

TUTKIMUSRAPORTTI COFI - Coping with Finns

**Tutkimus työssäviihtymiseen vaikuttavista tekijöistä monikulttuurisessa
hoitotyön työyhteisössä
koskien
Työperusteisen maahanmuuton perehdytysmallin kehittämistä sosiaali-
ja terveysalalle**



**Amiedu
Hyvinvointitoimiala
Heli Pispala-Tapio
Kreettaliisa Rahkamaa-Alingue
Eija Wellman
25.1.2011**



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

ESIPUHE

Tahdomme osoittaa lämpimät kiitoksemme tähän tutkimukseen osallistuneille ja tutkimuksen mahdollistaneille henkilöille, yhteistyökumppaneillemme, Mainio Vire Oy:stä sekä Attendo Care Paulus Sykehjem hoivakodista. Hyvän yhteistyön, yhteisen tahdon ja päämäärän ansiosta tämä tutkimus oli mahdollista toteuttaa.

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tarkoitus: Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työviihtyvyyteen vaikuttavia seikkoja monikulttuurisissa hoitotyön työyhteisöissä Työperusteisen maahanmuuton perehdytysmallin kehittämiseksi sosiaali- ja terveysalan työyhteisöihin. Perehdytysmallin luominen kuului kehittämistehtävänä Amiedun ESR-rahoitteiseen Cofi-Coping with Finns –projektiin.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Suomessa MainioVire Oy:n hoivakotien esimiehet, sekä suomalaiset että eri kulttuuritaustaiset työpaikkaohjaajat ja hoitajat. Norjassa tutkimukseen osallistuivat Attendo Care, Paulus Sykehjem hoivakodin esimiehet, sekä norjalaiset että eri kulttuuritaustaiset työpaikkaohjaajat ja hoitajat.

Varsinaisen tutkimusjoukon muodostivat Digium-kyselytutkimuksessa yhteensä 40 (N33) hoivakotien esimiestä, työpaikkaohjaajaa sekä hoitajaa Norjasta ja Suomesta. Teemahaastattelututkimuksen varsinaisen tutkimusjoukon muodostivat 24 (N18) työpaikkaohjaajaa sekä hoitajaa Norjasta ja Suomesta.

Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina Suomessa ja Norjassa kevään ja syksyn aikana v.2010. Teemahaastattelua täydensi sähköinen Digium- kysely keväällä 2010. Vastausprosentti tutkimuksessa oli 80 (80%). Digium-kyselyn aineiston analyysissa käytettiin tunnuslukuja, frekvenssejä, prosentteja ja suoriajakautia. Teemahaastattelun aineisto analysoitiin laadullisella menetelmällä.

Keskeisinä tuloksina tutkimuksessa nousivat esiin erityisesti seuraavat työviihtyvyyteen vaikuttavat tekijät:

1. Kiinnittyminen ryhmään, tunne hoitotyön työyhteisöön/tiimiin kuulumisesta
2. Riittävä kielitaito vuorovaikutuksen onnistumiseksi
3. Oman ammattitaidon hyödyntäminen ja esiin tuomisen mahdollisuus sekä itsensä kehittäminen,
4. Yksilön oikeus vaikuttaa omaan työhönsä;
5. Työyhteisön / tiimin johtamiseen liittyvät tekijät



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Tutkimustulokset voivat palvella Työperusteisen maahanmuuton perehdytysmallin perehdyttäjäkoulutusten toteutuksia sekä henkilökohtaisten perehdytysohjelmien laadintaa hoito- ja hoiva-alojen työyhteisöissä. Tulokset ovat hyödynnettävissä soveltaen myös muille aloille.

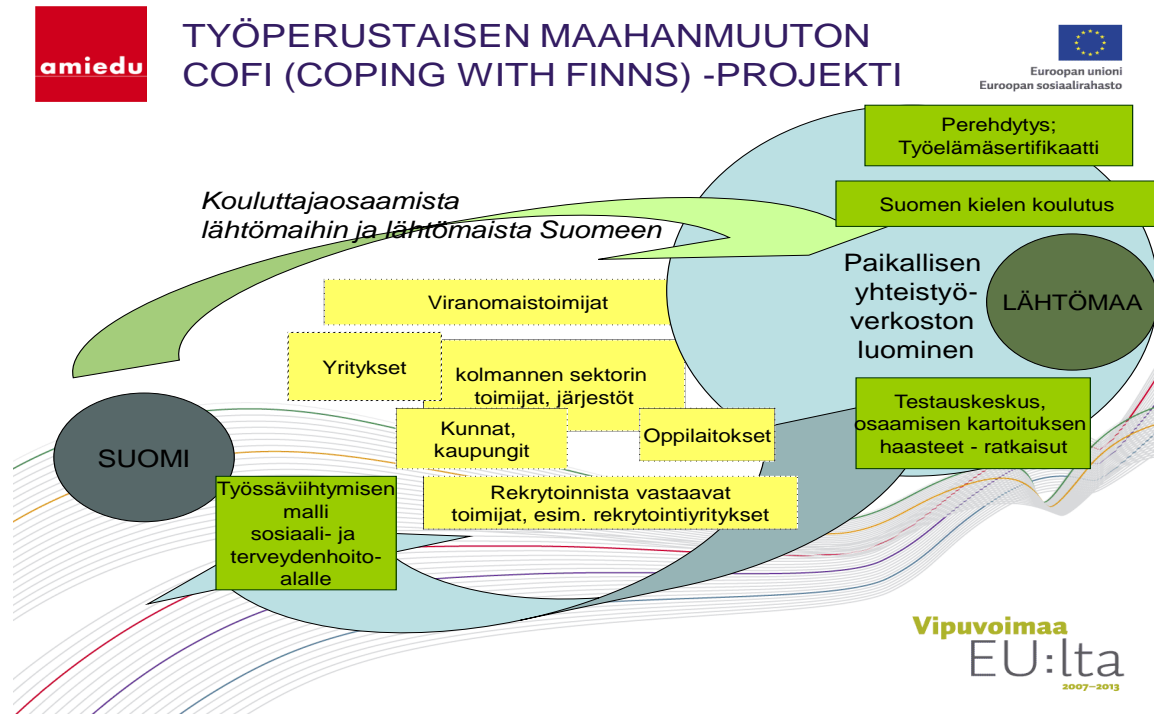
SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

1. JOHDANTO	1
2. TUTKIMUSTEHTÄVÄT	6
2.1 Tutkimuksen tarkoitus	6
2.2 Tutkimuksen tavoite	6
2.3 Tutkimusongelmat ja teemat	6
2.4 Haastattelujen teemat	7
3. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	8
3.1 Kohderyhmä	8
3.2 Tutkimusmenetelmä	9
4. TUTKIMUSTULOKSET	10
4.1 Tutkimus Suomessa	10
4.1.1 Sähköinen Digium-kysely Suomessa	10
4.1.2 Haastattelut Suomessa	27
4.2. Tutkimus Norjassa	42
4.2.1 Sähköinen Digium-kysely Norjassa	43
4.2.2 Haastattelut Norjassa	61
5. YHTEENVETO JA POHDINTA	74

LIITTEET (3)

1. JOHDANTO



Kuvio 1. Työperustaisen maahanmuuton COFI(COPING WITH FINNS) -projekti

ESR-rahoitteisessa COFI (Coping with Finns)-projektissa Amiedussa ajalla 2009 – 2011 on kehitetty malleja työperusteiseen maahanmuuttoon. Amiedun Hyvinvointitoimialalla on COFI-projektissa kehitetty Työperusteisen maahanmuuton perehdytysmalli sosiaali- ja terveysalalle. Tämä tutkimusraportti kuvaa tutkimusta työssäviihtymiseen vaikuttavista seikoista monikulttuurisessa hoitotyön työyhteisössä koskien Työperusteisen maahanmuuton perehdytysmallin kehittämistä sosiaali- ja terveysalalle. Raportissa kuvataan tutkimuksen tarkoitusta, vaiheita, tuloksia ja merkitystä.

Tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää mallia Suomeen tulevien työntekijöiden ja opiskelijoiden valmennukseen, vastaanottoon ja perehdyttämiseen. Mallin avulla halutaan tehdä Suomeen saapumisesta sekä opiskelun ja työn aloittamisesta mahdollisimman hyvä kokemus. Mallin avulla pyritään parantamaan työssä viihtymistä kun työnteko Suomessa jatkuu.

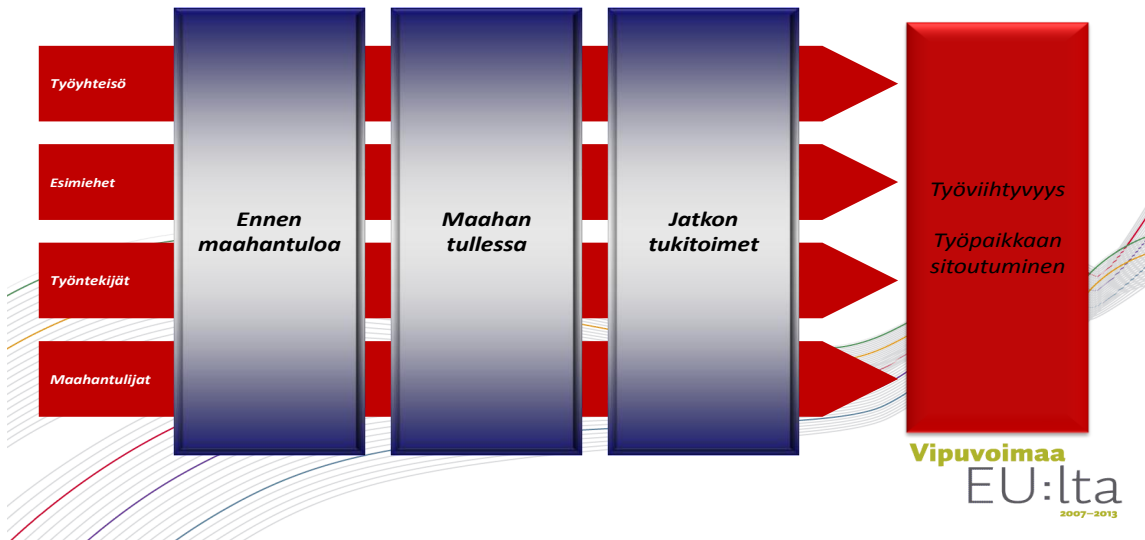


Kuvio 2. Perehdytysmalli työperusteiseen maahanmuuttoon sosiaali- ja terveystalalla -työviihtyvyyden ja työpaikkaan sitoutumisen näkökulma

Suomalaisessa yhteiskunnassamme, kuten myös muissa länsimaissa, tapahtuu suuria muutoksia väestön ikääntymisen myötä. Väestön ikääntyminen ja suurten ikäluokkien siirtyminen eläkkeelle on kasvattanut jo nyt huomattavasti hoidettavien ja hoivattavien määrää. Suuria haasteita tulee olemaan erityisesti suurten ikäluokkien laadukas hoito ja hoiva. Hoitajien eläköitymisen myötä tarvitaan uusia hoitotyöntekijöitä, ja tarvetta kompensoidaan yhä enemmän työperäisellä maahanmuutolla. Tämä asettaa haastetta hoito- ja hoivatyöntekijöiden monikulttuurisille työyhteisötaidoille sekä taidoille kohdata ja perehdyttää vieraasta kulttuurista saapuvaa opiskelijaa tai työntekijää.

Amisäätiön ammatillisella aikuiskoulutuskeskuksella Amiedulla on vuosikymmenien vahva kokemus maahanmuuttajien kouluttamisesta ja valmentamisesta. Amiedun Hyvinvointitoimialan sekä Henkilöstövalmennuksen osaamiskeskukset ovat tehneet tiivistä yhteistyötä tämän tutkimuksen toteuttamisessa Työperusteisen maahanmuuton perehdytysmallin kehittämiseksi sosiaali- ja terveysalalle. Mallin kehittämisen ja kehittämistä tukevan tutkimuksen toteuttamisen tarve on noussut työelämän tarpeista yhä monikulttuuristuvimmista hoitotyön työyhteisöistä. Tarvitaan malleja ja työkaluja eri kulttuurista tulevien hoitajien perehdyttämiseen suomalaisen hoitotyöhön ja hoitotyön yhteisöihin. Työyhteisöt tarvitsevat myös valmennusta ja koulutusta toimimiseen tehokkaasti ja työtyytyväisyyttä ylläpitäen monikulttuurisissa tiimeissä hoitotyössä. Tahdomme lämpimästi kiittää suomalaisen Mainio Vire Oy:n hoivakotien esimiehiä ja hoitohenkilökuntaa, sekä norjalaisen Attendo Care, Paulus Sykehjem hoivakodin sekä muiden Attendo Care hoivakotien esimiehiä ja hoitohenkilökuntaa osallistumisesta tutkimukseen.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työviihtyvyyteen vaikuttavia seikkoja monikulttuurisissa hoitotyön työyhteisöissä Työperusteisen maahanmuuton perehdytysmallin kehittämiseksi sosiaali- ja terveysalan työyhteisöihin. Tavoitteena oli saada tietoa vierasmaalaisen hoitotyöntekijän / opiskelijan työviihtyvyyttä lisäävistä ja heikentävistä seikoista suomalaisessa hoitokulttuurissa ennen työpaikkaan saapumista, tulovaiheessa, sekä myöhemmin työyhteisön valmennusohjelmaa sekä työntekijän /opiskelijan perehdytysohjelmaa varten.

TYÖPERERUSTEISEN MAAHANMUUTON
 PEREHDYTYSMALLI
 SOSIAALI- JA TERVEYSALALLE


Kuvio 3. Työperusteisen maahanmuuton perehdytysmalli sosiaali- ja terveysalalle

Tutkimus toteutettiin aikavälillä 4/2010 – 1/2011. Tutkimus toteutettiin toisiaan täydentäen teemahaastattelututkimuksena että digiumkyselytutkimuksena. Tutkimukseen osallistui Suomesta Mainio Vire Oy:n hoivakotien esimiehiä, sekä suomalaisia että eri kulttuuritaustaisia työpaikkaohjaajia ja hoitajia. Norjasta Oslostä tutkimukseen osallistuivat Attendo Care:n Paulus Sykehjem hoivakodin esimiehiä, sekä norjalaisia että eri kulttuuritaustaisia työpaikkaohjaajia ja hoitajia. Haastattelututkimukset toteutettiin Norjassa keväällä 2010 ja Suomessa kesällä ja syksyllä 2010. Digiumkyselyt toteutettiin kevään, kesän ja syksyn 2010 kuluessa sekä Suomessa että Norjassa.

Kohderyhmäksi valittiin tarkoituksellisesti organisaatioiltaan samantyyppiset verrokkiryhmät eri Euroopan maista. Aikaisempien tutkimusten mukaan mm. Norjassa hoitotyön työyhteisöissä on korkea työviihtyvyys, ja siihen vaikuttavia seikkoja on julkaistu. Suomessa varsinaisesti hoitotyön työyhteisöjen työviihtyvyyteen vaikuttaviin seikkoihin kohdistuvaa tutkimusta on vähemmän.

Saadut tulokset käytetään Työperäisen maahanmuuton perehdytysmallin laadintaan. Tuloksia hyödynnetään konkreettisen perehdyttäjäkoulutuksen toteutuksissa sekä henkilökohtaisten perehdytysohjelmien laadinnassa ja toteutuksissa.

Tulokset Norjasta ja Suomesta olivat hyödyllisiä mallin kehittämisen kannalta, ja antoivat vahvistusta mallin edelleenkehittämisen tarpeelle. Tulokset myös toivat esiin eroja eri maiden välillä; johtunevatko kulttuurieroista vai erilaisista hoitoyhteisöjen organisaatio- ja johtamismalleista; tätä on pohdittu tutkimuksen analyysivaiheessa. Tähän palataan myös pohdinnassa tulosten hyödynnettävyyden ja merkityksellisyyden tarkastelun ohella.

2. TUTKIMUSTEHTÄVÄT

2.1 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työviihtyvyyteen vaikuttavia seikkoja monikulttuurisissa hoitotyön työyhteisöissä Työperusteisen maahanmuuton perehdytysmallin kehittämiseksi sosiaali- ja terveysalan työyhteisöihin, *Suomeen* tulevien työntekijöiden ja opiskelijoiden valmennukseen, vastaanottoon ja perehdyttämiseen.

2.2 Tutkimuksen tavoite

Tavoitteena oli saada tietoa vierasmaalaisen hoitotyöntekijän / opiskelijan työviihtyvyyttä lisäävistä ja heikentävistä seikoista suomalaisessa hoitokulttuurissa ennen työpaikkaan saapumista, tulovaiheessa, sekä myöhemmin työyhteisön valmennusohjelmaa sekä työntekijän/ opiskelijan perehdytysohjelmaa varten.

Mallin avulla halutaan tehdä Suomeen saapumisesta sekä Suomessa opiskelun ja työn aloittamisesta mahdollisimman hyvän kokemus, sekä pyrkiä parantamaan työssä viihtymistä työhön sitoutumisen vahvistamiseksi kun työnteko Suomessa jatkuu.

2.3 Tutkimusongelmat ja teemat

1. Perehtyminen/perehdyttäminen
2. Työtyytyväisyys

Tutkimusongelmat avattuna:

- Kulttuurien/ hoitokulttuurien erilaisuus
- Erot ja yhtäläisyydet eri kulttuurien tavoissa ja työskentelytavoissa
- Ennakkoasenteet ja odotukset sekä tulijoilla että vastaanottajilla
- Kokemattomuus työskennellä monikulttuurisissa hoitotyön työyhteisöissä sekä tulijoilla että vastaanottajilla
- Eri kulttuurista tulevan erityistarpeiden huomiointi perehdytyksessä
- Työtyytyväisyys työyhteisössä
- Työyhteisöön sopeutuminen
- Työhön sitoutuminen

2.4 Haastattelujen teemat

- SAAPUMINEN MAAHAN, OPISKELUN JA TYÖN ALOITTAMINEN
- KIELITAITO
- KULTTUURIEROT
- TYÖSSÄ VIIHTYMINEN JA HYVINVOINTI
- KEHITTÄMISAJATUKSIA

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

3.1 Kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat monikulttuurisen hoitotyön työyhteisön esimiehet, työpaikkaohjaajat sekä hoitajat Suomessa ja Norjassa. Tutkimukseen Norjasta osallistuivat Attendo Care hoivakotien esimiehet, työpaikkaohjaajat ja hoitajat sekä Suomesta Mainio Vireen hoivakotien esimiehet, työpaikkaohjaajat ja hoitajat. Sekä Attendo Care:n että Mainio Vireen hoivakotien hoitotyön työyhteisöt ovat monikulttuurisia. Hoitotyön työyhteisöt rakentuvat monikulttuurisista hoitotyön tiimeistä.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin henkilökohtaisia teemahaastatteluja täydennettynä sähköisellä Digium-kyselyllä.

Teemahaastattelun kohderyhmä:

Teemahaastattelun kohderyhmänä olivat työpaikkaohjaajat sekä eri monipuolisesti eri kulttuureista lähtöisin olevat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Sekä Suomessa että Norjassa haastateltavia suunniteltiin olevan 12. Suomessa toteutui kuuden (N6) työpaikkaohjaajan tai hoitajan haastattelu. Norjassa haastateltiin 12 (N12) työpaikkaohjaajaa tai hoitajaa.

Sähköisen Digium-kyselyn kohderyhmä:

Sähköinen kysely esitettiin Suomessa hoitotyön esimiehen sekä työpaikkaohjaajan toimesta ennen varsinaista tutkimusta. Sähköinen tutkimus kohdistettiin ja lähetettiin Suomessa 20:lle sekä Norjassa 20:lle esimiehelle tai työpaikkaohjaajalle. Suomessa vastaajien kokonaismäärä oli 13 (N13) ja Norjassa 20 (N20).

3.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä käytettiin henkilökohtaisia teemahaastatteluja täydennettynä sähköisellä Digium-kyselyllä. Sähköinen kysely laadittiin pohjautuen aiempiin tutkimuksiin työssäviihtyvyydestä hoitoalalla ja vastaavan tyyppiin muualla toteutettuihin kyselyihin. Kyselyssä oli monivalintakysymysten lisäksi avoimia kysymyksiä. (Liite 2).

Kysely lähetettiin Suomessa ennen haastattelukysymysten lopullista muotoilua esitettäväksi yhdelle esimiehelle ja yhdelle työpaikkaohjaajana toimineelle hoitotyöntekijälle.

Haastattelut toteutettiin semi-strukturoitua mallia mukailien vapaamuotoisina keskusteluin, joissa haastattelijalla oli tukenaan lista teemoista ja tarkentavista kysymysvaihtoehdoista. Listaa ei seurattu orjallisesti vaan keskustelun annettiin polveilla haastateltavien tärkeiksi kokemien aiheiden mukaan. Tarkentavia kysymyksiä käytettiin kuitenkin tarvittaessa ohjaamaan keskustelua syvemmälle tiettyihin teemoihin ja niin, että jokaisen haastateltavan kanssa käsiteltiin kaikkia teemoja. Haastattelut nauhoitettiin sanelukoneella, purettiin tekstiksi ja analysoitiin. (Liitteenä teemat ja kysymysvaihtoehdot).

