



MATKALLA KANSAINVÄLISEKSI

Kansainvälisten intensiivikurssien hyötyjä
opiskelijoille

Heidi Mäkelä

Opinnäytetyö
Lokakuu 2014
Matkailun koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

MÄKELÄ, HEIDI:

Matkalla kansainväliseksi
Kansainvälisten intensiivikurskien hyötyjä opiskelijoille

Opinnäytetyö 73 sivua, joista liitteitä 8 sivua
Lokakuu 2014

International Tourism Enterprise Development, eli lyhyemmin ITED-kurssi järjestettiin keväällä 2014 Salfordissa, Iso-Britanniassa. Kurssi oli kansainvälinen intensiivikurssi, johon osallistui opiskelijoita ja opettajahenkilöstöä kolmesta eri maasta; Suomesta, Espanjasta ja Iso-Britanniasta. Kurssin tarkoituksena oli luoda kehitysideoita toimeksiantajayrityksille. Kurssi oli hyvin monikulttuurinen ja innovatiivinen.

Opinnäytetyön aiheena oli selvittää, kuinka kurssilla olleet opiskelijat ovat hyötäneet kurssista. Tätä on selvitetty kulttuurienvälisen kommunikoinnin ja kompetenssin näkökulmista, sekä myös monikulttuuristen ryhmien näkökulmasta. Aikaisemmin vastaavaa selvitystä opiskelijoiden suhteesta kansainvälisiin intensiivikursseihin ei ollut tehty ja työssä haluttiin nimenomaan keskittyä opiskelijoiden näkökulmaan.

Pääaineistona opinnäytetyössä on käytetty ITED-kurssille osallistuneille opiskelijoille tehtyä kyselyä. Kysely suoritettiin heinä-elokuussa 2014. Kyselyllä yritettiin tavoittaa mahdollisimman paljon opiskelijoita jokaisesta osanottajamaasta, jotta kyselyn tulokset olisivat kansainvälisesti kattavia. Kysely suoritettiin E-lomakkeella, koska sillä oli helppointa tavoittaa opiskelijoita monista eri maista.

Kyselyn perusteella opiskelijat ovat suhtautuneet ITED-kurssiin erittäin positiivisesti sekä saaneet paljon kulttuuritietoutta ja uusia taitoja itselleen. Intensiivikursseista selvästi opitaan paljon. Milloinpa muulloin kellään olisi aikaa panostaa yhtä paljon yhtä lyhyessä ajassa yhteen projektiin, joka suoritetaan vielä kansainvälisellä kentällä, kuin kansainvälisellä intensiivikurssilla? Intensiivikurssit ovat täysin omaa luokkaansa.

Asiasanat: kansainvälisyys, intensiivikurssi, monikulttuuriset ryhmät, kulttuurienvälisen viestintä, kulttuurienvälinen kompetenssi

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

MÄKELÄ, HEIDI:

On the Way to Internationalization

The Benefits of International Intensive Courses for Students

Bachelor's thesis 73 pages, appendices 8 pages

October 2014

The course of International Tourism Enterprise Development, ITED in short, was arranged during the spring of 2014 in Salford, UK. The course was an international intensive course, with students and teachers from three countries; Finland, Spain and the UK. The setting of the course was to create development ideas for the assigning businesses. The course was very multicultural and innovative.

The topic of my thesis was to find out how the students had profited from the course. The topic has been examined through intercultural communication and competence and also from the point of view of multicultural teams. No such study had been made before that would have focused on the students' relation to international intensive courses, and in this thesis the main focus was on the students' point of view.

The main material for this thesis was a survey carried out among the student participants of the ITED course from July to August in 2014. The survey aimed at reaching as many students as possible from each participating country, so that the results of the survey would be internationally comprehensive. The survey was conducted as an electronic questionnaire, because it was the easiest way to get in touch with many students from many different countries.

The results of the survey showed that the students had a very positive outlook on the ITED course and had gained a lot of cultural knowledge and new skills. Clearly, students learn a lot from intensive courses. When would anyone have an opportunity to invest as much effort in such a short time in one project, even performed in an international field, but on an international intensive course? Intensive courses are one of a kind.

Key words: internationality, intensive course, multicultural teams, intercultural communication, intercultural competence

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA.....	6
2.1	Tutkimuksen kohde.....	6
2.2	Käsitteet ja teoreettinen viitekehys	7
2.3	Tutkimuskysymykset	12
2.4	Aineisto ja menetelmät.....	12
2.5	Tutkimuksen kulku	14
3	KANSAINVÄLISET INTENSIIVIKURSSIT.....	15
3.1	Yleisesti.....	15
3.2	Hyödyt.....	16
3.3	ITED-kurssi.....	18
3.4	Monikulttuuriset ryhmät	20
4	KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄ	24
4.1	Kulttuuridimensiot	25
4.2	LMR-malli	29
4.3	Kulttuurien ulottuvuudet.....	31
5	KYSELY JA TULOKSET	38
5.1	Kysymykset.....	38
5.2	Tulokset.....	39
5.3	Kyselyn validiteetti ja reliabiliteetti.....	57
6	KEHITYSEHDOTUKSIA	59
7	POHDINTA.....	62
	LÄHTEET	64
	LIITTEET.....	66
	Liite 1. ITED-kurssin tavoitteet.....	66
	Liite 2. ITED-kurssin ohjelma.....	68
	Liite 3. Kyselylomake	71

1 JOHDANTO

Kansainvälisyydellä on kai luonnollisesti matkailua opiskeltaessa suuri merkitys ja vetovoima opiskelijoille. Näin voin ainakin sanoa itsestäni. Olen ollut kiinnostunut kansainvälisyydestä jo ennen opintojeni alkua ja jatkanut sillä polulla myös opinnoissani. Olen ollut työharjoittelussa ja opiskelemassa ulkomailla ja osallistunut erilaisille kursseille, joissa sain olla tekemisissä kansainvälisten tilanteiden ja monikulttuurisuuden parissa. Olen aina nauttinut näistä hetkistä ja kokenut suurta iloa, kun monen eri kulttuurin ja erilaisen ihmisen ”päät lyödään yhteen” ja tuloksena syntyy jotakin suuremoista. Kenties juuri tämän takia oli kovin luonnollista löytää myös opinnäytetyöni aihe kansainväliseltä kentältä, sillä se on minulle kovin tärkeä asia.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia kansainvälisten intensiivikurssien merkitystä ja sitä, miten opiskelijat hyötyvät tällaisista kursseista. Aihetta käsiteltiin Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijoiden ja järjestäjien näkökulmasta. Syväluotaavasti on haastateltu Intensive Tourism Enterprise Development, eli lyhyemmin ITED-kurssille osallistuneita opiskelijoita, niin ulkomaisia kuin suomalaisiakin, ja kysytty heidän mielipidettään kurssista. Kyseessä oli keväällä 2014, tarkemmin 30.3.–12.4.2014, järjestetty kurssi University of Salfordissa, Iso-Britanniassa. Osallistuin myös itse kurssille. ITED-kurssista on kerrottu tarkemmin luvussa 3.3. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Tampereen ammattikorkeakoulun KV-palvelut.

Työn tavoitteena oli saada teoreettisen viitekehyksen, kyselylomakkeen ja haastattelujen perusteella selkeä kuva siitä, kuinka opiskelijat ovat kokeneet kurssin. Toiseksi tarkastellaan, mitä eroavaisuuksia kulttuurien välillä löytyy tällaisiin kursseihin suhtautumisessa ja mikä näihin suhtautumismalleihin vaikuttaa. Työssä ei käsitellä laajemmin intensiivikurssien järjestämisen, ohjelman ja organisoinnin näkökulmia, vaan työ on rajattu opiskelijoiden näkemykseen ITED-kurssista. Tarkoituksena oli myös tuoda esille monikulttuurisessa ympäristössä ja ryhmissä opiskelevien näkökulmia ja niiden eroavaisuuksia maakohtaisesti. Tavoitteena oli löytää haastattelujen ja kyselylomakkeiden perusteella mahdollisia kehityskohteita vastaavanlaisille kansainvälisille intensiivikursseille, jotta ne voisivat jatkossa olla yhä onnistuneempia.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Kansainvälisiä kursseja on paljon erilaisia ja niitä myös tarvitaan. Kulttuurien välinen ymmärrys ja sen lisääminen, verkostoituminen sekä kansainvälistyminen; nämä edellä mainitut ovat vain pieni osa niistä asioista, jotka ovat erittäin tärkeitä nykyisessä globalisoituvassa maailmassa. On tärkeää ymmärtää ihmisiä, jotka tulevat erilaisista kulttuureista ja pystyä myös työskentelemään monikulttuurisissa tilanteissa ja ryhmissä. Juuri tällaisissa tilanteissa opitaan toimimaan kansainvälisillä intensiivikursseilla ja siksi ne ovatkin erittäin tärkeitä. Tämä opinnäytetyö keskittyy nimenomaan intensiivikursseihin.

CIMO eli kansainvälisen yhteistyön ja liikkuvuuden keskus määrittelee intensiivikurssit seuraavasti: ”Intensiivikurssit ovat lyhyitä opintojaksoja, jotka suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä korkeakoulun partnerikorkeakouluverkoston kanssa” ja ”Intensiivikurssin avulla korkeakoulu voi koota yhteen alan asiantuntijoita ja tarjota opiskelijoille uusinta tietoa monikulttuurisessa ympäristössä”. (Martin & Mäntylä 2012, 6.)

Vastaavanlaista paikallista tutkimusta ei ollut Tampereen ammattikorkeakoulussa suoritettu, joten mielestäni tästä työstä ja sen tuloksista voivat tulevaisuudessa hyötyä niin tutkimuksen toimeksiantaja Tampereen ammattikorkeakoulun KV-palvelut kuin myös kansainvälisten intensiivikurssien kanssa tekemisissä olevat opettajat ja opiskelijat. Koin myös itse osallistuttuani ITED-kurssille hyötyneni siitä paljon ja oppimisympäristö oli niin paljon poikkeava niin sanotusta ”tavallisesta”, että se painui mieleeni. Haluaisin osoittaa tutkimuksellani, että vastaavanlaisia kursseja kannattaa järjestää myös jatkossa ja että niiden monikulttuurisen ja kansainvälisen sekä intensiivisen ympäristön avulla voi oppia erittäin paljon lyhyessä ajassa.

Työni tarkoituksena oli tutkia sitä, miten opiskelijat hyötyvät kansainvälisistä intensiivikursseista ja kuinka monikulttuurisuus ja kansainvälinen ympäristö vaikuttavat kurssin onnistumiseen. Syvemmin opinnäytetyössä keskitytään kansainväliseen ITED-kurssiin, jonka osallistujille suoritettiin kysely E-lomakkeen avulla. Työn tarkoituksena oli saada kyselyyn vastauksia opiskelijoilta jokaisesta osanottajamaasta, jotta kyselystä tulisi kurssiin nähden kansainvälisesti kattava.

ITED-kurssi on järjestetty vuosittain. Keväällä 2014 se järjestettiin Iso-Britanniassa, Salfordin yliopistossa. Kurssin tavoitteena oli, nimensä mukaisesti, keksiä ratkaisuja ja kehitysehdotuksia erilaisten yritysten ongelmiin. Yksinkertaistettuna kurssilla pohdittiin monikulttuurisissa ryhmissä, joissa jokaisessa ryhmässä osanottajia oli jokaisesta osanottajamaasta, miten esimerkiksi saataisiin lisää tuloja yritykselle X luovin keinoin. Myös innovointi oli olennainen osa kurssia.

Kurssilla kolme eri korkeakoulua – Tampereen ammattikorkeakoulu, University of Salford, Manchester, Iso-Britannia ja Universitat Jaume I, Castellón, Espanja – ovat tehneet yhteistyötä vuoroittain jokaisessa näistä kaupungeista ja maista. Kurssilla oli vuosittain vaihtuva monipuolinen ohjelma (liite 2). Siihen sisältyi kehitysideoita tuottavien workshoppien lisäksi myös luentoja, joita piti jokaisesta osanottajamaasta tullut opetushenkilöstö. ITED-kurssista kerron lisää kappaleessa 3.3.

2.2 Käsitteet ja teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön pääkäsitteitä ovat kulttuuri tai kulttuurisuus, monikulttuurisuus, kulttuurienvälisyys, kulttuurienvälinen viestintä ja kulttuurienvälinen kompetenssi.

Kulttuuria on määritelty kautta historian monin eri tavoin ja monien mielestä kulttuuri on jotakin itsestään selvää, jota ei tarvitse sen kummemmin selittää. Kulttuuri on kuitenkin monimutkainen kompleksi. Niini Vartian (2009, 15) mukaan kulttuuri voidaan määritellä kansallisesti, etnisesti tai alueellisesti. Kulttuuria voidaan pitää yhteisössä yleisesti hyväksyttynä ohjeena. Yksilöt toimivat sen mukaan ja noudattavat sen ohjeita esimerkiksi vuorovaikutustavoissaan. Välttämättä kaikki yhteisön jäsenet eivät toimi yleisen ohjeen mukaan, mutta suuri osa noudattaa yleisesti hyväksytyjä toimintamalleja tiedostamattaan. Tämä voi johtua mukavuudenhalusta. (Vartia 2009, 15.) Yksinkertaistettuna kulttuuri voidaan nähdä toimintamallina, jota noudattamalla emme herätä suurta ihmetystä esimerkiksi asioidessamme lähikaupassa tai käydessämme kirkossa. Tiedämme, mitä sanoa ja miten toimia tai pikemminkin, mitä meidän odotetaan tekevän.

Kulttuurienvälisyyden tutkija Abdallah-Prectreille on ehdottanut, että kulttuurien sijaan puhuttaisiin **kulttuurisuudesta** (culturalité). Kulttuurisuudessa keskitytään siihen, miten kulttuurisia piirteitä esitellään ja käytetään kommunikaatitilanteissa ja kuinka nii-

den avulla minuus saa erilaisia määritelmiä eri tilanteiden mukaan. Kulttuurisuus on prosessi, jonka avulla rakennamme kulttuurista identiteettiämme joka kerta, kun tapamme uusia ihmisiä. Vähemmän merkitsevää on se, tulevatko nämä ihmiset samasta vai eri ympäristöstä kuin me itse. (Dervin & Keihäs 2013, 109.)

Monikulttuurisuudesta puhutaan, kun puhumme tilasta tai ihmisryhmästä, jonka jäsenillä on monenlaisia taustoja. Sen voi sanoa olevan myös eri kulttuurien rinnakkaiselo yhteiskunnan luonnollisina ja tasavertaisina osina. Monikulttuurisuudella on myös poliittisia, sosiaalisia ja kulttuurisia päämääriä ja seurauksia. (Lasonen & Halonen 2009, 10-11.)

Kulttuurienvälisyyteen kuuluvat erilaiset kielet, uskonnot ja etnisyys. (Lasonen & Halonen 2009, 11.) Sillä voidaan tarkoittaa myös toisen, kenties vieraan ja erilaisen, mutta samalla myös hyvin samanlaisen ihmisen kohtaamista. (Dervin & Keihäs 2013, 29.) Jotta kulttuurienvälisyys olisi mahdollista, tarvitaan tietysti myös kommunikointia, joka tapahtuu ihmisten välillä, jotka voivat olla useista eri kulttuureista. Kommunikointi voi olla vaikeaa, koska lähteellä ja vastaanottajalla voi olla hyvin erilaiset käsitykset eri asioista (Jandt 2001, 38). On kuitenkin tärkeää muistaa, että kulttuurienvälisissä tilanteissa ei tehtäisi liiallisia yleistyksiä tai yksinkertaistuksia, jotta emme loisi keinotekoisia ja turhia esteitä kommunikaatiolle ja toisten kohtaamiselle (Dervin & Keihäs 2013, 23). Ihminen pitää muistaa kohdata ihmisenä, ei vain jonkin kulttuurin edustajana.

Kulttuurienvälinen viestintä on yksinkertaisuudessaan tilanne, jossa eritaustaiset ihmiset viestivät toisilleen ja rakentavat yhteistä ymmärrystä viestintätilanteesta (Keisala 2012, 11). Oikeastaan voidaan jopa ajatella, että kaikki viestintä on kulttuurienvälistä, koska kaikkien yksilöiden kulttuuripohja on hieman erilainen, huolimatta siitä ovatko yksilöt kasvaneet samassa maassa tai samassa kaupungissa. Olennaisiksi taidoiksi viestintätilanteessa nousevat kyky neuvotella ja kehittää kulttuurinen viitekehys, johon vuorovaikutus ja yhteisymmärrys voivat perustua. (Keisala 2012, 13.)

Kulttuurienvälinen kompetenssi eli toisin sanoen kulttuurienvälinen osaaminen on nimensä mukaan taito toimia kulttuurienvälisissä tilanteissa. Professori Liisa Salo-Leen mukaan kulttuurienväliseen kompetenssiin kuuluu kolme asiaa: kyky viestiä toisesta kulttuurista olevien ihmisten kanssa tavalla, joka saavuttaa näiden kunnioituksen ja luottamuksen, kyky sopeuttaa ammatilliset taitonsa paikallisiin olosuhteisiin ja rajoituksiin

sekä kyky sopeutua henkilökohtaisesti siten, että on tyytyväinen ja kokee toisessa kulttuurissa olemisen ja työskentelyn luontevaksi. Kulttuurienvälistä osaamista on myös tutkittu paljon ja tutkijat ovat tuoneet esille monia ominaisuuksia, jotka auttavat kulttuurienvälisissä tilanteissa. Näitä ovat joustavuus, itsenäisyys, epävarmuuden sietokyky, sopeutuminen, monimutkaisten asioiden käsittelykyky ja toisen huomioon ottaminen. Tärkeintä on halu oppia ja kohdata yksilö yksilönä. (Vartia 2009, 45-46.)

Opinnäytetyössä käytetään pääasiallisesti kolmea teoreettista viitekehystä. Nämä ovat Geert Hofsteden kulttuuridimensiot, Richard D. Lewisin LMR-malli kulttuurien tyypittelystä ja Fons Trompenaarsin & Charles Hampden-Turnerin kulttuurien ulottuvuudet.

Geert Hofstede on varmasti yksi tunnetuimmista kulttuurienvälisyyden tutkijoista. Hän teki tutkimusta kulttuurienvälisyydestä jo 1960-luvulla. Tutkimus suoritettiin IBM:n henkilöstön keskuudessa vuosina 1967-1973 yli 100 000 työntekijälle yli 50 maasta. Tutkimus julkaistiin 1980-luvulla ja tutkimustulosten perusteella Hofstede loi neljä eri kulttuuridimensiota. Hofsteden mallin kanssa on oltava varovainen, sillä hänen tutkimuksensa on usein luokiteltu vanhentuneeksi tai vähintään vanhahtavaksi. Tarkastelu on helppo luokitella ilkeäksi tai stereotyyppiseksi, mutta on katsottava asiaa laajemmasta näkökulmasta. Tutkimus on merkittävimpiä alalla koskaan tehtyjä tutkimuksia. On kuitenkin hyvä muistaa ajatella kulttuuriset ulottuvuudet keskimääräisinä, sillä muutoin ne olisivat hyvinkin stereotyyppisiä käsityksiä. On hyvä muistaa, että on sääntö eikä poikkeus, että yksilötasolla eroja löytyy aina. (Jandt 2001, 200.)

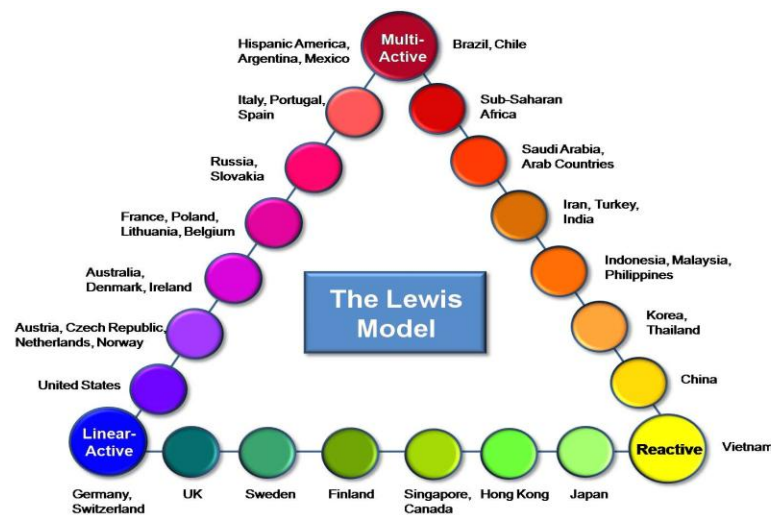
Hofsteden dimensiot ovat vastakkaisia ja kaikki kulttuurit sijoittuvat jonkin näiden dimensioiden välille. Ensimmäinen taso on individualismi ja kollektivismi, toinen on maskuliinisuus ja feminiinisyys, kolmas on valtaetäisyys ja neljäs epävarmuuden välttäminen. (Jandt 2001, 200-215.) Näissä eri dimensioissa eri tasoilla on erilaisia ihmisille tyypillisiä ominaisuuksia, jotka ovat sidoksissa näihin dimensioihin. Hofsteden aineistossa esiintyvät kaikki kolme maata – Espanja, Iso-Britannia ja Suomi – jotka olivat edustettuina myös ITED-kurssilla. Tästä kerron lisää luvussa 4.1.

