



Sosiaaliohjaajan roolikartta ammatillisessa tu- kihenkilötyössä maahanmuuttajaerityisyys hu- mioiden

Annamari Hyttinen, Piia Tapper



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Sosiaaliohjaajan roolikartta ammatillisessa tukihenkilötyössä
maahanmuuttajaerityisyys huomioiden**

Annamari Hyttinen, Piia Tapper

Sosionomi amk

Opinnäytetyö

Toukokuu 2024

Annamari Hyttinen, Piia Tapper

Sosiaaliohjaajan roolikartta ammatillisessa tukihenkilötyössä maahanmuuttajaerityisyyden huomioiden

Vuosi

2024

Sivumäärä

36

Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa konkreettinen sosiaaliohjaajan roolikartta, joka kehitettiin erityisesti maahanmuuttajatyöhön liittyvien erityistarpeiden näkökulmaa silmällä pitäen. Tavoite oli kehittää työelämäkumppanin käyttöön käytännön työtä helpottava työkalu, jota yritys voi hyödyntää sekä uusien työntekijöiden perehdytyksessä että pidempään työskennelleiden työntekijöiden osaamisen ja ammatillisen itsevarmuuden tukemisessa.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan maahanmuuttoon liittyviä ilmiöitä sekä maahan muuttaneiden kanssa työskentelyssä huomioitavia asioita. Roolikarttaa kehitettiin konstruktivisen eli toiminnallisen tutkimuksen menetelmin työpajatyöskentelyn keinoin. Työntekijät tunnistivat kymmeniä erilaisia rooleja, joita työpäivän aikana työn tekemiseen liittyi. Konkreettisen roolikartan työstäminen toi esiin niin kieli- kuin kulttuuritaustan merkityksen asiakastyössä kuin työntekijän laajan ammatillisen osaamisen, ongelmaratkaisukyvyyn sekä työyhteisön jäsenenä toimisen ja itsestä huolehtimisen tärkeyden. Moniammatillinen osaaminen ja verkostoissa toimiminen on olennainen osa työtä.

Indcare Oy:lle tuotettua roolikarttaa voi käyttää uusien työntekijöiden perehdytyksen apuna työntekijän ammatillisen roolin hahmottamisessa sekä pidempään työskennelleiden ammatillisen itsetunnon vahvistajana. Tulevaisuudessa roolikarttaa voi jatkotyöstää syventäen esimerkiksi YAMK-tutkinnon lopputyönä tai mukailen asiakkaiden kanssa pohtien erilaisia ihmisen elämään liittyviä rooleja.

Annamari Hyttinen, Piia Tapper

Social counsellor's role map in professional support work from standpoint of immigrant work

Year	2024	Pages	36
------	------	-------	----

The objective of this bachelor's thesis was to produce a tangible role map for social counsellors, which was developed with the specific needs of immigrant work in mind. The goal was to develop a tool for our partner in business life to facilitate the conduction of practical work. The tool will also be applicable to training new employees as well as supporting the professional confidence and competence of long-term employees.

The theoretical framework of this thesis examines the phenomena related to immigration and noteworthy aspects of working with people who have emigrated. The role map was developed through methods of constructive research by means of workshop operation. The employees recognised dozens of different roles involved in their daily efforts. Producing a tangible role map brought to light both the relevance of language and cultural background in client work. Also, the importance of an employee's vast professional competence, problem solving abilities, and ability to function as a member of the work community, alongside adequate selfcare, were highlighted. Multiprofessional proficiency and operating among different networks are an integral part of the job.

The role map produced for Indcare Ltd can be used in supporting new employees in perceiving their role as a professional, as well as reinforcing the professional confidence of longer-term employees. In terms of the future, the role map has potential to be refined and expanded into a master's thesis or adapted to different types of roles involved in a person's life.

Keywords: social counsellor, immigration, immigrant, social counselling, role

Sisällys

1	Johdanto	8
2	Sosionomin kompetenssit	9
3	Sosiaaliohjaus maahanmuuttaneiden parissa	10
	3.1 Maahanmuutto lukuina ja ilmiönä	10
	3.2 Kotoutumisen haasteet	11
	3.3 Laki kotoutumisen edistämisestä	14
4	Maahanmuuttajaerityisyys asiakastyössä ja monikulttuurinen ohjaus	14
	4.1 Kielen merkitys asiakastyössä	15
	4.2 Traumatietoisuus osana asiakastyötä.....	16
	4.3 Moniammatillinen yhteistyö	17
5	Työelämäkumppani	17
5	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	18
6	Opinnäytetyöprosessi.....	18
	7.1 Kehittämistyössä käytetty lähestymistapa ja kehittämismenetelmät.....	19
	7.2 Konstruktiivinen tutkimus	19
7	Aivoriihi yhteisöllisenä ideointimenetelmänä.....	21
	8.1 Aivoriihen eteneminen	21
8	Kehittämispäivän työskentelyn tulokset	23
9	Kehittämistyön arviointi	24
10	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	25
11	Pohdinta.....	26
	Liite 1.....	31
	Liite 2.....	32
	Liite 3.....	33

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aihe kumpusi työelämäkumppanimme toiveesta ja tarpeesta kehittää roolikartta sosiaaliohjaajien lapsiperheiden asumisen tukipalvelussa tekemän työn sekä ammatillisen tukihenkilötyön tueksi. Työelämäkumppanimme Indcare Oy on edellä mainittuja palveluita Länsi-Uudenmaan ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueilla tuottava yritys, jonka asiakkaista merkittävä osa on maahanmuuttajataustaisia.

Maahanmuuttaneet on asiakassegmenttinä tarpeiltaan ja erityispiirteiltään kantasuomalaisesta asiakassegmentistä poikkeava. Käytännön asiakastyö eroaa voimakkaasti suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvan asiakasryhmän kanssa työskentelemisestä usein jo pelkän kommunikaation toteuttamisen vuoksi. Molemmipuolisesti ymmärretyksi tuleminen on työn tekemisen ja toisaalta avun vastaanottamisen kannalta erittäin olennaista, mutta samalla usein myös haaste. Tulkin käyttö kanssakäymisen osana tuo asiakastyöhön omat tekniset erityispiirteensä. Ymmärretyksi tuleminen ei kuitenkaan rajoitu pelkästään yhteisen kielen käyttämiseen, vaan siihen vaikuttavat lukuisat muutkin tekijät, kuten esimerkiksi kulttuuriset seikat tai hahmottamiseen liittyvät seikat.

Indcare Oy:n työntekijöiden maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa päivittäin tekemä työ voidaan nähdä vahvasti kotouttamistyönä, ja maahanmuuttajapalveluiden kautta yrityksen asiakkuuteen ohjautuneiden asiakkaiden kohdalla se yksiselitteisesti onkin sitä. Kotouttamistyön tärkeydestä ei kaikei halua väitellä vannoutunutkaan maahanmuuttokriitikko, vaan se on katsantokannasta riippumatta kaikkien suomalaisessa yhteiskunnassa elävien ja toimivien tahojen etu. Alati muuttuva maailmantilanne ja sen vaikutukset sekä väestön liikkuvuuteen että toisaalta monien läntisen ja pohjoisen pallonpuoliskon kehittyneiden maiden taloudelliseen tilanteeseen aiheuttavat haasteita, joihin kehittyneiden maiden on kaikesta huolimatta vastattava. Tämä tarkoittaa sitä, että hyvinvointialueiden on joko tuotettava tai ostettava toisen toimijan tuottamaa palvelua, jotta yhteiskunnan yhteinen etu toteutuu.

Opinnäytetyössä tuotettiin konkreettinen sosiaaliohjaajan roolikartta, joka kehitettiin erityisesti maahanmuuttajatyöhön liittyvien erityistarpeiden näkökulmaa silmällä pitäen. Tavoite oli kehittää työelämäkumppanin käyttöön käytännön työtä helpottava työkalu, jota yritys voi hyödyntää sekä uusien työntekijöiden perehdytyksessä että pidempään työskennelleiden työntekijöiden osaamisen ja ammatillisen itsevarmuuden tukemisessa.

2 Sosionomin kompetenssit

Sosionomin (AMK) tutkinto antaa valmiudet työskennellä sosiaalialan laillistettuna ammattihenkilönä (laki sosiaalialan ammattihenkilöistä 817/2015) kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien ihmisten parissa. Sosionomiopinnoissa ihmisten hyvinvoinnin edistämistä tarkastellaan niin ihmisten väliset suhteet kuin yhteiskunnan rakenteet huomioiden (Laurea-ammattikorkeakoulu 2024). Sosionomit voivat työskennellä mm. erilaisissa sosiaalialan asiantuntija-tehtävissä, varhaiskasvatuksessa, lastensuojelussa, ikäihmisten tai vammaisten parissa, maahanmuuttaneiden kanssa, päihde- ja mielenterveystyössä niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla.

Sosiaalialalla työtä ohjaa lainsäädäntö. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) antaa raamit työskentelylle. Sosiaalihuoltolain 1 luvun 4 ja 5§:ssä on selvennetty asiakkaan edun toteutumisen periaatetta sekä sitä, että sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat lasta, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Luvussa 2 kerrotaan hyvinvoinnin edistamisestä ja sen mahdollistamiseksi tarkoitetuista toimenpiteistä. Luku 3 käsittelee tarkemmin niitä palveluita, joita sosiaalihuoltolain puitteissa on mahdollista järjestää. Esimerkiksi perhetyö, kotihoito ja sosiaaliohjaus ovat lain määrittelemiä palveluita. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Sosionomit työskentelevät usein sosiaaliohjaajan nimikkeellä. On muistettava, että sosiaaliohjaus tarkoittaa sosiaalialalla myös erityistä työtettä, jota voidaan palvelutarpeen arvion yhteydessä päätettäessä myöntää asiakkaalle esimerkiksi tietty tuntimäärä kuukaudessa. Monialaisen yhteistyön merkitys on suuri ja työskentelyssä painottuu asiakkaiden voimavarojen ja vahvuuksien tukeminen.

Maahanmuuttaneet ihmiset tulkitsevat suomalaista yhteiskuntaa eri tavoin kuin suomessa syntyneet. Palvelujärjestelmä on hyvin byrokraattinen ja eri viranomaisilla on iso rooli maahanmuuttajien vastaanottamisessa (Hiitola, Anis & Turtiainen 2018. 99). Sosionomin työhön kuuluu asiakkaan tukeminen yhteiskuntaan integroitumisessa. Sosionomikoulutuksessa painotetaan hyvin paljon asiakkaan aidon ja läsnä olevan kohtaamisen merkitystä. Eri viranomaisten kanssa asioidessa voi olla riski, että maahanmuuttajat saavat eri tasoista kohtelua työntekijöiden erilaisen pohjakoulutuksen ja asenteiden vuoksi. Sosionomin tulee työssään puuttua vahvasti huomattessaan epäkohtia ja pitää asiakkaan puolta.

