



**MAAHANMUUTTAJATAUSTAINEN
VUOKRATYÖNTEKIJÄ OSANA
TAMPEREEN ATERIAN TYÖYH-
TEISÖÄ**

Pirkko Härkönen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2012
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

HÄRKÖNEN, PIRKKO:

Maahanmuuttajataustainen vuokratyöntekijä osana Tampereen Aterian työyhteisöä

Opinnäytetyö 56 sivua, josta liitteitä 5 sivua

Toukokuu 2012

Suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle työvoimapula lisääntyy. Työvoimapulaa korvaamassa on jo runsaasti ulkomaalaisia työntekijöitä ja tulevaisuudessa heidän määränsä odotetaan edelleen kasvavan. Kunta-alan ammattikeittiöissä maahanmuuttajat työskentelevät pääasiassa vuokratyöntekijöinä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Tampereen Aterian työntekijät kokevat maahanmuuttajataustaiset vuokratyöntekijät ja miten mahdollisia kieli- ja kulttuuriongelmiä voidaan ratkaista. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista kyselytutkimusta.

Tutkimuksen tuloksissa korostui maahanmuuttajataustaisten vuokratyöntekijöiden heikko tai olematon suomen kielen taito. Kyselyyn vastanneet Tampereen Aterian työntekijät eivät ilmoittaneet oman kielitaitonsa olevan kovin hyvä. Yhteisen kielen puuttumisen koettiin vaikeuttavan merkittävästi työhön opastamista ja perehdyttämistä. Vaikka sekä opastettava että opastaja puhuisivat jonkin verran englantia, ammattisanaston hallinnassa oli puutteita. Maahanmuuttajat koettiin ahkeriksi ja motivoituneiksi työntekijöiksi. Työturvallisuusohjeiden noudattamisessa oli toivomisen varaa. Erilaisista kulttuureista johtuvia ongelmia ei tullut esiin.

Tutkimusten tulosten perusteella kohteena olevilla työpaikoilla tarvitaan työnantajan järjestämät ohjeet suomen kieltä osaamattomille vuokratyöntekijöille. Koska maahanmuuttajien määrä ja kulttuurien kirjo todennäköisesti vielä lisääntyvät tulevaisuudessa, ongelmien estämiseksi tarvitaan myös monikulttuurisuuskoulusta.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme in Service Management

HÄRKÖNEN, PIRKKO:

Immigrants as Temporary Employees in Tampereen Ateria

Bachelor's thesis 56 pages, appendices 5 pages
May 2012

Work communities in the field of public catering services are becoming more multicultural. At this moment, most of the immigrants work as a temporary worker. The purpose of this thesis was to research how the staff of Tampereen Ateria succeeds in working with immigrants. Were problems with language and multiculturalism existed in daily work life?

The theoretical part explores temporary work, employees with foreign origin and cultural differences. The method used in this thesis was the quantitative method by internet-based survey. The data were collected from 68 employees working on catering or cleaning services.

The respondents stated that the most challenging problem was to orientate immigrants to their duties without a common language. Some of immigrant employees understand neither Finnish nor English. Language skills of the staff of Tampereen Ateria are not adequate, especially professional terminology is insufficient. The occupational safety instructions were not followed by temporary employees. Nevertheless, immigrants are hard-working and motivated.

Visual working instructions or instructions in English should be given by employer. The structural changes in the population will increase multiculturalism and diversity. Education about multiculturalism becomes necessary to avoid the problems in the future.

Key words: immigrants, temporary work

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	VUOKRATYÖ.....	7
2.1	Vuokratyö käsitteenä ja sen tulevaisuus	7
2.2	Vuokratyö vuokratyöntekijän näkökulmasta	9
2.3	Vuokratyö käyttäjäyrityksen näkökulmasta.....	10
3	MAAHANMUUTTAJAT JA MONIKULTTUURISUUS	13
3.1	Maahanmuuttajat Suomessa	13
3.2	Maahanmuuttajat työelämässä	14
3.3	Monikulttuurisuus työelämässä	16
3.4	Uskonto ja työ	17
4	PEREHDYTTÄMINEN.....	19
4.1	Vuokratyöntekijän perehdyttäminen.....	19
4.2	Maahanmuuttajan perehdyttäminen.....	19
4.3	Työturvallisuus ja työsuojelu vuokratyössä.....	20
5	VUOROVAIKUTUS JA VIESTINTÄ	22
5.1	Vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä	22
5.1.1	Valtakäsitykset	24
5.1.2	Aikakäsitykset.....	25
5.1.3	Yhteisöllisyys ja yksilöllisyys.....	26
5.2	Viestintä.....	27
5.2.1	Kielitaito.....	28
5.2.2	Sanallinen viestintä	30
5.2.3	Sanaton viestintä	31
5.3	Eri kulttuurien piirteitä.....	32
5.3.1	Suomalainen kulttuuri	33
5.3.2	Venäläinen ja virolainen kulttuuri.....	34
5.3.3	Afrikan maiden kulttuurit.....	35
5.3.4	Aasian maiden kulttuurit	36
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	38
6.1	Kyselyn toteutus ja vastaajat.....	38
6.2	Maahanmuuttajat Tampereen Aterian toimipisteissä.....	39
6.3	Maahanmuuttajien ja Tampereen Aterian työntekijöiden kielitaito	40
6.4	Koulutuksen tarve	42
6.5	Johtopäätökset tutkimuksesta.....	42
7	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET.....	48

LIITTEET	52
Liite 1. Kyselylomake	52

1 JOHDANTO

Tampereen Ateria on Tampereen kaupungin omistama liikelaitos, jossa työskentelee noin 560 työntekijää. Päiväkodeissa, kouluissa, henkilöstöravintoloissa, palvelukeskuksissa ja hoitolaitoksissa ruokailevien asiakkaiden lisäksi toimitetaan kotiaterioita ikäihmisille. Päivittäin tarjotaan 35 000 aterialla yhteensä 150 toimipisteessä ja huolehditaan tilojen puhtaudesta 71 päiväkodissa. (Tampereen Ateria 2012.)

Tampereen Aterian henkilöstöllä oli vuonna 2011 sairauspoissaoloja keskimäärin 2,2 päivää/hlö/kk. Suurin osa näistä poissaoloista aiheutui tuki- ja liikuntaelinsairauksista. Vuoden 2011 lopussa oli 55 omaa sijaista. Vuokratyövoimaa on käytetty keskimäärin 48 henkilöä/kk ja sen osuus henkilöstökuluista oli viime vuonna 10 %. Tällä hetkellä henkilöstöpalveluja ostetaan Adecco Finland Oy:ltä, HR House Oy:ltä sekä Opteamilta. Henkilöstövuokrauspalvelut kilpailutetaan kevään 2012 aikana. (Tamiola 2012b; Tampereen Logistiikka 2012.)

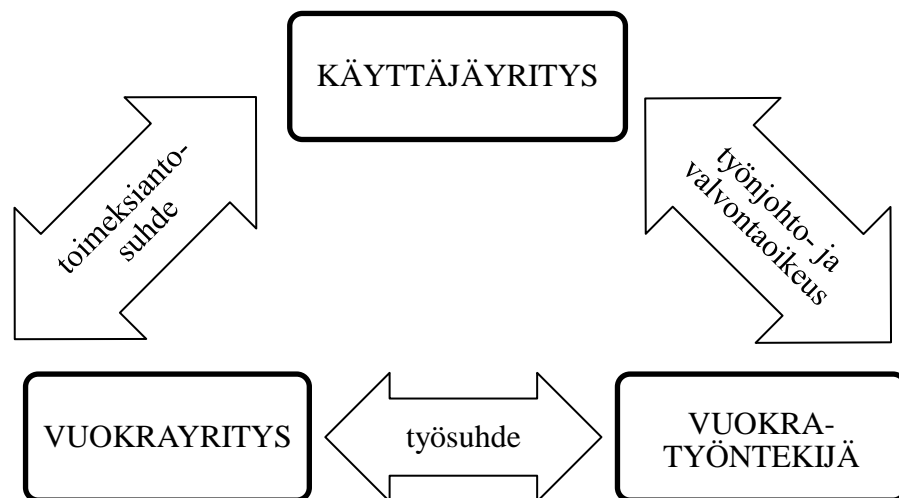
Olen työskennellyt koulujen ruokapalveluissa esimiehenä 22 vuotta. Ensimmäinen maahanmuuttajataustainen vuokratyöntekijäni viisi vuotta sitten oli kotoisin Kamerunista, sen jälkeen olen työskennellyt myös Nigeriasta, Hong Kongista, Irakista, Viirosta, Venäjältä sekä Meksikosta saapuneiden vuokratyöntekijöiden kanssa. Nykyisessä työyhteisössäni on ollut Suomessa jo pidempään asuneita työntekijöitä tai työssäoppijoita Slovakiasta, Bosniasta sekä Venäjältä, lisäksi asiakkaistamme noin kolmasosalla on maahanmuuttajatausta.

Vuonna 2003 Annukka Hakala on opinnäytetyössään selvittänyt Tampereen kaupungin koulujen ruokapalveluhenkilöstön näkemyksiä monikulttuurisesta työyhteisöstä. Tuolloin koulujen keittiöissä työskentelevät maahanmuuttajat olivat vielä harvinaisia. Onko maahanmuuttajien määrän lisääntyminen työyhteisöissä mahdollisesti lisännyt ongelmia tai suvaitsevaisuutta? Tämän työn tarkoituksena oli selvittää, miten tänä päivänä Tampereen Aterian keittiöissä ja puhdistuspalveluissa työskentelevä henkilökunta kokee työskentelyn maahanmuuttajataustaisten vuokratyöntekijöiden kanssa. Miten mahdollisia kulttuuri- ja kieliongelmiä voitaisiin ratkaista?

2 VUOKRATYÖ

2.1 Vuokratyö käsitteenä ja sen tulevaisuus

Tilastokeskus (2012) määrittelee vuokratyön työnä, jossa palkansaaja työskentelee työvoimaa välittävän tai vuokraavan yrityksen kautta. Työnantajana ja palkanmaksajana toimii vuokrayritys mutta työtä tehdään käyttäjäyritykselle. Käyttäjäyritys ohjaa, opastaa sekä valvoo työn tekemistä. (Vuokratyöopas 2009, 4.)



KUVIO 1. Vuokratyön luonne (Tuliara, Rönni-Sällinen, Lahti & Hämäläinen 2006, muokattu)

Elinkeinoelämän keskusliiton (2011) mukaan Suomessa käytetään vuokratyötä vähän verrattuna keskeisiin EU-maihin, tosin tilastointi ja lainsäädäntö poikkeavat maittain. Kunnissa ja valtiolla vuokratyön käyttö on ollut yksityistä sektoria vähäisempää, vuonna 2011 kunta-alan työpaikoissa 16 prosenttia oli käyttänyt vuokratyövoimaa. Kunnissa vuokratyötä käytetään lähinnä lyhytaikaisiin sijaisuuksiin, määräaikaista työsuhteita on korvattu vuokratyöllä. (Lehto, Lyly-Yrjänäinen & Sutela 2005, 21,104; Lehto & Sutela 2008, 40; Aho & Mäkiäho 2011, 33; Henkilöstöpalveluyritysten Liitto 2011, 3–4.)

Vuokratyön tilastointi on melko kirjavaa ja riippuu laatijatahosta. Tilastokeskuksen vuoden 2008 työvoimatutkimuksen mukaan 23 000 henkilöä teki vuokratyötä, vuonna 2011 määrä oli 28 000 eli prosentti palkansaajista (Tilastokeskus 2012). Asikaisen (2012) mukaan vuokratyöntekijöitä on jo 100 000 ja Pirkanmaalla vuokratyövoimaa käytetään muuta maata keskimääräistä enemmän.

Vuoteen 2025 mennessä on työkäisten määrän arvioitu vähenevän Suomessa 100 000 hengellä. Työkäisistä kaikki eivät kuitenkaan osallistu työelämään, joten työssäkävien huoltosuhde on muodostumassa kestävämmäksi. Työvoimapulaa ratkaistaisiin edullisemmin pitämällä ikääntyviä työelämässä kuin houkuttelemalla työntekijöitä ulkomailta ja kouluttamalla heitä Suomen työelämän tarpeisiin. (Työvoima 2025 2007, 193, 291; Elinkeinoelämän keskusliitto 2011.) Toisaalta työpaikkojen toimiva monikulttuurisuus on kilpailuetu, kun EU-maissa muuallakin tulee työvoimapula. Suomessa jo asuvien ulkomaalaisten työttömyys on nelinkertainen kantaväestöön verrattuna. (Vartia ym. 2007, 17.)

Vuokratyödirektiivin mukaan työnantajan on ilmoitettava vapautuvista työpaikoistaan yleisesti yrityksessä tai työpaikalla omaksutun käytännön mukaisesti ja varmistaa, että myös osa-aikaisilla ja määräaikaisilla työntekijöillä on samat mahdollisuudet hakeutua näihin työpaikkoihin kuin vakituisilla tai kokoaikaisilla työntekijöillä. Käyttäjäyrityksen on vastaavia menettelyjä noudattaen ilmoitettava vapautuvista työpaikoistaan myös vuokraamilleen työntekijöille. (Henkilöstöpalveluyritysten liitto 2012a.)

Vuokratyödirektiivin tarkoituksena on vuokratyöyritysten tunnustaminen työnantajina, markkinoiden vapauttaminen vuokratyön rajoituksista ja kielloista sekä yhdenvertaisen kohtelun takaaminen vuokratyöntekijöille. Maaliskuun 2012 alusta alkaen vuokratyödirektiivin uudet säännökset tuovat parannuksia vuokratyöntekijöiden asemaan. Muutokset on Suomessa toteutettu muuttamalla työsopimuslakia. Vuokratyöntekijälle taataan oikeus tiettyihin palveluihin, joita käyttäjäyritys tarjoaa vakinaiselle henkilöstölleenkin. (Henkilöstöpalveluyritysten liitto 2012a.)

Kunta-alan suurतालoudetkaan eivät välty tulevaisuudessa työvoimapulalta. Ala ei työaikojensa ja työskentelyolosuhteidensa vuoksi houkuttele nuoria. Opiskelijoita viehättää enemmän ravintola-ala, julkisen puolen ammattikeittiöiden imagon nostamista eivät voi tehdä kuin me alan työntekijät itse. Taskisen (2007, 30–31) ja Ihalaisen (2012) mukaan ammattitaitoisesta työvoimasta tulee pulaa, toisaalta tulevaisuudessa tarvitaan erilaista ammattiosaamista kuin nyt.

2.2 Vuokratyö vuokratyöntekijän näkökulmasta

Vuokratyötä tehdään omasta elämäntilanteesta johtuen vapaaehtoisesti tai se voi olla ainoa keino saada edes jotain työtä. Opiskelun tai muun elämäntilanteen takia jatkuvan kokopäivätyön tekeminen ei ehkä ole mahdollista. Vuokratyö on myös työntekijälle joustava työsuhteen muoto, vakituudessa työssä olevakin voi tehdä vuokratyötä lisäansioiden saamiseksi. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2011.)

Vuokratyöntekijätutkimus 2012 mukaan vuokratyöntekijöistä 52 % tekee vuokratyötä, koska olisi muuten työtön. Työajan ja -paikan valitsemista itse piti tärkeänä 44 % ja 34 % tekee vuokratyötä lisäansioiden vuoksi. (Henkilöstöpalveluyritysten liitto 2012b.)

Kiertäessään keittiöstä toiseen vuokratyöntekijät näkevät erilaisia tapoja tehdä samaa työtä. Parhaimmillaan vuokratyöntekijä siirtää hyviksi havaitsemiaan työtapoja uusiin työpisteisiinsä. Kovin lyhyissä työjaksoissa tämä tuskin onnistuu, mutta vakituinen henkilökunta voi omalla asenteellaan rohkaista uutta työntekijää. Työn tekemisen tapa voi ja saa vaihdella, kunhan lopputulos on hyväksyttävä eikä estä jotain muuta toimintaa.

Tanskasen (2008) mukaan vuokratyön ongelmien esiin nostaminen ei leimaa vuokratyöntekijöitä alempiarvoisiksi. Vain ongelmien esiintuomisella voidaan parantaa vuokratyöntekijöiden asemaa. (Tanskanen 2008.)

Vuokratyöt tekevät työntekijöilleen yleensä vain sen pituisen työsopimuksen, johon käyttäjäyrityksellä on sillä hetkellä tarvetta. Työsopimuksen päättymisaika jätetään avoimeksi, jos käyttäjäyrityksen työvoimatarpeen kestosta ei ole tietoa, ja sitä jatketaan tarvittaessa pätkittäin. Käyttäjäyrityksen liiketoiminnan taloudellista riskiä vuokraus vähentää, mutta riski ei siirry vuokratyöntekijälle, vaan vuokratyöntekijä toimii kuin työpanostaan myyvä yrittäjä. (Viitala 2007, 186.)

Vuokratyössä epävarmuus tulevasta rasittaa henkisesti, vaikeuttaa asunnon hankkimista, perheen perustamista sekä yleensäkin tulevaisuuden suunnittelua (Lehto ym. 2005, 3). Työn odottaminen sitoo ja kun työtä saa, sen kestosta ei aina ole tietoa. Lyhytaikaisiin sijaistuksiin käyttäjäyritys ottaa vuokratyöntekijän usein pienemmälle tuntimäärälle kuin poissaolevan työtunnit ovat. Työtunteja voi kertyä niin vähän, että yhdellä työllä ei tule toimeen. Vuokratyöntekijällä saattaakin olla useita eri työnantajia. Mistään tarjotus-

ta muutaman tunnin vuorosta ei ole työn menettämisen pelossa varaa kieltäytyä, jotkut pyytävät 10–15 minuutin joustoja työaikoihinsa ehtiäkseen loppupäiväksi toiseen työhön. Lomaa ei ole varaa pitää.

