



Monikulttuuristen työntekijöiden perehdytys puhdistuspalvelualalla

Arja Nurmi

OPINNÄYTETYÖ
Maaliskuu 2020

Restonomi
Palveluliiketoiminta

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Restonomi
Palveluliiketoiminta

NURMI ARJA:

Monikulttuuristen työntekijöiden perehdys puhdistuspalvelualalla

Opinnäytetyö 57 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Maaliskuu 2020

Siivous- ja kiinteistöala työllisti 68 920 siivoustyötä tekevää henkilöä vuonna 2016. Heistä noin 20 % on maahanmuuttajataustaisia henkilöitä. Ammattinimikkeitä ovat mm. siivoaja, toimitilahuoltaja, laitoshuoltaja, kerroshoitaja, hyttisiivoaja ja rakennussiivoaja.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää monikulttuuristen työntekijöiden perehdytystä puhdistuspalvelualalla. Alalla ei yleensä räätälöidä perehdytystä maahanmuuttajille erikseen. Perehdytyksestä on vastuussa palveluesimies tai -ohjaaja. Perehdytyksessä olisi hyvä ottaa huomioon työntekijän aikaisempi osaaminen ja hänen kielitaitonsa sekä kulttuuritaustansa.

Tutkimuksen teoriaosuudessa selvitettiin maahanmuuttajien määrä ja taustatiedot Suomessa, kulttuuritaustan näkyminen työpaikalla, rekrytointi, perehdyttäminen ja viestintä sekä vuorovaikutus.

Tutkimuksessa lähetettiin kysely maahanmuuttajataustaisille työntekijöille ja saatiin 52 vastausta. Työntekijät olivat 23 eri kansallisuutta ja puhuivat 26 eri kieltä. Työ on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus ja saatu tutkimusaineisto on kerätty kyselytutkimuksen avulla.

Kyselyn perusteella valittiin viisi kehitettävää asiaa, jotka ovat: perehdyttäjän vastuu, kirjallisen perehdytysmateriaalin ja suullisen perehdytyksen ymmärtäminen, perehdytyksen kertaus, sekä käytännön töiden näyttäminen perehdytyksessä. On tärkeää päättää, kuka on vastuussa perehdyttämisestä. Kirjallinen materiaali on hyvä muokata sellaiseksi, että sitä pystyy lukemaan myös heikommalla suomen kielen taidolla. Suullisessa kommunikoinnissa voidaan käyttää selkokieltä tai muokata kieli kuulijalle sopivaksi. Perehdytyksen kertaus on tärkeää siksi, että siinä painotetaan tärkeimmät asiat ja varmistetaan työntekijän ymmärtäminen. Käytännön työn tekeminen täytyy perehdyttäjän näyttää tai pyytää työntekijää näyttämään osaamisensa. Sillä varmistetaan työntekijän ammatillinen osaaminen.

Avainsanat: monikulttuurisuus, puhdistuspalveluala, perehdyttäminen

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management
Service Business

NURMI, ARJA:

Orientation of Multicultural Employees in Cleaning Service Industry

Bachelor's thesis 57 pages, appendices 4 pages
Mars 2020

Cleaning and facility management industry employed 68 920 people in cleaning services in 2016. Out of these approximately 20 % have an immigrant background. Out of these approximately 20% have an immigrant background and are employed in various cleaning jobs.

The purpose of this thesis was to develop orientation of multicultural employees in cleaning services industry. It is not common to tailor orientation specifically to immigrants in cleaning services industry. The person responsible for orientation is usually either the service counselor or the service supervisor. Important things to consider when planning orientation are employee's previous experience, language skills and cultural background.

The theory part of this study determined the number and background of immigrants in Finland and explored the effect of cultural background on work environment, recruitment, orientation, communication and interaction.

In the study, a survey was sent to employees with an immigrant background. 52 answers were received. The employees represented 23 nationalities and spoke 26 different languages. This study was conducted with a qualitative approach. The research materials were acquired by the survey.

From the survey, five things were chosen to be developed further. These were the responsibilities of the person responsible for the orientation, understanding written materials and verbal orientation, orientation follow-up and practical demonstrations. It is important to determine who is responsible for the orientation. Written materials should be made easy to understand even with limited Finnish language skills. Verbal communication should be in plain language or made easy to understand. Orientation follow-up is important because this makes it possible to emphasize essential things and to make sure that the employee has understood what was previously discussed. How to do specific tasks must be demonstrated to the employee or the skills of the employee should be monitored by the person. This is the only way to make sure employees are professionals.

Key words: multicultural, cleaning service industry, orientation

SISÄLLYS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 6 |
| 2 | MAAHANMUUTTAJAT JA KULTTUURIT | 7 |
| | 2.1 Maahanmuuttajat väestössä | 7 |
| | 2.2 Maahanmuuttajataustaisen väestön kieli ja taustamaat | 8 |
| | 2.3 Maahanmuuttajien koulutus rakenne | 9 |
| | 2.4 Kulttuuri, ihmisten erilaisuus ja suhtautuminen siihen | 11 |
| | 2.5 Kulttuuritaustan näkyminen työpaikalla | 13 |
| 3 | REKRYTOINTI JA PEREHDYTTÄMINEN | 18 |
| | 3.1 Maahanmuuttajan rekrytointi ja perehdytys | 18 |
| | 3.2 Osaamisen tunnistaminen ja kehittäminen | 23 |
| | 3.3 Oppimisen edistäminen ja työhön sitouttaminen | 24 |
| | 3.4 Palautteen antaminen ja vastaanottaminen | 26 |
| | 3.5 Ristiriitatilanteiden hoitaminen | 28 |
| 4 | VIESTINTÄ JA VUOROVAIKUTUS | 31 |
| | 4.1 Viestintä maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kanssa | 31 |
| | 4.2 Ymmärtämisen esteitä kielellisessä viestinnässä | 32 |
| | 4.3 Viestinnän ja vuorovaikutuksen parantaminen | 34 |
| | 4.4 Kulttuuri- ja kielitietoinen ohjaus | 35 |
| 5 | TUTKIMUS | 37 |
| | 5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuksessa käytetyt menetelmät | 37 |
| | 5.2 Tutkimuksen taustatiedot | 37 |
| | 5.3 Perehdyttäminen tutkimuksen mukaan | 40 |
| | 5.4 Kehittämisehdotuksia maahanmuuttajien perehdytykseen | 45 |
| 6 | POHDINTA | 48 |
| | 6.1 Tutkimuksen arviointi | 48 |
| | 6.2 Johtopäätökset | 48 |
| | LÄHTEET | 51 |
| | LIITTEET | 54 |
| | Liite 1. Kyselytutkimus | 54 |

ERITYISSANASTO

| | |
|---------------------|---|
| dialogi | vuoropuhelu |
| etninen | kansaa, rotua tai heimoa koskeva |
| feminiininen | naisellinen |
| hiljainen tieto | intuitiivista, ei sanallista tietämystä, joka karttuu ihmisille kokemuksen kautta |
| identiteetti | henkilöllisyys |
| kollektiivinen | yhteinen, yhteisöllinen |
| kompetenssi | pätevyys, kelpoisuus |
| maahanmuuttaja | Suomeen muuttanut ulkomaan kansalainen, joka aikoo asua maassa pidempään |
| maskuliininen | miehinen |
| monikulttuurinen | useaan kulttuuriin liittyvä, perustuva tai kohdistuva |
| priorisoida | asettaa tärkeysjärjestykseen |
| puhdistuspalveluala | siivousala |
| selkokieli | muotorakenteeltaan ja sisällöltään yksinkertainen kieli |
| stereotypia | kaavamainen, jäykkä |
| syklinen | jaksollinen, toistuva, jaksoittainen |
| tabu | kielletty asia, josta ei saa puhua |
| z-sukupolvi | ihmiset, jotka ovat syntyneet vuosien 1996–2010 välillä |

1 JOHDANTO

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden määrä puhdistuspalvelualla on tällä hetkellä noin 20 % ja kasvaa koko ajan. Alan työtehtävissä tarvitaan ammattitaidon lisäksi oma-aloitteisuutta, asiakaspalveluhenkisyttä ja joustavuutta. Kulttuurien monimuotoisuus vaikuttaa työpaikan sosiaalisiin suhteisiin ja tehokkuuteen. Erilaisista kulttuuritaustoista tulevat työntekijät voivat antaa uusia näkökulmia ja lisätä luovuutta ja innovatiivisuutta työyhteisössä. Haasteina ovat usein puutteellinen kielitaito ja erilaiset näkemykset työn suorittamisesta ja laadusta.

Maahanmuuttajan perehdyttämistä ei yleensä ole räätälöity erikseen, mutta käytännössä esimiehet joutuvat soveltamaan opastustaan työntekijän osaamisen ja kielitaidon mukaan. Viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat oleellisimpia asioita perehdyttämisessä ja työyhteisön kommunikoinnissa. Monikulttuurisessa työyhteisössä siihen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Esimiehen on hyvä opetella ymmärtämään erilaisista taustoista tulevia työntekijöitä. Hänen on osattava tulkita erilaisia viestintätapoja ja tilanteita.

Eri kulttuureista tulevien kokemusmaailmat voivat olla hyvinkin erilaisia ja se tulee ottaa huomioon perehdytyksessä. On tärkeää, että työntekijä ymmärtää työn tavoitteet ja laatutason mitä asiakas odottaa. Esimiehen antamaa palautetta tarvitaan, jotta työntekijä kehittyisi työssään. Perehdytykseen on varattava enemmän aikaa ja työntekijältä on varmistettava sen aikana, että hän on ymmärtänyt asiat. Esimiehen on tunnistettava työntekijän aikaisemmin hankittu osaaminen ja varmistettava jatkuva oppiminen ja sitoutettava hänet työhönsä ja työnantajaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää miten monikulttuuristen työntekijöiden perehdyttämistä voisi kehittää. Tässä työssä pohditaan miten erilaiset kulttuuritaustat ja ihmisten erilaisuus näkyvät työpaikalla. Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään rekrytointia, perehdytystä, viestintää ja vuorovaikutustaitoja. Työ perustuu alan kirjallisuuteen ja julkaisuihin sekä omaan pitkään työkokemukseeni puhtauspäalvelualan esimiestehtävissä. Kehitysehdotukset perustuvat tehtyyn kyselytutkimukseen.

2 MAAHANMUUTTAJAT JA KULTTUURIT

2.1 Maahanmuuttajat väestössä

Ulkomaalaistaustaisten määrä on kasvanut tasaisesti viimeisen vuosikymmenen aikana. Ulkomaalaisia oli Suomessa 402 619 henkilöä vuonna 2018. Heistä 355 414 (83 %) oli ensimmäisen polven ulkomaalaistaustaisia ja toisen polven 67 205 (17 %). (Maahanmuutto, Tilastokeskus 2019.)

Maahanmuuttajataustaisen väestön jakautuminen vaihtelee Suomessa alueittain. Henkilöitä, joiden molemmat vanhemmat tai toinen vanhemmista on syntynyt ulkomailla, kutsutaan ulkomaalaistaustaisiksi. Suomen väestöstä ulkomaalaistaustaisia henkilöitä vuonna 2018 oli 402 619 eli 7 %. Ahvenanmaalla heitä asui eniten 15,5 % ja Uudellamaalla toiseksi eniten 13,5 %. Myös Pohjanmaalla ja Varsinais-Suomessa asui ulkomaalaistaustaisia suhteellisesti hieman enemmän kuin koko maassa keskimäärin. Vähiten ulkomaalaisia asui Etelä-Pohjanmaalla, 2,3 %. (Maahanmuutto, Tilastokeskus 2019.)

Helsinkiin muutti 1990-luvulla paljon maahanmuuttajia muualta Suomesta ja myöhemmin heitä on muuttanut pois pääkaupunkiseudulta. Muualle kuin pääkaupunkiseudulle muuttaneista maahanmuuttajista suurin osa on pakolaisia. Muuttoliike Uudellemaalle jatkuu edelleen muualta Suomesta. (Maahanmuutto, Tilastokeskus 2019.)

Suomessa asuvien maahanmuuttajien ikärakenne on erilainen kuin suomalaisten. Maahanmuuttajat ovat selvästi nuorempia kuin suomalaisväestö. Suurin osa heistä oli vuonna 2018 työikäisiä eli 15-64-vuotiaita. Heitä oli 75 %. Suomalaisista työikäisiä oli 61 %. Eläkeikäisiä (yli 65-vuotiaita) maahanmuuttajia oli 5 %. Yli 65-vuotiaita suomalaisia oli 23 %. Lapsia (0-14-vuotiaita) maahanmuuttajia oli 20 % ja suomalaisia lapsia oli 16 %. Suomessa syntyneitä toisen polven maahanmuuttajia oli 65 % kaikista ulkomaalaistaustaisista lapsista. Eniten työikäisiä maahanmuuttajia oli thaimaalaisten ja italialaistaustaisten joukossa, yli 90 %. Vähiten työikäisiä olivat ruotsalaiset, syyrialaiset ja Kongon demokraattisen tasavallan kansalaiset. (Maahanmuutto, Tilastokeskus 2019.)

Maahanmuuttajien lasten osuus on kasvanut, koska Suomi on ottanut perheellisiä pakolaisia. Myös perheiden yhdistämiset ovat lisänneet lasten määrää. Lapsia on eniten syyrialaisien, Kongon demokraattisen tasavallan ja somalialaisen keskuudessa. Vähiten lapsia on Briteistä ja Saksasta. Eniten maahanmuuttajia on ikäryhmässä 25-34-vuotiaat ja toiseksi eniten ryhmässä 35-44-vuotiaat. Toisen polven maahanmuuttajista puolet on 0-6-vuotiaita ja alle 30-vuotiaita oli 96 %. (Maahanmuutto, Tilastokeskus 2019.)

Maahanmuuttajien sukupuolijakauma vaihtelee kansallisuuden mukaan. Miehiä heistä oli vuoden 2018 lopussa 51,5 % ja naisia 48,5 %. Suomalaisia miehiä oli 49,2 % ja naisia 50,8 %. Briteistä miehiä oli 80 % ja seuraavaksi eniten miehiä oli Turkista, Nepalista ja Pakistanista. Naisia oli eniten Thaimaasta, Venäjältä, Kiinasta ja Vietnamista. (Maahanmuutto, Tilastokeskus 2019.)

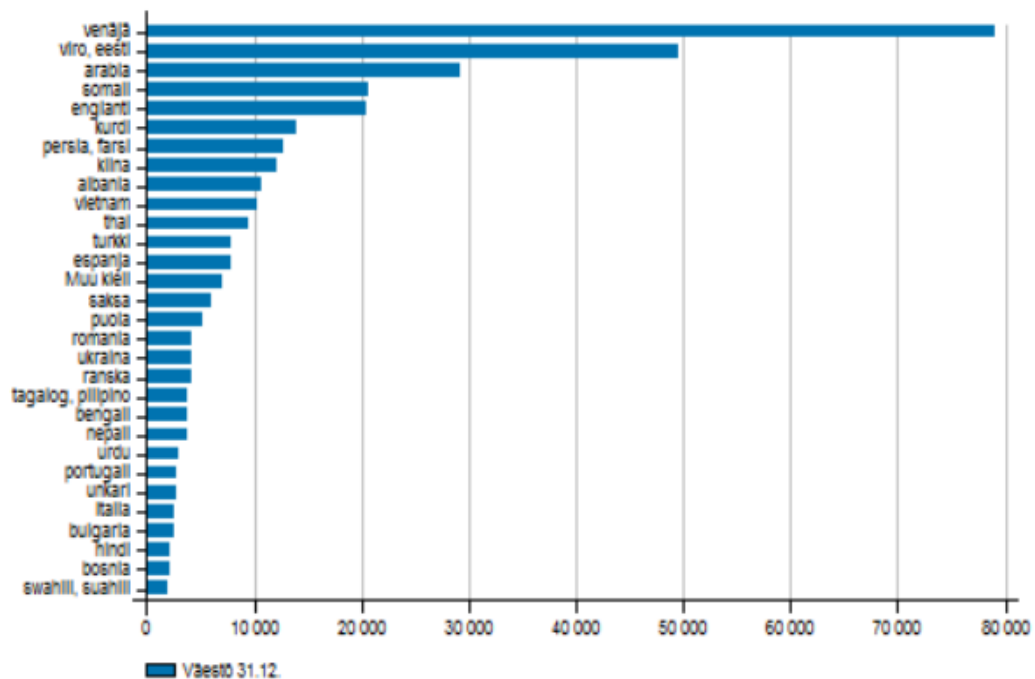
2.2 Maahanmuuttajataustaisen väestön kieli ja taustamaat

Suomessa asui noin 392 000 vieraskielistä henkilöä vuoden 2018 lopussa. Se on 7,1 % koko väestöstä. Vieraskielinen henkilö puhuu äidinkielenään jotain muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia. Vieraskielisten osuus kasvoi yli 18 500 henkilöllä eli 4,9 % vuoteen 2017 verrattuna. (Maahanmuutto, Tilastokeskus 2019.)

Venäjänkielisiä oli eniten, noin 80 000 henkilöä. Toiseksi eniten oli viron kieltä puhuvia, noin 50 000. Seuraavina olivat arabiaa puhuvat noin 29 000 ja somali-kieltä puhuvia noin 21 000. Englantia puhuu noin 21 000, kurdia noin 14 000, persiaa noin 12 000, kiinaa noin 12 000, albaniaa noin 11 000 ja vietnamia noin 10 000. Muita kieliä ovat mm. thai, turkki, espanja, saksa, puola, romanian, ukrainan, ranska, agalog, pilipino, bengali, nepali, urdu, portugali, unkari, italia, bulgaria, hindi, bosnia, swahili ja suahili. Muun kielisiä on edellä mainittujen lisäksi noin 7 000. (Maahanmuutto, Tilastokeskus 2019.)

Ulkomaalaisia oli eniten Venäjältä noin 80 000 henkilöä ja seuraavaksi eniten Viirosta. Virolaisia oli noin 50 000. Seuraavaksi suurimpia taustamaita olivat Irak,

Somalia ja entinen Jugoslavia. Kiinalaisia, afganistanilaisia, vietnamilaisia ja thaimaalaisia oli kutakin kansallisuutta noin 10 000. Kuviossa 1 on esitetty suurimmat vieraskielisten määrät vuonna 2018.



