

Millaisia ovat au pariien kokemat suurimmat haasteet Ranskassa?

Niina Ahtiainen

Opinnäytetyö

Johdon assistentti ja kielten  
koulutusohjelma

2016



<b>Tekijä</b> Niina Ahtiainen	
<b>Koulutusohjelma</b> Johdon assistenttin ja kielten koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Millaisia ovat au parien kokemat suurimmat haasteet Ranskassa?	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 36+8
<p>Tutkimus toteutettiin toimeksiantona ranskalaiselle au pair- ja kielipalveluja tarjoavalle Accueil International Service:lle eli A.I.S:lle. Sen tarkoituksena oli selvittää, millaisia ovat au parien kokemat suurimmat haasteet Ranskassa? Mitkä tekijät ovat auttaneet pääsemään haasteiden yli ja onko A.I.S tukenut au pareja tarpeeksi haasteellisten tilanteiden edessä? Tutkimuksen avulla A.I.S sai itselleen tärkeää tietoa au pair-jaksojen haasteista ja pystyy näin parantamaan toimintojaan. A.I.S haluaa, että au pairit viihtyisivät vieläkin paremmin ja turhilta keskeytyksiltä vältyttäisiin.</p> <p>Tutkimus on sekoitus kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta. Se toteutettiin sähköisellä kyselyllä 100:lle au pairille, jotka olivat lukuvuoden 2015-2016 aikana Ranskassa au pairina. Kyselyyn sisältyi avoimia sekä ei avoimia kysymyksiä, joihin oli liitetty arvosteluasteikko mukaan. Kyselyyn vastasi 100:sta au pairista 61. Lisäksi tutkimuksessa käytettiin hyväksi havainnointia.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että au parien suurimmat haasteet ja samalla vaikeimmat haasteet liittyivät isäntäperheeseen sekä kommunikointiin. Suurimpana apuna au pairit kokivat oman perheensä tuen sekä ystävät, myös vapaa-ajan tärkeyttä korostettiin. Au pairit eivät olleet täysin tyytyväisiä A.I.S:n ongelmatilanteiden hoitoon ja A.I.S:lle tehtiinkin muutamia hyviä kehitysehdotuksia palveluidensa kehittämiseksi.</p>	
<b>Asiasanat</b> Au pair, kansainvälisyys, kulttuuri, Ranska	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Tutkimuksen tausta ja merkitys .....	1
1.2	Tutkimusongelma, tutkimuksen rajausta ja rakenne .....	2
1.3	Tutkimuksen toteutus ja tutkimusmenetelmät .....	3
2	A.I.S .....	5
2.1	Toiminta .....	5
2.2	Au pairina Ranskassa .....	6
2.2.1	Hakuprosessi .....	7
2.2.2	Au pair- jakson aikana .....	8
3	Kulttuuri ja kansainvälisyys .....	10
3.1	Kulttuurin määritelmä .....	10
3.2	Kulttuurin ulottuvuudet .....	12
3.2.1	Hofsteden teoria .....	12
3.2.2	Trompenaarsin ja Hampden-Turnerin teoria .....	14
3.3	Ranskan kulttuuri .....	15
3.3.1	Hofsteden teorian mukaan .....	16
3.3.2	Trompenaarsin ja Hampden-Turnerin teorian mukaan .....	18
3.4	Kulttuurishokki .....	19
4	Kulttuurien välinen yhteistyö .....	21
4.1	Kulttuurienvälinen kompetenssi .....	21
4.2	Kulttuurienvälinen herkkyys .....	22
5	Tutkimuksen tulokset, yhteenveto ja kehitysehdotukset .....	24
5.1	Tutkimuksen tulokset .....	24
5.2	Yhteenveto .....	31
5.3	Kehitysehdotukset .....	32
6	Johtopäätökset, tutkimuksen onnistumisen ja kokonaisprosessin arviointi .....	34
6.1	Johtopäätökset .....	34
6.2	Tutkimuksen onnistumisen ja kokonaisprosessin arviointi .....	34
	Lähteet .....	36
	Liitteet .....	37
	Liite 1. Kysely .....	37

# 1 Johdanto

Kansainvälisyys on nykypäivänä erittäin tärkeä asia. Mitä enemmän on kansainvälisyyttä, sitä enemmän ihmisten pitäisi ymmärtää eri kulttuureja ja tapoja. Kulttuurien yhteentörmäykset ja väärinymmärrykset voivat nimittäin johtaa ongelmiin, niin työpaikalla kuin sen ulkopuolellakin. Au pairiksi lähdössä moni asia mutkistuu vielä entisestään, sillä au pair asuu ja työskentelee isäntäperheen eli työnantajansa luona. Molemmat tulevat eri kulttuureista ja kielimuurikin voi olla taakkana. Katastrofin ainekset ovat siis olemassa ja välillä asiat saattavat eskaloitua suuremmiksi ongelmiksi.

Tämän saman on huomannut ranskalainen au pair toimisto A.I.S, jonka ongelmaksi on muodostunut useiden au pairien yhtäkkinen lopettaminen perheissä. Lisäksi on tuntunut, että yhä useampi ja useampi au pair ei ole tyytyväinen au pairina oloon. Niinpä yhdessä A.I.S:n kanssa päätimme lähteä selvittämään asiaa. Tarkoituksena on ottaa selvää millaisia haasteita au pairit kokevat au pair-jaksonsa aikana? Miten vakavilta nämä haasteet heistä tuntuvat ja miten niistä on päästy yli? Ja voisiko jotakin olla tehtävissä, että au pairit viihtyisivät vielä paremmin? Au pair toiminnan tarkoitus kuitenkin on, että au pairit pysyvät perheissään sovitun ajan, eivätkä ole heti ensimmäisien ongelmien kohdalla pakkaamassa matkalaukkujaan.

Tutkimuksen tavoitteena on saada A.I.S:lle tärkeää informaatiota au pairien suurimmista haasteista au pair-jakson aikana ja mielipiteistä A.I.S:n toiminnasta. Näin A.I.S pystyisi parantamaan palveluitaan ja muuttamaan tarvittavia asioita, jotta au pairit voisivat olla tyytyväisempiä. Näin voitaisiin ennaltaehkäistä se, että au pairit ottaisit lopputilin tuosta vaan ja lähtisivät takaisin koteihinsa. Tarkoituksena on lopulta kuitenkin se, että au pairit ja perheet ovat molemmat tyytyväisiä ja saavat tästä kokemuksesta kaiken irti.

## 1.1 Tutkimuksen tausta ja merkitys

Suoritin harjoitteluni keväällä 2016 ranskalaisessa au pair ja kielipalveluja tarjoavassa Accueil International Services eli A.I.S nimisessä yrityksessä. Siellä työskennellessäni A.I.S:llä kävi aikamoinen kato au paireissa. Moni au pair lopetti au pair-jaksonsa kesken ja nousu oli edellisvuodesta huima. Lisäksi toimistolla kävi yhä useampi ihminen valittamassa kun heillä ei mene asiat hyvin. Mitä pidemmälle kevättä mentiin, sitä vähemmän toimistolle tuli myös ulkomailta au pair-kandidaatteja. Toukokuun loppuun mennessä A.I.S joutui jopa kieltäytymään uusista isäntäperheistä, sillä ranskalaisten isäntäperheiden määrät olivat kovassa nousussa ja uusien au pairien taas laskussa. Näin ollen oli entistä tärkeämpää saada pidettyä ne au pairit, jotka olivat lopulta saapuneet Ranskaan au paireiksi.

Au pareja oli kyllä aikaisemminkin lopettanut kesken sopimuskauden, mutta nyt määrät olivat selkeästi kasvussa. Lisäksi eteen tuli useita tapauksia, joissa au pair oli saattanut lähteä hyvinkin nopealla aikataululla takaisin kotimaahansa. Toiset eivät olleet edes keskustelleet asiasta, vaan lähtö oli tullut isäntäperheellekin yllätyksenä. Ongelmia ja haastavia tilanteita lähdetään aina ensimmäiseksi selvittämään A.I.S:n tuella. Tarkoitus on, että kommunikoimalla ja keskustelemalla ongelmakohdat saataisiin selvitettyä. Au pair saattaa kuitenkin lopulta päätyä lähtemään ja se taas tekee uusia haasteita sekä lisätyötä A.I.S:lle. Aina kun yksi au pair lopettaa perheessään, täytyy hänen tilalle etsiä korvaava au pair. Tilanteen ollessa tällä hetkellä hyvin huono au pair-kandidaattien osalta, yritetään Ranskassa olevista au pareista pitää kiinni viimeiseen asti.

Tutkimuksen avulla selvitetään, millaisia ovat au parien kokemat suurimmat haasteet au pair-jakson aikana? Selvyyttä yritetään saada myös siitä, onko A.I.S tukenut au pareja tarpeeksi haasteellisten tilanteiden edessä? On tärkeää ymmärtää kuinka au parit kokevat haasteelliset tilanteet, jotta niihin voitaisiin puuttua hyvissä ajoin. Näin voitaisiin mahdollisesti saada keskeyttävien au parien määrää pienennettyä. A.I.S tulee saamaan tutkimuksen myötä tärkeää tietoa myös siitä, miten he voisivat vielä entisestään kehittää kanssakäymistään ja palveluitaan. A.I.S:lle ei ole vielä koskaan tehty tämän tyylistä tutkimusta.

## **1.2 Tutkimusongelma, tutkimuksen raja- ja rakenne**

Tutkimusongelmaa lähdetään selvittämään yhteistyössä A.I.S:n kanssa. Tarkoituksena on selvittää Ranskassa olevien ulkomaalaisten au parien kokemuksia au pair-jakson suurimmista haasteista.

Tutkimuksen pääkysymys:

- 1) Millaisia ovat au parien kokemat suurimmat haasteet Ranskassa?

Pääkysymystä lähdetään selvittämään seuraavien alakysymysten avulla:

- 2) Mitkä asiat ovat auttaneet au pareja pääsemään yli haasteellisista tilanteista?
- 3) Onko A.I.S tukenut au pareja tarpeeksi haasteellisten tilanteiden edessä?

Ranskaan tulee A.I.S:n kautta vuosittain satoja au pareja. Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoituivat au parit, jotka ovat tulleet Ranskaan lukuvuoden 2015-2016 aikana ja joiden on ollut tarkoitus viipyä ainakin puoli vuotta. Tutkimus keskittyy nimenomaan Ranskassa oleviin ulkomaisiin au pareihin ikään, sukupuoleen tai kansallisuuteen katsomatta.

Opinnäytetyö ja tutkimus alkaa johdannolla sekä tutkimuksen rajauksen ja rakenteen selvittämisellä. Toisessa kappaleessa esitellään A.I.S yrityksenä ja sen toiminta. Kolmannessa kappaleessa puhutaan kulttuurista ja sen moninaisuudesta. Neljännessä kappaleessa pureudutaan kulttuurien väliseen toimintaan ja yhteistyöhön. Viidennessä kappaleessa käydään läpi tutkimuksen tulokset. Kuudennessa kappaleessa esitetään johtopäätökset ja arvioidaan oma sekä tutkimuksen onnistuminen.

### **1.3 Tutkimuksen toteutus ja tutkimusmenetelmät**

Tutkimus toteutetaan sekoituksena laadullista eli kvalitatiivista ja määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa painoarvo on tutkittavan kohteen laadussa ja ominaisuuksissa, sekä sen kokonaisvaltaisessa merkityksessä. Kvantitatiivinen tutkimus taas on kvalitatiivisen tutkimuksen vastakohta. Siinä tutkimuksen painoarvo on kohteen tulkitsemisessa tilastojen ja numeroiden avulla. Tutkimus päätettiin toteuttaa sekoituksena kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusta, koska A.I.S:lle on tärkeää saada tutkimuksesta tietoa nimenomaan suuremmalta ihmismäärältä. Kuitenkin halutaan saada myös tarkempaa tietoa au pariin suurimmista haasteista ja kuinka niistä on päästy yli. (Vilpas, 2016.)

Tutkimuksen kohteena on A.I.S:n kautta Ranskaan lukuvuoden 2015-2016 aikana saapuneet au parit, joilla on sopimus tehty ainakin puoleksi vuodeksi. Tutkimusmenetelmänä käytetään sähköistä kyselyä ja havainnointia. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen kohderyhmälle lähetetään sähköpostitse saatekirje sekä linkki kyselyyn. Tärkeää on, että kysely suoritetaan anonyymina. Tämä sen takia, että au parit uskaltavat vastata kaikkiin kysymyksiin totuudenmukaisesti ilman tuomintaa. Tarpeen vaatiessa kyselyjä täydennetään haastatteluilla, jos ei vastauksia kyselylomakkeella saada tarpeeksi. Sähköinen kyselylomake valikoitui menetelmäksi, sillä se on todella helppo ja aikaa säästävä menetelmä. Lisäksi kohderyhmä on myös suhteellisen suuri. Puhelimitse au pareja on todella vaikea saada kiinni, koska he työskentelevät paljon ja heidän aikataulunsa saattaa muuttua äkillisesti. Kasvotusten haastattelut eivät myöskään onnistu, sillä au pareja on sijoitettu ympäri Ranskaa eikä heidät työajoista ole koskaan täyttä varmuutta. Lisäksi olen havainnoinut omasta puolestani A.I.S:n toimistossa tutkimuksen aiheisiin liittyviä asioita sekä yleisesti Ranskassa sen vallitsevaa kulttuuria. (Vilpas, 2016.)

Tutkimuksen sähköinen kyselylomake tehdään Survey Monkey-ohjelmalla ja se tulee olemaan sekoitus avoimia eli strukturoimattomia sekä ei avoimia eli strukturoituja kysymyksiä. Suuressa osaa ei avoimia kysymyksiä hyväksi käytetään myös likertin asteikkoa,

jossa vastaajien pitää valita kysymyksien vastaukset omien tuntojensa perusteella asteikolla 1-5. Jokaisen kysymyksen kohdalla on erikseen määritetty, mitä numeroasteikko siinä yhteydessä tarkoittaa. Lisäksi kysymyksistä löytyy avoimia kohtia, joihin au pairit voivat perustella ja kertoa omia esimerkkejään. Tutkimuksella on tärkeää saada mahdollisimman paljon tietoa, jonka lisäksi au pairreja yritetään myös saada vastaamaan mahdollisimman monipuolisesti ja kattavasti kysymyksiin. (Vilpas, 2016.)

Kyselylomakkeen kysymykset pohjautuvat opinnäytetyön pääkysymykseen sekä alakysymyksiin. Kyselyn ensimmäisessä osassa otetaan selvää au pariin taustatiedoista. Toisessa osiossa perehdytään au pariin haasteisiin ja ongelmatilanteisiin sekä siihen, miten vakavina au pairit ovat nämä tilanteet tunteneet. Lisäksi käsitellään asioita, jotka ovat auttaneet au pairreja haastavien ja vaikeiden tilanteiden ylipääsemiseksi. Kolmannessa osuudessa käsitellään A.I.S:n onnistumista au pariin au pair-jaksojen aikana. Kyselylomakkeen teon apuna on käytetty kyselyjen tekoon erikoistuneita kirjoja sekä artikkeleita. Tutkimuksen valmistuttua vastauksia analysoidaan sisällönanalyysin avulla. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kun kyselyn vastauksia on saatu, analysoidaan niiden sisältöä aineistoa tarkastellen, sieltä yhtäläisyyksiä ja eroja etsien sekä tiivistäen tärkeimmät asiat yhteen. Tutkimuksen tulosten esittämisessä käytetään apuna taulukoita, tosin osa vastauksista käydään läpi vain selittämällä ne hyvin. (Vilpas, 2016)

## 2 A.I.S

Accueil International Services eli A.I.S on ranskalainen au pair- ja kielipalveluja tarjoava yritys ja se sijaitsee noin 30 kilometriä Pariisin länsipuolella Saint Germain en Laye nimisessä kaupungissa. Toimin kyseisessä yrityksessä johdon assistenttina kuuden kuukauden ajan tammikuusta 2016 lähtien. Olen työskennellyt yrityksen joka osa-alueella sekä omistajan lomien ajan olen ollut myös vastuussa yrityksestä itsenäisesti. Tunnen kaikki A.I.S:n käytännöt ja toiminnot enkä siis ole tarvinnut käyttää lähteitä hyödykseni tähän kappaleeseen. Seuraavissa luvuissa kerrotaan tarkemmin yrityksen toiminnasta sekä au pairina olemisesta Ranskassa.

