja haluun saada töitä. Työnantajalle on tärkeää, että työssäoppijan sisäänajo työhön ja työelämään on riittävä, jotta hän myös pysyy työssä eikä lope-  
ta työtä.

#### 7.2.4 Kokemukset ohjaus- ja perehdytystilanteiden haasteista

Neljätoista työpaikkaohjaajan mielestä maahanmuuttajaopiskelijoiden ohjaami-  
sessa ja perehdytyksessä haasteellisinta on opiskelijoiden suomen kieleen liittyvät  
puutteet. Työpaikkaohjaajien mielestä on tärkeää, että maahanmuuttajaopiskelija  
ymmärtää, mitä hänelle on sanottu ja jos ei ole ymmärtänyt, kertoo sen. Vuorovai-  
kutustilanteissa tärkeää on se, mitä sanotaan eli puheen asiasisältö. Työpaikkaoh-  
jaajien täytyy kertoa, mitä he toivovat tai haluavat opiskelijoilta. Suomalaiset viesti-  
vät suoraan, he tarkoittavat mitä sanovat, eivätkä turhaan kiertele asioita. Suoma-  
laiset eivät yleensä harrasta ns. small talkia. Vuorovaikutuksessa ja viestinnässä  
on paljon tiedostamattomia sääntöjä, jotka liittyvät yhteisöön, jossa olemme kas-  
vaneet. Näistä syntyy usein kulttuurien välille väärinkäsityksiä. (Mäkipää & Piili  
2009, 39–40.)



V 1. *"Kielitaito ja asenne työhön. Perehdyttävä turhautuu, jos samaa asia toistetaan ja tilannetta ei kenties saada kohennettua. Jos kielitaito on niin heikko, että kaikki on kokoajan "hyvä ja hyvin"*

V 2. *"Haastellisin on, että saat ihmisen kanssa yhteyden ja yhteisymmärryksen hänen tekemisestä ja työn tarkoituksesta. Että he ymmärtävät sen tärkeyden, ja on motivoitunut tekemään työnsä mahdollisimman hyvin."*

V 3. *"Varmuus ymmärtämisestä."*

V 4. *"Saada oppilas ymmärtämään miksi joku työ tehdään tietyllä lailla, koska voi olla, ettei hän ymmärrä perusteluita."*

Koulutukseen tulevilla opiskelijoilla on yleensä kielitesti koulutuksen alussa. Heillä on myös suomen kielen opetusta sisällytetty koulutukseen. Silti heidän kielitaitonsa ei riitä ymmärtämiseen. Olisi hyvä jos työpaikkaohjaajilla olisi riittävä työkalupakki, joka olisi tukemassa heidän työtään. Työpaikkaohjaajien työ jää usein tärkeysjärjestyksessä huonolle sijalle.

V 5. *"Saada toinen ymmärtämään, miksi tehdään näin (joskus väännetään rautalankaa tosissaan)"*

V 6. *"Ymmärretyksi tuleminen ja ymmärtäminen. Rohkaisen kysymään jos ei ymmärrä asioita."*

V 7. *"Saada ihminen kysymään ja kyseenalaistamaan tekeminen. Ymmärtämään miksi pitää juuri kyseisellä tavalla tehdä."*

Kyseenalaistaminen totuttuja tapoja kohtaan kertoo siitä, että työssäoppija on ymmärtänyt tekemisen eikä hän työskentele rutiininomaisen mallin mukaan. Ymmärryksen kautta on mahdollisuus kehittää omaa työtään ja omia toimintatapojaan ja myös perustella miksi tekee työt toisella tavalla kuin on opetettu.

V 9. *”Saada varmuus, mitä henkilö on oikeasti ymmärtänyt/omaksunut. Ja varmistus siitä, että hän toimii annetun perehdytyksen mukaan jatkossakin.”*

Kielitaitoon ei kuulu pelkästään puhuminen vaan myös kirjoittaminen, kuunteleminen ja lukeminen. Näiden oppimisessa on eroja. Joku voi oppia vieraan kielen puhumisen nopeastikin, kun taas jollekin toiselle kirjoittaminen sujuu helpommin ja nopeammin. Maahanmuuttajaopiskelija osaa usein puhua näennäisesti hyvin, mutta silti hänellä on vaikeuksia ymmärtää joko puhuttuja tai kirjoitettuja viestejä. Hänellä on hallussaan yleiskieli, mutta työpaikkaan liittyvä ammattisanasto ei ole hallussa ja se tuo ymmärtämiseen ongelmia. Haasteita ymmärtämiseen voivat tuoda eri murteet. Ohjaaja puhuu liian nopeasti, jolloin maahanmuuttajaopiskelija ei ehdi ymmärtämään hänen puhettaan. (Nieminen & Kemppe, 2007, 16–17.)

Yhdeksän työpaikkaohjaajan mielestä kaikki maahanmuuttajat eivät ymmärrä eivätkä osaa puhua suomea. Nämä kielitaidon puutteet tuovat ohjaustilanteisiin haasteita. Eri maista tulevat saattavat antaa ymmärtää, että he ymmärtävät kieltä, mutta eivät kuitenkaan toimi miten ohjaaja on opastanut.

V 3. *”kielitaito ja ymmärtäminen, kulttuurierot tiiviimpi seuranta, ettei pääse syntymään väärinymmärryksiä”*

V 6. *”Maahanmuuttajat sanoo usein joo joo, eikä uskalla sanoa, ettei ymmärtänyt asiaa. Joutuu aika monta kertaa sanomaan tai näyttämään saman asian.”*

V 7. *”Kielitaito tai sen puute, ei osata lukea (on kokemusta) ymmärryksen puute,”*

V 8. *”Varattava enemmän aikaa, varmistettava useampaan kertaan, miten asia on ymmärretty. Myös itse perehdytysajankohdassa tulee huomioida kenties jo etukäteen, onko henkilö paikalla perjantaisin klo. 12. Kerrattava enemmän, varmistuttava suomen kielen tasosta.”*

V 9. *”Maahanmuuttajan kielitaito jos on kovin suppea tai ei rohkene muuten ilmaista itseään, niin perehdytys/ohjaus tilanne voi olla hyvinkin haasteellinen. Voiko tarkistaa ja miten onko asia ymmärretty oikein, väärinkäsityksiltä ei voi välttyä.”*

### 7.2.5 Onnistumisen kokemukset

Puhtausalan työpaikkaohjaajien mukaan työssäoppimisjaksolla ohjaaja saa onnistumisen iloja, kun maahanmuuttajaopiskelija pystyy työskentelemään itsenäisesti. On tärkeää, että työ tehdään annettujen ohjeiden mukaan. Henkilöstön oma-aloitteisuutta, vastuuntuntoa ja aktiivisuutta arvostetaan. (Mäkipää & Piili 2009, 49–50.) Myös se, että näkee opiskelijan työskentelevän annettujen ohjeiden mukaan, tuo työpaikkaohjaajalle onnistumisen tunteen.