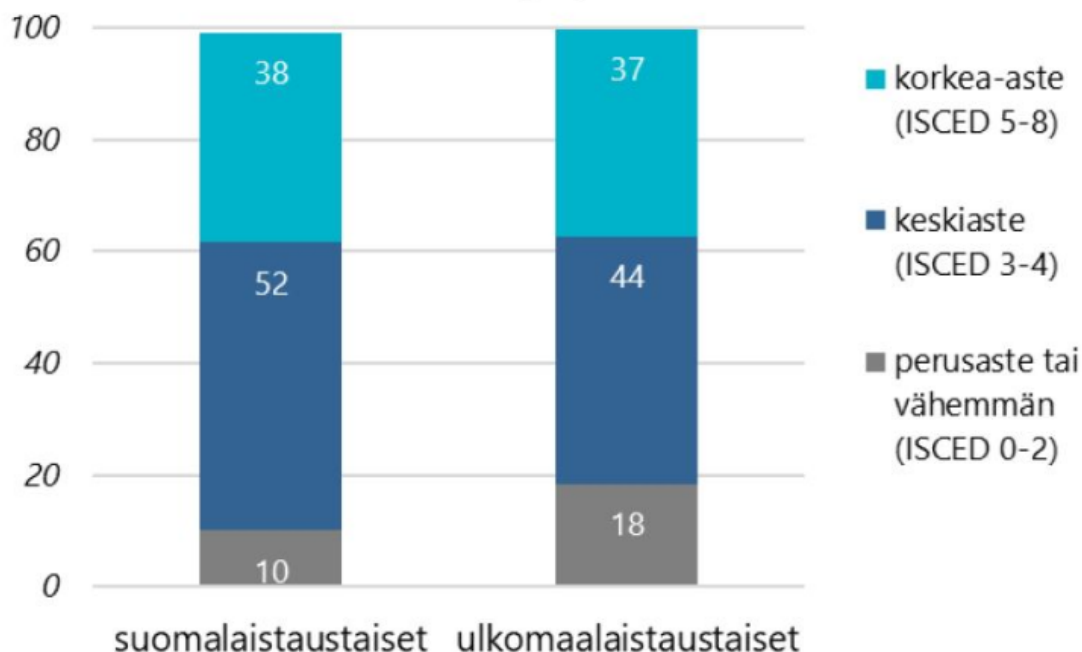
KUVIO 1. Suurimmat vieraskielisten määrät 2018 (Maahanmuutto, Tilastokeskus 2019)

2.3 Maahanmuuttajien koulutus rakenne

Useat Suomeen tulleet maahanmuuttajat ovat korkeasti koulutettuja. Vuonna 2014 heistä oli 37 % suorittanut korkea-asteen tutkinnon. Se on yhtä suuri osuus kuin suomalaisilla. Keskiasteen tutkintoja ulkomaalaistaustaisilla on vähemmän kuin suomalaisilla. Vain peruskoulun suorittaneita maahanmuuttajia on 18 %. (Toivanen, Väänänen, Kurki, Bergbom & Airila 2018, 22.)

Maahanmuuttajataustaisista noin 25 % koki olevansa ylikoulutettuja nykyisessä työtehtävässään. Moni heistä hakeutuu ns. sisään-tuloammattiin, jonka kautta he oppivat kielen ja tutustuvat suomalaiseen työelämään. Työn merkitys voi olla heille aluksi erilainen kuin suomalaisille. (Maahanmuutto, Tilastokeskus 2019.) Työ ei ole pelkästään tapa ansaita rahaa, vaan mahdollistaa sosiaalisen verkoston laajenemisen ja pääsemisen osaksi suomalaista yhteiskuntaa (Airila, Toivanen, Väänänen, Bergbom, Yli-Kaitala, & Koskinen 2013, 8-9).

Kuviossa 2 verrataan suomalaistaustaisten ja ulkomaalaistaustaisten koulutusastetta syntyperän mukaan.



KUVIO 2. Koulutusrakenne syntyperän mukaan vuonna 2014, 20-64-vuotiaat (Tilastokeskus UHT-tutkimus 2014)

Tavallisesti sisääntuloammatit keskittyvät puutarha-, rakennus-, kuljetus- ja ravintola-aloille. Sisääntulo ammatteja ovat mm. siivooja, kiinteistöhoitaja, myyjä ja ajoneuvonkuljettaja. Edellä mainituissa ammattiteissa kieli- ja osaamisvaatimukset eivät ole korkealla. (Ammattinetti nd.)

Siivous- ja kiinteistöala työllisti 68 920 siivoustyötä tekevää henkilöä vuonna 2016. Kiinteistöhuollossa työskenteli saman vuonna 25 752 henkilöä ja esimiehiä oli 5 151. Iältään suurin osa alan henkilöstöstä on 45-64 vuotiaita. Siivousalalla on töissä myös jo eläkkeellä olevia siivoojia, joita oli 1 600 henkilöä vuonna 2016. Siivoushenkilöstöstä 20 % oli maahanmuuttajataustaisia henkilöitä. (Tietoa alasta Puhtausala ry nd.)

Puhdistuspalvelualan työtehtäviä ovat siivous- ja tekstiilihuoltotyöt. Ammattinimikkeitä ovat mm. siivooja, toimitilahuoltaja, laitoshuoltaja, kerroshoitaja, hytti-siivooja ja rakennussiivooja. Siivoustyön lisäksi työtehtäviin voi kuulua tekstiilien

hoitoa mm. pyykinpesua, kiinteistöhuoltoa mm. piha-alueiden hoitoa tai kokous-tilojen järjestelyä. Siivoojat voivat työskennellä yksityisissä yrityksissä, kaupungin tai kunnan palveluksessa tai yrittäjinä. Siivoojan työtehtävät vaihtelevat työkohteesta riippuen. Työkohteita ovat mm. toimistot, koulut, päiväkodit, teollisuustilat, laivat, hotellit, junat ja rakennustyömaat. Työssä tarvitaan siivouspalvelujen osaamisen lisäksi itsenäistä työtettä, vastuullisuutta ja palveluhenkisyttä. Siivoojat työskentelevät usein itsenäisesti omilla työalueillaan, mutta työtä voidaan tehdä myös tiimeissä. (Ammattinetti nd.)

2.4 Kulttuuri, ihmisten erilaisuus ja suhtautuminen siihen

Kulttuuri on tietyn ihmisryhmän tapa elää ja käyttäytyä (Mäkipää & Piili 2009, 10). Se muodostuu sekä tiedostetuista ulospäin näkyvistä, että tiedostamattomista arvoista ja tavoista (Yli-Kaitala, Toivanen, Bergbom, Airila & Väänänen 2013, 12). Kulttuuri voidaan ymmärtää myös tiettyyn sosiaaliseen ryhmään kuuluvien yksilöiden summana. Se on myös yksilöllisen identiteetin perusta. Kulttuuri myös muuttuu ja kehittyy koko ajan. (Pitkänen 2005, 55.) Työelämässä monikulttuurisuus ymmärretään liittyen kansalaisuuteen, etniseen taustaan, uskontoon ja kieleen. Myös monet muut ominaisuudet vaikuttavat ihmisten elämään. Näitä ovat ikä, koulutus, pätevyys, sukupuoli, ihonväri, seksuaalinen suuntautuminen, persoonallisuus, sosiaaliluokka, fyysinen ja psyykinen toimintakyky ja perhetilanne. (Lahti 2014, 18.)

Työntekijä tuo organisaatioon koko paketin, ei ainoastaan taitoansa ja osaamistaan. Tämä koko paketti on onnistuttava sovittamaan työyhteisöön ja työhön siten, että kaikki osapuolet ovat tyytyväisiä. Jokaisen työntekijän on koettava olevansa tärkeä ja arvokas. (Lahti 2014, 19.)

Työpaikan kulttuuri koostuu työyhteisön arvoista, toimintatavoista, ilmapiiristä, suhtautumistavoista erilaisiin tilanteisiin ja työyhteisön hengestä. Monikulttuurinen henkilöstö voi rikastuttaa ja hyödyttää työyhteisöä monella tapaa, mikäli johtaminen on hoidettu oikein. Monikulttuurisuus edesauttaa vastavuoroista oppimista ja lisää suvaitsevaisuutta sekä avartaa näkökulmia. Lisäksi se opettaa tasa-arvoista suhteutumista toisiin ihmisiin. Monikulttuurisuus saattaa myös luoda jännitteitä ja hankaluuksia. Taustalla saattaa olla väärinkäsityksiä, jotka

johtuvat siitä, että erilaisten ihmisten oletetaan toimivan samankaltaisesti. (Yli-Kaitala ym. 2013, 12-14.) Monikulttuurisissa työyhteisöissä on pyrittävä tietoisesti hyvän ilmapiirin ja yhteistyön luomiseen, koska se ei ole itsestään selvää (Mäkipää ym. 2009, 11).

Kulttuurien monimuotoisuus vaikuttaa työpaikan sosiaalisiin suhteisiin ja yhteenkuuluvuuteen sekä tehokkuuteen. Monimuotoisuutta pitää osata hallita vastuullisesti ja joskus se vaatii tiukkaakin vuoropuhelua ja halua ymmärtää ja oppia toisilta työyhteisön jäseniltä. (Cultural Diversity in Business 2016.)

Monikulttuurisuuden etuja ovat useiden kielten ja kulttuurien tuntemus. Asiakaspalvelussa kielitaidosta on hyötyä. Erilaisista kulttuuritaustoista tulevat työntekijät voivat antaa uusia näkökulmia ja ratkaista haasteita uudesta näkökulmasta. Monikulttuuriset työntekijät voivat lisätä luovuutta ja innovatiivisuutta työyhteisössä. (Toivanen ym. 2018, 104.)

Monimuotoisen työyhteisön johtaminen on aktiivista ja tietoista kehittämistä, jossa nähdään ihmisten eroavaisuuksien ja yhtäläisyyksien hyväksyminen potentiaalina. Potentiaalia voidaan käyttää prosessien kehittämisessä ja se voi luoda lisäarvoa yritykselle. (Keil, Amershi, Holmes, Jablonski, Lüthi, Matoba, Plett, von Unruh 2007,6.)

Kaikilla ihmisillä on ennakkoluuloja ja –odotuksia toisia kohtaan. Usein ne ovat tiedostamattomia. Pidämme monia asioita itsestään selvinä emmekä ajattele miten ne vaikuttavat käyttäytymiseemme. Tuntemattoman kohtaamiseen liittyy epävarmuutta ja jopa ahdistusta. Ihmiset haluavat, että ympäröivä maailma on ennustettavissa ja järjestyksessä sekä selitettävissä. Asioita halutaan luokitella, koska siten ne on helpompi käsitellä. Ihmisen on helpompaa toimia, kun hänellä on jonkinlainen ennakkokäsitys toisesta ihmisestä. Lisäksi ihminen haluaa suojautua vieraalta ja oudolta sekä tukeutua oman ryhmänsä jäseniin. (Mäkipää ym. 2009, 11-12.)

Stereotypiat ovat kaavamaisia ja pelkistettyjä yleistyksiä, joita tarvitaan tiedon luokitteluun. Stereotypioita on kaikilla ihmisillä. Ne muuttuvat haitallisiksi, kun emme näe yksilöä yksilönä vaan ryhmänsä jäsenenä. Ennakkoluulo tarkoittaa negatiivista yleistystä esimerkiksi ihmisryhmästä tai ilmiöstä. (Vartiainen-Ora

2007, 18.) Ennakkoluulot eivät poistu kieltämällä vaan tunnistamalla ja kyseenalaistamalla ne. Yhteiset kokemukset ja yhdessä tekeminen, toisen asemaan asettuminen ja avoin vuorovaikutus voivat vähentää ennakkoluuloja. Silloin ihminen alkaa hyväksymään toisen ihmisen yksilönä ja löytää yhteisiä piirteitä myös oman itsensä kanssa. (Mäkipää ym. 2009, 12.)

2.5 Kulttuuritaustan näkyminen työpaikalla

Suomessa ja länsimaissa yleensä on yksilökeskeinen kulttuuri, jonka lähtökohdaksi on yksilön oikeuksien ja velvollisuuksien turvaaminen. Työpaikalla jokainen työntekijä on yksilö ja hänen perheasiansa ovat yksityisasiota. Perhe- ja ihmishuoli-asiat eivät saa vaikuttaa työhön. Työntekijä on henkilökohtaisesti vastuussa työnsä tekemisestä ja häntä sitovat työnantajan kanssa tehty sopimus ja työlainsäädäntö. (Pusa, Lampinen, & Ryyänen-Jussila 2017, 9.)

Yhteisökeskeisissä kulttuureissa perhe ja suku ovat yksilöä tärkeämpiä. Suurin osa maailman kulttuureista on yhteisökeskeisiä. Vahvimmin kollektiivisia kulttuureja on Aasiassa, Afrikassa ja Etelä-Amerikassa. Yhteisölliset ihmiset luottavat siihen, että sukulaiset tai ystävät auttavat aina myös työelämässä. (Pusa ym. 2017, 9.) Työntekijä saattaa järjestää itselleen sijaisen esimieheltään kysymättä, koska hän luulee näin auttavansa esimiestä parhaiten. Kollektiivisissa kulttuureissa perhe menee kaiken edelle ja perheasioiden hoitaminen työajalla voi olla normaalia heidän kotimaassaan, mutta Suomessa se on ilman esimiehen lupaa kiellettyä. Työhönottotilanteessa ja ylenemisessä sukulaisuus tai ryhmään kuuluminen edesauttavat asiaa kollektiivisissa kulttuureissa. Suomessa siihen vaikuttavat taidot ja koulutus.

Yhteisöllisyyteen liittyy myös se, että ryhmän etu laitetaan aina oman edun edelle ja yksilö samaistuu ryhmään ja sen päämäärien tavoittelemiseen. Yksilön odotetaan käyttäytyvän, kuten ryhmä haluaa ja tavoitteena on sopusointu. Yhteisön mielipide on tärkeämpi kuin yksilön oma mielipide. (Vartiainen-Ora 2007, 33.) Tärkeissä työelämään liittyvissä asioissa halutaan kysyä perheen mielipidettä ennen päätöksen tekemistä. Työntekijän saattaa olla vaikeaa ymmärtää esimerkiksi työaikojen muuttamista yksipuolisesti ilman neuvottelua työntekijän perheen kanssa.

Yhteisöllisissä kulttuureissa kasvojen menetys on hyvin häpeällistä. Jos yksilö tekee jotain väärin, hän tuntee häpeää koko sukunsa tai yhteisönsä puolesta. Koko ryhmä kokee olevansa vastuussa kunniansaan. Siitä syystä kasvojen säilyttäminen on erittäin tärkeää. (Vartiainen-Ora 2007, 34.) Tästä syystä kaikki palaute on annettava työntekijälle kahden kesken, jotta työntekijä voi säilyttää kasvonsa.

Aikakäsityksessä on eroja riippuen kulttuurista. Suomessa ajatellaan, että aika on rahaa eikä sitä saa tuhlaata. Kalenteri ja kello rytmittävät elämää ja aikatauluista pidetään kiinni. Täsmällisyys ja työaikojen noudattaminen ovat itsestäänselvyyksiä suomalaisessa työelämässä. Yhteisöllisissä kulttuureissa on syklinen aikakäsitys, joka tarkoittaa sitä, että aikaa on rajaton määrä eikä se lopu koskaan. Jos tänään jää jotain tekemättä, sen voi hyvin tehdä huomennakin, koska aikaa on. Tästä johtuen, maahanmuuttajalle voi olla vaikeaa noudattaa aikatauluja ja täsmällisiä kellonaikoja. (Pusa ym. 2017, 12.) Sykliseen aikakäsitykseen liittyy myös se, että monia asioita hoidetaan samaan aikaan mm. puhutaan yhtä aikaa ja päällekkäin. Aikaan suhteudutaan myös paljon rennommin ja suurpiirteisemmin. (Mäkipää ym. 2009, 31.)

Pohjoismainen tasa-arvo ei ole maailmanlaajuinen käsite. Suomessa kaikilla ihmisillä on tasa-arvoiset mahdollisuudet vaikuttaa asioihin ja laki on kaikille sama. Suomessa työntekijältä odotetaan luotettavuutta, oma-aloitteisuutta, nopeutta ja joustavuutta. Nämä asiat eivät ole välttämättä tuttuja toisesta kulttuurista tulevalle. (Pusa ym. 2017, 10-11.)

Miehen ja naisen elämä on erilaista riippuen kulttuuritaustasta. Naisiin kohdistetaan eri kulttuureissa erilaisia odotuksia. Erilaiset odotukset ja säännöt voivat liittyä mm. lasten synnytykseen, ravitsemukseen, liikuntaan tai perheen sisäiseen väkivaltaan. Työpaikalla voi syntyä ongelmatilanne esimerkiksi, kun järjestetään virkistyspäivä, johon työntekijät osallistuvat ilman perhettään. Osassa kulttuureista on rajoitettu naisen vapautta liikkua ilman perhettään tai miestään. (Lahti 2014, 200-201.)

Valtakäsitykset poikkeavat toisistaan eri kulttuureissa. Maissa, joissa valtaerot ovat suuria, eriarvoisuus on hyväksyttyä ja valta voi perustua esimerkiksi sosiaaliseen asemaan tai syntyperään. Suuren valtaetäisyyden maita ovat Etelä-Amerikan, Afrikan, Aasian ja Lähi-Idän maat sekä Venäjä. Näissä maissa valta keskittyy harvoille ja johtaminen on hyvin hierarkista. Palkkaerot voivat olla isoja. Johtaminen on usein miten autoritääristä ja esimies kertoo mitä ja miten tehdään eikä esimiehen päätöksiä saa arvostella. (Mäkipää ym. 2009, 29.) Miehet ja naiset eivät ole tasa-arvoisia. Mies on perheen pää ja hänen oletetaan ottavan taloudellisen vastuun perheestään. Suuren valtaetäisyyden kulttuurista tulevan voi olla vaikeaa tottua johtamiskulttuuriin, jossa esimies tukee ja kannustaa eikä ole aina sanomassa mitä pitää tehdä. Miehelle voi olla vaikeaa hyväksyä nainen esimieheksi. (Mäkipää ym. 2009, 30.)