Richard D. Lewis on tunnettu asiantuntija kulttuurienvälisyyden saralla. Hänen kulttuurientyypittelymallinsa – LMR-malli – sisältää erilaisia variaatioita luonteista ja luonteenpiirteistä ja mallissa ne jaetaan kulttuureittain. Mallia on kutsuttu hyvin käytännönläheiseksi ja sitä käytetään yhä paljon maailmalla muun muassa yritysmaailmassa, mut-

ta miksei se soveltuisi yhtä hyvin opiskelutilanteisiin. Lewis selittää ymmärrettävällä tavalla, mutta silti hyvin yksityiskohtaisesti, eri kulttuurien edustajien käyttäytymismalleja. (Richard Lewis Communications, 2014.)

LMR-mallin avulla on myös mahdollista arvioida opiskelijoiden käyttäytymistä suhteessa erilaisiin tilanteisiin ja toisiinsa. Malli selittää melko hyvin, miksi lähempänä toisiaan olevien kulttuurien edustajien on helpompi työskennellä esimerkiksi monikulttuurisissa ryhmissä. LMR-mallissa Lewis esittää sen, kuinka erilaisia toisenlaisista kulttuureista tulevat ihmiset voivat olla. Täytyy tietysti jälleen pitää mielessä, että kaikki ovat yksilöitä ja eroavaisuuksia löytyy aina. Mallista voi helposti huomata, minkä kulttuurien edustajien käyttäytymismallit ovat lähellä toisiaan ja mitkä kaukana.

Lewis jakaa kulttuurit kolmeen ryhmään: Lineaariaktiivisiin, multiaktiivisiin ja reaktiivisiin kulttuureihin. Lineaariaktiivisten kulttuurien edustajat – merkittynä kuviossa 1 sinisellä – ovat rauhallisia, tosiasioihin perustuvia ja päättäväisiä suunnittelijoita. Tähän ryhmään kuuluu erittäin vahvasti Iso-Britannia, eikä Suomikaan ole kovin kaukana lineaariaktiivisestä ryhmästä. (Lewis 2006, 27-32.)



KUVIO 1. Richard D. Lewisin LMR-malli (Lewis 2006, 42)

Reaktiivisten kulttuurien edustajat – merkittynä kuviossa 1 keltaisella – ovat kohteliaita, miellyttäviä, sopeutuvia, tekevät kompromisseja ja he ovat myös hyviä kuuntelijoita. Suomi on kuitenkin näiden kahden tyypin välillä. Espanjalaiset taas ovat erittäin multiaktiivisia – merkittynä kuviossa 1 punaisella. Multiaktiiviset ihmiset ovat lämpimiä, tunteikkaita, puheliaita ja impulsiivisia. (Lewis 2006, 32-38.)

Kaikki ITED-kurssilla edustettuina olleet kulttuurit ovat siis melko erilaisia ja osittain kaukana toisistaan ja se saattaa toki vaikeuttaa yhdessä työskentelyä, mutta se saattaa osaltaan olla myös ehdoton rikkaus niin luokkahuoneessa kuin tosielämässäkkin. Mallin avulla on mahdollista tarkkailla kulttuurienvälisiä eroja varsinkin kommunikaatiotilanteissa. Malli selittää todella paljon, sillä se määrittelee myös sen, mitkä kulttuurit ovat data-orientoituneita ja mitkä dialogi-orientoituneita, heidän informaatiolähteitään ja kuuntelutapojaan. (Lewis 2006, 48-52.) Tästä mallista kerron lisää luvussa 4.2.

Fons Trompenaars ja **Charles Hampden-Turner** ovat tutkineet kulttuurien vaihtelujen ymmärrettävyyttä (Trompenaars & Hampden-Turner 1999) sekä sitä, kuinka voidaan rakentaa ja kehittää kulttuurienvälisiä taitoja (Hampden-Turner & Trompenaars 2000). Heidän tärkein tutkimusympäristönsä on ollut yritykset ja tärkein tavoitteensa yhteinen ymmärrys bisneksessä, mutta toki asiat ovat sovellettavissa myös muunlaiseen kulttuurienväliseen toimintaan.

Trompenaars ja Hampden-Turner vertailevat yli neljäkymmentä kulttuuria keskenään usealla eri kulttuureja määrittävällä ulottuvuudella ja niiden vastakohdilla. Näitä ovat muun muassa universalismi vs. partikularismi, eli kumpi on tärkeämpää, säännöt vai suhteet; individualismi vs. kommunitarianismi, toimimme yksilönä vai ryhmänä; spesifi vs. diffuusi, eli keskitymmekö faktoihin vai yleiskuvaan; neutraali vs. affektiivinen, näytämmekö tunteita vai emme; saavutettu status vs. annettu status, eli saavutammeko statuksemme vai onko se vain pudonnut syliimme; sekä aikaorientaatio, eli miten näemme ajan ja teemmekö yhden vai monta asiaa kerrallaan. (Hampden-Turner & Trompenaars 2000, 11.) Omassa työssäni käytän näitä kuutta kulttuuriulottuvuutta.

Näiden ulottuvuuksien ymmärtämisen avulla ihmiset pystyvät selviytymään elämän erikoisimmistakin tilanteista, joissa saattaa olla monia eri kulttuuritaustaisia ihmisiä ja kenties täysin uusi ympäristö. Kulttuurishokki ja erilaisuus täytyy näissäkin olosuhteissa pystyä kääntämään yhteiseksi voimavaraksi. Teoreettinen viitekehys auttaa arvioimaan kaikkia kolmea ITED-kurssilla edustettuna ollutta kulttuuria hyvin tarkasti, koska nämäkin kaikki kulttuurit on sisällytetty Trompenaarsin ja Hampden-Turnerin tutkimukseen. Tästä teoreettisesta viitekehuksesta kerron lisää kappaleessa 4.3.

2.3 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymyksillä haetaan vastausta tutkimusongelmiin. Työni tutkimusongelma oli sen selvittäminen, kuinka opiskelijat hyötyvät kansainvälisistä intensiivikursseista ja niiden tarjonnasta. Tutkimusongelmien käsitteleminen oli tärkeää, jotta sain todella vastauksia niihin kysymyksiin, joihin vastaaminen oli työssäni olennaista.

Työni tutkimuskysymykset olivat:

- 1) Miten kurssi hyödytti opiskelijoita?
- 2) Vastasiko intensiivikurssi odotuksia?
- 3) Minkälainen kansainvälisen intensiivikurssin pitää olla, jotta se tuottaa haluttuja tuloksia?

Ensimmäinen kysymys oli ratkaisevin työssäni, sillä halusin nimenomaan selvittää, hyödyttikö ITED-kurssi opiskelijoita. Tämä on erittäin tärkeä tieto, sillä mikäli opiskelijat eivät hyödy kurseista, miksi järjestää vastaavanlaisia intensiivikursseja tulevaisuudessa. Myös odotusten läpikäynti ja niiden täyttyminen ovat tärkeitä asioita ja niitä tutkimalla voidaan jatkossa kehittää kurssia eteenpäin. Myös kolmas kysymys oli tärkeä ja jatkoi osittain samaan suuntaan kuin toinenkin kysymys ja tavoitteena oli selvittää, ovatko kurssit tuottaneet haluttuja tuloksia ja kuinka vielä parempiin tuloksiin voidaan päästä jatkossa.

2.4 Aineisto ja menetelmät

Omat kokemukseni kansainvälisyydestä ja oma osallistumiseni ITED-kurssille ovat ehdottomasti toimineet tämän tutkimuksen pohjana. Olisi vaikeaa tehdä tutkimusta asiasta, josta omaa tuntemusta ei ole. Monikulttuurisuus ja kansainvälistyminen ovat kiehottaneet minua aina, joten työni aihe on minulle erittäin mieleinen ja tärkeä.

Kirjallisuudesta olen saanut paljon apua ja syventävää näkökulmaa. Kirjallisuuden teemoina ovat olleet kansainvälisyys, kulttuurienvälinen kommunikointi, kulttuurienvälinen kompetenssi ja monikulttuurisuus. Myös erilaiset artikkelit ja opinnäytetyöt ovat olleet suurena apuna. Laaja-alaisesti moniin erilaisiin teemoihin tutustuminen on auttanut minua ymmärtämään monikulttuurisuutta ja kulttuurienvälisyyttä monesta eri näkö-

kulmasta ja lähtökohdasta ja koen, että työni on näin saanut myös laajoja, monimuotoisia näkökulmia.

Tutkimuksen pääaineistona on käytetty tekemääni kyselyä, joka osoitettiin ITED-kurssin osallistujille, eli tutkimuksen muoto oli kyselytutkimus. Valitsin kyselytutkimuksen, koska uskoin, että se oli kaikkein helpoin tapa tavoittaa ihmisiä monesta eri maasta ja se antoi myös monipuolisen kuvan avoimien kysymyksiensä avulla.

Kyselytutkimus on hyvin moninainen tutkimusmenetelmä, jolla voi kerätä monipuolista sekä osittain myös monimutkaista tietoa. Tieto kerätään kyselylomakkeella. Kyselytutkimus on suurimmilta osin määrällinen tutkimus, jossa sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Vaikka kysymykset esitetään sanoin, vastaukset kuitenkin ilmaistaan numeerisesti. Tutkimuksessa on hyödynnetty sekä määrällistä että laadullista lähestymistapaa, jotta tutkimustuloksista saataisiin mahdollisimman kattavia. (Vehkalahti 2014, 11-13.)

Kysely suoritettiin englanniksi (liite 3), jotta kaikki kurssille osallistuneet pystyivät ymmärtämään kysymykset. Kysely sekä siihen liittyvä termistö ja muu sisältö on suomennettu opinnäytetyötä varten. Liitteenä 3 löytyvä kyselylomake on kuitenkin alkupe-
räisellä kielellä, eli englanniksi. Kyselyn ja tulosten koonnissa sekä analysoinnissa on käytetty työkaluina E-lomaketta ja Tixeliä.

Kysymykset on jaettu neljään mittariin, jotta tuloksia olisi helpompi analysoida. Mittareina toimivat perustiedot, kansainvälisyys, monikulttuurisuus ja kurssi. Tutustuin myös valmiisiin kyselytutkimuksiin kuten Matti Taajamon ”Ulkomaiset opiskelijat Suomessa” väitöskirjan (2005) teemoitettuun haastattelututkimukseen, mutta loin silti mittarini oman tarpeeni mukaan.

Kansainvälisyys ja kulttuurienvälisyys sekä niiden tutkimus muuttuvat jatkuvasti, joten valmiiden mittareiden käyttäminen ei olisi ollut mielekästä. Mittarit on koetettu luoda mahdollisimman hyvin, jotta päällekkäisyyksiä tai epäselvyyksiä ei tulisi tutkimuksen tekemisessä. (Vehkalahti 2014, 12.) Käsitteet on myös operationalisoitu, eli työstetty mahdollisimman ymmärrettävään muotoon, jotta päällekkäisyyksiä ei esiintyisi. (Vehkalahti 2014, 18.)

Lomakkeessa on sekä avoimia, että suljettuja osioita. Avoimeen osioon vastataan vapaamuotoisesti ja suljettuihin osioihin on omat vastausvaihtoehdot, jotka on annettu valmiiksi. (Vehkalahti 2014, 24.) Avoimet kysymykset olivatkin tärkeitä, jotta opiskelijoiden omat ajatukset ja ääni saatiin kuuluviin, mikä oli yksi tutkimuksen päätavoitteista. Vastausväsymystä yritettiin vähentää ehdottomaan minimiin kyselylomakkeen tiivistämisellä ja vastausajan minimoimisella viidestä kymmeneen minuuttiin. (Vehkalahti 2014, 48.) Myös haastattelututkimusta on käytetty, mutta se on ollut sivuroolissa ja vain satunnaisia haastatteluja on tehty.

2.5 Tutkimuksen kulku

Kolmannessa luvussa käsitellään kansainvälisiä intensiivikursseja sekä monikulttuurisia ryhmiä yleisesti ja tutustutaan tarkemmin ITED-kurssiin. Neljännessä luvussa käsitellään kulttuurienvälistä viestintää yleisellä tasolla ja eri kulttuureiden välillä aiemmin mainitun teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Viidennessä luvussa käsitellään ITED-kurssilaisille tehtyä kyselyä ja sen tuloksia. Kuudennessa luvussa käsitellään kyselyn vastausten ja tekijän omien kokemusten pohjalta, kuinka kurssia voitaisiin kehittää. Seitsemännessä luvussa pohditaan työn vaiheita, edistymistä ja lopputuloksia.

3 KANSAINVÄLISET INTENSIIVIKURSSIT

Kansainvälisillä intensiivikursseilla opitaan kurssin ohjelman lisäksi myös muita hyödyllisiä taitoja. Opiskelijat oppivat toimimaan monikulttuurisissa ryhmissä yhteistyössä erilaisten kulttuurien edustajien kanssa. Kansainväliset kurssit ovat useille haastavampia kuin ”normaalit” kurssit, sillä usein kurssit järjestetään ympäristössä, jossa ei ole koskaan aiemmin oltu, täytyy käyttää jotakin muuta kieltä kuin äidinkieltään ja opetusmenetelmätkin voivat vaihdella laajasti. Haasteita on paljon, joihin jokaisen opiskelijan on pystyttävä vastaamaan omilla taidoillaan.

Usein korostetaan paljon kulttuurienvälisiä eroja ja ehdotetaan, että yksilöt toimivat jonkin kulttuurin mukaan, eivätkä suinkaan täysin yksilöllisesti. On kuitenkin hyvä muistaa, että jokainen osallistuja on yksilö maasta riippumatta, eikä liiallista kulttuuri-leimaamista tulisi tehdä. Fred Dervin ja Laura Keihäs ovat käsitelleet kulttuurienvälisiä viestintää avoimella tavalla ja toteavatkin, että ”Kulttuurienvälisissä tilanteissa ja puheissa jokaisen meistä on tärkeää opetella tunnistamaan ja tarkastelemaan kriittisesti yksinkertaistuksia, yleistyksiä ja ristiriitaisuuksia, jotta emme luo keinotekoisia rajoja kommunikaatiolle ja toisten kohtaamiselle” (Dervin & Keihäs 2013, 23).

3.1 Yleisesti

Intensiivikursseista on tehty tutkimusta muun muassa CIMO:n toimesta, mutta opiskelijoiden näkökulmaa on harvemmin otettu huomioon. Juuri tästä syystä tämä tutkimus on tehty pääosin opiskelijoiden näkökulmasta. Toki opettajat ja muut intensiivikurssien järjestäjät ovat tärkeä osa kursseja, mutta tässä tutkimuksessa on keskitytty opiskelijoiden näkemyksiin.

Kansainvälisiä intensiivikursseja järjestetään sekä ulkomailla että Suomessa. Esimerkiksi tässä tutkimuksessa käsittelemäni ITED-kurssi on järjestetty vuosittain eri osanottajakorkeakouluissa, eli joka kolmas vuosi myös Suomessa. Kotimaassa tapahtuvaa kansainvälisyyttä kutsutaan kotikansainvälisyydeksi. Kaikilla ei ole mahdollisuutta erinäisistä syistä lähteä ulkomaille opiskelemaan edes lyhyeksi aikaa, esimerkiksi perhe tai työ voivat vaikeuttaa lähtemistä. Kotikansainvälisyys onkin tällöin oiva keino oppia samanlaisia taitoja kuin kansainvälisillä kursseilla opitaan, kuten kielitaidon karttumista

ja rohkeuden lisäämistä. Näiden kautta opiskelijat myös oppivat itsestään ja osaamisestaan. (Martin & Mäntylä 2012, 33.)



KUVA 1. University of Salford (Kuva: Heidi Mäkelä 2014)

Intensiivikurssit ovat kuitenkin sen verran lyhytkestoisia, että ne ovat usein mahdollisia myös sellaisille opiskelijoille, joiden ei ole mahdollista lähteä pidempään opiskelijavaihtoon. Näitä voivat olla aikuisopiskelijat, jotka eivät pääse perhe- tai työelämänsä takia pidempään vaihtoon, mutta myös aroille opiskelijoille on helpompaa lähteä intensiivikurssille. Intensiivikurssit antavatkin loistavan mahdollisuuden lähteä ulkomaille turvallisessa ja isossa ryhmässä melko lyhyeksi aikaa. Nämä ovat erittäin tärkeitä seikkoja, jotta kansainvälistymisen mahdollisuus annetaan jokaiselle opiskelijalle. (Martin & Mäntylä 2012, 33.)

3.2 Hyödyt

Ilman hyödyllisiä tuloksia ei tietenkään mikään korkeakoulu järjestäisi intensiivikursseja. Intensiivikurssien hyödyt ovat kuitenkin hyvin laaja-alaiset ja usein myös hyvin pitkälle ulottuvat, niin itse korkeakouluille, henkilökunnalle kuin opiskelijoillekin.

Korkeakoulut painottavat kansainvälisyyden tärkeyttä. Myös Tampereen ammattikorkeakoululla on tietyt tavoitteet kansainvälistymiselle ja nämä tavoitteet on kirjattu Tampereen ammattikorkeakoulun strategiaan. Kansainvälisyys on mainittu hyvin useaan otteeseen ja nähdään selvästi tärkeänä teemana Tampereen ammattikorkeakoulussa. Kansainvälistymiseen kaksi ensimmäistä liittyvät strategiset tavoitteet on laadittu kolmiosaisiksi, joista mainitsen tässä: ensimmäisenä mainittu kansainvälisen korkeakoulu-yhteistyön säilyttäminen ja kehittäminen sekä toiseksi kansainvälisen oppimisympäristön kehittäminen. Jotta tällaiset tavoitteet täyttyisivät, jatkuva kansainvälisyys on välttämätöntä. (Tampereen ammattikorkeakoulun strategia 2010-2019, 5.)



KUVA 2. Liverpoolin satama (Kuva: Heidi Mäkelä 2014)

Tärkeitä painopisteitä korkeakoulujen kansainvälisyydessä ovat opiskelija- ja opettajaliikkuvuuden edistäminen, opiskelijoiden ja henkilöstön kansainvälisten valmiuksien kehittäminen, laadukas partneriverkosto ja kotikansainvälisyys. Käytännön hyödyt, jotka nekin sisältyvät korkeakoulujen strategiaan, ovat opiskelijoita ja henkilökuntaa lähellä. Strategia ohjaa toimintaa, sillä kansainvälistymiseen pyritään ja intensiivikurssi on yksi keino edistää sitä. Tarkoituksena olisi, että opiskelija saa opiskelunsa aikana valmiuksia työelämän haasteisiin, kuten parempaa kielitaitoa sekä rohkeutta toimia monikulttuurisissa ympäristöissä ja ryhmissä. Kulttuurienvälistä kompetenssia tarvitaan nykyään yhä enemmän nopeasti kansainvälistyvässä maailmassa. Siksi osallistuminen jonkinlaiseen kansainväliseen toimintaan olisikin erittäin tärkeää, ja siksi korkeakoulujen on tarjottava mahdollisimman paljon erilaisia kansainvälistymisen välineitä. Intensiivikurssit ovat yksi huomionarvoinen vaihtoehto. (Martin & Mäntylä 2012, 21.)

3.3 ITED-kurssi

Intensive Tourism Enterprise Development -kurssi, lyhyemmin ITED-kurssi, järjestettiin keväällä 2014, tarkemmin 30.3.–12.4.2014, University of Salfordissa, Iso-Britanniassa. Kurssi järjestettiin seitsemättä kertaa. Opiskelijoita kurssilla oli yhteensä noin 50. Tampereen ammattikorkeakoulusta kurssille lähti 14 opiskelijaa ja kaksi opettajaa. Osa opiskelijoista oli International Business -opiskelijoita, osa Tourism-opiskelijoita ja osa Matkailun koulutusohjelman opiskelijoita. Espanjasta, Castellónista, Universitat Jaume I – korkeakoulusta osallistui 13 Tourism-opiskelijaa ja kaksi opettajaa ja Iso-Britanniassa, Salfordin yliopistossa opiskelevia kurssilla oli noin 20 Tourism-opiskelijaa ja useampia opettajia. Osa näistäkin opiskelijoista oli lähtöisin eri maista. Kurssin rahoittajana toimi Erasmus-ohjelma.



KUVA 3. Intensiivikurssin luento (Kuva: Heidi Mäkelä 2014)

Kurssin tavoitteena oli keksiä ratkaisuja ja kehitysehdotuksia erilaisten yritysten ongelmiin. Kurssilla pohdittiin monikulttuurisissa ryhmissä, kuinka olisi mahdollista kehittää näitä yrityksiä. Yritykset olivat pieniä, joten kehitysehdotuksienkin tuli olla realistisia, ja yhtenä arviointikriteerinä kurssilla oli kehitysehdotusten toteutettavuus. Kurssilla siis todella haluttiin tuottaa toimivia ja mielellään myös todellisuudessa käyttöön otettavia kehitysehdotuksia. Kurssi palveli myös alueellista vaikuttavuutta, sillä toinen pienyrityksistä oli paikallinen ja toimi yritysprojektin toimeksiantajana ja vastaanottajana. (Martin & Mäntylä 2012, 23.)

Koska ITED-kurssin oli rahoittanut Erasmus-ohjelma, sen täytyi täyttää tietyt kriteerit jotka Erasmus-ohjelman kursseille on määritelty. Ohjelmalla tuetaan korkeakoulujen tutkinto-opiskelijoiden ja koko henkilöstön liikkuvuutta ja yksi tuettava liikkuvuuden muoto ovat intensiivikurssit. Näillä kursseilla pyritään kehittämään koulutusta ja ne mahdollistavat opiskelijoiden ja opettajien työskentelyn monikulttuurisissa ryhmissä. Intensiivikurssien tulee tukea myös innovatiivisuutta akateemisen sisällön tai opetusmenetelmien suhteen. (Martin & Mäntylä 2012, 11.)



