

Perehdytä taidolla *ja tunteella* osa II

Miten minun siis pitäisi puhua ja kirjoittaa?



Selkokieli osallistaa!

Suomessa työskentelee arviolta 140 000 maahanmuuttajataustaista 20–64-vuotiasta henkilöä. Yksi neljästä (26 %) arvioi olevansa ylikoulutettuja nykyisiin työtehtäviinsä nähden.

*Monikulttuurisilla työpaikoilla tarvitaan ammatillisen osaamisen lisäksi ns. **työpaikkaosaamista**, jonka perustan muodostavat yhteinen ymmärrys ja kieli.*

Moniosaa -työpaikkaosaamisen kehittämisen malli työpaikoille, Työterveyslaitos 2017)

Yhteisen kielen löytäminen luo hyvää mieltä ja lisää osallisuuden tunnetta.

Selkokielen puhuminen auttaa ymmärtämään ja tukee vuorovaikutusta.

(KUA:n Osallisuuden kieltä oppimassa -hanke)



<https://www.youtube.com/watch?v=z1BLVxRSP-M&t=22s>

härtää



si kertaa päiväs,
rintestin verra ja
me kertaa, vaikkei
is kirjoitettu oo.

tähän menness
niin sanotusti
i kupla ottas
skennellä.

Sinulla on joka päivä kaksi kahvitaukoa.
Yksi tauko kestää kaksitoista minuuttia.
Ja jos sinä haluat tupakoida, voit mennä
maksimi kolme kertaa päivässä. Se on
tässä firmassa sellainen pieni ekstra-
tauco – laki ei oikeasti sano, että
työntekijä voi mennä tupakkatauolle.

Ja jos sinä haluat mennä vessaan,
sinun ei tarvitse odottaa kahvi-
taukoa tai ruokataukoa. Voit mennä
aina kun sinun täytyy mennä.

Selittämistehtävät – miten sanotte?

1. Joku on sairastunut, miten pyydätte puhelimessa sijaiseksi?
2. Selittäkää, milloin voi olla töistä pois oman tai lapsen sairauden takia.
3. Selittäkää jokin isompi työkokonaisuus tai työtehtävä portaittain; ensin a, sitten b, sitten c jne. Mieti, miten rytmitätte ja painotatte asioita.
4. Jokin asia on hoidettu niin huonosti, että asia täytyy korjata heti. Miettikää jokin vakava virhe ja yritetään selittää, mikä meni vikaan ja mitä ensi kerralla on tehtävä vastaavassa tilanteessa.
5. Selitä, mitä termit **toimiala, omaevalvonta, toimipistekohtainen, ”työtapaturman sattua”** ja **”Omaevalvontasuunnitelma; oltava esillä / näytettävissä tarkastushetkellä.”**

Kirjallinen viestintä

Mikä tärkeää, mikä (turhaa) selitystä?

Lyhyys ja pituus?

Sanataso ja lausetaso?

Ulkoiset keinot

TOIMINTAOHJE TULIPALOTILANTEESSA

Jos tulipalo syttyy tilassa, jossa itse olet, toimi seuraavasti tai jaa seuraavat tehtävät auttajia ollessa useita

1. Pelasta välittömässä vaarassa olevat (varauloskäynti, EI HISSIIN!)



2. Sulje ovet ja ikkunat, estääksesi savun ja palon leviämistä

3. Hälytä palokunta soittamalla turvallisesta paikasta numeroon 112

4. Sammuta, jos palo on pieni eikä savua vielä ole



5. Varoita niitä, jotka eivät ole välittömässä vaarassa

6. Opasta tai järjestä opastus ja esteetön pääsy pelastusyksikölle kohteeseen sekä kerro välittömästi pelastusviranomaiselle onko ihmisiä vaarassa ja jo suoritettut toimenpiteet



MITÄ TEHDÄ, JOS TULIPALO SYTTYY:

Tee näin ja pyydä apua.

1. **Ole rauhassa** ja hengitä.
2. **Pelasta** vaarassa olevat ja varoita muita.
3. **Sammuta**, jos palo on pieni eikä savua ole paljon.



