

# INKLUDERA DIN BLIVANDE KOLLEGA

– EN INTRODUKTION TILL INTERKULTURELL  
KOMMUNIKATION PÅ ARBETSPLATSEN



TINA REHNSTRÖM  
YASMIN SAMALET DIN



Hävkraft  
från EU  
2014–2020



**Skribenter:** Tina Rehnström, Yasmin Samaletdin  
**Layout:** Luckan i Helsingfors / Sebastian Weckman  
**Utgivare:** SFX Svenska  
**Nätpublikation:** sfxsvenska.fi  
**Datum:** December 2017

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. DET INTERKULTURELLA MÖTET</b>	<b>6</b>
<b>2. GOD PRAXIS PÅ ARBETSPLATSEN</b>	<b>8</b>
INTRODUKTION TILL ARBETET	8
INKLUDERA DEN NYA ARBETSTAGAREN GENOM TYDLIG KOMMUNIKATION	9
HANDLEDARENS OCH LEDNINGENS ROLL I MÅNGFALDSARBETET	10
<b>3. KOMMUNICERA PÅ ETT LÄTTARE SÄTT</b>	<b>11</b>
TIPS PÅ HUR DU KAN KOMMUNICERA PÅ ETT LÄTTARE SÄTT	11
TIO TIPS FÖR ENKEL KOMMUNIKATION	12
<b>4. INVANDRING OCH INTEGRATION I FINLAND</b>	<b>14</b>
BEGREPP	14
BRA ATT KÄNNA TILL:	15
INTEGRATION	15
SVENSKA SOM FÖRSTA INTEGRATIONSSPRÅK?	16
<b>5. KONFLIKTSITUATIONER PÅ ARBETSPLATSEN</b>	<b>17</b>
VARFÖR UPPSTÅR KONFLIKTER PÅ ARBETSPLATSEN?	17
TIPS PÅ HUR JAG KAN HINDRA ATT KONFLIKTSITUATIONER UPPSTÅR	18
HUR KAN VI LÖSA KONFLIKTER?	18
MEDLING STEG FÖR STEG	19
<b>6. DISKRIMINERING PÅ ARBETSPLATSEN</b>	<b>20</b>
DISKRIMINERING ÄR TILL EXEMPEL	20
OM DU BLIR UTSATT FÖR DISKRIMINERING:	20
OM DU SOM ARBETSGIVARE ELLER CHEF UPPTÄCKER DISKRIMINERING	21
OM DU SOM FÖRETRÄDARE FÖR PERSONALEN UPPTÄCKER DISKRIMINERING	21
<b>7. KÄLLOR:</b>	<b>22</b>

# FÖRORD

Hej!

Handboken som du har framför dig är en slutprodukt för projektet Sfx svenska (finansierat av Europeiska socialfonden). Projektet genomfördes som samarbete mellan Helsingfors Arbis, Fortbildningscentret Practicum och Luckan r.f har genomfört projektet mellan hösten år 2015 och hösten år 2017. Projektet gick ut på att utveckla en yrkesinriktad närvårdarutbildning för invandrare med mentorskap som stöd. Skribenterna för boken är Tina Rehnström och Yasmin Samaletdin. Båda skribenterna jobbade med integrationsfrämjande arbete vid Luckan rf då handboken skrevs.

De centrala målsättningarna för projektet Sfx svenska är att vara brobyggare mellan arbetsgivare och nyanlända. Vi vill öka kunskapen och skapa förståelse för en smidigare samhällsintegration. Nationella reformerna som berör yrkesinriktade utbildningar, integrationsutbildningar och arbetskraftsutbildningar kommer i allt större grad att betona arbetsplatsen som en viktig arena för livslångt lärande för vuxna människor, både när det gäller språket och delaktigheten. Att utbilda sin personal genom mentorskap etableras också alltmer i Finland både inom företags- och föreningsvärlden. Därför är behovet av en sådan här handbok aktuellt och relevant. Handboken är riktad till dig som fungerar som mentor, arbetspar eller handledare med syfte att stöda någon annan, kanske din blivande kollega, yrkesmässigt. Du har som uppgift att stöda en lärandeprocess där inte minst motivationen spelar en central roll. Du stöder personen i fråga att bli mera bekant med en konkret arbetsuppgift, en yrkesbransch och/eller en ny arbetsmiljö (eller arbetskultur) där arbetet ska utföras.

Det är inte så konstigt att interkulturell kommunikation som diskussionstema har väckt så motstridiga tankar och känslor bland personer som jobbar med bland annat utbildning, integration och mångfald i arbetslivet. Kultur kan definieras på väldigt många olika sätt. Därför kan interkulturell kommunikation betyda möten mellan personer från olika nationer, regioner, kommuner och till och med subkulturer. Kommunikationen mellan personer som tillhör olika yrkesbranscher eller organisationer kan också medföra stora risker för missförstånd, osäkerhet och konflikter, vilket inte sällan utgör den stora utmaningen då människor till exempel samarbetar med varandra i projektform. Det som ändå är gemensamt för nyanlända är att de måste lära känna den offentliga förvaltningen för att kunna ordna sitt liv (visum, pass, boende, studier, arbete, familjeplanering, daghem, medborgarskap, rättigheter och skyldigheter) på ett annat språk än eget modersmål för att få livet att bli stabilt i Finland och för att må bra.