Lyhytaikaisessa työsuhteessa muu työyhteisö jää vuokratyöntekijälle vieraaksi, yhteenkuuluvuutta ei pääse syntymään. Työpaikan epäkohtiin ei uskalleta eikä välitetä puuttua, lyhytaikaisissa työsuhteissa olevat kokevat, että heidän mielipiteitään ei huomioida (Lehto ym. 2005, 138; Cronberg 2010, 60).

Viitalan (2007, 186–187) mukaan perinteisessä sidosryhmäajattelussa työntekijät sijoitavat organisaatioon työnsä ja osaamisensa ja saavat vastikkeeksi palkan, hyvät työskentelyolosuhteet, luotettavan työpaikan ja mahdollisuudet kehittyä. Vuokratyöntekijät eivät ole tämän mukaan sidoksissa vuokratyöryhtymään eivätkä käyttäjäryhtymään, koska työpanos ja palkanmaksu tapahtuvat eri yrityksissä (Viitala 2007, 186–187). Lyhytaikaisessa työsuhteessa olevat vuokratyöntekijät eivät pääse käyttäjäryhtymän järjestämiin koulutuksiin, kouluttaako heitä kukaan? Asiakkaalle näkyy niin vuokratyöntekijän kuin vakituisenkin työntekijän osaaminen, motivaatio ja hyvinvointi. Kuitenkaan käyttäjäryhtymä ei panosta vuokratyöntekijöiden kohdalla niihin henkilökuntaetuihin, joilla se nimenomaan sitouttaa vakituisia työntekijöitään (Viitala 2007, 187–188). Omaehtoisen koulutuksen vaatima aika voi lopulta johtaa siihen, että tarjotusta työstä joutuu kieltäytymään ja työtä ei enää tarjotakaan.

Työyhteisön sosiaalinen pääoma muodostuu sen jäsenten välisestä luottamuksesta, yhteisestä historiasta ja tuntemisesta. Sosiaalinen pääoma on yhteydessä luovuuteen, oppimiseen sekä sopeutumiseen, se edistää yhteistyötä tuomalla esiin erilaista osaamista. Sosiaalinen pääoma perustuu jatkuvuuteen, jollaista runsaalla vuokratyövoiman käytöllä ei saavuteta. (Viitala 2007, 187.) Kokemukseni mukaan viikon sijaisuutta voi olla tekemässä jopa neljä eri vuokratyöntekijää, jotka kaikki ovat työyhteisössä ensimmäistä kertaa. Tällaisesta tilanteesta ei hyödy vuokratyöntekijä, työyhteisö eikä vuokratyöryhtymä.

2.3 Vuokratyö käyttäjäryhtymän näkökulmasta

Vuokratyövoiman käyttö on yrityksille joustava tapa sopeuttaa työvoiman määrää asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi. Sijaisuuksien lisäksi vuokratyövoimaa voidaan käyttää

sesonkiluonteisissa työtehtävissä sekä, kun sopivaa henkilöstöä on vaikea rekrytoida itse. Vuokratyöntekijä saadaan nopeasti työhön ja vain tarvittaessa. Vuokratyöntekijän osalta henkilöstöhallinnon hoitaa vuokratyöntekijä. (Lehto ym. 2005, 60; Elinkeinoelämän keskusliitto 2011.)

Lehdon ym. (2005, 105) tutkimuksen mukaan työyhteisölle ei aiheudu ongelmia, jos käytetään ennestään tuttuja työntekijöitä sijaisuuksiin tai jos sopimukset tehdään pitkälle ajalle. Uusien ja usein vaihtuvien vuokratyöntekijöiden perehdyttäminen rasittaa selvästi työyhteisöä, tehokkuus kärsii ja tehtäväjako muuttuu.

Vuokratyöntekijöitä tarvitaan eri aloilla ja yrityksissä usein samaan aikaan. Jouluseasonki ja epidemia-aallot aiheuttavat suurinta sijaistarvetta. Tällöin vuokratyöntekijöillä saattaa olla valinnanvaraa työn ja varsinkin työtuntien suhteen. Neljän tunnin astianpesutyöhön on vaikea saada sijaista, jos vaihtoehtona ovat pidemmät työpäivät ja parempi ansiotaso ilta- ja viikonloppulisineen kaupan alan sesongeissa.

Vuokratyösuhteen lyhydestä johtuen sitoutuminen työhön ja motivaatio saattavat olla vakituisia työntekijöitä alhaisempia. Toisaalta työntekijä saattaa tehdä työnsä hyvin saadakseen vakituisen työpaikan. Osaamisen kehittyminen ja tuottavuus on parempaa silloin, kun työntekijät ovat sitoutuneita työpaikkaansa. (Lehto ym. 2005, 3; Lehto 2007, 96.)

Työolotutkimusten mukaan työelämän laatu on kehittynyt vähiten kuntasektorilla. Työpaikkeitä aiheuttavat eniten henkilöstön vähäisyydestä johtuva kiire sekä työsuhteiden epävarmuus. Tehokkuusajattelu on johtanut työsuoritusten jatkuvaan mittaamiseen ja arviointiin, erityisen tarkkailun alla ovat määräaikaiset sekä vuokratyöntekijät. Lehdon (2007, 100–103) mukaan sitoutumisen puutetta suurempia ongelmia ovat epävarmuus ja jatkuvat säästötoimet. Työntekijä ei pääse käyttämään osaamistaan eikä kehittämään työtään, koska normaalin työn ohella on liikaa erilaisia seurantatehtäviä. Miten työtään pystyy ja jaksaa kehittää vakituinenkaan työntekijä joka vaihtaa työpistettään usein, saati vuokratyöntekijä, jonka työajasta vielä suhteellisesti enemmän kuluu opetteluun?

Työnteon mielekkyyden on koettu huonontuneen etenkin kunta-alalla rajusti 2000-luvun puolivälissä. Alasoinin (2007) mukaan työntekijöitä huolestuttaa se, että kelvollisesti tehty työ ja uskollisuus työnantajaa kohtaan eivät enää riitä turvallisen työpaikan

takeeksi. Työnantajan taloudellinen menestyskään ei takaa työsuhteen jatkumista. (Alasoini 2007, 109–110.)

Työn pirstaloituminen heikentää työn kehittämistä. Tiettyyn rajaan asti monissa eri työpisteissä toiminut työntekijä pystyy siirtämään hyviksi havaittuja työtapoja seuraaviin työpisteisiinsä. Liiallinen työpaikkojen vaihdos kuitenkin kuluttaa energiaa, luovuudelle ja kehittämiselle ei jää voimia arjen työssä. Henkilöstöltä ei saada enää työhön kehitysideoita. Työpaikan vaihdot uhkaavat tuottavuuden ylläpitoa ja kasvua (Colliander, Ruoppila & Härkönen 2009, 146).

3 MAAHANMUUTTAJAT JA MONIKULTTUURISUUS

3.1 Maahanmuuttajat Suomessa

Maahanmuuttaja on Mäkipään ja Piilin (2009, 17) mukaan syntyperältään ulkomaan kansalainen, joka muuttaa toiseen maahan asumaan. Syynä voi olla siirtolaisuus työn, opiskelun tai ihmissuhteiden takia, pakolaisuus oman maan olosuhteista johtuen tai paluu-muutto. Suomessa syntynyt, vuosia ulkomailla asunut on omaksunut sikäläisen ympäristön vaikutuksia. Monikulttuurisessa työyhteisössä voi olla maahanmuuttajien lisäksi esimerkiksi romaneita tai saamelaisia. Monimuotoisessa työyhteisössä on eri etnisen taustan lisäksi molempia sukupuoliä, eri koulutuksen ja kokemuksen, erilaisen seksuaalisen suuntautuneisuuden, fyysisen tai psyykkisen toimintakyvyn, kielen, uskonnon, kansallisuuden sosiaaliluokan ja elämäntilanteen omaavia työntekijöitä. (Mäkipää & Piili 2009, 11, 17.)

Suomessa asui vuoden 2011 lopussa 183 000 ulkomaiden kansalaista, lisäksi maassamme asuvista Suomen kansalaisista 101 000 on syntynyt ulkomailla. Vuoden 2011 muuttovoitto oli Suomen itsenäisyyden ajan suurin. Maahamme muutti lähes 30 000 henkilöä, joista 7 600 oli Suomen kansalaisia. Vuonna 2011 Tampereella on asunut 8 500 ulkomaiden kansalaista. (Tilastokeskus 2012; Tampereen kaupunki: Kielet ja kansalaisuudet 2012.)

Muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea puhuu äidinkielenään 4,5 % Suomessa asuvista. Tampereen väestöstä oli vuonna 2011 vieraskielisiä 5,6 %, kun Helsingissä heitä oli 11,5 %. Taulukosta 1 nähdään, että Tampereella oli lähes 2500 venäjänkielistä. Seuraavaksi eniten oli ruotsin ja arabiankielisiä. (Tilastokeskus 2012; Tampereen kaupunki: Kielet ja kansalaisuudet 2012.)

TAULUKKO 1. Tampereella puhutut kielet 2011 (Tampereen kaupunki: Kielet ja kansalaisuudet 2012)

Kieli	Henkilöä 31.12.2011
suomi	202 037
venäjä	2 448
ruotsi	1 111
arabia	1021
eesti, viro	758
englanti	758
persia	756
kiina	518
kurdi	508
somali	363

3.2 Maahanmuuttajat työelämässä

Työ auttaa maahanmuuttajaa sopeutumaan uuteen kotimaahansa. Taloudellisen turvan lisäksi se tarjoaa mahdollisuuden kielen oppimiseen ja sosiaalisiin suhteisiin sekä tarjoaa mielekästä tekemistä. Maahanmuuttajien työllistymisen esteenä voi kielitaidottomuuden lisäksi olla se, ettei lähtömaan koulutusta ja työkokemusta arvosteta Suomessa. Tämän vuoksi esimerkiksi yliopistollisen koulutuksen saanut tutkija päätyykin Suomessa työskentelemään kouluavustajana tai siistijänä. Kuitenkin mikä tahansa työ auttaa maahanmuuttajaa kotoutumaan ja ehkä tulevaisuudessa saamaan työtä myös omalta alalta (Airo 2012). Maahamme korkean työttömyystilanteen aikana saapuneiden työllistyminen on ollut suomalaisia vaikeampaa.

Työssä menestymiseen vaikuttaa osaaminen eli koulutuksen ja kokemuksen kautta hankittu ammattitaito. Motivaatio, asenteet, persoonallisuus ja sopeutuminen uusiin tilanteisiin auttavat uuteen työyhteisöön sulautumista. Yksityiselämän tilanne ja omien voimavarojen hallinta ovat osallisena työssä jaksamisessa. (Mäkipää & Piili 2009, 17.)

Maahanmuuttajat saavat tietoa työpaikoista pääosin internetistä ja tuttavien kautta. Lähettämiinsä työnhakuilmoituksiin he eivät välttämättä saa vastausta lainkaan. Työyhteisön ja asiakkaiden kielteiset asenteet maahanmuuttajia kohtaan voivat estää hakijan palkkaamisen. Tärkeinä asennemuokkaajina toimivat aiemmin palkatut maahanmuuttajat, lyhytaikainenkin työskentely maahanmuuttajan kanssa voi saada varautuneen työn-

tekijän asenteen muuttumaan monikulttuurisuuden kannattajaksi. Työnantajien mielestä maahanmuuttajien työskentely yrityksissä kuitenkin parantaa heidän työnantajakuvaansa. (Vartia ym. 2007, 42–54.)

Pelkästään työnhakijan vierasmaalaiselta vaikuttava nimi voi haitata työnhakua. Henkilöstöalan ammattilaisille suunnatun kyselyn mukaan lähes kolmasosa vastaajista on sitä mieltä, että vierasmaalainen nimi haittaa työhaastatteluun pääsyä. Vuosien 2007 ja 2011 välillä suhtautuminen on muuttunut vain hyvin vähän positiivisemmaksi. (Toivanen, Haapanen, Väänänen, Bergbom & Viluksela 2012, 12.) Työhakemuksessa avioliiton kautta suomalaistuneen sukunimen saaneen syntymäpaikkakin voi paljastaa hakijan ulkomaisen syntyperän.

Maahanmuuttajat pääsevät työelämään usein vähäistä kieli- tai ammattitaitoa vaativien työpaikkojen kautta. Tietyillä maahanmuuttajaryhmillä on taipumus ryhtyä yrittäjiksi. Yrittäjyys voi olla jo lähtömaan perinne tai ainoa keino työllistyä uudessa kotimaassa. (Forsander & Ekholm 2001, 75.)

Työympäristön epäsiisteyttä ei välttämättä selitä työntekijän erilainen puhtauskäsitelmä eikä myöhästymistä erot aikakäsitteessä. Trux (2000, 274–278) on sitä mieltä, että kyseessä voi olla motivaation puute. Varsinkin väliaikaiseksi koettu vuokratyö, joka ei vastaa työntekijän lähtömaassaan hankkimaa koulutusta ja kokemusta, heikentää sitoutumista työhön.

Ahmadin (2010, 89–90) mukaan maahanmuuttajat nähdään työelämässä valitettavasti usein puutteiden kautta. Viranomaisten panostus kieli- ja ammattitaidon parantamiseen työllistymisen edistämiseksi ei riitä, jos työnantajien ja työyhteisöjen asennetta ei samalla saada myönteisemmäksi. Vastaanottava yhteiskunta sopeutuu maahanmuuttajiin osoittamalla ymmärrystä erilaisuutta kohtaan – maahanmuuttaja sopeutuu uuteen yhteiskuntaansa kielen ja kulttuurin oppimisella sekä tapoja kunnioittamalla. (Ahmad 2010, 89–90).

Maahanmuuttajat itse kokevat työtä hakiessaan vahvuudekseen kielitaitonsa sekä kulttuurituntemuksensa. He arvostavat koulutustaan ja kokemustaan lähtömaassaan sekä asennettaan työhön ja asiakkaisiin. Erilaisuuden he kokevat rikkautena. Suurimpana

haasteena on vaatimus osata suomen kieltä, sen hallitsemista pidetään suurimpana työnsaantiin vaikuttavana tekijänä. (Vartia ym. 2007, 46, 57.)

Sekä Taskinen (2007, 27) että Ihalainen (2012) ovat sitä mieltä, että maahanmuuttajataustainen työvoima lisääntyy ammattikeittiöissä edelleen. Ulkomaalaistaustaisen työvoiman lisääntyminen on haaste myös ammattiliitoille. Maahanmuuttajista ammattiliittoon kuuluu vain 30 %. Palvelualojen ammattiliitto PAM palvelee nettisivuillaan suomen, ruotsin ja englannin lisäksi myös viron, venäjän sekä kiinan kielillä. Julkisten ja hyvinvointialojen liitto on julkaissut maahanmuuttajille ay-oppaat englanniksi, viroksi, venäjäksi ja espanjaksi. PAMilla on lähes 7 000 maahanmuuttajajäsentä, JHL:llä 4 000. (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto 2011, Palvelualojen ammattiliitto 2012.)

3.3 Monikulttuurisuus työelämässä

Monikulttuurisuutta suomalaisilla työpaikoilla on tutkittu 2000-luvulla runsaasti. Tutkimus- ja kehittämishankkeissa on tuotettu materiaalia sekä työyhteisöjä että ulkomailta saapuneita työntekijöitä varten. Mosaiikki-hanke 2001–2005 oli ensimmäinen, kansainvälisestäkin arvioiden laaja tasa-arvon ja moninaisuuden kehittämisohjelma (Colliander ym. 2009, 11). Petmo-hankkeessa 2004–2007 luotiin perehdytysohjeistus niin työpaikoille kuin maahanmuuttajille (Vartiainen-Ora 2007). Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenian ja Amiedun MONATTA-hankkeessa 2011–2013 tuetaan työnantajia mm. maahanmuuttajien osaamisen hyödyntämiseen sekä kehitetään maahanmuuttajien työelämävalmiuksia (Monatta-hanke). Maahanmuuttajan onnistumista työssä selvittävä Työterveyslaitoksen tutkimus on parhaillaan käynnissä. Lisäksi Työterveyslaitos selvittää Monimuotoisuusbarometrissaan monimuotoisuuden tilaa suomalaisessa työelämässä. (Työterveyslaitos 2012.)

Vartia ym. (2007, 25–26) huomauttavat, että maahanmuuttajille tehtävissä kyselytutkimuksissa vastaajan kielitaito vaikuttaa kysymysten ymmärtämiseen ja sitä kautta myös vastauksiin. Kysymykset voivat olla englanniksi, joka ei ole vastaajan äidinkieli. Esimerkiksi terminä työkykyä ylläpitävä toiminta voi olla vieras, vaikka kaikki sanat yksittäisinä olisivatkin tuttuja. Vastaamisessa näkyvät myös kulttuurierot: auktoriteettiasemaan kuuluvien esimiesten ja viranomaisten arvosteleminen ei ole kaikissa kulttuureissa sopivaa. (Vartia ym. 2007, 26–26.)

