

# Monikulttuurisuuden haasteita maahanmuuttaja-asiakkuuksissa



Eine Pakarinen & Aini Pehkonen

Tämä artikkeli käsittelee työvoimahallinnon ja aikuiskoulutuksen työntekijöiden kokemia ohjauksellisia haasteita maahanmuuttaja-asiakkuuksissa. Työtä hakevalle maahanmuuttajalle työvoimatoimistojen tarjoamat palvelut ovat keskeinen yhteiskunnan peruspalvelu. Hyvinvointipalvelujärjestelmän osa-alueista työvoimahallinnon lisäksi aikuiskoulutuksen työntekijät ovat maahanmuuttajien osaamisen tunnistamisessa merkittäviä henkilöitä. Keskeiset kysymykset tässä artikkelissa ovat: miten maahanmuuttajataustaisen henkilön osaaminen tunnistetaan sekä lisäksi, mitä kehittämistarpeita maahanmuuttajien osaamisen tunnistamisessa on paikannettavissa työvoimahallinnossa ja aikuiskoulutuksessa.

## Monikulttuurinen ja dialoginen vuorovaikutus

Työhallinnossa laki- ja asetukset eivät määrittele maahanmuuttajille annettavaa ohjausta erikseen, vaan sen ajatellaan noudattelevan samoja sisältöjä ja käytäntöjä kuin muukin neuvonta- ja ohjaustyö. Maahanmuuttajakoulutus on sisällöltään ohjauksellista. Alkuvaiheen kielikoulutus on yhteiskuntaan sosiaalistavaa ja

*Eine Pakarinen, YTM, tutkija, Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos, Kuopion yliopisto. Eine Pakarinen on tutkijana ISOK-hankkeessa – Itäsuomalaisen osaamisen kehittäminen –, jota hallinnoi Savon koulutus kuntayhtymä. Kuopion yliopisto on hankkeessa partnerina. Hankkeen rahoittajina ovat ESR ja Itä-Suomen Lääninhallitus. Eine Pakarinen tekee sosiaalityön oppiaineeseen Kuopion yliopistoon väitöskirjaa maahanmuuttajien ohjauksen tematiikasta. Aini Pehkonen, VTT, erikoistutkija, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos, Kuopion yliopisto, Aini Pehkonen on ISOK-hankkeen tutkimustoiminnan vastuullinen johtaja.*

myöhemmät ammatillisesti suuntautuneet koulutukset ammattiin ja työelämään sosiaalistavaa toimintaa. (Maahanmuuttajien palvelujen kehittäminen työvoimatoimistossa 2003.) Ohjauksessa käytetyt menetelmät luokitellaan suoriin ja epäsuoriin. Suorissa menetelmissä, kuten haastattelussa, neuvonnassa, ohjauskeskustelussa ja opetuskeskustelussa, ohjaaja on henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa ohjattavan kanssa. Epäsuorissa menetelmissä puolestaan ohjaaja on yhteydessä ohjattavaan koulutuksen, työnohjauksen, konsultaation tai erilaisten apuvälineiden kautta. (Nummenmaa 1994.)

Suomalaisen yhteiskunnan kulttuurinen monimuotoistuminen luo tarvetta kehittää kulttuurien välisiä toimintavalmiuksia julkisilla sektoreilla. Näiden valmiuksien kehittyminen vaatii uusien taitojen ja uuden tiedon omaksumista sekä muutoksia lakeihin, toimintaohjeisiin ja virkailijoiden työskentelytapoihin. (Hammar-Suutari 2005.) Maahanmuuttajien ohjaus on monikulttuurista ohjausta, jossa on vallalla kaksi pääsuuntausta: universaali suuntaus ja kulttuurispesifinen suuntaus. Tosin käsitteenä monikulttuurinen ohjaus on jo itsessään jännitteinen. Universaali lähestymistapa ei ota huomioon kulttuurista moninaisuutta vaan korostaa kaikille kulttuureille yhteisiä piirteitä, kun vastavasti kulttuurispesifisessä lähestymistavassa korostetaan kulttuurieroja. Toisin sanoen katse ei kohdistu eri etnisten ryhmien välisiin yhteneväisyyksiin. (Koivumäki et al. 2005.) Kulttuurispesifistä suuntausta on kritisoitu siitä, että sen perusteella voidaan tehdä haitallisia yleistyksiä jostakin etnisestä ryhmästä puutteellisen tiedon vuoksi tai oikeaa tietoa käytetään virheellisesti. Lisäksi ohjaajat ja muut ammattiauttajat eivät yksinkertaisesti pysty hankkimaan riittävän syvällistä ymmärrystä ja tietotaitoa kaikista kulttuuriryhmistä, joita he päivittäin työssään kohtaavat.

Suomessa maahanmuuttajien ja viranomaisten välistä yhteistyötä ovat tutkineet esim. Takalo 1994, Ja-

sinskaja-Lahti & Liebkind 1997, Pitkänen & Kouki 1999, Pitkänen & Atjonen (2002), Anis 2003, Hammar-Suutari (2006) sekä Pitkänen & Hacklin (2005). Satakunnan työvoima- ja elinkeinokeskuksessa on toteutettu vuosina 2004–2006 Monikulttuurisia tuulia työelämään -projekti, jossa yhtenä osatavoitteena oli kehittää uusi toimintamalli maahanmuuttajien ammatillisen osaamisen kartoittamiseksi. Kaakkois-Suomessa on meneillään Manu -hanke, joka kehittää maahanmuuttajien ammatillista koulutusta sekä näyttötutkintojen tukimalleja, jotka auttavat maahanmuuttajia osoittamaan ammattitaitonsa. Kansainvälistä tutkimusta monikulttuurisesta vuorovaikutuksesta on esimerkiksi Jonas Stier (2004) tutkimus, jossa hän paikantaa sosiaalityöntekijöiden monikulttuurisessa vuorovaikutuksessa tarvittavia ammatillisia taitoja. Sue, Arredondo ja McDavis (1992) ovat tutkineet monikulttuurisen ohjauksen kompetensseja, ja Jonsen (1997) on puolestaan tutkinut maahanmuuttajien ja yleensä viranomaisten välistä vuorovaikutusta.

