

MAAHANMUUTTAJAN KOKEMUKSET TYÖLISTYMISSPROSESSISTA JA YKSILÖVALMENTAJAN ROOLISTA TEKEVÄLLÄ

Anni Niskanen
Johanna Peltonen

Opinnäytetyö
Syyskuu 2010

Kuntoutusohjaus ja -suunnittelu
Sosiaali- ja terveysala





Tekijä(t) NISKANEN, Anni PELTONEN, Johanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 13.09.2010
	Sivumäärä 62	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi Maahanmuuttajan kokemukset työllistymisprosessista ja yksilövalmentajan roolista Tekevällä		
Koulutusohjelma Kuntoutuksenohjaus ja -suunnittelu		
Työn ohjaaja(t) WALDEN, Pirjo		
Toimeksiantaja(t) LAASANEN, Anu		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyössä tutkittiin maahanmuuttajien työllistymisprosessin vaiheita Työvalmennussäätiö Tekevän maahanmuuttaja-aikuisille ja – nuorille kohdennetuissa MaMuPlus- ja MaMuNu – projekteissa. Maahanmuuttajaprojektien tavoitteena oli työttömien maahanmuuttajien työmarkkinavalmiuksien parantaminen avoimille työmarkkinoille sekä syrjäytymisuhan ennaltaehkäiseminen. Opinnäytetyössä tarkasteltiin yksilövalmentajan moninaisia rooleja työllistymisen edesauttamisessa. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään yksilövalmentajan työssä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin vuonna 2009 kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tutkimuksessa haastateltiin 17:sta MaMuPlus- ja MaMuNu – projektien asiakasta. Tutkimusongelmaa tarkasteltiin myös Case esimerkin kautta. Tutkimustulokset analysoitiin sisällönanalyysinä teemahaastattelu runkoon ja Moxleyn Case Management teoriaan pohjaten. Opinnäytteen toimeksiantajana oli MaMu – palvelun projektipäällikkö Anu Laasanen.</p> <p>Haastatteluaineistosta oli nähtävissä Moxleyn Case Management -teorian eri vaiheet sekä yksilövalmentajan moninaiset roolit. Haastateltavat korostivat yksilövalmentajan merkitystä työllistymisen edistämässä. Tuloksista kävi ilmi että maahanmuuttajien työllistymisen avoimille työmarkkinoille on korkeampi tuetun työllistämisen keinoin. Työllistymisprosessin vaiheiksi saatiin aloittaminen, kuntoutussuunnitelman laatiminen, kuntoutustoimenpiteet, kuntoutussuunnitelman seuranta, kuntoutussuunnitelman toteuttaminen ja asiakkuuden päättymisen. Luottamuksellisuus asiakkaan ja yksilövalmentajan välillä koettiin arvokkaaksi prosessin etenemistä edistäväksi tekijäksi. Tärkeimmäksi ominaisuudeksi nousi yksilövalmentajan ammattimainen työote.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Työvalmennussäätiö Tekevä, maahanmuuttaja, työllistymisprosessi, yksilövalmentaja, empowerment, kvalitatiivinen		
Muut tiedot		



Author(s) NISKANEN, Anni PELTONEN, Johanna	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 13.09.2010
	Pages 62	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until	Permission for web publication <input checked="" type="checkbox"/> (X)
Title IMMIGRANT'S EXPERIENCES OF THE EMPLOYMENT PROCESS AND THE ROLE OF THE INDIVIDUAL COACH AT TYÖVALMENNUSÄÄTIÖ TEKEVÄ		
Degree Programme Rehabilitation Counseling		
Tutor(s) WALDEN, Pirjo		
Assigned by LAASANEN, Anu		
Abstract <p>The purpose of this Bachelor's Thesis was to study the different stages in a process of immigrants' employment at Työvalmennussäätiö Tekevä in the MaMuPlus- and MaMuNu -projects. The target of the immigrant projects was to improve unemployed immigrants' position on the open labour market and to prevent the risk of social exclusion. The Bachelor's Thesis dealt with many roles of an individual coach to improve the employment. Results of the study are utilized in work of an individual coach.</p> <p>The study was conducted in 2009 as a qualitative study. Theme interviewing was used as a method of the research. For the research we interviewed 17 clients of the MaMuPlus- and MaMuNu -projects. Study problem was also viewed through the Case example. The results of the research were analysed as a content analysis which were based on theme interview and Moxley's Case Management theory. This thesis was assigned by the project manager of MaMu -service Anu Laasanen.</p> <p>The different stages and the many roles of the individual coach could be seen in the materials of the interviewees. Interviewees emphasized the importance of the individual coach to improve the employment. The results showed that immigrants' employment to open labour markets is higher by means of supported employment. The stages of the employment process was obtained starting the process, making the rehabilitation plan, interventions, monitoring rehabilitation plan, carrying out rehabilitation plan and finishing the relationship between a client and a coach. Confidence between a client and an individual coach was experienced valuable matter to advance the process. The most important quality was seen the professional skill of the individual coach.</p>		
Keywords Työvalmennussäätiö Tekevä, immigrant, employment process, individual coach, empowerment, qualitative		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	3
2 MAAHANMUUTTAJAT SUOMESSA	5
3 TYÖVALMENNUSÄÄTIÖ TEKEVÄ	8
3.1 Maahanmuuttajille kohdennettu valmennuspalvelu, MaMu -palvelu.....	9
3.1.1 Maahanmuuttaja-aikuiset (MaMuPlus)	9
3.1.2 Maahanmuuttajanuoret (MaMuNu).....	10
4 TYÖLLISTYMISEN HAASTEET	11
4.1 Motivaation merkitys työelämän siirtymissä	12
4.2 Työelämään sijoittuminen.....	13
5 TYÖLLISTYMISSPROSESSI	14
5.1 Prosessin vaiheet.....	17
5.1.1 Työllistymisprosessin aloittaminen	17
5.1.2 Tavoitteiden asettaminen	18
5.1.3 Kuntoutussuunnitelman laatiminen	19
5.1.4 Toimenpiteet	20
5.1.5 Suunnitelmien seuranta	22
5.1.6 Prosessin päättyminen	23
6 TYÖLLISTYMISSPROSESSIN KOORDINAATTORI- YKSILÖVALMENTAJA	25
6.1 Empowerment - voimaantuminen	25
6.2 Yksilövalmentaja.....	26
6.3 Yksilövalmentajan roolit.....	27
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	32
7.1 Tutkimuksen tausta	32
7.2 Tutkimusongelma.....	33
7.3 Tutkimusmenetelmät	33
7.4 Tutkimusaineiston keruu ja käsittely	34

	2
7.5 Haastattelun kulku	35
7.6 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	36
7.7 Tutkimustulosten analysointi	38
7.7.1 Taustatiedot	39
7.7.2 Alkukartoitus ja tavoitteiden asettaminen	40
7.7.3 Kuntoutussuunnitelman laatiminen	42
7.7.4 Kuntoutustoimenpiteet.....	43
7.7.5 Kuntoutussuunnitelman seuranta ja toteutuminen	45
7.7.6 Asiakkuuden päättyminen	46
7.7.7 Haastateltavien kokemus yksilövalmentajien roolista.....	47
7.7.8 Vuorovaikutussuhde ja luottamuksen rakentaminen.....	48
8 POHDINTA.....	48
LÄHTEET.....	54
LIITTEET	58
Liite 1: Teemahaastattelu.....	58
Liite 2: Haastattelukysymykset.....	60
Liite 3: Lupa-anomus	61
Liite 4: Case- esimerkki MaMu –palvelu asiakkaan työllistymisprosessista	62
TAULUKOT	
TAULUKKO 1. Tutkimustulokset työllistymisprosessivaiheiden mukaan.....	39
KUVIOT	
KUVIO 1. Palveluohjausprosessin 5 vaihetta. Muokattu. Moxley 1988, 18.....	15
KUVIO 2. Yksilövalmentajan moninaiset roolit. Moxley 1989, 80. Suomennettu teoksesta.	27
KUVIO 3. Työllistymistä edistävät kuntoutustoimenpiteet työllistymisprosessin aikana asiakkaiden kuvaamana.	43

1 JOHDANTO

Ansiotyön keskeinen asema länsimaisessa kulttuurissa määrittelee vahvasti identiteettiämme sekä vaikuttaa terveyteemme ja hyvinvointiimme. Monessa muussa kulttuurissa perheen ja läheisten hyvinvointi on nostettu arvoasteikolla ansiotyössä menestymistä korkeampaan asemaan. Länsimaisessa kulttuurissa työllistyminen onkin merkittävä maahanmuuttajan integraation mittari (Härkää 2005a, 10). Palkkatyö lisää omanarvon tunnetta, kehittää suomen kielen taitoa ja nopeuttaa sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Työn kautta maahanmuuttaja voi luoda uusia kontakteja, taata toimeentulon ja kokea olevansa hyödyksi yhteiskunnalle.

Maahanmuuttajaksi luokitellaan henkilö, joka on muuttanut vieraaseen maahan muun muassa työn, tai avioliiton vuoksi tai kotimaassaan vallitsevia epävakaita olosuhteita pako. Maahanmuuttajien työmarkkina-arvoa heikentävät syrjintä, työvoimankysyntä, kotimaassa hankittu koulutus ja työkokemus, joka on harvoin suoraan verrannollinen suomalaisen instituution määrittelemään koulutusjärjestelmään. Maahanmuuttajilla on harvoin omasta takaa rikas sosiaalinen pääoma, sillä heidän sosiaaliset verkostonsa ovat homogeenisia ja rajoittavat uusien kontaktien luomista. (Härkää 2005a, 10.) Maahanmuuttajat tarvitsevat yleensä suomalaisen henkilön takaamaan heidän ammattitaitoaan. Sosiaalisen pääoman avulla maahanmuuttaja voi paremmin toteuttaa tavoitteitaan tai intressejään, koska resurssit mahdollistavat mahdollisuuksien paikallistamisen ja kehittämisen. (Härkää 2005a, 10; Jokisaari 2005, 73.) Toisin sanoen yksilön perhe- ja koulutustausta, sekä aiemmin luodut sosiaaliset verkostot ohjaavat yksilön urasuuntautumista.

Maahanmuuttajan työllistäminen on kokonaisvaltainen prosessi, missä huomioidaan maahanmuuttaja psyko- fyysis- sosiaalisena kokonaisuutena, johon kiinteänä osana kuuluvat perhe ja läheiset. Työskenneltäessä esimerkiksi pakolaisen kanssa, on syytä ottaa huomioon mahdolliset lähtösyyn aiheuttamat traumat. Yksilövalmentajan tustuminen maahanmuuttajan arkipäivän toimintaympäristöön auttaa häntä kanssa-

käymisessä sekä kulttuuristen erojen ymmärtämisessä. Maahanmuuttajien kanssa työskennellessä suuria haasteita ovat yhteisen kielen puuttuminen ja kulttuurierojen huomioiminen sekä niiden yhteensovittaminen yksilövalmentajan kanssa.

Työvalmennussäätiö Tekevän asiakaskunta koostuu kotoutumisajan ohittaneista, mutta edelleen työttömistä maahanmuuttajista. Maahanmuuttaja asiakkaiden urapolut eivät ole vielä selkeytyneet ja he kokevat ohjauksen ja neuvonnan hyödylliseksi. Työvalmennussäätiö Tekevän MaMuPlus- ja MaMuNu – projektien tavoitteena on edistää maahanmuuttajien työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Projektit on suunnattu syrjäytymisvaarassa oleville sekä yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa tarvitseville maahanmuuttajille. Mentoroinnilla räätälöidään toimenpiteiden kautta yksilöllinen työllistymispolku. Asetettua tavoitetta lähestytään työ-, yksilö- ja ryhmävalmennuksen sekä maahanmuuttajille suunnattujen tukipalveluiden avulla. Projekteihin osallistumiseen ei vaadita ammatillista koulutusta tai työkokemusta.

Opinnäytetyössämme tutkimme maahanmuuttajan työllistymisprosessia. Tutkimusongelmaksi muotoutui millainen on maahanmuuttajan työllistymisprosessi Työvalmennussäätiö Tekevän MaMu – palvelussa. Kuvaamme opinnäytetyössämme maahanmuuttajan työllistymisprosessia sekä MaMu – palvelun asiakkaiden näkökulmasta sekä heidän kokemuksistaan yksilövalmennuksesta. Toimeksiantajana toimii MaMu – palvelun projektipäällikkö Anu Laasanen. Toimeksiantaja halusi saada näkyväksi vaiheet ja toimenpiteet, jotka kuuluvat maahanmuuttajan työllistymisprosessiin. Lisäksi haluttiin selventää yksilövalmentajan roolia prosessin kulussa. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää yksilövalmentajien palveluohjauksellista työtettä.

Tutkimuksemme on toteutettu teemahaastattelun avulla. Haastattelimme MaMuPlus – ja MaMuNu – projektien 17:sta asiakkaita Työvalmennussäätiö Tekevällä. Haastatteluiden päämääränä oli selvittää maahanmuuttajien kokemuksia työllistymisprosessista ja yksilövalmennuksen merkittävydestä. Teemahaastattelulla saadaan asiakkaiden näkökulma esille prosessin etenemisestä ja heidän kokemuksiaan

yksilövalmentajan vaikuttavuudesta. Lähestyimme tutkimusongelmaa yhden asiakkaan työllistymisprosessikaavion kautta.

2 MAAHANMUUTTAJAT SUOMESSA

Maahanmuuttaja on määritelty ulkomaalaiseksi, joka on muuttanut Suomeen työn, opiskelun, avioliiton vuoksi tai pakoon sota, vainoa ja kotimaassa vallitsevia epävakaita olosuhteita. Osa maahanmuuttajista on tullut Suomeen paremman elämän toivossa. Maahanmuuttajiksi luetaan myös paluumuuttajat. (Lepola 2002, 225–227.)

Maahanmuuttajiksi tilastoidaan vain henkilöt, jotka on rekisteröity tiettyyn kotikuntaan, mikä edellyttää vähintään vuoden voimassaolevaa oleskelulupaa. Oikeus muuttaa Suomeen ja siihen tarvittavat luvat vaihtelevat sen mukaan, mistä muutetaan, minkä maan kansalaisia ollaan ja missä tarkoituksessa muutetaan. Oleskelulupa voidaan myöntää tarkoitukseltaan jatkuvaan maassaoloon määräaikaisesti tai pysyvästi, tai lupa voidaan myöntää vain määräaikaiseen maassaoloon. Joissakin tapauksissa edellytetään maahanmuuttajalta myös erikseen työlupaa. (Mts. 225–227.)

Pohjanpää ym. (2003) toteaa Härkäpään (2005b, 22) mukaan että, pitkälle 1990-luvun loppupuolelle asti Suomessa ei ole ollut paljon ulkomailta tulevaa maahanmuuttoa muihin Länsi-Euroopan maihin verrattuna. Suomen väestö on pysynyt melko etnisesti ja kulttuurillisesti homogeenisenä. Vähemmistöryhmiä ovat olleet vain saamelaiset, suomenruotsalaiset, tataarit, romanit, juutalaiset ja muslimit. Suomi on uudenaikaisessa asemassa vastaanottamassa pakolaisia ja maahanmuuttajia, sillä Suomi on antanut aikaisemmin työvoimaa muihin maihin.

Monet tekijät vaikuttavat siihen kuinka maahanmuuttajat sopeutuvat suomalaiseen kulttuuriin ja työelämään (Härkäpää ym. 2005b, 25). Maahanmuuttajien työllistymiselle on monia esteitä, jotka voidaan jakaa taloudellisiin, yhteiskunnallisiin, kielellisiin, koulutuksellisiin ja asenteellisiin tekijöihin. Ongelmat maahanmuuttajan työllistymiselle voivat johtua myös itse maahanmuuttajasta, työnantajista, työolosuhteista tai työyhteisöstä ja palveluista. (Arajärvi 2009, 80.)

Yhteiskunnallisia ja kulttuurisia tekijöitä voivat olla eroavuudet sukupuolten välisestä tasa-arvosta, puutteellinen suomalaisen yhteiskunnan ja kulttuurin tunteminen, sekä siinä toimiminen. Suhtautuminen viranomaisiin eteen tulevilla toimeentulon ja elämisen ongelmilla, kuten lasten aseman järjestämisessä, asumisessa ja etuuksien tasoissa vaikuttavat maahanmuuttajan integroitumiseen. (Mts. 81.)

Maahanmuuttajaan itseensä liittyviä ongelmia työllistymisen suhteen ovat heikko suomen tai ruotsin kielen taito ja koulutuksen tai osaamisen puute sekä sen väjyys. Maahanmuuttajan työllistymisen esteenä on yleensä myös se, että hänellä ei ole tarpeeksi tietoa, miten voi parantaa ammattitaitoaan, johon myös heikot verkostot suomalaisessa yhteiskunnassa liittyvät. Työnantajan näkökulmasta esteinä voivat olla pelko, että työnantajalle tulee lisää kustannuksia maahanmuuttajatyöntekijästä tai hänellä ei ole riittävää kieli- ja ammattitaitoa. Työnantajilla esiintyy jonkin verran asennevammaisuutta. (Mts. 81.)

Toisaalta viranomaiset voivat olla myös esteenä maahanmuuttajien työllistymiselle. Tällöin kysymyksenä voi olla palvelujärjestelmien heikkous, väärin suunnattu ja riittämätön maahanmuuttajien koulutuksen järjestäminen, resurssien puute, sekä viranomaisten vähäinen koulutus maahanmuuttajien erityislaatuista ohjauksen tarpeesta. (Mts. 82.)