Suomessa haastattelut toteutettiin yhden haastattelijan voimin maaliskuu-toukokuussa 2010. Norjassa haastattelijoita oli kolme ja haastattelut toteutettiin kahden päivän aikana huhtikuussa 2010.

4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

4.1. Tutkimus Suomessa

Tutkimuksen kohderyhmäksi lupautuneessa suomalaisessa hoiva-alan yrityksessä toimii monikulttuurinen hoitohenkilökunta. Työntekijöitä on rekrytoitu ulkomailta, mm. Filippiineiltä ja Kiinasta. Yrityksen hoivakodeissa työskenteli haastattelujen toteutushetkellä useita eri maista tulleita hoitoalan työntekijöitä. Haastatteluja suunniteltiin 12:lle työntekijälle. Lopullinen toteutunut määrä oli 6(N6). Haastattelujen toteutumiseen vaikuttivat mm. aikataulujen yhtensovittamisen vaikeus. Suomessa toteutettiin esimiesten, työpaikkaohjaajien ja maahanmuuttajataustaisten hoitajien teemahaastattelut (N6), sekä esimiehille ja työpaikkaohjaajina toimineille hoitajille lähetetty sähköinen Digium-kysely (N13).


4.1.1 Sähköinen Digium-kysely Suomessa

Työssävihtymismalli - kartoitus

Yhteenvetoraportti




N=13

Julkaistu: 30.1.2010

 Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

Suurin osa vastaajista työskenteli yli 500 henkilön organisaatiossa. (Kuvio 1.)

Organisaatiosi koko

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	alle 5 henkilöä	0	0,00%					
2.	5-9 henkilöä	0	0,00%					
3.	10-49 henkilöä	1	7,69%					
4.	50-249 henkilöä	0	0,00%					
5.	250-499 henkilöä	1	7,69%					
6.	yli 500 henkilöä	11	84,62%					
	Yhteensä	13	100%					

Kuvio 1. Organisaation koko

Lähes kaikki vastaajat työskentelivät 10-49 hengen työyhteisössä.(Kuvio 2.)

Työyhteisösi koko

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	alle 5 henkilöä	0	0,00%					
2.	5-9 henkilöä	1	7,69%	<div style="width: 7.69%;"></div>				
3.	10-49 henkilöä	12	92,31%	<div style="width: 92.31%;"></div>				
4.	50-249 henkilöä	0	0,00%					
5.	250-499 henkilöä	0	0,00%					
6.	yli 500 henkilöä	0	0,00%					
	Yhteensä	13	100%					

Kuvio 2. Työyhteisön koko

Suurin osa vastaajista vastasi työskentelevänsä yksityisellä työnantajalla. Alle 10% vastaajista vastasi työskentelevänsä liikelaitoksessa. (Kuvio 3.)



Onko työnantajasi

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	valtio	0	0,00%					
2.	kunta tai kuntayhtymä	0	0,00%					
3.	liikelaitos	1	7,69%	<div style="width: 7.69%;"></div>				
4.	yksityinen työnantaja	12	92,31%	<div style="width: 92.31%;"></div>				
5.	olen yrittäjä	0	0,00%					
	Yhteensä	13	100%					

Kuvio 3. Työnantajatiedot

Vastaajista yli puolet olivat esimiesasemassa. Lähes puolet vastaajista olivat työntekijäasemassa.(Kuvio 4.)


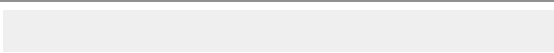
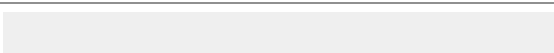


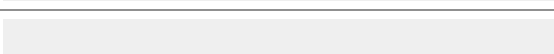
Mikä on asemasi työpaikalla?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	työntekijä	6	46,15%					
2.	esimies	7	53,85%					
	Yhteensä	13	100%					

Kuvio 4. Asema työpaikalla

Kaikkien vastaajien äidinkieli oli suomi. (Kuvio 5.)

Mikä on äidinkieleni?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	suomi	13	100,00%					
2.	ruotsi	0	0,00%					
3.	venäjä	0	0,00%					
4.	viro	0	0,00%					
5.	norja	0	0,00%					
6.	Jokin muu, mikä	0	0,00%					
	Yhteensä	13	100%					

Kuvio 5. Äidinkieli

Noin 70% vastaajista ilmoitti työyhteisössään olevan paljon maahanmuuttajia. Noin 20 % :lla vastaajista oli maahanmuuttajia työyhteisössä. Noin kahdeksalla prosentilla (8%) vastaajista ei ollut työyhteisössään maahanmuuttajia. (Kuvio 6.)

Onko työyhteisössäsi maahanmuuttajia?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Ei	1	7,69%					
2.	On	3	23,08%					
3.	Jos on, niin kuinka paljon?	9	69,23%					
	Yhteensä	13	100%					

Kuvio 6. Maahanmuuttajien määrä työyhteisössä

Lähes 80% vastaajista oli toiminut usein useiden maahanmuuttajatyöntekijöiden esimiehenä, ohjaajana perehdyttäjänä tai työnopastajana. Hieman yli 20% vastaajista vastasi toimineensa edellä mainituissa tehtävissä harvoin, ja tällöin olleen kyseessä yksittäinen alainen tai ohjattava. (kuvio 7.)

Oletko toiminut työpaikallasi maahanmuuttajatyöntekijöiden esimiehenä, ohjaajana, perehdyttäjänä tai työnopastajana?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	usein, useita alaisia tai ohjattavia	10	76,92%					
2.	harvoin, yksittäisiä alaisia tai ohjattavia	3	23,08%					
3.	en koskaan	0	0,00%					
4.	Jokin muu, mikä	0	0,00%					
	Yhteensä	13	100%					

Kuvio 7. Toimiminen työpaikalla maahanmuuttajatyöntekijöiden esimiehenä, ohjaajana, perehdyttäjänä tai työnopastajana

Avoimiakysymyksiä

Miten olet kokenut henkilökohtaisesti maahanmuuttajan esimies- tai ohjaus-, perehdytys- ja työnopastustyön?

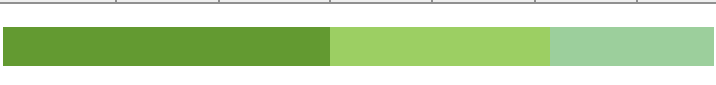




Kuvaile, miksi olet kokenut maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn edellä kuvaamallasi tavalla?












Arvioi miten seuraavat asiat tulevat esiin maahanmuuttajan esimies- tai ohjaamis-, perehdyttämis- ja työnopastustilanteissa?






Hyvin usein esille tulevia asioita oli neljä prosenttia (4%) kaikista aiheista. Hyvin usein esille tulevat asiat olivat kieliongelmat, käsitys työajoista ja näkemys omien asioiden hoitamisesta.

Puolet vastaajista olivat sitä mieltä, että kieliongelmat tulevat hyvin usein esille. Kuudeosa vastaajista oli sitä mieltä, että käsitys työajoista tuli usein esille, ja neljäsosa vastaajista oli sitä mieltä, että näkemys omien asioiden hoitamisesta tuli usein esille.

Usein tai toisinaan esille tulevia asioita oli vastauksissa eniten. Usein esille tulevia asioita oli 23% ja toisinaan esille tulevia 26% kaikista vastauksista. Usein ja toisinaan esille tulevia asioita olivat prosentuaalisessa suuruusjärjestyksessä seuraavat: riskitilanteet heikosta kielitaidosta johtuen(yli 90%), tapoihin liittyvät eroavaisuudet (n. 90%), viestintätyylin eroavaisuus ja muut vuorovaikutukseen liittyvät asiat 90%-60%), riskitilanteet erilaisesta ammattitaidosta johtuen(n. 75%), asenne itsensä kouluttamiseen työntekijänä (n.60%), käsitys työajoista(n.60%), käsitys työntekijän asemasta ja roolista(n.50%), käsitys asiakaspalvelusta(n.60%), sekä ammattietiikka(n.50%). Eniten hajontaa oli aiheissa: eri uskontojen vaikutus työtapoihin sekä käsitys eri työtapojen soveltuvuudesta sekä miehille että naisille. (Kuvio 8.)

	10=Tulee hyvin usein esille (Arvo: 10)	9=Tulee usein esille (Arvo: 9)	8=Tulee toisinaan esille (Arvo: 8)	7=Tulee harvoin esille (Arvo: 7)	6=Tulee hyvin harvoin esille (Arvo: 6)	5=Ei tule koskaan esille (Arvo: 5)	4=En osaa sanoa (Arvo: 4)	Yhteensä
Kieliongelmat (avg: 9,23)								100 %
Tapoihin liittyvät eroavaisuudet (avg: 8,31)								100 %
Käsitys työajoista (avg: 7,92)								100 %
Käsitys esimiehen asemasta ja roolista (avg: 6,69)								100 %
Käsitys työntekijän								100 %

asemasta ja roolista (avg: 7,38)		
Riskitilanteet heikosta kielitaidosta johtuen (avg: 8,25)		100 %
Riskitilanteet erilaisesta ammattiosaamisesta johtuen (avg: 8,00)		100 %
Riskitilanteet erilaisesta kulttuuritaustasta johtuen (avg: 6,77)		100 %
Käsitys oikeista toimintatavoista (avg: 7,31)		100 %
Käsitys vastuullisesta toiminnasta (avg: 7,46)		100 %
Ammattietiikka (avg: 7,23)		100 %
Käsitys ammattillisesta osaamisesta (avg: 7,08)		100 %
Asenne itsensä kouluttamiseen työntekijänä (avg: 7,92)		100 %
Näkemykset omien asioiden hoitamisesta työaikana (avg: 7,92)		100 %
Näkemykset työasioiden hoitamisesta vapaa- aikana (avg: 6,69)		100 %
Käsitys asiakaspalvelusta		100 %

(avg: 7,38)		
Sosiaalisten taitojen erilaisuus (avg: 7,38)		100 %
Vuorovaikutustyylin erilaisuus (avg: 7,69)		100 %
Viestintätyylin erilaisuus (avg: 8,00)		100 %
Eri uskontojen vaikutus työskentelytapoihin (avg: 6,92)		100 %
Käsitys työtehtävien soveltuvuudesta naisille ja miehille (avg: 6,31)		100 %
(avg: 4,00)		100 %
(avg: 4,00)		100 %
Yhteensä	4 % 23 % 26 % 21 % 19 % 4 % 2 %	

Kuvio 8. Esille tulevien asioiden useus maahanmuuttajan esimies- tai ohjaamis-, perehdyttämis- ja työnopastustilanteissa

Onko maahanmuuttajatyönhakijat otettu huomioon rekrytoinnissa? (Kuinka houkutteleva työpaikkanne on maahanmuuttajatyöntekijälle?)

Noin 70% vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajia ei oltu huomioitu erikseen rekrytoinnissa. Noin 30% vastaajista oli sitä mieltä, että näkökulma oli otettu huomioon. (Kuvio 9.)

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Ei, maahanmuuttajia ei ole huomioitu erikseen	9	69,23%					
2. On, olemme ottaneet tämän näkökulman huomioon seuraavilla tavoilla:	4	30,77%					
Yhteensä	13	100%					

Kuvio 9. Maahanmuuttajatyöntekijöiden huomioon otto rekrytoinnissa

Noin 50 % vastaajista vastasi rekrytointien tapahtuneen ulkomailta. Lähes 40% vastaajista vastasi, ettei ulkomailta rekrytointia ole vielä tapahtunut. Loput noin 8% vastaajista ilmoittivat, että asiaa oli pohdittu. (Kuvio 10.)

Rekrytointi ulkomailta

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Olemme rekrytoineet työntekijöitä ulkomailta	7	53,85%					
2. Emme ole vielä rekrytoineet työntekijöitä ulkomailta	5	38,46%					
3. Emme ole vielä rekrytoineet, mutta olemme pohtineet sitä	1	7,69%					
4. Emme ole, mutta lähitulevaisuudessa rekrytoimme	0	0,00%					
5. Emme ole, mutta joskus tulevaisuudessa rekrytoimme	0	0,00%					
6. Emme ole, emmekä aio rekrytoida	0	0,00%					
Yhteensä	13	100%					

Kuvio 10. Rekrytointi ulkomailta

Avoin kysymys

Jos työpaikallenne on rekrytoitu ulkomailta työntekijöitä, millaisia kokemuksia ja ajatuksia se on työyhteisössä herättänyt?

Onko työpaikallasi perehdyttämishjelmaa uusille työntekijöille?

Noin 90% vastaajista oli sitä mieltä, että työpaikalla oli olemassa perehdytysohjelma uusille työntekijöille. Noin 8% vastaajista ilmoitti, ettei tiennyt onko perehdytysohjelmaa olemassa. (Kuvio 11.)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Ei	0	0,00%					
2.	En tiedä	1	7,69%					
3.	On	12	92,31%					
Yhteensä		13	100%					

Kuvio 11. Perehdytysohjelman olemassaolo työpaikalla uusille työntekijöille

Onko perehdyttämishjelmassa huomioitu maahanmuuttajatyöntekijät?

Lähes 80% vastaajista oli sitä mieltä, että perehdytysohjelmassa ei oltu huomioitu maahanmuuttajatyöntekijöitä. Noin 8% vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajatyöntekijät oli huomioitu perehdytysohjelmassa. (Kuvio 12.)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Ei	9	75,00%					
2.	On	1	8,33%					
3.	Jos on, niin millä tavalla?	2	16,67%					
Yhteensä		12	100%					

Kuvio 12. Maahanmuuttajatyöntekijöiden huomioiminen perehdytysohjelmassa

Toimiiko perehdyttämishjelma mielestäsi hyvin?

Noin 50 % vastaajista piti perehdytysohjelmaa toimivana. Lähes 40% vastaajista näki perehdytysohjelmassa kehittämisen aihetta. (Kuvio 13.)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Ei	0	0,00%					
2.	Kyllä	7	53,85%					
3.	Kyllä, mutta sitä voisi vielä kehittää	5	38,46%					
4.	Miten?	1	7,69%					
Yhteensä		13	100%					

Kaavio 13. Perehdytysohjelman toimivuus












Kuinka tärkeänä koet seuraavat asiat työviihtyvyyden kannalta?

Hyvin tärkeiksi koettiin 63% kaikista aiheista. Tärkeinä pidettiin 28%:a aiheista. 8%:lla vastauksista koettiin olevan jonkin verran merkitystä. Mikään aihe ei saanut arvosanaa vähän tai ei ollenkaan merkityksellinen.

Työyhteisön ilmapiiri työtyytyväisyyteen vaikuttavana asiana koettiin 100%:sti hyvin tärkeäksi. Mahdollisuus vaikuttaa omaa työtä koskeviin päätöksiin oli yli 90 % :n vastaajien mielipide ja nousi toiseksi tärkeimmäksi asiaksi. Kolmanneksi tärkeimmäksi asiaksi noin 70% :sti koettiin seuraavat seikat: johtaminen, töiden suunnitelmallisuus, työtaidon ylläpidon mahdollisuus sekä palautteen antaminen toisen työlle. Neljänneksi tärkeimmiksi seikoiksi, noin 50% :sti erittäin tärkeiksi koettuna nousivat: työroolin selkeys, työyhteisön antama ammatillinen arvostus, uralla etenemisen mahdollisuus sekä työyhteisön että asiakkaiden antama palaute omasta työstä.

Jonkin verran tai vähän merkityksellisiksi työviihtyvyyden kannalta koettiin mm. töiden kuormitus(n.60%), työroolin selkeys (n. 60%) ja esimiehen antama palaute omasta työstä (n60%). Uralla etenemisen mahdollisuus oli ainoa seikka, jossa hajonta oli suurta. Noin puolet vastaajista piti asiaa erittäin tärkeänä, ja toisten 50%:n vastaajien osalta vastausten hajonta oli kirjavaa merkityksellisestä tärkeään. (Kuvio 14.)

	10=Hyvin tärkeä (Arvo: 10)	9=Tärkeä (Arvo: 9)	8=Melko tärkeä (Arvo: 8)	7=Jonkin verran merkitystä työviihtyvyyteen (Arvo: 7)	6=Vähän merkitystä työviihtyvyyteen (Arvo: 6)	5=Ei ollenkaan merkitystä työviihtyvyyteen (Arvo: 5)	4=En osaa sanoa (Arvo: 4)	Yhteensä
Töiden suunnitelmallisuus (avg: 9,75)								100 %
Töiden kuormitus (avg: 9,17)								100 %
Työyhteisön ilmapiiri (avg: 10,00)								100 %
Johtaminen (avg: 9,75)								100 %

Mahdollisuus vaikuttaa omaa työtä koskeviin päätöksiin (avg: 9,92)		100 %
Työroolin selkeys (avg: 9,42)		100 %
Työyhteisön sosiaalinen tuki (avg: 9,75)		100 %
Työtaitojen ylläpidon mahdollisuus (avg: 9,58)		100 %
Uralla etenemisen mahdollisuus (avg: 9,00)		100 %
Työyhteisön osoittama ammatillinen arvostus (avg: 9,45)		100 %
Asiakkaiden osoittama ammatillinen arvostus (avg: 9,33)		100 %
Työyhteisön antama palaute omasta työstä (avg: 9,42)		100 %
Esimiehen antama palaute omasta työstä (avg: 9,58)		100 %
Asiakkaiden antama palaute omasta työstä (avg: 9,33)		100 %
Palautteen antaminen toisten työlle		100 %

(avg: 9,50)								
Yhteensä	63 %	28 %	8 %	1 %	0 %	0 %	0 %	

Kuvio 14. Työviihtyvyyteen vaikuttavat seikat

Avoimia kysymyksiä

Minkälaista tietoa ja tukea maahanmuuttajatyöntekijä tarvitsee pärjätäkseen suomalaisessa työelämässä?


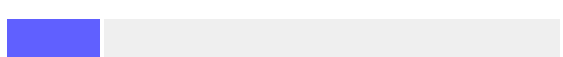



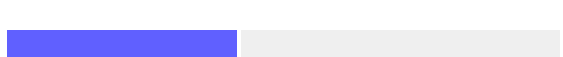

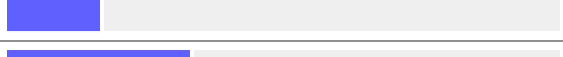
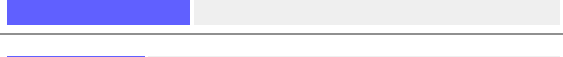

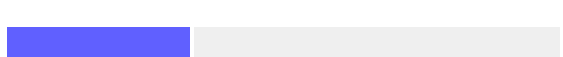
Minkälaista tietoa ja tukea maahanmuuttajatyöntekijä tarvitsee pärjätäkseen hyvin suomalaisessa työelämässä?

Mitä etua on työyhteisölle, että siellä on eri kulttuurista tulevia työntekijöitä?
Mitä uhkia monikulttuurisuudesta on työyhteisössä?

Suunnittelemme työelämän kannalta tarpeellista palvelua maahanmuuttajien työssaviihtymisen tukemiseksi. Mitä meidän pitäisi mielestäsi ottaa suunnittelussa huomioon?

Mitä koet tarvitsevasi monikulttuurisessa työympäristössä työskentelyn tueksi?

Eniten, noin 80%:sti, vastaajat kokivat tarvitsevansa tietoa eri kulttuureista sekä mallinnusta maahanmuuttajatyöntekijän perehdyttämiseen. Toiseksi eniten, noin 40%:sti, koettiin tarvittavan ohjaus-, perehdyttämis- ja työnopastustaitoja sekä tietoa ohjaamisesta ja mentoroinnista. Vuorovaikutus- ja viestintätaitojen sekä oman ammatillisen osaamisen kehittämistä piti tärkeänä noin 20% vastaajista. (Kuvio 15.)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	tietoa eri kulttuureista	9	75,00%					
2.	viestintätaitojen kehittäminen	2	16,67%					
3.	vuorovaikutustaitojen kehittäminen	3	25,00%					
4.	sosiaalisten taitojen kehittäminen	2	16,67%					
5.	ohjaus-, perehdyttämis- ja työnopastustaitojen kehittäminen	5	41,67%					
6.	tietoa opettamisesta	2	16,67%					
7.	tietoa ohjaamisesta	4	33,33%					
8.	oman ammatillisen osaamisen kehittäminen	3	25,00%					
9.	mentorointia yksittäisissä ohjaustilanteissa	4	33,33%					
10.	mallinnusta maahanmuuttajatyöntekijän perehdyttämiseen	7	58,33%					
11.	Jokin muu, mikä	1	8,33%					
	Yhteensä							

Kuvio 15. Mitä koetaan tarvittavan monikulttuurisessa työympäristössä työskentelemiseksi

Miten haluaisit saada apua ja tietoa?

