



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Kansainvälisen vapaaehtoistyön vaikutuksia kulttuurienvälisen viestinnän taitoihin**

*Sonja Alén*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

03 / 2016

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Sonja Alén	<b>Sivumäärä</b> 38 ja 4 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Kansainvälisen vapaaehtoistyön vaikutuksia kulttuurienvälisen viestinnän taitoihin	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Markus Söderlund	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Maailmanvaihto ry – ICYE Finland, Anni Koskela	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kansainvälisen vapaaehtoistyön vaikutuksia siihen osallistuvien suomalaisten nuorten kulttuurienvälisen viestinnän taitoihin. Kartoitin työssäni entisten vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia heidän vapaaehtoistyöjaksoiltaan Suomen ulkopuolella. Lisäksi selvitin kulttuurienvälisen viestinnän taitojen hyödynnettävyyttä vapaaehtoistyöjakson päätyttyä.</p> <p>Opinnäytetyön tilaajatahona toimi Maailmanvaihto ry, joka organisoii Suomessa kansainvälisiä ICYE- ja EVS-nuorisovaihtoja. Maailmanvaihto ry:n kautta maailmalle lähtee vuosittain noin 30-40 nuorta vapaaehtoistöihin. Järjestö on tehnyt viimeaikoina vapaaehtoistyöhön liittyviä pienimuotoisia vaikuttavuustutkimuksia. Tämän opinnäytetyön aihe muovattiin yhdessä tilaajan kanssa ja se on jatkoa näille vaikuttavuustutkimuksille.</p> <p>Työssä olen käyttänyt lähdemateriaalina muita aiheesta tehtyjä tutkimuksia ja tutkielmia, painettuja teoksia sekä verkkojulkaisuja Opinnäytetyöprosessissa toteutin kyselytutkimuksen verkkoalustalla, jota analysoin laadullisin menetelmin. Kyselyyn osallistui 12 entistä Maailmanvaihto ry:n vapaaehtoistyöntekijää jotka olivat palanneet Suomeen vähintään viisi vuotta sitten..</p> <p>Tutkimustuloksissa selvisi, että vapaaehtoistyöntekijöiden kulttuurienvälisen viestinnän taidot kehittyvät kansainvälisen vapaaehtoistyöjakson aikana. Taitojen kehittymisestä huolimatta vapaaehtoistyöntekijät eivät välttämättä osanneet tunnistaa näitä taitoja tai niiden tuottamaa hyötyä elämässä vapaaehtoistyöjakson päätyttyä. Opinnäytetyössäni pohdin mahdollisuuksia näiden taitojen tunnistamiseksi ja hyödyntämiseksi tulevaisuudessa.</p> <p>Maailmanvaihto ry sekä muut kansainvälistä toimintaa organisoivat järjestöt voivat käyttää tätä opinnäytetyötä toimintaansa kehittäessä. Tämän tutkielman avulla voidaan myös kartoittaa ja perustella vapaaehtoistoiminnan merkitystä yksilölle, yhteisölle ja työelämälle. Sitä voidaan käyttää myös kulttuurienvälisen viestinnän taitojen muodostumisen ja merkityksen tutkimiseen.</p>	
<b>Asiasanat</b> kulttuurienvälisyys, kulttuurienväläinen viestintä, vapaaehtoistyö, kansainvälisyys, kansainvälinen toiminta	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Degree Programme of Civic Activities and Youth Work**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Sonja Alén	<b>Number of Pages</b> 38 and 4 attachments
<b>Title</b> The Impacts of International Voluntary Work on the Skills in Intercultural Communication	
<b>Supervisor(s)</b> Markus Söderlund	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Maailmanvaihto – ICYE Finland, Anni Koskela	
<b>Abstract</b> <p>The objective of this thesis was to define the impacts of the international voluntary work on the skills in intercultural communication of the Finnish participants. In this work I mapped the thoughts and experiences of the previous voluntary workers from their period of voluntary work outside of Finland. In addition to that, I searched possible ways to benefit from these skills after the period of voluntary work.</p> <p>The research was made for Maailmanvaihto, an organization offering possibilities for ICYE and EVS exchanges. Maailmanvaihto sends annually 30-40 young people abroad to do voluntary work. Lately the organization has made small impact studies related to voluntary work. The subject of this thesis was formed together with Maailmanvaihto and it is a follow-up for these impact studies.</p> <p>In the knowledgebase of my thesis I have used other studies related to the subject, printed works and online publications. In the process of making the research I implemented a questionnaire in an online platform. This research was analysed with qualitative methods. For the questionnaire I got answers from 12 people who had taken part on international voluntary work and returned to Finland at least five years ago.</p> <p>In the results of the research it came clear that the skills in intercultural communications do develop during the period of voluntary work. Despite the development of the skills, voluntary workers can't necessarily identify these skills or the benefit they cause in life. In my thesis I pondered the possible ways of getting these skills recognized and used in the future.</p> <p>Maailmanvaihto and other NGOs organizing international activities can benefit from this thesis when developing their functions. With this research it is possible to map and justify the meaning of voluntary work for an individual, the society and the labour market. It can also be used to investigate the forming and meaning of skills in intercultural communication.</p>	
<b>Keywords</b> interculturalism, intercultural communication, voluntary work, internationality, international activity	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	6
2.1 Tarveperusta	6
2.2 Maailmanvaihto ry – ICYE Finland	8
2.3 Opinnäytetyön konkreettinen tuotos	9
3 KESKEISTEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY	10
3.1 Vapaaehtoistyö	10
3.2 Kansainvälinen vapaaehtoistyö	11
3.3 Kulttuuri	12
3.4 Kulttuurienvälinen viestintä	13
3.5 Kolmas kulttuuri	14
4 TUTKIMUSMENETELMÄT	15
4.1 Kysely tutkimuksen menetelmänä	15
4.2 Aineiston analysointiprosessi	17
5 KANSAINVÄLISEN VAPAAEHTOISTYÖN TUOTTAMAT KOMPETENSSIT	18
5.1 Kulttuurienvälisten kompetenssien kehittyminen	19
5.2 Kielitaito	21
5.3 Viestintätaitojen kehitys	23
5.4 Henkilökohtainen kasvu	27
6 POHDINTAA	28
6.1 Johtopäätökset	29
6.2 Työn arviointi	30
6.3 Kehittämisehdotukset	32
LÄHTEET	35
LIITTEET	39

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää miten kansainvälinen vapaaehtoistyö vaikuttaa siihen osallistuvien suomalaisten nuorten kulttuurienvälisen viestinnän taitoihin. Työssä kartoitetaan jo takaisin Suomeen palanneiden Maailmanvaihto ry:n vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia kulttuurieroista. Käsittelen opinnäytetyössäni sitä, mitä vapaaehtoistyöjaksolla koetut vaikeudet ja onnistumiset heille opettivat ja kuinka nämä asiat vaikuttivat heidän kulttuurienvälisen viestinnän taitoihinsa. Selvitän opinnäytetyössäni myös sitä, millaista hyötyä kehittyneistä kulttuurienvälisen viestinnän taidoista on vapaaehtoistyöntekijöiden elämässä vapaaehtoistyöjakson päätyttyä.

Kansainvälisen osaajan ominaisuudet on perinteisesti nähty kielitaitona, liikkuvuutena ja kulttuurien ymmärryksenä. Nämä osaamisalueet nähdään yleisesti positiivisina ja arvostettuina, mutta niiden takana piilee ja niihin sisältyy vielä valtava määrä muita hyödyllisiä elämäntaitoja, joita ei ole onnistuttu tunnistamaan ja tunnustamaan. Kulttuurienvälisen viestinnän taitoja ei noteerata juurikaan, ellei kyseessä ole esimerkiksi työ vieraan kulttuurin parissa. Kansainvälisessä vapaaehtoistyössä opitaan kuitenkin paljon myös yleishyödyllisiä taitoja, joita tarvitaan työelämän lisäksi opiskeluissa, harrastuksissa ja ihmissuhteissa. Kansainvälinen osaaminen yhdistetään ominaisuuksiin kuten empatia, sitkeys, ongelmanratkaisukyky, itsetunto, itsevarmuus ja luotettavuus. Näitä ominaisuuksia arvostetaan esimerkiksi työelämässä ja niitä painotetaan rekrytoinnissa, mutta niiden tunnistaminen on vaikeaa, eikä rekrytointivaiheessa aina osata etsiä juuri kansainvälistä osaajaa. (Leppänen, Lähdemäki, Mokka, Neuvonen, Orjasniemi & Ritola 2013, 6.) Washingtonin yliopiston tutkimuksessa mainitaan joidenkin työnantajien uskovan kansainvälisellä vapaaehtoistyöllä olevan positiivista vaikutusta itseluottamukseen, kokemuksiin ja kykyyn työskennellä erilaisissa tilanteissa ja erilaisten ihmisten kanssa (Lough, McBride & Sherraden 2008, 11). Nämä ominaisuudet ovat kaikki osaltaan luomassa kulttuurienvälisen viestinnän taitoja. Opinnäytetyössä selvitin mistä kulttuurienvälisen viestinnän taidot koostuvat ja millainen prosessi niiden kehittyminen vapaaehtoistyöjakson aikana on.

## 2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Tein opinnäytetyön Maailmanvaihto ry - ICYE Finlandille. Otin yhteyttä järjestöön syksyllä 2015 ja tiedustelin heidän tarvettaan opinnäytetyölle. Maailmanvaihto ry on teettänyt pienimuotoisia vaikuttavuustutkimuksia kansainväliseen vapaaehtoistyöhön liittyen ja tarjosi minulle mahdollisuutta tehdä tutkielma aiheesta josta sitä ei vielä ole heidän toimestaan tehty. Suunnittelun alkuvaiheessa mietimme yhdessä tilaajan kanssa opinnäytetyön tekemistä kansainvälisen vapaaehtoistyön vaikutuksista suomalaisten osanottajien rohkeuteen, itsevarmuuteen, luoviin ongelmanratkaisutaitoihin, joustavuuteen ja kulttuurienvälisen viestinnän taitoihin. Lopulta rajasimme aiheen vaikutuksiin kulttuurienvälisen viestinnän taitoihin, ajatellen, että tarkemmin rajattuun aiheeseen pääsee sukeltamaan opinnäytetyössä syvemmälle. Muut miettimämme aiheet myös ikään kuin sisältyvät kulttuurienvälisen viestinnän taitoihin, ne kehittyvät samaa tahtia ja auttavat taitojen rakentumisessa.

Tietoperustana opinnäytetyössä käytin joitakin tilaajan ehdottamia aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia ja aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Tämän lisäksi suoritin itse tiedonhakuja ja käytin kulttuurienväliseen viestintään liittyvää kirjallisuutta, artikkeleita, sekä internetlähteitä. Maailmanvaihto ry:n sivuilta löysin linkkejä entisten vapaaehtoistyöntekijöiden blogeihin joita käytin myös oman tutkielmani tukena.

### 2.1 Tarveperusta

Opinnäytetyö tehdään Maailmanvaihto ry:n tilauksesta ja sillä vastataan heidän tarpeeseensa saada lisää tietoa suomalaisten vapaaehtoistyöntekijöiden kulttuurienvälisen viestinnän taitojen kehittymisestä ja vapaaehtoistyön vaikutuksista siihen. Järjestö halusi myös kerätä tietoa siitä, miten kehittyneet kulttuurienvälisen viestinnän taidot hyödyttää vapaaehtoistyöntekijöitä heidän palattuaan kotimaahansa.

Kansainvälinen vapaaehtoistyö tuottaa tärkeitä kokemuksia omaa kulttuurienvälisen viestinnän tietoutta kehitettäessä. Oma kulttuurinen tausta on viestinnän osalta niin automaattinen toimintamalli, että sen tietoinen analysointi on asiaan perehtymättömälle vaikeaa. Usein omaan viestintäkulttuuriin liittyviä huomioita aletaan tehdä vasta sitten, kun törmätään totutusta poikkeavaan viestintäkulttuuriin. (Brewis 2005, 137.)

Aiheena kulttuurienvälisen viestinnän taitojen tutkiminen on ajankohtainen. Globalisaation myötä näitä taitoja tarvitaan jatkuvasti enemmän sekä työssä ja opiskeluissa että yksityiselämässä. Ilmiön myötä sekä hallituksen että muiden tahojen on panostettava kulttuurien välisen työn valmiuksiin. Kulttuurienvälisen viestinnän taidot, kulttuurien tuntemus sekä monikulttuurisessa työyhteisössä toimimisen taidot ovat merkittäviä tekijöitä nykypäivän työmarkkinoilla toimittaessa. (Pitkänen 2005, 9.) Työnantajien suhtautuminen kansainväliseen osaamiseen rekrytoinnissa on kuitenkin jopa paradoksaalinen. Kansainväliseen osaamiseen ei kiinnitetä huomiota, mutta juuri niitä ominaisuuksia joita siihen koetaan liittyvän, pidetään arvossa. CIMOn ja Demos Helsingin tutkimushankkeessa selvisi, että kansainvälistä osaamista voisi käyttää myös indikaattorina jolla tunnistaa muita työnantajan arvostamia ominaisuuksia. (Leppänen ym. 2013, 5.)