Työelämässä kulttuurien erot näkyvät myös suhtautumisessa kilpailuun. Vahvasti maskuliinisissa kulttuureissa korostuu kilpailuhenkisyys ja suorittaminen. Kunnianhimoa ja menestystä arvostetaan. Vahvasti maskuliinisia kulttuureita ovat mm. Japani, Kiina, Italia, Saksa, Iso-Britannia ja USA. Feminiinisiä maita ovat mm. Vietnam, Venäjä, Suomi ja muut pohjoismaat. Näissä maissa korostetaan kilpailua itsensä kanssa ja vaatimattomuus ja solidaarisuus ovat arvostettuja ominaisuuksia. (Vartiainen-Ora 2007, 35.) Maskuliinisesta kulttuurista tuleville voi yhdessä tekeminen aiheuttaa ahdistusta, koska he ovat tottuneet kilpailemaan keskenään paremmista suorituksista.

Aktiivisuuden muoto vaihtelee kulttuurista toiseen. Suomessa ja länsimaisissa kulttuureissa tekeminen ja toiminta ovat arvostettuja. Yksilön saavutuksia arvostetaan, voittaminen ja yleneminen ovat tärkeitä. Tehokkuutta ja tuloksia mitataan erilaisilla mittareilla. Aasian ja Afrikan kulttuureissa nykyhetkeen keskittyminen ja rauhallisuus sekä kiireettömyys ovat tärkeitä. Ihmisen sisäisen maailman kuuntelu ja toisaalta ihmisten kohtaaminen, jakaminen ja eläminen muiden kanssa sopusoinnussa ovat tärkeitä asioita. Jos työntekijän kulttuuriin ei kuulu jatkuva suorittaminen, hän saattaa ahdistua tehokkuuden korostamisesta työssään. (Mäkipää ym. 2009, 37.)

Kulttuurien välillä on eroja viestinnässä. Kulttuurien välisessä vuorovaikutuksessa ovat läsnä kaikki mahdolliset kulttuurierot, jotka mainittiin edellä. Viestintä

on yksi merkittävimpiä asioita perehdytyksessä ja sitä käsitellään laajemmin kohdassa neljä viestintä ja vuorovaikutus.

Suomalaisessa kulttuurissa totuus on hyvin ehdoton, mutta useissa muissa kulttuureissa totuus on joustava tai neuvoteltavissa oleva asia. Esimerkiksi kiinalaisille ei ole olemassa vain yhtä totuutta. Suomessa on totuttu, että esimieheen voi luottaa. Maahanmuuttajille saattaa olla vierasta luottaa esimieheen, koska useissa maissa lait tai säännöt eivät ole kaikille samat. (Lahti 2014, 175.)

Työpaikalla rikkomusten käsittely esimerkiksi kirjallinen varoitus voi aiheuttaa maahanmuuttajille hämmennystä, koska he eivät ymmärrä mistä on kysymys (Lahti 2014, 176). Usein he ajattelevat, että he pysyvät puhumalla vaikuttamaan tilanteeseen, koska heidän omassa maassaan rikkomukset voi usein sovittaa antamalla rahaa tai hoitamalla asiat suhteilla.

Maahanmuuttajia saattaa kuormittaa työssä tapahtuvien virheiden pelko ja varuillaan oleminen sekä pelko väärinkäsityksistä. Kotimaahan jääneet sukulaiset aiheuttavat usein huolta ja stressiä. Tämä saattaa vaikeuttaa uuden oppimista ja keskittymiskykyä. (Lahti 2014, 205.)

Uskonto on tärkeä osa ryhmän ja yksilön identiteettiä. Se määrittelee, mitä kohti elämässä tavoitellaan ja mihin ihminen päätyy kuollessaan. Uskonto määrittelee myös moraalikysymykset ihmisten elämässä. Keskeisiä eroja eri uskontojen välillä on, uskotaanko yhteen vai useampaan jumalaan vai onko jumaluus käsitetty jonakin muuna ilmentymänä. Hyvän ja pahan sekä oikean ja väärän käsitys voidaan tulkita eri tavalla eri kulttuureissa ja uskonnoissa. Useissa maissa politiikka ja uskonto nivoutuvat yhteen ja siihen liittyy vahvoja tunteita. Suomessa ja länsimaissa uskonto mielletään yksityisasiaksi ja se ei saa näkyä työpaikalla. (Mäkipää ym. 2009, 24.)

Työpaikoilla, joissa on eri uskontojen edustajia, voi aiheutua hankalia tilanteita mm. rukoilusta työaikana. Monissa kulttuureissa uskonnolliset tavat näkyvät ulospäin mm. pukeutumisena, normeissa, päivärytmissä tai tabuina. Esimiehen on kiinnitettävä huomiota siihen, että jokaisen vakaumusta ja uskontoa kunnioitetaan. (Yli-Kaitala ym. 2013, 19.) Uskonto vaikuttaa myös ruokailuun, alkoholin

käyttöön sekä päivä-, viikko- ja vuosirytmiiin. Pohjoismaissa ja länsimaissa yleisesti ei tiedetä toisten työntekijöiden vakaumusta työpaikalla eikä uskonto näyttele suurta osaa töissä. Uskontoa pidetään länsimaissa henkilökohtaisena asiana ja siitä ei juuri keskustella työpaikalla. (Lahti 2014, 70-71.)

Monet uskonnot säätelevät päivittäistä elämää esimerkiksi islamin rukoushetket viisi kertaa päivässä ja ramadan paasto kerran vuodessa. Rukoushetki työpaikalla ei vaadi enempää aikaa kuin kahvi-tai tupakkatauko. Uskontoihin voi myös suhtautua kiinnostuneesti ja uteliaasti. Suvaitsematon ja ahdasmielinen asenne voi aiheuttaa isoja ongelmia työyhteisössä ja aiheuttaa eriarvoisuutta. (Lahti 2014, 70-71.)

Ihmiset suhteutuvat omaan vakaumukseensa tai uskontoonsa hyvin herkästi. Ajattelematon puhe tai käytös voivat loukata ihmistä todella syvästi, vaikka usein onkin kysymys tietämättömyydestä. (Lahti 2014, 74.) Esimiehen on hyvä tuntea työntekijöidensä uskontoja sen verran, että hänellä on käsitys oleellisimmista eroista.

3 REKRYTOINTI JA PEREHDYTTÄMINEN

3.1 Maahanmuuttajan rekrytointi ja perehdytys

Maahanmuuttajat saavat tietoja avoimista työpaikoista usein sosiaalisen verkostonsa kautta tai TE-keskuksen palveluista. Työllistymisen esteinä maahanmuuttajat kokevat kovan kilpailun työpaikoista ja sen, että ulkomailta hankittua työkokemusta ei arvosteta Suomessa. Muita esteitä ovat puutteelliset työtodistukset, kielitaidon puute, työnantajien ennakkoluulot ja asenteet. (Vartia, Bergholm, Giorgiani, Rintala-Rasmus, Riala & Salminen 2007, 39.)

Maahanmuuttajille on toteutettu TE-toimiston kautta rekrytointitilaisuuksia, jolloin heillä on mahdollisuus tavata eri alojen työnantajia. Puutteellisen kielitaidon takia maahanmuuttajien saattaa olla vaikeaa hakea työtä. Rekrytointitilaisuuksissa heidän on helpompi lähestyä työnantajia henkilökohtaisesti.

Maahanmuuttajat ottavat yhteyttä työnantajiin yleensä puhelimitse tai sähköpostilla tai sähköisellä työnhakulomakkeella. He kokevat, että kontaktiverkko ja suomen kielen taito auttavat työhaastatteluun pääsyä ja työnsaantia (Vartia ym. 2007,42-43.)

Euroopassa alhainen syntyvyys ja ikääntyminen vähentävät työvoimaa tulevaisuudessa, mikä aiheuttaa työvoimapulaa monilla aloilla. Useat yritykset joutuvat harkitsemaan ulkomaisen työvoiman rekrytointia tulevaisuudessa. Yritysten ylimmän johdon ja esimiesten sitoutuminen aktiiviseen monimuotoisuuden johtamiseen on todettu vaikuttavan työntekijöiden tuottavuuteen. (The Business Case for Diversity 2005, 5.)

Työnantajat eivät yleensä räätälöi työhönottoprosessia ajatellen maahanmuuttajia (Vartia ym. 2007,47). Suurella osalla puhdistuspalveluyrityksistä työnhakulomake on vain suomen kielellä. Haastattelevilla esimiehillä ei ole läheskään kukaan englanninkielen taitoa. Pääkaupunkiseudulla osa palveluesimiehistä ja -ohjaajista on maahanmuuttajataustaisia.

Rekrytointia tekevän henkilön on kyettävä haastattelutilanteessa saamaan selville työnhakijan kielitaito ja ulkomailla saatu työkokemus ja suoritettut tutkinnot (Vartia ym. 2007, 48). Ulkomaisen koulutuksen vastaavuuden arviointi on hankalaa rekrytoitaessa maahanmuuttajaa. Työvälineitä vertailuun ei ole saatavilla ja niitä kaivattaisiin. (Vartia ym. 2007, 49.)

Rekrytoijan on hyvä tietää kulttuurien ja uskontojen eroavaisuuksista, jotta hänen on helpompi saada selville työnhakijan osaaminen ja motivaatiotekijät. Puutteellisen kielitaidon takia työnhakijan osaaminen ja kokemus eivät välttämättä tule tarpeeksi esille. Lisäksi hänen on tiedettävä, miten maahanmuuttajien kanssa kommunikoidaan. Hänen on hallittava selkokielineen puhe ainakin jossain määrin.

Haastattelussa on hyvä kertoa tiedot työtehtävästä ja sen vaatimuksista sekä varmistua siitä, että työnhakija ymmärtää ne oikein. Maahanmuuttajatyönhakija ei välttämättä osaa kertoa osaamisestaan haastattelussa ja siitä syystä rekrytoijan on vaikea saada selville hakijan osaamisen taso. (Kupias ym. 2009, 72.) Rekrytoijan pitää olla joustava ja omata tilannetajua, koska hänen on hyvä vaihtaa esimerkiksi haastattelukysymyksiä, jos hän huomaa, ettei haastateltava niitä ymmärrä (Maahanmuuttajat rekrytoinnissa nd).

Maahanmuuttajat tuovat työyhteisöön paljon myönteisiä asioita kuten kielitaidon laajenemisen, sosiaalisten taitojen ja kulttuurituntemuksen lisääntymisen. Erilaiset näkökulmat laajenevat ja organisaatiossa opitaan uusia luovia ratkaisumalleja. Lisäksi maahanmuuttajat koetaan sitoutuvina ja lojaaleina työntekijöinä. (Vartia ym. 2007, 52.)

Perehdyttämisen tavoitteena on lisätä henkilön osaamista, parantaa työn laatua, auttaa jaksamaan työssä ja parantamaan työturvallisuutta. Perehdyttäminen hyödyttää koko yritystä tai organisaatiota, koska se parantaa tuloksellisuutta ja palvelun laatua. Hyvä perehdytys parantaa työsuoritusta ja lisää työhyvinvointia ja sitoutumista. (Penttinen & Mäntynen 2007, 2-3.) Myös virheiden määrä vähenee, kun työntekijä osaa tehdä työnsä oikein.

Onnistunut perehdytys antaa uudelle työntekijälle ja asiakkaalle myönteisen kuvan yrityksestä (Penttinen ym. 2007, 3). Hyvä asiakassuhde edistää työn jatkuvuutta ja pysyvyyttä. Usein jo tarjousvaiheessa asiakkaat kysyvät haltuunotto- ja

perehdytys suunnitelmia, joiden tarkoituksena on varmistaa töiden aloitus ja haluttu laatutaso.

Uuden työntekijän vastaanottamiseen on hyvä valmistautua. Työyhteisön muille työntekijöille on hyvä kertoa tulevasta työkaverista ainakin perustiedot eli mistä maasta hän on kotoisin ja millainen työkokemus hänellä on. Näin lisätään yhteenkuuluvuuden tunnetta ja uuden työntekijän sopeutuminen uuteen työyhteisöön on helpompaa (Mäkipää ym. 2009, 96.)

Ammattiosaamisen lisäksi tarvitaan ns. työpaikkaosaamista. Se sisältää ymmärrystä työpaikan rooleista, tavoista ja kokonaisuuden hahmottamista. Työssä menestymisen kannalta on tärkeää, että vuorovaikutustaidot ovat riittävät ja työntekijällä on mahdollisuus osallistua mm. työpaikan kokouksiin ja päätöksentekoon. On tunnettava suomalaisen työelämän pelisäännöt, tiedettävä työterveyskäytännöt ja työturvallisuudesta. (Osaaminen työssä, Työterveyslaitos 2018.)

Kielitaitoa tarvitaan työhjeiden ymmärtämiseen ja oman työn kehittämiseen sekä kokonaisuuden ymmärtämiseen. Kielitaidon puute vaikeuttaa oppimista ja työssä etenemistä. Maahanmuuttajilla olisi edellytyksiä ja halua tehdä vaativampia tehtäviä, mutta kielitaidon puute on esteenä. Monikulttuurisilla työpaikoilla olisi paljon käyttämättömiä resursseja, jotka voitaisiin ottaa käyttöön. (Osaaminen työssä, Työterveyslaitos 2018.)

Jokainen ihminen rakentaa käsityksensä omasta viitekehystänsä käsin ja siitä syystä tiedon siirtäminen ei onnistu kaikkien kanssa samalla tavalla. Mitä erilaisemmasta kulttuurista tulija on, sen vaikeampaa hänelle saattaa olla oppia uusia tapoja työskennellä. Ihminen ei opi vain tietoa vastaanottamalla, vaan oppimiseen tarvitaan tiedon soveltamista ja tiedon tulkintaa. Tieto pitää sulattaa osaksi ihmisen toimintaa ja toimintatapaa sekä liittää se aikaisempiin kokemuksiin. (Mäkipää ym. 2009, 95.)

Eri kulttuurista tulevien kokemusmaailmat voivat olla hyvinkin erilaisia ja se tulee ottaa huomioon perehdytyksessä (Mäkipää ym. 2009, 96). Perehdyttäjän on hyvä kysyä perehdytettävältä hänen kulttuuristaustastaan ja työkokemuksestaan sekä kielitaidostaan ennen perehdytyksen aloitusta. On hyvä myös ottaa selvää tietääkö uusi työntekijä suomalaisen työelämän pelisäännöt. Perehdyttäjän on hyvä

ymmärtää erilaisten kulttuurien tapoja ja asenteita (Pusa ym. 2017, 13.) Mikäli kulttuuri asettaa jotain rajoitteita työn tekemiselle, niistä on hyvä keskustella avoimesti ja neutraalisti. Avoimuutta voidaan tukea sillä, että perehdyttäjä osoittaa aitoa kiinnostusta ohjattavaa kohtaan jo ennen perehdytyksen aloittamista (Pusa ym. 2017, 14.)

Ennen perehdyttämisen alkamista on hyvä sopia, kenen vastuulla perehdyttäminen on ja mikä on sen aikataulu sekä varmistettava, että kaikki tarvittavat materiaalit ovat uuden työntekijän saatavilla. Puhdistuspalvelualla tyypillisiä perehdytysmateriaaleja ovat palvelukuvaukset, puhtaustasovaatimukset, alue- tai siivoustiheyskartat, asiakkaan erityisohjeet, koneiden käyttöohjeet, siivoustekstiilien käyttö- ja hoito-ohjeet, turvallisuusohjeet, yrityksen yhteystiedot ja erilaisten järjestelmien käyttöohjeet.

Perehdytysprosessi on hyvä jakaa osiin, sillä suuren tietomäärän omaksuminen ja ymmärtäminen voi olla hankalaa, varsinkin kun se ei tapahdu omalla äidinkielellä (Mäkipää ym. 2009, 96). Puhtaustasupalvelualalla on tärkeää opettaa siivouksen tavoite ja käydä palvelukuvaukset läpi huolellisesti. Myös sopimuksesta on hyvä käydä siivouksen kannalta oleelliset asiat, jotta työntekijä ymmärtää mitä asiakas on halunnut sopimusta tehdessään. Tilat ja oma siivousalue on hyvä käydä läpi useaan kertaan ja varmistua, että opastettava osaa lukea pohjakuvia ja hahmottaa oman siivousalueensa.

On tärkeää opettaa työntekijälle oman työalueensa lisäksi kulkureitit, pelastussuunnitelmat, ruokailu- ja sosiaalityilat. Työsuhteeseen liittyvät asiat kuten työaika, poissaolosta ilmoittaminen, tauot, työpaikan pelisäännöt, työturvallisuus- ja työsuojeluasiat, vakuutukset, salassapitoasiat, vastuukysymykset, työterveyshuolto, esimiehen tiedot ja työsuhteen jatkumisen perusteet. (Pusa ym. 2017, 15.)

Maahanmuuttajataustaiselle työntekijälle on hyvä kertoa normaalia enemmän taustatietoja yrityksestä tai organisaatiosta, säännöistä ja työskentelytavoista kuin suomalaiselle työntekijälle. Perehdytykseen on varattava enemmän myös aikaa. On arvioitu, että aikaa tarvitaan 1,5 kertaa enemmän kuin suomalaisen perehdytykseen (Mäkipää ym. 2009, 96.) Ajankäyttö maksaa itsensä takaisin myöhemmin, sillä hyvä perehdyttäminen helpottaa koko työyhteisön työtä. Pe-

rehdyttäminen on myös uuden työntekijän sosiaalistamista työyhteisöön. Sosiaaliset tilanteet ovat osa työtä ja niissä opitaan myös paljon kirjoittamattomia työpaikan sääntöjä. (Pusa ym. 2017, 14.) Työyhteisöissä on myös paljon ns. hiljaista tietoa, jota on vaikeaa kertoa uudelle työntekijälle. On tärkeää tiedostaa, mitkä asiat ovat tärkeitä kertoa ja miten ne kerrotaan, että maahanmuuttajataustainen työntekijä ymmärtää ne oikein. On myös hyvä perustella miksi jotain tehdään tietyllä tavalla. Silloin työntekijä ymmärtää paremmin asian. (Mäkipää ym. 2009, 96.)

Työntekijöiden väliset hyvät suhteet ja työyhteisön ilmapiiri edistävät työn tekemistä ja lisäävät työhyvinvointia. Muilta työntekijöiltä saatu apu helpottaa työhön perehtymistä ja sitouttaa uutta työntekijää organisaatioon. Jokaisella ihmisellä kulttuuritaustasta huolimatta on jonkin asteinen tarve kokea yhteisöllisyyttä työpaikalla. Työyhteisöltä saatu tuki koetaan voimavarana. (Vartia ym. 2007, 106.)

