

## **Maahanmuuttajan työhönvalmennus Henkilökohtaisen avun ja tuen merkitys valmentautujil- le Koutsaamo-hankkeessa**

Divya Narang  
Sari Saarikko

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2017  
Sosiaali- Terveys- ja liikunta-ala  
Sosionomi (AMK), sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Narang, Divya Saarikko, Sari	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2017
	Sivumäärä 67	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Maahanmuuttajan työhönvalmennus –</b> Henkilökohtaisen avun ja tuen merkitys valmentautujille Koutsaamo-hankkeessa		
Tutkinto-ohjelma Sosionomi (AMK), Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Nisula, Leila		
Toimeksiantaja(t) Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry, Koutsaamo -kimpassa kiinni työhön! hanke		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö oli työelämälähtöinen ja sen toimeksiantaja oli Keski-Suomen Yhteisöjen Tuen hallinnoima Koutsaamo -kimpassa kiinni työhön! hanke. Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä tietoa maahanmuuttajien työhönvalmennuksesta. Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda esiin valmentautujien työn hakemiseen liittyviä tarpeita ja työhönvalmennuksessa koetun henkilökohtaisen avun ja tuen merkitystä.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena käyttäen narratiivista lähestymistapaa. Aineisto kerättiin haastatteleamalla kuutta maahanmuuttajaa yksilöhaastatteluina. Haastattelut nauhoitettiin, kirjoitettiin puhtaaksi ja niistä poimittiin kokemuksia kuvaavia sitaatteja. Itsenäiseen työn hakemiseen liittyviä kokemuksia analysoitiin aineistolähtöisesti teemoittelemalla sitaatteja ja tulkitsemalla niiden perusteella työn hakemiseen liittyviä tarpeita. Työhönvalmennuksessa koettua apua ja tukea analysoitiin teorialähtöisesti Cohenin, Underwoodin ja Gottlieb (2000) kuvaaman toiminnallisen tuen (functional support) muotojen mukaisesti ja tulkitsemalla niiden perusteella työhönvalmennuksen henkilökohtaisen avun ja tuen merkitystä valmentautujille.</p> <p>Haastateltujen keskeisiä tarpeita oli saada riittävää asiantuntija-apua, kehittää työnhakutaitojaan, tiedostaa osaamisessa olevat puutteet ja kehittämismahdollisuudet sekä ylittää työnantajien ennakkoluuloinen suhtautuminen. Työhönvalmennus nähtiin porttina ammatin hankkimiseen ja työelämään pääsemiseen ja se antoi mahdollisuuden suunnitella omaa tulevaisuutta realistisesti. Haastatelluille oli merkityksellistä palvelun henkilökohtaisuus, luottamuksellisuus, kulttuurisensitiivisyys ja helppo tavoitettavuus. Työhönvalmennuksessa saatu henkilökohtainen apu ja tuki olivat monipuolimpia kuin haastateltujen tiedostama työn hakemiseen liittyvä tuen tarve.</p>		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> ) Maahanmuuttaja, työhönvalmennus, sosiaalinen tuki, kokemusten kuvaus, merkityksen tulkinta		
Muut tiedot		

Author(s) Narang, Divya Saarikko, Sari	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2017
	Number of pages 67	Language of publication Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication <b>Job coaching for immigrants</b> – The importance of personal assistance and support for the clients of the Koutsaamo project.		
Degree programme Degree programme of Social Services		
Supervisor(s) Nisula, Leila		
Assigned by Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry, Koutsaamo -kimpassa kiinni työhön! hanke		
Description  <p>This was a working life oriented study conducted for the Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry's project Koutsaamo -kimpassa kiinni työhön!-project. The purpose of the study was to raise awareness of job coaching for immigrants. The aim of the study was to highlight the needs of the project's clients related to job searching and their experiences related to the significance of personal assistance and support during the job coaching.</p> <p>The study was implemented as qualitative research by using the narrative approach. The data was collected by interviewing six immigrants individually. The interviews were recorded and transcribed, and narrative citations describing the experiences of the project's clients were extracted from the transcriptions. Experiences related to independent job searching were analysed by using the grounded theory approach, based on which the clients' needs related to job searching were interpreted. Experiences related to receiving personal assistance and support were analysed by using a theory-based analysis. These experiences were categorized according to Cohen's, Underwood's and Gottlieb's (2000) theory of functional support, based on which interpretations were made on the importance of the support and assistance during the job coaching.</p> <p>The main needs of the clients were related to receiving professional support, improving job searching skills, being aware of one's own shortcomings and development opportunities and overcoming the employers' prejudices about immigrants. Job coaching was viewed as a gateway to acquiring a profession and entering working life. It also gave them an opportunity to plan their future realistically. Significant to the respondents was the personal touch, confidentiality and cultural sensitivity in the job coaching and ease in the availability of the service. The personal assistance and support received during the job coaching were deemed more versatile compared to the clients' initial understanding of their job searching needs.</p>		
Keywords (subjects) Immigrant, Job coaching, Personal assistance and support, description of experiences, interpretation of experiences.		
Miscellaneous		

## Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Maahanmuuttajat työelämässä .....</b>	<b>4</b>
2.1	Maahanmuuttajat asiakasryhmänä .....	4
2.2	Maahanmuuttajan taustan vaikutus työllistymiseen.....	5
2.3	Työllistymistä edistävät ja vaikeuttavat tekijät.....	7
2.4	Maahanmuuttajat työllisyyspalveluiden käyttäjinä .....	9
2.5	Maahanmuuttajien työllisyysaste .....	10
<b>3</b>	<b>Työhönvalmennus.....</b>	<b>11</b>
3.1	Työhönvalmennus .....	11
3.2	Työhönvalmennus Koutsaamossa.....	14
<b>4</b>	<b>Sosiaalinen tuki .....</b>	<b>16</b>
4.1	Sosiaalisen tuen käsite .....	16
4.2	Sosiaalinen tuki työelämässä .....	17
<b>5</b>	<b>Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite .....</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>Tutkimuksen toteuttaminen.....</b>	<b>20</b>
6.1	Narratiivinen lähestymistapa kvalitatiivisessa tutkimuksessa .....	20
6.2	Narratiivinen haastattelu tutkimusmenetelmänä .....	22
6.3	Haastattelujen toteuttaminen .....	23
6.4	Aineiston analysointi .....	25
<b>7</b>	<b>Työn hakemiseen liittyvät kokemukset ja tarpeet.....</b>	<b>28</b>
7.1	Haastatellut .....	28
7.2	Kokemukset työn hakemisesta.....	28
7.3	Työn hakemiseen liittyvät tarpeet .....	34
<b>8</b>	<b>Koettu apu ja tuki ja niiden merkitys .....</b>	<b>35</b>
8.1	Kokemukset emotionaalisesta tuesta .....	35
8.2	Kokemukset välineellisestä tuesta .....	37
8.3	Kokemukset tiedollisesta tuesta.....	39
8.4	Kokemukset arviointiin perustuvasta tuesta .....	41

8.5	Kokemukset yhteisöllisestä tuesta .....	42
8.6	Henkilökohtaisen avun ja tuen merkitys valmentautujille .....	43
<b>9</b>	<b>Johtopäätökset.....</b>	<b>46</b>
<b>10</b>	<b>Pohdinta.....</b>	<b>50</b>
10.1	Tutkimuksen toteuttaminen .....	50
10.2	Työhönvalmennus sosiaalisen tuen ympäristönä .....	51
10.3	Työhönvalmennus porttina työelämään.....	52
10.4	Jatkotutkimus- ja kehittämis ehdotukset .....	54
<b>11</b>	<b>Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....</b>	<b>55</b>
	<b>Lähdeluettelo .....</b>	<b>58</b>
<b>Liite 1</b>	<b>Haastattelun apupaperi.....</b>	<b>62</b>
<b>Liite 2</b>	<b>Kutsukirje haastatteluun (Suomeksi) .....</b>	<b>63</b>
<b>Liite 3</b>	<b>Kutsukirje haastatteluun (Englanniksi) .....</b>	<b>64</b>
<b>Liite 4</b>	<b>Kirjallinen suostumus haastatteluun.....</b>	<b>65</b>
<b>Liite 5</b>	<b>Sisällöstä nousevat teemat .....</b>	<b>66</b>
<b>Liite 6</b>	<b>Kategoriointi sosiaalisen tuen teorian mukaan .....</b>	<b>67</b>

## **Kaaviot**

Kuvio 1.	Koutsaamo hankkeen asiakasprosessi .....	14
Kuvio 2.	Aineiston analysointi .....	26
Kuvio 3.	Henkilökohtainen apu ja tuki työhönvalmennuksen prosessissa .....	49

## **Taulukot**

Taulukko 1.	Miten työhönvalmennus vastaa valmentautujan tarpeisiin .....	47
-------------	--------------------------------------------------------------	----

# 1 Johdanto

Valitsimme opinnäytetyömme aiheen mielenkiinnosta tutkia maahanmuuttajien työllistymisen kannalta merkityksellisiä asioita. Halusimme tietää, millaisia haasteita työllistymisessä on ja millaisia kokemuksia maahanmuuttajilla on työhönvalmennuksesta. Erityisesti meitä kiinnosti heidän oma näkökulmansa aiheeseen, heidän kokemuksensa ja tarpeensa.

Opinnäytetyömme on työelämälähtöinen ja toimeksiantajamme on Keski-Suomen Yhteisöjen Tuen hallinnoima Koutsaamo – kimpassa kiinni työhön! hanke (jatkossa Koutsaamo), jonka tavoitteena on edistää heikossa työmarkkina-asemassa olevien työttömien työnhakijoiden edellytyksiä työllistyä avoimille työmarkkinoille yksilövalmennuksena toteutettavan työhönvalmennuksen avulla.

Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä tietoa maahanmuuttajien työhönvalmennuksesta. Tutkimuksen tavoitteena on tuoda esiin valmentautujien työnhakemiseen liittyviä tarpeita ja työhönvalmennuksessa koetun henkilökohtaisen avun ja tuen merkitystä.

Käsittelimme teoreettisessa viitekehyksessä Suomessa asuvien maahanmuuttajien työllisyyttä ja siihen liittyviä haasteita, yksilövalmennuksena toteutettavaa työhönvalmennusta ja sosiaalista tukea. Opinnäytetyö toteutettiin haastatteleamalla kuutta erilaisen taustan omaavaa maahanmuuttajaa narratiivisella menetelmällä.

## 2 Maahanmuuttajat työelämässä

### 2.1 Maahanmuuttajat asiakasryhmänä

Suomessa asuvista maahanmuuttajista ja heidän työelämäänsä sijoittumiseensa vaikuttavista tekijöistä on saatavilla tuoreta virallisten tahojen tuottamaa tietoa. Niiden lisäksi hyödynnämme myös tilastotietoa, Kyhän (2011) väitöstudiumuksesta, Peltola ja Metson (2008) Kuntoutussäätiölle tekemää tutkimusta sekä Neuvosen (2015) ylemmän amk-tutkinnon opinnäytetyöstä. Tässä luvussa tuomme esiin keitä Suomessa asuvat maahanmuuttajat ovat ja mitkä tekijät vaikuttavat heidän työelämäänsä sijoittumiseensa.

Yleisesti maahanmuuttajalla tarkoitetaan maahan muuttavaa henkilöä. Ulkomaalaislaissa (L 30.4.2004/301, 3§) puhutaan ulkomaalaisista, ja sillä tarkoitetaan henkilöä, joka ei ole Suomen kansalainen. Eronen, Härmälä, Jauhiainen, Karikallio, Karinen, Kosunen, Laamanen & Lahtinen toteavat Työ- ja elinkeinoministeriön tutkimuksessa ”Maahanmuuttajien työllistyminen – Taustatekijät, työnhaku ja työvoimapalvelut”, että maahanmuuttajille ei ole olemassa yhtä määritelmää ja virallisissa tilastoissa käytetään toisistaan poikkeavia luokituskäytäntöjä. Heidän tutkimuksessaan luokiteltiin maahanmuuttajiksi henkilöt, jotka maahan muuttaessaan olivat ulkomaan kansalaisia, eikä siten sisältäneet kotimaahan palanneita Suomen kansalaisia. (Eronen, Härmälä, Jauhiainen, Karikallio, Karinen, Kosunen, Laamanen & Lahtinen 2014, 12.) Puhekielessä esimerkiksi termit maahanmuuttaja, turvapaikanhakija ja pakolainen ovat hämärtyneet ja maahanmuuttajista puhutaan helposti yhtenä ryhmänä.

Tässä opinnäytetyössä maahanmuuttajalla tarkoitetaan eri syistä Suomeen muuttaneita henkilöitä, jotka asuvat Suomessa pysyvästi. Määritelmän ulkopuolelle jäävät siis esimerkiksi turvapaikanhakijat ja tilapäisesti Suomessa asuvat henkilöt. Keskeisenä tekijänä on, että he tekevät tai heillä on tavoitteena tehdä töitä Suomessa. Lähdeaineistossa on käytetty myös muita termejä ja silloin pitäydymme niissä. Käytämme tekstissä Koutsaamon asiakkaista termiä valmentautuja kuvatessamme heitä yleisesti, tutkimukseen osallistuneista käytämme termiä haastateltu.

Eronen ja muut toteavat maahanmuuttajaväestön olevat hyvin heterogeeninen ryhmä, jonka taustat ja osaaminen vaihtelevat suuresti. Ryhmä sisältää sekä työn perässä muuttavia huippuasiantuntijoita, että kansainvälistä suojelua tarvitsevia pakolaisia ja heidän perheenjäseniään. (Eronen ym. 2014, 17.) Kansalaisuustilastojen (2016) mukaan viisi suurinta ryhmää vuonna 2015 Suomen kansalaisuuden saaneista olivat entisen kansalaisuuden mukaan lähtöisin Venäjältä, Somaliasta, Irakista, Virosta ja Afganistanista. Oleskelulupatilastojen (2016) perusteella vuonna 2015 myönteisen oleskelulupapäätöksen saaneiden yleisimmät maahantulosyyt olivat perhe, opiskelu ja työ.

## 2.2 Maahanmuuttajan taustan vaikutus työllistymiseen

Busk, Jauhiainen, Kekäläinen, Nivalainen ja Tähtinen (2016, 14) tutkivat 58 000:n 18–64-vuotiaana Suomeen muuttaneen maahanmuuttajan työllisyyttä, työuran muodostumista ja ansiotulojen kehitystä Tilastokeskuksen rekisteriaineiston ja tilastollisen analyysin avulla. Tutkimuksessa todettiin maahanmuuttajien taustatekijöillä olevan merkittävä vaikutus työllistymiseen ja työurien etenemiseen. Taustamuuttajia ovat muun muassa sukupuoli, perheti-



lanne, maahanmuuttoikä, maahanmuuttovuosi, maassaoloaika ja syntymävaltio. (Busk ym. 2016, 37, 58.)

Buskin ja muiden mukaan sukupuolten väliset erot näkyivät selvästi siten, että miesten työllisyystilanne ja tulotaso ovat paremmat kuin naisten. Korkea-koulutus kuitenkin lisää työllistymistodennäköisyyttä ja pidentää työuraa sukupuolesta riippumatta. Naimisissa ololla oli positiivinen vaikutus miehen työuraan, mutta naisten kohdalla sen sijaan naimattomuus ja lapsettomuus ovat työuraa edistäviä tekijöitä. (Busk ym. 2016, 58, 59.)

Tarkasteltaessa maahanmuuttoian vaikutusta neljän maassaolovuoden jälkeen Busk ja muut totesivat 18–24-vuotiaina muuttaneiden olevan vähiten työttöminä, mutta he myös opiskelevat tai ovat muuten työvoiman ulkopuolella muita useammin. 25–34-vuotiaina muuttaneiden työllinen aika on pisin ja yli 54-vuotiaina muuttaneet ovat eniten työttöminä ja työvoiman ulkopuolella ovat. (Busk ym. 2016, 41). Muuttovuoden vaikutusta työllisyyteen selittävät Buskin ja muiden mukaan ainakin erilaiset maahanmuuttosyyt, muutokset asenteissa, talouden suhdanteet ja työvoimapolitiikan muutokset. Työllisyysasteen todettiin nousevan maassaoloajan pidentyessä ja olevan korkeampi myöhemmin maahan tulleilla muuttokohorteilla, mutta jäävän koko väestöä matalammalle tasolle. Heikko työmarkkinatilanne vaikeuttaa edelleen työllistymistä. (Mts. 37.)

Tarkasteltaessa syntymävaltion merkitystä työelämään sijoittumisen kannalta Busk ja muut (2016, 51) totesivat Länsi- ja Etelä-Euroopasta sekä Virosta muuttaneiden työllistyvän parhaiten ja Lähi-idästä ja Somaliasta muuttaneiden vaikeimmin.

### 2.3 Työllistymistä edistävät ja vaikeuttavat tekijät

Neuvonen (2015) tutki ylemmän amk-tutkinnon opinnäytetyössään maahanmuuttajien yksilöllisiä polkuja työelämään Suomessa tutkimalla viiden maahanmuuttajan työllistymiseen vaikuttaneita tekijöitä narratiivisten haastattelujen avulla. Neuvosen (2015, 36, 38) aineistossa kielitaito, ammatillinen osaaminen ja pätevyys, verkostoitumiskyky ja oma aktiivisuus nousivat esiin työllistymistä edistävinä tekijöinä.

