



TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

**MAAHANMUUTTAJIEN KOKEMUKSIA
PEREHDYTTÄMISESTÄ PUHDISTUSPALVELUALALLA**

Heidi Heikkinen

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2010
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen
koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

HEIDI HEIKKINEN

Maahanmuuttajien kokemuksia perehdyttämisestä puhdistuspalvelualalla

Opinnäytetyö 49 s.

Huhtikuu 2010

Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä maahanmuuttajien kokemuksia perehdyttämisestä puhdistuspalvelualalla. Uuden työntekijän perehdyttäminen on tärkeä vaihe työsuhteen alussa. Erityisen haastavaa se on, kun perehdytetään maahanmuuttajaa. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia haasteita työhön perehdytettävä maahanmuuttajataustainen työntekijä kohtaa.

Tutkimuksen teoriaosuudessa selvitin mitä perehdyttämisellä tarkoitetaan ja mihin onnistuneella perehdyttämisellä pyritään. Työni teoriaosuudessa puran käsitettä maahanmuuttaja ja käsitelen siihen liittyviä kulttuurillisia tekijöitä. Puhdistuspalveluala on usein ensimmäinen työpaikka maahanmuuttajalle, siksi käsitelin teoriaosuudessa myös puhdistuspalvelualaa yleensä ja mitä puhdistuspalvelualalle työllistyvältä odotetaan.

Tutkimuksessa haastattelin kuutta maahanmuuttajataustaista henkilöä, jotka haastattelu hetkellä työskentelevät puhdistuspalvelualalla. Haastattelin työhöni kolmea Venäjältä ja kolmea Virosta kotoisin olevaa henkilöä. Valitsin haastateltavat Venäjältä ja Virosta, koska näistä maista Suomeen tulee eniten maahanmuuttajia. Työni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus ja saatu tutkimusaineisto on kerätty teemahaastattelujen avulla.

Haastattelun tulosten mukaan maahanmuuttajataustainen työntekijä kohtaa puhdistuspalvelualalla lisähaasteita työsuhteensa alussa. Usein etenkin kielen hallinta tuo perehdyttämiseen lisähaasteita. Haastateltavien kokemukset perehdyttämisestä työsuhteen alussa ja myös työsuhteen jatkuessa olivat positiivisia. Perehdyttämiskäytännöissä on eroavaisuuksia eri työpaikoilla. Työpaikoilla olisi hyvä käyttää erityyppisiä perehdytyskäytäntöjä, koska perehdytettävien oppimisessa on eroja. Erityyppisten käytänteiden avulla voidaan perehdyttämisessä saada parempia tuloksia.

Avainsanat: Maahanmuuttajat, puhdistuspalveluala, perehdyttäminen

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

HEIDI HEIKKINEN

Immigrants' Experiences in Work Initiation in the Cleaning Business

Bachelor's thesis 49 pages

April 2010

The goal of the study was to gather information on immigrants' experiences in work initiation practices in the cleaning business. The initiation of a new employee is an important phase at the beginning of employment. It is particularly challenging in the case of immigrants. It was the goal of this study to find out what kind of challenges immigrants face when they are initiated into work.

In the theoretic section of the study, it was examined what is meant by initiation, and what the aim of successful initiation is. In this section, the concept "immigrant" was studied more closely, and also the cultural factors involved. The cleaning business is often the first job for many immigrants, therefore in this section the cleaning business was also examined in general, and what is expected of prospective employees in this business.

Six people with immigrant backgrounds were interviewed. They were working in the cleaning business at the time of the study. Three people from Russia and people from Estonia were interviewed. The reason for this choice was that the number of immigrants to Finland from these two countries is the highest. This work is a qualitative study and the research material has been gathered through theme interviews.

According to the results of the interviews immigrant workers face additional challenges in the cleaning business at the beginning of their employment. These are often brought on especially by their language competence. The interviewees' experiences of the initiation were positive, both at the beginning and also as the employment continued.

There are variations in initiation practices at different workplaces. It is recommendable to use different kinds of practices, since there are differences in the employees' learning abilities as well. With the help of variation it is possible to get better results in initiation.

Key words: Immigrants, cleaning service, occupational guidance.

SISÄLLYS:

1.	JOHDANTO	6
2.	PEREHDYTTÄMINEN.....	9
2.1	Perehdyttämisen tavoite	10
2.2	Perehdyttämisen vaiheet	11
2.3	Perehdyttämisen seuranta.....	13
2.4	Perehdyttämisen haasteet	14
3.	MAAHANMUUTTAJA PEREHDYTYSTAPAHTUMASSA	16
3.1	Maahanmuuttajan perehdyttäminen	16
3.2.	Työyhteisön perehdyttäminen	19
3.3	Perehdytettävän taustatiedot.....	20
4.	KULTTUURI JA KIELI PEREHDYTTÄMISESSÄ	21
4.1	Kulttuurilliset erot	21
4.2	Kulttuuritausta osa käyttäytymistä	22
4.3	Venäläinen kulttuuritausta	23
4.4	Virolainen kulttuuritausta	23
4.5	Yhteinen kieli	24
5.	MAAHANMUUTTAJIEN TYÖLLISTYMINEN SIIVOUSALALLE	26
5.1	Puhdistuspalvelualan ammatit.....	26
5.2	Puhdistuspalveluala työllistäjänä	27

	5
6. TUTKIMUS.....	28
6.1 Teemahaastattelu.....	28
6.2 Haastateltavien taustatiedot	28
7. TUTKIMUKSEN TULOKSET	32
7.1 Perehdyttämiskokemuksia työsuhteen alkaessa	33
7.2 Perehdyttämiskokemuksia työsuhteen jatkuessa	37
7.3 Kehittämisehdotuksia työhön perehdyttämiseen	38
8. POHDINTAA	41
8.1 Yhteenveto ja päätelmät.....	41
8.2 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimus	43
9. LOPUKSI.....	45
LÄHTEET.....	47
LIITTEET	49

1. JOHDANTO

Kansainvälistymisen myötä on hyvin tavallista, että työtoverinamme, alaisenamme tai esimiehenämme työyhteisössä on maahanmuuttajia. Työllistyminen puhdistuspalvelualalle vaatii maahanmuuttajalta, niin kuin suomalaiseltakin ammattitaitoa, oma-aloitteisuutta ja joustavaa asennetta. Sen lisäksi maahanmuuttajalta odotetaan kielitaitoa ja suomalaisen työelämän perustaitoja. Puhdistuspalveluala voi olla maahanmuuttajalle väylä työllistymiseen, mutta vaatii perusteellisen perehdytyksen. Usein puhdistuspalvelualan ammatillisen koulutuksen avulla voidaan saada maahanmuuttajalle ammatti ja taata helpommin työllistyminen.

Maahanmuuttajan ohjaaminen ja perehdyttäminen puhdistuspalvelualalla ei välttämättä poikkea suomalaisen ohjaamisesta, jos ohjaajalla ja ohjattavalla on yhteinen kieli kommunikointiin. Perehdyttämisen haasteellisuuteen vaikuttavia asioita voivat kielitaidon ohella olla maahanmuuttajan aiempi työkokemus ja asenne siivousalaa kohtaan. Perehdyttäjän tehtävänä olisi huolehtia siitä, että maahanmuuttajan osaaminen kehittyisi niiltä osin, kuin osaamisessa puutteita on. Se, mitä oman kokemukseni mukaan usein maahanmuuttajan perehdyttämiseen ja opastamiseen tarvittaisiin, olisi aikaa, erilaisia toimintatapoja ja asiaan perehtyneitä perehdyttäjiä.

Maahanmuuttajia on paljon työllistyneenä puhdistuspalvelualalle. Vuonna 2004 pääkaupunkiseudulla siivousliikkeiden työntekijöistä jo yli kolmannes oli maahanmuuttajia. Eniten maahamme on muuttanut venäläisiä, virolaisia ja ruotsalaisia. Näistä maahanmuuttajista valtaosa asuu pääkaupunkiseudulla. (Rissa & Mäkeläinen 2004, 7.)

Kiinnostukseni maahanmuuttajien perehdyttämiseen on herännyt oman työni kautta. Toimin itse Hyria koulutus Oy:ssä puhdistuspalvelualan kouluttajana. Maahanmuuttajat hakeutuvat usein puhdistuspalvelualan koulutuksiin. Usein heidät on integroitu koulutusryhmiin ja koulutus on nopeatempoista ja esim. kielitaidon puutteisiin on etenkin ammattiaineen opetuksessa vaikeaa antaa erityistä tukea. Oppilaitoksessamme on myös useita eri aloille valmentavia

koulutuksia, jotka on suunnattu maahanmuuttajille. Näissä valmentavissa koulutuksissa annetaan myös suomenkielen opetusta. Työssäni teen paljon yhteistyötä Hyvinkään, Riihimäen ja Keski-Uudenmaan talousalueella toimivien ja työllistävien puhdistuspalvelualan työelämäedustajien kanssa. Toimialueella puhdistuspalvelualan ammatteihin on työllistynyt jonkin verran maahanmuuttajia ja määrät tuntuu koko ajan lisääntyvän. Useissa kohteista olen saanut kuulla kokemuksia onnistuneista maahanmuuttajan perehdytyskokemuksista, mutta valitettavasti joskus myös negatiivisista kokemuksista. Toisinaan maahanmuuttaja on jätetty yksin perehtymään työtehtäviin, kun aikaa, taitoa tai halua perehdyttämiseen ei ole. Maahanmuuttaja opiskelijoiden ja ryhmien opettaminen ja ohjaaminen on haastavaa. Työn ohjaaminen ei kuitenkaan aina suju ongelmitta. Usein työpaikoilla kuulee hyviä toimintatapoja, joita perehdyttämisessä on käytetty.

Opinnäytetyöni tavoitteena on ollut selvittää vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaisia kokemuksia haastateltavilla on perehdyttämisestä työsuhteen alussa?
2. Miten työn perehdyttäminen on jatkunut työsuhteen kuluessa?
3. Miten perehdytettävä itse kehittäisi perehdyttämistä?

Opinnäytetyöni rakentuu kahdeksasta luvusta. Luvut 1- 5 ovat teoriapohjaa tutkimukselleni. Johdantoluvussa pyrin johdattelemaan lukijani aiheeseen ja esittelen tutkimuskysymyksen ja opinnäytetyöni tutkimuksen tavoitteen. Toisessa luvussa pyrin avaamaan perehdyttämistapahtumaa yleisesti. Kolmannessa luvussa käsittelen maahanmuuttajaa perehdyttämistapahtumassa ja myös työyhteisön perehdyttämistä maahanmuuttajaan. Neljännessä luvussa käsittelen kulttuurin ja kielen vaikutusta

perehdyttämisessä. Tässä luvussa pyrin selventämään tarkemmin venäläistä ja virolaista kulttuuritaustaa. Viidennessä luvussa pyrin käymään läpi siivousalan ammatteja ja niiden asettamia vaatimuksia. Kuudennessa luvussa esittelen opinnäytetyöni menetelmää ja millä tavoin olen analysoinut tuloksia. Kyseisessä luvussa esittelen myös haastattelemini henkilöiden taustatiedot. Seitsemännessä luvussa esittelen tutkimuksen tulokset. Luvussa kahdeksan teen työstäni yhteenvedon ja päätelmät. Samassa luvussa pyrin arvioimaan opinnäytetyöni luotettavuutta, tutkimustulosten yleistettävyyttä ja esitän ajatuksia mahdolliseen jatkotutkimukseen.

2. PEREHDYTTÄMINEN

Omasta kokemuksesta tiedän, kuinka jännittävää voi olla uuden työn aloittaminen uudessa työpaikassa. Voi vain kuvitella, kuinka vaikeaa se on silloin, kun uuteen työpaikkaan mennään vieraassa maassa ja kommunikointi muiden kanssa tulisi tehdä jollain muulla kuin omalla äidinkielellä. Tällöin ensimmäisten päivien perehdytyksellä on suuri merkitys työssä viihtymisen kannalta.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla työntekijä oppii tuntemaan työtehtävänsä ja työympäristönsä. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikan toimintatavat, työtoverit sekä työhön liittyvät tavoitteet ja odotukset. Työhön perehdyttämisellä pyritään luomaan pohja työssä viihtymiseen. Työn oppiminen ja työyhteisöön sopeutuminen helpottuvat, jos perehdyttäminen hoidetaan hyvin. (Kangas 2003, 4.)

Perehdyttämisen ensisijaisena tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle valmiudet työn suorittamiseen. Perehdyttämisellä pyritään työsuorituksen onnistumiseen sekä työn nopeaan oppimiseen. Lisäksi perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa myönteisen kuvan syntymiseen organisaatiosta, työntekijän sitoutumiseen organisaatioon sekä hyvän ilmapiirin luomiseen. Tiedon saanti lisää työn mielekkyyttä ja perehdyttämällä voidaan motivoida tulokasta osoittamalla tämän työn merkitys organisaatiossa. (Kangas 2003, 6-7.)