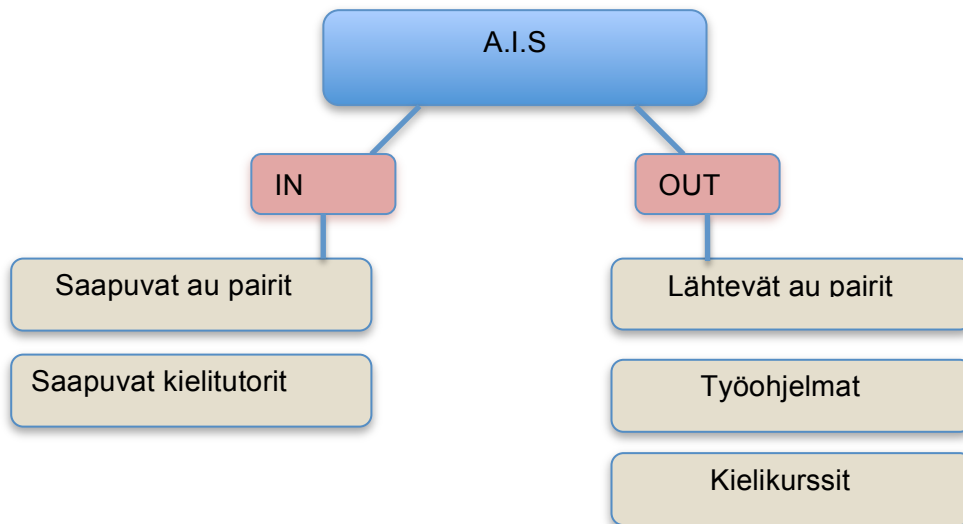
### 2.1 Toiminta

A.I.S on aloittanut toimintansa jo yli 30 vuotta sitten ja sen asiakkaat pitävät sitä hyvän ja luotettavan maineen arvoisena yrityksenä. A.I.S:n palveluihin kuuluvat au pair-ohjelmat, kielitutorohjelmat, kielikurssit sekä erilaiset nuorille suunnatut ulkomaan työohjelmat. A.I.S:n kolme pääasiakaskuntaa ovat isäntäperheet, partneritoimistot ja nuoret ranskalaiset. Ranskalaiset isäntäperheet ovat perheitä, jotka haluavat ottaa luokseen ulkomaalaisen nuoren asumaan ja hoitamaan perheen lapsiaan. Partneritoimistot ovat muissa maissa sijaitsevia välitystoimistoja, jotka välittävät au pair- ja kielitutorkandidaatteja heidän omista maistaan A.I.S:lle. Nuoret ranskalaiset ovat ranskalaisia nuoria, jotka haluavat lähteä ulkomaille au pair- tai työohjelman kautta.

Au pair ohjelman kautta nuorilla ranskalaisilla on mahdollisuus lähteä au paireiksi Amerikkaan, Kanadaan, Uuteen-Seelantiin, Australiaan sekä Euroopassa Norjaan, Iso-Britanniaan, Irlantiin, Italiaan, Saksaan, Espanjaan, Hollantiin, Sveitsiin sekä Itävaltaan. Au pairiksi lähtevien nuorten on oltava kiinnostuneita kohdemaansa kulttuurista, kielestä sekä tietenkin lapsista. Au pair asuu isäntäperheessä ja hoitaa heidän lapsiaan saaden siitä taskurahaa sekä ilmaisen ruoan ja majoituksen. Au pairien on yleensä opiskeltava kohdemaassaan kyseisen maan kieltä, tosin tämä riippuu maasta. Ranskaan au paireja tulee Pohjoismaista, Euroopasta, Amerikasta, Kanadasta, Australiasta, Uudesta-Seelannista, Vietnamista, Venäjältä sekä Meksikosta. Ranskalaiset isäntäperheet haluavat yleensä au pairin, joka osaa hyvin englantia. He arvostavat au pairin hyvää englannin kielen taitoa, sillä he yleensä toivovat itsekkin hyötyvänsä siitä. Ranskalaisten englannin kielen taito kun ei yleensä ole kummoinen, sillä Ranskassa kaikki elokuvat sekä sarjat ovat ranskaksi dubattuja, joten englantia ei juuri kuule missään.

A.I.S työskentelee yhteistyössä partneritoimistojen kanssa ja niitä löytyy tällä hetkellä yli 30 ympäri maailmaa. Tämä tarkoittaa sitä, että jos ulkomaalainen nuori haluaa tulla Ranskaan au pairiksi, on hänen ensin otettava yhteyttä välitystoimistoon hänen omassa maassaan. Suoraan A.I.S ei rekrytoi nuoria, vaan kaikki tapahtuu välitystoimistojen kautta. Tästä johtuen A.I.S:n toiminnot on jaoteltu sisäisiin sekä ulkoisiin IN- ja OUT-toimintoihin. Sisäisellä IN-puolella tarkoitetaan nimenomaan isäntäperheitä sekä Ranskaan tulevia au pairereita ja kielitutoreita. Ulkoinen OUT- puoli taas koskee ranskalaisia nuoria, jotka haluavat lähteä ulkomaille.

A.I.S on International Au Pair Association eli IAPA:n sekä Union Française des Agences Au Pairs- järjestön eli UFAAP:in jäsen. IAPA on kansainvälinen Au Pair- järjestö, joka valvoo sen jäsenien toiminnan laatua. UFAAP on puolestaan Ranskan oma au pair toimistojen järjestö. Au pair toimistolle on erittäin tärkeää olla kummankin järjestön jäsen, sillä silloin sen asiakkaat ja yhteistyökumppanit näkevät sen toiminnan luotettavana. Lisäksi se kertoo, että toimisto kunnioittaa olemassa olevia lakeja ja säännöksiä.



Kuvio 1. A.I.S:n toimintakaavio.

## 2.2 Au pairina Ranskassa

A.I.S:n kautta saapuu Ranskaan keskimäärin noin 150 au pairia vuodessa, osa näistä muutamaksi kuukaudeksi kesällä, osa 6 kuukaudeksi, mutta suurin osa jää kuitenkin koko lukuvuodeksi. Au pairiksi ei pääse ihan helpolla, varsinkin jos haluaa lähteä välitystoimiston kautta, joka on enemmän kuin suositeltavaa. Au pairiksi lähtö välitystoimiston kautta turvaa au pairin ajan kohdemaassa. Toimiston kautta saa parhaan mahdollisen tuen ja

turvan mukaan matkaan. Se myös antaa neuvoja ja apua, jos koti-ikävä pääsee yllättämään sekä antaa neuvoja erilaisiin hankaliinkin tilanteisiin. Kaikista tärkein asia on kuitenkin se, että toimisto valvoo asioiden toimivuutta. Se seuraa, niin au pairin kuin isäntäperheenkin osalta, että olemassa olevia sääntöjä ja lakeja noudatetaan.

Ranskaan au pairiksi voi hakea 18-30-vuotias henkilö, jos hän on savuton sinkku. Au pair-kandidaatilla ei saa olla omia lapsia, mutta kokemusta on kuitenkin lastenhoidosta oltava. Hänen on oltava valmis tekemään jonkin verran kotitöitä sekä sitoutumaan au pairiksi oloon 1-12 kuukaudeksi sopimuksen mukaan. Hänen tulee olla kiinnostunut ranskalaisesta kulttuurista ja hänen on oltava valmis hyväksymään ranskalaisen perheen säännöt. Lisäksi hänen tulee osata ranskan kieltä sen verran, että hän pystyy keskustelemaan. Ranskassa au pairin on pakko osallistua ranskan kielen tunneille, joten motivaatiota kielen opiskeluun on kandidaatilta myös löydettävä.

### **2.2.1 Hakuprosessi**

Au pair hakuprosessi alkaa kun tuleva kandidaatti ottaa yhteyttä oman maansa välitystoimistoon ja jättää hakemuksena sinne. Hakemuksen tulee sisältää oikein täytetty hakulomake ja ohjelman sopimusehdot allekirjoitettuna, käsinkirjoitettu ranskankielinen motivaatiokirje isäntäperheelle, suosituksia oman perheen ulkopuolelta vähintään kaksi lastenhoidosta sekä yksi luonteesta, ote puhtaasta rikosrekisteristä, passin tai henkilökortin kopio, ajokortin kopio sekä kansainvälinen ajokortti, lääkärintodistus, todistukset suoritetuista tutkinnoista sekä ranskankielen opinnoista ja tasosta, muut tarpeelliset todistukset kuten esimerkiksi ensiapukurssi sekä valokuvia kandidaatista, hänen perheestään, harrastuksistaan, kandidaatista lasten kanssa ja niin edelleen. Kun hakemus on kunnossa, lähtee se tarkastukseen partneritoimistolle, joka tarkistaa sen oikeellisuuden ja tekee tarvittavat käännöstyöt. Kun kaikki on tarkistettu ja kandidaatti on haastateltu, lähettää partneritoimisto hakemuksen A.I.S:lle, joka rekisteröi kandidaatin omaan järjestelmäänsä ja lähtee etsimään hänelle sopivaa isäntäperhettä.

Au pairien ja perheiden yhdistämisprosessissa lähdetään ensin katsomaan molempien kriteereitä ja toiveita. Isäntäperheellä tällaisia kriteereitä saattavat olla ikähaarukka, kansallisuus, ajokortti, sukupuoli tai ranskan kielen taso. Au pairilla taas kriteereitä tai rajoituksia voivat olla esimerkiksi perheen sijainti, lasten lukumäärä tai ikä, allergiat sekä oma ranskan kielen taito. Kun löydetään sopivat isäntäperhe ja kandidaatti. Lähetetään ensin isäntäperheelle kandidaatin hakemus. Perhe tutustuu kandidaatin profiiliin ja ilmoittaa sitten A.I.S:lle, onko kandidaatista kiinnostunut. Jos perhe on kandidaatista kiinnostunut, otetaan yhteyttä partneritoimistoon ja välitetään heille sähköpostilla perheen yhteystiedot

ja profiili. Partneritoimisto toimittaa nämä kandidaatille ja hänen ollessa myös kiinnostunut perheestä sovitaan yhteydenotto. Yleensä kandidaatti ottaa ensimmäiseksi yhteyttä perheeseen sähköpostilla ja seuraavaksi voidaan sopia skype-tapaaminen. Jos kaikki menee hyvin ja molemmat osapuolet näyttävät vihreää valoa, voidaan heidän ”match” vahvistaa. Perheelle lähetetään vahvistukset ja tarvittavat dokumentit postissa ja au pairille omansa sähköpostilla. Au pairin tullessa Euroopan Unioon ulkopuolelta, tarvitaan vielä hoitaa ylimääräisiä asiakirjoja ennen au pairin tuloa. A.I.S kuitenkin antaa kaikki tarvittavat tiedot, dokumentit ja ohjeet tätä varten hyvissä ajoin ennen au pairin saapumista. Au pareille lähetetään myös sähköpostilla ennakkotietoa au pairina olemisesta sekä nimenomaan au pairina olemisesta ranskalaisessa perheessä. Au pairien on saavuttava Ranskaan ranskaksi käännetyn syntymätodistuksen kanssa sekä Euroopan Unionin ulkopuolelta tulevana visan kanssa.

### **2.2.2 Au pair-jakson aikana**

Au pairin on täytynyt valmistella lähtöään Ranskaan jo hyvissä ajoin. On tärkeää, että au pair pitää säännöllisesti yhteyttä isäntäperheeseensä ennen Ranskaan saapumistaan. Au pairin tulee lähettää A.I.S:lle hänen saapumisaikataulunsa jo hyvissä ajoin ennen saapumistaan. A.I.S välittää tämän tiedon sitten isäntäperheelle, joka mahdollisuuksien mukaan tulee au pairia vastaan tai hakee lentokentältä. Au pairin ensimmäiset viikot menevät yleensä sopeutumiseen ja uuden oppimiseen. A.I.S ottaakin alussa au pariin yhteyttä kysyäksään, miten au pairin ensimmäiset päivät tai viikot ovat sujuneet. Lisäksi A.I.S pitää uusille au pareille alkuinfon, jossa au pairit pääsevät tapaamaan toisiaan. Alkuinfossa käydään läpi tärkeää tietoa au pairina olost Ranskassa, mahdollisia ongelmatilanteita ja niiden ratkaisuja sekä koti-ikävän ja kulttuurishokin selättämistä. Au pairit saavat Ranskaan saavuttuaan listan toisista au pareista, jotka asuvat heitä lähellä. Lisäksi heille löytyy Facebook sivusto sekä UFAAP:in sivuilta keskustelupalsta, jossa he voivat keskustella ympäri Ranskaa olevien toisten au pairien kanssa. Jokaisella uudella au pairilla on myös au pair- johtaja, joka on toiminut au pairina itse jo pidemmän aikaa ja joka auttaa uusia au pareja alkuun.

Au pair työskentelee Ranskassa maksimissaan 30 tuntia per viikko. Hänen työtehtäviinsä kuuluu ensisijaisesti perheen lasten hoitaminen, mutta hänen on myös oltava kykeneväinen tekemään kevyitä kotitöitä. Tämän lisäksi au pairin tulee joka viikko opiskella 10 tuntia ranskan kieltä, joista 6 tuntia kielikurssilla ja 4 tuntia itsenäisesti. Yleensä au pair saa viikonloput vapaiksi, mutta tämäkin voi vaihdella perheen ja tilanteen mukaan. Au pairin odotetaan olevan jonkin verran joustava odottamattomien tilanteiden edessä. Au pair ei kuitenkaan saa työskennellä yli 30 tuntia viikossa, ilman ylimäärästä korvausta tai vapaa-

ta. Au pair saa taskurahaa 90 euroa viikossa, joka ei ole Ranskassa veronalaista tuloa. Lisäksi au pairille maksetaan julkisen liikenteen kuukausikortti. Lomapäiviä au pairille kertyy puolen vuoden ajalta viikko ja vuoden ajalta kaksi viikkoa. Au pair kuuluu Ranskassa työskennellessään Ranskan sosiaaliturvan piiriin ja isäntäperhe hoitaa au pairin puolesta kaikki tarvittavat järjestelyt tämän suhteen. Au pairin tulee itse maksaa vain matkakulut, matkavakuutus, ranskankurssi sekä muut mahdolliset omakohtaiset kulut.

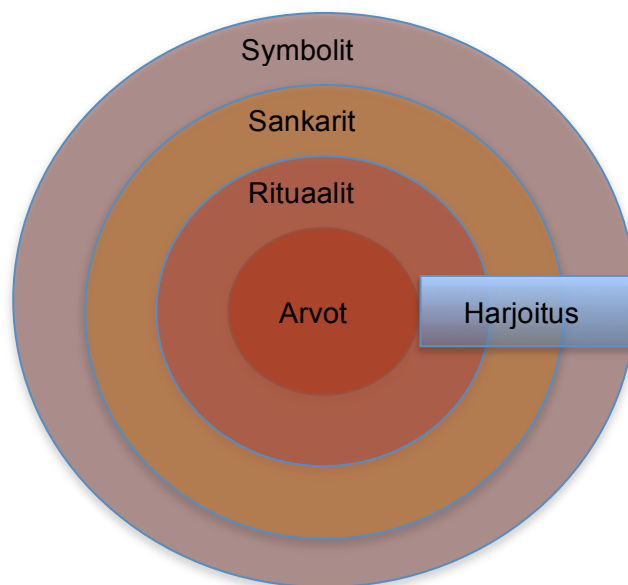
Au pair vuoden aikana au pairit tietävät, että A.I.S on siellä heitä varten. He voivat olla yhteydessä A.I.S:ään mikäli he kohtaavat ongelmia tai heillä on jotakin kysyttävää. Ei ole tavatonta, että alun huuman jälkeen todellisuus iskee päin kasvoja ja silloin kaikki saattaa tuntua ylivoimaiselta. Au pairin tullessa toimistolle murheidensa kanssa yrittää A.I.S auttaa au pairia parhaansa mukaan tarjoamalla erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. A.I.S voi myös puhua au pairin perheen kanssa tämän puolesta, jos au pair tätä toivoo. A.I.S pysyy au pairien tukena ja turvana koko heidän au pair-jaksonsa ajan. Lisäksi A.I.S saattaa järjestää lukukauden aikana muutamia reissuja Ranskan sisällä.

