

YHTEISTÄ YMMÄRRYSTÄ RAKENTAMASSA

Perehdytysopas vieraskielisten työntekijöiden työyhteisöille



Kirjoittajat: Roosa Berg, Anna Pylväläinen, Sara Robinson-Moncada ja Riitta Saastamoinen (2023)

Opas on toteutettu Jyväskylän maahanmuuttaneiden osaamiskeskus -hankkeessa (ESR)

Ulkoasu ja taitto: Grano Oy



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



JYVÄSKYLÄ 



Sisällysluettelo

ALKUSANAT	4
1 KUINKA OTATTE UUDEN TYÖNTEKIJÄN VASTAAN?	5
2 KUINKA YMMÄRRÄTTE PAREMMIN TOISIANNE?	10
3 KUINKA KULTTUURI VAIKUTTA TYÖPAIKALLA?	14
LOPUKSI	19
Lähteet	20
Vinkkejä ja työkaluja	20

ALKUSANAT

Tämä opas on tarkoitettu esimiehille ja työyhteisöille, jotka työskentelevät yhdessä vieraskielisten, suomea vielä harjoittelevien työkavereiden kanssa. Oppaassa annetaan vinkkejä kolmesta aihepiiristä:

- vieraskielisen työntekijän perehdyttäminen
- molemminpuolisen ymmärtämisen edistäminen selkeällä viestinnällä
- kulttuurin vaikutusten huomioiminen työpaikalla.

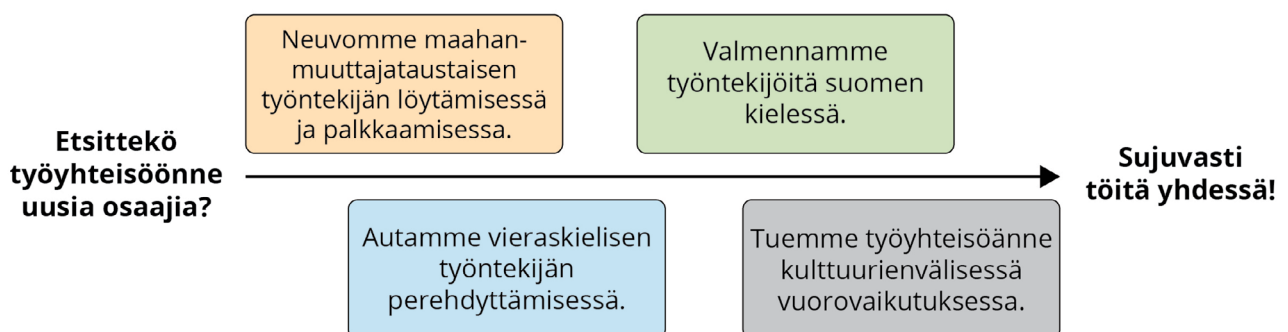
Aiheisiin liittyvien pohdintakysymysten avulla voit miettiä, kuinka teidän työyhteisössänne tällä hetkellä toimitaan ja kuinka sinä voit omalta osaltasi rakentaa työpaikalla parempaa yhteistä ymmärrystä. Jos olet esihenkilö, pohdi myös, kuinka voisit tukea alaisiasi tässä.

Opas on tehty Jyväskylän maahanmuuttaneiden osaamiskeskus -hankkeessa. Hankkeen toteuttivat Jyväskylän kaupungin työllisyyspalvelut ja Paremmiin yhdessä ry Euroopan sosiaalirahaston rahoituksella. Hankeaika oli 1.12.2020–31.5.2023.

Osaamiskeskus -hanke järjesti maksutonta neuvontaa ja valmennuksia mikro- ja pk-yrityksille maahanmuuttaneiden työllistämisen ja työyhteisöjen kulttuurienvälisen viestinnän kysymyksistä. Palvelut työnantajille olivat

- 1) neuvonta maahanmuuttajataustaisen työntekijän löytämisessä ja palkkaamisessa
- 2) apu vieraskielisen työntekijän perehdyttämisessä
- 3) suomen kielen valmennus työntekijöille
- 4) työyhteisön kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen valmennukset.

Maahanmuuttaneiden osaamiskeskuksen palvelut työnantajille



1

KUINKA OTATTE UUDEN TYÖNTEKIJÄN VASTAAN?

VINKKEJÄ PEREHDYTTÄMISEEN.

Hyvä perehdytys luo pohjan molemmin puolin onnistuneelle työsuhteelle. Perehdytystä tarvitaan jokaisen uuden työntekijän kohdalla, koska työpaikan säännöt ja käyttämistavat vaihtelevat Suomessakin yrityksestä toiseen. Eroja voi olla vielä enemmän eri maiden erilaisten työkuultuureiden edustajien kanssa. Tällöin erityisesti muualta tulleen työntekijän käsitykset siitä, miten asioita tehdään, voivat erota meillä totutuista toimintatavoista.