Hyvällä perehdyttämisellä voidaan luoda luottamuksellinen ja miellyttävä tutustuminen uuteen työhön tai uusiin työtehtäviin. Uusi työ ja maahanmuuttajan kohdalla uusi elinympäristö voivat tuntua pelottavalta ja ylitsepääsemättömän vaikealta. Työllistyminen helpottaa maahanmuuttajan taloudellista asemaa ja lisää usein sopeutumista uuteen maahan ja sen työkuultuuriin. Perehdytettäessä maahanmuuttajaa on huomioon otettava monia seikkoja. Tällaisia ovat erityisesti kielen vaikutus, kulttuurierot, uskonto sekä erot turvallisuuden käsityksissä eri kulttuureissa. (Vartiainen-Ora 2007, 60.)

2.1 Perehdyttämisen tavoite

Perehdyttämisestä on aina hyötyä sekä työntekijälle, työyhteisölle sekä työnantajalle. Hyvällä ja onnistuneella perehdyttämisellä saavutetaan tuloksia, jotka heijastuvat työn tuloksellisuuteen ja sitä kautta myönteisesti yrityksen kustannuksiin. Perehdyttämisen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle vankka perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle koko työyhteisössä. Hyvin hoidettuun perehdyttämiseen sisältyy työn varsinaisten tieto ja taitovaatimusten lisäksi aina myös työntekijän turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvät seikat. Perehdyttämisellä tavoitellaan työsuoritusten tehokkuutta ja kustannustehokkuutta ja sitoutumista työhön ja työyhteisöön. Työntekijän työhön sitoutumisen kautta saadaan työntekijälle luotua yrityksen toiminnasta myönteinen yrityskuva. Hyvällä perehdytyksellä myös työturvallisuusriskit vähenevät. Työntekijän tulee tiedostaa työnsä vaarat, jotta hän voi pyrkiä niitä ehkäisemään. (Penttinen & Mäntynen 2007, 3.)

Perehdyttämisellä ja työnopastuksella tavoitellaan koko henkilöstön työhön sitoutumista ja henkilöstön kehittämistä. Onnistuneella perehdytyksellä pyritään lisäämään henkilöstön osaamista, parannetaan työn laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja sitä kautta vähennetään poissaoloja. Perehdyttämisessä ja työnopastuksessa on kyse jatkuvasta prosessista, jota arvioidaan ja kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. (Penttinen & Mäntynen 2007, 2.)

Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii työnsä nopeasti ja työskentely tehostuu. Perehdyttämisen ansiosta työntekijä pystyy työskentelemään työssään itsenäisesti ja tarvitsee vähemmän muiden apua. Jokainen työntekijä voi keskittyä omaan työpanokseensa. Itsenäinen työskentely tuo mukanaan onnistumista työssä ja vaikuttaa myönteisesti työntekijän motivaatioon, itsevarmuuteen ja työssä viihtymiseen. (Kangas 2003, 6.)

Onnistuneesta perehdytyksestä syntyy perehdytettävälle ja sen kautta usein myös asiakkaille myönteinen yrityskuva. Pitkäaikaisilla työsuhteilla pystytään luomaan pitkäaikaisia asiakassuhteita. Myönteisen yrityskuva ja pitkäaikaiset asiakassuhteet lujittavat asiakassuhteita entisestään. Hyvät ja luottamukselliset

asiakassuhteet edistävät töiden jatkuvuutta ja vaikuttavat niin myös yrityksen kannattavuuteen. (Penttinen & Mäntynen 2007, 3.)

Perehdyttäminen on tärkeää työturvallisuuden ja henkilöstön kehittämisen kannalta. Onnistunut työhön perehdyttäminen tukee työsuoritusta ja lisää työviihtyvyyttä. Perehdyttäminen auttaa työntekijää myös sopeutumaan työyhteisöönsä paremmin sekä tuntemaan organisaationsa toimintaperiaatteet. (Penttinen & Mäntynen 2007, 4.)

Perehdyttämisellä pyritään myös siihen, että työhön kohdistuvat virheet vähenevät ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenee. Monilla aloilla perehdyttämisen avulla turvallisuusriskit vähenevät, kun uusi työntekijä tunnistaa työn ja työympäristön vaarat ja osaa toimia oikein ja tehokkaasti niiden poistamiseksi tai vähentämiseksi. (Penttinen & Mäntynen 2007, 4.)

Onnistuneella perehdyttämisellä on myönteisiä vaikutuksia työhön ja koko työyhteisöön. Hyvin toteutetulla perehdytyksellä maahanmuuttajan tulisi oppia nopeammin yrityksen käytännöt ja toimitavat. Hyvällä perehdyttämisellä edistetään työntekijän työssä viihtymistä. Työssä viihtymisellä ja työn oppimisella voidaan myös vähentää maahanmuuttajiin kohdistuvia ennakkoluuloja ja syrjintää. Perehdyttämiseen tulee varata aikaa ja siihen tulee panostaa. Perehdyttämiseen käytetty aika ei ole hukkaan heitettyä, vaan keskeinen osa työyhteisön normaalia tuottavaa toimintaa. (Vartiainen-Ora 2007, 6.)

2.2 Perehdyttämisen vaiheet

Perehdyttäminen voidaan jakaa eri vaiheisiin työsuhteen elinkaarella. Perehdyttäminen alkaa perehdyttämisen suunnittelulla, jolloin perehdyttämiselle asetetaan tavoitteet, aikataulu ja vastuuhenkilöt. Perehdyttämisen suunnitelman tulee olla yksilöllinen ja perehdyttämisen laajuus vaihtelee yksilön tarpeen mukaan. Perehdyttämisen suunnittelun pohjana voi olla esim. Tervetuloa taloon - opas tai perehdyttämisopas. (Kangas 2007, 6.) Perehdytysprosessin tulisi olla luonteva ketju tapahtumia, jossa perehdytettävän oppimista tuetaan ja jossa

varmistetaan, että hänen roolinsa organisaatiossa muodostuu alkuperäisten odotusten mukaiseksi (Kjelin & Kuusisto 2003, 163).

Perehdyttäminen jakautuu eri vaiheisiin työsuhteen alkaessa ja sen kuluessa. Perehdyttämisen vaiheet voidaan jakaa suunnittelun, toteuttamiseen ja perehdyttämisen arvioinnin vaiheisiin. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat jatkuva prosessi, joka jatkuu koko työsuhteen ajan. Usein perehdyttäminen aloitetaan jo, kun työnhakija on työhönottohaastattelussa. Myönteinen pohja yhteistyölle luodaan ensivaikutelmalla. Sekä työhönottohaastattelussa, että työsuhdetta solmiessa työntekijän kanssa pyritään luomaan miellyttävä ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde. On hyvä, jos työntekijä saa jo tässä vaiheessa mukaansa jotain materiaalia, jonka avulla voi tutustua tulevaan työpaikkaansa. Ennen uuden työntekijän työhön tuloa tulee työyhteisölle tiedottaa tulokkaasta. Tärkeää on myös huolehtia työpisteen varustamisesta ja sopia käytännössä hänen perehdytyksestään. On tärkeää sopia, kuka hänet ottaa vastaan ja sopia aikataulu ja aiheet eri perehdyttämisen vaiheille. (Kangas 2003, 9.)

Käytännön perehdytys tulee edetä ennalta tehdyn perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Työnopastus ja työhön ohjaus etenevät sen mukaan, kuinka uusi työntekijä omaksuu asioita. Mikäli joitain asioita ei ole opittu, tai asiat ovat jääneet epäselviksi, perehdyttäminen tulee niiltä osin tehdä uudestaan. Perehdyttämisen eri vaiheissa on syytä käydä palautekeskustelu. Palautekeskusteluilla pyritään selvittämään perehdyttämisessä mahdollisesti epäselviksi jääneitä asioita ja varmistaa asioiden uudelleen läpikäynti. (Kangas 2003, 16.)

Työhön perehdyttämistä tarvitaan monissa työuran vaiheissa. Työtehtävissä, työyhteisössä ja koko yhteiskunnassa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat työn toteuttamiseen. Työhön perehdyttämistä tarvitaan, kun uusi työntekijä aloittaa uuden työn ja tulee uutena työntekijänä työyhteisöön. Työhön perehdyttämistä tarvitaan myös silloin, kun työtehtävät tai toimenkuva muuttuu. (Kangas 2007, 1.)

Perehdytysprosessin pituutta ei voida määritellä etukäteen. Perehdytysajan kesto ja luonne ovat riippuvaisia perehdytettävän henkilön ominaisuuksista oppia asioita. Perehdytysprosessin kestoan vaikuttavat perehdytettävän rooli organisaatiossa, hänen aiempi työkokemuksensa sekä muu ammatillinen osaaminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 163.)

2.3 Perehdyttämisen seuranta

Perehdytyksessä ja opastuksessa tulee asia kerrata niin, että väärinkäsityksiltä ja erehdyksiltä vältytään. Opastuksessa varmistetaan, että asia on opittu. Ongelmallista voi kuitenkin olla se, että joissain kulttuureissa esimiehen miellyttäminen koetaan tärkeämmäksi, kun asian oppiminen. Silloin helpoin tapa varmistaa oppiminen on se, kun seurataan ohjattavan työskentelyä. (Rissa & Mäkeläinen 2004, 7.)

Perehdyttämisen seurannalla tarkoitetaan sitä, että opetettu asia on opittu ja opittu oikein. Seurantavaiheessa voidaan perehdytettävän kanssa käydä seuranta- ja arviointikeskustelu. Keskusteluun tulee osallistua esimies ja perehdyttämiseen osallistuneet ja itse perehdytettävä. Keskusteluun tulee varata riittävästi aikaa ja rauhallinen paikka. Keskustelussa pohditaan, onko perehdyttämiseksi asetetut tavoitteet saavutettu ja miten perehdytettävä on perehdytyksen kokenut. Keskustelua tulee käydä siitä, mitkä asiat on opittu hyvin, mitkä asiat kaipaavat vielä harjoitusta ja myös siitä, mitä toiveita perehdytettävällä on jatkossa työnopastuksen ja perehdyttämisen suhteen. Keskustelussa asetetaan tulevalle tavoitteet, aikataulu ja vastuuhenkilöt. (Kangas 2007, 17.)

Siivousalalla maahanmuuttajaa perehdyttäessä tulee varmistaa, että opetuksessa annettu tieto on mennyt perille ja että annettu tieto on ymmärretty. Erittäin tärkeää on varmistaa, että työturvallisuusohjeet on ymmärretty oikein. Työturvallisuusohjeiden ymmärtäminen on tärkeää aina paitsi työntekijän oman, mutta myös koko työyhteisön turvallisuuden kannalta. (Rissa & Mäkeläinen 2004, 2.)

2.4 Perehdyttämisen haasteet

Perehdyttäminen on haastavaa vaikka yrityksellä olisi perehdyttämisestä suunnitelmat ja sen onnistumista seurattaisiin. Perehdyttämisen suunnitelmat eivät ole koskaan valmiit, vaan niiden on kehityttävä perehdyttämisestä saadun palautteen mukaisesti. Usein perehdytettävien ja perehdyttäjäien kokemukset perehdyttämisestä voivat poiketa toisistaan. Jokainen katsoo perehdytystapahtumassa asioita omasta näkökulmastaan. (Kangas 2007, 25.)

Perehdytysvaiheen alussa aloittava työntekijä saa paljon uutta tietoa. Suuri tiedon määrä voi hankaloittaa asian omaksumista ja kaiken oleellisen muistamista. Jotta perehdytettävä omaksuisi asiat paremmin, tieto tulisikin antaa pienempinä kokonaisuuksina. Perehdyttäminen olisi hyvä pilkkoa pieniin kokonaisuuksiin oppimisen helpottamiseksi. Perehdyttäminen tulisi aloittaa yleisistä asioista ja asioista, jotka perehdytettävälle ovat jo ennalta tuttuja. Kun ensin opitut asiat on opittu, voidaan siirtyä vaativimpiin asiakokonaisuuksiin. (Kjelin & Kuusisto 2004, 196.)

