

**Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisen merkitys puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla: tutkinto, työelämä ja vaativa erityinen tuki**

**Kandidaatintutkielma  
Jessica Varjonen  
Suomen kieli  
Kieli- ja viestintätieteiden laitos,  
Jyväskylän yliopisto 2020**

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Jessica Varjonen	
Työn nimi – Title Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisen merkitys puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla: tutkinto, työelämä ja vaativa erityinen tuki	
Oppiaine – Subject Suomen kieli	Työn laji – Level Kandidaatintutkielma
Aika – Month and year Toukokuu 2020	Sivumäärä – Number of pages 23
Tiivistelmä – Abstract <p>Kandidaatintutkimuksessani tarkastelen viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisen merkitystä puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla. Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan työtehtäviä on mahdollista saada ilman kyseessä olevan alan tutkintoa ja esimerkiksi siivoojan työn olen kuullut usein mainittavan työkse, jota kuka tahansa voi tehdä. Tämän vuoksi on mielenkiintoista tarkastella viestintä- ja vuorovaikutustaitojen merkitystä ei-akateemisen alan työtehtävien kannalta.</p> <p>Tutkimuskysymykseni ovat:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kuinka hyvin äidinkielen ammatillisen tutkinnon pakolliset äidinkielen osat -eli viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen- tukevat puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammatteihin opiskelua?</li><li>2. Millä tavalla vaativaa erityistä tukea tarvitsevien alan opiskelijoiden opettaja ja ohjaaja näkevät tämän oppiaineen merkityksen?</li></ol> <p>Tutkimukseni fokuksessa on vaativaa erityistä tukea tarvitsevat opiskelijat, ja oppiaineen merkitystä tarkastellaan tutkimuksessani heidän kannaltaan. Vastaavasta kohderyhmästä oli vaikeaa löytää aikaisempaa tutkimusta, ja minulle tarjoutui mahdollisuus haastatella tutkimukseeni opettajaa sekä ohjaajaa, joilla oli pitkä työkokemus vaativaa erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden parissa työskentelystä. Tutkimukseni aineisto muodostuu siis kahden edellä mainitun henkilön haastattelusta ja tutkimukseni taustalla on ammatillisen koulutuksen viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen pakolliset osaamistavoitteet.</p> <p>Aineiston purkamiseen käytin teemoittelua löytääkseni haastatteluaineistosta tutkimuskysymyksieni kannalta olennaisimmat asiat. Aineiston analysoimiseen hyödynsin teorialähtöistä sisällönanalyysia.</p> <p>Tutkimuksessani selvisi konkreettisten esimerkkien kautta, että viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat olennaisia taitoja myös puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla. Erityisesti asiakaspalvelutaidot, alalle tyypillisten tekstien ymmärtäminen ja digitaaliset taidot näyttäytyivät alan opetushenkilökunnan silmissä tärkeinä taitoina. Samalla tutkimukseni tarjoaa myös näkökulmia siihen, mitkä alan sisällöistä näyttäytyivät erityisen haastavina vaativaa erityistä tukea tarvitseville opiskelijoille heitä opettavien henkilöiden näkökulmasta.</p>	
Asiasanat – Keywords ammattillinen koulutus, erityinen tuki, oppimiskäsitteet, äidinkieli,	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopiston kieli- ja viestintätieteiden laitos, JYX-julkaisuarkisto	
Muita tietoja – Additional information	

# SISÄLLYS

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
1.1 Tutkimuskysymykset ja hypoteesit	2
1.2 Aiempi tutkimus	3
<b>2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS</b>	<b>5</b>
2.1 Erityinen tuki ja vaativa erityinen tuki	5
2.2 Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan työtehtävissä tarvittavat taidot	7
2.3 Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen ammatillisessa tutkinnossa	8
<b>3 AINEISTO JA MENETELMÄT</b>	<b>9</b>
3.1 Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmän rajaaminen	9
3.2 Aineistonkeruumenetelmä	10
3.3 Analyysimenetelmä	11
<b>4. ANALYYSI JA TULOKSET</b>	<b>12</b>
<b>4.1 Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisen merkitys alan työtehtävissä</b>	<b>12</b>
4.1.1 Tekstimaailmat puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan työtehtävissä	14
4.1.2 Integrointi	16
4.2 Tulokset	18
<b>5. PÄÄTÄNTÖ</b>	<b>19</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>22</b>

# 1 JOHDANTO

Viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat lähes jokaisessa ammatissa tarvittavia taitoja. Tarkoituksenmukainen toiminta erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, erilaisten tekstien tulkinta, tiedon hankinta, lähteiden arviointi sekä esiintymis- ja ryhmätyötaidot voivat olla osa monen ihmisen työnkuvaa. Nämä ammatillisen äidinkielen oppimäärään sisältyvät, viestintään- ja vuorovaikutukseen liittyvät taidot saattavat olla työelämän lisäksi myös osa ihmisten jokapäiväistä arkea, mutta työelämässä näiden taitojen osaamisen merkitys voi vaihdella työn luonteesta riippuen.

Nykyään lähes kaikissa ammateissa on työtehtäviä, jotka liittyvät tiedon tuottamiseen, käsittelemiseen ja välittämiseen (Johansson, Nuolijärvi & Pyykkö 2010: 11). Ammattien välillä voi kuitenkin olla suuria eroavaisuuksia koskien kieleen kohdistuvia vaatimuksia. Saatetaan pitää itsestään selvänä, että akateemisissa ammateissa eli asiantuntijatyössä viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisen merkitys on tärkeää ja olennainen osa työtä. Sen sijaan palvelualan työtehtävissä, jotka voivat olla usein fyysistä työtä, voi näiden edellä mainittujen taitojen osaamisen merkitys olla häilyvä. Etenkin joillakin matalapalkkaisilla aloilla työtehtävien maine saattaa olla sellainen, että kyseistä työtä voi tehdä kuka tahansa ilman alan koulutusta. Tämän vuoksi on kiinnostavaa tarkastella viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisen merkitystä puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan työtehtävien kannalta, sillä esimerkiksi alalle sijoittuvan siivoajan työn kuulee usein mainittavan työksi, jota lähes kuka tahansa voi tehdä. Tutkimus keskittyy alan työtehtäviin, joita on mahdollista saada ilman alan koulutusta, minkä vuoksi esimerkiksi alan esimiesasemassa työskentelevien henkilöiden työtehtävät rajautuvat tämän tutkimusasetelman ulkopuolelle.

Tutkimuksessani tarkastellaan viestintä- ja vuorovaikutustaitojen koulutuksen merkitystä opetushenkilökunnan näkökulmasta. Tutkimuksen fokuksena on vaativaa erityistä opiskelijat, sillä tutkimukseen osallistuneet opetushenkilökunnan ammattilaiset ovat työskennelleet pitkään puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan opetustehtävissä kyseisen kohderyhmän parissa. Oppilaalle tai opiskelijalle voidaan myöntää päätös erityisestä tuesta, mikäli hänen oppimiskykynsä on heikentynyt esimerkiksi sairauden tai vamma vuoksi (e-Perusteet 2020a). Vaativan erityisen tuen myöntämiseen johtaneet syyt voivat vaikuttaa myös viestintä- ja vuorovaikutustaitoihin, esimerkiksi sairaus tai vamma voi vaikuttaa yksilön kykyyn tuottaa puhetta. Vaikka tutkimuksessa tarkasteltiin opetushenkilökunnan näkemyksiä ja kokemuksia, vaativan erityisen tuen kentälle sijoittuva tutkimus on luonteeltaan sensitiivistä, minkä vuoksi Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) laatima Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK) on otettu

tutkimuksen toteutuksessa huomioon. Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkimusetiikan kannalta keskeisiä asioita ovat esimerkiksi tarvittavat tutkimusluvut, aineiston hankintaan sekä säilytykseen liittyvät kysymykset sekä muiden tutkijoiden työn asianmukainen huomioon ottaminen. (TENK 2020.) Useat aiemmat ammatilliseen kielitaitoon liittyvät tutkimukset ovat keskittyneet tarkastelemaan maahanmuuttajien kielitaitoa, minkä vuoksi tutkimuksen fokusointi vaativaa erityistä tukea tarvitseviin on mielenkiintoista, koska kyseisestä kohderyhmästä on vähemmän aiempaa tutkimusta.

Olen kohdannut usein käsityksen siitä, että äidinkielen oppiaineeseen liittyvien taitojen osaamisella ei ole juurikaan merkitystä siivoojan työssä, vaan työssä merkitsevät enemmän hyvä fyysinen kunto sekä reipas asenne.