Nonformaali ja informaali oppiminen ovat tärkeitä kulttuurienvälisen viestinnän taitojen kartuttamisen menetelmiä. Koulutusorganisaatioiden ulkopuolella tapahtuvan oppiminen on saanut enemmän tunnustusta viime vuosien aikana. Nonformaali ja informaali oppiminen on otettu osaksi Euroopan Unionin elinikäisen oppimisen ohjelmaa, jossa niitä on käsitelty viimeisen vuosikymmenen aikana paljon. Ohjelma on päättynyt vuonna 2013, mutta aiheesta tehdyt tutkimukset ovat yhä valideja. EU määritteli ohjelmassaan kahdeksan elinikäisen oppimisen avaintaitoa, jotka ovat välttämättömiä nykyisessä tietoyhteiskunnassa. Näistä avaintaidoista kolme liittyy suoraan kulttuurienväliseen viestintään; viestintä vierailta kielillä, sosiaalisuuteen ja kansalaisuuteen liittyvät taidot sekä tietoisuus kulttuurista ja kulttuurin ilmaisumuodot. Elinikäisen oppimisen taitojen tunnistaminen ja tunnustaminen on tärkeää, koska ne tuottavat työllisyyteen ja sosiaaliseen yhteenkuuluvuuteen liittyvää lisäarvoa. (EUR-Lex 2011.) Myös kansainvälinen vapaaehtoistyö ja sen tuottamat kompetenssit ovat osa elinikäistä oppimista.

Yksi näkökulma kansainvälisen vapaaehtoistyön tärkeyteen on sen rooli maailmanpolitiikassa. Kansainvälisen vapaaehtoistyön yksi keskeisimpiä tavoitteita on sen ensimmäisen maailmansodan jälkeisestä syntymästä saakka ollut yhteiskunnan rauhantilan toteuttaminen ja sotien syiden poistaminen. Vaikka olettaisi siitä, että kansainvälinen kanssakäyminen jotenkin automaattisesti edistäisi rauhaa, onkin pohjimmiltaan liian yksinkertainen, on kuitenkin huomioitava, että yksi tärkeä konflikteja yl-läpitävä tekijä on tietämättömyys toisten elämänarvoista ja arjesta. (Anttila 1998, 4.)

## 2.2 Maailmanvaihto ry – ICYE Finland

Maailmanvaihto ry on Suomen ICYE-järjestö. ICEY on vuonna 1957 perustettu, alun perin Yhdysvalloista lähtöisin oleva kansainvälinen nuorisovaihtojärjestö, joka toimii nykyään yli 40 maassa ympäri maailmaa. ICYE on federaatio, jonka jäsenjärjestöjen tarkoituksena on järjestää kulttuurien välisiä oppimiskokemuksia nuorille aikuisille kansainvälisen vapaaehtoistoiminnan kautta. Järjestön tavoitteena on edistää nuorten henkilökohtaista ja sosiaalista kasvua. Kirjainyhdistelmä ICYE tuli alun perin sanoista International Christian Youth Exchange, mutta vuonna 2001 federaation jäsenjärjestöjen muututtua arvoiltaan aiempaa laajemmaksi, nimi vaihdettiin tarkoittamaan International Cultural Youth Exchange.

Suomen ICYE-organisaatio, Maailmanvaihto ry, on perustettu vuonna 1958 kansainvälisen ICYE:n jäsenjärjestöksi. Alun alkaen järjestön nimi oli Kansainvälinen Kristillinen Nuorisovaihto ry, mikä kuitenkin vaihdettiin vuonna 1998 Maailmanvaihto ry:ksi. Vanhan nimen ei enää katsottu kuvastavan nykyisen ICYE:n toimintaa poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumattomana, kaikille avoimena nuorisojärjestönä. Maailmanvaihto ry:n vapaaehtoisohjelmien tarkoituksena on edistää oikeudenmukaisuutta, vastuuta ja ymmärrystä, sekä mahdollistaa ruohonjuuritason kontaktien luomista kaikkialla maailmassa. (Maailmanvaihto ry 2016d.)

Maailmanvaihto ry lähettää ja vastaanottaa 30-40 nuorta maailmalle 6-12 kuukauden vapaaehtoistyöjaksolle joka vuosi. Vapaaehtoistyöpaikkoja löytyy ympäri maailmaa, Euroopasta, Aasiasta, Afrikasta, Latinalaisesta Amerikasta ja Oseaniasta. Eurooppaan suuntautuva vapaaehtoistyö toimii EU:n rahoittaman Eurooppalaisen vapaaeh-



toispalvelun kautta, muualle maailmalle lähdetään ICYE:n kautta. (Maailmanvaihto ry 2016a.) Kansainvälisen vapaaehtoistyön organisoinnin lisäksi Maailmanvaihto ry julkaisee neljä kertaa vuodessa ilmestyvää *MaailmanVaihtoa - Volunteers' Voices* -lehteä, osallistuu kansainvälisen ICYE-verkoston järjestämiin seminaareihin ympäri maailmaa ja järjestää kansainvälisten vapaaehtoistyöntekijöiden vierailuja suomalaisiin kouluihin (Maailmanvaihto ry 2016a).

### 2.3 Opinnäytetyön konkreettinen tuotos

Opinnäytetyöni tavoite on selvittää millaisia vaikutuksia kansainvälisellä vapaaehtoistyöllä on siihen osallistuvien suomalaisten nuorten kulttuurienvälisen viestinnän taitoihin. Pyrin työssäni kartoittamaan millaisia kulttuurienvälisiä kompetensseja vapaaehtoistyöjakso heissä kehitti ja millaista hyötyä näistä taidoista on ollut heille vapaaehtoistyöjakson päätyttyä. Opinnäytetyössä haluan myös selvittää, osaavatko vapaaehtoiset hyödyntää muussa elämässään vapaaehtoistyöjaksonsa aikana kehittämäänsä kulttuurienvälisiä kompetensseja.

Opinnäytetyö tuottaa tutkielman kansainvälisen vapaaehtoistyön vaikutuksista suomalaisten osallistujien kulttuurienvälisen viestinnän taitoihin Maailmanvaihto ry:lle. Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan käyttää hyödyksi sekä Maailmanvaihto ry:n että muiden kansainvälistä toimintaa järjestävien organisaatioiden toiminnassa. Tutkielmasta saadaan arvokasta tietoa kansainvälisen vapaaehtoistyön vaikutuksista osallistujien kulttuurienvälisen kompetenssien kehittymiseen, kuten kielitaitoon, viestintätaitoihin sekä henkilökohtaiseen kasvuun. Työstä saatua tietoa voidaan hyödyntää kansainvälisen vapaaehtoistyön merkitystä kartoitettaessa ja perustellessa, Maailmanvaihto ry:n ja muiden kansainvälistä vapaaehtoistyötä järjestävien yhdistysten toimintaa kehitettäessä sekä kulttuurinvälisestä viestintästä ja sen merkityksestä tutkittaessa.

### 3 KESKEISTEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

Kulttuuriin ja kansainvälisyyteen liittyviä käsitteitä saatetaan määritellä hyvin erilaisilla tavoilla riippuen kontekstista. Koin tarpeelliseksi avata joitakin keskeisimpiä opinnäytetyössäni käyttämiä käsitteitä ja kertoa aiheeseen liittyvistä ilmiöistä. Kerron vapaaehtoistyöstä, kansainvälisestä vapaaehtoistyöstä, kulttuurista, kulttuurien välisestä vuorovaikutuksesta sekä kolmannesta kulttuurista, jotta käsitteiden hahmottaminen työssä on helpompaa.

#### 3.1 Vapaaehtoistyö

Vapaaehtoistyö on sananomukaisesti työtä, jota tehdään vapaaehtoisesti ja ilman palkkaa (Anttila 1998, 4; Yeung 2002, 11). Vapaaehtoinen työ ja vapaaehtoisuus ovat kuitenkin huomattavasti laajempia käsitteitä kuin palkattomuus. Palkattoman työn tekemisen ohella vapaaehtoisuuteen liittyy erottamattomana osana yhdessäolo, yhteenkuuluvuus, yksilöiden sisäinen kasvu kokemusten kautta ja ongelmanratkaisujen suhteen työn vähintään symbolinen merkitys (Anttila 1998, 4). Yeung (2002, 11) kertoo teoksessaan, kuinka vapaaehtoistoimintaan liittyvissä julkaisuissa ja aiheita tutkivissa teoksissa Suomessa vapaaehtoistyöntekijät nähdään toimijoina, joiden tulee olla vaitiolovelvollisia, vastuuntuntoisia, puolueettomia sekä saada tukea ja rohkaisua toimintaansa. Yeungin vapaaehtoistoiminnan tutkimuksesta selviää suomalaisten mielikuvissa vapaaehtoistoiminnan keskeisimpiä elementtejä palkattomuuden lisäksi hyväksi koetun asian edistäminen (mt., 24).

Maailmanvaihto ry ei edellytä vapaaehtoisiltaan erillisiä opintoja tai ammattikoulutusta, mutta tarjoaa lähtövalmennuksen, jossa käydään läpi muun muassa vapaaehtoisten roolia, oikeuksia ja velvollisuuksia sekä uuteen kulttuuriympäristöön sopeutumista. Järjestön internetsivuilla mainitaan, että kohdemaan kielitaito on etu mutta ei välttämättömyys. Vapaaehtoistyöjakso on hyvä tilaisuus parantaa puutteellista kielitaitoa. Maailmanvaihto ry edellyttää vapaaehtoisilta sopeutumiskykyä, joustavuutta, avoimuutta ja kiinnostusta toisia kulttuureja kohtaan. (Maailmanvaihto ry 2016b.)

### 3.2 Kansainvälinen vapaaehtoistyö

Kansainvälinen vapaaehtoistyö on vapaaehtoistyötä, jota tehdään Suomen ulkopuolella. Usein ulkomaille lähdetään jonkin Suomessa toimivan järjestön kautta.

Kansainvälisen vapaaehtoistyön juuret ulottuvat kauas historiaan, mutta siihen viitataan usein uutena vapaaehtoisuuden muotona. Kiinnostus kansainvälistä vapaaehtoistyötä kohtaan on kasvanut 1990–2000-lukujen vaihteessa globalisaation ja informaatioteknologian mullistumisen myötä. Samaan aikaan matkustamisen helpottuminen ja halventuminen on mahdollistanut sen yhä useammalle.

Motiivit vapaaehtoistyöhön lähtemiseen jaetaan usein altruistisiin, kuten yhteisen hyvän tuottamiseen ja individualistisiin kuten työkokemuksen ja sosiaalisten suhteiden saamiseen. Useimmilta vapaaehtoistyöntekijöiltä löytyy sekä altruistisia että individualistisia motiiveja. (Lager, Laihiala & Kontinen 2009.) Tärkeitä, sekä altruistisia että individualistisia, motiiveja kansainväliseen vapaaehtoistyöhön osallistumiselle on oppia tuntemaan eri maiden oloja, kulttuureita sekä ihmisiä ja vaihtaa ajatuksia heidän kanssaan (Anttila 1998, 3).

Maailmanvaihto ry:n edustama kansainvälinen vapaaehtoistyö on aatteellista ja eroaa vapaaehtoisturismista joka on myös nouseva trendi ja toisenlainen vapaaehtoisuuden muoto. Vapaaehtoisturismi perustuu elämyksellisyyteen, kun taas aatteellinen vapaaehtoistyö korostaa toiminnassaan oppimista. (Berner 2015; Lager ym. 2009.) Maailmanvaihto ry noudattaa aatteellisessa toiminnassaan kansainvälisen ICYE-federaation vähimmäislaatuksia sekä KaVan, eli Kansainvälisen Vapaaehtoistyön Verkoston laatuksia. Näissä kriteereissä määritellään lähtövalmennukseen, työaikaan, työhön perehdytykseen, työn mielekkyyteen sekä vapaaehtoisen tukemiseen ja reflektointiin liittyviä asioita. (Maailmanvaihto ry 2016c.)

### 3.3 Kulttuuri

Kulttuuria voi määritellä useasta eri lähtökohdasta. Jotain käsitteen monimuotoisuudesta kertoo se, että se määritellään usein eri tavalla jokaista tarkoituspäätä varten. Usein jokapäiväisessä kielenkäytössä sanalla kulttuuri tarkoitetaan taidetta, esimerkiksi kuvataiteita tai kirjallisuutta. Se on käsitteenä kuitenkin monitahoisempi, eikä rajaudu pelkkiin taiteisiin. (Frisk & Tulkki 2005, 6.) Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksessa ja opetuksessa kulttuuria pidetään eräänlaisena ”itsestänselvyyksien järjestelmänä”, joka erottaa ryhmät toisistaan ja joka havaitaan vasta kun se törmää toiseen itsestänselvyyksien järjestelmään. Kulttuuria havainnoidaan useimmiten yhteisön jäseniä yhdistävien tekijöiden, kuten uskomusten, arvojen, normien, rituaalien ja symbolien kautta. (Tiittula 2005, 123.)