Peavyn (1999) tutkimus kohdistuu monikulttuuriseen ohjaukseen Pohjois-Amerikan vähemmistökulttuurien keskuudessa. Tutkimuksen mukaan alkuperäiskansojen on vaikea luottaa enemmistökulttuuria edustaviin ohjaajiin, koska ohjaajilta puuttuu herkkyyttä heitä koskevien asioiden suhteen. Peavyn (2006) mukaan sosiodynaaminen ihanne ohjauksessa on, että auttajan ja avunhakijan välille syntyisi yhteistyösuhte, joka perustuu erilaisuuden kunnioittamiseen. Avunhakijat nähdään luovina ja aktiivisia ihmisiä, joilla on potentiaalista kykyä löytää ratkaisuja ongelmiinsa. Peavyn (1999) mukaan konstruktivisessa ohjauksessa keskustelulla on erityinen dialoginen luonne. Ohjaajan tulisi Peavyn mukaan käyttää noin kolmekymmentä prosenttia ajasta puhumiseen ja loput kuuntelemiseen. Dialogissa kuunnellaan avoimin mielin, valppaana ja yrittäen minimoida omien oletusten ja ennakkoluulojen vaikutus viestin ymmärtämiseen. Dialoginen vuorovaikutus lähtee oletuksesta, että tieto rakentuu vuorovaikutuksessa, ja ihminen on oman elämänsä tapahtumiin aktiivisesti vaikuttava toimija. Dialogisen vuorovaikutuksen olemukseen kuuluu, että vuorovaikutuksen osapuolet ovat kiinnostuneita tutkimaan toistensa esittämiä näkökulmia. Lisäksi heillä on myös rohkeutta uusien ideoiden yhteiseen kehittelyyn. (Mönkkönen 2007.)

Aarnio & Enqvist (2002) määrittelevät dialogin siten, että se tarkoittaa ihmisten tasavertaiseen osallis-

tumiseen perustuvaa yhdessä ajattelemista ja perehtymistä johonkin asiaan tai toimintaan. Tässä artikkelisani ohjaus-käsitteellä tarkoitetaan työmenetelmää ja ammatillisen keskustelun (dialogin) muotoa, jonka tavoitteena on paikantaa maahanmuuttajien osaamista.

## Tutkimuskysymykset, aineisto ja analyysi-menetelmä

Tänä artikkelin tarkennetut tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Miten maahanmuuttajien osaamista tunnustetaan?
- 2) Millaisia haasteita työvoimahallinnon ja aikuiskoulutuksen työntekijöillä on vuorovaikutuksessa maahanmuuttajien kanssa?

Empiirisen aineiston muodostaa Itä-Suomen alueella työskentelevien työvoimahallinnon (n=7) ja aikuiskoulutuksen työntekijöiden haastattelut (n=17). Haastattelut on tehnyt tutkija Eine Pakarinen, ja ne on toteutettu teemahaastatteluina syksyllä 2007. Haastatteluista oli kolme (3) parihaastatteluja ja ryhmähaastatteluja oli yksi (1). Ryhmähaastattelussa oli mukana kolme henkilöä. Haastatteluista kertyi rivivälillä yksi yhteensä 287 litteroitua sivua. Artikkelin esimerkkeinä olevat lainaukset ovat kaikki yksilöhaastatteluista.

Aineistossa on työvoimahallinnon edustajia seitsemän (7), ammattinimikkeeltään työvoimaneuvojia, työvoimaohjaajia tai erikoistyövoimaneuvojia. Aikuiskoulutuksen puolella haastatellut (n=17) olivat pääasiassa opettajia/kouluttajia, tosin mukana oli myös yksi tiimikoordinaattori ja palveluohjaaja. Haastatteluun osallistuneista työvoimahallinnon työntekijöistä kaikki olivat naisia, ja aikuiskoulutuksen työntekijöistä miehiä oli kolme. Tässä tutkimuksessa mukana olleet työvoimahallinnon työntekijät tekivät kaikki pelkästään maahanmuuttajatyötä. Myös haastatelluista aikuiskoulutuksen opettajista suurin osa opetti ainoastaan maahanmuuttajia. Haastatteluun osallistuneista työntekijöistä liki  $\frac{3}{4}$  (71 %) oli iältään yli 41-vuotiaita. Ikäluokat 36–40 vuotiaat ja 56–60 vuotiaat olivat määrällisesti suurimmat. Haastateltujen työntekijöiden työkokemus maahanmuuttajien kanssa tehtävästä työstä vaihteli muutamasta kuukaudesta kymmeneen vuosiin. Haastatelluista  $\frac{2}{3}$  (67 %) oli tehnyt työtä maahanmuuttajien kanssa yli kuusi vuotta tai enemmän.

Tutkimusaineisto on analysoitu sisällön analyysin keinoin. Tässä artikkelissa sisällön analyysiä on toteu-

tettu siten, että tehtyjen haastattelujen sisältöjä on verrattu teemoittain keskenään. Toisin sanoen aineistosta on etsitty yhdenmukaisuuksia ja eroavaisuuksia.