Myös Työllisyyspaketti -työryhmän esityksissä todettiin puutteellisen suomen tai ruotsin kielen taidon hidastavan korkeakouluissa opiskelevien maahanmuuttajien opintojen etenemistä, aiheuttavan keskeytyksiä ja hidastavan työllistymistä. Mahdollisuus peruskielitaidon parantamiseen ja vaativammille kursseille osallistumiseen vaihtelee korkeakouluittain. Tämä vaikeuttaa erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon aloille työllistymistä, joissa pätevyyden tunnustamisen edellytyksenä on riittävä kielitaito. Työelämässä oleville mahdollisuudet kielen opiskeluun ovat myös vähäiset. (Työllisyyspaketti -työryhmän esitykset 2016, 28.)

Neuvosen (2015, 40, 42) haastatteleminen henkilöiden kohdalla jokaisella koulutuksella, oli se sitten kielten opiskelua, ammatillisia opintoja tai ammatillisia lyhytkursseja, oli merkittävä rooli työllistymisen kannalta. Kyhä tutki väitöskirjassaan lähtömaassaan korkeakoulututkinnon suorittaneita maahanmuuttajia. Kyhän (2011, 238) tutkimuksen keskeinen tulos sen sijaan oli, ettei hyvä koulutuskaan takaa aina maahanmuuttajalle työtä.

Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi – kipupisteet ja toimenpideesityksissä todettiin, että maahanmuuttajia ei ohjata koulutukseen omien toiveiden ja osaamis- ja koulutustaustansa perusteella vaan kulttuuristen ennako-oletusten ja sen mukaan, mitä on tarjolla. Koulutukseen pääsy estyy myös usein korkeiden kielitaitovaatimusten vuoksi. (Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi – kipupisteet ja toimenpideesitykset 2016, 24.) Työllisyyspaketti -työryhmän esityksessä (2016, 27) todettiin maahanmuuttajien pääsyn koulutukseen ja työelämään olevan hidasta ja sisältävän ”pitkiä odotusaikoja, tyhjäkäyntiä, päällekkäisyyksiä ja epätarkoituksenmukaisia opintoja.”

Työharjoittelut ja työssäoppimiset näyttäytyivät Neuvosen mukaan ammatillisen voimaantumisen tilanteina, joissa oma osaaminen oli pystytty tuomaan näkyväksi. Siten ne olivat myös yksi työllistymisen kanava. (Neuvonen 2015, 39, 40.) Peltola ja Metso tutkivat maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukemista Helsingissä. He pitivät harjoitteluja myös hyödyllisinä työllistymisnäkökulmasta, mutta heidän tutkimuksestaan kävi myös ilmi vaikeus päästä harjoittelupaikkoihin. He toivat esiin myös sen, että maahanmuuttaja ei aina itse ajattele hyötyvänsä harjoittelusta eikä näe asemaansa harjoittelijana mielekkäänä, varsinkin jos hänellä on pitkä työkokemus entisessä kotimaassaan. (Peltola ja Metso 2008, 107.)

Peltolan ja Metson (2008, 101) tutkimuksessa asiakkaat olivat menettäneet motivaation työn hakemiseen epäonnistumisten ja työttömyyden pitkittymisen johdosta. Myös Neuvosen (2015, 30) tutkimuksesta käy ilmi, että maahanmuuttajat kokivat riittämättömyyttä ja avuttomuutta työn etsimisessä. Hänen aineistossaan maahanmuuttajat olivat motivoituneita, mutta viivästykset ta-

voitteen saamisessa laskivat motivaatiota ja torjuvat vastaukset nakersivat itsetuntoa. Tavoitteen pilkkominen pienempiin välitavoitteisiin kuitenkin motivoi hänen haastattelemiaan maahanmuuttajia jatkamaan eteenpäin koetusta turhautumisesta huolimatta. (Mts. 33, 35.) Edellisen perusteella voisi ajatella, että työhönvalmennuksen suunnitelmallisuus on merkittävä tekijä sekä maahanmuuttajan työnhakumotivaation ylläpitämisessä, että työllistymisen edistämässä.

## 2.4 Maahanmuuttajat työllisyyspalveluiden käyttäjinä

Peltolan ja Metson (2008, 24) tutkimuksesta kävi ilmi, että julkisen sektorin palvelut eivät ole hyödytä maahanmuuttajia riittävästi suomalaiseen yhteiskuntaan integroitumisessa työllistymisen kautta tai muulla tavalla. Heidän haastattelmansa maahanmuuttajat pitivät palvelujärjestelmää monimutkaisena ja vaikeasti hahmotettavana. Asioiminen edellyttää yleistietämystä järjestelmästä ja asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista, mutta sen odotetaan tapahtuvan omatoimisesti ja itsenäisesti. (Mts. 54,55.) He toivat myös esiin, että maahanmuuttajilla saattoi olla virheellisiä käsityksiä työntekijöiden rooleista, tehtävistä ja vaikutusmahdollisuuksista. (Mts. 123.)

Erilaiset työelämään liittyvät tiedontarpeet nousivat vahvasti esiin Peltolan ja Metson tutkimuksessa. Työllistymisen edistämisen esteeksi koettiin erityisesti yksilöllisten ja räätälöityjen palvelujen puute, sillä realistisen yksilöllisen suunnitelman tekeminen ja sen toteuttamisessa tukeminen hyödyttäisi maahanmuuttajia. (Peltola ja Metso 2008, 124.)

Peltolan ja Metson tutkimuksessa kävi ilmi, että maahanmuuttajille pitäisi olla tarjota enemmän tietoa eri ammateista, koulutusvaatimuksista, työsuhteista, yrityksen perustamisesta ja pimeään työn tekemiseen liittyvistä riskeistä. Työpaikalle ulottuvia tukitoimia, esimerkiksi apua perehdytyksessä tai ristiriitojen käsittelyssä, kaipasivat sekä maahanmuuttajat, että työnantajat. (Peltola ja Metso 2008, 124.)

Maahanmuuttajien työllisyyspolkujen rakentumista tutkinut Neuvonen esittää tutkimuksensa pohjalta pohdintaansa maahanmuuttajien ohjaustyön verkostomaisuuden tärkeydestä. Hän näkisi hyvänä, että ohjaustyöhön osallistuisi virallisten tahojen lisäksi joukko epävirallisia tahoja, esim. työpaikkaohjaajia. Hänen näkemyksensä on, että maahanmuuttajien työllistymisen tukemiseksi tarvitaan erilaisia ohjaus- ja neuvontapalveluja sekä työnvälittäjiä, jotka auttavat maahanmuuttajaa ja työpaikkaa kohtaamaan. (Neuvonen 2015, 51.)

## 2.5 Maahanmuuttajien työllisyysaste

Työ- ja elinkeinoministeriön esityksessä maahanmuuttajien työllisyysasteen ilmoitettiin olevan n. 50%, kun kantaväestöllä se on n. 67%. Sen mukaan maahanmuuttajien tilannetta hankaloittaa se, että he tarvitsevat eri hallinnonalojen toimenpiteitä ja palveluja samanaikaisesti. (Työllisyyspaketti –työryhmän esitykset 2016, 27.)

Helmikuussa 2017 Jyväskylässä oli TE-palveluiden asiakkaana 1813 ulkomaalaistaustaista asiakasta, joista 635 oli työttömiä työnhakijoita. Työttömistä naisia oli 312 ja miehiä 323. Ulkomaalaistaustaisista työttömistä 35 oli alle 25-

vuotiaita ja 158 yli 50-vuotiaita. Pitkäaikaistyöttömiä oli 201. Työvoimapolitiisissa palveluissa oli 926 henkeä, joista 480 oli omaehtoisessa koulutuksessa ja 294 työvoimakoulutuksessa. (Syvänen 2017.)

Opinnäytetyön aloittamishetkellä Koutsaamon työhönvalmennuspalveluita käytti 75 Keski-Suomen TE-toimistossa työttömänä työnhakijana olevaa asiakasta, joista 45 on maahanmuuttajia. Selkeästi kuntoutuksen tarpeessa olevia henkilöitä asiakkaiden joukossa ei ole. Asiakkaista suurin osa, 96 % on iältään 25-59 –vuotiaita. Työttömyyden keston mukaan tarkasteltaessa 37 % asiakkaista on ollut työttömänä alle 12 kk, enemmistö eli 43 % yli 12 kk ja 20 % yli 24 kk. Koulutustaustan mukaan tarkasteltuna 43 %:lla on ammatillinen koulutus ja 31 %:lla korkea-asteen koulutus. 4 %:lla asiakkaista on sekä ammatillinen, että korkea-asteen koulutus ja 22 % asiakkaista on vaille mitään koulutusta. (Mäkinen, 2016.)

## 3 Työhönvalmennus

### 3.1 Työhönvalmennus

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (L 916/2012, 1 luku 4§.) määrittelee työnhakuvalmennuksen, uravalmennuksen ja työhönvalmennuksen järjestämisen henkilöasiakkaille Työ- ja elinkeinotoimiston velvollisuudeksi. Työnhakuvalmennuksella pyritään parantamaan asiakkaan työnhakutaitoja ja antamaan valmiudet omatoimisen työnhakuun. Uravalmennuksen tehtävänä on selkiyttää asiakkaan ammattivalintaa ja uravaihtoehtoja ottamalla huomioon hänen osaamisensa, aiemman työkokemuksensa sekä hänen työelämänval-

miutensa. Lain puitteissa työhönvalmennuksella tarkoitetaan työhön sijoittumisessa ja työpaikalla suoritettavassa koulutuksessa annettavaa tukea. (L 916/2012, 4 luku 4§.) Työhönvalmennusta on tutkittu aiemmin paljon, mutta tutkimusten kohderyhmänä ovat useimmiten vammaiset ja vajaakuntoiset. Opinnäytetyömme kohderyhmällä ei ole kuntoutustarvetta, vaan heidän tuen tarpeensa liittyy heidän maahanmuuttajataustaansa.

Pikkusaari viittaa Lampisen ja Pikkusaaren (2012) tutkimukseen, jonka mukaan työhönvalmennusta tehdään eri nimikkeillä valtiolisissa, kunnallisissa ja yksityisissä organisaatioissa tai työllistymistä edistävissä tukipalveluissa. Hänen mukaansa myös työhönvalmentajien toimenkuvat vaihtelevat voiden sisältää koko työllistymisprosessin alusta loppuun tai ne voivat sisältää vain joitakin asiakasprosessin vaiheita tai osia. Hän kuvaakin työhönvalmennusta kirjavaksi nimikkeiden ja toteutustapojen viidakoksi. (Pikkusaari 2012, 15.) Pikkusaaren näkemyksen mukaan työhönvalmennuksen toteutustavat vaihtelevat siinä, mikä on palvelun tärkein tavoite ja miten siihen pyritään. Eroavaisuuksia on myös työn painopisteen asettumisessa ja miten tehdään yhteistyötä työnantajien ja työvoimaa tarvitsevien työpaikkojen kanssa. (Mts. 42.) Yhteistä eri toteutustavoille hänen mukaan on se, että tavoitteena on heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymisen, työelämään sijoittumisen ja työelämässä pysymisen edistäminen. Yhteistä on myös asiakkaan lähtötilanteen, työ- ja toimintakyvyn ja työllistymisedellytysten punnitseminen ja työllistymismahdollisuuksien kartoittaminen. Lisäksi yhteistä on työllistymistavoitteeseen pyrkiminen yksilöllisen tuen avulla. Tuen määrä ja muodot vaihtelevat kuitenkin asiakkaiden tarpeiden mukaan. (Mts. 13, 39, 42.)

Erkkilä ja Valve toteuttivat etnografisen tutkimuksen, jossa tutkittiin työhönvalmennuksen ohjausprosessia ja sen osana osaamisen tunnistamista työllis-

tymisen edellytyksenä. Erkkilä ja Valve (2013, 62) kuvasivat osaamisen tunnistamista asiakkaan sisäisenä prosessina, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta tunnistamaan omia mieltymyksiään, taitojaan, kokemuksiaan, mahdollisuuksiaan sekä rajoituksiaan ja oivaltamaan omaa osaamistaan ja potentiaaliaan. Erkkilän ja Valveen kuvausta soveltaen, ajattelemmme ohjaajan (työhönvalmentajan) aktivoijana ja työhönvalmennuksen ympäristönä, jossa oman osaamisen tunnistamisen prosessi voi toteutua. Erkkilä ja Valve (2013, 31) näkivät ohjaajan asiakkaan ja työllistymiseen liittyvien tahojen välikätenä.

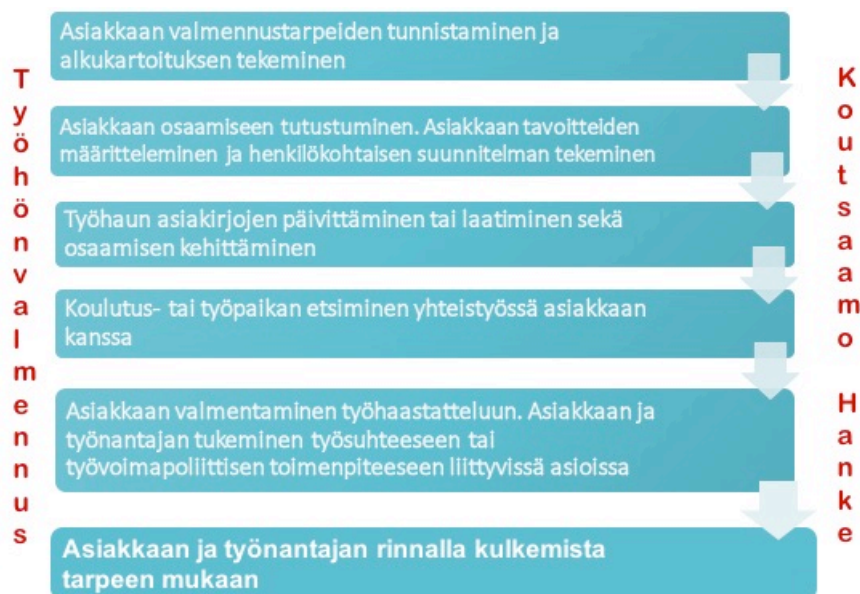
Maahanmuuttajien työhönvalmennuksessa on huomioitava myös monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön erityispiirteet. Korhosen ja Puukarin mukaan kulttuurivälisessä kohtaamisessa on tärkeää omata tietoa vieraan kulttuurin viestintäkäyttäytymisestä ja maailmankuvasta, koska se johtaa ymmärrykseen erilaisista tavoista ajatella, tuntea ja toimia maailmassa. Korhonen ja Puukari viittaavat Bennettin (1993), Bennettin & Bennettin (2004), Salo-Leen (2009) ja Korhosen (2010) työhön ja kertovat, että kulttuurisensitiivisyys on kulttuurisen monimuotoisuuden ymmärtämistä. Siinä tunnistetaan kulttuuristen käytäntöjen, arvojen ja uskomusten suhteellisuutta ja vähennetään kulttuurien välistä etäisyyttä ja erottelua kulttuurien välisissä kohtaamisissa. (Korhonen ja Puukari 2013, 63-64.) Ajattelemmme, että itämaisestä eli yhteisökeskeisestä kulttuurista lähtöisin olevilla valmentautujilla työelämään liittyvät arvot ja käytännöt saattavat olla erilaisia kuin Suomen länsimaisessa yksilökeskeisessä kulttuurissa. Yhteisökeskeisessä kulttuurissa työelämän ja yksityiselämän välillä ei ole selkeää eroa, eikä viestintä ole niin suorasanaista ja yksinkertaista. Tässä korostuu työhönvalmentajan kulttuurisensitiivisen ohjauksen merkitys osana työhönvalmennukseen sisältyvää apua ja tukea. Leach kuvaa Cameronin ym. (2012) ja Hatchardin (2008) näkemystä työhönvalmen-



tajan roolista sillanrakentajana uuden työntekijän ja työnantajan välillä. Tuki voisi silloin liittyä mm. työtehtävien, työpaikan käytäntöjen ja työnantajan odotusten ymmärtämiseen työntekijän taholta ja toisaalta työntekijän erityistarpeiden huomioimiseen työnantajan taholta. (Leach 2015, 129.)

### 3.2 Työhönvalmennus Koutsaamossa

Koutsaamon työhönvalmennuksen tavoitteena on asiakkaan työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Asiakastyö perustuu ammattitaitoiseen henkilökohtaiseen ohjaukseen, jossa asiakasta kannustetaan oman aktiivisuuden lisäämiseen ja tuetaan omatoimisuuden kehittämisessä. Henkilökohtainen työhönvalmentaja tukee asiakasta kaikissa työhönvalmennusprosessin (Ks. kuvio 1) vaiheissa. (KOUTSAAMO – kimpassa kiinni työhön! - kumppanuusverkostonhanke 2016.)



Kuvio 1. Koutsaamon työhönvalmennuksen asiakasprosessi (Ghadiri 2016).

Alkukartoituksessa selvitetään asiakkaan työkokemus, olemassa oleva osaaminen, mahdollinen lisäkoulutustarve sekä tavoitteet ja motivaatio. Henkilökohtaisessa työhönvalmennussuunnitelmassa määritetään asiakkaan tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Ammatillisen osaamisen vahvistamisen ohella asiakkaan työnhakutaitojen ja tämän oman osaamisen tunnistamiseen ja esille tuomiseen kiinnitetään erityistä huomiota. (KOUTSAAMO – kimpassa kiinni työhön! - kumppanuusverkostohanke 2016.) Koutsaamon tarjoamassa työhönvalmennuksessa on mielestämme työnhakuvalmennuksen, uravalmennuksen sekä työhönvalmennuksen piirteitä.