Vuoden 2007 loppuun mennessä pysyvien ulkomaalaisten osuus Suomen väestöstä oli noin 2,5 %. Määrältään heitä oli 132 708 henkilöä. Työikäisiä eli 15–64-vuotiaita ulkomaalaisia on 105 000 eli heidän osuus on 79 %, vastaava suomalaisten osuus on 66 %. Vuonna 2007 Suurimmat ulkomaalaisryhmät tulivat Virossa, Venäjältä, Kiinasta, Ruotsista, Somaliasta, Thaimaasta, Intiasta, Puolasta ja Irakista. (Mts. 6-7.)

Arajärven (2009, 10) mukaan Väestörekisterikeskus vuoden 2007 lopussa listasi Jyväskylään yhdeksänneksi eniten ulkomaalaisia. Jyväskylässä ulkomaalaisia oli 2,8 % Jyväskylän asukasluvusta. (Arajärvi 2009, 10.) Vuonna 2009 koko Keski- Suomen alueella ulkomaalaisia tilastoitiin asuvan 1,5 % väestöstä eli 4202 henkilöä (Lehto 2009). Lehto (2009) kirjoittaa ulkomaalaisten lukumäärän viisinkertaistuneen Keski- Suomessa kahdenkymmenen vuoden aikana. Ruotsinkielisten henkilöiden määrä Jyväskylässä oli 275 (Jyväskylä 2010).

Jyväskylässä maahanmuuttajien yleinen työttömyysprosentti on lähellä 30 %, kun taas suomalaisten työttömyysprosentti on samaisena vuonna 13,0 % (Lundel 2009; Jyväskylä 2010). Arajärven (2009, 20) mukaan maahanmuuttajien työttömyys on alenemassa positiivisen työllistymiskehityksen ansiosta. 1990- luvun puolesta välistä alkaen maahanmuuttajien työttömyysaste on laskenut. Vuonna 1994 työttömyysaste oli 49,2 %, kuuden vuoden kuluttua vuonna 2000 sama luku oli 31,8 %. Vuoden 2008 syyskuun lopussa maahanmuuttajien työttömyysaste koko Suomessa oli jo laskenut alle 20 %:iin, ollen 17,7 %. Työttömien maahanmuuttajien lukumäärä oli tuolloin 12 243 henkilöä. (Arajärvi 2009, 20.)

Arajärvi (2009, 21) on luetellut maahanmuuttajien työttömyysasteen kansalaisuuksien mukaan syyskuun lopussa vuonna 2008. Irakilaisista 61,8 %, sudanilaisista 59,3 %, afganistanilaisista 53,4 %, iranilaisista 45,7 %, ja thaimaalaisista 18,6 % oli työttömänä. Suomeen liittyvät maahanmuuton syyt ovat yleisimmin perheside 1990–2000-luvuilla (Arajärvi 2009, 13). Arajärvi (2009, 13) toteaa, että työperäinen maahanmuutto tulee kasvamaan. Suomella onkin tavoitteena lisätä sen määrää.

3 TYÖVALMENNUSÄÄTIÖ TEKEVÄ

Ajatus Työvalmennussäätiö Tekevän perustamisesta alkoi 1990-luvulla, kun Keski-Suomen työttömyysluvut olivat laman jäljiltä korkeat. Laman seurauksena Keski-Suomeen oli syntynyt uudenlaisia työttömyyden aiheuttamia ongelmia, joihin Jyväskylän seudun kunnat ja järjestöt pyrkivät yhteistyötä tehden etsimään erilaisia ratkaisuja. Yhteistyön seurauksena syntyi Työvalmennussäätiö Tekevä. (Halttunen 2008, 4-5.)

Tekeväsäätiön työpajatoiminnassa hyödynnetään tuetun työllistämisen ideologiaa. Tuetun työllistämisen toimintamallin (supported employment) lähtökohtana on intensiivinen henkilökohtainen tuki työvalmentajalta, jota on käytetty erityisesti vajaa-kuntoisten ja kehitysvammaisten työllistymisen parantamisessa. Sen käyttö on levinnyt myös muiden asiakasryhmien käyttöön. Tuettu työllistäminen tarkoittaa työllistymistä avoimille työmarkkinoille palkkasuhteeseen työvalmentajan tuen avulla. (Härkäpää 2005, 30–31.) Tuetun työllistämisen mallia on alettu hyödyntää myös maahanmuuttajien työllistymisen edistämisenä. Malli on koettu tehokkaaksi keinoksi lisätä maahanmuuttajien työllistymistä avoimille työmarkkinoille.

Tekevän tavoitteena on parantaa yksilön toimintakykyä työ-, yksilö- ja ryhmävalmennuksen avulla. Pitkäaikaisena tavoitteena on saada yksilö palaamaan työelämään. Tekevä tarjoaa palveluitaan muun muassa pitkäaikaistyöttömille, syrjäytymisvaarassa oleville, maahanmuuttajille ja mielenterveyskuntoutujille. Ikäjakaumaltaan asiakkaat ovat 17–60-vuotiaita. Asiakkaasta riippuen tavoite Tekevässä voi olla myös mielekäs elämä esimerkiksi harrastuksien kautta. (Yleistä Tekevästä 2009; Valmennus 2009; Valmennuspalvelut 2009.)

Yksilö- ja ryhmävalmennuksen avulla pyritään löytämään asiakkaan voimavarat, vahvuudet ja mielenkiinnon kohteet, joiden kautta lähdetään etsimään sopivaa työpaik-

kaa yhteiskunnassa. Yhtenä keinona sopivan työpolun löytymiselle Tekevä tarjoaa valmennusyksiköitä ja yhteistyöyhtiöitä, joissa asiakas voi kokeilla taitojaan ja oppia työelämän pelisääntöjä. Jokaiselle valmentautujalle laaditaan yksilöllinen valmennussuunnitelma, johon kirjataan tavoitteet ja kuinka ne on mahdollista saavuttaa. Tekevä sisällä toimii myös projekteja Etsivä nuorisotyö, Hurrikaani, Työpankki, Punainen Talo ja MaMu – palvelussa. (Valmennuspalvelut 2009.)

3.1 MAAHANMUUTTAJILLE KOHDENNETTU VALMENNUSPALVELU, MAMU – PALVELU

MaMu – palveluiden tarkoituksena on työttömien maahanmuuttajien työelämänvalmiuksien parantaminen ja kokonaisvaltaisen elämänhallinnan tukeminen. Tekevä tarjoaa maahanmuuttajille työharjoittelu-, työelämänvalmennus- tai tukityöllistämispaikan, joka vastaa hänen osaamistaan ja ammattitaitoaan. Lisäksi MaMu – palvelun roolina on yhdistää oikeat ihmiset oikeisiin yrityksiin. Yksilövalmentajan tehtävänä on alentaa yleisiä ennakkoluuloja maahanmuuttajien palkkaamisesta yrityksiin. Työn kautta maahanmuuttaja voi tuntea itsensä osaksi suomalaista työelämää ja yhteiskuntaa (Koskinen 2009). Asiakkaan toimintaympäristön ja verkoston laajentuminen muun muassa harrastus- ja ryhmätoiminnan avulla sekä sosiaalista verkostoa hyödyntäen pyrkii edesauttamaan maahanmuuttajan juurtumista Jyväskylään. MaMu – palvelu jakautuu kahteen eri projektiin. Toisen projektin kohderyhmänä ovat maahanmuuttajataustaiset aikuiset (MaMuPlus) ja toisen maahanmuuttajataustaiset nuoret (MaMuNu).

3.1.1 Maahanmuuttaja-aikuiset (MaMuPlus)

Maahanmuuttaja- aikuisille suunnattu projekti MaMuPlus on alkanut vuonna 2009, joka on tarkoitettu 28–55-vuotiaille työttömille ja yhteiskunnassa syrjäytymisvaaras-

sa oleville maahanmuuttajille. Projekti antaa yksilöllistä tukea ja valmiutta työmarkkinoille pääsemiseksi. Maahanmuuttajalle tehdyn valmennussuunnitelman koordinoinnista vastaa yksilövalmentaja. (Laasanen 2008.) Projekti siirtää työvalmennusta suomalaisiin yrityksiin ja tukee maahanmuuttajia siellä (Lundel 2009). Rahoittajana toimii Keski-Suomen Työ- ja elinkeinokeskus (MaMu – palvelu 2010).

3.1.2 Maahanmuuttajanuoret (MaMuNu)

Maahanmuuttajanuorille kohdennetulla toiminnalla pyritään parantamaan ja tukemaan nuorten työ- ja/ tai opiskeluvälmiuksia. Työ-, yksilö-, ja ryhmävalmennuksen avulla opetellaan elämäntaitoja. Projektin asiakasryhmä koostuu 17–28 -vuotiaista jyväskyläläisistä työttömistä ja ammatillista koulutusta vailla olevista maahanmuuttajanuorista. Näiltä nuorilta puuttuu usein valmiudet mennä ammatilliseen kouluun tai he omaavat epärealistisen käsityksen oman tulevaisuuden suunnittelusta. Tieto erilaisista koulutusvaihtoehdoista, ammatinvalinnasta ja suomalaisesta työelämästä voivat olla heikkoja. (Lamminaho 2008.)

MaMuNu -projektin nuorille annetaan yksilöllistä tukea oman yksilövalmentajan kanssa, joka samalla toimii asiakkaan mentorina. Nuorilla on mahdollisuus etsiä omia vahvuuksiaan sekä kiinnostavaa ammattialaa Tekevän yksiköissä työkokeilu- tai työharjoittelupaikan avulla. Tekevä tarjoaa nuorelle lisäksi paikkakuntaan ja suomalaiseen yhteiskuntaan sopeutumista edesauttavan ryhmävalmennuksen sekä mahdollisuuden opiskella ja harjaannuttaa samanaikaisesti suomenkieltä ja ammattia. (Lamminaho 2008.) Rahoittajana toimii Länsi-Suomen lääninhallitus (MaMu – palvelu 2010).

4 TYÖLLISTYMISEN HAASTEET

Elämänkaaren kehitystä voidaan kuvata kehitystehtävänäkökulmasta, elämäntapahtumina sekä institutionaalisen uran käsitteellä. Eriksonin kehitystehtävänäkökulma teoriassa yksilön ajatellaan ratkaisevan toisiaan seuraavien eri ikäkausien kehityskriisejä tiettyyn ikävuoteen mennessä. Elämäntapahtuman on katsottu voivan merkitä suurta muutosta yksilön elämässä (Salmela-Aro & Nurmi 2005, 56). Esimerkiksi Suomeen pakolaisina muuttaneet ulkomaalaiset kohtaavat usein tilanteen, jossa heidän iänmukainen kehitystehtävä ei etene lineaarisesti vaan he joutuvat uudelleen koulutautumaan tai päivittämään taitojaan suomalaiseseen työelämään sopiviksi. Kehitystehtävissä alemmille tasoille palaaminen voi järkyttää heidän omanarvon tuntoa ikäistensä joukossa.

Elämäntapahtumat luokitellaan normatiivisiin iänmukaisiin, historiaan liittyviin ja ei-normatiivisiin tapahtumiin. Opinnäytetyömme kannalta olennaisia elämänkaaren rakenteellisia muutosteorioita ovat ei-normatiivinen elämäntapahtuma- ja institutionaalisen uran käsite. Ei-normatiivisella tapahtumalla tarkoitetaan yllättävää muutosta elämässä, kuten kotimaasta pakeneminen. Institutionaalinen uran käsite kuvaa yhteiskunnan ja sen instituutioiden tarjoamia tai määräämiä mahdollisuuksia ja rajoituksia elämänvalinnan toteuttamiselle (Mts. 57). Suomessa institutionaalinen ura määrittää koulutusjärjestelmän- ja uralla etenemisen mahdollisuudet ja rajoitteet. Jokaisen Suomessa asuvan on suoritettava peruskoulututkinto, jonka jälkeen jatkokoulutusväyliä ja uravalintalinjoja on useita mistä valita.

Maahanmuuttaja - käsitteenä on laaja ja joukkona hyvin heterogeeninen ryhmä. Joukosta löytyy korkeasti koulutettuja sekä niitä joilta koulutus puuttuu täysin. Yleensä maahanmuuttajilla työllistymisen ongelmaksi koetaan heikko kielitaito ja vähäinen koulutustausta. Omassa maassa hankittu koulutus ei välttämättä täsmää suomen koulutukseen, jolloin yksilö joutuu täydentämään aiempaa koulutustaan tai jatkokouluttautumaan. Heikon suomenkielentaidon vuoksi opiskelusta tulee haasteellista.

Useat työnantajat vaativat lisäksi hyvää suomenkielen taitoa työntekijöiltään, jolloin maahanmuuttajat ovat jälleen altavastajaan asemassa työnhakuprosessissa. (Jaakkola ym. 2005, 10, 15.) Suomessa, missä opiskelu ja itsensä kehittäminen vielä eläkeiässäkin on tavallista, monissa maahanmuuttajien lähtömaiden kulttuureissa koulun käynti katsotaan olevan ainoastaan lasten tehtävä ja aikuisten paikka on olla töissä hankkimassa perheelle elantoa. Keski-ikä ylittäneen maahanmuuttajan voikin olla vaikea motivoitua Suomessa koulunpenkille ja opiskelu aikuisiässä saatetaan kokea häpeällisenä.

4.1 Motivaation merkitys työelämän siirtymissä

Motivaatiolla on suuri merkitys yksilön suuntautuessa työelämään. Aiemmat työ- ja opiskelukokemukset vaikuttavat palautteen kautta yksilön motivaatioon ja auttavat tavoitteiden asettamisessa. Motivaation taustalla on tavoite, jota kohti yksilö lähtee suunnitelmallisesti etenemään. Ennen päätavoitteen saavuttamista yksilö joutuu etenemään välitavoitteiden kautta, jotka luovat edellytykset ja toiminta mahdollisuudet seuraavalle portaalle. Tällaisia välitavoitteita voi olla koulutuspolun valinta ja erilaiset kehitystehtävät. Jotta maahanmuuttajan olisi mahdollista edetä kohti asettamaansa tavoitetta, tulee hänen olla tietoinen yhteiskunnan luomista edellytyksistä ja rajoitteista, jotka vaaditaan tavoitteeseen pääsyyn. Maahanmuuttajilta puuttuu hiljainen tieto urapolun eri haaroista. Maahanmuuttaja tarvitseekin ohjausta ja neuvontaa, kuinka suunnitelmassa tulisi edetä jotta tavoite olisi mahdollista saavuttaa. (Nurmi & Salmela-Aro 2005, 57, 59–60.) MaMu – palvelussa yksilövalmentajat toimivat maahanmuuttajan oppaina ja tukijoina tavoitteiden määrittämisessä ja niiden mahdollistamisessa.

4.2 Työelämään sijoittuminen

Eriarvoinen sijoittuminen työelämässä voidaan jakaa kahteen päätekijään, yksilökeskeisiin ja kontekstuaalisiin tekijöihin. Yksilökeskeisiin tekijöihin lukeutuvat yksilön omat kyvyt, persoonallisuus ja motivaatio. Kontekstuaalisiin tekijöihin sisältyvät muun muassa sosiaaliset verkostot ja rakenteet. Länsimaisessa yhteiskunnassa yksilöiden elämäntilanne jäsentyy suurimmaksi osaksi ansiotyön ympärille ja yksilön saavutuksia ja ominaisuuksia kuvataan yleensä työn kautta. Hyvinvointiyhteiskunnan palvelut, kuten työterveyshuolto, ammatillinen koulutus ja työttömyysturva ovat usein rakentuneet ansiotyön ympärille. Ansiotyön voidaan ajatella kuvaavan persoonallisuutta, elämänlaatua sekä hyvinvointia. Työikäisten maahanmuuttajien keskuudessa työ on usein laadultaan katkonaista pätkätyötä, määräaikaista harjoittelua ja palkkatukityöjaksoja. Voidaan myös todeta, että valtaosa maahanmuuttajien työtehtävistä eivät vastaa heidän kotimaassa hankkimaansa koulutusta tai taitoja. Määrä- ja osa-aikaisuus sekä epävarmuus työsuhteen jatkumisesta heikentävät yksilön motivaatiota ja vaikeuttavat pitkäaikaisten tavoitteiden toteuttamista ja elämän suunnittelua. (Jokisaari 2005, 68–69, 71.)

Sosiaalisia resursseja ja sosiaalista pääomaa hyödyntämällä yksilöllä on mahdollisuus saada sisäpiiritietoa vapaista työpaikoista, saada suosituksia ja ammatillista ohjausta sekä hyödyntää verkostojen resursseja omien tavoitteiden asettamiseen ja toteuttamiseen. Maahanmuuttajataustaisilla työnhakijoilla on harvoin käytössään laajaa sosiaalista pääomaa, joka toimisi työnsaantia edistävänä tekijänä ja he ovatkin lähes poikkeuksetta eriarvoisessa asemassa kantaväestöön nähden. (Jokisaari 2005, 80.)

5 TYÖLLISTYMISPROSESSI

Kuntoutukseen yhteydessä puhutaan suunnitelmallisuudesta ja prosessinomaisuudesta. Tässä opinnäytetyössä prosessilla tarkoitetaan jaksoa, jonka aikana asiakas kulkee tavoitettaan kohti. Se kulkee eri vaiheiden, toimenpiteiden ja palveluiden kautta kohti asetettua tavoitetta. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 165.) Prosessia voidaan kuvata monella eri tavalla. Opinnäytetyömme kannalta tarkoitamme työllistymisprosessilla myös kuntoutusprosessia. Opinnäytetyössämme käytetään termiä yksilövalmentaja kuvaamaan henkilö, joka koordinoi maahanmuuttajan työllistymisprosessia.