V 1. ”Se kun työntekijä pystyy suhteellisen itsenäiseen työhön nopeasti. On oma-aloitteinen, reipas ja kyselee. Uskaltaa sanoa, ettei ymmärrä. Jatkaa koeajan jälkeenkin”

V 2. ”Onnistumisen tunne on, kun työntekijä ymmärtää tehtävänsä.

V 3. ”Kun oppilas oivaltaa asioita ja pystyy tekemään kokonaisuuksia itsenäisesti, monesti havaitsee onnistumisen ilon oppilaassa, joka tarttuu itseensä”

V 4. ”Kun näkee perehdytettävän innostuvan ja tulee tekemisen meininki. Se päivä, kun henkilö pystyy tekemään itsenäisesti ilman vierihoitoa”

V 5. ”Kun uusi henkilö tekee asiat niin kuin on sovittu. Työmoraali on myös käytössä, vaikka esimies ei ole paikalla.”

V 6. ”Kun työntekijä oivaltaa miksi on kevyempää tai hygieenisempää tehdä juuri määrättyllä tavalla. Kun saa kiitosta opastuksesta, tietää tehneensä hyvän työn.”

V 7. ”Kun opastettava osaa tehdä työtä itsenäisesti opastuksen jälkeen, ja on siitä myös itse iloinen”

V 9. *”Onnistumisen kokee, kun perehdytettävä pystyy kertomaan ja/tai näyttämään saamansa opin. Kun näen käytännössä, että hän toimii saamansa opastuksen tavoin.”*

V 10. *”Kun huomaa että opiskelija on oppinut ja ymmärtänyt perehdytyksen ja haluaa kokeilla yksistään”*

Yksi työpaikkaohjaaja koki, että asiakkaalta tullut kiitos tuo itselle myös onnistumisen kokemuksia työpaikkaohjauksesta.

V2. *”Asiakkaalta tulee kiitosta. Kyllä, niitä kiitoksiakin tulee.”*

#### 7.2.6 Epäonnistumisen kokemukset

Puhtausalan työpaikkaohjaajien mielestä epäonnistumisen tunteita tulee, kun työpaikkaohjaaja on omasta mielestään tehnyt parhaansa tai maahanmuuttajaopiskelija sanoo ymmärtäneensä, mutta ei silti toimi ohjeiden mukaan. Yhden työpaikkaohjaajan mielestä jotkut opiskelijat ovat ns. ”velttoja ja motivoitumattomia”. Mäkipää ja Piili (2009, 50) toteavat, että suomalaiset ovat tehtäväkeskeisiä ja heille on tärkeää, että työ tehdään tunnollisesti ja omasta osaamisesta voidaan olla ylpeitä. Työpaikkaohjaajien mielestä kaikkien tulee tehdä työnsä mahdollisimman hyvin.

V 1. *”Opastettava henkilö kertoo ymmärtäneensä asian, voi jopa sanallisesti puhua oikein oikeasta asiasta, mutta käytännössä toimii toisin. Näen konkreettisesti, että toimitaan täysin vastoin perehdytystä.”*

Työssäoppijat haluavat miellyttää ohjaajia ja ajattelevat, että jos sanoo ymmärtävänsä niin se on hyvä asia. Työelämässä on myös usein tilanteita, joissa vakituiset työntekijätäkään eivät työskentele kuten kuuluisi, joten työssäoppija ei halua työskennellä eri lailla kuin muut, vaikka tietäisi, että työskentelee vastoin perehdytystä.

V 2. *”Epäonnistumisen tunne on, kun olet antanut itsestä parhaan puolen ja yrittää työntekijälle opastaa uusia asioita, mutta työntekijä ei ole kiinnostunut ja ei halua*

*oppia. Onneksi tosi harvoin, silloin yleensä koeaikoina, meidän yhteistyö loppu siihen.”*

*V 4. ”Motivoimattomuus, velttous, haluttomuus tarttua työhön, joskus on tehnyt mieli sanoa, ettei tämä ole sinun alasi.”*

*V 8. ”Kun työ ei suju opastuksesta huolimatta.”*

Näissä tilanteissa ohjaaja voisi pohtia myös, mikä haittaa opastuksen onnistumista. Osaako ohjaaja asettua työssäoppijan asemaan, jotta pystyisi ymmärtämään paremmin, mikä on ongelmana. Ohjaaja saattaa olla myös epävarma omista ohjausmenettelyistään, mikä näkyy myös työssäoppijalle.

*V 3. ”Kun yhteistä ”taajuutta” ei saada.”*

*V 5. ”kun on jo kymmeniä kertoja opastettu ja näytetty eikä pysty vastaanottamaan tietoa eikä käytännössä toimimaan ohjeistuksen mukaan. Kun huomaa, että toinen ei ymmärrä yhtään mitään.”*

*V 9. ”Jos samaa tilannetta kerrataan liian monta kertaa. Tai perehdytettävä ei jostain syystä kerro, että ei osaa tai ymmärrä jotain asiaa”*

*V 10. ”Kun opiskelijalle on selittänyt jonkin asian moneen kertaan ja kysynyt ymmärtääkö hän ja hän on vastannut ymmärtävänsä ja kuitenkin tekee ja toimii toisin ja täytyy uudelleen käydä asia lävitse niin tuntuu, että kuinka tämän nyt selittäisin, jotta asia ymmärrettäisiin.”*

Kieleen liittyvät ymmärtämisen ongelmat ovat yleisiä, koska heikosti kieltä taitavia työssäoppijoita on suhteellisen usein. Ohjaaja voisi pohtia etukäteen miten juuri työhön tulevan henkilön kanssa tulee toimia, jotta hän ymmärtäisi paremmin. Näissä tilanteissa olisi hyvä käyttää kuvia ja videoklippejä, jotta työssäoppija voi nähdä miten työ tulisi tehdä. Myös on tärkeää, että itse aina näyttää miten työ tulee tehdä eikä vain kerro suullisesti.