Eniten apua ja tietoa haluttiin vastaajien mukaan saada henkilöstökoulutuksena (yli 30%). Muut koulutusvaihtoehdot saivat noin 25 % kannatuksen. Henkilökohtaista valmennusta ei kukaan vastaajista valinnut vaihtoehdoksi. (Kuvio 16.)

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Työpaikkaohjaajakoulutuksena	2	16,67%					
2. Henkilöstökoulutuksena	4	33,33%					
3. Täydennyskoulutuksena	3	25,00%					
4. Tutkintotavoitteisena koulutuksena	2	16,67%					
5. Verkko-, tai muuna etäkoulutuksena	3	25,00%					
6. Työyhteisökohtaisena valmennuksena	3	25,00%					
7. Henkilökohtaisena valmennuksena	0	0,00%					
8. Seminaareissa	3	25,00%					
9. Opaskirjoista	3	25,00%					
10. Jokin muu, mikä	0	0,00%					
Yhteensä							

Kuvio 16. Miten halutaan saada apua ja tietoa

Miten laaja koulutuksen/valmennuksen/konsultaation/ käyttöönoton tulisi olla?

Noin puolet vastaajista (50%) kannattivat kahta päivää. Noin 40% vastaajista kannatti 1 päivää ja 3:a päivää kannatti noin 25%. Muut ehdotukset eivät saaneet kannatusta. (Kuvio 17.)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	1-2 tuntia	0	0,00%					
2.	1 päivä	5	41,67%					
3.	2 päivää	6	50,00%					
4.	3 päivää	3	25,00%					
5.	4 päivää	0	0,00%					
6.	5 päivää	0	0,00%					
7.	Verkkokoulutuksena	0	0,00%					
8.	Jokin muu, mikä	0	0,00%					
	Yhteensä							

Kuvio 17. Koulutuksen/valmennuksen/konsultaation käyttöönoton laajuus

Yhteenvedoa Digium-kyselyn tuloksista Suomessa

SAAPUMINEN MAAHAN, OPISKELUN JA TYÖN ALOITTAMINEN

Perehdyttämistä koskevista kysymyksistä nousi esiin perehdytysohjelman löytyvän työpaikoilta lähes kaikkien vastaajien osalta. 90% vastaajista ilmoitti perehdytysohjelman olevan olemassa. Kuitenkin noin 80% vastaajista oli sitä mieltä, että perehdyttämisohjelmassa ei oltu erityisesti huomioitu maahanmuuttajatyöntekijöitä. 70% vastaajista ilmoitti myös, että rekrytoinnissa ei oltu huomioitu erityisesti maahanmuuttajia työpaikan houkuttelevuuden näkökulmasta. Yli puolet vastaajista ilmoitti perehdytysohjelman toimivan hyvin, ja noin 40% halusi sitä kehitettävän.

KIELITAITO

Kieliongelmat nousivat selkeästi hyvin usein tai usein esille tuleviksi asioiksi maahanmuuttajatyöntekijöiden kohdalla. Myös riskitilanteet huonosta kielitaidosta johtuen ilmeni oleellisena merkillepantavana tuloksena.

KULTTUURIEROT

Kulttuurierot nousivat esiin tapoihin liittyvinä erilaisuuksina, työaikoihin ja suomalaiseen hoitotyöhön sopeutumisen kysymyksinä.

TYÖSSÄ VIIHTYMINEN JA HYVINVOINTI

Työyhteisön ilmapiiri suomalaisessa hoitotyön työyhteisössä työviihtyvyyden kannalta koettiin 100%:sti vastaajien keskuudessa hyvin tärkeäksi tekijäksi. Mahdollisuuden vaikuttaa omaa työtään koskeviin seikkoihin koki yli 90% vastaajista hyvin tärkeäksi, ja se nousi toiseksi tärkeimmäksi tekijäksi. Merkityksellisiksi nousivat myös seuraavat seikat: johtaminen, töiden suunnitelmallisuus, työtaidon ylläpidon mahdollisuus sekä palautteen anto toisen työlle. Muita tärkeitä seikkoja, jotka nousivat neljänneksi esiin, olivat työroolin selkeys, työyhteisön antama ammatillinen arvostus, uralla etenemisen mahdollisuus sekä työyhteisön että asiakkaiden antama palaute omasta työstä.

KEHITTÄMISAJATUKSIA

Kehittämistä toivottiin mm. perehdytysohjelmissa. 40% vastaajista halusi kehittää perehdytysohjelmia. Henkilöstökoulutuksena halusi omaa ammattitaitoaan kehittää yli 30% vastaajista. 2 päivän laajuista koulutusta kannatti 50% vastaajista. Verkkokoulutusmuoto tai henkilökohtainen valmennus ei saanut suomalaisen kohderyhmän vastaajissa kannatusta.

4.1.2 Haastattelut Suomessa

Esimiesten ja työpaikkaohjaajien haastattelut ja sähköisen kyselyn avoimet vastaukset Suomessa

Esimiehille ja työpaikkaohjaajille suunnattujen haastattelujen tarkoituksena oli kerätä tietoa työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä sähköisen kyselyn ohella. Erityisesti halusimme kartoittaa kokemuksia maahanmuuttajataustaisten työhön tulijoiden alkuvaiheen perehdytystyöstä yrityksen eri yksiköissä. Halusimme myös selvittää millaiset käytännöt oli koettu toimiviksi ja millaiset kenties huonoiksi. Keräsimme lisäksi kehittämissideoita tulevien vastaavanlaisten ryhmien tai muulla tavalla maahan tulevien hoitoalan työntekijöiden maahantulo- ja perehdytysvaiheita ajatellen.

Haastatteluja toteutettiin alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen vain 3, joista 2 esimiesasemassa olevien henkilöiden haastattelua ja 1 työpaikkaohjaajan haastattelu. Haastattelujen määrä jäi vähäiseksi, sillä aikataulujen yhteensovittaminen oli ennakoitua hankalampaa ja tutkimuksen kesto uhkasi venyä liian pitkäksi.

MAAHANMUUTTAJATAUSTAISTEN TYÖNTEKIJÖIDEN JA OPPISOPIMUSOPISKELIJOIDEN ALKUVAIHEEN PEREHDYTYS

Tutkimukseen osallistuneessa hoitoalan yrityksessä kaikkien yksiköiden toiminta on sertifioitua. Perehdytystä varten on olemassa käsikirja, joka määrittää perehdytyksen sisällön ja etenemisen sekä perehdytyskortti, josta kunkin työntekijän perehdytyksen kulkua seurataan. Yksiköissä on myös työntekijöitä, jotka ovat käyneet perehdyttäjä -koulutuksen. Uuden työntekijän perehdytyksen ajaksi hänelle nimetään hänen perehdytyksestään vastuussa oleva(t) henkilö(t). Vastuu voi koskea koko perehdytystä tai sen yksittäisiä osa-alueita.

Perehdytyksen sisältö on pääpiirteissään sama kaikille työntekijöille. Perehdytyksen sisältö ja kesto voivat kuitenkin vaihdella sekä tehtäväkohtaisesti että henkilökohtaisesti, niin että yleisen, kaikille yhteisen perehdytyksen lisäksi perehdytään esim. vastuullisempiin tehtäviin jolloin perehdytysaika on pidempi ja sisältö laajempi. Myös muun työtehtäviin liittyvän tai henkilökohtaisen tarpeen vuoksi voidaan lisätä perehdytysajan tukea ja pidentää perehdytysaikaa.

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kohdalla tarvittava lisätuki on haastateltavien mukaan ollut erityisesti kielen ja kommunikaation tukea. Filippiiniläis- ja kiinalaistaustaisten oppisopimusopiskelijoiden saapuessa heidän kielitaitonsa oli vielä varsin vähäinen, jolloin elekieli, asioiden toisto sekä esimerkin kautta oppiminen olivat tärkeitä välineitä työtehtäviin ja työyhteisöön perehdyttämisessä. Heidän kohdallaan nimetty perehdyttäjä toimi samalla myös oppisopimuskoulutuksen työpaikkaohjaajana, jolloin ohjaus jatkui koko koulutuksen ajan. Perehdyttämisen ja ohjaamisen koettiin vaativan paljon aikaa ja ohjaajan kärsivällistä läsnäoloa:

”Ulkomailta rekrytoidun perehdytys vie aikaa ja voimavaroja.”

Samalla tavalla joidenkin jo pidemmän aikaa maassa oleskelleiden työntekijöiden perehdyttämisessä koettiin käytettävän enemmän aikaa asioiden ja termien selventämiseen, ymmärtämisen varmistamiseen ja tarkistamiseen kuin mitä äidinkielenään suomea puhuvien uusien työntekijöiden kohdalla.

Sähköisen kyselyn vastauksissa kielikoulutus ja kielellinen tuki olivat yksi tärkeiksi koetuista perehdytyksen osa-alueista. 10:stä vastaajasta 6 mainitsi kielitaidon vastauksissaan kysymykseen ”Minkälaista tietoa ja tukea maahanmuuttajatyöntekijä tarvitsee pärjätäkseen/pärjätäkseen hyvin suomalaisessa työelämässä?”. Perehdytyskokemuksia luotaavan kysymyksen vastaajista vastaavasti 8 11:sta koki perehdytyksen suurimpana haasteena perehdytettävän kielitaidon vähäisyyden.

Lisäperehdytyksen tarpeita maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kohdalla oli haastateltavien mukaan huomattu myös työelämän yleisiä pelisääntöjä koskien. Tietous omista oikeuksista työntekijänä ja myös asukkaana Suomessa on ollut puutteellista vaikka oleskelu Suomessa olisi jatkunut jo pidempään. Koettiin myös että tämä tietous pitäisi työntekijöillä olla jo ennen työhön tuloa, mahdollisesti se voisi kuulua jo lähtömaassa annettavaan koulutukseen.

Työelämän pelisääntöjen ja suomalaisen yhteiskuntajärjestelmän ja kulttuurin tuntemus koettiin myös sähköisen kyselyn mukaan tärkeäksi työelämässä pärjäämiselle (7 vastaajaa 10:stä).

Esimiehet ja työpaikkaohjaajat ovat kokeneet maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden perehdytystyön antoisana, mielenkiintoisena ja avartavana mutta samalla haastavana tehtävänä.

Kielitaidon lisäksi haasteiksi koettiin kulttuurierot ja erilainen työmoraali (mm. työajan noudattaminen ja oman puhelimen käyttö työaikana). Haasteista huolimatta maahanmuuttajatyöntekijät/-opiskelijat oli koettu aktiivisiksi, motivoituneiksi ja oppimishaluisiksi. Esimiehet ja työpaikkaohjaajat eivät nähneet tarvetta erityiselle perehdytysohjelmalle maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä varten. Uuden työntekijän kohtaaminen ja ohjaaminen työtehtäviinsä ja työyhteisön jäseneksi toimii heidän mukaansa samoja periaatteita noudattaen työntekijän taustasta riippumatta.

Hyvä, myönteinen vastaanotto, perusteellinen tutustuminen työpaikkaan, sen tapoihin ja ohjeistuksiin sekä uuden työntekijän toimenkuvan selkeä esittely kuuluvat sekä haastateltujen että sähköiseen kyselyyn vastanneiden mielestä hyvään perehdytykseen, joka luo edellytykset työssä pärjäämiselle. Tärkeää on riittävä aika ja huomio sekä perehdyttäjän halu ja mahdollisuus varmistaa että annettu tieto on vastaanotettu ja ymmärretty oikein. Perehdytyskortti allekirjoitetaan vasta kun osa-alueen riittävä käsittely on varmistettu.

KIELITAITO

”Perehdytystyö on antoisaa ja joskus haasteellista jos ei ole yhteistä kieltä.”

Haastateltavat ja kyselyyn vastanneet kokivat perehdyttävien kielitaidon haasteena. Perehdytyksen aikana ei ollut helppoa tietää oliko uusi työntekijä ymmärtänyt käsitellyt asiat vaikka ymmärrystä olisi yritetty tarkistaa. Osana tätä haastetta erityisesti filippiiniläisten oppisopimusopiskelijoiden kohdalla oli, että he eivät haastateltavien mukaan välttämättä halunneet/kehdanneet sanoa etteivät ymmärrä, eivätkä aina uskaltaneet kysyä asioista uudestaan. Kysymisen tärkeyttä painotettiin ja siksi sekä esimiehet että työpaikkaohjaajat kokivat tehtäväkseen varmistaa sellaisen vuorovaikutusilmapiirin syntymisen, jossa kysyminen – ja esimiehen, ohjaajan tai työkaverin lähestyminen - olisi mahdollisimman helppoa.

Alkuvaiheessa perehdyttäjät käyttivät apuna elekieltä ja esimerkin kautta opettamista. He pyrkivät myös varmistamaan ohjeiden ja tehtävien ymmärtämisen toistoilla ja tekemään selväksi että kysyä saa, voi ja pitää jos ei ymmärrä.

”Esimiehenä en tiedä mitkä asiat tulevat ymmärretyiksi.”

Ymmärtämisen varmistaminen koettiin haasteellisena myös oppisopimuskoulutuksen myöhemmässä vaiheessa ja niissäkin yksiköissä, joissa oli rekrytoitu maassa jo pidempään olleita maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Lisäksi koettiin, että kielitaidon puutteellisuus aiheutti väärinkäsityksiä ja väärinymmärryksiä työyhteisön sisällä. Toisaalta väärinymmärryksien koettiin johtuvan myös muista kulttuurisista tekijöistä. Näitä tekijöitä ei kuitenkaan tarkemmin nimetty.

”Vastuu useimmiten jää suomalaisille hoitajille jos täysin ei voi olla varma että maahanmuuttajahoitaja ymmärtää kaiken”

Kielitaito vaikutti myös työtehtävien ja vastuun jakautumiseen työyhteisön sisällä. Kirjallisista työtehtävistä (hoitosuunnitelmat, muistiot, ym.) itsenäisesti suoriutuminen oli vaikeaa ja puhelimen käyttö haasteellista. Toisaalta kielitaidon huomattiin kehittyvän työssä ja sitä myöten myös työtehtävien ja vastuun tasapuolisempi jakautuminen mahdollistui.

Tulevaisuutta ajatellen maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden muu kielitaito nähtiin etuna ajatellen lisääntyvää äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvien asiakkaiden määrää.

KULTTUURIEROT

Haastatellut ja kyselyyn vastanneet kokivat, että kielen ja kommunikaation lisäksi muutkin kulttuuriset tekijät vaikuttivat sekä perehdytykseen että työyhteisöön sopeutumiseen ja toisaalta myös siihen miten työyhteisö vastaanotti uudet työntekijät.

Positiivisina kulttuurieroina nähtiin mm. se, että maahanmuuttajataustaisilla työntekijöillä oli kunnioittavampi ja lämpimämpi suhtautuminen asiakkaisiin kuin suomalaissyntyisillä työntekijöillä. Kunnioittava suhtautuminen näkyi haastateltavien mukaan mm. kehon kielestä, eleistä ja äänensävyistä. Asiakkaan, vanhuksen, näkeminen, kuuleminen ja huomioiminen omana itsenään välittyä enemmän teoissa kuin sanoissa, jolloin vuorovaikutukseen ei tarvitakaan kieltä.

Kunnioittava suhtautuminen ja oletukset hierarkiatasoista työyhteisön sisällä sekä niihin liittyvä arkuus ja ujous koettiin toisaalta positiivisiksi, mutta toisaalta myös haasteellisiksi työyhteisön sisäisen kommunikaation ja avoimuuden kannalta.

Negatiivisiksi eroiksi koettiin erot käsityksistä työajan, työpaikan sääntöjen ja siisteyden noudattamisesta.

Työyhteisössä, jossa jo ennen oppisopimusopiskelijaryhmän saapumista oli paljon maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä, koettiin monikulttuurisuuden helpottavan uusien työntekijöiden sopeutumista. Vuorovaikutuskulttuuri tässä yksikössä koettiin avoimemmaksi ja työyhteisö joustavammaksi kuin yksiköissä joissa maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä oli vähän tai ei ollenkaan.

TYÖSSÄ VIIHTYVYMINEN JA HYVINVOINTI

Esimiesten ja työpaikkaohjaajien haastatteluissa nousivat keskeisiksi työssä viihtymiseen vaikuttaviksi tekijöiksi vuorovaikutuksen avoimuus, henkilöstön tasa-arvoisuus, yhteisten pelisääntöjen selkeys sekä luottamus työyhteisön jäsenten välillä.

Avoin vuorovaikutus sekä esimiehen ja alaisten että kaikkien työntekijöiden välillä koettiin välttämättömäksi edellytykseksi työyhteisön hyvinvoinnille ja viihtyvyydelle. On tärkeää, että jokainen työntekijä kokee voivansa lähestyä esimiestä pulmatilanteissa ja voivansa vapaasti, ja aina tarvittaessa, pyytää neuvoa ja ohjeita sekä selvennyksiä esim. työtehtäviin ja toimintatapoihin liittyen.

Toisaalta suoran, rakentavan palautteen antaminen ja mahdollisiin ongelmiin, virheisiin ja epäkohtiin nopeasti puuttuminen kasvattaa luottamusta ja edesauttaa avoimen, keskusteleavan ilmapiirin syntymistä. Yhtä tärkeää on, että vuorovaikutus työntekijöiden välillä toimii vapaasti ja luottamuksellisesti. Kokemus siitä, että työkaverit ovat valmiita tukemaan, auttamaan ja neuvomaan, vaikuttaa olennaisesti (uuden) työntekijän viihtyvyyteen ja työtyytyväisyyteen.

Esimiestyössä koettiin tärkeäksi jokaisen työntekijän avoin kohtaaminen, kuuleminen ja huomioiminen omana itsenään (taustasta riippumatta). Tämä luo pohjan esimiehen ja työntekijöiden väliselle luottamukselliselle suhteelle. Esimiehen oikeudenmukaisuus ja työntekijöiden tasa-arvoinen kohtelu rakentaa puolestaan edelleen luottamusta. Esimiehen on oltava läsnä ja pyrittävä tekemään itsensä osaksi työyhteisöä.

”Luottamus ansaitaan, esimiehenkin on uskallettava näyttää ihmisyytensä”

Tasa-arvoisuus työntekijöiden välillä, olivat he sitten vastuuhoitajia, hoitotyöntekijöitä tai hoitajia näkyy haastateltavien mukaan yksiköiden jokapäiväisessä käytännössä. Vastuuhoitajat kerroksissa tai osastoilla tekevät työtään yhdessä muiden hoitotyöntekijöiden kanssa ilman erityistä esimiesasemaa. He ovat näin läsnä ja lähellä ja suora palaute sekä mahdollisten ongelmien nopea käsittely on mahdollista.

Työyhteisössä viihtyvyyttä kasvattaa avoimuuden ja tasa-arvoisuuden lisäksi yhteisten pelisääntöjen selkeys ja luottamus siihen että niitä noudatetaan. Riittävän perusteellinen perehdytys ja työnantajan toiminnan perusteiden ymmärretyksi tekeminen täytyisi siksi varmistaa. Se, että työntekijöillä on selkeä käsitys sekä omasta työnkuvastaan ja vastuualueistaan että työyhteisön yhteisistä toimintatavoista helpottaa sekä yksittäisen työntekijän että työtiimien joustavaa toimimista.

Tämä myös mahdollistaa sen, että jokaisella työntekijällä on vapaus tehdä työtä omalla tavallaan niin että luottamus siihen, että jokainen työyhteisön jäsen hoitaa työnsä säilyy. Tämän luottamuksen kautta syntyy mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön esim. autonomisen työaikajärjestelmän kautta, joka puolestaan taas lisää haastateltavien mukaan työssä viihtymistä.

”Työtä tehdään tiiminä, ketään ei jätetä.”

Työssä viihtymisen edellytykseksi koettiin myös tunne kuulumisesta työyhteisöön. Työyhteisön jäseneksi ottaminen on haastateltavien mukaan koko työyhteisön yhteinen tehtävä. Esimies osaltaan näyttää esimerkkiä ja vaikuttaa vahvasti asenteisiin työyhteisön sisällä, mutta myös muiden työntekijöiden panos uuden työntekijän mukaan ottamisessa on oleellisen tärkeä. Kiinnostuneisuus, kyseleminen ja keskusteluun mukaan hakeminen osoittavat uudelle työntekijälle muiden halua ottaa

hänet ryhmän jäseneksi. Yhteisen kielen puuttuessa sanaton viestintä - kehon kieli, eleet ja äänensävy - kertovat positiivisesta kiinnostuksesta toista ihmistä kohtaan.

Työssä viihtyminen näkyy haastateltavien mukaan työntekijöiden olemuksesta ja vuorovaikutuksen laadusta työpaikalla. Nauru, ilo ja huumori sekä toisaalta murheiden jakaminen osoittavat työyhteisön sisäistä välittämistä ja mukana elämisen halua.