### 3 Kulttuuri ja kansainvälisyys

Maailmasta löytyy suuri määrä erilaisia kulttuureita ja maita. Kansainvälistyvän maailman myötä on entistä tärkeämpää ymmärtää omaa kulttuuriaan sekä myös muiden maiden kulttuureja, ainakin joiltakin osin. Seuraavaksi selvitetään, mitä kulttuuri oikein onkaan sekä perehdytään hieman ranskalaiseen kulttuuriin ja kulttuurishokin vaikutuksiin. Ranskalaisen kulttuurin osioon en ole käyttänyt lähteitä hyödykseni, sillä kulttuuri on tullut tutuksi siellä asuessani.

#### 3.1 Kulttuurin määritelmä

Kulttuuri on se elämänne elementti, joka määrittää koko elämäntapamme. Se kiteyttää arvomme, uskomme, tapamme, kielemme ja perinteemme. Se kuvastaa historiaamme, perintöämme ja tapaamme ilmaista ideoita ja luovuutta. Hofstede on verrannut kulttuuria sipuliin, sillä kulttuurin voi myös sipulin tapaan jakaa kerroksiin. (Hofstede, 1993, 24-25.)



Kuvio 2. Kulttuurin kerrokset Hofsteden teorian mukaan. (Hofstede, 1993, 24-25.)

Hofsteden vertauksessa sipulin uloin kerros kuvastaa symboleita, kuten esimerkiksi oman maan lippua, kieltä, kansallisvaatteita, arkkitehtuuria sekä kulttuurin arvostamia status-symboleja. Nämä ovat asioita, jotka saattavat vaihtua ajan myötä tai jopa korvautua uusilla. Seuraavasta kerroksesta löytyvät sankarit, eli ne oman kulttuurin arvostamat tärkeät henkilöt tai kansallissankarit. Sankarit voivat olla myös fiktiota, eläviä tai sitten kuolleita. Ranskassa hyvä esimerkki sankarista voisi olla esimerkiksi Napoleon. Kolmannesta kerroksesta, eli viimeisestä kerroksesta ennen ydintä, löytyvät rituaalit. Rituaaleja voivat olla

esimerkiksi erilaiset tervehdys ohjeistukset ja uskonnolliset säännöt, kuten Ranskassa esimerkiksi poskisuudelmat. Sipulin ytimestä löytyvät kyseisen kulttuurin arvot ja oletukset. Sipulin ytimellä on paljon painoarvoa. Se nimittäin vaikuttaa myös kaikkiin muihin kerroksiin ja määrittää esimerkiksi kulttuurin hyvän, pahan, sallitun ja kielletyn rajan, normaalin ja epänormaalin erot sekä raamit moraalin ja moraalittoman välille. (Hofstede, 1993, 24-25.)

Trompenaars ja Hampder-Turner kuvaavat kulttuurin olevan ihmiselle kuin veden kalalle. Veden tavoin kulttuuri kannattelee meitä ja me elämme sekä hengitämme sen kautta. Kala kuten ihminenkin ymmärtää vasta joutuessaan vedestä eli kulttuurista pois, että hän todella tarvitsee sitä. (Trompenaars, Hampder-Turner, 1997, 20.)

Trompenaars ja Hampder-Turner ovat myös sitä mieltä, että kulttuurin voi jakaa kerroksiin. Heidän teoriassa kerroksia on kolme: Uloin kerros, keskimmäinen kerros sekä ydin. Uloimmasta kerroksesta löytyvät selkeät konkreettiset asiat. Nämä ovat asioita, joita ulkomaalaiset yleensä huomaavat ensimmäisenä kuten esimerkiksi kieli, arkkitehtuuri, taideteokset, ruoka, koti, muoti ja niin edelleen. Ne ovat ikään kuin syvemmän kulttuurin symboleita. Keskimmäisestä kerroksesta löytyvät kulttuurin normit ja arvot, jotka määrittelevät kulttuurin oikean ja väärän sekä hyvän ja pahan. Ytimestä löytyy oletamus olemassaolosta, joka kuvaa ihmisten selviytymisen halua, itse elämää. Täältä ovat lähtöisin myös monet kulttuuria muuttavat päätökset. Ihmiset voivat vaikuttaa kulttuuriin, jos se on oman selviytymisen kannalta olennaista, esimerkiksi jos jotkin vanhat tavat toimia eivät enää toimi nykyäänä. (Trompenaars, Hampder-Turner, 1997, 21-23.)



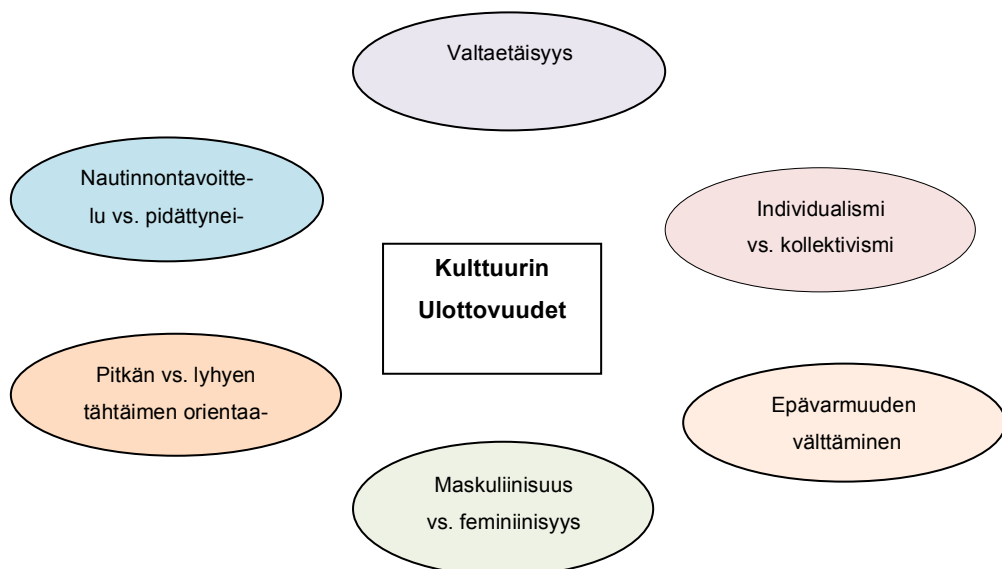
Kuvio 3. Kulttuurin malli Trompenaarsin ja Hampder-Turnerin mukaan. (Trompenaars, Hampder-Turner, 1997, 22.)

### 3.2 Kulttuurin ulottuvuudet

Kulttuurin ulottuvuuksissa perehdytään kahteen samankaltaiseen mutta kuitenkin hieman erilaiseen kulttuurin ulottuvuusteoriaan Hofstedeltä sekä Trompenaarsilta ja Hampden-Turnerilta.

#### 3.2.1 Hofsteden teoria

Hofstede määrittelee kulttuurin kollektiiviseksi mielenohjelmoinniksi. Hän on myös tutkinut kansallisten kulttuurien vaikutusta eri maalaisten ihmisten ajatteluun, tuntemiseen, käyttäytymiseen ja työpaikan arvoihin. IBM:llä työskennellessään hän toteutti työntekijöille työhön ja ihmissuhteisiin liittyvän laajan kansainvälisen kyselyn. Tämän kyselyn perusteella Hofstede laati 40 maata sisältävän vertailun. Ensimmäinen Hofsteden malli, joka julkaistiin vuonna 1981, sisälsi neljä pääulottuvuutta: valtaetäisyys, individualismi, epävarmuuden välttäminen sekä maskuliinisuus. Näiden ulottuvuuksien perusteella lähdettiin käsittelemään kulttuurieroja. Vuonna 1991 mallia muokattiin Michael Harris Bondin tekemän tutkimuksen vuoksi. Hän suoritti Hofsteden tukemana ylimääräisen tutkimuksen, jossa oli mukana 23 maata. Tutkimus perustui kungfutselaiseen ajatteluun ja sen myötä malliin lisättiin viides ulottuvuus, pitkäntähtäimen orientaatio. Vuonna 2010 malliin lisättiin vielä kuudes ulottuvuus eli nautinnontavoittelu, joka pohjautui Michael Minkovin tekemään tutkimukseen 93 eri maalle. (The Hofstede center, 2016.)



Kuvio 3. Hofsteden kulttuurin ulottovuudet. (The Hofstede center, 2016.)

Hofsteden mallin mukaan kulttuurin ulottuvuuksista valtaetäisyys käsittelee sitä tosiasiaa etteivät kaikki yksilöt ole yhteiskunnassa tasa-arvoisia. Taso kuvastaa kulttuurin asenteita erilaisia epätasa-arvoisuuksia kohtaan, miten esimerkiksi jossain tietyssä kulttuurissa suhtaudutaan ihmisten eriarvoisuuteen tai samanarvoisuuteen, hierarkiaan tai tasa-arvoon ja vallitseviin valtaeroihin. Toinen kulttuurien ulottuvuus käsittelee yhteiskunnan ja sen jäsenten itsenäisyyttä. Individualismi eli yksilöllisyys vastaan kollektivismi eli ryhmäkeskeisyys. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että selvitetään, onko yhteiskunnan jäsenten itsekuvaan määrittynyt termi ”minä” vai ”me”. Individualistisen yhteiskunnan jäsenten oletetaan pitävän huolta vain heistä itsestään sekä heidän lähimmästä perheestään. Kollektivistisessä yhteiskunnassa ihmiset taas kuuluvat erilaisiin ”ryhmiin”, jossa heistä pidetään huoli heidän uskollisuuttaan vastaan. Kulttuurien kolmas ulottuvuus käsittelee epävarmuuden välttämistä. Siinä vastakkain ovat yhteiskunnan epävarmuuden välttäminen ja epävarmuuden hyväksyminen. Miten siis yhteiskunta tulee kohtaamaan sen tosiasian ettei tulevaisuutta pysty kontrolloimaan tai ennustamaan? Yritetäänkö tulevaisuutta silti kontrolloida vai annetaanko asioiden vain tapahtua? (The Hofstede center, 2016.)

Neljäs kulttuurien ulottuvuus käsittelee maskuliinisuutta ja feminiinisyttä. Näillä viitataan yhteiskunnan ”koviin” tai ”pehmeisiin” henkisiin rooleihin. Korkea pistemäärä tässä ulottuvuudessa tarkoittaa maskuliinista yhteiskuntaa, jolloin sitä ajaa eteenpäin kilpailu, saavutukset ja menestys. Menestys määritellään yleensä voittoina tai olemalla kaikessa paras. Pieni pistemäärä taas tarkoittaa, että yhteiskunnan dominoivat arvot ovat toisista huolehtiminen sekä ihmisten elämänlaatu. Feministisessä yhteiskunnassa elämän laatu on menestyksen mittari ja joukosta erottuminen ei ole ihailtavaa. Tällä tasolla kaikista keskeisin asia kuitenkin on se, mikä ihmisiä motivoi. Halu olla paras, joka viittaa maskuliinisuuteen vai pitäminen siitä mitä tekee, jolloin ollaan enemmän feminiinisuuden puolella. (The Hofstede center, 2016.)

Viides kulttuurin ulottuvuus käsittelee pitkän aikavälin suhtautumista vastakohtanaan lyhyen aikavälin suhtautuminen. Tämä kuvaa sitä, kuinka jokaisen yhteiskunnan täytyy ylläpitää tiettyjä linkkejä omaan menneisyyteensä ja samalla selvitä nykypäivän sekä tulevaisuuden haasteista. Yhteiskuntaa, joka saa tällä tasolla vähän pisteitä, kutsutaan normatiiviseksi. Tällöin yhteiskunta saattaa esimerkiksi ylläpitää aikaan liittyviä traditiota ja normeja, mutta muutoksiin he suhtautuvat epäilevästi. Suuren pisteen yhteiskunnat taas ovat pragmaattisia. He ajavat yhteiskuntaa modernimpiin oppeihin, jolla valmistaudutaan tulevaisuuteen. (The Hofstede center, 2016.)

Viimeinen kulttuurin ulottuvuus käsittelee nautinnontavoittelua vastakohtanaan pidättyväisyys. Tämä taso on määritelty sen mukaan, miten ihmiset yrittävät kontrolloida halujaan ja mielijohotteitaan. Se taas määräytyy sen mukaan, miten heidät on kasvatettu. Jos ihmisellä on taipumusta suhteellisen heikkoon kontrollointiin omia halujaan kohtaan, on se nauttimista. Suuren kontrollin omaava henkilö on taas enemmänkin pidättyväinen. Kulttuurit voivat siis olla joko nauttivia tai pidättyväisiä. (The Hofstede center, 2016.)

### **3.2.2 Trompenaarsin ja Hampden-Turnerin teoria**

Trompenaars ja Hampden-Turner kehittivät seitsenulotteisen kansallista kulttuuria kuvaavan mallin. He ovat tutkineet yli 40 maan ja kulttuurin edustajien mieltymyksiä ja arvoja. Vuonna 1997 Trompenaars ja Hampden-Turner julkaisivat tutkimuksen tuloksena seitsenulotteisen kansallista kulttuuria kuvaavan mallin. He saivat selville, että kulttuuri vaihtelee, sillä jokaisella kulttuurilla on oma tapansa ajatella, omat arvot sekä uskot ja erilaiset mieltymykset erilaisista seikoista riippuen. (Mindtool, 2016.)

Ensimmäinen ulottuvuus on universalismi vastaan partikularismi. Käytännössä siis säännöt vastaan suhteet. Universalismissen kulttuurissa ihmiset tottelevat sääntöjä ja nämä säännöt ovat usein tärkeämpiä kuin ihmissuhteet. Ihmiset haluavat saada selkeät ohjeet ja annetut lupaukset on erittäin tärkeää pitää. Partikularismissessä kulttuurissa taas ihmissuhteet ovat tärkeämpiä kuin säännöt. Ihmiset saattavat uhmata sääntöjä, jos pystyvät pelastaman tai auttamaan sillä esimerkiksi ystävää. (Trompenaars, Hampden-Turner, 1997, 31.)

Toinen ulottuvuus käsittelee individualismia vastaan kommunitarianismi. Toisin sanoen toimimmeko ryhmässä vai yksilöinä? Individualismissä kulttuurissa ihmisten vapaus on erittäin tärkeää ja ihmisten uskotaan pitävän vain itsestään huolen. Kommunitarismisessa kulttuurissa taas ryhmä on yksilöä tärkeämpi. Päätökset tehdään ryhmän eikä itsensä parhaaksi. Kolmannessa ulottuvuudessa vastakkain ovat neutraali ja affektiivinen eli näytämmekö tunteemme vai emme? Neutraalissa kulttuurissa tunteita ei näytetä niin helposti toisille ihmisille, kun taas affektiivisessä kulttuurissa tunteiden näyttäminen julkisesti on erittäin yleistä. (Trompenaars, Hampden-Turner, 1997, 50-80.)

Neljännessä ulottuvuudessa vastakkain ovat spesifi ja diffuusi eli miten pitkälle olemme valmiita menemään? Spesifeissä kulttuureissa ihmiset tahtovat pitää työn ja vapaa-ajan tiukasti erillään, kuten myös suhteet työkavereihin. Diffuusissa kulttuurissa työsuhteilla on taas tärkeä osa ja niitä tarvitaan menestykseen. Viidennessä ulottuvuudessa vastakkain

ovat saavutettu status vastaan kohdistettu status. Tässä ulottuvuudessa mietitään, täytyykö meidän itse todistaa olevamme statuksemme arvoisia vai riittääkö se, että status on annettu meille? Saavutetun statuksen omaavissa kulttuureissa ihmiset kategorisoidaan sen mukaan, mitä he tekevät. Ihmisen arvo on annettu oikeilla kriteereillä ja suorituksella on suuri merkitys. Kohdistetun statuksen kulttuureissa ihmiset kategorisoidaan sen mukaan, keitä ihmiset ovat eikä sen mukaan mitä he ovat saavuttaneet. (Trompenaars, Hampder-Turner, 1997, 99-119.)

