

Piia Juntunen

**Maahanmuuttajat huomioon työpaikalla - Selkokielineh perehdyttämisopas Kajaanin  
Mamsellille**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma  
Syksy 2007



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Tekijä(t) Piia Juntunen	
Työn nimi Maahanmuuttajat huomioon työpaikalla - Selkokielineen perehdyttämisosas Kajaanin Mamsellille	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hannele Siipola Toimeksiantaja Kajaanin Mamselli
Aika Syksy 2007	Sivumäärä ja liitteet 39+28
<p>Opinnäytetyönäni oli muuttaa jo olemassaoleva perehdyttämisosas selkokielineeksi Kajaanin Mamsellille. Kajaanin Mamselli on Kajaanin kaupungin ateria- ja puhtaanapitopalveluita tuottava sivistystoimialan tulosityksikkö. Kajaanin Mamselli pitää perehdyttämistä erittäin tärkeänä, jotta työntekijä pääsee mahdollisimman nopeasti työskentelemään tuloksekkaasti. Työni käyttäjäryhmänä ovat maahanmuuttajataustaiset työntekijät, joille suomenkieli tuottaa vaikeuksia. Kajaanin Mamsellilla on ollut jonkin verran maahanmuuttajia työntekijöinä, mutta usein on kohdattu sama ongelma eli kielimuuri. Selkokielineen perehdyttämisosas helpottaa työntekijää saamaan tietoa koko organisaation tärkeistä toimintatavoista ja pelisäännöistä.</p> <p>Teoriaosassa tarkastellaan perehdyttämistä lähinnä uuden työntekijän näkökulmasta, koska maahanmuuttajat ovat vielä aika uusia Kajaanin työpaikoilla. Lisäksi työssä on käsitelty kulttuureja, monikulttuurisuutta ja kulttuurien välistä viestintää, jotta työni käyttäjäryhmä tulee esiin. Työssä on myös avattu selkokieltä, sen tarkoitusta, kohderyhmiä ja selkokielen kirjoittamiseen liittyviä ohjeita.</p> <p>Selkokielineen perehdyttämisospaan on tarkoitettu helpottavan maahanmuuttajataustaisen työntekijän arkea. Se antaa tietoa tavallisista työhön liittyvistä asioista, mitkä toimivat kaikissa Mamsellin organisaation yksiköissä. Oppaassa on keskitytty muun muassa työsuhteeseen liittyviin asioihin, kuten työsuhteen alkamiseen/päätymiseen ja palkanmaksukäytäntöön. Tärkeää oppaassa on myös työhön liittyvät käytännön asiat, kuten työasu, hygienia ja työaika.</p> <p>Oppaasta tuli onnistunut selkeä kokonaisuus, jossa otetaan huomioon juuri niitä asioita, joita työntekijä tarvitsee työskennellessään Kajaanin Mamsellin organisaatiossa. Tästä työstä on hyvä jatkaa eteenpäin, kun halutaan kehittää selkokielineeksi erilaisia tekstejä työpaikalla. Kajaanin Mamsellilla seuraava askel on mahdollisesti tehtäväkorttien selkokielistäminen, jotka auttavat työntekijää tekemään tehtäväkohtaista työtä.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Perehdyttäminen, kulttuurit, selkokieli
Säilytyspaikka	<input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Hospitality Management
Author(s) Piia Juntunen	
Title Clear and Understandable Finnish - Job Orientation Guide for Immigrant Employees	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hannele Siipola
	Commissioned by Kajaanin Mamselli
Date Autumn 2007	Total Number of Pages and Appendices 39+28
<p>The objective of this thesis was to write up an orientation guide in simple, basic Finnish for the immigrant employees working for Kajaanin Mamselli. Due to cultural differences and the language barrier, there had been some difficulties in understanding and for that reason there was need for a job orientation guide, which would be written by using easy words and short sentences and which would help the workers to perform their tasks better and more easily.</p> <p>The theoretical part consists of job orientation, cultures, cultural differences and differences in communication. In addition there are also instructions on how to write a text as clearly as possible.</p> <p>The orientation guide will be of help when familiarizing the immigrant employees. The guide contains information on common tasks, which are the same in every Kajaanin Mamselli work unit. There is also information for example on employment contracts, hygiene, working clothes and salary.</p> <p>The orientation guide is a clear description of the organisation of Kajaanin Mamselli and it deals with all the subjects that the immigrant employees need to know. The clarity of Finnish language in the guide is very important, because the immigrant worker may not know Finnish ways of working. In the next phase the job description cards will be rewritten in clear, easy and understandable Finnish.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Orientation, culture, clear language
Deposited at	<input type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 PEREHDYTTÄMINEN	3
2.1 Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet	3
2.2 Perehdyttämisen merkitys tulokkaalle	5
2.3 Perehdyttämisen vaiheet	6
2.4 Vastuu perehdyttämisestä	7
2.5 Ongelmatilanteet perehdyttämisessä	7
2.6 Perehdyttämisen seuranta	9
3 KULTTUURIT KESKUUDESSAMME	10
3.1 Kulttuurin määritelmiä	11
3.2 Monikulttuurisuus käsitteenä	13
3.3 Kulttuurien välistä viestintää	13
3.3.1 Kielellinen viestintä	15
3.3.2 Sanaton viestintä	16
3.3.3 Kulttuurien välisen viestinnän ongelmia	17
3.4 Kulttuurit työelämässä	19
3.5 Kulttuurit tulevaisuudessa	20
4 SELKOKIELI	22
4.1 Selkokielen tarve ja käyttäjäryhmät	23
4.2 Ohjeita selkokielen kirjoittamiseen	23
5 PEREHDYTTÄMISOPPAAN TOTEUTTAMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ	26
5.1 Opinnäytetyön prosessin toteutus	26
5.2 Selkokielineen perehdyttämisopas	29
6 POHDINTA	31
LÄHTEET	34
LIITE	

## 1 JOHDANTO

Perehdyttäminen on erittäin tärkeää, jotta työntekijä pystyy sisäistämään yrityksen keskeisen tavoitteen sekä päästä mukaan työyhteisöön. Kajaanin Mamsellissa perehdyttämistä on aina pidetty tärkeänä ja siihen panostetaan, koska sen tiedetään tuovan positiivisia kokemuksia niin uudelle työntekijälle kuin myös muille työyksikön työntekijöille.

Kajaanin Mamselli on Kajaanin kaupungin ateriat- ja puhtaanapitopalveluita tuottava sivistystoimialan tulosityksikkö. Mamselli palvelee Kajaanin kaupungin ja Kainuun maakuntakuntayhtymän eri tulosityksiköitä ja sopimusasiakkaita. Kajaanin Mamselli tarjoaa noin 8500 lounasateriaa päivässä ja siivoaa noin 135 800 neliometriä kaupungin kiinteistöjä päivässä. Mamsellilla työskentelee noin 180 työntekijää.

Kun mietimme yhdessä Kajaanin Mamsellin kanssa mahdollista opinnäytetyön aihetta, heillä oli toivomus, että aihe käsitteisi jollain lailla maahanmuuttajia. Pitkän pohdinnan jälkeen päätimme, että työnäni olisi tehdä selkokielineen perehdyttämisopas. Aiheen sain Kajaanin Mamsellin Lounatuulen keittiöpäälliköltä Minna Haveriselta. Perehdyttämisoppaan tekeminen tarkoitti käytännössä sitä, että muuttaisin jo heillä olemassa olevan perehdytysoppaan selkokielelle. Selkokielineen perehdyttämisopas palvelisi siten heillä tulevaisuudessa maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä, joille suomen kielen ymmärtäminen tuottaa vaikeuksia. Oppaan tarkoituksena on antaa tietoa koko Mamsellin organisaation yhteisistä säännöistä ja toimintatavoista.

Tällä hetkellä puhutaan paljon siitä, että maahanmuuttajia tulee Suomeen lisää yhä enemmän ja he tulevat tutuksi myös työmarkkinoilla. Kajaanissa maahanmuuttajia on tullut 50 eri maasta ja suurimpia ryhmiä ovat venäläiset, sudanilaiset ja irakilaiset. Kainuussa ikärakenne on muuttunut niin, että väestö ikääntyy ja tulevaisuudessa työvoimapula uhkaa varsinkin palvelualaa. Maahanmuuttajia toivotaan näin täydentämään työvoimapulaa.

Teoriaosuudessa olen lähtenyt liikkeelle perehdyttämisestä, sen merkityksestä, tavoitteista ja hyödyistä. Perehdyttäminen on tärkeää, jotta työntekijä pääsee mahdollisimman nopeasti tekemään hänelle tarkoitettuja tehtäviä tuloksellisesti. Kulttuuri on myös keskeinen osa työtäni ja se auttaa ymmärtämään monikulttuurisuutta, joka on arkipäivää elämässämme. Lisäksi työssäni olen selventänyt selkokielisyyttä, jotta selkokielen peruseriaatteet tulevat esiin.

Tulevaisuudessa maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä tarvitaan ja heidät on hyvä ottaa huomioon työpaikoilla. Selkokielellä tehty perehdyttämisopas helpottaa työntekijää, jolle suomen kieli ei ole oma äidinkieli. Kyseinen opas on tarkoitettu helpottamaan työntekijää saamaan perustietoja organisaation toimintatavoista, jossa hän työskentelee.

## 2 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisellä tarkoitetaan sellaisia toimia, joiden avulla uusi työntekijä tai uuteen tehtävään siirtyvä henkilö pääsee sopeutumaan työhönsä, organisaatioon, työ- ja organisaatioympäristöön sekä työpaikalla olevaan henkilöstöön. Perehdyttämisen tarve riippuu perehdytettävän työntekijän aikaisemmasta työkokemuksesta ja organisaation olosuhteista. Yksilöllisellä perehdyttämisohjelmalla saavutetaan parhaat tulokset. Perehdyttämisen tulisi olla sellaista, että työntekijä ymmärtää organisaation kokonaisuuden ja toiminnan lähtökohdat, mieltääkseen itsensä osaksi kokonaisuutta (Rissanen, Sääsäski & Vornanen 1996, 120, 123).

Perehdyttämisessäkin on kyse organisaation kannalta kannattavuudesta ja organisaation strategian toteuttamisesta. Perehdyttäminen on keino saada työntekijä mahdollisimman nopeasti tuottavaksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Nopean toimintaympäristön muutoksen vuoksi perehdyttämisestä on tullut tärkeämpää. Uudet työmenetelmät, koneet ja atk-laitteet ovat lisänneet muutosta. Työn rasittavuus niin henkisesti kuin ruumiillisestikin pyritään vähentämään hyvällä perehdyttämisellä. Perehdyttäminen lisää myös työn tuottavuutta. (Rissanen ym. 1996, 121.)

Vastuu perehdyttämisestä on yleensä uuden työntekijän esimiehellä, joka voi siirtää tehtävän erikseen nimetylle perehdyttäjälle. Perehdyttäminen tulisi toteuttaa suunnitellusti tarpeeksi pitkällä aikavälillä. (Rissanen ym. 1996, 121, 123.)

Työnteko helpottuu ja työn laatu paranee, kun on selkeä perehdytysjärjestelmä. Perehdytysjärjestelmässä mainitaan uuden työntekijän perehdyttäjä, toimintatavat ja paikka. Yleensä perehdyttäminen sisältää tiedottamisen ennen työhön tuloa, vastaanoton ja työpaikkaan perehtymisen, työsuhteperehdyttämisen ja työnopastuksen. (Viitala 2003, 260.)

### 2.1 Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet

Perehdyttämisellä pyritään tutustuttamaan työntekijä asioihin ja ihmisiin. Lisäksi luodaan positiivista asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan. Työntekijä yritetään sitouttaa työyhteisöön, mikä on perusta työn tekemiseen ja yhteistyölle. (Kangas 2003, 5.) Perehdyttäminen hyödyttää koko työyhteisöä. Perehdytettävä oppii tekemään työtehtävänsä oikein ja nopeasti.

Itsenäinen työskentely vähentää apujen ja neuvojen pyytämistä, mikä vaikuttaa positiivisesti tulokkaan mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. (Kangas 2003, 5.)

Turvallisuusasiat ovat keskeinen osa perehdyttämistä (Kangas 2003, 6). Kun työntekijä kokee hallitsevansa työn vaatimukset, erilaiset tapaturmariskit ja psyykinen kuormitus vähenee (Työturvallisuuskeskus 2007). Perehdyttäminen vaikuttaa keskeisesti myös työntekijän poissaoloihin. Luomalla myönteistä asennoitumista työyhteisöä kohtaan on tärkeää, koska tuntiessaan työpaikalla olon mukavaksi, työntekijä viihtyy paremmin ja poissaoloja tulee vähemmän. (Lepistö 1988, 6.) Huonosti hoidettu perehdyttäminen tulee työpaikalle usein kalliiksi, kun joudutaan korjaamaan virheitä, syntyy hävikkiä ja tapahtuu onnettomuuksia ja tapaturmia (Kangas 2003, 6). Hyvin hoidetulla perehdyttämisellä on tärkeä osa yrityskuvan luomisessa. Mielikuvien luomiseen vaikuttaa erilaiset kokemukset ja puheet, jolloin ne vaikuttavat siihen, halutaanko yrityksestä esimerkiksi yhteistyökumppani. (Kangas 2003, 6.)

Kjelinin ja Kuusiston mukaan perustavoitteena perehdyttämisessä on auttaa työntekijöitä tulemaan yhteisön toimiviksi jäseniksi. Perehdyttämisen välitön tavoite on perusvalmiuksien antaminen työn suorittamiseen. Se vähentää työntekijän epävarmuutta ja mahdollista jännitystä, virheitä ja väärinymmärryksiä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46.)

Perehdyttämisen tavoitteena on saada kattava sisäinen malli työstä. Ympäriällä oleva maailman ja siinä oman aseman käsittäminen ohjaavat ihmisen toimintaa. Nämä tiedot on saatu fyysisestä ja sosiaalisesta maailmasta. Ympäristöstä on omaksuttu ja opittu arvoja, normeja, erilaisia käsitteitä, tapoja ja näkemyksiä. Käsitys todellisuudesta ja motivaatio säätelevät sitä, miten paljon yksilö tekee työtä saavuttaakseen tavoitteet. Sisäisen mallin syntymiseen vaikuttavat erilaiset havainnot ja kokemukset. Lisäksi tunteilla ja arvoilla on oma merkityksensä. Voidaan sanoa, että sisäinen malli ohjaa kaikkea ihmisen toimintaa. (Lepistö 2004, 57.)

Tietenkin on tärkeää, että tulokkaan työnpanos suuntautuu niihin asioihin, joita varten hänet on otettu työpaikkaan. Tulokkaalle on selkiytettävä, mikä on hänen työroolinsa ja mitkä ovat hänen tavoitteitaan. Aina rooliin liittyvät käsitykset eivät ole samat esimiehellä ja työntekijällä, jolloin on tärkeää selvittää erot. Näin roolin selkiyttäminen luo pohjan työtoiminnalle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 53, 55.)

Perehdyttämisen tavoitteena on myös työntekijän sosiaalistaminen työyhteisöön, johon kuuluu tapojen ja ammattiroolin opettaminen. Sosiaalistuminen on välttämätöntä, jotta työntekijä hyväksyy työyhteisön jäseneksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 124.)



Perehdyttämisen tavoitteita voidaan pitää myös johtamisen tavoitteina. Sisäinen tehokkuus, asiakkaan kokemus laatu ja yrityksen saavuttama tulos voidaan nähdä liiketoiminnan tavoitteina. Lisäksi perehdyttämisen taustalla nähdään tulokkaan ja yrityksen henkilöstön hyvinvointi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 47.)