Tämän vuoksi on kiinnostavaa tietää, kuinka asia koetaan puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla työskentelevän opettajan sekä ohjaajan näkökulmasta. Vaikka alan työtehtäviä onkin mahdollista saada ilman koulutusta tai kyseessä olevan maan kielitaitoa, on silti mielenkiintoista tarkastella, miten kyseisten taitojen merkitys koetaan alan työtehtävissä ja kuinka näitä taitoja pyritään opettamaan -tai vahvistamaan alan tutkinnossa. Tutkimuksessani asiaa ei tarkastella pelkästään puhutun tai kirjoitetun kielitaidon osalta, vaan koko viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen kontekstissa, jolloin se nivoutuu laajemmin äidinkielen osaamisalueisiin.

## **1.1 Tutkimuskysymykset ja hypoteesit**

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Kuinka hyvin äidinkielen pakolliset tutkinnon osat -eli viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen- tukevat puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammatteihin opiskelua?
2. Millä tavalla erityistä tukea tarvitsevien alan opiskelijoiden opettaja sekä ohjaaja näkevät tämän oppiaineen merkityksen?

Hypoteesini on, että viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisen merkitys on pienempi, kuin monissa akateemisissa ammateissa. Voi kuitenkin olla, että asiakaspalveluammattissa koetaan tärkeäksi, että henkilö kykenee toimimaan erilaisissa vuorovaikutustilanteissa tilanteeseen sopivalla tavalla, koska työhön voi sisältyä asiakaskohtaamisia. Sen sijaan muut tutkinnon osat, jotka keskittyvät esimerkiksi tekstien tuottamiseen ja tiedon hankkimiseen, eivät välttämättä ole juuri näissä ammateissa

olennaisimpia taitoja, sillä puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan työtehtävät ovat useimmiten fyysistä työtä. Esimerkiksi Strömmer (2017:19) toteaa väitöskirjassaan siivoustyön olevan suurimmaksi osaksi rutiininomaista, suorittavaa toimintaa, jossa ei ole välttämätöntä käyttää kieltä.

Arvelen, että opetushenkilökunta kokee oppiaineen tarpeelliseksi erityisesti niiltä osin, jotka tukevat alan työtehtävien kannalta olennaisia taitoja. On kuitenkin mahdollista, että vaativaa erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden kohdalla opetushenkilökunnan suhtautuminen niihin oppiaineen sisältöihin, jotka eivät ole tutkinnon työtehtävien kannalta olennaisia, saattaa olla hieman kielteinen tai torjuva. Vaativaa erityistä tukea tarvitsevilla opiskelijoilla voi olla esimerkiksi haastavia oppimisvaikeuksia, jotka saattavat luoda opetushenkilökunnalle näkemyksen siitä, että heidän kannattaisi keskittyä opiskelussaan niihin aiheisiin, jotka ovat tärkeitä ammattiin johtavassa tutkinnossa.

## 1.2 Aiempi tutkimus

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualaan kohdistuvaa kielentutkimusta on aikaisemmin tehty Suomessa vain vähän, mutta muihin kohderyhmiin suuntautuvaa kielentutkimusta on tehty runsaasti. Aiemmissä tutkimuksissa on tutkittu muun muassa peruskoulun- sekä lukion äidinkielenopettajien käsityksiä äidinkielen oppiaineesta tai siihen kuuluvista sisällöistä, sekä aineen opettamisesta. Ammattikoulun ammattiaineen parissa työskentelevän opetushenkilökunnan näkemyksiä on käsitelty aiemmissä tutkimuksissa vähemmän, mutta on kuitenkin tutkittu ammattikoulun äidinkielenopettajien näkemyksiä lukemis- ja kirjoittamisvaikeuksista. Tämä linkittyy läheisesti omaan tutkimukseeni, sillä haastateltavani ovat myös ammattikoulun opetushenkilökuntaa, ja lisäksi vaativaa erityistä tukea tarvitsevilla opiskelijoilla voi usein olla lukemis- ja kirjoittamisvaikeuksia.

Maiju Strömmer on tarkastellut väitöskirjassaan (2017) mahdollisuuksia oppia suomen kieltä siivoustyössä. Tutkimuksessa tarkastellaan, millaisia mahdollisuuksia sekä rajoitteita kielen oppimiselle on siivoustyössä, ja kuinka työyhteisö tukee kielenoppimista. Tarkastelun kohteena on myös työssä tapahtuvan kielen oppimisen investoimista edesauttavat sekä rajoittavat tekijät. Etnografisella menetelmällä hankittuun aineistoon sisältyy haastatteluja, havainnointeja, kuvia, kenttämuistiinpanoja sekä ääni- ja videotallennettuja vuorovaikutustilanteita. Strömmerin tutkimus osoittaa, että siivoustyössä mahdollisuudet suomen kielen oppimiselle ovat rajalliset ja että pääsy oppimisen mahdollistaviin vuorovaikutustilanteisiin on pitkälti riippuvainen työyhteisöstä ja sen tarjoamasta tuesta. Väitöskirjassa todetaan, kuinka korkeastikin koulutetut maahanmuuttajat sijoitetaan matalapalkka-aloille suorittavaan

työhön, mikä rajoittaa heidän mahdollisuuksiaan kehittää ammatillista kielitaitoaan tarkoituksenmukaisesti.

Sofia Mauno on tutkinut Pro gradu -tutkielmassaan (2014) äidinkielen opettajien käsityksiä kielitiedon opettamisesta. Tutkimuskysymyksissä tarkasteltiin kielitiedon määrittäjä ja aiheen tarpeellisuutta sekä käsityksiä aiheen opettamisesta. Neljältä yläasteella- sekä lukiossa työskentelevältä äidinkielenopettajalta kerätty haastatteluaineisto analysoitiin käyttäen laadullista sisällönanalyysia. Tutkimus osoittaa, että opettajat pitävät kielitietoa laajana sekä hyödyllisenä, koska siitä on hyötyä kielen ymmärtämisessä- ja käyttämisessä sekä vieraan kielen oppimisessa. Kielitiedon roolia kuitenkin myös kyseenalaistettiin. Sen oppisisällön koettiin olevan hieman irrallinen ja opettajat kokivat, että opetussuunnitelma ja oppikirjat määrittelevät pitkälti aiheen opettamista. Opettajat kuitenkin kertovat käyttävänsä monipuolisia työtapoja kielitiedon opettamiseen sekä pyrkivänsä kehittämään opetustaan.

Päivi Saartoalan Pro gradu -tutkielma (2009) käsittelee ammattiopiston äidinkielenopettajien ja opiskelijoiden kokemuksia lukemis- ja kirjoittamisvaikeuksista. Tutkimuksessa selvitettiin, kuinka opettajat tukivat opiskelijoita, joilla oli lukivaikeus sekä kartoitettiin opettajien käsityksiä tiedoista ja resursseista, joilla he voisivat tukea opiskelijoita äidinkielen oppiaineessa. Tutkimukseen haastateltiin neljää ammattiopiston äidinkielenopettajaa sekä neljää lukivaikeuksista opiskelijaa ja aineisto käsiteltiin käyttäen sisällönanalyysia. Opettajien osalta tutkimustulokset osoittavat, että he pyrkivät tukemaan lukivaikeuden omaavia opiskelijoita eri tavoin, kuten antamalla heille vaihtoehtoisia tai helpompia tehtäviä, ja antamalla heidän käyttää enemmän aikaa tehtävien tekemiseen. Opettajat kokivat lukivaikeuksien opiskelijoiden tukemisen osana erityisopetusta, mutta eivät nähneet opiskelijoiden lukivaikeutta niin suurena haasteena että olisivat kokeneet tarpeelliseksi mukauttaa opiskelijan arviointia. Opettajien omista kokemuksista oli hajontaa; osa koki omaavansa riittävästi tietoa koskien lukivaikeuksien opiskelijoiden tukemista, eivätkä kaikki olleet halukkaita kouluttautumaan lisää.