Kuudennessa ulottuvuudessa käsitellään aikaorientaatiota. Orientaatiota menneeseen, nykyisyyteen sekä tulevaan. Tämän lisäksi vastakkain asetetaan vaiheellisuus ja yhtäaikaisuus ajansuhteen. Teemmekö asioita yksi kerrallaan vai samanaikaisesti ja miten hallinnoimme ajankäyttöämme. On kulttuureita, joissa ymmärretään aika jatkuvana ja joustamattomana eikä sillä ole tärkeyttä menneeseen, nykyisyyteen tai tulevaisuuteen. Tässä kulttuurissa tapahtumien järjestys on tärkeää ja aika on rahaa. Ihmiset pyrkivät täsmällisyyteen, suunnitelmallisuuteen ja aikatauluista kiinni pitämiseen. Vastakohtana on kulttuuri, jossa ihmiset näkevät menneen, nykyisyyden ja tulevaisuuden ajanjaksoina. He työskentelevät useiden tehtävien parissa samanaikaisesti ja näkevät suunnitelmat ja sitoutumiset joustavana, koska heille aika on joustava raami. Seitsemännessä ja viimeisessä ulottuvuudessa vastakkain ovat sisäinen ja ulkoinen orientaatio eli hallitsemmeko ympäristöämme vai toimimmeko sen kanssa yhdessä. Sisäisessä orientaatioissa ihmiset ajattelevat, että luontoa voi kontrolloida, jos on tarpeeksi tietoa. Tieto on siis voimaa. Kun taas ulkoisesti orientoituneessa kulttuurissa ihmiset ajattelevat toisella tapaa. Ihmiset nähdään osana luonnon voimia ja siksi ihmisten pitää elää harmoniassa muiden ja ympäristön kanssa. (Trompenaars, Hampder-Turner, 1997, 137-154.)

### **3.3 Ranskan kulttuuri**

Ranskalaiset ovat ylpeitä kielestään ja kulttuuristaan. Monet ranskalaiset ovat hyvin isänmaallista porukkaa eikä ihme, sillä Ranskan kulttuuri on historiallisesti yksi Euroopan ja maailman merkittävimmistä kulttuureista monella alalla. Lisäksi Ranskan kulttuuria on levittänyt ranskan kieli, jota puhuu äidinkielenään noin 300 miljoonaa ihmistä eri puolilla maailmaa.

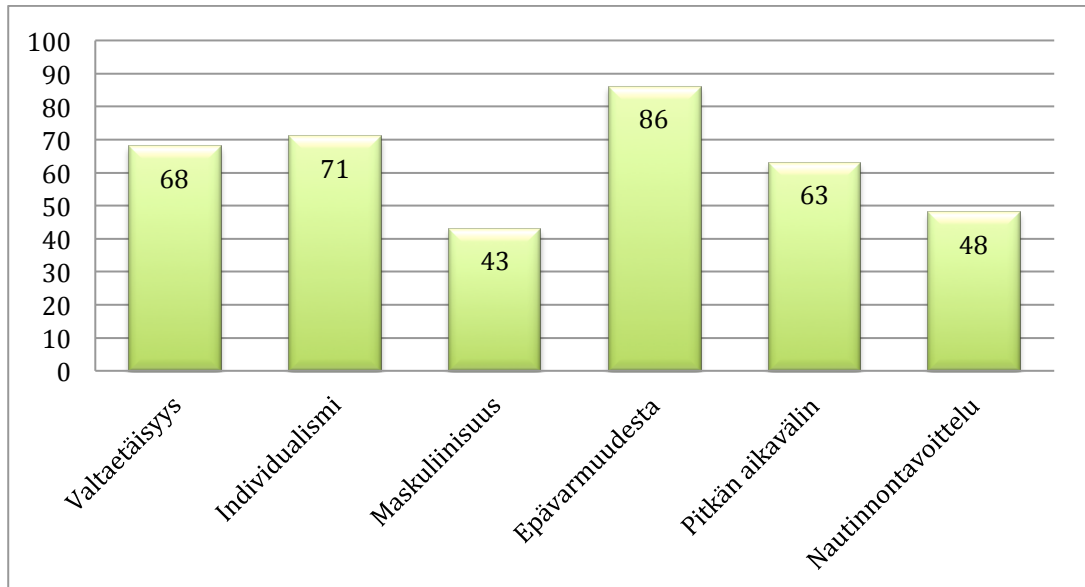
Ranskalaiset ovat nautiskelijoita, jotka eivät vähästä hätkähdä. Heitä ei haittaa, vaikka asiat eivät menisi täysin suunnitellun mukaisesti, sillä se on vain elämää. Ranskalaiset ovat valitettavasti omaksuneet samanlaisen asenteen myös byrokratian hoitoon, joka on Ranskassa yleisesti jatkuvaa paperisotaa. Asioiden ratkaisut voivat viedä useammankin kuukauden ja se on ihan normaalia. Ranskalaiset ovat myös muodollisesti hyvin kohteliaita. Monet jo muualta maailmasta unohtuneet tavat ja maneerit ovat vielä Ranskassa täy-

dessä käytössä. Vahingossa jos esimerkiksi tönäiset jotakuta, on sinun silloin ehdottomasti pahoiteltava. Samoin jos yrität päästä ihmispaljouden keskellä liikkumaan, on tilaa pyydettyä oltava äärimmäisen kohtelias ja pahoiteltava. Ranskassa ei koskaan pidä rynnistää mitään sanomatta ruuhkan läpi. Kaikissa tilanteissa tervehditään ja sanotaan hyvästit. Kohteliaisuuteen kuulu tietysti myös herra, rouva ja neiti tittelien käyttö sekä teittely. Vieraita henkilöitä teititellään aina sekä lisäksi virallisissa tapahtumissa kuten työhaastattelussa kätellään tervehdykseksi. Tuttavien ja kavereiden kesken voidaan kuitenkin vaihtaa poskisuudelmat.

Ranskalaisille ruoka on kaikki kaikessa ja syöminen on melkein päivän kohokohta, joka vietetään mieluiten perheen tai ystävien kesken. Ranskan ruokailuaikataulu jakautuu kolmeen osaan: aamiaiseen, lounaaseen ja päivälliseen. Aamiainen on hyvin karsittu, silloin nautitaan ainoastaan pieni kahvi sekä leivos tai croissant. Lounas nautitaan tavallisesti kahdentoista ja kahden välillä. Se on tärkeä ateria ja se voi helposti kestää parikin tuntia. Perinteisesti myös perheiden lapset suunnistavat koulusta kotiin lounaalle. Päivällinen nautitaan myöhään illalla koko perheen kesken, kun kaikki ovat päässeet töistä ja harrastuksistaan kotiin. Päivällinen voi pitää sisällään useamman ruokalajin viineineen ja juustoineen, joita ranskalaiset erityisesti rakastavat.

### **3.3.1 Hofsteden teorian mukaan**

Ranskan kulttuuria voidaan tarkastella myöskin Hofsteedin kulttuurin ulottuvuusteorian mukaan. Tässä teoriassa 40 maata on pisteytetty eri ulottuvuuksille asteikolla 0-100. Kuviossa 4. nähdään, miten Ranska on sijoittunut näille ulottuvuuksille. Ranskan valtaetäisyyspisteet ovat 68 pistettä, joilla se sijoittuu suhteellisen korkealle. Tämä tarkoittaa, että Ranska on yhteiskunta, jossa tietynasteinen eriarvoisuus on sallittua ja hyväksyttävää. Tämä näkyy esimerkiksi tavassa kasvattaa lapsia. Lapset kasvatetaan olemaan tiettyyn pisteeseen asti henkisesti riippuvaisia vanhemmistaan sekä myöhemmin opettajistaan ja esimiehistään. (The Hofstede center, 2016.)



Kuvio 4. Ranska Hofsteedin kulttuurin ulottovuusteorian mukaan pisteytettynä. (The Hofstede center, 2016.)

Individualismista Ranska sai 71 pistettä, joilla se on selkeästi individualistinen eli yksilöllinen yhteiskunta. Ranskalaisista oletetaan pitävän huolta vain itsestään ja perheestään. Ranskalla on korkea pistemäärä sekä individualistisuudessa sekä valtaeätisyydessä ja tämä on suhteellisen harvinaista. Samalla se luo myös tiettyä ristiriitaa. Konkreettisimmin tämä näkyy esimerkiksi siinä, että ranskalaisille perhe on todella tärkeä ja vanhemmillä on enemmän vaikutusta lapsiinsa, kuin missään muussa Euroopan maassa. Korkeiden valtaeätisyys pisteiden vuoksi ranskalainen perhe on myös henkisesti liimautunut yhteen enemmän kuin yksikään muu maa individualistisessa kulttuurissa ja sen mukana tulee myös vahva kunnioitus vanhempia ihmisiä kohtaan. Ranskalaisilla on suuri tarve tehdä vahva ero työn ja henkilökohtaisen elämän välille. Lisäksi he ovat erittäin poliittiskeskeisiä ja haluavat luottaa hallitukseen. He tarvitsevat myös vahvan johtohahmon, varsinkin kriisin aikaan. Ranskalaisilla itsellään on suuri tarve nousta esimiestehtäviin. Sosiaalista asemaa ja hyvää työtä arvostetaan todella paljon, vaikka muuten asiakaspalvelu onkin Ranskassa todella huonoa muihin maihin verrattaessa. Varsinkin, jos lähdetään vertaamaan maihin, missä uskotaan asiakkaan olevan aina oikeassa. Ranskalaisilla on itsemotivoituneita olemaan parhaita siinä mitä he tekevät. Siksi he odottavat kunnioitusta heidän työtään kohtaan ja vasta sen jälkeen ovat alltiita palvelemaan muita hyvin. (The Hofstede center, 2016.)

Maskuliinisuudesta Ranska sai 43 pistettä eli se on enemmän feministinen kulttuuri. Tämä tarkoittaa sitä, että Ranskassa arvostetaan hyvää elämänlaatua ja toisista välittämistä. Tämä heijastuu hyvin esimerkiksi ranskalaisessa sosiaaliturvajärjestelmässä, joka on tutkitusti yksi maailman parhaista. Lisäksi Ranskassa tehdään maksimissaan 35-tuntista

työviikkoa, vuodessa ranskalaisille kertyy lomaa 5 viikkoa ja yhteiskunta on muutenkin keskittynyt tarjoamaan laadullista elämää. Kuitenkin yläluokat ovat enemmän feminiinisen puolella kun taas työväenluokka maskuliinisen. Tämä on taas yksi suhteellisen harvinaisen piirre kulttuurissa, jota ei ole löydetty mistään muusta maasta. (The Hofstede center, 2016.)

Epävarmuuden välittämisestä Ranska sai 86 pistettä ja se näkyy yhteiskunnassa esimerkiksi siinä, että ranskalaiset eivät pidä yllätyksistä. Päinvastoin, he vaativat rakennetta ja suunnitelmallisuutta. Heillä on myös vahva tarve erilaisille lakipykälille, säännöille ja säädöksille elämässä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että ranskalaiset kaikkia sääntöjä välttämättä noudattaisivat. Ranskalaiset ovat kovia puhumaan eivätkä myöskään epäile sanoa hyvinkin terävästi vastaan, jos tarve sitä vaatii. Tämä johtaa usein myös siihen, että jos lakeja tai säännöksiä yritetään lähteä muuttamaan ja kansa ei ole samoilla linjoilla, niin mieltä osoitetaan ja kunnolla. (The Hofstede center, 2016.)

Pitkän aikavälin suhtautumisesta Ranska sai 63 pistettä, joka tekee siitä pragmaattisen yhteiskunnan. Pragmaattisessa yhteiskunnissa kansalaiset uskovat, että totuus riippuu hyvin pitkälle tilanteesta, asiayhteydestä sekä ajasta. He näyttävät kykyä sisäistää traditiota helposti muuttuvissa olosuhteissa, heillä on vahva taipumus säästää ja investoida sekä he ovat määrätietoisia saavuttaessaan tuloksia. (The Hofstede center, 2016.)

Nautinnontavoittelussa Ranska sijoittui keskivaiheille 48 pisteellä. Kombinaatio epävarmuudesta välittämisen kanssa tarkoittaa sitä, että ranskalaiset ovat vähemmän rentoja ja nauttivat elämästä usein vähemmän, kuin yleisesti luullaan. Itse asiassa Ranska ei ole sijoittunut kovinkaan korkealle onnellisuus tutkimuksissa. Tämä varmasti johtuu siitä, että ranskalaiset tekevät loppupeleissä todella paljon töitä pitkillä päivillä. (The Hofstede center, 2016.)

### **3.3.2 Trompenaarsin ja Hampden-Turnerin teorian mukaan**

Ranskan kulttuuria voidaan myös tarkastella Trompenaarsin ja Hampden-Turnerin seittemänulotteisen kulttuuriteorian mukaan. Ranska on tämän teorian mukaan ensimmäisellä ulottuvuusasteella pikemminkin universalismien kulttuuri kuin partikularismien. Ranskalaiset siis pitävät sääntöjä tärkeänä. He haluavat ja kaipaavat järjestystä sekä lakeja, kuten myös Hofsteden teoriassa kävi äsken ilmi. Toisella ulottuvuusasteella ranskalaiset ovat kommunitarismisia eli selkeästi enemmän ryhmän etua ajattelevia. He siis asettavat ryhmän itsensä edelle, sillä sitä vastaan he saavat apua ja turvallisuutta, kun tarve sitä vaatii. Tämä on mielenkiintoista, sillä Hofsteden teorian mukaan ranskalaisten kulttuuri on

enemmän yksilöllistä. Trompenaars ja Hampden-Turner kuitenkin muistuttavat, että kaikki ranskalaiset pitävät esimerkiksi lomansa elokuussa ja lähtevät sankoin joukoin välimeren matkoille ollakseen yhdessä. Ranskalaisille yhteisöllisyys ja ryhmä tarkoittavatkin enimmäkseen Ranskaa ja perhettä. He siis saattavat tulla individualisteiksi muissa sosiaalisissa tilanteissa. (Trompenaars, Hampden-Turner, 1997, 31-68.)

Kolmannella ulottuvuudella Ranskan kulttuuri on enemmän affektiivinen kuin neutraali eli kulttuurille on ominaista näyttää tunteensa julkisesti. Tunteet saattavat vaikuttaa myös päätöksentekoon, eli kaikkea ei aina ajatella niin rationaalisesti. Neljännellä ulottuvuudella Ranska on enemmän diffuusinen kuin spesifinen kulttuuri eli ranskalaiset tahtovat pitää työn ja yksityisen elämän tiukasti erillään eikä sotkea niitä keskenään. Tässä asiassa myös Hofstede oli samaa mieltä. Viidennellä ulottuvuudella Ranskan kulttuurissa näkyy enemmän merkkejä kohdistetusta statuksesta kuin saavutetusta statuksesta. Tämä tarkoittaa sitä, että Ranskassa kunnioitetaan enemmän sitä, mitä ihminen on kuin mitä hän on saavuttanut. Status ansaitaan siis syntymällä, iällä, sukupuolella tai varallisuudella. Kulttuurille ominaista on myös tittelien käyttö, jolla voidaan näyttää kunnioitusta ylemmälle autoriteetille. (Trompenaars, Hampden-Turner, 1997, 70-119.)

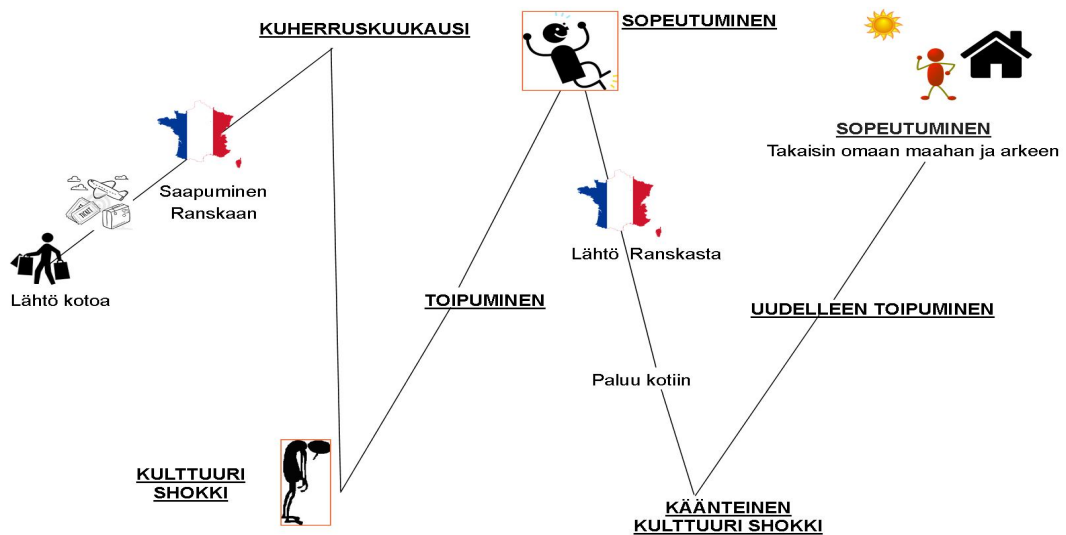
Kuudennella ulottuvuudella ranskalainen kulttuuri on vähemmän aikasidonnaista. Ihmiset näkevät menneen, nykyisyyden ja tulevaisuuden. He voivat hoitaa useita asioita samanaikaisesti eivätkä ota aikatauluista kauheasti stressiä. Seitsemännellä ja viimeisellä ulottuvuudella Ranskan kulttuuri on enemmän sisäisesti orientoitunutta kuin ulkoisesti. Ranskassa siis ajatellaan, että ympäristö on hallittavissa oikealla tiedolla ja välineillä. Tästä esimerkkinä se, että ranskalaiset usein uskovat voivansa muuttaa asioita. Jos esimerkiksi ollaan yhteiskunnallisesti tekemässä jotain mistä ranskalaiset eivät pidä, niin lakko on pystyssä saman tien. (Trompenaars, Hampden-Turner, 1997, 137-154.)