Työelämään siirtyvä ”Z-sukupolvi” asettaa myös kulttuurihaasteita. Z-sukupolven nuoret ovat syntyneet 1996-2010 välisenä aikana. He ovat monitahoinen joukko nuoria, jotka eivät ole löytäneet vielä suuntaa elämälleen. He ovat korkeasti koulutettuja ja kyseenalaistavat perinteiset ajattelu- ja toimintatavat. Johtajuudelta he vaativat kehittämistä, itsenäisyyttä, vapautta, palautteen antamista ja avoimuutta. He arvostavat myös kulttuurituntemusta. Osa heistä on maahanmuuttajataustaisia. (Lahti 2014, 30.)

Z-sukupolvi ei välttämättä sitoudu yhteen ammattiin, työpaikkaan tai maahan samalla tavalla kuin edelliset sukupolvet. Useat heistä ovat viettäneet lapsuutensa ulkomailla ja tottuneet sitä kautta monikulttuurisuuteen. Heille moniarvoisuus on itsestäänselvyys ja he ovat ennakkoluulottomia ja joustavia työpaikan vaihtamisen suhteen. He sitoutuvat mielenkiintoisiin töihin, jotka vievät mennessään. (Lahti 2014, 30.)

Valmentavan johtamisen myötä mentorointia on alettu käyttämään perehdytyksessä. Ideana on, että mentori kuuntelee ja keskustelee perehdytettävän kanssa ja auttaa häntä ymmärtämään ja oivaltamaan itse asioita. (Kupias ym. 2014, 17.) Mentorointi ei ole yksinomaan perehdytystä vaan enemmänkin se toimii perehdytyksen tukena (Kupias ym. 2014, 19.) Mentorointi tarkoittaa sitä, että kokenut työntekijä ohjaa kokemattomampaa työntekijää. Mentoroinnin tarkoituksena on uuden työntekijän oppiminen ja kehittyminen (Kupias ym. 2014, 11-12).

Perehdyttämisen seuranta on tärkeää, koska sillä varmistetaan, onko työntekijä oppinut ja ymmärtänyt asiat oikein. Esimies voi käydä työntekijän kanssa esimerkiksi arviointikeskustelun, jossa pohditaan yhdessä, onko perehdytys ollut riittävä vai tarvitaanko sitä lisää. (Kangas 2007, 17.) Joissakin kulttuureissa esimerkiksi Aasiassa ei mielellään ilmaista eriäviä mielipiteitä tai sanota ei, vaan käytetään kiertoilmauksia. Esimiestä ei haluta loukata kertomalla, ettei osaa jotain asiaa, vaikka se on opetettukin. (Mäkipää ym. 2009, 68.) Perehdyttäjän on hyvä varmistaa oppiminen esimerkiksi pyytämällä työntekijää näyttämään jokin työsuoritus käytännössä.

3.2 Osaamisen tunnistaminen ja kehittäminen

Osaaminen on monen tekijän summa. Se sisältää tietoa, taitoa ja asennetta. Osaaminen on siis paljon muutakin kuin työn tekemisen hallintaa. Osaamista on myös oman työn priorisoiminen, organisointitaidot, tiimityöskentelytaidot, joustavuus, muutokseen sopeutumiskyky ja kyky arvioida omaa työtään. (Kupias ym. 2014, 50.)

Usein esimies arvioi työntekijän osaamista liian suppeasti. Maahanmuuttajataustaisella työntekijällä saattaa olla sellaista osaamista aikaisemmasta työstään, jota pystyttäisiin hyödyntämään myös Suomessa. Toivasen ym. (2018, 16) mukaan Suomessa olisi tärkeää pohtia, miten jo töissä olevien maahanmuuttajien osaaminen saataisiin paremmin hyödynnettyä. Suomessa ei ole saatavilla paljonkaan tietoa siitä millaiseksi maahanmuuttajat kokevat oman osaamisensa ja sen kehittämisen (Toivanen ym. 2018, 15.)

Monimuotoisuusbarometrissä tutkittiin HR-ammattilaisten näkemyksiä maahanmuuttajataustaisten henkilöiden osaamista. Keskeisimmäksi kehittämiskohteeksi nousi suomen tai ruotsin kielen taito. Seuraavan kehittämiskohteenä oli oman alan laajempi kielitaito ja ymmärtäminen. Kolmantena oli oman alan ammatillinen koulutus ja neljäntenä työkokemus. Sosiaalisten verkostojen tuntemus koettiin myös tärkeäksi. (Toivanen ym. 2018, 54.)

Maahanmuuttajien koettiin tuovan työpaikalle uusia näkemyksiä ja näkökulmia, joista voitaisiin jalostaa uusia innovaatioita. Heidän hyvät asiakaspalvelutaitonsa

huomattiin myös. Heidän osaamisensa voisi hyödyttää organisaatioiden toimintaa globaaleilla markkinoilla esimerkiksi monikulttuuristen asiakkaisen palvelussa. (Bergbom, Toivonen, Airila & Väänänen 2016, 53.)

Työpaikoilla on liian vähän yhtenäisiä käytäntöjä kerätä tietoa työntekijöiden osaamisesta ja sen kehittämistarpeista. Perehdytysjakson jälkeen esimiehen tulisi tunnistaa työntekijöiden osaaminen ja kehitystarpeet sekä ohjata heitä saamaan lisäkoulutusta. (Toivanen ym. 2018, 120-121.) Koulutuksesta olisi hyvä tehdä kirjallinen suunnitelma, jolloin olisi kirjattuna mitä aiotaan tehdä. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi kehityskeskustelun yhteydessä. Henkilöstön kehittäminen ja kouluttaminen auttavat myös sitouttamaan työntekijöitä yritykseen (Yli-Kaitala ym. 2013, 81.) On tärkeää tunnistaa työntekijän aikaisempi osaaminen ja kokemus, koska niistä riippuu, miten henkilö oppii uutta ja minkä päälle uutta oppimista rakennetaan (Kupias 2007, 116).

Työntekijän on itse tunnistettava omat oppimistarpeensa ja tavoitteensa. Oma esimies tai perehdyttäjä voi auttaa niiden tunnistamisessa. On tärkeää, että työntekijä kokee tavoitteet itselleen tärkeiksi ja omaa ammattitaitoaan tukeviksi. (Kupias 2007, 118.) Oppimisen kannalta on esimiehen hyvä selvittää työntekijän motivaatio opiskeluun. Vain sisäinen oma motivaatio on voima, joka saa henkilön oppimaan uusia asioita. Mikäli työntekijä kokee opiskelun itselleen tärkeäksi, se saa hänet kiinnostumaan siitä. Esimiehen onkin hyvä tietää mistä työntekijä on kiinnostunut ja millaisia tulevaisuudensuunnitelmia hänellä on. (Kupias 2007, 121.)

3.3 Oppimisen edistäminen ja työhön sitouttaminen

Sosiaalinen yhteiskuntavastuu, eettisyys ja osaamisen johtaminen liitetään usein monikulttuuriseen johtamiseen (Lahti 2008, 23). Johtamiselta edellytetään eettisyyttä, vastuullisuutta ja tarpeeksi tietoa monikulttuurisuudesta (Lahti 2008, 43). Esimiestyön tarkoitus on johtaa, valmentaa yksilöitä ja ohjata oppimista (Kupias ym. 2014, 15).

Monikulttuurisessa työyhteisössä opitaan yhdessä, jaetaan tietoa ja rakennetaan verkostoja. Esimiehen yksi tärkein tehtävä on luoda luottamuksellinen ilmapiiri.

Työyhteisössä jaetut kokemukset auttavat koko työyhteisöä saavuttamaan paremman ilmapiirin. (Seppälä 2010, 65.)

Hyvän johtamisen tärkein asia on, että esimies keskustelee työntekijöidensä kanssa. Ihmiset pystyvät itse ratkaisemaan omaan työhönsä liittyviä ongelmia ja ovat yleensä huonoja tottelemaan käskyjä. Osallistuminen lisää sitoutumista ja työmotivaatiota. Hyvä esimies ottaa työntekijöidensä mielipiteet huomioon ja pyrkii kehittämään omia vuorovaikutustaitojaan. (Juuti & Vuorela 2015, 24.)

Viestinnän onnistumisen varmistaminen työyhteisössä takaa yrityksen strategian toteutumisen työyhteisössä ja se on esimiehen vastuulla. Tehokas sisäinen viestintä ei yksin riitä vaan tarvitaan valmennusta ja sitouttamista. Keskusteleva ja osallistava johtaminen auttavat strategian jalkauttamisessa. (Savileppä 2010, 10.)

Esimiesten on usein hankalaa käsitellä työpaikan toimintaan ja tavoitteisiin liittyviä asioita maahanmuuttajien puutteellisen kielitaidon takia. Varsinkin laajempien asioiden ymmärtäminen tuottaa maahanmuuttajille hankaluuksia. (Toivanen ym. 2018, 123.) Esimiehen on hyvä järjestää erilaisia tilaisuuksia keskustella työntekijöiden kanssa. Erilaisten infotilaisuuksien kielellinen sisältö saattaa olla monelle liian vaikeaa. On parempi, että keskusteluissa käytetään yksinkertaista kieltä ja tilaisuus on epävirallisempi ja tapahtuu arjessa. (Toivanen ym. 2018, 124.)

Monissa kulttuureissa suositaan hyvinkin autoritaarista johtamista ja suomalainen tasa-arvoinen johtaminen saattaa tuntua maahanmuuttajista oudolta ja pelottavaltakin. On hyvä kertoa suomalaisesta johtamiskulttuurista uudelle työntekijälle, jotta hän ymmärtäisi miten työpaikalla toimitaan ja mitä häneltä edellytetään.

Hyväksytyksi tuleminen ja työyhteisön toimintaan osallistuminen lisäävät sitoutumista ja motivaatiota. Esimiehen oma toiminta vaikuttaa koko työyhteisön toimivuuteen. Esimies voi omalla toiminnallaan myös vaikeuttaa työyhteisön toimintaa. Esimerkiksi hän voi olla hyvin autoritäärinen tai hän ei pysty olemaan tasa-
puolinen tai hän ei anna riittävästi tukea työntekijöille. (Savileppä 2010, 13.)

Henkilöstö sitoutuu paremmin, jos he pääsevät vaikuttamaan ja suunnittelemaan omaa työtään. Myös selkeät työn tavoitteet ja yhdessä sovitut pelisäännöt auttavat sitouttamisessa. (Savileppä 2010, 14.) Esimies voi varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa työyhteisön asioihin (Yli-Kaitala ym. 2013, 64).

Suomalaisen työelämän yksi yksikulmakivi on luottamus, joka perustuu sanoihin ja tekoihin. Luottamus rakentuu hitaasti ja rikkoutuu helposti. Luottamus on myös tunne- ja järkipерäistä. (Lahti 2014, 177.) ”Luottamus perustuu sosiaalisten suhteiden pelisääntöjen tuntemiseen.” Suomessa luotettavaksi ihmiseksi hyväksytään ihminen, joka noudattaa suomalaisia sääntöjä. Maahanmuuttajien kanssa on hyvä keskustella siitä, mitä luottamus heille merkitsee. (Lahti 2014, 179.)

Henkilöstön osaamisen kehittäminen ja kouluttaminen sitouttavat henkilöstöä ja lisäävät yrityksen kiinnostavuutta työnhakijoiden keskuudessa (Yli-Kaitala ym. 2013, 81). Koulutukseen pääseminen ja uralla eteneminen pitää olla tasa-arvoista kaikille työntekijöille. On tärkeää, että työntekijät kokevat, että heitä kohdellaan tasavertaisesti. (Yli-Kaitala ym. 2013, 81.)

Työnantajan velvollisuus on ennaltaehkäistä syrjintää. Maahanmuuttajat kohtavat Suomessa syrjintää ja huonoa kohtelua (Yli-Kaitala ym. 2013, 74). On ensiarvoisen tärkeää, että esimies puuttuu syrjintään työpaikalla ja asiat käsitellään, jotta työntekijät pystyvät luottamaan siihen, että huonoon käytökseen puututaan. Tämä lisää myös työntekijöiden luottamusta työnantajaan ja esimieheen. Myös asiakkaan syrjivään käytökseen on esimiehen puututtava (Yli-Kaitala ym. 2013, 76).

3.4 Palautteen antaminen ja vastaanottaminen

Palautetta tarvitaan, jotta työntekijä kehittyisi. Ilman palautetta työntekijä ei pysty peilaamaan omaa toimintaansa ja oppimaan. Palauteen käsittelyyn tarvitaan halua ja kykyä antaa ja vastaanottaa palautetta. (Kupias 2012, 164.) Palaute voi olla arvioivaa tai kuvailevaa. Kuvailevassa arvioinnissa ei mennä yksityiskohtiin vaan se on hyvin yleistä. (Kupias 2012, 165.)

Arvioivaa palautetta annettaessa on tärkeää, että sekä arvioijalla että työntekijällä on selvillä työn tavoitteet. Muuten arviointi voidaan kokea kiusalliseksi ja jopa epäasialliseksi. (Kupias 2012, 167.) Puhdistuspalvelualalla annettu palaute on lähes aina arvioivaa ja perustuu asiakkaan palvelukuvauksiin ja visuaaliseen laadunarviointiin.

Perehdyttäminen voi sisältää myös palaute- ja arviointikeskusteluja, jolloin työntekijän kanssa käydään läpi ne asiat missä hän on onnistunut ja missä hänellä on kehitettävää. Keskustelu kannattaa käydä keskustelemalla työntekijän kanssa, jolloin hän voi itse kertoa miten hän kokee selvinneensä työstään. Jos hän ei pysty arvioimaan omaa osaamistaan, perehdyttäjä voi kertoa omia huomioitaan. (Kupias & Peltola 2009, 137.)

Hyvä palaute on sellaista, että siinä tulevat onnistumiset ja kehitettävät asiat rakentavasti esille. Hyvässä palautteessa keskitytään haasteiden ratkaisemiseen eikä virheiden etsimiseen. Palaute kohdistuu aina tekemiseen, ei työntekijän persoonaan. Työntekijälle pitää palautteen antamisen jälkeen jäädä onnistumisen tunne. (Kupias ym. 2009, 138.)

Suomessa ja muissa länsimaissa ihmiset ovat tottuneet oman toiminnan arvioimiseen yksilöinä. Yhteisöllisissä kulttuureissa tähän ei ole totuttu. Maahanmuuttaja saattaa kokea epäonnistumista ja häpeää, mikäli hän ei ole onnistunut tekemään työtään hyvin. Hän voi kokea häpeää koko perheensä tai sukunsa puolesta. Tämä on otettava huomioon palautetta annettaessa. (Pusa ym. 2017, 16.)

Palaute on annettava työntekijälle kahden kesken, jotta hän ei koe menettävänsä kasvojaan. On kuitenkin tärkeää antaa palautetta, koska muuten työntekijä ei pysty kehittämään ammattitaitoaan. Varsinkin negatiivisen palautteen saaminen voi olla maahanmuuttajalle paljon raskaampaa kuin suomalaiselle. (Pusa ym. 2017, 16.)

Myönteisen palautteen antamisessa on myös kulttuurisia eroja. Suomessa hyvää palautetta ei useinkaan anneta suorasti vaan käytetään kiertoilmauksia. Näitä maahanmuuttaja ei välttämättä ymmärrä ollenkaan. Suomalainen tapa antaa on-

nistumisesta vaativampia tehtäviä ei ilman asian selittämistä ole maahanmuuttajalle selvää. Maahanmuuttaja on usein aluksi epävarma työskentelystään ja hänelle positiivinen palaute on erittäin tärkeää ja motivoivaa. (Pusa ym. 2017, 17.)

Suomessa arvostetaan suoruutta, selkeyttä ja tavoitteisiin pääsemistä sekä luottavuutta. Maahanmuuttaja saattaa kokea suomalaisen suoruden töksähtelävänä käytöksenä. He ovat usein tottuneet omassa kulttuurissaan ”small talkiin” ja onkin tärkeää, että heitä huomioidaan kysymällä esimerkiksi ”mitä kuuluu?” (Lahti 2014, 87.)

Maahanmuuttajan kanssa on hyvä kerrata työpaikan pelisäännöt ja työn tavoitteet sekä varmistua, että hän on ymmärtänyt ne. Häntä voi pyytää kertomaan miksi tai miten hän toimii tai tekee jonkun työsuorituksen. Hänen kanssaan on hyvä keskustella siitä, miten hän on suhtautunut palautteen antamiseen. Myös odotuksista on hyvä keskustella puolin ja toisin. (Ohjaan nd.)

3.5 Ristiriitatilanteiden hoitaminen

Ristiriitatilanteiden avoin käsittely helpottaa esimiehen toimintaa. Ristiriitojen syyt kannattaa selvittää, jotta ne voitaisiin ennaltaehkäistä. Ristiriitatilanteista voidaan myös oppia ja niillä voi olla myönteinen vaikutus ilmapiiriin. Luottamus, avoimuus ja vuoropuhelu lisääntyvät, kun työntekijät luottavat siihen, että konfliktit ratkaistaan. Työyhteisön omaa vastuuta voidaan lisätä sillä, että annetaan työntekijöiden itse ratkaista omia ristiriitoja. Mikäli he eivät pysty siihen, on esimiehen autettava heitä. (Savileppä 2010, 23.)

Ristiriitojen aiheuttajia ovat usein miten vastakkaiset tavoitteet tai keskinäinen kilpailu, erilaiset näkemyserot, työnjako, tasapuolisuus, toimintatavat ja pelisäännöt. Työntekijöiden vuorovaikutus ja heidän keskinäiset sosiaaliset suhteet voivat aiheuttaa ristiriitoja työyhteisössä. (Mäkipää ym 2009, 97.) Suhtautuminen aika-tiloihin, kiireeseen, valtaan ja auktoriteetteihin saattavat aiheuttaa hankalia tilanteita. Osallistuminen kokouksiin ja oma-aloitteisuus eivät ole kaikissa kulttuureissa itsestään selviä ja suomalainen tapa voi hämmentää maahanmuuttajaa. (Lahti 2014, 91.)

Eri kulttuureissa ratkaistaan ristiriidat eri tavalla. Osassa kulttuureista vältetään ristiriitoja ja ne koitetaan piilottaa. Joissakin kulttuureissa konfliktit halutaan hoitaa suorasti. Suomalaisessa työelämässä ristiriidat pyritään ratkaisemaan, jotta ne eivät pahennu tai toistu. Usein miten hankalat tilanteet voidaan sopia, mutta joskus voi olla parasta käyttää kolmatta osapuolta apuna tilanteen ratkaisemisessa. (Mäkipää ym. 2009, 98.)