Hyvä perehdytys koostuu pääosin samoista asioista huolimatta siitä, perehdytätkö suomalaista tai maahanmuuttanutta työntekijää. Jotkut asiat ovat kuitenkin uusia monille toisista kulttuureista tuleville työntekijöille. Siksi tähän on koottu asioita, joita erityisesti kannattaa huomioida perehdyttämisen alussa, lopussa sekä sisällöissä, jos suomalainen työelämä on uutta työntekijälle.

Perehdytyksen alussa

Koska maahanmuuttaneiden työntekijöiden taustat ja tiedot ovat yksilöllisiä, perehdyttämisessä on tärkeää **kartoittaa, mitä työntekijä jo tietää ja mistä juuri hän tarvitsee tietoa**. Tämän vuoksi perehdyttämistä ei voi ajatella yhtenä suorituksena, vaan se on pitempiaikaista molemmin puolista kuulostelua riittävän yhteisen tietopohjan luomiseksi.

Yksi hyvä idea on sopia selvästi työyhteisön ja uuden työntekijän kanssa, **kuka toimii uuden työntekijän perehdyttäjänä** ja keneltä hän voi kysyä apua työn alettua. Nimetty perehdyttäjä voi säännöllisesti käydä tarkistamassa mitä uudelle työntekijälle kuuluu, miten työ on lähtenyt käyntiin, miten hän on viihtynyt töissä ja onko uusia kysymyksiä ilmennyt työn aikana.

Pohdi: Työsuhteen alussa työntekijä saa paljon uutta tietoa.

- Missä järjestyksessä asiat olisi hyvä käydä läpi? Mikä täytyy käydä ensiksi ja mihin voidaan palata hieman myöhemmin?
- Kuinka paljon asioita voidaan käsitellä yhdellä kerralla, että uutta asiaa ei tule liikaa kerrallaan?
- Millä tavalla palaat myöhemmin asioihin uuden työntekijän kanssa?

Perehdytyksen sisällöt

Työaika

Esimerkki: Aikakäsitys voi olla erilainen eri kulttuureissa. Suomalaisessa kulttuurissa ollaan yleensä minuutilleen täsmällisiä, kun taas joissakin kulttuureissa aika nähdään asiana, joka ei lopu eikä täsmällinen kellonaikojen noudattaminen ole tällöin kovin tärkeää.

Kerro työaikaan liittyvät asiat, esimerkiksi tauot ja niiden pituudet, työpäivän pituus, liukuva työaika ja työajanseuranta. Vaikkapa kahvitaukoja ei ole olemassa kaikissa maissa ja tunnollinen työntekijä voi ujustella niiden pitämistä.

Kerro työntekijälle konkreettisesti työn ajoista ja miten niitä noudatetaan. Jos työt alkavat klo 8:00, riittääkö, että silloin kävelee sisään työpaikan ovesta vai pitääkö jo olla työvaatteet päällä työn touhussa?

Loma- ja poissaolokäytännöt

Selitä työntekijälle lomiin ja muihin poissaoloihin liittyvät säännöt ja käytännöt, esimerkiksi milloin ja miten työntekijä voi saada lomaa.

Muista kertoa sairauslomakäytännöt selvästi, sillä sairauslomaa ei ole monissa maissa olemassa tai käytännöt voivat olla hyvin erilaiset. Kerro esim.

- että sairaana ei saa tulla töihin
- että sijaista ei järjestetä itse
- kenelle ja miten poissaoloista pitää ilmoittaa
- maksetaanko sairauslomasta palkkaa
- milloin täytyy toimittaa lääkärintodistus ja milloin riittää oma ilmoitus
- mitkä syyt ovat hyväksytyjä syitä poissaololle.

Esimerkki: Toisissa kulttuureissa voi olla esimerkiksi suomalaisen kulttuuriin verrattuna erilainen käsitys siitä, ketkä kuuluvat ydinperheeseen ja ketä voi jäädä hoitamaan kotiin.

Työtehtävät ja työturvallisuus

Avaa selkeästi työntekijän omat vastuut ja velvollisuudet: mitä hänen täytyy tehdä, millä tavalla, kuinka usein, jne. Kerro myös muista työntekijän kannalta tärkeistä asioista, kenen vastuulla ne ovat.

Jos työhön kuuluu koneiden tai laitteiden käyttämistä, älä vain kerro vaan näytä. Näytä ensin itse, miten pitää toimia, ja sitten pyydä työntekijää toistamaan toimintajärjestystä ja kokeilemaan sitä sinun katsoessasi.

Kerro selkeästi työturvallisuuteen ja työhyvinvointiin liittyvät asiat: muista muun muassa ergonomia, hätätilanteissa toimiminen, paloturvallisuus, ensiapu, työterveys sekä häirintän tai kiusaamisen käsittely työpaikalla.