När allt kommer omkring är det genom enskilda möten mellan individer med olika bakgrund som förståelsen ökar. Detta leder till ett mer öppet och välkomnande samhälle. Rörligheten är så mycket större än tidigare och det är viktigt att låta bli att andrafiera eller exotifiera en människa på grund av hans etnicitet. Vi kan nämligen aldrig veta var den andra personen vi möter kommer ifrån eller vad hen upplevt och upplever, kan eller vill kunna. Alla människor vill känna sig välkomna, vara betydelsefulla, mötas med respekt och känna tillhörighet med en grupp.

Vänliga hälsningar och att bli inbjuden att delta i olika informella sociala tillfällen kan betyda mera än man tror. Genom att utveckla våra grundläggande färdigheter i kommunikation kommer vi alltså långt, det vill säga genom att träna oss på att lyssna, berätta och fråga mera om de mest självklara sakerna. Just denna fördomsfria och likvärdiga närmande är en central förutsättning till en god handlednings- och mentorrelation. Det är bland annat sådana saker som behandlas längre fram i denna handbok på en mycket praktisk nivå.

Sköna lässtunder önskar projektpersonalen för Sfx svenska!



Min young Lee  
Projektledare

# 1. DET INTERKULTURELLA MÖTET

Med interkulturell kommunikation menas en tvåvägskommunikation mellan människor med olika kulturell bakgrund. Mångkultur är ett begrepp som förklarar närvaron av olika grupper, medan interkultur förklarar interaktionen mellan dem. Med interkultur menas även bemötandet av olika grupper. Med en kulturbakgrund syftar man på etniska och nationella kulturer. För att ett interkulturellt möte skall vara lyckat ska kommunikationen präglas av ömsesidig respekt, tolerans, jämlikhet, jämställdhet och social rättvisa. För att uppnå det måste vi lära oss om och förstå hur till exempel stereotyper och fördomar påverkar vår kommunikation och sociala relationer. Inom interkulturalitet är rättviseperspektivet det centrala. Det handlar om att skapa ett samhälle och ett arbetsliv där alla medborgares resurser tas tillvara. Det handlar om att korrigera missförhållanden utifrån moraliska och etiska, juridiska och företagsekonomiska aspekter. En kulturell och etnisk mångfald är en stor tillgång i samhället, men om det saknas en vilja att skapa mötesplatser kan det leda till spänningar och sociala konflikter. Vi måste ompröva våra förutfattade meningar genom att utmana oss själva och våra invanda tankemönster och föreställningar.

En mycket bra utgångspunkt för interkulturalitet är att förhålla sig kritiskt till och ifrågasätta sin egen kultur och sina egna kulturella värderingar. Varför gör vi så här? Varför tycker vi på det här sättet? Gör vi som vi gör för att vi alltid har gjort så? Frågorna bidrar till en kulturell självmedvetenhet som är en väsentlig del av det interkulturella mötet. Olika kulturbundna antaganden, perspektiv och föreställningar behöver problematiseras och ifrågasättas utifrån andra synsätt. Det vi tycker är rätt och fel, acceptabelt eller oacceptabelt, kränkande eller inte är beroende av de normer som vi delar med vår egen grupp. Det här är ofta antaganden som inte är uttalade, utan oskrivna regler som vi lever enligt. Det kan talas om att "något är normalt" hos en grupp människor som har en liknande kulturell bakgrund.

Vår egen identitet utformas genom att vi jämför oss med andra och deras kulturella representationer och stereotyper. För att vi själva ska förstå och kunna greppa och förstå verkligheten runt omkring oss skapar vi kategorier för att förstå oss själva och vår identitet. Vi vill gärna gruppera verkligheten i ett "vi" och ett "dem". Vi:et laddas med positiva värden, medan det motsatta laddas med negativa värden. De andra blir annorlunda, medan det kollektiva vi:et laddas med likheter. Då detta sker ser vi på världen med kulturella "glasögon". Det här betyder att vi har vår egen kultur som utgångspunkt då vi värderar andra kulturer. Det egna ses som naturligt och rätt medan det främmande ses som konstigt och underlägset. När vi ser på andra kulturer utan att reflektera över skillnaderna i kulturen ser vi dem utifrån ett etnocentriskt perspektiv.

## Hur kan jag bli bättre på att föra en interkulturell dialog?

- Försök undvika att se en människa som en representant för en viss kultur. Det kan lätt leda till att du koncentrerar dig på olikheter och jämförelser vilket kan resultera i konflikter eller synsätt där man ser kulturer som isolerade öar. Kom ihåg att en människa tillhör många olika grupper samtidigt (såsom till exempel yrkestillhörighet, kön och sexuell läggning) och att den kulturella bakgrunden inte definierar en människas identitet. Olikheter mellan individer är ofta större än de generaliserade skillnaderna mellan olika kulturella grupper. Kultur är inte heller en tydlig helhet och skall inte ses som statisk och oföränderlig egenskap hos en människa.
- Medvetenheten om den egna kulturella bakgrunden är däremot viktig för en människas identitetsutveckling. På detta sätt kan du identifiera kulturella faktorer som påverkar till exempel iakttagelser, tankesätt, känslor och utformande av personligheten med mera. Skillnader i kulturarv och bakgrund tar sig uttryck i vad du ser som till exempel normalt, lämpligt, friskt eller onormalt, olämpligt och sjukt. De kulturella erfarenheterna påverkar även de förväntningar som du har på dig själv och andra.
- Fråga istället för att anta. Mystifiera inte kulturella skillnader, utan var istället medveten om olikheterna. Då det finns kulturell kunskap, minskar även eventuella missförstånd. Det är omöjligt att känna till alla världens kulturer – hur man till exempel hälsar, vad man äter och hur man uppfosstrar barn. Det som behövs allra mest är en positiv attityd och att kunna se olikheter som något berikande istället för något hotfullt. Om det är något som du undrar över, fråga istället för att anta. En öppen dialog är A och O för en fungerande kommunikation.
- Alla människor har vuxit upp i någon kulturell omgivning, men de som vuxit upp i en liknande miljö är ändå inte identiska till sättet. Det finns stora skillnader även mellan finländare och hur vi kommunicerar och reagerar. Alla är en produkt av sin egen bakgrund.
- Fundera tillsammans med arbetsgemenskapen och utveckla gemensamma värden, regler och strategier eller handlingsplaner så att alla i personalen känner sig delaktiga i arbetskulturen.