Ristiriidan ilmetessä on hyvä miettiä, johtuuko se kulttuurista vai jostakin muusta asiasta. Vakaumukseen, uskontoon, poliittiseen taustaan tai yhteiskuntien erilaisuuteen liittyvät ristiriidat kannattaa selvittää. Vakaumusta ei ole helppo muuttaa, mutta sen ilmenemiseen voi työnantaja puuttua. Esimerkkinä huivien ja pitkien kaapujen käyttö voi olla työturvallisuusriski. Viholliskansoja ei kannata laittaa samaan työkohteeseen, jos on mahdollista pitää heidät erillään. Uskonnolliset lomapäivät on hyvä ottaa huomioon lomien suunnittelussa, jos se on mahdollista. (Mäkipää ym. 2009, 99.)

Asenteisiin tai tapoihin tai tottumuksiin liittyvät ristiriidat on hyvä keskustella yhdessä läpi ja löytää niihin molempia osapuolia tyydyttävä ratkaisu (Mäkipää ym. 2009, 99). Esimiehellä on oltava riittävät taidot ja tahto käsitellä työyhteisön konflikteja. Jos esimies ei pysty ratkaisemaan ristiriitoja, voi työyhteisössä syntyä ongelmakierre, jonka ratkaiseminen vaatii paljon työtä ja voimavaroja. (Järvinen 2006, 69.)

Ongelmakierteen voi ratkaista perustehtäviä ja prosesseja selkeyttämällä sekä työn tekemisen edellytysten parantamisella. Työyhteisön ilmapiiriä ja sitoutumista voidaan vahvistaa yhteisillä kokouksilla ja virkistystilaisuuksilla, jolloin työntekijät voivat vapaasti vaihtaa mielipiteitä keskenään. (Järvinen 2006, 79.) Työntekijöille on tärkeää kuulua työyhteisöön varsinkin, jos he työskentelevät yksin.

Puhdistuspalvelualla yleisin erimielisyyden aihe on työn suorituksen laatu. Siivoussopimuksessa asiakas on määritellyt siivouksen laadun tarpeidensa mukaisesti. Työntekijällä on käytössään palvelukuvaus, jonka ohjeiden perusteella hän suorittaa työn. Maahanmuuttajalle voi olla haasteellista ymmärtää haluttu puhtaustaso ja onkin erityisen tärkeää, että perehdyttäjä varmistaa, että haluttuun puhtaustasoon on mahdollista päästä.

Esimies joutuu ratkomaan myös työntekijöiden keskinäisiä ristiriitoja. Hänen on oltava puolueeton ja neutraali kumpaankin suuntaan. Esimiehen on pystyttävä olemaan menemättä työntekijöidensä tunnetiloihin mukaan. Esimies voi olla ristiriitojen välittäjä ja antaa työntekijöiden purkaa negatiiviset tunteensa ja sen jälkeen ottaa ne käsittelyyn ja auttaa heitä löytämään ratkaisun ongelmaan. (Juuti ym. 2015, 113.)

Hankalaa tunnelmaa voi myös keventää huumorin avulla. Yhdessä nauraminen lähentää ihmisiä ja auttaa näkemään asiat uudesta näkökulmasta. (Juuti ym. 2015, 114.) Monikulttuurisissa työyhteisöissä on kuitenkin tiedettävä millainen huumori ei loukkaa ketään. Uskonnollisia ja vakaumukseen liittyviä asioita ei useinkaan voi käsitellä huumorin kautta.

Anteeksi antaminen ja pyytäminen lisäävät yhteisöllisyyttä ja lähentävät ihmisiä. Esimiehen onkin varmistettava, että työntekijät pyytävät toisiltaan anteeksi, jos hän on sovittelijana heidän välisissä riitatilanteissa. (Juuti ym. 2015, 114.)

Työyhteisöön kuulumisen ulkoisena merkinä maahanmuuttajat pitävät yhteistä työasua. Heille se merkitsee usein paljon enemmän kuin suomalaisille työntekijöille. Pienet arjen teot kuten yhteiset kahvi- tai ruokatauot sekä kuulumisten vaihtaminen luovat yhteenkuuluvuutta ja parantavat ilmapiiriä. (Lahti 2014, 187-188.)

4 VIESTINTÄ JA VUOROVAIKUTUS

4.1 Viestintä maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kanssa

Viestintä- ja vuorovaikutus on kaikkein oleellisin asia perehdytyksessä ja työpaikan kommunikoinnissa. Monikulttuurisessa työyhteisössä siihen on kiinnitettävä erityisesti huomiota, jotta kommunikointi olisi sujuvaa ja kaikki ymmärtäisivät asiat samalla tavalla.

Tiedostamattomat oletukset vaikuttavat ihmisten ajatteluun ja toimintaan. Tällainen automaattinen ja tiedostamaton toiminta on nopeaa, luonnollisen tuntuista ja sopii tuttuihin tilanteisiin. Oletusten perusteella ihminen suhtautuu ja tulkitsee toisia ihmisiä ja tilanteita. (Keisala 2012, 34.)

Menestyäkseen monikulttuurisella työpaikalla on kyettävä ymmärtämään eritaustaisten työntekijöiden tapoja viestiä, toimia ja tulkita tilanteita. Tällaista kykyä kutsutaan kulttuuriseksi kompetenssiksi. Se kehittyy monimuotoisessa ympäristössä toimimisen kautta ja edellyttää oman kulttuurin tapojen tuntemista. (Yli-Kaitala ym. 2013, 15.) Dialogia tarvitaan erityisen paljon, koska kieli ja sanojen merkitys ovat erilaista riippuen puhujista. Dialogi on enemmän kuin pelkkä keskustelu. Se on tasavertaisten ihmisten suhde tai prosessi, jossa ajatuksia vaihdetaan vapaasti. Ihmisten välinen vuorovaikutus kehittyy ja kasvaa dialogin aikana. Aito dialogi on harvinaista, koska usein turvaudutaan ohjeistukseen tai ollaan samaa mieltä asioista. (Lahti, 2014, 169.)

Oman kulttuurin tunteminen auttaa ymmärtämään erilaisuutta. Kulttuurikompetenssiin kuuluvat asenteet, oman ja toisen kulttuurin tunteminen, kyky arvioida sekä omaa että toisten toimintaa. Siihen kuuluvat lisäksi taidot ja kyvyt erilaisten kulttuurien väliseen kohtaamiseen. Haasteet vuorovaikutuksessa johtuvat usein erilaisista kulttuuritaustoista. Ihmisten oletukset ja toimintatavat poikkeavat toisistaan, joka aiheuttaa väärin ymmärrystä ja hämmennystä. Arvojen erilaisuus saattaa aiheuttaa myös hankaluuksia. Arvoista onkin hyvä keskustella, koska silloin ihmiset oppivat ymmärtämään erilaisuutta paremmin. On hyvä opetella eri kulttuurien tapoja viestiä ja toimia erilaisissa tilanteissa. (Pitkänen 2011, 21.)

Erilaisten kulttuurien tuntemusta ja vuorovaikutusta voi myös oppia (Pitkänen 2011, 22). Vieraaseen kulttuuriin voi tutustua kirjallisuuden kautta tai tutustumalla eri kulttuureista tuleviin ihmisiin. On myös hyväksyttävä se, että on monenlaisia tapoja tehdä asioita.

4.2 Ymmärtämisen esteitä kielellisessä viestinnässä

Eri kulttuureista tulevat ihmiset käyttäytyvät puhuessaan erilaisella tavalla, johon emme ole tottuneet. Suomalaiset ovat usein puhuessaan suoria ja menevät suoraan asiaan. Esimerkiksi afrikkalaiset, Etelä-Eurooppalaiset tai Etelä- Amerikkalaiset pitävät siitä, että ensin puhutaan esimerkiksi perheestä tai voinnista. Sillä tavalla luodaan luottamusta. Ulkomaalaisella saattaa olla vaikeuksia puheen ja kirjoituksen ymmärtämisessä, vaikka hän puhuukin hyvää suomea. Viestiä voi olla vaikea ymmärtää, ellei tunne suomalaista kulttuuria ja tapoja riittävästi. Ammattisanaston tai taustatietojen puute saattaa vaikeuttaa ymmärtämistä myös. Kun kielitaito on vielä heikkoa, voi sanojen ja lauseiden merkitys muuttua aivan toiseksi kuin oli tarkoitus. (Nieminen & Kemppe 2007, 22.)

Sanaton viestintä on osa viestintää. Se antaa lisätietoa ja auttaa tulkitsemaan viestejä. Eleet, ilmeet, kehon asento ja äänensävy ovat sanatonta viestintää. Myös äänen painot, korkeus ja puheen nopeus ovat osa viestintää. Jos sanaton ja sanallinen viestintä on ristiriidassa toistensa kanssa, saattaa viestin tulkinta vaikeutua. (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1998, 58).

Sana- ja asiakeskeisissä kulttuureissa sanotaan mitä tarkoitetaan. Sanaton ja sanallinen viestintä vastaa yleensä toisiaan. Näitä kulttuureita on esimerkiksi Skandinaviassa, Amerikassa, Saksassa ja Sveitsissä. Ihmissuhdekeskeisissä kulttuureissa iso osa viestinnästä on sanatonta. Viestejä luetaan esimerkiksi henkilön käyttäytymisestä tai vihjeistä. Ihmissuhdekulttuureita on paljon Aasiassa, Lähi-Idässä ja Latinalaisessa Amerikassa. (Salo-Lee ym. 1998, 59).

Puhumisen määrä, hiljaa oleminen ja puhuminen yhtä aikaa vaihtelevat eri kulttuureissa. Eri kulttuureissa puhutaan erilaisista asioista ja tilanteissa. On asioita, joista ei saa puhua ollenkaan. Jotkut asiat voivat olla tärkeitä eri tavalla kuin se

mihin olemme tottuneet. Sanoaton viestintä voi poiketa hyvinkin paljon eri kulttuureissa. (Pusa ym. 2017, 22).

Tunteiden ilmaisussa on usein paljon eroavaisuuksia eri kulttuureissa. Esimerkiksi afrikkalaiset tuovat henkilökohtaiset asiat työpaikalla hyvinkin näkyvästi esille ja se saattaa aiheuttaa suomalaisissa vaivaantumista. Aasialaisissa kulttuureissa tunteita taas ei juurikaan näytetä. Suomalainen saattaa säikähtää myös voimakasta tunteiden ilmaisua ja kovaäänistä keskustelua, jotka voivat olla afrikkalaiselle täysin normaali tapa kommunikoida. (Pusa ym. 2017, 23).

Kulttuuritausta voi näkyä viestinnässä siten, että kommunikointi esimiehen kanssa hyvin autoritaarisissa kulttuureissa on virallista. Näissä kulttuureissa esimiehen asema on kiistaton eikä esimiestä saa missään olosuhteissa kyseenalaistaa. Tämä saattaa aiheuttaa työntekijälle vaikeuksia osallistua tasa-arvoiseen keskusteluun Suomessa esimiehen kanssa. (Vartiainen-Ora 2007, 32).

Afrikassa ja Amerikassa on normaalia, että palautetta annettaessa voidaan kommunikoida samaan aikaan kun toinen puhuu. Näistä maanosista tulevat saattavat ajatella, että heistä ei olla kiinnostuneita, kun puhetta ei kommentoida koko ajan. (Pusa ym. 2017, 24). Monissa kulttuureissa ei ole totuttu antamaan ja saamaan palautetta. Kollektiivisissa kulttuureissa pyritään säilyttämään harmonia ja varotaan ristiriitoja. Säännöllinen palautteen antaminen auttaa maahanmuuttajaa työtehtävien omaksumisessa ja työyhteisöön sopeutumisessa. Riittämätön palaute voi aiheuttaa väärinymmärrystä ja alisuoriutumista. Palautteen antamista ei kannata välttää, vaikka sen antaminen tuntuisi vaikealta kommunikointivaikeuksien takia.

Väärinymmärryksiä kuitenkin syntyy, kun erilaiset ihmiset kohtaavat Meille itseltään selvät asiat eivät ole muualta tulleille ollenkaan selviä ja vaikka käyttäisimme yhteistä kieltä, käyttäytymisemme viestintätilanteissa voidaan tulkita monella eri tavalla. Kaikki ihmiset tulkitsevat asioita omista taustoistaan ja näkökulmistaan käsin. (Pusa ym. 2017, 25.)

4.3 Viestinnän ja vuorovaikutuksen parantaminen

Työpaikkaohjaajan on hyvä kiinnittää erityistä huomiota vuorovaikutukseen ymmärtämisen varmistamiseksi. Perehdyttäjän on osattava arvioida ohjattavan kielellinen osaaminen ja mukautettava puhuminen sen mukaan. On hyvä puhua tarpeeksi selkeästi ja käyttää helppoja sanoja. On hyvä arvioida omaa puhettaan ja pyytää palautetta siitä. Maahanmuuttaja ei välttämättä ymmärrä, jos puhe on liian nopeaa tai siinä on vaikeita sanoja. Kielikuvia kannattaa välttää. (Pusa ym. 2017, 6.)

Selkokielellä puhuttaessa puhutaan normaalia hitaammin ja äännetään selvästi sekä annetaan toiselle enemmän aikaa ymmärtämiseen. Puhuttaessa kannattaa välttää pitkiä sanoja ja käyttää lyhyitä lauseita. Aihe kannattaa rajata ja kertoa asian ydin ja käyttää konkreettisia esimerkkejä. Puheessa voi myös käyttää konkreettisia ilmaisuja ja välttää yleiskäsitteitä. Esimerkkinä: työaikasi on 38,75 tuntia viikossa vrt. työssä noudatetaan työehtosopimuksen yleistyöaikaa. Kannattaa käyttää selkeitä sanojen muotoja, sillä sanojen taivuttaminen muuttaa sanan vaikeasti ymmärrettäväksi. Murre sanoja ei kannata käyttää ollenkaan. Lauseen voi toistaa uudelleen hitaammin tai tarvittaessa sanoa sen eri tavalla. Myönteisiä ilmauksia kannattaa käyttää, esimerkiksi lähdetään vrt. eiköhän lähdetä jo. Lopuksi on hyvä tarkistaa, että toinen osapuoli on ymmärtänyt, mistä on puhuttu. Kannattaa pyytää häntä kertomaan omin sanoin mistä puhuttiin mieluummin kuin kysyä ”ymmärsitkö?”.

Havainnollistamista voi käyttää puhuttaessa ammattisanoista. Näin voidaan edistää viestin perillemeno, konkretisoida asiaa sekä helpottaa oppimista. Havainnollistamisessa käytetään esimerkkejä, vastakohtia, rinnastuksia, kysymyksiä ja toistoa. Puhumisen lisäksi voidaan näyttää koneita, työvälineitä ja työn tekemistä. Kuvat, videot ja taulukot auttavat ymmärtämistä myös. Tärkeimmät asiat kannattaa esittää hitaasti ja ensimmäisenä sekä painottaa niiden merkitystä. (Pusa ym. 2017, 20.)

4.4 Kulttuuri- ja kielitietoinen ohjaus

Viestintä- ja ohjaustilanteissa tarvitaan tietoa eri kulttuureista ja kielitaidon eri osa-alueista. Kulttuuriosaamisen tärkeimpiä ulottuvuuksia ovat ihmisten ja heidän kulttuurinsa ymmärtäminen, eettinen osaaminen ja luottamuksen rakentaminen sekä kieleen liittyvä osaaminen. Kielitaitoon kuuluvat puhuminen, kirjoittaminen, kuullun ja luetun ymmärtäminen. Kielitietoisessa ohjauksessa tiedostetaan kielen taso ja ammattikielen erityispiirteet. (Pusa ym. 2017, 18.)

Kielitietoinen ohjaajan osaa arvioida omaa ja ohjattavan kielitaitoa. Ohjaajan on hyvä myös tunnistaa sanat ja esteet, jotka haittaavat ymmärtämistä. Kielitietoinen ohjaaja osaa muokata omaa puhettaan ohjattavan tarpeita vastaavaksi. Tarvitaan tietoa omasta asenteesta eli ymmärrystä siitä, että myös puutteellisella kielitaidolla voi keskustella ja tulla ymmärretyksi. (Ammatillinen osaaminen 2019)

Maahanmuuttajien ja työyhteisön välisessä viestinnässä tapahtuu enemmän väärinymmärryksiä kuin yhden kulttuurin välisessä viestinnässä. Viestintätilanteissa toimitaan kulttuurisidonnaisesti. Tunteiden ilmaisun voimakkuus vaihtelee kulttuurista toiseen. Yhteinen kielikään ei vähennä kulttuuriosaamisen tarvetta vaan pikemminkin saattaa vaikeuttaa väärinymmärrysten ja tulkintaerojen havaitsemista. Se voi myös vähentää tarvetta kehittää tai parantaa kieli- ja kulttuuriosaamista. Englannin kielen käyttö saatetaan tulkita merkitsevän yhteistä kulttuuritaustaa. (Uusitalo & Joutsenvirta 2009, 155.)

Kunnioittava suhtautuminen, kuuntelu, kiinnostuksen osoittaminen ja toisen huomioon ottaminen edistävät vuorovaikutusta. Omalla esimerkillä voi kannustaa maahanmuuttajaa puhumaan. Palaverit ja kokoukset ovat hyviä tilanteita, joissa maahanmuuttajia voi kannustaa ilmaisemaan omat mielipiteensä. Esimies voi kannustaa myös tutustumaan työpaikan muihin työntekijöihin ja kanssakäymiseen myös työn ulkopuolella. (Yli-Kaitala ym. 2013, 59.) Vartijan ym. (2007, 123) mukaan sekä maahanmuuttajataustaiset että suomalaissyntyiset työntekijät toivovat toistensa kanssa runsaampaa kanssakäymistä. Eristäytyminen omaan etniseen ryhmään heikentää kielen ja kulttuurin omaksumista.

Ristiriitojen välttämiseksi kannattaa selvittää ongelmien syyt ja kaikkien osapuolien näkemykset asiasta. Jos ongelman syynä ovat kulttuurierot, kannattaa keskittyä siihen, että osapuolet ymmärtävät toistensa lähtökohdat. Osapuolia kannustetaan keskusteluun ja kompromisseihin. Osapuolet on sitoutettava ratkaisuun, kun yhteisymmärrys on saavutettu. Ratkaisusta kannattaa tehdä yhteen veto ja keskustella mahdollisista tulevaisuuden ongelmista ja siitä mihin heidän kannattaa käytöksessään kiinnittää huomiota. Ristiriitatilanteet on hyvä selvittää nopeasti. Tämä vähentää niiden vaikutusta työpaikan henkeen, vuorovaikutukseen ja jäsenten väliseen luottamukseen. (Mäkipää, 2009, 96-99.)