Sosionomin työhön sisältyy paljon eettisiä kysymyksiä. Asiakkaiden tulee saada hyvää kohtelua ilman syrjintää, hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään tulee kunnioittaa ja osallisuutta itseä koskevia päätöksiä kohtaan tukea. (SHL 1302/2014, 30§). Ammatillaisen tulee arvioida näiden toteutumista jokapäiväisessä työssään ja ilmoittaa mahdollisista epäkohdista eteenpäin sekä puuttua epäasialliseen kohteluun.

3 Sosiaaliohjaus maahanmuuttaneiden parissa

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä (SHL 1302/2014,16§). Sosiaaliohjaajan on tärkeää tunnistaa ihmisen kasvuun ja kehitykseen kuuluvia tekijöitä ja sen aiheuttamia vaikutuksia asiakkaan toimintaan ja arkeen. (Helminen 2022, 33.)

Maahanmuuttaneiden parissa työskentelyssä korostuu vahvasti sosionomin kompetenssit, erilaisten menetelmien käyttö, kieli sekä traumatietoinen työote. Työelämäkumppanimme asiakasrunto koostuu suurelta osin maahanmuuttajista. Tuomme esiin tämän erityisyyden sosiaaliohjauksessa, sillä siihen liittyy paljon omia, spesifejä asiakaskohtaamisia ja -tilanteita verrattuna kantasuomalaisten asiakkaiden sosiaaliohjaukseen.

3.1 Maahanmuutto lukuina ja ilmiönä

Tilastokeskuksen mukaan Suomeen muutti 49 998 henkilöä vuonna 2022, mikä on ollut suurin määrä maahan muuttaneita henkilöitä koko tilastointihistorian aikana. Maahanmuuton määrä on kasvanut tasaisesti 1990-luvun puolivälistä saakka pieniä huippuja ja notkahduksia lukuun ottamatta. Vuonna 2000 Suomeen muutti hieman vajaa 17 000 henkilöä, vuonna 2010 luku oli kolmen vuoden notkahduksesta huolimatta runsaat 25 600. Vuodesta 2021 vuoteen 2022 kasvua tapahtui runsaat 13 600 henkeä. Tilapäistä suojelua Suomessa saavat ukrainalaiset eivät sisälly edellä mainittuihin tilastoihin. (Tilastokeskus 2023.)

Maahanmuuttoviraston tuoreimpien tilastojen mukaan tammikuun 2023 ja tammikuun 2024 välillä haettiin 127 922 oleskelulupaa. Lukuun sisältyvät ensimmäiset oleskeluluvat, oleskeluluvan jatkohakemukset sekä pysyvät oleskeluluvat. Myönteisiä päätöksiä annettiin 117 322 kappaletta, joista 52 392 olivat ensimmäisiä oleskelulupia. Oleskelulupapäätöksistä noin 80 % on annettu työikäisille, 20 % lapsille ja vain 0,5 % ikääntyneille. (Maahanmuuttovirasto 2024a.) Suomen vastaanottamien kiintiöpakolaisten määrä on ollut verraten pieni: vuoteen 2019 asti kiintiöpakolaisten vuosittainen määrä oli 750. Määrää on sittemmin kasvatettu ja vuonna 2023 kiintiöpakolaisia otettiin vastaan 1050. (Maahanmuuttovirasto 2024b.) Vuoden 2024 kiintiöpakolaisten määräksi on päätetty 500 (TEM 2024).

Syyt maahanmuuton takana ovat moninaiset, ja niihin voidaan katsoa kuuluvan työntäviä ja vetäviä tekijöitä. Vetävät tekijät määrittävät sitä, mikä maanosa tai valtio on kotimaastaan lähtevälle henkilölle järkevä tai houkutteleva vaihtoehto. Työntävät tekijät taas listaavat syyt, joiden vuoksi henkilön on lähdettävä. Työntäviin tekijöihin voidaan lukea poliittiset ja

sosiaaliset tekijät, väestörakenteelliset ja taloudelliset tekijät sekä yhä kasvavassa määrin ympäristötekijät. (Euroopan parlamentti 2024.) Sotia, konflikteja, vainoa tai esimerkiksi ilmastonmuutoksen vauhdittamaa nälänhätää on tuoreimman arvion mukaan paossa globaalilla tasolla 108 400 000 ihmistä (UNHCR 2024).

Euroopan parlamentin (2024) mukaan valtaosa kodeistaan lähteneistä ihmisistä on päätenyt joko kotimaansa toiseen osaan tai lähimpään turvalliseen valtioon. Suomi ei kuitenkaan globaalin yhteisön jäsenenä voi elää tyhjiössä, vaan yhteiskuntamme on muiden yhteiskuntien tapaan kantaa vastuuta maailmanlaajuisten ongelmien ratkaisusta ja väistämättä vähintäänkin osittain länsimaiden omalla toiminnallaan aiheuttamista kriisitilanteista, joista kärsivät ihmiset, joilla ei ole ollut osaa eikä arpaa kriisitilanteen syntyyn. (YK 2024; Punainen Risti 2018.)

Huomion arvoista on myös se, että saadakseen ihmisen siirtymään palveluiden vastaanottajasta palveluiden rahoittajaksi, on yhteiskunnan tehtävä muutakin kuin annettava vähimmäismäärä rahaa ja palveluita (Jäppinen 2014). Tässä maahanmuuttaneen henkilön kohdalla astuu esille kotouttamistyö. Mikäli laadukasta, tasavertaista, antirasistista ja saavutettavissa olevaa kotouttamistyötä ei tehdä, jäävät maahanmuuttajataustaiset henkilöt ja pahimmassa tapauksessa myös heidän jälkeläisensä yhteiskunnasta sivuun tavalla, joka altistaa heidät entistään voimakkaammalle toiseuttamisen kierteelle. THL:n tutkimuspäällikkö Shadia Rask on kirjoittanut YLE:n kolumnissaan lapsuudessa eletyn köyhyyden aikuisuuteen ulottuvista vaikutuksista ja köyhyyden ketjun katkaisemisen vaikeudesta erityisesti tilanteessa, jossa poliittinen päätöksenteko heikentää heikoimmassa asemassa olevien tilannetta entisestään. (Rask 2023.)

3.2 Kotoutumisen haasteet

Yksi merkittävimmistä kotoutumisen, integraation ja osallisuuden haasteista on työllistymisen vaikeus. Korkeasti koulutetut maahan muuttaneet henkilöt päätyvät Suomessa usein tekemään suorittavaa työtä koulutustaan vastaavan työn sijaan riippumatta siitä, onko koulutus hankittu Suomessa vai ulkomailla, kirjoittaa Milla Palkoaho Helsingin Sanomien artikkelissaan vuonna 2023. Työperäistä maahanmuuttoa on peräänkuulutettu asiantuntijoiden toimesta sekä erityisosaamista vaativille aloille, että palvelualoille. Suomen epäedullinen väestörakenne ja ennätyksellisen alhainen syntyvyys tulevat aiheuttamaan ongelmia työvoiman saavuudessa sekä esimerkiksi eläkemaksujen maksamisessa tulevaisuudessa. (HS 2024.) Myös väestön ikääntymisen vauhdittamaa hoitovelan kasvua jarruttamaan on kaavailtu terveydenhuoltoalan ammattilaisten järjestelmällistä rekrytointia ulkomailta (Hyypiö & Tapola 2022).

Käytännössä ulkomaalaistaustaisten sekä vieraskielisten henkilöiden on huomattavan haasteellista työllistyä Suomessa. Valon pilkahduksiakin kuitenkin on havaittavissa:

Elinkeinoelämän tutkimusraportti paljastaa maahanmuuttajataustaisten osuuden Suomen työllisistä kaksinkertaistuneen kuluneen kymmenen vuoden aikana. (ETLA 2023.) Maahanmuuttajataustaisista miehistä työllisiä on 60 % riippumatta siitä, kuinka monta vuotta he ovat Suomessa asuneet. Maahanmuuttajataustaisten naisten työllisyyteen vaikuttaa oleskelun pituus. Kymmenen vuoden oleskelun jälkeen työllisten määrä on noussut miesten kanssa samalle tasolle. (EK 2021.) Verrattuna EU-maiden keskiarvoon sekä Ruotsiin on Suomessa ulkomaalaistaustaisten työllisyys korkeampi ja työllisyyden määrä on kasvanut kansainvälisesti vertailtuna vauhdikkaasti (Tilastokeskus 2023). Työllisyyden kasvulla mitattaessa voidaan siis ajatella, että maahanmuuttajataustaisten henkilöiden hyvinvoinnin edellytykset ovat olleet jo kauan paranemaan päin. (EK 2021.)

Nykyisen hallituksen kaavailemat tiukennukset työhön perustuvien oleskelulupien ehdoista sekä kansalaisuuden saamisen edellytyksistä saattavat kuitenkin heikentää Suomen houkuttelevuutta erityisesti korkeasti koulutettujen maahanmuuttajien näkökulmasta. Paradoksaalisesti juuri korkeasti koulutetut asiantuntijat olisivat niitä maahanmuuttajia, jotka maksaisivat suhteessa eniten tuloveroja ja käyttäisivät vähiten perustoimeentulotuen kaltaisia etuuksia. (HS 2024.) Myös korkeasti koulutettu tai hyvin toimeentuleva, maahan muuttanut voi päätyä sosiaalityön asiakkaaksi. Muuttuvat olosuhteet, muuttuvat elämäntilanteet, terveyden haasteet tai mitkä tahansa elämänhallinnan ongelmat voivat laukaista kriisin, jonka ratkaisemiseen tarvitaan sosiaaliohjaajan tai ammatillisen tukihenkilön apua ja tukea. (Keusote 2024.)

Työllistymisen haasteisiin voidaan toisessa ääripäässä lukea myös äärimmäisen matala koulutustaso. Täydellinen luku- ja kirjoitustaidottomuus ovat itsessään este suurelle osalle töistä, joita yhteiskunnassa voi tehdä. Puutteellinen luku- ja kirjoitustaito heikentää tuntuvasti ihmisen kykyä selviytyä arkisista asioista ilman lukutaitoisen henkilön apua, minkä vuoksi toimeentuloa on suomalaisessa yhteiskunnassa lähes mahdotonta hankkia itsenäisesti. (UNESCO 2024.)