**Läs mer här:** Mångfald, jämlikhet och jämställdhet – interkulturellt lärande och integration, Pirjo Lahdenperä

<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:447405/FULLTEXT01.pdf>

## 2. GOD PRAXIS PÅ ARBETSPLATSEN

Arbetsplatsen är en naturlig och viktig arena där kultur och mångfald kommer till uttryck. Därför är det viktigt att arbetsplatsen bär ansvar, möjliggör och stöder arbete för en heterogen grupp människor.

**M**ångfald är ett begrepp för att beskriva en social grupp var personer med olika egenskaper inkluderas. I politik och samhällsdebatt är mångfald något positivt och eftersträvänsvärt. Begreppet används speciellt i rekryterings- och arbetslivssammanhang.

Mångfaldsarbete utövas på flera olika plan inom organisationen. Det är viktigt att den praxis som organisationen följer är tydligt kommunicerad och i alla arbetstagares vetskap. Värderingar och normer skall synliggöras och diskuteras kritiskt och öppet för att kunna uppnå en dialog där alla beaktas och känner sig välkomna. En strävan efter mångfald och inkludering handlar i grund och botten om att arbetstagarna bedöms utifrån deras kompetens samt behandlas med respekt och ges lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet.

Den nya arbetstagaren har rätt till en strukturerad introduktion till arbetet samt handledning och stöd under arbetets gång. Det är också viktigt att handleda kollegiet in i mångfaldstänket genom att utmana och kritiskt granska egna antaganden och de rådande normer.

### **Introduktion till arbetet**

Den nya arbetstagaren tas emot som en likvärdig arbetstagarare i gemenskapen genom en planerad introduktion till arbetet. Introduktionen lägger grunden för en fungerande verksamhet. Det är på arbetsgivarens ansvar att delge arbetstagaren nödvändig information till arbetstagaren. Introduktionen är trots detta en ömsesidig process där frågor och reflektioner är välkomna och bör beaktas.

Viktigt vid introduktionstillfället:

- Kommunicera tydligt hur lång introduktionsperioden är, hur perioden är uppbyggd samt vad som förväntas av arbetstagaren
- Introducera arbetstagaren till kollegiet och arbetsrutinerna
- Använd er av skuggningsdagar där arbetstagaren får följa med en kollega och lära sig på fältet



- Det är viktigt med skrivna dokument, till exempel en handbok för nya arbetstagare eller inlärningsdagbok som ni kan reflektera över senare
- Förklara varför ni arbetar på ett visst sätt genom konkreta exempel
- Ge respons och ta emot förbättringsförslag

Introduktionen är grundläggande för det framtida arbetet, därför är den inte något som bör rusas igenom.

### **Inkludera den nya arbetstagaren genom tydlig kommunikation**

Kommunikation är en grundläggande del av mångfaldstänket. Det är viktigt att föra fram hur ni kommunicerar i arbetsgemenskapen.

**K**om ihåg att all kunskap bidrar till att arbetstagaren känner sig som en del av gemenskapen. Det är viktigt att delge information om:

- Praktiska rutiner på arbetsplatsen som till exempel öppettider, nycklar eller hur man stänger om man går sist
- Arbetstider och flexibilitet
- Möjligheter till företagshälsovård eller andra stödfunktioner
- Vem man ska kontakta vid olika ärenden till exempel då det gäller sjukanmälningar, semesterförfrågningar eller lön

Utöver det praktiska är det också viktigt att kommunicera den sociala gemenskapen på arbetsplatsen. Små saker kan vara av stor betydelse för en ny arbetstagare. Kom ihåg att inkludera arbetstagaren i vardagen. Kommunicera öppet och tydligt om vanor och rutiner, exempelvis att det alltid dricks torsdagskaffe klockan 14.00 i personalrummet. Det går åt mycket energi till att orientera sig på en ny arbetsplats och kunskap om annat än organisationen och arbetsuppgifterna är därför centralt. Det kan vara av stor betydelse att inte behöva gå omkring och tänka på om kollegerna brukar köpa sitt eget kaffe eller dela på det som finns i personalrummet.

Sådant som du tar för givet kan vara värdefullt för någon som är ny i gemenskapen. Tänk alltså på att inkludera den nya arbetstagaren i alla delar av arbetet genom att berätta hur du brukar gå till väga. Var öppen för förslag, det kan resultera i något nytt och intressant.

Att tänka på:

Med positiv attityd och öppenhet kommer du långt. Det förväntas inte att du måste känna till alla de olika kulturer som representeras, det handlar snarare om att ha intresse för en kollegas sätt att tänka och således också vara öppen för andra handlingssätt.