## Maahanmuuttajien ohjauksen lähtökohtia

Työvoimatoimistossa maahanmuuttajan ohjausprosessi alkaa kotoutumissuunnitelman laadinnalla, jos asiakas kuuluu kotouttamislain piiriin. Muutoin hänelle tehdään työnhakusuunnitelma. Kotouttamissuunnitelman yhtenä tavoitteena on selvittää asiakkaan kielitaito sekä ammatillinen ja muu työelämään liittyvä osaaminen. Jokaiselle maahanmuuttajalle tehdään henkilökohtainen suunnitelma ja opiskeluohjelma, joka tarkentuu ja laajenee ohjauksellisen prosessin aikana. Aikuiskoulutuksessa maahanmuuttajalle on määritelty ohjaava opettaja, joka on maahanmuuttajan pääasiallinen ohjaaja. Hänen kanssaan maahanmuuttaja tekee henkilökohtaistamissuunnitelman.

*Haastattelija:* Onko teidän työpaikalla saatavilla riittävästi ohjeita työskentelyyn maahanmuuttajien kanssa?

*Haastateltava:* Onko saatavilla riittävästi ohjeita... no minä kyllä uskon, että se on niin kuin aika paljon jokaisen ihmisen omilla harteilla sillä tavalla etsiä sitä tietoa ja kysyä. Et eihän sitä kukaan tule sulle antamaan, et minulla on sillä tavalla onnellinen tilanne, että meillä on tässä semmonen viiden hengen tiimi ja tiimiin kuuluu sitten sen ryhmän entinen ohjaava opettaja, jota minä nyt ohjaan. Että häntä oon sitten hyvin paljon konsultoinut. Mutta kieltämättä tuntu hoijs-prosessiin lähtiessä, niin tuntu, että aika kylmiltään siihen syöksyin. (Ammatillinen aikuiskoulutus)

Työvoimahallinnon työntekijät kertoivat, että heidän työtään ohjeistaa työministeriön antamat raamit. Esimerkiksi työttömyysturvainsäädäntö on tiukka. Osa haastatelluista oli sitä mieltä, että ohjeistukset laajasti ymmärrettynä ovat niin tiukkoja, etteivät ne johda hyvään monikulttuuriseen ymmärrykseen. Kaikki haastatellut työntekijät totesivat, että maahanmuuttajien ohjaus on hyvin haasteellista. Ohjaaja kohtaa pakolaisia, työperäisiä maahanmuuttajia ja avioliiton kautta Suomeen saapuneita maahanmuuttajia. Haastateltavat kertoivat, että ohjaus vaatii sensitiivisyyttä, mene-

telmällisiä tietoja ja taitoja, koska ohjattavien maahan tulosyyt ovat erilaisia. Ohjaustilanteissa myös ohjaaja oppii koko ajan ja monikulttuurinen tietoisuus kehittyy. Maahanmuuttajien kulttuuritaustan ja arvojen huomioiminen oli haastateltujen työntekijöiden mielestä paikoitellen vaikeaa. Yhtäältä maahanmuuttajien kulttuuritaustaa pitää arvostaa, ja se on huomioitava ohjauksessa niin pitkälle kuin mahdollista. Toisaalta työntekijät miettivät sitä, missä vaiheessa ja missä asioissa maahanmuuttajan pitää hyväksyä Suomen yhteiskunnan säännöt ja toimintatavat. Jotta maahanmuuttaja pystyy hoitamaan asioitaan Suomessa, hänen on hoidettava asioita suomalaisen yhteiskunnan toimintatapojen mukaisesti. Tästä syystä haastateltavilla oli huoli leimautumisesta rasistiksi, jos maahanmuuttajien erityistarpeita ei ole mahdollista toteuttaa.

Niin kansallisessa kuin kansainvälisessäkin kirjallisuudessa (esim. Launikari & Puukari 2005; Peavy 1999) todetaan, että monikulttuurisen tietoisuuden kehittymisessä on ihmiskontakteilla olennainen merkitys. Monikulttuurisessa ohjauksessa Puukarin (2007) ja Launikari & Puukarin (2005) mukaan ohjaaja laajentaa ja syventää omaa itsetuntemustaan, kulttuurien tuntemustaan sekä ohjausteoreettisia ja menetelmällisiä tietojaan ja taitojaan voidakseen toimia joustavasti ja asiakaslähtöisesti monikulttuurisissa ohjaustilanteissa. Myös tässä haastatteluaineistossa tuli esille, että ohjaajalla täytyy olla hyvä itsetuntemus. Lisäksi ohjaajalla täytyy olla hyvä tuntemus Suomen yhteiskunnan perusteista, tietämystä eri kulttuureista, ohjausteoreettisia tietoja ja menetelmällisiä tietoja ja taitoja.

Haastateltavat totesivat, että maahanmuuttajien ohjauksen onnistumisen edellytyksenä on luottamuksen saaminen maahanmuuttajaan. Luottamuksen saaminen maahanmuuttajiin edesauttaa sitä, että maahanmuuttaja voi puhua asioistaan salaamatta ja peittelemättä. Tosin maahanmuuttajilla voi olla myös pelkoja viranomaisia kohtaan, ja tämä horjuttaa ymmärrettävästi luottamuksen syntymistä. Luottamuksen saaminen on pitkälinen prosessi. Tästä syystä olisi tärkeää, että asiakas voisi asioida pääasiassa aina saman virkailijan kanssa.

*Haastattelija:* Onnistuuko maahanmuuttajan kanssa dialoginen vuorovaikutus?

*Haastateltava:* Kyllä minusta. Sehän riippuu ja roikkuu, mut kyllä se onnistuu. Ja varsinkin semmonen

dialoginen sillä tavalla, että jos se on prosessi. Tänä vuonna en oo töissä ollu, mut ennen vanhaan, niin mä annan ihmisille aikaa niinku tehdä, et mä annan ideoita tänään ja varataan aika seuraavan kerran kuukauden kuluttua tai jopa kahen viikon päähän. Tuu uudestaan ja mieti näitä. Eli musta se dialogi on jatkuva ja pitkäkestoinen, jos tehään niinku prosessi. (Työvoimatoimisto)

## Maahanmuuttajien osaamisen tunnistaminen

Minne häviää maahanmuuttajan osaaminen, kun hän ylittää valtakunnan rajan? Tämän puhuttelevan kysymyksen esitti yksi haastatelluista työvoimahallinnon työntekijöistä.