Yhteiskunnasta sivuun jääminen ja sosiaalinen eriytyminen ovat ongelmia, joiden vaikutukset ovat kauaskantoiset. Huono-osaisuuden perinnöllisyydestä on käyty keskustelua kauan, eivätkä maahanmuuttajataustaiset perheet ja heidän lapsensa ole ylisukupolvisilta ongelmilta lainkaan suojassa. Suomessa elää 121 800 lasta pienituloisissa perheissä, ja Suomessa lapsiperheistä 9 % joutuu turvautumaan toimeentulotukeen selvitäkseen arjesta. Toimeentulotuki-asiakkuus edustaa laskennallista ja objektiivista köyhyyttä, ei pelkästään köyhyyden kokemusta. (Pelastakaa Lapset 2024.) Lapsiperheköyhyys siis heikentää merkittävästi joka kymmenennen lapsen osallisuutta ja vaikuttaa negatiivisesti heidän mahdollisuuksiensa toteutumiseen (Itla 2023). Pääministeri Orpon hallituksen kaavailemat sosiaalietuuksien leikkaukset tulevat todennäköisesti kasvattamaan köyhyydessä elävien ja jo valmiiksi haavoittuvassa asemassa olevien lasten määrää. Sosten (Suomen sosiaali- ja terveys ry) arvion mukaan köyhyydessä elävien lasten määrä tulee nousemaan jopa 17 000 alaikäisellä vuoden 2024 aikana. Kaikkiaan pienituloisten määrä tulee nousemaan yli 40 000. (Soste 2023.)

Erityisesti maahanmuuttajataustaiset nuoret ja nuoret aikuiset ovat olleet esillä mediassa negatiivisessa valossa liittyen niin kutsuttuihin katujengeihin ja julkisilla paikoilla tapahtuvaan rikollisuuteen (Jäntti 2022, Poliisi 2023). Keskustelu nuorisojengeistä, rikollisuudesta tai ongelmista ylipäänsä on erityisen vaikeaa, kun kyseessä ovat maahanmuuttajataustaiset nuoret ja perheet. Keskustelun vaikeus on johtanut siihen, että äänessä ovat usein pelkät ääripäät, mikä aiheuttaa sen, ettei debatti ole hedelmällistä tai kovinkaan rakentavaa. Jopa tilastollisista tosiasioista voidaan olla eri mieltä riippuen tulkitsijasta, kuten Ujuni Ahmed on todennut kirjassaan *Tytöille*, jotka ajattelevat olevansa yksin (2022). Niin kutsutut katujengit koostuvat kuitenkin nuorista ja nuorista aikuisista, joita yhdistävät kokemukset ulkopuolisuudesta ja huono-osaisuudesta (Jäntti 2022) etniseen taustaan katsomatta.

Ääripäiden hallitsema keskustelukulttuuri kuitenkin osaltaan hidastaa ja vaikeuttaa laadukkaan ja onnistuneen kotoutumisen toteutumista. Siinä missä äärioikeistolaisten ja nationalistien puheenvuorot ovat haitallisia, on haitallista myös se, miten suomalainen yhteiskunta ei tahdo, osaa tai uskalla puuttua ulkomaalaistaustaisten yhteisöjen ongelmiin. Ihmisoikeusaktivisti Ahmed on peräänkuuluttanut jo vuosia muun muassa suomalaisen peruskoulujärjestelmän voimattomuutta puuttua muun muassa Ahmedin omassa yhteisössä tapahtuviin vallan väärinkäyttöihin, joiden uhreina ovat useimmiten lapset ja aivan erityisesti tyttölapset sekä nuoret naiset. Rohkeammalle keskustelulle olisi tarvetta, jotta integraatio ja kotoutuminen sekä lasten ja naisten oikeudet voisivat toteutua parhaalla mahdollisella tavalla, ja ylisukupolvisten ongelmien ketju voisi ainakin joiltain osin katketa tähän sukupolveen. (Ahmed 2022.)

Naispuolisten maahanmuuttajien aseman parantaminen esimerkiksi työllistymällä on seikka, jota tulee kehittää aktiivisesti. Aluekohtaisia eroja on Suomessa huomattavasti, esimerkiksi Pohjois-karjalan syrjäseuduilla maahanmuuttajille tarjotut palvelut ovat niukempia ja työllistyminen vaikeaa (Hiitola ym. 2018, 42-43). Päivähoidon tarjoaminen lapsille kielikurssien tai omaehtoisen opiskelun ajaksi on yksi hyvä keino vaikuttaa työllistymistä estäviin rakenteisiin.

Maahanmuuttajataustaisten naisten työllisyys on kantaväestöä matalampaa kaikissa Pohjoismaissa, mutta Suomi erottuu joukosta matalimmalla työllisyysasteellaan. Suomalainen yhteiskunta ja kotouttamisjärjestelmä saattavat tahattomasti tukea naisten kotiin jäämistä (Saukonen 2020, 191), ja siinä missä teoreettisella tasolla ihmisellä on voitava olla omaa elämänsä koskeva valinnanvapaus, on myös mahdollista, ettei suomalainen järjestelmä tue ja mahdollista maahanmuuttajataustaisten naisten siirtymistä työelämään riittävästi. Mikäli muissa Pohjoismaissa on onnistuttu saavuttamaan korkeampi työllisyysaste, ei sen pitäisi olla mahdotonta Suomessakaan, mikäli yhteiskuntamme kiinnittäisi huomiota kotouttamisen laatuun, työntekoon kannustavaan tukijärjestelmään sekä antirasistisen ilmapiirin luomiseen. Näistä kohennuksista hyötyisivät läpi linjan kaikki suomalaiset ja Suomessa oleskelevat henkilöt, liike-elämä sekä valtiontalous (Rask 2023).

3.3 Laki kotoutumisen edistämisestä

Kotoutumisen edistäminen kuuluu myös maahanmuuttajien parissa työskenteleville sosionomeille. On tärkeää muistaa, että kotoutuminen on kaksisuuntainen käsite, jossa on roolinsa niin vastaanottavalla yhteiskunnalla kuin maahan muuttaneella henkilöllä (Kotoutuminen.fi 2024). Kotoutumiseen liittyy rakenteellinen, vuorovaikutuksellinen, kielellinen ja yhteiskunnallinen näkökulma sekä identiteetti. Uudistettu laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) tulee voimaan vuoden 2025 alussa. Laki määrittelee maahanmuuttajan kotoutumista edistäviä toimenpiteitä, joita ovat esimerkiksi vastaanotto- ja työvoimapalvelut, kotoutussuunnitelman teko sekä opiskelun tukeminen (laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010).

Kotoutumislakiin on nähty tarpeelliseksi tehdä muutoksia, sillä se ei kaikilta osin enää vastaa tämän päivän tarpeisiin. Maahanmuuttajien määrä on lisääntynyt, valtio haluaa säännellä tarkemmin maahan pääsyä sekä sanella tarkemmin työllistymisen velvoitteesta. Kotoutumislain uudistuksiin kuuluu myös avoimuuden lisääminen ja ennakkoluulojen hälventäminen muuttamien käsitteiden muuttamisella. Vuoden 2025 alusta maahanmuuttajia kutsutaan maahan muuttaneiksi. Tällä on haluttu vaikuttaa positiivisesti mielikuvaan maahanmuuttaneen henkilön toimijuudesta ja aktiivisuudesta liittyä vieraaseen kulttuuriin. (Valtioneuvosto 2024).

4 Maahanmuuttajaerityisyys asiakastyössä ja monikulttuurinen ohjaus

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä tulee ottaa huomioon mm. dialoginen toimintatapa, eettisyys sekä kulttuurisen kompetenssin peruseriaatteen. Kulttuurinen kompetenssi tarkoittaa kulttuurista osaamista toimia kulttuurisissa ympäristöissä ihmisten erilaisuus huomioon ottaen ja hyväksyen sekä peilaten omia tottumuksia muiden kulttuurien tottumuksiin (THL 2024). Sosionomilla tulee olla vahva reflektointitaito ja kyky asettua asiakkaan asemaan ja ymmärtää, että eri kulttuuritaustoista tulevat ihmiset voivat havaita ja käyttäytyä eri tilanteissa eri tavoin kuin suomalaisen kulttuuriin syntyneet ja samassa yhteiskunnassa ikänsä eläneet.

Monikulttuurisessa ohjauksessa ja neuvonnassa kulttuurinen erilaisuus on keskeinen lähtökohta. Ohjaajan tietoisuus oman kulttuuritaustan vaikutuksesta ajatteluunsa ja toimintaansa on kulttuurisensitiivisen työn lähtökohta. Tavoitteena on löytää oikeanlaiset ratkaisut yksilölliseen elämäntilanteeseen yhdessä asiakkaan kanssa. Ohjaajan on tärkeää ymmärtää myös niitä seikkoja, jotka saattavat estää vähemmistöjä käyttämästä tiettyjä palveluita (Korhonen & Puukari 2013, 16, 20.)

Sosiaaliohjauksen vaikuttavuutta tarkastellessa on otettava huomioon maahanmuuton monisyiset taustat. On eri asia, onko asiakas esimerkiksi lähtömaassaan korkeasti koulutettu vai kouluja käymätön, luku- ja kirjotustaidoton pakolainen. Useasti sosiaalipalveluiden piiriin asettuvat ne, joilla on laajoja vaikeuksia integroitua suomalaiseen kulttuuriin ja yhteiskuntaan. Asiakkaiden kohtaamisessa dialogisuus ja vahva läsnäolo sekä myötätunto ja erilaisten taustojen hyväksyminen on ensisijaisen tärkeää. (Sosiaaliohjaaja, Indcare Oy 2024).

Sosionomit työskentelevät usein sosiaaliohjaajina ja siinä työssä korostuu päivittäin hyvin erilaiset roolit. Työ voi sisältää asiakkaan kanssa asioimista eri viranomaistahoissa, kaupassa käyntiä, ohjausta lasten kasvatuksessa tai terveydenhuollon aikojen varaamista sekä varatuille ajoille kulkemista, kuljettamista tai kulkemisen opettelua julkisilla liikennevälineillä. Myös suomalaisen yhteiskunnan toiminnot muissa arjen asioissa aiheuttavat joskus hämminkiä varsinkin juuri maahan tulleelle ja esimerkiksi rahan nostaminen pankkiautomaatilta tai vihannesten punnitseminen kaupassa voivat kuulua sosionomin työrooleihin. (Sosiaaliohjaaja, Indcare Oy 2024).