Työyhteisöön sitoutumisen vahvuuteen vaikuttavat haastateltavien mukaan erityisesti oma halu tehdä juuri tätä työtä sekä työyhteisöön kuulumisen tunne ja käsitys omaan työhön vaikuttamisen mahdollisuuksista.

Yhteenvedona esimiesten ja työpaikkaohjaajien haastatteluista voitaisiin todeta, että erityisesti maahanmuuttajataustaisten uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja työyhteisöön/työpaikkaan sitouttamisessa korostuvat työyhteisön sosiaaliset ja kommunikaatiotaidot.

Filippiiniläisten oppisopimusopiskelijoiden haastattelut Suomessa

Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää, miten oppisopimuksella lähihoitajaksi opiskelevat opiskelijat olivat kokeneet tulon opiskelijaksi ja työntekijäksi hoiva-alalle Suomeen. Erityisesti

haluttiin selvittää lähtö-, maahantulo- ja perehdytysvaiheiden kokemuksia ja tuntemuksia. Haluttiin myös kerätä tietoa siitä miten valmennus lähtömaassa sekä vastaanotto ja perehdytys Suomessa ovat toimineet, millaiset käytännöt on koettu hyviksi ja tarpeellisiksi; millaiset taas vastaavasti huonoiksi tai tarpeettomiksi. Lisäksi haluttiin kerätä ajatuksia ja ehdotuksia maahantulo- ja perehdytysprosessin kehittämiseksi.

Suomessa haastateltiin 3 filippiiniläistä lähihoitajaksi oppisopimuksella opiskelevaa hoitoalan työntekijää. Haastattelujen hetkellä he olivat olleet Suomessa n. 7 kuukautta ja olivat opintojensa loppuvaiheessa. He työskentelivät saman hoitoalan yrityksen vanhustenhoiton yksiköissä pääkaupunkiseudulla. Opintojen hakeutumisvaiheesta, tarvittavan ammattitaidon hankkimisen teoriaosuudesta ja näyttötutkintojen järjestämisestä vastasi Amiedu.

Yritys oli rekrytoinut filippiiniläisiä ja kiinalaisia oppisopimusopiskelijoita. Kiinalaiset opiskelijat olivat saapuneet maahan jo ennen filippiiniläisiä, mutta opiskelivat ja työskentelivät heidän kanssaan samassa ryhmässä. Haastatteluihin valittiin ryhmän filippiiniläisiä opiskelijoita, sillä heidän kanssaan haastattelut oli mahdollista toteuttaa englanniksi. Ryhmän suomen kielen taito ei vielä ollut riittävä syventävien haastattelujen toteuttamiseksi suomeksi.

Kaksi haastatelluista oli valmistunut sairaanhoitajiksi vain jonkin aikaa ennen rekrytointiprosessin alkamista. Kolmas oli työskennellyt valmistumisensa jälkeen muulla alalla. He olivat osallistuneet rekrytointiyrityksen järjestämälle suomen kielen kurssille Filippiineillä (6kk). Rekrytointiprosessi Filippiineiltä Suomeen on pitkä ja hakijoita on paljon. Kaikki hakijat käyvät suomen kielen kurssin. Sen lisäksi hakijat haastatellaan rekrytointiyrityksen toimesta. Haastattelun jälkeen tietoa rekrytoinnista joutuu odottamaan jopa vuoden. Odotusaikaa leimaa toivon ilmapiiri, johon liittyy pelkoa siitä ettei tulekaan valituksi eikä pääsekään lähtemään.

"I was so afraid of not being able to come!"

Kaikki haastatellut olivatkin rekrytointihaastattelujen jälkeen hakeutuneet sairaanhoitajajarjoittelijoiksi tai sairaanhoitajiksi paikallisiin sairaaloihin. Heillä kaikilla oli siis Suomeen tullessaan jonkinverran työkokemusta sairaanhoitajan työstä sairaalassa.

Rekrytoinnin varmistuttua he osallistuivat uudelleen rekrytointiyrityksen järjestämään koulutukseen. Koulutus sisälsi terveydenhoitoalan sanastoa sekä perustietoa Suomesta, suomalaisesta yhteiskunnasta, kulttuurista, ilmastosta jne. Lisäksi he saivat tietoa lähihoitajan työstä sekä tulevasta työnantajastaan.

Osalla haastatelluista oli ystäviä Suomessa, joiden kautta he olivat saaneet tietoa ja neuvoja maahantulon valmisteluihin. Näiden ystävien neuvot ja rohkaisu sekä oman perheen tuki ja apu koettiin hyvin tärkeiksi lähtöpäätökseen vaikuttaviksi tekijöiksi.

Lähtöpäätökseen vaikuttivat kuitenkin ensisijaisesti hoitoalan työtilanne ja palkkaus Filippiineillä. Oma halu kokea uutta, halu kokeilla itsenäistä elämässä pärjäämistä sekä halu hakea parempaa toimeentuloa mainittiin myös tärkeiksi motivaatiotekijöiksi.

Haastatellut kokivat ehtineensä kaikin tavoin, myös henkisesti ja emotionaalisesti, valmistautua lähtöön pitkän rekrytointiprosessin johdosta.

” It was 1 years wait, I had time to prepare.”

SAAPUMINEN MAAHAN, OPISKELUN JA TYÖN ALOITTAMINEN

Haastateltavat kokivat lähtömaassa saadun valmennuksen sekä tarpeelliseksi että hyödylliseksi. Rekrytointiyrityksen tarjoaman koulutuksen ja jo maassa olleiden ystävien kautta saatujen tietojen ansiosta omat odotukset ja kuva Suomesta ja elämästä Suomessa vastasivat hyvin todellisuutta.

Saapumisvaiheen käytännön järjestelyt hoiti rekrytointiyritys. Opiskelijoilla oli muutaman päivän asettautumisaika, jonka aikana hoidettiin muodollisuudet ja asumisjärjestelyt. Opiskelijoille oli työnantajan puolesta varattu yhteisasuntoja pääkaupunkiseudulta. Rekrytointiyrityksen puolesta oli varattu myös taloudellista tukea ennen ensimmäistä palkanmaksua. Tämän tuen opiskelijat maksoivat myöhemmin takaisin.

Viiden päivän asettautumisaajan jälkeen opiskelijat aloittivat opiskelun ja tapasivat opettajansa, työnantajan edustajat sekä jo aiemmin maahan saapuneet kiinalaiset opiskelijat.

Opiskelujen ja työn aloittamisvaiheen opiskelijat kokivat innostavana ja positiivisella tavalla jännittävänä, mutta toisaalta hermostuttavana ja ahdistavana. Hermostusta ja ahdistusta aiheuttivat epätietoisuus työnantajan odotuksista ja pelko omasta riittämättömyydestä.

”i was a little scared too: Would I meet the expectations of my employer?”

Opiskelijat olivat kuitenkin kokeneet vastaanoton lämpimäksi ja ystävälliseksi. He tunsivat saaneensa riittävästi tukea ja apua saapumisvaiheessa sekä opettajiltaan että esimiehiltään.

KIELITAITO

Kielen ja kommunikaation merkitys korostui haastatteluissa. Vaikka suomen kielen perusteita oli opiskeltu jo ennen maahan tuloa, kokivat haastatellut alkuvaiheen tilanteensa hyvin vaikeaksi nimenomaan kielitaidon puutteellisuuden vuoksi. Turhautuminen siihen, ettei pysty kommunikoimaan tyydyttävästi nousi esille jokaisessa haastattelussa. Kommunikaation hankaluus

aiheutti myös vierauden ja ulkopuolisuuden tunteita. Työyhteisön ja oman työtiimin jäseneksi tuleminen koettiin vaikeaksi kun täysipainoinen osallistuminen kokouksiin, kahvihuonekeskusteluihin ym. työpaikan kommunikaatiotilanteisiin oli mahdotonta.

Kollegojen ja esimiehen tuki kielen ja kommunikaation saralla koettiin ensiarvoisen tärkeiksi erityisesti alkuvaiheessa mutta myös myöhemmin. Työtoverien rohkaisevat sanat ja lauseet autoivat eteenpäin. Erityisen arvokkaaksi koettiin tunne siitä, että esimies ymmärtää oman kokemuksen ja on sopeutumisprosessissa tukena. Tärkeää oli myös mahdollisuus käyttää englantia tukikielenä esimiehen ja työpaikkaohjaajan kanssa keskustellessa.

”The language is difficult! but learning is positive.”

Kielen oppiminen koettiin vaikeaksi ja väsyttäväksi vaikka motivaatio sen oppimiseen oli vahva. Toisaalta kielen oppimisprosessi koettiin positiiviseksi ja eteenpäin vieväksi.

Haastattelujen aikaan opiskelijoilla oli jo tunne, että kielitaito oli kehittynyt ja kommunikaatio helpottunut. He kykenivät ilmaisemaan mielipiteitään ja selittämään asioita suomeksi. He kokivat jo pystyvänsä osallistumaan keskusteluun mm. kokouksissa ja kahvihuoneessa.

”Now I’m starting to enjoy, as communication gets easier.”

Opiskelijat kaipasivat kuitenkin edelleen tukea kielen käyttöön sekä kollegoilta että esimieheltä. Tukea tarvittiin erityisesti kirjallisten työtehtävien hoitamiseen: miten tämä kirjoitetaan, mitä tämä tarkoittaa, miten tämä asiakirja tehdään, jne. Myös suomenkieliset lääketieteelliset termit koettiin edelleen vaikeiksi.

Haastatellut kokivat myös saavansa tarvitsemaansa tukea työyhteisöltä, tosin eri yksiköissä työskentelevät hieman eri tavoin. Myös asiakkailta saatu kielen tuki mainittiin kaikissa haastatteluissa. Kommunikaatio vanhusten kanssa koettiin alkuvaiheessa haastavaksi, myöhemmin palkitsevaksi ja hauskaksi.

Teoriaopinnoista sekä suomen kielen opetuksesta vastaavilta opettajilta saatua tukea ja kannustusta pidettiin arvokkaana ja tärkeänä koko prosessin ajan. Opettajien tuki oli paitsi kielellistä ja

ammattillista myös henkistä. Opettajille oli myös helpompi kertoa vaikeista hetkistä ja asioista työpaikalla kuin omalle työpaikkaohjaajalle tai esimiehelle.

Kommunikaatiovaikeuksien lisäksi turhautumista alkuvaiheessa aiheutti jokapäiväisten asioiden ja arkiaskareiden hoitamisen hankaluus sekä kotona että työssä. Hankaluus ei johtunut vain kielestä, vaan toimintatapojen erilaisuudesta.

” Frustration for not being able to communicate... also with not being familiar with the way things are done – even simple things like washing up, washing clothes, food...”

KULTTUURIEROT

Toimintatapojen erilaisuutta arkiaskareissa ja työtehtävien hoidossa pohtiessaan haastateltavat nostivat esiin eron suomalaisen ja filippiiniläisen hoivatyön välillä: Filippiineillä hoivatyö heidän kokeluksensa mukaan on hyvin toimenpidekeskeistä kun taas Suomessa on holistisempi ote. Filippiineillä hoitoalan työ on myös hyvin kiireistä ja raskasta kun taas ainakin vanhusten hoidon alalla Suomessa on aikaa myös istua asiakkaan viereen ja oikeasti hoivata ja välittää(care).

Hoitoalan teorit ja perusajatus koettiin kuitenkin hyvin samanlaisiksi. Tekninen työtehtävistä suoriutuminen ei sinänsä tuntunut vaikealta, kun taas se miten jokin tehtävä tuli ”oikein” suorittaa oli joskus uutta ja epäselvää.

”Everybody helps, ... teaching, sharing, asking how things are done in the Philippines...”

Opiskelijat kokivat että heitä tuettiin ja autettiin työyhteisössä myös erilaisten toimintatapojen ymmärtämisessä ja oppimisessa. Toimintatapojen vertailu ja keskustelu erilaisista käytännöistä edistivät molemminpuolista ymmärrystä.

Filippiineillä vanhustenhoitotyötä tehdään kotioloissa perheen ja suvun toimesta. Vain harvat perheettömät vanhukset joutuvat turvautumaan hoitokotipalveluihin. Haastateltavat kokivat kuitenkin suomalaisen vanhustenhoitotyön positiiviseksi ja arvokkaaksi työksi. He kokivat että kotimaassa perhesuhteisiin liittyvä välittämisen ja lämmön periaate välittyi heidän täällä tekemäänsä hoitotyöhön.

”Lähihoitaja means how to care, you do it because you want to, not because you have to.”

Suomalainen työyhteisö koettiin tasa-arvoisemmaksi kuin filippiiniläinen. Täällä myös opiskelijalla/harjoittelijalla on mahdollista osallistua ja sanoa mielipiteensä. Esimiehet koettiin helposti lähestyttäviksi, ystävällisiksi ja auttavaisiksi. Filippiineillä hierarkia on selkeämpi ja vahvasti läsnä.

Työyhteisön kommunikaatiokulttuuri tuntui osasta haastateltuja kylmältä verrattuna heidän kokemukseensa Filippiineiltä.

”I don’t know anything about my workmates apart from how they do their job!”

Työtoverien suhtautuminen koettiin asialliseksi ja kunnioittavaksi mutta etäiseksi. Työpaikan kommunikaatiotilanteisiin oli vaikea päästä mukaan ja koettiin etteivät työtoverit olleet kiinnostuneita opiskelijoista ihmisinä.

”Perhaps they’re just not interested?”

Tunne kiinnostuksen puutteesta ja henkilökohtaisten kontaktien vähäisyys työssä vaikuttivat selkeästi työssä viihtymiseen. Opiskelijat kuitenkin totesivat, että heidän tehtävänsä on sopeutua myös tähän.

TYÖSSÄ VIIHTYMINEN JA HYVINVOINTI

Työssä viihtymiseen ja hyvinvointiin vaikuttivat haastateltujen mukaan erityisen vahvasti tunne kuulumisesta joukkoon, tunne ammatillisesta ja henkilökohtaisesta hyväksynnästä sekä selkeä käsitys omasta roolista työyhteisössä, työtehtävistä ja niiden vaatimuksista. Näiden lisäksi erittäin tärkeäksi koettiin kyky ja mahdollisuus kommunikoida tyydyttävästi sekä työtoverien että asiakkaiden kanssa.

”In the beginning there was nobody to talk to!”

Työtiimin jäseneksi tuleminen ei ollut haastateltavien mukaan helppoa. Alkuvaiheessa kielitaidon vähäisyys vaikutti kykyyn osallistua työpaikan keskusteluihin, olivat ne sitten ammatillisia tai henkilökohtaisia. Koettiin että työpaikalla ei ollut ketään kenen kanssa puhua. Tutustuminen kollegoihin oli hidasta ja olo työpaikalla raskasta ja yksinäistä.

Esimiehen ja työpaikkaohjaajan tuki olivat ensiarvoisen tärkeitä työpaikalla selviytymiseksi. Mahdollisuus keskustella työpaikkaan liityvistä pohdinnoista ja tunteista opettajien kanssa viikottaisen teoriaopintopäivän aikana koettiin erityisen arvokkaaksi. Myös mahdollisuus keskustella englanniksi esimiehen kanssa helpotti tilannetta antamalla tunteen ymmärretyksi tulemisesta.

” You feel you don’t belong, your best is not enough...”

Joukkoon kuulumattomuuden tunne oli osalla haastatelluista erityisen vahva ja jatkui vielä haastattelujen aikaan. Tunteen aiheuttivat henkilökohtaisten kontaktien ja keskustelukumppanien puute työpaikalla sekä epätietoisuus omasta ammatillisesta asemasta työyhteisössä. Työtoverit

eivät ilmaisseet kiinnostusta opiskelijaa kohtaan muuten kuin työtehtävien hoitoon liityen. He eivät aktiivisesti vetäneet mukaan kahvihuonekeskusteluihin, eivät kyselleet hänen elämästään, kotimaastaan, viihtymisestään Suomessa jne. Hän ei myöskään saanut mielestään riittävästi palautetta työstään ja oli näinollen epätietoinen omasta kyvystään suoriutua tehtävistä. Hän koki, että hänen parhaansaakaan ei riitä, sillä kukaan ei ainakaan kertonut hänelle sen riittävän. Opiskelijalla oli tunne, että häntä ei oltu hyväksytty sosiaalisesti eikä ammatillisesti.

Kaikki haastateltavat kokivat, että työyhteisön ilmapiirillä ja kommunikaatiokulttuurilla oli suuri merkitys siihen miten nopeasti he tunsivat itsensä yhteisön jäseneksi. Kollegoiden osoittama kiinnostus, hymy, keskusteluun ja toimintaan mukaan vetäminen, pienet jokapäiväiset ystävälliset eleet saivat opiskelijat tuntemaan itsensä hyväksytyiksi ja tervetulleiksi joukkoon.

Työyhteisön ja työpaikan rutiineihin ja toimintatapoihin tottuminen tapahtui pikkuhiljaa yhdessä kielitaidon kehittymisen kanssa. Haastattelujen hetkellä opiskelijoista pääosin tuntui, että heillä oli jo hyvä käsitys lähihoitajan työstä kokonaisuutena sekä omasta roolistaan työyhteisössä. He olivat

myös hiljalleen saaneet lisää vastuuta työssä ja tunsivat kykenevänsä vastaamaan annettujen tehtävien vaatimuksiin.

Kielitaidon vahvistuminen ja yhteisen ymmärryksen löytyminen kasvatti vähä vähältä luottamusta opiskelijan kykyyn suorittaa hänelle annetuista tehtävistä. Luottamuksen kasvaessa myös vastuuta uskallettiin antaa enemmän. Vastuullisempien tehtävien saaminen taas kasvatti omaa ammatillisen arvon ja hyväksynnän tunnetta, jonka kokeminen on tärkeää. Kaikilla haastatelluilla oli sairaanhoitajan koulutus lähtömaassaan. Hetkittäin he kaikki olivat kokeneet taantuvansa opiskellessaan ja työskennellessään lähihoitajan ammatissa.

Työssä he kaipasivat kuitenkin vielä enemmän ja suurempaa palautetta ja arviointia omasta ammatillisesta kehittämisestään.

” I need to know where I stand right now professionally.”

Halu kasvaa ja kehittyä työssä nousi vahvasti esille jokaiden haastateltavan kohdalla. Tunne ja tieto omasta kehittämisestä sekä tunne siitä, että on tehnyt työnsä hyvin vaikuttavat haastateltavien mukaan vahvasti työssäviihtymiseen ja työtyytyväisyyteen.

Parhaiten työssä viihtyivät ne opiskelijat jotka kokivat saavansa tukea koko työyhteisöltä kielellisesti, ammatillisesti ja henkilökohtaisesti. Niin esimiehen, työpaikkaohjaajan kuin työtoverienkin tuki koettiin tärkeäksi. Hyväksynnän ja tuen kokemiseksi ei tarvittu suuria asioita:

”...support from your colleagues - you can do it, you will make it – encouraging words, a smile ... make you feel you are part of the team”

KEHITTÄMISAJATUKSIA

Haastateltavien mielestä maahantuloprosessi oli jo sellaisenaan melko hyvin toimiva. Kuitenkin sekä lähtömaassa annettava valmennus että perehdytys työhön tullessa voisivat heidän mielestään olla vielä perusteellisempia. Erityisesti tieto suomalaisesta yhteiskuntajärjestelmästä yleensä sekä erityisesti omien asioiden hoidon sekä opiskelun ja työn tekemisen kannalta keskeisistä järjestelmistä voisi olla tarkempaa ja selkeämpää. Kielen ja kommunikaation valmennus ja jatkuva tuki koettiin ensiarvoisen tärkeiksi onnistuneen prosessin edellytykseksi.

Haastateltavat toivoivat enemmän tietoa erityisesti koulutusjärjestelmästä, sosiaaliturvajärjestelmästä, Kelan ja te-toimiston toiminnasta, veroista, sekä suomalaisesta terveydenhoitojärjestelmästä, erityisesti vanhusten hoidon järjestämisestä.

Lisää ja yksityiskohtaisempaa tietoa toivottiin myös lähihoitajaopintojen sisällöstä sekä tulevasta työnantajasta: mitä yritys tekee ja miksi? Mihin järjestelmään sen toiminta perustuu?

Eräs haastateltavista esitti ajatuksen käsikirjasta, jossa olisi kuvattu lähihoitajan työ ja sen vaatimukset sekä lähihoitajan roolit erilaisissa työyhteisöissä. Käsikirja olisi englanninkielinen.

Haastateltavat kaipasivat myös tietoa sosiaalisesta elämästä asuinseudullaan. Toistaiseksi heidän tuttavapiirinsä oli hyvin pieni ja koostui lähinnä oman ryhmän opiskelijoista sekä aiemmin maahantulleista tuttavista. Viihtyäkseen myös vapaa-ajalla he kaipasivat lisää kontakteja. Mitä paikkakunnallani voi tehdä, mihin voi mennä tavatakseni ihmisiä, millaisiin aktiviteetteihin/harrastuksiin voi osallistua?