- Erityisesti yllättävissä hätätilanteissa voi aiheuttaa ongelmia, jos työntekijän suomen kielen taito on heikko. Siksi tilanteisiin kannattaa varautua etukäteen. Aktiiviset ja osallistavat turvallisuuskävelyt auttavat hahmottamaan työturvallisuuden paremmin.
- Jos työpaikalla edellytetään hajusteettomuutta, tässä yhteydessä voi avata, miksi näin on ja mitä kaikkea se tarkoittaa. Kerro myös muista mahdollisesti toisten työntekijöiden terveydelle mahdollisesti vaarallisista tilanteista (esim. ruoka-aineherkkyys).
- Työterveyshuolto voi olla työntekijälle uusi asia. Kerro, missä asioissa ja miten työterveyteen voi olla yhteydessä.

Sisällytä perehdytykseen myös se, kuinka työn laatua tai työssä suoriutumista arvioidaan työpaikallanne. Kerro kuka arvioi ja miten, millä perusteella tai kuinka usein. On ikävää, jos työntekijä suoriutuu huonosti siksi, että hän ei tiedä, mitä hänen tulisi tehdä.

Kerro myös, onko työntekijän mahdollista antaa palautetta tai kuinka ja kenen kanssa hän voi ottaa puheeksi työssään askarruttavia tai vaikeita asioita, kuten häirintä- tai kiusaamistapaukset. Jos mahdollista, myös anonymi palautteenantomahdollisuus on hyvä olla olemassa.

Työkulttuuri

Esimerkki: Oma-aloitteisuus mielletään yleensä suomalaisessa kulttuurissa työntekijän hyväksi ominaisuudeksi lähes kaikissa ammateissa. Joissain kulttuureissa auktoriteettisuhde on erilainen ja oma-aloitteisen toimeen tarttumisen sijaan tavoiteltavampaa on tehdä juuri niitä tehtäviä tarkkojen ohjeiden mukaan, joita esihenkilö on käsenyt tehdä.

Kerro työpaikkakulttuurista sekä siitä, mitä työpaikalla odotetaan hyvältä työntekijältä. Erilaisesta kulttuurista tulevalle henkilölle suomalaisen työpaikkakulttuurin itsestään selvät asiat eivät välttämättä ole tuttuja.

Kerro työpaikkasi kirjoittamattomista säännöistä. Ulkomaalaistaustaisella työntekijällä saattaa mennä pitkän aikaa ennen kuin hän ymmärtää työpaikan kirjoittamattomia sääntöjä eli miten on sopivaa puhua ja käyttäytyä. Useimmiten nämä kirjoittamattomat säännöt avautuvat vasta kokemusten kautta ja erilaisten keskustelujen jälkeen. Sääntöjen rikkominen voi kuitenkin aiheuttaa ikäviä tilanteita ja synnyttää negatiivista käsitystä uudesta työntekijästä, joten tämän ehkäisemistä kannattaa miettiä.

Pohdi: Millaisia erilaisia kirjoittamattomia sääntöjä teidän työpaikallanne on? Alla on muutama esimerkki tyypillisistä tilanteista, joissa kirjoittamattomat säännöt tulevat esille.

- Kahvihuoneen pelisäännöt: Kuka ostaa kahvit, kuka keittää ne ja milloin? Kahvitellaanko sosiaalisesti yhdessä vai kukin yksin omassa rauhassaan? Tuoko kukin omat eväät vai jaetaanko toisille? Kuka tiskaa ja pyyhkii pöydät?
- Pukeutuminen: Onko ok pukeutua toistuvasti samoihin vaatteisiin vai pitääkö olla eri vaatteet joka päivä? Kuinka muodollista tai vapaata pukeutuminen työpaikalla on? Jos tehtävässä on työnantajan määräämät työvaatteet, kuinka niitä hoidetaan ja käytetään?
- Vapaa-aika: Onko työntekijöiden tapana tavata yhdessä työajan ulkopuolella? Mitä silloin tehdään, käydäänkö kaljalla vai jotain muuta? Minkä verran työpaikalla keskustellaan työn ulkopuolista asioista, esimerkiksi perheestä ja harrastuksista?

Perehdytyksen loppuksi

Perehdytyksen lopussa **käy vielä kerran läpi työntekijäsi kanssa ydinasiat**. Hyvä tapa on myös pyytää uutta työntekijää kertomaan itse, mitä hänen pitää tehdä. Näihin on hyvä palata yhdessä usein.

Laadi ymmärtämisen tueksi kirjalliset ja/tai kuvalliset ohjeet, joihin työntekijä voi tutustua perehdytyksen jälkeen. Jos mahdollista, työntekijä voi myös itse osallistua niiden laatimiseen, jolloin ne jäävät paremmin mieleen. Jos työntekijä esimerkiksi kirjoittaa asioita omalla kielellään, niistä voi olla hyötyä, jos työpaikallenne palkataan myöhemmin muita samaa kieltä osaavia.

