



**Katja Jäättelä**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK)  
Opinnäytetyö, 2019

# **YMMÄRSIN, ETTÄ OMAT SÄÄNNÖT EIVÄT OLE AINOAT OIKEAT**

**Kulttuurienvälisen viestinnän perehdytys monikulttuuriselle  
sosionomiopiskelijaryhmälle**

---

## TIIVISTELMÄ

Katja Jäättelä

Ymmärsin, että omat säännöt eivät ole ainoat oikeat - Kulttuurienvälisen viestinnän perehdytys monikulttuuriselle sosionomiopiskelijaryhmälle

93 sivua, 7 liitettä

Maaliskuu, 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK)

Tämä opinnäytetyö on kehittämispainotteinen ja toiminnallinen. Sen tarkoituksena on testata ja kehittää ideaa kulttuurienvälisen viestinnän perehdytystuokiosta Diakonia-ammattikorkeakoulun käyttöön. Kehittämistyöhön kuuluu niin sisällön tuottamista kuin perehdytyksen suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Opinnäytetyön yhteistyötahona on Diakonia-ammattikorkeakoulun Opin portailla Satakunnassa -hanke (ESR), jonka tarkoituksena on maahanmuuttajien koulutuspolkujen sujuvoittaminen.

Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa esitetään kirjallisuuskatsaus, joka kartoittaa globalisaation tuomia muutoksia sekä kulttuurienvälisen viestinnän ja taitojen merkitystä tämän päivän sosiaalialan työssä. Kirjallisuuskatsaus toimii materiaalipankkina mahdollisia tulevia perehdytyksiä varten. Työn toiminnallisessa osuudessa kuvaillaan kulttuurienvälisen viestinnän perehdytystuokiota, joka järjestettiin lokakuussa 2018 Diakonia-ammattikorkeakoulun Porin toimipisteessä monikulttuuriselle sosionomi- ja sosionomi-diakoniopiskelijaryhmälle. Perehdytyksen tavoitteena oli kehittää opiskelijaryhmän dialogista oppimisprosessia, jonka aikana opiskelijat herättelevät kulttuurista herkkyyttään, kasvattavat tietouttaan sekä omasta että toisten kulttuuritaustasta, pohtivat kulttuurin vaikutusta ajattelu- ja toimintamalleissaan ja kehittävät vuorovaikutustaitojaan monikulttuurisissa kohtaamistilanteissa. Perehdytyksessä käytettiin osallistavia tehtäviä ja Barnga-simulaatiopeliä oppimisen tukena.

Opiskelijoilta saatujen palautteiden ja perehdytyksen aikana tehtyjen havaintojen perusteella voidaan tavoitteiden katsoa pääpiirteissään toteutuneen. Opiskelijoiden mukaan toteutus, jossa oli mukana kokemuksellinen ulottuvuus, koettiin mielekkääksi tavaksi oppia kulttuurienvälisiä tietoja ja taitoja. Opinnäytetyön sisältöä voidaan hyödyntää suunniteltaessa muun muassa vaihto-oppilaiden, kansainvälisten tutoreiden tai työelämätahtojen kulttuurienvälisiä perehdytyksiä. Kulttuurienvälisen viestinnän opetuskokonaisuuden lisäämistä osaksi globaalin ajan sosionomikoulutusta voisi olla myös mielekäästä pohtia, sillä monikulttuuristuvassa yhteiskunnassamme kulttuurisen osaamisen tulisi kuulua jokaisen sosiaalialan ammattilaisen perustaitoihin.

Asiasanat: Kulttuurienvälisyys, Kulttuurienvälinen viestintä, Kulttuurienvälinen vuorovaikutus

## ABSTRACT

Katja Jäättelä

I understood that my rules are not the only ones correct

Introducing intercultural communication for a multicultural student group of social services

93 p., 7 appendices

March 2019

Diaconia University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services

This thesis is development oriented and functional by nature. The purpose of the thesis was to test and develop the concept of an intercultural induction for Diaconia University of Applied Sciences. Work included both developing the content and planning, implementing and assessing the induction. The working life partner of the thesis is the project “Opin portailla Satakunnassa” (ESR) that aims to facilitate the training paths of immigrants in Diaconia University of Applied Sciences.

Firstly, a literature review is presented in the theoretical part of the thesis. It outlines the changes brought by globalization and the meaning of intercultural skills in today's social work. The literature review acts as a material bank for the possible future inductions. Secondly, in the functional part of the thesis, an intercultural induction for a multicultural student group of social services is described. The induction was carried out in the Pori campus of Diaconia University of Applied Sciences in October 2018. The aim of the induction was to develop a dialogic learning process, during which the students awaken their intercultural sensitivity, broaden the knowledge of their own and peers' cultural background, consider the effect of culture on their thinking and acting patterns and develop their interaction skills in multicultural encounters. To support the learning process participatory tasks and Barnga simulation game were used during the induction.

Based on the students' feedback and the writer's observations during the induction it can be stated that the aims of the induction were met for the most part. According to the students, implementation, which included experiential dimension, was considered fruitful in order to learn intercultural awareness and skills. The content of the thesis can be utilized when planning future inductions for exchange students, international tutors and working life partners in Diaconia University of Applied Sciences. It might be also worthwhile to consider adding a course of intercultural communication into the curriculum of social services. In the end, intercultural competence should be a basic instrument in every social counsellor's toolkit in our globalized society.

Key words: Interculturalism, Intercultural communication, Intercultural interaction

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	7
3 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN VIITEKEHYS JA TUTKIMUSOTE .....	8
4 MONIKULTTUURINEN SUOMI.....	10
5 MONIKULTTUURISTUVA SOSIAALIALAN TYÖ .....	13
5.1 Monikulttuurinen ohjaus .....	14
5.2 Ammatillinen vuorovaikutus .....	14
5.2.1 Arvot, asenteet ja stereotypiat .....	16
5.2.2 Kieli ja vuorovaikutus.....	17
6 KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄ .....	19
6.1 Kulttuurin käsitteitä.....	21
6.2 Kulttuurinen identiteetti .....	23
6.3 Kulttuurinen herkkyys .....	25
6.4 Kulttuurienvälinen kompetenssi .....	27
6.4.1 Kulttuurienvälisesti tehokkaan henkilön malli.....	28
6.4.2 Vuorovaikutusteorian malli .....	29
6.4.3 Syklisen oppimisprosessin malli.....	30
6.4.4 Kulttuurisen sopeutumisen U-käyrä.....	31
6.4.5 Kulttuurienvälisen kompetenssin tutkimusten neljä suuntausta.....	32
7 KULTTUURIENVÄLISTEN TIETOJEN JA TAITOJEN OPPIMINEN.....	33
7.1 Kulttuurienvälinen kasvatus ja koulutus.....	34
7.2 Moninaisuuskasvatus osana koulujen globaalikasvatusta .....	35
7.3 Kulttuurienvälisen viestinnän opinnot.....	36
7.4 Kulttuurienväliset simulaatiot koulutuksen välineenä .....	36
7.5 Barnga-simulaatiopeli .....	38
8 OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN KUVAUS .....	39
8.1 Opinnäytetyön toiminnallinen osuus.....	40
8.2 Toiminnallisen osuuden kohderyhmä ja ympäristö .....	41
8.3 Toiminnallisen osuuden kulku ja sisältö.....	41
8.4 Toteutuksen onnistuminen ja prosessista oppiminen.....	43
8.5 Havainnointi ja palautteiden kerääminen.....	44

9 HAVAINTOJEN JA VASTAUSTEN PÄÄPIIRTEET .....	45
9.1 Perehdytystuokion anti .....	46
9.2 Pelituokion anti.....	47
9.2.1 Peliä vastaavat tosielämän tilanteet .....	48
9.2.2 Pelin nostattamat tunteet ja reagoitavat .....	50
9.2.3 Taidot tulevissa kohtaamisissa.....	53
9.3 Pelituokion soveltaminen toisessa ympäristössä .....	55
9.4 Opiskelijoiden palaute koko perehdytyksestä.....	56
10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	59
11 OPINNÄYTETYÖN SOVELTAMISMAHDOLLISUUDET .....	61
LÄHTEET.....	63
LIITE 1.....	67
LIITE 2.....	69
LIITE 3.....	70
LIITE 4.....	78
LIITE 5.....	91
LIITE 6.....	92
LIITE 7.....	92

## 1 JOHDANTO

Yhteiskuntamme monikulttuuristuu kiihtyvällä vauhdilla kansainvälisten muutto-  
liikkeiden ja digitalisaation myötä. Monikulttuurisuus tuo uudenlaisia kehityshaas-  
teita niin työelämälle yleisesti kuin sosiaalialalle erityisesti, jossa ihmisten välinen  
vuorovaikutus on kaiken työn ytimessä. Kulttuurienväliset tiedot ja taidot ovat en-  
tistä tärkeämpiä työkaluja tulevaisuudessa. Globaali maailma ja kulttuurien kirjo  
ovat yhä vahvemmin läsnä arjessamme kaikilla tasoilla. Tietoisuus oman kulttuu-  
rimme vaikutuksesta ajattelumme, vieraiden kulttuurien tuntemus sekä yleinen  
kulttuurienvälisyyttä koskeva ymmärrys auttavat meitä rakentamaan onnistuneita  
kulttuurienvälisiä kohtaamisia. Nämä tiedot ja taidot kehittyvät kulttuurienvälisissä  
kohtaamisissa ja vuorovaikutustilanteissa, mutta niitä on myös mahdollista oppia  
ja opettaa muun muassa kulttuurienvälisten simulaatioiden avulla.

Opinnäytetyössäni tarkastelen globalisaation tuomia muutoksia sekä kulttuurienvä-  
listen tietojen ja taitojen merkitystä tämän päivän sosiaalialan työssä. Työssäni  
kuvailen myös kulttuurienvälisen viestinnän perehdytystuokiota, jonka järjestin lo-  
kakuussa 2018 Diakonia-ammattikorkeakoulun Porin toimipisteessä monikulttuu-  
riselle sosionomi- ja sosionomi-diakoniopiskelijaryhmälle. Kohderyhmässä osa  
on valittu opiskelijaksi maahanmuuttajataustaisten hakijoiden kiintiössä ja osa  
perinteisen hakuprosessin kautta. Ryhmä on näin ollen kulttuuritaustaltaan mo-  
ninainen ja sellaisenaan edustaa tavanomaista ammattikorkeakoulun opiskelija-  
ryhmää tulevaisuuden Suomessa. Opiskelijaryhmässä kohtaavat erilaiset käsi-  
tykset, arvot, toimintamallit ja kommunikaatiotavat. Kulttuurisen herkkyyden he-  
rättäminen ja kulttuurienvälisten kompetenssitaitojen harjoittelu auttavat opiskeli-  
joita selviytymään kohtaamisen haasteista niin omassa opiskelijaryhmässään  
kuin tulevaisuudessa töissään sosiaalialan ammattilaisina. Opinnäytetyön yhteistyöta-  
hona on Diakonia-ammattikorkeakoulun ESR-rahoitteinen Opin portailla Sata-  
kunnassa -hanke, jonka tarkoituksena on maahanmuuttajien koulutuspolkujen  
sujuvoittaminen.