Monimuotoisuuden aste eli kuinka paljon työpaikalla on eri kulttuureista ja maista tulleita tai muuten erilaisia työntekijöitä, vaikuttaa merkittävästi työpaikan sosiaalisiin suhteisiin. Ainoana maahanmuuttajana ei ole aina helppoa olla. (Vartia ym. 2007, 109.) Toisaalta tämän opinnäytetyön tekijä on ollut työyhteisössään ajoittain ainoa suomalais-syntyinen ja nauttinut yhteistyöstä kolmesta eri maasta tulleen työtoverinsa kanssa. Kehtään ei suosita eikä syrjitä erilaisuuden vuoksi. Kenenkään ei tarvitse täysin muuttaa toimintatapojaan työkaverin erilaisen taustan vuoksi, vaan niin maahanmuuttajat kuin kantäväestö joustavat ja tulevat toisiaan vastaan.

Monikulttuurinen työyhteisö voi toimia tehottomasti ja ristiriitaisesti tai olla luova ja tehokas. Kun erilaisuus tiedostetaan ja työyhteisön jäseniä osataan johtaa kohti yhteistä tavoitetta, monikulttuurinen työyhteisö suoriutuu tehtävistään erinomaisesti. Monikulttuurisen työyhteisön johtamisessa korostuvat luottamus työntekijöiden ja johdon välillä, oikeudenmukaisuus, avoin vuorovaikutus, kannustaminen sekä yhteisistä säännöistä sopiminen. Työntekijöitä kannustetaan tuomaan esiin osaamisensa ja näkökulmansa työyhteisön kehittämiseksi sekä tavoitteiden saavuttamiseksi. Vanhoista työtavoista ei tarvitse pitää kiinni henkilöstön vaihtuessa. (Mäkipää & Piili 2009, 18–21.)

Yhteisen kielen lisäksi yhteistyö maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kanssa sujuu paremmin jos ymmärretään, hyväksytään ja arvostetaan toisen kulttuuria. Henkilöstön omista tarpeista lähtevällä koulutuksella voidaan parhaiten tukea työyhteisöjen yhdenvertaisuutta ja monikulttuurisuutta. Monimuotoisuuden tai monikulttuurisuuden sisällyttäminen organisaation strategiaan sitouttaa organisaation eri tasot toimimaan sen mukaisesti. (Sippola 2005, 93–97.) Myös Amiedun kouluttaja Eeva Vuorelan (Peltola 2012, 18–19) mielestä johdon tulee arvostaa työyhteisöjen kehittämistä ja osoittaa siihen riittävästi resursseja. Vuorela korostaa avointa asennetta monikulttuurisissa kohtaamisissa ja muistuttaa myös moninaisuuden ja monikulttuurisuuden tuomista uusista näkökulmista työskentelytapoihin (Peltola 2012, 18–19).

3.4 Uskonto ja työ

Suomalaisista suurin osa pitää uskontoa yksityisasiana, jota ei käsitellä työpaikalla. Monet uskonnot sen sijaan määrittävät työhönkin liittyviä asioita, kuten miesten ja nais-

ten kanssakäymistä, ikäeroon liittyviä seikkoja, pukeutumista ja ruokailua. Uskonto voi vaikuttaa myös viestintäkäyttäytymiseen ja ajattelutapaan jopa enemmän kuin kansallinen kulttuuri. Uskonnon harjoittamiseen liittyvät päivittäiset rukoushetket voivat olla olennainen osa varsinkin islaminuskoisen työntekijän arkea. Lainsäädännön sekä työehtosopimusten mukaan työntekijälle kuuluvat määrätyn pituiset tauot, joilla voi halutesaan myös rukoilla. (Alho, Viitamaa-Tervonen & Juuti 2007, 60; Mäkipää & Piili 2009, 24.) Ruokapalvelualalla esimerkiksi islaminuskoon kuuluva hiusten peittäminen ei ole ongelma, sen sijaan romanihameen tai leveän kaavun käyttö osana keittiön työasua ei ole hygienia- eikä työturvallisuusohjeiden mukaan mielestäni mahdollista.

Islamilaisen ramadan-kuukauden paaston aikana työntekijä ei syömättömyyden ja juomattomuuden vuoksi ehkä voi tehdä rasittavimpia työtehtäviä. Sianlihan ja alkoholin käyttö on kiellettyä, muuten eri kulttuureista tulevat islaminuskoiset noudattavat uskontonsa sääntöjä, kuka tiukemmin, kuka löyhemmin. (Mäkipää & Piili 2009, 70.)

Vaikka työntekijän uskonto ei salli sianlihan käyttöä, työssään hän saattaa sitä käsitellä. Pitkään Suomessa asunut tietää sianlihan kuuluvan täällä ruokavalioon. Hakeutuessaan koulutukseen tai työhön ruokapalvelualalle hän voi hyväksyä ajatuksen sianlihan käytämisestä. Toimivilla ruokaohjeilla ruokaa pystyy valmistamaan maistamatta, loppusilauksen voivat tehdä keittiön muut työntekijät. Keliakikko-kokkikaan ei voi maistaa kaikkia valmistamia ruokia, jotkut islaminuskoiset ilmoittavat voivansa maistaa sianliharuokaa, kunhan eivät niele sitä. Työtehtäviä voi tarvittaessa hienotunteisesti järjestellä siten, että sianlihapäivinä islaminuskoinen valmistaakin salaatteja. Yksilöllisyys on tässäkin asiassa huomattavaa, lapsen tai vanhuksen hoitajana työskentelevä ei ehkä voi edes avustaa asiakastaan ruokailussa kyseisinä päivinä.

4 PEREHDYTTÄMINEN

4.1 Vuokratyöntekijän perehdyttäminen

Vuokratyöntekijä perehdytetään samoin kuin käyttäjäyrityksen oma työntekijä. Yrityksessä on päätettävä, kuka perehdyttää, miten ja milloin. Käyttäjäyrityksen olisi hyvä käyttää apuvälineenä lomaketta, johon on merkitty tärkeimmät perehdytettävät asiat. (Tuliara ym. 2006, 6.)

Perehdyttämiseen kuuluu vakituisten aikaa, ja koska henkilökuntaa on muutenkin vähän, perehdyttäminen jää usein vaillinaiseksi. Usein ei tiedetä, millainen vuokratyöntekijä saadaan, vaikka pyrkimyksenä olisi saada aiemminkin organisaatiossa työskennelleitä. (Lehto ym. 2005, 49, 62.) Vuoden 2008 työolotutkimuksen mukaan vuokratyöhön perehdyttäminen on kuitenkin ollut riittävää (Lehto ym. 2008, 41).

Työpaikalla ei aina ole tietoa vuokratyöntekijän työsuhteen ehdoista eikä vuokratyöntekijän oikeuksista, koska työsuhteeseen liittyvät asiat hoituvat vuokratyöryhtymän kautta (Lehto ym. 2005, 71). Ruokailumaksukäytäntö saattaa vaihdella eri vuokratyöryhtymissä, ruokailupaikasta riippuen vuokratyöntekijän kannattaakin ehkä maksaa ruokailunsa käteisellä eikä antaa pidättää sitä palkasta. Jos vuokratyöntekijän työpäivä on yli kuusi tuntia, siihen sisältyvä puolen tunnin palkaton ruokatauko tulee monelle työntekijälle edelleen yllätyksenä.

4.2 Maahanmuuttajan perehdyttäminen

Maahanmuuttajataustaisen työntekijän perehdyttämiseen tulisi Koulutuskeskus Salpauksen (2007, 15) mukaan varata keskimäärin 1,5 kertaa enemmän aikaa kuin suomalaisen perehdyttämiseen. Koska vuokratyöntekijä tilataan usein pienemmälle tuntimäärälle kuin poissaoleva vakituinen, perehdyttämiseen kuuluu huomattava osuus työyhteisön työajasta. Jos esimerkiksi vuokratyöntekijä vaihtuu viikon kuluessa usein, perehdyttämiseen kuuluva aika saattaa haitata jo vakituisten työtehtäviä.

Jos maahanmuuttaja on ensimmäisessä työpaikassaan Suomessa, maamme yleiset, työelämää koskevat käytännötkin voivat olla vieraita. Työntekijän oikeudet ja velvollisuudet, työturvallisuus ja poissaoloista ilmoittaminen saattavat olla vaikeita asioita sisäistää. Käyttäjäyrityksessä ei tiedetä miten hyvin työhön tuleva maahanmuuttaja on selvillä suomalaisesta työkuulttuurista. Jokaisella työpaikalla on kirjoittamattomia sääntöjä ja tapoja, joiden olemassaoloa eivät aina tiedosta vakituisetkaan. Perehdytyksessä on huomioitava, että työntekijä on ehkä tottunut tekemään jonkin työvaiheen eri tavalla tai ammattitaito voi olla puutteellinen. Mahdollisesti kulttuurieroista johtuvia erilaisia toimintatapoja ei kannata asettaa paremmuusjärjestykseen, riittää kun kertoo syyn miksi meillä tehdään näin (Vartiainen-Ora 2009, 102). Kulttuurieroista huolimatta on muistettava, että perehdytetään yksilöä, joka ei kaikilta osin ehkä vastaakaan kyseisen maan kansalaisista saamaamme ennakkokäsitystä.

Työohjeiden, sääntöjen ja tiedotteiden ymmärtämisessä puhutun sekä kirjoitetun kielen ymmärtäminen on tärkeää. Selkeästi lausuttu, yksiselitteinen yleiskieli ymmärretään yleensä parhaiten. Tarvittaessa voidaan käyttää kuvia sekä esimerkkejä perehdyttämisen apuna. Kirjallisen ja tarvittaessa kuvallisen perehdytysaineiston läpikäymisen jälkeen voidaan varmistaa suullisesti, että perehdytettävä on ymmärtänyt käsitellyt asiat. (Vartia ym. 2007, 184–185.)

4.3 Työturvallisuus ja työsuojelu vuokratyössä

Vuokratyössä työsuojelusta vastaavat sekä vuokratyöryitys että käyttäjäyritys. Vuokratyöryityksen tulee selvittää, että käyttäjäyritys täyttää työturvallisuuteen liittyvät velvollisuutensa ja että työtilat sekä laitteet ovat asianmukaiset. Molemmat huomioivat yleiset, työturvallisuuteen, työterveyshuoltolakiin ja työsuojeluun liittyvät määräykset. (Tuliara ym. 2006, 3–5.)

Vuokratyöryityksen tulee varmistaa työntekijän soveltuvuus ja ammattitaito osoitettavaan työhön. Vuokratyöryityksen on järjestettävä työntekijöilleen vähintään lakisääteinen työterveyshuolto. Se huolehtii yleisestä perehdyttämisestä ja työsuojeluopastuksesta sekä työaikalain noudattamisesta. (Tuliara ym. 2006, 5.)

Käyttäjyritys on päävastuussa työturvallisuudesta, koska se valvoo ja johtaa työtä. Sen on huolehdittava myös asianmukaisista sosiaalituloista sekä siitä, että työntekijää ei kohdella epäasiallisesti. (Tuliara ym. 2006, 6.) Erilainen ihonväri tai puutteellinen kieli-taito voivat aiheuttaa työpaikalla asiatonta kohtelua niin työtovereiden kuin asiak-kaidenkin taholta.

Vaikka lyhytaikaisessa työsuhteessa ei välttämättä ole aikaa perusteelliseen perehdyttä-miseen, työturvallisuuteen liittyvät asiat on hoidettava. Käyttäjyrityksen tulee opastaa työntekijää koneiden, suojavälineiden sekä henkilösuojainten käyttöön. Henkilökohtais-ten suojainten sekä työvaatetuksen hankinnasta on vuokratyrityksen ja käyttäjyrityksen sovittava jo sopimusta tehtäessä. Käyttäjyrityksen on selvitettävä työntekijälle turvalli-set työtavat sekä mahdolliset vaaratekijät ja rohkaistava kysymään epäselvissä tilanteis-sa. (Tuliara ym. 2006, 6.)

Vuokratyöntekijän tulee noudattaa sekä vuokratyrityksen että käyttäjyrityksen työtur-vallisuusohjeita ja määräyksiä. Keittiötyössä asianmukaiset työjalkineet sekä suojakäsi-neet ovat tärkeitä niin työturvallisuuden kuin työntekijän oman hyvinvoinnin kannalta. Koska vuokratyöntekijän työpaikat vaihtuvat usein, velvollisuus noudattaa varovaisuut-ta on erityisen tärkeää. Havaitsemistaan laitevioista ja puutteista vuokratyöntekijän tulee ilmoittaa kuten vakituisen henkilökunnankin. (Tuliara ym. 2006, 8.)

5 VUOROVAIKUTUS JA VIESTINTÄ

5.1 Vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä

Vaikka ihmiset ovat erilaisia, pohjimmiltaan kaikkien tarpeet ja tunteet ovat samantyyppisiä. Mitä erilaisempia ihmiset ovat, sitä haastavampaa on vuorovaikutus heidän välillään. Hyvään yhteistyöhön ja ilmapiiriin tulee pyrkiä tietoisesti. Yhteistyö sujuu, kun arvostetaan samoja asioita tai hyväksytään ja siedetään monenlaisia ajattelu- ja työtapoja. (Vartiainen-Ora 2007, 22; Mäkipää & Piili 2009, 11, 14.)

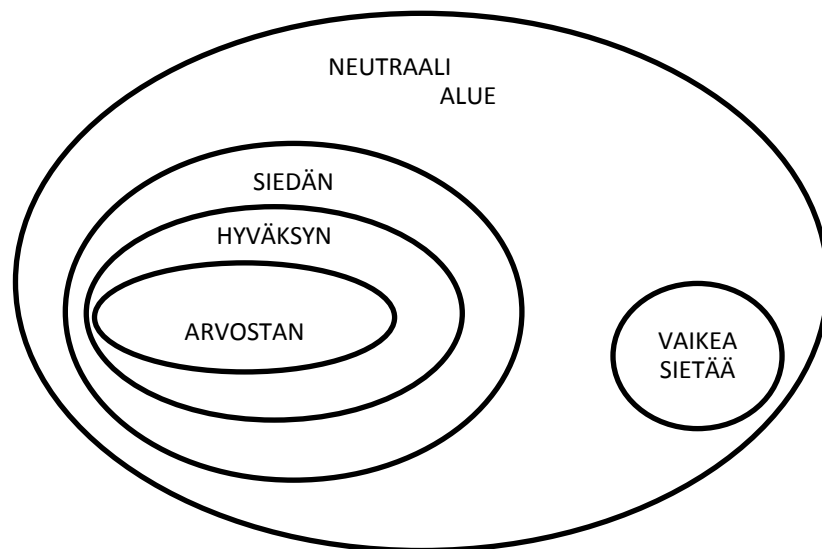
Pystyäkseen toimimaan monikulttuurisissa vuorovaikutustilanteissa, on tunnettava ensin oma kulttuurinsa ja sen vaikutus ajatteluun ja käyttäytymiseen. Vuorovaikutustilanteessa molemmat osapuolet havainnoivat, valikoivat ja tulkitsevat tietoa omaa taustaansa vasten. Monet itsestään selvinä pitämämme tavat ovatkin muualta Suomeen tulleille aivan outoja. Vastapuolen arvojen ja tapojen tuntemus auttaa ymmärtämään ja ennakkoimaan toisen reaktioita ja vähentää väärinkäsitysten aiheuttamista. Tilannetaju ja herkkä havainnointi sekä kyky joustaa omassa käyttäytymisessä auttavat saavuttamaan toisen kunnioituksen ja luottamuksen. (Mäkipää & Piili 2009, 21.)

Kohdatessamme vieraan ihmisen, koemme epävarmuutta siitä, miten olisi paras toimia. Stereotypiat eli mielikuvat tai käsitykset tietystä ihmistyyppistä esim. kansallisuudesta ja jopa ennakkoluulot ohjaavat yksilön toimintaa usein tiedostamattomina. Ennakkoluuloja tunnistamalla ja kyseenalaistamalla niistä voi päästä irti. Hyvät yhteiset kokemukset, toisen asemaan eläytyminen sekä avoin vuorovaikutus voivat auttaa stereotyyppien purkamisessa. Ennakkoluulojen ja stereotyyppien väistyessä maahanmuuttajaryhmän jäsenet nähdään vahvemmin yksilöinä. (Mäkipää & Piili 2009, 11–12.) Vartiainen-Ora (2007, 18) kuitenkin korostaa, että stereotyyppioita ja ennakkoluuloja tarvitaan tiedon luokitteluun ja maailman jäsentämiseen. Haitallisiksi ne tulevat vain, jos yksilö nähdään ainoastaan ryhmänsä edustajana eikä yksilönä.

Etnosentrismi tarkoittaa maailman tarkastelua oman, normaalina pidetyn kulttuurin kautta. Omaa elinympäristöä ja sen kulttuurin arvoja pidetään yleismaailmallisena. Omista lähtökohdista katsottuna vuorovaikutuksessa vieraiden kulttuurien kanssa ei ole ongelmia, toimitaan kuten oman kulttuurin edustajien kanssa. Perusajatus on tällöin että

kaikki ihmiset ovat samanlaisia. Kuitenkin vastapuoli saattaa kokea saman vuorovaikutustilanteen hyvin epäkohteliaana tai omituisena. Etnosentrismi johtaa ongelmiin, jos sitä ei tiedosteta tai siitä aiheutuu kielteisiä stereotypioita. (Salo-Lee ym. 1998, 23–24, Bennettin 1993 mukaan; Vartiainen-Ora 2007, 16–18.)