Sanalla kulttuuri voidaan myös tarkoittaa erilaisia abstrakteja ilmiöitä, kuten tietoisesta kulttuurisesta ja kansallisen identiteetin rakentamisesta osana poliittista projektia tai esimerkiksi tiedostamatonta ja itsestään selvänä ilmenevää, kaikkia määrittävää inhimillistä ryhmäkuuluvuutta (Hammar-Suutari, Pitkänen, Raunio & Säävälä 2011, 20). Kulttuurin ansiosta kykenemme sijoittamaan itsemme jonnekin maailmanlaajuisessa ”merkitysten kentässä”. Näin ollen se onkin yksi tärkeimmistä tavoista muodostaa, ylläpitää ja muokata omaa identiteettiä. (Hall 2003, 85.) ”Paikallistunutta” kulttuuria ei kuitenkaan juurikaan tapaa kuin mielikuvissa, sillä nykyään useimmat kansakunnat ovat sekä etnisesti että kulttuurisesti sekoittuneita (Halonen, Kempainen, Lasonen & Teräs 2009, 10).

Opinnäytetyössäni tarkoitan kulttuurilla Tiittulan (2005, 123) määritelmän mukaista ”itsestänselvyyksien järjestelmää”, johon kuuluu arkipäiväisen elämän asiat sellaisina kuin niihin on totuttu. Kulttuurin määritelmä on tarpeellinen vain siksi, että sillä voidaan helpommin erottaa eri kohdemaissa vallitsevat tavat ja käytännöt, selittää kulttuurijärjestelmien erot ja löytää syitä mahdollisille vaikeuksille viestinnässä. Kulttuureista saatetaan puhua kuin ne olisivat tiukasti rajattuja pieniä paketteja, kun todellisuudessa elämme kulttuurisesti sekoittuneessa maailmassa. Kulttuureille ei ole olemassa sääntöjä tai rajoja, vaan kulttuuria väistämättä luodaan sitä tarkastellessa. (Dervin & Keihäs 2013, 104.) Kulttuurien yksilöllisillä ominaispiirteillä ei ole merkitystä opinnäytetyössä, vaan keskityn tarkastelemaan vastaajien suhtautumista viestinnälli-

siin kulttuurieroihin. Kuten Barker ja Galasinski artikkelissaan huomauttavat, on parempi lopettaa liiallinen kulttuurin määritelmän pohtiminen. Sen sijaan tulisi keskittyä siihen, miten ja missä tarkoituksessa puhumme kulttuurista. (Barker & Galasinski 2001, 3.)

### 3.4 Kulttuurienvälinen viestintä

Viestinnällä tarkoitetaan yleensä tapahtumaa, jossa on sekä viestin lähde ja lähettäjä että sen vastaanottaja. Tapahtuma voidaan toteuttaa esimerkiksi suullisesti, kirjeitse, sähköpostilla, viittomakielellä tai pelkästään eleillä ja ilmeillä. Lyhyesti kulttuurienvälistä viestintää voi kuvailla viestinnäksi kahdesta tai useammasta kulttuurista tulevien ihmisten välillä. Mitään yhtä tunnettua kaavaa ei siis voida antaa kulttuurien väliselle viestinnälle, koska se riippuu täysin siitä, mistä kulttuureista viestijät itse tulevat. Jotta kulttuurienvälinen viestintä olisi toimivaa, kaikkien osapuolten on tiedostettava oman kulttuuritaustansa vaikutukset. (Brewis 2005, 137.) Tiittulan artikkelissa mainitaan ajatus siitä, että kulttuurien välisessä viestinnässä olisi erilaisia ”asteita” ja äärimmillen viedyssä kulttuurien välisessä viestinnässä viestijät eroaisivat toisistaan niin monella tavalla kuin kulttuuri on mahdollista määritellä (Tiittula 2005, 124). Kulttuurin itsessään ollessa abstrakti, monilla tavoilla määriteltävissä oleva ajatus, kulttuurienvälistä viestintää tutkittaessa on siis keskityttävä havainnoimaan ihmisiä, joista kulttuurit koostuvat (Hammar-Suutari ym. 2011, 21; Tiittula 2005, 134).

Dervinin ja Keihään kirjassa kulttuurienvälinen viestintä jaetaan kiinteään (solid) ja notkeaan (liquid) kulttuurienvälisyyteen. Kiinteässä kulttuurienvälisyydessä ei huomioida yksilöiden monimuotoisuutta, vaan yksinkertaistetaan heidät osaksi kulttuurista ympäristöään. Tämän kaltainen luokittelu on eettisesti arveluttavaa, eikä anna oikeaa kuvaa kulttuurin vaikutuksesta ihmiseen. Olen pyrkinyt katsomaan kulttuurienvälisyyttä notkean kulttuurienvälisyyden näkökulmasta opinnäytetyössäni. Notkeassa kulttuurienvälisyydessä pyritään huomioimaan vuorovaikutustilanteiden ja viestijöiden erilaisuus. Notkeassa kulttuurienvälisyydessä keskitytään vahvasti yksilöllisyyteen, ja vuorovaikutustilanteet nähdään jopa täysin ennakoimattomina tilanteina, jossa viestijät vaihtavat rooliaan jatkuvasti tilanteen vaatimalla tavalla. (Dervin ym. 2013, 35-36.) Ongelmana kiinteässä kulttuurienvälisessä viestinnässä on muodostunut oletamus

siitä, että kulttuuriryhmän sisällä vallitsee täysi homogeenisuus. Tavattuun muuttamaan kulttuurin edustajan, viestijä saattaa olettaa muidenkin jakavan samat ominaisuudet, mielipiteet ja näkemykset. Tällaista homogeenisuutta tuskin kuitenkaan on olemassa, sillä myös kulttuuri itsessään on jatkuvasti muuttuva kokonaisuus. (Verma, 2005, 55.)

### 3.5 Kolmas kulttuuri

Kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa on otettu yhä useammin lähtökohdaksi se, että viestijät ymmärtävät sekä oman että toisten kulttuurisen taustan ja sen vaikutuksen viestintätilanteeseen. Erityisesti kokeneet kulttuurienväliseen viestintään osallistujat eivät aina orientoidu rutiininomaisesti omiin kulttuurisiin tai kielellisiin sääntöihin, vaan osaavat ottaa huomioon myös tilanteen kulttuurien- ja kieltenvälisen luonteen. Näissä tilanteissa luodaan ikään kuin kolmas kulttuuri tai ”välikulttuuri”, jossa viestijät osaavat käyttää hyödykseen kulttuurista ja kielellistä tietoa ja he yhdessä rakentavat eräänlaisen alakulttuurin. Kyseessä ei kuitenkaan ole kahden kulttuurin sulauma, vaan täysin uudenlainen kulttuurinen luomus, jossa käytetään hyödyksi molempinpuolista tietoa. (Tiittula 2005, 133.)

Kolmannen kulttuurin luominen mahdollistuu, kun viestijät oivaltavat oman kulttuurinsa kirjoittamattomat säännöt ja ymmärtävät, että jokainen seuraa näitä oman kulttuurinsa sääntöjä. Tällöin viestijät oppivat, ettei kyse ole kulttuurienvälisestä eriarvoisuudesta, vaan ainoastaan erilaisista lähestymistavoista joihin on kasvettu syntymästä saakka. (Tyttö 2006.) Tällaiset oivallukset tulevat mahdollisiksi erilaisten vuorovaikutuksellisten prosessien kautta, joissa annetaan osallistujille mahdollisuus havaita näitä kirjoittamattomia, kulttuurillisia sääntöjä. Ilman minkäänlaista vuorovaikutusta ei voi olla myöskään molempinpuolisia oppimisprosesseja, joissa yhteistä kolmatta kulttuuria tehdään. (Hammar-Suutari ym. 2011, 23.) Kansainvälinen vapaaehtoistyöjakso tarjoaa mahdollisuuden tällaisten vuorovaikutustilanteiden luomiseksi. Otin myös opinnäytetyössäni näkökulmaksi sen, että kulttuurienvälisen viestinnän ollessa sujuvaa, viestijät luovat yhdessä kolmatta kulttuuria. Kolmannen kulttuurin luomisen piirteistä muodostui siis eräänlainen indikaattori sille, että kulttuurienvälisen viestinnän taidot ovat kehittyneet. Analysoin materiaaliani tällaisia piirteitä etsien.

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaisia vaikutuksia kansainvälisellä vapaaehtoistyöllä on Maailmanvaihto ry:n suomalaisten vapaaehtoisten kulttuurienvälisen viestinnän taitoihin. Halusin työssäni kartoittaa millaisia kulttuurienväliseen viestintään liittyviä kokemuksia vapaaehtoistyöntekijöillä on vapaaehtoistyöjaksoltaan ja selvittää millaista hyötyä näiden kokemusten läpikäymisestä on ollut elämässä vapaaehtoistyöjakson jälkeen. Otin opinnäytetyössäni huomioon sekä verbaalisen että non-verbaalisen viestinnän.

Tutkimusmenetelmänä käytin Webropol-kyselyä, jonka vastausten sisällön jätin avoimeksi. Kyselyä laatiessa otin mukaan elementtejä sekä kvantitatiivisesta eli määrällisestä että kvalitatiivisesta eli laadullisesta menetelmästä. Tiedonkeruun toteuttaminen pelkästään joko kvalitatiivisena tai kvantitatiivisena menetelmänä ei sopinut aiheeseen ja aikatauluun. Aineiston keräämisen toteutusmenetelmäksi valikoitunut Webropol-kysely on tavallisempi kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Kvalitatiivisen tutkimuksen elementteihin aineistoa analysoidessa minua ohjasi se, että vastausten sisältö oli opinnäytetyössäni tärkeämpi kuin se, montako kertaa jokin vastaus toistui.

### 4.1 Kysely tutkimuksen menetelmänä

Nopeana ja tehokkaana pidetty kysely on yksi eniten käytetyistä tutkimusmenetelmistä. Tavallisesti sitä käytetään kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmänä, koska se tuottaa paljon numeroihin perustuvaa, tilastollisesti käsiteltävää tietoa. Kysely voidaan toteuttaa postitse, internetissä, puhelimesta tai kasvotusten. (Moilanen, Ojasalo & Ritalahti, 2014, 121; Vilka 2005, 73-74.)

Päädyn käyttämään Webropol-kyselyä opinnäytetyöni tiedonkeruumenetelmänä. Sen etuina olivat ohjelman ilmainen käyttö Humakin opiskelijoille, nopeus ja matala kynnys osallistua kyselyyn. Kyselyn linkki lähetettiin noin 80:lle vuosien 2011-2014 välisenä aikana Maailmanvaihdon kautta vapaaehtoistyössä olleille. Valitsimme tä-

män aikavälin yhdessä tilaajan kanssa, koska halusimme olla varmoja siitä että Suomeen palanneilla vapaaehtoisilla on ollut aikaa reflektoida kokemuksiaan. Olimme myös kiinnostuneita siitä, miten vapaaehtoistyökokemus oli vaikuttanut heidän elämäänsä Suomeen paluun jälkeen. En kuitenkaan halunnut ottaa kohderyhmään mukaan vapaaehtoistyöntekijöitä jotka ovat palanneet Suomeen kauemmin kuin viisi vuotta sitten, koska pidemmällä aikavälillä yksityiskohdat saattavat unohtua ja sekoitua muihin kokemuksiin. Asetin tavoitteekseni saada vastauksia kyselyyn 10-20. Kysely toteutettiin anonymisti, tilaaja lähetti sähköpostitse linkin kyselyyn kohderyhmälle ja kahden viikon kuluttua muistutusviestin samalle ryhmälle.

Kvalitatiivisen tutkimuksen erityispiirteisiin kuuluu todellisuuden havainnointi kokonaisuutena, jakamatta sitä osiin. Tutkimuksen kohderyhmä valitaan tarkasti, jotta saada tietoa juuri halutusta ryhmästä. Kvalitatiivisen tutkimuksen prosessi on tärkeää kuvata tarkasti ja perustellusti, jotta lukija voi päätellä tutkijan tulkintojen luotettavuuden. (Moilanen ym. 2014, 105; Hirsjärvi & Hurme 2004, 22-23.)