Ammatillista osaamista vahvistetaan ohjaamalla asiakas oppisopimuskoulutukseen, työvoimakoulutukseen tai ammatilliseen täydennyskoulutukseen sekä hyödyntämällä lyhytkursseja- ja koulutuksia, palkkatukea, työkokeilua ja ryhmäohjausta. Asiakkaan työelämävalmiuksia parannetaan kehittämällä työnhakutaitoja ja oman osaamisen tunnistamista sekä hyödyntämällä kokemusasantuntijuutta, palkkatukea ja työkokeilua. Yksilöohjauksen lisäksi tarjotaan ostopalveluina ja yhteistyökumppanien kanssa toteutettavaa koulutusta, esim. yrittäjyyskasvatuksesta. (KOUTSAAMO – kimpassa kiinni työhön! - kumppanuusverkostohanke 2016.)

Työhönvalmentaja ja asiakas seuraavat työhönvalmennussuunnitelman toteutumista ja etsivät tarvittaessa uusia ratkaisuja työllisyyspolulla etenemiseksi. Onnistuneen ohjausprosessin tuloksena työnhakija ei palaa TE-palveluiden asiakkaaksi ja tarve henkilökohtaiselle ohjaukselle päättyy. (KOUTSAAMO – kimpassa kiinni työhön! - kumppanuusverkostohanke 2016.)

## 4 Sosiaalinen tuki

### 4.1 Sosiaalisen tuen käsite

Sosiaalisesta tuesta ei ole yhtä yleisesti hyväksyttyä näkemystä, vaan sitä kuvataan useilla tavoilla, jotka ovat lähellä toisiaan. Käsittelemme tässä luvussa joitakin näkemyksiä sosiaalisesta tuesta ja sosiaalisen pääoman syntymisestä työyhteisössä.

Leach tarkoittaa sosiaalisella tuella eri muodoissa ilmenevää apua ympäristöissä, joissa ihmiset asuvat, opiskelevat, pelaavat ja tekevät työtä. Se on luonteeltaan vapaamuotoista ja sitä esiintyy jokapäiväisessä elämässä erilaisissa ihmissuhdeverkostoissa. (Leach 2015, 15.)

Cohen, Underwood ja Gottlieb kuvaavat toiminnallisen tuen (functional support) jakautumista eri ulottuvuuksiin samoin kuin Argyle (1992, House (1981) ja Wills (1985) aiemmin. Heidän mukaansa emotionaalinen tuki (emotional support) toteutuu, kun ihmisellä on vähintään yksi henkilö, joka kuuntelee myötätuntoisesti hänen ongelmiaan ja osoittaa hyväksyntää ja välittämistä. Välineellinen tuki (Instrumental support) sisältää tarvittaessa tarjottua käytännön apua, kuten kuljetuksissa tai kotitöissä auttamista tai aineellista apua, kuten työkalujen tai rahan lainaamista. Tiedollinen tuki (Informational support) sisältää ongelmien ratkaisussa auttavan tiedon tarjoamista sekä neuvontaa ja ohjausta vaihtoehtoihin toimintatapoihin ja ratkaisuihin. Yhteisöllinen tuki (Companionship support) toteutuu, kun ihmisellä on joku, jonka kanssa voi osallistua sosiaaliseen toimintaan vapaa-ajalla, kuten kulttuuri- ja virkis-

tystoimintaan. Arviointiin perustuva tuki (feedback, validation, social comparison) perustuu ajatukseen, että sosiaalinen suhde tarjoaa tietoa jonkin asia sopivuudesta tai normatiivisesta käyttäytymisestä. (Cohen ym. 2000, 87-88.)

Leachin mukaan Turner ja Brown (2010) näkevät sosiaalisen tuen moniulotteisena käsitteenä, joka sisältää koetun tuen (perceived support), rakenteellisen tuen (structural support) ja vastaanotetun tuen (received support). He ajattelevat koetun tuen suojaavan stressitekijöiltä ja mahdollistavan kokijan henkilökohtaisen ja sosiaalisen kasvun. Rakenteellisella tuella he viittaavat sosiaaliin suhteisiin ja verkostoihin, joissa yksilö on osallisena ja jotka yksilö kokee voimavarana. Vastaanotettu tuki puolestaan sisältää muiden tarjoamaa konkreettista apua ja hyödyllistä tietoa. (Leach 2015, 15.)

## 4.2 Sosiaalinen tuki työelämässä

Oksasen, Vahteran, Kouvoson, Virtasen, Linnan, Elovainion, Pentin, & Kivimäen (2008, 8) tavoin Leach näkee työn ihmisen itsetuntoa kohottavana tekijänä. Tämän käännteisenä puolena hän näkee työttömyyden tai työkyvyttömyyden toteamisen iskuna minäkuvalle, itseluottamukselle ja yleiselle hyvinvoinnille. (Leach 2015, 121.) Leach jakaa työstä saadut hyödyt ulkoisiin ja sisäisiin tekijöihin. Ulkoiset tekijät sisältävät työn tuoman statuksen, palkkatulon ja rakenteen ajanvietolle. Työ on siis rakenne, jonka ympärille elämä rytmittyy. Sisäiset tekijät ovat tyytyväisyyttä osallistumisesta mielekkääseen toimintaan, mahdollisuutta kokea hallinnan ja saavutusten aikaansaama mielihyvää, sosiaalisia kontakteja muiden kanssa ja mahdollisuus itsensä kehittämiseen. (Mts. 122.)

Oksanen ja muut kuvasivat Työterveyslaitoksen julkaisussa sosiaalisen pääoman syntymistä työyhteisöissä. He ilmaisivat sen syntyvän sosiaalisissa verkostoissa, joissa ihmisten välillä on luottamukselliset ja pysyvät siteet ja he tekevät yhteistyötä vastavuoroisesti ja aktiivisesti. Sosiaalinen pääoma muodostuu yhteisesti jaetuista normeista, arvoista ja ymmärtämistavoista, jotka helpottavat yhteistoimintaa. (Oksanen ym. 2008, 8.) Ajatukset täydentävät hyvin toisiaan, joskin Leach tarkastelee aihetta laajemmassa näkökulmassa Oksanen ym. keskittyessä työyhteisön tarkasteluun.

Oksanen ja muut näkevät sosiaalisen tuen hyvinvointiin vaikuttavana tekijänä, joka vähentää stressiä ja sairastumisalttiutta. He arvelevat työyhteisön hyvinvointia ja oppimista edistäviksi tekijöiksi mm. sen, että toiminnalle asetetaan selkeitä tavoitteita, joiden toteutumista seurataan sekä myönteisen sekä avoimen ilmapiirin, joka kannustaa työyksikön jäseniä osallistumaan. Kolmanneksi hyvinvointia edistäväksi tekijäksi he näkevät tehtäväsuuntautuneisuuden, joka sisältää oman toiminnan arviointia, kriittisten havaintojen tekemistä, aktiivista palautteen keräämistä sekä vastuunottoa toiminnasta. Tehtäväsuuntautuneisuus sisältää pyrkimyksen ymmärtää ja sietää erilaisuutta ja vastakkaisia mielipiteitä sekä halua löytää korkealaatuisia ratkaisuja. (Oksanen ym. 2008, 8-9.) Mielestämme heidän ajatuksiaan voi soveltaa myös työhönvalmennuksen kontekstiin, jossa valmentautuja ja valmentaja muodostavat tiimin, joka tekee tavoitteellista työtä valmentautujan työllistymiseksi. Luottamuksellisessa suhteessa valmentautujan luottamus omaan kykyihinsä kasvaa ja hänen työttömyytensä takia kokemansa stressi lievenee.

## 5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä tietoa maahanmuuttajien työhönvalmennuksesta. Tutkimuksen tavoitteena on tuoda esiin valmentautujien työn hakemiseen liittyviä tarpeita ja työhönvalmennuksessa koetun henkilökohtaisen avun ja tuen merkitystä.

Tarkastelemme tutkimustehtävää seuraavien tutkimuskysymyksen avulla:

1. Millaisia työn hakemiseen liittyviä tarpeita haastateltavien kokemuksista nousee esille?
2. Millaisia merkityksiä haastateltavien kokemasta henkilökohtaisesta avusta ja tuesta nousee esille?

Opinnäytetyön ensisijaisena hyötyjänä on Koutsaamo, mutta tuotamme samalla tietoa myös muun työelämän käyttöön. Opinnäytetyön tekijöinä meillä on mahdollisuus syventää omaa ymmärrystämme maahanmuuttajien työelämäosallisuudesta ja siihen liittyvistä haasteista sekä lisätä ammattitaitoamme maahanmuuttajien parissa tehtävän työn tueksi.

## 6 Tutkimuksen toteuttaminen

### 6.1 Narratiivinen lähestymistapa kvalitatiivisessa tutkimuksessa

Toteutimme opinnäytetyömme laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan laadullisessa menetelmässä on useita eri traditioita, joille yhteistä on elämismaailman tutkiminen. Valitsimme narratiivisen eli kerronnallisen tutkimusotteen, koska ajattelimme sen mahdollisesti tuovan vastauksiin esimerkiksi kulttuurieroista johtuvia sisältöjä, joihin emme ennalta osaisi varautua. Ajattelimme dialogisen haastattelutavan sopivan maahanmuuttajien haastatteluun, koska heidän kielitaitonsa taso vaihtelee ja tarkentavien kysymysten tekeminen ja asioiden kysyminen esimerkiksi synonyymeja käyttäen voi silloin helpottaa haastattelua. Lisäksi, aiheemme sisältää asioiden merkitysten selvittämistä, johon narratiivinen menetelmä soveltuu hyvin.

Heikkisen mukaan narratiivisuus on lähestymistapa, jossa kertomus välittää ja rakentaa tietoa. Käsite on peräisin latinan kielestä, jossa *narratio* tarkoittaa kertomusta ja verbi *narrare* kertomista. Tietämisen prosessi perustuu kertomusten kuulemiseen ja niiden tuottamiseen. Narratiivisuus liitetään konstruktivistiseen ja postmodernistiseen tietoteoriaan ja kulttuurisiin näkökulmiin. (Heikkinen 2007, 143-146.) Hänen mukaan postmoderni tiedonkäsitys kyseenalaistaa käsityksen tieteen objektiivisesta ja neutraalista tiedosta ja tuo tilalle tietämisen kontekstuaalisuuden. Tietäminen esitetään aina jostakin näkökulmasta, se on ajasta, paikasta, sosiaalisesta kentästä ja tarkastelijan asemasta riippuvaa. Tutkimuksen tuloksena on näkökulma todellisuuteen, mutta uskomus sen objektiivisuudesta hylätään. (Mts. 146.) Tässä opinnäytetyössä tut-

kimus rakentaa kuvaa henkilökohtaisen avun ja tuen merkityksestä Koutsamon valmentautujille, mutta tulos ei ole suoraan siirrettävissä eri palveluun eikä eri taustoista tulevien valmentautujien kuvaamiseen. Konstruktivistisen näkemyksen mukaan tieto itsestä ja maailmasta rakentuu aikaisemman tiedon ja kokemuksen varaan. Se on tarina, joka kasvaa ja muuttuu muotoaan koko ajan. Samoin näkemys asioista muuttuu vuorovaikutuksen ja uusien kokemusten myötä. Myös tutkimuksessa uusi tieto rakentuu kasvavan tiedon varaan, kun tutkimusraportissa ensin viitataan aiempiin tutkimuksiin ja sitten tutkimusmateriaalin pohjalta rakennetaan tietoa niiden päälle uudesta näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä vuorovaikutus käytiin opinnäytetyön tekijöiden ja haastateltavien välillä ja uusi tieto rakentui tekijöiden esitiedoista, aiemmin tehdyistä tutkimuksista, haastateltavien kokemuksista ja niistä tehdystä synteesistä.

Paanasen mukaan kertojalähtöisyys auttaa tutkijaa hahmottamaan ja ymmärtämään kertojan näkökulmaa ja tiedostamaan omia esikäsityksiään aiheesta. Hän toteaa tutkijan joutuvan refleктоimaan omia ajatuksiaan ennen haastatteluja, niiden aikana sekä analyysivaiheessa. (Paananen 2008, 23-24.) Varton (2005, 89) mukaan pyrimme ymmärtämään toisia ihmisiä ja heidän toimiaan ja kokemuksiaan sen mukaan, kuinka itse olemme ymmärtäneet nämä asiat. Tämä tekee merkitysten tulkinnan ongelmalliseksi ja saattaa estää tutkimuskohteen ymmärtämisen. Moilanen ja Räihä (2007, 46) esittävät opinnäytetyömme kannalta tärkeän huomion, että vieraassa kulttuurissa väärin ymmärtämisen vaara on suuri. Saamme jo kasvatuksen myötä erilaiset merkitysisällöt asioille, jolloin esimerkiksi se, mikä yhdestä näkökulmasta on auttamista, voi toisesta tuntua holhoamiselta. Varto (2005, 91) toteaa, että tutkimuksen kohdetta on luettava koko ajan muistaen, että se kuvaa toisen maailmaa.



Haastattelua suunnitellessamme oletimme tämän opinnäytetyön tekijöiden keskenään erilaisten taustojen olevan vahvuus aiheen käsittelyn kannalta, kun voisimme haastattelujen jälkeen reflektoida esiin nousseita asioita omia kulttuurisia taustojamme ja ennakkokäsityksiämme vasten.

## 6.2 Narratiivinen haastattelu tutkimusmenetelmänä

Paananen jakaa narratiivisen haastattelun kolmeen vaiheeseen. Hän tuo esiin Rosenthalin (2005, 29-35) ja Schützen (1992, 190) ajatuksia ensimmäisestä vaiheesta eli pääkertomuksesta. Heidän mukaansa haastattelu tulisi aloittaa avoimella ja ei-johdattelevalla kysymyksellä, jotta haastateltava voi kertoa aiheesta omien kokemustensa pohjalta eikä tutkijan asettamasta näkökulmasta. (Paananen 2008, 24.) Paanasen mukaan toisessa eli syventävässä vaiheessa täydennetään kertomusta tekemällä haastateltavalle syventäviä kysymyksiä. Niiden avulla selvennetään epäselviksi jääneitä kohtia ja varmistetaan, ettei kertomus jää pinnalliseksi. (Paananen 2008, 25-26.) Myös Roulstonin (2010, 178) mukaan oikea-aikaiset ja oikealla tavalla esitetyt jatkokysymykset houkuttelevat haastateltavaa pohtimaan asioita syvemmin. Haastattelun kolmannessa vaiheessa käsitellään tutkimustehtävään liittyviä teemoja, jotka kerronnasta ovat jääneet puuttumaan (Paananen 2008, 25-26).

Valmistauduimme haastatteluiden ensimmäiseen ja kolmanteen vaiheeseen laatimalla apupaperin (Liite 1), jossa on suuntaa antavia kysymyksiä, mutta niitä ei ollut tarkoitus esittää sellaisenaan, vaan luontevasti haastattelutilanteeseen sopivalla tavalla. Haastattelun toiseen vaiheeseen emme voineet valmistautua etukäteen esitettävien kysymysten noustessa suoraan ensimmäisen vaiheen kertomuksesta.

### 6.3 Haastattelujen toteuttaminen

Esivalinta haastateltavista tehtiin yhdessä työhönvalmentajan kanssa. Hän kävi asiakaslistaa läpi kertoen valmentautujien sukupuolen, iän, lähtömaan tai -maanosan sekä koulutustason. Tämän perusteella valitsimme 10 eri ikäistä miestä ja naista, jotka ovat lähtöisin eri puolilta maailmaa ja joiden koulutustasossa on vaihtelua. Työhönvalmentaja oli heihin yhteydessä ja lähetti sähköpostitse laatimamme kutsukirjeen, jossa kerrotaan mahdollisuudesta osallistua tutkimukseen ja tuoda kokemuksiaan esiin. Kutsukirjeen kirjoitimme suomeksi ja englanniksi (Liite 2, 3). Valmentautujista 7 antoi luvan yhteystietojensa antamiseen ja otimme heihin yhteyttä ja sovimme tapaamisesta. Yksi heistä ei kuitenkaan vastannut haastattelupyyntöön, joten haastattelimme kuutta valmentautujaa.

Haastattelut pyrittiin toteuttamaan ensisijaisesti Kansalaistoiminnankeskus Matarassa, jossa myös Koutsaamon toimitilat sijaitsevat. Se valittiin paikaksi, koska talossa on useita maahanmuuttajille suunnattuja palveluita ja valmentautajat ovat tottuneet asioimaan siellä. Lisäksi varauduimme pitämään osan haastatteluista Jyväskylän Ammattikorkeakoulun Hyvinvointiyksikön tiloissa. Kuudesta haastattelusta lopulta neljä toteutettiin Matarassa, yksi Jyväskylän Ammattikorkeakoulussa ja yksi haastateltavan pyynnöstä hänen kotonaan.

Haastattelutilanteessa pyrimme luomaan rennon ilmapiirin tarjoamalla teetä ja keksejä haastattelun alussa, jotta haastateltava ei jännittäisi ja keskustelu etenisi luontevasti. Tällä ei kuitenkaan tuntunut olevan käytännön merkitystä ja haastattelut käynnistyivät sujuvasti.