Yrityksissä voidaan laiminlyödä toisinaan perehdyttäminen. Perehdyttämisen merkitys ja tarpeellisuus ymmärretään usein työtehtävissä, joissa työhön opastaminen on välttämätöntä toiminnan kannalta. Tietopainotteisissa työtehtävissä perehdytys jää usein liian vähäiseksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.) Syy perehdyttämisen laiminlyöntiin tai huonosti toteutettuun perehdyttämiseen työpaikoilla on useinkin kiire. Työsuhteen alkamisajankohtaa tulee miettiä myös perehdyttämiseen tarjolla olevien voimavarojen kannalta. Uuden työntekijän työhön ottaminen tulisi ajoittaa vähemmän kiireiseen aikaan, jotta perehdytettävälle olisi aikaa ja perehdyttämiseen voitaisiin panostaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Työnantaja tai esimiehet eivät välttämättä aina näe perusteellisen perehdyttämisen mukanaan tuomia etuja. Perusteellinen perehdyttäminen sitoo aina jonkin verran henkilöstöä. Perehdyttäminen on kallista, joten uudesta työntekijästä halutaan mahdollisimman nopeasti tuottava ja työt aloitetaan mahdollisimman pian. Toisinaan esimiehellä tai perehdyttäjäillä saattaa myös olla väärä käsitys tulokkaan valmiuksista, jonka vuoksi perehdyttäminen voi jäädä

osin tai kokonaan puutteelliseksi. Toisinaan perehdytettävä voi myös itse antaa väärän kuvan omista tiedoistaan ja valmiuksistaan työtehtäviin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

Ensimmäisten päivien aikana uusien asioiden omaksuminen on usein hankalaa. Ihmisen lähimuistiin ei mahdu kerrallaan montaa uutta asiaa. Vaikka oppimista tapahtuu myös ensimmäisten päivien aikana, ensin omaksutut usein unohtuvat uusien asioiden myötä. Tästä syystä perehdyttämisen tulisi suunnitella niin, että työsuhteen alussa esille tulisivat kaikkein merkityksellisimmät asiat, jotka liittyvät olennaisesti työssä päivittäiseen selviytymiseen. Kun aiemmin opittu asia tai kokonaisuus jo hallitaan, voidaan perehdytettävälle antaa uutta tietoa ja uusia tehtäviä. Pilkottu tieto on helpompi omaksua, eikä tiedon määrä kuormita kohtuuttomasti uutta tulokasta työsuhteen alussa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 201.)

3. MAAHANMUUTTAJA PEREHDYTYSTAPAHTUMASSA

Maahanmuuttaja on maahanmuuttoviraston mukaan maasta toiseen muuttava henkilö. Se on yleiskäsite, joka ei erittele syitä, miksi henkilö on kyseiseen maahan tullut. Maahanmuuttaja käsite koskee kaikkia eri perustein toiseen maahan muuttavia henkilöitä. (Maahanmuuttovirasto, 2009.)

Yleisimmin maahanmuuttajat ovat paluumuuttajia, pakolaisia tai turvapaikan hakijoita. Syynä maahanmuuttoon voi olla myös avioituminen tai muut perhesyyt. Paluumuuttajat tulevat suurimmaksi osin entisen Neuvostoliiton alueelta Venäjältä ja Virosta. Pakolaiset ja turvapaikanhakijat ovat yleisimmin Somaliasta, entisen Jugoslavian alueilta tai Romaniasta. Suurimmat ulkomaalaisryhmät tulevat Suomeen Venäjältä tai Virosta. (Pehkonen, 2006, 22.)

3.1 Maahanmuuttajan perehdyttäminen

Maahanmuuttajien perehdyttäminen on arkea puhdistuspalvelualueiden työpaikoilla. Uskon, että eri toimintamalleja ja käytäntöjä perehdyttämiseen työpaikoilla on monenlaisia. Toisinaan maahanmuuttajan perehdyttämistä on suunniteltu hyvin ja perehdyttämiseen on valittu asiaan perehtyneet vastuuhenkilöt. Toisinaan taas kiireiseen aikaan perehdyttäminen voi jäädä uuden työntekijän oman aktiivisuuden varaan. Oman kokemukseni mukaan perehdyttämisen haasteellisuuteen vaikuttavat kielitaidon ohella maahanmuuttajan aiempi työkokemus ja myös asenne alaa kohtaan. Siivouksen arvostus voi olla täysin erilainen opastettavan maahanmuuttajan kulttuurissa. Maahanmuuttajan perehdyttämisessä tärkeää olisi varata riittävästi aikaa, aiheeseen sitoutuneet perehdyttäjät ja kärsivällisyyttä.

Perehdyttäminen on tärkeä ja haastava osa uuden työntekijän sopeuttamista uuteen työyhteisöön. Erityisen haastavaa perehdyttäminen voi olla silloin, kun perehdytetään ja sopeutetaan maahanmuuttajaa uuteen työyhteisöön. Nykyään

maahanmuuttajien perehdyttäminen on siivousalan yrityksissä jokapäiväistä rutiinia. Maahanmuuttajat helpottavat alan työvoimapulaa. Tälläkin hetkellä Suomessa pääkaupunkiseudulla siivousliikkeiden henkilökunnasta jo kolmannes on maahanmuuttajia. (Rissa & Mäkeläinen 2004, 2.)

Puhdistuspalvelualalla perehdyttäminen on usein työnjohtajina toimivien palveluesimiesten tai palveluohjaajien tehtävä. Monilla työpaikoilla perehdyttämisen käytännössä toteuttavat kokeneet ammattitaitoiset jo pitkään tehtävissä olleet työntekijät. Työhön perehdyttäjien olisi hyvä ottaa selvää perehdytettävän maahanmuuttajan ammatti- ja kielitaidosta, mutta myös kulttuuritaustasta, uskonnosta ja käytöstavoista. Maahanmuuttajien perehdyttämiseen kannattaa yleensä varata enemmän aikaa kuin suomalaisen perehdyttämiseen. Hyvä kielitaito helpottaa puolin ja toisin perehdyttämisen ja opastuksen onnistumista. (Rissa & Mäkeläinen 2004, 4.)

Perehdytys kuuluu lakisääteisiin työnantajan velvollisuuksiin. Työnantajan tulee myös vastata siitä, että perehdytettävän työntekijän aiempi ammatillinen osaaminen ja henkilökohtaiset ominaisuudet otetaan perehdytyksessä ja työssä huomioon. Maahanmuuttajataustaisen perehdyttäminen tulee olla jatkuva prosessi, sillä uuden työkuulttuurin oppiminen vie aikansa. Toisesta maasta tulevaa maahanmuuttajaa, muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvaa on erityisen tärkeä tukea löytämään paikkansa työssä ja sitoutumaan työyhteisöön. Siksi ns. mentorointi sopii erityisen hyvin maahanmuuttajataustaisen työntekijän pitkäjänteiseen perehdyttämiseen. Mentoroinnilla tarkoitetaan parityöskentelyä, jossa kokeneempi jo ammattitaitoinen työntekijä ohjaa ja perehdyttää uutta työntekijää. Jatkuvan perehdyttämisen prosessissa mentorointi on yksi hyvä apuväline, kun mietitään, miten saada toisenlaisesta kulttuurista tuleva ja muuta kuin suomea äidinkielenään puhuva työntekijä perehdytetyksi työpaikan työtapoihin ja työkuulttuuriin mahdollisimman tehokkaasti. (Vartiainen-Ora 2007, 62 - 65.)

Perehdyttämisessä asiat olisi hyvä pilkkoa vielä pienempiin kokonaisuuksiin kuin oman maalaisen perehdyttämisessä. Pyritään välttämään sirpaletietoa ja keskitytään olennaiseen. Yleiseen turvallisuuteen ja työturvallisuuteen vaikuttavat tekijät tulee kuitenkin selvittää. (Rissa & Mäkeläinen 2004, 4.)

Maahanmuuttajan perusteellinen perehdytys työhön ja työympäristöön on tärkeää. Ulkomailta maahanamme muuttaneen työntekijän onnistunut perehdytys työsuhteen alussa antaa tuloksen työsuhteen jatkuessa. Se edistää sekä uuden työntekijän että työyhteisön toistensa ymmärtämistä ja lisää usein myös kaikkien työtyytyväisyyttä. Hyvin suunniteltu perehdytys on viesti siitä, että tulokas on tervetullut uuteen työpaikkaan ja perehdytyksen onnistuminen voi vaikuttaa myös siihen, jääkö tulokas taloon. Perehdyttäminen vie aikaa ja usein usean ihmisen työpanoksen. Perehdyttäminen on kannattavaa silloin, kun työhön on saatu työntekijä, joka viihtyy työyhteisössä. Perusteellinen ja onnistunut työhön perehdyttäminen palvelee myös koko yhteiskunnan myönteistä monikulttuuristumista. (Vartiainen-Ora 2007, 60.)

Keskeinen asia maahanmuuttajien perehdyttämiskoulutuksessa on riittävä ajan varaaminen. Maahanmuuttajataustaisen henkilön perehdyttäminen verrattuna suomalaisen perehdyttämiseen vie selvästi enemmän aikaa ja vaatii panostusta työnantajalta ja esimiehiltä. (Colliander, Ruoppila & Härkönen 2009, 193.) Maahanmuuttajat tarvitsevat useinkin pidempään enemmän esimiehen tukea kuin kantaväestöön kuuluvat. He joutuvat usein erityisen huomion kohteeksi jo ihonvärinsä, ulkoisen olemuksensa tai vuorovaikutustapansa vuoksi. (Colliander ym. 2009, 200.)

Maahanmuuttajan perehdyttäminen voidaan jakaa useammalle perehdyttäjälle tai vain yhden perehdyttäjän vastuulle. Perehdyttäjänä voi työpaikalla olla henkilö, joka on itse elänyt tai tehnyt työtä muuallakin kuin Suomessa. Ulkopuolisuuden kokemuksensa ansiosta maahanmuuttajataustaisen perehdyttäjänä saattaa parhaiten onnistua henkilö, jolla on itsellään kokemusta olla maahanmuuttajana vieraassa työympäristössä. Aiemmin työllistettyjen maahanmuuttajien ja työpaikalla jo olevien muualta muuttaneiden osaamista kannattaa siis tässäkin käyttää hyödyksi. Työhön perehdyttävä maahanmuuttaja tietää usein paremmin, mihin asioihin erityisesti tulee perehdyttämisessä kiinnittää huomiota. (Vartiainen-Ora 2007, 66.)

3.2. Työyhteisön perehdyttäminen

Työyhteisöä tulee myös valmistaa uuteen työyhteisöön tulevan perehdyttämiseen. Valmistautumiseen sisältyy tulokkaasta tiedottaminen muille työyhteisön jäsenille etukäteen. Jokaisen tulee työyhteisössä tietää, kuka uusi tulokas on, milloin hän aloittaa ja mihin tehtäviin hän työyhteisössä sijoittuu. Työpaikalla tulee sopia kuka uuden tulokkaan ottaa vastaan ja kuka aloittaa hänen perehdyttämisensä. Myös se, jos vastuu perehdyttämisestä jakaantuu useammalle henkilölle, tulee tässä vaiheessa tehdä perehdyttäjille selväksi. (Kangas 2007, 9.)

Maahanmuuttajan tuleminen työyhteisöön voi tuoda mukanaan monenlaisia muutoksia. Yrityksissä voidaan käyttää toimintatapoja, jotka vähentävät maahanmuuttajiin kohdistuvia ennakkoluuloja ja syrjintää. Maahanmuuttaja voi kertoa työyhteisössä itsestään ja omista tavoistaan muille työyhteisön jäsenille. Työjärjestelyissä ja toimintatavoissa voidaan huomioida kulttuurillinen tausta, mikäli se on mahdollista työn toteutuksen kannalta. (Colliander ym. 2009, 200.)

Työpaikkojen tulisi järjestää maahanmuuttajataustaisille henkilöille ”kummi”, tuutori tai mentori, jonka tehtävänä olisi edistää tulokkaan sopeutumista työyhteisöön. On tärkeää, että maahanmuuttajataustaista henkilöstöä vastaanottavaa muuta työyhteisöä valmistetaan tulokkaaseen. Tämä on ollut vakiintunut käytäntö jo pitkään maissa, joissa vierastyövoimaa on runsaasti. (Colliander ym. 2009, 193.)

Työyhteisön moninaisuus voidaan kääntää myös työyhteisön rikkaudeksi. Kun yrityksissä opitaan arvostamaan kulttuuriselta taustaltaan erilaisia ihmisiä, voidaan moninaisuus hyödyntää voimavarana. Myös kielitaidon moninaistuminen on rikkaus, jota yrityksissä kannattaisi enemmän hyödyntää. (Colliander ym. 2009, 206.)

3.3 Perehdyttävän taustatiedot

Perehdyttäminen ja työtehtäviin opastaminen on helpompaa, jos esimiehellä on pohjatietoa alaisensa taustasta ja kulttuurista. Taustatietojen hankkimisella ei kuitenkaan saa loukata alaisen yksityisyydensuojaa, vaan niiden antaminen tulee olla alaiselle vapaaehtoista. Alaiselle tulee tehdä selväksi, että taustan tietäminen on eduksi hänen perehdyttämisessään. Maahanmuuttajan perehdyttäminen on helpompaa, mikäli työyhteisöä on valmennettu maahanmuuttajan kohtaamiseen. Kun työyhteisössä on riittävästi tietoa ja kohtauksia ulkomaalaisten kanssa, on sopeutuminen varmaankin kummallekin osapuolelle helpompaa. (Vartiainen-Ora 2007, 60.)