Kuntoutusta voidaan myös kuvata yhteistyöprosessina. Yhteistyöprosessi tarkoittaa moniammattillista tiimiä, joka on asiakkaan takana tukemassa kuntoutuksessaan. Toiminnot tapahtuvat joko samanaikaisesti tai peräkkäin. Prosessin lähtökohtana on luottamuksellinen asiakassuhde asiakkaan ja ohjaajan välillä, mikä heijastuu siihen, että kuntoutus on erityislaatuinen suhde kuntoutujan ja ammattilaisen välillä. (Järvikoski & Karjalainen 2008, 80,87.)

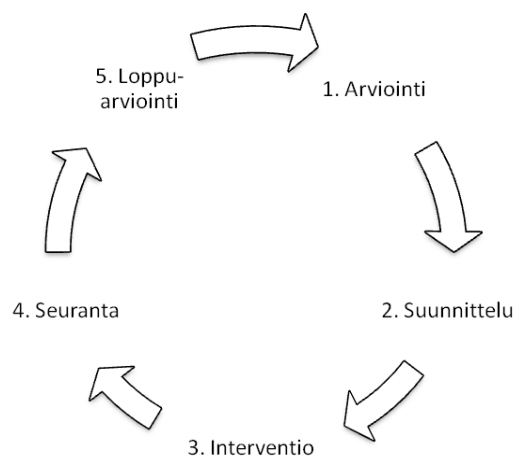
Prosessi voidaan määritellä maahanmuuttajan ja yksilövalmentajan näkökulmasta. Maahanmuuttajan näkökulmasta prosessia voidaan kuvata henkilökohtaisena kasvu- ja oppimisprosessina. Siinä korostetaan oman elämäntilanteen uudelleen määrittelyä, uusien motivaatiolähteiden ja voimavarojen löytämistä, sitoutumista sisällöllisesti uudenlaisiin elämänprojekteihin, identiteetin uudelleen rakentamista, uusien selviytymiskeinojen ja hallintastrategioiden oppimista sekä omien ja ympäristön voimavarojen käyttöönottoa tavoitteisiin pääsemiseksi. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 165.)

Palveluohjaus on myös prosessi yksilövalmentajan näkökulmasta. Palveluohjaus on erilaisten yksilön tarpeista koostuva terveys- ja sosiaalipalveluiden prosessi. Prosessi

jakaantuu suunnittelu-, organisointi-, koordinointi- ja seurantaprosessiksi. (Lehdonvirta & Peltola 2005, 81.) Lehdonvirta ja Peltola (2005, 81) ovat luoneet käsitteen kuntoutuksen palveluohjaus eli kuntoutusluotsaus. Sillä tarkoitetaan prosessia tai tapahtumasarjaa, jossa kuntoutujaa ohjataan tarpeidensa mukaisesti palveluihin.

Järvikoski ja Härkäpää (2004, 174–175) puhuvat kuntoutusprosessista nimellä ”kuluttajasta kumppanuuteen”. Prosessi vaatii asiakkaalta motivaatiota ja itsenäistä otetta, jotta tavoitteeseen päästään. Asiakasta luonnehditaan kuluttajana, jonka tehtävänä on huolehtia prosessin etenemisestä ja tarvittavien palveluiden hankkimisesta. Suomalainen palvelujärjestelmä on monimutkainen eikä tieto ole helposti saatavilla. Itsenäisestä otteesta huolimatta asiakas tarvitsee ohjaajan apua ja tukea. Tällöin puhutaan ”kumppanuusmallista”, jossa korostetaan yhteistä matkaa tavoitetta kohti. Kumppanuusmalli kuvaa MaMu – palvelun asiakkaan ja yksilövalmentajan vuorovaikutussuhdetta.

McGrant ja Davis (1992) (Järvikoski & Härkäpää 2004, 165) näkevät kuntoutusprosessin rationaalisenä, tavoitteeseen suuntautuneena toimintana, jonka päämääränä on mielekäs elämä. Pilling (1992) prosessikuvauksen lähtökohtana on kuntoutusohjaajan näkökulma. Työllistymisprosessi voidaan nähdä myös ohjausprosessina (Härkäpää & Järvikoski 2004, 165–166, 172).



KUVIO 1. Palveluohjausprosessin 5 vaihetta. Muokattu. Moxley 1988, 18.

Moxleyn (1988,18) kuvaama palveluohjausprosessi koostuu ytimeästä ja sen ympärillä olevista viidestä eri sektorista. Ympyrän keskusta on asiakkaan tukiverkosto ja ympärillä olevat sektorit ovat arviointi, suunnittelu, kuntoutustoimenpiteet, seuranta ja evaluointi. Jokainen sektori voidaan nähdä omana prosessina. Arajärvi (2009, 83) on puolestaan jakanut kotoutumis- ja työllistymisprosessin kolmeen eri vaiheeseen. Vaiheet eivät ole erillisiä, eikä peräkkäisiä vaan ne voivat olla toisiinsa sulautuneita. Kaikki maahanmuuttajat eivät käy niitä läpi. Asiakkaan tarpeet ovat dynaamisia ja ne muuttuvat ajan kuluessa. Uusia tarpeita voi nousta esiin prosessin kuluessa kun esimerkiksi asuinolosuhteet muuttuvat.

Yhteisiä elementtejä prosessikuvauksille on prosessin jatkuvuus, joka yleensä kuvataan ympyränä tai suoraviivaisena kaaviona sekä asiakkaiden kuvaaminen aktiivisina subjekteina. Prosessi, jonka asiakkaat käyvät läpi saavuttaakseen tavoitteensa voidaan harvoin kuvata suoraviivaisesti (Moxley 1988, 17). Moxley (1988, 18) puolestaan kuvaa kuntoutumisprosessia ympyränä (ks. kuvio 1), sillä prosessi ei ole koskaan toimintojen jatkumo. Käytännön työssä prosessin vaiheet eivät erotu toisistaan eivätkä välttämättä etene eteenpäin lineaarisesti vaihe vaiheelta. Työllistymisprosessin vaiheet voivat tapahtuvat päällekkäin, mutta usein ne liikkuvat eteen ja taaksepäin. (Peltola 2005, 62.) Matkalla koetaan onnistumisia ja epäonnistumisia, välillä kuljetaan sujuvasti eteenpäin ja joskus vastoinkäymiset vievät matkaa lähelle alkupistettä. Tämä näkyy myös maahanmuuttaja-asiakkaan työllistymisprosessin kuvauksessa (ks. liite 4). Toisaalta prosessia on kuvattu myös palasista koostuvaksi ketjuksi, joka perustuu eri organisaatioiden ja ammattilaisten yhteistyöhön. Tällöin puhutaan lineaarisesta kuntoutuksesta, jossa palaset seuraavat toisiaan. Prosessi voi olla kestoaltaan joko lyhyt tai pitkä ajanjakso, jolloin voidaan myös puhua voimaantumisprosessista. (Järvikoski & Karjalainen 2008, 88–89.)

5.1 Prosessin vaiheet

5.1.1 Työllistymisprosessin aloittaminen

Erilaisille prosessikuvauksille on ominaista, että ne koostuvat samoista palikoista. Prosessien kautta yritetään saavuttaa jotain parempaa. Työllistymisprosessi alkaa asiakkaan halusta muuttaa tilannetta. Prosessin ensimmäisessä pisteessä on asiakas. Ohjausprosessin näkökulmasta kuntoutus käynnistyy, kun yksilö kokee elämänsä epätäydelliseksi. Hän haluaa muutosta. Asiakkaan elämässä on ristiriita. Ristiriita voi esiintyä pitkäaikaistyöttömyytenä, sairautena tai elämänhallinnan heikentymisenä. (Härkäpää & Järvikoski 2004, 172.) Suomalaisessa kuntoutusjärjestelmässä prosessi käynnistyy kuntoutustarpeen löytämisestä. MaMu – palvelun asiakkaiden ristiriita tilanne syntyy työttömyydestä. Palveluun on matalakynnys, sillä työkokemusta eikä koulutusta tarvitse olla (Laasanen 2008). Prosessi voi alkaa myös terveydenhuollossa tai Kansaneläkelaitoksen hyväksynnällä. (Järvikoski & Karjalainen 2007, 87–88.) Prosessi koostuu tavoitteiden asettamisesta, kuntoutussuunnitelman laatimisesta ja sen seurannasta, kuntoutustoimenpiteistä ja prosessin päättämisestä.

Esimerkiksi Doria Pilling:n (1992) mukaan Järvikosken ja Härkäpään määritelmän perusteella prosessi alkaa siitä, kun kuntoutustyöntekijä löytää palvelutarpeessa olevan asiakkaan (Järvikoski & Härkäpää 2004, 165). Asiakkaat ohjataan MaMu – palveluun useimmiten työ- ja elinkeinotoimistosta, jonka kanssa tehdään yhteistyötä maahanmuuttajien työllistämiseksi (Koskinen 2009). Asiakkaat voivat myös löytää MaMu – palvelun ns. puskaradion tai perheen jäsenten kautta.

Prosessi käynnistyy, kun asiakas on tehnyt päätöksen, että hän haluaa kuntoutua. Ennen prosessin käynnistymistä muodostetaan asiakkaan tukiverkosto, joka on prosessin keskipisteenä. Se koostuu asiakkaasta, asiantuntijoiden palveluista ja asiakkaan sosiaalisesta verkostosta. Lähtökohtana on saada sovitettua eri osatekijät yh-

teen, jotka muodostavat tukipilarin asiakkaan kuntoutuksessa. (Moxley 1988, 18–19; Perttinen 2007.)

5.1.2 Tavoitteiden asettaminen

Jokaisen prosessin lähtökohtana on tämän hetkisen toimintakyvyn arvioiminen, johon asetetaan realistiset tavoitteet työllistymistä varten. Moxleyn (1988) prosessikuvaus alkaa arvioinnista. Työvalmennusprosessin ensimmäinen vaihe on alkutyöskentely, joka koostuu alkukartoituksesta ja asiakkuuden sopimisesta (Peltola 2005, 62).

Alkukartoitus perustuu asiakkaan antamaan informaatioon, josta lähdetään rakentamaan suunnitelmaa tavoitteiden täyttämiseksi. Arviointi on tarvelähtöistä. Prosessin vaiheessa korostetaan joko asiakkaan tai hänen ympäristössään vaikuttavia voimavaroja. Palveluohjaaja ja asiakas tunnistavat yhdessä tärkeimmiksi koetut tarpeet, jotka nousevat esiin asiakkaan sen hetkisestä elämäntilanteesta. Arvioinnin aikana asiakas on aktiivisesti mukana tuottamassa, tarkastelemassa ja tarpeiden priorisoinnissa. Seurauksena on yhteisymmärrys asiakkaan ja palveluohjaajan välillä asiakkaan esiin nousseista tarpeista, voimavaroista ja toimintakyvyn rajoituksista. Arviointi on kokonaisvaltainen, jossa arvioidaan yksilön fyysinen, sosiaalinen ja psyykinen toimintakyky. Palveluohjaajan takana on moniammatillinen verkosto. (Moxley 1988, 25–30.)

Maahanmuuttaja-asiakkaalle esitellään työvalmennuspalvelua ja keskustellaan asiakkaan toiveista ja tavoitteista. Jos palvelun tarjonta ja asiakkaan tavoitteet eivät kohdata, ohjataan asiakas muihin sopivampien palveluiden piireihin. Kun yhteistyöstä on sovittu asiakkaan kanssa, selvitetään maahanmuuttajan elämänhistoria- ja tilanne kokonaisvaltaisesti mukaan lukien perhe- ja terveydentilanne, toimeentulo sekä koulutus ja työhistoria. Alkukartoituksessa kuunnellaan asiakkaan toiveet, tavoitteet ja voimavarat. Dialogiin perustuva vuorovaikutussuhde kulkee läpi koko työllistymisprosessin aikana. (Peltola 2005, 64.) Kulttuurierojen takia maahanmuuttajan taustoi-

hin perehdytään perusteellisesti, erityisesti pakolaisten kohdalla (Koskinen 2009). MaMu – palvelussa ensimmäiseksi täytetään perustietolomake, johon kerätään keskustellen edellä mainitut asiat sekä kirjataan maahanmuuttajan tavoitteet ja toiveet tulevaisuudelle. Samalla tehdään palvelusopimus, joka on sopimus asiakkaan ja yksilövalmentajan välisestä yhteistyöstä. (Peltola 2005, 64.)

Työttömyyden lisäksi voi ilmentyä myös muita kuntoutustarpeita, joita tukemaan tarvitaan muiden asiantuntijoiden konsultaatiota. Pilling (1992) Järvikosken & Härkäpään (2004, 166) mukaan tarkastelee kuntoutusammattilaisen näkökulmasta tarpeiden kartoittamista. Asiakasta ohjataan ja tuetaan havaitsemaan omia kuntoutustarpeitaan. Yksilövalmentajan näkökulmasta valmennuksen tavoitteena on, että maahanmuuttaja työllistyy avoimille työmarkkinoille, hänellä on opiskelupaikka tai hän osallistuu kerho-, järjestö-, tai vapaaehtoistoimintaan (Järvikylä 2009).

5.1.3 Kuntoutussuunnitelman laatiminen

Työllistymisprosessille on tyypillistä, että asetetut tavoitteet kirjataan. Tämä tekee tavoitteet todellisiksi, joita lähdetään tavoittelemaan. Vaihe näyttäytyy jokaisen tutkijan prosessikuvauksissa. Tavoitteet ovat yksilöllisiä. MaMu – palvelussa tavoitteet kirjataan valmennussuunnitelmaan, joka on lähtöisin työpajatoiminnasta. Opinnäytetyössämme käytämme kuntoutussuunnitelmaa valmennussuunnitelman ja palvelusuunnitelman sijasta.

Kuntoutussuunnitelman laatiminen on systemaattinen prosessi, jossa määritellään merkitykselliset tavoitteet sekä luodaan toimenpiteet, joilla saavutetaan määritetyt tavoitteet. Suunnittelu toteutetaan asiakkaan, asiakkaan sosiaalisen verkoston ja moniammatillisen verkoston yhteistyönä. Suunnitelma sisältää prosessin kaikkien osallistujien roolit, vastualueet ja tehtävät sekä niiden aikarajat, että tavoitteiden arviointimenetelmät. (Moxley 1988, 59–60.) Moxley (1988) ja Arajärvi (2009) toteavat, että kuntoutussuunnitelma tulee huomioida myös asiakkaan sosiaalinen verkos-

to. Jokaiselle maahanmuuttajalle tulee suunnitella yksilöllinen työllistymisprosessi. Prosessin aikana on huomioitava hänen perheensä ja yhteisönsä. (Arajärvi 2009, 83.)

Työvalmennusprosessin seuraava vaihe on työvalmennus. Se koostuu suunnittelu- ja työnhakuvaiheista, työssä tukemisen ja tuen häivyttämisen vaiheista. Suunnitteluvaiheessa syvennyttään asiakkaan työllistymistä koskeviin kysymyksiin ja tavoitteisiin. Selvitetään muun muassa maahanmuuttajan koulutus ja työkokemukset kotimaassa, mitkä MaMu – palvelussa kartoitetaan asiakkuudesta sovittaessa. Suunnitellaan ja järjestetään työelämän tutustumiskohteet sekä tutustutaan suomalaiseen työelämään. (Peltola 2005, 65–66.)

Asiakkaan aktiivisuus ja motivoituneisuus ovat ehtona prosessin etenemiselle. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 166, 172.) Peltola (2005, 68) painottaa asiakkaan tilanteessa, osaamisen, voimavarojen ja tavoitteiden hyvää tuntemista, joiden avulla ennakoidaan mahdollisia yllätyksiä. Seuraava askel on toimintasuunnitelman laatiminen, joka koskee työnhakua. Työnhakusuunnitelmaan kirjataan työnhakua koskevat asiat ja mitkä ovat vastualueet kuten Moxleyn kuntoutussuunnitelmassa.

5.1.4 Toimenpiteet

Kuntoutusprosessi ei ainoastaan muodostu asiakkaan ja ohjaajan välisestä yhteistyöstä, vaan siihen kuuluu usein erilaisia kuntoutustoimenpiteitä ja palveluita, joita yksilövalmentaja alkaa selvittää alkukartoituksen ja asiakkaan tapaamisen jälkeen (Järvikoski & Härkäpää 2004, 173). Asetettujen tavoitteiden saavuttamisen kannalta on tärkeää, että palvelut ja työllistymistä edistävät toimenpiteet aloitetaan suunnitelman mukaisesti ja niiden toimivuutta arvioidaan läpi prosessin (Järvikoski & Karjalainen 2008, 87).

Interventiolla tarkoitetaan toimintaa tai toimenpiteitä, jotka vaikuttavat maahanmuuttajan sosiaaliseen ympäristöön tai häneen kohdistuviin palveluihin. Interventio voidaan jakaa välittömään ja välilliseen toimintaan. Niiden tavoitteena on edesauttaa asiakkaan tavoitteiden toteutumista. (Moxley 1988, 95.)