Jos yrityksessänne ei vielä ole käytössä perehdytyksen tarkistuslistaa, sellainen kannattaa luoda. Vieraskieliselle työntekijälle on hyödyllistä nähdä kootusti, millaisia asioista hänen pitäisi oppia, ja listan avulla voitte yhdessä seurata, että kaikki asiat muistetaan käydä läpi.



KUINKA YMMÄRRÄTTE PAREMMIN TOISIANNE?

VINKKEJÄ SELKEÄMPÄÄN VIESTINTÄÄN.

On monia viestinnällisiä keinoja, joiden avulla sinä ja keskustelukumppanisi ymmärrätte paremmin toisianne. Voit helpottaa vuorovaikutusta miettimällä muun muassa käyttämiäsi sanoja, viestin rakennetta ja puhumisen tapaa, vuorovaikutuksen keinoja sekä tapoja havainnollistaa viestintää. Pidemmällä aikavälillä vuorovaikutusta työpaikalla edistää se, että vieraskielisen työntekijän kielitaito kehittyy. Myös työyhteisö voi pienillä teoilla auttaa tässä.

Sanat ja selkeä kieli

Selkokieli on sisällöltään muokattu kielen muoto, joka on sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavampi ja ymmärrettävämpi. Selkokieli on tarkoitettu erityisryhmille esimerkiksi vammaisille, vieraskielisille, vanhuksille, lukihäiriöstä kärsiville ja ulkосуomalaisille. Selkokeskus arvioi vuonna 2019, että noin 650 000–750 000 ihmistä eli yli kymmenen prosenttia Suomen väestöstä tarvitsee selkokieltä (Selkokeskus 2021b). Selkokeskuksen sivuilta on mahdollista lukea lisätietoa selkokielen käytöstä sekä tilata selkomukautuksia omille teksteilleen.

Joskus puhutaan selkokielestä, kun käytetään yleisesti ottaen selkeää ja helpompaa kieltä. Selkokieli ja selkeä kieli ovat kuitenkin eri asioita. Kuten yllä todettiin, selkokieli on erityiskohderyhmille suunnattua ja vahvemmin muokattua kieltä. Selkeä kieli taas on yleiskieltä, joka ei sisällä erikoissanastoa ja on kielenhuollon ohjeiden mukaista. Selkokielen työkaluja on kuitenkin helppo hyödyntää selkeyttämään viestintää eri tilanteissa. Selkeämmästä kielestä ja viestinnästä hyötyvät vieraskielisten lisäksi myös muut työyhteisön jäsenet.

- Uusi ulkomaalaistaustainen työntekijä ei välttämättä ymmärrä kaikkia puhe- tai murrekielen sanoja, joten yritä puhua selkeästi ja ymmärrettävästi. Kirjakieltä ei kuitenkaan tarvitse puhua vaan selkeää puhekieltä. Käytä arkipuheessa tavallisesti käytettyjä sanoja.
- Kielikuvat ja sanonnat voivat olla kielenoppijalle haastavia. Monesti esimerkiksi suomalaisten sanontojen ymmärtäminen vaatii kulttuurista tietouutta, jota maahanmuuttaneella ei vielä välttämättä ole. Esimerkiksi sanonnat "Kuka ottaa tästä kopin?" tai "Nyt takaisin sorvin ääreen!" voivat olla vaikeita suomen kieltä vielä opettelevalle.
- Avaa vaikeat käsitteet. Vieraskielinen työntekijä ei välttämättä tiedä, mitä tarkoittavat palkkatuki, salassapitovelvollisuus tai luottamusmies.

Viestin rakenne

- Vältä pitkiä sanoja ja lauseita. Yksi asia yhteen lauseeseen.
- Yritä käyttää suoraa sanajärjestystä (Kuka - mitä tekee - missä - milloin - miten).
- Viestiessäsi etene johdonmukaisesti. Mieti ensiksi, mikä on kertomasi asian ydin, tai mitä kuulijan täytyy tietää ensin, ennen kuin voi ymmärtää jotain muuta.
- Hyödynnä metapuhetta, joka selventää sitä, mitä olet nyt kertomassa. Esimerkiksi näin *"Selitän nyt sinulle, miten tätä konetta käytetään. Koneen käyttämisessä on kolme vaihetta. Ensiksi... Toiseksi...Kolmanneksi..."*

Puhumisen tapa

- Puhu kuulijallesi sopivan rauhallisella vauhdilla, mutta käytä kuitenkin puheeseesi luonnollisesti kuuluvia äänenpainon ja puhenopeuden vaihteluita. Tasatahtinen monotoinen robottikieli ei ole tavoitteena.
- Anna aikaa äläkä täytä hiljaisia hetkiä puheella. Keskustelukumppanisi tarvitsee aikaa voidakseen prosessoida kuulemaansa sekä muodostaa lauseita.
- Muista myös ottaa toinen puhuja aktiivisesti mukaan keskusteluun. Kysy vaikka rohkeasti välillä puhekumppanin mielipidettä keskusteltavaan asiaan. Kielenoppijan voi olla alussa vaikea hahmottaa sopivia välejä ottaa puheenvuoroa itselleen.