## 2.2 Perehdyttämisen merkitys tulokkaalle

Perehdyttäminen on erityisen tärkeää tulokkaalle, koska se on ensikosketus koko työpaikan organisaatioon (Kjelin & Kuusisto 2003, 45). Työhönottohaastattelussa tulokkaalle annetaan tietoa työsuhteeseen liittyvistä asioista, palvelusuhteen ehdoista, yrityksen tavoitteista ja toiminnasta (Lepistö 1988, 7). Näin voidaan sanoa, että perehdyttäminen alkaa jo ennen varsinaisen työn aloittamista. Kiertely työpaikan työpisteissä auttaa kokonaiskuvan hahmottamisessa. Aineistoa voidaan antaa jo tässä vaiheessa, jotta mieleenpainaminen helpottuu. Perehdyttämisen onnistumisen vastuu on myös työntekijän vastuulla. (Kangas 2003, 9.)

Uuden työntekijän tulon tulee valmistautua hyvin ja hänestä on hyvä tiedottaa muulle työyhteisölle. Jos esimies ei voi ottaa työntekijää vastaan ensimmäisenä päivänä, tehtävään on hyvä sopia henkilö etukäteen. Vastaanottaja hoitaa asioita jo etukäteen, kuten valmistelee perehdytysaineiston, työohjeet, työasun, avaimet ja muut tarvittavat välineet. Etukäteen on hyvä sopia muiden työpastajien kanssa työnjaosta. Valmistautuminen on hyvä tehdä kunolla, koska se säästää aikaa myöhemmästä perehdyttämisestä. (Kangas 2003, 9.)

Työsuhteen alussa erilaiset tunteet ovat voimakkaita ja niitä voi olla paljon. Työntekijälle uusi työpaikka on aina saavutus. Uuden työn aloittamiseen liittyy kiinteästi ilon ja ylpeyden tunteita. Valituksi tuleminen on työntekijälle jo positiivinen palaute. Työntekijä voi kokea merkittäviä tuntemuksia uran etenemisen ja saavuttamisen suhteen. Uudet haasteet luovat positiivisia odotuksia. Hyvin tyypillistä on työntekijän innostuneisuus ja toiveikkuus, mikä johtuu uudesta työpaikasta. Tulokas on usein hyvin motivoitunut ja on valmis tekemään töitä normaalia enemmän. (Kjelin & Kuusisto 2003, 114–115.)

Uusi työ on jokaiselle ihmiselle mahdollinen stressitilanne. Jopa itsevarminkin henkilö voi olla sisäisesti jännittynyt. Epävarmuus tuntemuksia voi olla työsuhteen jatkuvuudesta, oman roolin löytämisestä, omista kyvyistä suoriutua työtehtävistä ja itseensä kohdistuvista odotuk-

sista. Epävarmuuden tunteista työntekijä ei halua kertoa, koska hän halua antaa myönteisen vaikutuksen itsestään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 116.)

### 2.3 Perehdyttämisen vaiheet

Perehdyttäminen voidaan vaiheistaa neljällä portaalla. Ensimmäinen vaihe on jo työhönottohaastattelussa. Työntekijälle kerrotaan tulevista työtehtävistä ja työyhteisön tehtävistä. Työntekijälle kerrotaan myös mikä on työn tavoite. Toinen vaihe tehdään työpaikalla ennen uuden työntekijän saapumista. Toisessa vaiheessa työpiste varustetaan tarvittavilla välineillä ja työntekijöiden kanssa sovitaan perehdyttämisestä. Kolmannessa vaiheessa uusi työntekijä aloittaa, jolloin edetään perehdytys suunnitelman mukaisesti perehdytyksestä työnopastukseen. Neljäs vaihe on palautekeskustelu, jossa käydään läpi mahdolliset epäselväksi jääneet asiat. (TKK:n henkilöstön perehdyttäminen 2006.)

Tärkeää on saada työntekijä sosiaalistumaan eli oppimaan työyhteisön tavat ja löytämään oman roolin työpaikalla. Työntekijän tulee tarkkailla ja omaksua yhteisiä pelisääntöjä, mikä on sallittua ja mikä ei. Kun uusi työntekijä on oppinut tarpeeksi työyhteisön arvoja, hänet hyväksytään yhteisön jäseneksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 129, 124.)

Työntekijä tarkkailee ja pohtii, mitä etuja ryhmä antaa hänen kehitykselleen. Jos kokemus on sellainen, joka tuo markkinoille uskottavuutta, sitoutuminen on vahva alusta asti. Erilaiset yllätykset ovat hyvin tavallisia uudessa työyhteisössä. Yllätykset voivat liittyä ennakkoodotuksiin, kokemuksiin, tiedostamattomiin asioihin tai työhaasteisiin. Ensimmäiset päivät ja viikot ovat tärkeitä, koska tuona aikana tulokas päättää todella, haluaako työyhteisön jäseneksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 130–134.) Yksin roolin muodostaminen ei ole mahdollista, vaan siihen tarvitaan uutta työyhteisöä (Kjelin & Kuusisto 2003, 139).

Ajan kanssa työntekijä pääsee sisälle organisaatioon, jolloin hän ymmärtää roolinsa, johtamisjärjestelmän ja kulttuurin keskeisiä piirteitä. Tällöin hän voi luovasti siirtää osaamistaan organisaation toimintaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 136.)

## 2.4 Vastuu perehdyttämisestä

Perehdyttämisen suorittaa esimies ja työtoverit aikaisemmin laaditun perehdytysuunnitelman mukaisesti (Lepistö 1988, 7). Perehdyttäjä on tulokkaalle tukihenkilö, jolta työntekijä saa tukea tarvittaessa. Kun työyhteisössä on vahva vastuun tunne ja koko organisaatio on mukana perehdyttämisessä, on tällainen ihannetilanne uuden työntekijän kannalta. Kuitenkaan kaikilla ei ole välttämättä mahdollisuutta olla mukana perehdyttämisessä, koska jokaisen on tehtävä omat työtehtävänsä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 187–189.)

Vaikka usein esimies ohjaa perehdyttämisen toiselle henkilölle, on tärkeää, että hän on myös itse mukana perehdyttämisessä. Perehdyttäminen on tärkeää johtamista, koska se tähtää siihen, että työntekijä toimii kohti organisaation tavoitteita. Alkuvaiheen perehdyttäminen on tärkeää, koska työntekijä on vastaanottavaisempi kuin esimerkiksi vuoden kuluttua. Perehdyttäjä yrittää kartoittaa työntekijän osaamista, luo yhteistyöedellytykset ja varmistaa työn kytketymisen yrityksen strategiaan. Esimies varaa keskusteluihin kunnolla aikaa, jotta saa tiedotettua ja ohjattua tulokasta. Keskustelut ovat myös tärkeitä alais-esimies-suhteen syntyemiselle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 187–189.) Esimiehen on tärkeää kertoa avoimesti omasta työstään, mikä on hänen roolinsa, vastuu, tavoitteet ja työskentelytavat. Esimiehen ei ainoastaan ole tulokkaan keskustelukumppani vaan myös muiden henkilöiden kanssa on hyvä pohdita erilaisia tilanteita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 190–191.)

Esimes voi nimittää perehdyttäjäksi toisen työntekijän, jota voidaan kutsua tutoriksi tai kummiksi. Kummin tehtävään kuuluu auttaa työntekijää niin, että vältetään päivittäisissä tavallisissa tehtävissä avuttomuuden tunteita. Uuden työtehtävän ja uusien tavoitteiden lisäksi työntekijä voi kokea vaikeaksi mm. koneiden, laitteiden ja järjestelmien tuomat paineet. Usein työpaikan sihteeri tai assistentti on uudelle työntekijälle tärkeä henkilö, koska hän osaa huolehtia arkikäytännöistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 193.)

## 2.5 Ongelmatilanteet perehdyttämisessä

Perehdyttäminen voi joskus epäonnistua, mihin saattaa olla hyvin monenlaisia syitä. Perehdyttäminen voi jäädä kokonaan tekemättä tai siihen ei panosteta tarpeeksi, jotta se onnistuisi. Yleisin syy perehdyttämisen epäonnistumiseen on kiire. Työpaikalla voidaan olla niin sidottu-

ja omiin työtehtäviin, ettei perehdyttämiseen ole aikaa. Uuden työntekijän odotetaan itse mukautuvan uuteen ympäristöön ja häneltä odotetaan apua, mutta ei tuottavan lisätyötä muulle henkilökunnalle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–243.)

Syynä perehdyttämisen laiminlyöntiin voi olla väärä ajoitus. Perehdyttäminen tulisi ottaa huomioon miettiessä työsuhteen alkamisaikaa. Kiireiset tapahtumat ja sesongit on hyvä ottaa huomioon perehdyttämisen kannalta, koska ne ovat hyviä oppimistilanteita, mutta silloin perehdyttämiseen ei ole aikaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–243.)

Joskus työpaikalla esimies ei näe perehdyttämisen tuomia hyötyjä. Esimies ei osaa asettua työntekijän asemaan, jotta nähtäisiin, mihin asioihin tulisi perehdyttämisessä keskittyä. Työntekijän valmiuksista voi olla myös vääränlaiset käsitykset, mikä johtaa puutteelliseen perehdyttämiseen. Alussa olisi hyvä kartoittaa tulokkaan osaaminen, jolloin perehdyttämisessä päästään oikeille jäljille. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–243.)

Erilaiset epäselvyydet johtuvat kiistämättä viestinnän puutteesta ja vastuun määrittelystä. Perehdyttämisen vastuuta ei ole kunnolla määritelty tai siitä voi olla erilaisia käsityksiä. Työntekijöillä voi olla kaikilla erilainen kuva siitä, mikä kuuluu kenenkin tehtäviin, jolloin uudelle työntekijälle voidaan antaa ristiriitaista tietoa. Kun vastuunjako ei ole kunnolla tehty, perehdyttäminen on irrallista eikä työntekijä saa kokonaiskuvaa työorganisaatiosta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–243.)

Uutta työntekijää pidetään kalliina investointina, jolloin työntekijä laitetaan tekemään työtä heti, jotta hänestä saadaan tuottava. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.) Kuitenkin huonosti hoidetun perehdyttämisen takia syntyy virheitä, joiden korjaaminen voi tulla vieläkin kalliimmaksi (Kangas 2003, 6).

Joskus vaikka perehdyttäminen ja rekrytointi olisivatkin onnistuneet, työ ei välttämättä suju niin kuin pitäisi. Ongelmat voivat johtua siitä, että uusi työntekijä ja johto eivät näe työn sisältöä ja tavoitteita samalla lailla. Tällaisessa tilanteessa tärkeintä on avoin keskustelu ja luottamus. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–243.)

## 2.6 Perehdyttämisen seuranta

Työyhteisössä perehdyttämistä on hyvä seurata, samalla kun sitä toteutetaan. Työntekijän tilannetta arvioidaan, mutta samalla nähdään, miten organisaation perehdytysjärjestelmä toimii. Työntekijän oppiminen arvioidaan, mistä saadaan jatkoa varten kehittämistavoitteet. Uuden työntekijän kanssa keskustellaan, jolloin saadaan tietoa hänen omista kokemuksista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

Perehdyttämisen toimivuudesta on kerättävä tietoa, jotta kehittämiskohteet saadaan selville. Seurannan tulee olla luottamuksellista ja yksinkertaista. Seuranta varten voi olla erilaisia lomakkeita, mutta perehdyttämistä voidaan arvioida myös asennemittareilla. Asennemittareissa esitetään väittämiä perehdyttämisen laadusta ja vastaajan tyytyväisyydestä. Keskeisintä on mitata työntekijän mielihyvää, mutta ei saa unohtaa organisaation perehdyttämisen arviointia. Kuitenkaan pelkän mielihyvän mittaaminen ei ole aina onnistumisen mittari. Perehdyttämisen aikana on myös sellaisia vaiheita, jotka eivät tuota mielihyvää, mutta ovat välttämättömiä oppimisen kannalta. Positiivinen kokemus tuo kuitenkin elämyksiä ja sitoutumista. Perehdyttämisen haaste onkin, miten tuottaa mielihyvää, kuitenkin olematta tehoton tavoitteiden kannalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

Ongelmana voi olla myös se, miten perehdyttäminen hahmotetaan. Uudistavassa perehdyttämisessä tarkastellaan tulokkaan aloittamisvaiheen onnistumista, ei pelkästään tilanteita ja tilaisuuksia, joita nimitetään perehdyttämiseksi. Jos työntekijä pitää näitä perehdytystilanteita pelkästään perehdytyksenä, voi hän olla hyvinkin tyytyväinen perehdyttämiseen. Silti työntekijän työtehtävät ja tavoitteet saattavat olla epäselviä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

Perehdyttämisen onnistumista voi hyvin seurata lomakkeilla ja haastatteluilla. Kysymyksien kehittelyssä on hyvä muistaa perehdyttämisen tavoitteet myös organisaation kannalta. Isoissa yrityksissä perehdyttämisen seuranta voidaan kytkeä työyhteisötutkimuksiin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

### 3 KULTTUURIT KESKUUDESSAMME

Opinnäytetyössäni on tärkeää tarkastella kulttuureita, koska työni käyttäjäryhmänä ovat maahanmuuttajat. Kulttuurien tarkasteleminen avaa tietoutta muun muassa monikulttuurisuudesta, kulttuurien välisestä viestinnästä ja kulttuurien tulevaisuudesta.

Suomi on ollut maastamuuttomaa 1990-luvulle asti, mutta 1990-luvun puolivälistä lähtien Suomeen on vuosittain muuttanut enemmän asukkaita kuin täältä muuttaa pois. Kuitenkin Suomessa on edelleen vähän maahanmuuttajia maailman mittakaavassa. (Kajaanin kaupungin kotouttamisohjelma 2007–2009, 3.)

Suomi on kuitenkin jo jonkin aikaa opetellut monikulttuuriseksi. Suomi on sitoutunut moneen sopimukseen, jotka velvoittavat ottamaan maahanmuuttajia vastaan. Muuttajia on monenlaisia, osa tulee opiskelijoina tai avioliiton kautta ja myös työperäinen maahanmuutto on kasvamassa. Kulttuurien kohtaamista ja rinnakkaiseloä ajatellen Suomessa on tehty suunnitelmia vasta 1990-luvulta asti. Suunnitelmien työstäminen jatkuu, koska maahanmuuttajat ovat tulleet arkielämäämme pysyvästi. (Kajaanin kaupungin kotouttamisohjelma 2007–2009, 3.)

Kainuussa väkiluku on vähentynyt poismuuton seurauksena noin tuhannen asukkaan vuosivauhtia. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 1990 Kainuussa väkiluku oli 96 957, kun taas vuonna 2005 väki oli vähentynyt noin 11 000 asukkaalla ollen 85 303. Poismuuttajat ovat olleet pääosin nuoria ja työikäisiä, jonka seurauksena ikärakenne on muuttunut. (Kajaanin kaupungin kotouttamisohjelma 2007–2009, 3.)

Kajaanissa väestömuutokset vaikuttavat siten, että lasten ja nuorten määrä vähenee ja ikääntyvien ja maahanmuuttajien määrä kasvaa. Muutoksen seurauksena sosiaali- ja terveydenhuollon, erityisopetuksen ja oppilashuollollisten tarve ja menot kasvavat. Poismuutto ja syntyvyyden aleneminen voivat vähentää asukasmäärää, jolloin ongelmia tuottavat tyhjenevä asuntokanta ja vajaakäyttöön jäävä infrastruktuuri. Työvoimapulaa maahanmuuttajat voivat osaltaan helpottaa. (Kajaanin kaupungin kotouttamisohjelma 2007–2009, 4–8.)

Suurin osa Kajaaniin muuttavista maahanmuuttajista tulevat lähialueilta perhesiteiden kautta. Kuitenkin vuoden 2002 jälkeen ulkomaalaisten määrä on reilusti kaksinkertaistunut, jolloin

kaupunki solmi Kainuun TE-keskuksen kanssa sopimuksen pakolaisten kuntaan sijoittamisesta. (Kajaanin kaupungin kotouttamisohjelma 2007–2009, 6–7.)