Suora toiminta kohdistuu suoraan sekä yksilön henkilökohtaisiin voimavaroihin että asiakkaan ja yksilövalmentajan vuorovaikutussuhteeseen. (Härkäpää & Järvikoski 2004, 173; Perttinä 2007.) Yksilön henkilökohtaisia voimavaroja kehittäviin toimenpiteisiin kuuluvat erilaiset toimintakykyä edistävän kuntoutuksen toimenpiteet, koulutus ja valmennus (Härkäpää & Järvikoski 2004, 173–174). Majakka Beacon – hankkeen prosessikuvauksen työnhakuvaiheen interventioita ovat työpaikkojen etsiminen, työhakemusten kirjoittaminen ja työhaastatteluun valmentautuminen (Peltola 2005, 69–70). Erilaiset kahdenkeskiset keskustelut, yhteiset tulevaisuuden suunnitteluhetket ja työllisyyspolkujen etsiminen ovat yksilövalmennuksen keskeisimmät työkalut maahanmuuttajan työllistymispolun koordinoimisessa MaMu – palvelussa. Yksilövalmennuksen ja mentoroinnin avulla tuetaan maahanmuuttajien arjen hallintaa, ammatillisen koulutuksen suunnittelussa ja työelämän polkujen rakentamisessa. Muita kuntoutustoimenpiteitä ovat työ- ja ryhmävalmennus. (Laasanen 2008.)

Epäsuoralla toiminnalla tarkoitetaan yksilövalmentajan keinoja ratkaista palvelujärjestelmässä ilmeneviä epäkohtia asiakkaan puolesta (Moxley 1988, 93). Epäsuoran toiminnan menetelmiä ovat erilaiset työ- ja elinympäristön muutokset, sosiaalisen tuen organisointi, työnantajiin vaikuttaminen ja sosiaaliturvakysymykset ja asiakkaan puolestapuhujana toimiminen (Järvikoski & Härkäpää 2004, 174; Perttinä 2007).

Kotoutumissuunnitelman varhaisessa vaiheessa tähyillään maahanmuuttajan tulevaa työllistymistä suomalaisessa yhteiskunnassa. Siinä kuntoutustoimenpiteitä ovat asiakkaille tarjotut tietopakettit Suomesta ja erilaisista koulutuksista. Työvoimapoliittinen neuvonta ja ohjaus sekä täydentävä ammattikoulutus parantavat ja mahdollistavat maahanmuuttajan osallistumisen työelämään. Jokaisessa vaiheessa vahvistetaan

maahanmuuttajan suomen tai ruotsin kielen taitoa, jonka tavoitteena on parantaa hänen osallisuutta jokapäiväisessä elämässä, yhteiskunnassa ja koulutuksessa. (Arajärvi 2009, 82.) MaMu – palvelussa kielitaitoa harjoitellaan ryhmävalmennuksessa ja ammattisanastoa vahvistetaan työpaikalla. Kuntoutustoimenpiteet astuvat kuvaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaan (Mts. 82).

Arajärvi (2009, 86) toteaa, että suomalaisen työelämän pelisäännöistä kertominen maahanmuuttajille on tärkeää. Ne antavat pätevyyden toimia työelämässä. Vaihe edellyttää koulutusta, kuntoutusta ja tarvittaessa myös muita toimenpiteitä. Lähtökohtana on maahanmuuttajan kotimaassaan hankkima koulutus ja ammattitaito. Osaamisen ja ammattitaidon kartoitus tehdään näyttökokein ja tarvittaessa annetaan lisäkoulutusta tai hankitaan ammatillinen peruskoulutus. Opiskelun ohella voidaan antaa tukea kielitaidon ja ammattisanaston parantamiseen.

5.1.5 Suunnitelmien seuranta

Työllistymisprosessin edistymisen kannalta välitavoitteiden ja toimenpiteiden arviointi on olennaista, mikä tulee esille eri kuntoutusammattilaisten teoksissa (Järviskoski & Härkäpää 2004, Moxley 1988, Peltola 2005). Seurannalla tarkastetaan missä määrin kuntoutussuunnitelma on toteutunut. Seurannassa arvioidaan jokaisen prosessiin osallistujan panosta, tehtäviä, toimintoja ja vastuualueita. Jatkuvan arvioinnin tavoitteena on tarkastella mitkä kuntoutustoimenpiteet on suoritettu, pystytäänkö tavoitteeksi asetetut toimenpiteet suorittamaan aikarajaan mennessä ja tukevatko palvelut maahanmuuttajan työllistymistä. (Moxley 1988, 115–116.) Suunnitelmaa arvioidessa havainnoidaan, kuinka interventiot ovat muuttaneet asiakasta, miten ne ovat toteutuneet ja onko asiakas saanut sosiaalista tukea (Perttinä 2007). Seurannan aikana voi nousta esiin, etteivät kuntoutustoimenpiteet johda asiakkaan tavoitteiden toteutumiseen. Tällöin on syytä kokoontua asiakkaan, moniammatillisen tiimin ja asiakkaan sosiaalisen verkoston kanssa uudelleen tarkastamaan kuntoutussuunnitelmaa. (Moxley 1988, 116.)

Prosessin etenemisen kannalta on tärkeää arvioida kuinka välitavoitteet on saavutettu. Välitavoitteiden kautta saavutetaan prosessin päämäärää. Tavoitteiden on oltava riittävän helppoja saavutettavaksi, jotta asiakas voi kokea onnistumisen tunteita. Arviointi suoritetaan jokaisen välitavoitteen yhteydessä. (Härkäpää & Järvikoski 2004, 173.) MaMu – palvelussa kuntoutussuunnitelman tavoitteita seurataan valmennuspalavereissa, joita järjestetään noin kahden kuukauden välein (Laasanen 2008).

5.1.6 Prosessin päättyminen

Työpaikan saaminen on monen pitkäaikaistyöttömän maahanmuuttajan tavoite. Sen toteutuessa hänen työllistymisprosessinsa päättyy. Moxleyn (1988) prosessikuvauksen viimeisenä vaiheena on evaluointi. Evaluatio määrittää miten kuntoutussuunnitelma ja kuntoutustoimenpiteet ovat olleet onnistuneita ja tulosten arvoisia. Evaluointi on erilainen kuin seuranta, mutta ne menevät osittain päällekkäin. Seurannassa keskitytään tarkastelemaan asetettuja tavoitteita ja kuinka ne toteutuvat suunnitellulla tavalla, kun taas evaluoinnissa keskitytään kuntoutustoimenpiteiden tuomiin suotuisiin ja haluttuihin seurauksiin. (Moxley 1988, 125.)

On yleistä, että MaMu – palveluissa prosessi päättyy siihen, ettei jatkoa ole tiedossa työharjoittelulle tai palkkatukijaksolle Työvalmennussäätiö Tekevän valmennuspaikoissa. Siitä syystä MaMu – palvelu meni kehittämään ja toteuttamaan yritys yhteistyötä, jossa työhön valmennus tapahtuu suoraan yrityksissä. Valmennuksen aikana annetulla työllä luodaan lisäarvoa yritykselle ja näin ollen voi syntyä uusi työpaikka. Tavoitteellinen valmennus yrityksissä on osoittanut tehokkaaksi ja sitä on tarkoitus laajentaa muillekin kohderyhmille.

Majakka Beacon – hankkeen mallissa yhtenä osana on työssä tukeminen, joka jatkuu myös työllistymisen jälkeen. Tukea annetaan sekä asiakkaalle että työnantajalle työ-

sopimuksen tekemisessä ja työtehtäviin perehdyttämisessä. Lisäksi voidaan tarjota tukea maahanmuuttajalle työyhteisöön integroitumisessa ja sosiaalietuuksien neuvonnassa. (Peltola 2005, 72.)

Työllistyminen on yleensä prosessin viimeinen etappi, johon myös annettu tuki päättyy (Härkäpää 2005b, 36). Tuetun työllistämisen mallin mukaan asiakkaalle ja työnantajalle tarjotaan tukea työllistymisen jälkeenkin tarpeen mukaan. Majakka Beacon –hankkeen prosessikuvaus päättyy tuen häivyttämisen vaiheeseen, jossa työvalmentaja lopettaa asiakassuhteen hiljalleen. Tarkoituksena on vaihtaa tuen antajaa. Työvalmentajan tuki siirtyy työnantajalle ja työkavereille. Koko prosessin tavoitteena on asiakkaan valtaistuminen, joka kasvattaa häntä tekemään itsenäisiä päätöksiä ja tekemään valintoja tulevaisuudessa kaikilla elämän osa-alueilla (Peltola 2005, 78.)

Kotoutumisen päättyessä maahanmuuttaja pyritään työllistämään avoimille työmarkkinoille. Prosessin katkeamattomuus auttaa maahanmuuttajaa integroitumaan suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään. Prosessissa ei saisi olla pitkiä katkoksia ja maahanmuuttajan tulisi olla aktiivinen toimija kotoutumisensa suunnittelussa. Yhtenä motivaation ylläpitäjistä on työpaikan löytäminen maahanmuuttajalle, vaikkakin vain lyhytaikainen työ. Esimerkiksi työvoimatoimistosta annetaan työmarkkinapoliittista tukea ja työvoimakoulutusta avointen työmarkkinatoimenpiteiden ohella. Maahanmuuttajien työllistämisen apuna käytetään myös palkkatukea. (Arajärvi 2009, 82.)

Järvikoski ja Härkäpää (2004, 179) toteavat, että on yleistä, että kuntoutumisprosessi pysähtyy suunnitteluvaiheessa. Prosessin pysähtymiseen johtavat syyt voivat johtua joko asiakkaan tilanteesta tai palvelujärjestelmän toiminnasta.

6 TYÖLLISTYMISPROSESSIN KOORDINAATTORI- YKSI- LÖVALMENTAJA

6.1 Empowerment - voimaantuminen

Tuotannollista työtä tehdessä Tekevän valmennusyksiköissä tai yrityksissä maahanmuuttaja voimaantuu ja kokee itsensä hyödylliseksi. Empowerment käsitteellä on useita vivahteita, mutta parhaiten empowerment kuvaa ihmisestä itsestään lähtevää voimaantumisprosessia. Ihmisestä itsestään lähtevä voimaantuminen on tunne oman elämänsä valtiijuudesta ja itsenäisyydestä sekä voimavaroista, jotka mahdollistavat aktiivisen osallistumisen ja omien kykyjen hyödyntämisen. (Siitonen 1999.)

Grossberg (1995, 23) liittää empowerment - käsitteen asioiden mahdollistamiseen, voimavarojen löytämiseen sekä elämönhallintaan, toimintavalmiuksien ja toimintakykyisyyden saavuttamiseen. Tällaisena se on ylipäätään minkä tahansa toiminnan tai osallistumisen välttämätön ehto. Asiakkaan voimaantumisprosessia voidaan edesauttaa yksilövalmentajan toimesta luomalla asiakkaalle turvalliset puitteet toimia ja kehittää itseään rohkaisemalla ja tukemalla omiin ratkaisuihin sekä vuorovaikutuksella ja rakentavalla palautteella. Asiakkaan kokemus siitä, että hänen mielipiteensä ovat arvokkaita ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa tulevaan ja mahdollisuus kontrolloida oppimiaan asioita, tukee hänen voimaantumisen ja elämönhallinnan tunnettaan. Voimaantuminen näkyy kykynä hahmottaa omia voimavarojaan ja hyödyntää niitä tavoitteiden ja päämäärien asettamisessa sekä kokonaisvaltaisena hallinnan tunteena ja tulevaisuuteen suuntautuneena ajatteluna. (Siitonen 1999.) Työllistymisprosessin aikana MaMu – palvelussa asiakas oppii tunnistamaan omia vahvuuksiaan työntekijänä ja yksilövalmennuksen ohjauksen avulla löytää erilaisia keinoja palvelujärjestelmän hyödyntämiseen. Työllistymisprosessinaikana tapahtuvan voimaantumisen tuloksena asiakkaasta tulee täysivaltainen oman elämänsä koordinaattori.

6.2 Yksilövalmentaja

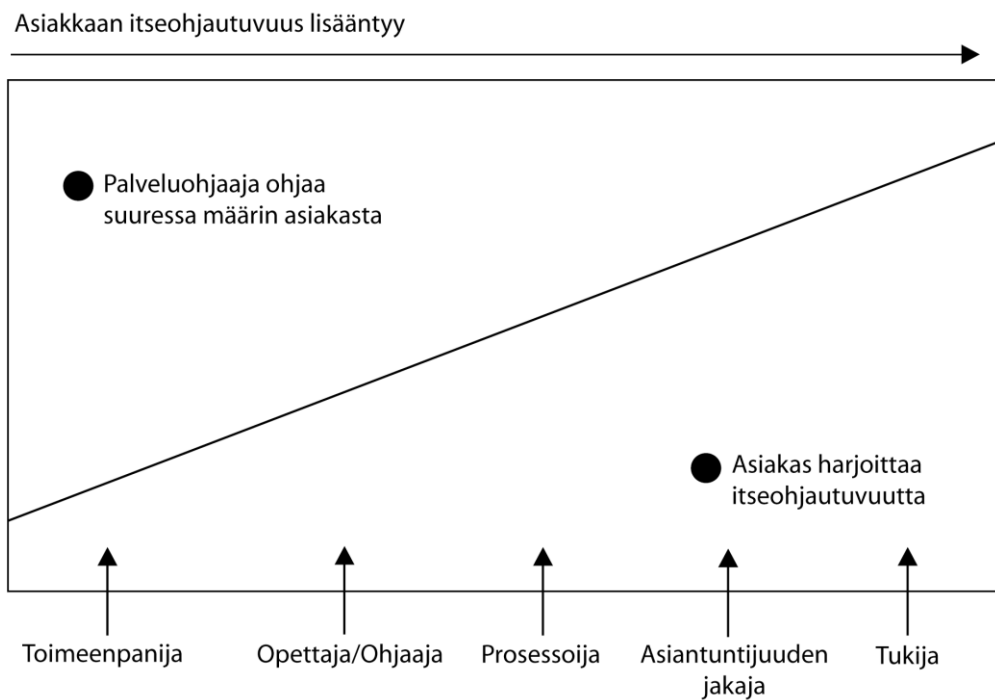
Maahanmuuttajataustaiset työntekijät tarvitsevat enemmän ohjausta työelämän käytänteistä, velvollisuuksista ja oikeuksistaan kuin muut valtaväestöön kuuluvat. Ohjausta tarvitaan mahdollisesti myös työelämän yhteistoiminnassa sekä työelämän jokapäiväisessä toiminnassa. (Arajärvi 2009, 102.)

MaMu – palvelussa maahanmuuttajan työllistymisprosessia koordinoi yksilövalmentaja palvelujärjestelmän monitahoisessa verkossa. Hän toimii myös ns. työvalmentajana, joka etsii yhdessä maahanmuuttajan kanssa työllistymispolkua avoimille työmarkkinoille. Moxley (1988, 17) määrittelee yksilövalmentajan tai tiimin oppaana, joka organisoii, koordinoi ja ylläpitää palvelujärjestelmän palveluja niille, joilla on toimintakykyrajoituksia. Yksilövalmentajan tehtävänä on edistää asiakkaan taitoja palveluita hyväksi käyttäen. Yksilövalmentaja edistää palveluiden tehokkuutta ja kehittää sosiaalisen palvelujärjestelmän ominaisuuksia sekä parantaa asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia.

Vuorovaikutussuhteen lähtökohtana on tasa-arvoisuus yksilövalmentajan ja maahanmuuttaja-asiakkaan välillä, mikä luo mahdollisuuden asiakkaalle toimia oman elämänsä aktiivisena suunnittelijana ja toimeenpanijana. (Lehdonvirta & Peltola 2005, 83.) Mentoroinin avulla pyritään saamaan asiakas tuntemaan, että hänellä on tarvittavat taidot sujuvan arjen saavuttamiseksi (Järvinen 2009). Yhteistyön tuloksena pitäisi syntyä luottamus asiakkaan ja ohjaajan välille. Yhteistyön pitäisi muodostua myös turvalliseksi, jolloin asetettuja tavoitteita voitaisiin yhdessä kriittisesti arvioida. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 173.)

6.3 Yksilövalmentajan roolit

Yksilövalmentajalla on erilaisia rooleja riippuen yksilövalmentajan ohjauksesta ja asiakkaan itsemääräämisestä. Roolien tavoitteena on tukea ja lisätä asiakkaan kykyä tehdä omia ratkaisuja itsenäisesti (ks. kuvio 2). (Moxley 1988 81, 83.) Yksilövalmentajan välittömän työn roolien tarkoituksena on lisätä prosessin tehokkuutta, jolloin asiakkaan kapasiteetti pystyy täyttämään omat tarpeensa. Lisäksi niiden avulla lisätään asiakkaan itsemääräämisen tunnetta, sillä monet asiakkaat tuntevat ettei heillä ole voimia ja taitoja tehdä muutosta elämässään. (Moxley 1988, 79.)



KUVIO 2. Yksilövalmentajan moninaiset roolit. Moxley 1989, 80. Suomennettu teoksesta.

Toimeenpanija

Yksilövalmentaja toimii toimeenpanijan roolissa, silloin kun asiakas on kriisitilanteessa. Hajottavassa elämäntilanteessa yksilövalmentaja ohjaa kokonaisvaltaisesti asiakasta. Hän kertoo mitä tulee tehdä, sillä asiakas on kykenemätön toimimaan. Kriisiti-

lanne syntyy, kun asiakas kohtaa tilanteen, johon hänen ongelmanratkaisutaitonsa ovat riittämättömät. Asunnon ja varallisuuden menettäminen tai läheisen kuolema muun muassa voivat edesauttaa kriisin synnyn. Yksilövalmentaja auttaa ja neuvoo esimerkiksi asumistukiasioissa, asunnon vaihdossa, elatusmaksuissa, verokorteissa, vakuutusasioissa ja ammattiliiton asioissa. (Laasanen 2008.)