KUVA 4. Salfordin katuja (Kuva: Heidi Mäkelä 2014)

ITED-kurssin päätavoitteita (liite 1) oli parantaa matkailualan pienyritysten toimintaa. Kurssi tarjosi mahdollisuuden keskittyä Euroopan matkailun liiketoiminta-analyysin soveltamiseen käytännössä. Opiskelijat osallistuivat monikulttuurisiin keskusteluihin ja ongelmanratkaisuun kansainvälisten yritysten näkökulmasta ja oppivat, miten eri kulttuureissa toimitaan sekä harjoittivat viestintätaitojaan kansainvälisissä ryhmissä. Kurssin aikana opiskeltiin eurooppalaisessa partnerikorkeakoulussa, jossa opiskelijat vaihtoivat tietojään ja heistä tuli tehokkaampia osallistujia jaetussa oppimisympäristössä. Mahdollisuudet soveltaa opittua tietoa ja ymmärrystä todellisessa ympäristössä ovat itsensä kehittämisen elintärkeitä elementtejä ja vahvistavat tulevaisuuden työllistymistä kansainvälisellä areenalla.

Kurssin päämääriä olivat luoda ymmärrystä pienten yritysten kehitysstrategioihin ja tarjota opiskelijoille mahdollisuus keskittyä käytännön soveltamiseen pienten yritysten kehittämisessä. ITED-kurssi oli tarkkaan pohdittu ja täytti selkeästi Erasmus-ohjelman tavoitteet.

Kurssi antoi erittäin hyvät puitteet harjoitella monikulttuurisissa ryhmissä toimimista ja kulttuurienvälisen taitojen testaamista, mahdollisuuden kohentaa kielitaitoa ja yleisesti rohkaista opiskelijoita kulttuurienväliseen viestintään, sillä mahdollisuuksia myös epämuodolliseen tutustumiseen annettiin kurssilla paljon (liite 1). Epämuodollisissa tilanteissa voi olla helpompi viestiä tuntemattomankin ihmisen kanssa ja näin rohkaistua puhumaan myös muodollisemmissa tilanteissa. (Dervin & Keihäs 2013, 122.) Kulttuurienväläinen viestintä onkin tärkeä taito, kun toimitaan kansainvälisissä ympäristöissä.

3.4 Monikulttuuriset ryhmät



KUVA 5. Meistä on moneksi (Kuva: ITED-kurssin opiskelija 2014)

Erittäin tärkeä osa kansainvälisiä intensiivikursseja ovat tietysti monikulttuuriset ryhmät. Intensiivikursseilla työskennellään usein ryhmissä, joissa on opiskelijoita jokaisesta osanottajamaasta. Monikulttuurisissa ryhmissä on omat rikkautensa, mutta myös hankaluutensa. Kun tehdään töitä erilaisten ihmisten kanssa, jotka ovat oppineet toimimaan kenties aivan eri tavoilla, saattaa syntyä väärinkäsityksiä tai jopa konflikteja. Näitä voidaan kuitenkin välttää ryhmätyön hyvällä suunnittelulla.

Ryhmiä käytetään nykyään monissa tilanteissa ratkaisemaan ongelmia. Esimerkiksi yrityksissä on hyvin yleistä, että ryhmä itsessään nähdään ongelman ratkaisuna. Ryhmi-en voima tulee siitä, että monimutkaiseen ongelmaan ratkaisua etsittäessä on oltava monenlaisia näkökulmia, jotta ongelmaa voitaisiin lähestyä mahdollisimman monista suunnista. (Schneider & Barsoux 2003, 216.)

Monikulttuuriset ryhmät voivat tuottaa toimivia ratkaisuja kansainvälisessä kontekstissa, mutta jotta tämä olisi mahdollista, täytyy muistaa kunnioittaa kulttuurin vaikutusta tiimien vastaanottavaisuuteen. Jotta ryhmät pystyisivät tekemään parempaa työtä moninaisuuden kautta, täytyy kehittää kulttuurisesti sopivia strategioita suoriutua sekä tehtävästä että prosessista. (Schneider & Barsoux 2003, 216.)

Ajan myötä tiimin jäsenistä voi tulla hyvinkin läheisiä. Kun työskennellään intensiivisesti yhdessä, kuten ITED-kurssilla kaksi viikkoa hyvin läheisesti, ryhmät muodostavat omat kulttuurinsa. Ryhmien jäsenille voi muodostua hyvin samanlaiset käyttäytymistavat, arvot, uskomukset ja oletukset. Osittain nämä saattavat olla dominoivan kulttuurin määrittämiä. (Schneider & Barsoux 2003, 217.)

Tietenkään monikulttuuriset ryhmät eivät synny automaattisesti. Ihmisillä on tapana pysytellä samantyyppisten ihmisten kanssa, eikä pyrkä mahdollisimman erilaisiin ryhmiin. (Schneider & Barsoux 2003, 218.) Intensiivikursseilla pyritään siihen, että jos osallistujia on monista maista, ryhmät olisivat monikulttuurisia, jotta syntyisi mahdollisimman erilaisia ideoita ja näkökulmia.

Kansainvälisten intensiivikurssien ideana on myös verkostoituminen ja kulttuurienvälisen kommunikoinnin ja kompetenssin parantaminen, joten on hedelmällisempää luoda monikulttuurinen ryhmä kuin olla hyödyntämättä tätä potentiaalia ja antaa opiskelijoiden itse päättää ryhmänsä. Jos ihmiset yleisesti pysyvät tutumman kanssa, syntyisikö monikulttuurisia ryhmiä lainkaan, jos niitä ei luotaisi keinoitekoisesti?

Monikulttuurisia ryhmiä saatetaan tarkoituksellisesti käyttää parempaan päätöksentekoon ja yritetään myös tuoda ryhmän jäsenten luovuutta ja innovointia esiin. Ajatuksena on, että monikulttuurisista ryhmistä saadaan myös parempilaatuisia tuloksia kuin yksikulttuurisista. Kulttuurierot voivat johtaa hyvin uudenlaisiin näkökulmiin ongelmanrat-

kaisussa. (Schneider & Barsoux 2003, 218.) Monikulttuurisuus nähdään siis ehdottomana rikkautena.



KUVA 6. Monikulttuurinen ryhmä (Kuva: Heidi Mäkelä 2014)

Tietysti monikulttuurisuus voi saada aikaan myös monenlaisia ongelmia, sillä ryhmädynamiikka voi olla tällaisissa ryhmissä hyvin monimutkainen. Eroavaisuudet ryhmän jäsenien välillä voivat luoda ihmisten välisiä konflikteja ja kommunikointiongelmia. Myös turhautumisen ja tyytymättömyyden riski kasvaa. Ongelmien selvittyä sääntöjen luomisella ja niitä noudattamalla monikulttuuriset ryhmät ovat tutkimusten mukaan yksikulttuurisia ryhmiä parempia tunnistamaan ongelmien lähtökohdat ja luomaan ratkaisuja niille. Vaikeuksia esiintyy siinä, kuinka aloittaa ja kuinka olla yhtä mieltä asioista. (Schneider & Barsoux 2003, 219.)

Ryhmädynamiikka voi vahingoittua, mikäli kulttuurieroja ei osata löytää aikaisessa vaiheessa ja jos ei olla yhtä mieltä siitä, mitä ollaan tekemässä ja miten. Sue Canney Davidson on määritellyt tämän tutkimuksessaan monikulttuurisista ryhmistä kiireeksi strukturoitua (rush to structure). Mikäli ryhmät eivät käytä tarpeeksi aikaa interaktiivisen prosessin läpikäyntiin ja sen pohtimiseen, kuinka tuloksia tullaan saavuttamaan, se synnyttää todella paljon ongelmia ryhmille myöhemmin. Täytyy miettiä tarkasti, minkälaisia kommunikaatiotyylejä tarvitaan, kuinka kokouksissa tai luennoilla tullaan toimimaan, kuinka ihmissuhteita rakennetaan ja kuinka tehdään päätöksiä. Täytyy aloittaa hitaasti, jotta voidaan lopettaa nopeammin. (Schneider & Barsoux 2003, 219-220.)

Eri kulttuurien edustajat odottavat ryhmiltä erilaisia asioita ryhmän tarkoituksesta ja ryhmän toiminnasta. Osa odotuksista liittyy tehtävän strategiaihin eli siihen minkälainen tehtävä on rakenteeltaan, rooleihin eli siihen kuka tekee mitä ja milloin sekä kuinka päätöksiä tehdään. Muut odotukset liittyvät prosessiin, kuten ryhmän rakentamiseen, kieleen, osallistumiseen, konfliktien selvittämistapoihin ja ryhmän arviointiin. Jotta ryhmätyö voisi onnistua, näistä asioista on neuvoteltava ryhmän kanssa ennen kuin itse työ aloitetaan. (Schneider & Barsoux 2003, 220.)



KUVA 7. Välillä ryhmän pitää muistaa myös hengähtää!

(Kuva: Heidi Mäkelä 2014)

4 KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄ

Kun työskentelemme kansainvälisissä ympäristöissä, meillä täytyy olla kulttuurienvälisiä kompetenssia, eli taitoja toimia kulttuurienvälisissä tilanteissa. Tärkeintä on osata viestiä muiden kulttuurien edustajien kanssa, sillä ilman viestintää ei voi edetä mihinkään. Viestintätapoja on monia erilaisia, mutta jonkinlainen yhteinen sävel on löydettävä, jotta tuloksia voitaisiin saavuttaa.

Kulttuuriin kuuluu monia erilaisia osa-alueita, kuten jo luvussa 2.2 määrittelin. Kommunikointi on erittäin vahva osa kulttuuria ja on sanottu, että ne ovat erottamattomat. Kulttuuri on ikään kuin koodi, jonka opimme ja jaamme muiden ihmisten kesken ja jotta voisimme oppia ja jakaa, meidän on kommunikoitava toistemme kanssa. Emme voi erottaa kulttuuria ja kommunikoitua omiksi tutkimusaloikseen, vaan niitä on tutkittava yhdessä. Jos emme ymmärrä viestejä, joita meille lähetetään, emme myöskään voi ymmärtää kulttuuria josta se meille lähetetään. Kommunikointi edellyttää, että tunnemme kulttuurin, jota se tukee. (Jandt 2001, 28.)

Näin olemme siis määritelleet kulttuurikohtaisen viestinnän. Jokaisessa kulttuurissa on omat viestintätapansa. Kuinka siis eri kulttuurien edustajat pystyvät työskentelemään yhdessä? Teorioita on tietysti monia. Tärkeää kulttuurienvälisessä viestinnässä on kuitenkin se, että molemmat viestijät haluavat kunnioittaa toisiaan. Kale (1997) uskoo, että kunnioittaminen johtuu siitä, että ihmisten välillä vallitsee rauha. (Jandt 2001, 42.)

Rauhalla Kale tarkoitti sitä, että ihmiset itsessään saavat elää rauhassa itsensä ja ympäristönsä kanssa ja siksi kunnioittavat myös muiden ihmisten erilaisia viestimistapoja, sekä myös siksi, että haluaisivat itseäänkin kohdeltavan samanlaisella kunnioituksella viestintätilanteissa. (Jandt 2001, 42.) Tietysti jonkinlainen rauha on välttämätöntä, koska jos kommunikoidessamme vallitsisi jatkuva kaaos, viesti katkeaisi tai vähintään muuttuisi ja rikkoisi viestinnän alkuperäisen tarkoituksen.

Monessa eri teoriassa määritellään hyvinkin yksityiskohtaisesti, jopa kulttuureittain, minkä takia ihmiset käyttäytyvät tietyllä tavalla. Haluan näiden teorioiden perusteella selittää, miksi ITED-kurssille osallistuneista maista tulleiden kulttuurien edustajat toimivat jollakin tietyllä tavalla. ITED-kurssille osallistuneet kulttuurien edustajat ovat vielä melko lähellä toisiaan kulttuurisesti, sillä kyseiset maat sijaitsevat melko lähellä

toisiaan ja ovat kaikki länsimaisia valtioita, mutta erojakin maiden välillä esiintyy ehdottomasti. Nämä kulttuuriset erot vaikuttavat viestintään eri kulttuurien välillä. Tässä luvussa vertailen ITED-kurssille osallistuneita kolmea kulttuuria: Espanjaa, Iso-Britanniaa ja Suomea teoreettisen viitekehysten avulla.

4.1 Kulttuuridimensiot

Espanjalaiset nähdään usein lämminverisinä latinoina, joilla saattaa palaa hihat helposti, Iso-Britanniaa saatetaan ajatella kylmänä ja etäisenä, suomalaisia taas sanotaan usein ujoiksi ja juroiksi. Näiden asioiden ohi pitää kuitenkin osata nähdä ja löytää myös samanlaisuuksia maiden väliltä, jotta yhteistyön tekeminen olisi mahdollista.

Kuten jo luvussa 2.2 kerroin, Geert Hofstede on tutkimuksensa perusteella muodostanut neljä kulttuuridimensiota: individualismi vs. kollektivismi, maskuliinisuus vs. feminiinisyys, valtaetäisyys ja epävarmuuden välttäminen.

Individualismi vs. kollektivismi -dimensiolla tarkoitetaan sitä, kuinka ihmiset määrittelevät itsensä ja suhteensa muihin ihmisiin. Individualistisessa kulttuurissa yksilön tarpeet voittavat ryhmän tarpeet ja kollektivistisessä yhteisö on tärkeämpi kuin yksilö. (Jandt 2001, 200.) Suurin osa ihmisistä maapallolla elää kollektivistisissä kulttuureissa, joissa uskotaan ryhmän voimaan ja vähemmistö maailman ihmisistä elää individualistisissa kulttuureissa. (Hofstede & Hofstede 2005, 74-75.)

Hofsteden individualismi-indeksissä (IDV) korkeammalle ovat sijoittuneet ne maat, joille yksilöllisyys on kulttuurissa tärkeää. Mitattuja kulttuureita oli yhteensä yli 50. Suomi sijoittui indeksissä sijalle 17. Suomi on siis selvästi individualistinen kulttuuriltaan. (Jandt 2001, 201.)

Samankaltainen on myös Espanjan tulos, joka on sijalla 20. Iso-Britannia on sijoittunut aivan kärkipäähän, kolmannelle sijalle. Sitä korkeammalla ovat vain toisella sijalla oleva Australia ja ensimmäisellä sijalla oleva Yhdysvallat. Iso-Britanniassa yksilöllisyys on siis selkeästi erittäin tärkeä asia. Usein yksilöiden, jotka tulevat hyvin individualistisista kulttuureista, on hankalaa ymmärtää kollektivistisiä arvoja (Jandt 2001, 201).

Suomi ja Espanja ovat hyvin samantyyppisiä kulttuureita tässä suhteessa. Iso-Britannia on kuitenkin huomattavasti kauempana kuin nämä kaksi maata toisistaan. Näin ollen voisi todeta, että Iso-Britannia on suhteessa kauempana indeksissä ja tämä voi siis aiheuttaa kommunikoinnissa eroja ja hämmennyksiä kahden muun kulttuurin edustajissa.

Kulttuurin maskuliinisuudella tarkoitetaan sitä, että miesten oletetaan olevan varmoja, sinnikkäitä ja keskittyneitä materiaaliseen onnistumiseen ja naisten pitäisi olla vaatimatonta, herkkää ja huolehtia elämän laadusta. Kulttuuri on ***feminiininen***, kun tunteelliset sukupuoliroolit menevät päällekkäin ja sekä naisten että miesten tulisi olla vaatimattomia, herkkää ja huolehtia elämän laadusta. Kyse ei ole kuitenkaan pelkästään sukupuolirooleista, vaan kovat arvot korostuvat maskuliinisissa kulttuureissa ja pehmeät arvot feminiinisissä kulttuureissa. (Hofstede & Hofstede 2005, 120.)

Maskuliinisuutta on mitattu maskuliinisuus-indeksillä (MAS), mitä korkeampi sijoitus, sen maskuliinisempi maa. Indeksi on suhteutettu työntekijöiden työtavoitteisiin. Suomi löytyy luettelon loppupäästä sijalta 47. Suomi ei siis selvästikään ole maskuliininen vaan feminiininen kulttuuri, jossa sukupuolella ei ole rooleihin kovin suurta vaikutusta ja pehmeämpiä arvoja korostetaan. (Jandt 2001, 212.)

Espanja on sijoittunut indeksissä sijalle 37/38 Perun kanssa. Espanja on siis myös melko loppupäässä, joten selvästi Espanja on myös feminiinisempi kulttuuri, enemmän kuin maskuliininen. Iso-Britannia on sijoittunut sijalle 9/10 Saksan kanssa ja on siis selkeästi maskuliininen kulttuuri. Iso-Britannia on siis selkeästi kauempana etenkin Suomesta, joiden välillä on 38 sijaa. Espanjan ja Iso-Britannian ero on 28 sijaa, kun taas Espanjan ja Suomen ero on vain 10 sijaa. (Jandt 2001, 212.) Iso-Britannia eroaa siis selvästi Suomen ja Espanjan suhtautumisesta.

Maskuliinisia ja feminiinisiä kulttuureita on eroteltu monella eri tavalla, myös työskentelytapojen periaatteilla. Feminiinisissä kulttuureissa päätöksenteossa intuitio ja yksimielisyys, konfliktien ratkaisu kompromisseilla ja neuvotteluilla sekä yhteistyö ovat tärkeitä elementtejä yhdessä työskennellessä. Maskuliinisissa kulttuureissa päätöksenteossa ratkaisut ja aggressiivisuus sekä konfliktien ratkaisu suoritetaan vahvin voittautyylillä. (Hofstede & Hofstede 2005, 147.) Tietysti eroavaisuudet vaikuttavat ryhmätyötilanteisiin ja kommunikointiin, näinkin erilainen ote työntekoon voi tuntua toisista

hyökkäävältä ja loukkaavalta. Tietysti olisi ymmärrettävä, että kyse on vain kulttuurieroista, joilla ei haluta loukata ketään.

Valtaetäisyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka kulttuureissa käsitellään epätasa-arvoisuutta. Vähemmän vaikutusvaltaiset instituutioiden ja organisaatioiden jäsenet maan sisällä odottavat ja antavat vallan jakautua epätasaisesti tiettyyn pisteeseen saakka. Maissa, joissa valtaetäisyydet ovat suuria, vaikutusvalta on vain harvojen käsissä, eikä sitä ole jaettu useammalle taholle. Näissä maissa vähemmän valtaa omaavat hyväksyvät sen, että korkeammassa asemassa olevilla on enemmän valtaa. Hofstede uskoo, että valtasuhteet opitaan jo aikaisin lapsuudessa, kun lapsilta odotetaan tottelevaisuutta ja muiden korkeammalla olevien kunnioittamista. (Jandt 2001, 210-211.)

Valtaetäisyyttä on mitattu valtaetäisyys-indeksillä (PDI). Mitä korkeampi sijoitus, sitä suuremmat valtaetäisyydet kyseisessä kulttuurissa ovat. Suomen sijoitus on 46, eli valtaetäisyys on melko matala. Suomen jälkeen sijoittuivat muiden muassa Norja ja Ruotsi sijoille 52 ja 53, eli selvästi valtaetäisyydet ovat melko samantyyppisiä Pohjoismaissa. (Jandt 2001, 213.)

Espanja on sijoittunut selkeästi korkeimmalle indeksissä ITED-maista, sijalle 31. Iso-Britannian sijoitus on 42/44, samoin ovat sijoittuneet Costa Rica ja Saksa. Valtaetäisyydet ovat siis hyvin samankaltaisia Suomessa ja Iso-Britanniassa, joiden sijoitukset ovat lähekkäiset. Suomella kauimmaisena on eroa Espanjaan 15 sijaa. (Jandt 2001, 213.)

Eroja matalien ja korkeiden valtaetäisyyksien välillä on jonkin verran. Nämä esimerkit ovat kuitenkin ääripäitä ja maat yleensä sijoittuvat jonnekin niiden väliin. Matalia valtaetäisyyksiä suosivat kulttuurit haluavat minimoida epätasa-arvoisuudet ihmisten välillä, vaalia sosiaalisia suhteita, vähemmän ja enemmän valtaa omaavien ihmisten tulisi olla toisistaan riippuvaisia, vanhemmat kohtelevat lapsia samanarvoisina ja lapset kohtelevat vanhempiaan ja vanhempia sukulaisiaan samanarvoisina. Korkeita valtaetäisyyksiä suosivat kulttuurit sallivat epätasa-arvoisuutta ihmisten välillä, statusta tulisi tasapainottaa pidättyvyydellä, vähemmän valtaa omaavien ihmisten tulisi olla enemmän riippuvaisia valtaa omaavista, vanhemmat opettavat lapsilleen tottelevaisuutta ja lapset kohtelevat vanhempiaan ja vanhempia sukulaisiaan kunnioituksella. (Hofstede & Hofstede 2005, 57.) Näistä eroista on toki mahdollista nousta konflikteja.

Epävarmuuden välttäminen eli toisin sanoen mitta, jolloin ihmiset kulttuurissa tuntevat itsensä uhatuiksi epävarmoihin tai tuntemattomiin sosiaalisiin tilanteisiin joutuessaan, on neljäs dimensio. Esimerkiksi opiskelijat maista, joissa vallitsee korkea epävarmuuden välttämisen kulttuuri, uskovat, että opettaja on kaikkietäväinen ja että hänellä on kaikki vastaukset. Matalasta epävarmuuden välttämiskulttuurista tulevat opiskelijat hyväksyvät opettajat, jotka myöntävät, etteivät hekään tiedä vastausta kaikkeen. (Jandt 2001, 214.)