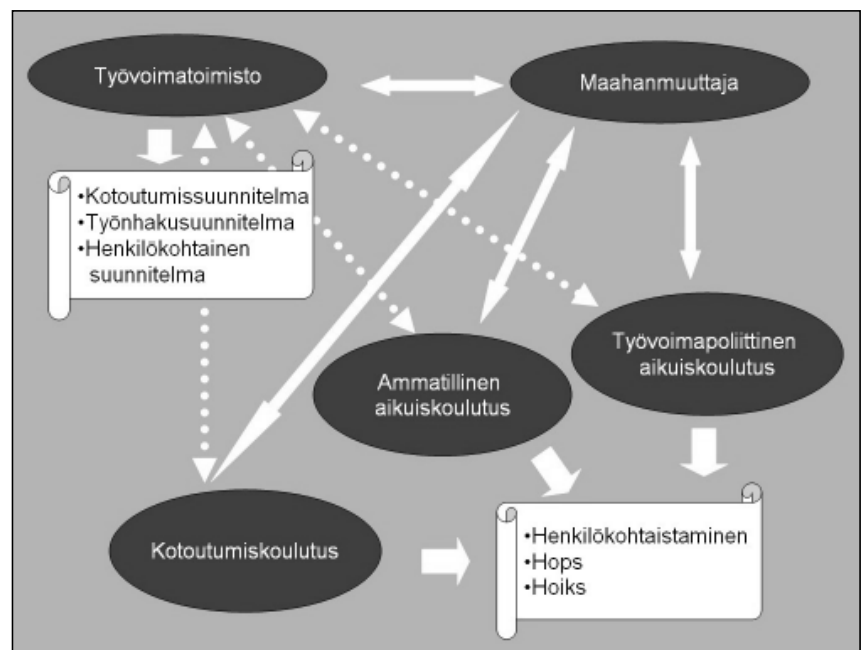
Maahanmuuttajien osaamista selvittävät niin työvoimahallinnon työntekijät kuin myös aikuiskoulutusta antavat opettajat. Maahanmuuttajien osaaminen kirjataan työvoimatoimistoissa työvoimahallinnon ylläpitämään valtakunnalliseen rekisteriin. Aikuiskoulutuksessa ei ole käytössä atk-rekistereitä, vaan maahanmuuttajien osaaminen kirjataan paperilomakkeille. Tällä hetkellä maahanmuuttajien osaamisen tunnistamisen kenttä on kompleksinen: siihen vaikuttavat liian monet tekijät ja sitä tekevät useat eri henkilöt.

Tämän tutkimusaineiston mukaan työvoimatoimistoissa maahanmuuttajan kanssa tehdään ensiksi kotoutumissuunnitelma, mikäli maahanmuuttaja kuuluu kotouttamislain piiriin. (Kuvio 1.) Tosin työvoimatoimiston työntekijät totesivat, ettei kotoutumissuunnitelmaan tekemiseen ole aina riittävästi aikaa. Kotoutumiskoulutuksessa, ammatillisessa aikuiskoulutuksessa ja työvoimapoliittisessa koulutuksessa tehdään henkilökohtaistamissuunnitelma ohjaavan opettajan kanssa. Henkilökohtaistamissuunnitelma sisältää henkilökohtaisen opintosuunnitelman (hops) ja henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevan suunnitelman (hoiks). Näihin suunnitelmiin kirjataan maahanmuuttajan tunnistettu osaaminen. On mahdollista, että maahanmuuttaja joutuu kertomaan omaa osaamistaan usealle eri työntekijälle. Kriittisesti ajateltuna, se voi olla maahanmuuttajalle eduksi, et-

tä useat eri henkilöt kartoittavat samaa asiaa. Toisaalta se voi olla turhauttavaa ja hajanaistakin. Työvoimahallinnon ja aikuiskoulutuksen työntekijöiden välillä on yhteistyötä, mutta haastatteluaineiston mukaan tiedonvälitys voisi toimia paremmin.

Työvoimahallinnon ja aikuiskoulutuksen työntekijöiden keskinäiseen vuorovaikutukseen vaikuttavat salassapitosäädökset. Salassapito koetaan usein ongelmaksi viranomaisten ja muiden toimijoiden välisessä yhteistyössä. Salassapitoa koskevat säännökset on kirjattu turvaamaan asiakkaan yksityisyyttä. Tietoja voidaan periaatteessa pyytää ja luovuttaa vain asiakkaan suostumuksella. Työvoimahallinnon ja ammatillisen aikuiskoulutuksen osalta salassapitosäännökset ja tietojenvaihtoa koskevat säännökset eivät muodosta selkeää kokonaisuutta.

Salassapidon ja luovuttamistilanteiden osalta noudatetaan viranomaistoiminnan osalta julkisuuslain (621/1999) 6 luvun mukaisia säännöksiä. Julkiuuslaissa on säädetty yleisesti asiakirjojen salassapidosta 22 § ja vaitiolovelvollisuudesta sekä hyväksikäyttökiellosta 23 § sekä määritelty salassa pidettävät viranomaisen asiakirjat 24§. Salassa pidettäviä asiakirjoja ovat 24§ 1 momentin 24 kohdan mukaan asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai työhallinnon henkilöasiakkaasta sekä tämän saamista etuudesta tai tukitoimesta taikka sosiaalihuollon palvelusta tai työhallinnon henkilöasiak-



Kuvio 1. Osaamisen tunnistamisen kenttä.

kaan palvelusta taikka tietoja henkilön terveydentilasta tai vammaisuudesta taikka hänen saamastaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen palvelusta. Nämä tiedot kuuluvat myös vaitiolovelvollisuuden piiriin. (Väänänen-Fomin 2007.)