4. **Sulje** ovet ja ikkunat.
5. **Soita 112**
6. **Poistu EXIT**, jos savua ei näy. **Ei hissiin.**



Kirjallisia ohjeita ja viestejä

- **Virallinen sähköposti:** Terveystenhoitaja on tulossa antamaan influenssarokotteita ja haluatte painottaa sen tärkeyttä. Hän on tulossa tiettyyn paikkaan tiettyyn aikaan, ja sinne on osattava itse mennä.
- **Epävirallinen viesti:** Unohditte tehdä, mainita tai neuvoa jonkin tärkeän asian, joka on tehtävä. Kirjoittakaa se ytimekkäästi post it -lapulle, jonka työntekijä myöhemmin lukee!
- **Käyttöohjeet:** Laatikaa helpot käyttöohjeet jollekin laitteelle tai työtavalle. Kannattaa valita ohje, jonka selkoistamisesta olisi hyötyä vaikka jo heti huomenna!

Monipalveluiden yleisperehdytys - PowerPoint

Fontti Kappale Piirto Muokkaaminen

Työntekijän omalla vastuulla on

- Noudattaa työnantajan antamia turvallisuusohjeita.
- Tehdä työtehtäväsi neuvotulla tavalla ja käyttää tarvittavia suojaimeja sekä huolehtia niiden kunnosta esim. henkilökohtaiset viiltosuojahanskat.
- Ilmoittaa sattuneista työtapaturmista sekä havaitsemistasi turvallisuuspoikkeamista ja osallistua omalta osaltasi niiden tutkintaan.
- Ilmoittaa havaitsemastasi epäasiallisesta käytöksestä esimiehelle tai työsuojeluvaltuutetulle.

Huolehdi hyvästä ergonomiasta esim. nostaessasi taakkaa. Jos huomaat puutteita, niin ilmoita niistä esimiehelle tai työsuojeluvaltuutetulle.

 **Palvelukeskus
Helsinki**

5.9.2019

Lisäksi jaetaan tulostettava materiaali kuinka toimia mikäli sattuu työtapaturma

Muistiinpanot Kommentit 109 %

Miten tuen maahanmuuttajaa työpaikalla kielen kehittämisessä?

- **Tutustu** opiskelijaan heti aluksi – millainen persoona, millainen oppimistyyli
- **Sitouta** työyhteisö: jakakaa vastuuta työtehtävien opettamisessa, ottakaa maahanmuuttaja kahvipöytäkeskusteluihin mukaan esim. helpottamalla omaa kieltäsi ja osallistamalla häntä keskusteluun kysymyksin
- **Ole kärsivällinen**; kielen oppiminen on prosessi, aina edistyminen ei ole tasaista. Siinä voi olla nopeita ja hitaita vaiheita.
- Jos huomaat, että oppija välttelee puhumiseen liittyviä tilanteita, joka voi merkitä hänelle siirtymistä epämiellyttävälle alueelle, **kannusta** sitä enemmän puhumiseen, asioiden ja työprosessien kuvaamiseen, puhelimeen vastaamiseen...
- **Taustoita** asioita riittävästi eli selitä miksi joku työ tehdään niin kuin se tehdään.
- Työkoneita ja työkaluja **voi nimetä** esim. tarroilla. Käyttöohjeista voi tehdä myös kuvalliset, selkeästi sanoitetut ja upottaa ne esimerkiksi qr-koodin sisään, jonka voi kuvata ja katsoa tarpeen tullen.
- Työssä tarvittavien tärkeiden **sanojen kerääminen** listaksi auttaa joitakin oppijoita. Sanakirjan ja käännösohjelmien käyttö auttaa.
- **Anna** ohjattavalle **aikaa** vastata kysymykseen: erikieliselä vie enemmän aikaa ymmärtää kysymys, miettiä sisältö vastaukseen sekä vastata kysymykseen.

(Ohjaan.fi, luettu 4.9.2019)

Miten ohjata ”totuttuun tapaan”?

- Miten näitä asioita selittäisi selvästi, miten ohjaisi asennetta ja työtettä?

Päivä päivältä parempaa palvelua

Me kaikki olemme asiakaspalvelijoita toimenkuvasta riippumatta. Jokainen päättää, kuinka hyvä asiakaspalvelija on.