### **3.4 Kulttuurishokki**

Lähdettäessä ulkomaille pidemmäksi aikaa, alkavat ihmiset yleensä kärsimään kulttuurishokista. Aluksi kaikki on uutta ja upeaa, mutta pian arki alkaa ja alkuhuuma haihtuu. Lysgaard on kehittänyt ensimmäisen kulttuurishokkiin liittyvän teorian vuonna 1955. Tämä teoria on nimeltään U- käyrä ja sen mukaan ihminen sopeutuu uuteen kulttuuriin aina saman kaavan mukaan. Ensin koetaan kuherruskuukausivaihe, jolloin uusi kulttuuri tuntuu kerrassaan mahtavalta, kaikki on uutta ja jännittävää. Asioista jaksetaan olla kiinnostuneita, sillä tässä vaiheessa ei vielä kyetä tarkastelemaan uutta ympäristöä ja kulttuuria objektiivisesti. Seuraavaksi koittaa kulttuurishokki, jolloin arki iskee päälle. Ympäristöä aletaan nähdä kriittisessä valossa, ongelmat alkavat kielen ja kulttuuriin sopeutumisen kanssa.

Asiat alkavat turhauttaa ja uutta kulttuuria sekä maata kohtaan voidaan olla jopa vihamielisiä. Viimeinen vaihe U-käyrässä on sopeutumisvaihe, jolloin kulttuuriin, maahan, tapoihin ja kieleen on totuttu. Koko sopeutumisprosessi kestää noin puolitoista vuotta ja kaikista vaikein ajanjakso sijoittui puolen vuoden ja vuoden väliin. (Lysgaarg, 1959, 183-228.)

Vuonna 1960 lähdettiin alkuperäistä U-käyrää muokkaamaan Obergin johdolla. Tuolloin puhuttiin myös ensikertaa varsinaisesta kulttuurishokin käsitteestä. Oberg lisäsi Lysgaardin U-käyrään neljännen eli toipumisvaihteen. Vaihe sijoittuu kulttuurishokin ja sopeutumisvaiheen väliin. Toipumisvaiheessa aletaan pikkuhiljaa tehdä asioita sen eteen, että kulttuurishokista päästäisiin vihdoin eteenpäin ja lopulta totuttaisiin uuteen kulttuuriin ja maahan. Gullahorn ja Gullahorn kehittivät vielä U-käyrä käsitettä eteenpäin ja näin syntyi W-käyrä. W-käyrä on muuten vastaava kuin U-käyrä, mutta siinä ihminen kokee toisen vastakkaisen U-käyrän vaiheet palattuaan takaisin kotimaahansa. (Gullahorn ja Gullahorn, 1963, 34.)



Kuvio 5. Kulttuurishokin vaiheet mukailten Gullahorn ja Gullahornin W-käyrää. (Gullahorn ja Gullahorn, 1963, 34.)

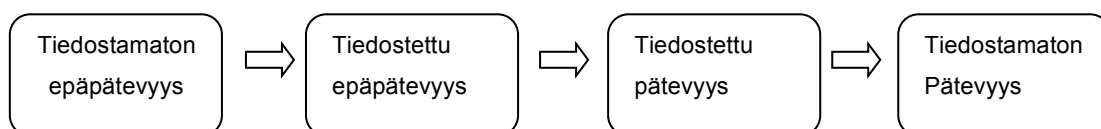
## 4 Kulttuurien välinen yhteistyö

Nykyään on erittäin tärkeää tulla toimeen eri kulttuurin edustajien kanssa. Tämä onnistuu parhaiten ja luontevimmin kun on itse avoin ja ymmärtäväinen toista kulttuuria kohtaan. Tässä kappaleessa syvennymme kulttuurien välisen yhteistyön onnistumisen avaimiin.

### 4.1 Kulttuurienvälinen kompetenssi

Kulttuurienvälinen kompetenssi tarkoittaa henkilön kykyä ymmärtää ihmisiä toisista kulttuureista. Tämä on nykyään äärimmäisen tärkeää, sillä työssä, vapaa-ajalla tai matkustaessa voi joutua kohtaamaan erilaisia kulttuureja. Erityisen tärkeää tämä on kuitenkin au pair toiminnassa, niin isäntäperheen kuin au pairinkin osalta, jotta au pair-jaksosta selviää mahdollisimman hyvin. (Huovila, 2006.)

Kulttuurienvälistä kompetenssia voidaan tarkastella nelitasoisena kehityksenä, jossa pienelläkin edistymisellä parannetaan omaa kansainvälistä tietämystä ja osaamista. Kuviossa 5. on esitelty W.S. Howellin teoria jakaa kulttuurienvälinen kompetenssin neljään eri tasoon: tiedostamaton epäpätevyys, tiedostettu epäpätevyys, tiedostettu pätevyys, tiedostamaton pätevyys. (Huovila, 2006.)



Kuvio 5. Kulttuurienvälisen kompetenssin tasot mukailtuna W.S Howaldin teoriaan.(Huovila, 2006.)

Kulttuurienvälisen kompetenssin ensimmäisessä tasossa eli tiedostamattomassa epäpätevyudessa henkilö ei vielä tiedosta, mikä omassa tai toisen henkilön käyttäytymisessä on kulttuurisidonnaista. Hän voi ajautua tilanteisiin, joissa tuntee usein olonsa väärinymmärryksi tai loukatuksi. Toiselle tasolle, tiedostetulle epäpätevyydelle, noustessa henkilö alkaa tiedostamaan kulttuurienvälisen kompetenssin puutteellisuuden. Tämän seurauksena henkilö alkaa ymmärtämään, että hankalat tilanteet ja väärinymmärrykset ovat voineet johtua pelkästään erilaisista käsityksistä kulttuurisidonnaisia asioita kohtaan, kuten katsekontaktista tai non-verbaalisesta viestinnästä, esimerkiksi ruumiinkielestä. (Huovila, 2006.)

Kulttuurienvälisen kompetenssin kolmannessa tasossa, tiedostetussa pätevydessä henkilö on jo oppinut kulttuurien välistä kompetenssia. Hän osaa säädellä käyttäytymistään eri kulttuurien vaatimalla tavalla. Neljännelle tasolle eli tiedostetulle pätevyydelle, on hankala päästä. Siinä henkilö on saavuttanut tilan, jossa hänellä on automaattisesti kyky sopeutua tilanteeseen kuin tilanteeseen omaa käytöstään muokkaamalla. Joillakin henkilöillä tämä kyky on luonnostaan, jolloin heillä voidaan todeta olevan kulttuuriherkkyyttä (Huovila, 2006.)

## **4.2 Kulttuurienvälinen herkkyys**

Kulttuurienvälinen kompetenssi on helpompi ymmärtää tarkastelemalla sitä kulttuuriherkkyyden kautta. Joillakin ihmisillä on luonnostaan enemmän kulttuuriherkkyyttä kuin muilla, mutta sitä on myös mahdollista kehittää tarkkailemalla ja havainnoimalla omaa sekä muiden käyttäytymistä kulttuurisidonnaisia asioita kohtaan. Tällä tavalla henkilö voi alkaa ymmärtämään tiettyjen käyttäytymismallien kulttuurillisia merkityksiä. Kulttuuriherkkyyttä tarvitaan varsinkin, jos henkilö joutuu olemaan jatkuvasti vuorovaikutuksessa toisesta kulttuurista tulevien henkilöiden kanssa. (Bennett, 2011.)

Milton J. Bennettin, mukaan mitä enemmän henkilöllä on kokemusta kulttuurillisista eroista, sitä enemmän kyseinen henkilö tulee kehittämään kulttuurienvälistä kompetenssiaan. Bennettin kulttuurisen herkkyyden kehitysmallissa on kuusi vaihetta. Henkilö pystyy parantamaan omaa kulttuurienvälistä kompetenssiaan tiettyyn pisteeseen asti havainnoimalla käyttäytymistään hänen omaa ja toisen kulttuuria kohtaan. Suurin mahdollinen muutos on se, että henkilö pääsee oman kulttuurin ymmärryksestä siihen pisteeseen, missä hän ymmärtää oman kulttuurin samanarvoisena sekä yhtä mutkikkaana kuin minkä tahansa muunkin kulttuurin. (Bennett, 2011.)

Bennettin kulttuurisen herkkyyden kehitysmallin ensimmäinen vaihe on kieltäminen, jolloin henkilö ei näytä kiinnostusta oppia kulttuurillisia eroja. Hän saattaa jopa kieltäytyä kaikes- ta kanssakäymisestä tai käyttäytyä aggressiivisesti kulttuurienvälisissä tilanteissa. Toinen vaihe on puolustaminen, jolloin henkilö tuntee kaikkien muiden kulttuurien olevan alem- piarvoisia kuin hänen omansa. Hän saattaa jatkuvasti kritisoida toisen kulttuurin edustajan käytöstä tai ajatuksia. Kolmanteen vaiheeseen, minimisointiin tullessa henkilöt alkavat uskoa, että kaikki kulttuurit jakavat yhteisiä arvoja. (Bennett, 2011.)

Neljäs vaihe on hyväksyminen, jolloin henkilö saattaa silti tuomita toisia kulttuureita negatiivisesti. Hän kuitenkin ymmärtää kulttuurien olevan erilaisia ja hän on kiinnostunut eri kulttuureista. Viides vaihe on tottuminen, jossa henkilö on saavuttanut kyvyn sopeuttaa omaa käytöstään helposti ja tehokkaasti vaihtaen käyttäytymistä tai kommunikointityyliä.

Viimeinen eli kuudes vaihe on integroituminen, joka saavutetaan yleensä ainoastaan pitkän ajan ulkomailla asumisen ja työskentelyn seurauksena. Tässä vaiheessa henkilö vaihtaa vaistomaisesti käyttäytymis- tai kommunikointityyliään ollessaan tekemisissä eri kulttuurien edustajien kanssa. Viimeinen vaihe on harvoin saavutettavissa, mutta hyväksymisvaiheeseen voidaan kuitenkin yltää ulkomaan työ- ja asumiskokemusten kautta sekä osallistumalla kulttuurienvälisille koulutuskursseille. Omaamalla korkean tason kulttuurienvälistä kompetenssia, varmistaa henkilö onnistuvansa myös kansainvälisessä työskentelyilmapiirissä. (Bennett, 2011.)

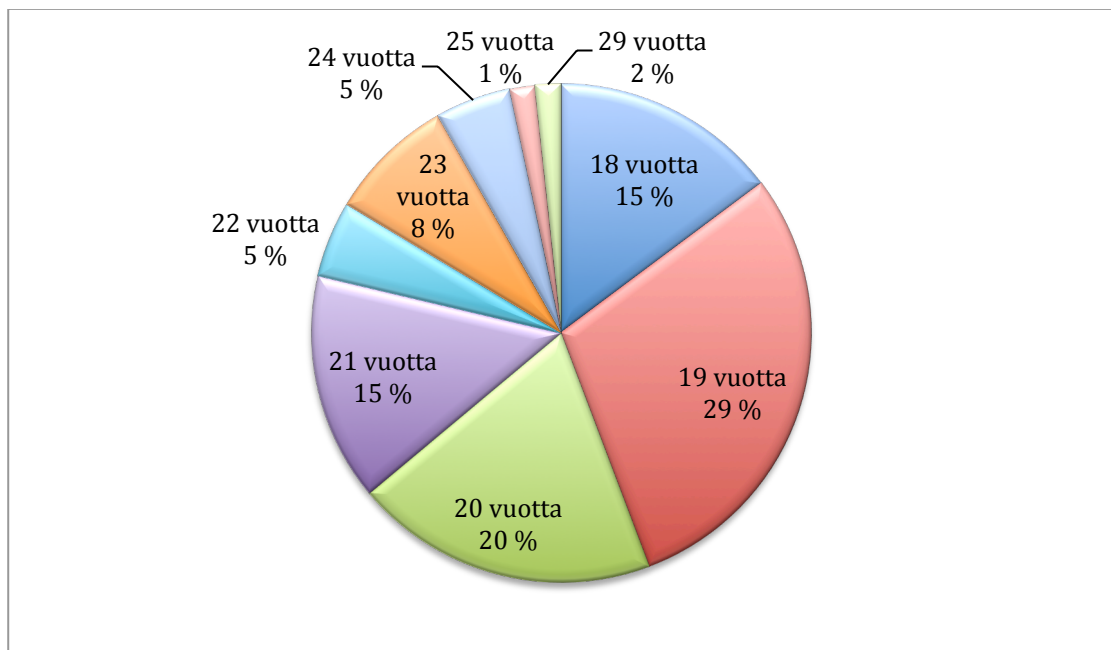
## 5 Tutkimuksen tulokset, yhteenveto ja kehitysehdotukset

Tutkimus toteutettiin 15-29.6.2016 välisenä aikana. Tutkimuksen kyselyn osuus lähetettiin sähköpostilinkkinä 100:lle vuoden sisällä A.I.S:n kautta Ranskassa työskennelleille au-paireille. Kyselyyn vastasi 61 au-pairia. Seuraavaksi käydään läpi tutkimuksen tulokset, yhteenveto sekä mahdolliset kehitysehdotukset.

### 5.1 Tutkimuksen tulokset

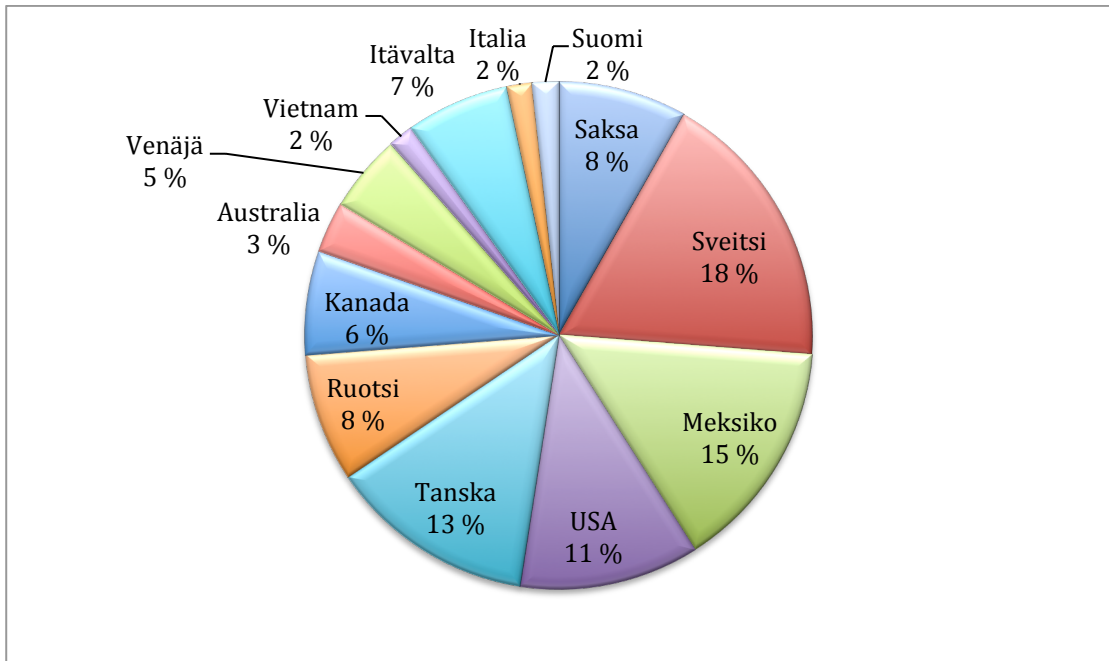
Tutkimukseen osallistui yhteensä 61 au-pairia 100:sta. Tutkimus on sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen, sillä kohderyhmä oli todella suuri. Halusimme kuitenkin A.I.S:n kanssa saada myös yksityiskohtaisempaa tietoa au-pairien suurimmista haasteista Ranskassa, mutta myös suurelta määrältä yleistä mielipidettä au-pairina olosta sekä A.I.S:n toiminnasta heidän au-pair-jaksonsa aikana.