Julkisuuslaissa on säädetty myös perusteet tietojen luovuttamiselle salassa pidettävistä asiakirjoista: asiakkaan suostumus tai lakitasoinen säännös (26 § 1. mom). Yksilön asioiden tarkoituksenmukainen hoitaminen edellyttää usein viranomaisten välistä yhteistyötä ja joskus myös sen toteutumisen turvaamista laintasoin erityissäännöksin. Tällöin viranomaiselle on sen omassa lainsäädännössä saatettu antaa julkisuuslaista poikkeava oikeus salassapitosäännösten estämättä saada tietoja tai oikeus luovuttaa tietoja myös asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Näin on tehty esimerkiksi työttömyysturvalaissa (1290/2002), jossa on oma lukunsa tietojen saamista ja luovuttamista koskevista säännöksistä (13 luku). (Väänänen-Fomin 2007.)

Ammatillinen aikuiskoulutus järjestetään (L ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 631/1998, 1 §) joko ammatillisesta koulutuksesta annetun lain (630/1998), julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain (1295/2002) mukaisena koulutuksena tai ammattikorkeakouluissa ja yliopistoissa, jolloin niissä suoritettavista opinnoista on voimassa, mitä ammattikorkeakoululaissa (351/2003) ja yliopistolaissa (645/1997) säädetään. Laissa ammatillisesta aikuiskoulutuksesta ei ole näin ollen myöskään salassapitoa ja tietojen vaihtoa koskevia säännöksiä. (em. lähde.)

Työvoimahallinnon osalta säädetään julkisista työvoimapalveluista annetussa laissa velvoite työvoima-, sosiaali-, terveydenhuolto- sekä opetusviranomaisten väliseen yhteistyöhön (11 luku 1 §). Erityisiä salassapitosäännöksiä tai tietojen luovuttamiseen liittyviä yleisiä säännöksiä ei tästä laista löydy, joten siltä osin noudatetaan julkisuuslain salassapitoa ja tietojen vaihtoa koskevia säännöksiä. Työvoimaviranomaisella on kuitenkin oikeus saada maksutta esimerkiksi koulutuspalvelujen tuottajilta opintososiaalisia etuuksia koskevassa valvonnassa ja niiden kehittämisessä välttämättömiä tietoja (11 luku 8 §). Julkisuuslaki kuitenkin mahdollistaa, että viranomaisella voi antaa salassa pidettävästä asiakirjasta tiedon antamansa virka-aputehtävän suorittamiseksi sekä toimeksiantonaan tai muuten lukuunsa suoritettavaa tehtävää varten, jos se on välttämätöntä tehtävän suorittamiseksi (26 § 2 mom.). Tämän säännöksen perusteella

on mahdollista antaa tietoja esim. ostopalveluina toteutettavan koulutuksen järjestäjälle. (em. lähde.)

Oppilaitoksen ohjaava opettaja totesi haastattelussa, kun maahanmuuttaja on osallistunut koulutukseen, tuolloin on vasta selvinnyt hänen aikaisempi koulutuksensa ja se, mihin koulutukseen sitä voisi Suomessa rinnastaa. Maahanmuuttaja on voinut itse kirjata työvoimahallinnon rekisteriin tietonsa vahingossa virheellisesti, koska on ymmärtänyt käsitteet/kysymyksen väärin. Tai vastaavasti maahanmuuttajalta on puuttunut kirjalliset dokumentit (koulu- ja työtodistukset) tai ne ovat puutteellisia, jolloin todistuksen osoitettu osaaminen ei ole toteutunut. (Ks. Lindberg et al. 2006.) Huomionarvoista on myös, että Työministeriön vuonna 2005 TE-keskuksille tekemän kyselyn mukaan luku- ja kirjoitustaidon opetusta vailla on tällä hetkellä valtakunnallisesti noin 650 maahanmuuttajaa. Maahanmuuttajissa on myös vajaakuntoisia, mikä voi johtua traumaattisista kokemuksista tai maahanmuuttoprosessiin liittyvistä psyykkisistä ja sosiaalisista ongelmista. (Koivumäki et al. 2005.)

Joissakin haastatteluissa tuli ilmi, että mikäli maahanmuuttaja tulee yhteisöllisyyttä korostavasta kulttuurista niin, silloin maahanmuuttaja ei ole välttämättä tottunut refleктоimaan omaa osaamistaan ja näkemään itseään yksilönä. Maahanmuuttajat myös aliarvioivat omaa osaamistaan. Osa maahanmuuttajista ei myöskään arvosta omaa koulutustaan tai työkokemustaan. Maahanmuuttajilla saattaa myös olla väärä käsitys siitä, mihin hänen kotimaassaan hankkimaansa koulutusta voitaisiin Suomessa rinnastaa, koska he eivät vielä tunne suomalaista yhteiskuntaa. Myöskään ohjaajien ei ole aina helppo selvittää sitä, mihin maahanmuuttajan kotimaassaan hankkimaa koulutusta voidaan rinnastaa.