### 7.2.7 Palautteen pyytäminen ohjaus- ja perehdytystilanteista

Puhtausalan työpaikkaohjaajat ottavat harvoin opiskelijoilta palautetta kirjallisena. Yhdeksän työpaikkaohjaajan mielestä suullinen palaute on helpompi pyytää. Maahanmuuttajaopiskelijoilla kirjallisen palautteen antaminen saattaa olla vaikeaa. Kaikki maahanmuuttajaopiskelijat eivät osaa kirjoittaa suomeksi.

V 1. *”Suullisena ja välittömästi, kun se käy luontevasti”*

V 5. *”Yleensä suullisesti, koska kirjallinen ilmaisu saattaa olla vielä hankalampaa kuin suullinen.”*

V 9. *”Suullisena ja heti opastuksen jälkeen, kirjallinen tuottaa vielä enemmän vaikeuksia kuin suullisena annettu. Samalla saa myös itse vähän käsitystä onko oppi mennyt perille.”*

Palautteen saaminen on työpaikkaohjaajille tärkeää. Palautteen perusteella näkee, miten oma työpaikkaohjaus on onnistunut. Vaikka suoranaista palautetta ei saisi-kaan, niin palautteen omasta ohjauksesta näkee maahanmuuttajaopiskelijan käytännön työstä.

V 3. *”En ole pyytänyt erikseen, olen kyllä saanut suullisesti palautetta silloin, kun kysyn miten asiat on tullut selväksi.”*

V 7. *”En suoranaisesti, koska maahanmuuttajat eivät anna rehellistä palautetta. Palaute tulee siitä, kun he kertovat mitä heidän pitää tehdä. Perehdyttäjät tietää tästä onko oppi mennyt perille.”*

Palautteen kerääminen on tärkeää, jotta työpaikkaohjaaja voi kehittää omaa työtään. Ohjaaja saattaa kuitenkin kerätä palautteet muodollisuuden vuoksi. Hänellä saattaa olla omia perusteluja, jotka ovat hänen mielestään niin hyviä, että sivuuttaa palautteet edes niitä miettimättä. Palautteet ovat ohjaajalle oman työn kehittämistä ja peiliin katsomista, mikä on usein vaikeaa. Työtään arvostavat työpaikka-

ohjaajat ottavat palautteet vakavasti ja haluavat kehittää palautteiden kautta työtään.

### 7.2.8 Työssäoppimisjakson ohjauksen kehittäminen

Työssäoppimisjakson jälkeen työpaikalla yhdessä oppilaitoksen kanssa pohditaan, miten työssäoppimisjakson ohjaustilanteita voisi kehittää. Keskusteluissa on apuna opiskelijoiden antama palaute sekä työyhteisön antama palaute. Palautteiden avulla mietitään kehittämiskeinoja. (Frisk 2012, 16.)

Kuusi työpaikkaohjaaja mainitsee, että työpaikkaohjausta voisi kehittää ajankäytön suhteen. Heidän mielestään ohjaustilanteisiin ei ole riittävästi aikaa, joten opastus tapahtuu kiireellä. Työelämän hektisyys on nykypäivänä arkea. Työelämässä henkilöstöresurssit ovat pienet ja tehtäväjako ei aina ole tasapuolista. Uudistetulla tehtäväjaolla saattaisi olla vaikutusta siihen, että työpaikkaohjaukseen saisi lisää aikaa. Yksi työpaikkaohjaaja ehdotti myös, että lähtötason kartoituksen avulla voitaisiin selvittää opiskelijan lähtötaso, jonka avulla voitaisiin suunnitella ohjaustilanteet opiskelijalle sekä hänen oppimistaan tukeva ohjaus. Lähtötason kartoitus olisi tukemassa ohjausta, koska sen avulla saataisiin selville, minkä verran ohjausta tarvitaan. Tällöin opiskelijalle voisi tehdä selkeän suunnitelman ja ohjauksen resurssit voitaisiin jakaa tarpeen mukaan eri opiskelijoiden suhteen.

Yksi työpaikkaohjaaja ehdotti työpaikkaohjaajille ”täsmä”-koulutusta. Yhden työpaikkaohjaajan mielestä työpaikkaohjaajana voisi toimia henkilö, jonka kanssa olisi yhteinen kieli. ”Täsmä”-koulutukset työpaikkaohjaajille olisi hyvä idea. Työpaikkaohjaajille pidetään työpaikkaohjaajakoulutuksia, joissa käydään läpi ohjaukseen liittyviä asioita, mutta substanssiosaamiseen liittyvää koulutusta tarvittaisiin enemmän. Koulutukset työpaikkaohjaajille voisivat olla yrityksen sisäistä koulutusta, koska jokaisessa yrityksessä on oma substanssiosaamisensa, jonka osaavat parhaiten siellä työskentelevät henkilöt.

*V1. ”Tarpeeksi aika uuden kanssa pitää olla, että varmistuis hänen osaaminen ja tekeminen”.*

V2. *"Aika asettaa välillä suuret haasteet. Ei valitettavasti kerkiä perehdyttämään itse niin hyvin, kun haluaisi ja olla mukana useampi päivä".*

V4. *"Siitä kiinnostuneille lisää "täsmäkoulutus" työpaikkaohjaamiseen".*

V5. *"Siivoustyönohjaajilla pitäisi olla vain yksi perehdytettävä kerralla. Aika ei riitä".*

V8. *Joskus voisi auttaa että olisi yhteinen kieli, esim. venäläinen perehdyttää venäläistä mutta siinä on myös ongelma, miten varmistan että tieto on varmasti oikea".*

V9. *"Olen miettinyt, ehkäpä ainakin joissakin tapauksissa ohjauksen voisi tehdä pienimmissä osioissa, tosin silloin siihen menee enemmän aikaakin jota useimmiten on kuitenkin vähän tai rajallisesti käytössä. Myös hyvä käytäntö olisi jatkoperehdytyksen tekeminen alkuperehdytyksen jälkeen".*

Ohjauksen paloittelu on työssäoppijan kannalta hyvä asia. Jos kaikki asiat käydään yhdellä kertaa läpi tulee liikaa asiaa, eikä työssäoppija muista mitä on kerrottu. Selkeät ohjeet voisi antaa myös kotiin luettavaksi, jolloin työssäoppija saisi tutustua niihin rauhassa ja sitä kautta myös sisäistää asiat paremmin.