Vuorovaikutustilanteessa kannattaa kuunnella huolellisesti ja esittää kysymyksiä. Oma kommunikointityyliä ja kieltä voi yksinkertaistaa tai muuttaa tilanteen mukaan sekä käyttää vaihtoehtoisia tapoja viestiä. Palautetta voi pyytää omasta tavasta viestiä. Vuorovaikutustilanteen ilmapiiri on hyvä pitää positiivisena ja kannustavana, koska silloin osapuolet kokevat keskustelun jatkossakin luontevaksi tavaksi selvittää ristiriitoja.

5 TUTKIMUS

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuksessa käytetyt menetelmät

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten monikulttuuristen työntekijöiden perehdytystä voisi kehittää. Tutkimuksella haluttiin tietää, millä tavalla maahanmuuttajat kokevat perehdytyksen ja pitäisikö perehdytystä muuttaa jotenkin, jotta se palvelisi heitä paremmin.

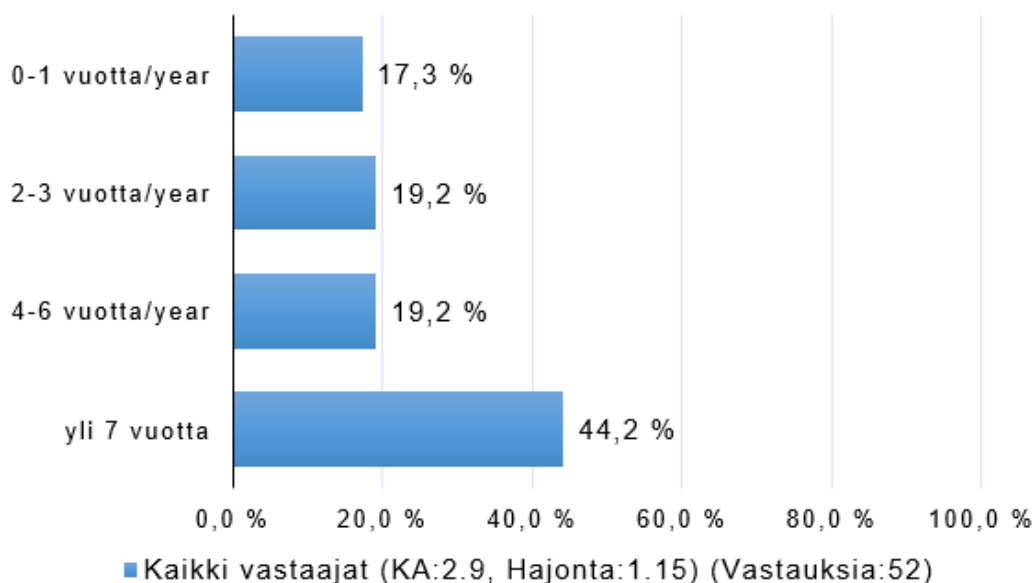
Maahanmuuttajataustaisia siivoojia on noin 20 % puhtauspalvelualan henkilöstöstä (Tietoa alasta 2020). Pääkaupunkiseudulla heidän osuutensa on huomattavasti suurempi, koska suurin osa maahanmuuttajista asuu Uudenmaan alueella. Useissa pääkaupunkiseudun palveluyrityksissä maahanmuuttajien osuus on yli 50 %.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen keinoilla. Tutkimusaineisto kerättiin kyselyn avulla. Kyselyn linkki lähetettiin sähköpostilla tai WhatsApp:lla työntekijöille. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän tutkiminen ja tarkoituksena on löytää tosiasioita (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 161). Kyselytutkimuksen avulla voidaan saada paljon vastauksia useisiin kysymyksiin. Tulosten tulkinta voi olla haasteellista, koska on vaikeaa arvioida miten rehellisesti vastaajat vastaavat kysymyksiin. Ei voida aina olla aivan varmoja ovatko kysymykset sopivia vastaajille heidän näkökulmastaan käsin. (Hirsjärvi ym. 2016, 195.) Kysymykset laadittiin mahdollisimman selkeiksi sekä suomen- että englanninkielellä.

5.2 Tutkimuksen taustatiedot

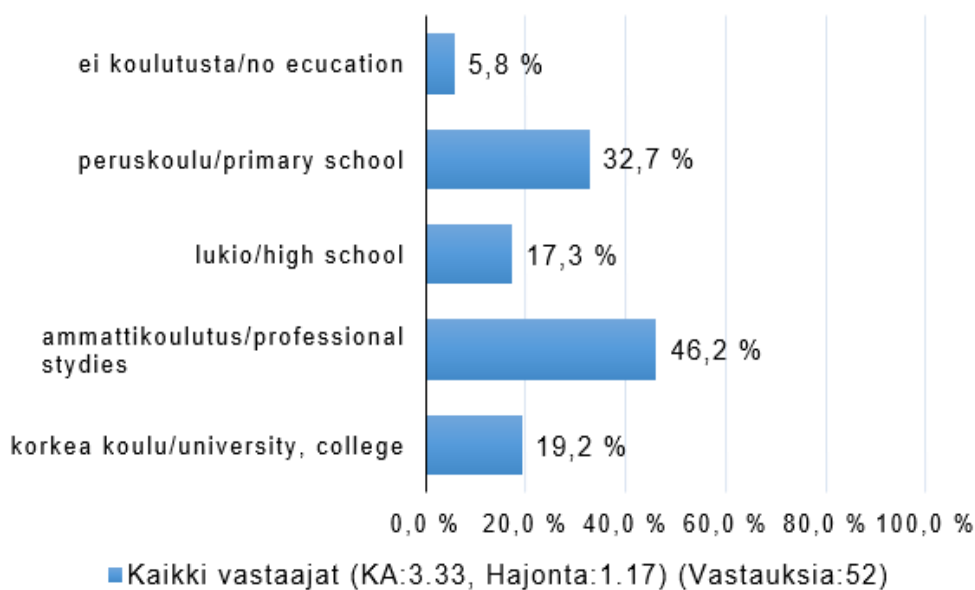
Tutkimus toteutettiin lähettämällä kyselytutkimus 165 maahanmuuttajataustaiselle toimitilahuoltajalle. Vastauksia saatiin 52 eli vastausprosentti oli 31,5. Kyselyyn osallistuneista toimitilahuoltajista 44,2 %:lla oli työkokemusta yli 7 vuotta, 19,2 %:lla oli kokemusta 4-6 vuotta, 19,2 %:lla kokemusta oli 2-3 vuotta ja 0-1 vuotta kokemusta oli 17,3 %:lla vastanneista.

Kuviossa 3 on esitetty kyselyyn vastanneiden toimitilahuoltajien työkokemus.



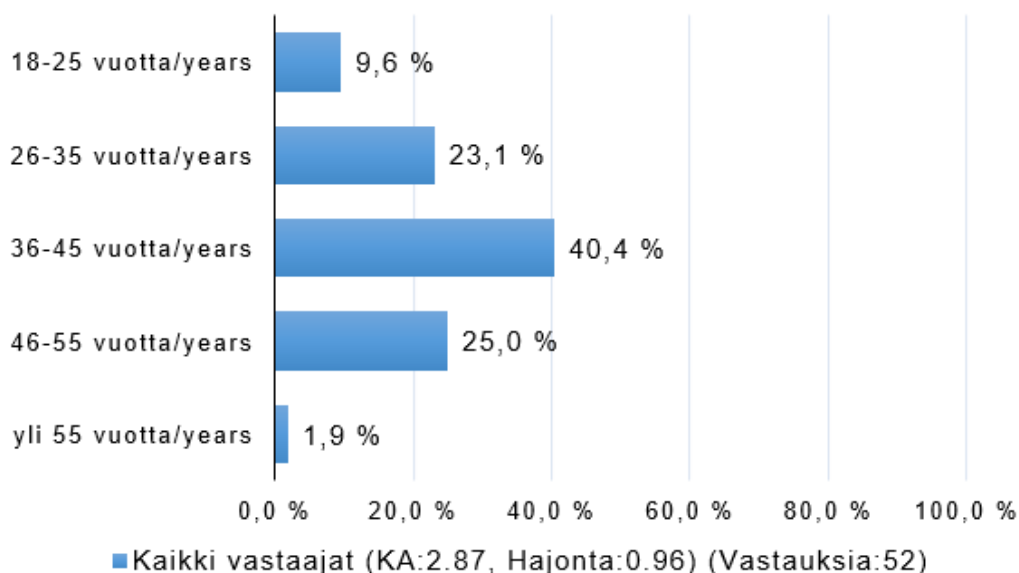
KUVIO 3. Työkokemus.

Ammatillinen koulutus oli 46,2 %:lla vastanneista, peruskoulun oli käynyt 32,7 %, korkeakoulun oli käynyt 19,2 %, lukion 17,3 % ja 5,8 %:lla ei ollut mitään koulutusta. %. Kuviossa 4 on kuvattu kyselyyn vastanneiden toimitilahuoltajien koulutus.



KUVIO 4. Koulutus.

lältään vastaajista 40,4 % oli 36-45-vuotiaita, 46-55-vuotiaita oli 25 %, 26-35-vuotiaita oli 23,1 %, 18-25-vuotiaita oli 9,6 % ja yli 55 vuotiaita oli 1,9 %. Miehiä oli 61,5 % ja naisia 38,5 %. Kuviossa 5 on kuvattu kyselyyn vastanneiden toimilahuotajien ikä.



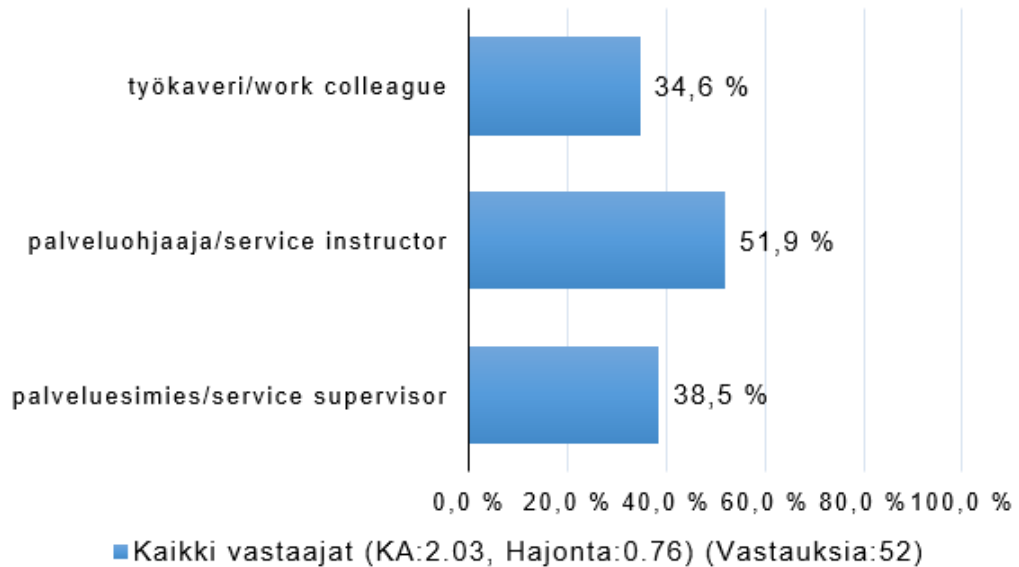
KUVIO 5. Ikä.

Kyselyyn vastasi 23 eri kansallisuutta olevaa maahanmuuttajaa. Äidinkielenään he puhuivat 26 eri kieltä. Afrikkalaisia oli eniten eli 27 henkilöä. Heitä oli Ghanaanasta, Kamerunista, Kongosta, Guineasta, Nigeriasta, Sierra Leonesta, Etiopiasta, Pohjois-Sudanista, Sudanista ja Burkina Fasosta. Aasialaisia oli 10 henkilöä. He olivat kotoisin Afganistanista, Nepalista, Bangladeshistä, Pakistanista Filippiineiltä ja Thaimaasta. Lähi-Idästä Irakilaisia oli yksi henkilö. Eurooppalaisia oli 15 henkilöä. He olivat kotoisin Virosta, Albaniasta, Kosovosta, Puolasta ja Venäjältä.

Tutkimukseen vastanneiden äidinkieliä ovat afrikkalaisista kielistä akan, swahili, esan, lingala, mandinka, krion, igbo, fula, wolof, twi, amrahan, mundang, pulaar, lotuko ja ranska. Aasialaisia äidinkieliä ovat persia, urdu, dari, tagalog, bengali, nepali, punjab ja thain kieli. Lähi-idästä ja Sudanista tulleet henkilöt puhuvat arabiaa. Eurooppalaisia äidinkieliä ovat viro, venäjä, puola ja albania.

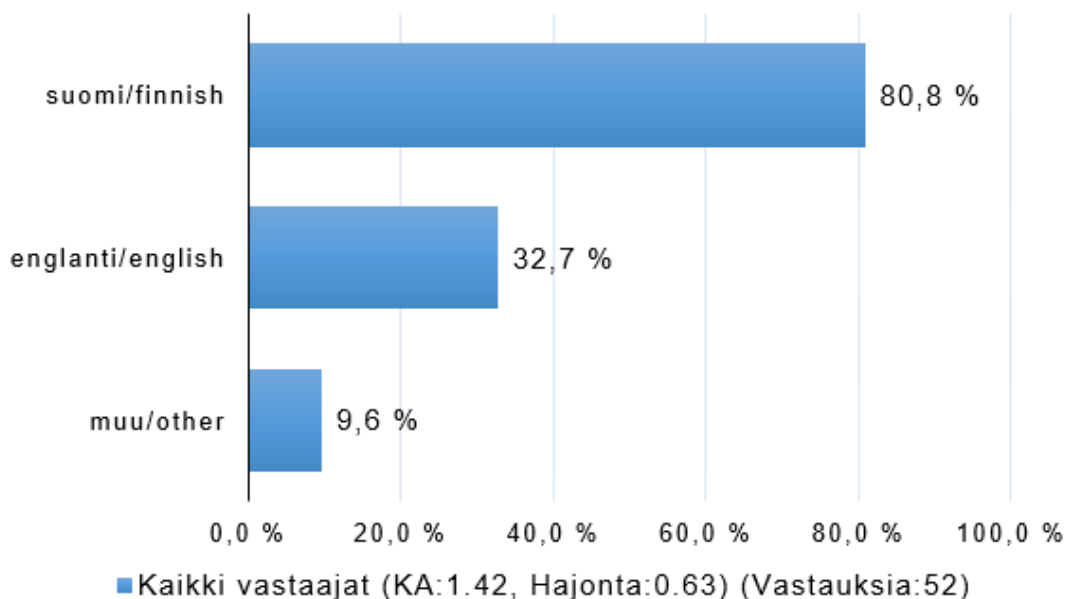
5.3 Perehdyttäminen tutkimuksen mukaan

Tutkimukseen vastanneista 51,9 % oli perehdyttänyt palveluohjaaja. Palveluesimies oli perehdyttänyt 38,5 % ja työkaveri 34,6 %. Kuviossa 6 on esitetty, kuka on toiminut perehdyttäjänä.



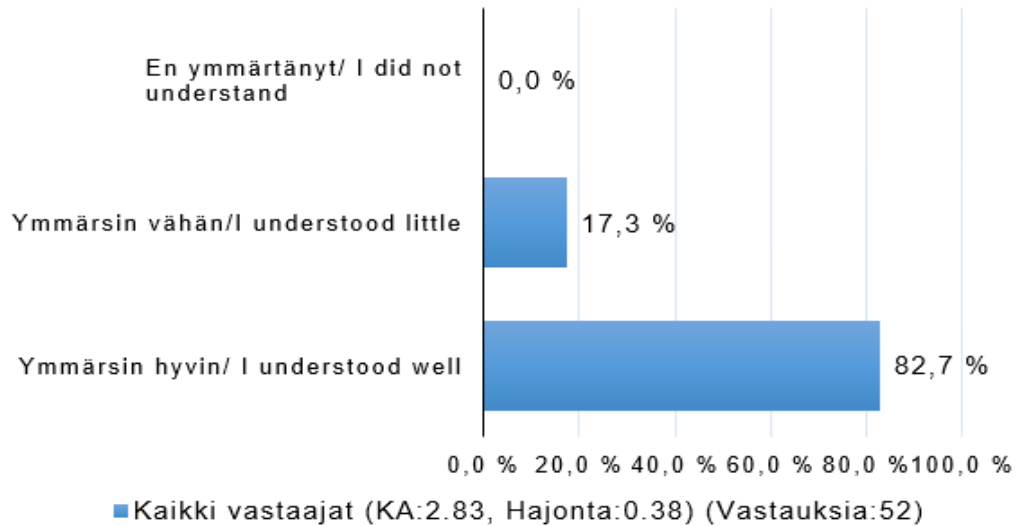
KUVIO 6. Perehdyttäjä.

Suomen kielellä perehdytettiin 80,8 %, englanniksi 32,7 % ja muulla kielellä 9,6 %. Muita perehdytyskieliä olivat ranska, urdu, punjab, albania ja viro. Kuviossa 7 on esitetty perehdytyskieli.



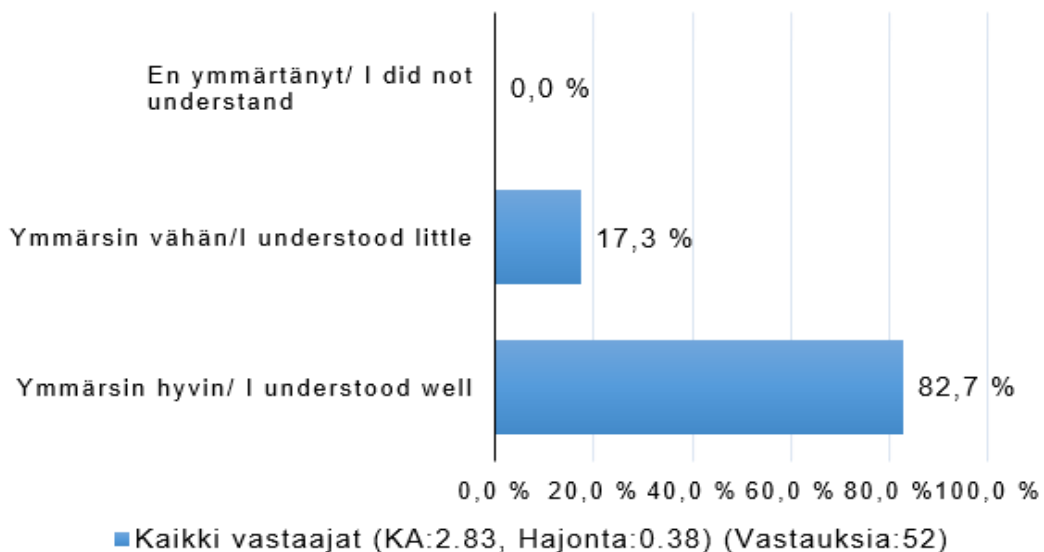
KUVIO 7. Perehdytyskieli.