Käsitteitä monikulttuurinen ja kulttuurienvälinen käytetään, niin tässä työssä kuin  
yleisessä keskustelussakin, rinnakkain. Monikulttuurisuus liitetään usein

monimuotoiseen yhteiskuntaan ja kulttuurienvälisyys taas kasvatukseen ja koulutukseen. Monesti sanavalinnat riippuvat asiayhteydestä sekä puhujan näkökulmasta ja tulkinnasta. Tarkemmin määriteltynä kuitenkin *monikulttuurisuus* viittaa eri kulttuurien *rinnakkaiselo*n yhteiskunnan luonnollisina ja tasavertaisina osina. *Kulttuurienvälisyys* puolestaan nähdään *dynaamisena vuorovaikutuksena* eri kulttuurien ja ihmisten välillä. (Lasonen, Halonen, Kemppainen & Teräs 2009, 10–11.)

## 2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyö on kehittämispainotteinen ja toiminnallinen. Sen tarkoituksena on testata ja kehittää ideaa kulttuurienvälisen viestinnän perehdytystuokiosta Diakonia-ammattikorkeakoulun käyttöön. Kehittämistyöhön kuuluu niin sisällön tuottamista kuin perehdytyksen suunnittelua, toteutusta ja arviointia.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: teoreettisesta ja toiminnallisesta. Työn teoreettisessa osuudessa laadin kirjallisuuskatsauksen kulttuurienvälisen viestinnän teemoista. Opinnäytetyön teoriaosuus on tavanomaista laajempi, sillä sen tavoitteena on toimia samalla materiaalipankkina Diakonia-ammattikorkeakoulun ja Opin Portailla Satakunnassa -jatkohankkeen mahdollisia tulevia koulutuksia varten. Kirjallisuuskatsaukseen on koottu sosiaalialan työtä ajatellen keskeisimpiä asioita kulttuurienvälisestä viestinnästä. Materiaalipankista voidaan poimia kulloiseenkin käyttötarkoitukseen sopivia osia ja sitä voidaan hyödyntää erilaisissa konteksteissa. Kirjallisuuskatsauksen sisältö on mallinnettu liitteessä 6 ja perehdytyksessä käytetty sisältö liitteessä 7. Opinnäytetyön soveltamismahdollisuuksia on kuvattu tarkemmin luvussa 11.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa suunnitellaan ja toteutetaan kulttuurisen viestinnän perehdytystuokio Diakonia-ammattikorkeakoulun Porin toimipisteen monikulttuuriselle sosionomi- ja sosionomi-diakoniopiskelijaryhmälle. Perehdytyksen tavoitteena on kehittää opiskelijaryhmän dialogista

oppimisprosessia, jonka aikana opiskelijat 1) herättelevät kulttuurista herkkyyttä, 2) kasvattavat tietouttaan sekä omasta että toisten kulttuuritaustasta, 3) ymmärtävät kulttuurin vaikutuksen ajattelu- ja toimintamalleissaan ja 4) kehittävät vuorovaikutustaitojaan monikulttuurisissa kohtaamistilanteissa. Toiminnallisessa osuudessa myös arvioidaan perehdytyksen onnistumista.

### 3 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN VIITEKEHYS JA TUTKIMUSOTE

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehystenä toimii kulttuurienvälinen viestintä. Kulttuurienvälinen viestintä on itsessään monitieteellinen oppiala. Siinä yhdistyvät muun muassa viestintätieteiden, lingvistiikan, psykologian, sosiologian ja antropologian näkemykset. Sosiaalialan perspektiivistä katsottuna kulttuurienvälisessä viestinnässä mielenkiinnon kohteena on monikulttuurisissa viestintätilanteissa tapahtuva ihmisten välinen vuorovaikutus, joko kasvokkain tai virtuaalisesti tapahtuva, sekä vuorovaikutuksessa ilmenevät arvot ja käsitykset (Salo-Lee 2007, 74). Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on siis varsin monialainen. Kulttuurinen herkkyys ja kulttuurienvälinen kompetenssi ovat kulttuurienvälisen viestinnän pääteemoja.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa luon yleissilmäyksen siihen, mitä kulttuurienvälinen viestintä tarkoittaa sosiaalialan näkökulmasta sekä esittelen lyhyesti muutamia keskeisiä teorioita kulttuurisen herkkyyden ja kulttuurienvälisen kompetenssin kehittymisestä. Lisäksi teen katsauksen siihen, miltä monikulttuurinen Suomi näyttää historian ja tilastojen valossa, ja millaisia asioita kasvava monikulttuurisuus tuo sosiaalialan työhön ja ammatilliseen vuorovaikutukseen. Kulttuurienvälisten tietojen ja taitojen kehittymisprosessia kuvataan muun muassa Milton J. Bennettin kulttuurisen herkkyyden mallilla, William S. Howellin vuorovaikutusteorian avulla ja Young Yun Kimin syklisen oppimisprosessin mallilla. Kulttuurienvälisen viestinnän merkitystä monikulttuuristuvassa yhteiskunnassa katsotaan Liisa Salo-Leen töiden kautta ja globalisaation tuomia muutoksia sosiaalialan työssä



valotetaan Marja Katiskon artikkeleiden avulla. Lisäksi työssä pohditaan kulttuurisen identiteetin, kielen sekä arvojen ja stereotyyppien merkitystä.

Vaikka opinnäytetyö on ensisijaisesti toiminnallinen, eikä tutkimuksellinen, voidaan opinnäytetyön kuitenkin sanoa heijastelevan laadullista tutkimusotetta, joka sisällöltään vastaa sosiaalisen konstruktionismin viitekehystä väljässä merkityksessä. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan sosiaalinen todellisuus muodostuu kielellisessä vuorovaikutuksessa ihmisten välillä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006c). Kulttuuri ja kieli kietoutuvat toisiinsa kiinteästi ja kulttuurienvälistä vuorovaikutusta on mahdotonta ymmärtää ilman kielellistä aspektia. Johtajatuksena on, että kielellä paitsi kuvaamme ympäröivää maailmaamme, myös rakennamme sitä jatkuvasti ja annamme sille merkityksiä. Itse asiassa, sosiaalisessa konstruktionismissa ja kulttuurienvälisessä viestinnässä molemmissa korostuu sama näkemys: todellisuudesta ei ole olemassa absoluuttisia totuuksia, vaan pikemminkin erilaisia kertomuksia siitä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006c; Piller 2014, 5).

Lisäksi opinnäytetyön toiminnallisen osuuden voidaan katsoa kuvastavan sosiokulttuurisen innostamisen periaatteita. Sosiokulttuurisen innostamisen tavoitteena on motivoida, herätellä ja vahvistaa yksilöiden ja ryhmien kykyjä sekä edistää heidän osallistumistaan sosiaaliseen, kasvatukselliseen ja kulttuuriseen toimintaan (Kurki, 2000). Samat tavoitteet ovat läsnä tässä opinnäytetyössä. Toiminnallisen osuuden kulku ja menetelmät esitellään tarkemmin opinnäytetyön luvussa 8.

## 4 MONIKULTTUURINEN SUOMI

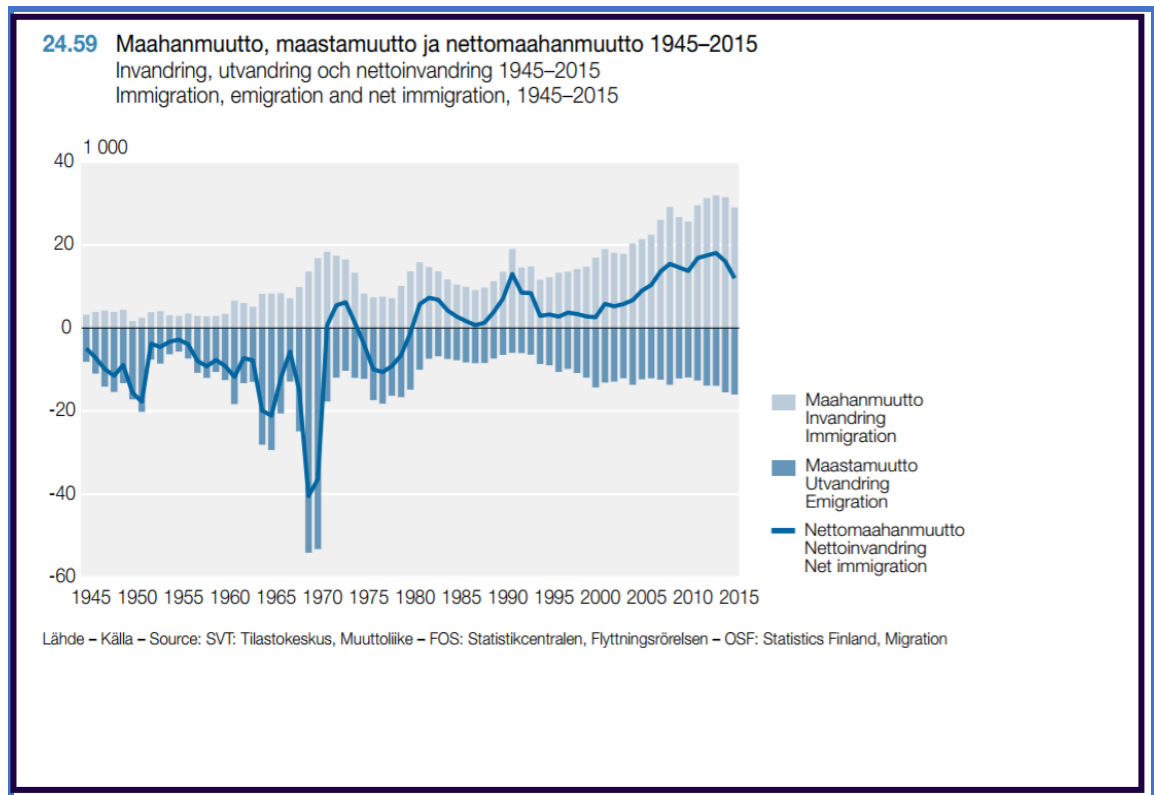
Suomi<sup>1</sup> on ollut historiansa varhaisissa vaiheissa varsin monikulttuurinen. Esimerkiksi 1600-luvulla Porvoon ja Viipurin kauppiaista valtaosa oli ulkomaista alkuperää. Venäläisillä, saksalaisilla, hollantilaisilla ja ruotsalaisilla kauppiaille on ollut suuri rooli myöhemmin Suomen teollistumisessa ja kaupankäynnin kehitymisessä. Monet kauppiaista olivat myös korkeissa asemissa suurten kaupunkien hallinnossa. Suomen teollistuessa oli pula niin pääomasta kuin ammattitaitoisesta työvoimasta. Teollisuus houkutti maahan sekä ulkomaisia sijoittajia että työntekijöitä. Tämän päivän suurista suomalaisyrityksistä muun muassa Berner, Fazer, Finlayson, Fiskars, Huber, Paulig, Sinebrychoff ja Stockmann ovat ulkomaalaisten maahanmuuttajien perustamia. 1920-luvulla, Venäjän vallankumouksen jälkeen, Suomessa oli enemmän ulkomaalaisia kuin missään muussa Pohjoismaassa. (Korkiasaari, 2017.)