Kyselyn vastausten sisältö oli jätetty avoimeksi, mikä tuo Webropol-kyselyyn elementtejä strukturoidusta haastattelusta. Haastattelu on tavallisesti käytetympi tiedonkeruutyökalu kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä, mikä tuo tutkimukseeni laadullisen tutkimuksen elementtejä. Webropol-kyselyyn verrattuna haastattelu olisi voinut tuottaa enemmän materiaalia analysoitavaksi ja vastauksia olisi ollut helpompi ohjaila. (Moilanen ym. 2014, 106-108.) Webropol-kyselyn ongelmana oli kysymysten laatiminen niin selkeään muotoon, että kaikki vastaajat ymmärtävät ne samalla tavalla. Osa vastauksista oli lyhempiä kuin mitä olisin toivonut, haastattelulla olisin todennäköisesti saanut pidempiä ja syvällisempiä vastauksia. Koin kuitenkin saaneeni riittävän määrän tutkimusmateriaalia Webropol-kyselystä. Haastattelun ongelma olisi ollut haastateltavien tavoittaminen. Entiset vapaaehtoistyöntekijät saattavat asua ympäri Suomea, eikä opinnäytetyön aikatauluun sopinut matkustaminen tai erillisen haastattelutapahtuman järjestäminen. Tämän lisäksi ajattelin, että Webropol-kysely saisi enemmän vastaajia, koska kaikille sopivan haastatteluajankohdan löytyminen olisi ollut haastavampaa.



## 4.2 Aineiston analysointiprosessi

Kyselyyn vastasi yhteensä 12 Maailmanvaihto ry:n entistä kansainvälistä vapaaehtoistyöntekijää. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat naisia. Vastauksista kertyi materiaalia yhteensä seitsemän sivua jotka kävin manuaalisesti läpi ja analysoin. Käytin aineiston analysoinnissa hyödykseni teemoittelua. Teemoittelussa aineistoa käydään läpi valittujen teemojen kautta, ja tekstistä poimitaan eri teemojen alle kuuluvat kohdat. Teemoittelua käytetään yleensä teemahaastattelun analysoinnissa, mutta se sopii myös muiden tutkimusmenetelmien tulosten läpikäymiseen. Aloitin kiinnittämällä huomiota kielitaitoon liittyviin vastauksiin ja analysoimalla niitä. Tämän jälkeen poimin tekstistä kulttuurieroihin ja niihin suhtautumiseen liittyvät kohdat ja analysoin ne. Huomasin materiaalista nousevan myös erityisen paljon myös henkilökohtaiseen kasvuun liittyviä vastauksia ja otin tämän yhdeksi näkökulmaksi analysoinnissa. Teemoittelu tuntui luonnollisimmalta tavalta poimia vastauksista tutkimuksessa tärkeitä huomioita ja muodostaa näin selvä rakenne. Teemoittelun etuna on mahdollisuus löytää etukäteen määriteltyjen kysymysten teemojen lisäksi myös uusia, vastauksissa toistuvia teemoja. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2016b.)

Opinnäytetyöni aineiston analysoinnissa käytin abduktiivista päättelyä eli teoriasidonnaista lähestymistapaa. Aineistoni analyysi ei pohjaudu pelkkään teoriaan, mutta olen käyttänyt paljon teoriapohjaa tukeakseni tekemiäni tulkintoja löydöksistäni. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2016a.) Luin aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia ja muuta kirjallisuutta ja vertasin omasta kyselystäni saatuja tuloksia niihin. Tämän lisäksi tutustuin entisten, nyt jo Suomeen palanneiden vapaaehtoistyöntekijöiden blogeihin saadakseni lisää tietoa heidän kokemuksistaan kulttuurienvälisestä viestinnästä. Blogeja löysin Maailmanvaihto ry:n internetsivuilta. (Maailmanvaihto ry 2016e.)

## 5 KANSAINVÄLISEN VAPAAEHTOISTYÖN TUOTTAMAT KOMPETENSSIT

Kulttuurienvälisiin kompetensseihin kuuluvat tiedot ja taidot jotka mahdollistavat tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen toiminnan viestiessä kielellisesti ja kulttuurillisesti erilaisten ihmisten kanssa. (Lough ym. 2008, 12.)

Opinnäytetyöhön keräämästäni aineistosta selvisi kuinka vapaaehtoiset olivat kokeneet vapaaehtoistyöjakson kulttuurienvälisestä näkökulmasta, mitkä asiat olivat olleet heille vaikeita, milloin he olivat kokeneet onnistuneensa ja mitä he olivat oppineet kaikesta tästä. Rakenteen selvyuden vuoksi jaottelin kyselystä poimimani teemat kielitaitoon, viestintätaitojen kehittymiseen ja henkilökohtaiseen kasvuun. Halusin myös selvittää miten nämä kulttuurienväliset kompetenssit ovat kehittyneet, ja mikä niiden merkitys yhdessä on. Teettämässäni Webropol-kyselyssä pyrin selvittämään pääasiassa vapaaehtoistyöjakson vaikutuksia osallistujien elämään työjakson aikana ja se jo päättyttyä. Kysyin kuitenkin myös osallistujien kielitaidon tasoa ennen vapaaehtoistyöhön lähtöä ja motiiveja kohdemaan valinnan suhteen selvittääkseni, onko tällä vaikutusta kulttuurienvälisen kompetenssien kehittymiseen.

Kielitaidon tutkiminen tuntui tässä yhteydessä loogiselta aloitukselta, koska suuri osa tiedostetusta viestinnästämme on verbaalista. Kielitaito on myös tärkeä osa kulttuurienvälisestä viestintästä ja siksi nostin sen yhdeksi erityisen tarkastelun kohteeksi. Seuraavaksi poimin aineistosta viestintätaitojen kehittymiseen liittyvät vastaukset, johon sisällytin vapaaehtoisten kokemat kulttuurierot ja niihin suhtautumisen ja niistä oppimisen. Kolmanneksi erityishuomioksi nostin henkilökohtaisen kasvun, joka paljastui laajaksi kentäksi ominaisuuksia, asenteita, tietoja ja taitoja, jotka liittyvät olennaisesti kulttuurienvälisen viestinnän taitojen kehittymiseen.

Kulttuurienvälisen kompetenssien kehittyminen on tärkeää sekä vapaaehtoisten itsensä, että yhteiskunnan kannalta. Vapaaehtoistyöntekijät oppivat arvokkaita taitoja ja asenteita, joilla voivat hyödyttää itseään esimerkiksi työelämässä. Sen lisäksi kotimaahan palaamisen jälkeen vapaaehtoiset voivat auttaa parantamaan kulttuurien välisiä suhteita ja ratkomaan sosiaalisia ongelmia. Mikäli he tiedostavat vapaaehtoistyöjakson aikana tienaamansa kompetenssit, heillä on parempi mahdollisuus tuoda monitahoisempaa ja laajempaa näkemystä kulttuurisen kehittymisen käsitteeseen.

Sen lisäksi he voivat auttaa purkamaan myyttejä ulkomaalaisista, herättää keskustelua heikommassa asemassa olevien ihmisten hyödyksi, selittää miksi paikallisen ja maailmanlaajuisen toiminnan keskinäinen riippuvuus on tärkeää ja rohkaista muitakin mukaan kansainväliseen toimintaan. (Lough ym. 2008, 13.)

### 5.1 Kulttuurienvälisen kompetenssin kehittyminen

Peda.netin artikkelissa käytetään Pauli Kaikkosen määritelmää, jossa kulttuurienvälisen kompetenssin kerrotaan olevan kokoelma ihmisten psykososiaalisia ominaisuuksia joiden avulla he kykenevät eettiseen toimintaan kulttuurienvälisissä tilanteissa. Näihin ominaisuuksiin Kaikkonen mainitsi kuuluvan empatiakyvyn, kyvyn vaihtaa perspektiiviä, reflektiokyvyn, vuorovaikutuskyvyn, kyvyn tulkita asioita usealla tavalla, kyvyn toimia eettisesti sekä kyvyn kunnioittaa. (Peda.net 2013.) Tiittula mainitsi samantyyppisiä ominaisuuksia listatessaan tärkeimpiä teemoja kulttuurienvälisestä viestintästä opetettaessa. Hänen mukaansa näitä ovat kulttuurieroihin perehtyminen, sekä kulttuurien erilaisten sääntöjen ymmärtäminen, hyväksyminen ja oppiminen. (Tiittula 2005, 134).

Kulttuurienvälisen kompetenssin kehittyminen vaatii vieraassa kulttuurissa toimivalta henkilöltä avoimuutta ja mielenkiintoa uusien asioiden kohtaan, sekä kykyä tiedostaa niin omat, kuin muiden kulttuuriset taustat (Frisk ym. 2005, 106). Kompetenssin kehittyminen riippuu monista asioista, esimerkiksi siitä, millaisessa ryhmässä vapaaehtoinen tekee töitä, onko hänellä paljon kontaktia paikallisten kanssa tai kuinka aktiivinen hän on itse (Lough ym. 2008, 8). Frisk ja Tulkki jakavat teoksessaan kulttuurienvälisen kompetenssin kolmeen osaan: sisällölliseen kompetenssiin, prosessikompetenssiin sekä diskurssikompetenssiin. Sisällöllinen kompetenssi tarkoittaa kulttuurien erityispiirteiden, kuten historian, arvojen, tapojen ja tabujen tuntemista. Prosessikompetenssiin kuuluu kyky asettua kulttuurin edustajan asemaan ja tutkia toisen kulttuurin itsessä aiheuttamia tunnereaktioita. Diskurssikompetenssi on kyky huomata kielenkäyttöön liittyvät yleistyksiset ja luokittelut, joilla tavallisesti kuvataan toiseen kulttuuriin liittyvät asiat ja ihmiset erilaisina ja vaikeina, ja yhdistetään kaikki toiminta pelkään kulttuuritaustaan. (Frisk ym. 2005, 106.) Dervin ja Keihäs jakavat kirjassaan kulttuurienväliset taidot kykyyn tiedostaa yksilöiden erilaisuus, kykyyn analysoida

omaa ja muiden puhetta ja kykyyn käyttäytyä halliten omia puheitaan ja tunteitaan (Dervin ym. 2013, 124-126). En päätenyt käyttämään Friskin ja Tulkin tai Dervinin ja Keihään teorioita sellaisenaan, mutta otin ne huomioon ja pidin taustalla aineistoa analysoidessani. Poimin teorioista kompetenssien sisällöt ja järjestin ne uudelleen tavalla, joka sopi paremmin toteuttamani kyselyn tuloksiin.

Kulttuurienvälisen kompetenssin kehittyminen ja kehittäminen ovat välttämättömiä nyky-yhteiskunnassa. Kansainvälisessä vapaaehtoistyössä mukana oleva altistuu ja on vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa, mikä kasvattaa ennakkoluulottomuutta ja kehittää kulttuurienvälisen viestinnän taitoja. (Lough ym. 2008, 12.) Kyselyn vastauksista selviää, että jokainen vastaaja törmäsi jonkinlaisiin kulttuurisiin ja kielellisiin erilaisuuksiin vapaaehtoistyöjaksonsa aikana. Nämä yhteentörmäykset käynnistivät prosessin, jossa vapaaehtoiset tulivat tietoisiksi kulttuureista ja niiden eroista, mikä mahdollisti kulttuurienvälisessä viestinnässä kehittymisen. Vähitellen asiat joita aluksi uudessa kulttuurissa piti eksoottisina, jopa omituisina tai häiritsevinä, alkoivat näyttää yhtä tavallisilta kuin oman kulttuurin erityispiirteet.

Etäisesti muistin itseni samassa tilanteessa reilu neljä kuukautta sitten. –  
– Nauratti muisto siitä, että innoissani kuvasin ihan tavallisia naisia, jotka kantoivat banaaneja päänsä päällä. (Anna, Maailmanvaihto ry:n entinen vapaaehtoinen, 2015)

Vaikka vastaajien oli vaikea hahmottaa miten vapaaehtoistyöjakso vaikutti heidän viestintätapaansa, on kuitenkin todennäköistä että kokemus vieraasta kulttuurista muokkasi heidän toimintatapojaan jollain asteella. Tutustuessaan vieraaseen kulttuuriin ihminen valitsee, tiedostamattaankin, sieltä itselle sopivia toimintatapoja ja arvoja jotka muokkaavat hänen kulttuuri-identiteettiään. Se, millaisia asioita vieraasta kulttuurista poimitaan, riippuu henkilön omasta persoonasta ja historiasta. (Frisk ym. 2005, 10.) Kulttuurin, kielitaidon, uskonnon ja arvojen ollessa jatkuvasti koetuksella vapaaehtoistyöjakson aikana, vapaaehtoisen kriittisen ajattelun taidot kasvavat. Vapaaehtoisuus kasvattaa muun muassa vapaaehtoistyöntekijän henkistä pääomaa ja taitoja, mukaan lukien kieli-, kommunikaatio- ja ongelmanratkaisutaidot. (Lough ym. 2008, 11.) Myös kyselyyn vastanneet osallistujat kertoivat vapaaehtoistyöjakson kehittäneen heissä vastaavia ominaisuuksia.