V10. *"Ohjausta voisi kehittää myös niin, että ensin käyttää hieman aikaa lähtötason kartoitukseen, jolloin tietää miltä tasolta lähdetään ja varmaan tätä kautta myös lopputulos olisi parempi.*



## 8 Yhteenveto

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, millaisia kokemuksia maahanmuuttajaopiskelijoilla on työssäoppimisjaksolla ohjauksesta sekä miten puhtaanapitoalalla työskentelevät työpaikkaohjaajat kokevat maahanmuuttajien ohjauksen työssäoppimisjakson aikana.

Maahanmuuttajaopiskelijoiden haastatteluissa nousi esille neljä teemaa, jotka olen ottanut tutkimuksessani syvempään tarkasteluun. Nämä teemat ovat työssäoppimisjakson alussa olevat kokemukset, työssäoppimisjaksolla työskentely ja siihen liittyvät kokemukset, työpaikkaohjaajien ohjaus työssäoppimisjaksolla ja työpaikkaohjaajien asenne työssäoppimisjaksolla.

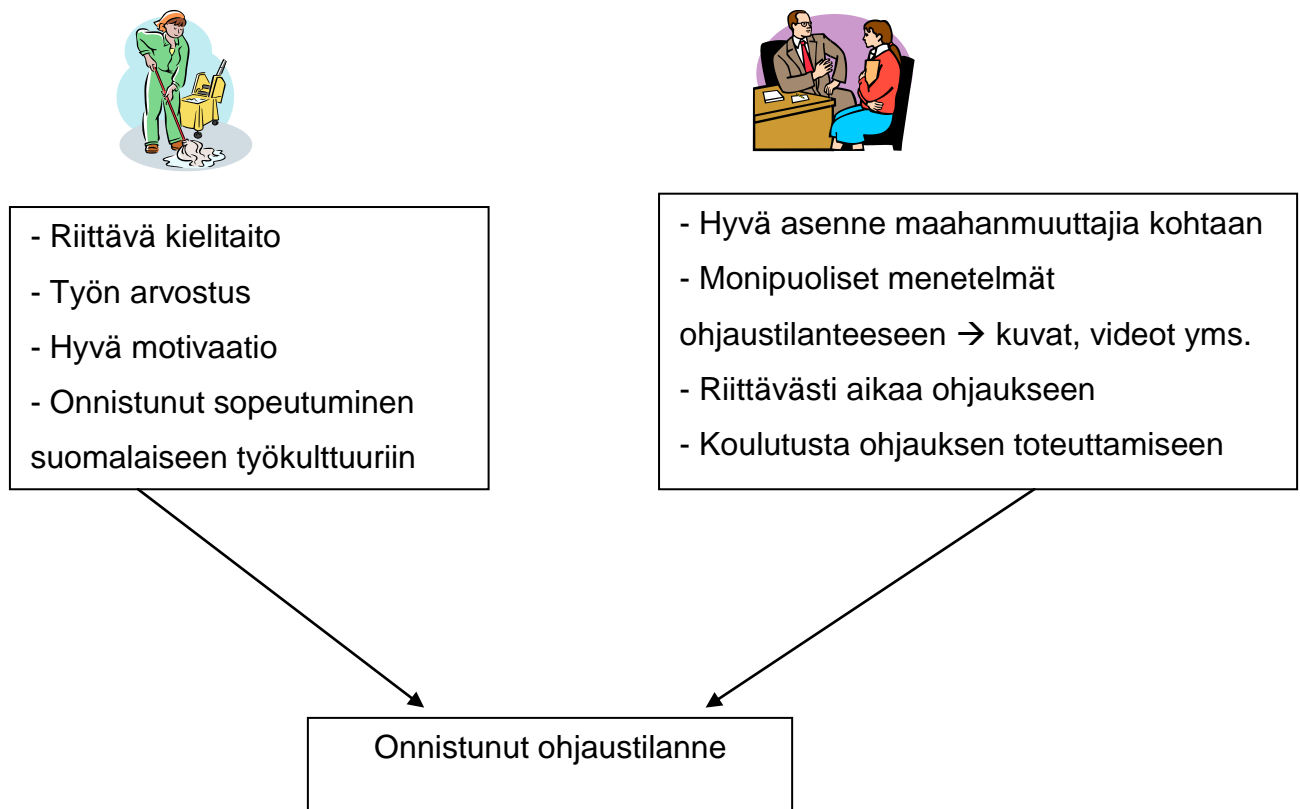
Tutkimuksessa tuli esille se, miten maahanmuuttajaopiskelijat kokivat ensimmäisen työpäivän ja työviikon tunnelmat, yksintyöskentelyn työssäoppimisjakson aikana, ohjauksen puutteen ja ohjaajien asenteen. Suurin osa koki, että kaikki oli kivaa ja hyvää ilman ongelmia. Silti oli myös opiskelijoita, jotka olivat kokeneet ensimmäiset päivät ja työpaikkaohjaajien ohjaamisen ja asenteen huonoina. Opiskelija oli joutunut pesemään ensimmäisenä päivänä useamman tunnin lattiakaivoja yksinään ilman, että kukaan edes kävi häntä katsomassa. Tämän kokemuksen kautta opiskelija on kokenut kaikki asiat, joita tuli myös muissakin opiskelijoiden kommenteissa esille. Nämä neljä teemaa, jotka nousivat vahvasti haastattelussa esille, ovat asioita, jotka liittyvät mielestäni työpaikkaohjaajan ja työyhteisön riittävään ohjeistamiseen siitä, miten tulisi toimia työpaikkaohjaajana. Frisk (2012, 6–7) on korostanut, että on tärkeää valmistautua huolella siihen, kun opiskelija tulee työssäoppimisjaksolle. Työpaikkaohjaajan tulee suunnitella ja miettiä miten hän voi olla edistämässä opiskelijan oppimista työssäoppimisjakson aikana.