Asiakkaan arvostus ja aito vuorovaikutus on ensiarvoisen tärkeää

- Kuuntele, huomioi, ota katsekontakti ja muista hymy
- Kysy aktiivisesti palautetta: ”maistuiako” ”riittikö” ja reagoi siihen
- Myönteisellä asenteella vaikutat ilmapiiriin ja siihen, kuinka asiakkaat suhtautuvat meihin
- Asiakkaalle ei lähtökohtaisesti sanota suoraan ei, vaan selvitetään asia ensin

Jos saat negatiivista palautetta, muista aina ensin sanoa ”kiitos palautteesta” ja asetu asiakkaan asemaan. Pahoittele asiakkaan kokemaa mielipahaa ja yritä parhaasi mukaan hyvittää tapahtuma.

Hyödyllisiä verkkosivustoja

Moniosaa -oppaat ja lomakkeet eri kielillä (myös selkosuomeksi)

<https://www.ttl.fi/moniosaa-tyopaikkaosaamisen-kehittamisen-malli-monikulttuurisille-tyopaikoille/>

Ohjaan.fi – varsin laaja sivusto!

<https://ohjaan.fi/>

<https://ohjaan.fi/maahanmuuttajaa-ohjaten-arjen-haasteita-ja-ratkaisuehdotuksia/>

Resurssimittari monikulttuurisille työpaikoille:

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/monikulttuurinen-tyoelama/resurssimittari-monikulttuurisille-tyopaikoille/>

Monikulttuurinen työelämä

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/monikulttuurinen-tyoelama/>



KOMMUNIKOINTI JA VÄÄRINKÄSITYKSET

Ihmiset viestivät eri tavoin, sekä sanoilla että eleillä. Suomalainen tapa on usein suoraa ja eleetöntä. Jos henkilö tulee kulttuurista, jossa jutustelu on kohteliaista ja ilmeet ja eleet ovat voimakkaita, voi tulla väärinkäsityksiä puolin ja toisin keskustelukumppanin asiasta ja asenteesta. Jos puhtaita kielen väärinkäsityksiä tulee paljon, kannattaa miettiä myös omaa kielenkäyttöä, että asiat sujuisivat toivotusti.

Seuraavassa muutamia esimerkkejä:

- Toisto: kerro tarpeen tullen sama asia monta kertaa ja eri tavoin.
- Käytä yksinkertaisia, konkreettisia esimerkkejä.
- Puhu hitaammin, mutta puhu aikuiselle aikuisen kielellä.
- Looginen eteneminen työn ohjaamisessa: kokonaisuudesta – yksityiskohtiin.
- Puhukaa työtä tehdessä, tehtävien sanallistaminen.
- Kuuntele tarkasti, kysy paljon (esim. puutu heti ongelmakohtiin: miten sinun maassa/kulttuurissa suhtaudutaan myöhästelyyn?)
- Varmista ymmärrys: pyydä häntä kertomaan omin sanoin miten hän asian ymmärsi.

Väärinkäsitysten välttämisen sijasta onkin ehkä tärkeämpää se miten väärinkäsityksiin suhtaudutaan ja miten niitä pyritään korjaamaan.

Hyödyllisiä verkkosivustoja

Osaamisen paikka: <https://osaamisenpaikka.fi/>

<https://osaamisenpaikka.fi/selkeeta-ohjausta-tyokaluja-maahanmuuttajien-tyopaikkaohjaajille/>

(Opiskele suomea kotona <https://osaamisenpaikka.fi/maahanmuuttajille/opiskele-suomea/itseopiskelumateriaalia/>)

Työelämäsanat selkokielellä (Selkokeskus)

<https://selkokeskus.fi/selkokieli/materiaaleja/tyoelamasanastoa-selkokielella/>

Tekoihin -oppimateriaalia: <https://www.tekoihin.fi/oppimateriaaleja/>

(esimerkiksi kuva siivousvaunusta: <https://www.thinglink.com/scene/916361014411264002>)

Puhu vähän hitaammin, jooko?

https://issuu.com/winnova/docs/puhu_hitaammin

Työelämän sanastoa selkokielellä

<https://selkokeskus.fi/selkokieli/materiaaleja/tyoelamasanastoa-selkokielella/>