Neljä haastattelua eteni suunnitelman mukaisesti kolmessa vaiheessa. Haastattelun toisen ja kolmannen vaiheen onnistuminen edellytti meiltä haastattelun intensiivistä ja tarkkaavaista kuuntelua ja toisaalta muistiinpanojen tekemistä haastattelun aikana. Tällä varmistimme, että muistamme nostaa esiin pääkertomuksesta tarkennusta vaativat asiat ja kolmannessa vaiheessa varmistaa, että kaikki asiat tulisi käsiteltyä. Yksi haastatelluista sanoi heti haastattelun aluksi, että aikaa on vähän käytettävissä. Hän ei myöskään halunnut kertoa tarinaa, vaan kehotti tekemään kysymyksiä, joihin hän voisi vastata. Menimme haastattelussa suoraan kolmanteen vaiheeseen ja esitimme syventäviä kysymyksiä hänen vastauksiinsa. Yksi haastatelluista ei antanut lupaa haastattelun nauhoittamiseen. Myös hänen kohdallaan tarinan kertominen jäi vajaaksi ja etenimme nopeasti kolmanteen vaiheeseen. Ajankäyttö haastattelua kohden vaihteli noin puolesta tunnista kahteen ja puoleen tuntiin.

Reid, Flowers ja Larkin toteavat, että henkilökohtaiset haastattelut antavat tilaa luottamuksen rakentumiselle ja antavat osallistujille mahdollisuuden ajatella, puhua ja tulla kuulluksi. Ne ovat näin sopivia syvemmälle henkilökohtaiselle keskustelulle. (Reid, Flowers ja Larkin 2005, 22.) Pidempien haastatteluiden kohdalla kuulluksi tulemisen tarve oli selvästi havaittavissa. Suoraan kolmanteen vaiheeseen edenneiden haastattelujen kohdalla oli kenties luottamuspulaa ja kertomus jäi hieman pinnallisemmaksi.

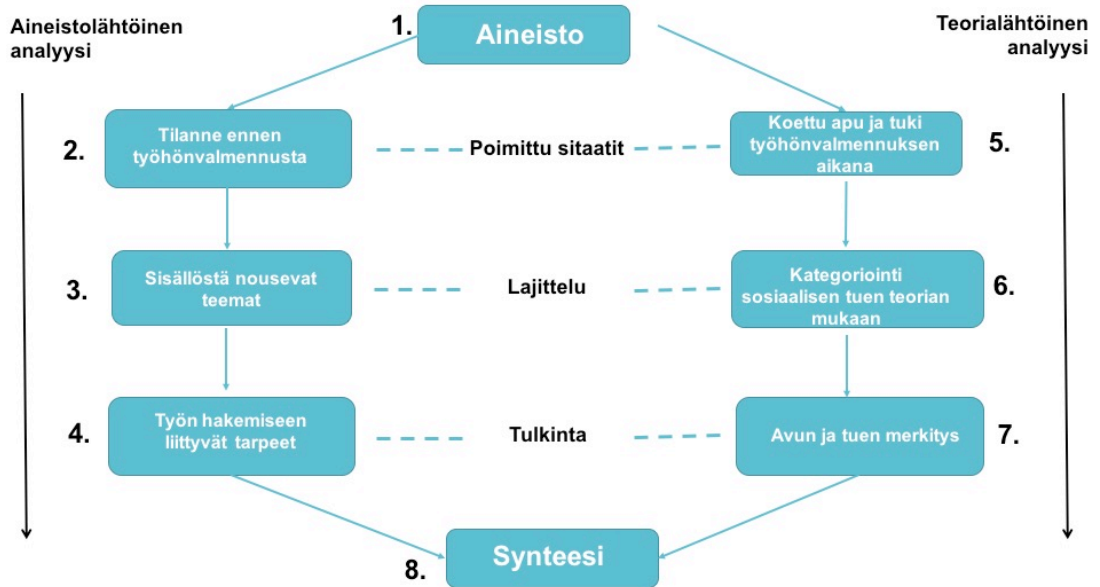
Jokaisen haastattelun jälkeen kävimme dialogia haastattelun herättämistä ajatuksista, koska oletimme sen hyödyntävän meitä tulosten käsittelyssä, johtopäätösten tekemisessä ja lopuksi pohdinnassa. Osan näistä keskusteluista äänitimme ja osasta teimme muistiinpanoja, jotta voisimme palata ajatuksiin myöhemmin.

## 6.4 Aineiston analysointi

Kaasilan mukaan Lieblich (1998) jakaa narratiivisen analyysin holistiseen ja kategoriseen muotoon. Holistisessa näkökulmassa kertomuksia analysoidaan kokonaisuutena. (Kaasila 2008, 46.) Kategorista lähestymistapaa Kaasila kuvaa hyödylliseksi tutkittaessa ilmiötä, joka on yhteinen jollekin ihmisryhmälle. Kertomukset jaetaan osiin ja eri kategorioihin kuuluvat katkelmat kootaan yhteen. Usein kertomukset jaetaan osiin niissä esiintyneiden teemojen mukaisesti. (Mts. 46.) Käytimme opinnäytetyössämme kategorista muotoa.

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan mukaan selkeitä kaavoja noudattavia ja aina loogisesti samoin tavoin käytettävin analysointimenetelmiä ei ole, on vain erilaisia näkökulmia ja tarkastelutapoja, joiden avulla aineistoa käydään systemaattisesti läpi. He toteavat myös, että tutkimuksen ei tarvitse olla pelkästään teoriasta tai aineistosta lähtevää vaan niitä voidaan käyttää rinnakkain ja saada siten erityyppistä tietoa elämän monimuotoisista ilmiöistä. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006.) Päädyimme opinnäytetyössämme tähän ratkaisuun. Ensimmäistä tutkimuskysymystä ”millaisia työn hakemiseen liittyviä tarpeita haastateltavien kokemuksista nousee esille?” varten tarvitimme tietoa haastateltujen tilanteesta ennen työhönvalmennusta ja itsenäiseen työn hakemiseen liittyvistä kokemuksista. Tämän kysymyksen kohdalla päädyimme analysoimaan tietoa aineistolähtöisesti teemoittelemalla haastateluista poimittuja kokemuksia kuvaavia sitaatteja. Toista tutkimuskysymystä ”millaisia merkityksiä haastateltavien kokemasta henkilökohtaisesta avusta ja tuesta nousee esille?” päädyimme analysoimaan teorialähtöisesti. Teimme lajittelun Cohenin ja muiden (2000, 87-88) kuvaaman toiminnallisen tuen (functional support) muotojen mukaisesti lajittelemalla kokemuksia kuvaavia

sitaatteja viiteen kategoriaan eli emotionaalinen, välineellinen, tiedollinen ja arviointiin perustuva tuki sekä yhteisöllinen. Olemme kuvanneet aineiston analysointiprosessin kuviossa 2.



Kuvio 2. Aineiston analysointi

Aineiston analysointi-kuvion kuvaus:

1. Äänitetyt haastattelut kirjoitettiin puhtaaksi analysointia varten. Puhtaaksikirjoituksen toteutimme mahdollisimman pian haastattelun jälkeen, kun asiat olivat vielä tuoreessa muistissa. Haastatteluista tuli noin 105 sivua tekstiä kirjoitettuna rivivälillä 1,5 ja ajattelimme tämän olevan riittävä sisällönanalyysiin. (Emme liitä opinnäytetyöhön mallisivua haastattelusta, koska haastateltu voisi olla siitä tunnistettavissa.)
2. Etsimme haastatteluista ensimmäiseen tutkimuskysymykseen liittyviä sitaatteja ja kopioimme ne taulukkoon (Liite 5).
3. Lajittelimme kokemuksia kuvaavat sitaatit sisällöstä nousseiden teemojen mukaan (Liite 5).

4. Tulkitsimme haastateltujen työnhakemiseen liittyviä tarpeita sitaattien ja niiden teemojen mukaan.
5. Toista tutkimuskysymystä varten merkitsimme haastatteluihin sitaatit, joissa haastatellut toivat esiin työhönvalmennuksen aikana kokemaansa apua ja tukea ja numeroimme ne.
6. Listasimme kokemuksia kuvaavien sitaattien teemat taulukkoon (Liite 6) ja lajittelimme ne sosiaalisen tuen muotojen mukaisesti viiteen kategoriaan eli emotionaalinen, välineellinen, tiedollinen ja arviointiin perustuva tuki sekä kumppanuus. (Liitteen mallisivusta poistimme sarakkeet, joissa viitattiin haastateltuihin sekä sitaattien numerot, joten siitä ei käy ilmi onko aiheen tuonut esille yksi vai useampi haastatelluista eikä voi päätellä, mitkä sitaatit ovat tulleet samasta haastattelusta.)
7. Pohdimme haastateltujen kokemuksia työhönvalmennuksessa saadusta avusta ja tuesta ja tulkitsimme niiden merkityksiä.
8. Teimme synteesiä haastateltujen työnhakemiseen liittyvistä tarpeista ja heidän työhönvalmennuksessa kokemansa avun ja tuen merkityksestä.

Moilasan ja Rähjän mukaan (2007, 57) tutkimustulos ei ole se mitä haastateltavat sanovat, vaan tutkijan tehtävänä on selvittää lausumien sisältämät vihjeet ja paljastaa toiminnan alla piileviä merkityksiä. Tätä teimme tulkitessamme työhönvalmennuksen tarvetta sekä avun ja tuen merkitystä. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekkka (2006) toteavat, että työskentelyn ei tulisi jäädä osiin jakamiseen ja niiden tarkastelemiseen vaan aineiston sisällöllisen jäsentämisen jälkeen aineistosta tulisi löytää jotain yksittäisiä vastauksia yleisempää eli tuloksista tulisi tehdä synteesiä. Tätä synteesiä esitämme johtopäätöksissä.

## 7 Työn hakemiseen liittyvät kokemukset ja tarpeet

### 7.1 Haastatellut

Haastatelluista kolme oli naisia ja kolme miehiä ja he olivat iältään 27-57 vuotiaita. Heistä kaksi oli kotoisin Lähi-idästä, yksi Etelä-Amerikasta, yksi Afrikasta, yksi EU:n alueelta ja yksi Venäjältä ja he ovat asuneet Suomessa 2-23 vuotta. Kahdella haastatelluista oli korkeakoulututkinto ja kahdella kesken jääneitä korkeakouluopintoja. Yhdellä haastatelluista oli lukion jälkeen suoritettu tutkinto, jonka tasosta ei ollut tietoa ja yhdellä haastatellulla työssä opittu ammatti, mutta ei tutkintoa. Yhdellä haastatellusta ei ollut lainkaan työkokemusta Suomessa, kolmella oli ollut pätkätöitä, yhdellä oli 13 vuotta työkokemusta ja yhdellä yli 10 vuotta työkokemusta yrittäjänä. Yksi haastatelluista oli ollut pitkään työvoiman ulkopuolella perhetilanteen vuoksi. Haastatteluhetkellä yksi haastatelluista oli palkkatuetussa työssä ja yksi odotti koulutuksen alkamista.

### 7.2 Kokemukset työn hakemisesta

Jokainen haastatelluista kertoi kokemuksiaan itsenäisestä työn hakemisesta ennen työhönvalmennukseen osallistumista. Tärkeimmät esiin nousseet teemat olivat:

- työn hakeminen internetin välityksellä
- suorat käynnit työpaikoilla
- ristiriitaiset ajatukset työkokeiluista
- vaikeudet edetä työharjoitteluista
- lähtömaassa hankitun koulutuksen soveltumattomuus

- työnantajien ennakkoluuloinen suhtautuminen
- puutteellinen kielitaito
- kokemukset TE-Palveluissa asioinnista
- oman verkoston merkitys työnhaussa
- työttömyysjaksojen vaikutukset mielialaan.

Työn hakeminen internetin välityksellä nousi esiin neljässä kertomuksessa. Haastatellut kokivat sen turhauttavaksi, koska he eivät saaneet vastauksia, eivätkä tienneet miten hakuprosessi etenee tai miksi eivät tulleet valituiksi. Kolme haastatelluista ihmetteli erityisesti sitä, että työtä ei saa, vaikka useita työpaikkoja on auki. Esiin nousi myös epäluottamus omiin työnhakutaitoihin. Työnhaku koettiin raskaana ja motivaation työnhakuun oli laskenut.

*”Maahanmuuttajat ovat ahkeria työntekijöitä ja aktiivisia työnhakijoita. Olen tehnyt mol.fi kautta ehkä 300-400 hakemusta ja saanut ehkä 10 vastausta. Koko elämässä olen päässyt sitä kautta yhteen haastatteluun, mutta en saanut paikkaa, kun olisi pitänyt aloittaa heti ja minulla oli matka varattuna. Minä en jaksakaan enää hakea. Vaikka yritys tarvitsee 5-7 työntekijää, silti ei pääse.”*

*”Hmm.. en saanut joku syy, sain vain automaattiviestin, et päässyt ilman syytä. En tiedä miksi. Ehkä monta kilpailijaa.”*

Suorat käynnit työpaikoilla ilman ennakkoon sovittua tapaamisaikaa nousi esiin neljässä kertomuksessa. Yksi haastatelluista kertoi saaneensa tällä tavoin tilapäistöitä ja yksi haastatelluista harjoittelupaikan. Yksi haastatelluista kertoi katsoneensa oman alansa avoimet työpaikat internetistä ja käyneensä yrityksissä useilla eri paikkakunnilla onnistumatta kuitenkaan työpaikan saamisessa. Näihin työnhakureissuihin aiheutti hankaluuksia kohtaamisiin liittyvät ennakkoluuloiset asenteet, vaikeus päästä keskustelemaan työpaikasta päättävän henkilön kanssa sekä ristiriitainen tieto avoimesta työpaikasta.



*"Minä etsin lehdessä esimerki kauppa, missä tarvii myyjää tai. Ja mä on tehny hakemus, mä ottaa osoite, missä paika on ja mä menen siellä. Ja minä kysyy töitä. Sanoo ei oo. Ja hän laittaa netissä. Miksi?"*

*"Minä aina hain työtä yksin. ei kukaan auttaa mua. Mä menen suoraan työpaikassa ja minä kysyn, CV mukana, näyttää, sain tai ei...jos on paljon harjoittelija tai jotakin, en saa mitään sitten."*

Työkokeilut herättivät haastatelluissa ristiriitaisia ajatuksia. Kaksi haastatelluista oli sitä mieltä, että työnantajat hyödyntävät työkokeilua ilman työllistämisaikeita. Yhden haastatellun mielestä se, että yritys ottaa työkokeilijoita, koska ne ovat yritykselle edullisia, vaikeuttaa palkkatyön saamista. Yksi haastatelluista ajatteli myös, että ulkomaalaisen pitää työkokeilussa todistella osaamistaan enemmän kuin suomalaisen. Yksi haastatelluista oli sitä mieltä, että opiskelu ei kannata, vaan työkokeilun kautta on paremmat mahdollisuudet päästä työelämään, koska voi näyttää osaamisensa.

*"Hän ei usko ulkomaalainen."*

*"-- mutta myös ulkomaalainen riippuu minkälainen hän on. Onko hän hyvä ihminen, paha ihminen, onko hän tekee hyvä hommia tai ei."*

Vaikeudet edetä työharjoitteluista toivomallaan tavalla nousivat esiin kahdes- sa haastattelussa. Yksi haastatelluista olisi halunnut jatkaa harjoittelun jälkeen oppisopimuskoulutuksessa, mutta se ei onnistunut, koska siitä olisi tullut työnantajalle kustannuksia ja lisätehtäviä. Toinen heistä olisi harjoittelun jälkeen halunnut jatkaa palkkatyössä, mutta ei onnistunut pyrkimyksessään.

*"Minä sain siellä työharjoittelupaikka... mä olin siellä harjoittelija. Mutta, kun mä kysyin siellä, että minä haluan jatkaa heidän kanssa oppisopimuksella tai...hän sanoo ei voi. Maksaa tai jotakin...pitää kysy kaupunki tai jotakin...ei...ei ole mahdollista... harjoittelija ehkä parempi"*

*kuin palkkatuki tai oppisopimus. Jos oppisopimus, tulee hänelle paljon tehtävää tai...tulee hänelle raskas työ tai...en tiedä. Sen takia en saanut. Sitten taas kotona."*

Työnantajien ennakkoluuloinen suhtautuminen työn saantia vaikeuttavana tekijänä nousi esiin viidessä kertomuksessa. Neljä haastatelluista ajatteli, että työnantajat kyseenalaistivat heidän osaamisensa ja yksi ajatteli, että huolimatta Suomessa hankitusta koulutuksesta, työnantajat eivät usko hänen osaavan tehdä töitä. Haastatellut kokivat olevansa eriarvoisessa asemassa Suomalais-ten kanssa. Myös ikä koettiin työnsaantia vaikeuttavana tekijänä.

*"Minulla on monta todistusta, mutta ulkomaalaisten on vaikea saada töitä suomessa, eivät usko, että osaan tehdä työtä."*

*"--kun puhutaan täällä Suomessa rasismia...rasismia ei pelkäästään toi eri iho...rasismi on ikä...ikä rasismi. Toi rasismi...toi ikä vaikuttaa aikaa paljon työhakemus--"*

Lähtömaassa hankitun koulutuksen soveltumattomuus nousi esiin kolmessa kertomuksessa. He olivat pitkään Suomessa asuneita eivätkä olleet onnistuneet rinnastamaan tutkintoaan tai tekemään koulutustaan vastaavaa työtä. Yksi haastatelluista olisi halunnut täydentää koulutustaan Suomessa 1990-luvulla siinä onnistumatta.

*"Koulutus tai jotakin, minulla on eri esim. vain arabian kielellä ja islamin opinto. Tästä ei kuule ehkä suomessa tai en tiedä...ja kun minä kysy, hän sanoo ei ole joku mahdollista työstä tämä todistus mukana...tai en tiedä. Ei...kaikki neuvoo, menee lähihoitaja, menee siivoja, tai jotakin."*

Puutteellinen kielitaito työn saamista vaikeuttavana tekijänä nousi esiin jokaisessa kertomuksessa. Yksi haastatelluista ajatteli sen johtuvan työnantajan pelosta, ettei kommunikaatio suju työn arjessa eikä maahanmuuttaja sopeudu

työhön. Kaksi haastatelluista oli sitä mieltä, että heidän täytyy parantaa suomen kielen taitoaan.

