

Kokkolan kauppaopiston aikuiskoulutuspäällikkö

Olin Talent-työssäoppimisjaksolla Iso-Britanniassa Bury St Edmundsin kaupungissa British Heart Foundation Shopissa. Tutustuin järjestön sivuihin ja lähetin sähköpostia johonkin yleiseen osoitteeseen (www-sivuilta ei löytynyt kuin yksi e-mailosoite). Kerroin sähköpostiviestissäni lyhyesti jaksosta ja sen tavoitteista; kerroin, että haluan oppia puhumaan paremmin englantia, tutustua kulttuuriin ja arkielämään sekä tehdä monipuolisia töitä kaupassa. Lisäksi kehuin osaavani käyttää hyvin tietokonetta. Sain vastauksen noin viikon kuluttua British Heart Foundationin vapaaehtoistoiminnan koordinoijalta; hän toivotti minut lämpimän vuolaasti tervetulleeksi järjestön kauppaan Bury St Edmundsiin johtajan ja hänen tiimensä jäseneksi. Vaihdoin vielä muutaman viestin koordinoijan kanssa ja asia oli sillä selvä.

Minua ei oikeastaan jännittänyt ollenkaan mennä työpaikkaani ensimmäistä kertaa. Menin reippaasti kassalle ja esittelin itseni ja asiani. Minut ohjattiin yläkertaan, jossa oli muutama vanhempi naishenkilö lajittelemassa vaatteita. He kertoivat, että johtaja oli asioilla, mutta tulisi pian takaisin. Kaikki tiesivät minusta ja toivottivat minut tervetulleeksi. Ryhdyin heti opettelemaan ”tagittamista”; kauppaan tulleet vaatteet käytiin tarkkaan läpi ja vain myytäväksi kelpaavat pääsivät siihen vaiheeseen, että niihin laitetaan pahvilappu (=tag) ”pyssyllä” kiinni. Pahvilappuun kirjoitettiin vaateen koon lisäksi koodi, joka katsottiin erityisestä listasta. Sen jälkeen vaate ripustettiin henkariin (naisten, miesten ja lasten vaatteet erilaisiin henkareihin), johon laitettiin vaateen kokoa vastaava numerokuutio ja vaate ripustettiin tanglelle odottamaan höyrysililystä.

Kaupan listoilla on 35 vapaaehtoistyöntekijää. Johtajan lisäksi palkattuina kaupassa työskenteli kaksi varajohtajaa. Pääosa vapaaehtoistyöntekijöistä oli eläkeläisiä ja suurin osa heistä työskenteli kaupassa puoli päivää viikossa. Heidän lisäksi kaupassa kävi töissä muutaman kerran viikossa nuoria opiskelijoita sekä lievästi kehitysvammaisia tai heikkolahjaisia. Se, millä tavalla muut työntekijät suhtautuivat näihin jälkimmäisiin ihaniin työntekijöihin, oli suorastaan liikuttavaa. Heidät huomioitiin erityisellä tavalla, ja silti tasavertaisesti muihin nähden, eikä heitä pidetty ”tyhminä”. Heidän kanssaan vitsailtiin ja naurettiin paljon – tunnelma kaupassa oli aina lämmin ja välittävä.

Jo toisena päivänä jouduin tosi paikan eteen: kassalle. Johtaja oli sitä mieltä, että minun pitäisi olla mahdollisimman paljon myymälän puolella asiakkaiden parissa ja etenkin houkuttelemassa miesasiakkaita kauppaan – heh. Hän jaksoi joka päivä kehua, kuinka hyvältä näytän ja kuinka hyvin pukeudun – se tuntui vähän hassulta, vaikka tietysti mukavalta, mutta en oikein tiennyt, miten olisin noihin yltiöpäisiin kehuihin suhtautunut. Joka tapauksessa kassalle menosta ja rahastamisesta olin suorastaan kauhuissani. Kassakoneen käyttö ei ollut vaikeaa – kosketusnäytön toiminnot oli helppo omaksua – mutta ne rahat. Voi hyvänen aika niiden kolikoiden kanssa; ajattelin ensin, etten ikinä opi niitä. Johtaja seiso vieressäni ja selitteli töppäilyjäni asiakkaille kertoen, että olen Suomesta ja ensimmäistä päivää kassalla. Minä hymyilin vieressä tyhmänä suomalaisen blondina.