4. KULTTUURI JA KIELI PEREHDYTTÄMISESSÄ

Meille suomalaiseseen työkuulttuuriin tottuneille omat tapamme ja tottumuksemme on itsestäänselvyksiä, joita on vaikeaa opettaa toiselle. Työkuulttuuri on osa maamme tapakuulttuuria ja tieto siitä on tullut meille elämäkokemuksena. Kielen oppiminen on aina haastavaa ja kuitenkin sillä on suuri merkitys, kun perehdytään uuteen työtehtävään.

Kuulttuurilliset erot ovat osa moninaisuutta. Maahanmuuttajien määrän lisääntyessä ja väestön sekoituessa koko väestön tavat muuttuvat. Uusi ja outo ei tule aina muista maista, vaan uusia entuudestaan outoja tapoja toimia, uusia ruokalajeja, uusia käytös- ja ajattelutapoja syntyy myös Suomessa. Näiden vaikutteiden myötä myös oma identiteettimme muuttuu. Tapa toimia, ajatukset ja asenteet eivät aina liity kuulttuuristaan, vaan voivat olla myös osa henkilön persoonallisuutta. (Colliander ym. 2009, 195.)

4.1 Kuulttuurilliset erot

Maahanmuuttajien erilainen kuulttuurista tuo työn perehdyttämiseen ja työnopastukseen erityispiirteitä, joita perehdyttäjän on vaikea ennakoida. Maahanmuuttajat eivät mielellään kerro, jos he eivät ole ohjaustilanteessa ymmärtäneet kaikkea opetettua. Sen vuoksi ohjaustilanteessa tulisi olla ilmapiiri, jossa kaikkia asioita voi kysyä ja kaikesta voi puhua. (Rissa & Mäkeläinen 2004, 7.)

Työelämässä on monia kirjoittamattomia sääntöjä ja vakiintuneita tapoja sen enempää niitä pohtimatta. Koska niitä ei tarvitse miettiä, niitä ei yleensä myöskään huomata kertoa. Ja koska kyse on tietyn kuulttuurin tai yhteisön tavoista, uuden tulijan on mahdoton niitä osata erikseen kysyä. On helppo tunnistaa arkipäivän sääntöjä, jotka ovat kuulttuurin sisällä olevalle itsestäänselvyksiä, mutta nämä tavat ja tottumukset voivat olla muualta tulevalle vieraita. (Vartiainen-Ora 2007, 60.)

Toisesta kulttuurista tulevan perehdyttämissuunnitelmassa kannattaa muistaa ainakin seuraavia asioita, jotka ovat erilaisia eri kulttuureissa. Huomioitavia asioita ovat yleiset kulttuurierot ja niiden vaikutus työhön. Millainen valtakäsitys ja yhteisöllisyyden aste perehdytettävällä ja toisaalta taas työyhteisöllä on. Suomalaisessa työkulttuurissa noudatetaan tarkkoja aikatauluja ja perehdytettävää tulee ohjata työpaikan aikakäsitykseen. Eri maiden työkulttuurit eroavat myös työturvallisuus ja työsuojelu käsityksissä työpaikalla. Perehdytettävän tulee myös ymmärtää erot kotimaan ja Suomen työpaikkojen käytännöissä. Esimerkkeinä ovat, mikä on sopiva syy olla poissa töistä tai miksi työpaikalta ei voi olla ilmoittamatta pois. Eri maiden työntekijän ja esimiehen roolit ovat erilaiset. On tärkeää selvittää perehdytettävälle maahanmuuttajalle suomalaisen työkulttuurin roolit ja erot roolikäsityksissä. Myös yrityksen tiedottaminen on osa työkulttuuria. Jos perehdytettävällä on heikko kielitaito tai suomen kielen lukeminen ei onnistu, on tiedottamiseen keksittävä muunlaiset keinot. Kulttuurien väliset erot voivat olla suuria ja näiden kaikkien uusien työkulttuurierojen omaksuminen voi viedä perehdytettävältä pitkänkin ajan. (Vartiainen-Ora 2007, 61.)

4.2 Kulttuuritausta osa käyttäytymistä

Puhdistuspalvelualalle lähivuosina työllistyneistä on suuri osa maahanmuuttajia. Erityisen paljon puhdistuspalvelualalle hakeutuvat ovat lähinaapureistamme Venäjältä ja Virosta. (Rissa & Mäkeläinen 2004, 7.) Erityisesti venäjää äidinkielenään puhuvien määrä on lisääntynyt viimeisten kahdenkymmenen vuoden aikana. Nyt Suomessa on jo yli 45 000 venäjänkieltä äidinkielenään puhuvia. Myös vironkielisten määrä on kasvanut. Äidinkielenään viroa puhuvia Suomessa asuvia on jo lähes 20 000 henkeä. (Tilastokeskus.)

Kulttuuritaustaksi voidaan ymmärtää kaikki ne asiat, joita ihmiset ja kansat ovat omaksuneet elämäntavakseen. Kulttuuritaustaan vaikuttavat kansojen historia, elämäntapa, yhteiset kokemukset ja opitut arvot, normit ja tavat. Kulttuuritausta on kuitenkin muuttuva. Se, mitä tapakulttuuriimme on tällä hetkellä, oli erilaista omien vanhempiemme lapsuudessa. (Vartiainen-Ora 2007, 11.)

4.3 Venäläinen kulttuuritausta

Venäläiseen kulttuuristaan kuuluvia piirteitä ovat seurallisuus ja vieraanvaraisuus. Venäläisille oma perhe ja ystävät ovat erittäin tärkeitä ja aikaa vietetään paljon perheen ja ystävien kesken. Vieraanvaraisuus ilmenee venäläisten kulttuurista lahjojen antamisena ja toisten huomioimisessa. Usein venäläiset ovat myös hyvin tunteellisia. He ilmaisevat tunteensa voimakkaasti niin hyvässä kuin pahassa. Tämä voi olla suomalaisessa työkuulttuurissa hyvinkin outoa. Venäläiset käyttävät paljon eleitä ja ilmeitä viestinnässään. Työkuulttuuri Venäjällä poikkeaa paljon meidän suomalaisten työkuulttuurista. Venäläiselle suomalainen työkuulttuuri voi tuntua hyvinkin lepsulta ja pehmeältä. Venäläiseen työkuulttuuriin kuuluu voimakas hierarkkisuus. Venäjällä on pitkään vallalla ollut johtamistapa ollut autoritääriäinen. Kuitenkin ajan käyttö ja aikakäsitys ovat hyvinkin löyhempiä, kuin meillä suomalaisilla. (Mäkipää & Pilli 2009, 51-52.)

4.4 Virolainen kulttuuritausta

Virolaisilla ja suomalaisilla on pitkä yhteinen kulttuuritausta ja historia. Viron kieli on suomen lähisukulaiskieli, mikä helpottaa virolaisia oppimaan helpommin suomen kielen. Virolaisten työtavoissa on paljon yhtäläisyyksiä suomalaisten työkuulttuurin kanssa. Virolaisilla on korkea työmoraali ja he ovat melko täsmällisiä ajankäytön suhteen. Virolaiset kokevat olevansa hyviä organisoimaan ja odottavat työskentelyssä saavansa tilaa itsenäiseen työskentelyyn ja omatoimiseen organisointiin. Virolaiset antavat suuren arvon siisteydelle ja järjestykselle. He kokevat puhdistuspalvelualan työt mielekkäinä ja heidän hyvä järjestelykykynsä tukee näissä töissä suorituksia. Venäläisistä virolaiset poikkeavat vuorovaikutustavoissaan. Virolaiset ovat vuorovaikutuksessa usein pidättyväisiä ja vähäeleisiä. Heidän kulttuuriinsa kuuluu, että mielipiteet ovat harkitun asiallisia ja etenevät keskustelussa aina suoraan asiaan. Heidän kulttuuriinsa ei kuulu vieraan ihmisen koskettaminen vaan heille on ominaisempaa pitää kohtaamistilanteissa riittävä etäisyys. (Mäkipää & Pilli 2009, 55-56.)

4.5 Yhteinen kieli

Tulevaisuudessa suomalaisessa yhteiskunnassa tulee tapahtumaan merkittäviä muutoksia. Nämä lähitulevaisuuden muutokset tulevat näkymään haasteena monella tapaa myös työvoimatoimistojen arjessa tulevien vuosien aikana. Suuret ikäluokat ikääntyvät ja työvoimasta on puute. Työvoimapula aiheuttanee paineita työmarkkinoiden toimivuudelle. Maahanmuuttajista odotetaan helpotusta erityisesti työvoimavaltaisille aloille tulevien vuosien työvoimapulaan. Maahanmuuttajien mukanaan tuomat kulttuurierot asettavat kuitenkin haasteita työvoimaviranomaiselle. Työvoimaviranomaisilla on jo kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaista pääkaupunkiseudulla ja sen ympäristössä, mutta ei vielä koko maassa. Maahanmuuttaja-asiakkaan kohdalla tulee huomioida aina hänen erilainen taustansa ja kulttuurinsa sekä niihin liittyvät erityispiirteet. Maahanmuuttajan suomen kielen taito voi olla kankea ja puutteellista tai se saattaa puuttua kokonaan. Maahanmuuttaja saattaa olla myös luku- ja kirjoitustaidoton tai hän omaa jo pitkän koulutus- ja työhistorian. Eli ongelmat ovat samankaltaisia, kuin monien suomalaisenkin asiakkaan kohdalla, erona ja sitä kautta myös haasteena on yhteisen kielen puuttumisen mukana tuomat vaikeudet. (Työministeriö, 2006, 6.)

Tasa-arvovaltuutettu Suurpää on maininnut siivousalan olevan yksi maaliesimerkki toimialasta, jossa kielitaidoton voi hyvinkin työllistyä. Hänen mukaansa tulisi työllistäessä pyrkiä siihen, että työn vaativuutta arvioidaan tilanteen mukaan ja automaattisesti avoimena oleviin paikkoihin vaadittaisi hyvää suomenkielen taitoa. Parityöskentely olisi hänen mukaansa ratkaisu kielitaidottoman työllistymisen tueksi. (Suurpää 2008, 20.)

Yhteinen kieli on tärkeää, kun perehdyttävänä on maahanmuuttaja. Ammattikielen oppiminen voi olla maahanmuuttajalle vaikeampaa, kuin yleiskielen hallinta. Yhteisen kielen puuttuminen ja ammattikielen hallinta voi vaikeuttaa alaisen sopeutumista työyhteisöön. Uusi työntekijä voi kokea itsensä ulkopuoliseksi ja olonsa kiusalliseksi kahvi- ja ruokatauoilla ja muissa yhteisissä tilaisuuksissa. Kiusalliset tilanteet ovat etenkin silloin, kun uusi työntekijä ei osaa toimia tai toimii väärin tulkitun puheen takia. Puheessa perehdyttävälle käytetään lyhyitä peruslauseita, selkeää kieltä ja ääntämistä. Pyritään

välttämään ”slangi-kielen” ja murteen käyttöä. Perehdytyksessä voidaan apuna käyttää kuvia, selkeitä esimerkkejä ja oman mallin näyttämistä. (Nieminen & Kemppe 2007, 18.)

Perehdyttämisessä ja työnopastuksessa voidaan käyttää selkokielellä tuotettuja alan kirjoja tai julkaisuja varsinaisen puhekielen tukena. Selkokieli on yleiskieltä yksinkertaisempaa kieltä. Selkokieli on tarkoitettu sellaisille, jolle yleiskielen lukeminen on vaikeaa. Selkokielen sanat on rakennettu perusmuodossa olevista sanoista, joita ei ole taivutettu sanan päätteellä. Selkokielisessä tekstissä lauseet ovat lyhyitä. Teksti on helposti ymmärrettävää ja sanoin ymmärrettävästi selitettyä. Selkokielisessä tekstissä voidaan käyttää suurempaa kirjasinkokoa. Kun perehdytettävien joukossa on yhä enemmän maahanmuuttajia, selkokielellä tuotettu materiaali voi toimia perehdyttämisessä apuna. Selkokielen materiaalia voidaan täydentää kuvien avulla, sanojen selittäminen helpottuu ja perehdyttäminen helpottuu. (Kangas 2007, 3.)

Pintakielitaidolla tarkoitetaan kielitaitoa, jolla selviää arkisista kuulumisten kyselemisestä. Tämä kielitaito ei kuitenkaan auta juurikaan työn ammattikielen keskusteluissa. Suomea vieraana kielenä puhuvan kanssa on hyvä muistaa, että näennäisen hyvästä suomen kielen taidosta huolimatta muuttajalla saattaa olla vaikeuksia ymmärtää joko puhuttuja tai kirjoitettuja viestejä. Erityisen vaikeaa ymmärtäminen on silloin, jos se vaatii suomalaisen kulttuurin tai tietyn työpaikan toimintatapojen tuntemusta. Tällaisen taustatiedon tai ammattisanaston hallinnan puuttuminen voi haitata viestin ymmärtämistä. Suuri osa Suomessa asuvista maahanmuuttajista haluaisi oppia suomea ja he haluavat puhua meidän kieltämme. Me jotka äidinkielenä puhumme suomea, voimme kannustaa kielen käyttämiseen. (Vartiainen-Ora 2007, 65.)