Toisaalta, suomalaiset ovat itse olleet ahkeria maastamuuttajia. Arviolta miljoona suomalaista muutti pois maasta 1900-luvun aikana. Suurimmat muuttoaallot olivat 1900-luvun alussa Pohjois-Amerikkaan sekä 1960- ja 1970-luvuilla Ruotsiin. Vaikka Suomi oli varhaisessa historiassaan varsin monikulttuurinen maa, maahanmuutto Suomeen pysähtyi kuitenkin lähes kokonaan Toisen Maailmansodan sodan jälkeen. Suomen geopoliittinen asema ja huono taloudellinen tilanne ei ollut omiaan houkuttelemaan maahanmuuttajia. 1970-luvulla Suomeen muutti kuitenkin muutamia satoja pakolaisia Chilestä ja Vietnamista. Muuttovoittajaksi Suomi muuttui jälleen 1990-luvulla inkeriläisten paluumuuttajien sekä Somalian ja entisen Jugoslavian pakolaisten myötä. EU:n ja vapaan liikkuvuuden myötä maahanmuutto alkoi lisääntyä 2000-luvulla. (Korkiasaari, 2017 & Tilastokeskus.

---

<sup>1</sup> Suomea sanan nykyisessä merkityksessä ei ollut olemassa ennen vuotta 1812. Suomi rajattiin ensi kerran tuolloin, kun Viipurin lääni liitettiin suurruhtinaskuntaan keisarillisella manifestilla. (Korkiasaari, 2017.) Ruotsin vallan aikaan Pohjanlahden itäpuolista osaa kutsuttiin nimellä Österland. Ruotsi-Suomi keksittiin suomalaiskansalliseen historianopetukseen vasta 1920-luvulla (Vilkko, 2014.) Suomi itsenäisenä valtiona on ollut olemassa vuodesta 1917.

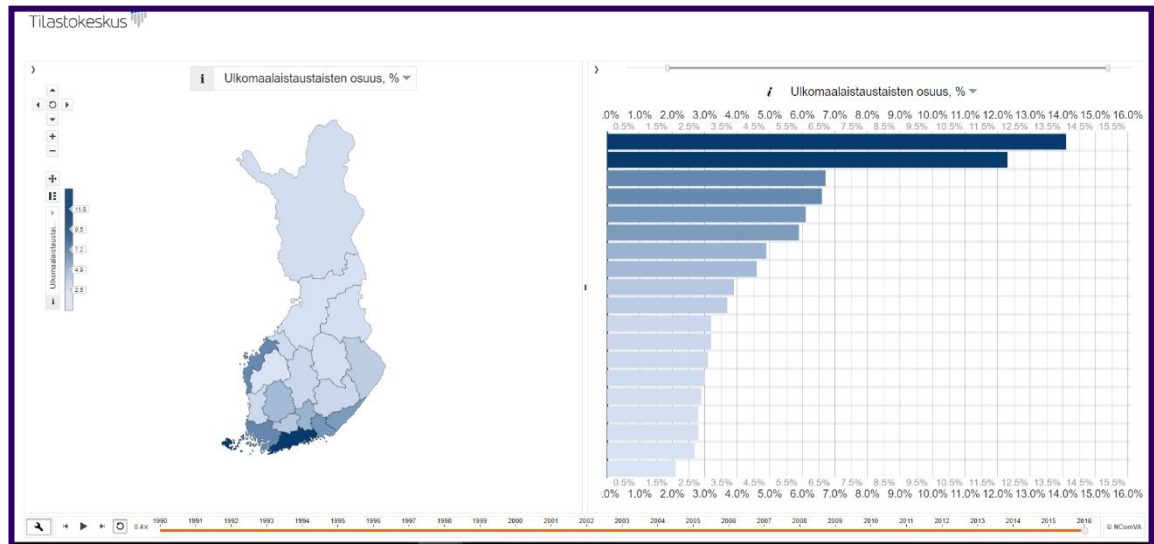
Tuotteet ja palvelut. Muuttoliike.) Kuva 1 havainnollistaa maahanmuuton ja maastamuuton suhdetta Suomessa vuosina 1945-2015.



Kuva 1: Maahanmuuton, maastamuuton ja nettomuuton suhde Suomessa vuosina 1945-2015. (Lähde: Tilastokeskus. Suomen tilastollinen vuosikirja 2016, 457)

Vuonna 2015 Suomeen saapui ennätysmäärä turvapaikanhakijoita, yhteensä 32 476 henkilöä, pääosin Irakista (Sisäministeriö. Pakolainen pakenee vainoa koti-maassaan). Vuonna 2017 Suomeen muutti yhteensä 31 797 henkeä ja Suomesta ulkomaille muutti 16 973 henkeä. Nettomaahanmuutto, eli maahan- ja maastamuuton erotus, oli näin ollen 14 824 henkeä vuonna 2017. (Tilastokeskus. Muuttoliike 2017.) 2010-luvulla Suomen muuttovoitto on vaihdellut vuosittain 12 000 – 18 000 hengen välillä (Tilastokeskus. Tuotteet ja palvelut. Muuttoliike).

Vuonna 2017 Suomen väestöstä oli ulkomaalaistaustaisia<sup>2</sup> 7 % (384 123 henkilöä). Heistä yli puolet on asettunut Uudellemaalle, noin neljäsosa Helsinkiin. Myös Ahvenanmaalla, Turussa sekä Pohjanmaan Korsnäsissä ja Närpiössä asuu suhteellisesti enemmän ulkomaalaistaustaisia kuin koko maassa keskimäärin. (Tilastokeskus. Maahanmuuttajat väestössä.) Kuva 2 osoittaa ulkomaalaistaustaisten osuuden alueittain Suomessa vuonna 2017.



Kuva 2: Ulkomaalaistaustaisten osuus Suomen väestöstä maakunnittain (Lähde: Tilastokeskus. Maahanmuuttajat väestössä.)

Vuonna 2017 Suomessa asui noin 180 eri ulkomaan kansalaisuusryhmää, joista ylivoimaisesti suurin ryhmä olivat virolaiset, toiseksi suurin venäläiset ja kolmanneksi suurin irakilaiset. Seuraavana tilastossa olivat kiinalaiset, ruotsalaiset, thaimaalaiset ja somalialaiset. (Tilastokeskus. Ulkomaan kansalaiset.) Ulkomaalaisten määrän kasvusta huolimatta Suomessa asuu edelleen muihin Länsi-Euroopan maihin verrattuna vähiten ulkomaalaisia (Väestöliitto. Maahanmuuttajien määrä).

<sup>2</sup> Tilastokeskus määrittelee suomalaistaustaisiksi henkilöt, joilla vähintään toinen vanhemmista on syntynyt Suomessa. Ulkomaalaistaustaisiksi katsotaan henkilöt, joiden molemmat vanhemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi on syntynyt ulkomailla. (Tilastokeskus. Maahanmuuttajat väestössä.)

## 5 MONIKULTTUURISTUVA SOSIAALIALAN TYÖ

Kuten edellä esitetyistä luvuista on nähtävissä, Suomi on uudelleen monikulttuuristunut viimeisen parinkymmenen vuoden aikana. Samalla myös suomalainen työelämä on monikulttuuristunut, tosin ei ainoastaan muuttoliikkeiden myötä, vaan myös nopean digitalisaation vanavedessä. Tämän päivän työt ovat usein fyysisestä paikasta riippumattomia ja työympäristö on monikulttuurinen. Ihmiset työskentelevät, fyysisesti ja virtuaalisesti, erilaisissa kokoonpanoissa, joiden jäsenet ja kestot vaihtelevat. He kommunikoivat keskenään vierailta kielillä ja tapaavat toisiaan eri maissa ja kulttuureissa. (Salo-Lee 2007, 74.)

Globalisaatio on tuonut uusia haasteita myös sosiaalialan työntekijöiden arkeen. He kohtaavat työssään yhä enemmän ihmisiä, joiden juuret ovat muualla kuin Suomessa. Kuten työelämässä yleisestikin, myös sosiaalialalla vaadittavat tiedot ja taidot muuttuvat nopeasti ja ne vaativat päivittämistä. Monikulttuuristuvassa yhteiskunnassa sosiaalialan ammattilaisen osaamisessa korostuu erityisesti: kielitaito, kulttuuriosaaminen, eettisyys, suvaitsevaisuus ja sopeutumistaito. Monikulttuurinen sosiaalialan työ ei ole enää erillinen saareke, vaan monikulttuurisuus on läsnä kaikessa sosiaalialan sisällössä. (Katisko 2016b, 200, 206.)

Esimerkkinä muutoksesta Pösö ja Viljanen (2018) mainitsevat Tampereen kaupungin maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuustyön kehityksen: Vielä 1970-luvulla chileläisten ja vietnamilaisten pakolaisten kanssa työskentely oli kovin eksotisoitua. Inkeriläisten, somalialaisten ja Balkanin alueen maahanmuuttajien myötä 1980- ja 1990-luvuilla monikulttuurisuustyö kasvoi omaksi alueekseen, ja työ oli edelleen hyvin sektoroitunutta. Yleisesti ajateltiin, että maahanmuuttajat tarvitsivat erityispalveluita ja heidän tarvitsemansa palvelut oli keskitetty yhden ja saman katon alle. Nykyisin maahanmuuttajat asioivat (oleskeluluvan saatuaan) sosiaalitiön palveluissa hajautetusti. Kulttuurien kirjosta on tullut niin Tampereella kuin muuallakin Suomessa arkipäivää. Monikulttuurisen ohjauksen taitoja tarvitaan siis sosiaalitiön ja -ohjauksen kaikilla sektoreilla.

## 5.1 Monikulttuurinen ohjaus

Mitä sitten monikulttuurinen ohjaus varsinaisesti on? Matinheikki-Kokon (2011, 25–26) mukaan monikulttuurisella ohjauksella tarkoitetaan sellaisia ammatillisia auttamistilanteita, joissa ohjaaja ja autettava edustavat erilaisia kulttuuritaustoja. Monikulttuurista ohjausta voidaan pitää metateorianana, eli teoriana ohjauksen eri teorioista monikulttuurisessa ympäristössä. Näin ollen myös monikulttuurisen ohjauksen menetelminä voidaan pitää yleisesti sosiaalialan menetelmiä, jotka ovat sovellettavissa monikulttuurisessa ympäristössä. Monikulttuurisen ohjauksen piirteitä ovat myös seuraavat: 1) ohjauksessa huomioidaan niin yksilölliset kuin yhteiskunnallisetkin teoriat; 2) ohjaus ei perustu vain yhdelle teorialle; 3) kulttuurisen identiteetin ymmärtäminen on ohjauksessa oleellista ja 4) ohjauksen tulee perustua kulttuuriselle tietoisuudelle. Toisesta kulttuurista tulevan asiakkaan ohjaus vaatii siis työntekijältä herkkyyttä: Toisaalta on vältettävä kulttuurisia yleistyksiä ja toisaalta on osattava tulkita kulttuuriin kätkeytyviä merkityksiä (Matinheikki-Kokko 2011, 32).