Toinen vaikea asia kassalla oli alkuun please -sanan käyttö. Kyllähän minä tiesin sanan merkityksen ja tärkeyden, mutta se meinasi unohtua, kun olin hukassa rahojen kanssa. Johtaja sanoi minulle ensimmäisen asiakkaan lähdettyä: muista hymyillä ja muista a i n a sanoa please, kun sanot summan. Hän sanoi tietävänsä, ettei minun kielessäni ole samanlaista sanaa, mutta hän sanoi minun kuulostavan tylyltä, jos en muista tuota tärkeää sanaa. Tämän jälkeen muistin kyllä aina ja joka välissä käyttää please-sanaa ja toki myös fraaseja thank you, thank you so much – ja leveä hymy päälle. Voi kuinka tyhmäksi itseni tunsin monta kertaa kassalla, mutta onneksi näin aikuisena häpeän tunteen kestää hyvin.

Vaatteita ja tavaroita kauppaan tuli suoraan asiakkaiden itse tuomina, toisista saman ketjun kaupoista sekä ihmisten asuntojensa eteen jättäminä. Osa asiakkaista oli ns. Gift Aid –asiakkaita, jotka olivat rekisteröityneet lahjoittajiksi. Heillä oli oma numerokoodi, jota sitten käytettiin niissä vaatteissa ja tavaroissa, joita he olivat tuoneet kauppaan. Gift Aid –lahjoittajat saivat vähentää verotuksessa lahjoittamansa vaatteet ja tavarat. Osa myynnissä olleista tuotteista, kuten suurin osa koruista ja kaikki kortit, olivat järjestöä tukevien yritysten lahjoittamia. En tiedä, mitä nämä yritykset olivat, mutta huomasin muissakin hyväntekeväisyyskaupoissa samoja tuotteita.

Kaupassa vallitsi koko ajan hyvin rento tunnelma joka tilanteessa. Työkavereita ja esimiehiä puhuteltiin pelkästään etunimellä. Sain oman nimeni tavata useita kertoja; sen lausuminen tuotti kaikille vaikeuksia. Esimiehiin – johtajaan ja varajohtajaan - muut työntekijät suhtautuivat tietyllä tapaa kunnioittavasti. Sain ymmärtää, että vain esimiehillä on päätäntävaltaa, sillä kaikissa myymälässä tapahtuneissa ongelmatilanteissa pyydettiin aina joku paikalla olleista esimiehistä paikalle. Välillä tuntui, että joku esimiehistä ravasi jatkuvasti ylhäältä alas jotain asiaa hoitamaan. Aika harva työntekijöistä kätteli, kun tapasin heidät ensimmäistä kertaa. Opin nopeasti muodollisuuden ”Hi, how are you”, joskin huomasin, että vanhemmat ihmiset eivät useinkaan vastanneet ”Thanks, I’m fine”, vaan jotain muuta, siis pientä valitusta jostakin asiasta.

Minulle johtaja sanoi heti ensimmäisenä päivänä, että minun tulee pitää tunnin lounastauko, koska tein täyttä työpäivää kaupan aukiolojana (klo 9.30 – 17.00 arkisin). Sosiaaliset tilat kaupassa olivat onnettomat; keittiön ja taukotilan virkaa toimittanut huone oli hirveän ahdas. Tosin vain osa työntekijöistä söi eväitä, sillä vapaaehtoistyöntekijät tekivät noin neljän tunnin työpäiviä. Esimiehet haukkasivat nopeasti jotain pientä, leipää ja sipsejä. Sekä aamu- että iltapäivällä joku työntekijöistä keitti teetä ja kahvia kaikille. Se nautittiin työn ääressä; myös myymälän puolella, joka minusta tuntui ensin vähän hassulta.

Työntekijät pukeutuvat rennosti, mutta siististi. Eläkkeellä olevat vapaaehtoistyöntekijät olivat erittäin huoliteltuja; sipaisivat huulipunaa kassalle mennessään. Asiakkaat olivat hyvin ystävällisiä ja kohteliaita, ja se tuntui mukavalta. Opin hyvin pian myymälässä liikkuessani laatikoiden ja vaatteiden kanssa sanoa joka välissä ”sorry”, ”excuse me”, ”pardon”, mutta hankalaa oli tottua ”dear”, ”darling”, ”sweety” sanoihin, joita sekä asiakkaat että työntekijät viljelivät toisilleen puhuessaan. Kassalla minua kummaksutti se, että suurin osa asiakkaista kassalle tullessaan ostoksensa tiskille laittaessaan sanoi ”thank you” – ihmettelin, että mistä he oikein siinä vaiheessa mahtoivat kiittää.

Mokia minulla sattui päivittäin etenkin ensimmäisellä viikolla. Pahin mokani tapahtui kassalla. Summista puhuessani yritin jatkuvasti muistuttaa itseäni siitä, että ”penny”-sanon monikkomuoto lausutaan *pens*. Kerran kuitenkin suustani lipsahti ”six pounds and 20 *penis*”. Minun pokkani ei tahtonut pitää, mutta asiakkailla – vanhemmalla pariskunnalla – ei ilmeikään värähtänyt. Se oli onneksi ainoa kerta, kun lipsautin suustani hävyttömiä.