*Maahanmuuttajien on vaikea saada työtä. Ajatellaan, että kun kielitaito on huono, niin silloin ei osaa mitään muutakaan. Minä opiskelen ja luen paljon omalla kielellä ja tiedän paljon asioita. Suomalaiset saa aina ensin töitä, vasta sitten ulkomaalaiset."*

Kokemukset TE-palveluissa asioinnista nousi esiin neljässä kertomuksessa. Kaksi haastatelluista toi esille mielipiteensä, että Suomalaiset viranomaiset eivät ole rasisteja. Kaksi haastatelluista kuvasi TE-palveluista saadun avun hyödylliseksi. Kaksi haastatelluista kertoi TE-palveluiden työntekijöiden tavoittamisen olevan vaikeaa. Yksi haastatelluista kertoi, ettei saa Te-palveluissa riittävästi apua, vaan harjoittelu- tai työpaikka käsketään etsiä itse. Yksi haastatelluista koki hankalaksi asioinnin TE-palveluissa, koska joutuu asioimaan aina eri työntekijän kanssa. Hänen mielestään olisi tärkeää voida asioida aina sama ihmisen kanssa.

*"--koska he sanovat, että työharjoittelu työvoimatoimisto ei voi auttaa. Sinä voi menee etsi. Ja vielä tämä jatkuu tämä asia, että sinä voi mennä etsi työpaikka--"*

*"--kun yrität soittaa heille (TE-palveluihin), tosi harvoin he vastaavat--"*

*"--jos sinä menet TE palvelu, aina on erilainen--""--kun mä kävin viimeinen kerta, hän (TE-palveluiden työntekijä) sanoo toisen ihmisen. Mä haluan sanoo ei...minä en halua. Mä haluan kuka hänellä on mun asia, koska hän tiedä kaikki."*

Jokainen haastatelluista toi esiin ystävistä, sukulaisista ja muista maahanmuuttajista koostuvan verkoston tärkeänä tietolähteenä työpaikkojen etsinnässä. Ystävät olivat mm. auttaneet hakemuksen tekemisessä tai antaneet

vinkkejä, mistä työtä kannattaa kysyä. Yksi haastatelluista kertoi hakeneensa töitä vain yrityksistä, joissa on joku tuttu töissä.

*”En voi sanoa, että se vaikuttaa sun onnistuminen mahdollisuus, mutta jos sinulla on iso ystäväpiiri, sitten se on helpompi sinulle löytää töitä. Eli joku tietää jotain tai sitten joku tietää jotain ja sitten voit keskustella heidän kansa. Se auttaa vähän.”*

Työttömyysjaksojen vaikutukset mielialaan nousi esiin neljässä kertomuksessa. Haastatellut kertoivat kokevansa toimeettomuuden vaikeana tai turhauttavana ja yksi heistä kertoi haluavansa tehdä mitä tahansa välttääkseen sen. Yksi haastatelluista kertoi aloittaneensa työhönvalmennuksen, koska oli vihainen kotona istumiseen ja rahattomuuteen. Kaksi haastatelluista toi kertomuksessaan esiin, ettei halua olla riippuvainen työttömyyden tuista ja etuuksista.

*”Ihmiset, kun hänellä ei ole mitään, hänen pää toimii väärin! Ja sitten hän menee tekeen jotain väärin. Minä en halua mun pää tämä ollenkaan, siksi minä haluan tehdä mitä tahansa.”*

*”Koska minä ei aloita töitä. Ja mä menen ja mä tuun vihainen.”*  
*”-- mä istun kotona ja mä en saa rahaa. Joku muu ihmise, mutta mä en halua tämmöse.”*

Kolme haastatelluista kertoi erityisesti työsuhteen loppumisen vaikeana ja heistä kaksi kertoi lähteneensä heti töiden loputtua matkalle välttääkseen massennuksen. Syrjäytymisen kokemus nousi kahdessa kertomuksessa esiin kuvauksena kotona istumisena ja ikkunasta tuijotteluna.

### 7.3 Työn hakemiseen liittyvät tarpeet

Ensisijainen tarve jokaisella haastatellulla oli saada tehdä työtä ja elää täysipainoista elämää yhteiskunnan jäsenenä. Epäonnistumiset työnhaussa ja työttömyysjaksojen aiheuttama alakulo herättivät joillakin haastatelluilla tarpeen voida purkaa työttömyyden aiheuttamaa epätoivoa ja turhautumista. Se on tarpeellista erityisesti työn saamisen toivon ja työnhakumotivaation ylläpitämisessä ja edellyttää ymmärtävää ja luottamuksellista keskusteluyhteyttä.

Haastatellut korvasivat riittämätöntä asiantuntija-apua hyödyntämällä omaa sukulaisista ja ystävistä koostuvaa verkostoaan ja kokivat verkostoitumisen tarpeelliseksi. Onnistuakseen työn saamisessa, he tarvitsevat kuitenkin riittävä ja helposti tavoitettavaa asiantuntija-apua. Asiakassuhteen tulisi olla henkilökohtainen ja jatkuva, jotta asioiden käsittelyä ei tarvitse aloittaa joka tapaamisella alusta.

Suurin tuen tarve oli huonon suomen kielitaidon omaavilla haastatelluilla. Heidän tarpeensa liittyivät työn hakemiseen annettavaan apuun ja toisaalta he toivoivat saavansa työn, jossa ei tarvitse osata hyvin suomea. Osa haastatelluista ilmaisi suoraan tarpeensa ja halunsa parantaa suomen kielen taitoaan opiskelemalla lisää.

Haastateltujen työnhakutaidot olivat puutteelliset ja heillä oli selkeä tarve sekä parantaa työn hakemiseen liittyviä tietoja ja taitoja, että saada apua työn hakemiseen. Erityisesti työn hakeminen sähköpostilla tai yritysten verkkosivuilla olevien hakulomakkeita käyttäen koettiin vaikeaksi ja turhauttavaksi. Haastatellut tarvitsevat opastusta hakemusten tekemiseen, osaamisensa esiin

tuomiseen ja erottumiseen useiden hakijoiden joukosta. He toivoivat saavansa vastauksia hakemuksiinsa ja tietoa hakuprosessin etenemisestä. He toivoivat saavansa myös työnantajalta tietoa työn täyttämisen kriteereistä, jotta voisivat kehittää omaa osaamistaan tarvittavalla tavalla. He tarvitsevat apua koulutuksessaan olevien puutteiden tiedostamiseen ja täydentämiseen ja koulutusvaihtoehtojen ja -tapojen löytämiseen.

Haastatellut kokivat työnantajien suhtautuvan heihin ennakkoluuloisesti. Heillä oli suuri tarve pystyä jollakin tavoin ylittämään esimerkiksi ikään ja ammattitaitoon liittyvät ennakkoluulot ja päästä näyttämään oma osaamisensa työhaastattelussa tai palkkatuetussa työssä.

## 8 Koettu apu ja tuki ja niiden merkitys

### 8.1 Kokemukset emotionaalisesta tuesta

Haastateltavat kuvasivat työhönvalmentajaa henkilönä, joka kuuntelee aidosti ja jolle voi purkaa työttömyyden aiheuttamaa turhautumistaan. Asioiden käsittely yhdessä koettiin myös tärkeäksi.

*”Hän antaa sun aikaa, hän puhu sun kanssa, hän kuuntelee sun ja tämä on paras mitä minulla on. Ja mitä mä voin sanoo, minä oppi...koska hän kuuntelee ...koska...kun minä olen vihainen tai jotain...tai en mä katsonut...kaikki on...mä menen...hän auttaa mua.”*

*”--kun olen 2 kk kotona, voin taas ottaa yhteyttä ja tavata ja kysyä löytyykö töitä--”*

*”Tuki on tärkeää siksi, että me käsittelemme asiat yhdessä.”*

Kaksi haastatelluista toi esiin, että työhönvalmentaja ymmärtää hyvin hänen kokemuksiaan ja kulttuurista taustaansa. Eräs haastateltava kertoi voivansa keskustella työhönvalmentajan kanssa omista elämänarvoistaan ja halustaan toteuttaa niitä työelämässä.

*”--ja joka kerta, kun minä puhun, hän ymmärrä asia.--”*

*”--kun minä puhun hänen (työhönvalmentajalle), mä tuntuu hyvin. Ensimmäinen, hän ymmärrä minkälainen minä olen--”*

*”—Hän (työhönvalmentaja) myös ymmärrä kulttuuri vähän--”*

Kolme haastatelluista piti tärkeänä, että työhönvalmentaja on ollut mukana työhaastattelussa. Erään haastatellun mielestä se oli erityisen tärkeää, koska kyseessä oli hänen ensimmäinen työhaastattelunsa Suomessa. Kolme haastatelluista toi esiin luottamuksen työhönvalmentajaan ja he kokivat tarpeelliseksi hänen kokemuksensa suomalaisesta työelämästä.

*”Ja sitten hän ymmärrä paljon asia...ja aina kun minulla on jotain minä puhu hänen...ennen kuin minä teen jotain, koska hän tietää hän, hänellä on kokemus suomalainen pomo ja työ ja hänellä on tämmösen ja minä usko häneen. Siksi, minä puhun häneen...mitä minulla on sisällä, koska mä haluan hyvä vastaus.”*

Yleisesti ottaen kaikki haastatellut kokivat, että työhönvalmentajia on helppo lähestyä. Eräs haastateltava kertoi voivansa ottaa työhönvalmentajaan yhteyttä aina halutessaan.

*”Mä voi puhua hänen(työhönvalmentajalle) milloin minä haluan, mä voi soittaa hänelle ja sopia hänelle aikaa ja menen puhu asia.*

Kaksi haastatelluista kuvasi työhönvalmentajaa henkilönä, joka auttaa kaikkia, jotka tarvitsevat apua työn hakemisessa. Kuvauksista käy ilmi luottamus palvelun toimivuuteen.

*”Siksi minä haluan koko ajan puhu häneen (työhönvalmentajalle) asia, koska minä etsin oikeasti apua. Mä tarvi, minä haluan, kuka autta mua.”*

*”No hän voi tosi auttaa kaikkia joskus, kuka voi halu saada harjoittelu paikan tai palkkatuki, hän auttaa tottakai.”*

*”--Ihan realisti ja ihan suora puhetta ja. Mä yleensä...mä...minä erotan toi ystävyys ja toi työ tai ...koska, jos (kotimaassa) se on sitä, työ se on suku tai ystävyys katsotaan-- ”*

Haastateltu koki työhönvalmentajan ystäväkseen, mutta näki hyvänä sen, että palvelu on ystävyyssuhteista huolimatta kaikille tasapuolista. Hänen entisessä kotimaassaan sukulaisuus- tai ystävyyssuhde olisi asettanut työnhakijat eriarvoiseen asemaan ja haastateltu olisi kokenut sen vaikeaksi.

## 8.2 Kokemukset välineellisestä tuesta

Välineellinen tuki ilmeni haastateltujen kertomuksissa kahdella tavalla. Toisaalta haastatellut kertoivat työhönvalmennuksen yksityiskohdista mm. avusta työnhakupapereiden laatimisessa tai kyydin saamisessa haastattelupaikkaan, mutta toisaalta työhönvalmennusta tarkasteltiin myös kokonaisuutena ja nähtiin se välineenä työllisyyspolulla etenemisessä.

Jokainen haastatelluista kuvasi saaneensa apua työhönvalmennuksen perustehtävissä, eli henkilökohtaisen työhönvalmennussuunnitelman tekemisessä, työ-, työkokeilu- ja opiskelupaikkojen etsimisessä sekä CV:n muokkaamisessa



ja hakemusten käsittelyssä. Yksi haastatelluista kertoi saaneensa apua opiskelupaikan hakemisessa ja saaneensa tiedon, että soveltuvuuskoetta ei tarvitse itse maksaa. Jokainen haastatelluista piti apua työnhakupapereiden laatimissa tärkeänä, koska ne olivat haastateltujen mielestä paremmin kirjoitetut ja ne sisälsivät työn hakemisen kannalta oikeat tiedot. Yksi haastatelluista kertoi saaneensa kyydin haastattelupaikkaan. Se vähensi hänen jännittämistään, koska hän ei joutunut etsimään haastattelupaikkaa. Kaksi haastatelluista kertoi työnhakuvalmiuksiensa parantuneen. Yksi haastatelluista kertoi, että hänellä on nyt realistinen käsitys, mistä voi kysyä töitä. Yksi haastatelluista kuvasi työhönvalmennusta seuraavasti:

*”Hän kysyy, mitä töitä haluat ja hän kertoo työstä ja tehtävästä, selvittää mitä osaan. Jos paikka kiinnostaa, teemme yhdessä hakemus ja CV. Hän neuvoi haastattelua varten ja miten työpaikalla toimitaan.”*

Yksi haastatelluista toi esiin työhönvalmennuksen välineenä päästäkseen omaan päämääräänsä, eli työn ja palkan saamiseen. Hänelle palkan merkitys liittyy mahdollisuuksiin toimia vapaa-ajalla.

*”Se, että sain työpaikka, se on onnistui hyvin. Olen ulkomaalainen, se on älyttömän hyvä, että minä sain (työpaikan). Se on ehkä toisella tulee yllätys, että olen jo töissä.”*

Haastateltu kertoi tekevänsä työtä, joka on alle hänen koulutustasonsa. Siitä huolimatta hän on ylpeä työstään ja sen merkitys korostuu, koska hän on ulkomaalainen.

### 8.3 Kokemukset tiedollisesta tuesta

Jokainen haastatelluista kuvasi saaneensa työhönvalmennuksesta tietoa, jota hänellä ei ennestään ollut. Yksi haastatelluista piti tiedon saamista tärkeänä, koska hän ei osaisi kertoa itsestään haastattelussa eikä osaa ajatella työnantajan odotuksia hänen suhteensa. Yksi haastatelluista kertoi, että hän ei osaisi itse etsiä samaa tietoa. Tieto liittyi asiakkaan tarpeen mukaan mm. oppisopimusopiskelun mahdollisuuteen ja toimintatapoihin, ammatilliseen täydennyskoulutukseen, palkkatuettuun työhön, palvelujärjestelmään tai työsopimuksen tekemiseen. Yksi haastateltava kuvasi täydennyskoulutuksen jälkeen saamaansa työkokeilu- ja työmahdollisuutta näin:

*”(Työhönvalmentajan) toimisto kautta mä menin koe toi...mikä se on...hygieniapassi, koska mä pääsin sen tarvi aika paljon. Ja sitten yks päivä (työhönvalmentaja) soitti mulle, se oli mahdollisuus joku leipomossa mennä joku työharjoittelussa ensin ja sitten mahdollisuus saa töitä siellä.”*

*”Hän selvittää kaiken, Suomen lain ym, se kuuluu hänen tehtäviin. Se on tärkeää, koska haluan tietää kaiken. Suomen kulttuuri on erilainen. Kaikki on eri. Kulttuurierojen takia hänen neuvo on tärkeä. Hän selittää asioita paremmin.”*

*”No, minä en tiedä miten voin hakea sanotaan normaali töitä, mä tiesin vain miten voin löytää osa-aikatöitä, vain jotain, joka ei ole pysyvä. Ja hänen kautta, hän seliti minulle, miten voin löytää jotain tai mistä voin hakea apua. Se oli tosi hyödyllistä ja vielä hän autti minua tosi paljon.”*

Yhdessä kertomuksessa haastateltava kertoi saaneensa neuvoja koulutuksen täydentämisestä, kun tutkinnon rinnastus ei anna työntekoon samanlaista pätevyyttä Suomessa kuin kotimaassa. Hän sai myös tietoa siitä, mitä työtä hänen tutkinnollaan on mahdollista tehdä.

*”No esimerkiksi he auttivat minua löytämään jotain, mikä kuuluu minun koulutukseen, eli jos mä olen ammattilaisopettaja ja yrittivät löytää minulle jotain, mitä mä tein jo. Eli mun oppisopimus on nyt nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajan eli kommunikaation alaan, joka on mun pääjuttu.”*

Yksi haastatelluista kertoi haaveilevansa oman yrityksen perustamisesta ja saaneensa sen tueksi tietoa mahdollisuudesta tehdä töitä osuuskunnan kautta.

*”Koska mä olen kertonut, myös kiinnostaa esim. kahvila tai sitten.... kun joku kokemus alussa voi tehdä osuuskunta kautta. Mä maksaa joku osuuskunnan ....mä olen jäsen, osuuskuntan jäsen ja sitten maksan mitä osuuskunta pyydä ja sitten joku osa myynistä menee osuuskunnalle...sitä kautta pitää kokeilee toi markinnat...sitä kautta mä sain toi tieto osuuskunta. Jo se on hyvä...voi olla hyvä mahdollisuus myös osuuskunta ensin kautta.”*

Kaksi haastatelluista kertoi osallistuneensa tapahtumaan, josta oli kuullut työhönvalmennuksessa. Ensimmäisessä kertomuksessa todettiin tapahtuman olleen hyödyllinen niille nuorille maahanmuuttajille, jotka eivät jostain syystä halua tehdä työtä. Toisessa kertomuksessa haastateltava kertoi tapahtumasta, jossa TE-palvelut kertoivat työllisyystilanteesta Jyväskylässä ja esittivät useita verkkosivuja, joista voi katsoa avoimia työpaikkoja.