Vuorovaikutuksen keinot

- Jos keskustelukumppanisi ei ymmärrä, kokeile toistaa asia toisin sanoin. Tällöin käyttämäsi sanat voivat olla tutumpia työkaverillesi.
- Tarkista, että tulit ymmärretyksi. Kuulija vastaa yleensä mieluusti kyllä, vaikka ei olisi ymmärtänyt. Siksi on parempi varmistaa ymmärtämistä muulla tavoin. Voit esimerkiksi pyydä työntekijää kertomaan omin sanoin sen, miten hän ymmärsi sanomasi.
- Vaikka vieraskielisellä työntekijällä olisi jo hyvä suomen kielen taito ja kielioppi ja sanasto hyvin hallussa, voi joskus ymmärtämistä vaikeuttaa kulttuurisen tai muun taustatiedon puuttuminen. Esimerkiksi työntekijä ymmärtää, että häntä on pyydetty toimittamaan verokortti, mutta hän ei toimitakaan sitä ajoissa, koska ei tiedä, mitä seuraamuksia tästä syntyy. 'Mitä'-asian lisäksi täytyy ehkä selittää myös 'miten' ja 'miksi' asioita tehdään.
- Kuuntele tarkasti: älä keskity vain sanoihin, vaan kuulostelee sitä asiaa, tunnetta tai tarvetta, jota toinen haluaa viestiä. Kieltä oppiva ei välttämättä osaa sanoa juuri sitä mitä tarkoittaa, joten hän saattaa käyttää sanoja epätavallisella tavalla.
- Kysy rohkeasti ja ystävällisesti, jos et ymmärrä, mitä keskustelukumppanisi sinulle sanoi. Kannusta myös toista kysymään, tai pyytämään, että toistat tai puhut hitaammin.
- Tarkkaile myös sanatonta viestintääsi ja kuinka se voisi tukea parhaalla mahdollisella tavalla puhettasi. Tutkimusten mukaan ihmisten kommunikaatiosta vain noin 7 % on kiinni sanoista. Suurinta osaa viestinnässä näyttelee kehonkieli (55 %) sekä äänensävy, äänenvoimakkuus ja taukojen määrä (38 %). (Cushner, McClelland & Safford 2016.)

Havainnollistaminen

- Näytä ja nimeä! Aina kun mahdollista, näytä konkreettisesti tai kuvien avulla, mistä puhut. Esimerkkien antaminen, toistaminen, vertaileminen ja kysyminen auttavat. Kun kieli on vieras, asioiden oppimisen ohessa täytyy oppia myös sanat, joten toistamista tarvitaan.
- Havainnollista kuvilla! Kuvien, videoiden ja taulukkojen käyttäminen viestinnän tukena auttaa hahmottamaan asiaa. Apuna voi käyttää Googlen kuvahakua tai Papunetin ilmaisella kuvatyökalulla on helppo luoda avuksi omalle työpaikalle sopivat kuvakortit tai kuvasanakirja. Myös KIITO-hankkeen mobiilisovelluksella voi luoda ilmaiseksi omia sanastoja kuvia, ääntä ja kirjoittamista monipuolisesti hyödyntäen. Sovellukseen voit esimerkiksi helposti ottaa kuvia oman työpaikkasi asioista.
- Käytä sanomasi tueksi ilmeitä, eleitä tai tekemistä. Esimerkiksi jos selität työntekijälle, jolla on vasta heikko suomen kielen taito, mitä asioita työpaikalla tulee ja mitä ei pidä tehdä, hänen voi olla vaikea erottaa niitä. Voit auttaa ymmärtämisessä vaikka näyttämällä peukkua ja positiivista ilmettä, kun puhut asioista, joita työntekijän halutaan tekevän, ja alapeukkua ja negatiivista ilmettä niiden asioiden kohdalla, mitä ei tule tehdä. Tai kun kerrot kahvitunnin käytänteistä, tee se kahvihuoneessa ja näytä, missä asiat ovat ja miten siellä toimitaan.

- Kerro asioista käyttämällä konkreettisia esimerkkejä. Jos vaikka kerrot loma-asioista, avaa, mitä luvut ovat tämän henkilön kohdalla: millä ajalla ja kuinka monta lomapäivää kertyy juuri hänelle, millä aikavälillä kyseiset lomat voi pitää.
- Jos käytät puhuessasi isoja tai pitkiä numeroita, joista työntekijän on tärkeää olla tietoinen, havainnollista ne esim. kirjoittamalla ylös. Myös esimerkiksi kellonajat on hyvä aluksi kirjoittaa näkyville. Samoin tärkeiden uusien sanojen oppimisessa voi auttaa, jos ne näkee kirjoitettuna.