## 2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Opetushenkilökunta on keskeisessä osassa yksilön opiskelussa. He opettavat ja ohjaavat opiskelijoita tutkinnon läpi kohti työelämää. Opetushenkilökunnan käsitykset ja asenteet tutkintoon kuuluvia sisältöjä kohtaan saattavat vaikuttaa myös opiskelijoiden asenteisiin opiskeltavista asioista. Esimerkiksi tiedon ja pedagogiikan diskurssi on ominaista luokkahuoneen vuorovaikutuksessa, jossa opettajalla on tilanteen toimijuus. Toimijuuden kautta hän kertoo muille luokkahuoneessa oleville, mikä tieto on oikeaa. (Pietikäinen & Mäntynen: 2019, 82.) Vaikka viime vuosina opettajalähtöisen opetuksen rinnalle on pyritty löytämään vaihtoehtoisia menetelmiä, opetushenkilökunta on siitä huolimatta aktiivisessa vuorovaikutuksessa opiskelijoiden kanssa, jolloin heidän käsityksensä ja arvonsa opiskeltavia asioita kohtaan voivat vaikuttaa myös opiskelijoiden asennoitumiseen. Opetuksesta vastaavien henkilöiden rooli tiedon jakajina voi tuntua nykyisessä tietoyhteiskunnassa vähentyneen, koska nykyään tietoa on internetissä lähes kaikkien saatavilla. Kuitenkin tutkimukseen fokusoidulla kohderyhmällä, vaativaa erityistä tukea tarvitsevilla opiskelijoilla, voi olla haasteita liittyen itsenäiseen tiedonhankintaan ja hankitun tiedon sisäistämiseen. Tällaisessa kontekstissa opetushenkilökunnan rooli tiedon jakajana lieneekin edelleen varsin suuri.

Vaikka opetussuunnitelmat ohjaavat opetusta, voi opetushenkilökunnan näkemyksillä ja kokemuksilla olla merkittävää hyötyä myös alan opetuksen kehittämisen kannalta. Useissa aikaisemmissa tutkimuksissa, joissa ollaan lähestytty tutkittavaa kohdetta opettajien kokemusten kautta (mm. Mauno: 2014 & Saartoala: 2009), on toivottu tutkimustuloksista olevan hyötyä oppiaineen ja sen opetuksen kehittämisesä. Opetuksesta vastaavat henkilöt pystyvät itse vaikuttamaan käyttämiinsä opetusmenetelmiin, mutta opetussuunnitelman tasolla tapahtuvat muutokset edellyttävät, että esitetyt argumentit saavuttaisivat henkilöt, jotka tekevät niitä koskevia päätöksiä. (Rieke, Sillars & Peterson: 2012, 3).

### 2.1 Erityinen tuki ja vaativa erityinen tuki

Moni lapsi tai nuori saattaa tarvita tukea opiskeluun sekä koulunkäyntiin. Perusopetuslain mukaan oppilaalla on oikeus saada tarvitsemaansa tukea heti, kun tuen tarve ilmenee. Tämä tarkoittaa, että oppilas voi saada erityisen tuen päätöksen jo esiopetuksen aikana, mutta myös mahdollista, että tuen tarve tulee ilmi vasta myöhemmin, esimerkiksi perusopetuksen aikana. (Opetushallitus 2020a.)

Erityisellä tuella tarkoitetaan pedagogista tukea, joka perustuu yksilön tavoitteisiin, tarpeisiin ja



valmiuksiin, ja johon kuuluu myös erityisiä opetus- ja opiskelujärjestelyjä. Mikäli opiskelijalla on sairaus, vamma, oppimisvaikeuksia tai muita syitä, joiden vuoksi hän tarvitsee säännöllistä tai pitkäaikaista tukea saavuttaakseen tutkinnon tai koulutuksen perusteiden mukaiset ammattitaitovaatimukset tai osaamistavoitteet, on hänellä oikeus saada erityistä tukea. Esi- ja perusopetuksen lisäksi myös ammatillisissa perustutkinnoissa, ammattitutkinnoissa, erikoisammattitutkinnoissa sekä valmentavassa koulutuksessa on mahdollista saada erityistä tukea. Ammatillisessa koulutuksessa päätöksen myöntävästä erityisestä tuesta tekee koulutuksen järjestäjä, jonka on kuitenkin kuultava ennen päätöksen tekijää opiskelijaa, jota päätös koskee. Jos kyseessä oleva opiskelija on alaikäinen, myös hänen huoltajaansa on kuultava ennen päätöksen tekemistä. Mikäli koulutuksen järjestäjä on saanut tehtävän järjestää koulutusta vaativaa erityistä tukea tarvitseville opiskelijoille, se järjestää koulutusta opiskelijoille, jotka tarvitsevat yksilöllistä, laaja-alaista ja monipuolista erityistä tukea. Tällöin syynä vaativan tuen tarpeeseen ovat yksilön vaikeat oppimisvaikeudet, vaikea vamma tai sairaus. Kaikille nuorille ja aikuisille pyritään tarjoamaan tasa-arvoiset elämisen mahdollisuudet sekä yhdenvertaiset koulutusmahdollisuudet erityisen tuen avulla. (e-Perusteet 2020a.)

Suomessa arvioidaan olevan noin 10 000 vaativaa erityistä tukea tarvitsevaa lasta ja nuorta (Opetushallitus 2020b).

Tutkimuksessani keskityn tarkastelemaan aihetta erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kannalta, sillä erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä erityisen tuen myöntämiseen johtaneet syyt voivat vaikuttaa myös heidän viestintä- ja vuorovaikutustaitoihinsa. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi vuorovaikutukseen, kieleen ja kommunikointiin liittyvät vaikeudet. Maahanmuuttajiin ja suomea toisena kielenä puhuviin kohdistunutta tutkimusta on tehty kielentutkimuksessa runsaasti, mutta vaativaa erityistä tukea tarvitseviin opiskelijoihin keskittyvää tutkimusta on tehty vähemmän. Tämän innoittamana päätin tutkimuksessani tarkastella, millaisena puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan tutkinto sekä työtehtävät näyttävät vaativaa erityistä tukea tarvitseville opetushenkilökunnan näkökulmasta.

Tutkimusta varten haastatellulla opettajalla sekä ohjaajalla on työkokemusta pääasiassa vaativaa erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden parissa työskentelystä. Haastatteluun osallistuneilla on yli 15 vuoden kokemus vaativaa erityistä tukea tarvitsevien kanssa työskentelystä puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla. Heillä molemmilla on myös kokemusta käytännön työskentelystä puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan työtehtävissä, mutta haastatteluhetkellä he molemmat toimivat alan opetustehtävissä.

## 2.2 Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan työtehtävissä tarvittavat taidot

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalle sijoittuu useita erilaisia työtehtäviä, joissa tarvittavat taidot voivat vaihdella riippuen kohteesta, jonne palvelua tuotetaan. Käytännön siivoustyössä tarvittaviksi taidoiksi nostetaan esille itsenäinen työskentelyote, ryhmätyötaidot, vastuullisuus ja palveluhenkisyys. Lisäksi kiinteistöpalvelualan nopean kehittymisen vuoksi alalla on erityisen tärkeää asiakaslähtöinen palveluosaaminen, jota painotetaan myös alan koulutuksessa. (Ammattinetti: 2020.) Työhakemuksissa sen sijaan toivotaan hakijalta hyvää fyysistä kuntoa ja joissakin työtehtävissä myös ajokortti saattaa olla edellytys työn tekemiselle, sillä työhön voi sisältyä liikkumista kohteiden välillä tai työssä tarvittavien välineiden kuljettamista.

Strömmerin väitöskirjan (2017, 17) mukaan siivoustyön rekrytoinnissa painotetaan koulutusta, ammattitaitoa sekä työkokemusta. Tästä huolimatta puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan työtehtäviä -kuten esimerkiksi siivoojan töitä- on mahdollista saada ilman alan tutkintoa. Tämä tulee esille usein työpaikkailmoituksissa, joissa siivousalan tutkinto katsotaan eduksi, mutta joissa painotetaan hyvää perehdytystä sekä hakijan ahkeraa asennetta. Täysi-ikäisyyttäkään ei välttämättä vaadita, mikäli kohde tai työtehtävät eivät sitä edellytä. Yksi Suomen suurimmista siivousalan yrityksistä kertookin nettisivuillaan, kuinka he uskovat pystyvänsä työllistämään heille sopivaa työvoimaa tarjoamalla kokemattomillekin työntekijöille mahdollisuuden työntekoon. Lisäksi sivuilla painotetaan, kuinka he haluavat työllistää tavoitteellisesti tulevaisuudessa esimerkiksi vailla ammatillista koulutusta olevia nuoria sekä osatyökykyisiä. (ISS 2020.) Myös toinen Suomessa toimiva, suuri siivousalan yritys kertoo sivuillaan antavansa arvoa alan tutkinnolle, mutta olevansa erityisen kiinnostunut hakijoiden asenteesta, sillä yritys tarjoaa huolellisen perehdytyksen työtehtäviin (SOL 2020).