*”No he esittivät monta verkkosivua, jossa voit löytää työpaikkoja. Tämä oli tosi hyödyllistä ja myös se oli kätevä tietää mikä on työpaikan tilanne Jyväskylässä.”*

Yksi haastatelluista kuvasi saaneensa työhönvalmentajalta tietoa työnhakuun liittyvistä sivustoista, työnhaun käytännöistä ja palvelujärjestelmästä seuraavasti:

*”No esim. mistä voin hakea töitä, miten Suomessa on parempi tehdä tai mihin kautta on parempi lähettää sun hakemus eli tuon internettisysteemi. Ja monta juttuja. Myös miten Kela toimii ja monta juttua.”*

Yksi haastatelluista pohti kertomuksessaan, että työhönvalmennuksen tarve on kasvanut, koska ulkomaalaisia on tullut Suomeen enemmän kuin aiemmin. Hän ajatteli oman tilanteensa hyväksi verrattuna pakolaisiin, joilla ei ole vielä Suomessa verkostoja. Hän ajatteli, että työhönvalmentajan apu ammatin hankkimisessa on tärkeää, koska, ilman sitä voi tehdä vain pätkätöitä.

#### 8.4 Kokemukset arviointiin perustuvasta tuesta

Arviointiin perustuva tuki ilmeni kertomuksissa mm. oman osaamisen tunnistamisessa ja omien vahvuuksien esiintuomisessa, arviointikeskusteluna ja ohjauksena työnhaun ja työelämän toimintatavoissa.

Kolmea haastatelluista oli neuvottu, mitä työhaastattelussa voi kertoa itsestään ja kahta työhaastattelun toimintatavoista. Lisäksi yhtä haastateltua oli neuvottu, että aiemman työsuhteen negatiivisia kokemuksia ei ole aiheellista kertoa työhaastattelussa. Yksi haastatelluista kuvasi saamaansa apua omien vahvuuksien esiintuomisessa CV:tä kirjoittaessa:

*”Hän auttaa minua esim. ...minulla...mitä pitäis kirjoittaa ensin, mikä on viimeinen, mikä tulee esim. jos kiinnostaa joku työpaikka tai harjoittelu, mitä pitäis kirjoittaa, että minun kiinnostunut tämä koulutus tai jotakin tai...mitä pitäis...kirjoittaa minun vahvuukseni esim. tai mikä on minulle hyöä tai mikä on hyöät asiat siellä CV:ssä. Tämmöisissä asia.”*

Yksi haastatelluista koki arviointiin liittyvän tilanteen hämmentävänä, kun työhönvalmentaja tuli työkokeilun loppuvaiheessa työpaikalle keskustelemaan haastatellun ja työnantajan kanssa. Keskustelun perusteella päätettiin jatkaa työkokeilua kuukaudella, jonka jälkeen työ jatkuisi palkkatuettuna työnä. Haastateltu ei kuitenkaan kokenut tilannetta pelkästään positiivisena kos-

ka hän koki työkokeilun jatkamisen tarpeettomana ja olisi halunnut jatkaa työntekoa suoraan työsuhteessa.

Kaksi haastateltua koki työhönvalmentajan antaman avun tärkeäksi, koska heillä ei ollut riittävää kokemusta työhaun toimintatavoista ja työkulttuurista Suomessa.

*"Aaa! No koska se on eri maa, se on eri systeemi. (Kotimaassa) mä tiesin miten voin hakea töitä itse. Mutta täällä on vähän eri systeemi. Vaikka se ei ole niin erilainen, mutta silti se on vähän, no sanotaan pelottava systeemi, koska se on uusi ja mun vaimo, hänkin on opiskelija ja hän itse ei tiedä, miten voi hakea pysyvää töitä. Hän tarvitsee apua. Heh."*

*"Apu on tärkeää, koska selvittää asiat. Oma kulttuuri on erilainen ja hän kertoo kaiken. Kulttuurierot on suuret, omassa maassa kaikki on erilaista."*

## 8.5 Kokemukset yhteisöllisestä tuesta

Kahdessa kertomuksessa nousi esiin myös yhteisölliseen tukimuotoon liittyviä kokemuksia. Yksi haastatelluista kertoi saaneensa tietoa tapahtumista, paikoista tai seuroista, joihin työtön voi mennä viettämään aikaa. Hän kokee saamansa tiedon hyödylliseksi, mikäli on tarvetta puhua muiden kanssa.

*"--mä olen tutustunut heidän kautta aika paljon paikat ... tai seurat ... ainakin nimet--"*

*"--auttaa, koska mä tiesin, että jos tarvi, kyllä mä voin ovikello soittaa ja...tai tulee puhu joku toinen ulkomaalainen Suomeen, voi kertoa hänelle sinne--"*

Yksi haastatelluista kuvasi kertomuksessaan työkokeilua ja koulutusta, johon oli päässyt työhönvalmennuksen kautta:

*”Kun mä löysin työkokeilu, mun ystävä määrä kasvoi.”*

*”On hyvä juttu, koska aika ei tule tylsäksi ystävien kanssa. Ja myös heidän kautta mä sain monta tietoa, esimerkiksi mä löysin kesätöitä, mutta mun ystävä kertoi minulle siitä ja mun ystävä on sieltä ... koulutuksesta.”*

## 8.6 Henkilökohtaisen avun ja tuen merkitys valmentautujille

Emotionaalisen tuen merkitys haastatelluille näyttäytyi useilla eri tavoilla.

Haastatelluille oli tärkeää se, että heidän oli helppo tavoittaa työhönvalmentaja, joka auttoi heitä henkilökohtaisesti. Haastatellut tietävät soittaessaan, että puhelimeen vastaa tuttu henkilö, jolle ei tarvitse puutteellisella suomenkielellä kertoa asioita alusta asti. Henkilökohtainen palvelu herätti haastatelluissa luottamuksen ja tunteen, että heitä kuunnellaan ja pyritään auttamaan aidosti. Se piti toivoa yllä vaikeaksi koetussa työn haussa. Haastatellut kokivat työhönvalmentajan helposti lähestyttävänä, mikä mahdollisti myös sen, että heidän oli tarvittaessa mahdollista purkaa mieltään turhautuessaan työnhaussa koettuihin pettymyksiin. Se auttoi pitämään motivaatiota yllä.

Haastatelluille oli tärkeää, että työhönvalmentaja ymmärsi heidän kulttuurista taustaansa. Se vaikutti osaltaan kohtaamisen helppouteen, kun oli mahdollista kertoa esimerkiksi elämänarvoista, jotka vaikuttivat toivottuun työhön. Haastatellut tunsivat, että heidän työhön liittyvät toiveensa ja tarpeensa otettiin huomioon. Kulttuurisen taustan ymmärtämisen vuoksi, haastateltujen oli helppo tuoda esiin omaa epävarmuuttaan asioissa, jotka liittyivät esimerkiksi työnantajan odotuksiin tai työpaikalla toimimiseen. Asioiden käsittely yhdes-

sä koettiin tärkeäksi, koska se vähentää työnhakuun liittyvää epävarmuutta. Haastatelluille oli tärkeää myös se, että he pystyvät luottamaan siihen, että saavat oikeanlaista tietoa ja tasapuolista palvelua ja kohtelua, mikä ei kaikkien haastateltujen omassa kulttuurissa olisi aina ollut mahdollista.

Välineellinen tuki oli haastatelluille merkityksellistä, koska se vähensi heidän epävarmuuttaan työn hakemisessa. He pystyivät luottamaan siihen, että työnhakupaperit on kirjoitettu oikein ja ne sisältävät työpaikan hakemisen kannalta oikeat tiedot. Heillä oli myös vähemmän haastattelutilanteeseen liittyvää jännittämistä. Suunnitelmallisuus lisäsi heidän uskoaan omiin mahdollisuuksiin edetä työllisyyspolulla. Se antoi heille myös tunteen siitä, että heidän toiveitaan kuunnellaan ja he voivat itse tehdä valintoja. Välineellinen tuki antoi haastatelluille uskoa, että he osaavat toimia oikealla tavalla ja se lisäsi heidän luottamustaan omiin kykyihin.

Osa haastatelluista näki työhönvalmennuksen kokonaisuudessaan välineenä, joka mahdollistaa heille pääsyn työelämään ja sitä kautta parantaa heidän yhteiskunnallista asemaansa, lisää itsensä arvostamista ja mahdollistaa toimimisen vapaa-ajalla. Siten se tukee myös osallisuutta yhteiskunnan toimintaan.

Tiedollisen tuen merkitys oli haastatelluille suuri. Työhönvalmennus nähtiin mahdollisuutena ja porttina ammatin hankkimiseen ja työelämään sekä itselle, että muille maahanmuuttajille. Haastatellut saivat työhönvalmennuksesta koulutukseen, työn hakemiseen, työelämään, yrittämiseen, palvelujärjestelmään ja tukiin liittyvää tietoa, jota eivät itse olisi osanneet hakea. Asiat selitettiin niin, että ne tulivat ymmärretyiksi eikä jäänyt epäselvyyksiä. Työhönvalmennus lisää näin osallistujien tiedollista osallisuutta.

Työhönvalmentaja auttoi haastateltuja tunnistamaan omaa osaamistaan.

Haastatellut saivat tietoa, miltä osin voivat hyödyntää omaa tutkintoaan ja miten siinä olevia puutteita voi täydentää. Haastatellut saivat siten mahdollisuuden kehittää osaamistaan ja suunnitella omaa tulevaisuutta realistisesti.

Työhönvalmentaja auttoi haastateltuja pääsemään lähemmäksi heidän omia tavoitteitaan.

Haastatellut saivat työhönvalmennuksesta tietoa ja taitoja, jotka lisäsivät heidän työnhakuvalmiuksiaan. He saivat tietoa, mistä voi katsoa avoimia työpaikkoja ja miten voi hyödyntää internetiä työnhaussa. Haastatellut saivat työhönvalmennuksesta tietoa, joka auttoi heitä ymmärtämään suomalaista yhteiskuntaa, työelämän toimintatapoja ja työnantajan odotuksia. Haastatellut kokivat, että työhönvalmennuksen avulla voi jossain määrin vaikuttaa työnantajien asenteisiin.

Arviointiin perustuva tuki lisäsi haastateltujen kulttuurin tuntemusta ja paransi heidän työnhakutaitojaan. Se lisäsi ymmärrystä oikeista toimintatavoista työnhaussa ja haastattelutilanteessa. Se liittyi tilanteisiin, joissa Suomessa toimitaan erilaisesti kuin lähtömaassa. Kun esimerkiksi työhaastattelun kulku ja mahdollisesti esitettävät kysymykset olivat tiedossa etukäteen, työnhakija ei ihmetellyt kysymyksiä, jotka omassa kulttuurissa olisivat tuntuneet omituisilta. Arviointi auttoi haastateltuja ymmärtämään, mitkä asiat heikensivät heidän työllistymismahdollisuuksiaan. He saivat ohjeita, mitä heidän kannattaa kertoa itsestään työhaastattelussa tai millaisia asioita ei ole hyvä tuoda esiin. Se lisäsi itseluottamusta työhaastattelutilanteessa ja auttoi haastateltuja muuttamaan toimintatapojaan.



Haastateltujen oli joissakin tilanteissa vaikea ymmärtää arviointitilanteita. Tällainen oli esimerkiksi työhönvalmentajan, työnantajan ja haastatellun kesken käyty arviointikeskustelu työkokeilun jälkeen. Haastateltu koki sen hämmentävänä ja hänen oli vaikea ymmärtää sen merkitystä työllisyyspolulla etene-  
misen kannalta. Tämä tuo esiin haastatellun tiedon tarpeen työhönvalmen-  
nuksen prosessista, miten toimintaan ja minkä takia.

Yhteisöllisen tuen merkitys jäi haastatelluille vähäisemmäksi, kuin muiden tuen muotojen. Se oli odotettua, koska yhteisöllinen tuki liittyy vapaa-ajan viettoon. Sen merkitys näyttäytyi mahdollisuutena tavata muita ihmisiä esim. yhdistyksissä sekä työttömille ja maahanmuuttajille suunnatuissa tapahtumis-  
sa. Se antoi näin mahdollisuuden verkostoitumiseen ja vertaistukeen. Yhdelle haastatelluista myös työhönvalmennuksen kautta saatu työkokeilupaikka oli merkityksellinen, koska hänen ystäväpiirinsä oli kasvanut ja elämänsä moni-  
puolistunut sen myötä.

## 9 Johtopäätökset

Ensimmäisen tutkimustehtävän tarkoituksena oli vastata kysymykseen, mil-  
laisia työn hakemiseen liittyviä tarpeita haastateltujen kokemuksista nousee  
esille. Tutkimuksen perusteella heidän keskeinen tarpeensa on saada luotta-  
muksellista, riittävää ja helposti tavoitettavaa asiantuntija-apua. Heillä on sel-  
keä tarve lisätä työnhakutaitojaan ja saada tukea työnhakumotivaation ylläpi-  
tämiseen. Heillä on tarve tunnistaa oma osaamisensa ja siinä olevat puutteet ja  
saada tietoa koulutusmahdollisuuksista. Heillä on myös suuri tarve pystyä

ylittämään työnantajien ennakkoluuloinen suhtautuminen ja päästä näyttämään oma osaamisensa.

Toisen tutkimustehtävän tarkoituksena oli vastata kysymykseen, millaisia merkityksiä haastateltavien kokemasta henkilökohtaisesta avusta ja tuesta nousee esille. Työhönvalmennus merkitsee valmentautujille porttia ammatin hankkimiseen ja työelämään pääsemiseen ja se antaa mahdollisuuden suunnitella omaa tulevaisuutta realistisesti. Haastatellut saavat tietoa ja taitoja, jotka parantavat heidän työnhakuvalmiuksiaan, helpottavat palvelujärjestelmän käyttöä ja lisäävät heidän ymmärrystään suomalaisesta työkuulttuurista. Haastatelluille on merkityksellistä palvelun henkilökohtaisuus, luottamuksellisuus, kulttuurisensitiivisyys ja helppo tavoitettavuus. Haastatellut kokevat, että heitä kuunnellaan ja pyritään auttamaan aidosti.

Tutkimustehtävien tuloksissa on havaittavissa samansuuntaisuutta. Se antaa aiheen tarkastella miten työhönvalmennuksessa koetun henkilökohtaisen avun ja tuen merkitykset ja työn hakemiseen liittyvät tarpeet vastaavat toisiinsa. Tarkastelusta (taulukko 1) käy ilmi, että työhönvalmennuksessa saadun henkilökohtaisen avun ja tuen merkitys on kauttaaltaan laajempaa ja monipuolisempaa kuin haastateltujen työn hakemiseen liittyvä tuen tarve. On huomattava, että esiin tuodut tarpeet ja merkitykset esitetään opinnäytetyön tekijöiden tulkintoina esiintuotujen kokemusten perusteella.

Taulukko 1. Synteesi työnhakemiseen liittyvistä tarpeista sekä henkilökohtaisesta avusta ja tuesta

Valmentautujan tarve	Työhönvalmennuksen apu ja tuki
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työttömyyden aiheuttaman turhautumisen purkaminen</li> <li>• Tavoitettavuus</li> <li>• Asiakassuhteen jatkuvuus</li> <li>• Ymmärrys ja luottamus asiakassuhteessa</li> </ul>	<p><b>Emotionaalinen tuki</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Helposti lähestyttävissä</li> <li>• Helposti tavoitettavissa</li> <li>• Aito kuunteleminen ja välittäminen</li> <li>• Työnhakuun liittyvän epävarmuuden väheneminen</li> <li>• Motivaation ylläpitäminen</li> <li>• Palvelun henkilökohtaisuus</li> <li>• Kulttuurisensitiivisyys</li> <li>• Asiakassuhteen luottamuksellisuus</li> <li>• Tiedon luotettavuus</li> <li>• Palvelun tasapuolisuus</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osaamisen tunnistaminen ja täydentäminen</li> <li>• Saada apua työnhakuun</li> <li>• Parantaa suomen kielitaitoaan</li> <li>• Ylittää ikään, osaamiseen ja kielitaitoon liittyvät ennakkoluulot</li> <li>• Työllisyyspolulla eteneminen</li> </ul>	<p><b>Välineellinen tuki</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toiveiden, tavoitteiden ja osaamisen kartoittaminen</li> <li>• Suunnitelmallisuus</li> <li>• Mahdollisuus omiin valintoihin</li> <li>• Työnhakupapereiden oikeellisuus</li> <li>• Haastattelun jännittämisen väheneminen</li> <li>• Luottamus omiin kykyihin</li> <li>• Työpaikan etsiminen työntekijän osaamista esittämällä</li> <li>• Työllisyyspolulla eteneminen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Olemassa olevan osaamisen hyödyntäminen ja täydentäminen</li> <li>• Ammatin hankkiminen</li> <li>• Työnhakutaitojen paraneminen</li> </ul>	<p><b>Tiedollinen tuki</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiedollinen osallisuus</li> <li>• Asioiden selittäminen ymmärrettävästi</li> <li>• Auttaa ymmärtämään suomalaista yhteiskuntaa ja työelämää</li> <li>• Tietoa palvelujärjestelmästä</li> <li>• Osaamisen tunnistaminen, hyödyntäminen ja täydentäminen</li> <li>• Mahdollisuus suunnitella tulevaisuutta realistisesti</li> <li>• Auttaa lähemmäksi omia tavoitteita</li> <li>• Osallisuuden tukeminen</li> <li>• Työnhakutaitojen lisääntyminen</li> </ul>
	<p><b>Arviointiin perustuva tuki</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ymmärrys toimintatavoista lisää itseluottamusta</li> <li>• Työllistymisen esteiden tunnistaminen</li> <li>• Työkulttuurin tuntemuksen lisääntyminen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkostoituminen</li> </ul>	<p><b>Yhteisöllinen tuki</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkostoituminen</li> <li>• Osallisuuden tukeminen</li> <li>• Ohjaus työttömille ja maahanmuuttajille suunnattuihin tapahtumiin</li> </ul>

Haastateltujen kertomuksissa koettua apua ja tukea esiintyi työhönvalmennuksen prosessin kaikissa vaiheissa. Tarkasteltaessa liittyvätkö Cohenin ja muiden (2000, 87-88) toiminnallisen tuen muodot johonkin tiettyyn työhönvalmennuksen prosessin vaiheeseen vai voiko niitä esiintyä useassa eri vaiheessa havaitaan, että mikä tahansa sosiaalisen tuen muoto voi esiintyä missä tahansa työhönvalmennuksen prosessin vaiheessa. Sosiaalisen tuen suhdetta työhönvalmennuksen prosessiin kuvataan alla olevan kuvion (Ks. kuvio 3) avulla.