31.12.2005 Kajaanissa asui vakituisesti ulkomaalaisia noin 1,46 % väestöstä eli 518 henkilöä. Kajaanissa maahanmuuttajia on 50 eri maasta ja suurimpia ryhmiä ovat venäläiset, sudanilaiset ja irakilaiset. Kuitenkin maahanmuuttajien määrän Kajaanissa arvioidaan olevan noin 700 henkeä, kun turvapaikanhakijat ja opiskelijat lasketaan mukaan. (Kajaanin kaupungin kotouttamisohjelma 2007–2009, 7.)

Kajaanin ulkomaalaisväestön keski-ikä on muuta väestöä alhaisempi. Tämä johtuu siitä, että pakolaisina tulleet ovat olleet suuria lapsiperheitä. Suuri lasten määrä lisää palveluiden kysyntää erityisesti varhaiskasvatuksessa, perusopetuksessa ja toisen asteen oppilaitoksissa. (Kajaanin kaupungin kotouttamisohjelma 2007–2009, 8.)

Kajaaniin muuttaneet ulkomaalaiset ovat olleet pääosin tyytyväisiä kaupungissa asumiseen työllistymistä lukuun ottamatta. Työttömyys on Kainuun keskeisin yhteiskunnallinen ja taloudellinen ongelma, vaikka toisaalta maahanmuuttajien työllistymisen puolesta ovat puhuneet esimerkiksi työnantajajärjestöt ennakoidessaan tulevaa työvoimapulaa. (Kajaanin kaupungin kotouttamisohjelma 2007–2009, 8.)

### 3.1 Kulttuurin määritelmiä

Kulttuuri käsitteelle on hyvin paljon erilaisia määritelmiä. Määritelmä riippuu millaisesta lähtökohdasta lähdetään liikkeelle. Arkielämässä käsitettä on yleisesti käytetty taiteen synonyyminä. Kuitenkin kulttuurin käsite on monitahoisempi. Alkujaan kulttuuri on tarkoittanut viljelyä latinaksi, mutta sanan merkitys on laajentunut ja se voidaan liittää tarkoittamaan kaikkea ihmisen toimintaa. (Frisk & Tulkki 2005, 6.) Kulttuuri ei periydy biologisesti geneeissä, vaan kulttuuriin liittyvät asiat välittyvät yhteiskunnasta, johon olemme syntyneet (Vartiainen-Ora 2005, 10).

Kulttuureja voidaan luokitella esimerkiksi uskonnon ja taloudellisen järjestelmän mukaan. Tällöin puhutaan temaattisesta eli aihepiirin mukaisesta määrittelystä. 1900-luvun jälkipuoliskolla maailma oli jakautunut kahtia, sosialistisiin ja kapitalistisiin kulttuureihin. Kuitenkin 1980-luvun lopulla Itä-Euroopassa tapahtuneet muutokset hävittivät tämän kahtia jaon. Us-

konnoissa voidaan puhua esimerkiksi juutalaisesta tai hindulaisesta kulttuurista. (Frisk & Tulkki 2005, 6.)

Kun kulttuuria tarkastellaan historialliselta kannalta, se tarkoittaa sukupolvelta toiselle välittyvää perintöä. Esimerkiksi erilaiset kansantanssit, tarinat, uskomukset ja perinneruoat ovat kulttuurillisia ominaispiirteitä. Käyttäytyminen, tavat ja normit kuuluvat myös kulttuuriin. Käyttäytymisellä on suuri merkitys kulttuureissa ja samat eleet voivat tarkoittaa eri kulttuureissa ihan päinvastaista asiaa. Esimerkiksi pään pyörittäminen tarkoittaa suuressa osassa maailmaa kieltäytymistä, kun taas joissakin se tarkoittaa myöntymistä. (Frisk & Tulkki 2005, 6–8.)

Kulttuuria tarkasteltaessa normatiivisesti, siihen kuuluu arvot, ihanteet ja asenteet sekä erilaiset säännöt. Vieraiden normien ymmärtäminen ja niiden mukaan toimiminen on vaikeaa, koska tietyt normit olemme jo sisäistäneet. Sen vuoksi yksilö voi kohdata ongelmia, koska ei ymmärrä ja osaa käyttäytyä uusien normien mukaisesti. (Frisk & Tulkki 2005, 6–8.)

Ihminen tarvitsee erilaisia ryhmiä ja haluaa kokea niissä arvostusta ja hyväksyntää. Kollektiivisissa eli ryhmäkulttuureissa erityisen tärkeä rooli on perheellä. Perheen etu on aina tärkein ja se on sosiaalinen turvaverkko yksilölle. Kollektiivisissa kulttuureissa perhekäsitys on laaja ja kattaa koko suvun, ei pelkästään lähiperhettä. Yksilökulttuureissa eli individualismissa ihmiselle tärkeintä on oma etu ennen perheen etua. Näissä yhteiskunta ottaa vastuun yksilön hyvinvoinnista ja turvaverkkona ovat yleensä ystävät. (Frisk & Tulkki 2005, 6–8.)

Maantieteellinen ympäristö vaikuttaa myös kulttuuriin. Ympäristötekijöillä on ollut suuri merkitys elinkeinoihin, ruokavalioon, rakennustekniikkaan ja vaatetukseen. Ihminen on toiminut ympäristön ehdoilla, kunnes tekniikan kehitys on mahdollistanut kulttuuripiirien yhdenmukaistumisen. (Frisk & Tulkki 2005, 7–8.)

Ihmisten toiminnan ja vuorovaikutuksen muuttuessa myös kulttuurit muuttuvat. Näin voidaan sanoa, että kulttuuri on aina kehittyvää ja vuorovaikutuksellinen prosessi. (Frisk & Tulkki 2005, 8.)



### 3.2 Monikulttuurisuus käsitteenä

Yksinkertaisesti monikulttuurisuus tarkoittaa, että yhteiskunnassa elää rinnakkain useita ja kulttuuriltaan poikkeavia ryhmiä. Sellaisenaan monikulttuurisuus on kuvaileva tai asiointilan toteava termi. Monikulttuurisuus käsitettä käytetään myös normatiivisena ja poliittisena käsitteenä. Kuitenkin sillä määritellään myös eri ryhmien välisiä suhteita. (Rastas, Huttunen & Löytty 2005, 20.)

Suomessa monikulttuurisuudella on tarkoitettu erilaisten ryhmien ja ihmisten elämistä samassa tilassa ja ajassa. Ongelmalliseksi käsitteen tekee, että se on asiointilaa kuvaileva ja myös tämän asiointilan seurauksia määriteltävä termi. Se on tulevaisuuteen suuntautuva, tavoitteita ja ihanteita kuvaileva sana. (Rastas ym. 2005, 20–21.)

Kansainvälisessä keskustelussa monikulttuurisuuden määritelmää on korvattu myös interkulttuurisuus sanalla. Monikulttuurisuus sanaa on monimerkityksellisyydessään pidetty vaikeana käsitteenä. Se on voinut viitata suoraan maahanmuuttajien määrän kasvuun ja toisaalta sitä on pidetty tavoitteellisena politiikkana. (Rastas ym. 2005, 21.)

Suomalaisessa keskustelussa monikulttuurisuus ei ole saanut vakiintunutta merkitystä. Monikulttuurisuus kuitenkin koskettaa koko yhteiskuntaa ja jokaista yksilöä tavalla tai toisella. (Rastas ym. 2005, 21.)

### 3.3 Kulttuurien välistä viestintää

Kulttuuri vaikuttaa siihen, miten yksilö hahmottaa sosiaalisen todellisuuden. Hän oppii, miten kommunikoidaan toisten kanssa ja miten tulkitaan toisten viestejä. Kulttuurille ominaiset tavat lähettää ja tulkita ristiriitoja saattavat aiheuttaa erilaisia ristiriitoja. (Alitolppa-Niitamo 1993, 140.)

Kun yksi henkilö toimii viestin lähteenä ja lähettäjänä ja ainakin yksi henkilö on vastaanottaja, voidaan puhua yleisimmästä viestinnällä tapahtuvasta kommunikoinnista. Viestintä voi tapahtua myös kirjeitse, sähköpostilla, viittomakielellä tai muuten elekielellä. (Frisk & Tulkki 2005, 24.)

Tärkeintä kulttuurien välisessä viestinnässä on toisen arvostaminen ja kunnioitus. Ratkaiseva askel onnistuneeseen kommunikointiin lähtee itsestä. Omat kulttuurilliset ennakkoluulot ja asenteet vaikuttavat siihen, miten viestintää ymmärretään. Vuorovaikutusta ja kommunikointi ovat melko muodollisia ja niihin kuuluu tietynlaisia sääntöjä ja käyttäytymismalleja. Sääntöjä sovelletaan eri-ikäisiin, sukupuolen ja aseman mukaan ja ne vaikuttavat kommunikointiin. Kulttuurin yhteisöllisyys- ja yksilöllisyys suuntautuneisuudella on vaikutus siihen, millaiset vuorovaikutus- ja kommunikointi tavat ovat. (Kanervo & Saarinen 2007.)

Kulttuureille hyvin ominaista ovat erilaiset viestinnän tyyli ja niitä voidaan asettaa vastakohtapareiksi esimerkiksi suora / epäsuora ja henkilökohtainen / asiakasmainen. Länsimaiselle kulttuurille ominaista on asiasta suoraan puhuminen johtaen johonkin päämäärään, kun taas aasialaisessa kulttuurissa kommunikoinnin prosessia pidetään tärkeämpänä kuin päämäärän saavuttamista. Tyylliset erot voivat aiheuttaa konflikteja, koska esimerkiksi henkilö, joka on tottunut puhumaan epäsuorasti, voi katsoa toisen käyttäytyvän tönkeästi, kun hänelle puhutaan suoraan. Kuitenkin kaikenlaista loukkaamista ja kiusalliseen asemaan saattamista pyritään välttämään. (Kanervo & Saarinen 2007.)

Hiljaisuudella on oma merkityksensä kulttuurien välisessä viestinnässä. Hiljaisuuden ja puheen määrää arvostetaan eri kulttuureissa eri tavoin. Tämän vuoksi niillä on myös erilaisia merkityksiä. Esimerkiksi Pohjois-Amerikassa hiljaisuutta ei osata arvostaa ja sitä pidetään negatiivisena. Länsimaissa puheliaisuus ja itsensä esiin tuominen voi hämmentää esimerkiksi aasialaista vastaanottajaa. Aasialaisessa kulttuurissa kommunikointi on vahvasti sanatonta viestintää. Hiljaisuus kuuluu kommunikaatioprosessiin ja sitä käytetään eri tilanteissa, esimerkiksi puheenaiheen vaihtuessa ja miettimisen aikana. Hiljaisuutta ei voida pitää puheen vastakohtana vaan se on myös osa viestimistä. Kulttuurien välisen kommunikoinnin lisäksi tulee hallita myös hiljaisuuden kommunikatiivinen omaksuminen. (Alitolppa-Niitamo 1993, 151–152.)

Puheenaiheet vaihtelevat kulttuureittain. Jokaisessa kulttuurissa on sellaisia aiheita, joista ei mielellään puhuta. Puheen aiheet ja keskustelut vaihtelevat riippuen missä päin maailmaa ollaan ja lisäksi monet tekijät kuten ikä, sukupuoli ja asema vaikuttavat siihen. (Kanervo & Saarinen 2007.) Pohjoismaissa ja Saksassa on totuttu menemään suoraan asiaan, kun taas idässä on tapana aloittaa keskustelut pehmeämmin ennen varsinaista neuvottelua. Keskusteluvalmiuksia edesauttaa ajan tasalla pysyminen ja ajankohtaisten aiheiden seuraaminen mediasta. (Mikluha 1998, 16.)

### 3.3.1 Kielellinen viestintä

Puhuminen, kirjoittaminen, kuunteleminen ja lukeminen ovat kielitaidon osa-alueita. Erilaiset ihmiset oppivat kieltä eri tavoin. Jotkut oppivat ensin puhumaan, kun taas toisista kirjoittaminen on helpompaa. (Osuma-projekti 2006, 16.) Kieli on koettu suurimmaksi ongelmaksi kulttuurien välisessä kommunikoinnissa. Kieli on sovittua ja opittu symbolijärjestelmä, jolla ihmiset viestivät toisilleen. Kaikenlaisilla esineillä ja tapahtumilla on nimi, jonka ihmiset ovat aikaisemmin sopineet. Sanasymboleilla on eri kulttuureissa omat merkityksensä. Useissa kulttuureissa on kohteliaan kielenkäytön muotoja, jotka käännettynä sanatarkasti ovat harhaanjohtavia. Esimerkiksi englannin kielessä sanonta ”Come anytime” tarkoittaa, että ajankohtaa ei ole tarkasti määritelty, eli kutsu ei ole vakavasti otettavissa, eikä se kuitenkaan tarkoita, että henkilöä odotetaan ilmestyvän milloin tahansa paikalle. Aasian maissa yleisesti ”ei-” sanaa ei käytetä, koska se voi johtaa vaikeaan sosiaaliseen tilanteeseen ja henkilön kasvojen menettämiseen. Sen vuoksi ”kyllä” voi tarkoittaa myös sanaa ei tai ehkä, tilanteen mukaan. (Alitolppa-Niitamo 1993, 142–143.)

Sanallisten viestien lähtökohtana on ajatus, jonka viestijä haluaa kertoa toiselle. Henkilön muokatessa ajatusta sanoiksi tulee hänen käyttää eri kielitaidon osa-alueita. Kirjallisessa viestinnässä henkilöllä on enemmän aikaa miettiä viestiään, mutta puhuminen spontaanisti vaikuttaa lopputulokseen. (Frisk & Tulkki 2005, 25.) Vieraan kielen keskustelutaito edellyttää siis monen osa-alueen hallitsemista. Tulisi osata kohtelias keskustelutaito, pitäisi osata puhua oikeista aiheista ja tulisi hallita keskustelurakenteen hallitsemista. (Alitolppa-Niitamo 1993, 143.)

Kirjallisessa viestinnässä viestijä ei pysty kontrolloimaan sitä, miten viestin saaja ymmärtää viestin. Viestin lähettäjän on mahdotonta tietää, onko vastaanottaja ymmärtänyt viestiä ilman palautetta. Suullisessa viestinnässä nähdään yleensä, onko henkilö ymmärtänyt viestin. Jos kuulija ei ole ymmärtänyt viestiä, voidaan asiaa yrittää selittää eri sanoin. Suullisessa viestinnässä palaute voi olla esimerkiksi sanaton ilme, hymy tai kysymys. (Frisk & Tulkki 2005, 25.)

### 3.3.2 Sanaton viestintä

Joidenkin tutkimuksien mukaan 80 prosenttia vuorovaikutustilanteesta on ei-kielellistä viestintää. Ei-kielelliseen viestintään kuuluu suhtautuminen aikaan ja sen käyttöön, tilan käyttö eli mikä on viestivien henkilöiden välimatka, koskettaminen, ruumiinkieli, katse ja fyysinen olemus. (Kanervo & Saarinen 2007.) Kommunikaation säännöt kulttuureissa koskevat niin kielellistä kuin myös ei-kielellistä viestintää. Ei-kielellisen viestinnän tarkoitus on myös tukea ja vahvistaa sitä, mitä haluamme kertoa. Ei-verbaalinen viestintä on hyvin spontaania ja joskus tiedostamatonta. Koska emme voi tiedostaa kaikkia ei-verbaalisia viestejä, on vaikeaa ymmärtää toisen kulttuurin ei-verbaalista viestintää. (Alitolppa-Niitamo 1993, 144–145.)

Ei-kielellinen viestintä eroaa kulttuureittain sen mukaan, kuinka iso paino-arvo sillä on. Suoran ilmaisun kulttuureissa, kuten Skandinaviassa, pyritään sanoma saamaan perille puheella, kun taas useissa Aasian maissa vain osa asiasta sanotaan suoraan ja loput tulkitaan ympäristöstä ja käyttäytymisestä. (Kanervo & Saarinen 2007.)