## 5.2 Kielitaito

Kieli on paitsi väline jolla viestimme oman kieliryhmämme sisällä tai ryhmien välillä, myös hyvin olennainen kulttuurisia käytänteitä ylläpitävä tekijä. Kielen avulla opitaan ja luodaan uusia kulttuurisia merkityksiä. (Tiittula 2005, 124.) Joissain teorioissa todetaan jopa kulttuurin olevan kielen ilmentymä. Tähän tulkintaan luotettaessa tullaan samalla todetuksi, ettei kulttuuria olisi olemassa ilman inhimillistä kieltä. (Kaikkonen 1994, 66-67.) Riittävä kieli- ja viestintätaito on myös välttämätön osa-alue ammatillisessa osaamisessa. Sitä tarvitaan paitsi työelämän arkisissa kommunikaatiotilanteissa, myös ammatillisen kehittymisen mahdollistamisessa. Kielitaidon opetuksen tueksi laaditun Eurooppalaisen viitekehyksen (2003) tavoitteeksi on asetettu erilaisista taustoista tulevien eurooppalaisten keskinäisen viestinnän laadun parantaminen. Tämä johtaa parempaan keskinäiseen kommunikaatioon, minkä puolestaan toivotaan johtavan vapaampaan liikkuvuuteen ja sitä kautta lisäävän suorita kontakteja eri kulttuurien välillä, tiivistävän yhteistyötä sekä johtamaan muiden parempaan ymmärrykseen. (Kantelinen & Keränen 2005, 152)

Kyselyn vastauksista käy ilmi, että jokaisen vastaajan kielitaito on parantunut vapaaehtoistyöjakson aikana, ja että he pitävät sitä merkittävänä asiana kulttuurienvälisessä viestinnässä. Merkittävää ei kuitenkaan välttämättä ole se, puhutaanko kummankaan viestijän äidinkieltä. Tilanteissa, joissa kulttuurienväliseen viestintään osallistuvat eivät puhu sujuvasti toistensa äidinkieltä, saatetaan käyttää kaikille vierasta kieltä, niin sanottua *lingua francaa*. Usein tämä yhteinen kieli on englanti, mutta se voi tilanteesta ja maasta riippuen olla mikä vain kieli jota viestijät osaavat. Aiemmin on oletettu, että *lingua franca* käyttö johtaa tilanteisiin, jotka ovat erityisen herkkiä väärinymmärryksille ja kulttuurien törmäyksille. On totta, että molemmille vieraan kielen käyttö vaatii tavallista enemmän neuvottelua merkityksistä ja niiden eroista, mutta *lingua franca*-tilanteita analysoineet tutkijat ovat todenneet, että keskustelijat kehittävät tilanteessa nopeasti menestyksellisen, yhteistoiminnallisen viestintätyylin joka saattaa jopa toimia paremmin kuin käytettäessä jonkin ryhmän omaa äidinkieltä. Kun vuorovaikutus tapahtuu molemmille neutraalilla kielellä, ei kummallakaan viestijällä ole altavastaajan asemaa, ja molemmat yrittävät luoda tasapuolista kommunikoinnin kenttää. (Tiittula 2005, 134.)

Kielitaidon merkitys globalisoituvilla työmarkkinoilla kasvaa jatkuvasti entisestään. Frisk & Tulkki (2005, 106) kertovat kirjassaan kuinka muiden kielten osaaminen on menettänyt merkitystään englannin ottaessa lisää jalansijaa valtakielenä. Olen kuitenkin tästä eri mieltä, sujuvakaan englannin kielen taito ole enää korkea meriitti, vaan työntekijän voidaan odottaa osaavan useaa vierasta kieltä. Vaikka Englanti onkin saattanut heikentää pohjoismaisten kielten asemaa kansainvälisissä yhteyksissä, on sen oma asema maailmalla muuttunut heikommaksi muiden valtakielten kasvettua vahvemmiksi. Kielten ja kulttuurien leviämisestä kertoo se, että nykyään on myös helpompaa opiskella harvinaisempia kieliä paikasta riippumatta. Esimerkiksi Kiinan ja Arabian kieliopiintojen suosio on kasvanut Suomessa viime aikoina. (Europass 2016.) Vastaajista suurin osa oli kommunikoinut kohdemaassaan muulla kuin englannilla, kuten Espanjan tai Korean kielellä. Venäjällä vapaaehtoistyöjaksonsa suorittanut vastaaja kertoo, ettei pärjännyt kohdemaassa englannilla, vaan turvautui elekieleen jolla sai sanottavansa ymmärrettävästi perille. Vastaaja kuitenkin kertoo, ettei yhteisen kielen puute aina haitannut, vaan elekieli toimi useimmissa tilanteissa. Voidaan siis päätellä, ettei kulttuurienvälinen viestintä ole välttämättä riippuvaista verbaalisesta viestinnästä.

Vapaaehtoistyössä opitun kielitaidon lisäksi tärkeää on opittu suhtautuminen siihen. Vastaajien mukaan tärkeä taito oli oppia kommunikoimaan vähälläkin kielitaidolla ja uskaltaa tehdä virheitä muiden edessä. Yleinen suhtautuminen vieraan kielen kielopin täydelliseen hallitsemiseen muuttui joillakin vastaajilla: ”Oma asenne on siten muuttunut noissa kielitilanteissa, että sitä pyrkii yhteisymmärrykseen, eikä niinkään siihen että saisi korjattua sitä toisen kieltä.” Tämä kansainvälisessä vapaaehtoistyössä opittu kyky pyrkiä yhteisymmärrykseen muista kielellisistä ja kulttuurista taustoista tulevia kohtaan voi auttaa vapaaehtoistyöntekijöitä muuttumaan eettisessä mielessä maailmankansalaisiksi. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että he tuntevat helpommin yhteenkuuluvuutta myös oman kulttuurin ulkopuolelta tulevia kohtaan, mikä voi parhaimmillaan johtaa suurempaan kansalliseen turvallisuuteen. (Lough ym. 2008, 12.)

Oman kielitaidon ja kulttuuritietouden ollessa puutteellista joutuu väistämättä joskus tilanteisiin joissa tulee käytettyä huvittavia sanavalintoja ja aiheutettua väärinymmärryksiä. Näiden puutteiden tiedostaminen ja hyväksyminen, sekä kyky nauraa itselle,

ovat tärkeitä taitoja vieraassa kulttuurissa toimivalle. (Frisk ym. 2005, 51.) Useista vastauksista käy myös ilmi, ettei paikallisen kielen osaamattomuus ole estänyt heitä kokemasta yhtäläisiä vaikeuksien ja/tai onnistumisien tunteita kuin he, jotka puhuivat kieltä jo vieraaseen kulttuuriin lähtiessä.

Vastaajat olivat tiedostaneet kielen merkityksen viestinnässä, ja sen kuinka kykyä puhua pidetään yleensä itsestäänselvytenä muiden kanssa kommunikoidessa. Tämä tuli vastauksissa ilmi siitä, että arvostus yleistä kielitaitoa ja puhekykyä kohtaan kasvoi. Eräs vastaaja oli kokenut kielen merkityksen tiedostamisen niin puhuttelevana, että oli muuttanut suuntaa työelämässä. Hän oli vapaaehtoistyöjaksonsa jälkeen hakeutunut alalle, jossa työskentelee sellaisten ihmisten parissa, jotka kamppailevat päivittäin kielellisten vaikeuksien kanssa. Tämä viestinnällinen mielen avartuminen saattaa johtua siitä, että vapaaehtoiset eivät olleet välttämättä koskaan ennen olleet tilanteessa, jossa ainoa mahdollisuus kommunikointiin tapahtuu kielellä jota ei hallitse.

Kun sen on saanut itse kokea kuinka iso osa omaa persoonaa "katoaa" kielen myötä, kun ei kykene ilmaisemaan itseään "kokonaisuudessaan", kun pystyy välittämään vain ne olennaisimmat asiat (vessa, ruoka, suihin?), oppii vähän ymmärtämään sitä mitä esimerkiksi ihmiset joilla on kielellisiä vaikeuksia, joutuvat elämässään käymään läpi.

### 5.3 Viestintätaitojen kehitys

Edellytyksenä kaikelle viestinnälle on jonkinlainen yhteinen tieto. Tähän tietoon sisältyy sekä asiatietoa että kulttuuriin, kieleen ja viestintään liittyvä tieto. Kun viestitään eri kulttuureiden välillä, on suurempi riski etteivät viestijät täysin ymmärrä toisiaan eikä häiriöiltä viestinnässä silloin voida välttyä. Kulttuurienvälisessä viestinnässä osallistujien tieto käytetystä kielestä sekä viestintäkulttuurista vaihtelee, eivätkä he osaa aina arvioida toisen osapuolen tiedon määrää. Tästä johtuen on vaikeaa sopeuttaa omaa puhettaan vastaanottajan mukaiseksi, eikä viestijä välttämättä ymmärrä, että viestinnälliset vaikeudet saattavat johtua hänen käyttämistä sanoistaan tai yleisestä viestintätavustaan. (Tiittula 2005, 133.) Tutkielmassani selvisi, että kansainvälinen vapaaehtoistyö johti vapaaehtoiset ymmärtämään paremmin omia viestintäta-

pojaan ja joustamaan kommunikaatiossaan kulttuurien välillä. Vastaajat olivat kehittyneet niin sanotun kolmannen kulttuurin luomisessa, ja kertoivat tulleen luovamiksi sekä oppineensa vaihtoehtoisista kommunikointitavoista. He kuvasivat vastauksissa vieraassa kulttuurissa toimimisen vaikeuksia ja tilanteita joissa toisesta kulttuuritaustasta olevat henkilöt vaikuttivat jopa epäkohteliailta. Samalla he kuitenkin myönsivät ymmärtävänsä tämän kaiken johtuvan erilaisesta viestintätavasta, ja tunteensa välillä myös itsensä epäkohteliaaksi käyttäytyessään suomalaisessa kulttuurissa tyypillisellä tavalla.

Yli puolet vastaajista kertoi kokeneensa jonkinlaisia kulttuurienvälisestä viestinnästä johtuvia vaikeuksia. Kuvailut vaikeudet liittyivät lähes poikkeuksetta oman fyysisen koskemattomuuden tunteen loukkaamiseen. Vastauksissa kerrottiin, kuinka vieraassa kulttuurissa tultiin fyysisesti lähemmäs, ”oman kuplan” sisälle, kosketeltiin, läpsittiin ja taputeltiin. Toinen vaikeuksia aiheuttanut kulttuuriero oli epäselvyys kommunikoinnissa ja rönsyilevät kohteliaisuusfraasit. Useat vastaajat kertoivat kokeneensa turhautumista, kun toisessa kulttuurissa ei aina sanottu asioita yhtä suoraan kuin mihin he olivat kotimaassa tottuneet. Mielikuvissa suomalaiseen kulttuuriin tavallisesti liitetään ominaisuuksia kuten rehellisyys, suoruus, pidättyväisyys sekä luotettavuus. *Small talk* ei kuulu suomalaiseen keskustelukulttuuriin, jossa hiljaisuutta ei koeta kiusallisena häiriötekijänä. (Frisk ym. 2005, 32.) Suomen, ja erityisesti Euroopan, ulkopuolella tapakulttuurit voivat olla hyvin erilaisia kuin mihin vapaaehtoiset olivat tottuneet. Vastauksissaan he kertovat erityisesti ymmärtäneensä vapaaehtoistyöjakson aikana suomalaisen kulttuurin pidättyneisyyden muihin kulttuureihin verrattuna ja oppineensa vähintäänkin sietämään vieraan kulttuurin erilaisia tapoja.

Lähes kaikki kyselyyn vastanneet kertoivat saaneensa onnistumisen kokemuksia kulttuurien välisessä viestinnässä vapaaehtoistyöjaksonsa aikana. Toisin kuin vaikeudet, onnistumisen kokemukset liittyivät tiiviisti kielitaitoon ja sen kohentumiseen. Tämän lisäksi onnistumisen kokemuksia oli kertynyt itseluottamuksen kasvusta ja itseilmaisun helpottumisesta. Vapaaehtoistyöjakso oli antanut heille uuden näkökulman kulttuurien väliseen viestintään. Lähes jokaisessa vastauksessa mainittiin jonkinlainen sisäinen kasvu, joka liittyi joko oman rohkeuden kasvamiseen tai ennen itsestäänselvyyksinä pitämien asioiden arvostamiseen. Riippumatta siitä, millaisia positiivisia tai negatiivisia kokemuksia vapaaehtoistyöntekijät kokivat vieraassa kult-



tuurissa toimiessaan, heidän kulttuurien välisen viestinnän taitonsa muokkautuivat hyvin samanlaiseen suuntaan. Sillä, millaisessa kulttuurissa vapaaehtoistyöntekijä oli toiminut, ei ollut vaikutusta kulttuurienvälisen viestinnän taitojen kehittymiseen. Kaikki vastaajat olivat kuitenkin olleet maissa, joissa kulttuurierot Suomeen ovat huomattavat. Vastauksissa mainitaan kuinka he oppivat tunnistamaan paremmin milloin ihmiset todella tarkoittavat mitä sanovat ja tulkitsemaan sanattomia viestejä.