Kyseiset tilanteet vaativat yksilövalmentajan väliintuloa. Intervention keinoin palveluohjaaja luo stabiilin tilanteen. Ympäristön muokkaamisen avulla, yksilövalmentaja hankkii tarvittavat muodolliset ja epämuodolliset palvelut, jotta asiakkaan perustarpeet tulevat tyydytetyiksi. Moxleyn (1988, 82) mukaan Dixon (1979) toteaa, että todennäköisyys on suuri, että kriisi jättää masennuksen, yksinäisyyden ja epäonnistumisen tunteita, joihin yksilövalmentaja etsii psykologin tukea. Yksilövalmentaja tarjoaa psykologista tukea aktiivisella kuuntelulla, empatialla ja tunteiden jakamisella. Moxleyn (1988, 84) mukaan Dixon (1979) toteaa herkkätunteisuuden, hämmennyksen ja estettyjen ajatusten olevan tunnusomaisia piirteitä kriisin vaiheessa. Kognitiivisen tasapainon palauttaminen käynnistyy, kun palveluohjaaja tukee ongelman ratkaisussa ja auttaa asiakasta ymmärtämään kriisin syytekijät ja kriisin puolet. Kun asiakas alkaa ottaa enemmän vastuuta tilanteestaan, yksilövalmentaja voi siirtyä seuraavaan rooliin. (Moxley 1988, 83–84.)

Opettaja / Ohjaaja

Ei ole tavanomaista, että yksilövalmentaja opettaa asiakkailleen hyödyllisiä taitoja. Opettajan tai ohjaajan rooli voi olla strategia, jolla yksilövalmentaja siirtää asiakasta lähemmäs itsenäisyyttä. Opettaakseen asiakkaille taitoja, palveluohjaaja käyttää viittä eri opettamismuotoa: mallintaminen, roolipelit, palaute suorituksesta, vahvistaminen ja siirtovaikutus todelliseen elämään. (Mts. 84.)

Yksilövalmentaja työskentelee yhdessä asiakkaan kanssa määritellessään mitkä taidot ovat hyödyllisiä osata. Taidot voivat olla ihmisten välisiä taitoja, asunnon löytämistä, työpaikan etsimistä, ystävystymistä tai etujen neuvottelemista sosiaalitoimis-

tossa. (Mts. 85.) Yhdessä asiakkaan kanssa yksilövalmentaja kartoittaa asiakkaan osaamisen ja toiveet työelämää kohden. He laativat yhdessä cv:n ja kirjoittavat työhakemuksia. Tarvittaessa yksilövalmentaja on maahanmuuttajan mukana työhaastattelussa. Yksilövalmentaja auttaa tarvittaessa maahanmuuttajaa myös arjen hallinnassa. (Laasanen 2008.) Yksilövalmentaja opettaa lisäksi kuinka eri palveluita käytetään.

Mallintamisessa yksilövalmentaja mallintaa haluttuja taitoja, joita asiakas imitoi. Mallintaminen voi edellyttää monimutkaisten taitojen pilkkomista kokonaissuorituksista pienempiin osiin, jolloin asiakkaan on helpompi omaksua taito osaksi ammatillista kehittymistään. Tehokas mallintaminen vaatii palveluohjaajalta taitojen näyttämistä tarkasti ja yksityiskohtaisesti, helpoimmasta vaikeampaan. (Mts. 85.) Voidaan sanoa, että yksilövalmentaja soveltaa mallintamista esimerkiksi erilaisten hakemusten täyttämässä. Yksilövalmentaja neuvoo ja kertoo mitä niihin täytyisi kirjoittaa.

Palautteen annon kautta yksilövalmentaja rohkaisee taidon hankkimisessa. Vahvistamiskeinoja ovat materiaallinen (ravinto, raha), sosiaalinen (käytöksen hyväksyntä) sekä itsearviointi. Opittu taito siirretään todelliseen elämään. Yksilövalmentaja järjestää oikeaa tilannetta vastaavan tilanteen, jossa asiakas saa harjoitella opittua taitoa. (Mts. 86.)

Opas / Yhdessä työskentelijänä

Yksilövalmentajan rooli on vähemmän tunkeileva kuin toimeenpanija. Yksilövalmentaja tunnistaa ja tietää asiakkaan tarpeet ja miten niihin voisi vastata. Hän muodostaa asiakkaan kanssa yhteistyösuhteen yhdessä asiakkaan kanssa dialogisessa vuorovaikutussuhteessa keskustellaan palvelujen ja tuen tarpeesta sekä määrittellään ne. Yksilövalmentaja tehtäviin kuuluu järjestää moniammatilliset tapaamiset, joihin osallistuu myös asiakas. (Mts. 87.) Tämä näkyy yksilövalmentajan työssä. Esimerkiksi maahanmuuttajan kuntoutussuunnitelman tavoitteiden toteutumista arvioidaan eri ammattilaisten näkökulmista. Case – esimerkissä (ks. liite 4) yksilövalmentaja kokoaa verkostopalaverin, johon osallistuu myös asiakas itse ja hänen perheensä.

Vuorovaikutteinen yhteistyösuhde vahvistaa yksilön itsemääräämistä. Asiakas oppii määrittelemään omat tarpeensa, kehittämään ongelmanratkaisutaitojaan sekä tutkimaan palveluiden tarjoamia vaihtoehtoja. Asiakas havainnoi yksilövalmentajan rinnalla hänen työskentelyä. Maahanmuuttaja mallintaa miten toimia ja kohdata palvelujärjestelmän edustajat. (Moxley 1988, 87.)

Prosessoija

Onnistuakseen prosessoijan roolissa yksilövalmentajalta vaaditaan ymmärrystä milloin heidän asiakkaansa ovat valmiita toimimaan itsenäisesti. Yksilövalmentaja on asiakkaiden saatavilla. Hän auttaa heitä määrittelemään tarpeitaan ja valitsemaan sopivat palvelut. Yksilövalmentaja ei ainoastaan auta asiakasta etenemään ongelmanratkaisuprosessissa mutta myös mahdollistaa asiakkaalle pääsyn asiantuntijuustietoon (Mts. 87). Yksilövalmentajalla on kannustava ote työssään.

Voimavarakeskeinen asiakastyö edistää asiakkaan valtaistumisprosessia (Lehdonvirta & Peltola 2005, 81). Asiakasta rohkaistaan löytämään omat vahvuudet ja mielenkiinnon kohteet, joita yhdessä lähdetään tavoittelemaan (Järvinen 2009). Yksilövalmentajalla on tietoa erilaisista vaihtoehtoista, mitkä hän tuo maahanmuuttajalle esille (Peltola 2005, 66). Yksilövalmennuksen tarkoitus on auttaa maahanmuuttajia löytämään sopivia polkuja sekä koulutukseen että työelämään. Yksilövalmentaja pitää kokoajan mielessä prosessin, johon välietapit johtavat.

Asiantuntija

Asiantuntijuuden rooli vaatii yksilövalmentajalta vahvaa tietämystä kuntoutuspalveluista, tukimuodoista ja muista mahdollisuuksista kunnan sisällä. Yksilövalmentaja siirtää tietoa tietokannoille. Hänestä tulee informaatioasiantuntija käyttämällä, päivittämällä ja kehittämällä informaatiotietokantoja. Informaatioasiantuntijana yksilövalmentaja neuvoo ja ohjaa asiakasta käyttämään tietolähteitä ja palveluita. Hän

varmistaa, että asiakkaalla on tarvittavat tiedot saadakseen tarvitsemansa palvelut. (Moxley 1989, 89.)

Moxley (1988, 16) toteaa, että yksilövalmentaja toimii yli organisaatio- ja sektorirajojen. Hän tekee tiiviisti yhteistyötä eri tahojen kanssa erityisesti muiden maahanmuuttajatyötä tekevien organisaatioiden kanssa. Verkostoituminen edistää sekä maahanmuuttajan työllistymistä, että kehittää projektien toimintaa. Ilman yksilövalmentajaa maahanmuuttaja voi myös tippua palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Yksilövalmentajalla on tärkeä rooli auttaa asiakastaan pysymään palvelujärjestelmässä. (Peltola 2005, 61.)

Peltola (2005, 67) toteaa, että yksilövalmentajan tehtävä on olla myös informaation lähde. Hän kertoo suomalaisesta työkulttuurista. Työkulttuuri sisältää työpaikan normit, työajat, työlainsäädännön ja yrittäjyyden sekä työntekijän ja työnantajan velvollisuudet ja oikeudet.

Tukija

Yksilövalmentaja toimii tukijana, kun asiakas pystyy ohjaamaan itse itseään. Asiakkaalta vaaditaan paljon itseohjautuvuutta. Heiltä vaaditaan kykyä viedä asioitaan eteenpäin oma-aloitteisesti sekä löytämään tarpeidensa vaatimat palvelut. He ovat saavuttaneet ongelmaratkaisutaidot, jotka tukevat tehokasta päätöksentekoa. Asiakkaiden itsetietoisuus on kehittynyt. He uskovat omiin kykyihinsä muuttaa ja pystyä vaikuttamaan omiin asioihinsa. (Mts. 90.)

Tukijan rooli on merkittävä asiakkaan itseohjautuvuuden kasvattamisessa. Yksilövalmentaja tukee asiakkaan kasvua olemalla tavattavissa ja valmiina auttamaan tarvittaessa ongelmien syntyessä. Hän toimii kaikupohjana asiakkaiden tunteille muun muassa vihan ja ärtymyksen, jotka johtuvat byrokratiasta. Yksilövalmentaja harjoittaa aktiivista kuuntelua. Tukijan roolissa yksilövalmentaja toimii myös mahdollistajana.

Hän vaikuttaa eri palvelujärjestelmän alueilla, jotka edistävät asiakkaan mahdollisuuksia saada tarvittavat palvelut. (Mts. 90–91.) Yksilövalmentaja toimii henkilönä, jonka puoleen voi aina kääntyä työllistymisenkin jälkeen.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

7.1 Tutkimuksen tausta

Teimme molemmat harjoittelun maahanmuuttajien parissa. Kumpikin meistä oli kilpailevissa projekteissa mukana, joiden tavoitteena oli työllistää maahanmuuttajia avoimille työmarkkinoille. Toinen meistä oli Keski-Suomen yhteisöjen tuki ry:n Työkompassi 2 – projektissa ja toinen oli MaMu – palvelussa, Työvalmennussäätiö Tekevässä. Ajatus opinnäytetyöhön lähti siitä, että halusimme molemmat tehdä opinnäytetyön organisaatiolle, joka hyötyisi työstämme. MaMu – palvelun yksilövalmentaja halusi tuoda esiin mitä maahanmuuttajan työllistymisprosessiin kuuluu. Lisäksi meille kummallekin oli jo kertynyt kokemusta maahanmuuttajatyöstä, joten oli luontevaa jatkaa yhteistyötämme sillä saralla.

Opinnäytetyön aihe syntyi, kun toinen opinnäytteen tekijöistä teki harjoittelua MaMu – palvelussa. Toimeksiantaja MaMu – palvelun projektipäällikkö halusi saada näkyväksi maahanmuuttajan työllistymisprosessin eri vaiheet. Lisäksi haluttiin selvittää yksilövalmentajan roolia edellä mainitussa. Tutkimuksemme tarkoituksena on selvittää, millainen on maahanmuuttajan työllistymisprosessi MaMu – palvelussa, Työvalmennussäätiö Tekevässä maahanmuuttajien sekä yksilövalmentajan näkökulmasta.

Tutkimuksemme on luonteeltaan kuvaileva. Kuvailevan tutkimuksen ideana on havainnollistaa yksityiskohtaisia kuvauksia ihmisistä, tapahtumista tai tilanteista. Sen tavoitteena on kirjata tärkeimmät ja mielenkiintoisimmat piirteet. (Hirsjärvi ym. 2009, 138–139.) Tutkimuksemme tarkoituksena on määrittää maahanmuuttajan työllistymisprosessin eteneminen sekä yksilövalmentajan roolien merkitys työllistymisen edesauttajana Työvalmennussäätiö Tekevän MaMu – palvelussa.

7.2 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmamme on, millainen on maahanmuuttajan työllistymisprosessi MaMu – palvelussa? Lähestyimme tutkimusongelmaa tarkentavien kysymysten kautta. Tarkentavia kysymyksiä ovat:

- Millaisia eri rooleja yksilövalmentaja hyödyntää maahanmuuttajan työllistymisprosessissa?
- Millainen on asiakkaan ja yksilövalmentajan välinen vuorovaikutussuhde ja kuinka se vaikuttaa työllistymisprosessiin?

7.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelminä käytettiin haastattelua sekä yhden MaMu – palvelun asiakkaan työllistymispolkua (ks. liite 4). Kysymyksiä rakentaessa jouduimme pohtimaan maahanmuuttajien suomen kielen taitoa ja sanojen sivumerkityksiä. Haastateltavien maailmankuva ja kulttuuritausta oli erilainen länsimaalaiseen verrattuna. Päädyimme käyttämään tulkkia, jos haastateltavan suomen kielen taito oli heikko. Tällä pyrimme varmistamaan, että haastateltava ymmärtäisi kysymyksen ja pystyisi vastaamaan siihen todenmukaisesti. Haastattelumenetelmäksi valitsimme teemahaastattelun, koska sen avulla on mahdollisuus tuoda vapaammin esiin omia kokemuksia ja tunteita yksilövalmennuksesta ja työllistymisestä Työvalmennussäätiö Tekevässä sekä

kokea voimaantumista. Haastattelukysymysten avulla haettiin vastauksia tutkimusongelmaan. Haastattelurunkoa luodessa pyrimme välttämään vaikeasti ymmärrettäviä käsitteitä ja lauserakenteita. Varmistaaksemme kysymysten selkeyden käytimme haastattelussa yksilövalmentajien etunimiä.

Haastatteluihin osallistuminen oli vapaaehtoista ja haastateltavat olivat tietoisia, että keräsimme materiaalia opinnäytetyötä varten. Haastateltavilta pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun osallistumisesta ja tietojen käyttämisestä. Kaksi asiakkaista kieltäytyi osallistumasta haastatteluun ja kolme haastateltavista kieltäytyi nauhurin käytöstä.

7.4 Tutkimusaineiston keruu ja käsittely

Ajatuksenamme oli saada kaikki MaMuPlus- ja MaMuNu – projektien aktiivisessa valmennussuhteessa olevat maahanmuuttajat osallistumaan tutkimukseemme. Maahanmuuttajia lähestyttiin puhelimitse ja sovittiin tapaaminen, jolloin kerrottiin tarkemmin opinnäytetyöhömmä tulevan tutkimuksen tarkoituksesta.

Aineisto käsiteltiin litteroimalla ääninauhat sanasta sanaan. Litteroinnilla tarkoitetaan ääninauhojen kirjoittamista puhtaaksi sanatarkasti (Hirsjärvi ym. 2009, 222). Tutkimuksen validiteettia edesauttaa haastattelujen nopea litterointi (Hirsjärvi & Hurme 2009, 185).

Haastatteluun suostuvien kohdejoukosta seitsemän oli naisia ja miehiä kymmenen. Ikäjakama oli 19–51-vuotta. Haastateltavat olivat lähtöisin Venäjältä, Iranista, Afganistanista, Romaniasta, Kosovosta, Zimbabwesta ja Thaimaasta. Kaikki asiakkaat ovat

asuneet Suomessa jo useamman vuoden ja he ovat käyneet kotoutumisjakson. Kaikki haastateltavat olivat käyneet peruskoulun. Yhdellä ei ollut minkäänlaista koulutusta. Haastateltavat olivat asuneet Suomessa puolestatoista vuodesta viiteentoista vuoteen.

7.5 Haastattelun kulku

Haastattelut tapahtuivat keväällä 2009 Työvalmennussäätiö Tekevässä. Teimme työtä maahanmuuttajien parissa, koska tutkimus keskittyi Tekevän yksilövalmentajien työhön, päädyimme tekemään haastattelut heidän asiakaskuntaan. Haastatteluiden tarkoituksena oli saada selville, mitä asiakkaat kokevat hyötynensä MaMu – palvelusta ja mitä he ovat siitä mieltä. Kohdejoukkona olivat MaMuPlus- ja MaMuNu – projektien asiakkaat. Kaikki haastateltavat eivät olleet aktiivisessa yksilövalmennuksessa.

Haastattelun suorittivat kohdejoukolle tuntemattomat ihmiset, jotta saisimme mahdollisimman totuudenmukaisen tuloksen. Haastattelijat olivat kuntoutuksenohjaaja opiskelijoita, jotka suorittivat harjoittelujaksoaan Työvalmennussäätiö Tekevässä. Haastattelijat sopivat haastateltavien kanssa henkilökohtaisesti sopivasta ajankohdasta tehdä haastattelu. Haastattelun lomassa haastateltaville tarjottiin mahdollisuus kahviin tai teehen. Tällä pyrittiin saamaan haastattelutilanteesta mahdollisimman rentoutunut.

Haastattelupaikkoina olivat MaMu – palvelun toimisto, yksiköt ja Aholaidan ryhmätila. Haastattelut järjestettiin Tekevässä töissä olevien maahanmuuttajien työaikoina, jonka tarkoituksena oli tehdä osallistuminen haastatteluun mahdollisimman helpoksi. Haastattelupaikat valittiin siten että haastateltavan työ ei häiriintynyt ja tilassa ei ollut muita häiriötekijöitä. Haastattelun kesto oli noin 10–20 minuuttia.