Helin (1998) kuvaa (kuvio 2) suhtautumista erilaisuuteen jakamalla mielen neljään alueeseen: arvostan, hyväksyn, siedän ja vaikea sietää. Arvostamamme asiat ovat meille tärkeitä ja tavoiteltavia, ne ohjaavat kulttuurisidonnaisina asennoitumistamme. Hyväksytyjä asioita emme varsinaisesti arvosta. Sietämisen alueella on arvostettujen ja hyväksytyjen lisäksi asioita ja tilanteita, joita voimme ymmärtää pitämättä hyvinä. Vaikea sietää - alueella asiat herättävät negatiivisia tunteita, ne ovat usein vastakkaisia arvostamillamme asioille. Neutraalin alueen asiat ja tilanteet eivät herätä tunteita. (Vartiainen-Ora 2007, 20–22.)



KUVIO 2. Mielen arvokentät - malli Helinin mukaan (Vartiainen-Ora 2007, 21)

Hollantilainen Geert Hofstede on jaotellut kulttuureita niiden suhtautumisissa viiteen eri ulottuvuuteen. Hän jakoi kulttuurit valtaetäisyyden, yhteisöllisyyden, aikakäsityksen, epävarmuuden sietämisen sekä maskuliinisuuden mukaan. Nämä ulottuvuudet vaikuttavat niin ihmisten ajattelutapaan kuin organisaatioiden toimintaan. (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1998, 73.)

Bairoh ja Trux (2010, 213–216, 222–223) kritisoivat työpaikkojen monimuotoisuutta käsiteltäessä ihmisten luokittelua, koska heidän mukaansa se saattaa lisätä ”toiseutta” ja sen kautta eriarvoisuutta. Stereotyyppien vähentämiseksi tarkoitettujen toimenpiteiden voivatin

pahimmillaan kääntyä itseään vastaan. Maahanmuuttajatyövoimaa ja työelämän muita muutoksia tulisi heidän mielestään tutkia yhdessä (Bairoh & Trux 2010, 222–223). Vartiainen-Ora (2007, 29) on kuitenkin Petmo-hankkeen yhteydessä havainnut Hofsteden luoman viiden perusjatkumon erojen pitävän paikkansa, mutta muistuttaa myös kulttuurien sisällä olevista yksilöllisistä eroista.

Eri kulttuurien toimintatapojen tunteminen korostuu yritysten kansainvälisessä kaupankäynnissä. Pienikin etikettivirhe neuvottelutilanteessa saattaa lopulta estää sopimuksen allekirjoittamisen. Suomalaisillakin työpaikoilla maahanmuuttajien kulttuurin tunteminen auttaa ymmärtämään erilaisten käyttäytymistapojen syitä.

5.1.1 Valtakäsitykset

Kulttuurien erilainen suhtautuminen valtaan näkyy erityisesti työelämässä. Vallan perusteet ja siihen suhtautuminen vaihtelevat. Jos esimiestä pidetään selvästi auktoriteettina, puhutaan suuresta valtaetäisyydestä ja eriarvoisuuden katsotaan kuuluvan elämään. Esimiestä totellaan kyseenalaistamatta, häneltä odotetaan valvontaa ja ohjeita. Työpaikalla esimies kantaa vastuun asioista, eikä työntekijällä ole oma-aloitteisuutta. Tämän vuoksi esimerkiksi nigerialaiselle astianpesijälle tarvitsee ehkä päivittäin kertoa, että työpöytä ja astianpesukone pestään päivän päätteeksi. Suomen työelämän riipeys, joustavuus ja oma-aloitteisuus voivat olla outoja jopa Keski-Euroopasta saapuneille. Suuren valtaetäisyyden alueita ovat Etelä-Amerikan maat, Aasia, arabimaat sekä Afrikan valtiot. Ranskassa ja Belgiassa valtaetäisyys on muuta Eurooppaa suurempi. (Koulutuskeskus Salpaus, 13; Vartiainen-Ora 2005, 44–45.)

Pohjoismaissa, Yhdysvalloissa, Sveitsissä, Itävallassa ja Iso-Britanniassa on pieni valtaetäisyys. Esimies on työtoveri, jolla on asemansa takia hieman erilaisia tehtäviä. Hän organisoi ja ottaa alaiensa mielipiteet huomioon. Miehet ja naiset ovat niin yhteiskunnassa kuin työelämässä tasa-arvoisia. (Mäkipää & Piili, 2009, 28–30.)

Alaistaan tasa-arvoisesti kohteleva esimies voi suureen valtaetäisyyteen tottuneen työntekijän mielestä olla vastuutaan pakoileva ja huono esimies. Työpaikan ulkopuolella tapahtuva esimiehen ja alaisen välinen vapaamuotoinen kanssakäyminen voi johtaa sii-

hen, että työntekijän mielestä hänen ei työpaikalla tarvitse enää noudattaa kaikkia esimiehen ohjeita. (Vartiainen-Ora 2005, 46.)

Valtaetäisyyteen liittyvien erojen vuoksi työntekijä ei ehkä voi tulla samaan kahvipöytään esimiehen kanssa. Miehen saattaa olla vaikea hyväksyä naista esimiehekseen. Työstä lähtiessä ei ehkä ole suotavaa istua bussissa vierekkäin, vaikka suomalainen esimies työmatkalla kohteliaisuudesta haluaisikin jutella työntekijänsä kanssa.

5.1.2 Aikakäsitykset

Aikaan suhtaudutaan tiukasti ja täsmällisesti Pohjoismaissa, Saksassa, Sveitsissä ja Pohjois-Amerikassa. Sen sijaan Etelä-Euroopassa, Latinalaisessa Amerikassa sekä arabimaissa ja suurimmassa osassa Aasiaa ja Afrikkaa aikakäsitys on huomattavasti väljempi. (Vartiainen-Ora 2007, 37–38.)

Länsimainen lineaarinen eli yksiaikainen käsitys ajasta pitää aikatauluja ja määräaikoja tärkeinä. Ajallakin katsotaan olevan alku ja loppu. Sovituista tapaamisista myöhästymisen katsotaan olevan epäkohteliasta muita kohtaan. Työ koetaan tehtävä- eikä henkilökeskeiseksi. Aikaa mitataan ja arvotetaan myös rahallisesti. Tulevaisuuden suunnitelmissa aikataulut ovat tärkeitä ja ne on tarkoitettu noudatettavaksi. (Vartiainen-Ora 2007, 37–38; Mäkipää & Piili 2009, 30–32.)

Väljemmin aikaan suhtautuvissa kulttuureissa aikaa pidetään loppumattomana, sitä tulee syklistesti jatkuvasti lisää. Tähän moniaikaiseen aikakäsitykseen kuuluu joustavuus ja suunnitelmien muuttuminen. Pienet myöhästymiset työstä ovat tavallisia eikä niiden syytä selvitetä mitenkään. Ihmiset ovat aikaa tärkeämpiä. (Vartiainen-Ora 2007, 37–38; Mäkipää & Piili 2009, 30–32.)

Asiakaspalvelijana moniaikaisen kulttuurin edustaja palvelee useampaa asiakasta kerrallaan, ilman jonotustakin kaikki saavat asiansa hoidettua. Jonottamaan tottunut, yksiaikaiseen kulttuuriin kasvanut asiakas saattaa kokea, että häntä ei palvella lainkaan. Muodollisissa ja tärkeissä tilanteissa myös väljemmin aikaan suhtautuvat toimivat täsmällisesti. (Salo-Lee ym. 1998, 61–63; Vartiainen-Ora 2005, 49–50.)

Molempien kulttuurien ihmiset pitävät tehokkaimpana omaa tapaansa toimia. Työyhteisö saadaan toimimaan tehokkaasti, jos pystytään yhdistämään syklisen kulttuurin joustavuus lineaarisen kulttuurin suunnitelmallisuuteen ja tehokkuuteen. (Salo-Lee ym. 1998, 63.)

Erilaisesta aikakäsityksestä aiheutuviissa tilanteissa, kuten työstä myöhästymisissä, Vartiainen-Ora (2009, 94) kehottaa syyttelyn sijaan kertomaan, miten yhden työntekijän myöhästely vaikuttaa muiden työntekoon. Valmis ratkaisuehdotus tai yhdessä myöhästelijän kanssa pohditut keinot tilanteen korjaamiseksi toivottavasti auttavat.

5.1.3 Yhteisöllisyys ja yksilöllisyys

Yksilöllisyyden ja yhteisöllisyyden aste ovat keskeisiä kulttuurisia eroavaisuuksia. Ne kuvaavat yksilön suhdetta muihin ihmisiin, hän toimii joko osana ryhmää tai muista riippumattomana. (Mäkipää & Piili 2009, 25.)

Enemmistö maailman väestöstä on kasvanut yhteisöllisyyteen. Vahvimmin se ilmenee Aasian, Afrikan ja Etelä-Amerikan valtioiden kulttuureissa, myös Venäjä ja Etelä-Euroopan maat ovat Suomea yhteisöllisempiä. Yksilöllistä kulttuuria edustavat Yhdysvallat, Australia, Pohjoismaat sekä osa länsimaista. (Vartiainen-Ora 2007, 33–34; Mäkipää & Piili 2009, 25–26.)

Yhteisöllisessä kulttuurissa ihminen on olemassa vain suhteessa toisiin ihmisiin; ryhmään kuuluminen on tärkeää. Myös työelämässä halutaan olla lähellä omaa yhteisöä, yhden maahanmuuttajan työllistyminen vuokratyömarkkinoiden kautta johtaa siihen, että hänen sukuaan tai ystäviään hakee töitä samasta paikasta. Yksilön ja ryhmän tavoitteet ovat samat, toiset otetaan huomioon ja heitä tuetaan. Pahinta on kasvojen menettäminen ja ryhmän saattaminen häpeään. (Vartiainen-Ora 2007, 33–35; Mäkipää & Piili 2009, 25.)

Yhteisöllisestä kulttuurista tulevat tuovat työtovereista välittämisen ilmapiiriä yksilökeskeisyyttä korostaviin työyhteisöihin, ihmissuhteet menevät työtehtävien edelle. Asioiden suhtaudutaan ihmisläheisesti, yksilökeskeiset suomalaiset sen sijaan korostavat tehokkuutta hoito- ja asiakaspalvelutehtävissäkin (Vartia ym. 2007, 52–53). Yhteisöllisessä kulttuurissa sairastunutta läheistä voivat olla hoitamassa serkutkin, yksilöllisessä

kulttuurissa on sopimuksin säädetty palkallisuudesta vain aivan läheisimpien omaisten sairastumisten ja hautajaisten kohdalla (Mäkipää & Piili 2009, 26–27).

Arviointi ja palaute koetaan yhteisöllisessä kulttuurissa ryhmän sopusointua heikentäväksi, itsearviointi on vierasta. Oma epäonnistuminen koetaan suvun ja perheen häpeänä. Kielteistä palautetta ei tulisi milloinkaan antaa toisten kuullen, suoraan työntekijälle annettu positiivinen palaute sen sijaan kannustaa ja lisää työmotivaatiota sekä on tarpeen ammattitaidon kehittämiseksi. (Koulutuskeskus Salpaus 19–20; Vartiainen-Ora 2007, 35.) Haaviston (2010, 87) mukaan työntekijä saattaa tulkita korjaavan palautteen myös rasismiksi.

Yksilöllisissä kulttuureissa työtovereita ja asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti. Yksilöllisyyden korostaminen elämän eri vaiheissa vie nuoret asumaan varhain omilleen ja vanhuksat sijoitetaan vanhainkoteihin. Omaa toimintaa opetellaan arvioimaan jo päiväkoti-ikäisenä. Yksilön oikeudet ja velvollisuudet ovat yksilöllisen kulttuurin perusarvoja. Työ on ihmistä tärkeämpää. (Koulutuskeskus Salpaus 10–11; Vartiainen-Ora 2007, 35.)

5.2 Viestintä

Viestintä on tehokkaampaa, kun ymmärretään viestijöiden väliset kulttuurierot. Viestintä toimii sitä paremmin, mitä lähempänä viestijöiden tiedot, odotukset ja oletukset maailmasta ovat toisiaan. Epätäydellisiäkin viestejä pystytään tällöin tulkitsemaan samalla tavoin. (Tiittula 2005, 124.)

Virallisissa tilanteissa käyttäydytään eri tavoin ja käytetään erilaista kieltä kuin ystävien kesken. Toisaalta keskustelijat muokkaavat tilannetta tulkinnoillaan vuorovaikutustapahtuman aikana. Tilanteen ja erilaisen kulttuurin lisäksi ammatillinen tieto lisää viestijöiden epätasapainoa. Saman kulttuurin sisälläkin viestejä voidaan tulkita eri tavoin. Tiittula muistuttaa, että viestintätilanteessa eivät puhu kulttuurit, vaan ihmiset. (Tiittula 2005, 128, 133–135.)

5.2.1 Kielitaito

Kielitaidosta riippuu minkälaista työtä ja työtehtäviä maahanmuuttaja voi tehdä. Puutteellinen kielitaito heikentää urakehitystä ja voi vaikeuttaa koulutuksiin osallistumista. Toisaalta työpaikalla voidaan hyödyntää maahanmuuttajan vieraiden kielten taitoa. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden parissa tehtävässä työssä maahanmuuttajan kielitaito voi olla yritykselle välttämätöntä. (Vartia ym. 2007, 66.)

Yhteisen kielen puuttuminen heikentää työyhteisöön sopeutumista. Työhön liittyvien käsitteiden ja ohjeiden ymmärtäminen väärin voi aiheuttaa yhteentörmäyksiä työyhteisössä. Maahanmuuttajat kokevat kielitaidon puutteen aiheuttavan työpaikoilla huomattavasti vähemmän väärinkäsityksiä kuin suomalaiset. Kantaväestön myönteinen asenne ja halu vuorovaikutukseen helpottavat yhteistyötä ja myönteisen ilmapiirin luomista, vaikka yhteistä kieltä olisikin vain vähän. (Salo-Lee ym. 1998, 50; Vartia ym. 2007, 66–68, 82.)

Mielestäni työ tarjoaa parhaimmillaan maahanmuuttajalle oivallisen tavan kohentaa kielitaitoaan. Työtehtävät ja työtovereiden asenne voivat edistää tai estää oppimista. Suomen kieltä ei kovin paljoa voi oppia neljän tunnin astianpesuvuorossa, kun työskentelee kuulosuojainten käyttöä vaativan koneen vieressä. Silloin työtovereiden kannustava asenne ja pienikin keskustelu esimerkiksi taukojen aikana ovat tärkeitä.

Oman haasteensa suomen kielen oppimiselle tuo maahanmuuttajan siirtyminen paikkakunnalta toiselle. Murteiden ja alueellisten erojen takia maahanmuuttaja voi kokea aluksi, että hän ei ymmärräkään kuulemaansa. Näin oli käynyt Pohjanmaalta Tampereelle muuttaneella venäläisellä työntekijälläni. Hong Kongista kotoisin oleva, Suomessa viisi vuotta opiskellut ja työskennellyt nainen on saanut jatko-opiskelupaikan Tukholmasta, mutta jälleen uuden kielen opettelu ei enää innosta. Hän kertoo, että tuntuu kuin suomen kielen opinnot menisivät muuton myötä hukkaan. Myös suomalaisen ja esimerkiksi nigeriläisen englannin ääntäminen voi olla sen verran erilaista, ettei toista ymmärretä yhteisestä kielestä huolimatta.

Helmikuussa 2012 Opteam ilmoittaa Työ- ja elinkeinotoimiston ilmoituksen kautta Tampereen Aterialle vuokratyöntekijöitä hakiessaan monipalvelutyöntekijällä sekä keittiöapulaisella suomen kielen taidon olevan eduksi. Adecco ja HR House edellyttävät sen

sijaan sujuvaa, hyvää tai riittävää suomen kielen taitoa. Siivoojan on Opteamin mukaan ymmärrettävä työhöjeet suomen kielellä. Suurtalouskokin kohdalla HR House ei ilmoita mitään kielitaitovaatimusta. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012.)

Asiakkuuspäällikkö Tiina Tamiolan (2012a) mukaan vuokratyöntekijöiden kanssa on sovittu, että työntekijöiden tulee ymmärtää suomen kieltä. Jos toimipisteen esimiehen kanssa on päädytty siihen, että perehdytys pystytään tekemään englannin kielellä, voidaan lähettää myös vain englannin kielen taitoisia sijaisia. Tampereen Logistiikan kilpailuttaessa Tampereen Aterian henkilöstövuokrauspalveluja, palvelukuvauksessa todetaan ulkomaalaisten työntekijöiden osalta seuraavaa: ”Toimittaja vastaa siitä, että jokainen asiakaspalvelutyössä työskentelevä työntekijä osaa kommunikoida suomen kielellä ymmärrettävästi sekä kirjallisesti että suullisesti. Työnopastus tapahtuu pääosin suomen kielellä.” (Tampereen Logistiikka 2012.) Lisäksi vaatimuksia tarkennettaessa mainitaan: ”Ateria- ja puhdistuspalveluun tuleva työntekijä osaa puhua ja ymmärtää puhuttua ja kirjoitettua suomen kieltä vähintään tyydyttävästi.” (Tampereen Logistiikka 2012.)