Suomessa suurimmalle osalle ammateista ei ole määritelty vaadittavaa kielitaidon tasoa ja puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan työtehtävät lukeutuvat näihin ammatteihin, joille kyseistä tasoa ei ole määritelty. Alalle kohdistuvat kielitaitovaatimukset ovat osa rekrytointivaatimuksia, jotka ovat työnantajan itse päätettävissä. (Strömmer: 2017, 17.) Näin ollen suomen -tai muiden alueella käytössä olevien kielten osaaminen ei ole välttämättömyys, vaan ne ovat työnantajan määriteltävissä. Tilastokeskuksen syksyllä 2019 julkaisemasta raportista käy ilmi, että kiinteistöjen siivous oli ulkomaalaistaustaisten yleisin toimiala vuonna 2017. Kyseisenä vuonna kiinteistöjä siivosi työkseen 11 328 henkilöä, mikä on 26.9 prosenttia toimialalla työskentelevistä. (Tilastokeskus 2019.)

## 2.3 Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen ammatillisessa tutkinnossa

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan tutkinnoissa äidinkielen opetuksen pakollisiin osaamistavoitteisiin kuuluu 11 osaamispistettä äidinkielen opiskelua nimikkeellä viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen. Tämän lisäksi äidinkieltä on mahdollista opiskella myös valinnaisena oppiaineena. Opintojaksot arvioidaan asteikolla 1-5, jossa T1 on tyydyttävä, T2 sijaitsee tyydyttävän ja hyvän (H3) välissä. H4 on hyvän ja kiitettävän (K5) välissä. Viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen osaamistavoitteisiin kuuluu muun muassa tarkoituksenmukainen toiminta erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, erilaisten tekstien tulkinta, tiedonhankinta eri lähteistä, tekstien tuottaminen ja mielipiteiden ilmaiseminen. (e-Perusteet 2020b.) Kyseessä on tutkinnon laajin yhteinen osa, sillä matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen edellyttää kuutta osaamispistettä ja yhteiskunta- ja työelämäosaaminen puolestaan yhdeksää opintopistettä (e-Perusteet 2020c).

Toisinaan tutkinnossa voidaan päätyä opetuksen arvioinnin mukauttamiseen, mikäli vaikuttaa siltä, ettei opiskelija kykene läpäisemään opintojaksoa tyydyttävän 1-tason mukaisesti. Arviointia voidaan mukauttaa vain sen verran kuin se välttämätöntä ottaen huomioon opiskelijan valmiudet ja tavoitteet. Koulutuksen järjestäjä päättää opetuksen mukauttamisesta, mutta opiskelijaa ja alaikäisen opiskelijan huoltajaa tai hänen laillista edustajaansa tulee kuulla ennen päätöksen tekemistä. (e-Perusteet 2020d) Haastatteluun osallistuneilla oli runsaasti kokemusta mukauttamispäätöksen saaneiden opiskelijoiden kanssa työskentelystä, sillä heidän kokemuksensa mukaan kyseessä on varsin yleinen käytäntö vaativaa erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden keskuudessa. He suhtautuivat opetuksen mukauttamiseen myönteisesti, ja kertoivat että myös ammattiaineen näyttöjä on mahdollista tehdä mukautettuna, mikäli opiskelijan tarpeet sitä edellyttävät.

## **3 AINEISTO JA MENETELMÄT**

### **3.1 Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmän rajaaminen**

Tutkimukseni on kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusta. Laadullinen tutkimus on tyypiltään empiristä ja kyseisessä tutkimustavassa on kyse tarkastella havaintoaineistoa, ja argumentoida sitä empiriselle analyysille ominaisella tavalla. Empiirisessä analyysissä korostuu tutkijan etiikan näkökulma, koska siinä tutkittavien tunnistettavuus häivytetään, eli tutkimukseen osallistuneita yksittäisiä henkilöitä ei tunnisteta. (Tuomi & Sarajärvi: 2008, 22.) Haastattelu, kysely ja havainnointi ovat yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä laadullisessa tutkimuksessa ja vaikka ne eivät ole pelkästään laadullisen tutkimuksen menetelmiä, on niitä luontevaa käyttää etenkin tutkimusasetelman ollessa vapaampi (Tuomi & Sarajärvi 2009: 71). Tutkimusta varten lähestyin ammatillista oppilaitosta, jossa työskentelee opettajia, joilla on kokemusta vaativaa erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden parissa työskentelystä. Oppilaitokselta sain tutkimusluvan kahden henkilökunnan jäsenen haastatteluun, ja puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla työskentelevä opettaja sekä ohjaaja suostuivat osallistumaan tutkimukseen haastattelun muodossa. Kohderyhmän valintaan vaikutti haastateltavien pitkä työkokemus alan opetustehtävistä vaativaa erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden parissa, sillä heidän pitkän työkokemuksensa vuoksi oli todennäköistä, että heiltä löytyi näkemyksiä tutkimusaiheestani niin alan koulutuksen kuin työelämänkin kannalta. Haastattelussa sekä tuloksien raportoinnissa noudatettiin aiemmin mainittua Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ohjeistusta koskien tutkimuksen Hyvää tieteellistä käytäntöä (HTK).

Tutkimukseen olisi ollut mielenkiintoista ottaa mukaan myös näkökulma, jossa tutkittavaa asiaa tarkasteltaisiin alan vaativaa erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden kannalta. Opiskelijoiden haastattelu osoittautui kuitenkin haastavaksi, sillä tutkimukseen sopiva ryhmä olisi ollut varsin pieni, ja osa valmiiksi pienestä ryhmästä olisi ollut haastattelujen aikana työssäoppimisjaksolla oppilaitoksen ulkopuolella. Kaikilla opiskelijoilla ei myöskään ollut vielä kokemusta työharjoittelusta, jolloin heidän näkemyksensä selvittäminen työelämässä tarvittavista viestintä- ja vuorovaikutustaidoista olisi ollut haastavaa, ja tällöin myös tiedon luotettavuuden arviointi olisi voinut muodostua tutkimuksen kannalta ongelmalliseksi.

### **3.2 Aineistonkeruumenetelmä**

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla työskentelevän opettajan sekä ohjaajan haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna, jossa molemmat haastateltavat olivat samanaikaisesti läsnä. Haastattelumuodoksi valikoitui teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu, joka etenee etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien kysymyksien varassa, mutta antaa myös mahdollisuuden haastateltavien omille tulkinnoille (Tuomi & Sarajärvi 2009: 75). Tämä oli aineiston rakentumisen kannalta olennaista, sillä haastattelun tarkoituksena oli tarkastella opetushenkilökunnan näkemyksiä ja kokemuksia aiheesta, jolloin haastattelukysymyksiä tai haastattelussa syntyvää keskustelua ei ollut tarpeen rajata liian tiukasti. Ryhmähaastattelu tarkoittaa tilannetta, jotta haastattelija haastattelee kahta tai useampaa henkilöä samanaikaisesti. Sen etuna on, että sen avulla voi saada nopeasti tietoa useilta henkilöiltä ja tuttu ryhmä voi toimia myös haastateltaville sosiaalisena tukena haastattelun aikana. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Ryhmähaastattelun haittana voi olla, etteivät haastateltavat välttämättä uskalla tuoda mielipidettään esille yhtä rohkeasti toisen saman alan ammattilaisen läsnä ollessa, mutta valitusta haastattelumuodosta oli myös etua. Haastattelun aikana haastateltavat pystyivät tukeutumaan toisiinsa esimerkiksi muistellessaan käyttämiään opetusmenetelmiä, ja usein toisen haastateltavan kommentti herätti lisää ajatuksia toisessa haastateltavassa, mikä todennäköisesti edesauttoi saamaan runsaasti aineistoa rajatuistakin teemoista. Haastattelu toteutettiin etänä Microsoft Teams-sovelluksen avulla.

Haastattelukysymykset olivat jaettu teemoittain kolmeen eri osioon, jotka olivat: vaativa erityinen tuki, viestintä- ja vuorovaikutustaidot puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan tutkinnoissa sekä viestintä- ja vuorovaikutustaidot puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan työtehtävissä. Haastattelukysymykset nivoutuivat tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen, ja niitä oli yhteensä 12, eli neljä kustakin teemasta. Haastattelun taustalla on ammatillisen koulutuksen viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen pakolliset tutkinnon osat. Aineistossa kuvataan arvioinnin kohteet ja millaiset taidot opiskelijalla tulee olla saadakseen tyydyttävän (T1), hyvän (H3) -tai kiitettävän (K5) arvosanan. Nämä äidinkielen tutkinnon osat olivat ennestään haastateltavien tiedossa, ja osa haastattelukysymyksistä keskittyi tarkastelemaan tutkinnon osia puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla tarvittavien taitojen kannalta.