Asiakastyössä erilaisten menetelmien käyttö valitaan tilanteen ja asiakkaan mukaan. Erityisesti systeemisen työtteen käyttäminen on monisyisten haasteiden vuoksi hyvä lähestymistapa. Systeemisen työtteen periaate on se, että kaikki osa-alueet ovat kytköksissä ja vaikuttavat toisiinsa. Moniammatillinen työskentely korostuu niiden asiakkaiden kanssa, jotka tarvitsevat apua monella eri osa-alueella. (Päijät-Sote 2024.)

4.1 Kielen merkitys asiakastyössä

Kielitaidon puute voi vaikuttaa vahvasti asiakastyön laatuun ja asiakkaan edun toteutumiseen. Asiakkaan omassa äidinkielessä ei välttämättä ole vastaavia sanoja suomalaisen palvelujärjestelmän, kuten etuuksien käsitteeseen. Pikatulkkausta käytetään monesti kotikäynneillä ja viranomaisasioinneille on varattu joko läsnäolo- tai etätulkki. Tulkkaukseen voi liittyä erilaisia haasteita. Tulkkaus voi olla toimimatonta esimerkiksi siitä syystä, että viranomaiskielen erityispiirteet ja asiakkaan kielelliset resurssit eivät ole tasapainossa. Moniin kieliin sisältyy lukuisia murteita, jolloin tulkin on käytettävä nk. lingua francaa, eli välittävää kieltä, joka ei ole maahanmuuttajan eikä tulkin vahvin kieli. Esimerkkinä tästä vaikkapa arabian kieli. Syyrian arabia eroaa merkittävästi vaikkapa Sudanissa puhutusta arabian kielestä. Myös luottamuksen rakentamiseen tulkin kanssa voi mennä aikaa, jolloin itse asiaan päästään vasta useiden tulkkauskertojen myötä. (Hiitola ym. 2018, 157, 160.)

Äidinkielellä on ihmisen kommunikaatiossa erittäin suuri merkitys. Äidinkieltä voidaan kutsua myös ihmisen tunnekieleksi – kieleksi, jolla jokainen yksilö pystyy parhaiten kuvaamaan tunteita, koska tunteiden tunnistaminen ja niiden nimeämisen oppiminen tapahtuu vaiheittain jo

lapsuudessa. Tutkimusten mukaan edes erittäin sujuvasti monikielinen henkilö ei pysty saavuttamaan yhtä vahvaa yhteyttä ja kuvailua tunteisiinsa toisella tai kolmannella kielellään. Erityisesti traumojen käsitteleminen on haastavaa kielellä, joka ei ole käsittelevän äidinkieli. (Kokaliari & Catanzarite 2013, 97.) Arkiset asiat voi monen asiakkaan tapauksessa saada sujuvaan riittävän hyvin puutteellisella suomen kielellä, lingua francalla tai elekielellä, on asiakkaan hyvinvoinnin kannalta tärkeää, että hänellä on mahdollisuus keskustella asioistaan työntekijän kanssa omalla äidinkielellään.

4.2 Traumatietoisuus osana asiakastyötä

Traumatietoisuudella tarkoitetaan ammattilaisen osaamista traumaattisia kokemuksia läpikäyneen asiakkaan kokonaisvaltaisessa tukemisessa turvallisuutta, toimijuutta ja voimavaroja vahvistaen (THL 2024). Traumataustan vaikutus ei ole rajattu ainoastaan maahanmuuttajataustaisiin asiakkaisiin, mutta traumoja aiheuttaneiden tapahtumien ja seikkojen kirjo saattaa olla laajempi kuin useimmilla kantasuomalaisilla asiakkailla. Vaikeasti traumatisoituneen henkilön taustalla saattaa olla useita yksittäisiä tapahtumia, tapahtumasarjoja ja pitkiä vaikeita ajanjaksoja, joista toipumiseen ja joiden käsittelemiseen yksilöllä ei yksinkertaisesti ole voimavaroja, keinoja eikä resilienssiä (Linner, Matikka & Hipp 2023, 15-16).

Traumojen taustalla saattaa usein – erityisesti turvapaikan saaneilla henkilöillä – olla itseen tai läheisiin kohdistunutta vakavaa väkivaltaa ja sen uhkaa, lähisuhteiden väkivaltaa, seksuaalista väkivaltaa, henkistä tai uskonnollista väkivaltaa sekä sotaa tai sodankaltaista väkivaltaista levottomuutta yhteiskunnassa. Myöskään rasmin, rodullistamisen sekä esimerkiksi seksuaalisuuden tai sukupuolikokemuksen synnyttämää vähemmistöstressiä ei pidä sivuuttaa mahdollisten traumojen aiheuttajana (toim. Linner, Matikka & Hipp 2023, 116-117, 129-130).

On helppoa ajatella, että traumatisoituneen maahanmuuttajataustaisen henkilön traumat ovat peräisin jostain muualta kuin Suomesta. Todellisuudessa rodullistaminen, rasismi ja näistä aiheutuva vähemmistöstressi ovat oikeita ja tunnustettuja trauman ja mielenterveysongelmien lähteitä. Suomessa on harjoitettu syrjintää ja rasismia jo kauan ennen globaalin muuttoliikkeen alkua. Tuolloin kohteena ovat olleet romanit ja saamelaiset. (toim. Linner ym. 2023, 130.) Suomalaisessa yhteiskunnassa on syvään juurtuneita asenteita ja rakenteita, joiden ei voida katsoa helpottavan tai vauhdittavan kotoutumista, osallisuutta tai yhteiskunnan yhdenvertaiseksi jäseneksi pääsemistä.

Traumataustan huomioiminen käytännön työssä on tärkeää, sillä se voi vaikuttaa moneen eri osa-alueeseen. Asiakkailla voi olla fyysisiä tai psyykkisiä oireita; unihäiriöitä, pimeään pelkoa, epäilyksiä viranomaisia ja muita ammattilaisia kohtaan, selittämättömiä vatsavaivoja, päänsärkyä tai ongelmia ajan, paikan ja numeroiden hahmottamisessa. Ammatillinen

tukihenkilötyö, jota Indcare Oy tuottaa, pystyy pureutumaan ihmisen auttamiseen kokonaisvaltaisesti, sillä asiakkaat tavataan usein kotona, heidän omassa elinpiirissään. Traumatietoinen työote on mukana koko ajan ja tämä lisää työntekijän ymmärrystä esimerkiksi siihen, ettei asiakas jaksa aina siivota tai edes tavata. (seamk.fi 2024.)

4.3 Moniammatillinen yhteistyö

Sosiaalialalla moniammatillisen yhteistyön merkitys korostuu, sillä asiakkailla on tarpeita useilla eri elämän osa-alueilla. Mikään ammattiryhmä ei yksin pysty vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin (Korhonen & Puukari 2013, 144). Tiedon jakaminen eri ammattilaisten kesken on kotoutumisen onnistumisessa ja asiakkaan kokonaisvaltaisessa tukemisessa tärkeää. Ohjaajalla saattaa yhden asiakkaan kanssa olla lukuisia verkostoyhteistyökumppaneita, kuten sosiaalitoimi, terveyskeskus, te-palvelut, Kela, oppilaitokset, kuntouttavan työtoiminnan työpaikka, lasten harrastustoiminta, vuokrayhtiö ja muut arkitalouteen liittyvät asiointikanavat

Tiedon keruun ja jakamisen merkitys on moniammatillisen työn lähtökohta ja se perustuu dialogisuuden periaatteeseen (Mönkkönen, Kekoni & Pehkonen 2019, 3.1). Moniammatillisen yhteistyön tavoitteena asiakkaan yksilölliseen tilanteeseensa sopivat palvelut oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa, tarvittavien ammattilaisten toimesta. Esimerkiksi ammatillisen tukihenkilötyön toteuttaminen asiakkaan omassa elämänpiirissä, hänen kotonaan, antaa valtavasti tärkeää tietoa mm. sosiaalityöntekijälle, joka tekee tarvittavat viranhaltijan päätökset esimerkiksi taloudellisen tuen tai muiden sosiaalihuoltolaissa mainittujen palveluiden takaamiseksi.

5 Työelämäkumppani

Työelämäkumppanimme ja opinnäytetyön tilaaja on työnantajamme Indcare Oy. Indcare Oy on vuonna 2016 perustettu sosiaalialan yritys, joka tarjoaa muun muassa kotiin vietäviä tukipalveluita aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden asiakkaille Espoossa ja Keusoten alueella. (Indcare Oy 2024) Tukipalveluiden fokus on asumisen turvaamisessa erityisesti talouden hallinnassa tukemisen keinoin, mutta maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa työskenteleminen edellyttää tuen antamista kaikilla elämän ja arjen osa-alueilla asiakkaan tai asiakasperheen tarpeista ja elämäntilanteesta riippuen. Laaja-alainen tuki ei kuitenkaan ole rajattu maahanmuuttaneisiin asiakkaisiin, vaan jokaiselle asiakkaaksi tulevalle yksilölle ja perheelle laaditaan heidän tarpeitaan vastaava tuki- ja palvelusuunnitelma, joka voi käsittää teemoja taloudenhallinnasta ja työnhausta aina ihmissuhteisiin, vanhemmuuteen, päihderiippuvuuden hallinnassa tukemiseen, fyysiseen terveyteen sekä mielenterveyteen.

Indcare Oy on HyTe ry:n omistama yritys, jonka palvelu rakentuu HyTe ry:n vuosina 2007-2017 toiminnassa olleen Voimanpesä-hankkeen toimintamallin pohjalta. Voimanpesä-hankkeessa on intervention kautta pyritty kääntämään asiakasperhettä kohdannut häätöuhka itsenäiseksi ja itsevarmaksi pärjäämiseksi arjen ja talouden haasteiden kanssa. (Indcare Oy 2024)

Nykyisellään valtaosa Indcare Oy:n asiakkaista on Voimanpesä-palvelunimikkeen alla. Kriteerinä Voimanpesä-asiakkuuteen ohjatuksi tulemiselle ovat lapsiperheessä toistuvat vuokravelat, häätöuhka tai jo toteutunut häätö. Pelkän ammatillisen tukihenkilöpalvelun nimikkeen alla olevat yksilöasiakkaat ovat Indcare Oy:n asiakkaissa vähemmistössä. Perheettömien aikuisten ammatillinen tukihenkilöpalvelu ei kuitenkaan sisällöltään ja tavoitteiltaan eroa lapsiperheiden tukipalvelusta muuten kuin vanhemmuuden osalta.