Epävarmuuden välttämistä on mitattu myös indeksillä (UAI), jossa korkealle sijoittuvat ne maat, joissa välttäminen on yleistä. Suomi sijoittuu loppupuolelle jaetulle sijalle 31/32 Iranin kanssa. Suomi siis sijoittuu korkean ja matalan epävarmuuden välttämisen välille. Espanja on sijoittunut sijalle 10/15 Argentiinan, Chilen, Costa Rican, Ranskan ja Panaman kanssa. Iso-Britannia on sijalla 47/48 Irlannin kanssa. Melko erilaisia ovat siis kaikkien näiden kolmen maan indeksit, mutta kauimpana toisistaan ovat Espanja ja Iso-Britannia. (Jandt 2001, 216.)

Tärkeimmät erot heikoissa ja vahvoissa epävarmuudenvälttämiskulttuureissa ovat seuraavat. Nämä esimerkit ovat kuitenkin ääripäitä ja maat yleensä sijoittuvat jonkin niiden välimaastoon. Epävarmuutta hyväksyvissä kulttuureissa nähdään, että epävarmuus on normaali osa elämää ja se hyväksytään joka päivä niin kuin se tulee vastaan, stressi- ja ahdistustasot ovat matalia, aggressiota ja tunteita ei tulisi näyttää, pystytään toimimaan epäselvissä tilanteissa ja vieraiden riskien kanssa sekä pidetään erilaisuutta kiinnostavana. Epävarmuutta välttämissä kulttuureissa nähdään, että epävarmuus on jatkuva uhka, jota vastaan on taisteltava, korkeat stressi- ja ahdistustasot vallitsevat, aggressiota ja tunteita voidaan tuulettaa oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa, hyväksytään tutut riskit, mutta pelätään epäselviä tilanteita sekä vieraita riskejä ja erilaisuutta pidetään vaarallisena. (Hofstede & Hofstede 2005, 176.)

Mitään yhtenäistä linjausta ei voida näistä tuloksista vetää, mutta sen verran voi todeta, että koska kulttuurienväliset erot ovat kaikissa dimensioissa kovin erilaiset, ei ole ihme, että kommunikaatiotaitoja tarvitaan. Sopeutuminen on tärkeää ja on muistettava, että erilaisista paikoista tulevat kulttuurien edustajat ajattelevatkin eri tavoin. Kulttuurienvälisessä kommunikoinnissa on siis oltava tarkkana ja muistaa olla joustava.

4.2 LMR-malli

Luvussa 2.2 kerroin, että Richard D. Lewis jakaa kulttuurit kolmeen ryhmään: lineaariaktiivisiin, multiaktiivisiin ja reaktiivisiin kulttuureihin, sekä sen, että Suomi kuuluu lineaariaktiivisten ja reaktiivisten kulttuureiden välimaastoon, Iso-Britannia lineaariaktiivisiin ja Espanja multiaktiivisiin kulttuureihin, sekä myös sen, millaisia tällaisten kulttuurien edustajat ovat. Näistä variaatioista Lewis on luonut LMR-mallinsa, kirjaimien tarkoittaen tietysti lineaarinen, multiaktiivinen ja reaktiivinen. Malli on luotu, jotta yksilöt voisivat löytää omat kulttuuriprofiilinsa. (Lewis 2006, 27-42.) Kaikki ITED-kurssin maat kuuluvat siis eri ryhmiin ja siksi kulttuurien edustajien välillä on myös paljon eroja viestinnällisissä tilanteissa.

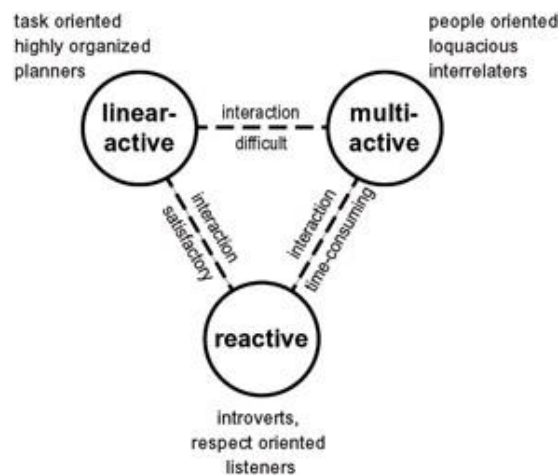
Eri kulttuuritaustoista tulevien ihmisten kanssa viestiessämme käytämme erilaisia kommunikointityylejä ja toisaalta keräämme myös tietoa ympäriltämme jatkuvasti. Kulttuureita on sekä data-orientoituneita että dialogi-orientoituneita ja osittain myös kuuntelukulttuureita. Data-orientoituneista kulttuureista tulevat ihmiset pitävät faktoista ja niitä täytyy olla, ennen kuin asioissa voi edetä. On tehtävä tutkimusta, jotta sen mukaisesti voitaisiin toimia. Näin toimivat muun muassa pohjoiseurooppalaiset. Iso-Britannia on myös hyvin data-orientoitunut maa. (Lewis 2006, 48-50.)

Espanjalaiset taas ovat hyvin dialogi-orientoituneita. Näissä kulttuureissa tieto saadaan ympäröivästä verkostosta, kuten työkavereilta tai opiskelutovereilta. Tällaisissa kulttuureissa elävät saattavat hermostua siihen, että data-orientoituneet syöttävät heille vain kylmiä faktoja ja kuvioita, koska heille se on vain osa jotakin isompaa. Tässä suhteessa Iso-Britannia on skaalan toisessa päässä ja Espanja toisessa, siksi työskentelyssä saattaa tulla vaikeuksia, koska asiat nähdään hyvin eri tavoilla. (Lewis 2006, 48-50.)

Dialogi-orientoituneisuus ja multiaktiivisuus korreloivat hyvin vahvasti keskenään. Multiaktiivisten kulttuureiden edustajien informaatiolähteinä toimivat perhe, ystävät, kollegat, sukulaiset, koulukaverit, juorut, radio ja tv ja niin edelleen. Heille joltakin kuultu informaatio on usein tärkeämpää kuin faktat. He eivät myöskään koe tarpeelliseksi odottaa puheenvuoroa, vaan puhuvat heti kun asia tulee mieleen. Asiat hoidetaan eri tavalla, mutta ne tavat toimivat näille kulttuureille paremmin. (Lewis 2006, 48-51.)

Data-orientoituneiden informaatiolähteet ovat faktoihin pohjautuvia ja näitä ovat erilaiset tietokannat, raportit, projektimuistiinpanot, lukeminen, tv ja radio, mutta myös kollegat sekä perhe ja ystävät ovat tärkeitä informaatiolähteitä. Täysin eri tavalla ei siis kuitenkaan ajatella, mutta faktat ovat data-orientoituneille ehdottoman tärkeitä. (Lewis 2006, 49-50.)

Vaikka useimmat pohjoiseurooppalaiset kulttuurit ovatkin data-orientoituneita, Suomi kuuluu data-orientoituneisuuden lisäksi kuuntelukulttuureihin, joita muita ovat esimerkiksi Japani. Tällaisissa kulttuureissa kuunnellaan tarkasti ja kunnioitetaan muita puhujia. Päälle puhuminen ei tule kuuloonkaan. Informaatiolähteitä kuuntelukulttuureissa on puolet enemmän kuin kummassakaan kahdessa muussa. Näitä ovat muun muassa ystävät, radio, tv, harrastukset, tietokannat, projektimuistiinpanot ja sanomalehdet. (Lewis 2006, 51-52.)



KUVIO 2. Vaikeusasteet LMR-kanssakäymisessä (Lewis 2006, 39)

Vuorovaikutus eri kulttuurityylien välillä sujuu vaihtelevasti. Lineaariaktiivisten kulttuurien, kuten Iso-Britannian edustajat, tulevat toimeen tyydyttävästi reaktiivisten kanssa. Multiaktiiviset, kuten espanjalaiset ja lineaariaktiiviset eivät tule toimeen yhtä hyvin keskenään, sillä vuorovaikutus voi olla erittäin hankalaa. Reaktiivisten ja multiaktiivisten vuorovaikutus on aikaa vievää. Suomalaiset sijoittuvat lineaaristen ja reaktiivisten kulttuureiden välimaastoon. Suomalaisen ja espanjalaisten välinen vuorovaikutus on aikaa vievää. (Lewis 2006, 39-43.) Voikin todeta, että jotta nämä kulttuurit voisivat tulla toimeen keskenään, vaaditaan paljon työtä ja joustavuutta kaikilta. Helppoa se ei ole, mutta ei myöskään mahdotonta.

4.3 Kulttuurien ulottuvuudet

Trompenaars ja Hampden-Turner ovat ottaneet erilaisen lähestymistavan kulttuurien luokitteluun kuin monet muut tutkijat. He ovat tehneet tutkimusta yli kymmenen vuotta tehden kyselyitä, jotka ovat pohjautuneet päivittäisiin dilemmoihin. Mallin avulla pystytään kuvaamaan, kuinka ihmiset eri kulttuureista eroavat toisistaan. Prosenttiluvut tarkoittavat kyseisestä maasta vastanneiden määrää, 100 prosenttia tarkoittaen kaikkia vastaajia.

Kuten jo luvussa 2.2 kerroin, Trompenaars ja Hampden-Turner ovat vertailleet yli neljäkymmentä kulttuuria keskenään usealla eri kulttuureja määrittävällä ulottuvuudella ja niiden vastakohtilla, joita ovat muun muassa universalismi vs. partikularismi, individualismi vs. kommunitarianismi, spesifi vs. diffuusi, neutraali vs. affektiivinen, saavutettu status vs. annettu status sekä aikaorientaatio.

Universalismi vs. partikularismi -ulottuvuutta on mitattu kysymyksellä, jossa mitataan sitä, toimiiko yksilö universaalien sääntöjen vai suhteiden varassa. Tämä kysymys on koskenut ruokaa ja sitä, voiko lehden toimittajana auttaa ystävää kirjoittamalla hyvän arvion ravintolasta, vaikka ruoka ei oikeasti olisi ollutkaan hyvää ja onko ystävällä oikeus odottaa ystävällistä arviota vain sen takia, että sen kirjoittaa ystävä. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 36-37.)

Suomalaiset olivat kaikista ITED-kurssin kolmesta osanottajamaasta eniten sitä mieltä (75 %), että armoa ei anneta, vaikka ravintoloitsija olisi kuinka hyvä ystävä. Harppaus maiden välillä oli suuri, Iso-Britannian tullessa seuraavana luettelossa vastaan, mutta vasta 17 maan päässä 58 prosentin vastaajista ollen universalismin puolella auttamatta ystäväänsä. Kaikista kauimpana Suomesta oli Espanja 22 maan päässä 54 prosentilla. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 36-37.)

Vaikka prosenttimääräerot eivät ole kovin suuria, näkemykset ovat silti melko kaukana toisistaan. Vastaukset voivat kuitenkin vaihdella paljon myös sen mukaan, mistä säännöistä on kyse. Näiden vastausten perusteella silti kaikki nämä maat ovat enemmän universalisteja kuin partikularisteja. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 36-37.) Tämänkaltaisissa asioissa voi kuitenkin selvästi tulla erimielisyyksiä asiayhteydestä riippuen.

Ryhmässä olisi hyvä olla sekä universalisteja että partikularisteja, sillä nämä auttavat toisiaan ylitse jumiutumispisteistä. Universalistit ajattelevat tarkoin sääntöjä ja tapoja toteuttaa asioita universaalilla tasolla, mutta eivät kuitenkaan halua vaipua kankeuteen ja byrokraattisuuteen. Partikularistit auttavat universalisteja eteenpäin joustavuudella ja yhdistämällä universaalit väitökset tiettyihin tilanteisiin. Universalistit taas auttavat partikularisteja eteenpäin satunnaisten tilanteiden kaaoksesta takaisin universaalille tasolle. Ja tämä pyörä pyörii eteenpäin niin pitkään kuin on tarve. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 43-44.) On siis hyvä, että ITED-kurssillakin oli suhtautumisessa eroavia kulttuureita, jotka voivat auttaa toisiaan pääsemään tietyistä jumiutuneista ajattelumaaleista eteenpäin itse asiassa tukien toisiaan tässä eroavaisuudellaan erittäin hyvin.

Individualismi vs. kommunitarianismi -ulottuvuutta on mitattu kysymyksellä elämän laadusta ja siitä, kuinka tärkeää yksilönvapaus vastaajille on ollut. Kolmesta osanottajamaasta Suomelle yksilönvapaus on ollut kaikkein tärkeintä (64 %), mutta sen jälkeen seuraa perässä heti seuraavana Espanja (63 %), eikä Iso-Britanniakaan (61 %) ole kaukana, vain Australia on Espanjan ja Iso-Britannian välissä. Tässä suhteessa maat ovat hyvin samankaltaisia. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 52-51.)

Individualistit ovat riskinottajia ja luovia innovoijia. Voi kuitenkin olla myös niin, että ryhmätyö nähdään vain tapana saada itselleen jotakin hyvää aikaiseksi, ikään kuin instrumentina, jotta voitaisiin saavuttaa omat tavoitteet. Kommunitarianistit taas miettivät aina ryhmän parasta, eivätkä niinkään itseään. Kommunitarianismikin voi kuitenkin aiheuttaa omat ongelmansa, jos yksilöt nähdään välineinä ryhmän onnistumiselle ja kuvitellaan, että yksilöitä saa käyttää loppuun asti ryhmän tarpeiden vaatiessa unohtaen yksilöiden tarpeet. (Hampden-Turner & Trompenaars 2000, 85-86.)

Tietysti myös ITED-kurssilla saatettiin saavuttaa esimerkiksi hyvät arvosanat hyvän ryhmätyön tuloksena vain itsensä takia. En silti usko, että työtä tehtiin vain itseä varten, vaan myös hyvän ryhmähengen takia koko ryhmälle. Kaikkien työpanoksen piti olla yhtä suuri, mutta ehkä joillekin oli luontevampaa tehdä enemmän töitä esitelmien eteen, koska haluttiin ryhmän ehdottomasti onnistuvan, jotta toisaalta onnistuttaisiin myös yksilöinä.

Spesifi vs. diffuusi -ulottuvuutta on mitattu kysymyksellä työorganisaatioista. Kysymys kuuluu, nähdäänkö yritykset systeeminä, jotka on suunniteltu tuottamaan tulosta tehokkaalla tavalla vai ryhmänä ihmisiä, jotka työskentelevät yhdessä, ja joilla on sosiaalisia suhteita muiden ihmisten ja organisaation kanssa ja toimiminen riippuu näistä suhteista. (Hampden-Turner & Trompenaars 2000, 125-126.)

Mitä korkeammalla asteikossa on, sitä spesifimpi kulttuuri. Korkeimmalla maista on Iso-Britannia, joka on viidenneksi korkeimmalla sijalla kaikista kysymykseen vastanneista maista noin 82 prosentilla vastanneista. Seuraavana on Suomi kahdeksan maan päässä noin 67 prosentilla vastanneista. Viimeisenä on Espanja 16 maan päässä Suomesta noin 45 prosentilla vastanneista. Espanja on siis diffuusein kulttuuri näistä kolmesta, mutta ei suinkaan kaikista kyselyyn vastanneista maista. (Hampden-Turner & Trompenaars 2000, 126.)

Vaikeuksia voi esiintyä erilaisissa näkökulmissa työskentelyn etenemisestä. Spesifit kulttuurit haluaisivat edetä tietyn suunnitelman mukaan ja diffuusit kulttuurit oman tahdinsa mukaan ilman turhia suunnitelmia, luottaen siihen, että kaikki rakentuu loppujen lopuksi oikein. Spesifien kulttuurien edustajat haluavat tietää, mitä todella tulokseksi halutaan, kun taas diffuusien kulttuurien edustajat eivät niin välitä siitä vaan, haluavat nähdä asian mahdollisimman monesta näkökulmasta. (Hampden-Turner & Trompenaars 2000, 144-145.)

Neutraali vs. affektiivinen -ulottuvuutta on mitattu kysymyksellä, näyttääkö töissä tunteita avoimesti, jos on järkyttynyt jostakin, vai pitääkö asian omana tietonaan. Mitä korkeampi tulos, sitä harvempi näyttäisi tunteitaan. Iso-Britannia tulee asteikossa vastaan 45 prosentin kohdalla, mikä on ITED-kurssille osallistuneista maista korkein luku. Seuraavana esiintyy Suomi 41 prosentilla ja viimeisenä Espanja todella suurella erolla, vain 19 prosentilla. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 69-70.)

Tässä eroa on siis selkeästi nähtävissä. Iso-Britannia ja Suomi ovat kovin samankaltaisia, mutta Espanja eroaa kovasti. Molemmissa on tietysti omat hyvät puolensa. Neutraalien kulttuurien edustajat (Iso-Britannia ja Suomi) kontrolloivat tunteitaan ja näyttävät niitä vain hillitysti, kun taas affektiivisten kulttuurien edustajat (Espanja) näyttävät tunteensa suoraan ja selvästi nauramalla, hymyilemällä, ilmeillä ja eleillä. Tässä on hyvää se, että tunteet päästetään heti pihalle, eikä niitä pidetä suljettuina sisällä. Mutta toisaalta

pitää olla myös varovainen, ettei leimaa neutraalien kulttuurien edustajia tunteettomiksi. Tunteita ilmaistaan yhä, mutta vain eri tavalla. Näytettyjen tunteiden määrä riippuu usein sovinnaisuudesta. Kulttuureissa, joissa tunteita hillitään, ilo tai suru ilmaistaan silti vahvasti tietyissä tilanteissa. Kulttuureissa, joissa tunteet ilmaistaan voimakkaammin joka tapauksessa, ne täytyy ilmaista vielä vahvemmin erityisissä tilanteissa, jotta ne huomataan. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 69.)

Neutraalien ja affektiivisten kulttuurien välisessä kommunikoinnissa voi syntyä monia erilaisia ongelmia. Neutraaleissa kulttuureissa on kohteliasta odottaa, kun muut puhuvat vuorollaan ja vasta sen jälkeen, kun toinen on puhunut kokonaan, toinen aloittaa oman puheenvuoronsa. Taukoja pidetään puheessa ajoittain, mutta se ei välttämättä tarkoita puheenvuoron loppumista. Affektiivisissä kulttuureissa tauot nähdään epäonnistuneena kommunikointina. Normaaliempaa on, että puhutaan toisten päälle ja sillä ei tarkoiteta myöskään mitään pahaa, se on vain osoitus siitä, että pysytään keskustelussa mukana. Myös äänenpainossa on eroja ja äänenpainojen erilaisista käytöistä voidaan saada erilaisia mielikuvia puhujasta, kuten jos puhuu kovempaa todella tarkoittaa jotakin. Tämäkin on hyvin kulttuurikohtaista. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 74-75.)

Myös sillä, mitä sanoo ja miten sanoo, on paljon merkitystä. Yhteisenä kielenä ITED-kurssilla toimi englantia, joka oli vain osan äidinkieli. Sillä oli kuitenkin tärkeää tulla toimeen ja tietysti sekin aiheutti välillä väärinymmärryksiä, kun ei ymmärtänyt mitä toinen tarkoittaa tai sanoi vahingossa vaikkapa väärän sanan. Myös sanaton viestintä on todella tärkeää kulttuurienvälisessä kommunikoinnissa, kuten muussakin kommunikoinnissa. Katset, eleet, toisen ihmisen koskettaminen ja oma tila ovat eri kulttuureissa erilaisia ja niitäkin tulisi kunnioittaa ja koettaa ymmärtää, ettei tulisi väärinkäsityksiä. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 76.)

Neutraalien kulttuurien edustajat saatetaan nähdä kylminä ja sydämettöminä ihmisinä, kun taas affektiivisten kulttuurien edustajat saatetaan nähdä epäjohtonmukaisina ja hallitsemattomina. Kun tällaiset kulttuurit kohtaavat, olisi tärkeää tunnistaa erot ja olla tuomitsematta niiden pohjalta ketään tunteettomaksi tai ylitunteelliseksi. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 77.)

Saavutettu status vs. annettu status -ulottuvuutta on mitattu kysymyksellä siitä, riippuuko kunnioitus perhetaustasta. Mitä korkeampi luku, sitä enemmän ollaan väittämän

kanssa eri mieltä. Suomi ja Iso-Britannia ovat molemmat olleet 89 prosenttia väitettä vastaan, eli selvästi nähdään saavutettu status tärkeämpänä kuin annettu status. Espanjassa 82 prosenttia on myös ollut väitettä vastaan, eli hyvin samantapaisia ajatuksia on ollut tästä kysymyksestä. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 106.)

Koska kaikilla ITED-kurssille osallistuneilla kulttuureilla on hyvin samankaltaiset ajatukset, luultavasti ongelmiakaan tästä ei erityisesti koidu. Saavutettua statusta kannattavat eivät halua käyttää arvonimiä enempää kuin on tarve. Kunnioitus on enemmän ihmisiä kohtaan, jotka hoitavat tehtävänsä hyvin, ei niitä, joilla vain sattuu olemaan korkeampi asema yhteiskunnassa. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 118.)

Aikaorientaatiota on mitattu kysymyksellä aikahorisontista. Aikahorisontti tarkoittaa sitä, nähdäänkö menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus päällekkäisinä vai peräkkäisinä. Tällä mitataan sitä, kuinka eri tavoilla eri kulttuureissa annetaan merkityksiä menneisyydelle, nykyisyydelle ja tulevaisuudelle. Kysymys on ollut seuraavanlainen:

Harkitse menneisyyden, nykyisyyden ja tulevaisuuden suhteellista merkitystä. Sinua tullaan pyytämään tunnistamaan suhteelliset aikahorisonttisi menneisyydelle, nykyisyydelle ja tulevaisuudelle antamalla numero: 7= vuosia, 6= kuukausia, 5= viikkoja, 4= päiviä, 3= tunteja, 2= minuutteja ja 1= sekunteja.

Minun menneisyyteni alkoi sitten, ja päättyi sitten.