Työpaikkaohjaajat kokivat kielitaidon ja ymmärtämisen heikon tason tuovan paljon haasteita ohjaamistilanteissa, koska opiskelijat voivat sanoa, että ovat ymmärtäneet ohjeet. Ymmärtäminen voi olla hetkellistä ja asia unohtua saman tien, koska ohjeet eivät tule äidinkielellä. Asiaa saattaa tulla kerralla paljon, mikä myös hanka-

loittaa asian sisäistämistä. Myös uskonto ja sen merkitys nousivat esille. Puh-  
taanapitoalalla työskennellään asiakkaan tiloissa, ja niissä tulee noudattaa asiak-  
kaan laatimia sääntöjä, joihin ei todennäköisesti kuulu rukoileminen. Myös työaiko-  
jen noudattaminen koettiin haasteellisena. Nämä seikat tuovat haasteita erityisesti  
miespuolisten muslimiuskoon kuuluvien kanssa. Työpaikkaohjaajat korostivat sitä,  
miten lähtömaa ja sen kulttuuri vaikuttavat asenteeseen. He luettelivat maita, joi-  
den edustajat heidän mielestään työskentelevät hitaasti tai nopeasti ja missä  
maassa asenne ei heidän kokemuksensa mukaan ole kohdallaan.

Työpaikkaohjaajat halusivat omaan työhönsä enemmän aikaa ja koulutusta. Tä-  
mä asia nousi myös opiskelijoiden haastattelussa esille, kun opiskelijat kokivat, et-  
tä jos työpaikkaohjaajilla ei ollut riittävästi aikaa opastaa, he jättivät opiskelijan  
työskentelemään yksin ehkä heikolla ohjeistuksella. Jos työpaikkaohjaaja olisi  
saanut riittävän koulutuksen työhönsä, hän olisi tiennyt, miten tulisi ohjata opiskeli-  
jaa, joka tulee ensimmäistä kertaa työssäoppimisjaksolle. Työpaikkaohjaajille on  
olemassa koulutusta, joka keskittyy työssäoppimisen ohjaamiseen. (Lepistö ym.  
2002, 12.)

Alla oleva (kuva 5) kertoo mitä onnistuneeseen ohjaustilanteeseen tarvitaan. Maa-  
hanmuuttajaopiskelijalta tarvitaan riittävä kielitaito, arvostus ja hyvä motivaatio  
puhtausalan työhön sekä onnistunut sopeutuminen suomalaiseen työkuulttuuriin.  
Työpaikkaohjaajalta tarvitaan hyvä asenne maahanmuuttajia kohtaan, monipuoli-  
set menetelmät ohjaustilanteisiin, esimerkiksi kuvat ja videot, riittävästi aikaa sekä  
koulutusta ohjauksen toteuttamiseen.



Kuva 5. Kuvaus onnistuneesta ohjaustilanteesta.

## 9 Luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella monin keinoin. Siitä ei ole olemassa yhtä yleisesti hyväksyttyä arviointikriteeriä kuten määrällisessä tutkimuksessa. Validiteettia ja reliabiliteettia laadullisessa tutkimuksessa arvioidaan laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet huomioiden. (Mäkelä 1990, 42.) Tutkimusprosessissa on aina luotettavuustarkastelu yksi tutkimusprosessiin kuuluva asia. Tuomen ym. (2004, 133–134) mukaan laadullisessa tutkimuksessa ei voi aineiston analyysivaihetta ja luotettavuuden arviointia erottaa toisistaan yhtä jyrkästi kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tässä luvussa pyrin tarkastelemaan seikkoja, jotka liittyvät luotettavuuteen. Eskola ja Suoranta (2005, 211) ovat todenneet, että laadullisen tutkimuksen arvioinnin luotettavuuden lähtökohtana on tutkijan avoin subjektiiviteetti ja luotettavuuden kriteerinä tekijä itse, koska laadullisen tutkimuksen arvioinnista ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita.

Halusin tutkimuksellani selvittää, miten puhtausalalla koetaan maahanmuuttajien työssäoppimisen ohjaus sekä miten maahanmuuttajaopiskelijat kokevat työssäoppimisjakson ohjaamisen työssäoppimisjakson aikana. Pohdin tutkimukseni aineiston keruumenetelmää puhtausalan työpaikkaohjaajilta pitkään, koska ajankohta oli vuoden lopussa, ja tiesin, että tämä saattaisi olla vaikuttamassa työpaikkaohjaajien vastaajien määrään. Joulukuussa on puhtausalalla kiire eikä silloin ole aikaa keskittyä asioihin, jotka eivät ole pakollisia. Tutkimukseen osallistuneiden vastauksissa saturaatio toteutui, koska samat asiat alkoivat toistua. (Hirsjärvi ym. 2002, 169.) Tältä osin pidän työpaikkaohjaajien kyselytutkimuksen vastausten määrää pro gradu-tutkimuksessani riittävänä.

Jotta tutkimusaineistoa voidaan pitää validina eli luotettavana, tutkimusmenetelmän, tutkimuksen toteutuksen ja käsiteltävän aineiston on pystyttävä kuvailemaan tutkittavaa ilmiötä (Anttila 1996, 470). Halusin saada tutkimukseeni vastauksia opiskelijoiden kokemuksista työssäoppimisjaksolla. Valitsin ryhmähaastattelumenetelmän, koska tiesin, että se olisi nopein tapa saada ryhmältä vastauksia. Oletin, että muiden haastateltavien läsnäolo saattaisi olla opiskelijoille positiivinen asia. Kurssikavereiden rohkeus kertoa asioista rehellisesti, voisi olla rohkaisevana tekijänä myös aremmalle opiskelijalle. Hirsjärvi ym. (2010, 210–211) ovat todenneet, että ryhmätilanne voi olla auttamassa niitä haastatteluun osallistujia, jotka eivät yksinään uskaltaisi tuoda mielipiteitään esille. Opiskelijoiden haastattelutilanne oli helppo järjestää, koska opiskelijat tulivat kouluun työssäoppimisjakson jälkeen ja heillä oli sovittuna yhteinen keskustelutilaisuus työssäoppimisjaksolta. Sovin opiskelijoiden kanssa, että tulen paikalle ja heidän keskustelunsa tallennetaan videolle.