Usein riittävä suomen kielen taito on työllistymisen perusedellytys, paitsi työnantajien, asiakkaiden mutta myös työllistyneiden maahanmuuttajien mielestä. Suomalaisen työelämän vaatimuksia vastaamaan päivitetty koulutus on myös keskeinen tekijä vakituisen työllistymisen kannalta. (Alitolppa-Niitamo & Forsander 2000, 2.)

5. MAAHANMUUTTAJIEN TYÖLLISTYMINEN SIIVOUSALALLE

Puhdistuspalveluala voi olla maahanmuuttajalle väylä työllistymiseen. Alan jatkuvaan työvoimapulaan saadaan helpotusta maahanmuuttajilta, jotka perehdytettyinä voivat löytää itselleen tältä alalta vakituisen työpaikan. Työllistyminen voi ohjata myöhemmin maahanmuuttajan puhdistuspalvelualan ammatilliseen koulutukseen ja sitä kautta voidaan vielä paremmin taata työllistyminen.

5.1 Puhdistuspalvelualan ammatit

Puhdistuspalvelualan työtehtäviin luetaan erityyppisissä kohteissa tehtävät siivous- ja tekstiilihuoltotyöt. Sen lisäksi puhdistuspalvelualan ammattilaisen tehtäväkuvaan työpaikoilla voivat kuulua erilaiset oheistehtävät. Puhdistuspalvelujen oheistehtäviä voivat olla toimisto- ja kokouspalvelut, asiakkaiden avustaminen sekä pienimuotoiset kiinteistönhoitoon liittyvät tehtävät. Puhdistuspalveluita tuottamalla pyritään vaikuttamaan ihmisten hyvinvointiin lisäämällä ympäristön viihtyisyyttä, terveellisyyttä ja turvallisuutta. Eri kohteissa siivousalan työtehtävät ovat vaihtelevia ja monipuolisia. (Työministeriö, 2009.)

Siivoustyössä vaadittavia ominaisuuksia varsinaisen ammattitaidon lisäksi ovat itsenäinen työote, vastuullisuus ja palveluhenkisyys. Työt tulee tehdä tietyn aikataulun mukaan, mutta usein tehtävissä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työskentelyrytmiin ja työn päiväkohtaiseen sisältöön. Siivousalan ammattilaiset työskentelevät eri toimialoilla tuottaen monipuolisesti puhdistuspalvelua ja siihen liittyviä oheispalveluita. Toimipaikkana siivoustyöntekijällä voi olla yksityisellä puolella siivouspalveluyritys, kiinteistönhoitoyritys, teollisuus-toimipaikka, hotelli tai majoitusliike. Myös julkisen sektorin tai niiden liikelaitosten palveluksessa työskentelee paljon siivoustyöntekijöitä. Osa alalla työskentelevistä toimii itsenäisinä yrittäjinä. (Työministeriö, 2009.)

5.2 Puhdistuspalveluala työllistäjänä

Maahanmuuttajia työllistyy paljon ravintola-alan ohella erityisesti siivous- ja hoitoalalle. Maahanmuuttajan muutettua maahan hänet pyritään työllistämään nopeasti, jotta sopeutuminen yhteiskuntaan helpottuisi. Maahanmuuttajan ensimmäisiä työpaikkoja suomalaisilla työmarkkinoilla kutsutaan sisääntuloammateiksi. Erityisesti ravintola- ja siivousala tarjoavat maahanmuuttajille näitä sisääntuloammattajeja. Sisääntuloammattien merkitys on suuri maahanmuuttajien työmarkkinapolulla, niin ammatillisen jatkokoulutuksen kuin varsinaisen työllistymisenkin kannalta. Suomessa työllistyminen voi olla maahanmuuttajalle hyvinkin vaikeaa. Suomessa vakinaisen työpaikan saaminen edellyttää hakijalta pääsääntöisesti alan perus- tai ammattitutkintoa. Myös ammattitaitoa ja resursseja vastaavaan työpaikkaan on vaikea päästä ilman työkokemusta. Suomessa ulkomailla hankittua työkokemusta ei juurikaan arvosteta. (Alitolppa-Niitamo & Forsander 2000, 2.)

Siivousalan jatkuvan työvoimapulan takia alalla ei edellytetä hakijalta alan koulutusta tai aiempaa työkokemusta. Tämä on vahvistanut siivoustyön asemaa maahanmuuttajien sisääntuloammattina työmarkkinoilla. Siivoustyötä voidaan tehdä silloin, kun kielitaitoresurssit muuhun ammattiin hakeutumiseen ovat heikot. (Alitolppa-Niitamo & Forsander 2000, 20.)

Maahanmuuttajien työsuhteet siivousalalla ovat kuitenkin usein lyhytaikaisia. Maahanmuuttaja on saattanut tehdä siivoustyötä muun työn tai opiskelun ohella. Monet siivousalalle jäävistä maahanmuuttajista ovat heikosti koulutettuja ja heillä on melko vähäinen ammattitaito. Siivousalalle työllistyvien maahanmuuttajien sukupuolirakenne rikkoo suomalaisen työelämän säännönmukaisuuksia. Maahanmuuttajasiivoojista suuri osa on miehiä. (Alitolppa-Niitamo & Forsander 2000, 29.)

6. TUTKIMUS

6.1 Teemahaastattelu

Tutkimusaineisto on kerätty teemahaastattelujen avulla. Teemahaastattelunrunko on tutkimuksen liitteenä (liite1)

Haastattelun ensimmäisillä kysymyksillä haluttiin selvittää haastateltavan taustatiedot, kuten sukupuolen ja iän. Tässä osiossa kysyttiin myös, mistä hän on kotoisin ja kauanko hän on asunut Suomessa. Taustatiedon osiossa selvitettiin, millaiseksi haastateltava arvioi omaa suomen kielen kielitaitoaan.

Teemahaastattelun toisessa osiossa selvitettiin haastateltavien taustatietoja työstä ja työllistymisestä, heidän työkokemustaan omassa kotimaassa ja Suomessa ja myös sitä, miten he ovat nykyiseen työpaikkaansa työllistyneet.

Teemahaastattelun kolmannessa osiossa selvitettiin ensin, mitä haastateltavan mielestä perehdyttämällä tarkoitetaan. Mikäli haastateltava ei ymmärrä perehdyttämistä käsitteenä, on se hänelle selvennetty. Tässä osiossa kerättiin haastateltavien kokemuksia perehdyttämisestä. Millaista se on ollut työsuhteen alussa ja kuinka se on jatkunut työsuhteen jatkuessa? Haastattelun päätteeksi kysyttiin myös sitä, millä tavoin haastateltava itse kehittäisi maahanmuuttajan työtönperehdyttämistä.

6.2 Haastateltavien taustatiedot

Tutkimuksessa haastateltiin kuutta henkilöä, jotka työskentelevät puhdistuspalvelualalla. Kolme haastateltavista työskenteli yksityisellä palveluliikkeellä ja kolme haastateltavista työskenteli julkishallinnon palveluksessa. Kaikki haastateltavat olivat naisia.

Haastattelu on sosiaalinen vuorovaikutustilanne, joka perustuu kahden henkilön väliseen keskusteluun. Haastattelija toivoo saavansa vastauksia tutkimuskysymykseen ja tutkimustuloksena on haastateltavan puheen sisältö. Haastateltavan vastaukseen voi vaikuttaa tilanne ja myös haastattelijan läsnäolo. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 49.)

Henkilö 1 on 54 vuotias ja hänen kotimaansa on Venäjä. Hän on asunut Suomessa 12 vuotta ja hän kokee kielitaitonsa hyväksi. Hän työskentelee Järvenpäälaisessä yksityisessä siivouspalvelualanyrityksessä. Hänen siivoustyöalueeseensa kuuluu toimistoja, päiväkerhotiloja ja teollisuuden tuotantotiloja. Pääsääntöisesti työskentely on ylläpitosiivousta, mutta hän on osallistunut myös perussiivouksiin. Hän on toiminut nykyisellä työnantajalla maahanmuuttajien perehdyttäjänä, koska venäjän ja suomen kielen lisäksi puhuu myös englantia, saksaa, viroa, ukrainaa ja valkovenäjää. Nykyisen työnantajan palveluksessa hän on työskennellyt haastatteluhetkellä 9kk ja jo aiemmin 5 kk. Venäjällä hän työskenteli venäjänkielen ja kirjallisuuden opettajana yli 20 vuotta. Suomessa hän on työskennellyt siivousalalla siivoojana ja myös palveluohjaajana 8 vuotta. Hän on itse aina ollut aktiivinen työnhakija ja mielestään juuri siksi työllistyi nykyisen työnantajansa palvelukseen.

Henkilö 2 on 46 vuotias nainen ja kotoisin Moskovasta Venäjältä. Hän on asunut Suomessa 10 vuotta ja hän kokee kielitaitonsa keskinkertaiseksi. Hän kertoi, että pärjää suomenkielen taidollaan arkielämässä hyvin. Erityisen vaikeaksi hän kokee suomenkielen sanojen monikkomuodot ja sanojen tavuttamisen. Hän työskentelee Järvenpään kaupungilla tekstiilihuoltajana. Hänen työhönsä kuuluu terveyskeskuksen ja kaupungin palvelutalon pyykinpesu. Pesulatilojen siivous kuuluu myös hänen tehtäviinsä. Hän on työskennellyt nykyisen työnantajan palveluksessa 4 kk. Venäjällä asuessaan hän työskenteli kellomekaanikkona. Ennen siivousalalle tuloaan hän on Suomessa työskennellyt puutarhurina. Siivousalalle hän lähti työvoimavirkailijan innostuksesta, koska uskoi näin työllistyvänsä. Keväällä 2008 hän hakeutui laitoshuoltajan ammattitutkintoon valmentavaan koulutukseen ja valmistui laitoshuoltajaksi kesällä 2009.

Henkilö 3 on 52 vuotias nainen ja kotoisin Petroskoista Venäjältä. Hän on ollut Suomessa 7 vuotta. Kielitestissä hänen kielitasonsa on tasoa kolme ja itse hän kokee kielen tasonsa tyydyttäväksi. Hän työskentelee Hyvinkääläisessä palvelutalossa laitoshuoltajana. Hän valmistui laitoshuoltajaksi oppisopimuksella vuonna 2009. Työnkuvaan kuuluu palvelutalon tilojen ylläpitosiivous. Osa työajasta on myös ateriapalveluja, potilaan henkilökohtaista auttamista ja tekstiilihuoltoa. Petroskoissa hän työskenteli kirjakaupassa myyjänä. Suomeen tultuaan hän on ollut erimittaisia jaksoja työharjoitteluissa erilaisissa tehtävissä, kuten kirjakaupassa myymäläapulaisena, päiväkodissa apulaisena ja suurkeittiöillä keittiöapulaisena. Siivousalan hän koki mielekkääksi työskenneltyään palvelutalossa ensin työharjoittelussa.

Henkilö 4 on 48 vuotias nainen, joka on kotoisin Venäjältä. Hän tuli suomeen 10 vuotta sitten. Hänen kielitaitonsa on heikko ja hän kokee puhumisen vaikeaksi. Hän toimii haastattelu hetkellä sijaisena Hyvinkääläisessä vanhusten palvelutalossa. Vuoden vaihteessa hänen määräaikainen työllistämiskäytönsä päättyi. Työllistämiskäyttö kesti kahden vuoden ajan. Työllistämiskäytön aikana hän suoritti puhdistuspalvelualan perustutkinnosta yhden tutkinnonosan ammattiosaamisen näytöillä. Hänen työalueeseensa palvelutalossa kuului asiakashuoneiden, yleisten tilojen ja ruokasalin ylläpitosiivous. Venäjällä hän on työskennellyt keittiöllä keittiöapulaisena, varastonhoitajana ja myös elokuvastudiolla puvuston hoitajana. Edelliseen työpaikkaansa hän työllistyi työllistämiskäytön työvoimatoimiston avustuksella. Työnopastuksessa ja perustutkinnon ammattiosaamisen valmennuksessa häntä on ohjannut ja opastanut oma esimies ja aikuiskoulutuskeskuksen kouluttajat.

Henkilö 5 on 39 vuotias nainen, joka on kotoisin Virossa. Hän tuli Suomeen 4 kuukautta sitten ja kertoo, että Suomeen tullessaan hän ei osannut sanaakaan suomenkieltä. Hänen perheensä elää Virossa ja hänellä on asunto sekä Virossa, että Suomessa. Hän työskentelee palveluvastaavana Suomessa suuren siivouspalvelualan yrityksen palveluksessa. Hän työskentelee suurella liikenneasemalla Riihimäellä. Virossa asuessaan hän toimi 26 vuotta ompelijana ja opetti ompelua myös muille. Hänen Suomessa asuva ystävänsä auttoi häntä saamaan nykyisen työpaikan ja onkin koko Suomessa oloaikansa työskennellyt saman työnantajan palveluksessa. Kilitaitonsa hän kokee vielä tällä hetkellä

heikoksi. Hän ymmärtää suomenkieltä hyvin, mutta puhuminen on vielä vaikeaa.