Minun nykyisyyteni alkoi sitten, ja päättyy tästä hetkestä.

Minun tulevaisuuteni alkoi tästä hetkestä, ja päättyy tästä hetkestä.

Tulokset ovat keskimääräisiä. Mitä suurempi vastaus on, sitä pidempänä aikahorisontti on nähty kyseisessä kulttuurissa. Seitsemän on suurin mahdollinen tulos, sillä se tarkoitti vuosia. Pisin aikaorientaatio ITED-kurssin maista on selvästi Suomella, joka on saanut tulokseksi 5.11. Seuraavana on Iso-Britannia, mutta tulos hyppää melko kauaksi sillä se on 4.50. Espanjan tulos on hyvin lähellä Iso-Britannian tulosta ollessaan 4.42. Suurempaa eroavaisuutta maiden välillä ei ole. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 126 -128.)

Työskentely pitkän aikahorisontin ja lyhemmän aikahorisontin kesken voi olla haastavaa. Esimerkiksi japanilaiset, joilla on pitkä aikahorisontti, yrittivät ostaa amerikkalai-

silta, jotka ajattelevat neljännesvuosina, Yosemite National -puiston operaatiot Kaliforniasta ja antoivat heti kättelyssä 250-vuotisen liiketoimintasuunnitelmansa pohjois-amerikkalaisille. Voi vain kuvitella, kuinka kalifornialaiset liikemiehet järkyttyivät ja luultavasti mieltivät neljännesvuosiraportteja, joita tulisi tehdä 250 vuodelle tuhat. Liiketoiminnallisestikin erot ovat siis kulttuurikohtaisesti erittäin suuria. Suomen pitkä aikahorisontti selittyy pitkällä talvella. On vain muutamia kuukausia, kun tulee suunnitella koko vuoden toiminnot. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 128.)

Erot ovat kuitenkin ITED-maiden välillä suhteellisen pieniä ja suomalaiset tuskin alkavat miettiä 250 vuotta eteenpäin, joten tässä suhteessa ongelmat olivat hyvin vähäisiä. Kenties suomalaiset haluavat aina muistaa menneisyytensä ja esimerkiksi esitelmissä Suomesta, jollainen meidänkin piti kurssilla tehdä, luotaavat usein menneisyyteen, mutta menneeseen ei jäädä kuitenkaan kiinni.

Aikakäsitykseen kuuluu myös se, kuinka me käsittelemme aikaa ja onko meille tärkeää olla ajoissa, vai onko suhtautuminen aikaan joustavampaa. Eri kulttuurien edustajat mieltävät ajan eri tavoilla, joko peräkkäisinä ajanjaksoina tai synkronisina ajanjaksoina.

Kulttuurit, jotka käsittävät ajan peräkkäisinä ajanjaksoina, järjestävät asiat maltillisesti ja kaikelle on oikea aikansa ja paikkansa. Ajanjaksojen ja perusteellisen suunnittelun häiritseminen vaikuttaa keskittymiseen. Asia voidaan nähdä esimerkiksi jonotuksessa. Jos hyppäät keskelle jonoa, jossa ihmiset ovat odottaneet vuoroaan, jonoon hypännyttä ihmistä varmasti paheksutaan. Kaikkien on odotettava vuoroaan: ensimmäisenä tullut saa myös palvelua ensimmäisenä. Aikataulu voi mennä sekaisin, jos tuleekin yllättäviä uusia haasteita, joista ei ole tiedetty etukäteen, ja tästä ei pidetä lainkaan. Tällainen pisteestä A pisteeseen B eteneminen on hyvin yleistä Pohjois-Euroopassa ja Pohjois-Amerikassa. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 123-124.) ITED-kurssille osallistuneista maista Suomessa ja Iso-Britanniassa on tällainen kulttuuri.

Niiden kulttuureiden edustajat, jotka käsittävät ajan synkronisina ajanjaksoina, ikään kuin pallottelevat usealla pallolla samaan aikaan ja käsittelevät monia asioita samanaikaisesti. Tällaisen käsittäminen on hankalaa niiden kulttuureiden edustajille, jotka eivät ole tottuneet tällaiseen. Tärkeänä nähdään samanaikaisesti tehtävien asioiden määrä, mutta niillä kaikilla on samanpainoinen merkitys. Maali häämöttää edessä, mutta jotta se voidaan saavuttaa, on tehtävä monta asiaa. Projekti on ikään kuin polku, jota seura-

taan, ja jolla on monta astinkiveä, jotka on suoritettava, ennen kuin tavoitteeseen voi päästä. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 124.) Muun muassa monessa Etelä-Euroopan maassa käsitetään aika synkronisena. ITED-kurssille osallistuneista maista Espanjassa on tällainen kulttuuri.

Näkemyserot saattavat johtaa turhautumisiin, sillä erot tällaisten kulttuurien välillä ovat selvät. Kulttuureissa, joissa aika nähdään peräkkäisinä ajanjaksoina, aikataulutetaan kaikki hyvin tarkasti ja tapahtumien välillä on vain erittäin lyhyt tauko, jossa pitäisi siirtyä jo seuraavaan tapaamiseen tai seuraavalle luennoille. On erittäin työkeää olla edes pari minuuttia myöhässä, koska koko päivän aikataulu voi mennä sekaisin. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 125.)

Synkronisen ajan kulttuurien edustajat puolestaan ajattelevat, etteivät aikataulut ole kovin tarkkoja, eikä tarvitse olla täsmällinen. Mutta se ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei ajan kuluminen olisi tärkeää vaan sitä, että myös monet muut kulttuuriset arvot tarvitsevat täsmällisyyttä ja vievät aikaa, kuten perhe ja ystävät. Synkronisissa kulttuureissa on todella työkeää jättää oman aikataulun takia tervehtimättä vaikkapa ystävää, jonka tapaat sattumalta, kun olet juuri matkalla esimerkiksi luennoille. Tämä voi johtaa myöhästymiseen, ja se on ymmärrettävää synkronisissa kulttuureissa, mutta tämä voi tietysti vaikeuttaa synkronisen ja peräkkäisen ajan kulttuurien edustajien toimimista yhdessä. (Trompenaars & Hampden-Turner 1999, 125.)

5 KYSELY JA TULOKSET

Kuten jo luvussa 2.4 kerroin, keräsin tutkimukseni aineiston kyselytutkimuksella. Suoritin kyselyn ITED-kurssille osallistuneille opiskelijoille, sillä halusin kartoittaa sitä, millaisena kurssi koettiin ja miten opiskelijat hyötyivät siitä. Kysely on ehdottomasti opinäytetyön kivijalka, sillä ilman sitä en voisi tietää, miten opiskelijat todella hyötyivät kurssista.

Kysely suoritettiin E-lomakkeella, sillä se oli kaikkein kätevintä. Kun osallistujia on monista eri maista, varmasti yksi helpoimmista tavoista saada vastauksia on netin välityksellä. Kurssilaiset tavoitti helpoiten Facebookiin luodun ryhmän kautta, mitä kautta myös kommentointi ja kysymyksiä esittäminen oli helppoa. Kysely oli avoimena heinäkuun kolmannelta päivästä elokuun kolmanteen päivään, eli tasan kuukauden. Tänä aikana muistutin opiskelijoita kolme kertaa täyttämään kyselyn ja lopulta vastauksia tulikin ihan mukavasti.

Aluksi vastauksia tuli kuitenkin niin huononlaisesti, että jouduin laajentamaan vastauspiiriä myös edelliseen ITED-kurssiin, joka pidettiin Suomessa vuotta aikaisemmin, joten myös sen kurssin opiskelijat pääsivät vastaamaan kyselyyn. Kevään 2014 opiskelijoita oli noin 50 ja edellisen vuoden kurssilla noin sama määrä. Vastauksia saatiin 23 kappaletta. Vastauksien lukumäärän vuoksi ei voida tehdä pitkälle meneviä yleistyksiä, mutta tuloksia voidaan hyödyntää seuraavien ITED-kurssien suunnittelussa.

5.1 Kysymykset

Kysymyksiä oli 35 kappaletta, niistä kuusi oli avoimia. Suurin osa kysymyksistä oli arvioitavana asteikolla yhdestä viiteen, yksi tarkoittaen ”Täysin eri mieltä”, kaksi ”Jokseenkin eri mieltä”, kolme ”En osaa sanoa”, neljä ”Jokseenkin samaa mieltä” ja viisi ”Täysin samaa mieltä”. Suurimmassa osassa vastausvaihtoehtoja pystyi valitsemaan vain yhden vastausvaihtoehdon kahta poikkeusta lukuun ottamatta (kysymykset 8 ja 25), joissa pystyi valitsemaan niin monta vaihtoehtoa kuin halusi.

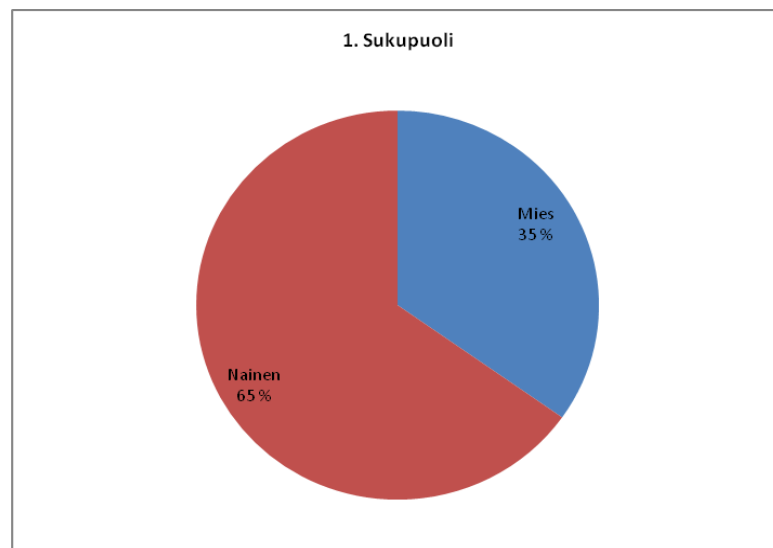
Kuten jo kappaleessa 2.4 kerroin, jaoin kyselyn neljään teemaan. Ensimmäisenä teemana oli perustiedot, jossa nimensä mukaan kartoitettiin perustietoja opiskelijasta. Kysymyksiin kuuluivat sukupuoli, ikä, kotimaa, opiskelupaikka ja opintojen vaihe.

Toisena teemana toimi kansainvälisyys, jossa kartoitettiin opiskelijoiden kansainvälistä pohjaa ja sitä, haluttiinko tulevaisuudessa olla kansainvälisyyden kanssa tekemisissä. Kolmantena teemana kyselyssä oli monikulttuurisuus ja kuinka se monimutkaistaa, mutta toisaalta myös rikastuttaa oppimisympäristöjä. Kysymyksissä käsiteltiin niin vaikeuksia, kuin voittojakin, kielitaitoa, ennakkoluuloja ja kohdekulttuuria. Viimeisenä teemana kyselyssä toimi kurssi. Tämän teeman kysymyksiin kuuluivat yleiset kysymykset kurssin järjestelystä, hyödyllisyydestä, kuten myös siitä, mikä kurssissa nähtiin parhaana.

5.2 Tulokset

1. Sukupuoli

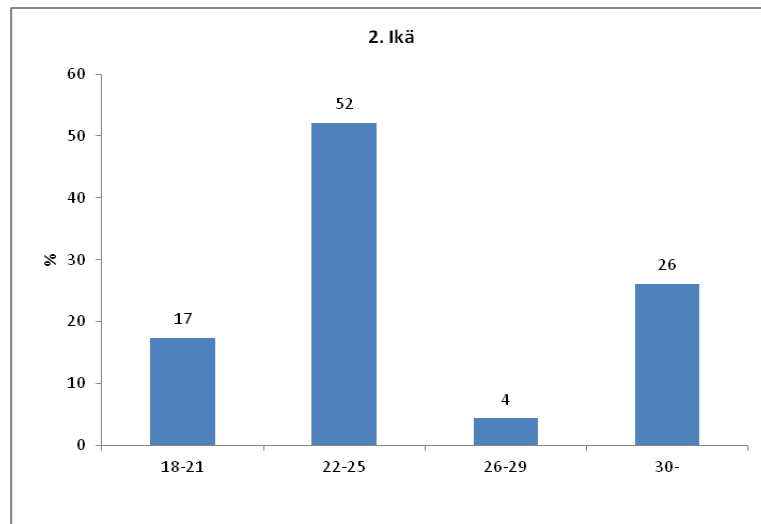
Kyselyyn vastasi 8 (35 %) miestä ja 15 (65 %) naista. Naiset olivat siis selvästi aktiivisempia vastaajia. Kurssilla oli kuitenkin melko tasaväkinen sukupuolijakauma.



KUVIO 3. Sukupuoli

2. Ikä

Vastaajista suurin osa, eli 12 vastaajaa (52 %) oli 22-25-vuotiaita. Toiseksi suurin ikäryhmä olivat 30- tai yli 30-vuotiaat, joita oli 26 prosenttia vastaajista, eli 6 vastaajaa. Kolmanneksi eniten vastaajista oli 18-21-vuotiaita, joita oli 4 vastaajaa ja 26-29-vuotiaita oli vain yksi.



KUVIO 4. Ikä

3. Kotimaa

35 % kyselyyn vastanneista oli suomalaisia, heitä oli 8 vastaajaa, toiseksi eniten vastaajia oli Iso-Britanniasta, joita oli 30 % eli 7 vastaajaa, espanjalaisia ja muita vastaajia oli molempia yhtä paljon, 17 % eli 4 vastaajaa.

Osittain espanjalaisten huono vastausmäärä voi johtua siitä, että osalla heistä oli selvästi vaikeuksia englanninkielen kanssa ja kyselyyn on voinut siksi olla hankalaa vastata. Olen kuitenkin tyytyväinen siihen, että edes muutama espanjalainenkin vastasi kyselyyn.

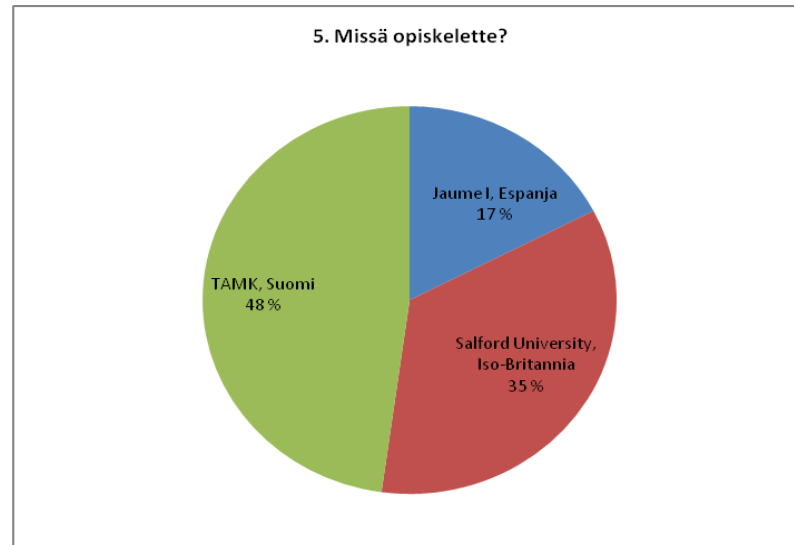
4. Jos vastasitte "muu" voisitteko tarkentaa?

Kysymys neljä oli jatkoa kysymykselle kolme, kohdan ”muu” tarkennukseen. Kyselyyn vastasi neljä henkilöä, jotka olivat jostakin muualta kotoisin. 50 % heistä, eli kaksi henkilöä oli Vietnamista, yksi henkilö Unkarista ja yksi Venäjältä.

5. Opiskelupaikka

Viidennessä kysymyksessä tarkennettiin vielä opiskelijoiden opiskelupaikkaa. 48 prosenttia vastaajista, eli 11 henkilöä, oli Tampereen ammattikorkeakoulusta, 35 prosenttia vastaajista oli järjestäjäyliopistosta eli Salford Universitystä Iso-Britanniasta,

heistä vastaajia oli 8 henkilöä. Vähiten vastaajia oli Espanjasta, Jaume I yliopistosta, 17 prosenttia, eli 4 henkilöä.



KUVIO 5. Opiskelupaikka

6. Missä vaiheessa opintonne ovat?

Kysymyksessä kuusi halusin kartoittaa sitä, kuinka pitkään opiskelijat olivat jo opiskelleet. Kukaan vastaajista ei ollut aivan alussa opinnoissaan, kuten olin arvellutkin. Itse asiassa valmistuneita oli yhdeksän henkilöä eli 39 prosenttia. Pian valmistuvia oli toiseksi eniten, eli 8 henkilöä, 35 prosenttia. Myös opintojen puolivälissä olevia oli kuitenkin jopa 26 prosenttia, eli kuusi henkilöä. Vasta alkaneita ei ollut yhtään. Valmistuneiden ja pian valmistuvien määrä saattoi olla suuri myös siksi, koska vastaajia oli kahdesta eri ITED-kurssista, eli aiemman ITED-kurssin käyneet ovat tietysti jo edenneet opinnoissaan pidemmälle.

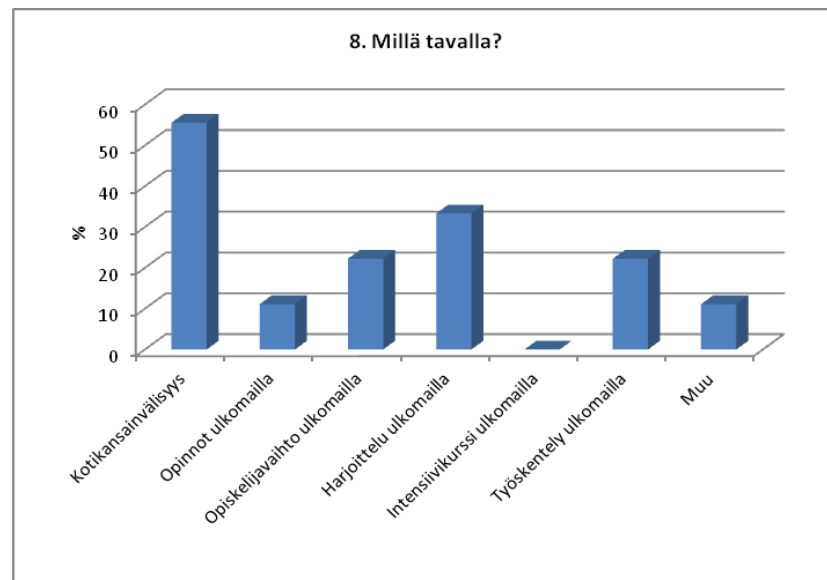
7. Olitteko työskennelleet kansainvälisessä ympäristössä ennen ITED-kurssia?

Kysymys seitsemän aloitti kansainvälisyysteeman. Kysymys hahmotti sitä, olivatko opiskelijat aikaisemmin olleet kansainvälisissä ympäristöissä. Oli tärkeää tietää, mistä lähtökohdista opiskelijat ovat tulleet kurssille, jotta heidän muita vastauksiaan olisi helpompaa ymmärtää. Kyselyyn vastanneista 18 henkilöä, eli 78 prosenttia vastaajista, vastasi kysymykseen kyllä ja 5 henkilöä, eli 22 prosenttia, vastasi ei.

8. Millä tavalla?

Kysymys kahdeksan oli tarkennus kysymykseen seitsemän. Kysymyksessä tarkennettiin sitä, millä tavalla opiskelija on ollut aikaisemmin kansainvälisyyden kanssa tekemisissä. Vastaajia oli 18 henkilöä, koska tietenkään opiskelijat, jotka vastasivat kysymykseen seitsemän ”ei”, eivät voineet vastata tähän kysymykseen. Seitsemän henkilöä valitsi kuitenkin useamman vaihtoehdon, koska se oli tässä kysymyksessä mahdollista, joten vastauksia tuli yhteensä 28 kappaletta. Kotikansainvälisyydellä tarkoitetaan esimerkiksi omassa kotiyliopistossa suoritettua kurssia, jossa on ollut mukana osallistujia myös muista kulttuureista. Esimerkiksi Iso-Britanniassa opiskeleville Salfordissa järjestetty ITED-kurssi oli kotikansainvälisyyttä. Opinnot ulkomailla -vaihtoehto taas viittaa koko tutkinnon suorittamiseen ulkomailla.

Kotikansainvälisyys on ollut suosituinta, sillä sitä on tehnyt 10 henkilöä (56 %), harjoittelu ulkomailla on ollut toiseksi suosituinta, ja sen on suorittanut kuusi henkilöä (33 %) ja kolmanneksi eniten opiskelijoita on puoleensa vetänyt opiskelijavaihto ja työskentely ulkomailla, joihin molempiin vastasi neljä henkilöä (22 %). Muuta oli tehnyt kaksi henkilöä (11 %), mutta yllättävää oli, ettei kukaan osallistuneista ollut ollut intensiivikurssilla ulkomailla aikaisemmin.



KUVIO 6. Kansainvälisyyden muodot

9. Vaikuttiko ITED-kurssi haluunne työskennellä kansainvälisessä ympäristössä tulevaisuudessa?

Kysymyksessä yhdeksän kartoitettiin sitä, vaikuttiko ITED-kurssi myönteisesti opiskelijoiden haluun työskennellä kansainvälisessä ympäristössä tulevaisuudessa. Tämä on tärkeä tieto, sillä kuten jo luvussa 3.2 mainitsin, kansainvälistymiseen pyritään ja intensiivikurssi on yksi keino edistää sitä.

Työskentelyllä kysymyksessä on tarkoitettu sekä töitä, että opiskelua. Vastaukset olivat melko tasaväkiset, sillä 11 henkilöä vastasi ”ei” (48 %), mutta ”kyllä” vastauksia tuli enemmistö eli 12 kappaletta (52 %).