Työyhteisön ja opettajien tuen lisäksi haastateltavat kaipasivat jonkinlaista vertaistukiryhmää tai – henkilöä. Tältä ryhmältä/henkilöltä saisi tukea vaikeina hetkinä työajan ulkopuolella. Tuen ei tarvitsisi olla suureellista, vaan lähinnä keskustelua, omien tunteiden läpikäymistä: että olisi joku, jonka kanssa puhua ja joka selittäisi miksi jotkin asiat ovat niinkuin ovat.

Haastateltavien mukaan yksinäisyyden, ulkopuolisuuden ja riittämättömyyden tunteet ovat pahimpia. Kylmän sään, vaikean kielen ja oudot toimintatavat kestää jos vain on joku jonka kanssa puhua ja jakaa vaikeat hetket, jos on hyvä olla ihmisten kanssa ja kokee henkilökohtaista ja ammatillista hyväksyntää.

Kaikenkaikkiaan haastateltavat kokivat maahantuloprosessin toisaalta jännittäväksi, innostavaksi ja palkitsevaksi toisaalta raskaaksi ja vaikeaksi kokemukseksi. Tulevaisuuden suhteen he olivat optimistisia ja motivoituneita jatkamaan ja kasvamaan työssään. Kaikilla haastateltavilla oli suunnitelmissa jatkaa jonain päivänä opintojaan kehittyäkseen edelleen ammattialallaan.

4.2. Tutkimus Norjassa

Terveydenhuoltoalalla on Norjassa työvoimapula. Alan työ, erityisesti vanhusten hoidon puolella, ei houkuttele riittävästi oman maan nuoria kouluttautumaan alalle. Siksi ratkaisuja haetaan siellä Suomen tavoin enenevässä määrin rekrytoimalla työntekijöitä matalapalkkaisista maista, kuten esim. Filippiineiltä tai itäisen Euroopan alueelta.

Terveydenhoitoalan työ on Norjassakin tiukasti säädeltyä, joten muualla kouluttautuneet sairaanhoitajat aloittavat yleensä työskentelyn/harjoittelun (practice) lähihoitajina (assistant nurse) ja suorittavat samanaikaisesti Norjan kielen kurssia ja jatko-opintoja saadakseen myöhemmin rekisteröinnin sairaanhoitajiksi (registered nurse).

Tutkimuksen kohteeksi valikoituneessa oslolaisessa vanhustenhoitokotiyksikössä työskenteli haastattelujen toteutushetkellä useita eri maista tulleita hoitoalan työntekijöitä. Haastateltavien määrä oli 12 (N12).

Norjassa toteutettiin esimiesten, työpaikkaohjaajien ja maahanmuuttajataustaisten hoitajien teemahaastattelut sekä esimiehille ja työpaikkaohjaajina toimineille hoitajille lähetetty sähköinen Digium-kysely (N20).


4.2.1 Sähköinen Digium-kysely Norjassa

Kartlegging av modell for arbeidstrivsel / Työssävihtymismalli –kartoitus

Yhteenvetoraportti


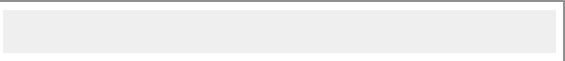
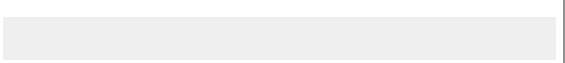
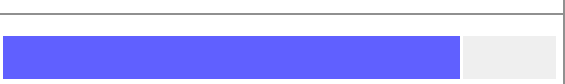

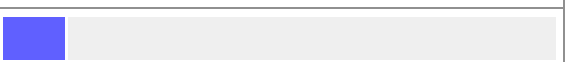
N=20

Julkaistu: 17.3.2010

 Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

Suurin osa vastaajista ilmoitti työskentelevänsä 50-249 hengen organisaatiossa. (Kuvio 1.)

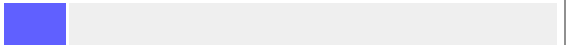

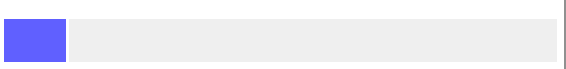
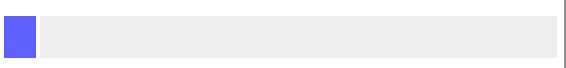
Størrelsen på organisasjonen din / Organisaatiosi koko

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	færre enn 5 personer	0	0,00%					
2.	fra 5 til 9 personer	0	0,00%					
3.	fra 10 til 49 personer	0	0,00%					
4.	fra 50 til 249 personer	15	83,33%					
5.	fra 250 til 499 personer	1	5,56%					
6.	over 500 personer	2	11,11%					
	Yhteensä	18	100%					

Kuvio 1. Organisaation koko

Yli 70 % vastaajista työskenteli 10 -49 henkilön työyhteisössä. (Kuvio 2.)


Størrelsen på arbeidsenheten din /Työyhteisösi koko

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	færre enn 5 personer	0	0,00%					
2.	fra 5 til 9 personer	2	11,11%					
3.	fra 10 til 49 personer	13	72,22%					
4.	fra 50 til 249 personer	2	11,11%					
5.	fra 250 til 499 personer	1	5,56%					
6.	over 500 personer	0	0,00%					
	Yhteensä	18	100%					

Kuvio 2. Työyhteisön koko

Kaikki vastaajat vastasivat työskentelevänsä yksityissektorilla. (Kuvio 3.)

Er arbeidsgiveren din /Onko työnantajasi

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	stat	0	0,00%					
2.	kommune eller kommunesammenslutning	0	0,00%					
3.	forvaltningsbedrift	0	0,00%					
4.	privat arbeidsgiver	19	100,00%					
5.	jeg er selvstendig næringsdrivende	0	0,00%					
	Yhteensä	19	100%					

Kuvio 3. Työnantajatiedot

Asemastaan työpaikalla vastaajat vastasivat seuraavasti: lähes 60% työskentelivät esimiesasemassa ja hieman yli 40 % työskentelivät työntekijäasemassa. (Kuvio 4.)

Hva er din stilling på arbeidsplassen? / Mikä on asemasi työpaikallasi?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	jeg er arbeidstaker	8	44,44%					
2.	jeg innehar lederstilling	10	55,56%					
	Yhteensä	18	100%					

Kuvio 4. Asema työpaikalla

Norjan kieli oli äidinkielenä lähes 70%:lla vastaajista. Jonkin mun kielen äidinkielekseen ilmoitti noin 16 % vastaajista. Noin 10 % :lla vastaajista äidinkieli oli ruotsi ja noin 5%:lla venäjä. (Kuvio 5.)

Hva er ditt morsmål? / Mikä on äidinkielesi?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	finsk	0	0,00%					
2.	svensk	2	10,53%					
3.	russisk	1	5,26%					
4.	estisk	0	0,00%					
5.	norsk	13	68,42%					
6.	et annet språk, hvilke	3	15,79%					
	Yhteensä	19	100%					

Kuvio 5. Äidinkieli

Yli 25 % vastaajista ilmoitti työyhteisössään olevan maahanmuuttajia. Kukaan vastaajista ei ilmoittanut, että työyhteisössä ei olisi maahanmuuttajia. Maahanmuuttajien määräksi ilmoitettiin noin 75%. (Kuvio 6.)

Finnes det innvandrere i arbeidsenheten din? /Onko työyhteisössäsi maahanmuuttajia?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Nei	0	0,00%					
2.	Ja	5	26,32%					
3.	Hvis ja, hvor mange?	14	73,68%					
Yhteensä		19	100%					

Kuvio 6. Maahanmuuttajien määrä työyhteisössä

Lähes 45% vastaajista oli toiminut usein maahanmuuttajatyöntekijöiden esimiehenä, ohjaajana, perehdyttäjänä ja työnopastajana. Yli 30 % oli toiminut kyseisissä tehtävissä harvoin, ja noin 15 % ei koskaan. Jonkin muun vaihtoehdon oli antanut noin 5% vastaajista. (Kuvio 7.)

Har du fungert som overordnet eller veileder, gitt innføring eller arbeidsveiledning for arbeidstakere med innvandrerbakgrunn på arbeidsplassen din?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	ja, ofte, flere underordnede eller personer er blitt veiledet =2	8	44,44%					
2.	ja, men sjeldent, enkelte underordnede eller personer er blitt veiledet =3	6	33,33%					
3.	nei, aldri =1	3	16,67%					
4.	noe annet, hva=5	1	5,56%					
Yhteensä		18	100%					

Kuvio 7. Toimiminen työpaikalla maahanmuuttajatyöntekijöiden esimiehenä, ohjaajana, perehdyttäjänä tai työnopastajana

Avoimia kysymyksiä

Hvordan har du personlig opplevd arbeidet som overordnet, veileder eller det å gi innføring eller arbeidsveiledning for innvandrere?

Beskriv hvorfor du har opplevd arbeidet med innvandrere på måten beskrevet ovenfor?

Hvordan kommer følgende forhold etter din mening frem i situasjoner der innvandreren blir veiledet, guidet eller får innføring av overordnede eller veileder? /

Arvioi, miten seuraavat asiat tulevat esiin maahnamuuttajan esimies- tai ohjaamis-, perehdyttämis- ja työnopastustilanteissa?

Hajontaa vastauksissa kautta linjan oli runsaasti.

Hyvin usein esille tulevia asioita oli viisi prosenttia (5%) kaikista aiheista. Hyvin usein esille tulevia asioita olivat: kieliongelmat, tapoihin liittyvät eroavaisuudet, riskitilanteet heikosta kielitaidosta johtuen, käsitys oikeista toimintatavoista, käsitys ammatillisesta osaamisesta, sosiaalisten taitojen, vuorovaikutustyylin ja viestintätyylin erilaisuus sekä käsitys työtehtävien soveltuvuudesta miehille ja naisille. Noin kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että kieliongelmat tulivat hyvin usein esille.










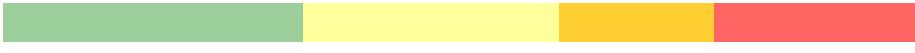
Toisinaan esille tulevien asioiden vastauksia oli eniten, yli 30% kaikista vastauksista. Eniten toisinaan esille tulevia asioita olivat tapoihin liittyvät eroavaisuudet, käsitys työntekijän asemasta ja roolista, riskitilanteet heikosta kielitaidosta johtuen, työaikoihin ja esimieheen asemaan ja rooliin sekä omaan rooliin liittyvät seikat, työskentelytapoihin liittyvät asiat sekä mm. uskoon liittyvät asiat.



Harvoin esille tulevia asioita oli 19 %. Eniten harvoin esille tulevia asioita olivat mm. käsitys ammatillisesta osaamisesta ja näkemykset omien asioiden hoitamisesta työaikana ja näkemykset työasioiden hoitamisesta vapaa-aikana.

Ei koskaan esille tulevia asioita oli vähän, neljä prosenttia (4%). Eniten näitä vastauksia annettiin kohtaan riskitilanteet erilaisista kulttuurieroista johtuen sekä kohtaan riskitilanteet erilaisesta ammattitaidosta johtuen.

Eniten hajontaa oli aiheissa: riskitilanteet heikosta kielitaidosta johtuen, käsitys työntekijän asemasta ja roolista, käsitys vastuullisesta toiminnasta, asenne itsensä kouluttamiseen, käsitys asiakaspalvelusta, vuorovaikutustyylin erilaisuus sekä käsitys työtehtävien soveltuvuudesta miehille ja naisille. (Kuvio 8.)

								Yhteensä
	10=Kommer frem meget ofte (Arvo: 10)	9=Kommer ofte frem (Arvo: 9)	8=Kommer frem av og til (Arvo: 8)	7=Kommer sjeldent frem (Arvo: 7)	6=Kommer meget sjeldent frem (Arvo: 6)	5=Kommer aldri frem (Arvo: 5)	4=Vet ikke/har ikke mening (Arvo: 4)	
Språkproblemer (avg: 9,26)								100 %
Ulikheter i skikk og bruk (avg: 8,11)								100 %
Oppfatning om arbeidstider (avg: 6,53)								100 %
Oppfatning om lederstilling og lederrollen (avg: 6,56)								100 %
Oppfatning om arbeidstakerens stilling og rolle (avg: 7,06)								100 %
Risikosituasjoner på grunn av dårlige språkkunnskaper (avg: 7,28)								100 %
Risikosituasjoner på grunn av ulik yrkeskunnskap (avg: 6,68)								100 %
Risikosituasjoner på grunn av ulik kulturbakgrunn (avg: 6,67)								100 %
Oppfatning om rette handlingsmåter (avg: 7,28)								100 %
Oppfatning om								100 %


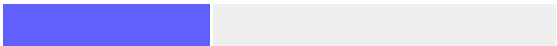
ansvarlig handling (avg: 7,37)		
Yrkesetikk (avg: 7,21)		100 %
Oppfatning om faglige kunnskaper (avg: 7,79)		100 %
Innstilling til å utvikle seg som arbeidstaker (avg: 8,05)		100 %
Syn på det å bruke arbeidstiden til private gjøremål (avg: 7,21)		100 %
Syn på det å utføre arbeidsrelaterte gjøremål i fritiden (avg: 6,79)		100 %
Oppfatning om kundetjeneste (avg: 6,95)		100 %
Ulikheter i sosiale kunnskaper (avg: 7,74)		100 %
Ulikheter i sosial dialog (avg: 7,84)		100 %
Ulikheter i kommunikasjon (avg: 7,94)		100 %
Påvirkning fra ulike religioner i		100 %

arbeidsmåter (avg: 6,72)								
Oppfatning om hvordan ulike arbeidsoppgaver passer for kvinner og menn (avg: 6,39)								100 %
(avg: 7,50)								100 %
Yhteensä	5 %	16 %	32 %	19 %	14 %	11 %	4 %	

Kuvio 8. Esille tulevien asioiden useus maahanmuuttajien esimies-, ohjaamis-, perehdyttämisen- ja työnopastustilanteissa

Er arbeidssøkende innvandrere tatt hensyn til i rekrutteringen? (Hvor attraktiv er arbeidsplassen deres for arbeidstakere med innvandrerbakgrunn?) / Onko maahanmuuttajatyöntekijät otettu huomioon rekrytoinnissa? (Kuinka houkutteleva työpaikkanne on maahanmuuttajatyöntekijälle?)


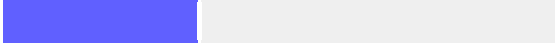
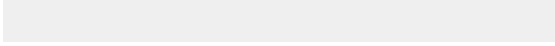



Yli 60 % vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajia ei oltu huomioitu erikseen rekrytoinnissa. Lähes 40 % vastaajista oli sitä mieltä, että näkökulma oli otettu huomioon. (Kuvio 9.)

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Nei, innvandrere er ikke tatt spesielt hensyn til	10	62,50%					
2. Ja, vi har tatt hensyn til dette på følgende måter:	6	37,50%					
Yhteensä	16	100%					

Kuvio 9. Maahanmuuttajatyöntekijöiden huomioonotto rekrytoinnissa

Rekruttering fra utlandet / Rekrytointi ulkomailta

Yli 50% vastaajista vastasi tapahtuneen rekrytointia ulkomailta. Noin 35 % vastasi, ettei rekrytointia ulkomailta ollut vielä tapahtunut. noin 11 % vastasi, että rekrytointia ei ole tapahtunut eivätkä aiokaan rekrytoida ulkomailta työntekijöitä. (Kuvio 10.)

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Vi har rekruttert arbeidstakere fra utlandet	9	52,94%					
2. Vi har ikke ennå rekruttert arbeidstakere fra utlandet	6	35,29%					
3. Vi har ikke rekruttert, men har overveid å rekruttere	0	0,00%					
4. Vi har ikke, men skal rekruttere i nær fremtid	0	0,00%					
5. Vi har ikke, men skal rekruttere en gang i fremtiden	0	0,00%					
6. Vi har ikke rekruttert og skal heller ikke rekruttere	2	11,76%					
Yhteensä	17	100%					

Kuvio 10. Rekrytointi ulkomailta

Avoin kysymys

Hvis det er blitt rekruttert arbeidstakere fra utlandet til arbeidsplassen deres, hvilke erfaringer har dere gjort og hvilke tanker har det vekket i arbeidsenheten?

Finnes det innføringsprogram for nye arbeidstakere på arbeidsplassen? / Onko työpaikallasi perehdyttämishjelmaa uusille työntekijöille?

Noin 80 % vastasi työpaikalla olevan perehdyttämishjelman uusille työntekijöille. Noin 15 % ilmoitti, että työpaikalla ei ole perehdyttämishjelmaa. Noin 5 % vastaajista ei ollut tietoisia, oliko työpaikalla perehdyttämishjelmaa. (Kuvio 11.)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Nei	3	15,79%					
2.	Vet ikke	1	5,26%					
3.	Ja	15	78,95%					
Yhteensä		19	100%					

Kuvio 11. Perehdyttämishjelman olemassaolo työpaikalla uusille työntekijöille

Er arbeidstakere med innvandrerbakgrunn tatt hensyn til i innføringsprogrammet? / Onko perehdyttämishjelmassa huomioitu maahanmuuttajatyöntekijät?

Lähes 60% työntekijöistä oli sitä mieltä, että perehdytysohjelmassa ei oltu huomioitu maahanmuuttajatyöntekijöitä. Noin 18% vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat oli huomioitu perehdytysohjelmassa. (Kuvio 12.)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Nei	10	58,82%					
2.	Ja	3	17,65%					
3.	Hvis ja, på hvilken måte?	4	23,53%					
Yhteensä		17	100%					

Kuvio 12. Maahanmuuttajatyöntekijöiden huomiointi perehdyttämishjelmassa

Fungerer innføringsprogrammet bra etter din mening?/ Toimiiko perehdyttämishjelma mielestäsi hyvin?

Noin 75% vastaajista piti perehdyttämishjelmaa toimivana. 20% vastaajista halusi perehdyttämishjelmaa kehitettävän. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että perehdytysohjelma ei olisi ollut toimiva. (Kuvio 13.)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Nei	0	0,00%					
2.	Ja	11	73,33%					
3.	Ja, men det kunne utvikles videre	3	20,00%					
4.	På hvilken måte?	1	6,67%					
	Yhteensä	15	100%					

Kuvio 13. Perehdyttämishjelman toimivuus

Hvor viktige anser du følgende forhold med tanke på arbeidstrivsel?/ Kuinka tärkeänä koet seuraavat asiat työviihtyvyyden kannalta?

Hyvin tärkeiksi koettiin yli puolet (53%) aiheista. Tärkeiksi koettiin 30% aiheista, melko tärkeiksi 13%, jonkin verran merkitystä 4% , ja vähän merkitystä 1% aiheista. Mikään aihe ei noussut 100% tärkeäksi vastaajien keskuudessa.











Eniten hyvin tärkeiksi asioiksi koettiin töiden suunnitelmallisuus, työyhteisön ilmapiiri ja johtaminen. Hyvin tärkeinä pidettiin myös mahdollisuutta vaikuttaa omaa työtä koskeviin päätöksiin, työroolin selkeyteen ja esimiehen antamaa palautetta omasta työstä.

Tärkeinä koettiin mm. työyhteisön osoittamaa ammatillista arvostusta, työyhteisön sosiaalista tukea sekä työtaitojen ylläpidon mahdollisuutta.

Merkittävästi jonkin verran tärkeää vastauksia sai mm. uralla etenemisen mahdollisuus.

Asiassa Palautteen antaminen toisen työlle todettiin eniten hajontaa. Vastaukset hajosivat hyvin tärkeänä pidettävästä ei ollenkaan merkitykselliseen sekä en osaa sanoa mielipiteeseen. Aihe sai myös eniten vastauksia :vähän merkitystä. (Kuvio 14.)

								Yhteensä
	10=Meget viktig (Arvo: 10)	9=Viktig (Arvo: 9)	8=Ganske viktig (Arvo: 8)	7=Har en del betydning for arbeidstrivsel (Arvo: 7)	6=Har lite betydning for arbeidstrivsel (Arvo: 6)	5=Har slett ikke betydning for arbeidstrivsel (Arvo: 5)	4=Kan ikke uttale meg (Arvo: 4)	
Planlegging av arbeid (avg: 9,79)								100 %
Arbeidsbelastning (avg: 9,21)								100 %
Atmosfære på arbeidsplassen (avg: 9,84)								100 %
Lederskap (avg: 9,84)								100 %
Mulighet til å								100 %

påvirke avgjørelser knyttet til eget arbeid (avg: 9,63)								
Klare arbeidsroller (avg: 9,47)								100 %
Sosial støtte fra kollegaer (avg: 9,42)								100 %
Mulighet til å opprettholde arbeidskunnskaper (avg: 9,32)								100 %
Mulighet til å avansere i karrieren (avg: 8,58)								100 %
Yrkesmessig verdsetting vist av kollegaer (avg: 9,28)								100 %
Yrkesmessig verdsetting vist av kunder (avg: 8,95)								100 %
Tilbakemelding gitt om eget arbeid av kollegaer (avg: 9,32)								100 %
Tilbakemelding gitt om eget arbeid av overordnet (avg: 9,39)								100 %
Tilbakemelding gitt om eget arbeid av kunder (avg: 9,11)								100 %
Tilbakemelding om andre sitt arbeid (avg: 8,16)								100 %
Yhteensä	53 %	30 %	13 %	4 %	1 %	0 %	0 %	

Kuvio 14. Työviihtyvyyteen vaikuttavat seikat

Avoimia kysymyksiä

Hva slags opplysninger og støtte trenger arbeidstakere med innvandrerbakgrunn for å kunne klare seg i det norske/finske arbeidslivet?