Monikulttuurinen ohjaus perustuu pitkälti myös dialogiseen ohjausotteeseen. Monikulttuurisessa ohjauksessa dialogi tarkoittaa parhaimmillaan sitä, että eri kulttuurien jäsenet voivat 1) avata toisille omaa kulttuuriaan, 2) oppia uutta toisilta kulttuureilta, 3) oppia uusia tapoja jäsentää omaa kulttuuriaan, 4) oppia kommunikoidaan niin, että osaavat ottaa huomioon erilaiset näkökulmat ja 5) eivät ainoastaan ymmärtää kulttuurisia eroja, vaan myös yhdessä luoda uudenlaista kulttuuria, niin kutsuttua kolmatta tilaa. (Puukari & Taajamo 2007, 17–18.)

## 5.2 Ammatillinen vuorovaikutus

Sosiaalityössä ja -ohjauksessa asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on tiivistä. Kun työyhteisön työntekijät ja asiakkaat tulevat eri kulttuureista ja puhuvat eri kielillä, viestintään tulee kiinnittää erityistä huomiota. On tärkeää, että eri kulttuuritaustoista tulevat ihmiset pystyvät viestimään keskenään sellaisella tavalla, jolla voi saavuttaa toisen osapuolen luottamuksen ja kunnioituksen. (Katisko 2016b, 200.) Asiakkaan elämäntilanne on saattanut olla pitkään vaikea, jolloin

luottamuksen rakentuminen työntekijän kanssa vaatii aikaa ja ymmärrystä. Vuorovaikutuksessa on huomioitava myös toimintaympäristön turvallisuus ja ihmisten välinen avoimuus ja suvaitsevaisuus (Katisko 2016a, 182.)

Kulttuurisen osaamisen tulisi tänä päivänä olla arkipäivää kaikissa sosiaalialan vuorovaikutustilanteissa. Monikulttuurisissa kohtaamisissa sosiaalialan ammattilaisen tulisi olla tietoinen, ensinnäkin, omasta kulttuuritaustastaan ja sen vaikutuksesta omaan ajatteluun ja toimintaan. Toiseksi, hänellä tulisi olla tietoa myös kohtaamansa henkilön kulttuurista. Ja kolmanneksi, hänellä tulisi olla niin ikään yleistä tietoutta kulttuurien kohtaamisesta. On tavallista, että tietoisuus omasta kulttuuri-identiteetistä nousee esille vasta sitten, kun siirrymme oman kulttuurimme vaikutusalueen ulkopuolelle. Oman kulttuuritaustan ymmärrys sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa tarkoittaa, että ammattilainen pyrkii tulemaan tietoiseksi omaan kulttuuriin liittyvistä arvoista, ajatusmalleista, normeista ja säännöistä. Kulttuuristen tekijöiden tiedostaminen ja tunnistaminen ovat siis tärkeä osa sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen ammattitaitoa. Kulttuuritietoisuus ei tarkoita, että kulttuurisista asioista tulisi olla samaa mieltä osapuolten kesken. Päinvastoin, oikeus olla myös toista mieltä ja kyseenalaistaa vallitsevia kulttuurisia malleja kuuluu myös tasavertaiseen vuorovaikutukseen. (Katisko 2016a, 182, 187; Katisko 2016b, 201.)

Salo-Lee (2007, 79–80) muistuttaa, että vuorovaikutus on enemmän kuin keskustelua. Se on molemminpuolista kanssakäymistä, joka tähtää yhteiseen ymmärrykseen. Vuorovaikutus on suuntautumista toista ihmistä kohti ja se edellyttää avoimuutta, empatiaa ja luottamusta. Kulttuurienvälinen viestintä on parhaimmillaan kulttuurienvälistä vuorovaikutusta. Viestintä yksin ei kuitenkaan lisää aina yhteisymmärrystä, vaan viestinnän laatu on ratkaisevaa. Jos vuoropuhelu on dialogista, avointa, molemminpuolista ja tasa-arvoisella pohjalla, se voi poistaa myös negatiivisia stereotyyppioita. Tällöin erilaiset näkemykset ja mielipiteet toimivat ratkaisujen avaimina, eivät ainoastaan haasteina, ja kulttuurista tulee arvokas resurssi.

### 5.2.1 Arvot, asenteet ja stereotypiat

Ammatillisessa vuorovaikutustilanteessa asenteet ja niiden taustalla olevat arvot ovat tärkeässä asemassa. Ne määrittelevät pitkälti sen, miten ammattilainen ja asiakas asennoituvat lähtötilanteessa toisiinsa. Alkuasetelma taas puolestaan toimii jatkumona koko vuorovaikutussuhteelle. Jotta osapuolet pystyisivät aitoon vuoropuheluun, heidän tulee olla tietoisia omista ja ympäröivän yhteiskunnan asenteista ja mahdollisista stereotyyppioista. Tilanteessa, jossa eri kulttuurien edustajat kohtaavat, tämä taito nousee erityisen tärkeäksi. Kulttuuriset stereotypiat ovat varsin tavallisia luokittelun välineitä sekä kompastuskiviä monikulttuurisissa vuorovaikutustilanteissa.

Käytännössä arvot ohjaavat kaikkea toimintaamme ja ne näkyvät tekemissämme valinnoissa. Arvot ovat osa ihmisen käsitystä itsestään ja sitä kautta ne liittyvät kiinteästi ihmisen identiteettiin. Asenteet puolestaan ilmaisevat arvojamme käytännön tasolla. Ne toimivat kuin laseina, joiden läpi katsomme maailmaa. Asenteet ovat usein opittuja ja ne perustuvat tunteisiin. Ne konkretisoituvat tavassamme suhtautua toisiin ihmisiin tai ihmisryhmiin. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 35–36.) Yhteiskunnassa vallalla olevat yleiset asenteet vaikuttavat ihmisten ajattelumaailmaan. Yleisiä asenteita opitaan ja omaksutaan, osittain tiedostamatta, ja niistä tulee helposti myös yksilötason asenteita. (Lehtonen 2005, 67.)

Stereotypiat taas ovat yksinkertaistettuja ja yleistettyjä mielikuvia jostakin ryhmästä tai sen jäsenestä (Juujärvi ym. 2007, 58). Me turvaudumme niihin, koska todellisuus on usein liian monimutkainen ymmärtää. Stereotypiat toimivat siis välineenä, jolla voimme yksinkertaistaa ja luokitella tietoa. Esimerkiksi tavatesamme uuden ihmisen me käytämme jo ennalta olevaa tietoamme, jotta voimme vähentää tilanteen aiheuttamaa epävarmuutta. Mitä vähemmän tiedämme tapaamastamme uudesta ihmisestä, sitä enemmän turvaudumme stereotyyppisiin yleistyksiin. (Lehtonen 2005, 62–64.)

Asenteet ja stereotypiat ovat siis osa ihmisen maailmankuvaa ja arvoja. Ne eivät itsessään ole hyviä tai pahoja, mutta ne vaikuttavat erityisesti kulttuurien välisissä kohtaamisissa. Ne saavat huomiomme kohdistumaan tiettyihin piirteisiin



kulttuurissa ja jättämään huomiotta toiset. Näemme sen minkä olemme oppineet näkemään ja näin toimimalla vahvistamme samalla olemassa olevaa stereotypiaa. Ylläpidämme niitä tiedostamatta, jolloin emme itse näe miten ne vaikuttavat mielipiteisiimme. Stereotyyppioita pidetään yllä monin eri tavoin jokapäiväisissä keskusteluissa, vitseissä, uutisissa, mainoksissa ja vaikkapa sarjakuvissa. (Lehtonen 2005, 63, 66, 67.)

Kulttuuriset stereotyyppiat liittyvät usein etnosentrismiin. Tällöin "toinen" nähdään usein kielteisenä ja "me" myönteisenä. Näemme oman kulttuurimme ainoana luonnollisena ja kuvittelemme, että omat kulttuuriset arvomme ovat voimassa kaikkialla maailmassa. Suojellaksemme myönteistä kuvaa itsestämme näemme helposti itsessämme positiivisia piirteitä ja toisessa negatiivisia. (Lehtonen 2005, 61.) Toisaalta on kuitenkin muistettava, että kulttuuriset stereotyyppiat eivät synny täysin tyhjästä. Niiden taustalla on usein pala totuutta. Mutta mikä tekee stereotyyppioista vaarallisia, on se, että ne muodostuvat tavallisesti tiedostamattamme. Stereotyyppiat meistä ja muista määrittävät pitkälti kulttuurisen identiteettimme, sen mitä olemme ja mitä emme ole. (Lehtonen 2005, 72.)

Kulttuurisen herkkyyden kehittyessä ajattelu siirtyy askelittain etnosentrismistä kohti etnorelativismia, jolloin kulttuurien erilaisuutta osataan arvostaa, eivätkä kulttuuriset erottelut enää hallitse ajattelua tai toimintaa. Tällöin osaamme myös hyödyntää tietämystämme omasta ja toisen kulttuurista pystyäksemme siirtymään toisenlaiseen kulttuuriseen ajattelu- ja toimintatapaan. (Lehtonen 2005, 61.) Kulttuurisesta herkkyyden kehittymistä tarkastellaan tarkemmin luvussa 6.

### 5.2.2 Kieli ja vuorovaikutus

Ihmisten välisessä vuoropuhelussa kielellä on keskeinen merkitys. Kielellä sekä kuvaamme että rakennamme ympäröivää maailmaamme. Kieli on myös sosiaalisen kanssakäymisen väline, jonka avulla vaihdamme ajatuksia. On tärkeää muistaa keskustellessamme, että samat sanat voivat merkitä eri asioita eri ihmisille. (Mönkkönen 2007, 90–91.) Esimerkiksi "kylmä" tarkoittaa tropiikissa asuvalle +25 astetta, Pohjolassa asuvalle taas -25 astetta. Silloin, kun ihmiset eri

kulttuureista kommunikoivat keskenään, väärinymmärryksiä voi sattua. Samoin voi käydä kulttuurisille merkityksille - sille, miten me ymmärrämme jonkin kulttuurisen ilmiön. Esimerkiksi "naisen asema" voi saada hyvinkin erilaisia merkityksiä Suomessa ja Saudi-Arabiassa. Kulttuurienvälisessä viestinnässä sanan sanakirjamerkitystä tärkeämpää onkin sanojen sosiaalinen merkitys, konnotaatio (Salo-Lee 1996b, 25).