Kysyttäessä, miten hyvin vastaajat olivat ymmärtäneet kirjallisen perehdytysmateriaalin 82,7 % vastasi, että he ovat ymmärtäneet ne hyvin. Vastanneista 17,3 % kertoi ymmärtäneensä vähän. Ymmärtämisen esteenä vastaajien mielestä oli heikko suomen kielen taito. Kuviossa 8 on kerrottu kirjallisen perehdytysmateriaalin ymmärtäminen.



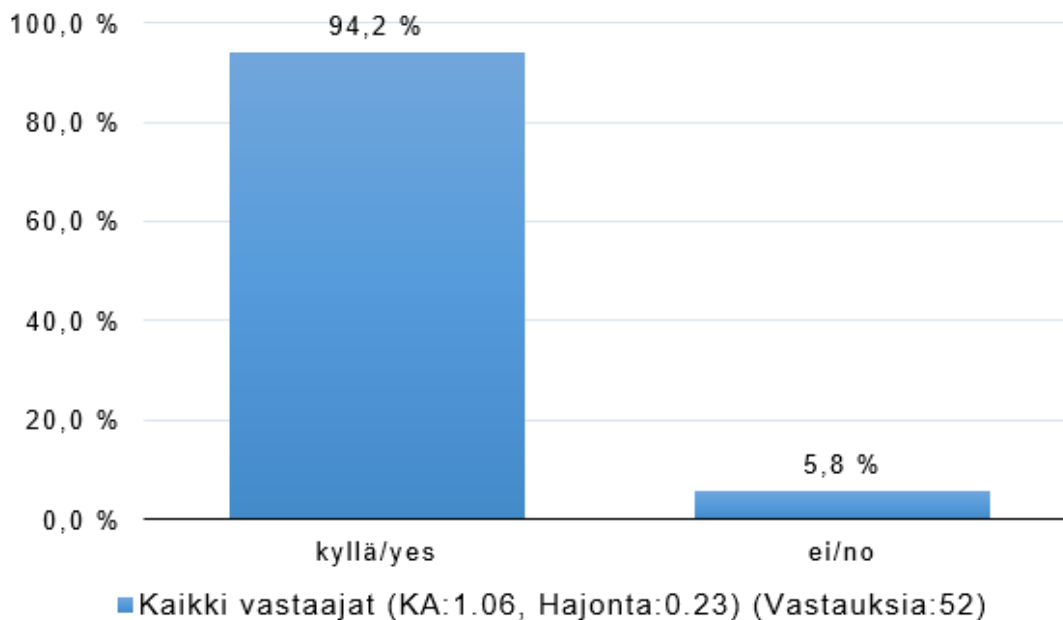
KUVIO 8. Kirjallisen perehdytysmateriaalin ymmärtäminen.

Kysymykseen miten hyvin ymmärsit suulliset ohjeet 82,7 % vastasi hyvin ja 17,3 % vastasi, että on ymmärtänyt vähän. Kuviossa 9 on kerrottu suullisen perehdytyksen ymmärtäminen.



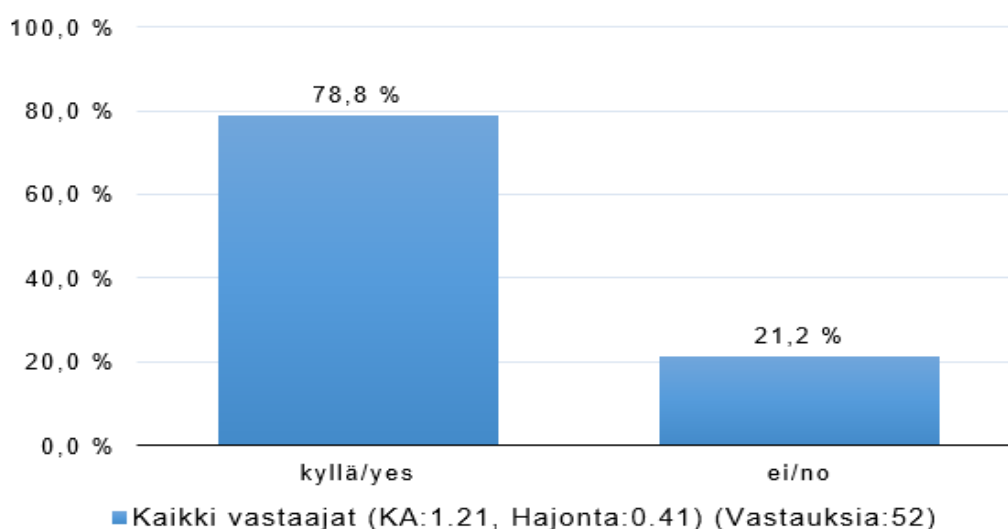
KUVIO 9. Suullisen perehdytysmateriaalin ymmärtäminen.

Perehdytyksen aikana 94,2 % perehdyttäjistä kysyi työntekijöiltä, ymmärsivätkö he asiat ja 5,8 % ei kysynyt ymmärtämistä ollenkaan. Kuviossa 10 on kerrottu ymmärtämisen kysyminen perehdyksen aikana.



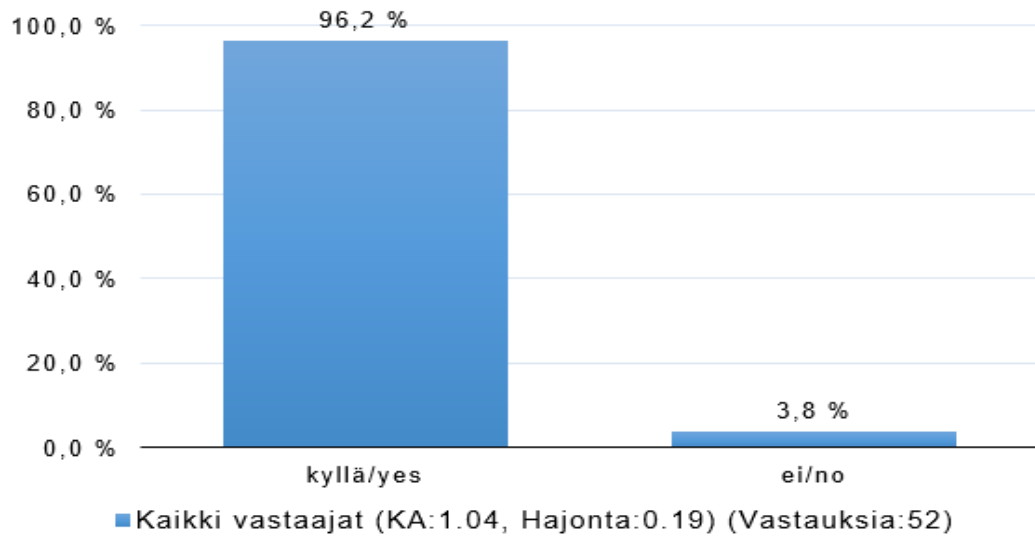
KUVIO 10. Ymmärtämisen kysyminen perehdytyksen aikana.

Asioita kerrattiin perehdytyksen aikana uudestaan 78,2 % perehdytyksistä ja vastaajista 21,2 % kertoi, että asioita ei kerrattu. Kuviossa 11 on kerrottu asioiden kertaaminen. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että perehdyttäjät puhui selvästi.



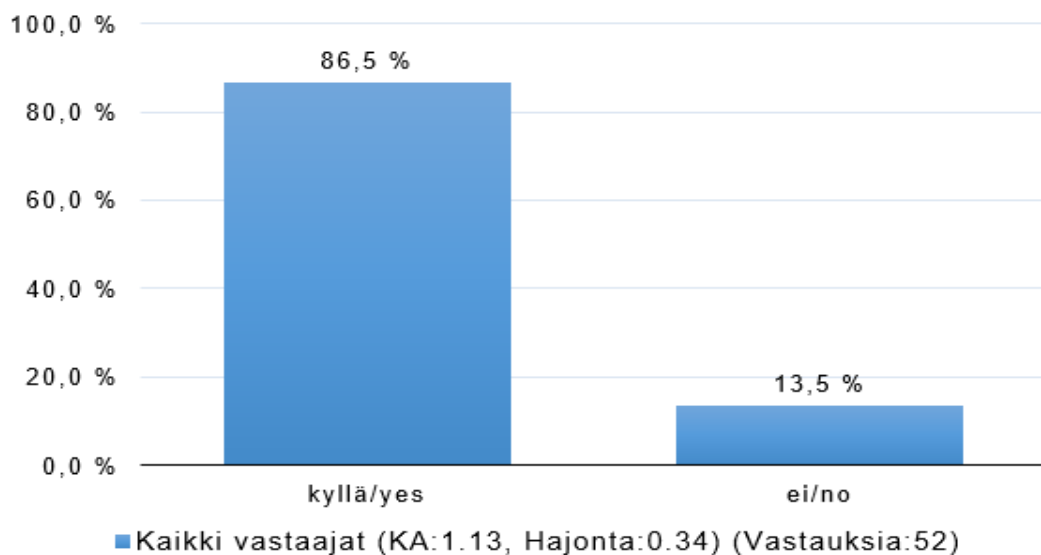
KUVIO 11. Asioiden kertaaminen perehdytyksen aikana.

Työalueen näytti 96,2 % perehdyttäjäistä ja 3,8 % ei näyttänyt työaluetta ollenkaan. Kuviossa 12 on kerottu työalueen näyttäminen.



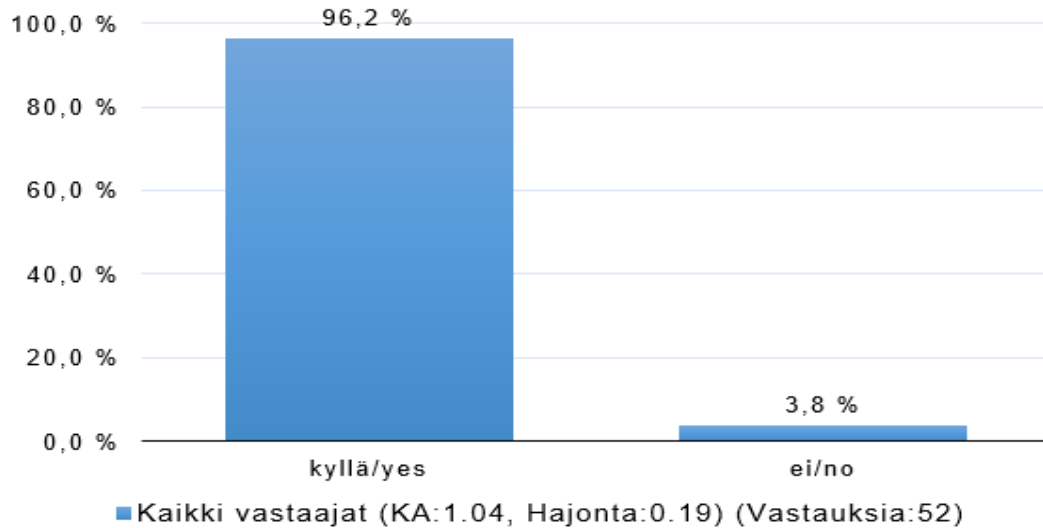
KUVIO 12. Työalueen näyttäminen.

Perehdyttäjäistä 86,5 % näytti siivoustyötä käytännössä ja 13,5 % ei näyttänyt käytännön työtä. Kuviossa 12 on kerrottu siivous työn näyttäminen käytännössä.



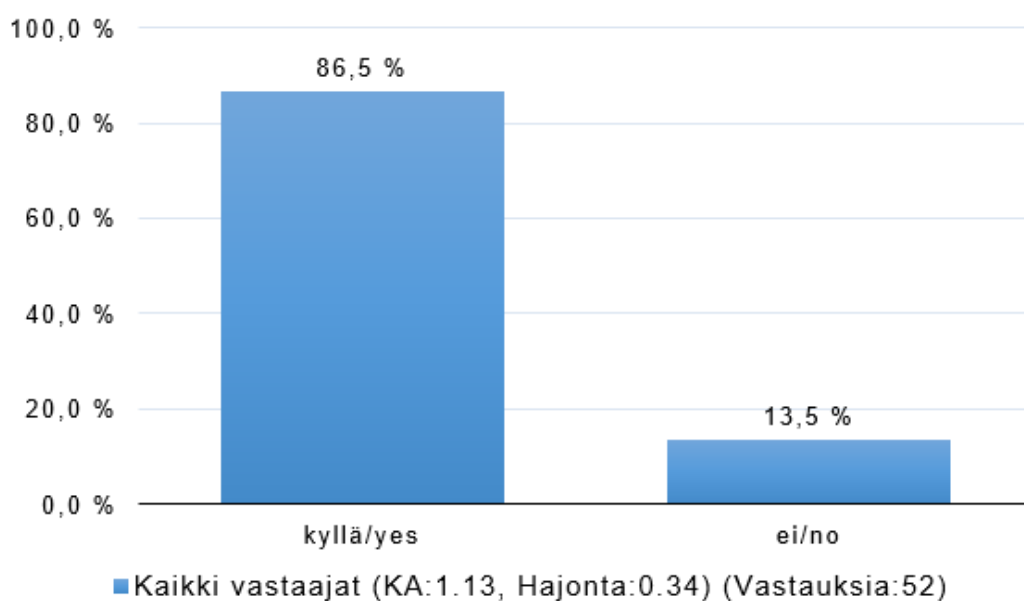
KUVIO 12. Siivoustyön näyttäminen käytännössä.

Kysyttäessä työssä selviytymistä perehdytyksen jälkeen, 96,2 % kertoi selviävänsä työstään ja 3,8 % koki, että ei selviä. Kuviossa 13 on kerrottu työssä selviytyminen perehdytyksen jälkeen.



KUVIO 13. Työssä selviytyminen perehdytyksen jälkeen.

Esimies kysyi työssä selviämisestä 86,5 % työntekijöistä ja 13,5 % vastasi, että heiltä ei kysytty miten he selviävät. Kuviossa 14 on kerrottu esimiehen kysyminen työssä selviämisestä. Kaikki kyselyyn osallistuvat kertoivat, että kommunikointi sujuu hyvin esimiehen kanssa.



KUVIO 14. Esimies kysyi selviääkö työntekijä työssään perehdytyksen jälkeen.

Avoimeen kysymykseen miten perehdytystä voisi parantaa vastasivat kaikki vastaajat. Suurin osa ei osannut kertoa, miten sitä voisi parantaa. Perehdytykseen toivottiin enemmän aikaa ja enemmän käytännön työn opetusta. Palveluohjaajille toivottiin lisää perehdytystaitoja ja toivottiin, että työntekijöiltä kysytään enemmän osaamisesta perehdytyksen aikana. Lisäksi toivottiin laadunvalvontaa siivouksen jälkeen ja työturvallisuusriskien käymistä läpi. Työkavereilta toivottiin suomen kielellä puhumista. Kirjallisia ohjeita toivottiin englanniksi.

Avoimeen kysymykseen mitä hyvää perehdytyksessä on, vastasivat kaikki vastaajat. Heistä suurin osa vastasi, että perehdytys on onnistunut hyvin. Hyvistä työvälineistä ja kirjallisista ohjeista tuli kiitosta samoin kuin kommunikoinnista esimiehen kanssa. Myös käytännön opetukseen ja verkkokoulutukseen oltiin tyytyväisiä.

5.4 Kehittämisehdotuksia maahanmuuttajien perehdytykseen

Jokainen työntekijä katsoo perehdytystä omasta näkökulmastaan ja jokainen heistä on erilainen. Samoin jokainen perehdyttäjä on erilainen ja perehdytystapahtumat poikkeavat toisistaan. (Kangas 2007, 25.)

Tutkimuksesta selvisi, että perehdyttäjistä 34,6 % oli työkavereita. Herääkin kysymys, onko perehdytys toisen työntekijän vastuulla ja miten on varmistuttu siitä, että työkaveri osaa perehdyttää. Useimmissa puhtauspalvelualan yrityksissä perehdytyksestä vastaavat palveluesimies ja -ohjaaja. Mikäli perehdytysvastuuta halutaan jakaa työntekijöille, on varmistettava, että he osaavat sen tehdä. Tällä varmistetaan, että perehdytysprosessi toteutuu siten, kuin se on yrityksessä määritelty.

Tutkimuksesta selvisi, että muilla kuin suomen tai englannin kielellä perehdytetyjä oli 9,6 %. Kun suomen tai englannin kielen taito on heikko, on turvauduttu ilmeisesti käyttämään perehdytyksessä työkaveria kielitaidon takia. On varmistettava jatkossa siitä, että nämä työntekijät ymmärtävät kirjoitetut ohjeet ja varsinkin työturvallisuuteen liittyvät ohjeet.

Kirjallisen perehdytysmateriaalin ymmärtämisessä oli puutteita 17,3 %:lla vastanneista. Osan materiaalista voisi kääntää englanniksi ja myös muille kielille tarvittaessa sekä käyttää niissä selkokieltä. On varmistettava, että selkokieli on selaista, että se palvelee valittua kohderyhmää hyvin. Selkokielinen materiaali on hyvä testata työntekijöillä ennen kuin se jaetaan isommalle henkilöstömäärälle.

Suullisista perehdytysohjeita ymmärsi vähän 17,3 % vastanneista. Kommunikointiin on kiinnitettävä erityistä huomiota, jotta kaikki ymmärtäisivät asiat samalla tavalla. Perehdyttäjän on hyvä kiinnittää huomiota erityisesti siihen, että hän varmistaa onko työntekijä ymmärtänyt ohjeet. On hyvä pyytää työntekijää kertomaan asiat omin sanoin. Kommunikointia voidaan helpottaa myös puhumalla selkokieltä eli puhumalla normaalia hitaammin ja ääntäen selvästi. Ammattisanoja ja -käsitteitä voi havainnollistaa näyttämällä esimerkiksi työvälineitä tai kuvia. Tärkeitä asioita kannattaa toistaa ja painottaa niiden merkitystä. Kielitietoista ohjausta kannattaa käyttää, jolloin ohjaaja sopeuttaa oman puheensa työntekijän osuudesta vastaavaksi.