Kyselomakkeen ensimmäisessä osassa kysyttiin au-pairien taustatietoja. Tutkimukseen osallistujista 97% oli naisia ja vain 3% miehiä, tosin miehet ovat muutenkin huomattava vähemmistö au-paireista. Ikäjakauma vastanneiden kesken oli 18-29 vuotta. Enemmistö au-paireista oli kuitenkin 19- ja 20-vuotiaita, kuten kuviosta 6. käy ilmi.



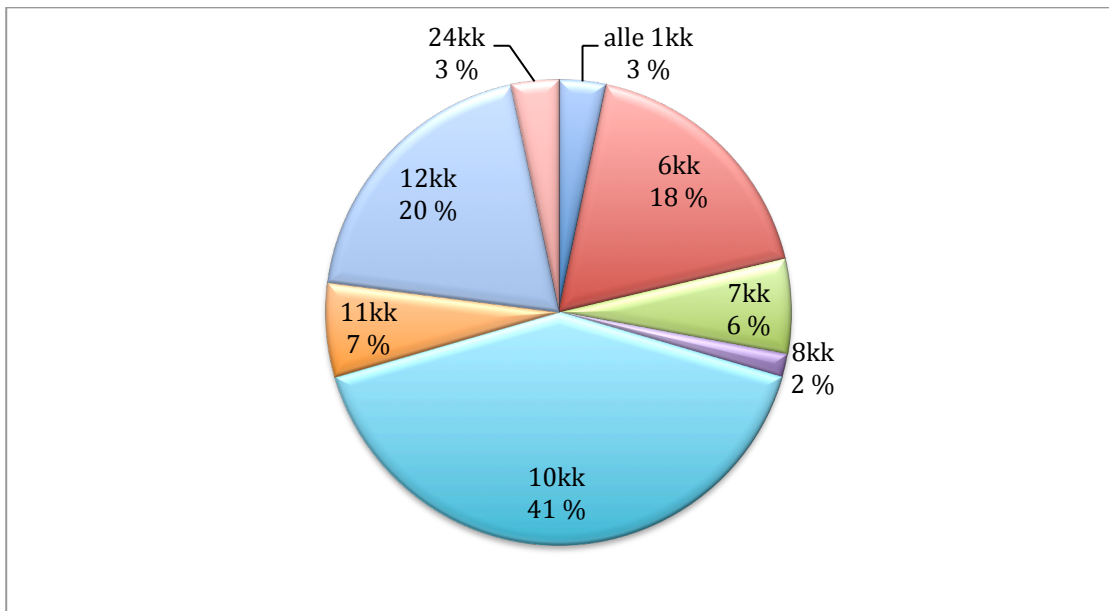
Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma.

Au-pairit olivat kotoisin ympäri maailmaa. Kyselyyn vastanneista eniten au-paireja oli kuitenkin Sveitsistä, Meksikosta, Tanskasta ja USA:sta, kuten kuviosta 7. käy ilmi. Vähiten au-paireja oli taas Suomesta, Italiasta ja Vietnamista.



Kuvio 7. Kyselyyn vastanneiden kansallisuus.

Vastanneiden au pair-jaksojen pituudet vaihtelivat kuukaudesta aina 24 kuukauteen. Suurin osa vastanneista oli kuitenkin viipynyt 6, 10 tai 12 kuukautta, kuten kuviosta 8. käy ilmi. Lyhyin au pair-jakson pituus oli alle kuukauden, joka suurimmalla todennäköisyydellä on selitettävissä au pair-jakson kesken jättämisellä.

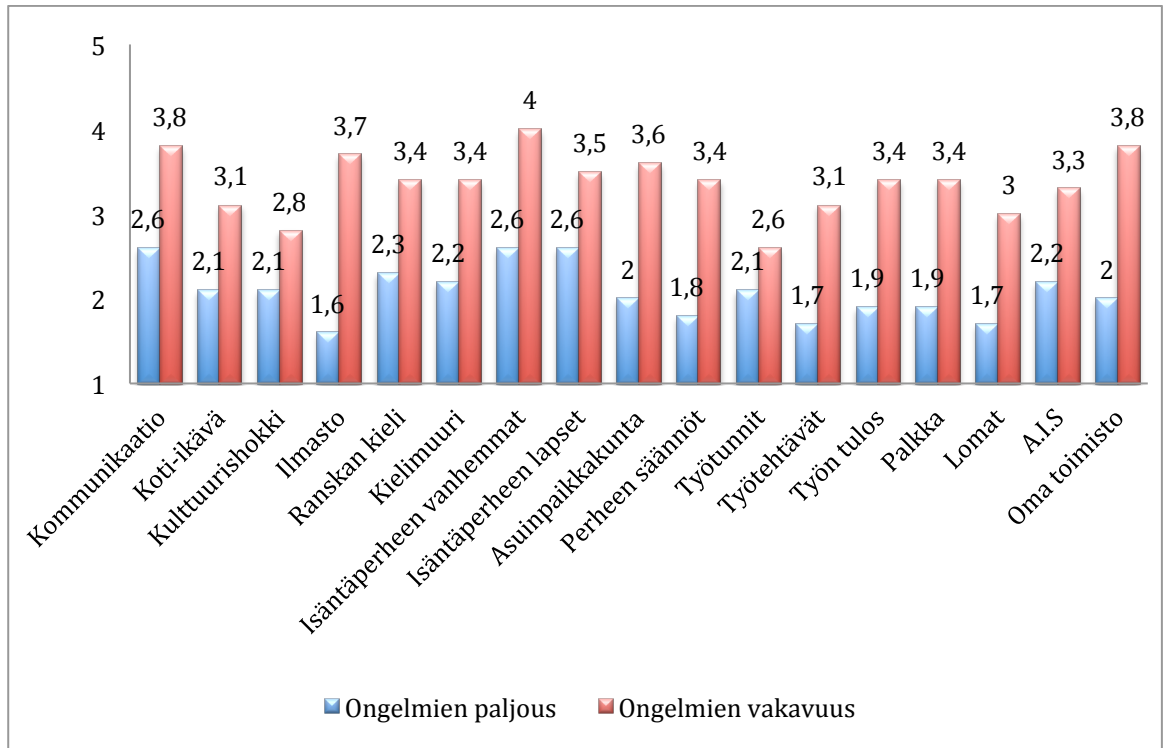


Kuvio 8. Vastanneiden au pair-jakson pituudet

Vastanneista 15% oli vaihtanut perhettä ja 85% oli taas pysynyt samassa perheessä. Suurin syy perheen vaihtoon oli ehdottomasti se, etteivät au pairit tulleet perheensä kanssa toimeen kunnolla. Osa tunsu, että isäntäperhe käytti heitä hyväkseen ja he vain työskentelivät koko ajan eikä heillä ollut kavereita tai vapaa-aikaa. Osa mielestä he eivät tunteneet itseään hyväksi isäntäperheen luona ja kommunikaatio ei sujunut, joten sen takia perheessä oli hyvin kiusallista olla. Osa taas oli suorittanut sopimusaikansa loppuun ja halusivat sen takia vaihtaa perhettä. He tunsivat, että perheenvaihdolla he saisivat kokea useamman ranskalaisen perheen tavat.

Vastanneista 16% oli lopettanut au pair-jaksonsa kesken ja 84% taas oli suorittanut au pair-jaksonsa loppuun saakka. Kesken jättäneistä suurin osa sanoi syyksi isäntäperheen, jonka kanssa ei tullut ollenkaan toimeen. Lisäksi monessa tapauksessa isäntäperheen lapset olivat mahdottomia, eivät kuunnelleet tai totelleet au pairia. Au pareista tuntui myös siltä, että A.I.S ei tukenut heitä kunnolla, kun he olisivat halunneet vaihtaa perhettä tai tuoda esille ongelmia perheen kanssa.

Tutkimuksen toisessa osiossa lähdettiin selvittämään au parien suurimpia haasteita. Ensin haluttiin ottaa selvää, millaisissa asioissa au pairit kokivat ongelmia ja miten paljon? Vastaukset annettiin asteikolla 1-5. Ykkönen tarkoitti etteivät au pairit olleet kohdanneet ollenkaan ongelmia ja viitonen tarkoitti, että ongelmia oli kohdattu kyseisen asian kohdalla paljon. Seuraavaksi selvitettiin, miten vakavana au pairit ovat kokeneet nämä kyseiset ongelmat? Vastaukset annettiin taas samalla 1-5 asteikolla. Tässä yhteydessä tosin ykkönen tarkoitti sitä, että kyseinen ongelma ei tuntunut ylitsepääsemättömältä. Näin ollen sitä ei koettu niin vakavana. Viitonen taas puolestaan tarkoitti sitä, että ongelma koettiin ylitsepääsemättömänä eli hyvin vakavana. Lisäksi avoimeen kohtaan sai lisätä mahdollisesti puuttuvia kohtia sekä kertoa perusteluja ja esimerkkejä ongelmilleen. Kuviosta 9. näkyy au parien vastaukset heidän kokemuksiinsa ongelmiin sekä niiden vakavuuteen.



Kuvio 9. Vastanneiden kohtaamat ongelmat au pair-jakson aikana ja miten vakavilta ne ovat heistä tuntuneet.

Vastanneet au pairit ovat kyselyn mukaan kohdanneet haasteita jokaisessa heiltä kysytyssä ongelmakohdassa. Ongelmia ei ole esiintynyt määrällisesti paljoa, mutta ne ovat kuitenkin tuntuneet au pareista suhteellisen vakavilta. Eniten ongelmia on esiintynyt isäntäperheen vanhempien ja lasten, kommunikaation, ranskan kielen ja kielimuurin sekä A.I.S:n kanssa. Ongelmia on myös kohdattu hieman enemmän koti-ikävän ja kulttuurishokin sekä asuinpaikkakunnan ja oman välitystoimiston kanssa. Vastaavasti taas ongelmat, jotka ovat au parien mielestä tuntuneet kaikista eniten ylitsepääsemättömiltä, ovat olleet isäntäperheen vanhemmat ja lapset, kommunikaatio, oma välitystoimisto, ilmasto sekä asuinpaikkakunta. Lisäksi vaikeina asioina koettiin ranskan kieli ja kielimuuri, perheen säännöt sekä työn tulos ja palkka. Kommunikaatio, isäntäperheen vanhemmat ja lapset, ranskan kieli ja kielimuuri, asuinpaikkakunta sekä A.I.S ja au parien oma välitystoimisto saivat korkeimpia lukuja sekä ongelmien määrässä, että niiden vakavuudessa. Kun taas esimerkiksi ilmasto, perheen säännöt, työn tulos ja palkka nousi hyvinkin ylitsepääsemättömäksi ongelmaksi, mutta niitä ei vain määrällisesti ollut paljoa.

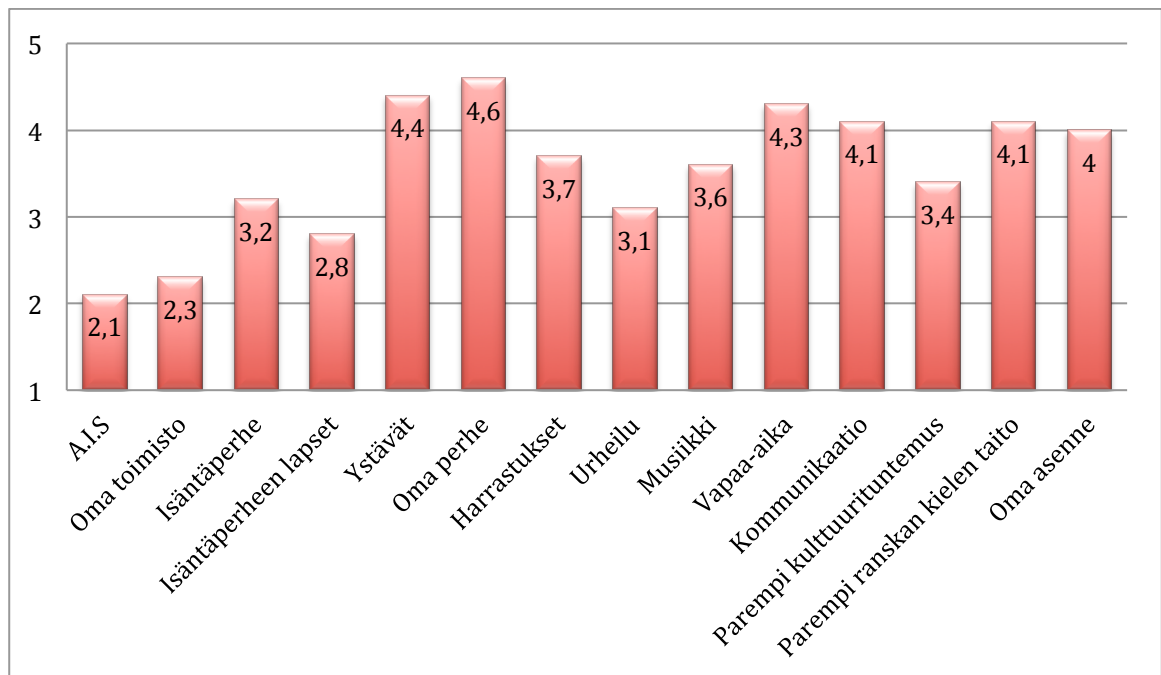
Vastanneet au pairit kertoivat, että suurin osa ongelmista, joita he kohtasivat liittyivät tavalla tai toisella heidän perheeseensä. He tiedostivat olemassa olevat ongelmat, mutta kokivat perheiden kanssa puhumisen hyvin vaikeaksi. Perheet olivat usein hyvin kiireisiä eikä heillä ollut aikaa jutella. Kommunikaation puute taas pahensi asioita entisestään, sillä au pairit eivät saaneet puhuttua heille tärkeistä asioista tai epäkohdista perheen kanssa.

Perheen lapset olivat myös useassa tapauksessa ongelma. He eivät joko totelleet hyvin tai sitten au pairilla ja lapsilla oli kommunikaation kanssa ongelmia au pairin huonon kieli- taidon takia eivätkä he eivät ymmärtäneet toisiaan kunnolla. Au pairit olivat myös hieman hämmentyneitä joistakin kasvatustapamusteista sekä itse vanhempien käytöksestä lapsiaan tai toisiaan kohtaan. Välillä on ollut esimerkiksi tilanteita, joissa vanhemmat huutavat toisil- leen au pairin edessä. Vanhemmat ovat usein myös olleet aika herkkiä arvostelemaan au pairien työnjälkeä, jolloin au pairit tunsivat itsensä riittämättömiksi. Perhe ei välttämättä ole kertonut tai eritellyt mitä au pair on tehnyt väärin tai miten hän voisi työnjälkeä parantaa. Lisäksi perheellä on voinut olla hyvinkin erikoisia sääntöjä ja esimerkiksi au pairin mene- mistä vapaa-ajalla on voitu rajoittaa. Hänet on myös voitu pyytää vapaa-ajallaan ylitöihin ja yleensä vielä hyvin pienellä varoitusajalla. Au pairit olivat sitä mieltä, että tällaisissa tilanteissa on hyvin hankala kieltäytyä, koska pelätään yleisen ilmapiirin pahentuvan kiel- täytymisestä. Isäntäperheen vanhempia pidettiin myös esimerkiksi hieman etäisinä ja kylminä. Au pareista tuntui, että he olivat vain työntekijöitä eivätkä varsinaisesti perheen- jäseniä. Välillä perheen vanhemmat eivät olleet kiinnostuneita juttelemaan au pairin kans- sa tai tältä au pareista ainakin tuntui. Olo oli usein näissä tapauksissa au pareilla yksi- näinen.