## **Ohjaukselliset ja vuorovaikutukselliset haasteet**

Tutkimuksessa haastateltavina olleet työntekijät korostivat hyvien vuorovaikutustaitojen merkitystä työskennellessä maahanmuuttajien kanssa. Sana "vuorovaikutus" on kovin laaja käsite, joka sisältää yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus voi olla valtaa, yhteistyötä tai sosiaalisesti jaettuun yhteisiin sääntö- ja rakennelmiin. Nykyisin ihmissuhdealalla työn-

tekijät puhuvat verkostoitumisesta, yhteistyöstä, dialogisuudesta, moniammatillisuudesta, voimaantumisesta, asiakaslähtöisyydestä jne. (Mönkkönen 2002.) Hyvään vuorovaikutukseen kuuluu keskeisesti yhteisen kielen etsiminen ja löytyminen asiakkaan ja työntekijän välille – mahdollisesti tulkin avulla. Vuorovaikutustilanteessa kysytään kärsivällisyyttä sekä työntekijältä että maahanmuuttajalta, ja myös kulttuurit voivat olla outoja. Aina yhteisymmärrykseen pääseminen ei ole helppoa. Asiakaspalvelutilanteessa kohtaamisen onnistumiseen vaikuttavat molemmat osapuolet, ja he myös ovat vastuussa sen sujumisesta. (Hammar-Suutari 2006.)

Myös tässä aineistossa tuli selkeästi esille se, että vuorovaikutus maahanmuuttajien kanssa vaatii kärsivällisyyttä. Vuorovaikutuksessa käytetään apuna myös piirtämistä ja näyttelemistä.

Vuorovaikutustilanteessa kohtaavilla osapuolilla voi olla erilaiset intressit ja myös heidän valta-asemansa on erilainen. Ammatillisesti voidaan odottaa, että asiakkaat ja erityisesti asiakkaita palvelevat virkailijat tunsivat omat roolinsa asiakaspalvelutilanteissa ja osaisivat toimia niiden mukaisesti. Haastattelut työntekijät toivat esille, että ohjaustilanteessa ohjaajien on oltava hyvin tietoisia omasta roolistaan ja sen tuomasta vastuusta.

Haastateltavat totesivat, että ohjaustilanteisiin ei ole aina tarpeeksi aikaa käytettävissä ja puutteellisen kielitaidon vuoksi tapahtuu herkästi väärinymmärryksiä. Ilmeet ja eleet voidaan myös helposti tulkita väärin niin asiakas kuin työntekijäkin. Kukaan haastateltavista työntekijöistä ei maininnut ennakoasenteita maahanmuuttajia tai heidän edustamaansa kulttuuriaan kohtaan. Vuorovaikutuksessa on pohjimmiltaan kyse yksilöllisestä valmiudesta ja tahdosta kohdata toinen ihminen.

*Haastattelija:* Näkykö maahanmuuttajan kulttuuri-tausta ohjauksessa?

*Haastateltava:* No tuota, tietysti jollain lailla se näkyy, mutta henkilökohtaisesti minä oon sitä mieltä, että ohjaava opettaja lähtee hakoteille, jos hän rupeaa suhtautumaan yksilöön tietyn kulttuurin edustajana. Elikkä minusta se sitten estää sitä henkilökohtaista tutustumista. Ja kuitenkin jollain tapaa sitten saattaa, vaikka alitajuntaisesti, antaa niitten stereotyyppien jotenki vaikuttaa, että minä itse en hirveesti mieti sitä, et mistä kukin tulee vaan niin-

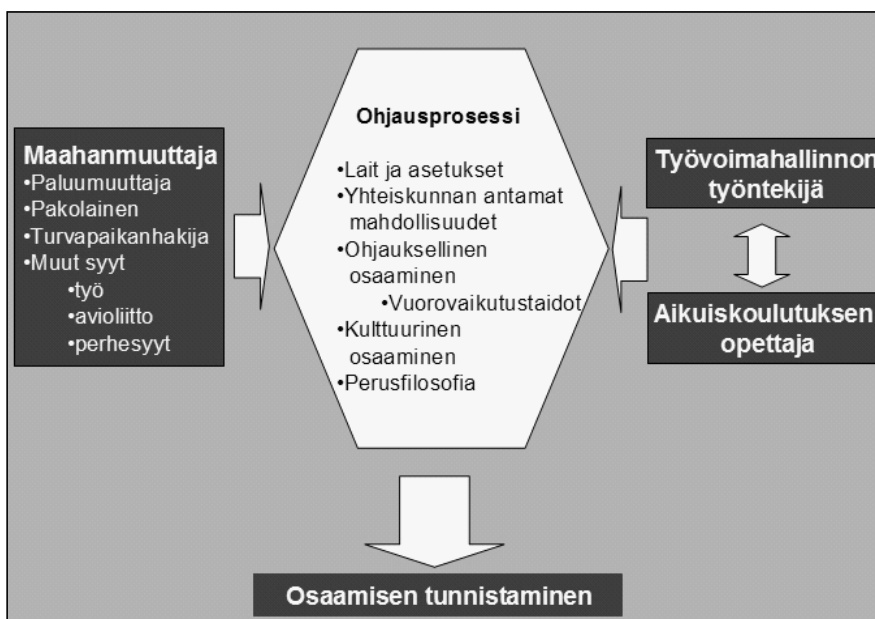
ku yritän tutustua häneen ihan niinku ihmisenä ja yksilönä. Mutta tottahan se nyt on tietysti, että aasialaisten kanssa on paljon hittaampi päästä sitten niinku tositoimiin. Että ens alkuun ei taho saada irti mittään, et ku kaikki on niin hyvin ja eipä tässä mitään hättää. Mutta tietysti jokainen tarvitsee oman määränsä aikaa. (Ammatillinen aikuiskoulutus)