Sanallisen viestinnän lisäksi vuorovaikutuksessa vaikuttaa ei-sanallinen viestintä, kuten ilmeet ja eleet. Mikäli sanallinen ja ei-sanallinen viesti on ristiriidassa keskenään, kuulija luottaa ei-sanalliseen (Kopakkala 2011, 95). Varsinkin silloin, kun kommunikoimme vieraalla kielellä ja emme täysin pysty ilmaisemaan itseämme tai ymmärtämään keskustelukumppanimme viestiä, ei-sanallisen viestinnän merkitys kasvaa.

Kulttuureja onkin vertailtu sen mukaan, miten kielellinen ja ei-kielellinen viestintä niissä painottuvat. Hall & Hall (1990: 6–7) ovat luokitelleet kulttuurit: 1) sana- ja asiakeskeisiin kulttuureihin (low-context) ja 2) ihmissuhdekeskeisiin kulttuureihin (high-context). Sana- ja asiakeskeisissä kulttuureissa, joihin kuuluvat muun muassa amerikkalainen, saksalainen ja pohjoismaainen kulttuuri, ihmiset pitävät työn, perheen ja muun sosiaalisen elämän erillään. Tästä johtuu, että kohdatessaan ihmisiä eri sosiaalisista lokeroista, he kaipaavat paljon yksityiskohtaista informaatiota käsiteltävistä asioista. Sana- ja asiakeskeisissä kohtaamisissa korostuu kielellisen viestinnän merkitys ja sanojen odotetaan vastaavan tarkasti sitä, mitä tarkoitetaan. Ihmissuhdekeskeisissä kulttuureissa taas, joita ovat esimerkiksi japanilaiset, arabialaiset ja eteläeurooppalaiset kulttuurit, ihmisillä on laajat suhdeverkostot, joissa sekoittuvat yhteen niin työtoverit, sukulaiset kuin ystävät. Tästä syystä heillä on koko ajan saatavilla suuri määrä tietoa asioiden taustoista, eivätkä he silloin myöskään kaipaa yksityiskohtaisia taustaselvityksiä kohtaamisissaan. Ihmissuhdekeskeisissä kulttuureissa vain osa viestistä ilmaistaan kielellisesti. Suurin osa informaatiosta välittyy kontekstista ja ei-kielellisestä toiminnasta.

Sen lisäksi, että kieli toimii vuorovaikutuksen välineenä, se on myös kulttuurisen identiteetin rakennusosa. Käytämme tiettyjä ilmaisuja, kun haluamme vahvistaa

omaan ryhmään kuulumista, tai kun haluamme sulkea jonkun ryhmämme ulkopuolelle. Jokaisella ryhmällä on omat sääntönsä viestinnässään. Säännöt kertovat ryhmän jäsenille, mikä on soveliaista kulloisessakin tilanteessa. Usein viestinnän säännöt opitaan jo lapsuudessa yhdessä kielen muiden sääntöjen kanssa ja ne vaihtelevat kulttuurin ja kielen mukaan. Kulttuurienvälistä viestintää tapahtuu, kun keskustelutilanteen osapuolet edustavat erilaisia viestintäsystemejä. Eroja voi olla niin sanallisessa kuin ei-sanallisessa viestinnässä. Erot viestien tulkinassa voivat johtaa konfliktiin. Ristiriidan sattuessa nousee esiin hämmennyksen, turhautumisen ja epävarmuuden tunteita. (Tannen 2014, 153.)

Kulttuurienvälinen viestintä tarjoaa parhaimmillaan mahdollisuuden antoisaan vuorovaikutukseen ja keskinäiseen ymmärryksen rakentamiseen, mutta pahimmillaan se voi myös johtaa väärinymmärryksiin ja konflikteihin, mikäli osapuolilla ei ole tietoja eikä taitoja selvittää kulttuurienvälisen kohtaamisen haasteista (Salo-Lee 2007, 74).

## 6 KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄ

Kulttuurienvälistä viestintää on ollut olemassa käytännössä niin kauan kuin ihmiset ovat kohdanneet ja kommunikoineet keskenään. Kulttuurienvälistä viestintää tapahtuu aina, kun keskustelun osapuolet tulevat erilaisista kulttuuritaustoista ja käyttävät erilaisia viestintäsystemejä. Kulttuurienvälinen viestintä on, paitsi käytännön kohtaamistilanteita, myös itsenäinen tieteellinen opinala. Sellaiseksi se kehittyi Yhdysvalloissa Toisen Maailmansodan jälkeen. Tilaus kulttuurienvälisen viestinnän osaamiselle nousi käytännön tarpeista, kun USA:n Foreign Service Institute (FSI) alkoi kouluttaa diplomaatteja ja muita valtion virkamiehiä ulkomaiden komennuksia varten. FSI kehitti ja järjesti kursseja, kuten ”Ulkomaan kansojen ymmärtäminen”. FSI:n pääkouluttajana toimi tuolloin amerikkalainen antropologi Edward T. Hall, jota pidetään kulttuurienvälisen viestinnän perustajana. Foreign Service Institutesta kulttuurienvälinen viestintä levisi USA:n yliopistoihin ja muihin organisaatioihin. 1970-luvulla kulttuurienvälinen viestintä oli saavuttanut

jo vankan aseman Yhdysvaltojen tiedemaailmassa. Se käsitteli tuolloin tärkeitä aiheita amerikkalaisessa yhteiskunnassa, kuten mustien ja valkoisten välisiä valtasuhteita. (Monaghan 2014, 20–21.)

1960-luvulla kulttuurienvälisyys-termi rantautui Eurooppaan Ranskan kautta, jälleen käytännön tarpeiden, tällä kertaa lisääntyneiden siirtolaisvirtojen, myötä. Kulttuurienvälisen kasvatuksen päätavoitteena oli tuolloin siirtolaisten integroituminen yhteiskuntaan. 1980-luvulla kansainvälisen liikkuvuuden ja turismin kasvaessa kulttuurienvälisen viestintä tieteenä sai jalansijaa myös eurooppalaisessa tutkimuksessa. (Dervin & Keihäs 2013, 30.) Suomeen kulttuurienvälisen viestintä jalkautui 1990-luvulla (University of Jyväskylä. Intercultural communication).

Kulttuurienvälisen viestintä on monitieteellinen oppiala. Siinä yhdistyvät muun muassa viestintätieteiden, lingvistiikan, psykologian, sosiologian ja antropologian näkemykset. Eri alojen painotukset ovat vaihdelleet riippuen tutkimuskohteesta. Esimerkiksi arvoja koskevissa tutkimuksissa on yhdistetty psykologian, sosiologian ja antropologian tietoutta, kun taas erilaisia viestintätyyplejä tutkittaessa on sovellettu lingvistiikan ja viestintätieteiden oppeja. (University of Jyväskylä. The academic field of intercultural communication).

Sosiaalialan perspektiivistä katsottuna kulttuurienvälisessä viestinnässä mielenkiinnon kohteena on monikulttuurisissa viestintätilanteissa tapahtuva ihmisten välinen vuorovaikutus, joko kasvokkain tai virtuaalisesti tapahtuva, sekä vuorovaikutuksessa ilmenevät arvot ja käsitykset (Salo-Lee 2007, 74). Aiemmat kulttuurienvälisyyden tutkimukset ovat ammentaneet vahvasti kunkin tieteen omasta historiasta ja vuoropuhelua eri tieteiden välillä on ollut vaihtelevasti. Kuitenkin uusimmissa tutkimuksissa on voimistunut kulttuurienvälisen viestinnän oma teoriamuodostus, mikä on puolestaan vahvistanut kulttuurienvälisen viestinnän asemaa itsenäisenä tieteenä. (Monaghan 2014, 20-21.)

Kulttuurienvälistä viestintää on puolestaan sovellettu useilla eri aloilla, kuten liiketoiminnassa, lääketieteessä, oikeustieteessä sekä kasvatuksessa ja koulutuksessa (Paulston, Kiesling & Rangel 2014, 365). Koulutuksen saralla puhutaan usein kulttuurisesta lukutaidosta, kun viitataan yksilöiden kulttuurienvälisiin

taitoihin. Lukutaito terminä kuvaa hyvin kulttuurienvälisen taitojen tärkeyttä yhä nopeampaa globalisoituvassa maailmassa. (Salo-Lee 2007, 75.)

Kulttuurienvälinen viestintä tutkii siis yhtäältä ihmisten käsityksiä, tulkintoja ja arvoja sekä toisaalta eri viestintätyylejä, kielellistä ja ei-kielellistä viestintää. Onnistunut viestintä riippuu pitkälti siitä, kuinka hyvin osapuolet ymmärtävät toistensa aikomukset ja kuinka he tulkitsevat toistensa viestejä. Silloin, kun osapuolet ymmärtävät toisiaan, eikä väärinymmärryksiä tapahdu, tulkitsemisprosessiin ei juurikaan kiinnitetä huomiota. Jos taas väärinymmärryksiä tapahtuu, niiden syytä on usein hankala osoittaa, erityisesti jos osapuolilla ei ole kulttuurienvälisen viestinnän osaamista. Sosiaalitieteissä viestintä nähdään sosiaalisena kanssakäymisenä, johon vaikuttavat osallistujat, heidän arvonsa ja asenteensa, viestinnän asia-yhteys sekä heidän kulttuurinsa. (Salo-Lee 2007, 75–76.) Kulttuurienvälisen viestinnän opetuksessa päätavoitteena on kulttuurisen herkkyyden kehittäminen, tiedon lisääminen sekä omasta että vieraasta kulttuurista ja kulttuurienvälisessä viestinnässä tarvittavien taitojen harjoittelu (Salo-Lee 1996a, 4).

## 6.1 Kulttuurin käsitteitä

Mitä kulttuuri sitten tarkalleen ottaen tarkoittaa? Kulttuurin käsite on saanut eri aikoina monia eri merkityksiä. Arkikielessä se on usein ymmärretty suppeasti korkeakulttuurina: teatterina, musiikkina, kirjallisuutena. Se voidaan ymmärtää myös laajemmin: tietyn ihmisryhmän tapana elää ja käyttäytyä. Kulttuurienvälisessä viestinnässä kulttuurilla tarkoitetaan juuri sen laajempaa merkitystä. (Salo-Lee 1996a, 6.)

Paljon käytetty symboli kulttuurille on jäävuori. Sen mukaan kulttuuri on monikerroksinen: kulttuurista on näkyvissä vain ylin kärki, kuten jäävuoressa, ja suurin osa jää pinnan alle näkymättömiin. Kulttuurivuoren kärjessä ovat asiat, joita on helppo havainnoida ja oppia, kuten ruoka, vaatetus ja kieli. Siihen kuuluvat myös ihmisten tavat ja käyttäytymismallit. Pinnan alla on kulttuurin kirjoittamattomat säännöt, asenteet ja uskomukset ja arvot, joiden havainnointi ja omaksuminen on hitaampi prosessi. Ne periytyvät usein sukupolvelta toiselle ja muuttuvat hyvin

hitaasti, toisin kuin ylimmän kerroksen asiat, esimerkiksi ruokatrendit ja muoti. Jäävuoren syvimät osat ovat tiedostamattomissa jopa kulttuurin jäsenille. (Salo-Lee 1996a, 7.)