Vaikka kielen hallitseminen on tärkeää viestittäessä kulttuurien välillä, ei täydellinenkään kielenhallinta vielä tarkoita, että kommunikaatio on onnistunut. Vieraassa kulttuurissa toimittaessa on oltava erityisen avoin oppimaan muita viestinnällisiä elementtejä. Vapaaehtoistyöntekijöiden oli opittava tunnistamaan viestintäkulttuurin rajat, ja käyttäytymään niiden mukaisesti. (Kaikkonen 1994, 103.) Vastaajat mainitsevat oppineensa omista viestinnällisistä taidoistaan samaan aikaan kun oppivat vieraan kulttuurin viestinnästä. He olivat alkaneet ottaa muut viestijät huomioon uudella tavalla ja heidän tietoisuutensa oman kulttuuritaustansa vaikutuksista oli kasvanut. Vastauksissa mainittiin, että suomalainen huumori ei ole yhtä hauskaa kaikkien mielestä, hiljainen ja passiivinen käytös voidaan tulkita vihaiseksi ja kuinka sanavalintoja pitää miettiä uusia ihmisiä tavatessa. Monet vastaukset viittasivat siihen, että vastaajat olivat kansainvälisen vapaaehtoistyöjaksonsa aikana oppineet erottamaan kulttuurin vaikutukset ihmisten käytöksessä.

Toimiessa oman kulttuuripiirin ulkopuolella, on tärkeää ymmärtää, etteivät vaikeudet kulttuurien välisessä viestinnässä aina johdu pelkästään kulttuurieroista tai puutteista kielitaidossa. Kulttuurien erilaisuutta ei pitäisi nähdä ongelmana, sillä merkityseroista voidaan keskustella avoimesti ja selkeyttää näin kommunikaatiota. (Hammar-Suutari ym. 2011, 22; Tiittula 2005, 133.) Myös Richardson mainitsee artikkelissaan, kuinka avoin keskustelu kulttuureista ja niiden eroista muodostaa toimivan perustan kulttuurienväliselle viestinnälle. Hän kuitenkin lisää, että monet saattavat välttää tällaista keskustelua peläten leimaavansa toisen osapuolen stereotyyppisellä ajattelutavallaan. Kulttuuristen erojen voidaan myös kokea olevan niin arka aihe, että niistä puhumista vältellään konfliktien pelossa. (Richardson 2005, 71.) Vastauksista ei käy ilmi käytiinkö tällaista keskustelua kulttuurieroista vapaaehtoistyöjakson aikana. Vuorovaikutustilanteisiin vaikuttaa kulttuurin lisäksi myös monet muut seikat, kuten ikä, sukupuoli, koulutustausta tai uskonto (Hammar-Suutari ym. 2011, 22; Tiittula 2005,

133). Joissain vastauksissa onkin mainittu, että aina ei ollut selvää johtuiko vaikeudet viestinnässä kulttuurieroista, vai saattoiko syynä olla toimintatapa kyseisessä työpaikassa tai henkilökemioiden kohtaamattomuus. Tiittula (2005, 125) mainitsee artikkelissaan myös kääntöpuolen; joskus tulkitsemme häiriöt viestinnässä liian herkästi toisen persoonallisuudesta johtuviksi, kun todellisuudessa ne saattavat olla viestinnällisiä tai kielellisiä ongelmia.

Vastauksissa mainitaan ajatus siitä, ettei omaa identiteettiään saa hukata vieraaseen kulttuuriin sopeuduttaessa. Tätä ajatusta tukee myös J.W.Berryn luoma maahanmuuttajien kulttuuriin sopeutumista kuvaavat akkulturaation neljä käsitettä, joista toivotuimpana pidetään integraatiota, eli yhdentymistä. Integraatiossa yksilö arvostaa oman kulttuurisen ryhmänsä piirteitä ja identiteettiä, mutta arvostaa myös yhtä lailla vuorovaikutussuhteita muihin kulttuurisiin ryhmiin. Muut akkulturaation käsitteet ovat sulautuminen eli assimilaatio, eristäytyminen eli separaatio tai segregaatio ja syrjäytyminen eli marginalisaatio. Vaikka suhteellisen lyhyen vapaaehtoistyöjakson aikana tuskin ehtii tapahtumaan samanlaista kulttuuriin sopeutumista kuin vieraaseen maahan muutettaessa, on ajatus oman identiteetin säilyttämisestä kuitenkin tärkeä. Assimilaation on todettu olevan selkeästi integraatiota huonompi vaihtoehto oman identiteetin kannalta. (Hoffrén 2016; Forsander 2001, 37.)

Kykeneväisyys kielelliseen ilmaisuun nähtiin vastauksissa tärkeänä osana oman identiteetin säilyttämistä. Kun kielitaito ei riitä oman persoonan esiintuomiseen, akkulturaatioprosessi ei voi päättyä integraatioon. Kielitaidon lisäksi vastauksissa käsiteltiin myös muita oman kulttuurin piirteitä, joita ei haluttu hukata toiseen kulttuuriin. Joissakin vastauksissa mainitaan, kuinka vieraassa kulttuurissa sopeuduttiin sen tapoihin, mutta heti Suomeen palattuaan otettiin vanhat tutut tavat taas käyttöön. Toiset kertovat puhuvansa Suomeen paluun jälkeen enemmän, olevan aktiivisempia ja rohkeampia ja ottavan enemmän kontaktia muihin ihmisiin. Tämä ei välttämättä liity suoraan siihen, millaisessa kulttuurissa he ovat vapaaehtoistyöjaksonsa aikana olleet, vaan on enemmänkin osoitus yleisen rohkeuden ja itseluottamuksen kasvamisesta.

Vaikka monesta vastauksesta paistaa läpi muutos vastaajan asenteissa kulttuuria ja sen tiedostamista kohtaan, vastauksissa mainitaan, etteivät vapaaehtoiset juurikaan

tunnista muutoksia viestintäkulttuurissaan. Jotta vapaaehtoistyöntekijät saisivat irti hyödyn viestintätaitojen kehittymisestä, tarvittaisiin jonkinlainen työkalu kulttuurienvälisen viestinnän taitojen tunnistamiseksi ja arvioimiseksi. Näin voitaisiin varmistaa, ettei kansainvälisen kokemuksen tuottama hyöty sekä vapaaehtoiselle itselle, että yhteiskunnalle jää käyttämättä.

#### 5.4 Henkilökohtainen kasvu

Webropol-kyselyä laatiessani laadin kysymyksiä, joista käy ilmi vastaajan kielitaidon kehittyminen, kulttuurieroihin suhtautuminen ja kulttuurien välisten vuorovaikutustaitojen kehittyminen. Tämän lisäksi aineistoa analysoidessa nousi esiin teema, jonka nimesin henkilökohtaiseksi kasvuksi. Henkilökohtaiseen kasvuun liittyviä vastauksia löytyi jokaiselta vastaajalta, joten otin sen mukaan analyysiin huomionarvoisena näkökulmana. Henkilökohtainen kasvu ja itsetunnon kohottaminen mainitaan myös Kehitysyhteistyön palvelukeskuksen Kepan tekemässä tutkimuksessa vapaaehtoisuuden trendeistä. Ne sisältyivät kymmeneen vapaaehtoisuuden motivaatiotekijään. (Lager ym. 2009.)

Konkreettisten taitojen lisäksi vapaaehtoiset kertoivat oppineensa kohdemaassaan vaikeuksistaan ja onnistumisistaan muun muassa kärsivällisyyttä, ymmärtävääsyyttä, itsenäisyyttä, joustavuutta ja rohkeutta. Erityisesti rohkeus tuli ilmi useassa vastauksessa. Rohkeutta määriteltiin tarkemmin rohkeudeksi ottaa kontaktia vieraisiin ihmisiin, rohkeudeksi tehdä virheitä ja yrittää uudelleen sekä rohkeudeksi asettaa itsensä aina uudelleen uusiin tilanteisiin ja oman mukavuusalueen ulkopuolelle. Useassa vastauksessa oli mainittu omien tapojen kyseenalaistaminen, itsestään selvänä pitämien asioiden arvostus, mielen avartuminen sekä tunne siitä, että osaa ja pystyy asioihin yhtä paljon kuin muutkin. Vastauksista oli havaittavissa kasvanut arvostus sekä itseä, että muita kohtaan. Myös Loughin ym. (2008, 11) tutkimuksessa mainitaan, kuinka kansainvälinen vapaaehtoistyö vaikuttaa osallistujiin kasvattamalla heidän henkistä kypsyyttään, itsevarmuuttaan, kyvykkyyttään, itsetuntemustaan sekä itsenäisyyttään. Vapaaehtoistyöjakso on usein vapaaehtoisen ensimmäinen kerta vierassa maassa ja kulttuurissa. Uuden kielen opiskeleminen, erilaisten ihmisten ta-

paaminen ja vaativaankin työhön sitoutuminen vaikuttavat kaikki vapaaehtoisen henkiseen kasvuun.

Erityisenä hyötynä tästä henkisestä kasvusta jotkut vastaajista olivat kuvaileet ajattelun ja ymmärtämisen avartumisen, joka voi auttaa heitä tulevaisuuden opinnoissa ja ammatissa. Tämä mainitaan myös Washingtonin yliopiston tutkimuksessa, jossa kuvaillaan kansainvälisen vapaaehtoistyön mahdollisuuksia johtaa korkeampaan ymmärrykseen ja suvaitsevaisuuteen, vähentää ennakkoluuloja ja etnosentrisyyttä sekä auttaa arvostamaan kulttuurien välisiä eroja (Lough ym. 2008, 12). Henkilökohtaiseen kasvuun liittyvä epävarmuudensietokyky on yksi tärkeimmistä tavoitteista puhuttaessa kulttuurienvälisestä kasvatuksesta. On ensiarvoisen tärkeää hyväksyä se, ettei voi tietää toisen ajatuksia etukäteen, mutta tiedostaa, että niitä voi yrittää ymmärtää. (Dervin ym. 2013, 147.)

Henkilökohtaista kasvua osoittaa myös erään vapaaehtoisen kuvailema ”egon ja tärkeilyn heittäminen pois”. Hän kuvailee vastauksessaan kuinka vieraassa maassa ja vieraassa kielessä toimiminen lähes lapsen tasolla nöyryyttää mielen ja pakottaa hyväksymään sen, ettei itsensä nolaaminen tai virheiden tekeminen olekaan oikeasti niin vakavaa kuin yhteiskunnassamme usein annetaan ymmärtää. Vastaaja kuvailee kuinka ylpeydestä luopuminen auttaa myös elämässä vapaaehtoistyöjakson jälkeen mahdollistamalla rennomman ja aidomman vuorovaikutuksen toisten ihmisten kanssa. Hänen mukaansa rima sosiaaliseen kanssakäymiseen on kansainvälisen vapaaehtoistyöjakson myötä madaltunut.

## 6 POHDINTAA

Jokainen ihminen on pyrittävä näkemään yksilönä, ei tuomittava kulttuurinsa tuotteena (Dervin ym. 2013, 147).

Aiheena kulttuurienvälisen viestinnän taitojen kartuttamisen arviointi on haastavaa, koska kulttuurin vaikutus persoonaan on vaikeaa hahmottaa. Kulttuuri on läsnä kaikessa toiminnassamme, ja se vaikuttaa huomaamattakin näkemykseemme oikeasta

ja väärästä ja tapaamme hahmottaa maailmaa. Erityisen vaikeaa kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksessa on se, ettei helposti havaittavien, pinnallisten reaktioiden analysointi riitä. Tilanteita analysoidessa on tärkeää pyrkiä tuomaan esille myös tiedostamattomat kulttuuritaustan vaikutukset ja ymmärtää, kuinka syväälle kulttuurierojen vaikutukset saattavat ulottua. (Brewis 2005, 138.) Aihe ei ole haastava vain tutkijan näkökulmasta, vaan myös kyselyyn vastaavien vapaaehtoisten oli vaikeaa hahmottaa mikä on kulttuurienvälisestä viestintästä, ja mikä siitä on vapaaehtoistyöjakson aikana opittua. Siksi tutkijan on tärkeää tuoda selvästi esille mitä kulttuurienvälisellä viestinnällä tarkoitetaan ja millaisia vastauksia hän haluaa vapaaehtoistyöntekijöiltä.

### 6.1 Johtopäätökset

Kuten totesin edellä, kulttuurienvälisen viestinnän taitojen tutkiminen ja arviointi on haastavaa. Tällaista tutkimista ja arviointia on kuitenkin tehtävä, koska niillä on tärkeä yhteiskunnallinen tehtävä. Kansainvälistä vapaaehtoistyötä organisoivat järjestöt ovat osaltaan mukana luomassa suurempaa ymmärrystä eri kulttuurien välille ja luomassa sukupolvea, joka osaa suhtautua kulttuureihin ehkä objektiivisemmin kuin aiemmat sukupolvet. Opinnäytetyössäni selvisi, että kansainvälinen vapaaehtoistyöjakso kasvattaa siihen osallistuvan nuoren kulttuurienvälisiä kompetensseja. Näiden kompetenssien kehittymisen ansiosta vapaaehtoistyöntekijä voi saavuttaa suuremman ymmärryksen sosiaalisista, poliittisista sekä taloudellisista ongelmista maailmanlaajuisessa kontekstissa ja hyödyttää näin sekä itseään että yhteiskuntaa jossa hän elää (Lough ym. 2008, 12).