Useat haastattelukysymykset olivat laajoja, sillä niiden oli tarkoitus herättää keskustelua riittävän aineiston määrän saamisen varmistamiseksi. Aineistoa kertyikin runsaasti kandidaatintutkielman laajuuteen nähden, minkä vuoksi tutkimus ei sisällä haastattelukysymyksiä, sillä tutkimuksessa ei ollut mahdollista tarkastella niitä kaikkia. Lisäksi tutkimuksessa esille nostetut esimerkit ovat useimmiten haastattelukysymyksistä syntyneiden keskusteluiden tuotosta, jolloin ne eivät välttämättä vastaa

suoraan esittämiini kysymyksiin, vaan niiden ja vastauksen väliin on saattanut mahtua useita tarkentavia lisäkysymyksiä ja kommentteja. Tämän vuoksi esittämäni haastattelukysymykset jäävät tutkimusraportin ulkopuolelle. Haastateltavat olivat saaneet tutustua haastattelukysymyksiin etukäteen, mikä onkin haastattelun onnistumisen kannalta suositeltavaa (Tuomi & Sarajärvi 2009: 73). Vaikka haastattelu oli luonteeltaan keskusteluun kannustava ja haastateltavilla heräsi ajatuksia myös haastattelukysymysten ulkopuolelle jääneistä aiheista, ennalta määritellyt kysymykset kuitenkin ohjasivat haastattelun kulkua ja vaikuttivat siten myös aineiston rakentumiseen.

### 3.3 Analyysimenetelmä

Haastattelu nauhoitettiin ja se purettiin litteroimalla. Litterointi tehtiin sanatarkkuudella, sillä tutkimuskysymykset eivät liittyneet äänteen tutkimukseen, eikä näin ollen haastateltavien kielenkäyttö ole tutkimuksen keskiössä. Litteroidusta aineistosta pseudonymisoitiin tunnistettavuuteen liittyvät kohdat, kuten esimerkiksi nimet. Aineistosta poimittiin tutkimuskysymyksiä kannalta olennaisimmat asiat teemoittelun avulla, eli ryhmittelemällä aineistoa niiden aihepiirien perusteella ja etsimällä aineistosta näkemyksiä, jotka kuvaavat tiettyä teemaa (Tuomi & Sarajärvi: 2008, 93). Aineiston teemoittelua tuki se, että kyseessä oli teemahaastattelu ja esittämäni haastattelukysymykset oli etukäteen jaettu kolmeen eri teemaan. Aineiston erillinen teemoittelu oli kuitenkin tarpeen, sillä etenkin haastattelun edetessä ja ilmaisiin rentoutuessa haastateltavat esittivät kommentteja, jotka liittyivät johonkin toiseen teemaan. Tämän vuoksi samaan teemaan liittyviä näkemyksiä saattoi esiintyä eri puolilla aineistoa. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys ohjasi valittujen aineistoesimerkkien valintaa, koska halusin nostaa tutkimuksessa esille esimerkkejä, jotka liittyvät alan koulutukseen sekä työelämään ja linkittyvät samalla vaativaan erityiseen tukeen.

Analysoin aineiston käyttäen teorialähtöistä sisällönanalyysiä ja analyysin kannalta olennaiset sanat on merkitty esimerkkeihin *kursiivilla*. Sisällönanalyysi on menetelmä, jonka avulla pyritään muodostamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa (Tuomi & Sarajärvi: 2008, 103). Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineiston analyysin luokittelu nojaa viitekehukseen, kuten teoriaan tai käsitejärjestelmään. Menetelmän keskeisessä osassa on analyysirunko, jonka avulla voidaan poimia aineistosta analyysirungon mukaisia ilmiöitä. (Tuomi & Sarajärvi: 2008, 113-114.) Tutkimukseni analyysirunko muodostui haastattelukysymyksiä teemoista, jotka nojaavat tutkimuksen teoreettiseen viitekehukseen.

## 4 ANALYYSI JA TULOKSET

### 4.1 Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisen merkitys alan työtehtävissä

Viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen pakollisissa osaamistavoitteissa vuorovaikutustilanteissa toimimisen arvioimista kuvataan seuraavasti: Saadakseen kyseessä olevasta tutkinnon osasta tyydyttävän (T1) arvosanan opiskelijan tulee osata viestiä vuorovaikutustilanteessa tilanteen mukaisella tavalla, ilmaista asiallisesti mielipiteitä yhteistyö- ja ryhmätilanteissa, käyttää tilanteen mukaan yleiskieltä esitellässään omaan alaansa liittyvän ilmiön tai asian, ymmärtää kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan ja työelämässä sekä arvioida vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen pohjalta. (e-Perusteet 2020b.)

Haastatteluaineiston perusteella puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla tarvittavat taidot nivoutuvat olennaisimmin viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen ensimmäiseen osaamistavoitteeseen, eli kykyyn toimia tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Haastateltavat nostivat tämän sisällön alan kannalta tärkeimmäksi ja kertoivat, että alan työtehtävät ovat asiakaspalvelua, jolloin työhön usein sisältyy kohtaamisia toisten ihmisten kanssa. Lisäksi he nostivat esille, etteivät kyseiset taidot sisälly pelkästään äidinkielen opiskeluun, vaan niiden osaamista tarkkaillaan myös ammattiaineen tunneilla, ja että kyse on jo työssäoppimisjaksoilla tarvittavista taidoista.

#### Esimerkki 1.

Ohjaaja: mutta sit *jos* siellä tarvitaan silleen et *olla*an asiakkaitten seassa, niin kyllä niinku ne toivoo, että *osataan kohteliaasti tervehtiä asiakkaita*, jos ne on heille maksavia asiakkaita vielä. Nii pitää olla tosi hyvät niinku taidot työskennellä.

Esimerkistä 1 ilmenee, ettei asiakkaiden läsnäolo ole alan työtehtävissä välttämättä itsestäänselvyys, vaikka työ onkin asiakaspalvelua. Strömmerin väitöskirja (2017) osoittaaakin, kuinka siivousalan työtehtävissä pääsy vuorovaikutuksen mahdollistaviin tilanteisiin on ollut yksi merkittävistä esteistä työntekijöiden kielitaidon kehittymiselle. Haastattelussa nousi esille, että viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisen merkitys on hyvin riippuvainen työympäristöstä.

## Esimerkki 2:

Ohjaaja: Jos on paljon missä *ei näy paljon asiakkaita*, ihmisiä ja tälleen näin, niin se on ihan sama. Puhuu seinille, ku *ei ketään oo siellä*.

Osa alan työtehtävien kohteista on sellaisia, joihin palvelua tuotetaan niiden aukioloaikojen ulkopuolella. Mikäli kohteessa työskennellään sen ollessa suljettuna, voi työntekijä olla kohteessa pelkäämään paikan henkilökunnan läsnä ollessa tai kokonaan yksin. Tällöin viestintä- ja vuorovaikutustaitojen merkitys ei ole yhtä suuri, kuin vilkkaimmissa asiakaskohteissa. Ryhmätyötaidot, jotka sisältyvät myös viestintä- ja vuorovaikutusosaamiseen, koettiin tutkinnossa kuitenkin tärkeäksi.

## Esimerkki 3:

Ohjaaja: Ja sit katsoa kun ne porukassakin toistensa kans toimii ja on, niin *on tärkeitä tehdä ryhmätyötä ja ryhmässä työskentelyä*, ja siellä *työpaikoilla, työssäoppimispaikoilla* ja tulevaisuudessa *työpäikällä*.

Haastateltavat ottivat esille, että joissakin tapauksissa viestintä- ja vuorovaikutusosaamiseen liittyvien taitojen opetteleminen voi olla ammattiaineiden tunneilla haastavaa. Heidän kokemuksensa mukaan esimerkiksi luonteeltaan ujommat opiskelijat, joille sosiaalisissa tilanteissa toimiminen on haastavaa, toimivat usein ammattiaineen tunneilla toteutettavissa ryhmätyötilanteissa rohkeasti. Heille tutussa ympäristössä tuttujen ihmisten keskuudessa toimiminen näytti olevan helpompaa. Tämän vuoksi asiaa on vaikea siirtää oppitunneilta työelämän tasolle, mutta opiskelijan taidot ja ominaisuudet otetaan huomioon työharjoittelupaikan valinnassa.

## Esimerkki 4

Opettaja: *Ympäristö* yleensäkin. Niin meidän on niinku se, ensin se lähtee tosiaan siitä, että siellä on käytävä *tutustumassa*. Onko tämä puolin ja toisin tämä paikka semmonen, semmonen että tää, tää *sopii puolin ja toisin*. Ja onko siellä, saadaanko sieltä *tukea* mitä, mitä kuitenkin *tarvii*. Ei työssäoppija voi kuitenkaan siellä ihan yksin hengaila eikä olla, eikä tarkotuskaan oo.