Hirsjärven ym. (2002, 26–28) mukaan eettisyyttä tarkasteltaessa voidaan huomioida aiheen valinta, tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kohtelu sekä rehellisyys tutkimusprosessissa. Tutkimusprosessiin osallistuneet työpaikkaohjaajat valitsin tutkimukseeni sillä perusteella, että työpaikkaohjaajat ohjaavat usein opiskelijoitani, jotka ovat työssäoppimisjaksolla. Opiskelijat valitsin sen mukaan, miten tiesin heidän aloittavan työssäoppimisjakson tutkimukseni ajankohtaan liittyen parhaalla tavalla.

Ryhmähaastatteluaineiston litterointi vei aikaa, mutta oli helppoa, koska tallentaminen onnistui teknisesti hyvin. Toimin tässä tutkimuksessa sekä tutkijana että haastatteluaineiston litteroijana. Aloitin litteroinnin viikon sisällä ryhmähaastattelun suorittamisesta. Hirsjärvi ym. (2002, 184–185) ovat todenneet, että litterointi tulisi aloittaa mahdollisimman nopeasti, jotta laatu tutkimustuloksissa säilyisi hyvänä. On tärkeää, että tutkimukseen osallistujat voivat luottaa siihen, että heidän antamiaan tietoja on käsitelty luottamuksellisesti. Siksi olen tallentanut ryhmähaastattelun tutkimusaineiston tietokoneeni kansioon. Myös työpaikkaohjaajien kyselylomakkeen vastaukset olen tallentanut tietokoneeni kansioon siten, että niistä ei ole mahdollisuus saada selville kuka on ollut vastaajana kysymyksiin. Tällä tavoin olen voinut varmistaa sen, ettei kukaan ulkopuolinen pääse käsiksi tutkimusaineistoon koko tutkimusprosessin aikana. Tutkimusprosessin päättyessä kyselylomakkeet ja ryhmähaastattelun tallenteet ja kirjalliset litteraatiot hävitetään tutkijan toimesta poistamalla tiedostot tietokoneelta, tietokoneen roskakorista ja videonauhurista. Kirjalliset tallenteet olen tuhonnut paperisilppurilla.

Tutkimuksen luotettavuuteen on vaikuttamassa myös käytettyjen lähteiden luotettavuus. Tutkimuksessani olen pyrkinyt käyttämään mahdollisimman uutta aiheeseen liittyvää lähdekirjallisuutta. Lähdekirjallisuutta etsiessäni huomasin, että maahanmuuttajien työssäoppimisen ohjauksesta puhtaanapitoalalla ei ole vielä tehty tutkimuksia. Alaan liittyvää muuta lähdekirjallisuutta löytyy.

Tutkimusraporttia kirjoittaessani olen käyttänyt lähdeviitteitä systemaattisesti toisten tekstiä tai asiasisältöjä lainatessa. Viitteiden käyttöä täydentää lähdeluettelo. Koen, että sain työpaikkaohjaajilta vastauksia tutkimuskysymyksiini, joita kyselylomakkeen perusteella oli tarkoituskin saada. Opiskelijoiden vastaukset jäivät mielestäni suppeiksi, koska en riittävästi ohjannut keskustelua oikeaan suuntaan ja sitä kautta asioihin, joista halusin saada enemmän tietoa. Tutkimustulokset perustuvat aineistoon ja analyysiin. Tutkimusraportin kirjoittamisessa on pyritty käyttämään huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkimustulosten kokoamisessa on pyritty täsmällisyyteen ja rehellisyyteen.

## 10 Pohdinta

Puhtausalalla työskentelee tulevaisuudessa maahanmuuttajia enenevässä määrin. Maahanmuuttajien työssäoppimisen ohjaus pro gradu -tutkimuksen aiheena tuntui alusta alkaen itsestään selvältä aiheelta, koska aihe liittyy läheisesti työhöni. Tutkimuksen tekeminen on ollut haastava, mutta mielenkiintoinen prosessi. Tutkimus kohdistui työelämään ja puhtausalan opiskelijoihin, jotka siirtyvät työelämään.

Tutkimustulokset antoivat vastauksia asettamiini tutkimusongelmiin, joten tässä suhteessa koen tutkimukseni onnistuneen. Tutkimuksen tavoitteet saavutettiin siinä, että maahanmuuttajaopiskelijat ja työpaikkaohjaajat pohtivat työssäoppimisen ohjaukseen liittyviä kysymyksiä. Tutkijalle vahvistui tutkimuksen myötä työssäoppimisen kehittämisen ja työpaikkaohjaajien koulutuksen tärkeys.

Tutkimuksen teoriaosuudessa on tarkasteltu maahanmuuttajia suomalaisessa aikuiskoulutuksessa puhtaanapitoalalla, monikulttuurisuutta ja ohjaamista monikulttuurisessa työyhteisössä puhtaanapidon työtehtävissä. Puhtausalan työvoima muodostuu jo pääosin maahanmuuttajista ja jatkossa vielä enenevässä määrin. Olisikin tärkeää, että työelämällä riittäisi resursseja panostaa työssä oppimisjaksoilla ohjaamiseen ja sitä kautta saada motivoituneempaa ja alalle pysyvämpää työvoimaa.

Tutkimustulosten perusteella totean, että tärkeää on motivoida maahanmuuttajia hankkimaan riittävä suomen kielen taito. Riittävällä kielitaidolla pystytään omaksumaan puhtausalalla tarvittavat tiedot ja taidot. Maahanmuuttajaopiskelijalle kielitaidon ohella tärkeää on se, että hän sopeutuu suomalaiseen työkuulttuuriin. Suomessa työskennellessä noudatetaan suomalaista lainsäädäntöä ja siihen liittyviä työehtosopimuksia.

Työpaikkaohjaajien osalta tärkeää on tarjota heille riittävää koulutusta maahanmuuttajaopiskelijoiden työpaikkaohjaamiseen. Heille tulisi antaa riittävästi aikaa ohjauksen toteuttamiseen ja ohjauksen vaatimien materiaalien tuottamiseen. Posi-

tiiviset kokemukset maahanmuuttajaopiskelijoista työssäoppimisjaksolla vaikuttavat myönteisesti työpaikkaohjaajien asenteeseen maahanmuuttajaopiskelijoita kohtaan. Käsitukset ja kokemukset toimivat pohjana sille, miten ihminen jatkossa ymmärtää uuden kokemuksen (Uljens 1991, 96).