Ohjaajan on joskus vaikea tietää, onko maahanmuuttaja ymmärtänyt ohjaajan antaman tiedon/ohjeen. Ohjaajat olivat havainneet, että maahanmuuttaja ei kerro ”kasvojen menettämisen pelossa”, jos ei ole asiaa ymmärtänyt. Viestinnällisessä käyttäytymisessä ja viestintätyyliä on kulttuurien välillä huomattavia eroja. Alhaisen kontekstin kulttuureissa (saksalaiset, skandinaavit, amerikkalaiset) suurin osa tietoa sisältyy kielelliseen viestiin ja vain vähän tietoa on kontekstissa tai osallistujissa itsessään. Alhaisen kontekstin kulttuurien edustajat ovat heterogeenisempiä ja yksilöllisempiä, ja ne käyttävät enemmän suoraa viestintätyyliä: sanovat, mitä tarkoittavat ja tarkoittavat, mitä sanovat. Korkean kontekstin kulttuureissa (mm. arabit, japanilaiset, thaimaalaiset) suurin osa tiedosta on olemassa fyysisessä ympäristössä tai kunkin viestintään osallistuvan sisäistämänä. Näiden kulttuurien edustajilla on pitkälle kehittynyt ja hienovarainen käsitys siitä, mitä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuu ja siitä, kuinka ihmiset käyttäytyvät tietyn tyyppisissä tilanteissa. Koska ihmiset korkean kontekstin kulttuureissa jo tietävät toisistaan paljon ja ymmärtävät toisiaan melko hyvin, he ovat kehittäneet epäsuoremman viestintätyylin. Sanoihin ja puhutun kirjaimelliseen merkitykseen tukeudutaan vähemmän. Sanattoman viestinnän vihjeet ovat avain sen ymmärtämiseksi, että usein se, mitä ei sanottu (ääneen) voikin olla viestin ydinsanoma. Näille ihmisille viestinnän päällimmäinen tavoite on ylläpitää harmoniaa ja olla ”menettämättä omia kasvojaan” tai saattamatta toista osapuolta tilanteeseen, jossa hän on vaarassa ”menettää kasvonsa”. (Koivumäki et al. 2005.)

Haastatellut työntekijät korostivat ohjaajan roolin tiedostamisen lisäksi sitä, että ohjaajilla olisi mahdollisemman yhtenäinen näkemys maahanmuuttajien ohjauksesta ja ohjauksen tarpeellisuudesta. Eri viranomaisten kesken tulisi kehittää yhteistyötä ja rakentaa toimiva yhteistyöverkosto. Koko palveluprosessi tulisi nähdä kokonaisuutena.

## Yhteenveto

Maahanmuuttajien osaamisen tunnistaminen vuorovaikutuksellisessa ohjaustilanteessa on haasteellista. Tämän artikkelin aineiston mukaan maahanmuuttajien ohjauksessa ei ole selkeästi nähtävissä prosessinomaista jatkuvuutta. Maahanmuuttajan osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen on arvokasta sekä maahanmuuttajalle itselleen että työnantajalle. Tämän haastatteluaineiston pohjalta ohjausprosessiin vaikuttavat monet erilaiset tekijät, joista keskeisimmät ovat kootusti kuviossa 2. Yhteenvetoanalyysiin on koottu tämän artikkelin empiirisen aineiston tulosten lisäksi Koivumäen, Launikarin & Huotararin (2005) artikkelista monikulttuurisen ohjaajan osaamisen vaatimuksia ja Sue & Arredondo & McDavisin (1992) monikulttuurisia ohjauskompetenssejä sekä Hammar-Suutarin (2006) tutkimuksesta kulttuurien välisiin asiakas-kohtaamisiin vaikuttavia tekijöitä. Ohjausprosessissa maahanmuuttajien osaamisen tunnistamiseen vaikuttavat: säädetyt lait ja asetukset, yhteiskunnan tarjoamat mahdollisuudet, ohjaajien ohjauksellinen ja kulttuurinen osaaminen sekä ohjaajien perusfilosofia. Ohjaukseen vaikuttaa myös se, millä statuksella maahanmuuttaja on Suomeen tullut. Yhteiskunta asettaa omat vaatimuksensa ja mahdollisuudet ohjaukselle. Ohjaajien on työssään otettava huomioon säädetyt lait, asetukset ja suositukset. Ohjeistukset ovat tiukoja, eivätkä ne johda välttämättä hyvään monikult-



Kuvio 2. Maahanmuuttajien ohjausprosessissa osaamisen tunnistamiseen vaikuttavia tekijöitä.

tuuriseen ymmärrykseen. Työvoimahallinnon ja aikuiskoulutuksen työntekijöiden keskinäiseen vuorovaikutukseen vaikuttavat tietojen antamiseen liittyvät salassapitosäädökset.

Tässä aineistossa tärkeinä ohjauksellisen osaamisen tekijöinä nähtiin erilaiset ohjaustekniikat ja teoriatiedon tuntemus. Vuorovaikutustaidot ja luottamuksen rakentuminen koettiin välttämättömiksi. Ohjaajan täytyy osata kuunnella asiakasta ja tarvittaessa olisi käytettävä tulkkia. Vuorovaikutuksessa maahanmuuttajien kanssa ohjaaja käyttää omaa persoonaansa, ja ohjaustilanteissa myös tunteet ovat inhimillisesti läsnä. Maahanmuuttajien ohjaus on työnä emotionaalisesti kuormittavaa ja haastavaa.

Maahanmuuttajien kanssa työskentely vaatii paljon aikaa, kärsivällisyyttä ja ammattitaitoa. Maahanmuuttaja-asiakkuudet edellyttävät erityisosaamista. Ohjaajalla täytyy olla perusammattitaito ohjaamisesta ja lisäksi maahanmuuttajatyöhön liittyvää erityisammattitaitoa. Erityisosaamista on esimerkiksi erilaisten kulttuurien tuntemus ja maahanmuuttajan integroitumis- ja kotoutumisdynamiikan prosessinomainen ymmärtäminen. Ohjaustilanteessa on tärkeää paikantaa, missä akkulturaatioprosessin vaiheessa maahanmuuttaja on, jotta vuorovaikutuksellinen ohjaussuhde voisi syntyä. Ohjauksellisten lähestymistapojen taustalla on yleensä aina perusfilosofia ja siihen liittyvä ihmiskuva. Myös monikulttuurisella ohjaajalla on toimintansa taustalla omat teoriansa,

jotka kertovat yleensä käyttäjänsä ihmiskuvasta. Yhteistä monikulttuuriselle ohjaukselle voidaan sanoa olevan ajatus tasavertaisuudesta: kulttuurit ovat yhdenvertaisia. Ei ole olemassa hyviä tai huonoja kulttuureja. (Koivumäki et al. 2005.)