Taltioimme haastattelut sanelukoneella. Annoimme haastateltaville mahdollisuuden kieltäytyä nauhoituksesta. Tässä tapauksessa taltiointi tapahtui kirjoittamalla. Kirjoittaessa haastattelun muoto muuttuu, sillä haastattelija ei pysty taltioimaan vastauksia sanatarkasti. Kirjoittaessa myös haastateltavan pitämät tauot puheessa ja äänenpainot jäävät huomioimatta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 140.)

7.6 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Haastatteluissa käytettiin teemahaastattelumenetelmää. Teemoitimme (ks. liite 1) haastattelun osa-alueet aihepiireittäin joihin kysymykset pohjautuivat. Osa-alueet jaettiin taustatietoihin, maahanmuuttajapalveluihin, yksilövalmennukseen, muihin työkokemuksiin, tulevaisuuden kuviin ja itsensä kehittämiseen. Haastatteluja analysoitaessa huomasimme, että teemojen nousevan Moxleyn kehittämästä palveluohjauksen prosessikuvauksesta. Samat teemat toistuivat etsiessämme vastauksia tutkimusongelmaan. Haastattelurunko (ks. liite 2) tehtiin yhteistyössä yksilövalmentajien ja opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Kävimme keskustelua haastattelukysymysten muotoilusta ja käytettävistä käsitteistä. Koimme haasteelliseksi laatia haastattelukysymykset mahdollisimman helposti ymmärrettävään muotoon. Päädyimme käyttämään haastattelutilanteissa yksilövalmentajien, sekä opiskelijaharjoittelijoiden etunimiä, jotta haastateltavien olisi helpompi yhdistää toiminta ja henkilöt. Yksinkertaisten lauserakenteiden tavoitteena oli lisätä tutkimuksen luotettavuutta.

Koska käytimme haastattelumuotona teemahaastattelua, tutkimuksen reliaaabelius ja validius kärsivät, eivätkä tulokset olisi välttämättä samanlaisia uudelleen tutkittaessa. Reliaabeliudella tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta identtisenä. Validius puolestaan mittaa miten haastattelukysymykset vastaavat tutkimusongelmaan. Validiutta haastattelussa heikentää kysymysten moninainen ymmärtäminen tulkin käytöstä huolimatta. (Hirsjärvi & Hurme 2009.) Tutkimuksen luotettavuutta heikentäväksi tekijäksi voidaan lisäksi katsoa haastatteluissa käytetyn ääninauhan osittainen heikko kuuluvuus ja käytävältä kantautuva taustamelu.

Tulkkia käyttämällä pyrimme minimoimaan väärinymmärrykset kysymysten asettelussa. Kulttuurieroista ja puutteellisesta suomenkielen taidosta johtuvat väärinkäsitykset voivat vaikuttaa haastattelun kulkuun, jos haastateltavalle jää epäselväksi tutkimuksen tarkoitus. Haastattelutilanteessa pyrittiin välttämään vastauksiin johdattelu silloin, kun haastateltava ei ymmärtänyt kysymystä oikein. Analysoidessamme haastatteluja, huomasimme, että osa kysymyksistä oli ymmärretty väärin eivätkä vastaukset olleet luotettavia. Eri kulttuurien kohdatessa väärinymmärretyksi tulemisen vaara on suuri, sillä haastattelija ja haastateltava voivat antaa samalle käsitteelle erilaiset merkitykset. (Rastas 2005, 82.)

Hyvä tutkimus edellyttää, että eettiset periaatteet on otettu huomioon tutkimusaineistoa kerätessä, että analysoinnissa. Tutkimuksen kohdistuessa ihmisiin on ensiarvoista huomioida ihmisarvon kunnioittaminen tiedon hankintatavassa sekä koejärjestelyissä. (Hirsjärvi ym. 2007, 23, 25.)

Haastatteluaineistoa kerätessämme otimme huomioon haastateltavien itsemääräämisoikeuden päättää osallistumisestaan tutkimukseemme. Kysyimme lupaa haastatella Työvalmennussäätiö Tekevän MaMu -palvelun asiakkailta. Lupa-asiakirjassa (ks. liite 3) kerroimme tutkimuksemme tarkoituksesta ja tietojen salassapidosta sekä anonymiteetistä. Koska tutkijat eivät olleet itse suorittaneet haastatteluja, aineisto oli tuntematon, jonka vuoksi siitä ei pystynyt tunnistamaan haastateltavan henkilöllisyyttä. Haastatteluun suostuneet allekirjoittivat asiakirjan. Haastateltaville kerrottiin haastattelujen tallentamisesta sanelukoneelle, jotta tutkimustulokset olisivat mahdollisimman todenmukaiset, eikä asiasisältö muuttuisi käsinkirjoitettuna. Haastateltavilla oli mahdollisuus kieltäytyä nauhoituksesta.

7.7 Tutkimustulosten analysointi

Tutkimustulosten analysointi toteutettiin sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysi on kvantitatiivisen tutkimuksen analyysimenetelmä (Tuomi & Sarajärvi 2009). Sisällönanalyysi määrittää dokumenttien sanallisen kuvauksen (Mts. 106). Se voidaan toteuttaa aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti (Mts. 95, 96). Lisäksi tutkittiin yhden MaMu – palvelun asiakkaan työllistymisprosessin etenemistä. Case – tapauksesta (ks. liite 4) henkilön tiedot eivät ole tunnistettavissa. Jatkossa viittaamme prosessiin case -nimellä.

Ennen haastattelujen analysointia, vastaukset luokiteltiin haastattelukysymysten mukaan. Vastauksista etsittiin työllistymisprosessille ominaisia ja yksilövalmentajan ja asiakkaan väliseen dialogiin perustuvia piirteitä. Analysoimme vastauksia teorialähtöisesti. Teorialähtöinen analyysi perustuu teoriaan, malliin tai auktoriteettiin (Mts. 97). Tutkimusanalyysi tukeutuu Moxleyn Case Management – teorian palveluohjauksen prosessikuvaukseen sekä palveluohjaajan rooleihin.

Haastattelukysymykset muotoiltiin maahanmuuttajille helposti ymmärrettäviin kieliasuihin. Haastattelutilanteessa pyrittiin välttämään vaikeasti ymmärrettäviä suomenkielisiä käsitteitä. Yksilövalmentaja korvattiin henkilön omalla etunimellä, jotta haastateltavat ymmärtäisivät kysymykset oikein. Tarvittaessa kysymyksiä tarkennettiin apukysymyksillä sekä käytettiin tulkkia.

Jokainen haastateltavista tunsi yksilövalmentajat ja kokivat heidät luotettaviksi. Varmistuaaksemme, että haastateltavat olivat ymmärtäneet esimerkiksi luottamuksen käsitteen etnisestä taustasta huolimatta samalla tavalla, pyydettiin haastateltavaa määrittelemään luottamuksen ilmentymän käytännössä.

V: Luulen, että luotan. Kaikissa tärkeissä asioissa, joita esimerkiksi keskustelen luotan siihen että ne ei mee muualle. ja niiku esimerkiksi tänä päivänä kun sanoit, että tämä säilyy luottamuksellisena, niin luotan siihen. (Haastateltava 6)

TAULUKKO 1. Tutkimustulokset työllistymisprosessivaiheiden mukaan

Työllistymisprosessin aloittaminen Tavoitteiden asettaminen	Alkukartoitus Taustatiedot Tavoitteet Mielenkiinnon kohteet
Kuntoutussuunnitelman laatiminen	Valmennussuunnitelman laatiminen asiakkaan vastualueet yksilövalmentajan vastualueet
Kuntoutustoimenpiteet	Toimenpiteet töiden etsiminen työharjoittelut kouluttautuminen
Kuntoutussuunnitelman seuranta	Seuranta tavoitteiden eteneminen kuntoutustoimenpiteiden tarkistaminen
Kuntoutussuunnitelman toteutuminen	Arviointi Kuntoutustoimenpiteiden arviointi tavoitteisiin yltäminen mahdolliset uudet tavoitteet
Asiakkuuden päättyminen	Työllistyminen

Seuraavissa luvuissa tarkastelemme teemoittain tutkimuksen tuloksia. Tutkimuksen tulokset esitetään Moxleyn Case Management – teorian mukaisesti. Haastatteluista on etsitty Moxleyn teoriaan liittyviä piirteitä.

7.7.1 Taustatiedot

Tutkimusjoukosta 41 % oli naisia ja 59 % miehiä. Nuorin oli 19 -vuotias. ja vanhin 51 -vuotias. Haastateltavien keski-ikäsi muodostui 34,5 vuotta. Joukko oli kotimaansa ja koulutustaustansa perusteella heterogeenistä. 65 % oli kotoisin Aasiasta, 29 % Eu-

roopasta ja 6 % tuli Afrikasta. Suomessa asuttu aika vaihteli haastateltavien kesken puolestatoista vuodesta 15 vuoteen, keskimäärin 7,25 vuotta. Kaksi haastateltavista oli suorittanut yliopistotason tutkinnon, ammattitutkinnon oli suorittanut kuusi maahanmuuttajaa, yhdellä oli lukiotausta ja loppuilla peruskoulun päättötodistus ja suomen kielen kursseja sekä muita maahanmuuttajille suunnattuja kursseja Jyväskylän Kristillisessä opistossa. Yhdellä haastateltavista ei ollut minkäänlaista koulutusta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää maahanmuuttajien työllistymisprosessin eri vaiheita MaMu – palvelussa. Teemahaastattelun tutkimustuloksista kävi ilmi haastateltavien polun osa-alueet ja vaiheet kohti työllistymistä.

7.7.2 Alkukartoitus ja tavoitteiden asettaminen

Asiakkaat olivat ohjautuneet MaMuPlus- ja MaMuNu – projekteihin Työvoimatoimiston, sukulaisten ja puskaradion kautta. Ensikohtaamista yksilövalmentajien kanssa he kuvasivat lämminhenkisiksi. Kolme haastateltavista kertoi saaneensa tiedon Tekevän palveluista Työ- ja Elinkeinotoimistosta, kaksi haastateltavista löysi tiensä palveluihin perheen jäsenen kautta ja yksi mainitsi tiedonlähteeksi kaverin. Case – kuvauksessa (ks. liite 4) asiakas ohjautui MaMu – palveluihin Työvoimatoimiston ja Työvoimapalvelun (TYP) kautta.

Asiakkuus projekteissa lähti käyntiin tutustumalla asiakkaiden taustatietoihin ja työhistoriaan. Viisi haastateltavista mainitsi aloittaneensa toiminnan yksilövalmentajan kanssa taustatietojen selvittämällä. Taustatietojen selvittämällä tarkoitetaan, että yksilövalmentaja keskusteli maahanmuuttajan kanssa hänen aikaisemmista työkokemuksista ja koulutuksista. Kaksi haastateltavista kertoi yksilövalmentajan asettaneen yhdessä haastateltavan kanssa tavoitteet prosessille. Hakulomakkeiden ja sopimusten täyttäminen ensimmäisellä tapaamiskerralla muistui neljän haastateltavan

mieleen. Lisäksi haastatteluista kävi ilmi yksittäisiä asiakkuuden käynnistämistoimenpiteitä, kuten Tekevän valmennusyksiköihin tutustumista, työharjoittelupaikan etsimistä sekä Tekevän yksiköistä että avoimilta markkinoilta. Case – esimerkissä (ks. liite 4) asiakkuus käynnistyi myös alkukartoituksella, jossa yhtenä osana oli terveystarkastus. Terveystarkastuksessa ilmeni, että asiakas sairastaa nivelreumaa. Yksilövalmentaja ohjasi asiakkaan työvoimatoimistoon keskustelemaan mahdollisuudesta hakea ammatillista kuntoutusta. Työvoimatoimistosta asiakas palasi kuntouttavan työtoiminnan tuella MaMu – palvelun valmennusyksikköön.

Yksilövalmentajan ja asiakkaan kohtaaminen tapahtui dialogisessa vuorovaikutussuhteessa, jossa yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen rakennettiin tavoitteet työllistymis- tai koulutuspolulle. Haastateltavat kertoivat konkreettisin esimerkein miten asiakassuhde sai alkunsa.

V: Niin ja silloin alussa, kun mä tulin mä ota menin (yksilövalmentajan nimi) luokse ja sitten (yksilövalmentajan nimi) otti mun yhteystiedot ja sitten tota hetken päästä tai viikon päästä hän tota otti minuun yhteyttä ja sitten hän esitteli mulle tota (palveluohjaajan nimi) nimisen henkilön ja sitten sen jälkeen (palveluohjaajan nimi) sanoi pystytkö tekemään työharjoittelua ollenkaan oletko valmis siihen sanoin kyllä ja sitten viikon päästä kutsui hän minut ja sitten täytettiin lomaketta ja mä aloitin sillä kokoonpanon puolella sitten työharjoittelun. (Haastateltava 4)

V: No tosiaan niiku, jos puhutaan miten mä tutustuin tähän Tekevään. Tota oli just silloin vaihe mulla niiku mä olin niiku mulla ei ollu mitään oikeestaan. Sit kaveri oli Tekevällä se oli tuolla Laukaantiellä Mikähän sen nimi olikaan? Siellä mä olin tekemässä rakennustyötä, koska mua ylipäätään kiinnostaa nää rakennukset ja sitten tota niin sit se suositteli niiku vois tulla käymään ja puhumaan. Ja tota mä olin nähny (yksilövalmentajan nimi) paljon ihan kaikkee varsinkin hän on mun äitin kanssa tekemisissä ja tota sitä kautta sit mä pikkuhiljaan sit mä soitin (yksilövalmentajan nimi) ja me nähtiin sanoin sitten tilanne ja sitte ruvettiin töihin. (Haastateltava 5)

V: Minun mies vei minut tonne työvoimatoimistoon, ja sieltä he neuvoivat tänne tai ohjasivat tänne Tekevään. He kysyivät olisinko halukas tulemaan tänne töihin ja sitten sovimme siitä. (Haastateltava 6)

7.7.3 Kuntoutussuunnitelman laatiminen

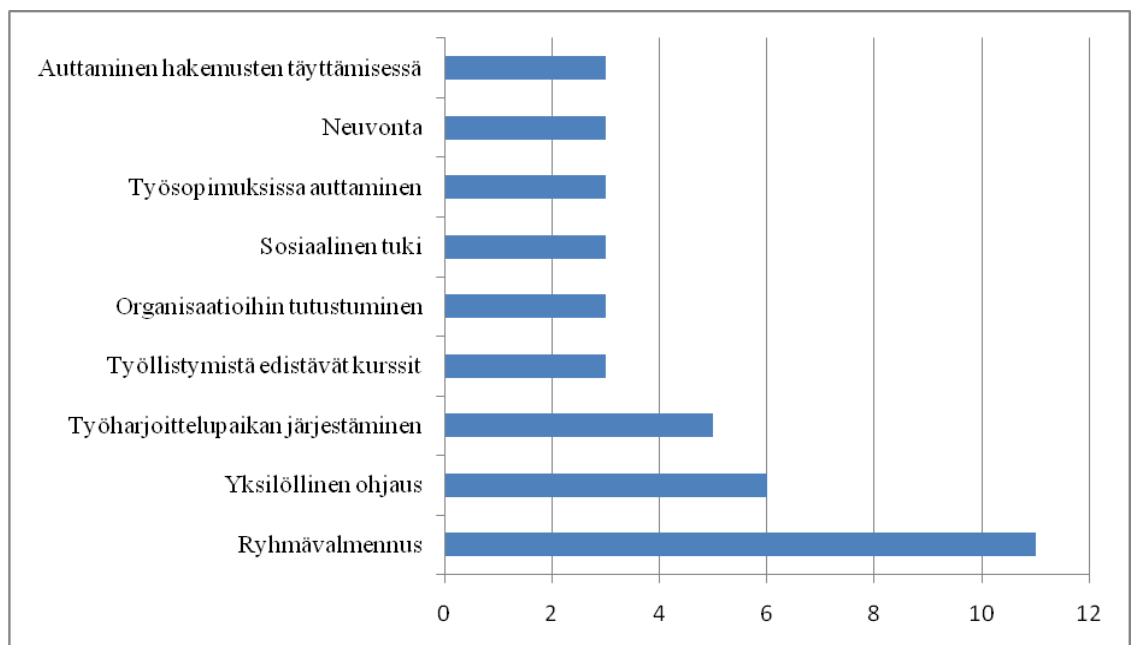
Alkuhaastattelujen ja taustatietojen kartoittamisen jälkeen, yksilövalmentajat laativat yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen henkilökohtaisen kuntoutussuunnitelman tavoitteineen. Kukaan haastateltavista ei maininnut kuntoutussuunnitelmaa yhtenä prosessin toimenpiteistä. Saatuihin tuloksiin voi vaikuttaa kuntoutussuunnitelmaan viittaavan kysymyksen puuttuminen haastattelurungosta. Toisen opinnäytteentekijän harjoittelukokemukseen pohjaten, yksilövalmentajat kirjaavat tavoitteet itselleen muistiin säätiön raportointiohjelmaan. Varsinaisesti asiakkaat eivät ole mukana kirjaamassa niitä. Haastateltavat eivät luultavasti tämän vuoksi osanneet mainita kuntoutussuunnitelman laatimisesta haastattelutilanteessa. Kuitenkin yhteisissä tapaamisissa asiakkaan kanssa yksilövalmentaja kertoo tavoitteet ja toimenpiteet, sillä monet eivät välttämättä osaa lukea tai kirjoittaa suomen kielellä.