Aikaan ja ajankäyttöön suhtautuminen vaihtelee kulttuureittain. Lineaarinen aikakäsitys vallitsee Länsimaissa, joka on täsmällistä ja myöhästymisen on paheksuttavaa. (Alitolppa-Niitamo 1993, 145.) Muissa kulttuureissa aikakäsitys on syklinen, jolloin asiat menevät tulevat ja palaavat, jolloin aikatauluja ei suunnitella tarkkaan. (Frisk & Tulkki 2005, 84.)

Kulttuureita on luokiteltu myös läheisen ja etäisen kontaktin kulttuureihin. Jako perustuu siihen, millainen etäisyys keskustelijoilla on, kosketuksien ja katsekontaktien perusteella. Pääsääntöisesti yksilöllisissä kulttuureissa henkilö haluaa enemmän tilaa ja keskustelijoiden välimatka on suurempi. Yhteisöllisissä kulttuureissa taaskin suuremmat välimatkat voidaan tulkita kylmyytenä ja ylimielisyytenä. Mutta tilankäytön säännöt vaihtelevat myös vuorovaikutuksessa olevien iän, sukupuolen ja tuttavuusasteen mukaan. (Kanervo & Saarinen 2007.)

Katsekontakti on erittäin tärkeä viestinnän muoto. Kulttuuri määrittelee, millainen on sopivan pituinen katse ja ketä voi katsella ja minkä verran. Liian pitkä tai liian lyhyt katsekontakti voidaan käsittää hyvin eri tavoin. (Kanervo & Saarinen 2007.) Katsekontaktin perusteella pyritään muun muassa löytämään selityksiä henkilön persoonallisuudesta. Katseen perusteella henkilöä voidaan pitää aggressiivisena, epäkunnioittavan tai flirttailevana. (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1996, 67.)

Suuri osa eleistä ja asennoista on tiedostamattomia, mutta joillakin eleillä on kulttuurisidonnainen merkityksensä. Useat eleet tarkoittavat ihan päinvastaisia asioita eri kulttuureissa. Esimerkiksi pään nyökyttelyä pidetään yleensä myöntymistä, mutta joissain kulttuureissa se tarkoittaa kieltoa. Myös perustunteita, esimerkiksi iloa ja surua, pidetään yleismaailmallisina ja ilmeitä pidetään niiden ilmentäjinä. Hymy kuitenkin tulkitaan yleensä positiivisena ilmeenä. Kulttuurien välillä on kuitenkin eroja siinä, miten voimakkaasti tunteita näytetään. Usein negatiivisia tunteita ei näytetä, koska pyritään säilyttämään viestinnän harmonia. (Kanervo & Saarinen 2007.)

Pukeutuminen ja ulkonäkö kuuluvat myös sanattomaan viestintään. Monissa kulttuureissa uskonto ja kulttuuriperinne määräävät pukeutumista. (Kanervo & Saarinen 2007.) Pukeutuminen on osa ensivaikutelmaa, jonka henkilö antaa itsestään. Vaatetukseen vaikuttaa monet eri tekijät, joista esimerkkinä ilmasto, kulttuuri, raaka-aine saatavuus, yhteiskunnallinen asema, uskonto ja ammatti. Pukeutumiskulttuurit vaihtelevat kansallisesti suurestikin. Muutamissa kulttuureissa, esimerkiksi Etelä-Aasiassa ja Pohjois-Afrikassa, miehet pitävät mekon tapaisia asuja. Pukeutumiseen vaikuttavat myös paikka tai tila. Eri tilaisuuksiin pukeudutaan eri tavoin tilaisuuden luonteen mukaan. Vuodenajalla ja vuorokauden ajalla on myös tärkeä merkitys pukeutumisessa. Pukeutumisella viestitämme, miten suhtaudumme muihin kanssaihmiisi. Tämän vuoksi huolimaton ja välinpitämätön pukeutuminen voidaan pitää loukkauksena ja välinpitämättömyytenä muita ihmisiä kohtaan. (Salo-Lee ym. 1996, 139–140.)

### 3.3.3 Kulttuurien välisen viestinnän ongelmia

Kulttuurien välisen viestinnän onnistumiselle vaaditaan paljon. Erilaisia ongelmia syntyy, ja yksi syy siihen on kielimuuri. Kieli kuuluu kulttuurin kanssa yhteen, ja oma kielitaito vaikuttaa siihen, miten henkilö kokee ympäristönsä. Kielitaito edellyttää aina myös kulttuurin ymmärtämistä. Tämä tuottaa vaikeuksia, kun kohtaamme eri kulttuurin edustajia. Kieltä ei voi kääntää koskaan suoraan toiseen, koska siihen vaikuttavat lauserakenteet, sanasto ja käyttötilanteet ovat kulttuurisidonnaisia. (Frisk & Tulkki 2005, 49–50.)

Varsinkin adjektiivit ovat kulttuurisidonnaisia. Esimerkiksi Lähi-Idässä naishenkilöä, jota pidetään lihavana, olisi suomalaisten mielestä ihan sopusuhtainen. Myös värimaailma koetaan erilaisena eri kulttuureissa. Voidaan puhua väreistä nimillä, esimerkiksi punainen ja sininen,

kun taas samat värit voidaan kategorioida pelkästään lämmin ja kylmä. (Frisk & Tulkki 2005, 49–50.)

Vieraassa kulttuurissa joutuu tilanteisiin, jossa kielitaidon puute voi aiheuttaa hauskojakin väärinkäsityksiä, mutta myös hankalia tilanteita (Frisk & Tulkki 2005, 51). Kuitenkin on hyvä muistaa, että tavallista hitaammin puhuminen ja ääntäminen auttavat paljon enemmän kuin kovalla äänellä puhuminen (Vartiainen-Ora 2005, 38).

Vajavainen kielitaito ja kommunikointi tuottaa vaikeuksia saada muut ymmärtämään itseään. Viestintä ei toimi ja nämä henkiset paineet voivat saada henkilön ärsyyntyneeksi. Kuitenkin mitä erilaisimpia kulttuurit ovat, on kulttuurierojen hahmottaminen helpompaa. Muuttaessa naapurimaahan voi käsitys olla, että kieli on ainoa erottava tekijä, mutta oikeasti kulttuurin ymmärtäminen vie aikaa. (Frisk & Tulkki 2005, 51–52.)

Ongelmia voi syntyä myös, jos henkilöllä on etnosentrinen asenne. Etnosentrinen asenne tarkoittaa, että henkilö pitää omaa kulttuuriaan keskipisteenä, lähtökohtana ja normina. Tällainen aiheuttaa sen, että henkilön on vaikea sopeutua uuteen ympäristöön ja saada uusia ystäviä. Ennakkoluulot ovat ominainen tapa ymmärtää maailmaa ja saada selvyttä itsestään. Kaikilla ihmisillä on ennakkoluuloja, joiden poistamiseen tärkein askel on niiden tunnistaminen. Ennakkoluuloista vapautuminen helpottaa elämää ja helpottaa näin myös sopeutumista. (Frisk & Tulkki 2005, 52 ja Vartiainen-Ora 2005, 61–62.)

Ennakkoluulojen lisäksi huonot kokemukset uudessa kulttuurissa jättää epämiellyttävän vaikutelman koko kulttuurista. Huonoista kokemuksista on vaikea päästä yli, mikä vaikeuttaa positiivista suhtautumista kulttuuriin. (Frisk & Tulkki 2005, 51–52.)

Kajaanin Mamsellilla on ollut maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä niin keittiötyössä kuin myös siivouspalveluissa. Heillä on ollut erilaisia ongelmia maahanmuuttaja työntekijöiden kanssa. Suurimmat ongelmat johtuvat siitä, ettei työntekijä ymmärrä suomen kieltä. Myös erilaiset kulttuurilliset ongelmat ovat tulleet esiin. Esimerkiksi erilaisia ilmeitä ja eleitä tulkitaan eri tavoin, mitkä ovat johtaneet väärinkäsityksiin ja jopa riitoihin. (Haverinen 2007.)

### 3.4 Kulttuurit työelämässä

Eri kulttuureissa työelämä koetaan hyvin erilaisena. Suomessa olemme hyvin työelämäkeskeisiä ja tutkimuksen mukaan teemme noin kolme tuntia viikossa palkatonta ylitöitä. Työn ja vapaa-ajan rajaa on vaikea määritellä, mikä johtuu osaltaan elektronisten kommunikaatiolaitteiden yleisyydestä. Meidät tavoittaa myös työajan ulkopuolella ajasta ja paikasta riippumatta. Meiltä odotetaan työntekoa jopa vapaapäivinä, viikonloppuina tai lomilla. Työelämä on tullut keskelle yksityistä perhe-elämää. (Frisk & Tulkki 2005, 92.)

Monet kulttuurit poikkeavat suuresti Suomen tyyppisestä työ-elämästä. Työtä ei pidetä niin tärkeänä ja sillä on vain välinearvo, eli työtä tehdään elannon saamiseksi. Esimerkiksi Aasiassa ja Afrikassa sosiaalisia suhteita pidetään paljon tärkeämpänä kuin työntekoa. (Frisk & Tulkki 2005, 92.)

Johtamiskulttuuri Suomessa on hyvin demokraattinen ja kuunteleva. Työelämässämme kannustetaan oma-aloitteisuuteen ja omia ideoita on helpompi viedä eteenpäin. Organisaatiot ovat usein matalia ja päätöksentekokriteereistä kerrotaan avoimesti. Kun olemme kollektiivisessa kulttuurissa, johtamistyyli on autoritaarinen. Johtajan odotetaan ohjaavan toimintaa tarkasti ja työntekijän tulee tarkoin noudattaa määräyksiä. Johtajan odotetaan tekevän aloitteet ja sen vuoksi työntekijöiden ideoiden eteneminen kestää pitkään. (Frisk & Tulkki 2005, 93–94.)

Päätöksien tekemisessä ja suunnitelmallisuudessa on myös eroja. Länsimaissa suositaan rationaalisuutta niin työskentelyssä kuin päätöksen teossa, kun taas monissa kulttuureissa henkilökohtaiset suhteet, arvot ja tunnetekijät vaikuttavat keskeisesti. Suunnitelmallisuuden suhtaudutaan eri tavoin. Länsimaissa suunnitelmallisuus, tarkkuus ja systemaattisuus kuuluvat keskeisesti työkuulttuuriin, mutta esimerkiksi Arabimaissa työtä tehdään päivä kerrallaan. (Frisk & Tulkki 2005, 93–94.)

Eri kulttuureissa virheisiin suhtaudutaan eri tavoin. Meillä virheitä pidetään oppimiskokemuksena eikä henkilöä syyllistetä. Tällainen suhtautuminen auttaa välttämään virheitä tulevaisuudessa. Kuitenkin esimerkiksi aasialaiseen kulttuuriin kuuluu kasvojen menettämisen pelko, jolloin virheitä ei haluta myöntää. Tyypillistä on, että virheiden tekijä halutaan vastuuseen tekemisistään. (Frisk & Tulkki 2005, 92–94.)

Kokouksien kulku on erilainen eri kulttuureissa. Monissa kulttuureissa kokouksien merkitys ei välttämättä ole päätöksen tekoa varten. Kokouksissa saadaan tilannetietoa, määrätään työtehtäviä ja kuulostellaan mielipiteitä. Suomessa kokouksia pidetään usein työpaikkademokratiaan liittyvän päätöksenteon tai tiedottamisen vuoksi. Usein kokous kestää niin pitkään, että päätös saadaan tehtyä. Pohjoismaissa kokoukset etenevät suunnitellun esityslistan mukaan, kun Etelä-Euroopassa esityslista ei ohjaa kokousta. (Frisk & Tulkki 2005, 92–94.)

Eri kulttuureissa aikaan suhtaudutaan eri tavoin. Länsimainen aikakäsitys on lineaarinen eli kaikella on alku- ja loppupiste. Menneisyyteen ei voida vaikuttaa, mutta tulevaisuutta suunnitellaan tarkasti. Muissa kulttuureissa aikakäsitys on syklinen eli asiat kiertävät tavallaan kehää. Asiat tulevat ja menevät, palaavat eikä alkua ja loppua ole määriteltävissä. (Frisk & Tulkki 2005, 84.) Tämä aiheuttaa eroavaisuuksia myös työajoissa. Meillä on totuttu perinteisesti työskentelemään viitenä päivänä viikossa työajalla kahdeksasta neljään. Useissa maissa kuitenkin työnteko aloitetaan paljon myöhempään ja jatketaan iltaan. Monissa maissa työaika voidaan keskeyttää lounasajaksi tai siestäksi. Kulttuuriperinteiden ja uskonnon mukaan myös viikkolepopäivissä voi olla eroja. (Frisk & Tulkki 2005, 94.) Myös täsmällisyys käsitetään eri tavalla. Suomessa täsmällisyys on itsestäänselvyys, mutta esimerkiksi Lähi-idästä tuleva työntekijä voi 15 minuutin myöhästymistä pitää ihan normaalina asiana (Osuma-projekti 2006, 10).

Naisten asema työelämässä vaihtelee eri kulttuurien välillä. Suomessa tärkeänä pidetään pätevyyttä ja työkokemuksen yhdistelmää eikä sukupuolella, iällä, yhteiskunnallisella asemalla tai henkilökohtaisilla suhteilla ole ratkaisevaa asemaa. Muualla nämä kyseiset asiat ovat tärkeimpänä päätöksen teossa. Naisten pääsy johtotehtäviin on yleensä rajoitettua ja syntyperä vaikuttaa keskeisesti asiaan. Naisten paikkana pidetään kotia. Vaikka Intiassa kastilaitos on lakautettu kymmeniä vuosia sitten, edelleen sen vaikutus näkyy työelämässä. Kuitenkin tällä hetkellä eletään muutosvaihetta, eikä työssä käyvää naista pidetä enää ihmeenä. (Frisk & Kuusisto 2005, 94.)

### 3.5 Kulttuurit tulevaisuudessa

Nykyään ei voida enää puhua yksikulttuurisista maista, vaan kaikki ovat jollain tapaa monikulttuurisia (Frisk & Tulkki 2005, 102). Kulttuurien kohtaaminen vaatii kummaltakin osapuolelta sopeutumista. Kuitenkin kulttuurit muuttuvat kohdatessaan. Esimerkiksi ihmisten



uskomukset, tunteet, arvot ja käyttäytyminen muuttuvat jollain tapaa monikulttuurisessa ympäristössä. Erään näkemyksen mukaan kulttuurivähemmistön jäsenet kuitenkin säilyttävät osan omaa kulttuuriaan, vaikka sopeutuvat enemmistökulttuuriin. Myös enemmistökulttuurilta odotetaan sopeutumista monikulttuurisuuteen. (Liebkind 2000, 171.)

Kuitenkaan aina eri kulttuurin edustajat eivät ole vuorovaikutuksessa keskenään. Esimerkiksi miljoonakaupunkeihin on muodostunut erilaisia alueita, joilla on tietty ulkomainen alkuperä. Esimerkiksi monissa kaupungeissa on Chinatown, jossa pääosa väestöstä on alkuperältään kiinalaisia. Tällaisessa yhteisössä vuorovaikutus maan valtaväestön kanssa jää usein vähäiseksi. (Frisk & Tulkki 2005, 102.)

Maahanmuuttajien kulttuuri poikkeaa valtakulttuurista enemmän tai vähemmän. Maahanmuuttajien hyvät kontaktit auttavat uudessa kulttuurissa tietojen ja taitojen oppimiseen. Maahanmuuttajien sopeutumiseen ja kontaktien luomiseen vaikuttavat yhteiskunnan virallinen vähemmistö- ja maahanmuuttopolitiikka ja valtaväestön asenteet. Oma etninen yhteisö on tärkeää, koska se suojaa maahanmuuttajia usein suorilta rasismilta ja syrjinnän kokemuksilta sekä tarjoaa sosiaalista tukea. (Liebkind 2000, 171–172.)

Suomen viralliset maahanmuuttopolitiikan peruseriaatteen kirjattiin keväällä 1999 voimaan tulleeseen kotouttamislakiin. Lain tavoitteena on edistää maahanmuuttajien tasa-arvoa ja vallanvapautta, jotka tukevat yhteiskuntaan sopeutumista, kuitenkin edistäen oman kielen ja kulttuurin ylläpitämistä. (Liebkind 2000, 172.)