Indcare Oy:n toimintaperiaatteet nojaavat yhdenvertaisuuden, yhdessä tekemisen, rehellisyyden ja luotettavuuden arvoihin. Arvot heijastuvat sekä asiakastyöhön että yrityksen sisäiseen toimintaan. Yhteisöllisyys, yhteisöohjautuvuus ja yhteiskehittäminen ovat Indcare Oy:n toiminnassa vahvasti läsnä, mikä heijastuu myös tämän opinnäytetyön toiminnallisuuteen. Työelämäkumppanillemme on myönnetty Mieli ry:n Hyvän mielen työpaikka -merkki vuodesta 2021 alkaen, mikä peilaa yrityksen arvoja työhyvinvoinnin ja toimintatapojen jatkuvan arvioimisen ja kehittämisen suhteen. (Indcare Oy 2024.)

Indcare Oy:ssä työskentelee pääasiassa sosiaalialan ammattilaisia, mutta myös talouspuolen osaaminen on työyhteisössä vahvaa. Asiakkaan tarpeista riippuen hänelle voidaan tarjota arjessa pärjäämisen tuen lisäksi vahvaa talouden hallinnan osaamista ja oppimista. Indcare Oy:llä työskentelee tällä hetkellä kahdeksan sosiaaliohjaajaa, kaksi palveluohjaajaa, yksi uraohjaaja, vastaava ohjaaja sekä palvelujohtaja (Indcare Oy 2024).

5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa konkreettinen sosiaaliohjaajan roolikartta, joka kehitettiin erityisesti maahanmuuttajatyöhön liittyvien erityistarpeiden näkökulmaa silmällä pitäen. Tavoite oli kehittää työelämäkumppanin käyttöön käytännön työtä helpottava työkalu, jota yritys voi hyödyntää sekä uusien työntekijöiden perehdytyksessä että pidempään työskennelleiden työntekijöiden osaamisen ja ammatillisen itsevarmuuden tukemisessa.

6 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin helmikuussa 2024 aiheen valinnalla työelämäkumppanin tarpeesta johtaen. Menetelmäksi valikoitui käytännönläheinen kehittämistyö sosiaaliohjaajan

roolikartan parissa. Roolikarttaa työstettiin työyhteisön kehittämispäivässä maaliskuussa ja opinnäytetyön teoreettista tietopohjaa kirjoitettiin alusta lähtien maahanmuuttajaerityisyys silmällä pitäen. Työpajapäivän jälkeen pyydettiin avoin palaute (Liite 3).

Valmis roolikartta esiteltiin toukokuussa ja opinnäytetyö jätettiin kokonaisuudessaan arvioitavaksi 20.5. Opinnäytetyön kehittämisidean seurauksena syntynyt roolikartta otetaan työyhteisössä käyttöön mm. uusien työntekijöiden perehdyttämisen työkaluna. Roolikartta liitetään työelämäkumppanin perehdytyskansioon.

7.1 Kehittämistyössä käytetty lähestymistapa ja kehittämismenetelmät

Toiminnallinen lähestyminen kehittämismuotoiseen opinnäytetyöhömmä oli looginen valinta, koska opinnäytetyön aihe oli noussut työelämäkumppanimme tarpeesta koskien työntekijöiden asiakastyössä sosiaaliohjaajina kohtaamia haasteita ja niiden kanssa navigointia. Opinnäytetyön tuotos, roolikartta, rakentui työelämäkumppanin kehittämispäivässä järjestetystä työpajatyypillisessä aivoriihessä kerätystä tiedosta, kokemuksista ja ajatuksista liittyen sosiaaliohjaajan eri rooleihin suhteessa maahanmuuttajataustaisiin asiakkaisiin, asiakastyössä käytettyihin verkostoihin sekä työntekijän omaan työyhteisöön.

Tiedon ja kokemusten kerääminen onnistui hyvin keskustelemaan ryhmä- tai pienryhmätyöskentelyn keinoin, jolloin jokaisella osallistujalla oli mahdollisuus kertoa omista kokemuksistaan ja osallistua kollegoiden kokemuksiin liittyvään dialogiin. (Toikko & Rantanen 2009, 99). Tiedon ja kokemusten kerääminen dialogisella tavalla edellytti kaikkien paikallaolijoiden osallistumista. Osallistumisen edistämiseksi kehittämispäivän ryhmätyöskentelyssä käytettiin menetelmänä ja keskustelua virittävänä työvälineenä aivoriiheä. Keskustelua edistävän menetelmän tarkoitus oli tuottaa mahdollisimman monipuolisia näkökulmia, reflektiota ja argumentointia roolikartan kehittämisen tueksi. (Toikko & Rantanen 2009, 102-103).

Tämän toiminnallisen opinnäytteen kehittämistyön lopputuotteen tarkoitus on palvella kohde-ryhmää, joka tämän opinnäytetyön tapauksessa on Indcare Oy:n työntekijät. Toiminnalliselle opinnäytetyölle on ominaista rakentua perustellusti tehdyistä valinnoista ja ratkaisuista sekä kehittämistyölle spesifeistä lähtökohdista, joiden perusteella rakennetaan laadukas ja tekijöidensä asiantuntijuutta kuvastava lopputuote. (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, 10-11.)

7.2 Konstruktiivinen tutkimus

Näkemyksemme mukaan konkreettisen tuotoksen kehittämistyössä oli konstruktiivinen tutkimus lähestymistapana toimiva. Konstruktiiviselle tutkimukselle ominaista on pyrkiä

käytännönläheiseen ongelmanratkaisuun, ja ongelman ratkaisuksi kehitettyä tuotosta arvioidaan sen tarjoaman käytännön hyödyn perusteella. Tavoitteena konstruktivisessa tutkimuksessa on teoreettisesti perustellun ja käytännössä toimivan ratkaisun tuottaminen. Ratkaisun tai tuotoksen kehittämisessä ovat tiiviisti mukana myös käytännön toimijat. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 65-66.) Roolikartan käyttäjien ja työelämäkumppanin osallisuus kehittämisprosessissa toteutettiin aktiivisesti järjestetyillä ohjausajoilla sekä opinnäytetyön tiedonkeruun toiminnallisella osuudella. Hyvin keskustelevalle ja vuorovaikutukselliseen prosessi on konstruktiviselle tutkimukselle ominainen, ja keskustelevuutta ja vuorovaikutuksellisuutta onnistuimme tässä työssä hyödyntämään erittäin hyvin työelämäkumppanin innon ja aktiivisuuden ansiosta.

Konstruktivisen tutkimuksen prosessikuvauksen mukaisesti (kuvio 1) työskentelyn vaiheet jäsentyivät selkeästi ja ryhdikkäästi. Kehittämistyötä tukevan prosessisuunnitelman seuraaminen paransi kehittämistyön laatua ja uskottavuutta. Konstruktivisen tutkimuksen prosessissa ovat tärkeässä osassa sekä prosessin eri vaiheiden huolellinen dokumentointi että valittujen menetelmien perustelevuus, joihin molempiin kiinnitimme huomiota tätä työtä tehdessämme.



Kuvio 1. Konstruktivisen tutkimuksen prosessi (mukaillen Ojasalo ym. 2009, 67.)

Tässä opinnäytetyössä lähdimme toteuttamaan konstruktivisen tutkimuksen prosessia analysoimalla ja analysoinnin tuloksena rajaamalla kehittämiskohteena olevan työn aihetta. Teoriapohjan luomista ja vahvistamista toteutettiin koko prosessin ajan. Lähestymistavan ja tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmien valinta suoritettiin kehittämistyön luonteen pohjalta sekä työyhteisön toimintatavat tuntien. Tiedonkeruun suunnittelu ja toteuttaminen sekä lopulta kerätyn aineiston analysointi ja sen työstäminen roolikartaksi vaati runsaasti aikaa ja analysoinnissa käytettävien näkökulmien vaihtelua, työelämäkumppanin monivaiheista osallistumista ja palautetta unohtamatta. Lopputuotteesta kerätty palaute ja lopputuotteen käytettävyyden arvioiminen suoritettiin yhteistyössä työelämäkumppanin ja kaikkien työpajaan osallistuneiden henkilöiden kanssa.

Palautteen perusteella roolikarttaan on tulevaisuudessa mahdollista tehdä muutoksia, mikäli roolikartan käyttäjät ja työelämäkumppani toteavat sen tarpeelliseksi. Pidemmällä aikavälillä tapahtuva roolikartan päivittäminen tarpeiden ja tilanteiden muuttuessa ja kehittyessä on

myös mahdollista. Roolikarttaa voidaankin pitää enemmän tarpeiden mukaan muuttuvana ja plastisena työkaluna kuin betoniin valettuna ja muuttumattomana välineenä, joka jonain päivänä joudutaan poistamaan käytöstä vanhentumisen vuoksi.

7 Aivoriihi yhteisöllisenä ideointimenetelmänä

Indcare Oy:n toimintatavat perustuvat vahvasti yhteisöohjautuvuuteen ja yhteiskehittämiseen, jotka ovat toimintaperiaatteina työntekijöitä osallistavia ja vastuuttavia sekä samalla molemminpuolista luottamusta sekä ammatillista itsetuntoa tukevia toimintatapoja. Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan tavoitteellista yhteistyötä, jota tehdään henkilöiden ja sidosryhmien välillä. Yhteiskehittämisen edellytys on tasavertainen osallistuminen, jonka tarkoitus on saada kokemukset ja mielipiteet käyttöön erilaisuudet hyväksyen ja hierarkioista välittämättä. (Turun yliopisto 2016.) Yhteiskehittäminen työelämäkumppanin harjoittaman kehittämistyön normina mahdollisesti onnistuneen keskusteleavan työpajatoiminnan järjestämisen ja monipuolisen kokemuspohjaisen tiedon keräämisen suoraan opinnäytteen kehittämistyön kohderyhmältä.

Aivoriihi on yhteisöllisenä ideointimenetelmänä yleisesti käytetty työskentelytapa luovan ideoinnin tai luovan ongelmanratkaisun äärellä (Kuvio 2). Aivoriihityöskentelylle on mahdollista määrittää vaiheet, mikä helpotti suuresti kehittämispäivän työpajatyöskentelyn suunnittelemista. Määritellyt ja suunnitelmassa aikataulutetut vaiheet olivat lämmittelyvaihe, ideointivaihe sekä valintavaihe. Vaiheet tunnistamalla ja niitä noudattamalla voitiin ohjata aivorihi-kokouksen rakennetta ja etenemistä hedelmällisellä tavalla ja mahdollistaa käyttökelpoisten ideoiden ja ratkaisujen tuottaminen. (Ojasalo ym. 2009, 145-146.)