Hva slags opplysninger og støtte trenger arbeidstakere med innvandrerbakgrunn for å kunne klare seg bra i det norske arbeidslivet?

Hvilke fordeler fører arbeidstakere fra forskjellige kulturer med seg på en arbeidsplass?
Hvilke farer fører det flerkulturelle arbeidsmiljøet med seg?

Vi utvikler nødvendige tjenester med tanke på arbeidslivet for å støtte arbeidstrivsel hos innvandrere. Hva burde vi etter ditt syn ta hensyn til i utviklingsarbeidet vårt?

**Hva slags støttetiltak opplever du at du trenger for å kunne arbeide i et flerkulturelt arbeidsmiljø? /
Mitä koet tarvitsevasi monikulttuurisessa työympäristössä työskentelyn tueksi?**

Lähes 95% vastaajista kokivat tarvitsevansa tietoa eri kulttuureista monikulttuurisessa työympäristössä työskentelemisensä tueksi. Seuraavaksi eniten, yli 70%, koettiin tarvittavan viestintätaitojen kehittämistä.

Tietoa ohjauksesta sekä mallinnusta maahanmuuttajatyöntekijän perehdyttämiseen kaivattiin seuraavaksi eniten (44%-50%). noin 38% vastaajista kokivat tarvitsevansa vuorovaikutustaitojen kehittämistä, tietoa opettamisesta, oman ammatillisen osaamisen kehittämistä sekä tarvitsevansa mentorointia yksittäisissä ohjaustilanteissa. sosiaalisten taitojen kehittämistä kokivat tarvitsevansa noin 34% vastaajista. (Kuvio 15.)

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. kunnskap om ulike kulturer	17	94,44%					
2. utvikling av kommunikasjonskunnskaper	13	72,22%					
3. utvikling av relasjonskunnskaper	7	38,89%					
4. utvikling av sosiale ferdigheter	6	33,33%					
5. utvikling av evnen til å veilede, gi innføring og sette inn i arbeidsoppgaver	8	44,44%					
6. kunnskap om det å lære fra seg	7	38,89%					
7. kunnskap om veiledning	9	50,00%					
8. utvikling av egne yrkeskunnskaper	7	38,89%					
9. mentoring i enkeltstående veiledningssituasjoner	7	38,89%					
10. modellering i det å gi innføring for arbeidstakere med innvandrerbakgrunn	8	44,44%					
11. noe annet, hva	0	0,00%					
Yhteensä							





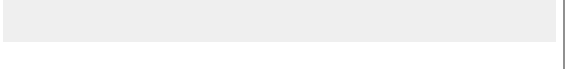

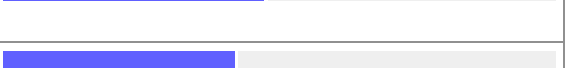



Kuvio 15. Mitä koetaan tarvittavan monikulttuurisessa työympäristössä työskentelemiseksi

Hva ville vært den rette måten for deg å få informasjon og støtte?/ Miten haluaisit saada apua ja tietoa?

Eniten (yli 50%) haluttiin saada apua ja tietoa työpaikkakoulutuksena. Toiseksi eniten apua ja tietoa haluttiin saada työyhteisökohtaisena valmennuksena, seminaareissa sekä henkilökohtaisena valmennuksena.

.Henkilöstökoulutuksen avulla apua ja tietoa halusi saada 21% vastaajista. täydennyskoulutuksena ja tutkintotavoitteisena koulutuksena apuaja tietoa halusi saada noin 10% vastaajista.

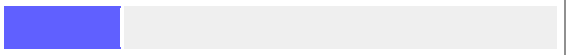
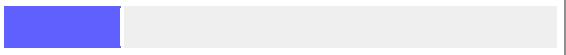
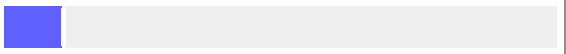
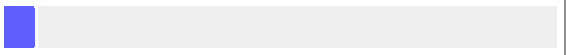
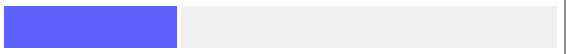
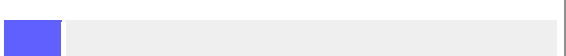

Opaskirjoista ja jostakin muusta lähteestä apua ja tietoa ilmoitti haluavansa noin 5% vastaajista. Kukaan (0%) vastaajista ei halunnut apua ja tietoa verkko-tai etäkoulutuksena. (Kuvio 16.)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Utdanning av arbeidsplassveiledere	10	52,63%					
2.	Personalutdanning	4	21,05%					
3.	Etterutdanning	2	10,53%					
4.	Eksamensrettet utdanning	2	10,53%					
5.	Nettbasert eller annen type fjernutdanning	0	0,00%					
6.	Coaching av arbeidsplassen/-enheten	9	47,37%					
7.	Individuell coaching	8	42,11%					
8.	Seminarer	9	47,37%					
9.	Veiledningsbøker	1	5,26%					
10.	Noe annen, hvilken	1	5,26%					
	Yhteensä							

Kuvio 16. Miten haluaisit saada apua ja tietoa

Hvor omfattende burde utdanning/coaching/innføring etter din mening være? / Miten laaja koulutuksen/valmennuksen/konsultaation käyttönoton tulisi olla?

Eniten, noin 30% vastaajista kannatti 5 pv:n koulutusaikaa. Seuraavaksi eniten, noin 21%, kannatettiin 1:n ja 2:n päivän sekä jonkin muun ajanjakson pituista koulutusta. Noin 10% vastaajista kannatti 3 pv:n koulutusta. 10 % kannatti myös verkkokoulutustoteutusta. vähiten kannatusta sai 4:n päivän mittainen koulutus. Lyhyttä 1-2 tunnin koulutusaikaa ei kannattanut kukaan vastaajista. (Kuvio 17.)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	1-2 timer	0	0,00%					
2.	1 dag	4	21,05%					
3.	2 dager	4	21,05%					
4.	3 dager	2	10,53%					
5.	4 dager	1	5,26%					
6.	5 dager	6	31,58%					
7.	Nettbasert utdanning	2	10,53%					
8.	Noe annet, hvilket	4	21,05%					
	Yhteensä							

Kuvio 17. Koulutuksen/valmennuksen/konsultaation käyttönoton laajuus

Yhteenvetoa Digium-tutkimuksen tuloksista Norjasta

Kaiken kaikkiaan Norjassa toteutetun Digium –kyselyn tuloksissa oli runsaammin hajontaa eri vastaajien välillä, eikä jyrkkiä hyvin tärkeitä tai ei ollenkaan merkitystä olevia seikkoja tullut esiin siinä määrin kuin Suomessa tehdyssä tutkimuksessa.

SAAPUMINEN MAAHAN, OPISKELUN JA TYÖN ALOITTAMINEN

Perehdytysohjelman ilmoitti löytyvän työpaikalta 80% vastaajista. 60% vastaajista ilmoitti, että maahanmuuttajat oli huomioitu perehdytysohjelmassa. 75% vastaajista ilmoitti perehdytysohjelman toimivan hyvin, ja 20 % halusi sitä kehitettävän.

KIELITAITO

Kielitaitoon liittyvät ongelmat tulivat esiin, mutta eivät niin painavina kuin Suomen tutkimuksessa. Samoin huonon kielitaidon johtamista riskitilanteisiin ilmoitti toisinaan esiintyvän 30% vastaajista, ja vain 5% hyvin usein esiintyväksi seikaksi.

KULTTUURIEROT

Kulttuurieroja nousi esiin, mutta hajontaa oli runsaasti. 4% vastaajista oli sitä mieltä, ettei kulttuurieroja esiintynyt ollenkaan.

TYÖSSÄ VIIHTYMINEN JA HYVINVOINTI

Eniten hyvin tärkeiksi asioiksi Norjan Digium-tutkimuksessa nousivat työyhteisön ilmapiiri, töiden suunnitelmallisuus ja johtaminen. Hyvin tärkeinä pidettiin myös mahdollisuutta vaikuttaa omaa työtä koskeviin päätöksiin, työroolin selkeyteen ja esimiehen antamaa palautetta omasta työstä. Tärkeinä koettiin mm. työyhteisön osoittamaa ammatillista arvostusta, työyhteisön sosiaalista tukea sekä työtaitojen ylläpidon mahdollisuutta. Merkittävästi jonkin verran tärkeää vastauksia sai mm. uralla etenemisen mahdollisuus. Asiassa Palautteen antaminen toisen työlle todettiin eniten hajontaa. Vastaukset hajosivat hyvin tärkeänä pidettävästä ei ollenkaan merkitykselliseen sekä en osaa sanoa mielipiteeseen. Aihe sai myös eniten vastauksia:vähän merkitystä.

KEHITTÄMISAJATUKSIA

Perehdyttämisohjelmaa halusi kehittää 20 % vastaajista. Työpaikkakoulutusta kannatti suurin osa vastaajista. Koulutusmuotoina työpaikalla tapahtuva valmennus ja henkilökohtainen valmennus nousivat suosituimmiksi. Yli 40 % vastaajista halusi koulutusta edellä mainituissa muodoissa. Toivottiin noin 5 pv:n mittaista koulutusta. Nettipohjainen koulutus ei saanut kannatusta.

4.2.2 Haastattelut Norjassa

Esimiesten ja työpaikkaohjaajien haastattelut Norjassa

Norjassa toteutettujen haastattelujen avulla halusimme kartoittaa kokemuksia maahanmuuttajataustaisten työhön tulijoiden perehdytystyöstä sekä jo pidempään työssäolleiden hoitotyöntekijöiden ohjauksesta vanhusten hoitokodissa. Halusimme selvittää millaiset käytännöt oli täällä koettu toimiviksi ja työviihtyvyyttä sekä hyvinvointia lisääviksi, millaiset taas kenties huonoiksi.

Haastattelut toteutettiin kahden päivän aikana kolmen haastattelijan voimin. Haastateltavat olivat kaikki saman vanhusten hoitokotiyksikön palveluksessa Oslossa. Esimiehiä/tiiminvetäjiä ja työpaikkaohjaajia haastateltiin yhteensä 7.

Tutkimukseen osallistuneella hoitoalan yrityksellä on Norjassa useita vanhusten hoitokotiyksiköitä. Yritys toimii hoitoalalla myös muissa pohjoismaissa. Yrityksen toiminta on sertifioitua kuten Suomessa tutkimukseen osallistuneen yrityksenkin.

Yksikössä, jossa haastattelut toteutettiin ei ollut vastatulleita maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Kaikilla haastatelluilla esimiehillä ei ollut vielä kokemusta uuden maahanmuuttajataustaisen työntekijän perehdyttämisestä talon ohjelman mukaan. Heillä kaikilla oli kuitenkin useamman vuoden kokemus tiiminvetäjän/esimiehen työstä ja kokemusta joko norjalaistaustaisten tai maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden perehdyttämisestä ja ohjaamisesta.

ALKUVAIHEEN PEREHDYTYKSEN

Uusia työntekijöitä varten yrityksellä on olemassa kaikille yhteinen perehdytysohjelma, joka määrittää perehdytyksen sisällön ja etenemisen. Uuden työntekijän perehdytyksen ajaksi hänelle nimetään hänen perehdytyksestään vastuussa oleva(t) henkilö(t). Vastuu voi koskea koko perehdytystä tai sen yksittäisiä osa-alueita. Yleensä vastuuhenkilönä toimii oman tiimin vetäjä, jolla voi olla apunaan joillain osa-alueilla toinen hoitaja.

Perehdytysaika on yleensä 3 kuukautta. Työtehtävistä riippuen aika voi kuitenkin olla pidempi ja perehdytyksen sisältö voi vaihdella joko henkilökohtaisen tarpeen tai työtehtävien vaatimusten mukaan. Kaikille työntekijöille yhteiseen perehdytysohjelmaan sisältyvät omiin työtehtäviin tutustumisen lisäksi perusteellinen perehtyminen organisaatioon, tutustuminen omaan tiimiin ja tiimin toimintatapoihin, tutustuminen talon muihin työntekijöihin sekä talolle yhteisten tiimityön pelisääntöjen opiskelu.

Maahanmuuttajataustaiset työntekijät suorittavat Norjaan tullessaan ensimmäisessä työpaikassaan 8 viikon harjoittelujakson, jonka aikana ohjaaja seuraa läheltä ja tarkasti hänen edistymistään sekä kielellisesti että ammatillisesti. Kielitaito on alkuvaiheessa suuri haaste varsinkin vasta maahan tulleilla hoitajilla siitä huolimatta että he ovat saattaneet opiskella norjan kielen perusteita jo lähtömaassaan.

Kielitaidon lisäksi haasteena voi olla se, että vanhusten hoito on uusi hoitotyön osa-alue tulijoille. Useimmat tulijat ovat työskennelleet lähtömaassaan sairaala-ympäristössä eivätkä tunne vanhustyön erityispiirteitä eivätkä toisaalta myöskään norjalaisen hoitotyön kulttuuria eivätkä norjalaista terveydenhoitojärjestelmää. Kolmantena haasteena on tiiviin tiimityökulttuurin ja -taitojen omaksuminen.

Haastateltujen ohjaajien ja tiiminvetäjien mukaan uusien tulokkaiden perehdyttämisessä tarvitaan aikaa, kärsivällisyyttä ja ystävällistä mutta tiukkaa seuranta. Työtehtäviin ohjataan näyttämällä ensin itse. On varmistettava kerta kerran jälkeen, että asia on ymmärretty, kunnes luottamus toisen osaamiseen on syntynyt. Sitten vasta voidaan antaa vastuu suoriutua tehtävistä itsenäisesti. Kun yhteinen kieli on vielä heikko, vaatii yhteisen ymmärryksen varmistaminen muita taitoja.

Haastateltavien mukaan tarvitaan avoimuutta, rohkeutta kysyä ja tarkistaa, tarkkaavaisuutta ja herkkyyttä sekä aktiivista läsnäoloa. Jotta kommunikaatio toimisi tarvitaan myös luottamusta, joka tuo uskallusta myöntää ettei ymmärrä.

Haastateltavat kokivatkin erittäin tärkeäksi sellaisen luottamuksen rakentamisen, joka mahdollistaa kysymisen ja joka tekee helpoksi sanoa: ”en ymmärrä, selitätkö uudelleen”.

” Questions are a good sign, confidence is built ”

Hierarkkisempaan työyhteisöön tottuneille hoitajille tasa-arvoisen ja avoimen kommunikaation kokeminen ja siihen luottaminen ei kuitenkaan ole helppoa. Siihen täytyy kuitenkin jatkuvasti kannustaa. Joskus se vaatii puuttumista ja kyselyä, ei voi jäädä odottamaan jos huomaa, että kaikki ei ole kunnossa.

Haastateltavien huomioiden mukaan uudet tulijat kokevat usein alkuvaiheessa turhautumista ja huonommuuden tunnetta puutteellisen kielitaidon ja kommunikaation hankaluuden vuoksi. Lisäksi heidän ammatillinen omanarvontuntonsa on koetuksella kun he siirtyvät sairaanhoitajan työstä ”alempiarvoiseen” hoitotyöhön. Ohjaajien ja tiiminvetäjien haasteellisena tehtävänä on tällöin rakentaa tasa-arvoisuuden ja ammatillisen arvostuksen ja hyväksynnän tunnetta.

Kielellisen ja kommunikaation tuen lisäksi ohjaajat painottavatkin tiimeissään vastavuoroisen oppimisen periaatetta: vaikka maahanmuuttajataustaisten hoitajien kokemus ja toimintatavat ovat erilaiset ja vaikka kielitaito on vielä heikoilla, on heillä ammatillista osaamista ja myös paljon annettavaa muulle tiimille. Heitä rohkaistaan työskentelemään yhdessä muiden kanssa ja puhumaan omasta kokemuksestaan. Näin heillä on mahdollisuus jakaa osaamistaan ja kokea ammatillista arvostusta erilaisuudesta huolimatta.

Haastateltavat kokivat, että alkuvaiheen kommunikaatioon (kieli ja vuorovaikutuskulttuuri) painottuvaa lisätukea lukuunottamatta maahanmuuttaja-taustaisille työntekijöille erityisesti suunnatulle perehdytysohjelmalle ei ollut tarvetta. Uudet työntekijät, lukuunottamatta ensimmäisessä norjalaisessa työpaikassaan aloittelevia harjoittelijoita, käyvät taustastaan

riippumatta läpi saman perehdytysohjelman. Perehdytyksen painotus riippuu enemmän uuden työntekijän aiemmasta kokemuksesta ja henkilökohtaisista ominaisuuksista kuin kansallisuudesta.

KIELITAITO

”Communication skills are most important”

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että hoitotyössä kommunikaatio on kaiken a ja o. Tiiminvetäjien ja ohjaajien täytyy voida luottaa siihen, että sekä kollegoja että asiakkaita ymmärretään riittävän hyvin.

Kielitaidon kohentaminen koettiin yhteiseksi haasteeksi. Työyhteisön tehtävä on tukea kielen oppimista erilaisissa kielenkäyttötilanteissa ja kannustaa opiskelemaan itsenäisesti lisää. Pyrkimys on, että työssä puhutaan vain norjaa, jotta kielen oppijat saisivat harjoitusta.

”Only norwegian at work – it works!”

Suullisen kommunikaation lisäksi kielitaidon merkitys korostuu kirjallista työtä vaativissa tehtävissä. Työtehtävien ja vastuun tasapuolinen jakautuminen työntekijöiden kesken ei ole mahdollista jos ei ole luottamusta siihen, että kielitaito riittää tehtävien hoitamiseen.

Osa haastateltavista totesi omaa suhtautumistaan pohtiessaan, että erityisesti jo pidempään työssä olleiden työntekijöiden heikompi kielitaito saattaa vaikuttaa myös ammattitaidon arviointiin huonommaksi kuin se todellisuudessa on. Vastuullisempien työtehtävien saaminen voi siis olla vaikeaa koska ei pysty ilmaisemaan osaamistaan riittävän hyvin.

Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että kielitaitovaatimuksen ja –testauksen tulisi olla virallinen ja yhteinen kaikille hoitoalan työntekijöille. Heidän mielestään kielitaito täytyisi saavuttaa kursseilla ennen työhön tuloa eikä työssä harjoittelemalla, sillä alkuvaiheen kielen tuki vaatii työyhteisöltä paljon aikaa ja voimavaroja. Tällä hetkellä kielitaidon riittävyyden arvioivat alan yritysten rekrytointia hoitavat henkilöt.

Kielikoulutuksen lisäksi ennen työhön tuloa annettavan valmennuksen toivottiin sisältävän norjalaisen yhteiskuntajärjestelmän ja erityisesti terveydenhoitojärjestelmän tuntemusta. Haastattelujen hetkellä Norjan valtio ei haastateltavien mukaan tukenut maahanmuuttajien valmennuksen järjestämistä. Työhön tulijat tai heidän työnantajansa olivat itse vastuussa kieli- ja yhteiskuntatiedon koulutuksen hankkimisesta. Tutkimuksen kohteena olleessa yksikössä suunniteltiin saman vuoden syksyllä alkavaksi osittain työajalla tapahtuvaa kielikoulutusta yrityksen maahanmuuttaja-taustaisille työntekijöille.

Kieli- ja kommunikaatiotaitojen tärkeyttä painotettiin ja niiden vähäisyys koettiin haasteeksi sekä vasta maahantulleiden että joidenkin jo pidempään maassa olleiden hoitajien kohdalla. Kulttuurinen sopeutuminen ja uusien tapojen omaksuminen tapahtuu haastateltavien mukaan kielen kehityksen kautta. Jos kielitaito on heikko myös muu sopeutuminen hidastuu.

KULTTUURIEROT

Haastatellut kokivat kulttuuristen erojen vaikuttavan työntekijöiden sopeutumiseen työyhteisön kommunikaatiokulttuuriin. Hierarkiseen työyhteisöön tottuneille työntekijöille avoimen, suoran ja tasa-arvoisen vuorovaikutuksen omaksuminen oli hankalaa. Erityisen vaikeaa heille oli luottaa siihen, että on sallittua ja tärkeää kertoa ongelmista ja vaikeuksista, liityivät ne sitten suoraan työhön tai esim. omaan terveyteen ja hyvinvointiin.