Ammatillisessa koulutuksessa työharjoittelupaikan etsiminen voi kuulua opiskelijan omalle



vastuulle, sillä haastateltavien mukaan sen tarkoituksena on usein harjoitella myös työnhakua. Kun kyseessä on vaativaa erityistä tukea tarvitseva henkilö, myös opetushenkilökunta osallistuu aktiivisesti työharjoittelupaikan etsintään, ja samalla pyritään varmistamaan työharjoittelupaikan sopivuus kyseessä olevalle opiskelijalle.

Esimerkki: 5

Ohjaaja: Kyllä. Pitää miettiä sitä *kouluympäristöö* ja sitte oikeesti se, että niinkun joutuuko se...et ei kuitenkaan tahalleen halua laittaa semmoseen missä *henkilökuntaa on paljon ja vaihtuu*. Niinku jos ajatellaan joku tämmönen yliopistomaailmaa taikka ammattikoulua, missä niinku porukkaa pyörii ja luennoitsijat, ja on eri opettajaa, yhtä sun toista. Niin ne on *ihan erilainen ympäristö* kun joku palvelutalo, missä niinku *sama henkilökunta on koko ajan*.

5. esimerkissä nousee esille työssäoppimispaikan ympäristön sopivuus opiskelijalle. Haastateltavien aikaisemmat havainnot siitä, että tutussa porukassa ryhmätyöskentely on ollut helpompaa epävarmoille opiskelijoille, on pyritty huomioimaan myös työharjoittelupaikan valinnassa. Mikäli opiskelija on epävarma sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa, on hänelle pyritty löytämään työharjoittelupaikka, jossa henkilökunta ei vaihdu tiuhaan, jolloin opiskelijan vuorovaikutustaidot pääsisivät kehittymään ympäristössä, jonka hän kokee turvalliseksi. Vaikka haastattelun mukaan opetushenkilökunta pyrkii käymään työharjoittelujaksojen aikana opastamassa opiskelijoita työharjoittelupaikoilla työskentelyssä, kokevat he tärkeäksi myös työharjoittelupaikan henkilökunnan roolin opiskelijan tukemisessa ja opastamisessa.

#### **4.1.1 Tekstimaailmat puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan työtehtävissä**

Yhdessä haastattelukysymyksessä keskusteltiin, millaisia tekstimaailmoja puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan työtehtäviin liittyy. Vaikka alan työtehtävät ovatkin luonteeltaan pääosin suorittavaa toimintaa, tuli haastateltavien vastauksista ilmi, että myös niihin liittyy joitakin tyypillisiä tekstejä. Esimerkiksi siivoustyössä kohteiden siivousrytmit ovat useimmiten lukujärjestyksen kaltaisessa kaaviossa, jossa on lueteltu kunkin päivän tehtävät. Haastateltavat ovat kertoneet laatineensa vaativaa erityistä tukea tarvitsevia opiskelijoita varten siivousrytmejä selkokielellä, jotta niiden ymmärrettävyys paranisi. Selkokielellä tarkoitetaan suomen kielen muotoa, joka on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Se on mukautettu yleiskieltä ymmärrettävämmäksi ja luettavammaksi rakenteellisin,

sanallisin ja sisällöllisin keinoin. (Selkokeskus 2020.) Kaikki alan työtehtävissä kohdattavat tekstit eivät kuitenkaan ole selkokielisiä.

Esimerkki: 6

Opettaja: mmm. ja sitte tuo tulee mieleen, noi *tekstimaailmat*, että niinku *pesuaineiden ohjeistukset ja ohjeet*. Vaikka niitä *opiskellaan ja se on meidän perusasioita* noissa, kuinka mikä on laimennussuhde ja mikä pesuaine, niin kyllähän sekin *on aika haastavaa*.

Esimerkissä 6. tulee ilmi, että opiskelun perusasioihin kuuluvat pesuaineiden ohjeet tuottavat opetuksessa haasteita. Pesuaineiden- tai pakkauksien kyljessä olevat tekstit ovat harvoin selkokielisiä, ja usein niissä saattaa olla myös vieraita kieliä. Lisäksi laimennussuhteen laskeminen edellyttää myös matemaattisia taitoja. Opetuksessa asiaan on pyritty reagoimaan, ja tarjoamaan helpotettuja ratkaisuja pesuaineiden annosteluun.

Esimerkki: 7

Ohjaaja: Ja sit jos oli kerran oli *kymmenen prosenttinen* liuos niin unohdettiin kokonaan semmoset ja niille pitää tehdä valmiit käyttöliuokset. Ja sit jos on semmonen et on niinku meilläkin tommonen pumppu, niin se on *helppo*, yks painallus ja yks pullo vettä. Niinku semmoset niin *selkeet ja helpot*, mutkun niitä *ei oo tuolla työpaikoilla*.

Esimerkissä 7. nousevat esille työelämän vaatimukset, sillä työpaikoilla ei välttämättä ole tarjolla selkeitä ja helpotettuja ratkaisuja alan tekstien tulkintaan ja aineiden annosteluun, vaikka opetuksessa asiaan on mahdollista reagoida. Myös opetuksen muilla osa-alueilla on pyritty vaikuttamaan ohjeistuksen selkeyteen.

Esimerkki: 8

Opettaja: Joo. Ja sitte pitää ite kyllä sen *teksti, tekstimaailman* että melkein se *kuva siihen rinnalle* ja tehdä omat, tehdä *ohjeistus omalla selkokielellä*, että siinä se niinku on. Et silloin se *työturvallisuuski* tulee niinkun itellekin niinkun paljon ajateltua siinä tätä, tällä varmaan niinku estettäis niitä tapaturmiakin, kun me tehdään tarpeeksi *selkeitä ohjeita*.

Esimerkissä 8. nousee esille kuvien merkitys tekstien yhteydessä, jolloin ohjeistuksen parantaminen ei jää pelkästään kielen tasolle muuttaessa ohjeet selkokielisiksi. Lisäksi esimerkissä korostuu myös työturvallisuuden näkökulma, sillä selkeiden ohjeiden avulla opetuksessa pyritään estämään työtapaturmia. Erilaisten aineiden tai välineiden käyttöön voi liittyä riskejä, jotka työntekijän on tärkeää tiedostaa, jotta hän voi suorittaa työn turvallisesti.

Molemmat haastateltavat nostivat haastattelun toisessa osiossa alan työtehtävien heikkoudeksi niiden liian tiiviin työrytmin, eli työn suorittamiseen vaadittavan nopeuden, mikä saattaa olla etenkin vaativaa erityistä tukea tarvitsevalle liian tiivis aikataulu työn suorittamiseen. Alan tyypillisiä tekstejä käsittelevistä vastauksista kuitenkin ilmenee, että myös monet alalle tyypilliset tekstimaailmat näyttävät haasteellisina vaativaa erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden kannalta. Vaikka niiden ymmärrettävyyteen on mahdollista vaikuttaa opetuksessa, työelämän vaatimukset kuitenkin saattavat poiketa opetuksessa tarjotuista ratkaisuista.

#### 4.1.2 Integrointi

Haastateltavat suhtautuivat myönteisesti äidinkielen oppiaineeseen ja he ajattelivat, että viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen opiskelua on tutkinnossa loppujen lopuksi melko vähän. Kaikkia viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen sisältöjä he eivät kuitenkaan kokeneet kovin tarpeellisiksi alan työtehtävien kannalta, ja yhdeksi vähemmän tärkeäksi osaksi he nostivat tekstien tuottamisen. Alan työtehtävissä kohdattavat tekstit, kuten siivousrytmit ja pesuaineiden -tai koneiden käyttöohjeet ovat haastateltavien mukaan työpaikoilla lähes poikkeuksetta valmiina, eikä työntekijän näin ollen tarvitse kirjoittaa niitä itse. He kuitenkin kertovat, että ammattiaineen tunneilla opiskelijat kirjoittavat oppimispäiväkirjaa joko vihkoon tai sähköisesti OneDrive-sovellukseen, eli kirjoittamista ei ole tunneilla kuitenkaan unohdettu. Haastattelussa nousi erityisesti esille, kuinka he toivoivat tietotekniikkaan ja digitaalisten laitteiden käyttöön liittyvän opetuksen lisääntyvän.

Esimerkki: 9

Ohjaaja: Työpaikoille tulee *sähköpostilla* viestit, tulevaisuudessa monelle työpaikalle, puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla on *sähköpostikäyttö*. Niin just tällaisia asioita osattais käyttää, mitä niinku työpaikalla tulais tarviimaan, ja tässä *opiskelussa*. *OneDriven tekemistä* – kirjautuminen omalla

sähköpostilla sähköiseen oppilasjärjestelmään, ja siellä käynti.