Kielen oppimisen tukeminen

- Muista, että työntekijäsi puhuu vierasta kieltä ja kielen oppiminen vie aikansa. Kielitaidon taso voi myös vaihdella esimerkiksi vireystilan mukaan. Väsyneenä ei ehkä ymmärrä puhetta, jonka toisena hetkenä ymmärtää helposti. Hermostuminen ei auta vaan voi nostaa työntekijän kynnystä käyttää suomen kieltä.
- Älä korjaa työkaveri kielivirheitä kysymättä, onko se hänelle ok. Osa haluaa, että hänen virheensä korjataan ja toisia jatkuva korjaaminen voi ärsyttää tai ahdistaa.
- Jos työkaverisi haluaa, voit auttaa häntä esim. tekemään oman sanaston, jossa on sanojen lisäksi myös työssä tai työyhteisössänne usein käytettyjä lauseita tai sanontatapoja.
- Muista, että kielitaito ja ammattitaito ovat eri asioita. Monesti kielenoppijaa itseään voi turhauttaa se, että hän joutuu viestimään vieraalla kielellä yksinkertaisemmin kuin äidinkielellään. Esimerkiksi huumoria on olla aluksi vaikea viestiä alkeiskielitaidolla. Moni myös pelkää kuulostavansa tyhmemmältä tai osaamattomalta muiden silmissä kielitaitonsa vuoksi.
- Vaikka sinulla olisi työkaverisi kanssa muu yhteinen kieli, älä aina käytä vain sitä, jos työkielenne kuitenkin on suomi. Teet tällöin hänelle karhupalveluksen vähentämällä hänen mahdollisuuksiaan harjoitella ja oppia suomea.

3

KUINKA KULTTUURI VAIKUTTA TYÖPAIKALLA?

VINKKEJÄ HYVÄN VUOROVAIKUTUKSEN JA YHTEISEN YMMÄRRYKSEN EDISTÄMISEEN.

Kun kasvamme jossakin kulttuurissa, omaksumme tuon kulttuurin ajattelu- ja toimintatapoja. Jos meillä ei ole kokemusta kulttuurin monimuotoisuudesta, saatamme pitää niitä ainoina tai oikeina tapoina ajatella ja toimia. Erot tulevat esiin kohdatessamme ihmisiä, jotka ovat omaksuneet toisenlaiset toimintatavat. Työpaikalla tämä ei tarkoita vain toisesta maasta tulevia, vaan eroja voi olla vaikkapa eri alueilla eläneiden, eri aikakausina syntyneiden, eri ammattiin koulutettujen tai eri organisaatioissa työskennelleiden välillä. Ihmissyydessä olemme kuitenkin kaikki samalaisia!

Eri kulttuureista, niiden viestinnästä ja käyttäytymisestä on kirjoitettu paljon, mutta tämä tieto ei välttämättä auta meitä, kun kohtaamme toisesta kulttuurista tulevan työkaverin. Kaikki saman kulttuurin edustajat kun eivät ole täysin samanlaisia. Vaikka ”tyypillinen” suomalainen olisi hiljainen ja tykkää saunomisesta, kaikkien osalta tämä päde. Jotta mahdolliset kulttuuriset erot eivät aiheuttaisi kitkaa tai väärinymmärryksiä, tarvitsemme taitoa havainnoida ja tulkita omaa ja toisen käyttäytymistä. Ennen kaikkea tarvitsemme empatiaa, kuuntelua, tilannetajua sekä varsinkin kiinnostusta toisia ihmisiä kohtaan.

Moninainen työyhteisön on parhaimmillaan tehokkaampi ja luovempi kuin yhteisö, jossa kaikki olisivat aivan samanlaisia. Siksi työyhteisön kannattaa olla avoin erilaisille työntekijöille ja kehittää osaamistaan, epävarmuuden sietokykyään sekä toimintamallejaan moninaisuutta tukevaksi. Vastaanottavassa työympäristössä esimerkiksi

- ollaan tietoisia omista käytänteistä, osataan selittää niitä selkeästi ja antaa aikaa ja tukea oppia niitä
- ei vaadita kaikkia toimimaan samalla tavoin asioissa, jotka eivät vaikuta työn tehokkuuteen, laatuun tai turvallisuuteen
- ollaan kielitietoisia eli hyödynnetään vuorovaikutuksessa eri kieliä ja erilaisia viestintätapoja
- pidetään silmät auki yhdenvertaisuuteen liittyvien epäkohtien varalta ja puututaan niihin nopeasti.

Seuraavassa kerromme joitakin esimerkkejä siitä, kuinka kulttuuriset erot voivat näyttäytyä ja vaikuttaa ihmisten suhtautumisessa vuorovaikutukseen tai auktoriteettiin.