Suoraan hoitotyöhön liittyviä eroja haastateltavat näkivät hoitotyön keskeisissä arvoissa. Norjassa keskiössä on asiakkaan hyvä olo ja tyytyväisyys loppuun asti, niin että myös elämän loppu on hyvä ja rauhallinen. Tämän he näkivät vastakkaisena asiakkaan tekniselle hoidolle ja elämän jatkamiselle hinnalla millä hyvänsä. Joidenkin hoitajien oli haastateltavien mukaan vaikea hyväksyä teknisestä hoidosta luopumista kuolevan potilaan kohdalla.

Norjalaiselle hoitokulttuurille on haastateltavien mukaan ominaista avoimuus, lämpö, iloisuus sekä ammatillisuus ja vahva yhteistyökulttuuri. Erityisesti filippiiniläisten ja afrikkalaistaustaisten

hoitajien kunnioittava ja lämmin suhtautuminen vanhuksiin nähtiin positiivisena kulttuurisena erona. Toisaalta osa haastateltavista oli kokenut maahanmuuttajataustaisten hoitajien olevan enemmän tehtävä- kuin asiakaskeskeisiä.

Erilaisuuden hallinta niin hoito-otteessa kuin kommunikaation ja asenteidenkin saralla niin että myös tasavertaisuuden periaate toteutuu nähtiin kuitenkin esimiestyön haasteena, eikä niinkään työyhteisön ongelmana.

TYÖSSÄ VIIHTYMINEN JA HYVINVOINTI

Haastatteluissa työviihtyvyyteen ja hyvinvointiin erityisesti vaikuttavina tekijöinä nousivat esiin työyhteisön hyvä ja avoin ilmapiiri, tieto siitä että on arvostettu ja että tekee hyvää työtä, työyhteisön ja tiimin yhteinen tavoite ja jokaisen halu tehdä juuri tätä työtä.

Hyvä ja avoin ilmapiiri syntyy tasa-arvoisuuden ja luottamuksen tunteesta, joihin puolestaan vaikuttaa yhdessä, pienissä tiimeissä tehty työ. Tiimillä on yhteiset pelisäännöt ja jokaisen rooliin liittyvät selkeät odotukset. Tiimin jäsenet tukevat ja auttavat toisiaan ja heillä on luottamus siihen että jokainen tekee oman työnsä. Tiiminvetäjät ovat läsnä, he tekevät samaa työtä yhdessä muiden tiimin jäsenten kanssa. Heitä on helppo lähestyä ja heiltä on helppo kysyä. He pystyvät myös välittömästi havaitsemaan ongelmat tai ristiriitatilanteet. Käytäntönä on välitön puuttuminen epäkohtiin.

”You don’t avoid problems, you tackle them right away.”

Vaikeitakaan asioita ei jätetä hautumaan vaan niihin tartutaan ja ne selvitetään loppuun asti. Erään haastateltavan mukaan puuttuminen ei aina tunnu helpolta ja mukavalta mutta on tiimin yhteishengen kannalta välttämätöntä. Suora keskustelu ja kysyminen rakentavat edelleen avoimen vuorovaikutuksen kulttuuria, joka edistää luottamuksen syntymistä. Kun työntekijöillä on luottamus siihen, että he voivat kertoa myös ongelmista ja kokemus siitä että ongelmiin myös puututaan, syntyy turvallinen olo. Turvallisessa tilanteessa on mahdollista olla oma itsensä. Hyvä olo työssä näkyy iloisuutena, hymynä, huumorina, puheena, kysymyksinä ja yleisenä hyvänä tuulena.

Tieto siitä, että on arvostettu ja että tekee hyvää työtä, syntyy suoran positiivisen palautteen kautta. Positiivista palautetta annetaan aina ja heti kun siihen on aihetta. Työntekijälle positiivisen palautteen saaminen tuo toivottua ja tarpeellista tietoa omasta ammatillisesta kehittymisestä ja kasvusta. Haastateltavien mukaan positiivinen palaute synnyttää parhaimmillaan myös halun tehdä vielä paremmin ja löytää kenties uusia tapoja huolehtia asiakkaiden tarpeista entistä paremmin. Ammatillisen arvostuksen tunne ja mahdollisuus kehittyä työssä vaikuttavat olennaisesti työssä viihtymiseen.

Tieto siitä, että tekee hyvää työtä syntyy myös konkreettisesti asiakkaiden kautta. Se, että asiakkailla on hyvä ja turvallinen olo, on merkki omasta hyvin tehdystä työstä. Työntekijöiden viihtyvyys, hyvinvointi ja iloisuus heijastuvat suoraan asiakkaan mielialaan. Kun työntekijät voivat hyvin ja tekevät työtään mielellään ja hyvässä yhteishengessä voivat asiakkaatkin hyvin. Samalla toteutuu työyhteisön yhteinen tavoite: tyytyväinen, hyvinvoiva asiakas.

”Everybody here likes to be at work, ... we have the same mission and have chosen to be here”

Tiiminvetäjien tehtävä on varmistaa säännöllisin väliajoin pidetyissä palaute-keskusteluissa työntekijöiden tilanne: miten on sopeutunut tiimiin ja omaksunut sen toimintatavat; tarvitseeko lisää opastusta tai koulutusta; miten voi työssä ja haluaako olla edelleen täällä, tässä työssä.

Halu tehdä työtä juuri tässä työyhteisössä korostui haastatteluissa. Ajatuksena on, että työntekijöillä on mahdollisuus valita. Jos he valitsevat tämän työn he valitsevat sen siksi, että viihtyvät työssään ja sitoutuvat silloin myös sen pelisääntöihin ja tavoitteeseen. Yhteinen missio, selkeät odotukset ja

pelisäännöt, positiivinen palaute, välitön puuttuminen ja avoin tasa-arvoinen vuorovaikutus ovat haastateltavien mukaan ainekset, joita tarvitaan hyvän työilmapiirin luomiseen ja työssä viihtymiseen.

Maahanmuuttajataustaisten hoitotyöntekijöiden haastattelut Norjassa

Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää Norjaan työskentelmään tulleiden hoitoalan työntekijöiden kokemuksia ja tuntemuksia maahan- ja työhöntuloprosessista. Haluttiin myös kerätä tietoa siitä, millaista valmennusta tulijat olivat saaneet lähtömaassa sekä siitä, miten vastaanotto ja perehdytys Norjassa olivat toimineet, millaiset käytännöt oli koettu hyviksi ja tarpeellisiksi; millaiset taas vastaavasti huonoiksi tai tarpeettomiksi.

Haastatteluja toteutettiin yhteensä 5, joista 4 filippiiniläisten hoitajien ja 1 ukrainalaisen hoitajan kanssa. Haastateltavat valikoituvat satunnaisesti sen mukaan kuka oli työvuoressa haastattelujen toteutuspäivänä. Haastattelut toteutettiin kahden päivän aikana kolmen haastattelijan toimesta.

Kaikilla haastateltavilla oli sairaanhoitajan koulutus lähtömaasta. Filippiiniläiset hoitajat olivat tulleet norjalaisten rekrytointiyriytysten kautta käytyään ensin norjan kielen peruskurssin lähtömaassaan. He työskentelivät saavuttuaan ensin avustavissa hoitotyön tehtävissä ja suorittivat samalla lisä- ja kieliopintoja edetäkseen prosessissa sairaanhoitajaksi (registered nurse). Koulutusprosessiin sisältyi myös useampia ns. harjoittelujaksoja, joissa tietty hoitoalan osa-alue opisketiin työpaikkaohjaajan ohjauksessa.

Ukrainalainen hoitaja oli puolestaan tullut ensin Au Pairiksi ja hakeutunut myöhemmin sairaanhoito-oppilaitokseen Osloon. Valmistuttuaan hän oli harjoitellut ja työskennellyt erilaisissa hoitoalan yrityksissä Norjassa.

Kaikilla haastateltavista oli ainakin jonkin verran työ- tai harjoittelukokemusta myös muista hoitoalan työpaikoista Norjassa ja lähtömaassaan. Yksi hoitajista oli myös ensimmäisen n. 6 kuukauden Norjassa oleskelun jälkeen työskennellyt 5 vuoden ajan Filippiineillä hoitajien rekrytointi- ja valmennustehtävissä. Hän oli palannut kuitenkin rekrytointiprosessin kautta hakemaan työtä Norjasta.

Hoitajien haastattelujen perusteella ei Norjassa ole käytössä mitään selkeää, yhtenäistä käytäntöä hoitotyöntekijöiden valmennukseen ja rekrytointiin ulkomailta. Prosessi vaikutti monimutkaiselta ja hyvin paljon jäi hoitajien itsensä vastuulle. Rekrytointitoimiston järjestämä valmennus sisälsi

kielikoulutuksen lisäksi lähinnä perustietoa työn vaatimuksista Norjassa. Haastateltavat olisivat kaivanneet kovasti lisää tietoa yhteiskunnasta ja sen eri järjestelmistä sekä käytännön asioiden hoitamisesta maassa johon olivat lähdössä.

Lähtöpäätökseen vaikuttivat erityisesti hoitoalan huono työtilanne ja palkkaus Filippiineillä. Halu lähteä hakemaan parempaa toimeentuloa, tulevaisuutta ja turvallisuutta oli kaikilla haastatelluilla vahva. Filippiiniläishoitajilla oli myös tuttavuuksia ja perheenjäseniä maassa. Heidän esimerkkinsä, ohjeensa ja tukensa auttoivat valmistautumaan lähtöön ja asettautumaan uuteen maahan.

MAAHAN SAAPUMINEN

Filippiiniläisten hoitajien kokemus ja tuntemukset kokonaisuudessaan olivat Norjassa melko samankaltaisia kuin Suomeen tulleiden oppisopimusopiskelijoiden kokemukset. Heidän saapumisensa saattoi kuitenkin olla vielä vaikeampi kokemus, sillä heillä ei ollut turvanaan samanlaista tukiryhmää kuin oppisopimusopiskelijoilla Suomessa.

Haastateltavien mukaan saapuminen ja asettautuminen olikin rankkaa. Vaikka he tulivat rekrytointiyrityksen kautta, joutui heistä osa silti itse etsimään työnantajan ja kielikoulutuksen. Alussa olo oli yksinäinen ja epävarma erityisesti kielivaikeuksien vuoksi. Nillä, joilla oli jo perhettä tai ystäviä maassa tilanne oli helpompi. Heillä oli joku, jonka kanssa puhua tunteistaan ja jakaa kokemuksia. Käytännön sopeutuminen arkisten askareiden erilaiseen hoitamiseen oli myös hidasta, sillä työn ja opiskelujen aikataulu oli hyvin tiukka.

Haastateltavat kokivat kuitenkin, että norjalaiset yleensä ja työtoverit erityisesti olivat ystävällisiä ja auttavaisia ja että heidän kanssaan oli helppo kommunikoida kielitaidon vähäisyydestä huolimatta. He kokivat että heidät oli vastaanotettu työpaikalla ystävällisesti ja lämpimästi.

Ystävien ja perheen tuen lisäksi työtiimin ja erityisesti tiiminvetäjän alkuvaiheen tuki koettiin arvokkaaksi ja tärkeäksi. Tunne kuulumisesta tiimiin heti alusta alkaen ja tiimin hyvä henki olivat ensiarvoisen tärkeitä alkuvaiheen jaksamisen kannalta. Ensimmäisen, vaikeimman, vuoden yli pääsemiseksi tarvitaan työtiimin tuen lisäksi itseluottamusta, rohkeutta, sopeutumiskykyä, tutkimusmielialaa ja halua kohdata erilaisia ihmisiä.

KIELITAITO

”Communication is most important.”

Kielen ja kommunikaation merkitys korostui myös näissä haastatteluissa. Vaikka norjan kielen perusteita oli opiskeltu jo ennen maahan tuloa, kokivat haastatellut alkuvaiheen tilanteensa hyvin vaikeaksi nimenomaan kielitaidon puutteellisuuden vuoksi. Kommunikaation hankaluus aiheutti turhautumisen, tyhmyyden ja alemmuuden tunteita. Lisäksi haastatellut tunsivat itsensä kielitaidon puuttuessa äärimmäisen riippuvaisiksi muiden avusta. He kokivat kuitenkin myös saavansa tukea ja apua kielen oppimiseen. Työtovereiden kannustus kielen oppimisessa rohkaisi jatkamaan. Kielitaidon käytännön harjoittelu tiiminvetäjän tuella työpaikan erilaisissa kielenkäyttötilanteissa edisti kieelen oppimista ja vahvasti tunnetta omasta roolista tiimin jäsenenä.

Kielen ja kommunikaation tukea haastateltavat kaipasivat edelleen. Heidän mukaansa tarvitaan ainakin vuosi ennen kuin kielellisesti tuntee pystyvänsä osallistumaan työpaikan keskusteluihin ja 2-3 vuotta ennen kuin tuntee pystyvänsä keskustelemaan sujuvasti. Suullisen kommunikaation lisäksi he tunsivat kaikki tarvitsevansa lisäharjoitusta myös työhön kuuluvien kirjallisten töiden sekä puhelinasiointin hoitamiseksi. Kaksi haastatelluista kävikin työn ohessa kielikursseilla ja opiskeli itsenäisesti vapaa-ajalla.

Kielellisestä vaikeudesta huolimatta haastatellut kokivat että työpaikalla vuorovaikutus toimi hyvin. Työtovereita ja tiiminvetäjää oli helppo lähestyä ja puhua sekä hyvistä että huonoista asioista suoraan. Tätä ei kuitenkaan ollut heti helppo omaksua. Erityisesti filippiiniläiset hoitajat olivat tottuneet muodollisempaan ja hierarkisempaan työyhteisöön. Heistä tuntui oudolta ja vaikealta sinutella esimiestä ja luottaa siihen että myös hankalista asioista voi puhua ongelmitta.

Kommunikaatiokulttuuriin liittyvien erojen lisäksi eroja oli huomattu hoitotyön kulttuurissa. Filippiineillä hoivatyö on hyvin toimenpidekeskeistä ja hoitajan tehtävä on olla tehokas suorittaja.

Filippiineillä työ on myös hyvin kiireistä ja raskasta kun taas Norjassa on aikaa myös istua asiakkaan viereen ja oikeasti huomioida hänet. Ukrainalainen hoitotapa taas painottaa teknistä ammattitaitoa ja myöskin tehokkuutta.

Osalle haastateltavista kuolevien potilaiden hoitotapaa Norjassa tuntui vaikealta hyväksyä. He olivat tottuneet ajattelemaan että elämää tuli ylläpitää mahdollisimman pitkään. Sen sijaan Norjassa siitä voidaan päästää irti ja turvata rauhallinen, hyvä loppu.

Opettelua ja totuttautumista vaativat myös lääkehoito, erilaiset hoitotekniikat ja erityisesti tekniset laitteet, joihin lähtömaassa ei oltu tutustuttu. Opiskelijat kokivat, että heitä tuettiin ja autettiin työyhteisössä näiden erilaisten toimintatapojen ymmärtämisessä ja oppimisessa. Toimintatapojen vertailu ja keskustelu erilaisista käytännöistä antoivat myös heille mahdollisuuden tuoda esiin omaa ammatillista osaamistaan ja kokemustaan

.

TYÖSSÄ VIIHTYMINEN JA HYVINVOINTI

Työssä viihtymisen ensisijaisiksi tekijöiksi haastatteluissa nousivat tunne kuulumisesta tiimiin, tunne ammatillisesta ja henkilökohtaisesta arvostuksesta, tunne että on tehnyt työnsä hyvin sekä mahdollisuus kehittyä ammatillisesti.

Tiimin jäseneksi ottaminen tapahtuu heti työhön tullessa kun tiiminvetäjä on vastuussa perehdytyksestä. Tiimi toimii hyvin tiiviisti ja tasa-arvoisesti yhdessä. Tiiminvetäjän tuki ja läsnäolo koetaan varsinkin alkuvaiheessa erittäin tärkeäksi. Hän seuraa ja ohjaa ja opastaa sekä tarvittaessa puuttuu ristiriitatilanteisiin. Haastateltavilla oli vahva luottamus tiiminvetäjän tukeen. Tiimiläiset tukevat toisiaan, haluavat toimia hyvin, ovat ystävällisiä ja jakavat vastuun.

Alkuvaiheessa työtovereiden pienet ystävälliset sanat, mukaan keskusteluun ottaminen, kutsu kahvihuoneeseen jne. luovat tunnetta henkilökohtaisesta hyväksynnästä ja joukkoon kuulumisesta.

” You love to work with your team, ...feel colleagues accept you. ”

Tunne ammatillisesta arvostuksesta syntyy myös ensisijaisesti tiimin sisällä ja sen yhteistyössä. Alkuvaiheessa ammatillisen arvostuksen tunne ei kuitenkaan ole lainkaan itsestäänselvä. Kielen ja kommunikaation vaikeus aiheuttaa huonommuuden ja alemmuuden tunteita. Tällöin tiiminvetäjän

tuki on taas erityisen tärkeää. Hän voi auttaa huomaamaan oman osaamisen alueita ja rohkaista jakamaan kokemuksia tiimin kesken. Myös positiivisen palautteen saaminen koettiin tässä vaiheessa oleelliseksi ammatillisen omanarvontunteen säilyttämisessä. Tunne siitä, että on tehnyt työnsä hyvin ja että voi olla tyytyväinen itseensä, koettiin työssä viihtymiselle olennaiseksi. Mistä sitten tietää tehneensä hyvää työtä? Haastateltaville se näkyi suoraan ja konkreettisesti heidän asiakkaistaan. Asiakkaiden iloisuus, tyytyväisyys ja onnellisuus heijastavat heidän mukaansa suoraan heidän työnsä laatua ja onnistumista.

Näiden lisäksi oman ammattitaidon tunteminen, sen ylläpito ja kehittäminen antoivat itseluottamusta ja lisäävät osaltaan työssävihtymistä. Tunne siitä, että on saanut riittävän perusteellisen perehdytyksen työtehtäviinsä ja erilaisten apuvälineiden käyttöön lisää varmuutta ja itsenäisyyttä työssä.

Tiiminvetäjien rooli perehdyttäjinä ja tukihenkilöinä korostui haastatteluissa. Luottamus tiiminvetäjän tukeen ja ymmärrykseen sekä mahdollisuus jakaa hänen kanssaan sekä hyvät että vaikeat asiat nousivat esiin ensiarvoisen tärkeinä hyvinvointiin vaikuttavina tekijöinä.

Haastattelujen hetkellä haastatellut viihtyivät työssään. Heillä oli hyvä käsitys omasta roolistaan työyhteisössä ja selkeä kuva omista tehtävistään sekä kehittämiskohteistaan. He tulivat työhön mielellään ja halusivat tehdä työnsä hyvin.

”What is important at work? (You) have to love it!”

KEHITTÄMISAJATUKSIA

Haastatellut olisivat haastattelujen perusteella kaivanneet huomattavasti enemmän tietoa ennen maahan tuloaan. Perustietous norjalaisesta yhteiskunnasta ja sen järjestelmistä olisi ollut hyödyllistä. Erityisesti omaa työtä, opintoja ja arkiasioiden hoitoa koskevien lakien ja järjestelmien tunteminen olisi helpottanut asettautumista.

Omaa ammatillista ja kielellistä selviämistä ajatellen olisi ollut hyödyllistä opiskella norjankielistä hoitotyön sanastoa sekä lääkehoidon terminologiaa. Lisäksi norjalaisen terveydehoitojärjestelmän, erityisesti vanhusten hoidon, tunteminen helpottaisi myös oman ja työnantajan roolin

hahmottamista kokonaisuudessa. Arkielämästä selviytymiseksi taas olisi ollut hyvä saada tarkempaa käytännön tietoutta mm. asumisesta, pukeutumisesta, ruoasta jne. Alkuvaiheen perehdytykseen he olivat pääosin tyytyväisiä. He tunsivat saaneensa ja saavansa edelleen tarvittavaa tukea ja kannustusta työpaikalla.

Kaiken kaikkiaan haastateltavat olivat kokeneet maahantuloprosessin erittäin raskaaksi ja vaikeaksi mutta silti eteenpäin vieväksi ja palkitsevaksi kokemukseksi. He viihtyivät nykyisessä työpaikassaan ja olivat motivoituneita jatkamaan ja kasvamaan työssään.

5 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tarve tämän tutkimuksen tekemiseen nousi hoitotyön työyhteisöistä. Ulkomaista työvoimaa tarvitaan Suomessa yhä enenevässä määrin hoitotyön työvoimavajetta täydentämään. Eri kulttuurien kohtaamiset hoitotyön työyhteisöissä ovat arkipäivää. Hoitotyön työyhteisöt tarvitsevat tukea ja koulutusta monikulttuurisen henkilöstönsä työyhteisötaitojen lisäämiseen sekä vieraasta kulttuurista tulevan hoitajan tai opiskelijan perehdyttämiseen ja ohjaamiseen. Työssäviihtyminen vahvistaa sitoutumista työhön ja työpaikkaan. Hyvä, henkilökohtainen, kulttuurieroja ymmärtävä ja maahanmuuttajien erityistarpeet huomioiva perehdyttäminen vahvistaa liittymistä työyhteisöön ja sitä kautta työviihtyvyyttä.