Checklista för en inkluderande arbetsplats:

- Öppen kommunikation om förväntningar, mål och syfte med arbetet
- Skapa en inkluderande kultur genom att göra rutiner en del av allas vardag
- Gör arbetsmiljön tillgänglig till alla genom att beakta individuella behov

### Handledarens och ledningens roll i mångfaldsarbetet

Att inkludera den nya arbetstagaren är på hela kollegiets ansvar men det är också viktigt att arbetsplatshandledaren eller mentorn fungerar som stöd, stötdämpare samt informationskälla för den nya arbetstagaren.

Handledaren:

- Introducerar den nya arbetstagaren till verksamheten
- Handleder under arbetets eller praktikens gång
- Finns till hands, svarar på frågor och fungerar som stöd
- Ger respons på arbetet

Handledaren medverkar i att skapa en trygg miljö där den nya arbetstagaren känner sig bekväm att dela med sig av sin egen erfarenhet.

Ledningen:

- Läger grunden för ett mångfaldsarbete som genomsyrar hela organisationen, arbetar mot diskriminering och för en lärande organisation var alla blir hörda
- Granskar kritiskt normer och värderingar
- Säkerställer en arbetsplatskultur som bygger på respekt och därmed ger en trygg och öppen arbetsplats för alla
- Ser alla medarbetare som en resurs och beaktar olika perspektiv och synsätt

Tonen för kommunikationen och arbetet kring mångfald börjar hos ledningen och kommuniceras vidare till arbetstagarna. Diskutera öppet hur ni skapar en miljö där alla känner sig välkomna att ta del av gemenskapen. Det är viktigt att integrera mångfaldsstänket i den befintliga strukturen och att inte arbeta enligt ad hoc-principen.

Frågor om mångfald behöver bemötas på organisations-, grupp- som individ-nivå. Organisationen måste arbeta både med att säkerställa jämlika processer med att förändra attityder och fördomar i organisationens kultur. Om mångfalden hanteras rätt vinner alla på det.

**Läs mer här:** Monimuotoisuus työelämän mahdollisuus – Työ ja elinkeinoministeriö Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo työyhteisössä - Työturvallisuuskeskus, [https://ttk.fi/files/5066/monimuotoisuus\\_netti.pdf](https://ttk.fi/files/5066/monimuotoisuus_netti.pdf)

### 3. KOMMUNICERA PÅ ETT LÄTTARE SÄTT

Då du kommunicerar med en person som lär sig språket är det bra att vara medveten och uppmärksamma ditt sätt att kommunicera – till exempel ord du använder, rytm, intonation och kroppsspråk. Då du är medveten om dessa är det även enklare att kunna anpassa dig till din diskussionspartner. Hur och i vilken takt en person lär sig ett språk är mycket individuellt och flera faktorer inverkar.

Tänk på att positiva signaler från arbetsgemenskapen stöder språkinläringen. Ifall arbetstagaren känner att hen är accepterad och en del av gruppen, är det lättare att lägga energi på att förstärka de språkliga färdigheterna. Inkludera personen även i informella diskussioner som äger rum på till exempel kaffe- och lunchpauserna.

#### Tips på hur du kan kommunicera på ett lättare sätt

Då du talar på ett tillgängligt och enkelt sätt hjälper det båda parternas möjligheter att delta i interaktionen. Grunden för en lyckad kommunikation är attityden: att du vill förstå och bli förstådd och att du anstränger dig för att få kommunikationen att fungera.

Notera att det är svårt att ge råd för hur ett lyckat samtal ska vara. Om du funderar allt för mycket på råd och rekommendationer kan din samtalspartner lätt bli en representant för sin grupp istället för en individ. Det är inte heller

meningen att du under samtalet ska koncentrera dig på att följa rekommendationer istället för att vara närvarande i samtalet. Därför är det bra att bekanta sig med dessa tips som en helhet, istället för att under samtalets gång ständigt fundera på dem.

## **Tio tips för enkel kommunikation**

Solveig Arle, LL-Center

### **1. Tala enkelt och naturligt.**

Använd vanligt, naturligt talspråk – skriftspråk kan vara svårt att förstå.

Bygg dina meningar som i vardagligt tal.

Undvik konstruktioner som man sällan använder då man pratar.

Till exempel: Kontraktet som arbetsgivaren har undertecknat.

Inte: Det av arbetsgivaren undertecknade kontraktet.

### **2. Använd vanliga och konkreta ord.**

Välj vanliga ord, sådana som man använder i vardagen.

Till exempel: skrivit under är enklare än undertecknat.

Undvik dialekt och slang, om du inte är säker på att personen du talar med förstår just de orden.

### **3. Använd ord som liknar andra språk.**

Använd ord som är likadana eller liknande på andra språk.

Någon kanske förstår signera, men inte underteckna.

Den person du talar med kanske kan andra språk än sitt modersmål, utnyttja det!

### **4. Tala lugnt och naturligt.**

Tala lugnt så du ger den andra tid att förstå vad du säger och att reagera på det.

Men tala ändå inte överdrivet långsamt och artikulera inte heller överdrivet och onaturligt.

### **5. Låt det ta tid.**

Ge tid åt personen som du talar med

att hitta de svenska orden. Fyll inte tystnaden med prat.

Ert samtal kanske går långsammare än då du talar med en annan person med svenska som modersmål.

## 6. Lyssna efter innehållet.

Gör ditt bästa för att förstå vad personen som du talar med vill säga. Det han eller hon säger är viktigt, trots att språkkunskaperna kan vara svaga.

## 7. Fråga då du inte förstår.

Fråga vänligt men rakt på sak då du inte förstår vad den du pratar med säger. Fråga också då du är osäker på om du har förstått rätt.

## 8. Rätta till missförstånd.

Det blir lätt missförstånd då man lär sig ett nytt språk. Rätta vänligt men tydligt till missförstånden.

## 9. Fråga om du får korrigera.

Personen som du talar med kanske vill att du rättar hans eller hennes språkfel. Men han eller hon kan också tycka att det är irriterande. Fråga hur han eller hon vill ha det!

## 10. Rita, skriv, visa.

Använd andra metoder som stöd när du pratar. Du kan skriva ner svåra ord, rita bilder eller visa med gester vad du menar.

Texten är en bearbetad version av ett material på finska gjort av Selkokeskus (takorganisationen för LL-center).

Tänk på att:

På en arbetsplats är det bra om introduktionsmaterialet finns i lättläst format. På LL-centers hemsida hittar du tips på vad det är bra att tänka på när du skriver lättläst.

LL-Center

- ger ut den lättlästa tidningen LL-Bladet.
- ordnar kurser i att skriva lättläst och för att bli läsombud.
- Ger gratis rådgivning om hur man skriver lättläst.
- skriver lättlästa texter som beställningsjobb.
- informerar om och lånar ut lättlästa böcker.

**Läs mer här:** LL-centers hemsidor <http://www.ll-center.fi/sv/omlattlast/>

## 4. INVANDRING OCH INTEGRATION I FINLAND

Att vara invandrare i ett land betyder att man har flyttat från ett land till ett annat för att bosätta sig där. Invandring är ett generellt begrepp och orsakerna till att man flyttat till ett annat land kan vara många och varierande, till exempel arbete, kärlek, studier eller att man tvingas fly sitt land på grund av till exempel krig eller förföljelse.

Visste du att den vanligaste orsaken till att en person flyttar till Finland är arbete, kärlek eller studier? År 2015 fick 20 709 personer sitt första uppehållstillstånd i Finland, av dessa var 1 034 kvotflyktingar och 1 628 asylsökande. 8 281 personer fick finländskt medborgarskap.

Vill du veta mera? Gå in på migrationsverkets hemsida för att få de nyaste siffrorna.

[http://www.migri.fi/information\\_om\\_verket/statistik](http://www.migri.fi/information_om_verket/statistik)

Enligt statistikcentralens uppgifter hade var tionde invånare i Finland i åldern 25–44 år, utländsk bakgrund. I huvudstadsregionen hade var femte person utländsk bakgrund i slutet av år 2015. Av hela Finlands stadigvarande befolkning har 6,2 procent utländsk bakgrund (första eller andra generationens invandrare).

Andelen personer med utländsk bakgrund är högst i Vanda, Esbo och Helsingfors.

Den största gruppen med utländsk bakgrund är personer som har rötter i forna Sovjetunionen och Ryssland. De näst största grupperna var personer med estnisk, somalisk och irakisk bakgrund.

**Läs mer här:** Finlands officiella statistik (FOS): Befolkningsstruktur [e-publication], [http://www.stat.fi/til/vaerak/2015/01/vaerak\\_2015\\_01\\_2016-09-23\\_tie\\_001\\_sv.html](http://www.stat.fi/til/vaerak/2015/01/vaerak_2015_01_2016-09-23_tie_001_sv.html)

### Begrepp

Nedan följer en definition av viktiga begrepp som definierar olika sorts invandring:

#### Invandrare

Ett generellt begrepp över personer som flyttat stadigvarande från ett land till ett annat.

## **Migrant**

En migrant är en person som flyttar frivilligt från ett land till ett annat land med syfte att tjäna sitt uppehälle. Med migrant menar man både en person som flyttar från eller till ett land.

## **Flykting**

Person som fått flyktingstatus.

Enligt FN:s flyktingkonvention är flyktingar människor som har flytt från sina länder på grund av välgrundad fruktan för förföljelse på grund av ras, religion, nationalitet, politisk uppfattning eller tillhörighet till viss samhällsgrupp, och som inte kan eller vill återvända.

## **Kvotflykting**

Kommer ofta direkt från flyktingläger, väljs ut av en finsk delegation som intervjuar och väljer ut vilka som får komma till Finland.

## **Asylsökande**

Kommer från något land till Finlands gräns och söker asyl på basis av internationellt skydd. Dessa placeras i flyktingförläggningar eller i privatboende, där de väntar på att få beslut om sin ansökan. Det är bra att känna till Dublinförfarandet som går ut på att en asylansökan bara behandlas i en medlemsstat i EU (Norge, Island, Schweiz eller/och Liechtenstein), det vill säga i det första land där personen sökt asyl.

## **Papperslös**

En papperslös migrant är en person vars vistelse i landet inte är officiellt känd hos myndigheterna eller godkänd av myndigheterna

## **Bra att känna till:**

### **Uppehållstillstånd**

Utlänningar måste ha ett uppehållstillstånd om de vistas i Finland i över tre månader. Undantag är medborgare i de nordiska länderna, EU och EES-länderna. Uppehållstillstånd kan beviljas bland annat på följande grunder: familjeband till Finland, studier, arbete, att man är född i Finland, återflyttning till Finland eller på grund av internationellt skydd.

Ett uppehållstillstånd är antingen tidsbegränsat eller permanent. Ett tidsbegränsat uppehållstillstånd beviljas beroende på vistelsens art antingen som ett tillfälligt eller kontinuerligt uppehållstillstånd. Det första tillståndet är alltid tidsbegränsat och är i regel i kraft ett år i taget.