Kuvio 2. Aivoriihen vaiheet (mukaillen Ojasalo ym. 2009, 146)

8.1 Aivoriihen eteneminen

Esivaiheessa, ennen lämmittelyvaiheen aloitusta, kerroimme osallistujille aivoriihen tavoitteet ja otimme vastaan suullisen suostumuksen aivoriiehen osallistujilta. Työskentelyn motiivi, tavoitteet sekä aivoriihessä käsiteltyjen aiheiden ja tietojen keräämisestä, käytöstä ja

tallentamisesta oli tiedotettu osallistujille etukäteen sähköpostitse (liite 1). Myös aivoriihikouksen yleiset toimintaperiaatteet kerrottiin osallistujille tässä vaiheessa.

Varsinaisen aivoriihen ensimmäisen vaiheen tavoitteena oli saada osallistajat vapautuneen ajattelun tunnelmaan, jossa ennakkoluulot, itsekritiikki sekä muut ajattelua rajaavat lukot saadaan karistettua (Ojasalo ym. 2009, 146). Lämmittelyvaihe toteutettiin huumorin kautta, jotta osallistajat rentoutuisivat ja unohtaisivat turhan kritiikin ennen ideointivaiheeseen siirtymistä. Osallistujille jaettiin paperia ja kyniä, ja heidät ohjeistettiin piirtämään kuva siitä, miltä he näyttävät ennen työpäivän alkua ja työpäivän päätyttyä. Sen jälkeen muotokuvat esiteltiin lyhyesti ryhmälle ja kerrottiin, mitä päivän aikana on tapahtunut ja miten tapahtumat ovat vaikuttaneet työpäivän päätöstä kuvaavaan omakuvaan.

Aivoriihityöskentelyn toisen vaiheen, ideointivaiheen, tavoitteena oli saada paperille erilaisia rooleja. Ideointivaiheen ajatuksia ei ollut tarkoitus perustella, kritisoida tai sensuroida, vaan tarkoitus oli ainoastaan tuottaa ideoita (Ojasalo ym. 2009, 146). Työpajaan osallistujat jaettiin pareiksi, jotka saivat vetäytyä rauhalliseen tilaan työstämään ideoitaan. Ohjeistuksena osallistujille annettiin kirjoittaa jokainen mieleen tuleva rooli omalle lapulleen.

Valintavaiheeseen siirryttäessä aivoriihiparit palasivat alkuperäiseen tilaan ja palauttivat tuottamansa roolilaput opinnäytteen tekijöille. Jokainen rooli järjestettiin valkotaululle karkeasti aihepiireittäin käyttäen jaottelua työntekijän rooleista suhteessa asiakkaaseen, suhteessa sidosryhmiin ja suhteessa omaan työyhteisöön. Tämän jälkeen kukin osallistuja ohjeistettiin merkkamaan tukkimiehen kirjanpidon tyyppisesti viiva jokaisen sellaisen roolin yhteyteen, jonka tunnistaa omassa työssään. Tällainen tuotettujen ideoiden arvioiminen mahdollisti tärkeimpien ydinroolien tunnistamisen (Ojasalo ym. 2009, 146).

Ydinroolien tunnistamisen jälkeen eniten tunnistusmerkkejä saaneet roolit kirjoitettiin kukin omalle paperilleen miellekartan keskiöksi ja aseteltiin pöydille viimeistä vaihetta varten. Viimeisessä vaiheessa jokainen osallistuja sai kirjoittaa jokaiseen miellekarttaan ajatuksia, kokemuksia tai työkaluja liittyen kuhunkin keskiöön nostettuun rooliin. Tästä työvaiheesta syntyneet miellekartat olivat sosiaaliohjaajan roolikartan rakentamisen perusta.

Yhteiskehittämislle ominaiseen tapaan kerätyt miellekartat esiteltiin yksi kerrallaan työyhteisölle tiimipalaverissa, jolloin osallistujien oli mahdollista antaa kommentteja ja muutosehdotuksia kerättyihin tuotoksiin. Lisäykset ja muutosehdotukset kerättiin talteen ja kaikkien kerättyjen materiaalien pohjalta rakennettiin roolikartta.

8 Kehittämispäivän työskentelyn tulokset

Aivoriihityöskentelyn pohjalta kerättyä materiaalia läpikäydessämme olemme joutuneet punnitsemaan, mitkä asiat ja teemat laajasta aineistosta nousevat lopulta roolikartan osiksi. Tilastoilla on ollut valintatyössä avainasema: kehittämispäivän työpajan osana suoritettiin kaikkien kerättyjen roolien tunnistaminen, jonka perusteella on ollut mahdollista päätellä, mitkä roolit ovat eniten käytettyjä ja laajimmin tunnistettuja ns. ydinrooleja, mitkä vähemmän käytössä olevia, mutta silti vahvasti tunnistettuja rooleja, ja mitkä hyvin pienen työntekijäjoukon osakseen kokemia harvemmin kohdattavia rooleja.

Kaikkien aivoriihessä tuotettujen roolien yhteenlaskettu kokonaismäärä oli 87. Näistä 87 roolista tehtiin kuuden työpajaan osallistuneen työntekijän kesken 311 tunnistusta. Keskimääräisesti Indcare Oy:n työntekijä siis tunnistaa toimivansa työssään noin 52 eri roolissa.

Tärkeimmiksi ydinrooleiksi määriteltiin roolit, jotka olivat saaneet viiden tai kaikkien kuuden osallistujan tunnistuksen. Kuuden tunnistuksen rooleja olivat *turva, tulkki/kulttuuritulkki, rauhoittaja/ilon tuoja, asioiden alulle laittaja, tiimityöntekijä, työkaveri* sekä *työhyvinvoinnista huolehtija*. Eniten tunnistetuista rooleista voi päätellä, että asiakastyön ohella työpajaan osallistujat kokevat ja tunnistavat osansa työyhteisössä erittäin tärkeäksi. Viisi tunnistusta saaneita rooleja olivat *edunvalvoja, asianajaja, neuvottelija, puolestapuhuja, terveysneuvoja, hyvinvointivalmentaja, turvallisuuden luoja, kokonaisuuden hahmottaja, kasvattaja, taksikuski, opas/kuljettaja, kuuntelija/keskustelija, rajaaja, osaamisen jakaja, kollega/tuki ja apu kollegalle, verkostoyhteistyökumppani, tiedon välittäjä, johtaja ja sossun kätyri*.

Viisi tunnistusta saaneissa rooleissa on useampia laajempia rooleja, joita ei voi korvamerkitä pelkkään asiakastyöhön tai verkostotyöhön. Monissa mainituissa rooleissa on myös päällekkäisyyksiä, kuten *terveysneuvoja* ja *hyvinvointivalmentaja* tai *taksikuski* ja *opas/kuljettaja*. Myös *asianajajan, neuvottelijan, edunvalvojan* ja *puolestapuhujan* roolit ovat osittain päällekkäisiä, mutta toisaalta jokaisessa on myös omat erityispiirteensä, jotka eriyttävät niitä toisistaan. Kokonaiskuva työn luonteesta ja spesifin asiakassegmentin kanssa työskentelemisen piirteistä kuitenkin maalautuu hyvin. Toisaalta mikäli tulkkina tai kulttuuritulkkinä toimimiseen liittyvät roolit jätettäisiin huomioimatta, eivät jäljelle jäävät ydinroolit välttämättä paljastaisi työn liittyvän voimakkaasti maahan muuttaneisiin asiakkaisiin. Maahanmuuttajataustaisuus, kulttuurierot ja esimerkiksi kieli- ja lukutaidonkin haasteet kuitenkin tuovat omat suuret merkityksensä kussakin roolissa toimimiseen.

Lopulliseen roolikarttaan valittiin yksityiskohtaisen ja laajan tarkastelun sekä työelämäkumppanin edustajaa kuullen 10 roolia. Roolien valitsemisprosessissa huomioitiin ideoiduissa rooleissa esiintyvät päällekkäisyydet sekä tiettyjen roolien mittakaava suhteessa käytettyyn työaikaan. Lopulliseen roolikarttaan päätyneet roolit ovat *luottohenkilö, vastuunkantaja,*

kuuntelija ja turvallisuudenluoja, toivon ja ilon tuoja, talous- ja velka-asioiden selvittelijä, kuljettaja-opas, asumistaitojen ohjaaja, tulkki, verkostoyhteistyökumppani sekä kollega, työkaveri & ihminen. Roolissa toimimisen piirteissä korostuvat läsnäolo, vuorovaikutus ja dialogisuus, rohkeus, ratkaisukeskeisyys ja neuvokkuus sekä vastuunkanto riippumatta siitä, liittyvätkö roolit asiakastyöhön, verkostotyöhön vai työntekijän toimimiseen osana omaa työyhteisöään. Valintaprosessissa käytiin keskustelua opinnäytetyön tekijöiden kesken, analysoitiin kehittämispäivässä kerättyä aineistoa ja kuultiin sekä työelämäkumppanin näkemystä ja mielipidettä että ohjaavan opettajan näkemystä materiaalin rajaamisen määrästä sekä rajaamisen perusteista.

9 Kehittämistyön arviointi

Kehittämistyön arviointi on oleellisessa osassa meidän, opinnäytetyön tekijöiden, asiantuntijuuden ja ammatillisen itseluottamuksen kehittymisessä. Opinnäytetyöprosessin aikana työelämäkumppanin, opinnäytteen tekijöiden ja ohjaajan kanssa käyty dialogi oli erittäin tärkeässä roolissa opinnäytetyön prosessin ja lopputuotteen arvioinnissa. (Kostamo ym. 2022, 71-72.)

Laadukas arviointi piti sisällään dialogia läpi koko prosessin. Vertaispalaute, asiantuntijapalaute työelämäkumppanilta sekä oppilaitosohjaajan palaute antoivat viitteitä siitä, mihin suuntaan opinnäytteen kehittämistä olisi syytä viedä sekä mihin suuntaan työtä voi lähteä kehittämään opinnäytteen valmistuttua. (Kostamo ym. 2022, 72-73.) Koko kehittämisprosessin mittainen prosessin kaikissa vaiheissa tapahtuva keskusteleva arviointi tuki merkittävästi opinnäytetyömme luotettavuutta ja käytettävyyttä.

Tulokulmana opinnäytetyöhön käytettävä konstruktiiivinen tutkimusote oli opinnäytteen kehittämistyön kohteen kokonaisuutta ajatellen looginen valinta. Konstruktiiivinen tutkimusote jänsensi ja ohjasi opinnäyteprosessia jouhevasti eteenpäin ja tuki kehittämisprosessin vaiheiden hahmottamista. Itse prosessin sujuvuutta ja johdonmukaisuutta arvioitiin prosessin aikana opinnäytetyön tekijöiden kesken itsereflektion keinoin sekä pyytämällä ohjausta työpaikkaohjaajalta sekä oppilaitosohjaajalta.