Perehdytyksen aikana on perehdyttäjän kysyttävä ymmärtääkö työntekijä asiat. Pelkkä ymmärsitkö kysymys ei riitä, vaan on kysyttävä avoimia kysymyksiä esimerkiksi: kerro minulle missä järjestyksessä siivoat wc-tilan. Tutkimuksessa kävi ilmi, että 21,2 % työntekijöistä kertoi, että asioita ei kerrattu perehdytyksen aikana. Asioiden kertaaminen on yksi tärkeimmistä asioista perehdytyksessä. Avoimissa kysymyksissä työntekijät kertovat, että perehdyttämiseen oli varattu liian vähän aikaa. Perehdyttäjän on kerrattava asiat työntekijän kanssa ennen kuin hän voi jättää työntekijän tekemään työtä yksin. Asioiden kertaamiseen voisi olla esimerkiksi älypuhelinsovellus, jossa olisi kaikkein tärkeimmät asiat, koska perehdytyslomake on usein pitkä ja sen täyttäminen kestää kauan. Avoimissa vastauksissa työntekijät toivoivat myös enemmän palautetta työstään. Palautetta on hyvä antaa, vaikka työntekijä osaakin työnsä, sillä hänen on muuten vaikeaa arvioida omaa tekemistään.

Tutkimuksessa 13,5 % työntekijöistä kertoi, että heille ei näytetty työn tekemistä ollenkaan käytännössä. Vaikka työntekijällä olisi paljonkin työkokemusta, on varmistettava, että hän osaa käyttää työvälineitä ja aineita oikein. Perehdyttäjien on

varmistettava työn tekeminen ainakin vähintään pyytämällä työntekijää näyttämään osaaminen käytännössä. Sanallisissa kommentteissa toivottiin eniten juuri käytännön työn näyttämistä ja opastusta.

Tutkimuksen mukaan 5,8 % vastanneista ei ollut käynyt mitään koulua. Rekrytoinnin yhteydessä on hyvä varmistaa, että työnhakija osaa riittävästi lukea ja kirjoittaa. Työnhakuilmoituksen on voinut täyttää joku toinen henkilö kuin työnhakija itse.

Perehdyttämisen varmistamiseksi ja kehittämiseksi olisi hyvä olla esimerkiksi lyhyt kyselylomake kaikille uusille työntekijöille. Siinä olisi esimerkiksi viisi kysymystä, joihin työntekijä vastaa. Kysely voitaisiin toteuttaa sähköisesti. Kyselyn perusteella voitaisiin löytää kehitettäviä asioita ja tehdä tarvittavat muutokset perehdytysprosessiin.

Useimmissa puhtausalan yrityksissä on tehty perehdytysprosessista tarkat kuvaukset, mutta onko varmistettu, että prosessi toimii? Perehdytyksen kuuluisi olla samanlaista kaikille työntekijöille, mutta onko se sitä? Perehdyttäjiä pitäisi kouluttaa jatkuvasti ja määrätietoisesti, jotta varmistutaan että he osaavat sen käytännössä.

Digitaalisuuden yleistyessä on alettu käyttämään älykännyköitä apuna perehdytyksessä. Yritysten tietopohjainen perehdytys on viety esimerkiksi sähköiselle opetuslustalle ja jokainen työntekijä voi tehdä sen itselleen sopivana aikana. Perehdytykseen voi liittää myös kokeen, joka on työntekijän pakko suorittaa. Sähköisen opetuslustan käyttäminen säästää aikaa ja työntekijä voi kerrata asioita niin paljon kuin hän haluaa. Se ei kuitenkaan korvaa käytännön perehdyttämistä työhön.

6 POHDINTA

6.1 Tutkimuksen arviointi

Tutkimuksessa selvitettiin, miten maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden perehdytystä voisi parantaa puhdistuspalvelualla. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, joka lähetettiin linkkinä sähköpostilla tai WhatsAppilla työntekijöille.

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on mielestäni haastavaa, koska kyselyn vastaajat eivät välttämättä ymmärtäneet kysymyksiä samalla tavalla osaksi heikon kielitaidon takia. Kaksi vastaajista oli vastannut ranskaksi ja useat henkilöt olivat kirjoittaneet, etteivät ymmärtäneet kysymyksiä.

Tämän tutkimuksen tutkimustuloksia ei voi mielestäni yleistää siksi, että kyselyyn vastanneita oli pieni määrä koko puhtauspalvelualalla työskentelevistä maahanmuuttajista. Suurin osa vastaajista oli yhteisöllisistä kulttuureista Afrikasta ja Aasiasta, joissa oman työyhteisön arvostelu koetaan oman ryhmän arvosteluna. Lisäksi maahanmuuttajat saattavat kokea perehdytyksen arvioinnin työnantajan arvosteluksi ja siksi he eivät anna täysin rehellistä vastausta. Osa saattaa kokea oman mielipiteensä rikkovan työyhteisön harmonian ja tasapainon. Myös omien kasvojen menetyksen pelko voi aiheuttaa sen, että he eivät vastaa aivan rehellisesti kyselyyn.

Suurella osalla vastanneista oli perehdytyksestä yli 7 vuotta aikaa, jolloin ei pystytä arvioimaan perehdytyksen nykyistä tilaa. Tutkimuksen tuloksien perusteella voidaan perehdytystä lähteä kehittämään.

6.2 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli, miten maahanmuuttajien perehdyttämistä voitaisiin kehittää. Teoreettisessa viitekehyksessä paneudutaan sii-

hen, miten kulttuuritausta vaikuttaa rekrytointiin, perehdytykseen, työn tekemiseen ja kommunikointiin. Tutkimuskysymykseen saatiin vastaus ja perehdyttämistä voidaan alkaa kehittää sen avulla.

Tutkimuskyselyn perusteella löytyi viisi kehitettävää asiaa, jotka ovat perehdyttäjän vastuu, kirjallisen perehdytysmateriaalin ymmärtäminen, suullisten ohjeiden ymmärtäminen, perehdytyksen kertaus ja käytännön töiden näyttäminen perehdytyksessä. Maahanmuuttajan kielitaidon puute aiheuttaa haasteita ymmärtämisessä ja onkin tärkeää, että työnantaja kannustaa työntekijää suomen kielen oppimiseen. Muita edellä mainittuja asioita voidaan kehittää edelleen suunnitelmallisesti.

Perehdytyksen kehittäminen edelleen vaatii lisää tutkimista, koska tätä tutkimusta ei voi yleistää. Perehdytystä kehitettäessä ei yleisesti mietitä millaisena työntekijät sen kokevat. Usein yritysten ja aine- ja välinetoimittajien kouluttajat tai perehdyttäjät lähestyvät aihetta vain omasta näkökulmastaan. Heillä on paljon kokemusta asiasta, mutta työntekijän näkökulmaa ei mielestäni ole riittävästi mietitty. Jotta saataisiin perehdytyksen nykyinen tilanne selville, mielestäni paras tapa sen tutkimiseen olisi haastattelututkimus työntekijöille, joiden perehdytyksestä olisi kulunut noin vuosi. Haastattelijan pitäisi kyetä luomaan vastavuoroinen ja luotettava dialogi työntekijän kanssa, jolloin hän voisi turvallisesti kertoa oman mielipiteensä ilman, että hän kokee arvosteleansa esimiestään tai työnantajansa.

Haastattelussa pystyttäisiin saamaan myös selville enemmän työyhteisön toimintatavoista, pelisäännöistä ja ns. hiljaisen tiedon opettamisesta uusille työntekijöille. Myös rekrytointitapahtumasta pystytään kysymään haastattelussa paremmin.

Perehdytystilanteissa voidaan käyttää tutkimusmenetelmänä myös havainnointia, jolloin saataisiin selville, millaiset perehdytystaidot yrityksen henkilöstöllä on. Perehdyttäjiä kyllä koulutetaan, mutta harvoin varmistetaan miten he hoitavat perehdytyksen käytännössä.

Oman kokemukseni perusteella palveluesimiehillä ja –ohjaajilla on puutteita monikulttuurisessa osaamisessa. Osa esimiehistä oppii työn kautta johtamaan monikulttuurista työyhteisöä, mutta osalla kehittymistä ei tapahdu. Mielestäni tämä kertoo siitä, että osa esimiehistä ei välttämättä tunnista haasteita, joita heillä on työntekijöidensä kanssa. Osa esimiehistä ei ymmärrä tai halua ymmärtää, että heidän olisi hyvä ottaa kulttuuritaustat huomioon. ”Maassa maan tavalla” käyttäytyminen ei useinkaan johda hyvään lopputulokseen. Osalla esimiehistä on huono englannin kielen taito, joka vaikeuttaa kommunikointia. Nyt alalle on alkanut tulla nuorempia ja maahanmuuttajataustaisia esimiehiä, joiden monikulttuurisuuskompetenssi ja kielitaito ovat huomattavasti parempia.

Puhtauspalvelualan yritysten johto on mielestäni vasta viime vuosina alkanut ymmärtää, että monikulttuurinen johtaminen vaatii erilaista osaamista ja asennetta. Myös johtotehtäviin on alkanut tulla henkilöitä, joilla on kokemusta monikulttuurisista työyhteisöistä. Osalla on työkokemusta myös ulkomailta.

Kokemuksesta tiedän, että monikulttuurisessa työyhteisössä kaikki työyhteisön jäsenet voivat oppia toisiltaan suvaitsevaisuutta ja uusia näkökantoja asioihin. Kaikki ihmiset kaikissa kulttuureissa haluavat tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Jokainen haluaa toimivan työyhteisön, jossa on mukava työskennellä. Työyhteisön haasteiden selvittäminen lujittaa työntekijöiden luottamusta ja lisää työhön sitoutumista.

LÄHTEET

Airila, A., Toivanen, M., Väänänen, A., Bergbom, B., Yli-Kaitala, K. & Koskinen, A. 2013. Maahanmuuttajan onnistuminen työssä. Työterveyslaitos.

Ammatillinen osaaminen. Hamk unlimited. 2019. <https://unlimited.hamk.fi/amatillinen-osaaminen-ja-opetus/kielitietoinen-ohjausosaaminen-saavutettavuus/> Luettu 5.3.2020

Ammattinetti. http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/20/3/646_ammatti Luettu 22.1.2020.

Bergbom, B., Toivonen, M., Airila, A. & Väänänen, A. 2016. Monimuotoisuusbarometri 2016. Fokuksessa monikulttuurisuus ja osaaminen. Helsinki: Työterveyslaitos.

Cultural Diversity in Business. A critical reflection on the ideology of tolerance. 2016 https://www.researchgate.net/publication/298909443_Cultural_Diversity_in_Business_A_Critical_Reflection_on_the_Ideology_of_Tolerance. Luettu 22.1.2020

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara. 2016. Tutki ja kirjoita. Helsinki: WS Bookwell Oy.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Juva: Bookwell Oy.

Järvinen, P. 2006. Onnistu esimiehenä. Helsinki: WS Bookwell Oy.

Keisala, K. 2012. Monikulttuurisen työyhteisön viestintä. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

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

Keil, M., Amershi, B., Holmes, S., Jablonski, A., Lüthi, E., Matoba, K., Plett, A., & von Unruh, K. 2007. Training Manual for Diversity Management. European Commission.

Kupias, P. Peltola, R. & Pirinen, J. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kupias, P. 2012. Hyvä kouluttaja. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Kupias, P. 2007. Kouluttajana kehittyminen. Helsinki: Yliopistopaino.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Lahti, L. 2008. Monikulttuurinen johtaminen. Juva: WS Bookwell Oy.

Lahti, L. 2014. Monikulttuurinen työelämä. Hyväksi ihmiselle, hyväksi bisnekselle. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Maahanmuutto. Tilastokeskus. <http://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html> Luettu 26.12.2019

Maahanmuuttajat rekrytoinnissa. <https://duunitori.fi/tyoelama/maahanmuuttajat-rekrytoinnissa> Luettu 6.1.2019

Mäkipää, C. & Piili, M. 2009. Eläydy erilaisuuteen. Monikulttuurisuus puhtausalan työyhteisöissä. Mikkeli: AO-paino.

Nieminen, U. & Kemppe, M-L. 2007. Maahanmuuttajat työpaikalla. Opas monikulttuurisiin kohtaamisiin. Koulutuskeskus Salpaus.

Ohjaan.fi <https://ohjaan.fi/palautteen-antamisen-paikkoja/>. Luettu 12.1.2020

Osaaminen työssä. 2018. Työterveyslaitos. <https://www.ttl.fi/osaaminen-tyossa/> Luettu 28.12.2019

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

Pitkänen, P. 2011. Kulttuurien kohtaamisia arjessa. Tampere: Vastapaino.

Pitkänen, P. 2005. Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita.

Pusa, M-L., Lampinen, M. & Ryyänen-Jussila, S. 2017. Maahanmuuttajat voimavarana työpaikalla. Opas kieli- ja kulttuuritietoiseen ohjaukseen. Koulutuskeskus Salpaus.

Salo-Lee, L., Malmberg, R. & Halinoja, R. 1998. Me ja muut. Kulttuurienvälinen viestintä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Savileppä, A. 2010. Erilaisuus energiaksi. Helsinki: Diversa Consulting.

Seppälä, T. 2010. Näkökulmia monikulttuuriseen esimiestyöhön ja henkilöstöjohtamiseen. Helsinki: Helsingin yliopisto.

The Business Case for Diversity. Good Practices in the Workplace. 2005. European Commission.

Tietoa alasta. Puhtausala ry. <https://puhtausala.fi/tietoa-alasta/toimialatietoa>. Luettu 21.1.2020.

UHT- tutkimus. Tilastokeskus. <http://stat.fi/tup/maahanmuutto/uth-tutkimus.html>. Luettu 28.12.2019

Uusitalo, L. & Joutsenvirta, M. 2009. Kulttuuriosaaminen. Tietotalouden taitolaji. Helsinki: Gaudeamus.

Toivanen, M., Väänänen, A., Kurki, A-L., Bergbom, B. & Airila, A. 2018. Moni osaa. Työpaikkaosaaminen monikulttuurisilla työpaikoilla. Helsinki: Juvenes Print.

Vartia, M., Bergholm, B., Giorgiani, T., Rintala-Rasmus, A., Riala, R. & Salmi-
nen, S. 2007. Monikulttuurisuus työn arjessa. Helsinki: Työterveyslaitos.

Vartiainen-Ora, P. 2007. Erilaisuus sallittu. Perehdymme monimuotoisuuteen.
Käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisölle. Vantaa: Tummavuoren kirja-
paino DARK Oy

Yli-Kaitala, K., Toivanen, M., Bergholm, B., Airila, A. & Väänänen, A. 2013. Mo-
nikulttuurinen työpaikka. Opas esimiehille. Tampere: Tammerprint Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kyselytutkimus

Monikulttuuristen työntekijöiden
perehdytys
puhdistuspalvelualalla

Multicultural employees work
introduction in cleaning job

Tutkimus 2020/Survey 2020

Taustatiedot/ background information

* pakollinen/*obligatory

1. Työkokemus/ work experience*

- 0–1 vuotta/year
- 2–3 vuotta/year
- 4–6 vuotta/year
- yli 7 vuotta

2. Koulutus/education*

- ei koulutusta/no education
- peruskoulu/primary school
- lukio/high school
- ammattikoulutus/professional studies
- korkea koulu/university, college

3. Ikä/age*

- 18–25 vuotta/years
- 26–35 vuotta/years
- 36–45 vuotta/years
- 46–55 vuotta/years
- yli 55 vuotta/years

4. Sukupuoli/gender*

- nainen/female
- mies/male
- muu/other

5. Mikä on kotimaasi ja äidinkieleni? / What is your country and mother tongue?*

Perehdytys/work introduction

siivoustyöhön/in the cleaning job

6. Kuka on perehdyttänyt sinut siivoustyöhön? / Who did the training in your current working place?*

- työkaveri/work colleague
- palveluohjaaja/service instructor
- palveluesimies/service supervisor

7. Millä kielellä perehdytys tehtiin? In what language the training was done?*

- suomi/finnish
- englanti/english
- muu/other

Jos vastastit muu, kerro mikä kieli/If you answered other, write down what language.

8. Ymmärsitkö kirjallisen materiaalin (esimerkiksi työohjeet)? Did you understand the written material (for example, work instructions)*

- En ymmärtänyt/ I did not understand
- Ymmärsin vähän/I understood little
- Ymmärsin hyvin/ I understood well

Jos et ymmärtänyt, niin miksi et ymmärtänyt? /If you did not understand, why?

9. Ymmärsitkö suulliset ohjeet?/ Did you understand the spoken instructions*

- En ymmärtänyt/ I did not understand
- Ymmärsin vähän/I understood little
- Ymmärsin hyvin/ I understood well

Jos et ymmärtänyt, niin miksi et ymmärtänyt? /If you did not understand, why?

10. Kysyttiinkö sinulta perehdytyksen aikana, ymmärsitkö asiat? / Were you asked during the training, did you understand?*

- kyllä/yes
- ei/no

11. Kerrattiinko asioita uudelleen perehdytyksen aikana?/Were issues repeated again during the training?*

- kyllä/yes
- ei/no

12. Puhuiko perehdyttäjä selvästi? / Did the trainer speak clearly?*

- kyllä/yes
- ei/no

13. Näyttikö perehdyttäjä sinulle työalueen?/ Did the trainer show you the work area?*

- kyllä/yes
- ei/no

14. Näyttikö perehdyttäjä käytännössä työn tekemistä?/Did the trainer show you the work in practice?*

- kyllä/yes
- ei/no

15. Pystyitkö tekemään työalueesi perehdytyksen jälkeen itse? /Were you able to do your work area yourself after the training?*

- kyllä/yes
 ei/no

16. Kysyikö esimiehesi sinulta, miten selviät työstä perehdytyksen jälkeen?/ Did your supervisor ask you how you manage to do your job after training?*

- kyllä/yes
 ei/no

17. Miten kommunikointi sujuu esimiehesi kanssa?/How is commnication with your supervisor?*

- hyvin/well
 huonosti/not well

Jos vastasit huonosti, niin miksi?/If you answered not well, why?

Oma mielipide/own opinion

kommentit/comments

18. Miten parantaisit perehdytystä työpaikalla?

How would you improve training in the working place? *

19. Mikä on hyvä perehdytyksessä työpaikalla?

What is good about the training in the working place?*