Henkilö 6 on 38 vuotias nainen ja kotoisin Virossa. Hän on asunut Suomessa 3 vuotta ja kokee kielitaitonsa heikoksi. Hän työskentelee yksityisessä palveluyrityksessä. Hänen työalueeseensa kuuluu toimisto- ja porrassiivousta. Työskentely on ylläpitosiivousta, mutta hänellä on kokemusta myös rakennusten loppusiivouksesta ja perussiivouksesta. Virossa hän on toiminut floristina kukkakaupassa ja työskennellyt myös puutarhurina. Hän työllistyi nykyisen työnantajan palvelukseen 1,5 vuotta sitten, sitä ennen hän oli aktiivinen työnhakija.

7. TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksessa etsittiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaisia kokemuksia haastateltavilla on perehdyttämisestä työsuhteen alussa?
2. Miten työn perehdyttäminen on jatkunut työsuhteen kuluessa?
3. Miten perehdytettävä itse kehittäisi perehdyttämistä?

Käytin opinnäytetyössäni menetelmänä teemahaastatteluja. Teemahaastattelua kutsutaan puolistrukturoiduksi haastattelumenetelmäksi. Sillä tarkoitetaan, että jokin haastattelun näkökohta pyritään haastattelulla avaamaan ja selvittämään, mutta perusteet näkökohdalle ovat avoimet. Teemahaastattelussa haastattelua rajataan tiettyihin, ennalta valittuihin aihepiireihin. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että haastateltavat ovat kokeneet jonkin tietyn tapahtuman tai tilanteen. Haastattelussa pyritään saamaan vastaukseksi tutkittavien henkilön tai henkilöiden omakohtaiset kokemukset. Teemahaastattelulla voidaan tutkia haastateltavan ajatuksia, asenteita, tuntemuksia ja kokemuksia. Teemahaastattelussa korostuu haastateltavan omat tuntemukset. Teemahaastattelulla pyritään saamaan esiin haastateltavat todelliset kokemukset. Teemahaastattelu voi olla joko kvalitatiivinen tai kvantitatiivinen. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47–48.)

Teemahaastatteluni tulokset esitän teemoittain haastattelurungon mukaisessa järjestyksessä. Tuloksissa kerron ensin kokemuksia, joita haastateltavilla on ollut perehdyttämisen alussa. Toiseksi kerron siitä, millaisia kokemuksia haastateltavilla on ollut työsuhteen jatkuessa. Lopuksi pyysin heitä miettimään, miten he kehittäisivät itse työhön perehdyttämistä. Havainnollistin tuloksia lyhyiden haastatteluotteiden avulla.

Teemahaastattelun aluksi halusin selvittää, mitä haastateltava ymmärsi sanalla työhön perehdyttäminen. Haastateltavat 1, 2, 3 ja 6 ymmärsivät ja osasivat

selvittää mitä perehdyttämällä tarkoitetaan. Haastateltavat 4 ja 5 eivät ymmärtäneet sanan työhön perehdyttäminen merkitystä. Heille selvitin sanan merkityksen työhön opettamisella ja työssä ohjaamisella.

7.1 Perehdyttämiskokemuksia työsuhteen alkaessa

Kaikilla haastateltavilla oli perehdytysajasta positiivisia kokemuksia. He olivat saaneet mielestään riittävästi ohjausta työsuhteen alkaessa.

Kjelin ja Kuusiston mukaan perehdytysprosessin kestoa ei voida määrittellä etukäteen. Perehdytysajan kesto ja luonne ovat riippuvaisia perehdytettävän henkilön ominaisuuksista oppia asioita. Perehdytysprosessin kestoon vaikuttavat perehdytettävän rooli organisaatiossa, hänen aiempi työkokemuksensa sekä muu ammatillinen osaaminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 163.)

Haastateltavat kertoivat, miten heidät oli perehdytetty työsuhteen alussa nykyiseen työtehtäväänsä. Jokainen heistä koki perehdyttämisaajan olleen riittävän pitkä. Haastateltavien perehdytysajat vaihtelivat muutamasta tunnista kuukauteen, mutta kaikki heistä koki oman perehdytysaikansa riittävän pitkäksi.

Vartiainen-Oran (2007,60.) mukaan mentorointi sopii erityisen hyvin maahanmuuttajataustaisen työntekijän perehdyttämiseen. Mentoroinnilla tarkoitetaan parityöskentelyä, jossa kokeneempi jo ammattitaitoinen työntekijä ohjaa ja perehdyttää uutta työntekijää. Haastateltavista kaksi oli perehdytetty alueeseen mentorointia hyödyntäen. Molemmat heistä kokivat perehdyttämisen hyväksi ja vastuu kasvoi työsuhteen kuluessa.

Haastateltava 1 oli perehdytetty nykyiseen työkohteeseensa yhden päivän ajan. Näin hän oppi oman työalueensa ja kohteen käytännöt. Hän osaa lukea työohjetta ja muu selviää hänen mukaansa kysymällä. Hänen mukaansa yhden päivän perehdyttäminen on ollut aivan riittävä, koska tuntee siivousaineet ja välineet hyvin jo entuudestaan.

"Meillä Venäjällä ei perehdytystä. Kun sinulla on ammatti sinun työhön, sinä olet ammattilainen. Kun olet ammattilainen tietää kuinka työ tehdään, mistä aloitetaan, työhjeet ja kaikki." (haastateltava 1)

Haastateltava 2:n perehdytysaika voisi kuvata ns. mentoroinniksi, koska hänen kohdallaan perehdytysaika oli hyvin pitkä. Sijainen, jonka alueelle hänen valittiin, työskenteli hänen kanssaan yhden kuukauden ajan. Haastateltavan mukaan lyhyempikin aika olisi riittänyt. Haastateltava kokee, että on kuitenkin hyvä, että perehdyttäminen kesti niin pitkään. Perehdyttäjä oli perustellut pitkää perehdyttämisaikaa sillä, että hänen työnkuvansa tulisi olemaan jatkossa hyvin itsenäinen ja näin pitkällä ajalla tulisi toimen arkirutiinit tutuiksi.

"Oli helppo oppia kaikki asiat, kun vakituinen oli apuna. Kaikki oli jo tuttua, kun hän lähti pois. Olisin voinut jäädä jo paljon ennen tänne yksin." (haastateltava 2)

Haastateltavaa 3 perehdytettiin työsuhteen alussa viikon ajan. Viikon ajan hän työskenteli aluetta aiemmin tehneen kanssa tutustuen alueen työtehtäviin. Hän koki ajan olleen riittävä, koska talossa oli aina henkilöitä, joilta asiat voisi varmistaa. Hän koki, että sai perehdytysaikana riittävästi tukea.

Haastateltavaa 4 perehdytettiin alueeseen myös ns. mentorointina. Työsuhteensa ajan hän jakoi alueensa haastateltava 3:n kanssa. Työsuhteen alussa työtä tehtiin lähes aina parina. Kun työntehtävät oli opittu, osasto jaettiin kahteen alueeseen. Yhteisiä tehtäviä oli kuitenkin myös työsuhteen kuluessa.

Haastateltava 5 sai työskennellä 3-4 päivää aiemmin aluetta tehneen kanssa, työsuhteensa alkaessa. Hän koki oppineensa alueen ja työtehtävät hyvin tänä aikana. Hän koki oman esimiehensä myös hyväksi opettajaksi, jonka puoleen on helppo kääntyä, kun ongelmia tulee. Oppimisen tukena hänellä oli vironkielinen ja suomenkielinen perehdytysopas. Näiden oppaiden avulla on helppo opetella myös ammattiin liittyvää sanastoa. Uusia asioita perehdytettiin alussa pieninä kokonaisuuksina, jolloin yhden asian oppimiseen sai käyttää hänen mukaansa riittävästi aikaa.

Haastateltava 6:lle näytettiin ensimmäisenä päivänä työalue, siivousvälineet ja puhdistusaineet. Hän aloitti työt tämän näyttökierroksen jälkeen ja koki, että hänellä oli alueesta riittävät tiedot. Jos jotain on ollut epäselvää, hän on saanut vastauksen siihen esimieheltään.

Haastattelun kysymykset jatkuivat niin, että seuraavaksi selvitettiin, millaisia kokemuksia haastateltavilla oli työhön perehdyttämisestä työsuhteen alkaessa. Johdattelin haastateltavia miettimään asiaa oman maan työkultuurin ja suomalaisen työkultuurin välillä.

Haastateltavan 1 ja 2 mielestä työkultuurin oppii nopeasti ja työkultuurin omaksuminen on henkilöstä itsestään kiinni. Jos omaa korkean työmoraalin työaikojen ja toimintatapojen noudattamien on helpompaa.

”Työkultuurien väliseen eroon vaikuttaa enemmän ihminen ja hänen asenne työn tekemiseen, kuin kulttuuri”. (haastateltava 1)

”Kun tekee työ, pitää tietää mitä sinun pitää tehdä. Kun teet mitä pitää kaikki menee hyvin. Nyt kaikki selvää, kun tekee niin oppii.” (haastateltava 2)

Haastateltavien 3 ja 4 mukaan suomalaisen työkultuurin oppiminen vie pitkän aikaa. Heidän mukaansa työyhteisöön mukaan pääsemien on hankalaa, kun tavat ovat erilaiset. Heidän mukaansa kaikilla työyhteisössä on paljon työtä ja he ovat kiireisiä.

Haastateltava 5 mukaan työkultuurissa on suuria eroja Suomen ja Viron välillä. Hänen mukaansa suomalainen työkulktuuri on hyvä. Työaikojen noudattamista vaaditaan kaikilta, mutta myös edut ja työn palkkaus ovat kaikille yhdenmukaisia. Suomessa sunnuntailta saa erityiskorvauksen, mutta Virossa sunnuntai on samanlainen työpäivä palkkauksellisesti kuin muutkin päivät.

Haastateltava 6 kokee, että Viron ja Suomen työkulktuurit ovat hyvin samanlaisia, joten suomalaisen työkulktuuriin perehtyminen on ollut helppoa. Hänen mukaansa suomalaisen työkulktuurin omaksumien on ollut helppoa, koska täällä toiminta on hidasta ja rauhallista. Työssä voi edetä oman vauhtinsa

mukaan. Hän on myös kokenut, että työyhteisöön on ollut helppo päästä mukaan ja että hänen työpaikallaan henkilösuhteet ovat hyvät.

”Perehtysin hyvin ja välineet olit tuttua. Kulttuuri on sama. Täällä toiminta hidasta. Täällä henkilösuhteet on paremmat – siisti porukka.” (haastateltava 6)

Yhteisen kielen puuttuminen voi asettaa haasteita perehdyttämiseen. Haastatteluissa johdattelin keskustelun kielen oppimiseen ja siihen, mitä haasteita yhteisen kielen puuttuminen on heille mahdollisesti asettanut.

Tasa-arvovaltuutettu Suurpään (2008, 20.) mukaan kielitaidoton voi hyvinkin työllistyä. Hänen mukaansa tulisi työllistäessä pyrkiä siihen, että työn vaativuutta arvioidaan tilanteen mukaan ja automaattisesti avoimena oleviin paikkoihin vaadittaisi hyvää suomenkielen taitoa. Parityöskentely olisi hänen mukaansa ratkaisu kielitaidottoman työllistymisen tueksi. Toisaalta taas Niemisen ja Kempin (2007, 18) mukaan yhteinen kieli on aina tärkeää, kun perehdytettävänä on maahanmuuttaja. Yhteisen kielen puuttuminen ja ammattikielen hallinta voi vaikeuttaa alaisen sopeutumista työyhteisöön. Uusi työntekijä voi kokea itsensä ulkopuoliseksi ja olonsa kiusalliseksi kahvi- ja ruokatauoilla ja muissa yhteisissä tilaisuuksissa.

Haastateltava 1 ei ole kokenut suomen kielen puuttumisen vaikeuttaneen hänen työn oppimistaan, vaikka ei osannut suomen kieltä sanaakaan Suomeen muutettuaan. Hänellä ensimmäinen yhteinen kieli perehdyttäjän kanssa oli englanti, jolla hän on pärjännyt hyvin. Haastateltavat 2, 5 ja 6 eivät kokeneet yhteisen kielen puuttumista mitenkään erityisen haastavaksi.

Haastateltava 3 on kokenut kielen haasteet toisinaan hyvinkin vaikeaksi.

”Työpaikalla oleva Venäjän kieli kirja (Siivoustyön käsikirja) on ollut hyvä apu siivous sanojen oppimiseen. Usein vaikeaa ei ole siivous sanat, vaan asiakkaan kanssa keskustelu ja asiakkaan pyytämä asian oikein ymmärtäminen”. (haastateltava 3).