Kuten edellisessä luvussa todettiin, kulttuurienvälinen tutkimus on syntynyt käytännön tarpeista. Se on alkujaan tähdännyt kulttuuristen käyttöoppaiden luomiseen, muun muassa monikansallisten yritysten tarpeisiin. Klassinen esimerkki kaupallisella alalla yhä suosittua kulttuurioppaasta on Geert Hofsteden kansallisten kulttuurien luokittelu. Hofstede (2011, 3) käyttää kulttuurin määrittelyssään tietokone-metaforaa ja näkee kulttuurin kollektiivisena mielen ohjelmointina, joka erottaa yhden ryhmän jäsenet toisen ryhmän jäsenistä. Työskennellessään monikansalliselle IBM-yhtiölle 1970-luvulla Hofstede tutki, miten kansalliset kulttuurit vaikuttavat työntekijöiden ajatteluun, toimintaan ja työpaikan arvoihin. Havaitsemiensa kulttuurierojen pohjalta hän laati neljän ulottuvuuden mallin, jonka mukaan yhteiskunnat rakentuvat. Ulottuvuudet olivat: 1) Valtaetäisyys: miten ihmiset suhtautuvat ihmisten väliseen eriarvoisuuteen; 2) Epävarmuuden välttäminen: miten ihmiset suhtautuvat tuntemattomaan tulevaisuuteen; 3) Yksilöllisyys versus yhteisöllisyys: miten ihmiset näkevät asemansa yhteiskunnassaan; kumpi on tärkeämpi: minä vai me –ajattelutapa; ja 4) Maskuliinisuus versus feminiinisyys: valitseeko yhteiskunnassa kovat vai pehmeät arvot. Myöhemmin Hofsteden kollegat täydensivät mallia vielä kahdella uudella ulottuvuudella, jotka olivat: 5) Aikaorientaatio: ovatko yhteiskunnassa pitkän vai lyhyen aikavälin tavoitteet tärkeämpiä; ja 6) Nautinnon tavoittelu versus pidättyväisyys: onko mielihyvä vai itsehillintä tärkeämpää. (Hofstede 2011, 6–8.) Liitteessä 1 on kuvailtu suomalaista yhteiskuntaa Hofsteden ulottuvuuksilla sekä vertailtu sitä esimerkin omaisesti venäläiseen ja amerikkalaiseen kulttuuriin<sup>3</sup>.

Sekä jäävuorimallia että kansallisten kulttuurien ulottuvuuksien mallia on kritisoitu siitä, että ne yleistävät ja yksinkertaistavat liikaa, eivätkä ota huomioon yksilöiden monimuotoisuutta tai vuorovaikutustilanteita. Nämä mallit kertovatkin, miten

---

<sup>3</sup> Esimerkkiin on valittu a) venäläinen kulttuuri, koska venäläiset muodostavat toiseksi suurimman ulkomaalaistaustaisten ryhmän Suomessa, ja b) amerikkalainen kulttuuri, koska se vaikuttaa vahvasti koko länsimaiseen populaarikulttuuriin ja sitä kautta myös suomalaiseen kulttuuriin.

ihmiset keskimäärin toimivat tietyssä kulttuurissa. Näin ymmärrettynä ne tarjoavat kuitenkin apuvälineen kulttuuristen piirteiden vertailuun ja niiden eroavaisuuksien ymmärtämiseen.

Nykyään ajatellaan, että kulttuuri ei muodostu yhdestä tietystä, vaan useasta kulttuurisesta mallista. Kulttuurit nähdään pikemminkin verkostoina, joita ihmiset toiminnallaan rakentavat ja joissa he elävät. Kulttuuri on tiivistettynä tapa ajatella ja toimia. Kulttuuria ovat asenteet ja uskomukset, kieli ja käsitteet sekä elämäntavat, toiminnot ja ajattelumme eronteot. Se siirtyy sukupolvelta toiselle, mutta toisaalta myös uudistuu jatkuvasti. Kulttuuri muokkaa ihmistä ja ihmiset muokkaavat kulttuuria. Näin ajateltuna kulttuuri on merkityksiä, joita annamme asioille ja ilmiöille. (Katisko 2016a, 179.) Perustuipa kulttuuri sitten kansallisuudelle, sukupuolelle tai vaikkapa iälle, yhteistä kaikille kulttuureille on se, että ne eivät ole valmiiksi annettuja, vaan konstruktioita – rakenteita, joita aktiivisesti luomme vuorovaikutuksessa toistemme kanssa (Piller 2014, 5).

## 6.2 Kulttuurinen identiteetti

Meillä kaikilla on useita erilaisia identiteettejä. Ne voivat pohjautua esimerkiksi sukupuoleen, ikään, uskontoon, sosiaaliluokkaan, kansallisuuteen tai etnisyyteen. Nämä tekijät vaikuttavat siihen, miten muut ihmiset meitä kohtelevat ja miten me itse käsitämme itseämme. Viestiessämme ja päivittäisessä vuorovaikutuksessa me määrittelemme, keitä me olemme. Siten meidän identiteettimme muodostuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Kulttuurinen identiteetti tarkoittaa, että tunnemme kuuluvamme kulttuuriseen ryhmäämme. Ryhmät ylläpitävät kulttuurista identiteettiä, mutta samalla myös uudelleen muokkaavat sitä. (Piller 2014, 4–5.)

Kulttuuri on usein ymmärretty synonyymina kansallisuudelle, koska kansallista identiteettiä on rakennettu ja ylläpidetty voimakkaasti valtion ja median toimesta (Piller 2014, 6). Ajatus kansallisuuden ja kulttuurin liitosta syntyi modernisaation myötä 1800-luvulla. Kansallinen identiteetti on narratiivi, kertomus meistä, jota rakennettiin vahvistamaan kansallisvaltion yhtenäisyyttä. Kun ajatus

kansakunnan yhdenmukaisuudesta, ”meistä”, vahvistui, samalla myös poissuljettiin ”ne muut”, jotka eivät sopineet yhtenäisen kansakunnan muottiin. (Dervin & Keihäs 2013, 114.) Kulttuuria on siis aikojen saatossa käytetty yhteiskunnallisen eronteon välineenä. Kulttuuria on käytetty toiseuttamisen ja ulossulkemisen välineenä etenkin silloin, kun toisia kulttuureita on kuvattu vähemmän edistyneinä tai alempiarvoisina. (Katisko 2016a, 180.) Liitteessä 2 on kaksi esimerkkiä suomalaisesta opetuskirjallisuudesta, joissa sukupuoleen ja etniseen alkuperään pohjautuvia jaotteluja on käytetty toiseuttamisen välineinä.

Kansallisvaltioiden muuttaessa muotoaan, myös kulttuurin ja kansallisuuden liitto on murenemassa. Kulttuurit ovat sekoittuneet toisiinsa globaalin muuttoliikkeen ja tietoliikenteen kehityksen myötä. Kansakunnat eivät ole selkeärajaisia tai sisäisesti yhtenäisiä. Monet ihmiset tuntevat olevansa pikemminkin maailmankansalaisia ja he kiinnittyvät herkemmin kansallisvaltiot ylittäviin virtauksiin kuin fyysisesti lähimpään yhteiskuntaan. (Katisko 2016a, 179; Katisko 2016b, 202.)

Talib (2013, 14–15) toteaaakin, että etenkin nuoret eivät enää määrittele itseään kansallisten tai etnisten kategorioiden mukaan, vaan he kokevat olevansa ennen kaikkea yhteisöissään yksilöitä, jotka vapaasti valitsevat erilaisista elämänmuodoista itselleen kulloinkin sopivat. Osalle, varsinkin nuorille ja hyvin koulutetuille, monenlaisten identiteettien mahdollisuus voi olla vapauttavaa, mutta monille se on yhä haastavaa ja pelottavaa. Vaikka yhtenäinen kansallinen identiteetti ei enää olisikaan todellisuutta, ihmiset luottavat kuitenkin siihen turvallisuuden tuojana.

Gloaalille ajalle onkin tyypillistä elämän sirpaleisuus, jatkuva muutos ja siihen sopeutuminen. Tämä aiheuttaa turvattomuuden ja kuulumattomuuden tunnetta. Tällöin pyrimme vahvistamaan identiteettiämme ja omaa kulttuurista totuuttamme vastareaktionä maailman globalisoitumiselle. Ajatus omasta yhteisöstä tuo turvaa nykymaailman epävarmuuden keskellä. Vahvistaessamme kulttuurista identiteettiämme pyrimme kuitenkin samalla hylkäämään sen, mikä pelottaa: erilaisuuden ja moninaisuuden. Erilaisuuden pelko ja epävarmuus puolestaan lisäävät herkästi rasismia ja ääri-ilmiöitä. Populististen maahanmuuttovastaisten puolueiden



viimeaikainen nousu kertonee kaipuusta vanhakantaiseen ja turvalliseen kansallisvaltioaikaan. (Dervin & Keihäs 2013, 19–20, 115–116.)

Ihmiset siis luontaisesti haluavat maailmaansa ennustettavuutta ja järjestystä. Gudykunstin mukaan onnistunut kulttuurienvälinen vuorovaikutus edellyttääkin epävarmuuden vähentämistä. Epävarmuutta vähentää muun muassa hyvä itsetuntemus, empatiakyky, kyky sietää epävarmuutta, positiivinen asenne, kyky ymmärtää moninaisuutta, tilannetaju, kontaktit muihin kulttuureihin ja halu olla tekemisissä vieraan kulttuurin edustajien kanssa. Gudykunstin teoria tunnetaan nimellä Anxiety/Uncertainty Management Theory - AUM. (Gudykunst 2002, 185–186). Gudykunstin nimeämät epävarmuutta vähentävät tekijät, kuten kyky sietää epävarmuutta ja kyky ymmärtää moninaisuutta, ovat myös osa kulttuurista herkkyyttä.