Vaikka alan työtehtävät ovat usein rutiininomaista ja suorittavaa toimintaa, niin tietotekniikan yleistyminen ulottuu myös puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalle. Opiskelussa tarvittavien digitaalisten taitojen lisäksi esimerkiksi 9. nousee esille myös työelämän tarpeet, sillä alalla käytössä oleva viestintäkanava saattaa usein olla sähköposti.

Esimerkki: 10

Ohjaaja: *Sähköpostin käyttö* ja sitä tarvitaan paljon, ja *kuvan lähettäminen*. Ja tämmönen näin kun *työpaikallaki* voi, ollaan *työssäoppimassa* mä oon ”laitappas kuva” kun opiskelija jotain kysyy, niin no *eihän se osaa*, ja *osaa laittaa mulle*. Mun pitää mennä sinne työssäoppimispaikalle havainnoimaan, mitä tää ongelma oli.

Esimerkissä 10. tulee ilmi myös työssäoppimisjaksoilla havaittu tilanne, jossa digitaalisista taidoista olisi ollut hyötyä tilanteen ratkaisemisessa. Esimerkissä 10. kuvaillussa tilanteessa opiskelijalla oli käytössään älypuhelin, jolla kuvan ottaminen olisi ollut mahdollista, mutta hänellä ei ollut valmiuksia ottaa kuvaa havaitsemastaan ongelmasta ja lähettää sitä ohjaajalle, joka voisi kuvan avulla auttaa tilanteen ratkaisemisessa menemättä itse paikalle.

Esimerkki: 11

Opettaja: Ja justiin niinku tämmönenki että tuota, *oppimispäiväkirjaa* joo. Kaikki ei tällä hetkellä vielä kykene *kirjottamaan* esimerkiksi *sähköisesti*, elikkä *OneDrivessä* tai...elikkä se menee ihan sitten sillä *vihko-periaatteella*, joka on sekin toisaalta hyvä, tuleepa sitäkin. Mutta että jos yhtään pysyttäis tässä, *tässä mukana* niin se lähtee kumminki niin *perusasioista*, et ensin täytyis olla kytkettynä ne, ne asiat ja osata luoda sitte se sinne järjestelmään se millä lähdetään sitä. Että, että ne täytyis olla hallussa, itte *järjestelmissä liikkuminen ja kirjautuminen, ja meneminen ja tuleminen*, ja kaikki.

Esimerkistä 11. ilmenee, että kaikki opiskelijat eivät kykene kirjoittamaan sähköisille alustoille. Vaikka perinteisellä kynällä kirjoittamiseen suhtaudutaan myönteisesti, esimerkissä painottuu tarve oppia käyttämään sähköisiä alustoja, jotta kyseinen taito olisi helpompaa siirtää tulevaisuudessa työelämään.

Haastattelun aikana kävi ilmi, että osalla alan työnantajista on olemassa mobiilisovelluksia, joiden avulla työntekijän tulee kirjata itsensä saapuneeksi työpaikalle sekä vastaavasti töistä lähtiessä kuittaa järjestelmään työajan päättymisestä. Haastattelussa nostettiin myös esille hotellien siivouksessa yleinen käytäntö, jossa työntekijän tulee osata katsoa koneelta, onko asiakas jo kirjautunut ulos, jotta huoneen pääsee siivoamaan. Työelämän tietoteknisten tarpeiden vuoksi opettaja ja ohjaaja kokevat tärkeäksi, että niiden käyttäminen olisi mahdollisimman tuttua jo koulussa, vaikkei opiskelussa käytettävät järjestelmät olisikaan samoja, kuin työelämässä.

Integroinnilla tarkoitetaan oppiaineen sitomista osaksi muita opintoja (Tiililä: 2010, 174). Haastateltavat kertovat, että he ovat pyrkineet työssään tekemään yhteistyötä äidinkielenopettajan kanssa, jotta ammattiaineen sisältöjä olisi mahdollista sitoa viestintä- ja vuorovaikutusosaamiseen. Opettaja mainitsi esimerkkinä tilanteen, jossa ammattiaineen työhyvinvointia käsittelevä tutkinnon osa oli yhdistetty äidinkielessä kirjeen kirjoittamiseen. Haastateltavat kokivat mielekkäänä tilanteen, jossa opiskeltu asia hyödyttää molempia aineita. He kuitenkin toivoivat lisää resursseja yhteistyön kehittämiseen, sillä yhteistyön rakentumisen haasteena oli se, että opettajien oli vaikeaa päästä suunnittelemaan opetuksen sisältöjä ja opetusmenetelmiä yhdessä kasvotusten. Syynä tilanteelle olivat opettajien päällekkäiset aikataulut ja sopivan ajan löytäminen työajan puitteissa.

## 4.2 Tulokset

Hypoteesini oli, että puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla tarkoituksenmukainen toiminta erilaisissa vuorovaikutustilanteissa olisi alan työtehtävien kannalta olennaisin asiasisältö. Haastatteluaineisto osoittaa hypoteesini osittain oikeaksi, sillä haastateltavien näkemykset viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisen merkityksestä painottuvat tarkoituksenmukaiseen toimintaan vuorovaikutustilanteissa. Kuitenkin haastateltavat kokivat tärkeiksi myös alalle tyypillisten tekstien ymmärtämisen sekä tietotekniikan käytön, jotka jäävät hypoteesini ulkopuolelle. Haastateltavien vastauksista voisi päätellä, että tutkintoon kuuluvat viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen sisällöt tukevat hyvin alan työtehtävissä tarvittavia taitoja, sillä heidän näkemyksensä oppiaineen hyödyistä oli laajempi, kuin asettamani hypoteesi. Ainoastaan erilaisten tekstien tuottamista he eivät kokeneet kovin olennaiseksi, koska alan työtehtävissä työntekijät joutuvat itse hyvin harvoin laatimaan tekstejä. Hypoteesiini nähden oli erityisen yllättävää, kuinka korkealle haastateltavat nostivat tietotekniikan tarpeellisuuden alan työtehtävissä. He molemmat toivoivat tietotekniikan opetuksen lisääntyvän, etenkin sähköpostin käyttö ja digitaalisten alustojen

käyttäminen koettiin tärkeiksi taidoiksi.

Toisen tutkimuskysymyksen hypoteesi piti paikkaansa, eli opetushenkilökunta koki oppiaineen tärkeäksi etenkin niiden asiasisältöjen osalta, jotka tukevat alan työtehtävissä tarvittavia taitoja. Hypoteesini siitä, että suhtautuminen alan kannalta epäolennaisiin taitoihin saattaa olla hieman torjuva, piti myös osittain paikkansa. Haastattelun aikana haastateltavilla nousi esille ajatus siitä, kuinka osan oppiaineen sisällöistä voisi korvata digitaalisten taitojen opiskelulla, jotta alan työtehtävien kannalta olennaisien taitojen kertaamiselle jäisi enemmän aikaa.

Haastatteluaineiston kautta nousi esille käytännön esimerkkejä siitä, millaisissa tilanteissa viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisesta on hyötyä alan työelämässä. Vaikka alan työtehtäviä on tarjolla useissa erilaisissa työympäristöissä, ei esimerkiksi työntekijän siirtäminen uuteen työkohteeseen ei ole välttämättä mahdollista, mikäli näissä taidoissa on huomattavasti puutteita. Hypoteesissa arvelin haastateltavien pitävän asiakaspalvelutaitoja tukevia tutkinnon osia tärkeänä, mutta niiden lisäksi alalle tyypilliset tekstit herättivät yllättävän runsasta keskustelua. Useille vaativaa erityistä tukea tarvitseville alan tekstit näyttäytyvät opetushenkilökunnan näkökulmasta haasteellisina. Asiaan on reagoitu opetuksessa, jossa ohjeet on muutettu selkokielisiksi ja ymmärrettävyyttä on pyritty parantamaan myös lisäämällä teksteihin kuvia, esimerkiksi työvälineiden käyttöohjeiden yhteyteen. Myös Strömmer tuo esille väitöskirjassaan (2017, 73), kuinka uusiin asiakaskohteisiin tulleet siivoojat eivät välttämättä kykene tulkitsemaan paikan siivousohjeita, ja kuinka yrityksen siivousohjaajan tarjoama apu keskittyi puhelinneuvontaan, minkä seurauksena vuorovaikutus oli valtaosin teknologiavälitteistä. Haastateltavieni kokemukset tekstien ymmärtämisen- sekä tietotekniikan opetuksen tärkeydestä ovatkin varsin yhtenäisiä Strömmerin tekemien havaintojen kanssa.