Olenneimpia opinnäytetyössä esille tulleita kulttuurienvälisen viestinnän taitoja olivat kielitaito, non-verbaalin viestinnän ulottuvuudet sekä halu oppia ymmärtämään ja tulemaan ymmärretyksi sen sijaan että pyrkisi muodoltaan täydelliseen viestintään. Non-verbaaliin viestintään laskin kuuluvaksi herkistyneisyyden sanattomalle viestinnälle sekä kyvyn lukea viestintätilanteita ja käyttäytyä niiden mukaan. Kaikkia näitä taitoja tarvitaan päivittäisessä sosiaalisessa kanssakäymisessä, ja henkilö joka hallitsee ne, pärjää helpommin vuorovaikutuksellisissa tilanteissa. Liisa Salo-Leen artikkelissa vieraassa maassa kielen hallitsemista kuvaillaan ”sosiaalisen valuutan” hallusapidoksi. Tämän valuutan hankkiminen mahdollistaa viestimisen paikallisten kanssa ja esimerkiksi paikallisen median seuraamisen. Kielitaidosta tulee näinollen avain

paikallisten kulttuurin ja mielenmaiseman ymmärrykseen ja edellytys mahdollisimman tehokkaaseen toimintaan kyseisessä maassa. (Salo-Lee 2009.)

Jotta kulttuurienvälisen viestinnän taidot tulisivat tunnistetuksi ja tunnustetuksi, niihin on alettava kiinnittämään enemmän huomiota. Aihe on viime aikoina nostettu esille esimerkiksi koulujen kansainvälisyysuunnitelmissa (Murtoniemi 2016; Sotungin luki-  
on kansainvälisyysuunnitelma 2016). Tämän lisäksi kulttuurienvälistä viestintää voi esimerkiksi nykyään opiskella pääaineena Jyväskylän yliopistossa. EU nimesi vuoden 2008 ”kulttuurienvälisen vuoropuhelun” teemavuodeksi, jonka erityishaasteena oli tuoda teema näkyville myös kansalaisten keskuudessa arjen tasolla (Eurooppa-  
tiedotus 2007). Tästä huolimatta kulttuurienvälinen viestintä ja siihen kuuluvien kompetenssien arvostus on edelleen vähäistä arkielämässä. Tämä oli huomattavissa jopa kyselyyni vastanneiden vapaaehtoisten tavasta kirjoittaa opittujen taitojen konkreettisesta hyödystä elämässä. Taidot joita on helpompi arvioida, kuten kielitaito tai vapaaehtoistyötehtävissä opitut taidot, nousivat vastauksissa arvostetummiksi kuin henkilökohtainen kasvu tai kyky objektiivisuuteen kulttuurien välillä.

Aihetta tutkiessa on syytä muistaa, että kulttuurienvälisen viestinnän taitojen kehitys-  
suunta on riippuvainen oppijan omasta persoonasta ja historiasta. Vapaaehtoistyö-  
jakson aikana koetut tapahtumat vaikuttavat taitoihin, mutta kompetenssien aktiivinen  
kehittäminen on vapaaehtoistyöntekijästä itsestään kiinni. Maailmanvaihto ry edellyt-  
tää vapaaehtoistyöntekijöiltä kykyä sopeutua ja joustaa, avointa mieltä sekä kiinnos-  
tusta muita kulttuureja ja elämäntapoja kohtaan (Maailmanvaihto ry 2016b). Nämä  
ominaisuudet ovat myös niitä, jotka mahdollistavat kulttuurienvälisen viestinnän taito-  
jen kehittymisen vapaaehtoistyöjakson aikana.

## 6.2 Työn arviointi

Työn luotettavuuden arvioinnissa keskitytään tavallisesti käsitteisiin reliabelius ja validius. Reliabeliudella tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta. Siinä tarkastellaan onko tuloksiin päädytty sattumanvaraisesti vai toistuvatko samat tulokset jos aihetta tutkitaan uudestaan. Validius on tutkimusmenetelmän kyky mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin. Jos tutkimuksessa päädytään vastaamaan tutkimusongelman kysymyk-

seen, sitä voidaan pitää pätevänä. Tutkijoilla on eriäviä mielipiteitä siitä, voidaanko reliaabeliudella ja validiudella arvioida kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta. Tärkeintä tutkimuksen luotettavaksi tekemisessä on kuitenkin se, että lukija ymmärtää mitä tutkimuksessa on tehty ja mihin tulokset perustuvat. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2008, 227.)

Opinnäytetyö onnistuu mielestäni vastaamaan asetettuun tavoitteeseen tutkia vapaaehtoistyön vaikutuksia kulttuurienvälisen viestinnän taitoihin. Tutkielmasta on havaittavissa vapaaehtoisten itsensä näkemys siitä, millaisia kulttuurienvälisiä kompetensseja vapaaehtoistyö on kehittänyt. Keskityin materiaalin analysoinnissa etsimään asioita joita vapaaehtoiset itse kertoivat kokeneensa tärkeiksi. Erityisesti opinnäytetyö onnistuu paikallistamaan ongelman kulttuurienvälisen viestinnän taitojen tunnistamisessa ja hyödyntämisessä vapaaehtoistyöntekijöiden näkökulmasta.

Muihin kansainvälisiin kokemuksiin, kuten opiskelijavaihtoihin tai palkkatyön tekemiseen verrattuna vapaaehtoistyö tuottaa erilaisia kulttuurienvälisiä kokemuksia. Vapaaehtoistyöntekijät ovat vuorovaikutuksessa paikallisten ihmisten kanssa, jotka saattavat elää kulttuurisesti homogeenisemmassa ympäristössä kuin opiskelijat tai korkeasti koulutetut työntekijät. Näillä ihmisillä ei välttämättä ole taitoa kommunikoida sujuvasti eri kulttuureista tulevien kanssa, ja ollessaan vuorovaikutuksessa heidän kanssaan vapaaehtoistyöntekijöiden kulttuurienväliset kompetenssit kehittyvät eri tavalla kuin muissa kulttuurienvälisissä vuorovaikutustilanteissa.

Prosessin edetessä huomasin, että vaikka olin pääosin tyytyväinen Webropol-kyselyyni saamiini vastauksiin, jotkut niistä olivat epätarkkoja tai liian suppeita. Saadakseni tarkempia tuloksia kyselyllä olisin voinut muotoilla joitakin kysymyksiä toisin. Kysyessäni vapaaehtoisten kokemista kulttuurieroihin liittyvistä vaikeuksista viestinnässä ja kommunikoinnissa, olisin voinut kysyä tarkemmin, miksi he kokivat vaikeuksia ja miltä se heistä tuntui. Osa vastaajista kertoi tämän kysymättäkin, mutta kysymyksen uudelleenmuotoilu olisi selkeyttänyt sitä, millaista vastausta haen. Selvittäessäni vapaaehtoisten onnistumisen kokemuksia, olisin voinut saada hyödyllisempiä vastauksia tarkentamalla, että olen kiinnostunut erityisesti kulttuurienvälisen viestinnän onnistumisista. Kysymys muista kokemuksista vieraassa kulttuurista toimimisesta

sa osoittautui lopulta turhaksi, koska vastaukset eivät tuottaneet hyödyllistä informaatiota opinnäytetyön aiheeseen liittyen. Tämä oli kuitenkin mahdollista havaita vasta materiaalia analysoidessa. Kyselyn lopulliseen muotoon vaikutti tiukka aikataulu. Pidemmällä aikavälillä olisi ollut mahdollista kerätä laajempaa tietoperustaa, jonka avulla muotoilla kysymyksiä toisella tavalla. Jos aikaa olisi ollut enemmän, olisin voinut myös selvittää tarkemmin kuinka helposti ymmärrettäviä kysymykset ovat. Sain kuitenkin tilaajalta ehdotuksia kysymysten laatimiseen ja muutosehdotuksia jo laatimistani kysymyksistä. Lähetimme kutsun osallistua kyselyyn yhteisymmärryksessä. Tekemäni huomiot kysymysten muotoilusta nousivat esille vasta prosessin edetessä ja kyselyn tuottamaa materiaalia analysoidessani.

Maailmanvaihto ry sai työstä arvokasta tietoa heidän mahdollistamansa kansainvälisen vapaaehtoistyön vaikutuksista kulttuurienvälisen viestinnän taitoihin. Maailmanvaihto ry voi käyttää tutkielmasta noussutta tietoa hyödykseen perustellessaan vapaaehtoistyön merkitystä tai kehittäessään omaa toimintaansa. Opinnäytetyöstä hyötyvät myös vapaaehtoistyöntekijät, jotka voivat sen avulla reflektoida omia kokemuksiaan ja ymmärtää kulttuurienvälisen viestinnän taitojen merkityksen, sekä tunnistaa näitä oppimiaan taitoja.

### 6.3 Kehittämisehdotukset

Havaitsin Webropol-kyselyn vastauksia analysoidessani, että vaikka vapaaehtoistyöntekijät olivat oppineet kokemuksistaan kulttuurienvälisen viestinnän taitoja, he eivät kuitenkaan tunnistaneet näitä taitoja tai oppimiskokemuksia. Useimmat vastasivat, etteivät tunnista viestintätavoissaan muutosta vapaaehtoistyöjakson päätyttyä. He kuitenkin kertoivat kohtaamistaan vaikeuksista ja onnistumisista ja kuvailevat kuinka ne vahvistivat itseluottamusta, joustavuutta ja kärsivällisyyttä. Lisäksi vastaajat kertoivat vapaaehtoistyöjakson opettaneen kommunikointia kohteliaasti vieraiden kanssa ja herkistäneen tarkkailemaan myös sanatonta viestintää. Jotta vapaaehtoistyön tuottama potentiaali saataisiin käyttöön, tarvittaisiin jonkinlainen työkalu jolla sitä havainnoidaan ja tulkitaan. Tässä voitaisiin käyttää nonformaalin oppimisen tunnistamiseksi luotuja työkaluja, kuten esimerkiksi EU:n kehittämää Youthpass-työkalua. Youthpass on käytössä erilaisissa Erasmus+ ohjelman alla olevissa aktiviteeteissa,



kuten esimerkiksi Eurooppalaisessa vapaaehtoistoiminnassa (EVS). Youthpass on eräänlainen digitaalinen CV, johon listataan kaikki toiminnan aikana opitut taidot, kurssit ja työtehtävät. (Youthpass 2016.)

Vaikka tutkin opinnäytetyössäni vain Maailmanvaihto ry:n vapaaehtoisten kokemuksia ja kulttuurienvälisen viestinnän taitojen kehittymistä, voi tuloksia soveltaa myös muihin vastaavaa toimintaa organisoiviin järjestöihin. Vapaaehtoistyöntekijöiden kokemukset ja niistä johtunut oppiminen eivät todennäköisesti olleet riippuvaisia siitä, mikä lähetävä organisaatio on ollut. Sen sijaan sillä, että kyseessä on ollut aatteellinen vapaaehtoistyö toisessa maassa, on saattanut olla merkitystä. Vapaaehtoiset viettivät kohdemaassa vähintään puoli vuotta ja Maailmanvaihto ry piti huolta siitä, että heillä oli riittävä lähtökoulutus pärjätäkseen vieraassa kulttuurissa. Verrattuna muuhun kansainväliseen kokemukseen, aatteellinen vapaaehtoistyö saattaa kehittää kulttuurienvälisen viestinnän taitoja paremmin. Esimerkiksi verrattuna vaihto-opiskeluun vapaaehtoistyöntekijät ovat aktiivinen osa sitä yhteisöä jossa he toimivat. He ovat myös tekemissä paikallisten kanssa vaihto-oppilaita enemmän ja saattavat tehdä työtä pienemmillä paikkakunnilla, joissa vieraisiin kulttuureihin ei ole totuttu samalla tavalla kuin yliopistokaupungeissa. Vapaaehtoistyö eroaa myös vieraassa kulttuurissa suoritettavasta palkkatyöstä. Vapaaehtoistyöjakso kestää puolesta vuodesta vuoteen ja on usein huomattavasti palkkatyötä joustavampaa. Opinnäytetyössäni en keskittynyt vertaamaan vapaaehtoistyötä muihin kansainvälisiin toimintaympäristöihin. Jatkon kannalta voisi olla mielenkiintoista tutkia, miten kulttuurienvälisen viestintä kehittyä erilaisissa kansainvälisissä ympäristöissä ja vaikuttaako toimintaympäristö taitojen kehittymiseen.

