



Den flerkulturelle arbeidsplass

Konserndirektør
Jan Bjørneboe
ISS Norge



Den flerkulturelle arbeidsplass

- Fakta:
 - Internasjonalt konsern med 400 000 ansatte
 - 50 land
 - 65 milliarder kroner i omsetning
 - 14 000 ansatte i Norge, oms ca. 6 mrd. kroner
 - Fire forretningsområder...
 - Kontorstøtte
 - Catering
 - Eiendom
 - Renhold
 - ...levert enkeltvis eller samlet i en integrert Facility Service-løsning.



Den flerkulturelle arbeidsplass

- Flerkulturell arbeidskraft:
 - 3000 ansatte, primært i Oslo, men etter hvert i de større byene
 - 100 nasjonaliteter
 - 98% av de som søker seg renholdsjobber i Oslo nå er menn
 - 50/50 menn/kvinner innen servering
 - Etnisk opprinnelse blant søkere varierer over tid



Den flerkulturelle arbeidsplass

- Arbeidskraftsituasjonen:
 - Fri flyt
 - Globalisering
 - Store innvandrergrupper
 - Perioder stort behov for arbeidskraft
- Mental innstilling:
 - Verdifull arbeidskraft
 - Kommet for å bli
 - Legge forholdene til rette
- Konklusjon: Hva er da problemet?



Den flerkulturelle arbeidsplass

- Rekruttering:
 - Høy kompetanse i å rekruttere fremmedkulturelle
 - Forsterker rekrutterings- og introduksjonsfasen
 - Øker opplæringen



Den flerkulturelle arbeidsplass

- Rekruttering
 - Største forskjeller
 - Mindre krevende (komplisert livssituasjon?)
 - "Tar det de får"
 - Meget interessert i jobb
 - Trenger sterkt attester, dokumentasjon etc
 - Renhold viktig inngangsbillett til arbeidslivet
 - I utgangspunktet en enklere rekruttering?
 - **NEI!**



Den flerkulturelle arbeidsplass

- Et problem:

- **Norsk**

- Må kunne snakke/lese norsk ??!
 - Kommunisere med kollegaer (trivsel)
 - Regler/instrukser/produktark (HMS)
 - Kunder
 - Samarbeide krever ett minste felles multiplum: Forståelse, dvs. språk.



Den flerkulturelle arbeidsplass

- Triste tanker:
 - Hvor blir det av alle de som ikke får jobb hos ISS?
- Glade tanker:
 - ISS sluser inn mange i arbeidslivet
 - Vi har redusert sykefraværet
 - God medarbeidertrivselsundersøkelse



Den flerkulturelle arbeidsplass

- Praktisk case:
 - 50 ansatte til Color-line
 - Tre timer annen hver dag
 - Meget stor interesse
 - Audition: 15-16 personer pr. gang
 - Oppgave: Fortelle om seg selv, hva man er god på, hva man er dårlig på, hvorfor de ønsker denne jobben.
 - Brettspill med oppgaver



Den flerkulturelle arbeidsplass

- Rapport av sosiolog Kirsten Omdal Bernsen:
 - "Trivsel og ledelse i ISS som flerkulturell bedrift"
 - Det gode arbeidsliv
 - Godt arbeidsmiljø, gode kollegaer, godt samarbeide, varierte arbeidsoppgaver, mestring av jobben, tilstrekkelig kunnskap
 - Den gode lederen
 - Medmenneske, lytter, målbevisst, stiller krav, rettferdig



Den flerkulturelle arbeidsplass

- Problemer:
 - Kommunikasjon grunnet dårlig norsk skaper mistriivsel
 - Lederne raskt utålmodige når medarbeidere snakker dårlig norsk
 - Medarbeidersamtale vanskeliggjøres
 - Mange minoritetsspråglige blir dårligere i norsk når de jobber sammen med mange av samme nasjonalitet
 - Klikkdannelser som skaper avstand mellom grupperinger



Den flerkulturelle arbeidsplass

- Satsningsområder:
 - Opplæring
 - Mentor/fadderordninger
 - Gode ledere
 - Fremmedkulturelle ledere
 - Medarbeidersamtaler Kulturhåndbok
 - Kurs i interkulturelt samarbeide/kulturell kommunikasjon for ledere
 - Samarbeide med NAV
 - Språk, språk, språk



Den flerkulturelle arbeidsplass

- Husk:
- Ikke alle syd for Halden går i burka
- Fremmedkulturelle vil også jobbe
- Ha respekt for kulturforskjeller, men ikke overdriv.
- Ikke forvent/ikke aksepter underdanighet
- "Jeg må bare gjøre jobben min" er et ikke-greitt utsagn. Alle har rettigheter
- Rekrutterere/ledere for engstelig for å spørre
- Vær like pågående/sett de samme krav til en fra Somalia som en fra Trøgstad.
- Vis interesse