Tutkimuksessa nousi esiin muutamia työviihtyvyyteen ja työpaikkaan sitoutumiseen erityisesti merkittäviä seikkoja. Yhteenvetona voisi nostaa esiin viisi (5) tärkeää vaikuttavaa tekijää:

- Kiinnittyminen ryhmään, tunne hoitotyön työyhteisöön/tiimiin kuulumisesta
- Riittävä kielitaito kommunikaation onnistumiseksi
- Oman ammattitaitonsa hyödyntäminen ja esiin tuomisen mahdollisuus, itsensä kehittäminen
- Yksilön oikeus vaikuttaa omaan työhönsä
- Työyhteisön / tiimin johtamiseen liittyvät tekijät

Kaikki edellä mainitut tekijät lisäävät työviihtyvyyttä ja sitä kautta sopeutumista ja työpaikkaan sitoutumista. Edellämainitut seikat ovat motivaatiotekijöitä. Motivaatiota vahvistavat tekijät vaikuttavat työyhteisön koheesioon ja yhteishenkeen positiivisesti, mikä välittyy suoraan potilaisiin/asiakkaisiin. Tyytyväinen ja hymyilevä vanhusasiakas kertoo työyhteisön taidosta toimia monikulttuurisessa työtiimissä. Hyvät monikulttuuriset yhteistyötaidot ovat toimivan hoitotyön tiimin edellytys ja vaikuttavat suoraan työtyytyväisyyteen.

Kulttuurierojen kohtaamiseen ja käsittelyyn koulutettu ja valmennettu hoitotyön työyhteisö on valmiimpi vastaanottamaan vieraasta kulttuurista tulevan työntekijän tai opiskelijan. Kulttuurierot ja työviihtyvyyteen vaikuttavat tekijät huomioivan perehdyttämisohjelman laadinta ja toteuttaminen

eri kulttuurista lähtöisin olevan hoitotyön tekijän tai opiskelijan perehdyttämiseksi työyhteisöön toivotaan vaikuttavan suotuisasti hänen työpaikkaan sopeutumiseensa ja sitoutumiseensa.

Tutkimuksen toteuttaminen kahdessa eri maassa, Norjassa ja Suomessa toi esiin mielenkiintoista erilaisuutta työviihtyvyyteen vaikuttavissa seikoissa sekä myös ongelmissa kulttuurien kohtaamisessa hoitotyön yhteisöissä. Kieliongelmat koettiin molemmissa maissa suuriksi, mutta Suomessa suuremmiksi kuin Norjassa. Omaa monikulttuurisuusosaamista kehittävää valmennusta kaivattiin molempien maiden vastaajien keskuudessa; Norjassa myös henkilökohtaisena valmennuksena.

Vertailtaessa Suomessa ja Norjassa toteutettujen kyselyjen ja haastattelujen tuloksia huomataan että tulokset ovat hyvin samankaltaisia, vain painotukset eroavat. Lisäksi esimiesten ja työpaikkaohjaajien ajatukset työssäviihtymisestä kohtaavat melko hyvin maahanmuuttajahoitajien ajatukset. Jossakin kuitenkin on korjattavaa, sillä viihtyvyys voisi olla parempikin. Yksi pohdittava seikka voi olla kommunikaation laadussa.

Esimiesten ja työpaikkaohjaajien haastatteluista nousee maahanmuuttajien perehdytysvaiheessa esiin erityisesti tarve kielen ja kommunikaation vahvaan ja pitkäaikaiseen tukeen, kärsivällisyyden merkitys, aika, huomio sekä erilaiset ymmärtämisen varmistamisen keinot ja tähän liittyen kysymisen tärkeys. On luotava ilmapiiri ja luottamus siihen, että voi ja uskaltaa kysyä. Tämä on vaikeaa erityisesti hierarkiseen työyhteisöön tottuneella.

Norjasta erityisen merkillepantavaa oli saatu tutkimustulos työpaikkaohjaajien ja johtajien toimintatavasta konfliktitilanteissa eri kulttuureista tulevien hoitajien välillä. ”See and hear, be present, be aware all the time” oli haastatteluissa työpaikkaohjaajilta ja johtajilta vahvasti esiin tuleva seikka. Tiimityössä mukana oleminen, työyhteisön yhteistyön ja ilmapiirin seuraaminen, konfliktien huomiointi, välitön puuttuminen ja yhteiseen ratkaisuun pyrkiminen kunnes ongelma on poistunut oli yhteinen toimintamalli. Työpaikkaohjaajat pitivät erityisen tärkeänä hoitotyön toimivuutta ajatellen ja potilaiden/asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta hoitotyön tiimien hyvää yhteishenkeä ja pyrkimystä tiiviiseen vuorovaikutukseen ja kommunikaatioon kulttuurieroista huolimatta. Konfliktien perusteellinen purku ja keskusteluyhteyden syntyminen edistivät myös

toisinaan eri kulttuureista lähtöisin olevien hoitajien välisten suhteiden paranemista jopa ystävyyden tasolle.

Samansuuntaisia ajatuksia ja toimintamalleja kuin Norjassa oli myös Suomessa, mutta kyseiset seikat eivät tulleet esiin niin painavina työyhteisön toimintaan ja sitä kautta työtyytyväisyyteen liittyvinä seikkoina. Suomessa oli erityisesti huomioitu vieraasta kulttuurista tulevien erityistarpeisiin vastaamisen kehittämisen tärkeys ja tarve. Toivottiin mahanmuuttajatyöntekijöille kohdistuvaa pitkäjänteisempää pitkällä aikavälillä toteutettavaa perehdytystä, sekä työpaikkaohjaajille enemmän aikaa henkilökohtaiseen perehdyttämiseen ja erityistarpeiden huomioimiseen.

Tiivistäen suomalaisen ja norjalaisen hoitotyön yhteisöjen työssäviihtymiseen vaikuttavista tekijöistä voi tämän tutkimuksen perusteella todeta seuraavaa:

Suomessa työssäviihtymiseen vaikuttavina tekijöinä esimiesten mielestä tärkeinä nousivat esiin avoin vuorovaikutus, tasa-arvoisuus, luottamus, selkeät pelisäännöt, suora palaute ja läsnäolo, selkeä käsitys omasta tehtävästä ja roolista ja joukkoon kuulumisen tunne.

Norjassa vastaavasti työssäviihtymiseen vaikuttivat vastaajien mielestä avoin tasa-arvoinen vuorovaikutus, suora kohtaaminen, ammatillinen arvostus, tunne hyvin tehdystä työstä, yhteinen tavoite, halu tehdä juuri tätä työtä, välitön puuttuminen, mukaan ottaminen sekä positiivinen palaute.

Kiinnittyminen ja sopeutuminen hoitotyön työyhteisöön helpottuu osaavalla ja suunnitelmallisella tulovaiheen huomioinnilla, riittävän pitkään jatkuvalla perehdyttämällä ja erityisesti työtyytyväisyyteen vaikuttavien tekijöiden huomioinnilla. Työtyytyväisyys tutkimuksen mukaan näyttää vaikuttavan vahvasti työn laatuun, heijastuu asiakkaiden hyvinvointiin ja tyytyväisyyteen ja vaikuttaa työpaikkaa sitoutumiseen.

Tutkimuksen tuloksista on konkreettista hyötyä hoitotyön työyhteisöjen ja työpaikkaohjaajien valmentamiseen vastaanottamaan ja ohjaamaan vieraasta kulttuurista tulevaa työntekijää tulijan

henkilökohtaisiin tarpeisiin perustuen. Samoin tulijan perehdyttämisohjelman laatimiseen tutkimustulokset antavat tärkeitä tekijöitä, joita on hyvä ottaa huomioon perehdytysohjelmaa laadittaessa.

Tutkimustulokset käytetään Työperäisen maahanmuuton perehdyttämismallin toteutuksiin sosiaali- ja terveysalan työyhteisöihin, sekä mallin edelleen kehittämiseen. Tarkoituksena on myös soveltaen opiskelijaliikkuvuuksiin pilotoida Euroopassa tutkimustuloksia opiskelijan perehtymisessä vieraan kulttuurin työssäoppimispaikkaan. Paulus Sykehjem Norjassa on lupautunut vastaanottamaan lähihoitajaopiskelijoitamme työssäoppimijaksoille, ja mahdollistamaan tutkimustulosten ja Työperäisen maahanmuuton perehdyttämismallin osien pilotoinnin hoivakodissaan. Toivomme voivamme mahdollistaa opiskelijaliikkuvuutta myös muiden Euroopan maiden kesken; mm. Bulgariassa ja Romaniassa. Tämän tutkimuksen tulosten ja perehdyttämismallin osien pilotoinnin kautta tullaan saamaan arviointiaineistoa jatkotutkimuksiin ja edelleenkehittämiseen.

Osoitamme kiitoksemme tutkimukseen osallistuneille ja tutkimuksen mahdollistaneille henkilöille Mainio Vire Oy:stä sekä Attendo Care Paulus Sykehjem hoivakodista. Hyvän yhteistyön, yhteisen tahdon ja päämäärän ansiosta tämä tutkimus oli mahdollista toteuttaa.

Liite 1.

Aiempia tutkimuksia ja kirjallisuutta

- Adams A. & Bond S. 2000. Hospital nurse's job satisfaction, individual and organisational characteristics. *Journal of Advanced Nursing* 32 (3), 536-543.
- Alexis O. & Vydelingum V. 2004. The lived experience of overseas black and minority ethnic registered nurses in the South of England. *Diversity in Health and Social Care*. 2004; 1 (1):13-20.
- Aho 2006. *Työntekijän työhyvinvointi*. Työterveyslaitos verkkosivut.
[http://www.ttl.fi/internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Tyontekijan+](http://www.ttl.fi/internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Tyontekijan+Luettu)
Luettu 4.3.2010.
- Ahola T. & Furman B. 2002 *Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään*. Helsinki. Tammi
- Buchan J. 2007. International recruitment of nurses: Policy and practice in United Kingdom. *Health Services Research*. 42 (3p+2): 1321-35.2007. June.
- Clegg 2001. Occupational stress in nursing: a review of the literature. *Journal of Nursing Management* 9, 101-106.
- Elo A. & Ervasti J. *Työorganisaatiot ja henkinen hyvinvointi*.
www.ttl.fi/NR/rdonlyres/3E46BED3..u/06_tyo_ja_terveys Luettu 4.3.2010
- Erilaisuus sallittu. Perehdymme monimuotoisuuteen- käsikirja perehdyttäjälle ja työyhteisölle*.
Petrno-hanke. SAK.
<http://www-sak.fi/suomi/tietoasaksta.jsp?location1=5&sl2=10&sl3=2&lang=fi&> Luettu 4.3.2010
- Erkkilä S. 2007. *Työhyvinvointi lähihoitajan työssä*. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu.
Kehittämistehtävä.
www.superliitto.fi/tyohyvinvointi_lahihoitajan_tyossa.pdf Luettu 4.3.2010
- Gerrish K. & Griffith V. Integration of overseas registered nurses: Evaluation of adaptation programme. *Advanced Nursing*. 2004. 45(6) pp. 579-87
Johtaminen/työssäviihtyminen-Tieto alat. STTK.
www.ithelps.fi/fi/405 Luettu4.3.2010
- Karlssen S., Nazroo J.Y.,McKenzie K.,Bhui K. & Weich S. 2005. *Racism, psychosis and common mental disorders among ethnic minority groups in England*. Psychological Medicine, 35 1795-1803.
Cambridge University Press. doi:10.1017/S0033291705830
- Pispala-Tapio H. 2004. *Vanhusten hoitotyössä työskentelevien hoitajien odotuksia lähihoitajan ammattitaidolle*, Pro Gradu-tutkielma. Lääketieteellinen tiedekunta. Hoitotieteen laitos. Tampereen yliopisto.
- Johtaminen/työssäviihtyminen-Tieto alat*. STTK.
www.ithelps.fi/fi/405 Luettu4.3.2010
- Karlssen S., Nazroo J.Y.,McKenzie K.,Bhui K. & Weich S. 2005. *Racism, psychosis and common mental disorders among ethnic minority groups in England*. Psychological Medicine, 35 1795-1803.
Cambridge University Press. doi:10.1017/S0033291705830
- Koistinen P. 2002. *Kulttuurien yhteentörmäyksestä uudenlaiseen ymmärtämiseen: sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden kokemuksia harjoittelujaksolta virolaisissa hoitokodeissa*. Väitöskirja. Kasvatustieteellinen tiedekunta. Tutkimuksia 235. Helsingin yliopisto. Helsinki.

Nurkkala S & Kiviniemi L. Työhyvinvointia etsimässä.
Sairaanhoitaja- Sjuksköterskan 11/2009, vol 82

Työyhteisön viestinnän uutta suuntaa etsimässä.
www.helia.fi/..//TYV%202010,%20raportti%201,%202006.pdf Luettu 4.3.2010

Työssäviihtyminen. Tietoalat. STTK. www.ithelps.fi/fi/353 Luettu 4.3.2010

Wellman E. 2007. *Suomalainen sairaanhoitaja ja kansainvälinen ura-työskentely brittiläisessä hoitokulttuurissa ja kulttuurisen pätevyyden kehittyminen työskentelyn aikana.* Pro gradu-tutkielma. Lääketieteellinen tiedekunta. Hoitotieteen laitos Tampereen yliopisto. Tampere.

Theme Interview II

Background information of the interviewee

Age:

Nationality:

Mothertongue:

Educational background:

Work experience in Norway/elsewhere:

Current position at work:

1. Experience in guiding and familiarizing new workers/immigrant workers to the job/working community

What kind of and how long experience do you have in guiding new workers in general and immigrant workers in specific?

2. Recruitment of immigrant workers in the company

In your company and working community, how long experience do you have of recruiting immigrant workers? How many migrant background workers do you employ right now?

What do you think the situation is in Norway in general? In the social and health care sector?

Can you tell a little bit about the regulation in the health care system of Norway concerning validity/equivalence of diplomas etc. (Need for extra studies etc. if diploma not Norwegian or equivalent?) How does this affect recruiting?

3. Receiving immigrant workers – training, guidance offered to working community?
 - mentors/tutors, managers

What kind of "tools" do you have in your company for the reception, guidance and training of new recruits? (Programs of familiarization, written guides/instructions, ...?) How do they work in practice?

How is the working community prepared to receive a new worker? What kind of information, training, guidance is offered to mentors/tutors/work mates/managers?

What kind of results have you had in integrating new workers with these methods? How does it show (atmosphere at work, job satisfaction among workers, social relationships at work, ...etc?)?

4. Reception, guidance and familiarization of new workers.

What actually happens/is done during the first days when a newcomer starts in the company?

How is his/her adjustment to work/working community assured later on? Are there e.g. Specific programs/follow up discussions/further training/participation in social events of company/get togethers, etc.?
Something else?

How well do you feel all this works? What makes you think so?

What about possible language difficulties, how are they managed? What kind of communicational support can a new worker get? From Whom?

What about any other kind of support?

How do you think these workers themselves feel about their work and working community at different periods of the process? Why? How does it show/in what can you see it?

5. Personal experiences

What about your personal experiences in receiving, guiding and familiarizing new workers? What would you like to tell about your experiences?

What kind of things have you felt are important in receiving, guiding and familiarizing new workers in general? Immigrant workers in specific?

What kind of things have felt easy, good, funny, difficult, surprising, hard, challenging? Why do you think it is so?

What kind of things do you think affect the way you feel?

Have you noticed differences in the nursing culture of the immigrant workers vs. norwegian workers? What kind of differences/similarities? In what kind of situations have you noticed these?

How has it felt to notice them? How have you dealt with these issues?

What about working culture in general? Have you noticed different attitudes to work or other differences? In what kind of situations have they appeared?

How have they affected work/working together/working atmosphere? How have you dealt with these issues?

What kind of feelings have you noticed about these issues – in your self, in immigrant workers, other workers?

What about your own work? What kind of things are meaningful to you in work/in working community?

What motivates you at work?

What makes you feel well/satisfied at work?

How well do you feel these things come true at your work right now?

What is your idea of job satisfaction and well being at work? What kind of things are important in contributing to job satisfaction in general? For you especially?

How do you feel your working community is able to meet these needs for job satisfaction and well being of workers? What makes you think so? How/in what (actions, attitudes, relationships, atmosphere? etc...) does the level of job satisfaction show in the working community?

What kind of actual measures has there been taken by your employer to achieve satisfaction and well being of workers?

What kind of effect do you think these measures have had? Are they important?

What kind of things do you think are and can be done by each worker to contribute to general well being at work? To new comer's well being?

What else would you like tell about your personal experiences in this field?

6. Needs felt for information, support, guidance etc. in the working community

What kind of inquiries, questions, (maybe prejudices) has there risen in the working community concerning immigrant workers? Before their arrival/afterwards?

What kinds of attitudes have you noticed in the working community? How do they show?

What kind of general atmosphere do you think there is in your working community?

How does it show? What do you think makes it like that?

What kind of needs for information, guidance and support has risen in the working community concerning integration of immigrant workers in the company/working community?

How have these needs been met? What actual measures have been taken?

Training/information sessions/ personal discussions/? Has this been enough?

How do you think immigrant workers have been received by colleagues? What makes you think so? From what can you see that?

How have you dealt with possible contradictions/conflict situations between coworkers? What has been the issue of these conflicts?

Thinking of the whole process of recruiting, receiving, guiding and familiarizing immigrant workers, what kind of things come up as the most important to think of in the different phases of the process?

What kind of things do you feel have worked the best? What hasn't worked? Why?

What kind of things would/will you change in the process? What could be done better?

What else would you like to tell? /Would you like comment on something we have talked about or is there something you would like to add to this conversation?

Thank you!

Theme Interview
Background information of the interviewee

Liite 3.

Age:
Nationality:
Mothertongue:
Educational background:
Work experience in country of origin:
Work experience in Norway:
Current position at work:

1. Period of preparations in country of origin:
Reasons that influenced your decision to move to Norway.
Stages of the moving process: preparation/training organised in your country of origin.

What would you like tell about your decision to move to Norway?

What kind of things influenced your decision?

How did the preparations proceed?

If you were recruited in country of origin, how did it happen?

What kind of training were you offered? By whom? Where and how did training occur?

What kind of teaching did you have in Norwegian language?

What kind of things did you learn about norwegian culture and society/working life?

What kind of information where you given about your future employer?

What kind of feelings/expectations did you have during preparation/training period in home country?

2. Period of arrival in Norway, reception, guidance and counseling?

Could you tell me about your arrival in Norway? How did it happen?

How did you manage with the practical arrangements: official papers, housing, transports, starting school/work?

Who helped you?

Could you tell me about starting work/study? How were your first days? What kind of feelings did you have then?

What kind of help, support, and/or guidance did you get? From whom?

What was difficult, hard, unbearable, surprising, good, bad...?

What kind of needs for help and support did you have? How and by whom were they met?

What were the most difficult things to adjust to? Why?

What kind of things helped you cope?

What do you suggest could/should be done differently/better in this phase of arrival?

Do you think your employer and new coworkers were well prepared to help/guide/support you as a newcomer? What makes you think so?

3. Period of adjustment

What would you like to tell about your situation now?

How do you feel about working and living in Norway at the moment?

What kind of things have been meaningful in getting accustomed to life and work here?

What kinds of differences have you noticed in nursing cultures between your country of origin and Norway? How/from what do you notice them? How/in what kind of situations do the differences appear? What about similarities?

What about working cultures? What kind of differences/similarities have you noticed? How have they affected your work/adjusting to work/integrating working team?

How happy/satisfied are you of your life right now?

What kind of things influence this feeling?

Could you tell me about your working day?

What is important to you in your work/ at work?

How do feel going to work in the morning?

What helps you to cope/ what motivates you at work?

What helps you feel good at work?

From whom do you get support?

How do feel about your chores? How well do you feel they correspond to your skills/education?

How much do you feel you can decide/influence the content of your chores/ your working day/ your work in general?

How do you feel about your possibilities of advancing in your work?

What kind of social contacts do you have at work?

How do you feel about your work socially?

What about your freetime? Your social life in Norway? What would you like to tell about it?

What kind of contacts do you keep to your country of origin?

4. Expectations/plans for future?

If you think about the expectations you had before arriving to Norway, how do you feel about them right now? Why?

What would you change in the process? How could it be made smoother/better/easier?

What other kind of info/training, preparation etc. would someone planning to move to work and live in Norway need?

What expectations/plans for the near future do you have now? What about in 2 years, where do you see yourself, doing what?

What hopes/wishes do you have?

Thank you!



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto