



Nõuanded multikultuurse töökeskkonnaga toime tulemiseks

Taimi Elenurm, tööpsühholoog

Multikultuurses töökeskkonnas on psühhosotsiaalsed ohutegurid tingitud tih-tipeale erinevatest kultuuridest, kommetest, tavadest ja usulistest põhimõte-test.

Kultuuri defineeritakse kui ühiste väärtuste ja piirangute kogumit, mis määrab teatud kooslusele kättesaadava käitumise ning mis on kujunenud inimese ja keskkonna koostoimes. Kultuur tagab stabiilsuse, mille taotlemine on inimloomuses. Ebastabiilsust tajudes võidakse hakata aga võõrana tunduvaid asju tõrjuma.

Teisest kultuurist pärit inimeste liitumine meeskonnaga võib tekitada töötajate seas vastuseisu juhul, kui osa neist ei soovi või ei suuda kohaneda uustulnukatega vaid seetõttu, et neil on erinevad kombed, tavad ja harjumused. Ühe domineeriva kultuuriga keskkonda sattudes võivad üksikute inimeste olulised ja nähtavad erinevused saada eelarvamustele toetuva töökiusamise või -vägivalla ajenditeks. Erinevused kommetes, tavades ja usulistes põhimõtetes võivad kaasa tuua diskrimineerimise, suhtlemistõkkeid, omavahel mittesuhtlevate klikkide vaenutsemise, konflikte, kahanenud töömoraali ning väheneva tõhususe.

Multikultuurses töökeskkonnas peab rakendama teadlikke jõupingutusi psühhosotsiaalsete riskide vähendamiseks.



Mida ette võtta? Soovitused juhile.

- **Tehke multikultuursuse väärtus inimestele arusaadavaks.** Uuringutega on tõestatud, et multikultuurne meeskond võib saavutada paremaid tulemusi kui ühest kultuurist ja rahvusest töötajate meeskond. Selle põhjuseks on asjaolu, et inimesed toovad erinevatest kultuuridest kaasa oma kogemused, mis laiendavad organisatsiooni võimalusi ja oskusi probleemidega mitmekülgset toime tulla.
- **Suhelge erinevatest kultuuridest töötajatega kui võrdsetega.**
(Ühe välismaalase kogemus: "Eestis on paraku levinud suhtumine, et oled parem või soositum soo, vanuse, rassi või positsiooni tõttu. Kuid see ei peaks nii olema!")
- **Kujundage sallivad hoiakud** ja väärtused teistest kultuuridest pärit uute töötajate vastuvõtmiseks – looge ja levitage tõekspidamisi, mis aitaks tulevasi töökaaslasi kergemini omaks võtta.
- **Kasutage kultuurierinevusi kui ressursi üksteiselt õppimiseks.** Korraldage töö nii, et erinevused rikastaks üksteist. Personaalne suhtlus ja tagasiside on olulised. Juht peaks andma töötajale tagasisidet ja tema kolleegidele teavet selle kohta, kuidas ja mille poolest on teisest kultuurist pärit inimene organisatsioonile väärtuslik.
- **Tellige organisatsiooni multikultuursusega toimetuleku ja sellest õppimise jaoks mõeldud nõustamine,** mis on loodud spetsiaalselt teie ettevõtte või tegevusharu jaoks.
- **Rääkige läbi ja leppige kokku, kuidas töösuhteid mõista** selleks, et jõuda mõlemale poolele sobivate ideede, lahenduste, tegevuste ning töökorralduseni, mis arvestab näiteks ka töötajate usuliste tavade ja põhimõtetega.

Soovitused sallivuse tõstmiseks töösuhetes

- **Korraldage üldisi kultuurikoolitusi** kultuuriteadlikkuse ja -tundlikkuse parandamiseks.
- **Jagage omavahel kogemusi** juhtumitest ja äpardustest. Rääkige nii sellest, kuidas on õnnestunud teisest kultuurist pärit inimesega hea kontakt saavutada, kui ka sellest, mis on tekitanud väärarvamusi, probleeme ja konflikte töösuhetes.
- **Õppige tundma erinevatest kultuurikontekstidest pärit tegevuste tähendusi.** Näiteks, kui sambialane või ladina-ameeriklane pakub abi, siis tahab ta olla hea inimene, kuid ei pruugi teada, kuidas midagi teha.
- **Korraldage kultuurivahetuse teemalisi meelelahutuslikke üritusi,** kus õpitakse tundma teistest maadest pärit inimeste kultuuriomaseid hoiakuid, harjumusi ja kombeid.

Kasina keeleoskusega seotud riskid ja nende leevendamine

Kasin võõrkeeleoskus on erirahvuselises organisatsioonis psühhosotsiaalsete riskide peamiseks põhjustajaks. Kasutusel olevat suhtluskeelt halvasti oskaval töötajal on raskem seista oma õiguste eest. Oskamatus end väljendada ja teistest aru saada võib tekitada isoleerituse tunde ning infovaeguse.

Kehv keeleoskus võib tuua kaasa töös tehtavaid vigu, kui töötaja pole näiteks aru saanud talle jagatud teabest. Samuti võivad kaasneda tööõnnetused, kui tööohutuse nõuded on jäänud arusaamatuks. Lisaks eelmainitule võib selline töötaja edastada moonutatud ja valeinfot, tal võib olla raskusi klientidest arusaamisest ja nende kohta koostatavate dokumentide täitmisel. Samuti võib ta silmitsi seista klientide pahameelega, kes pole teda mõistnud.

Kehva keeleoskusega seotud psühhosotsiaalsete riskide vähendamine

- **Korraldage keeleõpet ja tõlkeabi**, et inimene saaks tööst, organisatsioonist ja süsteemist paremini aru.
- **Õpetage hakkama saama bürokraatiaga**. See võib olla arvatust raskem kodukultuurist pärit teistsugustele hoiakute ja harjumuste tõttu.
- **Korraldage nn sugulusgruppide tegevust**, kus ühe või mitme kultuurivähemuse esindajad toetavad üksteise keeleõpet, erialaseid kogemusi ja püüdlusi.
- **Teavitage** mitmest kultuurist pärit inimesi organisatsiooni üldistest teemadest samaaegselt, eraldamata neid kultuuri või keeleoskuse alusel gruppidesse.
- **Hõlbustage igapäevast tööalast teabevahetust** eri kultuuridest pärit inimeste vahel. Kutsuge näiteks vabatahtlikkuse alusel tegutsevad mentorid vähemuskultuuri(de) esindaja(te)le appi tööalase info tõlkimiseks või bürokraatiaga hakkamasäämiseks.