Aluejohtaja L. Kaskela (2012) henkilöstöpalveluyritys HR Housesta kertoo, että heillä työhaastattelut käydään suomen kielellä, ja mahdollinen suomen kielen kurssin todistus dokumentoidaan. Mikäli työtehtävien luonne ei vaadi täydellistä suomen kielen hallintaa, se ei Toivasen ym. (2012, 16–17) selvityksen mukaan vaikuta rekrytointiin.

Karadag ja Kokko (2008, 39) kertovat Nigeriasta Suomeen tulleista ammattikorkeakoulun opiskelijoista. Opiskelijoille oli ollut yllätys, että kaikilla suomalaisilla työpaikoilla ei pärjääkään englannin kielellä, vaikka täällä voi opiskella täysin englanninkielisillä opintolinjoilla (Karadag & Kokko 2008, 39).

Työssäni olen saanut opettaa venäläiselle, jo aivan ymmärrettävästi suomea osaavalle pitkäaikaiselle vuokratyöntekijälle lisää sanoja ja sanojen taivutuksia. Lähdemme liikkeelle jostain oudosta sanasta toisen puheessa tai vaikka radiossa ja kokoamme samaan aiheeseen liittyviä tai samantapaisia sanoja kahvitaucalla pienelle lapulle. Näistä sanalis-toista kulkeutuu oppia vietäväksi myös poikaystävälle. Elintarvikekuorman saavuttua kuormakirjan tarkistaminen antaa hyvää alan sanaston harjoitusta, kirjoitetun voi yhdistää suoraan nähtyyn tuotteeseen. Kuormakirjan maissitärkkelys laittaa pohtimaan, tuliko kuormassa sittenkään sitä tuttua maissia, jota on käytetty salaattiin vai jotain ihan muuta.

5.2.2 Sanallinen viestintä

Suomalainen ei enää vaikene kaikilla kielillä, vähänkin ulkomaalaisen näköiselle ryhdytään ensimmäiseksi puhumaan englantia. Jos kuulija osaa suomea vain vähän, hän saattaa vastata englanniksi ja pitää pienenkin suomen taitonsa piilossa. Valitettavasti eräs nigerialainen vuokratyöntekijämme ilmoitti vasta ensimmäistä suomen kielen tenttiään edeltävänä päivänä, että hänellä on tuollainen koe tulossa. Olimme hukanneet reilun viikon aikana monta opiskelutilannetta keskustelemalla pienetkin hetket vain englanniksi, koska emme tieneet mitään hänen suomen taidoistaan. Trux (2010, 110) kertoo Suomessa työskennelleestä intialaismiehestä, joka kahvitauoilla halusi myös jutella jonkun kanssa. Kuitenkin hän koki, että tuolloin toiset joutuvat vain hänen takiaan puhumaan englantia, eikä halunnut häiritä heitä. Harvojen keskustelutilanteiden aloittaja oli useimmiten hän itse, vaikka yrityksen työkielenä oli englanti. Tuo nigerialainen työntekijämme sen sijaan ei kahvitauoilla edes halunnut tulla samaan osaan ruokasalia meidän muiden kanssa.

Suomea vieraana kielenä puhuvan puheen ymmärtäminen voi olla aluksi hankalaa, siihen totuttuaan erilaista puhetapaa ei enää huomaa. Vaikka maahanmuuttaja tutussa työyhteisössään käyttäisikin suomea taitojensa mukaan, puhuminen uusien työtovereiden tai asiakkaiden kanssa voi jännittää. Pelkkä itsensä esitteleminen suomen kielellä vieraiden kuullen voi tällöin vaikeutua. Havaintojeni mukaan, kun keskustelukumppaneina on kaksi maahanmuuttajaa, joiden yhteinen kieli rajoittuu lähes samantasoisesti puutteelliseen suomen kieleen, jännitystä ja häpeää omasta kielitaidosta ei tule.

Puhuttaessa henkilölle, jonka äidinkieli ei ole suomi, kannattaa käyttää selkokieltä. Vähän suomea osaavalle ei voi puhua yhtä nopeasti kuin täällä ikänsä asuneelle työkaverille. Selkeät sanojen välit auttavat kuulijaa erottelemaan tutut sanat tuntemattomista. Lyhyet ja loogisessa järjestyksessä etenevät lauseet on helppo ymmärtää. Kaksoiskonsonantit, pitkät vokaalit, diftongit sekä ä ja ö ovat vaikeita pitkäänkin Suomessa asuneelle maahanmuuttajalle. Keski-Euroopasta 15 vuotta sitten saapuneen työssäoppijani Suomessa syntynyt ekaluokkalainen totesi, että äiti ei osaa vielääkään sanoa ä, vaikka on ollut Suomessa kauemmin kuin tämä lapsi itse.

Työelämässä hyvä viestintä keskittyy työhön. Tavoitteena on työn edistäminen, ei toisen miellyttäminen. Työssä tarvittavat termit voivat olla outoja eri ammattialalla työskenteleville suomalaisillekin. Vivahteiden ilmaiseminen vieraalla kielellä on vaikeaa. Aktiivinen kuunteleminen toisen puhuessa on tärkeää viestin ymmärtämiseksi. Kuuntelemisen merkitys kasvaa edelleen, jos keskustelussa käytettävä kieli ei ole puhujan, kuulijan tai kummankaan äidinkieli. (Mäkipää & Piili 2009, 81–82; Vartiainen-Ora 2009, 94, 97.)

Puhussa lausuttujen sanojen sisällön voivat kumota äänen sävy ja voimakkuus. Tiuskaistu kiitos ei vakuuta kuulijaa sanojan tyytyväisyydestä. Vielä äänen sävyä voimakkaammin vaikuttaa kehon kieli. Ystävällisesti lausuttu kiitos ei ole kuulijan mielestä kovin vilpittön, jos puhuja samalla paiskoo tavaroita paikasta toiseen. (Vartiainen-Ora 2005, 52.)

5.2.3 Sanaton viestintä

Viestinnästä jopa 90 % muodostuu muusta kuin sanoista. Kasvojen ilmeet, eleet, asento ja tilan käyttäminen havaitaan näköaistin kautta. Sanojen lisäksi kuuloaistin kautta havaitaan äänen sävy ja voimakkuus sekä puheen nopeus taukoineen. Myös ulkoiseen olemukseen liittyvä vaatetus sekä tuoksu voivat vaikuttaa viestin ymmärtämiseen. Sanojen ja sanattoman viestin ristiriita hämmentää kuulijaa. (Vartiainen-Ora 2005, 52.)

Sanaton viestintä on sitä tärkeämpää, mitä vähemmän viestintätilanteessa voidaan käyttää yhteistä puhuttua tai kirjoitettua kieltä (Mäkipää & Piili 2009, 87). Viestinnän tehokkuus riippuu siitä, miten keskustelukumppanit havaitsevat ja tulkitsevat toistensa viestejä. Sanattomien viestien havaitseminen ja tulkinta ovat opittuja sekä kulttuurisidonnaisia. Lähtökohtana muiden kulttuurien ymmärtämiselle on oman kulttuurin tapojen tunteminen. Oman kulttuurin vaikutuksen tiedostaminen omaan käyttäytymiseen on tärkeämpää kuin vieraan kulttuurin tapojen tunteminen. (Salo-Lee ym. 1998, 21–22.)

Jotkut ovat luonteeltaan ”käsillä puhujia”, mutta erilaisiin viestintätilanteisiin sopivien ja hyväksytyjen eleiden ja ilmeiden käyttö ovat opittuja (Vartiainen-Ora 2005, 52). Kun meksikolainen mies tuli työpaikallemme sijaiseksi, hän antoi aamulla ensimmäiseksi

kaikille poskisuudelmat, päivän päätteeksi otimme kiinni ilmassa vilisevät lentosuudelmat. Seuraavana päivänä sijaiseksi tullut suomalaismies toivotti hyvää huomenta kädet selän takana, kotiinlähdön aikaan kädet olivat turvallisesti taskussa.

Käsien ja sormien pienet eleet saavat helposti aikaan väärinymmärryksiä. Etusormella näyttäminen tai kutsuminen koetaan varsinkin Aasiassa epäkohteliaaksi, peukaloa ei voi kohottaa hyvän työsuorituksen merkiksi nigerialaiselle. (Mäkipää & Piili 2009, 91.)

Keskustelijoiden ikä, sukupuoli ja tuttuus vaikuttavat saman kulttuurin sisälläkin siihen, miten lähellä toista ollaan vuorovaikutustilanteessa. Liiallinen läheisyys koetaan tungetelevana, etäisyys taas kylmyytenä. Yhteisökeskeisissä kulttuureissa etäisyys keskustelukumppaniin on lyhyempi ja koskettaminen yleisempää kuin yksilökeskeisissä kulttuureissa. Kättely on tavallista työpaikoilla Keski-Euroopassa, eräissä kulttuureissa se on sukupuolisidonnaista. Silmiin katsominen koetaan kulttuurista riippuen luotettavuudeksi, epärehellisyydeksi, röyhkeydeksi, tai seksuaaliseksi vihjaukseksi. Hymy sen sijaan kohtuudella käytettynä on kulttuurista riippumatta ystävällisyyden osoitus. (Salo-Lee ym. 1998, 63; Vartiainen-Ora 2007, 48–49; Mäkipää & Piili 2009, 90–91.)

5.3 Eri kulttuurien piirteitä

Kulttuurilla tarkoitetaan tietyn ihmisryhmän käyttäytymis- ja elintapoja, jotka ovat opittuja. Kulttuuriin kasvaminen eli sosiaalistuminen välittyy ympäröivän yhteisön kautta. Toisille näkyviä kulttuurisen jäävuoren huippuja ovat esimerkiksi kieli, vaatetus, ruoka ja käytöstavat. Pinnan alla vierailta näkymättömissä ovat arvot, asenteet ja viestintätyyli. Nämä näkymättömät osat vaikuttavat voimakkaasti yksilön toimintaan ja vieraan on usein vaikea ymmärtää niitä. (Vartiainen-Ora 2005, 24; Mäkipää & Piili 2009, 10.)

Mikään kulttuuri ei pysy muuttumattomana. Muuttoliike ja tiedonkulun lisääntyminen edistävät muutoksia. Näkymättömät osat muuttuvat hitaammin kuin näkyvät. Maahanmuuttaja voi omaksua uuden kotimaansa kulttuuria, mutta siihen menee aikaa, koska ensin täytyy oppia pois entisen kulttuurin olettamuksista. Uuden identiteetin omaksuminen tapahtuu välillä pettymysten ja turhautumisen kautta. Vaikeinta on kulttuurin näkymättömiin osiin sopeutuminen. Sopeutumiseen vaikuttavat henkilön ikä, elämäntilan-

ne, maahanmuuton syy sekä kuinka suuriin kulttuurieroihin joutuu sopeutumaan. (Vartiainen-Ora 2007, 13; Mäkipää & Piili 2009, 73–77.)

5.3.1 Suomalainen kulttuuri

Vaativattomuus on suomalaisille hyve, itsensä kehumista pidetään kerskailuna. Positiivisen palautteen saaminen koetaan kiusallisena, tyytyväisyyttä ei ainakaan näytetä ulospäin. Toisaalta työnhakutilanteessakin ammattitaito saattaa jäädä vaatimattomuuden alle piiloon. Suomalaisten vähäpuheisuus tulkitaan muualla helposti vihamielisyydeksi tai välinpitämättömyydeksi, kehon kielikin on vähäistä. Tunteita ei ilmaista sanoin eikä elein. Puhussa asiat ilmaistaan hyvin suoraan, pyynnötkin kuulostavat käskyiltä. Puhe-tapa on hyvin asiakaskeinen ja kerrallaan keskitytään vain yhteen keskustelukumppaniin. (Vartiainen-Ora 2007, 10, 14–15, 75–76.)

Hofsteden mallin mukaisessa 74 valtiota käsittävässä tutkimuksessa Suomi on valtaetäisyyttä mitattaessa sijalla 66 ja esimerkiksi Venäjä toisessa ääripäässä kuudentena. Suomalaisilla työpaikoilla vallitseva tasa-arvo on riippumaton sukupuolesta tai arvoasemasta. Esimiehen asemaa ei korosteta ja työkavereita sinutellaan. (Vartiainen-Ora 2007, 30–31.) Aikatauluja noudatetaan tiukasti. Asiakaspalvelussa suomalaiset on opetettu nöyräksi ja pitämään asiakasta kuninkaana. Toisaalta on opittu niin itsenäisiksi asiakkaiksi, että myyjän kysyessä tarvitseeko kaupassa kiertelevä asiakas apua, suomalainen säpsähtää ja ilmoittaa vain olevansa katselemassa ja lähtee äkkiä pois. Peruskouluikäinen kääntää katseensa pois päin ja menee sanattomaksi, jos keittiöhenkilökunta kysyy ruuan maistavuudesta.

Suomessa keskustelijoiden välimatka toisistaan on suurimpia maailmassa. Tämä pitkä välimatka saatetaan tulkita kylmyydeksi. (Vartiainen-Ora 2007, 48.) Julkisessa kulkuneuvossa suomalainen varaa kassillaan viereisen paikan, ettei vieras ihminen vain pääse tulemaan liian lähelle. Toisen nimeä ei puhuteltaessa mainita, vaikka nimenomaan sillä kuulija havahtuisi, että hänelle puhutaan (Vartiainen-Ora 2009, 100). Nimen mainitseminen luo mielestäni puhujasta myös ystävällisen käsityksen. Töihin tullessa hyvän huomenen toivotus lisättynä työkaverin etunimellä antaa yhteiseen työpäivään aivan erilaisen alun kuin pelkkä pieni nyökkäys.

Suomalaiseen puhetapaan ei kuulu kuulumisien vaihtaminen, vaan mennään suoraan asiaan. Sanotaan kiertelemättä sitä mitä tarkoitetaan, kaikki sanottu myös otetaan todesta. Moneen muuhun kulttuuriin verrattuna kielteisetkin asiat sanotaan suoraan, mikä kuulostaa helposti epäkohteliaalta töksäyttelyltä. (Vartiainen-Ora 2009, 98–99.)

Suomalainen käyttää puhuessaan ilmeitä ja eleitä vain vähän, eikä osaa lukea kuulijanaakaan toisen puhujan sanattomia viestejä. Suomalaisten eleettömyys kuunneltaessa voi tuntua eri kulttuurista tulleen mielestä välinpitämättömyydeltä. Suomalainen ei kuunnellessaan keskeytä puhujaa tarkentavilla kysymyksillä tai kommenteilla. Myös liikkumattomuus toisen puhuessa voi vaikuttaa siltä, että suomalainen ei kuuntele tai ymmärrä puhujaa. (Vartiainen-Ora 2005, 53.)

5.3.2 Venäläinen ja virolainen kulttuuri

Venäläiset ovat hyvin yhteisöllisiä suomalaisiin verrattuna, sekä perhe että työyhteisö ovat tärkeitä. Niin myönteiset kuin kielteisetkin tunteet osoitetaan voimakkaasti. Aikaan ja asioihin suhtaudutaan suurpiirteisesti. Valtaan asennoidutaan edelleen kunnioittavasti, esimiehen odotetaan tekevän päätökset. Asiakaskas palvelijan vallankäyttö asiakasta kohtaan näkyy vielä palvelukulttuurissa (Vartiainen-Ora 2005, 45). Suomalaisilla työpaikoilla esimiehen osoittama tasa-arvoisuus, työn vähäinen valvonta ja omaaloitteisuuden arvostus ovat venäläiselle outoja. Toisaalta venäläinen kuitenkin neuvoo mielellään muita, ja haluaa itse olla oikeassa. Muiden kuullen yhdelle annettu myönteinen palaute aiheuttaa helposti kateutta. (Mäkipää & Piili 2009, 50–55.)

Venäläiset puhuvat mielellään, suomalaisen kuulijan kannattaa eleillään ja sanoin ilmaista välillä, että venäläistä myös kuunnellaan. Venäläinen tulee puhuessaan hyvin lähelle kuulijaansa, vieraankin koskettaminen on mahdollista. Sanattomat viestit ovat tärkeitä, mutta niiden ja sanojen välinen ristiriita ei aiheuta ongelmia. Teitittely on yleistä, vain hyvin tuttuja sinutellaan. Keskustelukumppanin nimeä toistetaan puhuessa. Venäläiseen puhetapaan kuuluvat imperatiivimuotoiset verbit. (Mäkipää & Piili 2009, 50–55.)

Venäläiset ovat vieraanvaraisia. Kyläily on yleisempää kuin suomalaisilla, kahvittelemaan kutsuttu löytääkin itsensä venäläisestä päivällispöydästä. Lahjoja ja kukkia anne-

taan usein, syyn niihin löytää mistä vain. Naistenpäivänä venäläinen työtoverimme toi meille muille kukkakimput, meidän ajanlaskumme mukainen pääsiäinenkin oli syy lahjoihin. Vaikka yllättävien lahjojen saaminen ilahduttaa, työpaikalla se aiheuttaa kuitenkin hämmennystä. Kokeeko lahjoja tuova muut epäkohteliaiksi, jos muut eivät tuo vastavuoroisesti hänelle lahjoja?