Ihmisten liikkuvuuden lisääntyttyä eri kulttuurien edustajiin on helpompi tutustua ja on yhä tavallisempaa löytää puoliso toisesta kulttuurista. Globalisoitumisen, poliittisen yhdentymisen ja maiden vuorovaikutuksen vuoksi kulttuurien sekoittuminen lisääntyy. (Frisk & Tulkki 2005, 103–104.)

#### 4 SELKOKIELI

Käsitteenä selkokieltä on määritelty jo 1980-luvun alussa. Kuitenkin vuosituhannen vaihteessa määritelmää tarkistettiin, jolloin päätettiin määritellä sekä yleiskieli että selkokieli. Yleiskieli sisältää tuttua sanastoa ja virkerakenteeltaan se on yksinkertaista. Selkokielen tarkoituksena on olla vieläkin helpommin ymmärrettävää. Selkokeskus määritteli vuonna 2001 selkokielen seuraavasti: ” Selkokieli on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi mukautettua kieltä niitä ihmisiä varten, joilla on vaikeuksia lukemisessa tai ymmärtämisessä (tai molemmissa).” (Virtanen 2002, 8.)

Selkokielen tarpeen kartoituksia Suomessa on tehty 1980-luvulta lähtien. Kartoituksen mukaan selkokielen tiedonvälityksen ja kirjallisuuden tarve oli lasten ja nuorten keskuudessa 4–6 prosenttia ja työikäisväestössä 2–3 prosenttia. Suomi on ollut mukana kahdessa kansainvälisessä lukutaidottomuus tutkimuksessa, joista tarkasteltiin nuorten ja aikuisten lukutaitoa. (Virtanen 2002, 9.)

Vuonna 2001 julkistettiin 32 maassa tehdyn kansainvälisen lukutaidottomuustutkimuksen ensituloksia. PISA-tutkimukseksi kutsuttu vertailututkimus on OECD-maiden laajin ja monipuolisin. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat 15-vuotiaat nuoret, ja tutkimukseen suomalaisia osallistui 4864 henkilöä ja yhteensä 155 koulua. Tutkimuksessa selvitettiin lukutaitoa todennukaisissa ja tulevaisuuden tarpeita muistuttavissa tilanteissa. Kansainväliset tulokset osoittivat suomalaisten nuorten lukutaidon OECD-maiden parhaaksi. (Virtanen 2002, 9–10.)

Aikuisille tutkimus tehtiin OECD:n aloitteesta vuosina 1997–2000. Tutkimuksessa ei tarkasteltu mekaanista lukutaitoa, vaan asiatekstien lukutaitoa, dokumenttien käyttötaitoa ja matematiikkaan soveltuvaa lukutaitoa. Otokseen valittiin suomalaisista 16–65-vuotiaita yhteensä 4250. Arviointitulokset saatiin 2928 vastaajalta, mikä oli 69 % vastaajista. (Virtanen 2002, 10–11.)

Lukutaidon suoritus luokiteltiin viiteen eri lukutaitoprofiiliin, jotta saatiin selville lukutehtävien edellyttämien ajatteluprosessien vaativuus. Esimerkiksi alimmalle tasolle sijoittuvilla henkilöillä oli vaikeuksia selvittää nyky-yhteiskunnan lukutehtävistä. Vaikka he ovat lukutaitoisia, heidän taitonsa eivät riitä sanatarkkaan ymmärtämiseen. (Virtanen 2002, 11.)

Tutkimuksen mukaan yhdellä lukemisen alueella alimpaan ryhmään jäi työikäisestä aikuisväestöstä 15 prosenttia eli 490 000 henkilöä. Tähän ryhmään kuuluvista noin puolet sijoittui alimmalle tasolle kaikilla lukutaidon osa-alueilla. Kuitenkin kansainvälisesti lukutaito osoittautui hyväksi, edustaen korkeaa pohjoismaista tasoa. (Virtanen 2002, 11.)

#### 4.1 Selkokielen tarve ja käyttäjäryhmät

Suomen Selkokeskus on tehnyt likimääräisiä arvioita, millainen on selkokielen tarve. Selkokeskuksen arviot perustuvat tutkimus- ja tilastotietoihin. Selkokielen tarve vaihtelee ikäkausittain, esimerkiksi lapsilla ja nuorilla tarve on 4–8 %, työikäisillä 4–6 % ja yli 65-vuotiailla 10–20 %. Kokonaisuudessaan selkokielen kohderyhmään kuuluu (4–7 %) noin 200 000–350 000 suomalaista. (Virtanen 2002, 13.)

Selkokielen tarpeiden syitä on useita. Selkokielestä hyötyviä väestöryhmiä ovat esimerkiksi henkilöt, jotka kuuluvat vammaisryhmään, henkilöt, joilla on luku- ja kirjoitusvaikeuksia, vanhuksat sekä henkilöt, joiden äidinkieli ei ole suomi. (Virtanen 2002, 13–14.)

#### 4.2 Ohjeita selkokielen kirjoittamiseen

Selkotekstin kirjoittamisessa on hyvä ottaa huomioon tietyt asiat. Pitää esimerkiksi miettiä, mitä lukijan halutaan oppivan tai omaksuvan asiasta ja mikä on päätavoite. Tietenkin tekstin lukijakunta tulee määrittää. On hyvä miettiä, mitä lukija tietää aiheesta jo ennestään. Tämän jälkeen voidaan päättää tekstin rajaus, sisältö ja näkökulma. Selkotekstissä tärkeää on, että teksti on looginen ja ylimääräinen teksti voidaan poistaa. (Selkokeskuksen koulutusmateriaali 2007.)

Selkotekstissä käytetään yleisiä puhekielen sanoja ja pitkiä sanoja tulee välttää. Myös vierasperäisiä sanoja, murre sanoja, erityissanastoa ja lyhennyksiä ei kannata selkotekstiin laittaa. Vaikeita käsitteitä ja sanoja tulee selittää. (Selkokeskuksen koulutusmateriaali 2007.)

Kielen rakenteessa tulee ottaa huomioon muutamia asioita. Vaikeita sijamuotoja ja verbi-  
muotoja tulee välttää, sekä passiivia ei käytetä selkokielessä. (Selkokeskuksen koulutusmateriaali 2007.)

Selkokielessä käytetään lyhyitä lauseita ja yhdessä lauseessa on vain yksi tärkeä asia. Tärkein asia sijoitetaan päälauseeseen ja tarkennukset sivulauseeseen. Selkotekstissä on tärkeää käyttää suoraa sanajärjestystä. (Selkokeskuksen koulutusmateriaali 2007.)

Typografia tarkoittaa sitä, miltä teksti näyttää. Tekstin ulkoasu vaikuttaa siihen, kuinka mielellämme luemme tekstiä ja kuinka pitkälle jaksamme lukea. Typografia voi antaa viitteellisiä mielikuvia tekstinaiheesta tai kenelle teksti on suunnattu. Kuitenkin sen tärkein tehtävä on saattaa teksti miellyttävään, helppolukaiseen ja jopa houkuttelevaan muotoon. Hyvään luettavuuteen vaikuttavat monet eri tekijät. (Leskelä & Virtanen 2006, 72.)

Kun tehdään julkaisukelpoista typografiaa, valitaan ensimmäiseksi kirjaintyyppi. Kirjaintyyppiä on luokiteltu kahteen pääryhmään, antiikva ja groteski. Antiikva on kirjaintyyliään kaksivahvuinen, eli kirjainten ylöspäiset viivat ovat ohuita ja alaspäin olevat vahvempia. Groteski on viivavahvuudeltaan lähes tasavahvaa. (Leskelä & Virtanen 2006, 72–73.) Antiikva kirjaintyyppiä ovat esimerkiksi Minion, Times New Roman ja Bodoni. Groteskeista esimerkkinä Modular, Eurostile ja Kadel. (Leskelä & Virtanen 2006, 73–74.)

Tekstien kirjoittamisessa on otettava huomioon myös, ettei kirjaintyyppi ole liian kapea tai laiha. Kapeat kirjaintyypit tekevät tekstistä tiiviin ja sekavan näköisen, jolloin lukeminen hidastuu. Jos taas kirjaintyyppi on liian laiha, lukeminen on erittäin työlästä, koska kirjaimet ovat niin hentoja. Kirjaintyyppin epätavallinen muoto on myös haitaksi. Mitä enemmän kirjaintyyppi poikkeaa totutuista antiikvoista ja groteskeista, sitä hitaampaa lukeminen on. Muoto voi poiketa esimerkiksi tyylittelyllä, jolloin kirjainten perusmuoto voi olla epäselvä. (Leskelä & Virtanen 2006, 74.)

Tekstien luettavuuteen vaikuttaa keskeisesti myös kirjainkoko. Normaali leipätekstin kirjainkoko on 9–12 pisteen kokoista. Kirjainkoon valintaan vaikuttavat myös palstanleveys, kirjaintyyppi ja mittasuhteet. Tämän vuoksi yleispätevää ohjetta kirjainkookoon ei ole. Kuitenkin selkojulkaisuissa kirjainkoko on usein hieman suurempi. (Leskelä & Virtanen 2006, 75, 86.)

Lukeminen tapahtuu hyppäyksin niin, että silmä poimii 5–10 merkkiä kerrallaan. Parhaana rivin pituutena pidetään 55–60 merkkiä, jolloin silmä tekee noin 6–12 pysähdystä luettaessa. Selkokielessä rivin pituutena pidetään noin 50 merkkiä. (Leskelä & Virtanen 2006, 76–77, 86.)

Riviväli mukautetaan aina rivin pituuden mukaan. Kuitenkin perusajatus on, että pitkät rivit tarvitsevat isomman rivivälin. Tämä helpottaa lukemisen etenemistä riviltä toiselle. Rivivälin kokoon vaikuttaa myös kirjaintyyppi. Esimerkiksi korkeahkot kirjaimet voivat tehdä tekstin raskaan ja tumman näköiseksi. (Leskelä & Virtanen 2006, 77–78.)

Palstan muoto on vaikuttaa myös luettavuuteen. Muotoja on neljä: tasapalsta, oikean reunan liehu, vasemman reunan liehu ja keskitetty palsta. Tavallisessa leipätekstissä käytetään kahta ensimmäistä. Selkotekstissä käytetään melkein aina oikean reunan liehua. (Leskelä & Virtanen 2006, 80, 86.)

## 5 PEREHDYTTÄMISOPPAAN TOTEUTTAMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ

Opinnäytetyöni aiheena on selkokiehinen perehdyttämisoas, joten työni on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisen opinnäytetyön lopputuotoksena syntyy aina konkreettinen tuote, esimerkiksi ohjeistus, portfolio, kirja tai tapahtuma. Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa on otettava huomioon, että se palvelee kieleltään, tavoitteiltaan ja sisällöltään kohdeyhmää. (Vilka & Airaksinen 2003, 51.) Kajaanin Mamsellille tavallinen perehdyttämisoas on tuttu asia, joten opinnäytetyönäni oli mukauttaa jo olemassa oleva perehdytysohjelma selkokielelle, jolloin työni sai tietyn käyttäjäryhmän eli maahanmuuttajat. Tällöin pystyimme käyttämään jo olemassa olevaa opasta hyödyksi, lisäämällä sinne keskeisimmistä asioista tarkempaa tietoa ja poistamaan epäolennaiset tiedot tai muuttamaan ne erilaiseen muotoon.

Toiminnalliselle opinnäytetyölle luonteenomaista on yhteistyö. Selkokiehistä perehdyttämisoasta tehdessäni olin paljon vuorovaikutuksessa toimeksiantajan Minna Haverisen ja palveluvastaavan Leena Keräsen kanssa, ja oppaan selkokiehittämisessä minua auttoi Helsingin Selkokeskuksesta Pauliina Kyllönen. Toimeksiantajan sekä Pauliina Kyllösen kanssa mietimme yhdessä, mitä oppaasta voi jättää pois ja mitä asioita tulisi painottaa enemmän. Helsingin Selkokeskukseen olin yhteydessä lähinnä sähköpostin ja kirjepostin välityksellä, mikä toimi todella hyvin. Oppaan teossa piti koko ajan muistaa käyttäjäryhmä eli maahanmuuttajat ja ajatella, mitkä asiat ovat tärkeitä, jotta organisaation yleiset tavat ja säännöt tulevat tutuiksi.

Työn tarkoituksena oli saada aikaan toimiva selkokiehinen perehdyttämisoas, jossa Kajaanin Mamsellin yleiset toimintatavat tulevat esiin. Maahanmuuttajilla on usein vaikeuksia suomen kielen kanssa, joten selkokiehisestä perehdyttämisoasta uskotaan olevan hyötyä. Selkokiehisestä oppaasta on hyötyä sekä työntekijälle että työnantajalle. Selkokiehissä perehdyttämisoapaassa on tietoa koko Mamsellin organisaatiosta ja sen yleisistä toimintatavoista. Työntekijä saa siitä tärkeimmät tiedot organisaatiosta ja opas helpottaa myös työnantajaa selittämään asioita työpaikalla mahdollisimman käytännön tasolla.

### 5.1 Opinnäytetyön prosessin toteutus

Olin Kajaanin Mamsellilla työharjoittelussa keväällä 2007, jolloin aloimme miettiä sopivaa opinnäytetyön aihetta. Minulle ehdotettiin, että työni koskisi jollain tapaa maahanmuuttajia,

ja kiinnostuin ideasta heti. Kuitenkin lopullisen aiheen löytäminen oli aika työlästä, mutta aihe rajautui kuitenkin huhtikuulla, kun kävin selkokieltä koskevassa seminaarissa. Seminaarin jälkeen keskustelimme siitä, että alkaisin tehdä selkokielistä perehdyttämispasta. Huomasimme kuitenkin paremmaksi vaihtoehdoksi alkaa tehdä työtä jo olevan oppaan pohjalta.

Minulle itselleni selkokieli oli ihan vieras käsite, mutta yllätyin kuitenkin löytäessäni tietoa asiasta. Oppaan tekoa varten luin kirjallisuutta siitä, mitä tulee ottaa huomioon, kun kirjoitetaan asioita selkokielellä. Myös selkokieliseen kaunokirjallisuuteen tutustumisesta oli hyötyä. Aluksi oli hankalaa hahmottaa, miten mukautus selkokielelle tapahtuu. Tässä vaiheessa kysyin vinkkejä Selkokeskuksesta, jonka jälkeen pääsin kunnolla työstämään opasta.

Oppaan teossa käytin apuna materiaalia, jonka olin saanut keväällä 2007 olleessa selkokieli-seminaarissa sekä kirjallisuutta. Silmäilin useita selkokielellä kirjoitettuja kirjoja, jotta selkokielen rakenne tulisi tutuksi. Oppaan teossa käytin lähteenä Työelämän pelisäännöt -kirjaa, joka on selkokielellä kirjoitettu kirja työhön liittyvistä perusasioista.

Työstämisen keskivaiheilla lähetin jo muokattua tekstiä Selkokeskukseen tarkistettavaksi. Kuitenkin sain vinkiksi, että työstä tulisi poistaa tiettyjä osioita ja yhdistellä ja selkeyttää käytännön tasolle jotain tärkeimpiä asioita, kuten esimerkiksi työturvallisuutta. Otin sen jälkeen yhteyttä toimeksiantajaan, ja keskustelussa päätimme tehdä tiettyjä muutoksia ja joidenkin asioiden tarkennuksia. Kaikkia asioita emme voineet jättää suoraan selkokieliseen oppaaseen, koska jo olemassa olevassa oppaassa oli niin vaikeita käsitteitä, joita olisi ollut erittäin vaikea selkokielistää.