Alun perin lämpimistä maista kotoisin olevat au pairit kokivat Ranskan ilmaston ja varsin- kin talven erittäin hankalaksi. Se on ollut todellinen ongelma, sillä he eivät ole tottuneet kylmempään ilmastoon. Tähän päälle vielä muut ongelmat, niin useampi myönsi, että melkein oli lähtenyt takaisin kotiin kesken kauden. Joskus ongelmana taas oli ihan pelkkä isäntäperheen kodin sijainti. Koti on ollut todella kaukana isoimmista kaupungeista ja liik- kuminen on ollut vaikeaa. Au pareille tämä on tuntunut, että he ovat vain jumissa kotona eivätkä pääse mihinkään tekemään mitään vapaa-ajallaan. Osa au pareista ei ollut tyyty- väisiä ranskan kursseihinsa eikä ranskan kielen tasoonsa. Osassa koteja puhuttiin liikaa englantia, joka esti au pairien kunnollisen ranskan oppimisen. Lisäksi au pairit eivät olleet tyytyväisiä oman välitystoimistonsa tai A.I.S:n tukeen ongelmien keskellä. Osasta tuntui, että varsinkin A.I.S oli aina enemmän perheiden puolella.

Mikä au pareja on sitten auttanut näiden haastavien aikojen yli? Vastanneet au pairit ar- vostelivat eri aputekijät asteikolla 1-5. Ykkösen ollessa huonoin ja viitosen ollessa paras arvosana. Kuviosta 10. selviää, että au pairit arvostivat aputekijöinä eniten omaa perhettä kotimaassaan, ystäviään, vapaa-aikaa, kommunikaatiota, parempaa ranskan kielen tasoa sekä oma asennetta. Kaikista vähiten au pairit kokivat saavansa apua A.I.S:ltä, omalta toimistoltaan sekä isäntäperheen lapsilta. Au pairit kertoivat, että useampi heistä olisi varmasti lähtenyt ilman oman perheensä ja Ranskassa olevien ystävien tukea. Au pareille on tärkeää, että oma perhe kannustaa heitä jäämään, vaikka välillä olisikin rankkaa. Au

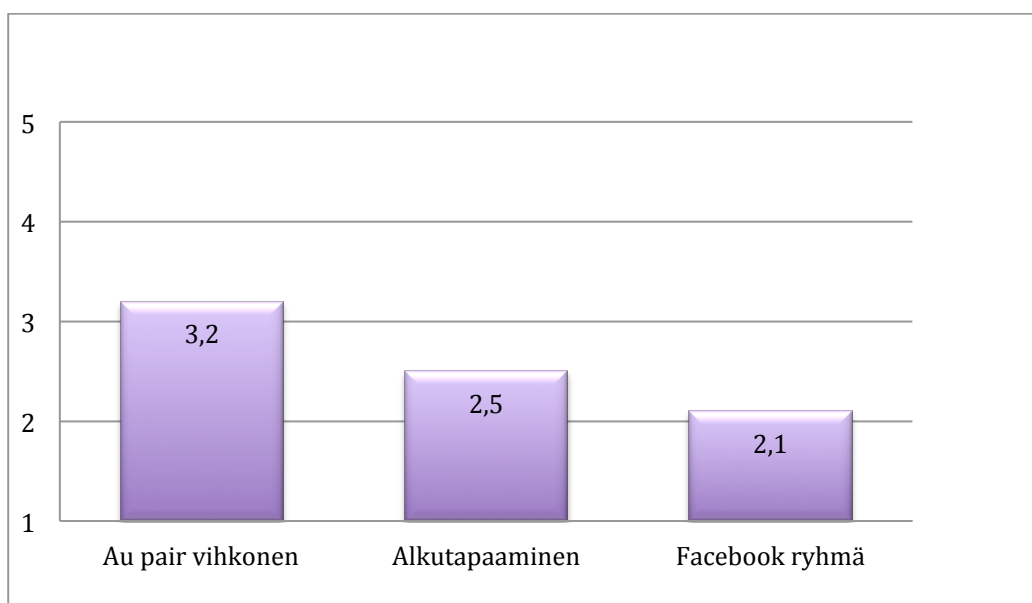
parit arvostavat todella paljon heidän vapaa-aikaansa ja he haluavat silloin olla ystävien kanssa ja tehdä heille tärkeitä asioita. Lisäksi ystävät ja varsinkin toiset au pair ystävät ovat heille korvaamattomia. Ystävien kanssa au pairit haluavat jutella omista ongelmistaan tai onnistumisistaan. Tällainen vertaistuki on au pairille erittäin tärkeässä asemassa, sillä vapaa-ajan, perheen sekä ystävien tuen avulla au pairit jaksavat taas tehdä töitä perheessään. Perheen sisäisiin ongelmiin suurin apu numero yksi on ehdottomasti kommunikaatio eli puhutaan oman isäntäperheen kanssa asiasta kuin asiasta, vaikka se ei olisi helppoa. Alussa suurimman osan au pairista kielitaito on ollut ruosteessa. Väärinymmärryksiltä ei ole voinut välttyä ja lisäksi erilaiset kulttuurilliset eroavaisuudet ovat hämmentäneet. Au pairit kokevat tärkeäksi, että ranskan kieltä aletaan heti harjoittamaan, sillä vain tekemällä oppii. Ranskan kielen ollessa enemmän hallussa, elämä myös isäntäperheessä alkaa olemaan helpompaa. Kaikki on kuitenkin kiinni itsestä ja omasta asenteesta. Au pairit pitävät tärkeänä, että he itse muistavat miksi ovat alun perin tähän leikkiin lähteneet. Jos oma asenne ei ole kunnossa, ei au pairina olemisesta tule mitään.



Kuvio 10. Vastanneita auttaneet asiat haasteellisten tilanteiden edessä.

Au pairit saivat myös arvioida heidän oman au pair aikansa asteikolla 1-5. Viitosen ollessa paras ja ykkösen ollessa huonoin arvosana. Vastanneiden au pairien keskiarvoksi tuli 3,5 eli suhteellisen hyvä, vaikka parannettavaakin löytyy. Suurin osa näytti kuitenkin olevan kokonaisuudessa tyytyväinen omaan au pair aikaansa Ranskassa, joka toi mukanaan uuden perheen, kulttuurin, kielen ja maan. Au pairit saivat uusia kavereita, kokemuksia ja suurin osa myös huomasi kasvaneensa ihmisenä.

Kyselyn kolmannessa osiossa selvitettiin A.I.S:n toimintaa au parien au pair-jakson aikana. Vastanneilta haluttiin saada tietoon, kuinka tyytyväisiä he olivat A.I.S:n toimintaan ja tukeen. Au pairit saivat arvostella A.I.S:n toiminnan asteikolla 1-5, ykkösen ollessa huonoin ja viitosen paras arvosana. Vastauksien keskiarvoksi tuli 2,4. Aika moni kommentoi etteivät he oikeastaan olleet tarvinneet A.I.S:n apua, koska heidän omat isäntäperheensä ovat auttaneet ja tukeneet heitä niin paljon. He eivät siis erityisemmin tunteneet, että A.I.S olisi ollut juuri heidän tukena. Kuitenkin he tiesivät A.I.S:n olevan siellä heitä varten ja auttavan, jos he joskus apua tarvitsevat. Au parien mielestä A.I.S ei kuitenkaan panostanut riittävästi au pareihin, kun alussa ja sitten moni koki tullessa unohdetuksi. Au pairit myös arvostelivat samalla asteikolla kuinka tyytyväisiä he olivat informaation määrään, jonka A.I.S heille lähetti ennen saapumistaan Ranskaan. Tästä A.I.S sai keskiarvoksi 3,5. Au pairit olivat sitä mieltä, että tietoa oli todella hyvin. Ainostaan jokunen henkilö toivoi pakettiin lisättäväksi selkeät ohjeet ja säännöt Ranskassa autolla ajamisesta sekä vielä enemmän tietoa au parin oikeuksista ja velvollisuuksista. Kuviosta 11. selviää, kuinka hyödyllisiä A.I.S:n tarjoamat palvelut olivat olleet vastanneille. Nämä on myös arvosteltu asteikolla 1-5, ykkösen ollessa hyödytön ja viitosen erittäin hyödyllinen. Hyödyllisimpänä au pairit pitivät heille lähetettävää au pair-vihkosta, josta löytyy kaikkea tärkeää au pair-jaksoa ajatellen. Toiseksi hyödyllisimpänä he pitivät alkuinfoa, jossa he pääsivät tutustumaan muihin au pareihin. Samalla he saivat hyvää informaatiota ja neuvoa au pair-jaksoa ajatellen. Facebook ryhmä jäi kolmannelle sijalle. Pidettiin, että on Facebook ryhmä, mutta sitä ei juuri tullut käytettyä. Sitä ei pidetty hyvin toteutuneena, sillä ryhmässä oli niin paljon muitakin kuin au pareja ja se oli hieman sekainen.



Kuvio 11. A.I.S:n palvelut au pareille ja niiden hyödyllisyys vastaajien mielestä.

A.I.S sai vastanneilta au pareilta hyvää palautetta nimenomaan alkuinfosta sekä hyvästä kommunikoinnista alussa. A.I.S oli hyvin yhteydessä au pareihin ennen heidän Ranskaan tuloaan ja heidän au pair taipaleen alkuvaiheessa. A.I.S:n koettiin kuitenkin jättävän au pairit liiaksikin omiin oloihinsa, sillä he eivät juuri järjestäneet mitään keskellä vuotta eivätkä kyselleet kuulumisia, edes kun au pair-jakso oli suoritettu. Monella au pairilla aika Ranskassa meni kuitenkin todella hyvin ja he pitivät perheistään eivätkä he siis tarvinneet A.I.S:n apua. Au pareista olisi kuitenkin ollut mukava kuulla A.I.S:stä vuoden aikana. A.I.S sai myös kiitosta nopeasta palvelusta. Vastanneet olivat yhtä mieltä siitä, että ongelman sattuessa ja siitä A.I.S:lle kertoessa heille vastattiin nopeasti ja annettiin vinkkejä ongelman ratkaisuun. Osa oli kuitenkin sitä mieltä, että A.I.S kertoi ongelmatilanteessa välillä turhan paljon au parien kertomia asioita isäntäperheille. Au pairit eivät olleet varmoja pystyvätkö luottamaan 100% siihen ettei A.I.S esimerkiksi lähetä heille tarkoitettuja sähköposteja isäntäperheelle yrittäessään auttaa ongelman selvityksessä, sillä näinkin oli kuulemma muutaman kerran päässyt käymään. Lisäksi moni oli sitä mieltä, että yksi suuremmista ongelmista oli päivystyspuhelimien puuttuminen. A.I.S:ään saa yhteyttä ainoastaan arkisin, eli jos jotakin tapahtuu viikonlopun aikana, ei ketään saa toimistolta kiinni. Päivystyspuhelin oli yksi palveluista, joita au pairit odottivat ehdottomasti saavansa kun lähtivät välitystoimiston kautta au pairiksi. Au pairit olivat sitä mieltä, että tällä hetkellä hinta laatusuhde ei A.I.S:n kanssa kohtaa. He halusivat lisää välittämistä au pareista, myös vuoden aikana. Ongelmatilanteiden sattuessa he tarvitsisivat enemmän luottoa ja puolueettomuutta A.I.S:ltä. Monesta tuntui, että ongelmien sattuessa A.I.S oli enemmän perheiden puolella. Lisäksi au pairit halusivat, että perheitä valittaisiin tarkemmin. Ainakin jos samalla perhellä on ollut useampien au parien kanssa ongelmia, niin au pairit olivat yhtä mieltä siitä ettei silloin tähän samaan perheeseen kannattaisi välittää uutta au pairia. Au pairit toivovat lisää tapahtumia ja tapaamisia, lisäksi vinkkejä mitä pystyy alueella tekemään ja miten pystyy esimerkiksi tapaamaan ranskalaisia. Ylipäätään informaation kulku vuoden aikana oli au parien mielestä huonoa.

## **5.2 Yhteenveto**

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona A.I.S:lle ja sen tarkoituksena oli selvittää au parien kokemia suurimpia haasteita Ranskassa. Lisäksi haluttiin selvittää, miten vakavina au pairit nämä haasteet kokivat sekä miten niistä on onnistuttu pääsemään yli? A.I.S halusi myös saada tietoa omasta onnistumisestaan au pair-jaksojen aikana.

Tutkimuksessa selvisi, että määrällisesti au pairit eivät kokeneet paljon ongelmia, mutta ne tuntuivat kuitenkin sitäkin vakavavimmalta. Eniten ongelmia niin määrällisesti kuin laadullisestikin oli isäntäperheen, kommunikaation, oman välitystoimiston sekä A.I.S:n, rans-

kan kielen ja sitä kautta tulevan kielimuurin sekä asuinpaikkakuntaan sopeutumisen kanssa. Lisäksi ilmaston kanssa oli vakavia ongelmia, vaikka näitä tapauksia ei määrällisesti taas paljoa ollutkaan. Yleisesti ongelmat näyttivät pyörivän kommunikaatioon ja isäntäperheeseen liittyvien asioiden kanssa. Ongelmia koettiin muun muassa olevan myös perheen säännöissä, työajoissa ja niin edelleen. Ongelmallisissa tilanteissa eniten apua au pairit ovat saaneet omalta perheeltään sekä ystäviltaan. Vapaa-ajan sekä kommunoinnin tärkeys korostui myöskin. Lisäksi, suurin osa oli sitä mieltä, että oma asenne haasteiden ja ongelmien edessä ratkaisee kaikista eniten.

Tutkimuksessa selvisi, että vastanneet au pairit olivat kuitenkin kokonaisuudessaan tyytyväisiä omaan au pair vuoteensa eikä heillä suurimmalla osalla ollut huonoja kokemuksia A.I.S:stä. He pitivät erityisesti A.I.S:n toiminnasta au pair-jakson alussa, mutta kokivat jääneensä unohduksiin ajan mennessä eteenpäin. Au pairit toivoivatkin enemmän välitystä ja yhteydenpitoa koko au pair-jakson aikana sekä lisää tapahtumia. Ongelmatilanteiden hoidosta A.I.S sai sekä hyvää että huonoa palautetta. Kiitosta tuli nopeasta vastaamisesta sekä hyvistä vinkeistä. Miinusta taas tuli siitä, että A.I.S tuntui olevan vakavien ongelmien edessä enemmän isäntäperheiden kuin au parien puolella. Lisäksi au paireista tuntui ettei A.I.S:n hinta-laatusuhde tällä hetkellä kohtaa.

### **5.3 Kehitysehdotukset**

A.I.S:n toimintaa voisi vielä entisestään kehittää, jotta au pairit olisivat tyytyväisempiä ja keskeytyksiltä välttyttäisiin. Seuraavissa alaluvuissa käsittelen muutamia mielestäni hyviä ja toteutettavissa olevia kehitysehdotuksia.

Ensimmäisenä ongelmakohtana oli kommunikaation vaikeus au parin ja perheen välillä. Au pareille kyllä selitetään au pair-jakson alkaessa kommunikaation tärkeys ja he saavat siihen hyviä vinkkejä. Tosin kuten huomattu on, niin asiat eivät silti aina mene käsikirjoituksen mukaan. Mielestäni A.I.S:n olisikin erittäin tärkeää myös puhua ja käsitellä isäntäperheiden kanssa etukäteen mahdollisia ongelmatilanteita ja antaa vinkkejä helpompaan kommunikaatioon au parin kanssa. Mielestäni kommunikaatio ei ole vain au parin tehtävä, vaan isäntäperheen olisi myös oltava kiinnostunut siitä, miten heidän au pairillaan menee. Voitaisiin esimerkiksi sopia au parin kanssa hetki viikottain tai parin viikon välein, jolloin käytäisiin läpi au pair-jaksoa siihen asti ja puhuttaisiin mahdollisista ongelmista tai mieltä painavista asioista. Tämä mielestäni avaisi hyvin kommunikaatiota molempien osapuolien osalta eikä tämä jäisi ainoastaan au parien harteille. Mielestäni tällaisella systemmillä voitaisiin ennaltaehkäistä mahdollisia ongelmia, sillä kunnon kommunikaatio on avain kaikkeen. A.I.S:n olisi mielestäni myös kohennettava kommunikaatiotaan sekä per-

heeseen että au pariin. Se ei vain millään riitä, että alussa ollaan tukena ja sitten unohdetaan. A.I.S:n on joko soitettava tai laitettava viestiä au parille sekä perheelle, esimerkiksi kerran kuukaudessa tai riippuen au parin-jakson pituudesta. Näin näytettäisiin sekä isäntäperheille että au pareille A.I.S:n olevan kiinnostunut siitä, miten asiat oikein perheessä sujuvat. Mutta samalla saataisiin tietoon asioiden toimimattomuus tai mahdolliset ongelmat ja näin asioista oltaisiin selvillä ja niihin päästäisiin vaikuttamaan jo alkuvaiheessa. Tämän avulla haasteet tai ongelmat eivät ehkä eskaloituisi niin vakaviksi kun niihin tartuttaisiin hyvissä ajoin. Lisäksi A.I.S voisi kontrolloida, että au pair ja perhe ovat myös muistaneet kommunikoida keskenään.