## Lähteet

Ahonen, S. (1994). Fenomenografinen tutkimus. Teoksessa: Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Toim. Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. Helsinki: Kirjayhtymä 111 - 160.

Alasuutari, P. (1994). Laadullinen tutkimus Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Anis, M. (2008). Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestötutkimuksen julkaisusarja D 47. Väestöliitto Helsinki.

Anttila, P. (1996). Tutkimuksen taito ja tiedonhankinta. Helsinki. Gummerus.

Arola, T., Cerf, J., Eskelinen, K., Leinonen, E., Mielonen, R., Suomaa, M., Ulmanen, V. & Wilén, R. (2008). Maahanmuuttajien ammatillisen koulutuksen ja näyttöjen kehittäminen. Monimuotoisille työyhteisöille. Kaakkois-Suomen työvoima- ja elinkeinokeskus. Oriveden kirjapaino.

Carey, M., A. (1994). The Group effect in focus groups: planning, implementing and interpreting focus group research. Teoksessa J. M. Morse (toim.) Critical Issues in Qualitative Research Methods. (ss. 225-243). Thousand Oaks London: Sage Publications.

Eteläpelto, A., Collin, K., & Saarinen, J., (2007). Työ, identiteetti ja oppiminen. Helsinki: WSOY.

Eskola, J. & Suoranta, J. (2005). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Forsander, A. (2000). Työvoiman tarve ja maahanmuuttopolitiikka – onko maahanmuuttajien osaaminen vastaus työvoiman kysyntään? Teoksessa Trux, M-L.



(toim.) Aukeavat ovet – kulttuurien moninaisuus Suomen elinkeinoelämässä. Helsinki: WSOY. 143–202.

Forsander, A., Ekholm, E. & Hautaniemi, P. (2001). Monietnisyys yhteiskunta ja työ. Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia. Palmenia-kustannus, Helsinki.

Forsander, A., Raunio, M., Salmenhaara, P. & Helander, M. (2004). Sykettä ja suvaitsevaisuutta. Globaalin osaamisen rajat. Helsinki: Edita.

Frisk, T. (2012). Työpaikkaohjaaja opiskelijan ohjaajana. Helsinki: Kyriiri Oy.

Gröhn, T. (1992). Fenomenografinen tutkimusote. Teoksessa: Laadullisia lähestymistapoja koulutuksen tutkimuksessa. Toim. Gröhn, T. & Jussila, J. Helsinki: Yliopistopaino, 1 - 47.

Heikkinen, H. (2008). Kokemuksia maahanmuuttajien ohjaamisesta puhdistuspalvelualan koulutuksessa. Teoksessa: Maahanmuuttajien tie työhön ja ammattiin – miten ohjaan, opetan ja kannustan. Toim. Pihlaja, L. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 51–52.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2002). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2010). Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hofstede, G. & Hofstede, J. (2005). Cultures and Organizations, Software of the Mind. New York: McGrawHill.

Hojer, B., Puukari, S. & Launikari, M. (2005). From early steps to a "fourth force" in counselling-historical and current perspectives on the development of multicultural counselling. Teoksessa Launikari, M. & Puukari S.(2005). Multicultural Guidance and Counselling. Theoretical Foundations and Best Practices in Europe, (s.74).

Kujala, T. & Wilkman, A., (2006). Jokainen siivota osaa? Ammattisiivouksen historiaa 1950–2000. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 3:5. Gummerus, Jyväskylä.

Koivumäki, K., Launikari, M. & Huotari, K.(2005). Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontatarpeiden ulottuvuuksia teoksessa Jaakola & Juntunen. (Toim.) Kotomaa, Uusimaa. Maahanmuuttajien osaaminen voimavaraksi M.O.V.I Uudenmaan TE-keskuksen julkaisuja 12.

Lepistö, I. & Saarinen, H. (2002). Työn oppiminen ja opettaminen. Palveluohjaajan käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 2:7. AO-paino.

Mandalios, M., Nummela, S., Roininen, E., & Sipilä, J. (2011). Matkalla Suomessa: Maahanmuuttanut ohjauksella kotoutumaan. Helsinki: Helsingin aikuisopisto.

Metsämuuronen, J. (2006). Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

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

Mykrä, T. (2007). Työpaikkaohjaaja oppimisen edistäjänä. Educa-Instituutti Oy. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Mäkelä, K. (1990). Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa K. Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. (s. 42). Helsinki: gaudeamus, Painokaari Oy.

Mäkipää, C. & Piili, M. (2009). Eläydy erilaisuuteen! Monikulttuurisuus puhtausalan työyhteisössä. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:12 Mikkeli: Siivoussektori.

Nummenmaa, A. R. & Virtanen, J. (2002). Ongelmasta oivallukseen. Ongelmaperustainen opetussuunnitelma. Juvenes Print-Tampereen Yliopistopaino Oy.

Näsälä, M. (2009). Näkökulmia monikulttuuriseen ohjaukseen. Kehittämishankeraportti. Jyväskylän ammatillinen opettajankorkeakoulu.

Sipiä, T. Kankkunen, P., Suominen, T. & Holma, T. (2007). Fokusryhmähaastattelu aineistonkeruumenetelmänä hoitotieteellisessä tutkimuksessa: esimerkkinä tutkimus ITE- itsearviointimenetelmän käytöstä johtamisen työvälineenä. Hoitotiede 2007.

Sippola, A., Leponiemi, J. & Suutari, V. (2006). Kulttuurisesti monimuotoistuvien työyhteisöjen kehittäminen. Pitkittäistutkimus 15 työkuulttuurin välittäjäryhmän toiminnasta ja vaikuttavuudesta. Helsinki: Hakapaino Oy.

Talib, M., Löfström, J. & Meri, M. (2004). Kulttuurit ja koulu. Avaimia kouluttajalle. Helsinki: WSOY.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2004). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Uljens, M. (1991). Fenomenography - A Qualitative Approach in Educational Research. Teoksessa: Kasvatustutkimuksen laadullisia lähestymistapoja. Kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien seminaari Oulussa 11. - 13.10.1990. Toim.