Selkokielistä perehdyttämispasta tehdessäni täytyi koko ajan miettiä, mitä maahanmuuttajataustaisen työntekijän pitää tietää tehdessään työtä Kajaanin Mamsellilla. Työstämäni opas antaa tietoa vain koko organisaation yhteisistä toimintatavoista eikä esimerkiksi, miten kaikissa työyksiköissä toimitaan. Tärkeimmiksi yleisiksi asioiksi nousivat palvelussuhteeseen liittyvät asiat ja työtekoon liittyvät yleiset säännöt.

## Opinnäytetyön projektin vaiheet

- 2–17.4.2007 opinnäytetyön aiheen selkeytyminen
- 23.4–5.5.2007 materiaalin etsiminen ja teorian kirjoittamista
- 26.4.2007 seminaari: Suomen kieli ja selkokieli maahanmuuttajien opetuksessa
- 2.5–20.5 teorian kirjoittaminen
- 23.5.2007 ohjaajan tapaaminen ja teorian tarkistamista
- 2.7–25.7.2007 teorian kirjoittamista ja sen loppuhiontaa
- 27.8.2007 puhelinyhteys Selkokeskukseen ja sopiminen yhteydenpidosta sähköisesti ja kirjepostilla
- 28.8–11.9.2007 perehdyttämisoppaan selkokielistämistä
- 11.9.2007 ohjaajan kanssa tapaaminen
- 13.9.2007 oppaan ensimmäisen version lähettäminen Pauliina Kyllöselle Selkokeskukseen
- 18.9–27.9.2007 palautetta oppaasta, yhteys toimeksiantajaan ja suuremmista muutoksista päättäminen
- 28.9–11.10.2007 oppaan työstämistä ja toisen version lähettäminen tarkastettavaksi Selkokeskukseen
- 21.10–24.10.2007 selkokielisen perehdyttämisoppaan viimeistelyjä, kolmas versio tarkastettavaksi Selkokeskukseen, prosessikuvauksen ja pohdinnan kirjoittamista
- 25.10–29.10.2007 viimeistelyt oppaaseen ja koko työhön, ennen opinnäytetyön ohjaajalle palauttamista
- 30.10.2007 opinnäytetyö jätetty koululle ohjaajan tarkastettavaksi
- 3–4.11.2007 tiivistelmän teko ja Selkokeskuksen ohjeiden mukaan oppaan viimeistelyt
- 7.11.2007 ohjaajan kanssa tapaaminen, jossa päätettiin työn viimeistelyistä, kypsyysnäytteestä ja esityksestä
- 9.11–14.11.2007 muutoksien tekeminen ennen esitystä
- 16.11.2007 Selkokielinen perehdyttämisopas valmis ja Helsingin Selkokeskus myönsi oppaalle selko-logon
- 23–30.11.2007 Opinnäytetyön viimeiset korjaukset



## 5.2 Selkokielineen perehdyttämisoapas

Kajaanin Mamsellin toimeksiannon pohjalta syntyi selkokielineen perehdyttämisoapas. Perehdyttämisooppaan tekeminen ei missään vaiheessa ollut helppoa. Oppaan rakentaminen aloitettiin jo olemassa olevan Mamsellin perehdytysohjelman pohjalta eli toisin sanoen muutin jo olemassa olevan perehdyttämisooppaan selkokiielelle. Työnteon alussa piti miettiä, mitkä asiat ovat tärkeimpiä maahanmuuttajataustaisen työntekijän kannalta ja miten asiat tulee ilmaista.

Selkokielineen perehdyttämisooppaaseen haluttiin kuitenkin jättää tietoa mahdollisimman paljon, koska jo olemassa olevassa oppaassa oli tärkeitä tietoja koko Mamsellin organisaation toiminnasta. Kuitenkaan selkokielineen versioon ei voinut kaikkea jättää. Tärkeää oppaan alkuun oli kirjoittaa metatekstiä, jossa kerrotaan oppaasta ja sen käytöstä. Johdannossa kerrotaan myös, mistä saa lisätietoja asioista.

Lähinnä selkokielineen oppaaseen muutettiin asioiden järjestystä ja rakennetta niin, että joitakin otsikoita yhdistettiin ja laitettiin asiat lyhyesti saman otsikon alle. Esimerkiksi tiedonkulku oli alkuperäisessä oppaassa ihan lopussa, jokainen tiedonkulun keino oman otsikon alla, mutta selkokielineen oppaaseen se laitettiin kohdaksi 2.5. Tiedonkulun kappaleessa on lyhyesti kerrottu, mitä tiedonkulun keinoja on ja miten niitä käytetään. Kokonaan selkokielisestä oppaasta jätettiin pois kappaleet kaupungin organisaatiosta, kokemuslisästä, matkalaskusta, työmatkasta ja TYVI-toiminnasta. Matkalaskusta ja työmatkasta on kerrottu lyhyesti kohdassa työhön liittyvät asiat ja vakuutukset. Alkuperäinen opas sisälsi myös paljon linkkejä, joten niitä karsittiin jonkin verran ja linkeistä jätettiin olennaisimmat.

Suuri muutos alkuperäiseen oppaaseen verrattaessa on oppaan ulkomuoto. Selkokiielellä tehty teksti on rivin pituudeltaan korkeintaan 50 merkkiä, joka voi näyttää ulkopuolisin silmin hassulta. Rivityksen tarkoitus on jäsentää yhdelle riville vain yksi asia, joka halutaan ilmaista. Erilaisen käsitteistön selittäminen oli myös iso urakka. Alkuperäisen oppaan teksti vilisi vaikeita käsitteitä, ja niitä muokattiin selkokielineen muotoon. Esimerkiksi työturvallisuudesta, hygieniasta, pukeutumisesta ja päihteistä selitetään mahdollisimman käytännönläheisesti, koska se on tärkeää ymmärtämisen kannalta. Selkokiielellä tehty opas pyrkii juuri siihen, että asiat olisivat käytännönläheisessä muodossa, koska silloin asioita on helpompi ymmärtää työpaikalla.

Tarkasteltaessa oppaan rakennetta voidaan huomata pääkohdat, joista opas rakentuu. Alussa on johdanto, jonka jälkeen Kajaanin Mamsellin tehtävä ja näiden jälkeen henkilöstöön liittyvät yleiset asiat, kuten henkilöstön kehittäminen sekä päihde- ja väkivalta-asiat. Näitä asioita on lyhyesti selkeistetty, jotta tärkeimmät tiedot kyseisistä asioista tulee selväksi.

Tämän jälkeen on palvelussuhteeseen liittyvät asiat, kuten työsuhteen alkaminen /päättymisen, työntekijän oikeudet ja velvollisuudet ja lomiin liittyvät asiat. Nämä ovat oppaan tärkeimpiä asioita ja niitä muokattiin selkokielelle mahdollisimman käytännönläheisesti. Myös hygienia, työaika ja työturvallisuus olivat niitä, joihin todella panostettiin oppaassa. Työajat ovat eri kulttuureissa erilaiset, joten heille on tärkeä kertoa muun muassa tarkat säännöt työajoista.

Mielestäni oppaasta tuli tarkoituksenmukainen ja toivon, että siitä on hyötyä Kajaanin Mamsellille.

## 6 POHDINTA

Perehdyttäminen on tärkeää missä tahansa työpaikalla. Oman työkokemuksen kautta olen huomannut, että hyvä perehdyttäminen auttaa uutta työntekijää ja tekee työstä mielekkäämpää. Työharjoittelun aikana huomasin, että Kajaanin Mamsellilla perehdyttämiseen panostetaan ja sitä pidetään tärkeänä. Kuitenkin miettiessämme opinnäytetyön aihetta, ajattelimme ottaa maahanmuuttajat huomioon työssä. Kajaanin Mamsellilla on ollut maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä jo aikaisemmin, mutta usein heidän kanssaan on tullut pieniä ongelmia. Suurimpana ongelmana he ovat kokeneet kielimuurin, jonka vuoksi työntekijä ei ole ymmärtänyt asioita työpaikalla. Tämän vuoksi päätimme, että tekisimme perehdyttämisoppaan, joka olisi tarpeeksi selkeä myös sellaiselle työntekijälle, jolle suomen kieli tuottaa vaikeuksia.

Opinnäytetyön prosessin alussa keväällä 2007 kävin erilaisissa maahanmuuttajia koskevissa seminaareissa, ja lopullinen aihe rajautui keväällä, kun olin selkokieltä koskevassa seminaarissa. Seminaarit olivat opettavaisia ja niistä sai tietoa maahanmuuttajista, heidän elämästään ja työelämää koskevista ongelmista. Keväällä aloin myös keräämään materiaalia työtäni varten. Teoria-osuuteeni minun täytyi ottaa mukaan tietyt elementit, joista työni sai pohjan. Aluksi hain tietoa perehdyttämisestä, jossa uuden työntekijän näkökulma tulee esiin. Ajattelin ottaa tällaisen näkökulman, koska maahanmuuttajat ovat työpaikoilla kuitenkin uusia tulokkaita. Teoriaan minun täytyi myös kerätä tietoa muun muassa kulttuureista, kulttuurien välisestä viestinnästä ja kulttuurien tulevaisuudesta. Näistä luvuista tulee esille, kuinka vaikeaa uuteen paikkaan sopeutuminen voi olla ja millaisia asioita pitäisi tietää aloittaessaan elämää uudessa maassa, erilaisessa kulttuurissa. Kulttuurien välinen viestintä on keskeisessä roolissa, koska viestinnän kautta erilaiset toimintatavat ja kulttuurierot tulevat yleensä esiin. Maahanmuuttajien kulttuuri poikkeaa aina jollain tapaa valtakulttuurista, ja mielestäni se kaipaa ymmärrystä molemmiin puolin. Ei riitä pelkästään, että maahanmuuttajat sopeutuvat vallitsevaan kulttuuriin, vaan myös muiden pitäisi ymmärtää heitä ja heidän tapojaan.

Selkokieli on keskeinen tema työssäni ja sen vuoksi olen kirjoittanut aiheesta, jotta asia tulee tutuksi. Selkokirjojen tuotannossa Ruotsi on maailman edelläkävijä, ja siellä selkojulkaisuja on alettu tekemään jo 1960-luvulla. Kuitenkin Suomessa selkokieltä on määritelty ja sen kartoituksia on tehty jo 1980-luvulla, mutta vasta vuosituhaten vaihteessa sen määritelmää muutettiin, jotta selkokielelle ja yleiskielelle saatiin ero.

Minulle itselle selkokieli oli ihan uusi käsite työn aloitusvaiheessa. Kuitenkin asia aukesi, kun tutustuin erilaiseen kaunokirjallisuuteen, Internetlähteisiin ja selkokielen kirjoittamiseen liittyviin ohjeisiin. Selkokielelle mukauttaminen ei ollut missään vaiheessa helppoa, koska oli vaikea ymmärtää, kuinka jonkin vaikeasti kerrotun asian saa kuulostamaan mahdollisimman selkeältä. Myös se oli hankalaa, että kieliopillisesti teksti ei mielestäni ole kovin hyvää suomen kieltä, mutta selkokielellä kirjoittaminen vaatii näkemystä lukijan silmin. Kaikki asiat pitää olla sanottuna mahdollisimman yksinkertaisesti ja lyhyesti tuoden tärkeimmän sanoman esiin. Usein hyvä on käyttää yksinkertaisia esimerkkejä. Itse opin työn teosta selkokielellä kirjoittamisen peruseriaatteet ja tätä taitoa voin varmasti hyödyntää tulevaisuudessa työelämässä.

Työni tuloksena syntyi selkokielineen perehdyttämisopas, joka on tarkoitettu sellaisille työntekijöille, joille suomen kieli tuottaa vaikeuksia. Selkokielineen perehdyttämisoppaan tekemisessä piti ottaa huomioon monenlaisia asioita. Aluksi täytyi käydä läpi, mitä asioita oppaassa tulisi olla ja mitkä ovat etenkin maahanmuuttajataustaiselle työntekijälle tärkeitä. Tärkeimpinä asioina nousivat esiin esimerkiksi turvallisuusasiat, työntekijän oikeudet ja velvollisuudet ja perusasiat työsuhteesta. Opas on tarkoitettu antamaan Kajaanin Mamsellin koko organisaationta tietoa, joten yleiset säännöt ja toimintatavat ovat juuri niitä, mihin piti keskittyä.

Selkokielineessä perehdyttämisoppaassa otimme esille sellaiset perusasiat, jotka pätevät kaikissa Mamsellin työyksiköissä. Esimerkiksi työajasta ja pukeutumisesta työpaikalla voi maahanmuuttajataustaisella henkilöllä olla erilaiset käsitykset, mikä johtuu erilaisesta kulttuuritaustasta. Mielestäni onnistuin tekemään oppaasta selkeän ja siinä on Kajaanin Mamsellin organisaation toiminnasta olennaisimmat tiedot, joita työntekijä tarvitsee aloittaessaan työn. Helsingin Selkokeskus myönsi perehdyttämisoppaalle selkologon, mikä varmistaa työn olevan virallisesti selkokielineen. Selkologoa varten työn on tarkistanut kaksi selkokielineen asiantuntijaa. Selkologo on sijoitettu ohjeen mukaan oppaan sisällysluettelo sivulle.

Kuitenkin tarkasteltaessa työtä työntekijän näkökulmasta voi henkilö kaivata enemmän tietoa konkreettisista tehtävänkuvauksista. Tämän työn tarkoitus ei kuitenkaan ollut tuoda niitä esiin, koska Kajaanin Mamsellilla on paljon työyksiköitä, joissa jokaisessa on omat tehtävänkuvaukset. Opinnäytetyön tekoon varatut resurssit eivät olisi mitenkään riittäneet niin isoon projektiin.

Tulevaisuudessa maahanmuuttajia tulee työpaikoille, ja mielestäni heidät olisi hyvä ottaa huomioon ajoissa. Kyseinen opas on ensiaskel Kajaanin Mamsellille, jossa maahanmuuttajia varten on tehty perehdyttämismateriaali. Käydyissä keskusteluissa on tullut esiin, että seuraavaksi heidän pitää alkaa selkokielistämään tehtäväkortteja, joita on jokaisessa työyksikössä. Tehtäväkorttien selkeistäminen auttaa näin toimimaan työtehtäväkohtaisesti työpaikalla. Selkokielinen perehdyttämisopas tulee Kajaanin Mamsellin tietokoneiden Y-asemalle, jolloin työpaikoilla opas voidaan ottaa esiin aina tarvittaessa.

Mielestäni hieman harmillista oli, etten ehtinyt antaa opasta maahanmuuttajan luettavaksi, koska siitä olisin saanut suoraan palautetta, joka olisi auttanut puuttumaan mahdollisiin epäkohtiin. Mutta olemme päättäneet Kajaanin Mamsellin kanssa, että opasta tullaan testaamaan viimeistään ensi keväänä. Mielestäni olen onnistunut löytämään työhöni luotettavia tietolähteitä ja varsinkin Selkokeskuksen apu oppaan tekemisessä on ollut erittäin tärkeää. Toivon todella, että oppaasta on hyötyä Kajaanin Mamsellille ja, että he pääsevät testaamaan opasta pian. Usein erilaisia oppaita tehdään eikä niitä kuitenkaan hyödynnetä. Tärkeää perehdyttämisoppaan käytössä on sen päivittäminen. Päivittäminen tulee tehdä tarpeeksi usein, jotta tiedot pysyvät ajan tasalla ja luotettavuus säilyy. Mamsellille opas tulee tietokoneiden Y-asemalle, jolloin päivittäminen sujuu helposti.

Perehdyttäminen on tärkeää tulokkaan kannalta, ja varsinkin maahanmuuttajille työyhteisöön tuleminen erilaisesta kulttuurista ei aina ole helppoa. Toivon siis, että työ innoittaa Kajaanalaisia yrityksiä ottamaan maahanmuuttajatyöntekijät huomioon työpaikoilla. Kainuussa monikulttuurisuus työpaikoilla voi olla vielä uusi asia, mutta oikealla ennakkoluulottomalla asenteella päästään jo pitkälle.