Venäjän juhlapäivät poikkeavat jonkin verran suomalaisista, ja työpaikalla on hyvä selvittää erilaiset käytännöt ajoissa. Naistenpäivää, joka meillä on yleinen työpäivä, vietetään Venäjällä kuten meillä äitienpäivää, tosin kaksipäiväisenä vapaapäivänä. Muutenkin vapaana pidettäviä juhlapäiviä on enemmän. Jos tuollainen vapaapäivä osuu tiistaiksi, myös maanantai on vapaa ja lauantai onkin työpäivä. Viikonlopulle osuva vapaapäiväksi julistettu juhlapäivä siirtyy seuraavaksi arkipäiväksi. Vaikka pääsiäinen on joulua suurempi juhla, se on vain normaalin viikonlopun mittainen.

Kun venäläinen töihin tullessaan kysyy, missä voi pestä kädet, keittiön käsienvesupisteen osoittaminen ei riitä, vaan kysyjä tarkoittaa hienotunteisesti WC-tilaa. Perheen kuulumisten kysyminen on sopiva keskustelunavaus. Maidemme yhteisestä historiasta ei kannata puhua eikä arvostella Neuvostoliiton aikaa, vaikka neuvostovallan aikaiset tavat ovat osittain varsinkin nuorten venäläisten mielestä kyseenalaisia (Mustajoki 1998, 153).

Virolaisten ja suomalaisten työ- ja tapakulttuurit ovat melko lähellä toisiaan, jonkin verran eroa on suhtautumisessa valtaan. Virolaiset haluavat työskennellä itsenäisesti ja luottavat ammattitaitoonsa. Siisteyttä ja järjestystä arvostetaan työskentelyssä. Puhuessaan mennään suoraan asiaan ja kehon kieli on niukkaa. (Mäkipää & Piili 2009, 55–57.)

5.3.3 Afrikan maiden kulttuurit

Afrikan mantereeseen laajuuden vuoksi se voidaan jakaa kulttuurisesti Välimeren rannikolla ja Saharan eteläpuolella oleviin kulttuureihin. Mantereella on runsaasti eri heimoja ja klaaneja, saman valtion eri alueilla voi olla hyvinkin erilaisia arvoja ja piirteitä. Afrikasta saapuneiden uskontojen kirjo on suuri, pohjoisosissa valtauskontona on islam, etelässä kristinusko. Uskonnosta riippumatta afrikkalaisille on yhteistä uskonnon näkyminen päivittäisessä elämässä. (Mäkipää & Piili 2009, 59–60.)

Afrikkalaiset ovat hyvin yhteisöllisiä. Aikaan he suhtautuvat hyvin rennosti, ihmissuhteet menevät aikataulujen edelle. Eriarvoisuus näkyy vallan ja sukupuolten jyrkinä eroina niin työ- kuin muussakin elämässä. Liiallisella tuttavuudella esimies voi kuitenkin menettää valtaansa kuuluvaa uskottavuutta. Naisen tärkein tehtävä on hoitaa kotia ja lapsia. (Mäkipää & Piili 2009, 60–62.)

Käsitys siitä, millainen on hyväksyttävä työtapa sekä työn lopputulos, voi Mäkipään ja Piilin (2009, 61) mukaan olla erilainen kuin suomalaisella. Tämän vuoksi esimerkiksi astianpesijälle kannattaa näyttää selkeästi, kuinka hyvin astiat on esipestävä kyseisessä keittiössä, että ne ovat varmasti puhtaita astianpesukoneesta tullessaan. Ruokasalin lattian pesussa afrikkalaiselle siivouspartiolle oli tärkeintä veden käyttö, lattia kasteltiin pusertamalla siihen vettä taulusienellä. Tämän jälkeen vesi levitettiin tasaisesti lastan ja siivouspyyhkeen avulla, pyyhettä ei huuhdeltu kertaakaan työn aikana, eikä lattian pinttymisestä päätellen kovin hyvin työn jälkeenkään. Kun somalialaiselle työntekijälle oli näytetty WC:n pesussa käytettävä harja, hän oli pessyt sillä myös vetonupin.

Afrikkalaiset elehtivät vilkkaasti puhuessaan. Puhuttaessa käytetään epäsuoria ilmaisuja. Kielteinenkin vastaus saatetaan antaa sanomalla ”kyllä”, jos asiasta ei haluta keskustella. (Mäkipää & Piili 2009, 61.)

5.3.4 Aasian maiden kulttuurit

Aasia on monimuotoinen niin etnisesti, kielellisesti, uskonnollisesti kuin kulttuurisestikin. Uskonnot näkyvät jokapäiväisessä elämässä. Konfutselaisuutta pidetään enemmän elämänfilosofiana kuin uskontona. Sen mukaan esi-isiä, vanhempia ja esimiehiä kunnioitetaan ja myös esimiehen tulee vaalia alaistensa hyvinvointia. Kunnioitus, nöyryys, uskollisuus ja huomaavaisuus perhettä sekä ystäviä kohtaan ilmenevät selkeästi puhutussa kielessä. (Mäkipää & Piili 2009, 63–65.)

Aasialaiset ovat yhteisöllisiä ja kasvojen menettämistä varotaan. Aikakäsitys on länsimainen Japanissa, Koreassa ja Kiinassa; muualla Aasiassa aikaan suhtaudutaan väljemmin. Valtaerot ovat suuret ja työkulttuuri hyvin hierarkkinen. Työyhteisön keskinäi-

nen luottamus ja sopuisuus ovat niin tärkeitä, että niiden suojelemiseksi ongelmista vaietaan. (Mäkipää & Piili 2009, 64–67.)

Aasialaisten kohteliaisuus yhdistettynä palveluhalukkuuteen, hymyyn ja ihmisläheisyyteen tekee heistä hyviä asiakaspalvelijoita. Aasialainen välttää sanomasta ”ei”. Jos aasialainen vastaa ”kyllä”, hän voi tarkoittaa vain kuulleensa kysymyksen kuitenkin ymmärtämättä sitä. Eleitä käytetään hillitysti, mutta ne ovat silti viestinnässä tärkeitä. Katsekontaktia vältetään. (Mäkipää & Piili 2009, 66–68; Vartiainen-Ora 2007, 48–50.)

Vaikka työtä tehdään ahkerasti, oma-aloitteisuus ei kuulu aasialaisten työkuulttuuriin. Annettuja ohjeita sen sijaan noudatetaan tarkasti, kunhan ne ilmaistaan selkeästi. Ohjeiden perillemeno ei voi tarkistaa kysymällä ”ymmärsitkö”, koska vastaus on joka tapauksessa myönteinen. (Mäkipää & Piili 2009, 66–68.)

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Kyselyn toteutus ja vastaajat

Kvantitatiivisella tutkimuksella joukolta ihmisiä kerätään tietoa strukturoidussa muodossa. Vastaajia valittaessa perusjoukosta voidaan määritellä tietty otos, jolle kysely kohdennetaan. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää myös suuntaa osoittavia hypoteeseja, työhypoteeseja tai nolla-hypoteeseja. Työhypoteesi voi perustua aiempaan tutkimukseen ja esittää tutkijan odotuksia tuloksista. Vastausaineisto tallennetaan numeerisesti, jonka jälkeen sitä voidaan käsitellä tilastollisesti. Tilastoinnin lisäksi tulokset myös analysoidaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140–159, 180.)

Tämän tutkimuksen yhteydessä sovellettiin Hakalan vuonna 2003 osin samalle kohdejoukolle esittämiä kysymyksiä. Kyselytutkimus toteutettiin E-lomaketta käyttäen ja se pyrittiin laatimaan niin, että vastaaminen on helppoa ja nopeaa. (Liite 1.) Osaan kysymyksistä vastausta on voinut halutessaan täydentää tai tarkentaa avoimeen kenttään. Vastauslinkki lähetettiin yhteensä 68 Tampereen Aterian keittiön sähköpostiosoitteeseen: 20 päiväkodin sekä 31 koulun valmistuskeittiöön, kymmeneen henkilöstöravintolaan, neljään palvelukeskukseen sekä kolmeen sairaalan tai vanhainkodin keittiöön. Lisäksi 42 esimiehelle lähetettiin linkki henkilökohtaiseen sähköpostiin. Kysely kohdistettiin Tampereen Aterian työntekijöille. Vastausaikana lähetettiin kaksi muistutusviestiä kaikkiin kohteisiin, näillä viesteillä oli selvästi vaikutusta vastausaktiivisuuteen. Tulokset analysoitiin Tixel- ohjelmalla.

Vastauksia saatiin yhteensä 68 kappaletta. Ei ole tiedossa, kuinka monta Tampereen Aterian työntekijää kohteena olevissa toimipisteissä kyselyn aikana työskenteli, joten vastausprosenttia ei voida riittävällä varmuudella määritellä. Vastauksia saatiin yhtä monta kuin oli kohteena olevia keittiöitä, mutta keittiöihin lähetetyllä yhteisellä linkillä on voinut vastata useampi työntekijä. Kuten taulukosta 2 voidaan havaita, eniten vastauksia saatiin kouluista ja esimiehiltä.

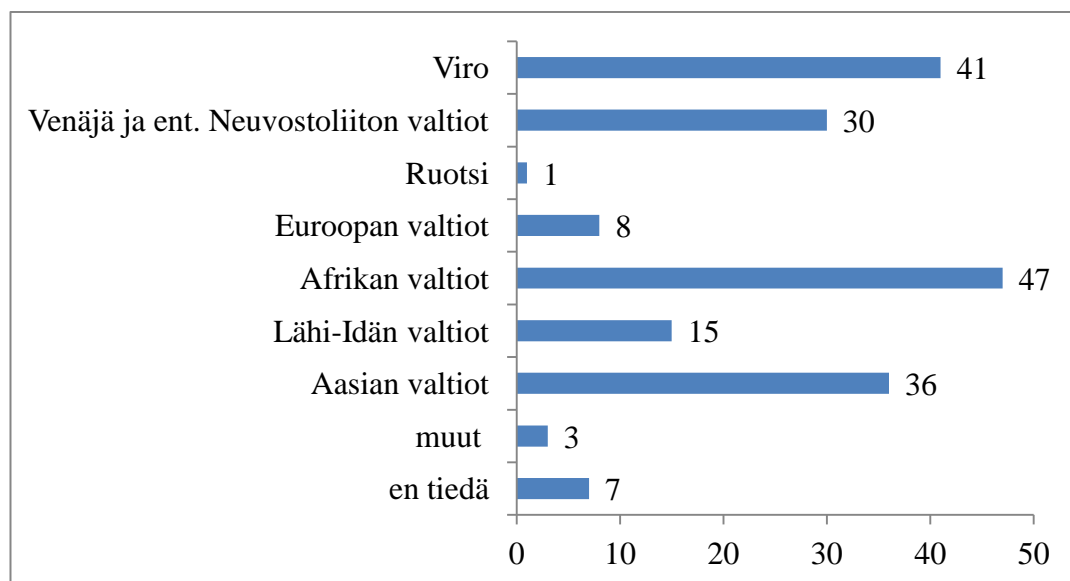
TAULUKKO 2. Vastaajien lukumäärä toimipisteen ja tehtävän mukaan

	Päivä- koti	Koulu	Henkilöstö- ravintola	Palvelu- keskus	Sairaala/ vanh.koti	Yhteensä
Ruokapalvelu- työntekijä	2	9	2	0	0	13
Ruoka- ja puhdistus- palvelutyöntekijä	6	0	0	0	0	6
Kokki	0	7	3	1	0	11
Ruokapalveluvastaava/ -esimies	7	24	4	1	2	38
Yhteensä	15	40	9	2	2	68

Vastaajista 79 % oli 3–5 työntekijän toimipisteestä. Yli 15 työntekijän keittiöistä saatiin kolme vastausta, 8–14 työntekijän keittiöitä ei vastanneiden joukossa ollut. Yksi vastaaja ei ollut työskennellyt maahanmuuttajataustaisten vuokratyöntekijöiden kanssa.

6.2 Maahanmuuttajat Tampereen Aterian toimipisteissä

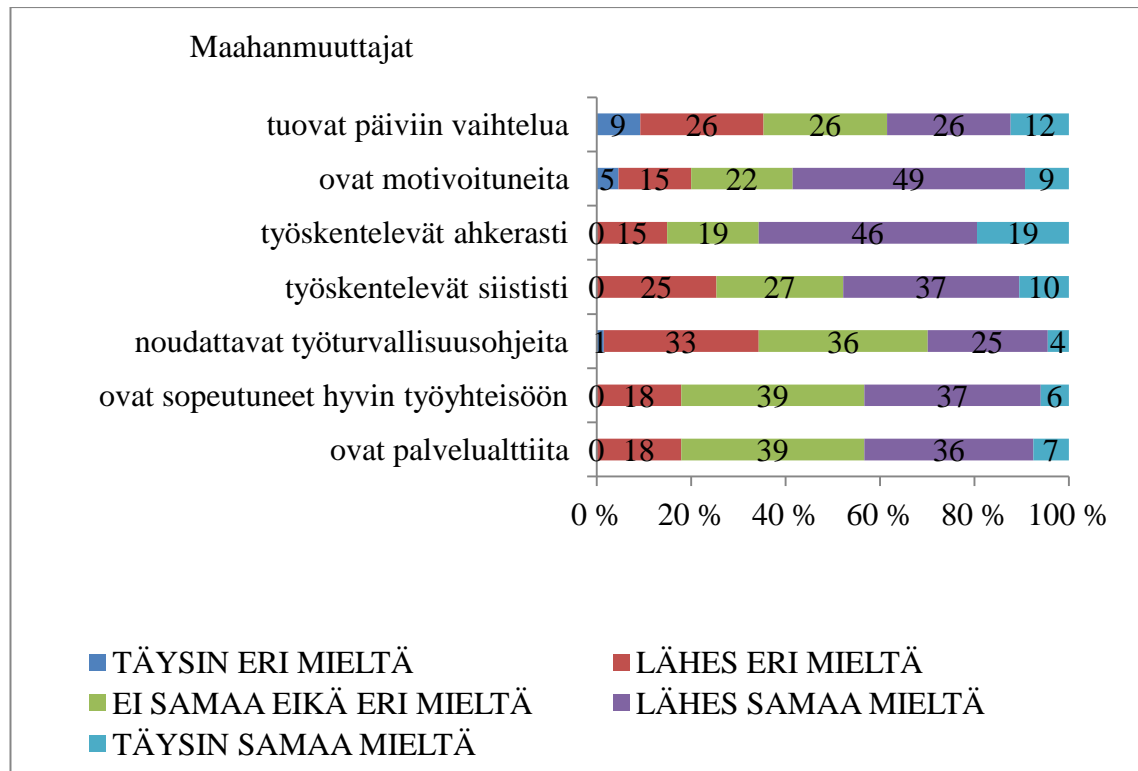
Vastaajista suurin osa oli työskennellyt Afrikan valtioista kotoisin olevien vuokratyöntekijöiden kanssa. Seuraavaksi yleisimpiä ovat olleet Virossa ja Aasian maista tulleet vuokratyöntekijät. Ruotsista tulneiden vuokratyöntekijöiden määrä on häviävän pieni. Kuvion 3 pohjalta voidaan myös todeta, että suuri osa Tampereen Aterialla työskennelleistä vuokratyöntekijöistä ei ole kotoisin lähialueilta.



KUVIO 3. Vuokratyöntekijöiden lähtömaat, lukumäärät alueittain (n=67)

Työskentely maahanmuuttajataustaisten vuokratyöntekijöiden kanssa on sujunut 25 vastaajan mielestä erinomaisesti tai hyvin, 10 vastaajan mielestä heikosti tai välttävästi. Maahanmuuttajat koetaan motivoituneiksi ja hyvin ahkeriksi työntekijöiksi (kuvio 4). Vastaajista 47 % on sitä mieltä, että maahanmuuttajat työskentelevät siististi. Puutteita on havaittu työturvallisuusohjeiden noudattamisessa, työturvallisuuteen ovat vaikuttaneet myös kieliongelmat. Sopeutumisen arviointia on vaikeuttanut lyhyet työsuhteet. Avoimissa vastauksissa tulivat esiin myös maahanmuuttajien yksilölliset erot.

Vaikea vastata näihin kysymyksiin, koska maahanmuuttajien taso kielellisesti ja ammattitaidollisesti on niin laaja. On ollut ihmisiä, jotka eivät osaa sanaakaan suomea, mutta työ sujuu todella hyvin. Ja sellaisia, jotka osavat suomea hyvin, mutta työn jälki on ihan, että perässä saa mennä ja tehdä uudestaan. (Ruoka- ja puhdistuspalvelutyöntekijä, päiväkotia.)



KUVIO 4. Maahanmuuttajat työpaikalla (n=67)

6.3 Maahanmuuttajien ja Tampereen Aterian työntekijöiden kielitaito

Vuokratyöntekijöistä vain 4 % on osannut suomen kieltä sujuvasti ja 18 % ei ole osannut lainkaan. Avoimissa vastauksissa korostuu kielitaidon merkitys, vuokratyöntekijöiden kielitaidosta annettiin yhteensä 57 kommenttia. Kaikki vuokratyöntekijät eivät ole

osanneet edes englantia, tällöin perehdyttämiseen ja muuhunkin kommunikointiin on jouduttu käyttämään elekieltä. Yhteisen kielen puuttumisen takia asioiden opastamiseen koetaan menevän paljon aikaa ja ohjeet ymmärretään usein väärin. Vaikka sekä opastaja ja vuokratyöntekijä puhuisivat englantia, alan ammattisanasto on voinut olla molemmille vierasta. Kieliongelmissa huolimatta 75 % vastaajista ilmoittaa, että jokainen keittiöllä osallistuu vuokratyöntekijöiden perehdyttämiseen, missään ei perehdytystä jätetä tekemättä.