Toinen aiheen mahdollinen jatkotutkimus voisi liittyä huomioon sukupuolten epätasaisesta määrästä vapaaehtoisten keskuudessa. Kaikki kyselyyni vastanneet, ja suurin osa muistakin kansainväliseen vapaaehtoistyöhön osallistuvista nuorista on naisia. En kokenut vastaajien sukupuolen olevan relevantti asia oman opinnäytetyöni aiheessa, mutta voisi olla kiinnostavaa saada lisää tietoa siitä, miksi sukupuolijakauma on nykyisenlainen ja onko sillä vaikutusta kulttuurienvälisen kompetenssien kehittymiseen tai taitojen tunnistamiseen kansainvälisessä vapaaehtoistyössä.

Opinnäytetyöni voi toimia näiden kehittämissuositusten lisäksi pohjana monenlaisille erilaisille jatkotutkimuksille. Aiheen ajankohtaisuudesta johtuen kansainvälisestä vapaaehtoistyöstä ja kulttuurienvälisen viestinnän taidoista on todennäköisesti tulevaisuudessa luvassa paljon tutkimuksia. Vapaaehtoistoimintaa organisoivat järjestöt kehittävät toimintaansa jatkuvasti ja tarvitsevat tämän opinnäytetyön kaltaisia tutkielmia kehittämistyön tueksi.

## LÄHTEET

Anna, Maailmanvaihto ry:n entinen vapaaehtoinen. Viitattu 19.2.2016  
<http://annaghanassa.blogspot.fi/>

Anttila, Ahti 1998. Johdanto. Teoksessa Anttila, Ahti & Keinänen Jussi & Syrjälä Katri (toim.) Maailmantalkoissa: KVT 1947-1997: kansainvälistä vapaaehtoistyötä ja työleirejä. Tampere: Tammer-paino 3-10.

Barker, C. & Galasinski, D 2001. Cultural studies and discourse analysis: a dialogue on language and identity. Lontoo: Sage

Berner, Anna-Sofia 2015. Orpokoteihin mennään kuin huvipuistoon – vapaaehtoistyöstä tuli bisnestä. Helsingin Sanomat 12.4.2015. Viitattu 4.2.2016,  
<http://www.hs.fi/paivanlehti/12042015/a1428637715578>

Brewis, Kielo 2005. Kulttuurien välinen viestintä viranomaiskontakteissa. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita, 136-150.

Dervin, Fred & Keihäs, Laura 2013. Johdanto uuteen kulttuurienväliseen viestintään ja kasvatukseen. Jyväskylä: FERA Suomen kasvatustieteellinen seura ry.

Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys 2003. Viitattu 22.2.2016  
<https://www.jyu.fi/hum/laitokset/solki/tutkimus/projektit/kielo/termipankki/Eurooppalainen%20viitekehys.pdf>

Eurooppatiedotus. EU:n teemavuosi 2008 korostaa kulttuurienvälistä vuoropuhelua arjessa. 2.11.2007. Viitattu 6.3.2016  
<http://www.eurooppatiedotus.fi/public/?contentid=103906&contentlan=1&culture=fi-FI#.VtwFVOYXcno>

Europass. Kieli avaa kulttuurin. Viitattu 3.2.2016  
[http://www.europass.fi/tarinat/kieli\\_avaa\\_kulttuurin](http://www.europass.fi/tarinat/kieli_avaa_kulttuurin)

EUR-Lex 2011. Euroopan Unionin julkaisu. Elinikäisen oppimisen avaintaidot. Viitattu 1.2.2016  
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=URISERV:c11090>

Forsander, Annika 2001. Etnisten ryhmien kohtaaminen. Teoksessa Annika Forsander & Elina Ekholm & Petri Hautaniemi & Abdullah Ali & Anne Alitolppa-Niitamo & Eve Kytäjä & Nguyen Quoc Cuong (toim.) Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. Helsinki: Yliopistopaino, 2. painos, 31-56.

Frisk, Outi & Tulkki, Heikki 2005. Kulttuuriavain. 1. painos. Helsinki: Otava

Hall, Stuart 2003. Kulttuuri, paikka, identiteetti. Teoksessa Mikko Lehtonen & Olli Löytty (toim.) Erilaisuus. Tampere: Vastapaino, 85-128.

Halonen, Mia & Kemppainen, Raija Pini & Lasonen, Johanna & Teräs, Marianne 2009. Monikulttuurisuus, kulttuurienvälisyys ja osaamisen tunnustuksen tarve. Teoksessa Johanna Lasonen & Mia Halonen (toim.) Kulttuurienväläinen osaaminen koulutuksessa ja työelämässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 9-21.

Hammar-Suutari, Sari & Pitkänen, Pirkko & Raunio, Mika & Säävälä, Minna 2011. Monikulttuurisuus ja kulttuurien välisen vuorovaikutuksen areenat. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurien kohtaamisia arjessa. Tampere: Vastapaino, 17-50.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hoffrén, Henriikka 2016. Akkulturaatio eli sopeutuminen vieraaseen kulttuuriin. Viitattu 11.2.2016 <http://www.ulkosuomalainen.com/artikkelit/0008/siirtolaisuustutkimus/akkultraatio.htm>

Kaikkonen, Pauli 1994. Kulttuuri ja vieraan kielen oppiminen. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.

Kantelinen, Ritva & Keränen, Sanna 2005. Kulttuurien välinen viestintätaito - ammatillisen osaamisen arkea. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita, 151-158.

Lager, Laura & Laihiala, Kaisa & Kontinen, Tiina 2009. Kepan raporttisarja. Vapaaehtoisuuden trendit kehitysjärjestöissä: kotimaisen toimintaympäristön analyysi. Viitattu 29.1.2016 <http://www.kepa.fi/tiedostot/julkaisut/vapaaehtoisuuden-trendit.pdf>

Leppänen, Juha & Lähdemäki, Jenna & Mokka, Roope & Neuvonen, Alekski & Orjasniemi Mari & Ritola, Maria 2013. CIMOn ja Demos Helsingin tutkimus. Piilotettu osaaminen. Viitattu 15.1.2016 <http://www.demoshelsinki.fi/julkaisut/piilotettu-osaaminen/>

Lough, Benjamin J. & McBride, Amanda Moore & Sherraden, Margaret S. 2008. Impacts of International Volunteering and Service. Individual and Institutional Predictors. Center for Social Development, George Warren Brown School of Social Work. Washington University in St. Louis.

Maailmanvaihto ry a Toiminta. Viitattu 16.2.2016

<http://maailmanvaihto.fi/toiminta>

Maailmanvaihto ry b Vapaaehtoistöihin ulkomaille. Viitattu 16.2.2016  
<http://maailmanvaihto.fi/node/8>

Maailmanvaihto ry c Laatuksiteerit kansainväliseen vapaaehtoistyöhön. Viitattu 4.2.2016  
<http://maailmanvaihto.fi/vapaaehtoistyohon-ulkomaille/laatuksiteerit>

Maailmanvaihto ry d Maailmanvaihdon ja ICYEn historia. Viitattu 29.1.2016  
<http://maailmanvaihto.fi/maailmanvaihto/historia>

Maailmanvaihto ry e Vapaaehtoisten blogit. Viitattu 3.3.2016  
<http://maailmanvaihto.fi/blogit>

Moilanen, Teemu & Ojasalo, Katri & Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Murtoniemi, Jaana. Helsingin medialukion kansainvälisyysuunnitelma. Viitattu 5.3.2016  
[http://www.hel.fi/static/liitteet/opev/melu/medialukion\\_kvsuunnitelma.pdf](http://www.hel.fi/static/liitteet/opev/melu/medialukion_kvsuunnitelma.pdf)

Peda.net. Kulttuurienväläinen kasvatusta 2013. Viitattu 22.2.2016  
<http://www.peda.net/veraja/jko/mamu/omena/opisto/kasvatusta>

Pitkänen, Pirkko 2005. Johdanto. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita, 8-10.

Puusniekka, Anna & Saaranen-Kauppinen, Anita a. KvaliMOTV. Aine- ja teorialähtöisyys. Viitattu 16.2.2016  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html)

Puusniekka, Anna & Saaranen-Kauppinen, Anita b. KvaliMOTV. Teemoittelu. Viitattu 16.2.2016  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Richardson, Pikay 2005. Kulttuurisesti monimuotoisen työyhteisön johtaminen. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita, 63-75.

Salo-Lee, Liisa 2009. Teemana maailmanlaajuinen vastuu. Monikulttuurinen osaaminen ja kulttuurinen lukutaito. Opetus- ja kulttuuriministeriön verkkolehti 27.8.2009. Viitattu 6.3.2016 <http://www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2009/2708/globalivastuu.html>

Sotungin lukion kansainvälisyysuunnitelma 2015-2016. Viitattu 6.3.2016 [http://www.sotunki.fi/menu5/Kansainv\\_linen\\_toiminta/Kansainv\\_linen\\_toiminta\\_files/images/1Sotungin\\_lukion\\_kansainv\\_lisyysuunnitelma\\_2015-2016.pdf](http://www.sotunki.fi/menu5/Kansainv_linen_toiminta/Kansainv_linen_toiminta_files/images/1Sotungin_lukion_kansainv_lisyysuunnitelma_2015-2016.pdf)

Tiittula, Liisa 2005. Monikulttuurisuus ja viestintä. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita, 123-135.

Typpö, Eija 2006. Toiseuttavat asenteet Istanbulin suomalaisten blogiteksteissä. Historian ja etnologian laitos, Jyväskylän yliopisto. Pro gradu-tutkielma [https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/22502/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-200912014487.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/22502/URN_NBN_fi_jyu-200912014487.pdf?sequence=1)

Verma, Gajendra K. 2005. Kulttuurien välisen työn lähtökohtia. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita, 54-62.

Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Yeung, Anne Birgitta 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Hakapaino.

Youthpass. Youthpass - more than a certificate of participation. Viitattu 29.2.2016. <https://www.youthpass.eu/fi/youthpass/why/>

## LIITTEET

Kyselytutkimus kansainvälisen vapaaehtoistyön vaikutuksista kulttuurienvälisen viestinnän taitoihin.

Hei!

Olen yhteisöpedagogiopiskelija Humanistisesta ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä Maailmanvaihto ry:lle. Opinnäytetyössäni tutkin kansainvälisen vapaaehtoistyön vaikutusta osanottajien kulttuurien välisen viestinnän taitoihin. Tutkimukseen tarvitsen 10-20 osallistujaa kertomaan omista vapaaehtoistyökemuksistaan ja niiden vaikutuksista. Tutkimusmenetelmä on laadullinen ja kysymyksiin vastataan vapaamuotoisesti, vastaaminen kestää noin 15 minuuttia.

Kysely on toteutettu Webropol-alustalla ja löytyy osoitteesta:

<https://www.webropolsurveys.com/S/0DBF039EF02684A4.par>

Kaikkea saatua tietoa käsitellään luottamuksellisesti, eikä vastaajien henkilöllisyyttä voi jäljittää tutkimusmateriaalista.

Kiitos ajastasi!

Lisätietoja voi kysyä:

sonja-helena.alen@humak.edu

Ystävällisin terveisin

Sonja Alén

**Kansainvälisen vapaaehtoistyön vaikutukset kulttuurienvälisen viestinnän taidoissa**

1. Sukupuoli

Mies

Nainen

Muu

2. Syntymävuosi

---

3. Vuosi jolloin olit Maailmanvaihto ry:n kautta vapaaehtoistyössä

---

4. Missä maassa suoritit vapaaehtoistyöjakson?

---

---

---

5. Miksi päätit lähteä vapaaehtoistoihin valitsemaasi kohdemaahan?

---

---

---

6. Osasitko kohdemaahan mennessäsi maan valtakieltä/-kieliä? Opitko kielen vapaaehtoistyöjaksonsi aikana? Millä kielellä/kielillä kommunikoit kohdemaassa?

---

---

---



7. Miten kohdemaan kommunikaatioon ja viestintään (myös sanaton viestintä) liittyvä kulttuuri erosi suomalaisesta kulttuurista?

---

---

---

8. Koitko vapaaehtoistyöjakson aikana kulttuurieroista johtuvia vaikeuksia viestinnässä ja kommunikoinnissa? Millaisia?

---

---

---

9. Mitä kohtaamasi vaikeudet opettivat sinulle?

---

---

---

10. Millaisia onnistumisen kokemuksia sait vapaaehtoistyöjakson aikana?

---

---

---

11. Mitä onnistumiset opettivat sinulle?

---

---

---

12. Muuttuiko oma tapasi viestiä vapaaehtoistyöjakson johdosta? Millä tavalla? Millaisissa tilanteissa tämä käy ilmi?

---

---

---

13. Onko kulttuurien välisen viestinnän taitojen kehittymisestä ollut sinulle konkreettista hyötyä esim. opiskeluissa tai työelämässä? Millaisissa tilanteissa?

---

---

---

14. Onko sinulla vapaaehtoistyön lisäksi muita kokemuksia vieraissa kulttuureissa toimimisesta? Millaisia?

---

---

---