## 5 PÄÄTÄNTÖ

Tutkimus tuotti useita näkökulmia viestintä- ja vuorovaikutustaitojen merkityksestä puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla sekä käytännön esimerkkejä siitä, millaisia haasteita näiden alojen työtehtäviin voi liittyä. Kandidaatintyön pituudesta johtuen aihetta ei ollut mahdollista käsitellä kovin laajasta näkökulmasta ja etenkin kohderyhmä -johon kuului kaksi alan opetustehtävissä työskentelevää henkilöä- jäi varsin pieneksi, eikä tutkimuksen tuloksista voi tämän vuoksi tehdä kovin yleistettäviä johtopäätöksiä. Tuloksien luotettavuutta arvioitaessa on myös syytä ottaa huomioon tutkijan rooli etenkin aineiston tulokinnassa, sillä teoreettisesta viitekehystä huolimatta tutkimuksen tulokset riippuvat myös tutkijan tekemistä johtopäätöksistä. Lisäksi laatimani haastattelukysymykset vaikuttivat aineiston rakentumiseen, ja toisaalta toinen tutkija olisi saattanut käsitellä tutkimuksen aineiston eri tavalla, ja siten myös päätyä erilaisiin johtopäätöksiin. Kuitenkin tutkimuksen pienestä kohderyhmästä oli myös etua, koska tällöin heiltä saatua aineistoa oli mahdollista käsitellä yksityiskohtaisemmin. Kuitenkin tulevaisuuteen jäi vielä tutkimusaukkoja niille, jotka ovat kiinnostuneet suuntaamaan kielellisen tutkimuksensa ammatilliseen koulutukseen tai niiden johdattamaan työelämään.

Tämä tutkimus keskittyi opetushenkilökunnan näkemyksiin ja kokemuksiin, joten jatkotutkimuksessa mielenkiintoinen kohderyhmä voisi muodostua alan opiskelijoista tai työntekijöistä. Työntekijöiden näkemyksiin kohdistuvassa tutkimuksessa olisi mielenkiintoista tarkastella, kuinka työntekijöiden kokemukset eri kohteissa työskentelyssä mahdollisesti vaikuttavat heidän näkemyksiinsä viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisen merkityksestä. Aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että alan työtehtävissä pääsy vuorovaikutuksen mahdollistaviin tilanteisiin voi olla haastavaa ja myös tämä tutkimus osoitti, että viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisen merkitys riippuu kohteesta, jonne palvelua tuotetaan. Tämän innoittamana voisi olla mielenkiintoista tutkia erilaisissa ympäristöissä työskentelevien ihmisten näkemyksiä näiden taitojen merkityksestä heidän työssään. Tällaisessa tutkimusasetelmassa kohderyhmän työskentely-ympäristöt voisivat erota toisistaan esimerkiksi asiakkaiden -tai päivittäisten vuorovaikutustilanteiden määrän suhteen.

Toinen mielenkiintoinen ja vähemmän tutkittu kohderyhmä voisi koostua alan työnantajista, eli alan hallinnollisissa tehtävissä työskentelevien näkökulmista. Etenkin niiden henkilöiden, jotka vastaavat yrityksen uusien työntekijöiden rekrytoinnista ja haastattelemisesta, asennoitumisen tutkiminen voisi

olla mielenkiintoista. Samalla voisi selvittää heidän näkemyksiään alan työtehtävien yhteydessä usein käytetyistä edellytyksistä tai ominaisuuksista, kuten esimerkiksi millaisena palveluhenkisyys tai ryhmätyötaidot näyttäytyvät heidän silmissään.

Tutkimukseni osoittaa, että viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen merkitys puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla ei ole yhtä merkittävä, kuin akateemisilla aloilla, mutta niiden osaamisesta on kuitenkin etua. Tutkimuksen kautta selviää, millaisin keinoin niihin on pyritty reagoimaan opetuksessa sekä millaisiin asioihin kaivattaisiin lisää resursseja työskennellessä vaativaa erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kanssa. Lisäksi haastatteluaineiston avulla on myös mahdollista tarkastella opetushenkilökunnan asennoitumista viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaamisen merkitykseen kyseessä olevalla alalla, vaikka tämä tutkimusasetelma ei suuntautunutkaan diskurssintutkimukseen. Vaikkei tämän tutkimuksen tulokset ole pienen otannan vuoksi kovin yleistettäviä, voi niistä kuitenkin olla hyötyä alan opetuksessa, joka on suunnattu vaativaa erityistä tukea tarvitseville opiskelijoille. Toivon mukaan tulokset innoittavat pohtimaan, millaisin keinoin viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen opetusta voisi alalla kehittää, ja kuinka siihen kuuluvia sisältöjä voisi integroida ammattiaineisiin. Toivottavasti tutkimuksessa esitetyt havainnot innostaisivat myös alan työnantajia pohtimaan, millaisin työyhteisöön tai työympäristöön vaikuttavilla keinoilla he voisivat tukea vaativaa erityistä tukea tarvitsevien työllistymistä alalle.



## LÄHTEET

Ammattinetti 2020: *Siivouspalvelut*. —

<http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/20/4192afcac0315a8d006e141d33489373> 2.3.2020.

e-Perusteet 2020: *Eriytynen tuki ammatillisessa koulutuksessa*. — <https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/4637898> 5.4.2020.

e-Perusteet 2020: *Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp*. — <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/6749300/reformi/tutkinnonosat/6749273> 5.4.2020

e-Perusteet 2020. *Tutkinnon muodostuminen*. — <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/4221361/reformi/rakenne> 30.1.2020

e-Perusteet (2020.) Osaamisen arvioinnin mukauttaminen. —

<https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/opas/4426603/tekstikappale/4438306> 30.1.2020.

ISS 2020: *Monipuolisia töitä erilaisille ammatti- ja henkilöstöryhmille*. — <https://www.fi.issworld.com/yritysvastuu-cr/henkilosto/Tyollistyminen> 30.1.2020.

Johansson, Marjut, Nuolijärvi, Pirkko & Pyykkö, Riitta 2010: *Työelämän kielimaisema asiantuntijatyössä*. — Marjut Johansson, Pirkko Nuolijärvi & Riitta Pyykkö (toim.), *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt* s.11. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Mauno, Sofia: *Äidinkielenopettajien käsityksiä kielitiedon opettamisesta*. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. — <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/44198/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201409052731.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Opetushallitus (2020): *Oppimisen ja koulunkäynnin tuki*. —

<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/oppimisen-ja-koulunkaynnin-tuki> 5.3.2020.

Opetushallitus 2020: *Vaativan erityisen tuen VIP-verkostot*. — <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/vaativan-erityisen-tuen-vip-verkostot> 8.4.2020.

Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne 2019: *Uusi kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.

Rieke, Richard D., Sillars, Malcolm O. & Peterson, Tarla Rai 2012: *Argumentation and critical decision making*. New Jersey: Upper Saddle River.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006: *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto: 6.3.4 Ryhmähaastattelu*. — [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_4.html)

Saartoala, Päivi 2009: *Ammattiohjeiden äidinkielenopettajien ja opiskelijoiden kokemuksia lukemis- ja kirjoittamisvaikeuksista*. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. — [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/22390/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-200911094398.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/22390/URN_NBN_fi_jyu-200911094398.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Selkokeskus 2020: *Selkokieli: määritelmä*. — <https://selkokeskus.fi/selkokieli/maaritelma/> 28.4.2020

SOL 2020: *Siivouspalveluiden työpaikat*. — <https://www.sol.fi/tyonhakijoille/siivouspalveluiden-tyopaikat/> 30.1.2020.

Strömmer, Maiju 2017: *Mahdollisuuksien rajoissa. Neksusanalyysi suomen kielen oppimisesta siivoustyössä*. Väitöskirja. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. — [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/56113/978-951-39-7265-3\\_vaietos15122017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/56113/978-951-39-7265-3_vaietos15122017.pdf?sequence=1&isAllowed=y) 5.4.2020.

Tiililä, Ulla 2010: *Sanoilla lavastettu virasto: Tietoyhteiskunnan arkea sosiaali- ja hoiva-aloilla*. — Marjut Johansson,

Pirkko Nuolijärvi & Riitta Pyykkö (toim.), *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*. s. 174. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Tilastokeskus 2019: *Ulkomaalaistaustaisten yleisin toimiala vuonna 2017 oli kiinteistöjen siivous*. — [https://www.tilastokeskus.fi/til/tyokay/2017/03/tyokay\\_2017\\_03\\_2019-10-03\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.tilastokeskus.fi/til/tyokay/2017/03/tyokay_2017_03_2019-10-03_tie_001_fi.html) 12.4.2020.

Tutkimuseettinen neuvottelulautakunta (TENK) 2020: *Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK)*. — <https://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto> 21.5.2020.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2008: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.