Kielitaito, vain minä puhun, kukaan muu ei puhu englantia. Olen siinä todella surkea ja arka. Olen tehnyt kehitysideoita englanninkielisestä perehdytysoppaasta ja kielikylpyviikosesta, koska uskon että en ole ainut tunari! (Ruokapalveluvastaava/ -esimies, koulu.)

Kyselyyn vastanneet eivät oman arvionsa mukaan ole kovin kielitaitoisia. Vain englannin kielitaidon kohtaan olivat vastanneet kaikki 68 kyselyyn osallistunutta. Yksi oman englannin taitonsa tyydyttäväksi arvioinut vastaaja on lisäksi kirjoittanut, että työpisteessä on hyviäkin englannin taitajia. Englantia osataan huomattavasti paremmin kuin ruotsia, 41 vastaajaa osaa englantia tyydyttävästi tai hyvin, ruotsia vain 16 vastaajaa (taulukko 3).

TAULUKKO 3. Vastaajien kielitaito

	Hyvä	Tyydyttävä	Alkeet	Yhteensä lkm
Ruotsi	2	14	24	40
Englanti	12	29	21	62
Saksa	1	1	6	8
Ranska			3	3
Venäjä			2	2
Espanja			2	2
Kreikka			1	1

Vastaajista 52 % ilmoittaa käyttävänsä mielellään vierasta kieltä, jos siihen on mahdollisuus. 13 % ei käytä vierasta kieltä, koska pelkää, että häntä ei ymmärrettäisi. Viidesosa vastaajista ei käytä vierasta kieltä, koska ei ymmärtäisi toisen vastausta.

6.4 Koulutuksen tarve

Kielikoulutusta kokee tarvitsevansa 52 % vastanneista, koulutuksen tarpeessa ei ole eroja toimipisteiden ja työtehtävien suhteen. Ei lainkaan tai vain englannin alkeet hallitsevista kolmasosa ei halua kielikoulutusta.

Kaikki englantia osaamattomat haluavat työnantajan järjestävän vieraskieliset tai kuaalliset työohjeet, myös 85 % tyydyttävästi tai hyvin kieltä osaavista haluaa ohjeet. Kaikista vastaajista 57 haluaa ohjeet, vain 11 vastaajaa ei koe niitä tarpeelliseksi. Kahdeksan vastaajaa ei halua kielikoulutusta eikä mainittuja ohjeita.

Eri kulttuurien toimintatavoista haluaa tietoa tai koulutusta kolmasosa kaikista vastanneista. Eniten koulutushalukkuutta on esimiehillä (taulukko 4).

TAULUKKO 4. Kulttuurien ja uskontojen koulutusta haluavat tehtävän mukaan

Tehtävä	lkm
Ruokapalvelutyöntekijä	5
Ruoka- ja puhdistuspalvelutyöntekijä	1
Kokki	3
Ruokapalveluvastaava/-esimies	15
Yhteensä	24

6.5 Johtopäätökset tutkimuksesta

Samoin kuin Hakalan (2003, 38) tutkimuksessa Tampereen koulujen keittiöhenkilökunnalle, tässäkin selvityksessä maahanmuuttajien koettiin työskentelevän ahkerasti ja olevan motivoituneita. Lehdon (2005, 3; 2007, 96) ja Truxin (2000, 274–278) mukaan vuokratyöntekijöiden ja maahanmuuttajien motivaatio ja työhön sitoutuminen saattaa olla alhainen. Nyt maahanmuuttajien ilmoitettiin työskentelevän siististi, kun Hakalan (2003, 23) tutkimuksessa ilmenivät ennakkoluulot maahanmuuttajien erilaista puhtauskäsitystä kohtaan. Maahanmuuttajia on työpaikoilla nyt enemmän kuin Hakalan tutkimuksen aikaan ja heihin on totuttu, ja enää heidän ei koeta tuovan päiviin vaihtelua.

Kielitaidon ongelmat eivät ole Hakalan tutkimuksen jälkeen poistuneet. Edelleen väärinkäsityksiä aiheutuu työhön opastettaessa siitä, että sijainen ilmaisee ymmärtäneensä

ohjeet, mutta näin ei kuitenkaan ole käynyt. Kuten Mäkipää ja Piili (2009, 66–68) toteavat, varsinkin aasialaiset välttävät kielteistä vastausta ja myönteinen vastaus saattaa kertoa vain ohjeiden kuulemisesta.

Vuokratyöntekijöiden suomen kielen ymmärtäminen ei tutkimukseni mukaan ole tällä hetkellä sillä tasolla kuin Tamiola (2012a) ja henkilöstöpalveluyritykset ilmoituksissaan (Työ- ja elinkeino-toimisto 2012) ovat edellyttäneet. Kyselyyn vastanneiden mukaan kaikki vuokratyöntekijät eivät ole osanneet lainkaan suomea eivätkä englantiaakaan. Kunnollinen perehdyttäminen tai edes yhden päivän työtehtävien opastaminen jää tuolloin paljon aikaa vievän näyttämisen varaan. Maahanmuuttajan perehdyttämiseen pitäisi varata noin puolitoistakertainen aika suomalaiseseen verrattuna (Koulutuskeskus Salpaus 2007, 15). Koska sijaisen tarve ilmenee yleensä äkillisesti työpäivän aamuna, ja sijainen otetaan tai saadaan lyhyemmälle tuntimäärälle kuin poissaolevan tunnit olisivat, työt eivät ole keittiössä sijaisen saapuessa sujuneet normaalin rytmin mukaan. Aikaa uuden työntekijän opastamiseen ei siis ole. Kielitaidottomuuden lisäksi sijaisen ammattitaidossa voi olla puutteita. Isossa keittiössä sijaisen päivän työtehtäviin saattaa kuulua vain astiahuoltoa. Pienessä keittiössä sijaiselle tulee sen sijaan työvuoron aikana vaihtelevampia työtehtäviä, joihin jokaiseen pitää perehdyttää erikseen.

Useimmiten perehdytys jää vähiin, kun sijaiset tulevat jo valmiiksi myöhässä ja kaoottiseen tilanteeseen, jolloin aikaa ei jää ”kädestäpitäen” perehdyttämiseen. (Ruokapalveluesimies/ -vastaava, koulu.)

Vierasta kieltä ei oman ilmoituksensa mukaan käytä 13 % sen takia, että häntä ei ymmärrettäisi ja 20 % siksi, että hän ei ymmärtäisi toisen vastausta. Tulos on ristiriidassa kokemukseni kanssa, koska vuosien mittaan monet työtoverini ovat kertoneet ymmärtävänsä varsinkin englantia, mutta eivät puhu sitä itse, koska eivät puhetilanteessa muista sanoja.

Työturvallisuusohjeiden noudattamatta jättäminen voi johtua joko siitä, että niitä ei ole kielitaidon tai ajan puutteen takia edes saatu selvitettyä kunnolla tai työntekijä ei kokemuksen puuttuessa ymmärrä syytä, miksi työ pitää tehdä ehkä hankalammin. Tunnollisuuskin voi mennä työturvallisuuden edelle. Minulta on kaksi kertaa pyydetty teippiä rikkoontuneen siivouskoneen sähköjohdon korjaamiseen. Totesin, että teippiä ei nyt löydy, eikä haittaa vaikka työ jäisi kesken.

Maahanmuuttajien perehdytyksen ja opastuksen tueksi tarvitaan tämän tutkimuksen mukaan vieraskielisiä tai kuvallisia ohjeita vakituisen henkilökunnan kielitaidosta riippumatta. Hakala on yhdeksän vuotta sitten ollut sitä mieltä, että tulevaisuudessa kaikki työyhteisössä joutuvat tarkastelemaan kielitaitoaan ja vieraskielistä ammattisanastoa on kaivattu keittiöillä jo silloin (Hakala 2003, 27, 39). Kielikoulutusta haluavia on kuitenkin tutkimukseni mukaan tällä hetkellä valitettavan vähän, työntekijöiden näkemyksen mukaan kieliongelmiä ratkaistaan mieluummin työnantajan valmiilla ohjeilla.

Vuodesta 2009 lähtien päiväkotien puhdistuspalveluissa on ollut saatavissa englanninkieliset, kuvitetut yleiset siivousohjeet. Tässä tutkimuksessa vain viidesosa vastaajista on ollut päiväkotien henkilökuntaa. Ennen keittiöille laadittavia ohjeita tulisi selvittää, miten hyvin nuo ohjeet ovat auttaneet maahanmuuttajien opastamisessa. Toimivatko yleisluontoiset ohjeet, vai tarvitaanko toimipistekohtaisia ohjeita, jotka ovat työläämpiä toteuttaa? Toisaalta englanninkielisetkään ohjeet eivät aina riitä, vaan apuna saatetaan tarvita myös kuvia (Vartia ym. 2007, 184–185). Digikuvien teettäminen esimerkiksi asiakkaita odottavasta ruokailulinjastosta ja astianpalautuspisteestä niitä haluaville keittiöille ei tulisi kovin kalliiksi.

Hakalan (2003, 27, 34) tutkimuksessa sekä esimiehet että ruokapalvelutyöntekijät ovat toivoneet koulutusta vieraiden kulttuurien kohtaamiseen. Omassa tutkimuksessani koulutushalukkuutta löytyy enemmän esimiehiltä. Kuitenkin mitä pienemmästä yksiköstä on kyse, sitä todennäköisemmin sijaisia perehdyttävät muutkin kuin esimiehet. Jos vuorovaikutuksessa ulkomaalaisten kanssa toimitaan samoin kuin syntyperäisten suomalaisten kanssa, onko silloin jäänyt huomaamatta, että toinen osapuoli onkin saattanut kokenut tilanteen hämmentävänä (Salo-Lee ym. 1998, 23–24, Bennettin 1993 mukaan; Vartiainen-Ora 2007, 16–18)? Kuten Sippola (2005, 93–97) ja Vuorela (Peltola 2012, 18–19) toteavat, koulutus ja organisaation sitoutuminen johtoportaan lähtien edistävät työpaikkojen onnistumista monikulttuurisuuden lisääntyessä. Pienimuotoinen monikulttuurisuuskoulutus olisi mielestäni hyödyllistä kaikille työntekijäryhmille, vaikka työntekijät eivät koe sitä nyt kovin tarpeellisenä.

7 POHDINTA

Väestön ikääntyessä ja eläköityessä työvoimaa tarvitaan ulkomailta jatkossakin. Elinkeinoelämän keskusliiton (2011) mukaan vuoteen 2025 työkäisten määrä vähenee sadallatuhannella henkilöllä eikä maahanmuutto korvaa kuin osan työvoimapulasta. Kielitaidon tarve kasvaa sekä työvoiman että asiakkaiden kansainvälistyessä. Tampereella syksyllä 2012 englanninkielisenä aloittava Kansainvälinen koulu tuonee haasteita myös siellä työskentelevälle keittiöhenkilökunnalle. Koska osa oppilaista on maassamme vain vanhempien työkomennuksen ajan, ei suomen kielen opiskelulle ole perusteita. Kansainvälistyvää asiakaskuntaa kannattaa palvella ainakin englanninkielisillä ruokalistoilla.

Monimuotoisuutta ja maahanmuuttajien työllistymistä on tutkittu runsaasti, tätä opinnäytetyötä tehdessäni löysin lähdekirjallisuutta hyvinkin paljon. Tutkimukset ja niiden pohjalta kehitetyt työyhteisöjen koulutusmateriaalit kuitenkin keskittyvät havaintojeni mukaan pysyviin tai muuten pitkäaikaisiin työsuhteisiin. Osa noiden koulutusten antamista ohjeista ei sovellu sellaisenaan työssäni tarvittavaa, lyhytaikaisten maahanmuuttajatyöntekijöiden kanssa tehtävää työtä varten.

Tämän opinnäytetyön tutkimustulosten luotettavuus olisi parempi, jos vastauksia olisi saatu enemmän. Tampereen Aterian yli viidestäsadasta työntekijästä vastasi vain 68. Päiväkotien ja koulujen palvelukeittiöt – yhteensä yli 70 toimipistettä henkilökuntineen – rajattiin kyselyn ulkopuolelle, koska tiedettiin, ettei niissä ole juuri kokemusta maahanmuuttajista. Niissä työskentelevä henkilökunta toki olisi voinut vastata kielitaitoon sekä koulutustarpeisiin. Kyselyn ajankohta oli huono, koska muiden kyselyiden takia tämä siirtyi pääsiäisen molemmin puolin, jolloin monet työntekijät olivat vuosilomalla. Lisäksi jos juuri on vastannut kahteen kyselyyn, niin kolmannen täyttämiseen ei monen into enää riittänyt. Muistutusviestit vaikuttivat selvästi vastaamiseen. Toisella kerralla olisi kannattanut pyytää esimiehiä vielä erikseen kannustamaan omia alaisiaan vastaamaan.

Vastanneiden osalta tuloksia voidaan pitää luotettavina ja pätevinä. Omaa kielitaitoa voidaan suomalaiseseen vaatimattomaan tapaan (Vartiainen-Ora, 2007, 14) aliarvioida, tai kielitaitoa ei tuoda esiin, jos pelätään hyvän kielitaidon johtavan maahanmuuttajavuok-

ratyöntekijöiden lisääntymiseen omalla työpaikalla. Tutkimuksen reliiabelius on mielestäni kuitenkin hyvä, koska sama vastaajajoukko antaisi toistettaessa saman tuloksen.

Kyselylomakkeen laadinnassa oli oleellista, että se olisi helppo ja nopea täyttää. Lomakkeen laatijan näkökulmasta näin on ollut eikä saaduissa vastauksissa ole tulkinnanvaraa. Avoimet vastaukset antoivat lisätukea varsinkin kielitaitoasiassa. Mielestäni sain vastaukset juuri niihin kysymyksiin, joihin oli tarkoituskin. Validiteetti siis täyttyi.

Toteutuvatko jatkossa kilpailutuksen yhteydessä asetetut ehdot siitä, että vuokratyövoiman tulee ymmärtää suomenkieliset työohjeet (Tampereen Logistiikka 2012)? Pelkään pä, että jäämme usein ilman sijaisia, jos emme pysty vastaanottamaan kuin suomen kielen taitoisia vuokratyöntekijöitä. Jos sijainen ei ymmärrä lainkaan suomea, hänen tulee mielestäni ymmärtää kuitenkin englanninkieliset työohjeet. Pitäisikö tulevaisuudessa catering-alan ammattiopinnoissa panostaa vielä enemmän kielten opetukseen tai ainakin laittaa opiskelijat etsimään oman alansa keskeisimmät englanninkieliset termit? Enemmistö catering-alalla työskentelevistä maahanmuuttajista tekee pääasiassa astianpesu- ja puhtaanapitotöitä. Ruuanvalmistuksen keskittymisen myötä on mielestäni tärkeämpää pystyä opastamaan vieraalla kielellä keittiö- ja siivoustehtäviin kuin esimerkiksi opetella kala- tai ruokalajien nimiä.

Suurin osa maahanmuuttajataustaisista vuokratyöntekijöistäni on ollut aivan muita aloja ammattikorkeakoulujen englanninkielisillä opintolinjoilla opiskelevia nuoria, jotka työskentelevät rahoittaakseen opintojaan. En tiedä, kuinka moni heistä aikoo valmistuttuaan palata kotimaahansa, mutta suomen kielen oppimiseen vain lyhytaikaisia työtehtäviä varten ei kaikilla ole ollut intoa. Sen sijaan heidän työmotivaatiossaan en ole havainnut puutteita, työn tulokseen on mielestäni enemmän vaikuttanut ammattitaidon vajavaisuus. Toivon, että tulevaisuudessa pääsen vielä työskentelemään muualla maailmassa catering-alalle kouluttautuneiden tai Suomessa myös tätä alaa opiskelevien ulkomaalaisten kanssa.

On mahdotonta arvioida etukäteen sijaisemme tietoja Suomen työelämän käytännöistä ja hänen sopeutumistaan suomalaiseen kulttuuriin. Esimieheltäni saan useimmiten tietoa tulijan lähtömaasta ja kielitaidosta. Täysin suomen kieltä osaamattomia vuokratyöntekijöitä ei organisaatiossamme lähetä niihin toimipisteisiin, joissa vakituinen henkilökunta ei kielierojen vuoksi pysty opastamaan heitä. Maahanmuuttajavuokratyöntekijän tulles-

sa työhön, tarkistan vielä ensimmäiseksi, kuinka hyvin hän puhuu suomea, seuraavaksi kuinka kauan hän on ollut Suomessa, ja vielä kuinka kauan hän on työskennellyt kyseisen vuokratyöyrityksen kautta. Jos vielä saan selvitettyä, onko hän työskennellyt organisaatiossamme vastaavan kokoisissa toimipisteissä, tiedän hieman millaista opastusta työhön tarvitaan. Nämä kaksi jälkimmäistä kysymystä esitän myös suomalaisille vuokratyöntekijöille.

Minulla on ollut ilo kohdata työhönsä innostuneesti suhtautuvia, ahkeria ja positiivisesti elämään asennoituvia maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Suomalaista ”kaikki on huonosti” ajattelutapaa toivottavasti emme saa heille opetettuaakaan. Asenteeseeni maahanmuuttajia kohtaan vaikuttanee osittain oma taustani ja äitini kertomukset tulostaan Suomeen sotavuonna 1942. Toivon, että omalla käyttäytymiselläni annan Suomeen syystä tai toisesta muuttaville tästä maasta ja sen työelämästä erilaisen kuvan kuin hän sai silloin ja seuraavina vuosikymmeninä.