## Lähteet:

Aarnio, H. & Enqvist, J.: Dialoginen oppiminen verkossa – DIANA -malli ammatillisen osaamisen rakentamiseen. Opetushallitus. Kehittyvä koulutus 2/2001. 2. painos. Opetushallitus. Helsinki. 2002.  
Ammattikorkeakoululaki (L351/2003).

- Anis, M.: Lastensuojelu ja maahanmuuttajat – yhteisökeskeisen sosiaalityön ja käytännön opetuksen malli. Teoksessa Merja Anis & Suvi Keskinen & Synnöve Karvinen-Niinikoski (toim.) (2003): Käytännön opetus sosiaalityötä kehittämässä. Vuoropuhelua käytännön sosiaalityön, opetuksen ja kehittämisen tiimoilta. Turun yliopiston Sosiaalipolitiikan laitoksen julkaisuja B: 27/2003. Turku:Painosalama Oy. 2003.
- Hammar-Suutari, S.: Kulttuurien välinen viranomaisytyö. Työn valmiuksien ja yhdenvertaisen asiakaspalvelun kehittäminen. Työpoliittinen tutkimus 2006. Helsinki: Työministeriö. 2006.
- Hammar-Suutari, S.: Kulttuurien väliset asiakaspalvelutilanteet viranomaistyössä. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.): Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita.2005.
- Hirsijärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P.: Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.2006.
- Jasinskaja-Lahti, I. & Liebkind, K.: Maahanmuuttajien sopeutuminen pääkaupunkiseudulla. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.1997.
- Jonsson, T.B.: Handlingsstrategier och maktsamspel i möten mellan handläggare och invandrarklienter. Studier av ett försäkringskass kontor. Acta Universitatis Upsaliensis. Upsala.1997.
- Koivumäki, K. & Launikari, M. & Huotari, K.: Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontatarpeiden ulottuvuuksia. Teoksessa Eila Jaakkola & Terhi Juntunen (toim.): Kotomaa Uusimaa. Maahanmuuttajien osaaminen voimavaraksi M.O.V.I. Uudenmaan TE-keskuksen julkaisuja 12. 2005.
- Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (L 631/1998).
- Laki ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998).
- Laki julkisesta työvoimapaalvelusta (L1295/2002).
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (L621/1999).
- Launikari, M. & Pukari, S.: Multicultural guidance and counselling. Theoretical foundations and best practices in Europe. Jyväskylä. University of Jyväskylä. Institute for educational Research. Helsinki: CIMO (<http://www.cimo.fi/english/publications>). 2005.
- Lindberg, E. & Toivanen, M. & Von Hertzen, N.: Maahanmuuttaja työhallinnon asiakkaana. Julkaisu työhallinnolle. Edita Prima Oy. 2006.
- Maahanmuuttajien palvelujen kehittäminen työvoimatoimistoissa. MaaTyö -projektin raportti. Työhallinnon julkaisu 323.2003.
- Mönkkönen, K.: Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialalla asiakastyön vuorovaikutuksessa. 2002.
- Mönkkönen, K.: Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki:Edita Prima Oy.2007.
- Nummenmaa, A. R.: Oppilaanohjaus peruskoulun ja lukion opetussuunnitelmissa.
- Teoksessa Merimaa, E. (toim.): Opsi. Peruskoulun ja lukion oppilaanohjaus. Helsinki: Painatuskeskus. 1994.
- Peavy, R.V.: Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Suomennos Petri Auvinen. Helsinki:Psykologien kustannus Oy.1999.
- Peavy, R.V.: Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Suomennos Petri Auvinen. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.2006.
- Pitkänen, P. & Kouki, S.: Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaistyössä. Helsinki:Edita. 1999.
- Pitkänen, P. & Atjonen, P.: Kohti aktiivista maahanmuuttopolitiikkaa: Kulttuurinen monimuotoisuus Itä-Suomen yritys-elämässä. Joensuu:Joensuun yliopisto & Pohjois-Savon liitto.2002.
- Pitkänen, P. & Hacklin, S.: Maahanmuuttajat Itä-Suomen elinkeinoelämän resurssina. Itä-Suomen suuret tulevaisuuden kysymykset -projektin teemaselvitys. 2005.
- Puukari, S.: Monikulttuurisen ohjauksen suuntautumispinnat SPECIMA:n opinto-ohjaajakoulutuksessa. Teoksessa Hannu-Pekka Huttunen & Tiina Kupari (toim.): Specimasta opittua. Korkeasti koulutetut maahanmuuttajat työelämään. Turku. 2007.
- Stier, J.: Intercultural Competencies as a Means to Manage Intercultural Interactions in Social Work. Journal of Intercultural Communications. Issue7. 2004.
- Sue,D.W. &Arredondo, P. & McDavis, R. J.: Multicultural counseling Competencies and standards: A call to the Profession. Journal of Counseling & Development. Vol 70,477–486.1992.
- Takalo, P.: Inkerinsuomalaiset paluumuuttajina. Selvitys Inkerinsuomalaisten integraatiosta ja viranomaispalvelujen käytöstä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Helsinki.1994.
- Työttömyysturvalaki (L1290/2002)
- Väänänen-Fomin, M.: Asiantuntijahaastattelu. 2007.
- Yliopistolaki (L645/1997)