Kuvio 3. Henkilökohtainen apu ja tuki työhönvalmennuksen prosessissa (Ghadiri 2016; Cohen ym. 2000)

Vaikka asiakas ei tunnista kaikkia tarpeitaan eikä tiedosta kaikkia työhönvalmennuksen mahdollisuuksia, nousevat sosiaalisen tuen muodot esiin työhönvalmennuksen prosessin eri vaiheissa luonnollisessa vuorovaikutuksessa. Työhönvalmentajalla on parempi käsitys asiakkaan kokonaistilanteesta ja työhönvalmennuksen mahdollisuuksista, joten asiakkaan tietoihin ja tiedos-

tamattomiin työn hakuun liittyviin tarpeisiin vastataan automaattisesti. Työhönvalmennus toteutuu siten koko ajan sosiaalisen tuen ympäristössä.

## 10 Pohdinta

### 10.1 Tutkimuksen toteuttaminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esiin valmentautujien työn hakemiseen liittyviä tarpeita sekä työhönvalmennuksessa koetun henkilökohtaisen avun ja tuen merkitystä. Tähän pyrittiin löytämään vastausta selvittämällä haastattelujen kokemuksia työelämään pyrkimisestä itsenäisesti ennen työhönvalmennusta sekä työhönvalmennuksessa saadusta avusta ja tuesta.

Narratiivisella menetelmän käyttö tutkimuksen toteutuksessa oli mielenkiintoista varsinkin haastatteluvaiheessa, mutta osoittautui puhtaaksikirjoitusvaiheessa varsin työlääksi. Urakan lopputuloksena oli kuitenkin laaja aineisto, josta kokemuksia kuvaavat sitaatit löytyivät helposti. Haasteena olikin aineiston rajaaminen, sillä sitaatteja oli runsaasti. Aineiston analysointi käyttäen sekä aineistolähtöistä, että teorialähtöistä analysointitapaa oli luontevaa. Varsinkin avun ja tuen merkityksen esiin tuomisen kannalta Cohenin ja muiden (2000) toiminnallisen tuen muotojen käyttäminen osoittautui toimivaksi tavaksi.

Tutkimuskysymyksiin on vastattu perusteellisesti. Ongelma tässäkin kohtaa oli lähinnä tulosten rajaamisessa. Tulosten kuvaamiseen on kuitenkin annettu paljon tilaa ajatellen toimeksiantajan mahdollisuuksia niiden hyödyntämi-

seen. Henkilökohtaisen avun ja tuen osalta tulokset kuvaavat tilannetta Koutsaamon työhönvalmennuksen osalta, mutta eivät ole suoraan siirrettävissä toiseen palveluun. Tuloksia on kuitenkin mahdollista soveltaa muihin maa-hanmuuttajille suunnattaviin työllisyyspalveluihin.

## 10.2 Työhönvalmennus sosiaalisen tuen ympäristönä

Henkilökohtaisen avun ja tuen odotettiin olevan monimuotoista ja hyödyntävän valmentautujia. Sen jakautumisesta sosiaalisen tuen muotoihin, ei sen sijaan ollut ennakko-odotuksia. Kaikki sosiaalisen tuen muodot toteutuvat työhönvalmennuksessa.

Välineellinen tuki toteutuu työhönvalmennuksessa työhönvalmennussuunnitelman laatimisena ja työn haun konkreettisena apuna, kuten kyytinä työhaastattelupaikalle. Valmentautujan kannalta konkreettinen apu helpottaa työn hakemista, mutta on kertaluonteista, toisin sanoen se ei kerrytä valmentautujan tietoja tai taitoja.

Tiedollisen tuen näkökulmasta työhönvalmennus näyttäytyy tutkimuksessa tiedonvälittäjän roolissa. Tämän lisäksi se on neuvovassa ja ratkaisuihin ja vaihtoehtoihin ohjaavassa asemassa. Haastatelluilta tiedon tarpeena nousi toive yritysvierailuista, joissa voisi tutustua uusiin työmahdollisuuksiin. Vastaavasti koulutus- ja ammattivaihtoehtoihin tutustuminen käytännönläheisesti voisi palvella valmentautujien tarpeita.

Arviointiin perustuva tuki toteutuu mm. arviointikeskusteluina, työelämän toimintatapojen oppimisena sekä omien heikkouksien ja vahvuuksien tunnis-

tamisessa. Ulkopuolelta tulevaa arviota ja apua ei kuitenkaan ole aina helppo ottaa vastaan, vaikka tarvetta siihen olisikin. Siksi menetelmät, joissa valmentautuja pohtii ja arvioi itse omaa tilannettaan, voisivat olla tämän tuen muodon kohdalla toimivimpia.

Yhteisöllinen tuki toteutuu työhönvalmennuksessa välillisesti, ohjauksena mm. työttömille ja maahanmuuttajille tarkoitettuihin tapahtumiin ja yhdistyksiin. Tältä osin tukea voisi helpoiten lisätä esimerkiksi koostamalla pienen palveluoppaan, jota voisi jakaa asiakkaille tai tiedottamalla ajankohtaisista asioista. Työhönvalmennuksen tavoitetta ajatellen erilaiset vapaamuotoiset koulutuspäivät, joissa voi tutustua muihin toimisivat mainiosti.

Emotionaalinen tuki toteutuu työhönvalmennuksessa tavoitettavuutena, aito-  
na kuunteluna ja kulttuurisen taustan ymmärtämisenä. Työttömyysjaksoihin liittyvä masennus esiintyy tutkimuksessa aiheena, josta ei työhönvalmentajalle suoranaisesti puhuttu. Sen sijaan työnhakuun liittyvien turhautumien purkamisen ja työnhakumotivaation ylläpidon odotuksia työhönvalmennukseen kohdistuu. On muistettava, että työhönvalmennuksen ensisijainen tavoite on kuitenkin asiakkaan työllistyminen. Tutkimuksen tulokset kuitenkin puhuvat Koutsaamon suunnitelmissa olevan vertaisryhmätoiminnan käynnistämisen puolesta.

### 10.3 Työhönvalmennus porttina työelämään

Työllisyyspolulla eteneminen koulutukseen, työkokeiluihin tai palkkatuettuun työhön oli havaittavissa tutkimustuloksissa. Tutkimustulosten perusteella voisi ajatella, että työhönvalmennuksen suunnitelmallisuus on se tekijä, joka

lisää valmentautujien uskoa omiin mahdollisuuksiin edetä työllisyyspolulla. Valtakari, Riipinen, Nyman, Eronen ja Karinen (2016,12) tuovat kuitenkin Työ- ja elinkeinoministeriön työllistymissuunnitelmia koskevassa selvityksessä esille TE-palveluiden asiantuntijoiden ajatuksia, joiden mukaan TE-palveluiden työllistymissuunnitelmilla ei ole merkitystä asiakkaan työllistymisprosessissa eivätkä ne tue asiakkaiden palveluprosessia. Työelämätaitoja antavia toimintamuotoja, kuten työhönvalmennusta ja mentorointia, olisikin tärkeää vahvistaa (Maahanmuuton ja kotouttamisen suunta 2011–2014 2015, 89). Työhönvalmennuksessa asiakkaan osaamiseen tutustumiseen, tavoitteiden määrittelyyn ja henkilökohtaisen suunnitelman tekemiseen on kuitenkin käytettävissä enemmän aikaa, suunnitelmaa voi myös seurata ja päivittää tarvittaessa paremmin.

Tutkimustuloksissa nousi esiin haastateltujen tyytyväisyys siihen, että heidän toiveitaan ja tavoitteitaan kuunneltiin ja heillä oli mahdollisuus suunnitella tulevaisuuttaan realistisesti. Opetus- ja kulttuuriministeriön arvioissa sen sijaan todetaan, että maahanmuuttajia ohjataan koulutuksiin ottamatta huomioon heidän omia toiveitaan ja olemassa olevaa osaamistaan sen mukaan, mitä on tarjolla (Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi 2016, 24). Näyttäisi kuitenkin siltä, että ammattitaitoisesti toteutetulla työhönvalmennuksella on mahdollista välttää nämä ongelmat.

Työkokeilut näyttävät ristiriitaisia ajatuksia herättävinä tilanteina. Vaikka ne ovat mahdollisuus oma osaamisen näyttämiseen, ajatellaan työnantajien hyödyntävän niitä myös ilman työllistämisaikkeitä. Tämä kuvastaa osin sitä, että valmentautuja ei aina ymmärrä työkokeilujen merkitystä oman työllistymisensä kannalta. Juvosen (2015, 11) mukaan välityömarkkinoiden avulla



voidaan kuitenkin parantaa vaikeasti työllistyvien ammattitaitoa, osaamista ja työmarkkina-asemaa, koska ne tarjoavat heille työhön sijoittumisen mahdollisuuksia. Työpaikoilla toteutettujen harjoittelu- ja kokeilujaksojen sekä palkkatuetun työn vaikuttavuuden on todettu olevan maahanmuuttajien kohdalla lähes samalla tasolla kuin muilla työvoimapalvelujen asiakkailta (Maahanmuuton ja kotouttamisen suunta 2011–2014 2015, 89). Valmentautujalla on kuitenkin oltava ymmärrys, miten työhönvalmennuksen prosessissa ja toimenpiteissä edetään ja asioista tulisi keskustella tarvittaessa useampaan kertaan.

Tutkimustulokset maahanmuuttajien työelämään pyrkimisestä ovat odotetun suuntaiset erityisesti kielitaidossa, koulutuksessa ja työnhakutaidoissa olevien puutteiden osalta. Tutkimustuloksista käy myös ilmi, että ikä on usein työllistymisen esteenä. Maahanmuuttajien työllistymisen todennäköisyyden onkin todettu laskevan jo 37 ikävuoden jälkeen (Maahanmuuton ja kotouttamisen suunta 2011–2014 2015, 87). Tämä tuo lisää haasteita jo muutenkin vaikeasti työllistyvien maahanmuuttajien työhönvalmennukseen.

#### 10.4 Jatkotutkimus- ja kehittämis ehdotukset

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi maahanmuuttajien ennakkoluuloinen suhtautuminen ja asenteellisuus viranomaisia ja palvelujärjestelmää kohtaan. Sen sijaan oman ystävästä, sukulaisista ja muista maahanmuuttajista koostuvaan verkoston merkitys tietolähteenä on suuri. Omasta verkostosta saatu tieto ei kuitenkaan välttämättä ole luotettavaa eikä anna tarvittavaa apua. Olisi siksi hyvä etsiä tapoja, joilla puretaan maahanmuuttajien ennakkoluuloja ja kan-

nustetaan käyttämään ammatillista tukea ja verkostoa enemmän. Näitä voisi löytyä maahanmuuttajien verkostoja hyödyntämällä.

Tutkimustuloksissa työnantajien ennakkoluuloiset asenteet maahanmuuttajia kohtaan esiintyivät sekä työllistymistä vaikeuttavana tekijänä, että työelämässä koettuina ongelmatilanteina. Työelämän ongelmatilanteet eivät kuitenkaan olleet tämän opinnäytetyön aiheena, joten ne jäivät tässä yhteydessä käsittelemättä. Ennakkoluulojen purkaminen on suuri kysymys. Työhönvalmentajan rooli sillanrakentajana työntekijän ja työnantajan välillä voi tätä jossain määrin vähentää ja helpottaa asiakkaan siirtymistä ja sopeutumista suomalaiseen työelämään. Toisaalta työhönvalmentajan työpaikalle antama apu voi helpottaa ongelmatilanteiden ratkaisua ja auttaa työnantajaa ymmärtämään maahanmuuttajataustaista työntekijää. Tällainen kaksisuuntainen perehdyttäminen voisi vähentää ennakkoluuloja. Tutkimusehdotuksena tulevia opinnäytteitä ajatellen voisi siten olla, miten työnantajien ennakkoluuloja maahanmuuttajaa kohtaan voisi vähentää tai miten työelämässä olevia maahanmuuttajia ja heidän työnantajiaan voisi tukea.

## 11 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Hardwickin ja Worsleyn mukaan on tutkimusprosessin jatkuva eettinen tarkkailu tarpeellista, jos tietoa kerätään suoraan ihmisiltä. He toteavat tutkimusetiikan toimivan eräänlaisena moraalisena koodina, joka määrittelee hyväksyttävän ja hyväksymättömän tavan edetä tutkimuksessa. (Hardwick ja Worsley 2011, 29.) He ajattelevat, että terveysalan ammattilaisten eettisiä ohjeita voi soveltaa sosiaalityön tutkimuksen peruseriaatteiksi. Näin ollen tutkijan tulisi

kunnioittaa haastateltavan itsemääräämisoikeutta haastatteluun osallistumisesta ja tarjota riittävästi tietoa tietoisien päätösten tueksi. Tutkija ei myöskään saa aiheuttaa tutkittaville harmia tai ahdistusta. Lisäksi tutkimuksen tulisi olla reilu ja oikeudenmukainen ja sen pitäisi tuottaa hyötyä siihen osallistuville yksilöille ja yhteisölle. (Mts. 30-31.) Opinnäytetyössämme nämä periaatteet toteutuivat siten, että valmentautujat saivat kirjeen, jossa kerroimme tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Haastattelutilanteen alussa pyysimme haastateltavilta kirjallisen suostumuksen (Liite 4) tutkimukseen osallistumisesta. Suostumuksessa myös haastattelun luottamuksellisuudesta ja haastattelun nauhoittamisesta. Kerroimme haastateltaville myös, että tutkimustuloksia on mahdollista hyödyntää maahanmuuttajien työhönvalmennuksen kehittämiseen ja sitä kautta voivan hyödyntää myös valmentautujia. Pyrimme välttämään kysymyksiä, jotka olisivat voineet aiheuttaa harmia tai mielipahaa.

Roulstonin (2010, 178) mukaan haastattelun hyvät käytännöt koostuvat asianmukaisesta valmistautumisesta, haastateltavien kunnioittavasta kohtaamisesta, intensiivisestä kuuntelemisesta, hyvin valmistelluista avoimista kysymyksistä, oikea-aikaisista jatkokysymyksistä ja haastattelijan joustavuudesta vaihtaa toimintatapaa tarvittaessa. Koska haastattelimme maahanmuuttajia, tärkein edellytys kunnioittavaan kohtaamiseen ja onnistuneeseen vuorovaikutukseen oli varautua kielellisiin haasteisiin. Tarjosimme mahdollisuutta tulkin käyttöön, mutta kukaan haastatelluista ei sitä halunnut. Ajoittain haastatelussa puhuimme selkosuomea ja esitimme kysymyksiä synonyymejä käyttäen, jotta haastateltava ymmärsi ne oikein. Intensiiviseen kuuntelemiseen vaikutimme omalla persoonallamme.

Merkityksen tutkimiseen liittyy ymmärtämisen ongelmia, onko viesti vastaanotettuna vielä sama kuin se oli ilmaistessa. Myös kulttuuriset tekijät voivat vaikuttaa viestin ymmärtämisen oikeellisuuteen. Rastas (2005, 80) ajattelee, että haastateltavan ja haastattelijan on vaikeampi ymmärtää toisiaan, mikäli he ovat eläneet eri kulttuurien piirissä, koska heidän kokemuksensa ja tulkintansa ympäröivästä todellisuudesta ovat erilaisia. Rastaa (2005, 83) näkemys on, että kulttuurierot voivat jopa muodostua esteeksi haastattelun tavoitteiden saavuttamiselle. Ajatteleminen, että toisen opinnäytetyön tekijän oma maahanmuuttajatausta ja hänen oma kokemuksensa tutkittavana olevasta ilmiöstä, on ymmärryksen saavuttamisen kannalta suuri etu.

Heikkisen (2007, 152) mukaan validiteetilla tarkoitetaan sitä, miten tutkimus vastaa tosiasioiden tilaa todellisuudessa ja reliabiliteetilla sitä, kuinka paljon satunnaiset tekijät vaikuttavat tutkimustulokseen. Mielestämme on epätodennäköistä, että haastateltavan tarina toistuisi täysin samanlaisena toistettaessa. On myös mahdollista, että kaikki haastatelluista eivät uskaltaneet luottaa opinnäytetyön tekijöihin riittävästi kertoakseen henkilökohtaisia asioitaan. Puutteellinen kielitaito toi myös haasteita opinnäytetyön validiteetille ja reliabiliteetille. Haastatellut eivät välttämättä ymmärtäneet kaikkia kysymyksiä oikein, tai heillä ei välttämättä ollut riittävää sanavarastoa asioiden kertomiseen haluamallaan tavalla.