Toinen ongelmakohta liittyy A.I.S:n palveluihin. Mielestäni A.I.S tarvitsee ehdottomasti päivystyspuhelimien, sillä sen on oltava läsnä jos au pareille tapahtuu jotakin toimiston aukioloaikojen ulkopuolella. Lisäksi tarvitaan lisää tapahtumia au pareille. A.I.S voisi hyvin järjestää alkuinfon lisäksi puolenvälin tapaamisen sekä jäähyväiset. Näin pystyisi myös saamaan kasvokkain au pareilta tietoa heidän au pair-jaksonsa kulusta. Lisäksi A.I.S:n olisi hyvä lähettää jokaisen au pair-jakson lopulla kyselylomake miten au pareilla on heidän aikansa Ranskassa mennyt. Tähän löysin jo ratkaisun A.I.S:lle ja olen tehnyt heille omasta kyselylomakkeestani google sheet version ja he alkavat käyttämään sitä sellaisenaan, koska halutaan pysyä jatkossakin kärryillä miten au parien mielipiteet ovat muuttuneet muutosten myötä. Ongelmat informaation kulusta sekä Facebookin toimimattomuudesta ratkaisin myös jo etukäteen, sillä pistin A.I.S au pareille tarkoitetun Facebook ryhmän uuteen uskoon. Tein järjestelmän, jossa joka lukuvuodelle tehdään oma yksityinen ryhmänsä ja sinne lisätään au pareja aina sitä mukaan kun heille on vahvistettu perhe. Ryhmässä au parit saavat helposti yhteyden toisiinsa ja A.I.S:ään. Lisäksi he tutustuvat toisiinsa nopeasti ja voivat ehdottaa näkemistä tai tekemisiä kaikille. A.I.S pystyy nyt informoimaan kaikki tapahtumat ja tiedotusluontoiset asiat suoraan Facebook ryhmään, kun ennen lähetettiin yksitellen asiasta sähköpostia kaikille. Uusi systeemi on todellakin paljon järkevämpi ja modernimpi. A.I.S:llä on elokuussa alkanut uusi lukukausi ja ryhmä on toistaiseksi toiminut erinomaisesti.

## **6 Johtopäätökset, tutkimuksen onnistuminen ja kokonaisprosessin arviointi**

Tähän loppuun vielä selitetään tutkimuksen johtopäätökset, arvioidaan miten tutkimus on onnistunut sekä itsearvioidaan omaa tekemistä ja opinnäytetyöprosessia.

### **6.1 Johtopäätökset**

Tarkoituksena oli selvittää au pariin kokemat suurimmat haasteet au pair-jakson aikana Ranskassa ja haasteita löydettiin. Mielenkiintoista oli nähdä, että oikeastaan ongelmia ei monenkaan asian kanssa ollut suuria määriä. Ne kuitenkin tuntuivat au pareista hyvin vakavilta, vaikka suurin osa au pareista oli ollut hyvinkin tyytyväinen perheeseensä ja aikaansa Ranskassa. Suurimmat haasteet liittyivät tavalla tai toisella isäntäperheeseen, kommunikaatioon sekä välitystoimistoihin. A.I.S:n tukeen ei oltu täysin tyytyväisiä ongelmallisten tilanteiden edessä ja siihen olisikin puuttettava. Eniten apua ongelmien aikana au parit saivat omalta perheeltään kotimaassaan sekä ystäviltään. Au parit arvostivat omaa vapaa-aikaa, sillä silloin saatiin tehdä itselle mukavia asioita ja tämä selvästi auttoi jaksamaan.

Lysgaardin mukaan kulttuurishokin vaikeimmat ajat sijoittuvat 6-12 kuukauden väliin, eli juuri siihen aikaan, minkä au parit yleisimmin Ranskassa viettävät. Lisäksi Howeldin teorian mukaan voisi katsoa au pariin jääneen tiedostamattomalle epäpätevyden tai tiedostetulle epäpätevyden tasolle. He eivät siis vielä välttämättä ymmärrä mikä isäntäperheen käyttäytymisessä on kulttuurisidonnaista ja joutuvat sen takia väärinymmärretyksi ja ongelmiin. Osa au pareista on jo kuitenkin saattanut alkaa ymmärtämään Ranskan kulttuuria ja tajuamaan, että ongelmat ovat saattaneet johtua myös kulttuurillisista väärinymmärretyksistä. Joka tapauksessa au pariin ja isäntäperheiden on itse myös tultava tietoisimmiksi kulttuurillisista asioista ja saatava aikaan enemmän kommunikaatiota, jotta epäselvyyksiä voitaisiin selvittää.

A.I.S:lle ei ole koskaan tehty tämän tyylistä tutkimusta ja jos tätä tutkimusta haluaisi vielä jatkaa, olisi se mielestäni mahdollista. Jatkotutkimuksen pystyisi tekemään esimerkiksi isäntäperheiden näkökulmasta.

### **6.2 Tutkimuksen onnistumisen ja kokonaisprosessin arviointi**

Tutkimus onnistui mielestäni hyvin. Tavoitteena oli saada selvyys tutkimuskysymykseen ja alakysymyksiin ja siinä onnistuin. Kuitenkin pitää pohtia, onko tutkimus kokonaisuudes-

saan luotettava. Mielestäni oma tutkimukseni oli myös laadullisesti toimiva eikä kukaan vastaajista antanut huonoa palautetta itse kyselylleni.

Tutkimuksen aineistoa on myös tutkittava kriittisesti. On pohdittava onko tutkimuksen aineisto valideetti. Tällä halutaan selvittää mittaako tutkimus niitä asioita, joita sen on tarkoitettu mittaavan eli onko tutkimus siis pätevä. Kyselyssä voi olla riskinä se ettei vastaaja ymmärrä kysymystä, niin kuin se on tarkoitettu ymmärrettäväksi. Kyselyssä, joka toteutetaan sähköisesti ei myöskään pysty selittämään, jos jokin kysymys on epäselvä. Tekevässäni kyselyssä ei kuitenkaan kukaan jättänyt vastaamatta eikä kommentoinut ettei olisi kysymyksiä ymmärtänyt. Aineiston reliabiliteetilla pohditaan aineiston toistettavuutta. Tällä tarkoitetaan sitä, jos sama tutkimus toteutettaisiin kahdesti pitäisi siitä saada aina sama lopputulos. Kuitenkin pitää ottaa huomioon, että ihmisten käyttäytyminen on riippuu ajasta ja paikasta, joten täsmälleen saman tuloksen saaminen tutkimuksen toistamisessa on epätodennäköistä. Itse uskon, että jos tämä kyseinen kysely toistettaisiin samalle porukalle tulisi lopputuloksesta ehdottomasti sama. Kysely koski kuitenkin aikaa, joka oltiin jo koettu ja eletty, joten siihen ei muutoksia pääsisi tulemaan. (Vilpas, 2016.)

Itse olen todella tyytyväinen omaan opinnäytetyöhöni. Aloitin opinnäytetyöni suunnittelun heti harjoitteluni alkaessa tammikuussa 2016. Vaikeinta oli, kuten aina tällaisissa projekteissa aloitus. Aiheen ja sisällön keksiminen vei eniten aikaa ja muutenkin jätin ehkä hieman viime tippaan asioita. Eli aikataulu olisi voinut pitää vähän paremmin. Aloitin todenteolla itse kirjoittamisen huhtikuussa 2016 ja tutkimuksen kysely toteutettiin kesäkuussa 2016. Pysin suhteellisen hyvin aikataulussa ja varsinkin kun sisältö ja teoriat olivat selvillä, niin itse kirjoittaminen sujui aika mallikkaasti. Suurimmat ongelmat sijoittuivat selkeästi alkuun. Epävarmuus ja päättämättömyys kokonaisuudesta oli välillä todella raastavaa, mutta kun niistä selvisi oli loppu suhteellisen helppoa. Eniten minulle tuotti tuskaa ajan löytäminen sille itse kirjoittamiselle. Sain kuitenkin lopulta kaiken tehtyä ja opinnäytetyöni palautin syyskuussa 2016, myös A.I.S sai tutkimuksen tuloksista sekä kehittämis ehdotuksista itselleen oman raportin. Itse opin matkan varrella myös paljon itsestäni sekä koko opinnäytetyö projektista. Mielestäni opinnäytetyöni teko oli mielekästä, sillä aihe oli minua kiinnostava ja lisäksi tiesin siitä olevan todella paljon hyötyä A.I.S:lle.

## Lähteet

Bennet, M.J. 2011. A developmental model of intercultural sensitivity. Luettavissa: [http://www.idrinstitute.org/allegati/IDRI\\_t\\_Pubblicazioni/47/FILE\\_Documento\\_Bennett\\_DMIS\\_12pp\\_quotes\\_rev\\_2011.pdf](http://www.idrinstitute.org/allegati/IDRI_t_Pubblicazioni/47/FILE_Documento_Bennett_DMIS_12pp_quotes_rev_2011.pdf). Luettu. 20.5.2016

Gullahorn, J.T & J.E Gullahorn, 1963. An extension of the U-curve hypotheses. The Journal of Social Issues.

Hofstede, G. 1993. Kulttuurit ja organisaatiot. Mielen ohjelmointi. WSOY. Helsinki.

Huovila, A. 2006. Mitä on kulttuurienvälinen kompetenssi. Luettavissa: <http://www.palmenia.helsinki.fi/competence/kompetenssi.asp>. Luettu 15.4.2016.

Lysgaard, S.1955. Adjustment in a foreign society: Norwegian Fulbright grantees-visiting the United States. International Social Science Bulletin 7.

Mindtools. The seven dimension of culture: Understanding and managing cultural difference. Luettavissa: <https://www.mindtools.com/pages/article/seven-dimensions.htm>. Luettu 15.8.2016

The hofstede center. What about France. Luettavissa: <https://geert-hofstede.com/france.html>. Luettu 15.5.2016

The hofstede center. National culture. Luettavissa: <https://geert-hofstede.com/national-culture.html>. Luettu 15.5.2016

Trompenaars, F & Hampden-Turner, C. Riding the waves of culture. Understanding cultural diversity in business. Werner Söderström Oy. Helsinki.

Vilpas, P. Metropolia. Luettavissa: <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>. Luettu 12.5.2016

# Liitteet

## Liite 1. Kysely



### AIS - Questionnaire

#### 1. Information vous concernant / Basic information

Pourriez vous s'il vous plaît répondre à toutes les questions soit en français soit en anglais. ça ne prend pas que quelques minutes. Vos réponses sont traitées anonymement. Merci d'avance, votre participation est très importante !

Please answer all the questions in French or in English. This does not take more than few minutes. Your answers will stay anonymous. Thank you in advanced, your participation is extremely important!

#### \* 1. Âge / Age

#### \* 2. Sexe / Gender

#### \* 3. Nationalité / Nationality

#### \* 4. Durée du séjour au pair / Duration of au pair stay

\* 5. Avez-vous changé de famille pendant votre séjour au pair? / Have you changed your family during your au pair stay?

Si oui, pouvez vous préciser / If yes, please precise

\* 6. Avez-vous interrompu votre séjour au pair? / Have you interrupted your au pair stay?

Si oui, pouvez vous préciser / If yes, please precise

1 / 3  33%

Suiv.



## AIS - Questionnaire

2. Votre séjour au pair / Your au pair stay

7. Comment votre séjour au pair s'est-il passé? / How has your au pair stay been?

1. Pas satisfait(e) /  
Not satisfied at all

2.

3.

4.

5. Très satisfait(e) /  
Very satisfied

Pouvez vous préciser / Please precise

8. Quelles genres de difficultés avez-vous rencontrées tout du long de votre séjour?  
 Ces difficultés vous paraissaient-elles : / What kind of difficulties have you  
 encountered during your au pair stay and how have these difficulties appeared to  
 you?

	Les difficultés que vous avez rencontrées / The difficulties you have encountered	Ces difficultés vous paraissaient / These difficulties appeared to you
Communication / Communication	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Mal du pays / Home sickness	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Choc culturel / Culture shock	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Climatique / Climate	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Français / French	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Barrière de la langue / Language barrier	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Parents de votre famille d'accueil / Parents of your host family	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Enfants de votre famille d'accueil / Children of your host family	<input type="text"/>	<input type="text"/>
La ville où vous êtes domicilié(e) / The city where you are living	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Règles dans votre famille d'accueil / Rules of your host family	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Horaires de travail / Working hours	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tâches / Work tasks	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Satisfaction de la famille d'accueil par rapport aux tâches effectuées / Satisfaction of your host family to your work results	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Salaire / Salary	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Congés / Holiday	<input type="text"/>	<input type="text"/>
A.I.S	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Votre propre agence/ Your own agency \_\_\_\_\_

Autre/Others \_\_\_\_\_

**Kohdassa 8. Vastausvaihtoehdot:**

Les difficultés que vous avez rencontrées / The difficulties you have encountered

1. Pas de difficultés / No difficulties at all
2. .
3. .
4. .
5. Beaucoup de difficultés/ A lot of difficulties

Ces difficultés vous paraissaient / These difficulties appeared to you

- Pas difficultés / No difficulties
1. Insurmontable / Insurmountable
  2. .
  3. .
  4. .
  5. Surmountable / Surmountable

**9. Si vous avez rencontré des difficultés, pouvez- vous préciser ces difficultés et donner des exemples? / If you have encountered difficulties, could you please precise these difficulties and give some examples?**

10. Quelles aides ou informations vous ont été utiles lors de votre séjour au pair pour surmonter vos difficultés? / What sort of help or information have been useful for you to get past your difficult times during your au pair stay?

	1. Aucune aide / None help	2.	3.	4.	5. Beaucoup d'aide / A lot of help
A.I.S	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre propre agence / Your own agency	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parents de votre famille d'accueil / Parents of your host family	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enfants de votre famille d'accueil / Children of your host family	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vos amies / Your friends	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre propre famille / Your own family	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hobbys / Hobbies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sport / Sport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Musique / Music	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre temps libre / Your free time	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communication / Communication	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une meilleure connaissance de la culture française / Better knowlegde of French culture	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un meilleur niveau de français / Better level of French	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre attitude / Your own attitude	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Autre, pouvez vous préciser / Other, please precise

11. Pouvez-vous préciser la nature de ces aides ou informations et donner des exemples ? Could you please precise these help or information factors and give some examples?

2 / 3  67%

Préc.

Suiv.



### AIS - Questionnaire

3. AIS

12. L'AIS vous a t-elle soutenu(e) pendant votre séjour au pair? / Has AIS managed to support you during your au pair stay?

1. Pas du tout / Not at all      2.      3.      4.      5. Beaucoup / A lot

Pouvez vous préciser / Please presice

13. Avez vous reçu suffisamment d'informations avant de venir en France? / Have you received enough information before coming to France?

1. Pas du tout / Not at all      2.      3.      4.      5. Oui, absolument / Yes, absolutely

Si non, quelles informations auriez vous aimé avoir? / If no, what kind of information would you have liked to have?

14. Que pensez vous des services proposés par l'AIS? / What do you think the services AIS proposes?

Utilité / Usefulness

Informations

avant de  
venir en

France;

Livret Au

Pair /

Information

before

coming to

France;

Livret Au

Pair

Réunion

d'orientation

/

Orientation

meeting

Groupe

Facebook /

Facebook

group

Pensez-vous que ces choses vous ont été utiles. Quelles améliorations proposeriez-vous? / Do you think these things have been useful. What improvements would you propose?

Kysymyksessä 14 vastausvaihtoehdot:

Utilité/ Usefulness. –Je n'ai pas reçu ou je n'ai pas participé/ I have not received or participated

- 1) Pas utile du tout / Not useful at all
- 2) .
- 3) .
- 4) .
- 5) Très utile / Very useful

15. Pouvez-vous donner des feedback concernant l'AIS. / Please give feedback concerning AIS.

3 / 3

100%

Préc.

Terminé