Haastateltava 4 on kokenut kielen erityisen vaikeaksi. Hän osaa mielestään työn hyvin, mutta keskusteleminen asiakkaiden tai työyhteisön jäsenten kanssa

on erityisen vaikeaa. Väärinymmärryksiä tulee helposti. Hänen apunaan yhteisten asioiden selvittämisessä on toiminut oma tytär ja samalla osastolla toimiva maahanmuuttaja.

7.2 Perehdyttämiskokemuksia työsuhteen jatkuessa

Kysymykset jatkuivat niin, että seuraavaksi selvitettiin, millaisia kokemuksia haastateltavilla oli työhön perehdyttämisestä työsuhteen jatkuessa.

Kankaan (2003, 9) mukaan perehdyttäminen ja työnopastus ovat jatkuva prosessi, joka jatkuu koko työsuhteen ajan. Vartiainen-Oran (2007, 65) mukaan jatkuvan perehdyttämisen prosessissa mentorointi on yksi hyvä apuväline, kun mietitään, miten saada toisenlaisesta kulttuurista tuleva ja muuta kuin työntekijä perehdytetyksi työpaikan työtapoihin ja työkulttuuriin mahdollisimman tehokkaasti.

Haastateltava 1 kokee, että alkuperehdyttämisen jälkeen hän ei ole tarvinnut ohjausta. Jos ongelmia on tullut, hän on saanut niihin esimieheltään vastauksia. Hän kokee tekevänsä työstään itsenäisesti, mutta esimiehen tukea saa tarvittaessa.

Haastateltava 2 kertoi, että pitkän perehdytysajan jälkeen hän on toiminut omassa työtehtävässään itsenäisesti. Hänellä ei ole työyhteisössään muita samaa työtä tekeviä, joten päätökset tulee tehdä itsenäisesti.

"Kun osaa oman työn sitä haluaa tehdä itse, eikä tarvitse siihen muiden apua. Jos joku epäselvä, otan siitä itse selvää. Jos ei ymmärrä, pitää sanoa. Ei voi opetta, jos luulee että hän tietä." (haastateltava 2)

Haastateltava 3 kokee, että työn ohjaus on jatkunut hyvin myös työsuhteen jatkuessa. Kielen kanssa on päivä päivältä vähemmän ongelmia. Koulutusaikana moni asia selvisi. Oppi ymmärtämään paremmin, miksi esim. wc:n työjärjestys on tärkeää. Perehdyttäminen ei ole ollut tarpeen, koska

työtehtävät ovat samat kuin aikaisemminkin. Työnopastus on ollut tarpeen, kun kohteeseen on tullut uusi siivouskone tai uusia välineitä.

Haastateltava 4 mielestä hän osasi tehdä osastolla hyvin työnsä ja hänen mukaansa häntä ei tarvinnut perehdyttää enää työsuhteen jatkuessa. Hän koki pärjäävänsä työssään hyvin, vaikka ohjaamista ei myöhemmin enää ollut.

Haastateltava 5 kokee saaneensa työhön perehdytystä myös työsuhteen jatkuessa. Yrityksessä, jossa hän työskentelee, on koulutuksen toimintamallina ns. koulutusportaali. Koulutusportaali on työntekijän koulutusohjelma, jossa häntä perehdytetään ja koulutetaan tiedon ja ammattitaidon karttuessa vaativampiin tehtäviin. Koulutusportaalin tarkoituksena on lisätä työntekijän ammatillista osaamista.

Haastateltava 6 ei ole kokenut perehdyttämistä tarpeelliseksi työsuhteen jatkuessa. Hän tuntee työalueensa ja osaa toimia omalla alueellaan itsenäisesti. Hänen mukaansa siivousalalla pärjää hyvin olemalla nokkela ja omaavansa vielä tahdonvoimaa.

”Kieli on vähen ongelmia, siksi että tietän puhun . Jos osaat tehdä töitä, ei ole kieli onkelmia. Kieli riippuu mitä töitä teet ja missä. On hyvä, jos on kenen kanssa puhua. Kaikki riipu itsestä.” (haastateltava 6)

7.3 Kehittämisehdotuksia työhön perehdyttämiseen

Kankaan (2007, 25.) mukaan perehdytettävien ja perehdyttäjiä kokemukset perehdyttämisestä voivat poiketa toisistaan. Jokainen katsoo perehdytystapahtumassa asioita omasta näkökulmastaan. Perehdytettävät ovat erilaisia, siksi olisikin tärkeää tietää, miten perehdytettävät itse kehittäisivät perehdyttämistä. Teemahaastattelu lopuksi halusin selvittää, miten haastateltavat itse kehittäisivät työhön perehdyttämistä.

Haastateltava 1 ei osaa sanoa, millä tavoin perehdyttämistä kehittäisi. Tärkein asia hänen mukaansa oli se, että työsuhteen alkaessa perehdytettävällä olisi

riittävän pitkän aikaa työpari. Riittävää aikaa on vaikea määritellä, toinen oppii asiat nopeammin ja toinen hitaammin. Tärkein asia hänen mukaansa perehdyttämisessä olisi yhteinen kieli, koska näin saadaan varmistettua asia puolin ja toisin.

Haastateltava 2 koki oman työhön perehdyttämisensä positiiviseksi ja perusteelliseksi, vaikka työ onkin perehdytysajan jälkeen ollut hyvin itsenäistä. Hänen mukaansa ammatillinen koulutus on hänelle ollut hyvä pohja onnistuneelle perehdyttämiselle.

Haastateltavaa 3 ei osannut myöskään sanoa, miten perehdyttämistä voisi edelleen kehittää. Erityisen tärkeäksi hän on kokenut tärkeäksi omalla kielellä olevan ammattikirjallisuuden. Omasta perehdyttämisestä oli positiiviset kokemukset, mutta koulutusaikanaan hän perehtyi venäjänkieliseen ammattikirjallisuuteen, jota hänen mukaansa on hyvin tarjolla. Siivoustyön käsikirja ja menetelmäkortit venäjäksi hän kokee erityisen hyväksi ammattikirjallisuudeksi. Lisäksi hän koki tärkeäksi, että perehdytysaikana ei olisi kiirettä, vaan että perehdyttämiseen olisi riittävästi aikaa.

Haastateltavaa 4 toivoisi, että perehdyttäminen toteutettaisiin hänen omalla kielellään. Hän ymmärsi kuitenkin sen olevan useinkin lähes mahdotonta. Myös hän on käyttänyt koulutusaikanaan venäjänkielisiä menetelmäkortteja ja venäjänkielistä Siivoustyön käsikirjaa oppimisensa tukena. Hän on kokenut niiden lukemisen kuitenkin hyvin vaikeaksi. Parempana hän pitää henkilökohtaista työn ohjaamista.

Haastateltava 5 pitää saamaansa perehdyttämistä erityisen hyvänä. Hänen työpaikallaan oleva Vironkielinen perehdytysopas on hyvä ja oman esimiehen saavutettavuus tärkeää.

"Kun on hyvä esimies, voi häneltä kysyä mitä vaa. Hän tulee heti tänne ja selvittää mikä on asia. Tärkeä asia on hyvä esimies, joka voi olla sinun turva."

Haastateltava 6 on kokenut perehdyttämisen riittäväksi ja ei osaa sanoa, millä tavoin sitä voisi kehittää. Hänen mukaansa on vain tärkeä oppia tekemään

kunnolla töitä. Hänen mukaansa parin kanssa työskentelyajaksi riittää 2 päivää. Hänen mukaansa myöskään tulkin käyttö ei ole tarpeen. Jos käytetään tulkkia, ei opi kieltä koskaan kunnolla. Hänen mukaansa ihminen oppii kielen, kun itse niin haluaa ja tekee työtä sen eteen.

”Jos olet siivousala töissä, ota sanakirja mukaana. Ole nokkela ja vielä tahdonvoima. Jos on arka ei kukaan tiedä mitä et tiedä. Ei firman tarvi kehittää, kun pitää tehdä itse hyvin työt. ” (haastateltava 6)

8. POHDINTAA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää maahanmuuttajien kokemuksia perehdyttämisestä. Työni johdanto osassa kerroin, että toisinaan maahanmuuttajia on jätetty yksin perehtymään työtehtäviin, kun aikaa taitoa tai halua perehdyttämiseen ei ole. Työni haastattelujen myönteisin kuulemani asia oli se, että haastattelemani maahanmuuttajat ovat kokeneet hyviä perehdyttämis-kokemuksia. Päällimmäisenä ajatuksena haastattelujen maahanmuuttajien kokemuksista oli positiivisuus heidän kokemuksiinsa kohtaan. Jokainen heistä oli erityisen tyytyväinen työsuhteeseensa ja työpaikkaansa ja kaikki heistä kokivat oman työhön perehdyttämisensä riittäväksi niin työsuhteen alussa, kuin työsuhteen jatkuessakin. Se, että lopuksi toivoin saavani heiltä kehittämis ehdotuksia työhön perehdyttämiseen jäi haastattelussani aika puutteelliseksi. Tämä voi johtua siitä, että he olivat tyytyväisiä omaan perehdyttämiseen ja näin ollen sen kehittäminen olisi tarpeetonta.

8.1 Yhteenveto ja päätelmät

Perehdytysajan pituus vaihteli haastateltavilla muutamasta tunnista kuukauteen, mutta silti kaikki heistä koki perehdytysaikansa aivan riittävän pitkäksi. Teoriaosuudessa esitin ajatuksia, joissa perehdytysajan tulisi jatkua selvästi pidempään kuin suomenkielisen perehdyttäminen. Kahden haastateltavan perehdytysaika oli jäänyt hyvinkin lyhyeksi, mutta haastateltavat kokivat sen kuitenkin itse riittäväksi. Tosin heistä molemmilla oli jo ennestään työkokemusta siivousalalta. Kuudesta haastateltavasta neljän perehdyttämisessä hyödynnettiin ns. mentorointia perehdyttämisen apuna.

Teoriaosuudessa toin esille kulttuurierojen merkitystä uuden työkuulttuurin omaksumisessa ja kuten Vartiainen-Oran (2007, 61) mukaan toisesta kulttuurista tulevan perehdyttämissuunnitelmassa kannattaa huomioida erinäisiä asioita, jotka ovat erilaisia eri kulttuureissa. Hänen mukaansa asioita ovat

yleiset kulttuurierot ja niiden vaikutus työhön. Haastateltavista puolet koki, oppivansa työkuulttuurin nopeasti ja että työkuulttuurin omaksuminen on helppoa. Näistä yksi haastateltava koki myös, että Suomen ja Viron työkuulttuurit ovat hyvin samanlaisia ja se on helpottanut suomalaisen työkuulttuurin omaksumista. Toinen haastateltavista taas koki juuri Suomen ja Viron työkuulttuurien välillä suuren eron. Hän koki suomalaisen työkuulttuurin erityisen hyväksi. Tämä johtunee varmasti myös siitä, millaisissa työtehtävissä omassa kotimaassaan on ollut. Voi tietenkin myös olla, että haastateltavat ymmärsivät työkuulttuurin eri tavoin. Kaksi kuudesta haastateltavasta koki työkuulttuurin oppimisen erityisen vaikeaksi ja työyhteisöön pääsemisen erityisen hankalaksi. Nämä vastaukset tukevat erityisesti teoriaosuudessa esitettyjä tuloksia.

Teoriaosuuden neljännessä luvussa kerroin venäläisestä ja virolaisesta kulttuuritaustasta. Haastattelujen pohjalta on mielestäni hyvin vaikeaa päätellä, mikä vaikutus tapaan toimia johtuu kulttuuritaustasta ja mikä taas henkilön persoonallisuuden ominaisuuksista. Tämän pohtimisen koin vastausten perusteella erityisen vaikeaksi. Tästä johtopäätösten tekeminen olisi mielestäni vaatinut haastateltavien perehdyttämistä näihin kulttuurieroihin.

Teoriaosuudessa toin esiin kannanottoja, jotka korostivat kielen oppimista edellytyksenä työllistymiselle. Haastateltavista neljä kuudesta ei kokenut kielen vaikeuden vaikeuttaneen heidän työllistymistään. Näistä haastateltavista kaksi puhuu äidinkielenään viron kieltä. Mäkipään ja Pillin mukaan (2009, 51-52.) Viron kieli on suomen lähisukulaiskieli ja tämä helpottaa virolaisia oppimaan helpommin suomen kielen. Haastateltavista kaksi koki kielen oppimisen vaikeaksi ja vaikeuttaneen työn tekemistä, erityisesti asiakaspalvelutehtävissä. Toisaalta taas esitin teoriaosuudessa päinvastaisen ajatuksen siitä, että kielitaidotonkin voi työllistyä. Haastateltavista kaksi kertoi, että työsuhteen aloittaessaan eivät osanneet lähes sanaakaan suomen kieltä ja siitä huolimatta olivat työllistyneet. Molemmat kuitenkin kokivat, että työhön perehdyttäminen olisi tällöin ollut helpompaa omalla kielellään. Kolme haastateltavista käyttää mielellään työnohjauksessa omalle kielelle käytettyä ohjaus ja oppimateriaalia.