Suhtautuminen vuorovaikutukseen

Kulttuuritaustamme vaikuttaa sekä siihen, kuinka viestimme, että kuinka tulkitsemme toisten viestintää. Myös vuorovaikutuksen rooli ja merkitys eroaa eri kulttuureissa

Esimerkki Kulttuuritaustamme vaikuttaa siihen, mitä pidämme kohteliaana tai epäkohteliaana. Joissakin kulttuureissa tervehditään aamulla kaikki työkaverit myös fyysisesti ja kuulumiset vaihtaan. Suomessa tervehtimisessä on eroa työpaikkojen välillä, mutta ehkä keskimäärisesti aamuisin moikataan ja tutuimpien työkavereiden kanssa voidaan vaihtaa muutama sana, jos on aikaa. Kuulumisia ei ehkä kysellä, koska niin katsotaan kunnioitettavan toisten yksityisyyttä. Suomessa tämä on monista kohteliasta, mutta jostakin muusta kulttuurista tuleva (ja joku suomalainenkin) voi tulkita sen epäystävällisinä tai hylkäävänä.

Esimerkki Joillakin suomalaisilla työpaikoilla vuorovaikutuksessa korostuu sen tehtäväkeskeisyys: työkavereiden kanssa viestitään siksi, että asiat saadaan selviksi ja työt tehtyä. Vuorovaikutuksella on kuitenkin myös tärkeä sosiaalinen rooli ja monissa kulttuureissa toisten kanssa viestitään erityisesti siksi, että huomioimme heidän olemassaolonsa, vahvistamme sosiaalisia suhteitamme ja olemme yhdessä yhteisönä. Tällaisesta kulttuurista tulevalle on hämmentävää, jos vuorovaikutus työkavereiden kanssa on vain työasioita.

Hyvän vuorovaikutuksen ja työilmapiirin edistämiseksi voit kokeilla esimerkiksi seuraavia keinoja.

- Vaikka työyhteisönne vuorovaikutus olisi varsin tehtäväkeskeistä, se voi olla myös sosiaalisia tarpeita vahvistavaa. Työasioista keskustellessakin voit katseella, hymyllä, tervehdyksellä, äänensävyllä, jne. viestiä näkeväsi toisen ihmisen yksilönä ja suhtautuvasi positiivisesti häneen ja työskentelyyn hänen kanssaan.
- Jos koet uuden työkaverin käyttäytymisen epäkohteliaana ja loukkaannut, jätä sijaa epäilylle: voisiko hän käyttäytyä tavalla, joka onkin ok hänen kulttuurissaan ja hän ei tarkoitaakaan olla epäkohtelias? Ehkä voisit avata keskustelun asiasta hänen kanssaan?

Pohdi: Vuorovaikutuksen tavoissa ja sen merkityksessä on paljon vaihtelua Suomessakin.

- Millainen käyttäytyminen teidän työpaikallanne on kohteliasta, neutraalia tai epäkohteliasta?
- Mitä muuta vuorovaikutukselta työyhteisössänne odotetaan? Kuinka paljon puhutaan muustakin kuin työasioista, missä tilanteissa, mistä asioista puhutaan tai mistä ei?
- Jos uusi työkaveri käyttäytyy mielestäsi epäkohteliaasti tai muuten epäsopivalla tavalla, miten ottaisit sen puheeksi?

Suhtautuminen auktoriteettiin

Kulttuureissa on eroja sen suhteen, kuinka valta jakautuu eri ihmisten välillä, miten valtaan suhtaudutaan ja kuinka ihmisen valta-asema vaikuttaa siihen, miten hänen pitää tai kuinka hän voi käyttäytyä. Työpaikalla valtasuhteisiin liittyvät asiat tulevat usein esiin siinä, kuinka alainen suhtautuu esihenkilöön tai mitä häneltä odottaa.

Esimerkki Kulttuureissa, joissa esihenkilön ja valtaetäisyys on suuri, esihenkilöä kohdellaan eri tavalla kuin työkavereita. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi, että häntä ei kutsuta etunimellä, häntä teititellään tai että hänelle ei puhuta tuttavallisesti henkilökohtaisista asioista.

Esimerkki Joissakin kulttuureissa esihenkilö on auktoriteetti, jonka käskyjä odotetaan. Itsenäistä toimintaa voitaisiin pitää epäkunnioittavana. Suomessa itsenäisyyttä ja omaaloitteisuutta yleensä odotetaan, mutta täälläkin voi olla asioita tai tilanteita, joissa sitä ei haluta.

Esimerkki Suomalaisessa työyhteisössä esihenkilö on usein eräänlainen demokraattinen auktoriteetti. Jos alainen on tottunut suoriin käskyihin, suomalaisen pomon kanssa juttelu voi vaikuttaa vain juttelulta tai ehdotuksilta. Samoin esimerkiksi ”nätisti” annettu korjaava palaute ei ehkä mene perille sellaisena. Tällöin alainen ei ehkä ymmärrä, mitä häneltä on vaadittu tai että hänelle on annettu ohjeita, joita täytyy noudattaa.