### 6.3 Kulttuurinen herkkyys

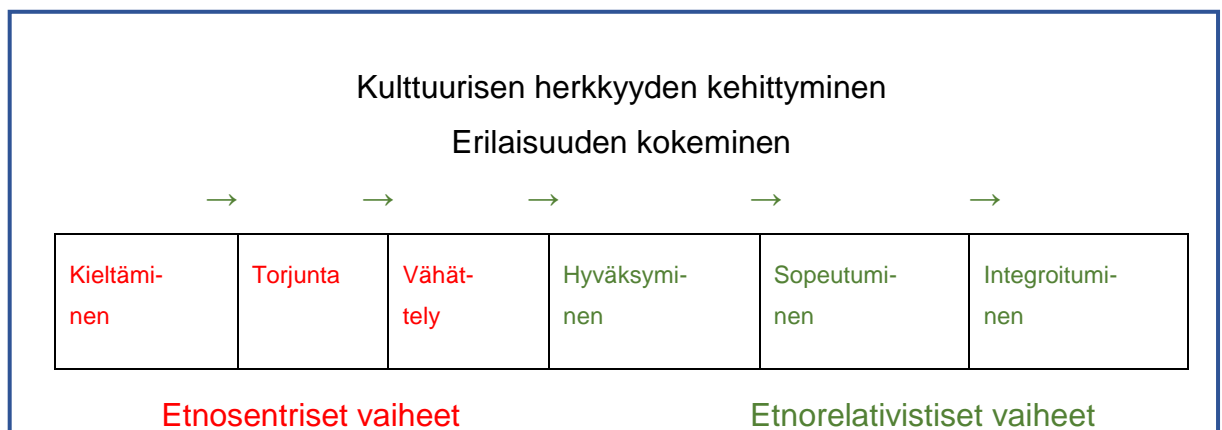
Kulttuurinen herkkyys tarkoittaa kulttuurisesti vastaanottavaista ja ymmärtävistä asennoitumistapaa - kykyä olla ”tuntosarvet päässä” tilanteissa, joissa kulttuurit kohtaavat. Kulttuurinen herkkyys on vuosia kestävä, vähitellen etenevä kehittämisprosessi. Sitä on mahdollista kehittää havainnoimalla kulttuurisidonnaisia tapoja niin omasta kuin toisten käyttäytymisestä. Kulttuurinen herkkyys kasvaa vuorovaikutuksessa syntyvien onnistumisien kautta. Se ei synny siis pelkästään ihmisten sisäisenä tuotoksena, vaan se edellyttää vuorovaikutusta ihmisten välillä. (Katisko 2016b, 201, 206.)

Milton J. Bennett on luonut mallin kulttuurisen herkkyyden kehittymisestä (The Developmental Model of Intercultural Sensitivity)<sup>4</sup>. Sen mukaan ihmiset suhtautuvat erilaisuuden kokemukseen eri tavoin ja ilmaisevat kulttuurista herkkyyttään eri tasoilla. Bennett jakaa tasot kahteen pääluokkaan: entosentriseen

---

<sup>4</sup> Huomio suomennoksesta: Suomenkielisissä lähteissä ”intercultural sensitivity” on käännetty ”kulttuurinen herkkyys”, vaikka sana ”intercultural” on sekä yksittäin että sanan ”competence” yhteydessä käännetty ”kulttuurienvälinen”.

ja etnorelativistiseen. Etnosentrisissä vaiheissa (kieltäminen, torjunta, vähätely) ihmiset toimivat omakulttuurikeskeisesti: he käyttävät oman kulttuurinsa arvoja ja normeja toisten arvioinnissa ja sietävät huonosti erilaisuutta. Etnorelativistisissa vaiheissa (hyväksyminen, sopeutuminen, integroituminen) ihmiset näkevät oman kulttuurinsa yhtenä monien eri kulttuurien kirjossa. He eivät toimi enää yhden tietyn kulttuurimallin mukaan, vaan ottavat huomioon eri kulttuureille tyypillisiä piirteitä ja pitävät erilaisuutta rikastuttavana tekijänä. (Bennett & Bennett 2004, 152–153.) Kuva 3 kuvaa Bennettin mallia kulttuurisen herkkyyden kehittymisestä.



Kuva 3: Bennettin malli kulttuurisen herkkyyden kehittymisestä (Muokattu lähteestä: Bennett & Bennett 2004, 153.)

Kieltämisvaiheessa omaa kulttuuria pidetään ainoana luonnollisena ja todellisena. Kulttuurit ovat eristäytyneitä ja kulttuurien kohtaamista vältellään. Kulttuurisia eroja ei joko haluta nähdä, tai toiset kulttuurit nähdään ei-luonnollisina ja alempiarvoisina. Kieltämiseen liittyy usein sosiaalinen darwinismi, jolloin oma kulttuurinen ryhmä nähdään muita kehittyneempänä ja vahvempana. (Bennett & Bennett 2004, 152–154.) (Vrt. Kuva 2 liitteessä 2.)

Torjuntavaiheessa kulttuuriset erot tunnustetaan, mutta omaa kulttuuria pidetään kuitenkin ainoana oikeanlaisena. ”Me ja muut”-asetelma on hyvin vahva. ”Muut” leimataan helposti negatiivisin stereotyyppioin ja omaa kulttuurista identiteettiä suojellaan vahvistamalla kulttuurisia rajoja. (Bennett & Bennett 2004, 152, 154–155.)

Vähättelyvaiheessa omaa kulttuuria pidetään universaalina – kuvitellaan, että pinnallisista kulttuurisista eroista huolimatta samanlaiset arvot ja normit pätevät kaikkialla maailmassa. Uskotaan, että muut kulttuurit ovat perimmiltään samankaltaisia kuin omamme ja kulttuurien välisiä eroja vähätellään. (Bennett & Bennett 2004, 152, 155.)

Hyväksymisvaiheessa toisten kulttuurien nähdään heijastavan samaa todellisuutta kuin omamme, mutta eri perspektiivistä. Toiset kulttuurit nähdään samanarvoisina, mutta erilaisina. Toisen kulttuurin hyväksyminen ei kuitenkaan tarkoita välttämättä sitä, että pitää kyseisestä kulttuurista tai on samaa mieltä sen arvoista ja normeista. (Bennett & Bennett 2004, 153, 155–156.)

Sopeutumisvaiheessa henkilö pystyy ajattelemaan ja toimimaan oman kulttuurisen kontekstinsa ulkopuolella. Sopeutumista tapahtuu, kun satunnaiset kulttuurienväliset kontaktit muuttuvat pysyvämmiksi, esimerkiksi ulkomaan työkomennuksella tai monikansallisessa yhtiössä työskennellessä. Henkilö pyrkii tietoisesti samaistumaan toisesta kulttuurista tulevan asemaan ja maailmankuvaan. Tämä vaatii kulttuurista empatiakykyä. (Bennett & Bennett 2004, 153, 156–157.)

Integroitumisvaiheessa henkilön kulttuurinen identiteetti on sirpaloitunut; hän ei ole kiinnittynyt vahvasti mihinkään kulttuuriin, vaan kokee elävänsä kulttuurien marginaalissa. Hän pystyy liikkumaan kulttuurien yli ja mukautumaan joustavasti erilaisiin tilanteisiin kulttuurisesta ympäristöstä huolimatta. (Bennett & Bennett 2004, 153, 157–158.)

#### 6.4 Kulttuurienvälinen kompetenssi

Kulttuurienvälisen kompetenssin kehittäminen on rinnastettavissa kulttuurisen herkkyyden saavuttamiseen (Katisko 2016a, 186). Kulttuurikompetenssi tarkoittaa yhden vieraan kulttuurin tuntemista niin, että osaa toimia parhaalla mahdollisella tavalla kyseisen kulttuurin piirissä. Kulttuurienvälinen kompetenssi taas tarkoittaa yksilön kykyä irrottautua tutuista kulttuurisista koodistoista ja kykyä

sopeutua useisiin erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin parhaalla mahdollisella tavalla. (Katisko 2016a, 181.)

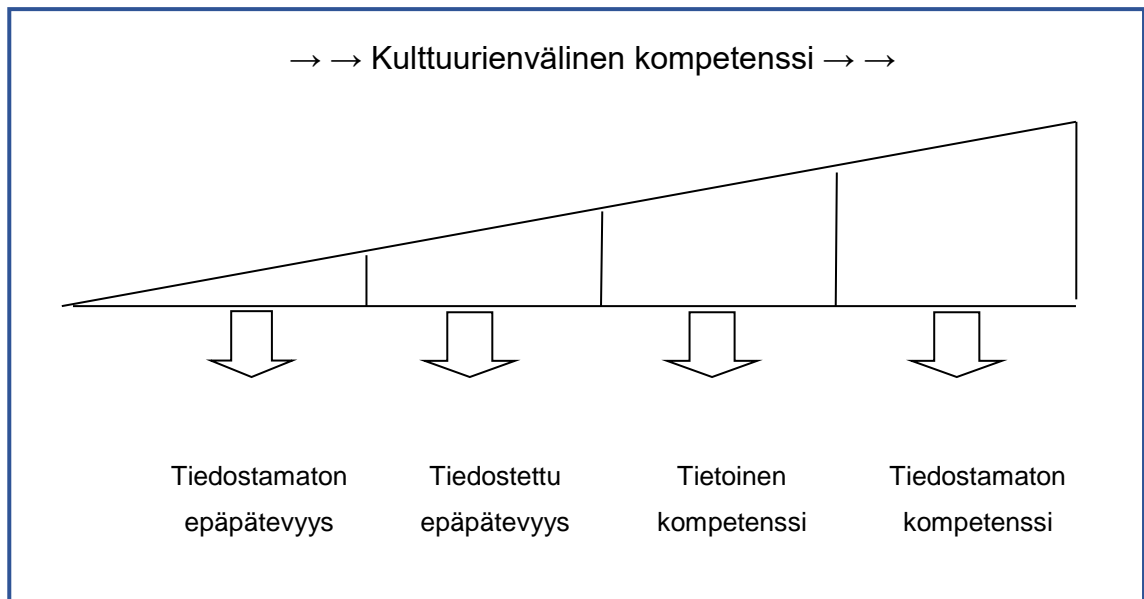
Kulttuurienvälisellä kompetenssilla on kirjallisuudessa monta nimeä: kulttuuritietoisuus, kulttuurienvälinen tehokkuus, kulttuurienvälinen adaptaatio ja kulttuurinen lukutaito. Kaikissa näissä on kuitenkin sama ydin: kulttuurinen tietoisuus, tiedot ja taidot sekä motivaatio. Globaalin maailman teknologia ja kasvava liikkuvuus tarjoavat ihmisille yhä enemmän mahdollisuuksia joko kasvokkain tai virtuaalisesti tapahtuviin kohtaamisiin, mikä lisää tarvetta kulttuurienväliselle kompetenssille. Sitä tarvitaan niin kotimaassa kuin ulkomailla. Kyky lukea ja ymmärtää kulttuurien moninaisuutta sekä taito arvioida ja jäsentää kulttuureja on yhtä oleellinen taito globaalissa maailmassa kuin luku- ja kirjoitustaitokin. (Salo-Lee 2007, 74–75, 80.)