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

Verm, K. G. (2005). Kulttuurien välisen työn lähtökohtia. Teoksessa Pitkänen, P. (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita. 54–56.

## Elektroniset lähteet

Maahanmuuttovirasto 2013, sanasto. Maahanmuuttaja/maastamuuttaja.

Saatavissa: [http://www.migri.fi/medialle/sanasto#M\\_fi](http://www.migri.fi/medialle/sanasto#M_fi)

Luettu 27.2.2014

Monikulttuurisuus työyhteisössä, julkaisu työnantajille.

[http://www.yhdenvertaisuus.fi/@Bin/114924/Julkaisu\\_tyonantajille.pdf](http://www.yhdenvertaisuus.fi/@Bin/114924/Julkaisu_tyonantajille.pdf)

Luettu: 29.7.2014

Nieminen & Kemppe. (2007). MAAHANMUUTTAJAT TYÖPAIKALLA; Opas monikulttuuriin kohtaamisiin; Osumaprojekti.

<file:///C:/Users/outi/Downloads/mamut%20opas1.pdf>

Luettu 28.7.2014

Opetushallitus

Saatavissa: [http://www.opetushallitus.fi/download/125115\\_KoPu.pdf](http://www.opetushallitus.fi/download/125115_KoPu.pdf)

Luettu 15.3.2014

Pehkonen. A. (2007.) Maahanmuuttajat, monikulttuurisuus ja työelämä.

Saatavissa: [http://www.isok.fi/materiaali/tutkimukset/Ismo\\_loppuraportti.pdf](http://www.isok.fi/materiaali/tutkimukset/Ismo_loppuraportti.pdf)

Luettu: 26.7.2014

Salmenkangas. M. (2005). Muutu. Puutu. Oppilaitosten yhdenvertaisuusopas.

Saatavissa: <http://multikult.files.wordpress.com/2008/05/muutupuutu.pdf>

Luettu 28.7.2014

Tilastokeskus/ Väestöliitto

Saatavissa:

[http://www.vaestoliitto.fi/tieto\\_ ja\\_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/](http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/)

Luettu 27.2.2014

Työhön perehdyttäminen ja opastus, ennakoivaa työsuojelua 2009.

Saatavissa: [http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf)

Luettu 4.3.2014

Vartiainen, Teikari & Pulkkis. Psykologinen työnopastus 1989

<http://perehdyttaminen.wordpress.com/tyonopastus/viiden-askeleen-menetelma/>

Luettu 20.2.2014

## **Liitteet**

Liite 1.

Suostun siihen, että minua saa video kuvata, haastattelutilanteessa, kun opettaja Outi Kalliokoski tekee haastattelun minulle hänen pro graduaan varten.

Päivämäärä:

Allekirjoitus:

## Liite 2.

Haastattelukysymykset maahanmuuttajaopiskelijoille.

1. Miten koit ohjauksen työssäoppimisjaksolla? Kerro kokemuksista sekä työssäoppimisjakson alussa että työssäoppimisjakson aikana.

- Hyvät ja huonot kokemukset

2. Mitä kehittämisideoita haluat kertoa työpaikkaohjauksesta?

## Liite 3.

Hei!

Opiskelen Helsingin yliopistossa kasvatustieteiden maisteriksi. Opintoni ovat jo aika loppusuoralla. Olen tekemässä pro gradua aiheesta maahanmuuttaja opiskelijoiden perehdyttäminen/ohjaaminen työssä oppimisjaksolla. Toivoisin, että ehtisit vastaamaan kysymyksiini 20.12 mennessä. Tarvittaessa voin antaa lisäaikaa joulukuun loppuun asti. Oletko ohjannut/perehdyttänyt maahanmuuttajia, kun he ovat olleet työssä oppimisjaksolla? Alla on kysymyksiä, joihin haluaisin saada vastauksen. Vastaukset voi lähettää myös sähköpostilla [outi.kalliokoski@gmail.com](mailto:outi.kalliokoski@gmail.com)

Onko sinulla kokemusta eri kulttuurista muuttaneista henkilöistä työssä oppimisjaksolla?

Miten toteutat eri kulttuurista tulevalle ohjauksen työssä oppimisjaksolla?

Kerro joku käytännön esimerkki

Onko eroja ohjauksessa, jos kyseessä on Suomalainen tai eri kulttuurista tuleva?

Onko eri kulttuurista tulevien kesken eroja?

Mikä on haasteellisinta ohjaustilanteissa?

Mikä tuo onnistumisen tunteita ohjaustilanteissa?

Mikä tuo epäonnistumisen tunteita ohjaustilanteissa?

Pyydätkö palautetta ohjaamistilanteista?

Oletko miettinyt miten ohjausta voisi kehittää?



## Liite 4.

## Opiskelijoiden tutkimuskysymyksiin liittyvien mainintojen esiintymistiheys

TEEMAT	MAININTOJA
ALKUKOKEMUKSET	10
TYÖSKENTELY JA SIIHEN LIITTYVÄT KOKEMUKSET	4
TYÖPAIKKAOHJAAJIEN OHJAUS	6
TYÖPAIKKAOHJAAJIEN ASENNE	12

## Liite 5.

Työpaikkaohjaajien tutkimuskysymyksiin liittyvien mainintojen esiintymistiheys

<i>TEEMAT</i>	<i>MAININTOJA</i>
<i>ASENNE/ MOTIVAATIO</i>	5
<i>SUKUPUOLI</i>	4
<i>PUKEUTUMINEN</i>	3
<i>USKONTO</i>	7
<i>KIELITAITO</i>	9
<i>YMMÄRRYS</i>	14
<i>KIINNOSTUS</i>	2
<i>ASENNE</i>	7
<i>MOTIVAATIO/KIINNOSTUS</i>	4
<i>LÄHTÖMAA</i>	5
<i>TYÖN ARVOSTUS</i>	1
<i>SUOMEN LAINSÄÄDÄNTÖ</i>	1
<i>OPPIMISEN TUKEMINEN</i>	8
<i>PALAUTE</i>	9

<i>OHJAAMISEN KEHITTÄMINEN</i>	5
<i>AIKA</i>	6
<i>YMMÄRTÄMINEN</i>	5
<i>TYÖPAIKKAOHJAAJAN TYÖN KEHITTÄMINEN</i>	6