## LÄHTEET

- Alitolppa-Niitamo, A. 1993. Kun kulttuurit kohtaavat. Keuruu: Kustannusyhtiö Otavan painolaitokset.
- Frisk, O. & Tulkki, H. 2005. Kulttuuriavain. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Haverinen, M. 2007. Haastattelu 9.8.2007.
- Kajaanin kaupungin kotouttamisohjelma 2007-2009.
- Kanervo, S. Saarinen, T. 2007. Kulttuurit keskuudessamme.  
<http://www05.turku.fi/kulttuurikeskus/kvk/kulttuurit/kultvie.html> (Luettu 14.5.2007).
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lepistö, I. 1988. Perehdyttäminen - työnopastus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Alfabox Oy.
- Leskelä, L. Virtanen, H. 2006. Toisin sanoen – Selkokielen teoriaa ja käytäntöä. Oppimateriaalikeskus Opike: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Liebkind, K. 2000. Monikulttuurinen Suomi – etniset suhteet tutkimuksen valossa. Tampere: Tammer-paino Oy.
- Mikluha, A. 1998. Kommunikointi eri maissa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Osuma-projekti. 2006. Maahanmuuttajat työpaikalla – opas monikulttuurisiin kohtaamisiin. Lahti: Markprint Oy.
- Rastas, A. Huttunen, L. Löytty, O. 2005. Suomalainen vieraskirja – Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Rissanen, R. Sääski, K. Vornanen, J. 1996. Uudistuvat organisaatiot – Käsikirja organisaatioista ja henkilöstöjohtamisesta. Pieksämäki: Raamattutalo.
- Sainio, A & Elomäki, M. 2007. Työelämän pelisäännöt. Loimaa: Priimus Paino Oy.
- Salo-Lee, L. Malmberg, R. Halinoja, R. 1996. Me ja muut – Kulttuurien välinen viestintä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Selkokeskuksen koulutusmateriaali 26.4.2007.

TKK:n henkilöstön perehdyttäminen 2006. Perehdyttäminen TKK:lla.

<http://hel.tkk.fi/fi/henkilostoopas/perehdyttaminen/index.html> (Luettu 16.4.2007).

Työturvallisuuskeskus 2007. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. [http://tyoturva.fi/julkaisut/ekirjat/tyohon\\_perehdyttaminen\\_ja\\_opastus.pdf](http://tyoturva.fi/julkaisut/ekirjat/tyohon_perehdyttaminen_ja_opastus.pdf). (Luettu 16.4.2007).

Vartiainen-Ora, P. 2005. Monikulttuurisuus työelämässä. Hämeenlinna: Kehitys Oy.

Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vilka, H. Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Virtanen, H. 2002. Selko-opas. Tampere: Tammer-Paino Oy.

K A J A A N I N  
M A M S E L L I

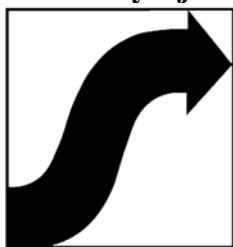
**Selkokielen perehdyttämisopas  
Kajaanin Mamselli  
Satamakatu 2b, 3. krs  
87100 Kajaani**

**Syksy 2007**



## SISÄLLYS

<b>JOHDANTO</b>	<b>3</b>
<b>1. Kajaanin Mamsellin tehtävä</b>	<b>5</b>
<b>2. Henkilöstöstrategia</b>	<b>7</b>
2.1 Henkilöstön taitojen kehittäminen	7
2.2 Työsuhteeseen liittyvät asiat	8
2.3 Päihteet	9
2.4 Henkisen väkivallan, työssä kiusaamisen ja syrjinnän estäminen	9
2.5 Tiedonkulku	10
<b>3. Työsuhteen alkaminen</b>	<b>13</b>
3.1 Työsuhteen päätyminen	13
3.2 Työntekijän oikeudet ja velvollisuudet	14
3.3 Vuosiloma	15
3.4 Sairausloma	16
3.5 Poissaoloista ilmoittaminen ja sairausajan palkallisuus	16
3.6 Äitiys- ja isyysvapaa	17
3.7 Muu työloma	17
3.8 Sairaalan lapsen hoito	18
3.9 Palkanmaksu, maksutapa ja maksuaika, verokortti	18
3.10 Työterveyshuolto ja ensiapu	19
3.11 Vakuutukset	20
3.12 Työsuojelu ja työturvallisuus	20
<b>4. Työhön liittyvät asiat</b>	<b>22</b>
4.1 Tauot ja sosiaaliset tilat	22
4.2 Hygienia, työasu ja todistukset	23
4.2.1 Hygieniaosaamistodistus ja salmonellatodistus	24
4.2.2 Työterveystodistukset	24
4.3 Työaika ja työajan seuranta	24
4.4 Työpaikkaruokailu	25
4.5 Tupakointi työpaikalla	26
4.6 Henkilökuntakortti	26
4.6.1 Henkilökuntaedut	26
<b>5. Virkistys- ja harrastustoiminta</b>	<b>28</b>



**SELKOESITE**

## JOHDANTO

Tämä on selkokielineen esittely  
Kajaanin Mamsellin perehdyttämisoppaasta.  
Tämän perehdyttämisoppaan tarkoituksena on  
antaa sinulle tietoa  
Kajaanin Mamsellista  
ja asioista, jotka liittyvät  
työn tekemiseen ja työpaikkaan.  
Tarkempaa tietoa saat yleiskielisestä oppaasta,  
työnantajalta ja oppaassa olevista viitteistä.  
Tässä oppaassa ei ole kerrottu  
kaikkia yksityiskohtia.  
Tämä opas on hyvä käydä läpi  
työpaikalla esimiehen kanssa.  
Jokaisessa työpaikassa on omat sääntönsä  
ja käytäntönsä, joiden mukaan toimitaan.  
Siksi on tärkeää, että työnantaja perehdyttää  
ja opastaa työntekijän  
työhön ja työpaikan tapoihin.

Kajaanin Mamselli noudattaa  
kunnallista yleistä virka- ja työehtosopimusta,  
jonka lyhenne on KVTES.  
Työehtosopimus syntyy,  
kun työntekijöitä edustava ammattiliitto  
ja työnantajia edustava liitto  
sopivat alan työehdoista.  
Koska työ on erilaista eri aloilla,  
jokaiselle alalle tarvitaan erikseen oma  
työehtosopimus.

Kajaanin Mamselli kuuluu

Kajaanin kaupungin organisaatioon.  
Kajaanin kaupungilla on sisäinen Intranet,  
josta löytyy ajankohtaisia asioita,  
lomakkeita ja oppaita.

Sen osoite on:

<http://www-intra.kajaani.fi/>

Lisää lomakkeita ja tietoa löytyy työpaikan  
tietokoneen Y-asemalta, josta eteenpäin pääset  
seuraavasti:

\\Sipake\Kajaanin Mamselli\Laatukäsikirja\Lomakkeet.

## 1. KAJAANIN MAMSELLIN TEHTÄVÄ

Kajaanin Mamselli huolehtii

Kajaanin kaupungin aterial- ja puhtaanapitopalveluista.

Yksiköitä on yhteensä 34 kappaletta, joissa työskentelee noin 180 työntekijää.

Kajaanin Mamsellin työntekijät

tekevät erilaisia asioita.

Ammattinimikkeitä ovat

- koulutyöntekijä
- päiväkotityöntekijä
- ruokapalvelutyöntekijä
- laitoshuoltaja
- vastaava koulutyöntekijä
- vastaava laitoshuoltaja
- kokki
- emäntä
- ravitsemispäällikkö
- keittiöpäällikkö
- ravintolapäällikkö
- palvelujohtaja
- palveluesimies
- palvelusihteeri
- laskentasihteeri.

Kajaanin Mamsellin perustehtävä on määritelty seuraavasti:

Tuotamme ateria-, puhtaanapito- ja hoivapalveluja asiakkaillemme Kainuun alueella. Palvelumme tukevat ja auttavat asiakkaitamme eri elämän vaiheissa. Samalla huolehdimme siitä, että oman henkilökunnan työkyky ja jaksaminen säilyvät.

## 2. HENKILÖSTÖSTRATEGIA

Kajaanin kaupungin henkilöstöstrategiaan

kuuluvia asioita ovat muun muassa

- tasa-arvo
- rekrytointi
- palkkaus
- palkitseminen
- työssä jaksaminen
- henkilöstön osaamisen kehittäminen.

Henkilöstöstrategiaopas löytyy

<http://www-intra.kajaani.fi>

kohdasta -> oppaat/henkilöstöstrategia

Kajaanin kaupungin tasa-arvosuunnitelma löytyy

[www.kajaani.fi](http://www.kajaani.fi/Hallinto/Säännöskokoelma/Tasa-arvosuunnitelma) /Hallinto/Säännöskokoelma/Tasa-arvosuunnitelma.

Työpaikalla on tapana pitää kehityskeskusteluja.

Niiden tarkoituksena on saada tietoa siitä,

mitä työntekijä osaa tehdä

tai mitä pitää kehittää.

Kehityskeskustelut ovat

luottamuksellisia työntekijän ja työnantajan välillä.

Tarkempaa tietoa kehityskeskusteluista löydät

seuraavan linkin kautta.

<http://www-intra.kajaani.fi/KAJAANI/Tiedotus/kehityskeskustelu/index.htm>

### 2.1 Henkilöstön työtaitojen kehittäminen

Työntekijöiden työtaitoja ja niiden kehittämistä

arvioidaan vuosittain kehityskeskusteluissa.

Työnantaja on kiinnostunut siitä,  
mitä sinä osaat tehdä.  
Työnantajan haluaa myös, että  
opit lisää asioita ja  
osaat hoitaa työsi paremmin.  
Näistä asioita keskustellaan  
niin kutsutussa kehityskeskustelussa.

Kehityskeskustelu on luottamuksellinen keskustelu  
työnantajan ja työntekijän kesken.  
Kehityskeskusteluissa käytetään apuna lomaketta,  
jonka pohjalta tehdään 2–3 vuodelle  
henkilökohtainen kehityssuunnitelma.

Työntekijät voivat saada koulutusta.  
Jokaisella vakinaisella työntekijällä on oma  
henkilökohtainen koulutuskortti,  
jonka avulla seurataan hänen koulutuksiaan.  
Koulutusryhmä määrittelee vuosittain koulutustarpeen.

## **2.2 Työsuhteeseen liittyvät asiat**

Kajaanin kaupungissa noudatetaan  
yleistä kunnallista työ- ja virkaehtosopimusta.  
Työehtosopimus syntyy,  
kun työntekijöitä edustava ammattiliitto  
ja työnantajia edustava liitto  
sopivat alan työehdoista.  
Koska työ on erilaista eri aloilla,  
jokaiselle alalle tarvitaan erikseen oma  
työehtosopimus.  
Kajaanin kaupungilla on käytössä  
yhteiset pelisäännöt,

jotka liittyvät muun muassa  
palkkoihin.

Pelisäännöt löytyvät osoitteesta:

<http://www-intra.kajaani.fi/KAJAANI/Ohjeet/Pelisaannot/palkat/palkkalaskenta.htm> .

### **2.3 Päähteet**

Alkoholi on ihmiselle  
vahingollinen nautintoaine.  
Alkoholi voi aiheuttaa ongelmia.  
Kajaanin Mamselli pyrkii estämään  
päähteiden väärinkäyttöä.  
Ongelmat haittaavat työntekoa.  
Töihin ei saa tulla humalassa ja  
työaikana ei saa juoda alkoholia.  
Ongelmaan etsitään ratkaisuja ja  
työpaikka voi ohjata työntekijän hoitoon.

Kun työyhteisö on avoin ja toimiva,  
työyhteisön jäsen voi paremmin hallita  
suhdettaan alkoholiin.

Kajaanin työpaikoilla on päihdeohjelma.

Päihdeohjelma löytyy osoitteesta: [http://www-  
intra.kajaani.fi/KAJAANI/Oppaat/Tyosuojelu/paihdeohjelma.pdf](http://www-intra.kajaani.fi/KAJAANI/Oppaat/Tyosuojelu/paihdeohjelma.pdf)

### **2.4 Henkisen väkivallan, työssä kiusaamisen ja syrjinnän estäminen Kajaanin kaupungin työpaikoilla**

Kajaanin kaupunki työnantajana edellyttää  
työpaikoilla normaalia, hyvää käytöstä.



Työnantaja ei hyväksy minkäänlaista huonoa kohtelua, kiusaamista, sukupuolista häirintää tai ahdistelua tai työsyRJintää.

Lisää tietoa asiasta saat seuraavan linkin kautta.

<http://www-intra.kajaani.fi/KAJAANI/Tiedotus/henkinenvakivalta.pdf>

## 2.5 Tiedonkulku

Kajaanin Mamsellissa tiedonkulkua edistetään monilla eri tavoilla.

Tiedonkulun välineitä ovat esimerkiksi

- sisäinen posti
- sähköposti
- faksi
- ilmoitustaulut
- puhelin
- Pikainen.

Pikainen on viikkotiedote, jossa kerrotaan Kajaanin kaupungin ajankohtaisista asioista.

Kajaanin Mamsellin posti lähtee Mamsellin toimistolta eli Satamakadulta joka maanantai ja perjantai työyksiköihin. Sisäinen posti Satamakadun ja työyksiköiden välillä kulkee sen mukaan, miten ruoka kuljetetaan eri yksiköihin.

Sähköpostia ja faxia käytetään sisäiseen ja ulkoiseen tiedonvälitykseen.

Kajaanin kaupungin sisäisiä sähköpostiosoitteita löytyy nettisivulta <http://www-intra.kajaani.fi/>.

Ilmoitustaulu on seinällä oleva taulu, johon laitetaan tietoa tärkeistä asioista. Yksiköissä voi olla useita tauluja. Esimerkiksi viikon muutoksista löytyy tietoja ilmoitustaululta.

Ilmoitustauluja kannattaa seurata joka päivä, jotta pysyt ajan tasalla. Työyksiköissä valitaan henkilö, jonka tehtävänä on pitää ilmoitustaulut ajan tasalla.

Kun työpaikalla vastaat puhelimeen tai soitat jollekin, sinun on sanottava oma nimi kokonaisuudessaan ja työyksikön nimi. Joissakin työyksiköissä sinulla on oma työpuhelin käytössä. Työpuhelimella soitetään vain työhön liittyviä puheluita. Eli et saa soittaa sillä henkilökohtaisia puheluita.

Kajaanin kaupungilla on käytössä sisäiset puhelinnumerot. Eli ne ovat lyhytnumeroita, jotka toimivat työpaikan puhelimella soittaessa toiseen yksikköön. Kajaanin kaupungin sisäiset puhelinnumerot löytyvät osoitteesta:

[http://www-intra.kajaani.fi/kajaani/tiedotus/yhteystietoja/sisainenpuhelinluettelo\\_aakkosellinen.doc](http://www-intra.kajaani.fi/kajaani/tiedotus/yhteystietoja/sisainenpuhelinluettelo_aakkosellinen.doc)

Pikainen on viikkotiedote,

joka ilmestyy pääsääntöisesti joka viikko.

Pikaisessa on paljon tärkeää asiaa.

Sitä säilytetään työyksiköissä kaikkien saatavilla.

### 3. TYÖSUHTEEN ALKAMINEN

Kun aloitat työn tekemisen,  
ensimmäiset neljä kuukautta  
on koeaika.

Koeaika tarkoittaa, että  
sen aikana katsotaan,  
miten työntekijä selviytyy työtehtävistään.  
Jos sinulla on määräaikainen työsopimus, eli  
sopimus on voimassa sovitun ajan,  
koeaika on korkeintaan puolet työsuhteen ajasta.  
Jos olet palkkatuella palkattu henkilö, eli  
sinut on otettu töihin työvoimatoimiston kautta,  
koeaika on silloin enintään neljä kuukautta.  
Työnantaja tai työntekijä  
voi koeajan kuluessa purkaa työsopimuksen.