## EU-medborgare

EU-medborgare behöver inte uppehållstillstånd men måste registrera sin uppehållsrätt. I fall personen ska vistas längre än tre månader i Finland måste hen registrera sin uppehållsrätt hos polisen.

## Integration

Invandrarna och samhället ska utvecklas tillsammans genom växelverkan. Invandraren ska bli delaktig och känna sig som en del av samhället. I gengäld får det mottagande samhället nya intryck och större mångfald. Integration betyder i praktiken att invandraren ska lära sig om samhället och arbetslivet för att hitta sin plats som en aktiv samhällsmedlem. Till integrationen hör att invandraren lär känna landets språk och kultur, samtidigt som samhället ska stödja det egna språket och kulturen.

Integrationen bör betraktas som en dubbelriktad dialog, där även det mottagande samhället förväntas ha förmåga till växelverkan och förändring.

**Läs mer här:** Integration i Finland <http://kotouttaminen.fi/sv/framsida>

## Svenska som första integrationsspråk?

Finland är ett tvåspråkigt land vilket gör att en invandrare ska ha rätt att välja svenska eller finska som integrationsspråk. Det är möjligt att göra den allmänna språkexamen på svenska. Den allmänna språkexamen krävs för finskt medborgarskap. I praktiken är det i tvåspråkiga kommuner möjligt att välja svenska som integrationsspråk. Om det finns tillräckligt många som vill läsa svenska ordnas en integrationsutbildning.

Individens helhetssituation är viktig när val av första integrationsspråk görs. Oftast är det viktigt att också lära sig finska, en del väljer att lära sig svenska först för att t.ex. studera på svenska och vid sidan om lära sig finska. Integrationsutbildningar på svenska innehåller oftast även grunderna i finska. Eventuella orsaker till att en individ väljer svenska som första integrationsspråk:

- Region. Språkvalet beror bland annat på vilken region man vill bosätta sig i. För asylsökande är det viktigt att få information om närsamhällets språkförhållanden.
- Familjen. Om familjen (partner, barn, släkt) talar svenska kan det kännas naturligare att lära sig svenska först.



- Studiemöjligheter på svenska. I Finland är det möjligt att gå i dagvård, grundläggande utbildning och högskola på svenska.
- Indoeuropeiskt språk. Svenska upplevs av många som ett lättare språk att lära sig än finska. Det är ändå väldigt individuellt hur snabbt man lär sig ett språk. Svenska som är ett indoeuropeiskt språk och besläktat med engelska och tyska kan vara lättare att lära sig för personer som redan kan ett annat indoeuropeiskt språk.
- Tidigare språkkunskaper. Rörligheten inom Norden är stor och om det finns tidigare språkkunskaper i svenska kan det vara skäl att fortsätta med samma språk för att integrationsprocessen ska gå snabbare.
- Branch och sysselsättning. I vissa brancher, t.ex. dagvård och skola, äldreomsorg och forskning, går det bra att arbeta på svenska även i kommuner med liten svensktalande befolkning. Det är begränsat var man kan jobba bara på svenska. I de flesta yrken krävs ändå baskunskaper i finska.

Källa: Kommunförbundet, integration på svenska, Liselott Sundbäck

## 5. KONFLIKTSITUATIONER PÅ ARBETSPLATSEN

Vi vill alla arbeta på en arbetsplats där stämningen är god och där alla kolleger trivs bra ihop. Ofta förekommer det ändå konflikter, misstolkningar och meningsskiljaktigheter på arbetsplatsen. Detta är i och för sig inte ett problem, utan problemen uppstår då de tystas ner och konflikterna förblir olösta. Konsekvenserna kan bli långvariga och allvarliga. Därför skall man ta tag i situationen genast för att rädda gemenskapen på arbetsplatsen.

### Varför uppstår konflikter på arbetsplatsen?

Vi tillbringar en stor del av vår vakna tid på arbetsplatsen och vi är alla olika – med varierande bakgrund, erfarenheter och privatliv. Då olika människor samlas på ett och samma ställe, kan det lätt uppstå bland missuppfattningar och meningsskiljaktigheter. Min kollega kan vara av en helt annan åsikt om hur vi skall genomföra en arbetsuppgift och jag förstår inte alls varför hen tänker så. Konflikter kan också handla om hur man uppfattar situationer i arbetsgemenskapen. Det kan hända att jag tycker det är konstigt att min kollega inte deltar i den lagstadgade kaffepausen. I värsta fall frågar jag inte kollegan varför hen inte deltar, utan istället talar jag med mina kollegor om detta och vi anser till-

sammans att kollegan är alltför flitig och bestämmer oss för att det är en dålig egenskap. Eller så tycker jag att min kollega ställer sig allt för nära då hen talar till mig. Har hen inte hört talas om den personliga distans som vi finländare är vana vid? Detta håller jag för mig själv och blir mer och mer irriterad då min kollega inte kan läsa mina tankar och inte förstår att det är något som jag tycker är obehagligt. Dessa tankar och åsikter kan sedan stanna kvar och gro vilket skapar dålig stämning, och i slutändan kan leda till större och allvarigare konflikter. Hur vi uppfattar situationer runt omkring oss, definieras utifrån vad vi är vana vid. Konflikter kan ses som en process, som har en tendens att börja då jag eller vi tillsammans med mina kollegor, märker skillnader mellan oss själva och andra.

Missuppfattade åsikter och misstolkningar behöver ju självklart inte leda till konflikter, men det är bra att vara medveten om dem och förberedd ifall det skulle uppstå allvarigare konflikt.

Konflikter kan även handla om bland annat resursbrister, sociala konflikter eller personliga problem hos en kollega.