10. Jos vastasitte edelliseen kysymykseen kyllä, voisitteko tarkentaa miten?

“I know that I definitely wish to work in an international environment later in life.”

“Be more open minded.”

Kysymys kymmenen oli ensimmäinen kyselyssä esiintyvistä kuudesta avoimesta kysymyksestä. Kysymykseen tuli 11 vastausta, eli vain yksi kysymykseen yhdeksän ”kyllä” vastanneista jätti kohdan tyhjäksi.

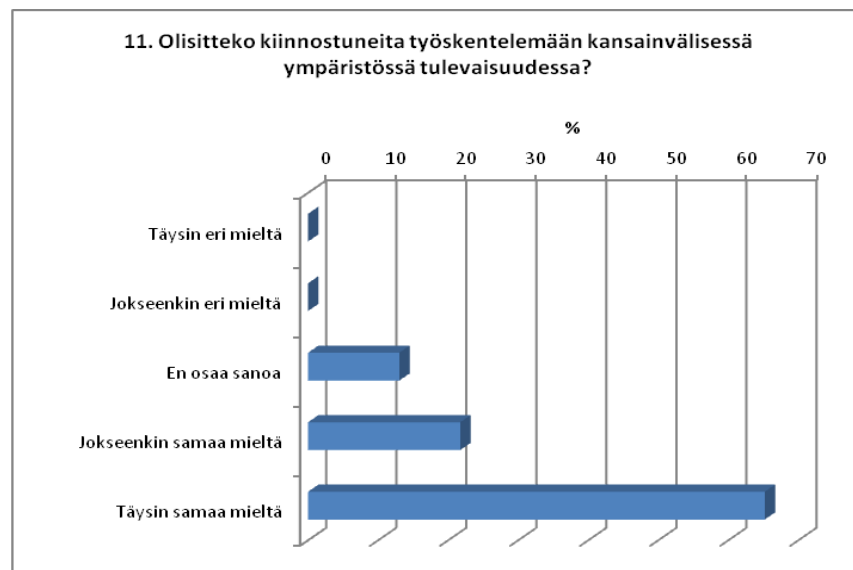
Vastauksista huomaa selvästi, että opiskelijoilla löytyy kiinnostusta eri kulttuurien edustajia kohtaan ja halua työskennellä erilaisissa kulttuurisissa ympäristöissä, joissa tarvitaan kulttuurienvälistä kompetenssia ja sitä ITED-kurssi on opiskelijoiden mielestä kehittänyt.

Myös se on nähty tärkeänä, että kurssi on saanut ymmärtämään monia erilaisia näkökulmia ja tapoja tehdä asioita. ITED-kurssi on tuonut myös tiimityöskentelyyn uusia näkökulmia ja piirteitä. Osa mainitsi ehdottomasti haluavansa työskennellä kansainvälisessä ympäristössä tulevaisuudessa. Kurssin myötä haluttiin jatkaa englannin opiskelua ja puhumista ahkerammin kuin ennen.

11. Olisitteko kiinnostuneita työskentelemään kansainvälisessä ympäristössä tulevaisuudessa?

Kysymyksessä 11 kartoitettiin opiskelijan kiinnostuneisuutta työskennellä kansainvälisessä ympäristössä tulevaisuudessa. Yksikään vastaajista ei ole ollut täysin eri mieltä, eikä edes jokseenkin eri mieltä. Vain kolme henkilöä (13 %) valitsi vaihtoehdon en osaa sanoa, viisi henkilöä (22 %) oli jokseenkin samaa mieltä, mutta täysin samaa mieltä oli selvä enemmistö 15 henkilöä (65 %).

Tästä voi päätellä, että kurssille valitaan vain hyvin motivoituneita opiskelijoita, jotka ovat kenties jo etukäteen kiinnostuneita kansainvälisyydestä myös työskentelyympäristönä. Motivaatio osallistua intensiivikursseille onkin tärkeää ja sitä testataan erilaisilla menetelmillä, esimerkiksi haastattelulla tai motivaatiokirjeellä. Se on asia, joka nousee tärkeäksi valinnassa. (Tolvanen, 2014.)



KUVIO 7. Halukkuus työskennellä kansainvälisessä ympäristössä

12. Jos vastasitte edelliseen kysymykseen kyllä, vahvistiko ITED-kurssi kiinnostusta?

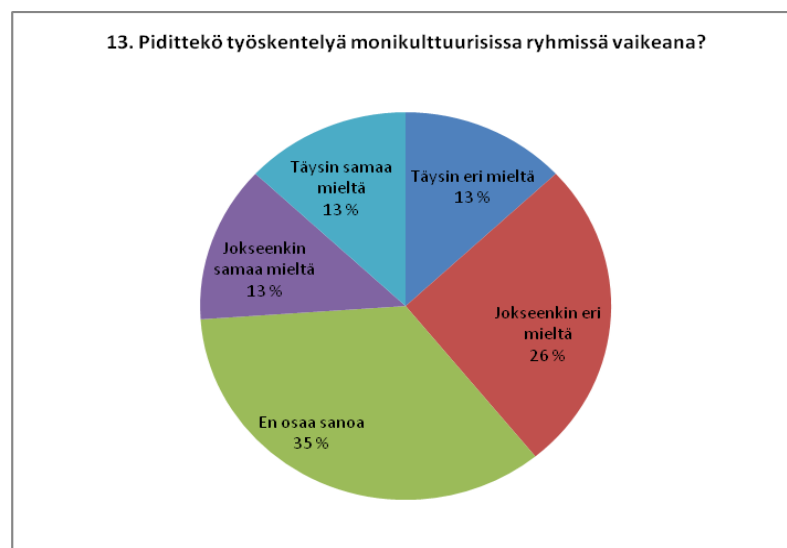
Tällä kysymyksellä halusin kartoittaa sitä, oliko halukkuus työskentelyyn jo olemassa, vai vahvistiko ITED-kurssi vielä lisää opiskelijoiden kiinnostusta. Tähän kysymykseen oli tarkoitus vastata vain niiden, jotka olivat vastanneet edellisessä kysymyksessä olevansa kiinnostuneita työskentelemään kansainvälisessä ympäristössä. Kysymykseen

olisi voinut jättää halutessaan vastaamatta, mutta kaikki 23 vastaajaa ovat vastanneet kysymykseen, eli kaikki olivat jonkin verran kiinnostuneita.

Hajonta tässä kysymyksessä oli jo paljon suurempaa kuin edellisessä kysymyksessä. Täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä -vastausvaihtoehdot olivat neljässä prosentissa, kun molemmat vastausvaihtoehdot oli valittu kerran. 26 prosenttia, eli kuusi vastaajaa, on valinnut vastausvaihtoehdon en osaa sanoa. Jokseenkin samaa mieltä on ollut 30 prosenttia, eli seitsemän vastaajaa ja täysin samaa mieltä on ollut 35 prosenttia vastaajista, eli kahdeksan vastaajaa.

13. Pidetkö työskentelyä monikulttuurisissa ryhmissä vaikeana?

Kysymys 13 avasi uuden monikulttuurisuusteeman osion kyselyssä. Ensimmäisenä kysymyksenä monikulttuurisuusteemassa siirryttiin myös lähemmin ryhmätyöskentelyyn.

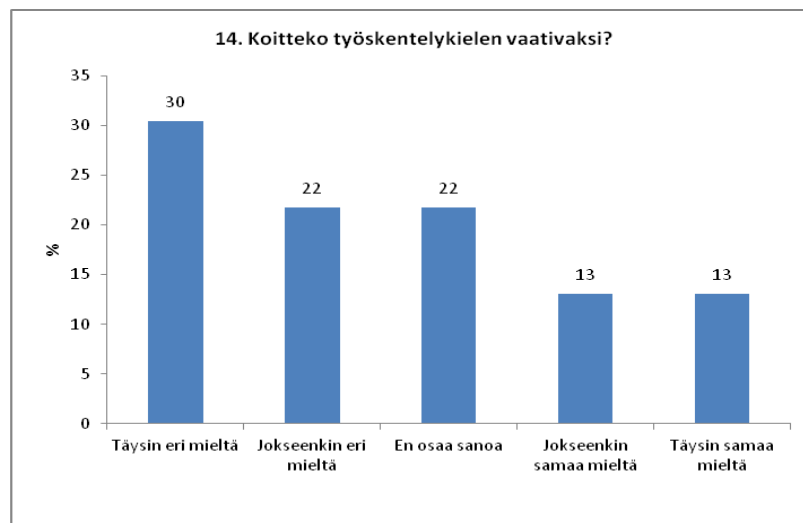


KUVIO 8. Työskentely monikulttuurisissa ryhmissä

Kyselyyn vastanneista opiskelijoista 35 prosenttia, eli kahdeksan henkilöä ”ei osannut sanoa”, oliko työskentely vaikeaa. 26 prosenttia, eli kuusi henkilöä vastasi olevansa ”jokseenkin eri mieltä”. Loput kolme vastausvaihtoehtoa olivat rinta rinnan, kaikkiin oli vastannut kolme vastaajaa, eli 13 prosenttia vastaajista. Hajonta vastauksissa oli melko suuri, haastavuus oli siis hyvin yksilökohtainen asia.

14. Koitteko työskentelykielen vaativaksi?

Kurssilla oli hyvin eritasoisia englanninkielen taitajia ja arvelin, että osa heistä oli varmasti kokenut kielen haastavaksi. Kielimuuri on aina jonkinasteinen, kun ei ole mahdollista puhua omaa äidinkieltään. Se vaikeuttaa ja hidastaa kommunikaatiota hieman. (Kauppi, 2014). Ylitsepääsemätöntä sen ei kuitenkaan pitäisi olla, sillä kielitaito on hyvin tärkeä opiskelijoiden valintaprosessissa, jotta kurssilla pystytään selviytymään. (Tolvanen, 2014). Valintaprosesseissa voi kuitenkin olla eroja eri korkeakoulujen välillä.



KUVIO 9. Työskentelykielen vaativuus

Tuloksistakin näkyy, että kielitaito oli yleisesti hyvällä tasolla. Suuri osa (30 %) vastaajista, seitsemän henkilöä, oli täysin eri mieltä asiasta, myös jokseenkin eri mieltä ja en osaa sanoa olivat hyvin lähellä viidellä vastaajalla (22 %). Jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli molempia 13 prosenttia, eli kolme vastaajaa. Vaikuttaa siis siltä, että osa oli kuitenkin kamppailut kielen kanssa. Osittain tulos voi johtua myös siitä, että huonon kielitaidon omaavat eivät myöskään välttämättä vastanneet tähän kyselyyn.

15. Turhauttivatko kulttuurierot missään vaiheessa?

Vastausten perusteella turhautuneisuutta oli jonkin verran. Kaksi vastaajaa, eli yhdeksän prosenttia vastaajista, on ollut täysin samaa mieltä ja 30 prosenttia, eli seitsemän vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä. Kuitenkin vastaajista kuusi eli 26 prosenttia oli

jokseenkin eri mieltä. Täysin eri mieltä oli viisi vastaajaa, eli 22 prosenttia. Turhautuneita on ollut siis yhteensä 39 prosenttia, kun jokseenkin samaa mieltä oli 30 prosenttia vastaajista ja täysin samaa mieltä oli 9 prosenttia vastaajista. 48 prosenttia ei ollut turhautuneita, sillä jokseenkin eri mieltä oli 26 prosenttia vastaajista ja täysin eri mieltä oli 22 prosenttia vastaajista. 13 prosenttia, eli kolme vastaajaa ei osannut sanoa, mitä mieltä oli.



KUVIO 10. Turhauttivatko kulttuurierot

Eroja oli selvästi paljon yksilötasolla. Tähän vaikutti varmasti sekin, kuinka paljon oli ollut aikaisemmin vastaavanlaisissa tilanteissa ja kuten aiemmin näimme kysymyksessä seitsemän, kaikki eivät olleet aiemmin työskennelleet kansainvälisessä ympäristössä. Tällöin turhautuneisuutta saattaa syntyä helpommin.

16. Erosivatko työskentelytavat eri maiden edustajien välillä?

Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä, joten jonkin verran voidaan eroavaisuuksia nähdä esiintyvän. Jokseenkin eri mieltä oli 13 prosenttia, eli kolme vastaajaa, 22 prosenttia, eli viisi vastaajaa ei osannut sanoa. Kuitenkin selvästi eniten vastauksia tuli jokseenkin samaa mieltä -vaihtoehtoon kymmenellä vastaajalla, eli 43 prosenttia vastaajista oli tätä mieltä. Täysin samaa mieltä oli 22 prosenttia, eli viisi vastaajaa. Työskentelytavoissa siis nähtiin eroavaisuuksia.

17. Opiteko uutta toisten kulttuurien edustajista?

Luvut kertovat, että uutta oli selvästi opittu. 70 prosenttia vastaajista, eli 16 vastaajaa oli täysin samaa mieltä, 22 prosenttia, eli viisi vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä. Vain yhdeksän prosenttia, eli kaksi vastaajaa ei osannut sanoa. Loppuja vaihtoehtoja ei valittu lainkaan.

18. Tunnetteko ymmärtävänä ihmisiä eri kulttuureista paremmin nyt kuin ennen kurssia?

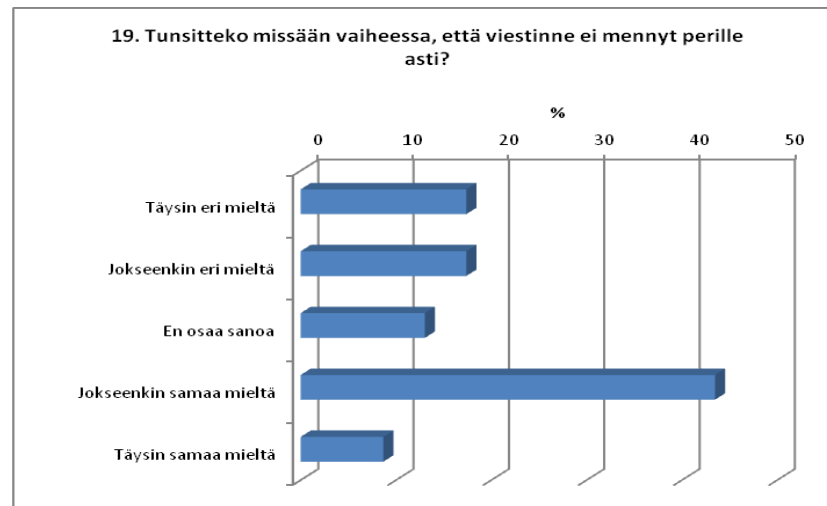
Kysymyksessä kahdeksantoista jatkettiin edellisen kysymyksen valoittamalla tiellä, mutta hieman tarkemmin. Halusin tietää nimenomaan, auttoiko kurssi opiskelijoita ymmärtämään toisten kulttuurien edustajia paremmin.

Vain yksi vastaaja (4 %) oli täysin eri mieltä ja myös vain yksi vastaaja (4 %) oli jokseenkin eri mieltä. Kahdeksan vastaajaa (35 %) ei osannut sanoa, 10 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä (43 %) ja kolme vastaajaa (13 %) on ollut täysin samaa mieltä. Hajontaa oli siis tässäkin kysymyksessä yksilötasolla, mutta selvästi suurempi osa oli sitä mieltä, että jonkinasteinen vaikutus kurssilla oli ollut muiden kulttuurien edustajien ymmärtämiseen.

19. Tunsitteko missään vaiheessa, että viestinne ei mennyt perille asti?

Tällä kysymyksellä tarkoitin sitä, oliko keskinäinen ymmärrys ryhmässä, pienemmässä tai isommassa, ollut hetkittäin hukassa. Viestintä on hyvin keskeinen osa ryhmätyöskentelyä ja jos sitä ei pysty suorittamaan onnistuneesti, viestintä vaikeutuu.

Monikulttuurisuus tuo haasteita ryhmissä työskentelyyn, erityisesti viestinnän kautta, koska viestitään ja ymmärretään toisten viestintää hyvin eri tavoilla, omista näkökulmistä. Intensiivikursseilla oppii kuitenkin myös puolustamaan omia kantojaan ja oppii ottamaan huomioon, että voi ajatella myös hyvin eri tavoilla samoista asioista. (Varis, 2014.)



KUVIO 11. Viestinnän vaikeus

Kuten kuvio 11 voi huomata, asiasta voi olla montaa mieltä. Täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä oli molempia 17 prosenttia, eli neljä henkilöä, 13 prosenttia, eli kolme henkilöä ei osannut sanoa. Kuitenkin 43 prosenttia, eli kymmenen henkilöä olivat jokseenkin samaa mieltä ja yhdeksän prosenttia, eli kaksi henkilöä oli täysin samaa mieltä. Osittain viestinnän kanssa oli siis ollut vaikeuksia.

20. Koitteko onnistumisen hetkiä kulttuurienvälisessä kommunikoinnissa?

Kysymyksessä kaksikymmentä siirryttiin vastoinkäymisistä onnistumisen tunteisiin. Vaikeuksien vastapainona ovat usein tietysti onnistumiset. Kun saa viestin vihdoin perille tai huomaa, että ymmärrys tuleekin helpommaksi, kokee varmasti jonkinasteisen hyvänolon tunteen.

On rikkaus, kun ihmiset tulevat erilaisista kulttuuritaustoistaan ja katsovat asioita omista näkökulmistaan. Se tuo mukanaan paljon jotain sellaista, mitä ei ole, kun vertaa siihen, että osallistujina olisi vain samanlaisista taustoista tulevia ihmisiä. (Varis, 2014.)

Yksi vastaajista (4 %) oli täysin eri mieltä, kukaan ei ollut jokseenkin eri mieltä ja kolme vastaajaa (13 %) ei osannut sanoa mitä mieltä on. Samaa mieltä olevia vastaajia oli suurin osa. Yksitoista vastaajaa (48 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja kahdeksan vastaajaa (35 %) oli täysin samaa mieltä. Onnistumisen hetkiä kulttuurienvälisessä kommunikoinnissa siis tunnettiin kurssin aikana.

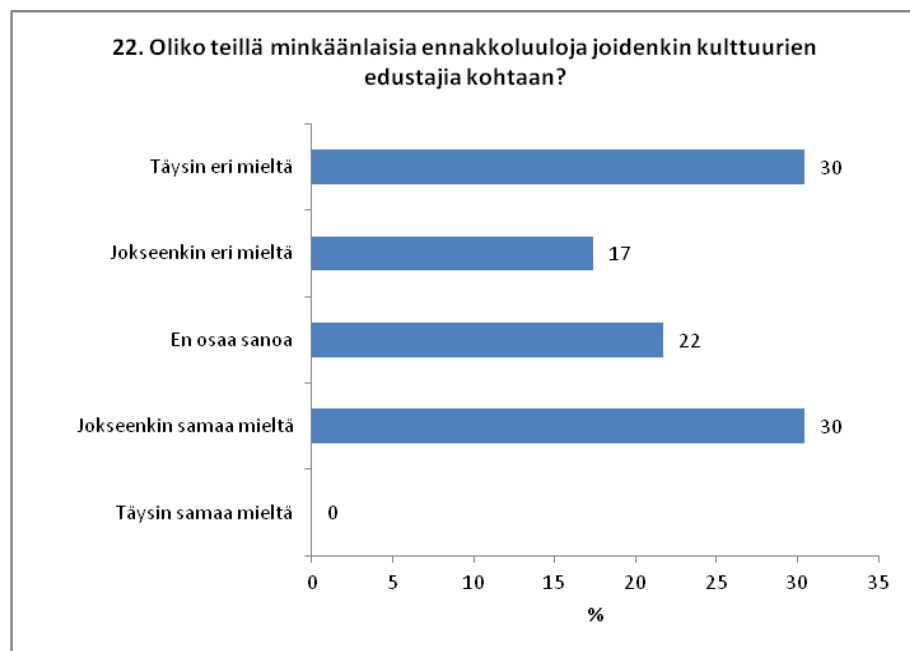
21. Tuntuiko mikään asia kohdekulttuurissa (Iso-Britannia) hankalalta tai hyvin erilaiselta omaan kulttuuriinne verrattuna?

Myös kohdekulttuuri tuo omat eroavaisuutensa intensiivikurssiin. Siksi halusinkin kartoittaa, tuntuiko kurssilaisista mikään näistä asioista hankalalta.

Viisi vastaajaa (23 %) oli täysin eri mieltä ja kaksi vastaajaa (9 %) oli jokseenkin eri mieltä. Kuusi vastaajaa (27 %) ei osannut sanoa, kun taas kahdeksan vastaajaa (36 %) oli jokseenkin samaa mieltä. Täysin samaa mieltä oli vain yksi henkilö (4 %) ja yksi henkilö oli jättänyt vastaamatta kysymykseen kokonaan. Mitään suoraa vastausta kysymykseen ei siis saatu, tämäkin tuntui olevan hyvin yksilötasoista.

22. Oliko teillä minkäänlaisia ennakkoluuloja joidenkin kulttuurien edustajia kohtaan?

30 prosenttia oli sekä täysin eri mieltä että jokseenkin samaa mieltä, näitä oli siis molempia vastattu seitsemän kertaa. Jokseenkin eri mieltä oli vastannut 17 prosenttia, eli neljä vastaajaa ja 22 prosenttia, eli viisi vastaajaa ei osannut sanoa. Täysin samaa mieltä ei kuitenkaan oltu lainkaan.