Haastatteluista kävi ilmi että yksilövalmentajien tarjoama tuki oli tarpeeksi intensiivistä ja antoi tilaa omaan yrittämiseen, käytännössä oppimiseen sekä mahdollisti henkilökohtaisen kehittymisen työnhakuprosessissa. Ilman tukea he eivät uskoneet saavuttavansa yhtä hyviä tuloksia. Ainoastaan yksi haastateltavista mainitsi liiallisesta tuen määrästä.

Case – asiakkaalle (ks. liite 4) laadittiin yhteistyössä Kansaneläkelaitoksen (KELA) kanssa kuntoutussuunnitelma, josta kävi ilmi kuntouttavan työtoiminnan periaatteet, tavoitteet ja toimenpiteet. Kuntouttava työtoiminta pitää sisällään kuuden tunnin mittaiset työpäivät viitenä päivänä viikossa. Asiakas nimesi tavoitteekseen löytää työmuodon, jota olisi mahdollista toteuttaa nivelreumasta huolimatta.

7.7.4 Kuntoutustoimenpiteet

Haastateltavat kertoivat mitä he käytännössä olivat tehneet yksilövalmentajien sekä opiskelijaharjoittelijoiden kanssa. (ks. kuvio 3) Asiakkaat mainitsivat tehneensä tutustumiskäyntejä maahanmuuttajille suunnattuihin projekteihin, oppilaitoksiin, Jyväskylän kaupungin palveluihin, kulttuuriin ja työllistymis- ja kouluttautumismahdollisuuksiin. Yksilövalmentajat auttoivat maahanmuuttajia elämänhallinnan eri osa-alueilla ja integroitumaan suomalaisen työkuulttuurin vaatimuksiin kertomalla suomalaisen työelämän hyvistä käytänteistä.



KUVIO 3. Työllistymistä edistävät kuntoutustoimenpiteet työllistymisprosessin aikana asiakkaiden kuvaamana.

Haastateltavista 6 % kertoi saaneensa ohjausta ja neuvontaa työelämään liittyvissä kysymyksissä. Kolmessa tapauksessa (6 %) mainittiin osallisuudesta atk – kurssille ja hygieniapassikoulutukseen, jotka edistivät yksilöiden työllistymismahdollisuuksia. Ryhmävalmennuskerroilla valmistauduttiin muun muassa työhaastattelutilanteisiin. Suurin osa (23 %) mainitsi ryhmävalmennuksen yhtenä työllistymisprosessin toimen-

piteenä, kun haastateltavilta kysyttiin mitä he olivat tehneet yksilövalmentajien kanssa.

Case – tapauksessa (ks. liite 4) kuntoutusta edistävänä toimenpiteenä yksilö-, ryhmä-, ja työvalmennuksen lisäksi oli kipupäiväkirjan pitäminen. Asiakas koki ryhmävalmennuksesta saamansa sosiaalisen tuen tärkeäksi. Ryhmävalmennuksen aikana tehty tutustumiskäynti suomalaiseen työelämään nousi ratkaisevaksi suunnannäyttäjäksi asiakkaan työllistymisprosessin kulussa. Tutustumiskäynnit kohdistuivat päiväkoteihin ja vanhusten palvelukoteihin. Asiakkaan kulttuuritaustasta nousi ihmetys suomalaisten tavasta siirtää ikääntyneet maksullisiin hoivalaitoksiin. Työelämään valmentautumista lähdettiin toteuttamaan vanhusten palvelukodissa kuntouttavan työtoiminnan asettamin kriteerein.

Maahanmuuttajat olivat saaneet apua myös yksityiselämän eteen nousseissa ongelmassa, kuten asunnon etsimisessä. Haastateltavista 6 % mainitsi saaneensa sosiaalista tukea yksilövalmentajilta. Haastattelu tuloksista käy ilmi, että yksilöllinen ohjaus (13 %) ja työharjoittelupaikan järjestäminen (10 %) olivat tärkeimpiä yksittäisiä toimenpiteitä heti ryhmävalmennuksen jälkeen, joita he olivat tehneet yksilövalmentajan kanssa. Yksi haastateltavista oli kokenut tärkeäksi yksilövalmentajan käynnit työpaikalla. Kuten yllä olevasta kaaviosta voi lukea, muita yksittäisiä haastateltavien mainitsema interventioita olivat organisaatioon tutustuminen (6 %), työsopimuksissa auttaminen (6 %), työpaikan järjestäminen (2 %).

V: Mita minä olen tehnyt? Tottakai (yksilövalmentajien nimet) auttoivat paljon minua esimerkiksi jos tarvitsi työpaikan työ tai työharjoittelupaika ja aina etsivät verkossa tai käyvät maahanmuuttajan kansa katsomassa töisä tarvitaanko tämä henkilö tai työharjoittelussa tarvitaanko työharjoittelu tekijä tämä suomeksi siis kaiva maahanmuuttaja kansa jos tarvita apua kaupungissa etsimässä työharjoittelupaikka tai työpaikka.(Haastateltava 9)

MaMu – palvelu ja yksilövalmentajien tarjoama tuki koettiin tärkeäksi maahanmuuttajien keskuudessa. Erityisesti yksilövalmentajien positiivisuus ja ammattitaitoinen neuvonanto tekivät vuorovaikutuksesta ja asioiden hoitamisesta miellyttävää. Haastateltavat kokivat, että yksilövalmentajat eivät olleet tehneet heidän puolestaan asioita vaan heillä pysyi asiantuntijuus ja päätäntävalta omaan tulevaisuuden kuvaan.

V: --ku sä yrität niiku taputtaa et sä yhdellä kädellä pysty sä tarviit toisen. elikkä(yksilövalmentajan nimi) on niiku mun toinen käsi mitä se voi antaa mulle niiku tietä ja mä meen sitä tietä elikkä se jotenkin ohjaa sitä mulle niiku mistä kautta sä pääset --.(Haastateltava 5)

7.7.5 Kuntoutussuunnitelman seuranta ja toteutuminen

Työharjoittelu – ja työelämänvalmennusjakson aikana yksilövalmentaja, työnantaja/työvalmentaja sekä työharjoittelija pyrkivät pitämään valmennuspalavereja säännöllisin väliajoin. Palavereissa arvioidaan harjoittelijan kehittymistä ja työskentelyä työharjoittelun aikana. Palautteenannossa lähtökohtana on keskittyä onnistuneisiin tapahtumiin ja esiinnoisseisiin kysymyksiin. Työharjoittelun aikana voi selvittää erilaisia fyysisiä tai psyykkisiä esteitä toimia kyseisellä alalla, jolloin tavoitteita joudutaan asettamaan uudelleen. Haastatteluista ilmeni yksilövalmentajien vierailut työpaikoilla. Vierailuiden tarkoituksena oli tarkkailla maahanmuuttajan toimintaa työyhteisössä sekä keskustella työnantajan tai työvalmentajan kanssa asiakkaan soveltuvuudesta ja ammattitaidosta kyseiselle alalle. Suurin osa haastateltavista ei osannut nimetä valmennuspalaveria osaksi työllistymisprosessia.

Eräissä haastattelussa haastateltava kertoi, kuinka hänen ensimmäinen työharjoittelupaikkansa ei tuntunut omalta ja kuntoutussuunnitelman tavoitteita jouduttiin tarkistamaan ja suuntaamaan uuden työharjoittelukokeilun kautta kohti aiemmin asetettua päämäärää. Vaikka työharjoittelukokemus ei aina olisikaan onnistunut, tuo se lisätietoa asiakkaalle itselleen omista kiinnostuksen kohteista tulevaisuuden työelämässä.

Case – tapauksessa (ks. liite 4) työvalmennus jakso johti yksilövalmentajan kanssa keskusteluun mahdollisen lähihoitajatutkinnon suorittamiseen erityisoppilaitoksessa. Tutkinnon suorittaminen ei ollut asiakkaan elämäntilanteessa mahdollista koulun sijaitessa eri paikkakunnalla. Työelämävalmennusta jatkettiin vanhusten palvelukodissa ja uusi valmennuspalaveri sovittiin työelämävalmennusjakson loppuun.

Seuraava tilannekatsaus toteutettiin hyödyntämällä moniammatillista osaamista verkostopalaverissa, jossa käytiin läpi asiakkaan tuntemukset työvalmennusjaksosta vanhusten palvelukodissa. Palaverissa ilmeni asiakkaan halu kokeilla osaamistaan ravintola-alalla. Työllistymistä edistävänä toimenpiteenä asiakas suoritti hygieniapassin. Kuntouttavan työtoiminnan yksi kriteeri on työnteko voittoa tavoittelemattomassa yrityksessä. Yksilövalmentaja löysi sopivan kahvilan, mutta kahvilalla ei ollut varaa palkata työnohjaajaa. Samaan aikaan asiakas täytti yhdessä yksilövalmentajan kanssa hakemuksen lähihoitajan oppisopimuskoulutukseen. Koulun pääsyn esteeksi muodostui heikko suomen kielen taito. Asiakkaan kanssa päädyttiin kokeilemaan lähihoitajan työtä päiväkodissa. Työlle ominaiset olosuhteiden vaihtelut lisäsivät nivelreuman aiheuttamia kipuja, jolloin vanhustyö osoittautui parhaaksi havaituksi vaihtoehdoksi työelämään siirtymisessä. Saattaen vaihtaen projekti mahdollisti asiakkaan asteittaisen ammattitaidon lisäämisen kohti oppisopimuskoulutusta.

7.7.6 Asiakkuuden päättymisen

Ideaalitilanne asiakkuussuhteen päättymiselle olisi maahanmuuttajan työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Todellisuudessa asiakkuus päättyy usein työharjoittelu- tai palkkatukijakson loppumiseen, koska maahanmuuttaja on käyttänyt kaikki mahdolliset työharjoittelukuukaudet (Työharjoittelu ja työelämävalmennus 2010). Palkkatukijaksojen nollaantuessa maahanmuuttaja tippuu usein tyhjän päälle, kun työnantajat eivät halua palkata maahanmuuttajaa normaaliin työsuhteeseen täydellä palkalla. Haastatteluissa ilmeni, että maahanmuuttajilla on riski joutua työharjoittelukierteeseen. Vaarana on, että työharjoittelujaksot käytetään loppuun, eivätkä ne enää uu-

siudu. Työnantajilla on suurempi kynnys palkata maahanmuuttaja suoraan normaaliin työsuhteeseen.

Hyvän luottamussuhteen ansiosta asiakkailta säilyy usein kontakti yksilövalmentajiin valmennussuhteen päättymisen jälkeen. Haastateltavat kertoivat säännöllisin väliajoin soittavansa yksilövalmentajille mahdollisista vapaista työpaikoista.

7.7.7 Haastateltavien kokemus yksilövalmentajien roolista

Haastateltavat totesivat yksimielisesti MaMu – palvelun tärkeäksi työllistymistä edistäväksi tekijäksi. Perusteita väitteelle löytyi runsaasti. Haastateltavat kokivat, että yksilövalmentajilla oli paljon hiljaista tietoa eri työnhakukanavista ja ammattitaitoa työläinsäädännöstä. Maahanmuuttajat tunsivat tärkeäksi, että yksilövalmentajat puhuivat heidän puolestaan, koska he kokivat oman suomenkielentaitonsa riittämättömäksi. MaMu – palveluun osallistuminen koettiin helpoksi ja sosiaalista verkostoa rikastuttavaksi. Tyytyväisyyttä herätti yksilövalmentajien työpanos ja positiivinen elämän asenne. Maahanmuuttaja nuoret kokivat tärkeäksi saada työkokemusta ja onnistumisen elämyksiä valmennusyksiköissä.

V: -- Täällä on pari meitä jotka ei mee kouluun, mutta se on hyvä, ei mee kouluun mä en tiää miksi, nämä nuoret, niin on hyvä vaihtoehto olla täällä. (Haastateltava 12)

Tuen saaminen ei rajoittunut ainoastaan työhön liittyviin kysymyksiin vaan ohjausta oli saatavilla myös arkipäivän haasteisiin. Haastateltavat uskoivat työllistyvänsä todennäköisemmin yksilövalmentajien avustuksella, jolloin yksilövalmentajat toimivat niin sanottuina takaajina työnantajille työnhakutilanteessa tuoden asiakkaan kyvyt esiin.

V: -- mulleki kävi sama yks juttu ku hain koulutukseen nii ne ei ottanu sinne niiku nimen perusteella, että ne luuli, että en osannu ollenkaan suomeen. Ne ei ottanu mua ollenkaan siihen. (...) ja (...) ne soittaa siihe kouluun ja sanoo kuka osaa suomea ja kuka ei-- . (Haastateltava 2)

7.7.8 Vuorovaikutussuhde ja luottamuksen rakentaminen

Kuntoutusprosessissa luottamuksellinen työote luo pohjan onnistuneelle asiakassuhteelle. Molemminpuolinen luottamus rakentuu vähitellen prosessin edetessä. Asiakkaiden tunne siitä, että heidän mielipiteensä ovat arvokkaita ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa asioiden kulkuun lisäävät luottamusta yksilövalmentajiin. Asiakkaat kuvasivat luottamustaan yksilövalmentajiin: henkilökohtaiset asiat eivät joudu ulkopuolisten ulottuville, annetut lupaukset lunastetaan ja kohtaaminen on ennakkoluulotonta. Luottamuksen toimiessa vastavuoroisesti, palaute voidaan antaa rehellisesti hyvää tarkoittaen.

V: Minä luotan heihin, heihin puheensa ja lupauksiinsa, koska ne ovat tota momentissa sairauden tilanteessa ovat auttaneet ja puheet ovat pitäneet paikkaansa-- . (Haastateltava 4)

V: mun pitää tuntee eka jotain sit mä luotan -- huomaahan sen ihmisestä, et niiku jos joku oikeesti niiku tekee töitä huolella ja se välittää niiku asiakkaista se on kyllä niiku ihan merkittä-- . (Haastateltava 5)

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena on saada maahanmuuttajan työllistymisprosessin eri vaiheet ja yksilövalmentajan rooli näkyviksi MaMuPlus- ja MaMuNu – projekteissa Työvalmennussäätiö Tekevällä. Lisäksi tutkimuksessa haluttiin selvittää yksilövalmentajan roolin vaikuttavuutta asiakkaiden työllistymisessä. Sekä yksilövalmentajan rooli

että työllistymisprosessin vaiheistaminen tukevat toisiaan. Tutkimuksen merkittävyyttä korostaa asiakaslähtöisyys prosessikuvauksessa sekä yksilövalmentajien työtehtävien määrittäminen asiakassuhteessa. MaMu – palveluun on aiemmin valmistunut kaksi opinnäytetyötä. Toinen käsittelee maahanmuuttajien kokemuksia yksilö- ja ryhmävalmennuksesta ja syksyllä 2009 valmistunut opinnäytetyö on kuvaus nuorten pienryhmän toiminnasta. Opinnäytetyömme tuo näkyväksi työllistymisprosessin vaiheet kirjallisena tuotoksena. Muista opinnäytetöistä poiketen, työmme tutkimustuloksista selviää yksilövalmentajan merkittävyys maahanmuuttajien työllistymisessä. Maahanmuuttajien työllistymistä on tutkittu erityisesti pääkaupunkiseudulla. Vuosina 1989 – 1993 Annika Forsander tutki Suomeen muuttaneiden ulkomaalaisten työmarkkina aseman muuttumista yhteiskunnassa. Tilastokeskuksen vuonna 2005 julkaisema raportti maahanmuuttajien elämästä Suomessa tuo esiin maahanmuuttajien kohtaamat haasteet ja ongelmat työelämässä. Helsingissä, Vantaalla ja Espoossa toteutetun Majakka Beacon – hankkeen tarkoituksena oli edistää maahanmuuttajien työllistymistä ja kehittää uusi toimintamalli tukemaan heidän kuntoutumistaan. Kyseiset tutkimukset tukevat opinnäytetyöstämme saamia tuloksia. Opinnäytetyö ei tuo tuloksiin uutta tietoa vaan vahvistaa maahanmuuttajien kohtaamia haasteita suomalaiseen työelämään siirtymisessä. Opinnäytetyöstä selviää että ongelmat eivät ole vain pääkaupunkiseudulla asuvilla maahanmuuttajilla vaan havaittavissa myös Jyväskylässä.

Yksi kuntoutusohjaajan tärkeimmistä tehtävistä on asiakkaan rinnalla kulkeminen ja oikeiden palveluiden piiriin saattaminen. Asiakkaan kohtaaminen vaatii dialogista vuorovaikutustaitoa ja palvelujärjestelmän sekä asiakkaan oikeuksien tuntemista sosiaalietuuksien suhteen. Tutkimustuloksista selvisi MaMu – palvelun asiakkaiden korostunut tuen tarve yhteiskunnan toimintamallien ymmärtämiseen ja vaivattomaan palvelujärjestelmässä toimimiseen. Tulokset osoittavat dialogiin perustuvan vuorovaikutussuhteen merkityksellisyydestä MaMu – palvelussa, asiakkaan ja yksilövalmentajan välisen luottamussuhteen muodostamisessa. Asiakkaan luottamuksen saavuttaminen auttaa ymmärtämään hänen etnisen taustansa asettamia rajoituksia ja vahvuuksia. Perheen ja sosiaalisen verkoston merkitys asiakkaan kouluttautumisessa, työnhaussa ja sopeutumisessa yhteiskuntaan ovat osa asiakkaan kokonaisval-

taista kuntoutusprosessia. Haastateltavat kertoivat yksilövalmentajan toimivan heidän asioidensa puolestapuhujana ja tärkeänä tukihenkilönä työnhaussa ja ammatin etsimisessä. Edellä mainitut asiat ovat osa kuntoutusohjaajan ammattitaitoa kuvaavia kompetensseja.