### **Tips på hur jag kan hindra att konfliktsituationer uppstår**

- **Kom ihåg att konflikter sällan handlar om kulturella skillnader, utan hur vi har tolkat situationen.**
- **Försök se den andra personens perspektiv innan du drar slutsatser eller ser det egna perspektivet som det enda rätta**
- **Använd inte uttrycket "I Finland gör vi på det här sättet" – den andra parten har inte möjlighet att säga emot det argumentet.**
- **Det finns inte ett enda problem som kan lösas genom att man låter bli att tala om det.**
- **Fråga om du inte förstår**
- **Fundera högt. Du kan alltid börja med "Jag vet inte om jag kan fråga det här, men ..."**
- **Tala inte bakom ryggen på någon.**

### **Hur kan vi lösa konflikter?**

Medling är en process som används på många i flera olika sammanhang men som också blivit allt vanligare inom arbetsgemenskaper. När man medlar tar man in en utomstående medlare för att underlätta diskussionen. Tanken med medling är att behandla konflikter öppet med människan i fokus. Det är nämligen de inledande parterna som själva bestämmer innehållet i uppgörelsen.

Medling är en lärandeprocess där diskussionen är central. Oftast har båda parterna sin egen personliga syn på situationen. Den egna uppfattningen baserar sig på den egna tolkningen och det kan vara svårt att ta in andra synsätt. Därför är medlarens uppgift att hjälpa parterna att hitta andra potentiella synsätt och lösningar samt att se på saker med nya ögon.

### Medling steg för steg

1. **Start** – Medlaren kommer överens med uppdragsgivaren om vilket syfte medlingsprocessen kan ha i den ifrågavarande konflikten. En kartläggning görs över vilka alla som berörs av situationen och vilka som skall delta i medlingen.
2. **Info** – De personer som skall delta i medlingen informeras om processens skeden och syftet med medlingen.
3. **Enskilda träffar** – Varje person som berörs av konflikten intervjuas. Syftet är att förbereda parterna för den gemensamma träffen och att skapa förtroende mellan medlaren och de inbegripna.
4. **De gemensamma träffarna** har två delar 1.) Parterna får möjlighet att berätta om sina egna erfarenheter om vad som har hänt i konfliktsituationen och vad som i den är det essentiella. 2.) Den andra delen består av att lösa konflikten. Medlaren försöker styra samtalet mot en överenskommelse.
5. **Konfliktlösning** – Överenskommelsen bearbetas ända tills alla parter kan underteckna den. I överenskommelsen dokumenteras även uppföljningsmötets tidpunkt. Om det inte går att hitta ett gemensamt synsätt på konflikten, kan ett nytt datum fastslås då situationen behandlas på nytt. Ifall det är omöjligt att hitta ett gemensamt synsätt och det blir omöjligt att lösa konflikten, kan medlaren presentera sin egna lösning till parterna och arbetsplatsens ledning.
6. **Information** – Då överenskommelsen är gjord, meddelas uppdragsgivaren och alla andra som man anser att behöver veta om saken.
7. **Avslutning** – Då konflikten är löst, avslutas medlingen
8. **Uppföljning** – Ett uppföljningsmöte arrangeras 2–3 månader efter medlingen. Under träffen diskuteras det bland annat hur överenskommelsen har följts, hur beteende har förändrats och vad man har lärt sig. Till slut bestämmer man ett avslut för processen eller vid behov en fortsättning.

**Läs mera om medling här:** Finlands forum för medling,

<http://www.ssf-ffm.com/sovittelu/sovittelu-tyoyhteisosovittelu.php>

## 6. DISKRIMINERING PÅ ARBETSPLATSEN

Arbetsavtalslagen förutsätter att arbetsgivaren behandlar alla sina arbetstagare lika. Diskriminering på arbetsplatsen betyder att en arbetstagare sätts i en ofördelaktig ställning jämfört med andra arbetstagare i en liknande situation. Arbetsgivaren eller arbetsgivarens representant kan göra sig skyldig till diskriminering. Diskriminering på arbetsplatsen kan ha att göra med arbetsplatsannonsering, anställning, arbetsuppgifter, möjligheter till utbildning och karriärutveckling eller längden på anställningsförhållandet.

### Diskriminering är till exempel

- **Trakasserier och mobbning.**
- **Kränkning av en persons privatliv eller fysiska integritet – till exempel fysiska närmanden eller snokande i personliga e-postmeddelanden.**
- **Den som diskrimineras associeras med brister eller stereotyper – till exempel kvinnor kan betraktas som dåligt engagerade arbetstagare, etniska minoriteter som bristfälliga i fråga om kompetens, personer med funktionsnedsättning som klen begåvade, fackligt aktiva som besvärliga eller äldre arbetstagare som att de har stelnat i formerna.**
- **Utestängning – den diskriminerade utesluts från arbetsgemenskapen.**
- **Normsättning – majoritetsbefolkningens kultur, livsstil eller beteende betraktas som norm och de som avviker från normen hamnar i en sämre ställning.**
- **Annan orättvis behandling – till exempel olika regler för olika grupper eller att reglerna tillämpas på olika sätt för olika personer.**

### Om du blir utsatt för diskriminering:

- **Försök i första hand att lösa problemet på arbetsplatsen.**
- **Om det är möjligt, diskutera först frågan med den som diskriminerar.**
- **Du kan också skriva upp händelserna (tid, plats, personer osv.).**
- **Be förtroendemannen på arbetsplatsen, arbetarskyddsfullmäktige eller någon annan företrädare för personalen om hjälp. Gå tillsammans till din närmsta chef för att tala om diskrimineringen.**
- **Om den som diskriminerar är din chef, tala med hans eller hennes chef.**