Työn perehdyttämisen kehittämis ehdotuksia haastateltavilta tuli niukasti. Ne asiat, jotka nousivat haastattelun tässä vaiheessa esiin, olivat aika, aiempi

koulutus ja tulkki. Teoriaosuudessa esitin ajatusta siitä, että maahanmuuttajataustaisten perehdyttämiseen tulisi varata enemmän aikaa. Näin myös osa haastateltavista koki. Ne haastateltavat, joilla perehdytysjakso oli pitkä, kokivat ajan jopa liian pitkäksi. Itse uskon kuitenkin, että parempi vaihtoehto on liian pitkä perehdytysaika, kuin liian lyhyt. On helpompi keskittyä oppimiseen, kun työvaiheiden toistoja tulee riittävän usein ja lähellä on opastaja, johon voi turvautua.

8.2 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimus

Haastattelutekstiä voidaan aina tulkita lukijan näkökulmasta. Luotettavan tulkinnan kriteereinä voidaan pitää sitä, että lukija löytää tutkittavaan asiaan saman näkökannan kuin tutkija. Haastattelututkimuksessa ei ole tarkoitus tehdä tarkkaa kuvausta haastattelusta, vaan tarkoituksena on perehtyä haastattelun tehneen tulkintaan haastattelusta. Jotta asia ymmärretään oikein, on tärkeää tehdä tarkka kuvaus siitä, miten johtopäätökseen on päädytty. Tätä voidaan tukea haastatteluotteiden avulla. (Hirsjärvi & Hurme. 2000.151–152.)

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on mielestäni haastavaa. Itse koen, että opinnäytetyöni luotettavuutta lisää se, että haastattelujen tulokset ja kirjallisuuskatsauksen antama teoreettinen tieto tukevat suurelta osin toisiaan. Luotettavuutta toki heikentää se, että itselläni ei ollut juurikaan aikaisempaa kokemusta tämänkaltaisen tutkimuksen tekemisestä. Samoin koen tämän kaltaisen tutkimuksen tekemisen erityisen haastavaksi oman päivätyön ohella. Olisi ollut helpompaa ja antoisampaa, kun olisi voinut tehdä opinnäytetyön kiireettömästi ilman keskeytyksiä, mutta se oli kohdaltani mahdotonta. Luotettavuuden arvioinnissa vaikeutena on mielestäni myös se, että osaanko haastateltavana tulkita vastaajan vastauksen oikein. Puutteellinen kielitaito voi osin vääristää vastauksia, kun oikeita sanoja ilmaisuun on vaikea löytää.

Tutkimustuloksien yleistettävyyks on mielestäni vaikeaa siksi, että haastateltavia oli hyvin pieni määrä koko siivousalalla työskentelevistä maahanmuuttajista. Yleistävyyttä haittaa mielestäni myös se, että haastateltavia tutkimuksessa oli

vain kahdesta eri maasta. Haastateltavat voivat kokea myös oman perehdyttämisen arvioinnin oman työnantajan arvioimiseksi, joten myös siksi tulosten yleistettävyys on mielestäni kyseenalaista.

Teemahaastattelujen aikana keskustelut karkasivat haastateltavien kanssa usein maahanmuuttajien perehdyttämisen lisäksi muihin aiheisiin. Tästä mielenkiintoisin aihe oli mielestäni erityyppiset perehdyttämiskäytännöt. Jatkotutkimuksen aiheena voisi mielestäni olla erilaisten perehdyttämiskäytänteiden kartoittaminen tai erilaisten perehdyttämiskäytänteiden kehittäminen. Myös se, mitä tulevaisuudessa vaaditaan esimiehiltä, kun perehdytettävänä on maahanmuuttajia, olisi mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aiheena.

9. LOPUKSI

Valitsin aiheeksi maahanmuuttajien perehdyttämisen puhdistuspalvelualueilla, koska omassa työssäni kohtaan lähes päivittäin maahanmuuttajiin puhdistuspalvelualan työpaikoilla. Vuosina 2007 – 2008 sain tilaisuuden osallistua oppilaitoksessamme Duuniin-projektiin. Projektissa tuotettiin oppimateriaalia mm. puhdistuspalvelua ja hoiva-alalle. Projektissa tuotettiin myös artikkelikirja, jossa kerroin omia kokemuksiani maahanmuuttajien ohjaamisesta puhdistuspalvelualan koulutuksessa. Oli mielekästä nyt kerätä näitä kokemuksia maahanmuuttajien perehdyttämisestä. Monilla työpaikoilla maahanmuuttajien perehdyttäminen on arkipäivää ja työpaikoilla pohditaan erityyppisiä perehdyttämistapoja. Perehdyttämiskäytäntöinä käytetään omalla kielellä olevia perehdytysoppaita, tulkkia, kuvitettuja työohjeita ja selkokielisiä perehdytysoppaita. Pääkaupunkiseudulla on vuonna 2008 käynnistetty Mukaan!-hanke. Hankkeessa on kehitetty toimintatapoja, joiden tarkoituksena on helpottaa maahanmuuttajia pääsemään helpommin työyhteisön jäseniksi. Hankkeen tuotoksena on esim. Vantaan kaupungille tuotettu Tervetuloa töihin Vantaalle opas. Opas on selkokielinen kuvitettu perehdytysopas.

Erityisesti kiinnostuin aiheesta, kun omassa työssäni toimin maahanmuuttajataustaisen laitoshuoltajan työnohjaajana hänen koulutusaikanaan. Hänen työnohjaamisensa teki erityisen vaikeaksi yhteisen kielen puuttuminen. Hänelle kielen oppiminen on ollut erityisen vaikeaa ja taustalla kielen oppimisen vaikeuteen on ollut laaja-alaiset oppimisvaikeudet. Työn ohjaaminen olisi ollut helppoa, jos olisin voinut toimia mallina työn tekemiselleen. Hänen kulttuurissaan on kuitenkin voimakas auktoriteetin kunnioitus ja hän halusi tehdä itse työn. Työn ohjaus eteni niin, että seurasin työskentelyä ja palkitsin onnistuneen työskentelyn hiljaisella hyväksynnällä ja puutuin työsuoritukseen, jos hän teki työtä väärin. Oppimisvaikeuksia on maahanmuuttajataustaisilla henkilöillä samoin kuin valtaväestöllämmekin. Nähtäväksi myös jää, millaisia haasteita maahanmuuttajataustaisten henkilöiden oppimisvaikeudet tulevat meille työhön perehdyttävälle, opastajille ja ammattiin kouluttaville asettamaan.

Puhdistuspalvelualalla on kuitenkin lähes jatkuva työvoimapula. Maahanmuuttajat ovat nyt ja tulevat varmasti myös jatkossa olemaan pelastus tähän työvoimapulaan. Suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle tulevina vuosina tarve työvoimalle kasvaa entisestään. Puhdistuspalvelualan koulutus ei kiinnosta nuoria ja nykyään yhä useammin etenkin työvoimapolitiittiseen aikuiskoulutukseen hakeutuvat maahanmuuttajataustaiset hakijat.

Maahanmuuttajien kouluttautuminen puhdistuspalvelualalle helpottanee perehdyttämistä ja auttaa oppimaan nopeammin ammatin vaatimia toimintatapoja. Se ei vähennä perehdyttämisen tarvetta, mutta uskon sen helpottavan perehdyttämistä. Maahanmuuttajan hakeutuminen koulutukseen usein myös parantaa hakijan kielellisiä valmiuksia, koska koulutuksissa käytetään opetuskielenä suomenkieltä. Myös tutkinnon perusteissa tutkintokieleksi on määritelty suomi.

Koin opinnäytetyöni haastatteluvaiheen erityisen mielekkääksi, sillä olen saanut mahdollisuuden päästä tutustumaan uusiin mielenkiintoisiin siivousalan ammattilaisiin. Koen opinnäytetyöni olleen minulle myös sikäli opettavainen kokemus, että tulevaisuudessa voin rohkaista maahanmuuttaja koulutukseen hakeutuvia kertomalla haastateltavien perehdytys ja työllistymiskokemuksista.

LÄHTEET

Alitolppa-Niitamo, A. & Forsander, A. 2000. Maahanmuuttajien työllistyminen ja työhallinto – ketä, mitä ja minne. Työhallinnon julkaisu 242. Helsinki.

Saatavana Internet-lähteenä:

http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj242.pdf.

Luettu 13.8.2009

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

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Helsinki. Edita Prima Oy .

Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Helsinki. Nykypaino.

Kjelin, E & Kuusisto, P. 2003. Tulokaasta tuloksetekijäksi. Helsinki. Talentum.

Maahanmuuttovirasto, 2009. Sanasto. Päivitetty 5.8.2009.

Saatavilla www-muodossa:

<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=8,2754,2761#6>.

Luettu 16.8.2009.

Mäkipää, C. & Pilli, M. 2009, Eläydy erilaisuuteen. Monikulttuurillisuus puhtausalan työyhteisössä. Mikkeli. AO-paino.

Nieminen, U. & Kemppi, M-L. 2007. Maahanmuuttajat työpaikalla - opas monikulttuurisiin kohtaamisiin. Osuma.

Saatavana Internet-lähteenä:

<http://www.salpaus.fi/material/maahanmuuttajat.pdf>.

Luettu 9.8.2009.

Pehkonen, A. 2006. Maahanmuuttajan kotikunta. Kunnallisan alan kehittämissätiö. Vammala. Vammalan kirjapaino Oy.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2007. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Helsinki. Painojussit Oy.

Rissa, K. & Mäkeläinen, J. 2004. Ulkomaalaisten työnopastus. Iisalmi. IS-Print.

Suurpää, J. 2008. Myös kielitaidoton maahanmuuttaja voi pärjätä siivoustyössä. Puhtaus & palvelusektori. (1/ 2008). 20.

Tilastokeskus. (2008)Suomen väestö. Saatavilla www-muodossa:
http://www.stat.fi/artikkelit/2008/art_2008-11-12_003.html?s=0 .
Luettu 26.8.2009.

Työministeriö, 2006. Maahanmuuttaja työhallinnon asiakkaana. Julkaisu Työhallinnolle. Saatavilla www-muodossa:
http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/03_tutkimus_ja_kehittaminen/05_hankkeet_ja_projektit/21_moniq/maahanmuuttaja_tyohallinto.pdf
Luettu 18-19.9.2009.

Työministeriö, 2009. Ammattinetti. Päivitetty 13.9.2009. Saatavilla vain www-muodossa:
http://www.ammattinetti.fi/web/guest/alat?p_p_id=akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&
Luettu 15.8.2009

Vartiainen-Ora,P. (käsikirjoitus ja toimitus). 2007. Erilaisuus sallittu – Perehdymme monimuotoisuuteen – käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisöille. Tummavuoren kirjapaino.
Saatavana Internet-lähteenä:
http://www.seis.fi/mp/db/file_library/x/IMG/31673/file/erilaisuussallitu.pdf
Luettu 21.9.2009.

LIITTEET

Teemahaastattelurunko

1. TAUSTATIEDOT

Sukupuoli ja ikä?

Mistä maasta olet kotoisin ja kauanko olet asunut Suomessa?

Millainen on mielestäsi kielitaitosi? (hyvä, keskinkertainen, välttävä)

Mikä on sinun kansalaisuutesi?

2. TYÖKOKEMUS JA TYÖLLISTYMINEN SUOMESSA

Missä tehtävissä työpaikallasi olet? (Mikä on ammattinimikkeesi?)

Mitä teet työpaikallasi?

Työkokemuksesi ennen Suomeen muuttoa? (Mitä olet tehnyt, millä alalla työskennellyt? Oletko tehnyt ennen tänne muuttoa siivoustyötä? Siivoustyön arvostus omassa kotimaassasi?

Työkokemuksesi Suomessa?

Miten työllistyt nykyiseen työpaikkaasi?

3. PEREHDYTTÄMINEN

Mitä mielestäsi tarkoitetaan työhön perehdyttämisellä, miten sen ymmärrät?

Kerro kokemuksistasi, kun tulit tänne töihin kuinka sinut perehdytettiin.

Olet tullut tänne erilaisesta kulttuurista jossa työkuulttuuri on ollut erilaista.

Oletko kokenut, että kulttuurilliset erot ovat vaikuttaneet perehdyttämisestä?

(aikakäsitys, työpaikan henkisuhteet, ym.) Jos olet niin miten?

Oletko kokenut, että kielen vaikeudet ovat vaikuttaneet työn oppimiseen ja perehdyttämiseen? Jos olet niin miten?

Miten työhön perehdyttäminen on jatkunut työsuhteesi kuluessa?

Oletko kokenut, että kulttuurilliset erot tai kielen oppiminen ovat te? Jos olet niin miten?

Jos saisit täysin vapaat kädet kehittää työtönperehdyttämistä työsuhteen alussa tai työsuhteen kuluessa, miten sitä kehittäisit? (esim. työparin kanssa työskentely, tulkki, ym.)