En unohda koskaan ensimmäistä työpäivääni maahanmuuttajan kanssa. Pelkäsin, että nyt jäävät asiakkaamme ilman ruokaa, joutuisin näyttämään tälle Kamerunista kolme kuukautta aikaisemmin saapuneelle kaiken kädestä pitäen ja aikani menisi siihen. Hänen suomen kielen taitonsa rajoittui sanoihin kiitos, päivää, roska ja Kela. Minä koetin kaivaa muistini sopukoista vihanneksien ja ruokalajien englanninkielisiä vastineita ja neuvoa häntä valmistamaan salaattit erityisruokavaliota tarvitseville. Selvisimme päivästä kuitenkin. Ensimmäisen puolen tunnin työskentelyn jälkeen hän totesi, että olen keskustellut hänen kanssaan enemmän kuin viisi työntekijää yhteensä koko päivän aikana hänen edellisessä työpaikassaan naapurikoululla. Asiakkainani oli tuolloinkin jonkin verran maahanmuuttajia sekä lievästi vammaisia oppilaita. He tervehtivät tummaihoista kollegaani innokkaasti englanniksi. Seuraavalla viikolla oppilaat kyselivät, milloin hän tulee uudestaan koulumme keittiölle, koska he olivat koko viikonlopun opetelleet lisää englanninkielisiä lauseita voidakseen jutella tuon ystävällisen sijaisen kanssa.

”Hankalat asiat eivät ole pahinta, mitä meille voi tapahtua. Pahinta on, ettei meille tapahdu mitään, koska elämä ilman ponnisteluja on ikävää. Muutoksen kautta avautuu uusia portteja ja oppiminen virkistää.” (Manka 2007, 69.)

Kiitos kun tulitte Suomeen ja annoitte minulle eväitä tämän työn tekemiseen.

LÄHTEET

Ahmad, A. 2010. ”Voisin tietysti palkata heitä, mutta...”. Työmarkkinoiden sosiokulttuurinen sidonnaisuus. Teoksessa Wrede, S. & Nordberg, C. (toim.) Vieraita työssä. Työelämän etnistyvä eriarvoisuus. Helsinki: Gaudeamus, 72–92.

Aho, S. & Mäkiäho, A. 2011. Työolobarometri. Lokakuu 2011. Ennakkotietoja. TEM raportteja 4/2012. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Saatavana http://www.tem.fi/files/31920/4_2012_tyoolobarometri.pdf.

Airo, T. 2012. Maahanmuuttajan kannattaa ottaa vastaan työ kuin työ. Aamulehti 22.3.2012, Näkökulma, B 16.

Alasoini, T. 2007. Psykologisen sopimuksen murros ja työnteon mielekkyyden aleneminen – hiipivä muutos suomalaisessa työelämässä. Teoksessa Kasvio, A. & Tjäder, J. (toim.) Työ murroksessa. Helsinki: Työterveyslaitos, 106–120.

Alho, L., Viitamaa-Tervonen, O., Juuti, P. 2007. Mahmoud, Mertsi ja Maija. Monimuotoinen työyhteisö ja syrjimätön työn arki. Luettu 24.3.2012. <http://www.yhdenvertaisuus.fi/@Bin/114952/erilaisuussallitu.pdf>.

Asikainen, K. 2012. Vuokratyön valitsee yhä useampi työntekijä vapaaehtoisesti. Aamulehti 27.2.2012, A11.

Bairoh, S. & Trux, M.-L. 2010. Identiteettejä, valtaa, kulttuuria – katsaus monimuotoisuusjohtamisen suuntauksiin. Teoksessa Wrede, S. & Nordberg, C. (toim.) Vieraita työssä. Työelämän etnistyvä eriarvoisuus. Helsinki: Gaudeamus, 193–228.

Colliander, A., Ruoppila, I. & Härkönen, L.-K. 2009. Yksilöllisyys sallittu. Moninaisuus voimaksi työpaikalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Cronberg, T. 2010. Uuden työn politiikka. Helsinki: Siltala.

Elinkeinoelämän keskusliitto 2011. http://www.ek.fi/ek/fi/tyomarkkinat_ym/index.php.

Forsander, A. & Ekholm, E. 2001. Maahanmuuttajat ja työ. Teoksessa Forsander, A., Ekholm, E., Hautaniemi, P., Abdullah, A., Alitolppa-Niitamo, A., Kyntäjä, E. & Quoc Cuong, N. (toim.) Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. Helsinki: Palmenia-kustannus, 57–82.

Haavisto, M. 2010. Kehityskeskustelu monikulttuurisessa työyhteisössä. Teoksessa Seppälä, T. (toim.) Näkökulmia monikulttuuriseen esimiestyöhön ja henkilöstöjohtamiseen. Helsinki: Palmenia, 84-89. Luettu 7.4.2012. <http://blogs.helsinki.fi/koulutuksesta-tyoelamaan/files/2010/11/Nakokulmia-monikulttuuriseen-esimiestyohon-ja-hlostojohtamiseen-Palmenian-julkaisu-2010.pdf>.

Hakala, A. 2003. Kantasuomalaisten näkemys monikulttuurisesta työyhteisöstä. Tapaus: Tampereen kaupungin koulujen ruokapalvelut. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. ravitsemispalveluiden suuntautumisvaihtoehto. Opinnäytetyö.

Henkilöstöpalveluyritysten Liitto. 2011. Henkilöstövuokraus- ja rekrytointipalvelut osaksi henkilöstösuunnittelua. Opas kuntasektorin organisaatioille.
http://www.hpl.fi/henkilostopalveluyritysten_liitto/liitetiedostot/HPL_08_net.pdf.

Henkilöstöpalveluyritysten Liitto. 2012a. Vuokratyödirektiivi.
http://www.hpl.fi/henkilostopalveluyritysten_liitto/vuokratyodirektiivi/index.php.

Henkilöstöpalveluyritysten Liitto. 2012b. Vuokratyöntekijätutkimus 2012. Luettu 5.5.2012.
http://www.hpl.fi/henkilostopalveluyritysten_liitto/liitetiedostot/Vuokratyotentekijaetutkimus_26032012.pdf.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Ihalainen, N. 2012. Ammattikeittiöt Suomessa 2025 - alustavia tutkimustuloksia. Fida ry:n ammatillisessa seminaarissa 18.4.2012 pidetyn esitelmän kooste. Luettu 29.4.2012.
http://www.fidary.fi/fin/Fida_Ihalainen.odp.

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto. 2011. Monikulttuurisuus JHL:ssä. Päivitetty 30.12.2011. Luettu 22.2.2012.
http://www.jhl.fi/portal/fi/jasenena_jhl_ssa/monikulttuurisuus_jhl_ssa.

Karadag, N. & Kokko, I. 2008. Hyvä ulkomaalainen työntekijä ja suomalainen työnantaja. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Luettu 19.4.2012.
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/1314/Karadag_Nejdet%20ja%20Kokko_Inka.pdf?sequence=1

Kaskela, L. 2012. Aluejohtaja, Hr House Länsi-Suomi. Sähköpostiviesti 29.3.2012.

Koulutuskeskus Salpaus. 2007. Maahanmuuttajat työpaikalla. Opas monikulttuurisiin kohtaamisiin. Osuma-projekti. 2. painos. Luettu 25.3.2012.
<http://www.salpaus.fi/material/maahanmuuttajat.pdf>.

Lehto, A-M., Lyly-Yrjänäinen, M. & Sutela, H. 2005. Pysyvän työn toivossa. Määräaikaisten työsuhteiden käytöstä ja kokemisesta. Helsinki: Työministeriö.

Lehto, A-M. 2007. Työelämän laatu muutoksessa. Teoksessa Kasvio, A. & Tjäder, J. (toim.) Työ murroksessa. Helsinki: Työterveyslaitos, 93–105.

Lehto, A-M. & Sutela, H. 2008. Työolojen kolme vuosikymmentä: työolotutkimuksen tuloksia 1977–2008. Helsinki: Työministeriö.

Manka, M-L. 2007. Työrauhan julistus. Miten olla ihmisiksi alaisena ja esimiehenä. Helsinki: Kirjapaja.

MONATTA-hanke. Moniarvoisuudella työllisyys tasapainoon. Luettu 1.3.2012.
<http://blogs.helsinki.fi/monatta-hanke/>.

Mustajoki, A. 1998. Venäläisten mysteeri. Teoksessa Salo-Lee, L., Malmberg, R. & Halinoja, R. 1998. Me ja muut. Kulttuurienvälinen viestintä. Helsinki: YLE, 151–154.

Mäkipää, C. & Piili, M. 2009. Eläydy erilaisuuteen! Monikulttuurisuus puhtausalan työyhteisössä. Helsinki: Siivoussektori.

Palvelualojen ammattiliitto PAM. Luettu 23.1.2012.
<http://www.pam.fi/fi/Sivut/Default.aspx>.

Peltola, J. 2012. Ihmiset ihmisinä – monikulttuurisuus työyhteisöissä. Kotitalous 1/2012, 18–19. Suomen Kotitalouslehti Oy: Helsinki.

Salo-Lee, L., Malmberg, R. & Halinoja, R. 1998. Me ja muut. Kulttuurienvälinen viestintä. Helsinki: YLE.

Sippola, A. 2005. Työyhteisöjen lisääntyvä monimuotoisuus – muutoksia henkilöstöjohtamiseen? Teoksessa Pitkänen, P. (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita Prima Oy, 88–98.

Tanskanen, A. 2008. Mielipidekirjoitus. Helsingin Sanomat.

Tamiola, T. asiakkuuspäällikkö. 2012a. Henkilökohtainen tiedonanto 27.3.2012.

Tamiola, T. asiakkuuspäällikkö. 2012b. Henkilöstö 1–12/2011. Esitelmä. Johdon katselmus 26.1.2012. Tampere. Lupa tietojen käyttöön sähköpostilla 27.3.2012.

Tampereen Ateria. Luettu 22.1.2012.
<http://www.tampere.fi/tampereenateria/index.html>.

Tampereen kaupunki. 2012. Kielet ja kansalaisuudet. Päivitetty 16.4.2012. Luettu 1.5.2012. <http://www.tampere.fi/tampereinfo.html>.

Tampereen Logistiikka. 2012. Avoimet tarjouspyynnöt. Luettu 15.3.2012.
<http://www.tampere.fi/logistiikka.html>.

Taskinen, T. 2007. Ammattikeittiöt Suomessa 2015 – vaihtoehtoisia tulevaisuudennäkymiä. A: Tutkimuksia ja raportteja – Research Reports 23. Mikkeli: Mikkelin ammatikorkeakoulu.

Tiittula, L. 2005. Monikulttuurisuus ja viestintä. Teoksessa Pitkänen, P. (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita Prima Oy, 123–134.

Tilastokeskus. 2012. <http://www.stat.fi/til/aiheet.html#vrm>.

Toivanen, M., Haapanen, A., Väänänen, A., Bergbom, B. & Viluksela, M. 2012. Monimuotoisuusbarometri 2012. Henkilöstöalan ammattilaisten näkemyksiä monimuotoisuudesta työorganisaatioissa. Helsinki: Työterveyslaitos. Luettu 21.4.2012.
http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/monimuotoisuusbarometri_2011.pdf.

Trux, M-L. 2000. Monimuotoinen työyhteisö. Teoksessa Trux, M.-L. (toim.) Aukeavat ovet - kulttuurien moninaisuus Suomen elinkeinoelämässä. Helsinki: WSOY, 261–316.

- Trux, M-L. 2010. No Zoo. Ethnic Civility and its Cultural Regulation Among the Staff of a Finnish High-Tech Company. Aalto University School of Economics. Luettu 25.3.2012. <http://hsepubl.lib.hse.fi/pdf/diss/a359.pdf>.
- Tuliara, M., Rönni-Sällinen, A., Lahti, J. & Hämäläinen, J. 2006. Henkilöstövuokraus ja työturvallisuus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Työ- ja elinkeinotoimisto. 2012. Avoimet työpaikat ja paikkavahti. Luettu 19.2.2012. <http://www.mol.fi/paikat/>.
- Työterveyslaitos.2012. Maahanmuuttajat ja työ. Päivitetty 28.2.2012. Luettu 29.2.2012. http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_tyoelama/maahanmuuttajat_ja_tyo/sivut/default.aspx.
- Työvoima 2025. 2007. Täystyöllisyys, korkea tuottavuus ja hyvät työpaikat hyvinvoinnin perustana työikäisen väestön vähentyessä. Työpoliittinen tutkimus 325. Helsinki: Työministeriö.
- Vartia, M., Bergbom, B., Giorgiani, T., Rintala-Rasmus, A., Riala, R. & Salminen, S. 2007. Monikulttuurisuus työn arjessa. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Vartiainen-Ora, P. 2005. Ymmärräks sää? Työyhteisöjen monikulttuurisuuskoulutus. Luettu 25.3.2012. <http://www.tsl.fi/julkaisut/tyoelama/>.
- Vartiainen-Ora, P. 2007. Erilaisuus sallittu. Perehdymme monimuotoisuuteen: käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisölle. Luettu 1.3.2012. <http://www.tsl.fi/julkaisut/tyoelama/>.
- Vartiainen-Ora, P. 2009. SELVÄ! Suomea palvelualoille. Luettu 10.4.2012. <http://www.tsl.fi/julkaisut/tyoelama/>.
- Viitala, R. 2007. Työsuhde murroksessa: lisääntyvä vuokratyö. Teoksessa Kasvio, A. & Tjäder, J. (toim.) Työ murroksessa. Helsinki: Työterveyslaitos, 185–187.
- Vuokratyöopas. 2009. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettu 23.2.2012. <http://www.tem.fi/files/29902/vuokratyopas.pdf>.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa. Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni. Tarkoituksena on selvittää Tampereen Aterian työntekijöiden selviytymistä maahanmuuttajataustaisten vuokra-työntekijöiden perehdyttämisessä ja työskentelyssä heidän kanssaan.

1. Toimipisteeni päiväkot
 koulu (peruskoulu/lukio/ammattiopisto)
 henkilöstöravintola
 palvelukeskus
 vanhainkoti tai sairaala

Jos työskentelet useammassa, valitse se missä työtunteja eniten.

2. Tehtäväni ruokapalvelutyöntekijä
 ruoka- ja puhdistuspalvelutyöntekijä
 kokki
 ruokapalveluvastaava/-esimies

3. Keittiön työntekijämäärä (myös Aterian puhdistuspalveluhenkilöt)

4. Olen työskennellyt maahanmuuttajataustaisten vuokra-työntekijöiden kanssa kyllä
 ei (siirry kohtaan 9.)

(jatkuu)

5. Mistä edellä mainitut työntekijät ovat olleet kotoisin?

- Viro
- Venäjä ja ent. Neuvostoliiton valtiot
- Ruotsi
- Euroopan valtiot
- Afrikan valtiot
- Lähi-Idän valtiot
- Aasian valtiot
- muut
- en tiedä

6. Maahanmuuttajataustaiset vuokratyöntekijät ovat osanneet suomen kieltä

- sujuvasti
- riittävästi ymmärtääkseen työssä tarvittavan opastuksen
- vain muutamia sanoja
- ei lainkaan

(jatkuu)

LIITE 1: 3 (5)

7. Maahanmuuttajat	täysin sama mieltä	lähes sama mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes eri mieltä	täysin eri mieltä
tuovat päiviin vaihtelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ovat motivoituneita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
työskentelevät ahkerasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
työskentelevät siististi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
noudattavat työturvallisuusohjeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ovat sopeutuneet hyvin työyhteisöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ovat palveluaittiita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Halutessasi voit kertoa lisää tai tarkemmin:

8. Työyhteisössämme vuokratyöntekijän perehdyttää

- esimies/vastaava
- vuokratyöntekijän työpari
- jokainen työpaikalla osallistuu perehdyttämiseen
- perehdyttämistä ei tehdä

9. Haastavimpia tilanteita maahanmuuttajien perehdyttämisessä:

(jatkuu)

10. Työskentely maahanmuuttajien kanssa on sujunut mielestäni
- erinomaisesti
 - hyvin
 - kohtalaisesti
 - välttävästi
 - heikosti

11. Kielitaitoni hyvä tyydyttävä alkeet ei lainkaan

ruotsi

englanti

saksa

ranska

venäjä

italia

espanja

jotain muuta

mitä

12. Vieraan kielen käyttäminen työssäni

- käytän mielelläni jos siihen tarjoutuu tilaisuus
- tarvittaessa yritän käyttää
- en käytä koska pelkään että minua ei ymmärrettäisi
- en käytä koska en ymmärtäisi toisen vastausta

(jatkuu)

LIITE 1: 5 (5)

13. Tarvitsen työhöni liittyvää kielikoulutusta kyllä
 ei
14. Työnantajan tulisi järjestää vieraskieliset tai kuvalliset työohjeet heikosti suomea osaavia vuokratyöntekijöitä varten kyllä
 ei
15. Tarvitsen työtäni varten tietoa tai koulutusta eri kulttuurien toimintatavoista tai uskonnoista kyllä
 ei

Kiitos vastauksistasi.

Yhdessä onnistumme!