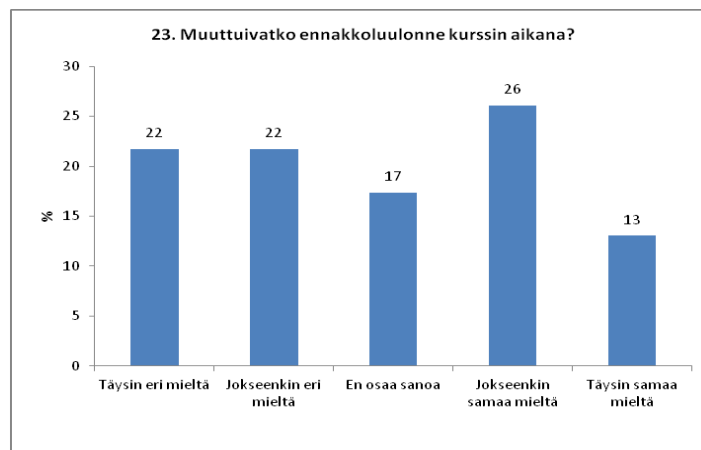
KUVIO 12. Ennakkoluulot

Arvelin jotakin tämän suuntaista jo ennen kyselyn tulosten lukemista, sillä ennakkoluulo on kovin vahva sana ja sillä on hieman negatiivinen kaiku. Ennakkoluulotkin voivat

kuitenkin olla vain mieltemme normaalia sopeutumistyötä ja ne haihtuvat usein monikulttuurisessa ympäristössä.

23. Muuttuivatko ennakkoluulonne kurssin aikana?

Kysymys 23 jatkoi edellisen kysymyksen suuntaa. Täysin eri mieltä oli viisi vastaajaa, eli 22 prosenttia. Sama määrä oli myös jokseenkin eri mieltä ja 17 prosenttia, eli neljä vastaajaa ei osannut sanoa.



KUVIO 13. Ennakkoluulojen muuttuminen

Jokseenkin samaa mieltä oli 26 prosenttia, eli kuusi vastaajaa ja täysin samaa mieltä kolme henkilöä, eli 13 prosenttia. Voi kuitenkin olla, että kurssille osallistui jo ennestään melko kulttuuritietoisia opiskelijoita. Etukäteen on tiedetty jo paljon, eivätkä ennakkoluulot ole siksi muuttuneet, koska ilmeisesti niitä ei myöskään ole ollut kovin paljon.

24. Mitä ennakkoluuloja teillä oli ja kuinka ne muuttuivat?

”Spanish party loco. Still think so.”

“We were informed about the coldness of Finnish people. Surprisingly once I met the people it changed my mind. They were absolutely not as I thought they were going to be!”

Kysymys 24 oli avoin kysymys. Kysymykseen ei ollut vastannut kuin seitsemän henkilöä. Näissäkin vastauksissa tuli esille paljon samankaltaisuuksia, mutta myös eroja. Ennakkoluuloja voi varmasti olla yhtä monta kuin ihmisiäkin. Yleisimpiä ennakkoluuloja olivat, että espanjalaiset ovat rentoja ja ehkä hieman laiskoja, suomalaiset ovat kylmiä ja britteihin on vaikea tutustua. Osa näkemyksistä oli muuttunut kurssin aikana, osa ei, kuten se, että espanjalaiset ovat rentoja ja juhliivat paljon ja suomalaisilla on ilmeisesti loistava musiikkimaku!

25. Mikä oli helpoin tapa tutustua toisten kulttuurien edustajiin?

Kysymyksellä 25 halusin kartoittaa, minkä tutustumistavan opiskelijat tunsivat itsellensä mieleisimmäksi. Tässä kysymyksessä vastausvaihtoehtoja oli kolme ja ne olivat työtilanteet, eli projektin parissa työskentely, vapaa-aika ja muu. Tässä kysymyksessä oli mahdollista valita useampi kuin yksi vastausvaihtoehto. Helpoimpana pidettiin työtilanteita, ja helpoimpana niitä pitivät 13 henkilöä (57 %). Miltei saman verran henkilöitä oli vastannut vapaa-aika, eli 12 henkilöä (52 %) ja vain yksi oli vastannut muu (4 %).

Työtilanteet ovat tietysti helppoja siten, että ryhmänä työskenneltäessä on jokin yhteinen päämäärä ja keskusteltavaa löytyy varmasti. Vuonna 2013 Tampereella järjestetyille ITED-kurssille osallistunut opiskelija Noora Kauppi vastasi kysymykseeni työskentelytilanteista seuraavanlaisesti:

”Kulttuurilla on vaikutusta. Suomalaisille helpompi tutustumisympäristö oli koululla, kun oli asiaa mistä puhua. Itse huomasin, että britit ja espanjalaiset puhuivat molemmissa, mutta suomalaiset olivat ehkä hieman ujompia vapaa-ajan tilanteissa kun tiettyä puhuttavaa ei niinkään ollut.”

26. Mitkä olivat odotuksenne kurssia kohtaan ja täytyivätkö odotukset?

” I expected it to be hard work, social and educational. It was all three.”

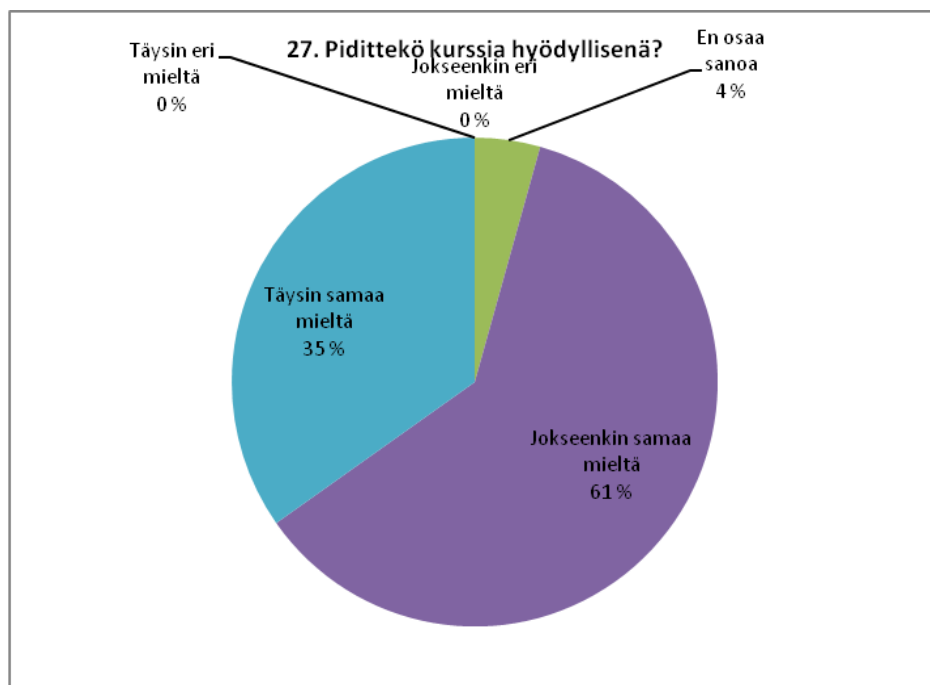
Kysymys 26 oli yksi kyselyn ehdottomasti tärkeimmistä kysymyksistä ja se aloitti kyselyn viimeisen teeman ”Kurssi”. Kysymyksessä ei ollut vastausvalinnaisuutta sen

takia, että tähän kysymykseen tulisi mahdollisimman monta ja mahdollisimman monenlaisia vastauksia.

Vastauksien perusteella selvän enemmistön (19 vastaajaa) odotukset olivat täyttyneet. Odotuksia oli monenlaisia ja muutama opiskelija halusi osallistua kurssille vailla odotuksia, aivan avoimin mielin. Odotuksista yleisimpiä olivat vaativa kurssi, uusien ihmisten tapaaminen toisenlaisista kulttuureista, uuden oppiminen toisista kulttuureista ja matkailualasta sekä Iso-Britannian matkailusta. Vain pieni osa olisi odottanut vielä jotakin lisää, kuten vielä vaativampaa kurssia tai samankaltaisempia ihmisiä.

27. Pidittekö kurssia hyödyllisenä?

Kuten kuviosta 14 voi nähdä, miltei kaikki vastaajat olivat vähintäänkin jokseenkin samaa mieltä. Täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä ei ollut kukaan ja vain 4 prosenttia, eli yksi henkilö ei osannut sanoa. 61 prosenttia, eli 14 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä ja 35 prosenttia eli kahdeksan vastaajaa oli täysin samaa mieltä. Kurssia siis selkeästi pidettiin hyödyllisenä.



KUVIO 14. Kurssin hyödyllisyys

28. Oliko kurssi haastava?

TAULUKKO 1. Kurssin haastavuus

Kysymys 28.				
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>	<i>Kum. lkm</i>	<i>Kum-%</i>
Täysin eri mieltä	0	0	0	0
Jokseenkin eri mieltä	1	4	1	4
En osaa sanoa	8	35	9	39
Jokseenkin samaa mieltä	8	35	17	74
Täysin samaa mieltä	6	26	23	100
Yht.	23	100	23	100

Halusin tietää myös hyödyllisyyden lisäksi sen, kuinka haastavana opiskelijat kokivat kurssin. Kuten taulukosta 1 voidaan havaita, kukaan ei ollut täysin eri mieltä, vain yksi vastaaja (4 %) oli jokseenkin eri mieltä, kahdeksan vastaajaa (35 %) ei osannut sanoa, kahdeksan vastaajaa (35 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja kuusi vastaajaa (26 %) oli täysin samaa mieltä. Haastavuutta oli siis myös ollut riittävästi suurimmalle osalle vastaajista.

29. Tekikö monikulttuurisuus mielestänne kurssista haastavamman?

Monikulttuurisuus on niin rikkaus kuin myöskin vaikeuttava tekijä intensiivikursseissa ja ryhmätöissä, kuten jo kappaleessa 3.4 kerroin. Monikulttuurisuus vaikeuttaa ryhmässä työskentelyä ja voi jopa aiheuttaa konflikteja, joten haastavuutta intensiivikursseista ei pitäisi puuttua.

Kysymykseen vastanneet todistivatkin väitteen todeksi, sillä vain yksi henkilö (4 %) oli täysin eri mieltä, kolme henkilöä (13 %) jokseenkin eri mieltä ja kolme henkilöä (13 %) oli myös vastannut en osaa sanoa. Kuitenkin sekä jokseenkin samaa mieltä että täysin samaa mieltä oli 8 henkilöä (35 %), eli yhteensä 16 henkilöä. Suurin osa oli siis selvästi pitänyt monikulttuurisuusaspektia kurssia vaikeuttavana tekijänä.

30. Olisitteko muuttaneet kurssista jotakin?

Tätä halusin kysyä lähinnä palautteena kurssista ja käsitellenkin kahta seuraavaa kysymystä enemmän luvussa kuusi. Suurin osa oli kuitenkin sitä mieltä, että kurssi oli

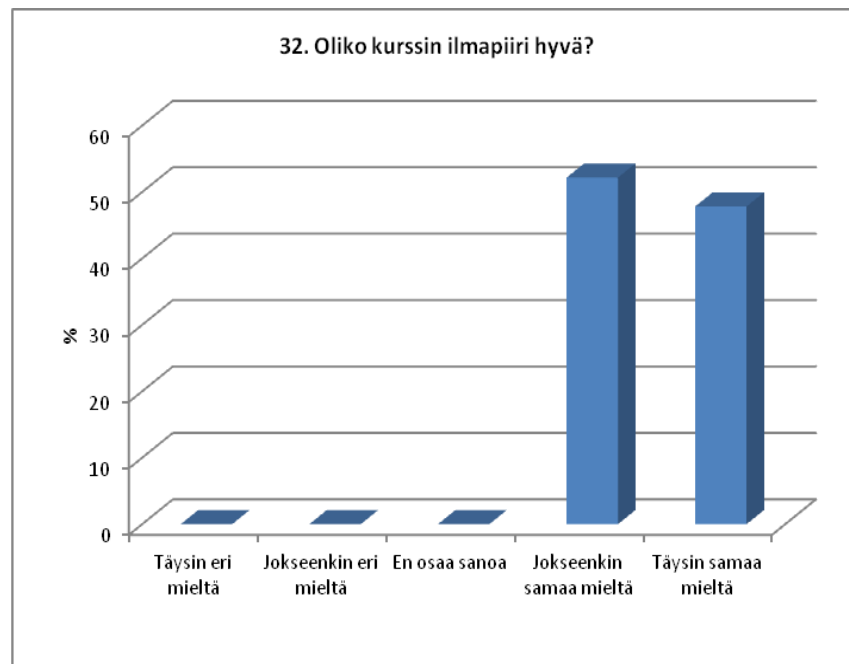
sellaisenaan erinomainen, sillä 74 prosenttia, eli 17 vastaajaa ei olisi halunnut muuttaa kurssissa mitään. 26 prosenttia, eli kuusi vastaajaa olisi halunnut muuttaa jotakin.

31. Jos vastasitte edelliseen kysymykseen kyllä, mitä olisitte muuttaneet?

Loogisesti päätellen kysymyksessä 31 haluttiin tarkennusta edellisen kysymyksen ”kyllä”-vastaukseen. Tämäkin oli siis avoin kysymys, eikä tähän myöskään ollut pakko vastata. Kaikki kuusi, jotka vastasivat edelliseen kysymykseen, että haluaisivat muuttaa kurssista jotakin, vastasivat kysymykseen. Käsittelem tätäkin kysymystä enemmän luvussa kuusi.

32. Oliko kurssin ilmapiiri hyvä?

Ilmapiiristäkin piti ehdottomasti kysyä ja kuvio 15 näyttää selkeästi sen, että kurssilla vallitsi erittäin hyvä ilmapiiri. Kaikki olivat vähintään jokseenkin samaa mieltä asiasta, eli 12 vastaajaa, mikä oli 52 prosenttia vastaajista ja täysin samaa mieltä oli 11 henkilöä, eli 48 prosenttia vastaajista. Tämä on mielestäni hyvä osoitus siitä, että vaikka intensiivikurssit ovat haastavia ja saattavat ajoittain myös turhauttaa, niiden yleinen ilmapiiri on erittäin positiivinen. Kaikki otetaan huomioon ja ketään ei jätetä yksin.



KUVIO 15. Ilmapiiri

33. Oliko kurssin ohjelma riittävän laaja?

Tätä halusin kysyä siksi, että tietäisin, tulisiko ohjelmaa kehittää. Toki ohjelma on erilainen jokaisella järjestämiskerralla, mutta rakenteellisesti hyvin samantyylinen. Käsittelem kysymystä laajemmin luvussa kuusi.

34. Tunnetteko saaneenne jotakin uutta kurssista itsellenne, ja jos niin, mitä?

Tämä oli viides kuudesta avoimesta kysymyksestä. Tähän kysymykseen oli pakko vastata. Näin oli päätetty siksi, että vastauksia oli haluttu mahdollisimman monta, koska kysymys oli yksi olennaisimmista koko kyselyssä.

Vastauksista nousi kaikkein selvimmin esille uusien ihmisten tapaaminen, ystävien saaminen ja etenkin kulttuuritietouden lisääntyminen. Myös erilaisten ihmisten kanssa työskentely oli saanut opiskelijat ajattelemaan omia työskentelytapojaan ja laajentamaan näkökulmiaan. Kurssi oli saanut opiskelijat myös kunnioittamaan erilaisten ihmisten mielipiteitä ja erilaisia vuorovaikutus- ja viestintätapoja. Suurin osa oli selvästi saanut kurssista paljon irti. Vain kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, ettei saanut kurssista mitään hyötyä itselleen.

35. Mikä oli parasta ITED-kurssissa?

Kysymys 35 oli kyselyn viimeinen kysymys ja myös viimeinen avoin kysymys. Halusin viimeisen kysymyksen olevan jotakin positiivista. Tietysti oli myös mukava tietää, mikä opiskelijoiden mielestä oli ollut se tärkein ja paras juttu. Kysymykseen oli valinnaista vastata ja kysymykseen vastasi 16 henkilöä. Selvästi yleisimpiä vastauksia olivat uudet ystävät, upeat ihmiset; niin opiskelijat kuin opettajatkin, uusissa tilanteissa työskentely ja uusiin kulttuureihin tutustuminen.

“Great British hospitality and good atmosphere.”

“The people!”

5.3 Kyselyn validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetilla tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin kysely mittaa sitä, mitä sen on ollut tarkoitus mitata. Validi mittari on tulos onnistuneesta operationalisoinnista, jonka suorittamisesta kerroin luvussa 2.4. (KvantiMOTV, Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto, Menetelmäopetuksen tietovarasto 2008.) Uskon, että operationalisointini onnistui tarpeeksi hyvin ja että kyselyni on validi. Kysely mittasi niitä asioita, jotka olivat oleellisia tätä tutkimusta varten.

Kyselylomake arvioitiin ennen kyselyn suorittamista ja se vaatikin pieniä korjauksia, mutta niiden jälkeen kyselystä tuli erittäin kattava. Kenties 35 kysymystä oli hieman liikaa ja jälkikäteen niitä katsottuani osa on saattanut olla myös hyvin samantyyppisiä kysymyksiä, mutta mielestäni tällaisia asioita on tärkeää lähestyä monesta näkökulmasta.

Kysymyksiin oli vastattu hyvin, joihinkin avoimiin kysymyksiin jätettiin vastaamatta. Odotin kuitenkin pienempää vastausprosenttia avoimissa kysymyksissä, mutta suurin osa oli vastannut myös niihin. Koetin tehdä vastausvaihtoehdoista mahdollisimman monipuolisia, jotta kysymyksiin saatiin mahdollisimman tarkat vastaukset, siksi käytinkin useassa kysymyksessä viiden vaihtoehdon skaalaa väliltä täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä.

Reliabiliteetti voidaan suomentaa luotettavuudeksi tai käyttövarmuudeksi. Kvantitatiivisessa tutkimuskielessä reliabiliteetti tarkoittaa mittarin johdonmukaisuutta, eli että se mittaa aina kokonaisuudessaan samaa asiaa. Jos mittari on täysin reliabeeli, siihen eivät vaikuta satunnaiset virheet tai olosuhteet. (KvantiMOTV, Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto, Menetelmäopetuksen tietovarasto 2008.) Kyselyni oli reliabeeli, sillä se suoritettiin jokaiselle opiskelijalle täsmälleen samalla tavalla, E-lomakkeen avulla.

Olisin toivonut kyselyyni lisää vastauksia, sillä niitä tuli kuukaudessa 23 kappaletta. Opiskelijoita ITED-kurssilla oli noin 50, mutta myös edellisen vuoden ITED-kurssilla olleet pystyivät vastaamaan kyselyyn, joten vain noin 20 prosenttia mahdollisista vastaajista tarttui kyselyyn. Kysely tosin levitettiin edellisen vuoden kurssilaisille vasta myöhemmin. Kenties aika oli liian rajallinen. Kesä oli ajankohtana haasteellinen, kun suurimmalla osalla ei ole opintoja, mutta mielestäni silti tulokset läpikäytyäni vastaajat

olivat antaneet hyvän ja kattavan kuvan ITED-kurssista. Kuten jo tämän luvun alussa kerroin, vastausten lukumäärän vuoksi ei voida tehdä pitkälle meneviä yleistyksiä, mutta tuloksia voidaan hyödyntää seuraavien ITED-kurssien suunnittelussa.



KUVA 8. Manchester (Kuva: Heidi Mäkelä 2014)

6 KEHITYSEHDOTUKSIA

Osallistuttuani itsekin ITED-kurssille koen, että joitakin asioita olisi voinut myös kehittää. Suurin osa ehdotuksista tuli kyselyn kautta, ja joissakin kysymyksissä hainkin palautteellista näkökulmaa ja kehitysehdotuksia.

Kysymyksissä 30, 31 ja 33 käsitteelin aiheita, jotka ovat suoraan kurssin kehitysehdotuksia. Kysymyksessä 30 kysyttiin, olisivatko opiskelijat halunneet muuttaa jotakin kurssista. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että kurssi oli sellaisenaan erinomainen, sillä 74 prosenttia, eli 17 vastaajaa ei olisi halunnut muuttaa kurssissa mitään. 26 prosenttia, eli kuusi vastaajaa olisi kuitenkin halunnut muuttaa jotakin.

Kysymys 31 jatkoi kysymyksen 30 linjaa kysymyksellä ”Jos vastasitte edelliseen kysymykseen kyllä, mitä olisitte muuttaneet?” Kysymys oli kuitenkin avoin, eikä tähän myöskään ollut pakko vastata. Kaikki kuusi, jotka vastasivat edelliseen kysymykseen, että haluaisivat muuttaa kurssista jotakin, vastasivat kysymykseen.



KUVA 9. Manchester United (Kuva: Heidi Mäkelä 2014)

Ryhmätöihin oltaisiin haluttu lisää aikaa, projektin kanssa työskentely olisi siis pitänyt aloittaa heti, eikä vasta toisella viikolla. Kenties itsenäiseen ryhmätyöskentelyyn oltaisiin voitu rohkaista jo ensimmäisellä viikolla, mutta toisaalta muu oheisohjelma jätti aikaa sille melko vähän. Muun muassa vierailut paikallisiin nähtävyyksiin veivät aikaa, mutta tällaisille asioille on myös tärkeää antaa aikaa. Kuvassa yhdeksän näkyy eräs paikallinen nähtävyys.

Oli myös ehdotettu, että ennen intensiivikurssia olisi pidetty jonkinlainen englanninkurssi, jotta kielitaito olisi ollut kaikilla mahdollisimman hyvä. Varsinkin espanjalaisten opiskelijoiden kielitaito oli osittain hyvin heikko, mikä vaikeutti ryhmien työskentelyä, niin heidän itsensä kuin myös ryhmien muiden jäsenten. Lopulta ryhmätöissä päästiin vaikeuksien kautta voittoon, mutta helppoa se ei kaikille ryhmille ollut.