Jos sinut on palkattu  
niin kutsutulla palkkatuella,  
voit tutustua perehdyttämisoppaaseen  
osoitteessa:

<http://www-intra.kajaani.fi/KAJAANI/Tiedotus/Tyohontuloopas/tyollistetyt.doc> .

#### 3.1 Työsuhteen päätyminen

Työsuhteen voi päättää  
työntekijä tai työnantaja.

Työnantaja tai työntekijä voi irtisanoa työsuhteen  
päättymään irtisanomisajan kuluttua.

Määräaikainen työsopimus lakkaa sovitun määräajan  
päätyessä ilman irtisanomista.

Työntekijä voi irtisanoa työsopimuksensa eli lopettaa työsuhteensa.

Työntekijän ei tarvitse perustella, mistä syystä hän sanoo itsensä irti.

Kuitenkin työntekijän on noudatettava työsopimuslain mukaisia irtisanomisaikoja.

Irtisanomisajoista saat lisää tietoa esimieheltäsi.

Työnantaja voi purkaa työsopimuksen painavasta syystä, joka johtuu työntekijästä.

Syynä voi olla esimerkiksi,

että työntekijä on aiheuttanut

työnantajalle huomattavaa vahinkoa

tai ollut pitkän aikaa poissa työstä

eikä ole ilmoittanut syytä työnantajalle.

(Lähde: Sainio, Ari & Elomäki, Mari 2007:

*Työelämän pelisäännöt.*

Oppimateriaalikeskus Opike/

Kehitysvammaliitto, Helsinki.)

### **3.2 Työntekijän oikeudet ja velvollisuudet**

Työntekijänä sinulla on sekä oikeuksia

että velvollisuuksia.

## Oikeudet

- työehtosopimuksen mukainen palkka
- lain antama suoja
- sopimusten suoja.

## Velvollisuudet

- Työntekijän tulee tehdä töitä sääntöjen mukaan ja mahdollisimman huolellisesti.
- Työntekijä ei saa hyödyntää ammatti- ja liikesalaisuuksia työaikana eikä työpäätymisen jälkeen.  
Liikesalaisuuksia ei saa kertoa muille.
- Työntekijän tulee noudattaa ohjeita työturvallisuudesta.
- Sinun pitää huolehtia omasta ja myös työtovereiden turvallisuudesta työpaikalla.
- Työntekijän pitää ilmoittaa, jos hän huomaa puutteita työpisteellään.

## 3.3 Vuosiloma

Kun teet töitä, ansaitset myös lomaa.

Vuosiloman pituus vaihtelee työsuhteen pituuden mukaan.

Vuosiloman pituudesta voit kysyä lisää esimieheltäsi.

Vuosilomat myöntää Kajaanin Mamsellin palvelujohtaja.

Vuosilomien ajankohdasta päättää työnantaja, mutta työntekijä voi esittää toiveensa loman ajankohdasta.

Lisää tietoa vuosilomista voit lukea laatukäsikirjasta, sekä <http://www.kuntatyönantajat.fi> KVTES.

### **3.4 Sairausloma**

Työntekijällä on oikeus saada sairauslomaa, jos hän ei voi hoitaa työtään sairauden, vamman tai tapaturman vuoksi.

Sairastumisesta on ilmoitettava välittömästi työnantajalle.

Lyhyistä sairauksista ei yleensä tarvitse toimittaa lääkärintodistusta työnantajalle.

Jos sairaana olo kestää enemmän kuin kolme päivää, pitää toimittaa lääkärintodistus.

### **3.5 Poissaoloista ilmoittaminen ja sairausajan palkallisuus**

Jos sairastut äkillisesti, sinun pitää ilmoittaa siitä heti työnantajalle.

Esimerkiksi, jos huomaat olevasi aamulla sairas, etkä pysty lähtemään töihin, sinun pitää ilmoittaa asiasta heti työpäivän alussa työpaikallasi.

Työnantaja maksaa työntekijälle sairausajalta palkkaa.

Jos olet ollut töissä 60 kalenteripäivää keskeytymättä, sinulla on oikeus saada sairausajan palkkaa vuodessa 60 päivältä.

Jos olet ollut työssä alle 60 kalenteripäivää, sinulla on oikeus saada sairausajan palkkaa 14 kalenteripäivän ajan.

Jos sairausaika on pitkä, työntekijä saa sairauspäivärahaa Kelalta eli Kansaneläkelaitokselta.

### **3.6 Äitiys- ja isyysvapaa**

Naisella on oikeus saada äitiyslomaa ja miehellä isyyslomaa.

Äitiysloman jälkeiseen hoitovapaaseen on oikeus sekä isällä että äidillä.

Lisää tietoa perhevapaista saat työehtosopimuksesta ja Kelalta.

### **3.7 Muu työloma**

Jos tarvitset lomaa henkilökohtaisista syistä, sinun pitää täyttää työlomalomake.

Työlomalomake pitää lähettää noin kaksi viikkoa etukäteen, jotta esimies voi tehdä päätöksen poissaolosta ennen yksityisen työloman alkua.

Työloma/virkavapaushakemus löytyy sivulta

<http://www-intra.kajaani.fi/>



-> lomakkeet/yleishallinto/työloma/virkavapaushakemus.

### **3.8 Sairaan lapsen hoito**

Jos lapsesi (alle 10-vuotias) sairastuu äkillisesti, työntekijällä on oikeus saada työlomaa.

Työlomaa on oikeus saada saman sairauden perusteella enintään neljäksi työpäiväksi kerrallaan.

Varsinainen palkka maksetaan enintään kolmelta peräkkäiseltä kalenteripäivältä lapsen sairastumisesta lukien.

Lapsen sairaudesta pitää olla terveydenhoitajan tai lääkärin todistus.

Jos on työpaikalta poissa sen takia, että lapsi on sairas, siitäkin pitää ilmoittaa heti työnantajalle.

### **3.9 Palkanmaksu, maksutapa ja maksuaika, verokortti**

Kun aloitat uudessa työpaikassa, sinulla pitää olla verokortti.

Toimita verokorttisi työnantajalle tai palkanlaskijalle, joka maksaa palkat.

Palkanlaskentapiste on Suomussalmella.

Palkkasihteeriltä saa myös palkkatodistuksen.

Palkanlaskentaan pitää ilmoittaa se pankkitilin numero, jolle palkka maksetaan.

Samoin pitää toimittaa valtakirja,

jolla ammattijärjestö perii jäsenmaksun,  
jos kuulut ammattiliittoon.  
Ammattiliittoja ovat esimerkiksi Pam ja JHL.

Palkka maksetaan vakituiselle työntekijälle  
joka kuukauden 15. päivä ja  
määräaikaiselle työntekijälle  
kuukauden viimeinen päivä.

### **3.10 Työterveyshuolto ja ensiapu**

Kainuun työterveys  
vastaa kaupungin henkilöstön  
työterveyshuollosta.

Kainuun työterveys on avoinna  
maanantaista torstaihin kello 8.00–16.00  
sekä perjantaina kello 8.00–15.00.  
Kainuun työterveyskeskuksen osoite on  
Tehdaskatu 1, 87100 Kajaani.

On tärkeää, että osaat toimia oikein,  
jos sattuu onnettomuus tai  
muu tapaturma.  
Silloin täytyy antaa ensiapua.

Työnantaja järjestää henkilökunnalle  
ensiapukoulutusta.  
Jokaisessa työyksikössä on  
kirjalliset ohjeet siitä,  
missä ensiapukaapit ovat ja  
mitä niissä on.

### **3.11 Vakuutukset**

Kaupunki on vakuuttanut henkilöstönsä työtaturmien ja työmatkataturmien varalta.

Työmatkataturmavakuutus tarkoittaa sitä, että työmatkalla tapahtuneen onnettomuuden korvaa työpaikka.

Työmatka tarkoittaa matkaa suoraan töistä kotiin tai kotoa työhön.

Jos joudut siirtymään eri paikkaa töihin saman päivän aikana, vakuutus korvaa myös näiden matkojen mahdolliset onnettomuudet.

### **3.12 Työsuojelu ja työturvallisuus**

Työsuojelun tavoitteena on pitää työn teko turvallisena ja terveellisenä työpaikalla.

Työturvallisuus huolehtii myös siitä, että olosuhteet työpaikalla ovat mahdollisimman turvalliset.

Työnantajan velvollisuus on huolehtia siitä, että työntekijä ei joudu vaaraan työssään.

Työtilat ja työvälineet eivät saa aiheuttaa vaaraa työntekijälle.

Kajaanin Mamsellilla on jokaisessa työyksikössä tarpeen mukaiset suojavälineet.

Esimerkiksi keittiötyössä tiskaamiseen on varattu suojavälineitä, muun muassa kuulosuojaimia, kumisaappaita,

essuja ja käsineitä.

Työntekijän pitää noudattaa

työturvallisuusmääräyksiä.

Esimerkiksi jos sattuu onnettomuus,

eikä työntekijällä ole suojarusteita,

voi työntekijä joutua itse maksamaan vahingot.

Työntekijän pitää ilmoittaa työnantajalle,

jos huomaa vikoja tai vaaroja

työpaikan koneissa, välineissä tai

työtiloissa.

Työpaikan turvallisuuteen vaikuttavat myös

siisteys ja järjestys.

Huolehdi siitä, että työpisteesi

ei aiheuta vaaraa työtovereillesi.

Työntekijällä on oikeus kieltäytyä työstä,

joka aiheuttaa hänelle vaaraa.

## 4. TYÖHÖN LIITTYVÄT ASIAT

Kajaanin Mamsellin työntekijät  
tekevät töitä Kajaanin eri paikoissa.  
Sinut voidaan siis siirtää eri paikkaan  
työhön, jos jossain esimerkiksi tarvitaan apua.  
Matkoista annetaan korvauksia.  
Tarkempia lisätietoja niistä saat esimieheltä.

On tärkeää, että jaksat tehdä töitä  
ja viihdyt työpaikallasi.  
Työssä sinun on hyvä muistaa,  
että työtehtävissäsi toimit usein paikassa,  
jossa on lapsia ja nuoria.  
Toimit heille niin sanottuna oheiskasvattajana  
ja he luottavat siihen,  
että aikuisen henkilön sanaan  
voi luottaa ja uskoa.  
Lapset saattavat kysyä neuvoja,  
jolloin sinun pitää ohjata heitä parhaasi mukaan.

### 4.1 Tautot ja sosiaaliset tilat

Tulosityksiköissä on omat taukotilat,  
joissa on mahdollisuus pitää taukoa.  
Jos työ on sellaista,  
että sinun pitää käyttää  
erillisiä työvaatteita tai  
suojavaatteita,  
pukeutumista ja peseytymistä varten  
on varattu erilliset tilat.  
Tautot ovat lakisääteisiä ja

työntekijällä on oikeus niihin.

## 4.2 Hygienia, työasu ja todistukset

Jokainen työntekijä huolehtii henkilökohtaisesta hygieniastaan. Se tarkoittaa, että työpaikalle tullaan puhtaana ja siistin näköisenä. On tärkeää, että työssä pestään käsiä tarpeeksi usein. Jos et pese käsiä, saatat levittää bakteereja, jotka levittävät tauteja.

Työnantaja hankkii työvaatteet eli niitä ei tarvitse itse ostaa. Työvaatteet pestään yleensä työpaikalla eli niitä ei tarvitse itse pestä kotona. Työpaikalla käytetään työvaatteita, jotka ovat puhtaita ja yhtenäisiä kaikkien työntekijöiden kesken. Jokaisella työntekijällä on nimineula, jossa lukee oma nimi. Hiukset suojataan päähineellä.

Työkenkien täytyy olla päästä umpinaiset ja kenkien takaosassa pitää olla kantaremmi. On tärkeää, että kengillä on hyvä kävellä ja ne eivät ole liukkaat. Umpinaiset kengän päät suojaavat varpaita.

#### **4.2.1 Hygieniaosaamistodistus ja salmonellatodistus**

Kaikilla Kajaanin Mamsellin työntekijöillä pitää olla hygieniaosaamistodistus eli hygieniapassi.

Hygieniaosaamistodistus pitää olla, kun käsitellään helposti pilaantuvia elintarvikkeita.

Näitä ovat esimerkiksi liha, kala ja kasvikset.

Hygieniaosaaminen tarkoittaa muun muassa, että osaat käsitellä ruokaa oikein ja tiedät miten ruokaa säilytetään.

Kaikkien työntekijöiden, jotka tekevät keittiötyötä tulee toimittaa työnantajalle salmonellatodistus.

Salmonellatodistuksen saat terveyskeskuksesta, josta saat myös lisätietoja asiasta.

#### **4.2.2 Terveystodistukset**

Työhön tulijan on esitettävä lääkärintodistus, jos työnhakuilmoituksessa on niin vaadittu.

Henkilökunnalle tehdään tarvittaessa kolmen vuoden välein määräaikaistarkastus.

### **4.3 Työaika ja työajan seuranta**

Työaika tarkoittaa sitä aikaa, jonka aikana teet sinulle kuuluvia työtehtäviä.

Työajanseuranta tarkoittaa, että työnantaja pitää kirjaa siitä,

miten työntekijät noudattavat työaika,  
eli mihin aikaan työntekijät ovat töissä.

Työ alkaa, kun työasu on päällä  
ja työ loppuu, kun menet pukuhuoneeseen  
ja vaihdat vaatteet.

Työvaatteiden vaihtaminen  
ei kuulu työaikaan.

Yleensä töitä tehdään  
noin kahdeksan tuntia päivässä.

Kajaanin Mamsellin työntekijöiden työaika on  
7 tuntia 39 minuuttia.

Eli viikossa noin 38 tuntia.

Jos sinut on palkattu palkkatuella eli  
työvoimatoimiston kautta,  
sinun työaikasi on päivittäin  
6 tuntia 30 minuuttia.

Kajaanin Mamsellissa työajan seurantaan  
käytetään muun muassa

- työvuorotaulukko-ohjelmaa
- työajansuunnittelua
- työvuoroluetteloa
- kellokorttia.

Esimies kertoo sinulle näistä lisää.

#### **4.4 Työpaikkaruokailu**

Sinulla on mahdollisuus ruokailla työpaikalla.

Joissakin työyksiköissä on mahdollisuus  
ostaa päivittäin lämmin ruoka,  
mutta joissakin yksiköissä  
otetaan omat eväät kotoa mukaan.



Voit säilyttää eväitäsi jääkaapissa.

Tarkemmin saat tietoa ruokailusta

lähimmältä esimieheltä.

Ruokatauko määräytyy

virka- ja työehtosopimuksen mukaan.

#### **4.5 Tupakointi työpaikalla**

Tupakointi on sallittua erikseen sovituilla paikoilla,

eli kaikissa paikoissa ei saa polttaa.

Tarkemmat tiedot saat esimieheltäsi.

#### **4.6 Henkilökuntakortti**

Jos olet töissä yli puoli vuotta,

voit hakea henkilökuntakorttia.

Sinun pitää varata aika kaupungintalosta

kortin saamista varten

Kaupungintalon osoite on:

Kaupungintalo Pohjolankatu 13 87100 Kajaani ja

puhelinnumero (08) 6155 2377.

##### **4.6.1 Henkilökuntaedut**

Kajaanin kaupungin vakinaisten työntekijöiden

käytössä on kuvallinen henkilökuntakortti.

Kun esität kortin, voit saada alennusta

- Kajaanin kaupungin liikuntapalveluista

- urheilupaikoista

- teatterissa
- kulttuuritapahtumista
- urheilutapahtumista.

Henkilökuntakortti täytyy palauttaa,  
kun työsuhde päättyy.

Lisätietoja etuuksista saa Kajaanin kaupungin  
sisäisestä viikkotiedotteesta Pikaisesta.

## **5. VIRKISTYS- JA HARRASTUSTOIMINTA**

Kajaanin Mamselli järjestää työntekijöille

liikuntapäivän kaksi kertaa vuodessa.

Tapahtuman tavoitteena on

parantaa yhteishenkeä ja

työntekijöiden hyvinvointia.

Tapahtumaan käytetään työaika

noin neljä tuntia.