Kaupassa ei mielestäni kierrätetty mitään muuta jätettä kuin vaatteita, sillä myytäväksi kelpaamattomat vaatteet vietiin jonnekin ja siitä kauppa sai maksun. Muutoin kaikki jätteet sullottiin samoihin pusseihin. Se tuntui vähän kummalta, sillä muutoin kaupungissa tuntui kierrätys toimivan. Asunnossamme oli tosin melko heppoiset ohjeet jätteiden lajitteluun, mutta saimme systeemin selville. Joka toinen viikko kerättiin sininen pussi, johon piti laittaa pahvipakkaukset, muovipullot, paperit, lehdet ja tölkit, ja joka toinen viikko kerättiin musta pussi, johon laitettiin sitten kaikki muut jätteet kuten biojäte, muovikääreet ja lasi. Ilmeisesti lasinkeräyspisteitä oli jossain erikseen, mutta sellaisia emme löytäneet. Talojen pihoilla näkyi mustia, sinisiä ja ruskeita roskasäiliöitä, joissa lajitteluperiaate oli sama, mutta ruskeaan säiliöön menivät orgaaniset jätteet

(risut, ruohot ja ”raaka ruokajäte” kuten perunoiden kuoret). Lisäksi kierrätyskeskukseen oli mahdollista viedä ongelmajätteitä. Roskat laitettiin oven ulkopuolelle, josta jäteauto ne keräsi, joskin ensimmäisellä viikolla roskapussia ei oveltamme otettu – ilmeisesti pussin väri oli väärä, kun emme tienneet onko menossa musta vai sininen viikko.

Kävimme lounastauolla pääsääntöisesti syömässä kotona - joko kokkailimme tai söimme edellispäivänä laittamaamme ruokaa – ja myös arki-iltaisain söimme useimmiten kotona. Asuntomme keittiö oli hyvin varustettu, joten kokkailu onnistui. Pienet kaupat keskustassa ja vähän isommat ruokakaupatkin menivät arki-iltaisain jo kuudelta kiinni, ja meillä oli täysi työ ehtiä kauppaan töiden jälkeen. Ensimmäistä kertaa melko pienessä kaupassa käydessämme olimme vähän järkyttyneitä; kaupassa oli lähestulkoon vain rivi pakastealtaita, joissa oli valmiita ruoka-annoksia. Isommissa kauppoissa oli puolestaan valtavat valikoimat etenkin puolivalmiita ruokia. Noin kolmen kilometrin päässä keskustasta sijaitsi Tescon ruokakauppa, joka oli auki 24 h vuorokaudessa. Kaupassa oli todella valtavat valikoimat ruokaa. Ensimmäisellä kerralla oli kaupassa kokonaisen tunnin, kun ihmettelimme ruoan paljoutta. Ostoksista päätellen paikalliset ostivat paljon valmiita tai puolivalmiita ruokia.

Asunnossamme ei ollut pyykinpesukonetta ja se uhkasi muodostua ongelmaksi, sillä itsepalvelupesula sijaitsi niiden viiden kilometrin päässä asunnoltamme. Onneksi reissukaverini työkaveri kutsui meidät kotiinsa pyykkiä pesemään. Oli mukavaa vieraila paikkakuntalaisen kotona ja kohdata samanlainen välittömyys ja ystävällisyys kuin kaupassa asiakkaiden kohdatessa.

Olin yllättynyt siitä, kuinka vähän kaupan työntekijät tiesivät Suomesta. Pari oli käynyt risteilyllä Suomessa, mutta useimmat kysyivät, mitkä ovat Suomen naapurimaita. Jotenkin tuli sellainen tunne, että moni ajatteli Suomen olevan Itä-Euroopan maa. Päätin, että ostan kotiin palattuani jonkin Suomi-kirjan ja lähetän sen kauppaan Suomi-tietoisuutta lisäämään.

Ystävällisyyden ja kohteliaisuuden, vaikka se osin muodollista onkin, koin mukavana ja siitä opin paljon omaan työhöni liittyen. Lisäksi sain paljon rohkeutta puhua englantia. Uskon, että olen jatkossa rohkeampi kohtaamaan ulkomaalaisia ja uskallan helpommin avata suuni kuin aiemmin. Koin myös merkittäväksi sen, että minuun luotettiin; sain hoitaa monia työtehtäviä melko itsenäisesti. Jakson alussa minun piti opetella yksinkertaisimmatkin asiat alusta. Tekee hyvää tuntea itsensä välillä avuttomaksi, tyhmäksi ja sellaiseksi, ettei hallitse ja osaa kaikkia asioita.

Viimeksi muutettu: maanantai, 24 lokakuu 2011, 12:29