Näiden vastanneiden opiskelijoiden mielestä tehtävänanto oli ollut epäselvä ja tarkennuksia olisi kaivattu. Myös lisää informaatiota tehtäviin toimeksiantajayrityksiltä on haluttu. Olisi ollut sopivaa, jos toimeksiantajille olisi annettu jonkinlaiset puitteet, joiden mukaan he olisivat esitelleet yrityksensä, jotta opiskelijat olisivat saaneet yhtä paljon ja samanlaista tietoa molemmista yrityksistä. Nyt kävi niin, että toisesta yrityksestä opiskelijat saivat erittäin tarkat tiedot ja toisesta hieman epäselvät. Tarkentavia kysymyksiä sai onneksi tehdä, mutta työskentelyä olisi helpottanut paljon, jos tiedot olisivat olleet molemmilla yhtä selkeästi esillä.

Nämä opiskelijat eivät myöskään ymmärtäneet sitä, miksi toinen yrityksistä tarvitsi apua. Konsepti oli jo niin valmis ja tuottava, eikä omistaja halunnut myöskään laajentaa yrityksensä toimintaa, joten kehitysehdotuksia oli hankalaa tehdä ja rajoituksia innovoinnille annettiin paljon heti alussa, mikä oli kovin rajoittavaa.

En ole yllättynyt näistä palautteista, sillä kurssilla puhuttiin paljon juuri näistä käytännön ongelmista. Tietenkään mikään kurssi ei voi olla aivan täydellinen ja nämä ongelmat olivat pieniä ja voitettavissa. Ne lisäsivät kurssiin haastavuutta.

Kysymyksessä 33 kysyin, oliko kurssin ohjelma riittävän laaja (liite 2). Kukaan ei ollut täysin eri mieltä, kolme henkilöä eli 13 prosenttia oli jokseenkin eri mieltä ja kolme henkilöä ei myöskään osannut sanoa. Jokseenkin samaa mieltä oli vastattu selkeästi

eniten, 12 henkilöä, eli 52 prosenttia. 5 henkilöä eli 22 prosenttia oli täysin samaa mieltä.

Tuloksista voi päätellä, että suurin osa oli pitänyt kurssin ohjelmaa riittävän laajana, mutta kenties jotakin voitaisiin vielä näiden tulosten perusteella kehittää. Harmillista oli, kun ohjelmasta pudotettiin pois Iso-Britannian kansallinen ilta, jonka kaikki muut opiskelijat kuitenkin pitivät. Kun esiteltiin sekä Espanjaa että Suomea, niin olisi ollut todella mukavaa kuulla myös isäntämaasta samanlainen esitys. Tämä oli kuitenkin pieni puute ja monet olivat pitäneet paljon muun muassa Castletonin vierailusta.

Oli upeaa saada tutustua upeisiin ihmisiin ja samaa mieltä oli suurin osa kyselyyn vastanneista, sitä pidettiin jopa kurssin hienoimpana asiana monen mielestä. Kurssi sisälsi sopivasti luentoja ja aikaa tutustua myös ympäristöön sekä uusiin ihmisiin. ITED-konsepti on erittäin onnistunut ja toivon, että jatkossakin kurssille tulee osallistumaan paljon opiskelijoita.

Kyselyn perusteella voin sanoa, että palaute oli ehdottomasti positiivista ja olin siitä hyvin onnellinen, koska kurssi oli myös itselleni henkilökohtaisesti hyvin tärkeä ja hieno matka. Se antoi loistavan mahdollisuuden vierailla toisessa kulttuurissa ja tutustua toisten kulttuurien edustajiin sekä mahdollisuuden monikulttuuriseen ympäristöön ja siinä toimimiseen.



KUVA 10. Salford Quays (Kuva: Heidi Mäkelä 2014)

7 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessini on ollut pitkä. Se sattui tulemaan eteeni erinäisten sattumien kautta kesällä, jolloin koin todella hankalaksi henkilöstön tavoittamisen. Se ei tietenkään ole mikään ihme, koska ihmiset olivat kesälomalla. Halusin kuitenkin saada opinnäytetyöprosessini käyntiin mahdollisimman nopeasti, joten päätin aloittaa sen heti kesäkuussa, kun se oli mahdollista.

Aiheen valinta oli haasteellista, koska minulla ei aluksi ollut toimeksiantajaa. Yksin työn kimppuun käyminen tuntui vähintäänkin haastavalta. Kenties, jos olisin tehnyt opinnäytetyöni jonkun kanssa, prosessi olisi lähtenyt nopeammin käyntiin. ITED-kurssi oli itselleni mieletön kokemus ja muutenkin olen painottanut opinnoissani kansainvälisyyttä, joten päädyin lopulta aiheen valinnassa kansainvälisen intensiivikurssin laajempaan pohdintaan. Tämä johti siihen, että Tampereen ammattikorkeakoulun KV-palvelut toimi lopulta toimeksiantajanani.

Työn tekeminen on ollut yhtä vuoristorataa. Vaikeuksia esiintyi varsinkin kyselylomakkeen toteutusvaiheessa. Kysymyksien keksimisessä ei niinkään ollut vaikeuksia, mutta kolmesta eri maasta oli hieman haastavaa tavoittaa opiskelijoita, vaikka toteutinkin kyselyn E-lomakkeella. Loppujen lopuksi kuukausi, jonka kyselyä pidin näkyvillä, oli luultavasti hieman liian lyhyt aika. Koen kuitenkin, että kysely täytti tarkoituksensa.

Tutkimuskysymykseni olivat: miten kurssi hyödytti opiskelijoita, vastasiko intensiivikurssi odotuksia ja minkälainen kansainvälisen intensiivikurssin pitää olla, jotta se tuottaa haluttuja tuloksia. Kyselyssäni sain hyvin vastauksia näihin kysymyksiin. Kurssista oli selvästi hyötyä kyselyyn vastanneille opiskelijoille, ja tärkeimpinä hyötyinä he näkivät kulttuuritietouden ja kulttuurienvälisten taitojen lisääntymisen. Myös kielen ja ryhmäytötaitojen harjoittaminen monikulttuurisessa ryhmässä nähtiin tärkeänä.

Intensiivikurssi vastasi kyselyyn vastanneiden opiskelijoiden odotuksia hyvin. Yleisimpiä odotuksia olivat vaativa kurssi, uusien ihmisten tapaaminen toisenlaisista kulttuureista ja toisista kulttuureista oppiminen. Viimeiseen kysymykseeni sain myös vastauksen, osittain tutkimieni artikkelien ja kirjallisuuden sekä kyselyn perusteella. Halusin myös palautetta, jotta tulevat ITED-kurssit voisivat olla yhä parempia. Intensiivikurssien odotetaan antavan valmiuksia työelämän haasteisiin, kuten parempaa kielitaitoa sekä

rohkeutta toimia monikulttuurisissa ympäristöissä ja ryhmissä. ITED-kurssi tarjosi hyvän mahdollisuuden näiden kehittymiselle. Kyselyyn vastanneet opiskelijat pitivät kurssia sopivan haastavana ja kokivat sen hyödylliseksi.

Mielestäni intensiivikurssit ovat ehdoton rikkaus ammattikorkeakouluille ja niiden toteuttamista tulisi ehdottomasti jatkaa, jos ei jopa lisätä. Ne ovat helppo tapa madaltaa ulkomaille lähtemisen kynnystä. Jos jännittää liikaa lähteä vaikkapa vaihtoon, niin intensiivikurssin kautta kynnys voi madaltua todella paljon ja seuraavana vuonna opiskelija saattaa pinkaista ulkomaille ihan tuosta vaan. Itselleni ITED-kurssi oli ikään kuin viimeinen kosketuspinta kansainväliseen työskentelyyn oman tutkintoni aikana ja hieno kokemus se olikin. Uskon, että näistä kursseista on todella paljon hyötyä opiskelijoille.

Toivon, että Tampereen ammattikorkeakoulun KV-palvelut voi hyödyntää työtäni, joko opetuksellisissa tai muissa tarkoituksissa. Haluan kiittää Kirsi Tolvasta KV-palveluista ja ystävääni Noora Kauppia haastatteluista, sekä Anna Sandtia korvaamattomasta Tixelin käyttöavusta. Lisäksi erityisesti haluan kiittää Pirkko Varista, joka toimi haastateltavanani, mutta myös jatkuvana apuna opinnäytetyöni tekemisessä.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet

Dervin, Fred & Keihäs, Laura. 2013. Johdanto uuteen kansainväliseen viestintään ja kasvatukseen. Suomen Kasvatustieteellinen seura ry

Hampden-Turner, Charles & Trompenaars, Fons. 2000. Building Cross-Cultural Competence. Yale University Press

Hofstede, Geert & Hofstede, Geert Jan. 2005. Cultures and Organizations: Software of the Mind. McGraw-Hill

Jandt, Fred E. 2001. Intercultural communication: an introduction. Sage Publications, Inc

Keisala, Katja. 2012. Monikulttuurisen työyhteisön viestintä. Tampere University Press

Lasonen, Johanna & Halonen, Mia. 2009. Kulttuurienvälinen osaaminen koulutuksessa ja työelämässä. Suomen Kasvatustieteellinen seura ry

Lewis, Richard D. 2006. When Cultures Collide: Leading Across Cultures. Nicholas Brealey Publishing

Schneider, Susan C. & Barsoux, Jean-Louis. 2003. Managing Across Cultures. Pearson Education Limited

Taajamo, Matti. 2005. Ulkomaiset opiskelijat Suomessa: Kokemuksia opiskelusta ja oppimisesta, elämästä ja erilaisuudesta. Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto

Trompenaars, Fons & Hampden-Turner, Charles. 1999. Riding the Waves of Culture. Nicholas Brealey Publishing

Vartia, Niini. 2009. Kotona kaikkialla: Kansainvälisen kanssakäymisen taitoja. Kirjapaja, Helsinki

Vehkalahti, Kimmo. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura

Sähköiset lähteet

KvantiMOTV, Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto, menetelmäopetuksen tietovaranto. 2008. Luettu 24.9.2014

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html>

Martin, Anna & Mäntylä, Miia. 2012. CIMOn rahoittamien intensiivikurssien vaikuttavuus suomalaisissa korkeakouluissa. Vaasan yliopiston Levón-instituutin palvelututkimus 3/2012. Luettu 30.6.2014

http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/24818_Intensiivikurssien_vaikuttavuus selvitys_web.pdf

Richard Lewis Communications. 2014. Luettu 1.9.2014

<http://www.crossculture.com/services/cross-culture/>

Tampereen ammattikorkeakoulu. 2010. Tampereen ammattikorkeakoulun strategia 2010-2019. Luettu 14.7.2014

[http://www.tamk.fi/cms/hakumm.nsf/lupgraphics/TAMKstrategia2010-2019_su.pdf/\\$file/TAMKstrategia2010-2019_su.pdf](http://www.tamk.fi/cms/hakumm.nsf/lupgraphics/TAMKstrategia2010-2019_su.pdf/$file/TAMKstrategia2010-2019_su.pdf)

Kuvalähteet

Kuvio 1: Lewis 2006, 42

Kuvio 2: Lewis 2006, 39

Muut lähteet

Haastattelu Noora Kauppi 17.7.2014

Haastattelu Kirsi Tolvanen 3.9.2014

Haastattelu Pirkko Varis 3.9.2014

LIIITTEET

Liite 1. ITED-kurssin tavoitteet

1 (2)

Intensive Programme (IP): International Tourism Enterprise Development, 10 cr

30.3.-12.4.2014 at Salford University, Manchester, UK

Type of course: Elective studies

Level of course: Professional studies

Objective of course

As one of the main objectives of the programme relates to the enhancement of SMEs within the field of tourism. The course will provide students with the opportunity to focus on the practical application of theory to the analysis of European tourism business. Students engage in cross cultural debates and problem solving on the merits of international enterprises and explore the implications of differing cultures and practice their communication skills in international teams. During the course students will gain the experience of learning in a European partner institution, exchange knowledge and become more effective participants in shared learning environment. Opportunities to apply the knowledge and understanding of the subject in a real world context are a vital element of self-development and enhance future employability in an international arena.

The aims of the module are;

- To create an understanding of small business development strategies and the role of ICT within business functions.
- To provide students with the opportunity to focus on the **practical application of theory** to the analysis of SME development.
- To gain the experience of learning in a European partner institution, exchange knowledge and become more effective participants in shared learning environment.

2 (2)

Course contents

The programme will focus SME's in the local tourism market (local to the host) and aim to create fully researched solutions to real world problems that they face. Private hotel operators and the co-ordinators of local attractions will present an overview of their operations and present a challenge to the students. The students will be required to apply theories of business analysis to the practical situation and to create reasoned business development proposals.

Teaching methods

12 day intensive programme taught at Salford University, Manchester, UK, in English. Students will attend lectures, workshops and will take part in field trips. They will also attend presentations given by industry professionals and present their findings to external/internal experts in the field.

Task before trip: Team work task: Introducing Finnish tourism and Tampere Region (to be presented in Salford).

Prerequisites

Target group the 2 -3 year Tourism and International Business students

International Tourism Enterprise Development Schedule of Events

Sunday 30th March 2014

Arrival of participants. Orientation of students accommodation and local facilities including distribution of lunch vouchers, university network ID and passwords, library ID. Programme information pack, including campus maps, programme schedule, key phone numbers, and Frequently Asked Questions.

Monday 31st March 2014

10:00 – 11:30 Council Chamber

Introduction from teaching team and Debra Leighton, Associate Dean Teaching and Learning, Salford Business School

Student group allocation and 'ice breaker' activity, introduction to the final assessment activity

11:30 – 13.00

University of Salford campus tour in international working groups led by local student participants

13.00 – 14.00 Lunch

14:00 - 15:00 Council Chamber

Christopher Mallinson

The role of Small to Medium Enterprises (SMEs) in International Tourism developments: The aim is to gain an appreciation of the importance and role played by SMEs in International Tourism. To explore the relationships between SMEs and local/national/international organisations.

16:00 - 21:00

Welcome event: 'Old Pint Pot' upstairs private function room

Tuesday 1st April 2014

10:00 – 12:00 Lecture/Seminar, Council Chamber

Simon Ireland

Business Systems Analysis methodologies including International Working Group discussions and plenary. The aim is understand the need for structured business analysis methodologies and their practical applications to model and improve business performance.

12:00 – 13:45 Lunch

14:00 - 16:00 Business Presentations, Council Chamber

Anna Fern

Anna Kolder

18:00 - 22:00 National Evening (History of culture, customs and traditions in your country, led by Spanish students)

<p>Wednesday 2nd April 2014</p> <p>10:00 – 17:00 Visit:</p> <p>Castleton rural destinations and the role of the SME in Sustainable Tourism Enterprises</p>
<p>Thursday 3rd April 2014</p> <p>10:00 – 12:00 Lecture/Seminar, Lady Hale G03</p> <p><i>Dr. Rosa Maria Artolla Rodriguez</i></p> <p>Marketing strategies for SMEs within Tourism including International Working Group discussions and plenary. The aim is to assess current Tourism marketing strategies adopted by SMEs and explore the potential for future developments.</p> <p>12:00 – 13:00 Lunch</p> <p>13:00 – 17:00</p> <p>Student led tour of Manchester City Centre in International Working Groups led by local student participants</p>
<p>Friday 4th April 2014</p> <p>10:00 – 11:30 Lecture/seminar, Lady Hale G03</p> <p><i>Simon Ireland & Professor Rafael Lapiedra Alcami</i></p> <p>The role of Information Communication technology within Tourism: Destination Management Systems (DMS), website development for SMEs including International Working Group discussions and plenary. The aim is to appreciate the current systems available and explore how these systems can be utilised to improve business performance.</p> <p>12:00 – 13:00 Lunch</p> <p>13.00 – 17.00 Lecture/seminar, Lady Hale G03</p> <p><i>End of week plenary, questions and answers</i></p>
<p>Saturday 5th April 2014 Leisure Time</p> <p>Students will be given details of local Tourism destination as optional visits, Chester & Liverpool.</p>
<p>Sunday 6th April 2014 Leisure Time</p> <p>Students will be given details of local Tourism destination as optional visits, Chester & Liverpool.</p>
<p>Monday 7th April 2014</p> <p>10:00 – 12:00 Workshops, Lady Hale G03</p> <p>Micro and Macro Environmental analysis of the business case studies.</p> <p>12:00 – 14.00 Lunch</p> <p>14:00 - 17:00 Lecture/seminar, Lady Hale G03</p> <p>Workshop: The interrelation of marketing, technology and brand Image within the International Tourism sector</p>
<p>Tuesday 8th April 2014</p> <p>10:00 – 12:00, Lady Hale G03</p> <p>Workshop: The interrelation of marketing, technology and brand Image within the International Tourism sector</p> <p>12:00 – 14:00 Lunch</p>

14:00- 16:00, Lady Hale G03*Dr Aleksej Heinze*

Social Media developments within the hospitality & tourism sector including International Working Group discussions and plenary. To assess current and future trends in social media developments and how they can be employed in the International Hospitality & Tourism sector.

18:00 - 22:00 National Evening (History of culture, customs and traditions in your country, led by Finnish students)

Wednesday 9th April 2014**10:00 – 11:00 Lecture/seminar, Lady Hale G03**

Dr. Irja Peitila and course team

'Bridging the Gap' – Knowledge transfer and the barriers to SME developments including International Working Group discussions and plenary. To appreciate the problems/barriers encountered by SMEs in the current marketplace and discuss areas of potential improvement/needs. Review of topics covered during the Programme

11:00 – 13:00

Group work on final papers

13:00 – 14:00 Lunch**14:00 - 17:00**

Group work on final papers

Thursday 10th April 2014**10:00 – 12:00, Lady Hale G03**

Final paper presentations

12:00 – 13:45 Lunch**14:00 - 17:00, Lady Hale G03**

Final paper presentations

Friday 11th April 2014**10:00 – 13:00** Feedback**13:00 – 14:00 Lunch****16:00 - 21:00** IP Programme Evaluation

Farewell event: 'Old Pint Pot' upstairs private function room

Saturday 12th April 2014 Departure

Return of keys, ID cards. Coach transfer to airports

Liite 3. Kyselylomake

1 (3)

Hello everyone!

I am doing my thesis on internationality and especially on multicultural intensive courses. I am going to use ITED - course as an example of these intensive courses. I would like to use the information coming from this questionnaire as a help to understand the students' perspective better and the whole thesis is based on the students' perspective, so that is why I need your help!

International Tourism Enterprise Development - course questionnaire

Form is timed: publicity ends 3.8.2014 23.59

I know that quite some time has already passed from the ITED - course, but I would be very happy if you could try and refresh your memory and answer these questions. It is also totally anonymous. I might use some of the answers in my thesis, but won't be mentioning any personal information. Also, if there are any difficulties in understanding my English, just ask me on Facebook and I will specify! Thank you so much for your help already!

Basics

Gender Male
 Female

Age 18-21
 22-25
 26-29
 30-

Where are you from? Finland Spain UK Other

If you answered "Other" could you please specify

Where do you study? Jaume I, Spain Salford University, UK TAMK, Finland

Which stage are your studies in? Just starting out
 In the middle
 Just finishing
 Finished

Internationality

Had you worked in an international environment before the ITED - course? Yes No

If you answered yes to the previous question, in which way? ?

Studies in your own country with participants from different cultures
 Degree studies abroad
 Exchange period abroad
 Practical training abroad
 Intense course - such as ITED - abroad
 Working abroad
 Other

Did the ITED - course make you want to be more international? Yes No

If you answered yes to the previous question, could you please specify how? ?

Assess on a scale from 1 - 5, 1 meaning I fully disagree, 3 meaning I do not know, 5 meaning I fully agree.

2 (3)

1 2 3 4 5

Would you be interested in working in international surroundings in the future?

1 2 3 4 5

If you answered yes to the previous question, did the ITED - course strengthen your feelings about it?

Multiculturality

Assess on a scale from 1 - 5, 1 meaning I fully disagree, 3 meaning I do not know, 5 meaning I fully agree.

1 2 3 4 5

Did you consider working in multicultural teams difficult?

1 2 3 4 5

Did you consider the working language challenging?

1 2 3 4 5

Did you feel frustrated at any point because of cultural differences?

1 2 3 4 5

Did you feel that the working habits differed between representatives of different countries?

1 2 3 4 5

Did you learn anything new from other cultures?

1 2 3 4 5

Do you feel like you understand people from other cultures better now than before?

1 2 3 4 5

Did you at any point feel like you couldn't quite get your message through?

1 2 3 4 5

Did you experience moments of success in intercultural communication?

1 2 3 4 5

Did some things about the target culture (UK) feel tough or very different to your own country?

1 2 3 4 5

Did you have some sort of prejudice of certain cultures?

1 2 3 4 5

Did your views change during the course?

What type of prejudices did you have and how did they change?

What was the easiest way to get to know different people from different cultures?

- Working situations
- Free time

Other

The course

What were your expectations of the course and were they filled?

Assess on a scale from 1 - 5, 1 meaning I fully disagree, 3 meaning I do not know, 5 meaning I fully agree.

1 2 3 4 5

Did you find the course useful?

1 2 3 4 5

Was the course challenging?

1 2 3 4 5

Did you feel that the multicultural aspect made the course more challenging?

Yes No

Would you have changed something about the course?

If you answered yes to the previous question, what would have you changed?

1 2 3 4 5

Did you find the atmosphere of the course good?

1 2 3 4 5

Did you find the programme of the course broad enough?

Do you feel like you got something new out of the course and if so, what? ?

What was the best thing about the ITED – course?

Proceed

Thank you so much for your answers! Have a great summer!