Roolikartan implementointi työelämäkumppanin toimesta on itsessään luottamuslause ja positiivinen palaute, joka toimii työelämäkumppanin tyytyväisyyden mittarina. Loppuarvioinnilla selvitetiin, onko kehittämistyö ollut onnistunutta. Onnistuneen kehittämistyön merkkeinä voidaan pitää esimerkiksi lopputuotteen käytettävyyttä, merkittävyyttä ja helppokäyttöisyyttä sekä sitä, voiko lopputuotetta soveltaa muihin käyttötarkoituksiin kätevästi. (Ojasalo ym. 2009, 47-48.). Opinnäytetyön lopputuotteen eli sosiaaliohjaajan roolikartan kehittämisen prosessiin pyydettiin loppupalaute Indcare Oy:n henkilökunnalta sähköpostitse (Liite 3).

Palautetta antoi sähköpostitse yhteensä neljä työntekijää. Palautteessa kiitettiin yleisesti tärkeän aiheen esille nostamisesta ja käsittelystä. Työpajatyöskentelyn onnistuminen ja aikataulussa pysyminen mainittiin positiivisena asiana. Tiimipalaverissa läpi käyty tiivistelmä erilaisista rooleista oli ajatuksia herättävää ja aiheen kehittämistä eri yhteyksissä (esim. tyhy-päivä) kiiteltiin. Konkreettista työskentelymallia pidettiin hyvänä ideana.

10 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Eettinen toimintatapa oli opinnäytetyön tekemisen tärkeimpiä аспекteja ja erilaisiin eettisiin kysymyksiin oli varauduttava koko prosessin ajan. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet ohjaavat niin opinnäytetyön kuten kaikkea sote-alalla tehtävän asiakastyönkin tekemistä (Talentia 2022). Tämän opinnäytetyön tekemisessä noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvällä tieteellisellä käytännöllä tarkoitamme, että tutkimuksessa noudatettiin rehellisyyttä ja tarkkuutta, toteutettiin vastuullista tiedeviestintää sekä kunnioitettiin muiden tekemää työtä asianmukaisilla viittauksilla. Myös anonymiteetti työpajaan osallistuneiden kohdalla toteutettiin asianmukaisella tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Eettisyys ja hyvät tieteelliset käytännöt huomioitiin tarkastelemalla säännöllisesti TENKin (2012) ohjeistusta koko prosessin ajan. Myös työelämäkumppanin kanssa eettistä keskustelua käytiin säännöllisissä tapaamisissa sekä aina, kun siihen on tarvetta. Vastuu eettisten periaatteiden toteutumisesta kuului ensisijaisesti meille opinnäytetyön tekijöinä.

Kaikenlainen vilppi prosessin aikana vältettiin sitoutumalla TENKin (2019) ohjeisiin ja tämä tuotiin myös vahvasti esille kaikessa yhteistoiminnassa työelämäkumppanin ja kollegoiden kanssa.

Toiminnallisen opinnäytetyön luotettavuudella tarkoitetaan erityisesti tiedonhankinnan ja aineistojen keräämisen systemaattisuutta ja niihin käytettävää huolellisuutta, aineistojen asianmukaista analysointia sekä lähteiden ja lähdeviitteiden huolellista ja oikeaoppista merkitsemistä. Näihin kiinnitettiin huomiota opinnäytteen tekijöiden toimesta koko prosessin ajan. Tiedonhankinnassa käytettiin lähdekritiikkiä ja opinnäytetyön aineistoksi kelpuutettiin vain luotettavia sekä tutkimukselliseen tietoon perustuvia lähteitä.

Roolikartan parissa työskenneltiin Indcare Oy:n kehittämispäivässä. Teoreettinen tausta tuki kehittämisen kohteena olevaa sosiaaliohjaajan roolikarttaa. Työryhmää informoitiin kirjeellä (liite 1) opinnäytetyön teosta, tavoitteesta ja tarkoituksesta, sekä ryhmätyön tuloksena muodostuvan materiaaliin säilyttämisestä ja tuhoamisesta. Osallistumalla kehittämispäivään työntekijät antoivat luvan käyttää siinä kerättyjä materiaaleja opinnäytetyössä. Erillistä tutkimuslupaa ei tarvittu, sillä yksilöinti- ja tunnistetietoja ei kerätty, eikä osallistujien henkilöllisyys tullut eikä tule ilmi opinnäytetyöprosessin missään vaiheessa tai lopputuotteessa.

Laadullisen tutkimuksen tärkeimmät mittarit ovat uskottavuuden, vahvistettavuuden, refleksiivisuuden ja siirrettävyyden kriteerit. Uskottavuutta voidaan mitata usealla eri menettelyllä, ja tätä opinnäytetyötä tehtäessä prosessin aikana käyty keskustelu aineiston tuottamiseen osallistuvien henkilöiden kanssa vahvistaa meille tutkimuksen tekijöinä tuloksien oikeansuuntaisuutta. Tuloksien esitleminen ja näkemyksen pyytäminen aineiston tuottamiseen osallistuneilta henkilöiltä, sekä meidän, opinnäytetyön tekijöiden, työskenteleminen tutkittavan asian parissa pidemmällä aikavälillä vahvistaa tehdyn tutkimuksen ja sen tuloksien tulkitsemisen uskottavuutta. (Kylmä & Juvakka 2007, 127-129.)

Refleksiivisuuden kriteerillä tarkoitetaan tutkimuksen tekijän ymmärrystä hänen itsensä vaikutuksesta tutkimusprosessiin ja keräämäänsä aineistoon (Kylmä & Juvakka 2007, 129). Opinnäytteen tekijöinä olemme kiinnittäneet tähän huomiota ja keskustelleet sekä työelämäkumppanin että toistemme kanssa siitä, miten paljon tai vähän ja millä tavalla voimme ja saamme itse vaikuttaa kerättyyn aineistoon ja sen esittämiseen, jotta tutkimuksen laatu ja tuotetun tiedon todenmukaisuus ei häiriinny.

Lopulliseen roolikartan tiivistämiseen jouduimme tekemään paljon valikoimista, sillä rooleja tunnistettiin kymmeniä- samantyyppisiä jopa satoja ja näin ollen ei ole mielekästä käydä opissa läpi kaikkia saman yläotsikon alle kuuluvia rooleja yksitellen. Lopulliset kymmenen roolia valittiin eniten ääniä saadun perusteella ja opinnäytetyön tekijät muokkasivat samaa tarkoitavien roolien osalta kehitettyjen miellekarttojen avulla ydinroolit tiiviiksi, selkeäksi paketiksi.

11 Pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen on ollut mielenkiintoinen matka. Se on vaatinut ponnisteluja ja joustamista niin opiskelijoilta, työnantajalta kuin perheiltäkin. Parityönä tehty työ on kuitenkin tuntunut turvalliselta ja hedelmälliseltä tavalla tehdä opinnäytetyötä. Samassa työpajassa työskentely, johon roolikartta tehtiin, on erittäin hyvä lähtökohta aiheen jatkokehittämistä ajatellen.

Työelämän kehittäminen konkreettisen roolikartan avulla on työyhteisöstä saadun palautteen perusteella ollut todella innovatiivista, innostavaa ja tärkeää. Yhteistyö työelämäkumppanin kanssa on ollut keskustelevaa ja joustavaa ja olemme iloisia siitä, että näemme työmme tuloksen konkreettisesti. On hienoa, että löysimme työelämäkumppanin kanssa tärkeän kehittämiskohteen, jollaista ei ole ennen tässä laajuudessa tehty.

Opinnäytetyöprosessi parityönä sujui mutkattomasti ja yhteistyö niin opinnäytetyöparin kuin työnantajan edustajien kanssa oli sujuvaa. Toki ajankäytöllisiä haasteita ilmeni välillä, mutta yhteistä aikaa löytyi kuitenkin kaikkien osapuolten joustamisen myötä.

Opinnäytetyön tekeminen on opettanut laajan teoretiedon omaksumisen lisäksi sen, miten iso merkitys yhteiskehittämisellä on. Yhdessä kehittäen jokaisen työntekijän asiantuntemus pääsee kuuluviin. Roolikartan käyttöön ottaminen työpaikallamme on meille suurin kiitos ja osoitus siitä, että olemme tehneet tärkeää työtä.

LÄHTEET

Ahmed, U. & Hirvonen, E. 2022. Työille, jotka ajattelevat olevansa yksin. Helsinki: WSOY.

Ammattieettiset ohjeet. Talentia 2022. Viitattu 28.1.2024. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

Causes and Effects of Climate Change. YK 2024. Viitattu 20.5.2024. <https://www.un.org/en/climatechange/science/causes-effects-climate-change>

Figures at a glance. UNHCR 2023. Viitattu 13.3.2024. <https://www.unhcr.org/about-unhcr/who-we-are/figures-glance>

Global trends of war and their humanitarian impacts. ICRC 17.10.2018. Viitattu 20.5.2024. <https://www.icrc.org/en/document/global-trends-war-and-their-humanitarian-impacts-0>

Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (toim.) 2018. Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy.

It Is Called a Mother Tongue for a Reason: A Qualitative Study of Therapists' Perspectives on Bilingual Psychotherapy—Treatment Implications. Kokaliari, E., Catanzarite, C., & Berzoff, J. Smith College Studies in Social Work 2013. https://www.researchgate.net/publication/286021149_It_Is_Called_a_Mother_Tongue_for_a_Reason_A_Qualitative_Study_of_Therapists'_Perspectives_on_Bilingual_Psychotherapy-Treatment_Implications

Jengien juuret. Jäntti, M. Yle 2022. Viitattu 18.5.2024. <https://yle.fi/a/74-20008459>

Kiintiöpakolaiset saapuvat uudelleensijoittamisprosessin kautta. Työ- ja elinkeinoministeriö 2024. Viitattu 19.3.2024. <https://kotoutuminen.fi/kiintiopakolaiset>

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Juva: Bookwell Oy.

Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Helsinki: Art House Oy.

Kulttuurisensitiivinen työote. THL 2024. Viitattu 26.2.2024. <https://thl.fi/aiheet/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/kulttuurisensitiivinen-tyoote>

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Laadullinen tutkimus. Jyväskylän yliopisto 2021. Viitattu 27.1.2024. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Lapsiköyhyys. Pelastakaa Lapset 2024. Viitattu 13.3.2024. <https://www.pelastakaalapsi.fi/tyomme/mita-teemme/lapsikoyhyys/>

Lapsiperheiden asumisen tukipalvelu. Indcare Oy 2024. Viitattu 27.2.2024 <https://indcare.fi/lapsiperheiden-asumisen-tukipalvelu/>

Linner Matikka, J & Hipp, T. (toim.) 2023. Traumainformoitu työote. Jyväskylä: PS-kustannus.