## Lähdeluettelo

- Busk, H., Jauhiainen, S., Kekäläinen, A., Nivalainen, S. & Tähtinen, T. 2016. Maahanmuuttajat työmarkkinoilla. Tutkimus eri vuosina Suomeen muuttaneiden työurista. Eläketurvakeskus. Helsinki. Viitattu 31.10.2016.  
[http://www.etk.fi/wp-content/uploads/Maahanmuuttajat\\_tyomarkkinoilla.pdf](http://www.etk.fi/wp-content/uploads/Maahanmuuttajat_tyomarkkinoilla.pdf)
- Cohen, S., Underwood, L. & Gottlieb, B. 2000. Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social Scientists. Oxford University Press. New York.
- Erkkilä, A. & Valve, E. 2013. Osaamisen tunnistamisen ohjaus. Etnografinen tutkimus ohjausprosessista ja ohjauksen rooleista työhönvalmennuskontekstissa. Erityispedagogiikan pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteidenlaitos. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 1.11.2016.  
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/41036/URN:NBN:fi:juu-201303081310.pdf>
- Eronen, A., Härmälä, V., Jauhiainen, S., Karikallio, H., Karinen, R., Kosunen, A., Laamanen, J-P., & Lahtinen, M. 2014. Maahanmuuttajien työllistyminen. Taustatekijät, työnhaku ja työvoimapalvelut. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 6/2014. Viitattu 1.11.2016.  
[http://www.kotouttaminen.fi/files/40368/maahanmuuttajien\\_tyollistyminen.pdf](http://www.kotouttaminen.fi/files/40368/maahanmuuttajien_tyollistyminen.pdf)
- Ghadiri, M. 2016. Koutsaamon asiakasprosessi. Sähköpostiviesti 19.10.2016. Vastaanottaja D. Narang.
- Hardwick, L & Worsley, A. 2011. Doing Social Work Research. SAGE Publication Ltd. London
- Heikkinen, H. L. T. 2007. Narratiivinen tutkimus – todellisuus kertomuksena. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2007. PS-kustannus. Jyväskylä. 142–158.
- Juvonen, H. 2015. Valmennettujen kertomuksia työhönvalmennuksesta voimaantumisen viitekehyksessä. Pro gradu- tutkimus. Sosiaalityö. Itä-Suomen Yliopisto. Viitattu 01.05.2017.

[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20150147/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20150147.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20150147/urn_nbn_fi_uef-20150147.pdf)

Kaasila, R. 2008. Eri lähestymistapojen integroiminen narratiivisessa analyysissä. Julkaisussa Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä. Kaasila, R, Rajala R. & Nurmi, K (toim.). 2008. Tampere. 41-66.

Kansalaisuustilastot. 2016. Maahanmuuttoviraston verkkosivu. Viitattu 11.12.2016. [http://www.migri.fi/tietoa\\_virastosta/tilastot/kansalaisuustilastot](http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/kansalaisuustilastot).

Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) 2013. Monikulttuurinen ohjaus ja neuvontatyö. PS-Kustannus. Jyväskylä.

KOUTSAAMO – kimpassa kiinni työhön! – kumppanuusverkostohanke. 2016. Koutsamo hankesuunnitelma. Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry.

Kyhä, H. 2011. Koulutetut maahanmuuttajat työmarkkinoilla. Tutkimus korkeakoulututkinnon suorittaneiden maahanmuuttajien työllistymisestä ja työurien alusta Suomessa. Turun Yliopisto. Turku. Viitattu 6.12.2016. <http://www.doria.fi/handle/10024/72519>

L 30.4.2004/301. Ulkomaalaislaki. Viitattu 3.12.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>

L 916/2012. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Viitattu 1.12.2016 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120916>

Leach, J. 2015. Improving Mental Health Through Social Support : Building Positive And Empowering Relationships. Jessica Kingsley Publishers. London.

Maahanmuuton ja kotouttamisen suunta 2011–2014. 2015. Sisäministeriö, Työ- ja elinkeinoministeriö. Sisäministeriön julkaisu 2/2015. Viitattu 4.10.2016. <http://intermin.fi/julkaisut/022015>.

Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi – kipupisteet ja toimenpidesitykset. 2016. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2016:1. Viitattu 11.12.2016. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/64983/MaahanmuuttajienKoulutuspolut.pdf>

Moilanen, P & Räihä, P. 2007. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Ikku-noita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2007. PS-Kustannus. Jyväskylä. 46-69

Mäkinen, R. 2016. Koutsamo - hankkeen asiakkaiden jakautuminen sukupuolen, iän, työttömyyden keston, etnisen taustan sekä koulutustaustan mukaan. Sähköpostiviesti 30.10.2016. Vastaanottaja S. Saarikko.

Neuvonen, T. 2015. Työllistymisen polkuja. Maahanmuuttajien kokemuksia työelämään ohjautumisesta. Opinnäytetyö. Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma (YAMK). MAMK University of Applied Sciences. Viitattu 15.12.2016. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/92222/Tiia\\_Neuvonen.pdf](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/92222/Tiia_Neuvonen.pdf)

Oksanen, T., Vahtera, J., Kouvonon, A., Virtanen, M., Linna, A., Elovainio, M., Pentti, J. & Kivimäki, M. 2008. Sosiaalinen pääoma työelämän muutoksissa: Vaikutukset mielenterveyteen ja depression ilmaantuvuuteen? Työsuojelurahaston hanke 103 432. Työterveyslaitos. Helsinki. Viitattu 9.12.2016. [https://kuntoutussaatio.fi/files/267/Sosiaalinen\\_paaoma\\_tyoelaman\\_muutoksissa.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/files/267/Sosiaalinen_paaoma_tyoelaman_muutoksissa.pdf)

Oleskelulupatilastot. 2016. Maahanmuuttoviraston verkkosivu. Viitattu 11.12.2016. [http://www.migri.fi/tietoa\\_virastosta/tilastot/kansalaisuustilastot](http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/kansalaisuustilastot).

Paananen, S. 2008. Saksalainen elämäkertametodologia oppimisen tutkimuksessa. Julkaisussa Kaasila, R., Rajala R. & Nurmi, K (toim.). Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä, 19-39. Tampere.

Peltola, U. & Metso, L. 2008. Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 79/2008. Kuntoutussäätiö. Helsinki. Viitattu 10.12.2016. [https://kuntoutussaatio.fi/files/162/Maahanmuuttajien\\_kuntoutumisen\\_ja\\_tyollistymisen\\_tukeminen\\_Helsingissa.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/files/162/Maahanmuuttajien_kuntoutumisen_ja_tyollistymisen_tukeminen_Helsingissa.pdf)

Pikkusaari, S. 2012. Työ(hön)valmennus on taitolaji. Kiipulasäätiö. Hämeenlinna.

Rastas, A. 2005. Kulttuurit & erot haastattelutilanteessa. Teoksessa Haastattelu Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Ruusuvuori, J. & Tiittula, L (toim.). 2005. Tampere. (78-102).

Roulston, K. 2010. Reflective interviewing. A guide to Theory & Practice. SAGE Publications Ltd. London.

Reid, K., Flowers, P. & Larkin, M. 2005. Exploring lived experience. The Psychologist. Vol 18 No 1. Viitattu 13.11.2016.  
<http://thepsychologist.bps.org.uk/volume-18/edition-1/exploring-lived-experience>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 23.4.2017. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>.

Syvänen, P. 2017. Ulkomaalaisten työllisyystilanne 2017 helmikuun lopussa (1) ja toimistojen toiminta helmikuun aikana (2), kunta: Jyväskylä. 2017. Työ- ja elinkeinoministeriö. Sähköpostiviesti 5.4.2017. Vastaanottaja S. Saarikko.

Työllisyyspaketti -työryhmän esitykset. 2016. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 33/2016. Viitattu 13.11.2016.  
[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75398/TEMrap\\_33\\_2016.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75398/TEMrap_33_2016.pdf)

Valtakari, M., Riipinen, T., Nyman, J., Eronen, A, Karinen, R. 2016. Työllistymissuunnitelmia koskeva selvitys. Työ- ja elinkeinoministeriö, Työllisyys ja yrittäjyysosasto. TEM raportteja 18/2016. Viitattu 28.4.2017.  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74930/TEMrap\\_18\\_2016.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74930/TEMrap_18_2016.pdf?sequence=1)

Varto, J. 2005. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Metodologia tutkii menetelmien perusteita ja oletuksia. Elan Vital. Viitattu 9.11.2016.  
[http://arted.uiah.fi/synnyt/kirjat/varto\\_laadullisen\\_tutkimuksen\\_metodologia.pdf](http://arted.uiah.fi/synnyt/kirjat/varto_laadullisen_tutkimuksen_metodologia.pdf)



## Liite 1 Haastattelun apupaperi

### 1. Pääkertomus

Kun tulit Suomeen ja yritit saada työtä, millaisia kokemuksia sinulla on ollut ja millaista apua olet saanut?

### 2. Syventävä vaihe

- Mitä tarkoittit, kun sanoit...
- Voitko tarkentaa...
- Kerrotko enemmän...
- Mitä ajattelet...

### 3. Vaihe, aiheeseen liittyvät kysymykset, jos ei tullut pääkertomuksessa

Taustatieto

- ikä
- perhetilanne
- maahanmuuttoikä
- maahanmuuttovuosi
- maassaoloaika
- syntymävaltio

Koulutus- ja työkokemus ennen Suomeen tuloa

- mitä olet opiskellut ennen Suomeen tuloa?
- millaista työtä olet tehnyt ennen Suomeen tuloa?
- Mitä ajattelet, millaista hyötyä niistä on ollut Suomessa?

Millaista työn hakeminen on ollut? (kokemukset)

- ennen työhönvalmennusta
- työhönvalmennuksen aikana

Millaista apua ja tukea olet saanut työhönvalmennuksessa? (kokemukset)

- Millaista tukea olet saanut?
- Millaista konkreettista/käytännön apua olet saanut?
- Millaista tietoa olet saanut?
- Oletko osallistunut valmennuksen aikana tapahtumiin? Millaisiin?
- Millaisia neuvoja olet saanut?
- Mitä muuta apua voisit tarvita päästäksesi eteenpäin?

## Liite 2 Kutsukirje haastatteluun (Suomeksi)

Hyvä asiakas!

Terveisiä Sarilta ja Divyalta. (kuvat poistettu)

Me opiskelemme Jyväskylän Ammattikorkeakoulussa.  
Teemme tutkimusta maahanmuuttajien työn hakemisesta Suomessa.  
Teemme yhteistyötä Koutsaamon ja Mohammad Ghadirin kanssa.

Haluamme kuulla sinun tarinasi

- Millaista työn hakeminen on Suomessa?
- Miksi apu työn hakemisessa on tärkeää?

Haluamme haastatella sinua helmikuussa Matarassa.  
Nimesi pysyy salassa.

Vastaa viestiin, jos haluat osallistua.

Sano Mohammadille, jos tarvitset tulkkia.

Kiitos avustasi!  
Ystävällisin terveisin  
Sari Saarikko  
Divya Narang

### Liite 3 Kutsukirje haastatteluun (Englanniksi)

Dear customer,

Regards from Sari & Divya (images removed)

We are studying in JAMK University of Applied Sciences. We are doing a study about applying for work as an immigrant in Finland.

We are working in cooperation with Koutsaamo project and Mohammad Ghadiri.

We would like to hear your story:

- How is applying for work in Finland?
- Why help or support is important while applying for work?

We would like to interview you in February 2017 at Matara.  
Your name will be held secret.

Could you please reply to this message if you want to participate in the interview?

Please tell Mohammad in case you need an interpreter.

Thank you for your help.

Best wishes,

Sari Saarikko

Divya Narang

## Liite 4 Kirjallinen suostumus haastatteluun

Divya Narang  
**TELUUN**  
Sari Saarikko  
Jyväskylän Ammattikorkeakoulu

**SUOSTUMUS HAASTAT-**

### OPINNÄYTETYÖ MAAHANMUUTTAJAN TYÖHÖNVALMENNUS

Osallistun vapaaehtoisesti haastatteluun, joka liittyy Divya Narangin ja Sari Saarikon opinnäytetyöhön. Haastattelusta saatua tietoa käytetään maahanmuuttajan työhönvalmennuksen kehittämiseen Koutsamo hankkeessa.

Haastateltavan henkilöllisyys pysyy salassa, eikä häntä voi opinnäytetyöstä tunnistaa.

Tiedän, että haastattelut äänitetään.

-----  
-----  
Päivämäärä

Allekirjoitus

## Liite 5 Sisällöstä nousevat teemat

Teemaa kuvaava sitaatti	Teema	Tarve
<i>"Monet eivät vastaa hakemuksiin enkä pääse haastatteluun"</i>	Työn hakeminen internetin välityksellä -ei vastausta	-saada vastaus -näyttää oma osaaminen -päästä haastatteluun
<i>"Hmm.. en saanut joku syy, sain vain automaattiviestin, et päässyt, ilman syytä. En tiedä miks. Ehkä monta kilpailijaa."</i>	Työn hakeminen internetin välityksellä -ei vastausta	-saada vastaus -saada tietoa hakuprosessista ja valintaan vaikuttavista tekijöistä -erottua hakijoista
<i>"Olen tehnyt mol.fi kautta ehkä 300-400 hakemusta ja saanut ehkä 10 vastausta. Koko elämässä olen päässyt sitä kautta yhteen haastatteluun, mutta en saanut paikkaa, kun olisi pitänyt aloittaa heti ja minulla oli matka varattuna. Minä en jaksa enää hakea"</i>	Työn hakeminen internetin välityksellä -ei vastausta -väsyminen ja turhautuminen työnhakuun -vaikeus päästä haastatteluun	-työn hakemisen helpottuminen -työnhakutaidot -oman osaamisen esiintuominen -toivon ja motivaation ylläpitäminen -saada tukea jaksamiseen
<i>"Mä menen suoraan työpaikassa ja minä kysyn, CV mukana, näyttää, sain tai ei...jos on paljon harjoittelija tai jotakin, en saa mitään sitten."</i>	Suorat käynnit työpaikoilla	-näyttää oma osaaminen -erottua muiden joukosta
<i>"Minä etsin lehdessä esimerki kauppa, missä tarvii myyjää tai. Ja mä on tehny hakemus, mä ottaa osoite, missä paika on ja mä menen siellä. Ja minä kysyy töitä. Sanoo ei oo. Ja hän laittaa netissä. Miksi?"</i>	Suorat käynnit työpaikoilla  -ristiriitainen tieto	-saada asianmukaista ja tasavertaista kohtelua -saada luotettavaa tietoa avoimista työpaikoista
<i>"Minulla on monta todistusta, mutta ulkomaalaisten on vaikea saada töitä suomessa, eivät usko, että osaan tehdä työtä."</i>	Ennakoluulot -työnantaja ei usko osaamiseen -ulkomaalainen tausta	-ohittaa ennakkoluuloinen suhtautuminen -näyttää oma osaaminen
<i>"Pitää tietää suomen kieli hyvin, mutta valitettavasti en osa puhua hyvin."</i>	Puutteellinen kielitaito	-ylittää ennakkoluulot -kehittää kielitaitoa
<i>"Myyjä soittaa hänen(esimiehelle) ja hän sanoo, täällä on yks ulkolainen ja hän halua töitä. Kysyy onko hän vanha vai nuori? sanoo hän on vanha. Mä tuntuu paha"</i>	Ennakoluulot -ikä työnsaantia vaikeuttavana tekijänä -ulkomaalainen tausta -ei tapaa päättäjää	-ylittää ikään ja taustaan liittyvät ennakkoluulot -tavata asiasta päättävä henkilö

## Liite 6 Kategorointi sosiaalisen tuen teorian mukaan

Koettu apu ja tuki - Kertomuksissa	Sosiaalinen tuki				Arviointiin perustuva
	Emotionaalinen	Välineellinen	Tiedollinen	Kumppanuus	
Työhönvalmentaja on helposti lähestyttävissä ja tavoitettavissa					
Työhönvalmentaja ymmärtää kookemuksia ja kulttuuritausta					
Luottamus työhönvalmentajaan					
Työhönvalmentajan kokemus suomalaisesta työelämästä/työkulttuurista -- hyödyllinen					
Keskustelu omista elämänarvoista					
Aittoa kuunteleminen, voi purkkaa turhautumista					
Asioiden käsittely yhdessä					
Tasapuolista palvelua kaikille					
Valmentaja mukana työhaastattelussa tai työnantajan kanssa tapaamisessa					
Henkilökohtainen työhönvalmennussuunnitelma					
työ- ja opiskelu hakemukset					
Työ-, työkokeilu- ja opiskelupaikkojen etsiminen					
CV:n kirjoittaminen					
Kyyti haastattelupaikkaan					
Työnhakuvalmiudet paranivat					
Työhönvalmennus välineenä saada työtä					
Tietoa hygieniapassista					
Tietoa työllistämistuettua/ palkkatuettua työtä					
Tietoa harjoittelusta --> palkkatuki työ					
Tietoa työsopimuksen tekemisestä					
tietoa koulutuksen täydentämisestä					
Tietoa oppisopimuksesta					
Tietoa yrityksen perustamisesta					
Tietoa osuuskunnasta					
Tietoa oman tutkinnon pätevyydestä Suomessa					
Tietoa työllisyyteen liittyvistä tapahtumista					
Tietoa seuroista...on joku paikka jonne voi mennä tarvittaessa					
Verkostoituminen - työhönvalmennus linkkinä					
Neuvottu haastattelua varten					
Mitkä asiat vaikuttavat omaan työllistymiseen					
Arviointi keskustelu työnantajan kanssa selvittääkseen jatko työmahdollisuudet					
Tietoa työhaun toimintatavoista ja työkulttuurista Suomessa.					