- **Om situationen inte kan klaras upp på arbetsplatsen, kontakta fackförbundet eller be en företrädare för personalen att göra det. Du kan också kontakta arbetarskyddsdistriktet eller jämställdhetsombudsmannen om det är fråga om jämställdhet mellan kvinnor och män.**
- **Om det inte går att finna en lösning kan ärendet dras inför domstol eller så kan man lämna in en begäran om undersökning hos polisen.**

### **Om du som arbetsgivare eller chef upptäcker diskriminering:**

- **Ta tag i frågan genast om du upptäcker diskriminering eller osaklig behandling eller om någon berättar för dig att diskriminering förekommer.**
- **Gör det klart att diskriminering inte tolereras.**
- **Diskutera saken med en företrädare för personalen eller i arbetarskyddscommissionen.**
- **Be vid behov om stöd från din egen chef.**
- **Om rådgivning, varningar eller andra medel inte har effekt, kan du till och med överväga att säga upp den som diskriminerar.**
- **Om situationen är känslig anlita utomstående hjälp och kontakta din arbetsgivarorganisation eller arbetarskyddsdistriktet.**
- **Om du själv är delaktig i diskrimineringen, be ovillkorligen om utomstående hjälp och kontakta din arbetsgivarorganisation eller arbetarskyddsdistriktet.**

### **Om du som företrädare för personalen upptäcker diskriminering:**

- **Ta itu med diskrimineringen, trakasserier och mobbningen.**
- **Hjälプ den som misstänker diskriminering genom att vara i kontakt med arbetsgivaren, fackförbundet och myndigheterna.**
- **Försök uppnå ett förhandlingsresultat som rättar till missförhållandet.**
- **Be om råd och hjälp hos ditt fackförbund. Du kan också vända dig till arbetarskyddsdistriktet. I ärenden som gäller jämställdhet kan man också vända sig till jämställdhetsombudsmannens byrå.**
- **Skaffa kunskap om diskriminering och jämlik behandling.**

## KÄLLOR:

Arbets- och näringsministeriet. (2017). Mångfald och olikhet - nycklar till framgång och styrka. God praxis för mångfaldsledning. Hämtad från 2017- 03-29: <https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=>

Chen, S. (2011) Diversity Management; Theoretical Perspectives and Practical Approaches

Hätönen, H. (2011) Komptenskarta för arbetshandledare. Utbildningsstyrelsen.

Iles, P., Zhang, C., (ed.) (2013) International human resource management : a cross-cultural and comparative approach

Imre, B. (red.) (2010). Maahanmuuttajataustaisen ohjaus koulutuksessa ja työelämässä. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.

Intervju med Miriam Attias, naapuruussovittelun keskuksen päällikkö. 15.10.2015 i Helsingfors.

Lahdenperä, P. (2011) Mångfald, jämlikhet och jämställdhet, interkulturell lärande och integration. Forskningscirkel - arena för verksamhetsutveckling i mångfald / [ed] Pirjo Lahdenperä, Västerås: Akademin för utbildning, kultur och kommunikation, Mälardalens högskola

Lindberg, E., Toivanen, Mia., von Hertzen, Nina. (2006) Monikulttuurisuus työyhteisössä. Julkaisu työnantajalle.

LL-center. (2017) Lättläst på svenska i Finland. Hämtad från 2017-04-13 <http://ll-center.fi/sv/start/>

Papunet. (2017). Tillgänglig kommunikation hämtad från: <http://papunet.net/svenska>

Pehrman, T. (2012). Paremmi puhumalla. Restoratiivinen sovittelu työyhteisössä.

Raunio, M., Säävälä, M., Hammar-Suutari, Sari., Pitkänen, P., (2010) Monikulttuurisuus ja kulttuurien välisen vuorovaikutuksen areenat. Hämtad från 2017-03- 20: [http://www15.uta.fi/projektit/saiia\\_fi/index.php](http://www15.uta.fi/projektit/saiia_fi/index.php)

Seppälä, T., Wihelmsson, N., (red.). (2010) Maahanmuuttajien osaamisen tunnistaminen. Mahaanmuuttajataustaisen opintoihin hakeutuvan osaamisen tunnistaminen toisen asteen koulutuksessa. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.

Seppälä, T. (red.). (2010) Näkökulmia monikulttuuriseen esimiestyöhön ja henkilöstökohtaamiseen. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.

Sundbäck, L. (2017) Integration på svenska. Kommunförbundet.

Torrington, D., Hall, L., Taylor, S., Atkinson, C. (2009) Human Resource Management

UNESCO. (2013) Intercultural competences. Conceptual and Operational Framework. France: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.

**I utgivningsjobbet deltog följande personer (i alfabetisk ordning):**

Min young Lee

Tina Rehnström

Ingrid Rönnow

Yasmin Samaletdin

Moa Thors

Klarspråksgranskare

Jenny Sylvin

Kommunikationssekreterare

Enni Grundström

**Ett informations- och kulturcenter**

Simonsgatan 8, 00100 Helsingfors

Tel. +358 50 5210080 / E-post: [info@luckan.fi](mailto:info@luckan.fi) / [www.luckan.fi](http://www.luckan.fi)

**Föreningen Luckan r.f.**

**Reg.nr: 181.018**

**FO-nummer: 1637159-4**

LU<sup>K</sup>KAN