



## Hymy ilahduttaa kaikilla kielillä

Merja Oljakka, Jenni Määttä

*SOL Palvelut Oy on kansainvälisesti toimiva suomalainen perheyrittys, joka tarjoaa palveluita siivous-, toimitila-, kiinteistö-, koti- ja turva-alalla. Lisäksi SOL konsernissa toimii SOL Henkilöstöpalvelut ja SOL Pesulapalvelut. Työyhteisönä SOL on hyvin monikulttuurinen. Toimimme Suomen lisäksi myös Venäjällä, Virossa ja Latviassa. Suomessa työskentelevistä noin 7000 työntekijästä joka viides on ulkomaalaistaustainen. Pääkaupunkiseudulla on myös asiakaskohteita, joissa enemmistö puhuu äidinkielenään jotain muuta kieltä kuin suomea. Useimmiten ”muualta tulleet” palveluvastaava on saapunut Virosta tai Venäjältä, mutta myös Afrikka ja Kauko-Itä ovat hyvin edustettuina.*

SOLin toimintafilosofiassa korostetaan, että ihmiset ovat erilaisia, mutta kaikilla on halu onnistua. Monikulttuurisuus nähdään työyhteisön rikkautena ja voimavarana, eikä syntymämaata tuijoteta, vaan muualta tulleita työntekijöitä halutaan tukea sopeutumaan niin suomalaiseen yhteiskuntaan kuin työyhteisöön. Huomionarvoista on, että työyhteisöjen monikulttuurisuus syntyy erilaisista ihmisistä ja heidän ominaisuuksistaan. Olemme eri-ikäisiä, eri sukupuolta, meillä on omat luonteenpiirteemme, asenteet, mieltymykset, toimintamallit ja unelmat. Pelkkä kansallisuus, syntymämaa tai äidinkieli ei siis vaikuta siihen miten toimimme työyhteisössä.

SOLissa toimii monikulttuurisuusryhmä, joka koostuu palveluvastaavista, -ohjaajista ja -esimiehistä. Ryhmän tehtävänä on miettiä miten erilaisuus ja monikulttuurisuus voitaisiin huomioida jokapäiväisessä työssä entistä paremmin. SOLin johdolle on viety ehdotuksia muun muassa siitä, miten ulkomaalaistaustaiset työntekijät pääsisivät helpommin sisään SOLin työyhteisöön: esimerkiksi suomen kielen kurseista on haluttu lisätietoa. Samoin on toivottu esimieskoulutusta eri kulttuureista tuleville ohjaajille ja esimiehille, suomalaisen lainsäädännön ja SOLin arvojen tutuksi tekemistä sekä mahdollisuutta laittaa SOLin kalenteriin juhlapyhät.

Suomalaiseen työkuulttuuriin tutustutaan esimerkiksi palveluvastaavariihissä, jotka ovat tapaamisia, joissa kerrotaan eri kulttuurien tavoista. Niissä valmistetaan ruokaa yhdessä ja esimiehet ja ulkomaalaistaustaiset työntekijät oppivat toistensa kulttuureista ja tutustuvat toisiinsa. Samalla opitaan myös kieltä. SOLin johdolle on kerrottu koulutustarpeista sekä monikulttuuristen työparien ja -tiimien antamasta hyödystä ja lisäarvosta asiakkaalle ja työyhteisölle. Osa maahanmuuttajista tarvitsee tukea myös suomalaiseen yhteiskuntaan kotoutumisessa.

SOL on ollut mukana ESR:n rahoittamassa Monikulttuurisuus työyhteisössä -hankkeessa, joka päättyi kesäkuussa 2011. Hankkeessa järjestettiin koulutusta esimiehille ja palveluohjaajille sekä johdolle.

Koulutuksessa käsiteltiin erilaisia kulttuureita ja niiden kohtaamista, vuorovaikutustilanteita ja monikulttuurisuusstrategiaa sekä työsuhteeseen liittyviä käytännön asioita kuten työaikaa, laatukäsitystä sekä hyvien ideoiden ja käytäntöjen jalkauttamista SOLin arkeen.

Suomen kielen alkeiden osaaminen on usein edellytys työn saannille. Työnhakijan suomen kielen taito selvitetäänkin rekrytointihakemuksen ja haastattelun avulla. Useimmissa kohteissamme työkielenä on suomi, mutta on myös kohteita, joissa käytetään työkielenä englantia. Suomen kielen osaamisen edellytys on välillä asiakkaan vaatimus, välillä lähtöisin työturvallisuudesta. Joka tapauksessa kielitaito helpottaa työhön pääsyä ja työssä oppimista, kun vuorovaikutus asiakkaan, esimiehen ja palveluvastaavan välillä pelaa. Työkaverit muodostavat ensimmäisen sosiaalisen verkoston ulkomaalaistaustaiselle. Yhteisenä kielenä on useimmiten englanti tai suomi.

SOL järjestää työntekijöilleen koulutusta suomeksi ja englanniksi, lisäksi oppilaitosyhteistyön kautta koulutusta on myös venäjäksi. SOL järjestää muun muassa siivousteknistä, asiakaspalvelu- ja hygieniakoulutusta sekä SOL-tutkintoa englanniksi ja turvallisuuskoulutusta englanniksi ja venäjäksi. Lisäksi SOL tekee Keski-Uudenmaan ammattiopiston, Keudan kanssa yhteistyötä tutkintoon johtavasta kiinteistöpalvelujen perustutkinnosta (toimitilahuoltaja) venäjän kielellä. Verkkokoulutusta kehitetään entisestään tukemaan palveluvastaavien oppimista ja osaamista. Verkkokoulutusta tarjotaan suomen lisäksi myös muilla kielillä vuoden 2012 alusta (englanti ja venäjä).

SOL haluaa tukea monikulttuurista urakehitystä. Asiakaskontaktit ja työnohjaus vaativat suomen kielen taitoa, joten auttava suomen kielen taito on välillä edellytys urakehitykselle. Toisaalta monissa kohteissa palveluohjaajalle tai palveluesimiehelle on suurta hyötyä muusta kielitaidosta. Vuorovaikutus helpottuu esimiehen ja palveluvastaavien välillä, kun kielimuuri on mahdollisimman alhainen. Tällöin väärinymmärrykset esimerkiksi työtehtävissä vähenevät ja näin välillisesti työhyvinvointi sekä työn laadukkuus ja tehokkuus paranevat.

SOLin yksi toiminta-ajatus on ”Aurinkoa arkipäivään, hymyä huomiseen”. Arjessa olemme saaneet huomata, ettei hymyyn tarvita välttämättä yhteistä kulttuuritaustaa tai kieltä. Arjen välittämällä – olemalla ihminen ihmiselle, kysymällä kuulumisia ja antamalla kiitosta – on kielitaitoakin tärkeämpi rooli, jotta muualta tulleet kokevat olevansa osa suomalaista työyhteisöä.

*Kirjoittajista Merja Oljakka työskentelee johtajana henkilöstön kehityksessä ja Jenni Määttä kehittämisspäällikkönä SOL Palvelut Oy:ssä.*