Maahanmuuttajat tarvitsevat henkilökohtaista tukea ja ohjausta työllistyäkseen avoimille työmarkkinoille. Ohjauksessa tulee hyödyntää moniammatillista osaamista sekä dialogista vuorovaikutusta. Yksi tärkeimmistä ohjaajan ominaisuuksista on asiakkaan aktiivinen kuuntelu. Haastatteluiden tuloksista ilmeni työn teon tärkeys maahanmuuttajien arvoasteikossa. Teemahaastattelusta nousi esiin prosessikuvauksen eri vaiheet, koetut yksilövalmentajan työtehtävät sekä luottamuksen merkitys vuorovaikutuksellisessa dialogissa. Ryhmävalmennus tuli esille kaikissa haastatteluissa. Ryhmävalmennus luo puitteet sosiaaliselle kanssakäymiselle muiden valmennettavien ja yksilövalmentajien kanssa. Yhdessä muiden valmennettavien kanssa asiakkaalla on mahdollisuus harjoitella suomen kieltä luonnollisessa ja turvallisessa ympäristössä. Yksilövalmentajan osallisuus ryhmävalmennukseen auttaa maahanmuuttaja-asiakasta näkemään hänet erilaisessa toimintaympäristössä, mikä edesauttaa luottamuksen syntyä ja muurien murtumista. Tällöin asiakkaan on helpompi lähestyä yksilövalmentajaa. Koska ryhmävalmennuksessa tutustutaan suomalaiseen koulutusjärjestelmään ja suomalaisiin kansanperinteisiin, maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan nopeutuu.

Kaikki haastateltavat korostivat luottamuksen merkitystä keskustelujen lähtökohtana. Vaitiolovelvollisuus koettiin luottamuksen merkiksi. Haastateltavat kertoivat pystyvänsä hoitamaan henkilökohtaisia asioitaan yksilövalmentajien kanssa. Ennakkoletuksistamme poiketen, yksilövalmentajan sukupuolella ei ollut vaikutusta kanssakäynnissä. Maahanmuuttajien erilaisten etnisten taustojen vuoksi oletimme yksilövalmentajan sukupuolella olevan merkitystä tasavertaisen kumppanuuden saavuttamisessa. Vaitiolovelvollisuus ja anonymiteetin takaaminen asiakastyössä ovat laissa määriteltyjä eettisiä velvollisuuksia sosiaali- ja terveysalalla. Maahanmuuttajan heikko suomen kielen taito tuo haasteita itsenäiseen toimintaan yhteiskunnassa. Tutki-

mustuloksista on nähtävissä, että yksilövalmentajan tukea haetaan erilaisten hakulomakkeiden täyttämässä ja elämänhallinnallisissa ongelmissa.

Työllistymisprosessin vaiheiden johdonmukainen eteneminen on luettavissa haastattelu analyysistä. Vaiheet eivät tulleet esille sellaisinaan haastateltavien puheissa vaan peilasimme asiakkaiden mainitsemia käytännössä tehtyjä toimenpiteitä opinnäytetyössä käytettyihin teorioihin. Sisällönanalyysistä voidaan esittää asiakassuhteiden yksilöllisyys. Yksilöllisyys näkyy henkilökohtaisissa tavoitteen asetteluissa, kuntoutussuunnitelmassa ja – toimenpiteissä. Jokaisella asiakkaalla oli omannäköisensä työllistymisprosessi.

Kumpikin meistä teki keväällä 2009 neljän kuukauden mittaisen harjoittelun maahanmuuttajaprojekteissa, joiden tavoitteena on parantaa vaikeasti työllistyvien maahanmuuttajien työmarkkina-arvoja. Olimme yhtä mieltä siitä, että opinnäytetyön olisi hyvä olla työelämälähtöinen. Tekevän MaMu – palvelusta tuli tilaus opinnäytteestä, joka toisi esille työllistymisprosessin vaiheet. Päädyimme tekemään opinnäytetyön yhdessä. Parityöskentelyn hyödyiksi katsoimme asioiden pohtimisen useista eri näkökulmista sekä laajemmat tietokannat.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja saa runsaasti huomiota mediassa. Keskustelua on käyty työperäisen maahanmuuton tarpeesta Suomessa. Räjähdysmäisesti ikääntyvien määrän lisääntyminen ja syntyvyyden pieneneminen Suomessa aiheuttavat tulevaisuudessa työvoimapulaa. Uhkakuva työvoiman riittämättömyydestä on herättänyt keskustelua lisäresurssien tuomisesta ulkomailta Suomeen. Ajatuksena on ollut ulkomaisen työvoiman tuomisesta erityisesti sosiaali- ja terveysaloille. Kuitenkin laman vuoksi useat suomalaiset ovat lomautettuina tai irtisanottuina. Ulkomaisen työvoiman palkkaaminen onkin kyseenalaista työttömien määrän lisääntyessä. Pelko siitä, että maahanmuuttajat vievät työpaikat suomalaisilta voi osaltaan lisätä rasismia ja ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan. Maahanmuuttajilla on myös riski jou-

tua halpatyövoimaksi, jossa työehdot eivät vastaa Suomen lainsäädäntöä. Tämä voi johtaa kaksien työmarkkinoiden syntymiseen.

Opinnäytetyömme käynnistyi nopeasti keväällä 2009 tiedonkeruu vaiheella sekä mahdollisen tutkimusongelman hahmottelulla. Lähestyimme opinnäytetyön työvaiheita epäloogisessa järjestyksessä suorittamalla MaMu – palvelun asiakkaille haastattelut ennen riittävää teoriapohjaa. Tämä on syytä ottaa huomioon arvioidessa tutkimuksen luotettavuutta ja vaikuttavuutta. Jälkiviisaana voimme todeta, että haastattelurungon kysymykset olisi ollut hyödyllistä muotoilla enemmän prosessikuvausta tukeviksi. Haasteellista haastatteluissa oli löytää yhteisiä käsitteitä haastateltavan ja haastattelijan välille. Tutkimustuloksia analysoidessamme emme voikaan olla täysin varmoja, että haastateltavat ovat ymmärtäneet kysymykset yhtenevästi meidän kanssa.

Haastatteluiden jälkeen aikataulutimme litteroinnin kesälle 2009, sekä jaoimme teorian puoliksi. Alkuinnostusta seurasi hiljainen vaihe. Opinnäytetyömme valmistuminen pitkittyi toisen meistä muuttaessa toiselle paikkakunnalle opiskelemaan uutta tutkintoa ja toisen suorittaessa syventävää harjoitteluaan ulkomailla. Aika opinnäytetyön tekemiseen oli kummankin taholta tiukoilla. Jouluna 2009 aloimme uudelleen aktiivisesti työstää opinnäytetyötä. Keväällä 2010 kokoonnuimme viikonloppuisin intensiivisesti kirjoittamaan ja kasaamaan työtämme.

Olemme kasvaneet opinnäytetyöprosessin edetessä sekä henkisesti että ammatillisesti. Opinnäytetyö toimi jatkona harjoitteluihimme ja syvensi tietoa palveluohjauksesta, maahanmuuttajista ja kuntoutusohjaajan työstä käytännössä. Työ maahanmuuttajien parissa on avartanut elämänkatsomustamme ja osaltaan lieventänyt aiempia ennakkoluulojamme. Asettuminen maahanmuuttajan asemaan on auttanut katsomaan asioita ja palvelujärjestelmän monimutkaisuutta heidän silmillään. Opinnäytetyö prosessina vaati meiltä pitkäjänteisyyttä ja uskoa itseen loputtoman työmäärän varjostaessa päiviä. Prosessi kasvatti luonnetta vaatien itsekuria sekä päättä-

väisyyttä saattaa työ loppuun muiden projektien ohessa. Yhteenvetona voimme todeta oppineemme kantapään kautta tutkimussuunnitelman merkityksen koko opin- näytetyön sujuvuuden kannalta. Virheet matkan varrella eivät mielestämme ole menneet hukkaan, vaan koemme oppineemme niistä mitä asioita tutkimusta suunnitellessa tulee ottaa huomioon ja missä järjestyksessä tutkimus etenee.

Opinnäytetyötä tehdessä jatkotutkimusaiheeksi nousi yrityksissä tehtävän valmen- nuksen vaikuttavuuden tutkiminen maahanmuuttajien työllistymisessä verrattuna valmennusyksiköissä tapahtuvaan valmennukseen. Olisi mielenkiintoista tutkia, kuin- ka maahanmuuttaja-asiakkaat kokevat työvalmennuksen yrityksissä. Onko mielek- käänpää tai merkityksellisempää olla valmennussuhteessa yrityksessä, jossa on mah- dollista saada jatkuvuutta työsuhteeseen ja luoda kontakteja työnantajaan, kuin teh- dä valmennusta valmennusyksikössä.

LÄHTEET

- Arajärvi, P. 2009. Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannatinloukut. Sisäasiainministeriön julkaisu 2/2009. Helsinki.
- Forsander, A. 2002. Luottamuksen ehdot. Maahanmuuttajat 1990 – luvun suomalaisilla työmarkkinoilla. Väestöliiton väestötutkimuslaitos D 39/ 2002 Väestötutkimuslaitos. Väestöliitto. Helsinki: Vammala Kirjapaino Oy.
- Grossberg, L. 1995. Mielihyvän kytkennät. Risteilyjä populaarikulttuurissa. Tampere: Vastapaino.
- Halttunen H. 2008. Eteenpäin on Tekevän mieli. Teoksessa Tekevän vuosikymmen 1998–2008. Toim. Siukkola, A. E.R-Paino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Härkäpää, K. & Järvikoski, A. 2004. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.
- Härkäpää, K. 2005. Maahanmuuttajien työllistymisen ja kuntoutuksen palvelumallien kehittäminen. Kuntoutus 28,2, 1-6.
- Härkäpää, K. 2005. Tuetun työllistämisen periaatteet ja tuloksellisuus. Teoksessa Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Majakka – Beacon - hankkeen loppuraportti. Toim. Härkäpää, K. & Peltola, U. Helsinki: Yliopistopaino.
- Jaakkola, M., Mannila, S. & Reuter, A. 2005. Maahanmuuttajien resurssit Suomen työmarkkinoilla. Kuntoutus 28, 2,7–22.
- Jokisaari M. 2005. Työelämään siirtyminen. Vuorovaikutus tavoitteellisen toiminnan sosiaalisen pääoman ja työelämän välillä. Teoksessa Mikä meitä liikuttaa. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Toim. Nurmi, J-E. & Salmela-Aro K. Keuruu: PS-kustannus.
- Järvikoski A. & Karjalainen, V. 2008. Kuntoutus monitieteisenä ja -alaisena prosessina. Teoksessa Kuntoutus. Toim. Kallaranta, K., Rissanen, P. & Suikkanen A. Duodecim.
- Järvikylä, M. 2009. Työ auttaisi kotoutumisessa. Suur-Jyväskylän lehti 21.3.2009, 6.
- Jyväskylä. 2010. Jyväskylä 2010. Viitattu 17.4.2010. <http://www.jyvaskyla.fi>, Info ja kartat.

Koskinen, A. Oikea työ oikealle tyypille. *Keskisuomalainen* 20.3.2009, 8.

Laasanen, A. 2008. Maahanmuuttajille kohdennettu työllistämiprojekti: MaMu - projekti 2006–2008. Loppuraportti.

Lamminaho, K. 2008. Maahanmuuttajanuorten opiskelu- ja työvalmiuksia parantava valmennus. Väkiraportti.

Lehdonvirta, J. & Peltola, U. 2005. Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen palvelumalli. Teoksessa Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Majakka – Beacon – hankkeen loppuraportti. Toim. Härkäpää, K. & Peltola, U. Helsinki: Yliopistopaino.

Lehto, M. 2009. Tuhansien uusi koti. *Keskisuomalainen* 18.4.2010, 14.

Lepola, O. 2002. Koto-maana Suomi. Kertomuksia maahanmuutosta 1999–2001. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lundel, M. 2009. Uudenlainen työvalmennus maahanmuuttajien avuksi. *Jyväskylän kaupunkilehti* 25.3.2009, 4.

Nurmi, J-E. & Salmela-Aro, K. 2005. Motivaatio elämänkaaren siirtymisessä. Teoksessa Mikä meitä liikuttaa. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Toim. Nurmi, J-E. & Salmela-Aro K. Keuruu: Ps-kustannus.

MaMu – palvelu. 2010. Työvalmennussäätiö Tekevän kotisivut. Viitattu 23.1.2010. www.tekeva.net, Valmennus, MaMu – palvelu.

Moxley, D. P. 1988. *The Practice of Case Management*. United States of America. SAGE Publications.

Moxley, D. P. 1988. *The Practise of Case Management* monistenippu. Koonnut ja suomentanut Perttinä, P. n.d.

Paananen. S. (Toim.) 2005. Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Tilastokeskus. Helsinki. Edita Prima Oy.

Peltola, U. 2005. Maahanmuuttajien työvalmennus ja tuettu työllistäminen. Teoksessa Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Majakka – Beacon – hankkeen loppuraportti. Toim. Härkäpää, K. & Peltola, U. Helsinki: Yliopistopaino.

Perttinä, P. 2007. Ohjaus, opetus ja neuvonta-kurssi: Case Managerin roolit. Kuntoutuslehtorin oppitunti 1.2.2007 Jyväskylän ammattikorkeakoulussa.

Rastas, A. 2005. Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. Teoksessa Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Toim. Ruusuvoori, J & Tiittula, L. Tampere: Vastapaino.

Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Väitöskirja. Oulun Yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta, Oulun opettajankoulutuslaitos. Viitattu 20.12.2009. <http://www.kirjasto.oulu.fi>, Käyttäytymistieteet, kasvatustiede, Oulun yliopiston kasvatustieteiden väitöskirjat.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Työharjoittelu ja työelämävalmennus. 2010. Työ- ja elinkeinotoimiston kotisivut. Viitattu 1.5.2010. www.mol.fi, Työnhakijan palvelut, työnhaku Suomessa.

Valmennus. 2009. Työvalmennussäätiö Tekevän kotisivut. Viitattu 12.5.2009. www.tekeva.net, Valmennus.

Valmennuspalvelut. 2009. Työvalmennussäätiö Tekevän kotisivut. Viitattu 12.5.2009. www.tekeva.net, Valmennus, valmennuspalvelut.

Yleistä Tekevästä. 2009. Työvalmennussäätiö Tekevän kotisivut. Viitattu 12.5.2009. www.tekeva.net, Yleistä.

LIITTEET

Liite 1: Teemahaastattelu

TAUSTATIEDOT

- ikä
- sukupuoli
- kotimaa
- koulutus/ammatti
- Suomessa asuttu aika

MAMU - PALVELU

- aloitus
- syy
- mitä tehnyt
- hyvää/huonoa

YKSILÖVALMENNUS

- mitä tehnyt
- opiskelijat
- tuki
- luottamus
- odotukset
- sukupuoli
- hyvää/huonoa

MUUT TYÖKOKEMUKSET

- parempi/huonompi verrattuna Maahanmuuttajapalveluun

TULEVAISUUS

- tulevaisuuden näkymät ja odotukset
- Itsensä kehittäminen
- itsenäisempi työnhaku
- liiallinen auttaminen

Liite 2: Haastattelukysymykset

Perustiedot:

Sukupuoli

Ikä

Kotimaa

Koulutus

Kauan olet asunut Suomessa?

1. Kuulut MaMu -palveluun. Tunnetko yksilövalmentajat ja opiskelijat? Mitä he tekevät täällä?
2. Mitä olet tehnyt yksilövalmentajien kanssa? Mitä olet tehnyt opiskelijoiden kanssa? Mitä haluaisit vielä tehdä heidän kanssa?
3. Oletko ollut muualla töissä, onko siellä ollut samanlaista palvelua?
4. Kun tulit taloon, miten aloititte? Mitä teit talossa? Kun lähdit talosta, mitä olet tehnyt?
5. Onko hyvä että Tekevällä on MaMu -palvelut? Miksi?
6. Tuntuuko että on jotain asioita, jotka pystyisit tekemään itse? Mitä?
7. Mitä vielä odostat yksilövalmentajilta ja opiskelijoilta?
8. Auttavatko yksilövalmentajat ja opiskelijat liikaa? Pystyisitkö tekemään samat asiat itse?
9. Haluaisitko että olisi mies MaMu -palveluissa työntekijänä? Miksi?
10. Luotatko yksilövalmentajiin ja opiskelijoihin? Mitä se merkitsee sinulle?

Liite 3: Lupa-anomus

Hei,

31.3.2009

Olemme Jyväskylän ammattikorkeakoulun hyvinvointiyksiköstä, jossa opiskelemme kuntoutuksen ohjaajiksi. Opintomme ovat siinä vaiheessa, että on opinnäytetyön aika.

Teemme opinnäytetyön Tekevä-säätiön MaMu -palveluista. Aiheenamme on ”Yksilövalmentajan näkymätön rooli maahanmuuttajan prosessissa kohti työelämää”.

Haluaisimme haastatella sinua opinnäytetyötämme varten. Tiedot pysyvät salaisina ja henkilötiedot pysyvät anonyymeinä.

Olen ymmärtänyt lupa-asiakirjan ja annat luvan haastatteluun.

Liite 4: Case- esimerkki MaMu –palvelu asiakkaan työllistymisprosessista