Maahanmuuton syyt - mikä saa ihmiset lähtemään kodeistaan? Euroopan parlamentti 2020. Viitattu 13.3.2024. <https://www.europarl.europa.eu/topics/fi/article/20200624STO81906/maahanmuuton-syyt-mika-saa-ihmiset-lahtemaan-kodeistaan>

Maahanmuuttajien työllisyys Suomessa yli EU-keskitason. Hanna Sutela. Tilastokeskus 2023. <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2023/maahanmuuttajien-tyollisyys-suomessa-yli-eu-keskitason-tyomarkkina-asema-heikompi-kuin-suomalaistaustaisilla/>

Maahanmuutto olisi tepsivä lääke työvoimapulaan. HS 2024. Viitattu 18.5.2024. <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000010286782.html>

Maahanmuuttovirasto 2024a. Oleskelulupatilastot 2024. Viitattu 11.3.2024. <https://tilastot.migri.fi/index.html#decisions/21205>

Maahanmuuttovirasto 2024b. Kiintiöpakolaiset. Viitattu 12.3.2024. <https://migri.fi/kiintiopakolaiset#:~:text=Suomessa%20eduskunta%20p%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4%C3%A4%20vuositain%20valtion%20talousarvion%20hyv%C3%A4ksymisen%20yhteydess%C3%A4%2C,1050%2C%20vuonna%202022%201500%20ja%20vuonna%202023%201050.>

Miten nousta köyhyydestä - ja olla vajoamatta uudestaan? Jäppinen, S. Fingo 2014. Viitattu 18.5.2024. <https://fingo.fi/ajankohtaista/uutiset/miten-nousta-koyhydesta-ja-olla-vajoamatta-uudestaan/>

Muuttoliike 2022. Tilastokeskus 2023. Viitattu 11.3.2024. <https://www.stat.fi/julkaisu/cl8n2djzw3b360cvz35t3up2r>

Mönkkönen, K., kekoni, T. & Pehkonen, A. 2019. Moniammatillinen yhteistyö: vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Katujengien rikollisuus. Poliisi 2023. Viitattu 18.5.2024. <https://poliisi.fi/katujengien-rikollisuus>

Köyhyydestä ei ponnisteta ulos olemalla vain ahkera. Rask, S. Yle 2023. Viitattu 18.5.2024. <https://yle.fi/a/74-20061934>

Saukkonen, P. 2020. Suomi omaksi kodiksi. Kotouttamispolitiikka ja sen kehittämismahdollisuudet. Tallinna: Gaudeamus.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 11.2.2024. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#a1301-2014>

Sosiaalityö työikäiselle. Keusote 2024. Viitattu 18.5.2024. <https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaalityo/>

SOSTE selvitti hallituksen leikkausten vaikutukset maakunnittain 14.11.2023. Anna Järvinen, SOSTE 2023. Viitattu 13.3.2024. <https://www.soste.fi/uutiset/soste-selvitti-hallituksen-leikkausten-vaikutukset-maakunnittain-lahes-17-000-uutta-alaikaista-tippuu-koyhyysrajan-alle/>

Syed Wahab Raza muutti Tampereelle ja opiskeli insinööriksi - Nyt hän ajaa taksia. Palkoaho, M. HS 2023. Viitattu 18.5.2024. <https://www.hs.fi/pkseutu/art-2000009478248.html>

Systeminen työote vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyötä. Päijät-Sote 2024. Viitattu 13.3.2024. <https://paijat-sote.fi/sote-uudistus/systeminen-tyoote-vahvistaa-sosiaali-ja-terveydenhuollon-yhteista-asiakastyota/>

Taistelualueelta palaavien lasten ja vanhempien pitkäaikainen tuki. THL 2024. Viitattu 19.05.2024. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityisky-symykset/taistelualueelta-palaavien-lasten-ja-vanhempien-pitkaaikainen-tuki>

Talouden kieli hallitsee maahanmuutto- ja rasismikeskustelua. Rask, S. Taloustaito 2024. Viitattu 18.5.2024. <https://www.taloustaito.fi/blogit/shadia-rask/talouden-kieli-hallitsee-maahanmuutto-ja-rasismikeskustelua/#01de6be1>

Tilastoja maahanmuuttajien työllisyydestä 2021. Elinkeinoelämän keskusliitto. Viitattu 12.3.2024. <https://ek.fi/wp-content/uploads/2021/10/20211017-tilastoja-maahanmuuttajien-tyollisyydesta.pdf>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Traumainformoidun työn perusteita. SEAMK 2024. Viitattu 19.3.2024. <https://lehti.seamk.fi/hyvinvointi-ja-luovuus/traumainformoidun-tyon-perusteita/>

Tutkijoiden neljä viestiä lapsiperheköyhyyden vähentämiseksi hallitusneuvottelijoille. Mäkinen, L. & Hiilamo, A. Itsenäisyyden juhluvuoden lastensäätiö 2023. Viitattu 13.3.2024. <https://itla.fi/tutkijoiden-nelja-viestia-lapsiperhekoehyyden-vahentamiseksi-hallitusneuvottelijoille/#:~:text=Lapsiperhe%C3%B6yhyys%20est%C3%A4%C3%A4%20lasten%20oikeuksien%20toteutumisen%2C%20heikent%C3%A4%C3%A4%20heid%C3%A4n%20mahdollisuuksi-ansa,Lapsiperhe%C3%B6yhyhdell%C3%A4%20on%20havaittu%20olevan%20vaikutuksia%20pitk%C3%A4lle%20aikuisuuteen%20asti.>

Työkykyopas. SAMK 2024. Viitattu 29.1.2024. <https://tyokykyopas.samk.fi/wp-content/uploads/2014/05/Alla-on-kuvattuna-yksi-tapa-ty%C3%B6st%C3%A4%C3%A4-esimiehen-roolikarttaa.pdf>

Valtioneuvosto 2024. Kotoutumislain kokonaisuudistus nopeuttaa maahanmuuttaneiden kotoutumista ja työllistymistä. Viitattu 14.3.2024. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/kotoutumislain-kokonaisuudistus-nopeuttaa-maahanmuuttaneiden-kotoutumista-ja-tyollistymista>

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

What you need to know about literacy. UNESCO 2024. Viitattu 18.5.2024. <https://www.unesco.org/en/literacy/need-know>

Yhteystiedot. Indcare Oy 2024. Viitattu 29.1.2024. <https://indcare.fi/yhteystiedot/>

Yhteiskehittäminen: kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? 4.4.2016. Turun yliopisto. Viitattu 19.3.2024. <https://www.utu.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/yhteiskehittäminen-kaikki-siita-puhuu-mutta-mita-se-on-ja-miten-siina>

Yksityiset firmat alkavat tuoda Keniasta hoitajia paikkaamaan Suomen hoitajapulaa - tutkija näkee isoja eettisiä ongelmia. Hyypiö, A. & Tapola, K. 29.9.2022. YLE. Viitattu 20.5.2024. <https://yle.fi/a/3-12641450>

Liite 1

Infokirje Indcare Oy:n työntekijöille kehittämispäivän ohjelmasta

Tervehdys!

Olemme tekemässä Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomiopintojemme osana opinnäytetyötä otsikolla Sosiaaliohjaajan roolikartta ammatillisessa tukihenkilötyössä Indcare Oy:lle. Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka toiminnallinen osuus suoritetaan osana yrityksen kehittämispäivää perjantaina 22. maaliskuuta 2024. Suoritustapa on työpajamuotoinen aivoriihi, jonka tavoitteena on kerätä kokemuksia, tietoa ja ajatuksia tekemästänne asiakastyöstä erityisesti teille työntekijöinä lankeavien roolien näkökulmasta.

Kuten joku indcarelainen asian muotoili ”työpäivän tai jopa yhden asiakastapaamisen aikana joutuu käyttämään useaa eri hattua”. Aivoriihellä haluamme selvittää kokemuksianne näistä hatuista sekä ajatuksianne siitä, miten hattujen kanssa navigoidaan suhteessa asiakkaaseen, verkostoihin ja omaan työyhteisöön.

Osallistumalla kehittämispäivän aivoriihiosuuteen annatte luvan työpajassa jakamienne tietojen ja vastauksien käyttämiseen osana opinnäytetyömme kehittämistehtävää. Työpajassa kerätty materiaali on anonyymiä ja sitä säilytetään ainoastaan opinnäytetyöprosessin ajan. Opinnäytetyön valmistuttua kaikki työpajassa kerätty materiaali tuhoetaan. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseuksessa.

Vastaamme mielellämme kysymyksiin, jos sellaisia herää! Kehittämispäivässä tavataan!

Kevätterveisin,

Ansu ja Piia

annamari.hyttinen@student.laurea.fi

piia.tapper@student.laurea.fi

Liite 2

Kehittämispäivän työpajan aikataulu ja tarvittavat välineet

Aika	Tehtävä	Tarvikkeet	Tila
12:30	Iltapäivän ohjelman esittely ja tavoitteet. Tietojen keruu ja käsittely, osallistujien suullinen suostumus.	Fläppitaulu, tusseja	Neuvotteluhuone
12:40	Lämmittelyvaihe	Kuvapari, paperia, kyniä	Neuvotteluhuone
12:50	Ideointivaihe	Post-it-lappuja, tusseja	Ruokala / avoin tila
13:00	Koonti ja roolien jaottelu	Sinitarraa/teippiä	Neuvotteluhuone
13:15	Roolien tunnistus	Tusseja	Neuvotteluhuone
13:30	Roolikadun kokoaminen (osallistujille tauko)	Sinitarraa/teippiä, paperia (A4)	Neuvotteluhuone
14:00	Roolikadun ohjeistus ja kulkeminen	Tusseja	Neuvotteluhuone
14:30	Keskustelua		Neuvotteluhuone
15:00	Lopetus		

Liite 3

Sähköpostitse lähetetty palautepyyntö

Hei, olisimme hyvin kiitollisia palautteestanne liittyen työpajapäivän työskentelyyn. Liitteenä PP, jota voi muokata.

Loppupalaute kerätään myöhemmin.

Terv. Piia ja Ansu

Indcare Oy

Kauppamiehentie 6,02100 Espoo

Indcare Oy tuottaa tukipalveluja asumiseen, työllistymiseen ja velkaantumisen hallintaan.