Yhteisen ymmärryksen luomiseksi näissä asioissa voit kokeilla vaikka seuraavia keinoja.

- Kerro, millaisissa asioissa työntekijän odotetaan toimivan itsenäisesti ja mihin hän tarvitsee luvan tai käskyn.
- Työtehtävistä keskusteltaessa ole selkeä sen suhteen, onko jokin asia määräys tai ohje vaiko asia, johon voidaan ottaa ehdotuksia ja josta voidaan neuvotella.
- Avaa työntekijälle, millaisista asioista saa tai pitää tulla keskustelemaan esihenkilön kanssa.

Pohdi: Millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia eri henkilöllä työpaikallanne on? Älä mieti vain työtehtävään kirjattuja, vaan myös ääneen lausumattomia valtaan ja auktoriteettiin liittyviä asioita.

- Voivatko työntekijät antaa kriittistä palautetta pomon toiminnasta? Jos voivat, niin missä asioissa ja kuinka?
- Koskevatko kaikki työpaikan säännöt samalla tavalla kaikkia vai onko poikkeuksia? Onko kaikkia sääntöjä ylipäättään noudatettava vai elävätkö jotkin säännöt vain paperilla?
- Työpaikalla voi saada monenlaisia ohjeita eri ihmisiltä. Kenen ohjeita täytyy totella poikkeuksetta? Kenen ohjeita joskus ja missä tilanteessa?

Viestintä ja vuorovaikutus ovat aina kaksisuuntaisia prosesseja. Kulttuurisensitiivinen viestintä ei ole ainoastaan yhden ihmisen tehtävä tai kertaluonteinen tempaus perehdytyksen aikana. Sujuakseen mukavasti sen tulee olla sisäänrakennettu osaksi normaalia arkea ja jokaisen toimintaa.

Pohdi: Sinunkin työpaikallasi on todennäköisesti kulttuurieroja, vaikka siellä ei olisi yhtään toisesta maasta tullutta työntekijää.

- Millaisia kulttuurieroja sinä olet havainnut työyhteisössänne? Kuinka ne vaikuttavat?
- Kuinka oma kulttuuritaustasi vaikuttaa siihen, miten käyttäydyt ja viestit työpaikalla?
- Jos kulttuurierot ovat synnyttäneet ongelmia, kuinka olette ratkaisseet niitä? Mitä sellaista olet noista tapauksista oppinut, jota voisi soveltaa muhinkin tilanteisiin?
- Mitä olet oppinut kulttuurienvälisestä vuorovaikutuksesta muualla kuin työpaikalla? Kuinka voit soveltaa tuota tietoa työpaikallasi?

LOPUKSI

Maahanmuuttaneen työnhakijan työllistyminen on aina kahden kauppa: sopivan työnhakijan ja työnantajan täytyy voida kohdata. Osaamiskeskus-hankkeen rooli oli olla monin tavoin tukena tässä prosessissa. Hankkeen päättyessä kehitettyjä palveluita jatketaan Jyväskylän kaupungin International Jyväskylä -yksikön toimintana. Jos yrityksenne toimii Jyväskylän seudulla ja olette kiinnostuneita tuesta maahanmuuttaneiden työnhakijoiden palkkaamisessa tai työyhteisönne kulttuurienvälisen osaamisen lisäämisessä, ota yhteyttä:

Roosa Berg, suomen kielen valmentaja
roosa.berg[at]jyvaskyla.fi
p. 050 591 2725

Lähteet

Cushner K. H., McClelland, A. & Safford, P. 2016. Human diversity in education. An intercultural approach. New York: McGraw Hill.

Selkokeskus. 2021a. Selkokielen määritelmä. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-maaritelma/> Viitattu 5.12.2022.

Selkokeskus. 2021b. Selkokielen tarve. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-tarve/> Viitattu 5.12.2022.

Vinkkejä ja työkaluja

Kehitysvammaliiton Papunet-sivusto: Kuvapankki ja kuvatyökalu vuorovaikutusta tukevien materiaalien tekemiseen. <https://papunet.net/>

KIITO-hankkeen mobiilisovellus: Apuväline tehtäväkohtaisen osaamisen ja työssä tarvittavan kielitaidon kehittämisessä. <https://www.haltu.fi/blogi/kiito-mobiilisovellus-maahanmuuttajien-kotoutumisen-tueksi>

Pusa, M.-L., Lampinen M. & Rynnänen-Jussila, S. 2017. Maahanmuuttajat voimavarana työpaikalla – Opas kieli- ja kulttuuritietoiseen ohjaukseen. <https://view.24mags.com/mobilev/e5f43d46a15e11480d262296d568fc#/page=1>

Selkokeskus. 2021. Näin puhut selkokieltä. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/nain-puhut-selkokielta/>