#### 6.4.1 Kulttuurienvälisesti tehokkaan henkilön malli

Tehokkuus on termi, joka on usein liitetty kulttuurienväliseen kompetenssiin. Sitä on määritelty alun alkaen ulkomaille lähetettyjen työntekijöiden kautta. Esimerkiksi kanadalainen psykologi Daniel Kealey on luonnehtinut kulttuurienvälisen tehokkuuden kykyä elää ja työskennellä tehokkaasti ulkomaisella komennuksella. Kanadan ulkoministeriön työryhmä on puolestaan määritellyt kulttuurienvälisesti tehokkaan henkilön profiilin (Interculturally Effective Person - IEP). IEP on sellainen, joka elää tyytyväisenä ja työskentelee menestyksellisesti toisessa kulttuurissa. Hänellä on seuraavat taidot: 1) taito viestiä toisesta kulttuurista tulevan ihmisen kanssa sellaisella tavalla, että voi saavuttaa hänen luottamuksensa ja kunnioituksensa, 2) taito sopeuttaa ammatilliset taitonsa paikallisiin olosuhteisiin ja 3) taito sopeutua niin, että on itse tyytyväinen ja kokee toisessa kulttuurissa olemisen ja työskentelyn luontevaksi. IEP:n käytöksessä heijastuvat myös seuraavat ominaisuudet: 1) sopeutumistaidot, 2) vaatimaton ja kunnioittava asenne, 3) kulttuuri-käsitteen ymmärrys, 4) isäntämaan ja sen kulttuurin tuntemus, 5) ihmissuhdetaidot, 6) itsetuntemus, 7) kulttuurienvälisen viestinnän tuntemus, 8) organisaatiokyvyt ja 9) henkilökohtainen ja ammatillinen sitoutuminen. (Salo-Lee 2005, 124–126 & Salo-Lee 2007, 79.)

## 6.4.2 Vuorovaikutusteorian malli

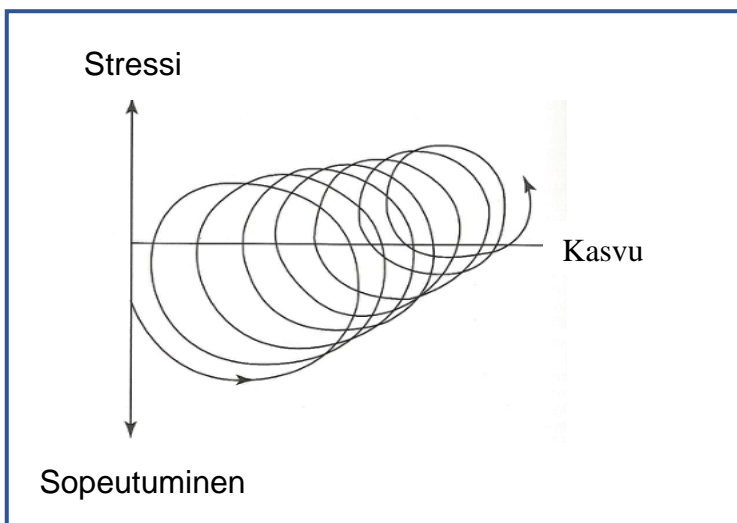
Samaan tapaan kuin Bennett kuvaa kulttuurienvälisen herkkyyden kehittymistä, Howell (1982, 29–32) esittää kulttuurienvälisen kompetenssin kehittyvän asteittaisena prosessina vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Kehittymisen mittarina toimii käyttäytyminen kulttuurienvälisissä kohtaamisissa. Howellin vuorovaikutusteorian mukaan kompetenssin eri asteet ovat: 1) tiedostamaton epäpätevyys: ymmärretään väärin toisten käyttäytymistä, mutta ei olla siitä tietoisia; 2) tiedostettu epäpätevyys: ollaan selvillä väärinkäsityksistä, mutta ei pystytä korjaamaan niitä; 3) tietoinen kompetenssi: omaa käyttäytymistä pystytään muuttamaan silloin, kun kohdataan toisesta kulttuurista tuleva ihminen; ja 4) tiedostamaton kompetenssi: kulttuurisesti oikea viestintä on tullut osaksi henkilön omaa käyttäytymistä siinä määrin, että hänen ei enää tarvitse miettiä erilaisia viestintätapoja kohdatessaan ihmisiä toisista kulttuureista. Kuva 4 esittää kulttuurienvälisen kompetenssin kehittymistä Howellin vuorovaikutusteorian mukaisesti.



Kuva 4: Howellin vuorovaikutusteorian malli (Muokattu lähteestä: Howell 1982, 32.)

### 6.4.3 Syklisen oppimisprosessin malli

Korealais-amerikkalainen psykologi Young Yun Kim on puolestaan tutkinut maahanmuuttajien kompetensseja psykologian ja viestinnän teorioiden kautta. Kim (Gudykunst & Kim 2003, 380–381) näkee kompetenssin kehittymisen ja kulttuurisen sopeutumisen jatkuvana syklisenä oppimisprosessina. Prosessiin kuuluu niin uuden oppimista kuin vanhasta poisoppimista. Vanhoista ja tutuista malleista luopuminen aiheuttaa oppijassa tavallisesti stressireaktion. Ihmisen sisäinen puolustusmekanismi pyrkii pitämään yllä tasapainoa ja yrittää välttää stressin aiheuttamaa ahdistusta esimerkiksi välttelemällä, kieltämällä tai vähättelemällä ongelmia. Puolustusmekanismit toimivat kuitenkin yleensä vain väliaikaisesti ja lopulta ihminen pyrkii vastaamaan ympäristön haasteisiin sopeutumalla. Näin vastakkaiset psyykkiset voimat - stressi ja sopeutuminen - johtavat oppijan sisäiseen kasvuun ja kulttuurienvälisen kompetenssin kehittymiseen askel taakse – loikka eteen -mallisesti, kuten kuva 5 esittää.



Kuva 5: Kimin syklisen oppimisen malli (Muokattu lähteestä: Gudykunst & Kim 2003, 381.)

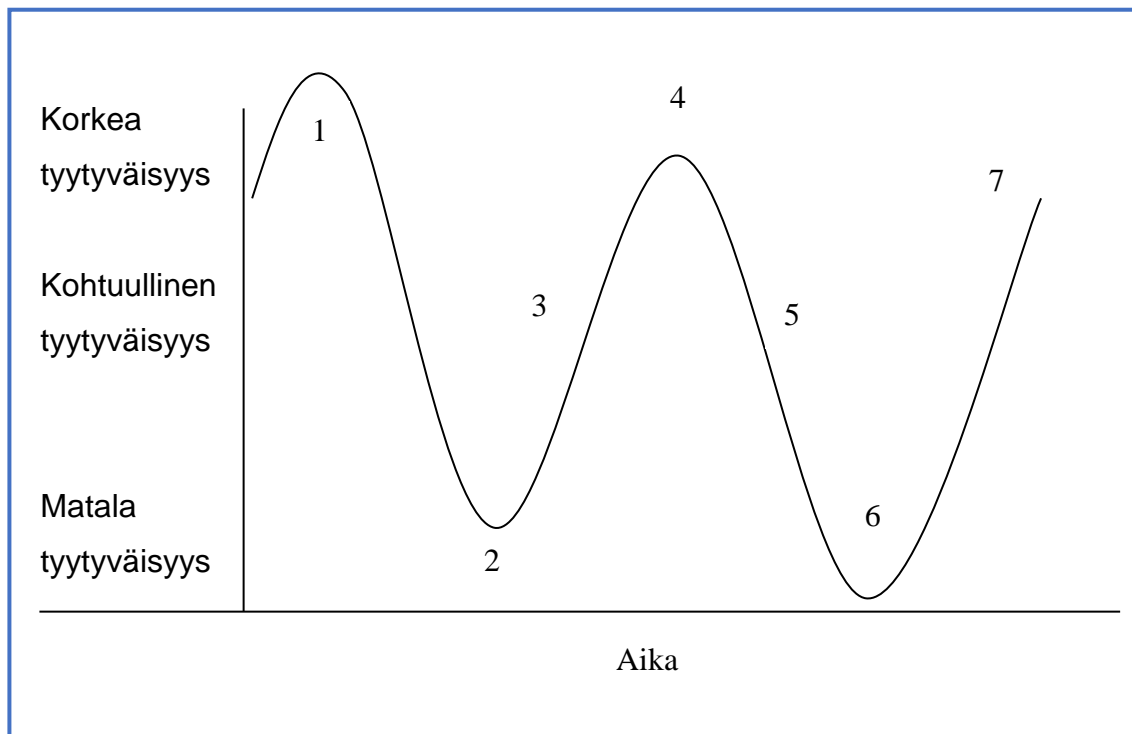
#### 6.4.4 Kulttuurisen sopeutumisen U-käyrä

Kulttuurista sopeutumisprosessia on usein kuvattu myös Sverre Lyssgaardin kehittämällä U-käyrällä. Myöhemmin Gullahorn & Gullahorn täydensivät mallia W:n muotoiseksi. Mallin mukaan uuteen kulttuuriin sopeutuminen kulkee noudattaen U:n muotoista kehityskaarta, joka sisältää neljä vaihetta: ihastuksen, kriisin, toipumisen ja sopeutumisen. W-mallissa sama kehityspolku toistuu henkilön palatessa takaisin lähtökulttuuriinsa. Kulttuurienvälinen kompetenssi kasvaa prosessin myötä. (Spitzberg & Changnon 2009, 23–24.)

1) Ihastusvaiheessa (Honeymoon stage) uusi kulttuuri koetaan myönteisenä asiana. Kaikki on uutta ja ihmeellistä. Muuttaja on utelias ja innostunut näkemään mahdollisimman paljon uutta. 2) Kriisivaiheessa (Hostility stage) kriittisyys uutta kulttuuria kohtaan kasvaa, kun asioita aletaan nähdä realistisemmin. Arkipäivän ongelmat johtavat turhautumiseen, ahdistukseen ja jopa vihan tunteeseen uutta kulttuuria kohtaan. Tätä vaihetta kutsutaan myös kulttuurishokiksi. Mikäli ahdistus kasvaa kovin suureksi, moni päättää palata tässä vaiheessa takaisin kotiin. Jos kriisivaiheesta pääsee yli, on edessä 3) toipuminen (Humorous stage). Arjen ongelmia esiintyy yhä toipumisvaiheessakin, mutta kriittisyyden sijaan muuttaja suhtautuu asioihin positiivisesti ja pystyy jopa nauramaan vastoinkäymisilleen. 4) Neljäs ja viimeinen vaihe on sopeutuminen (In-sync stage). Riittävän kulttuurisen herkkyyden ja oppimisen kautta muuttaja hyväksyy maan kulttuurin ja tavat. Hän pystyy toimimaan uudessa ympäristössä ilman suurempia ongelmia ja oppii tuntemaan uutta kulttuuria syvällisemmin. (Spitzberg & Changnon 2009, 23–24; Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1996, 120–121).

Takaisin omaan lähtökulttuuriin palatessa muuttajalla on edessä uudelleen sama lasku ja nousu. 5) Epävarmuusvaiheessa (Ambivalence stage) muuttajalla on ristiriitaisia tuntemuksia paluusta. Sopeuduttuaan uuteen kulttuuriin paluumuutto aiheuttaa haikeuttakin. 6) Paluumuuton kriisivaihe (Re-entry culture shock stage) on usein jopa syvempi kuin vieraaseen kulttuuriin sopeutumisessa. Tämä johtuu siitä, että takaisin palatessaan henkilö uskoo tuntevansa kulttuurin, johon hän palaa, ja hänellä on myönteisiä odotuksia paluustaan. Usein kuitenkin vanha ympäristö ja ystävät ovat muuttuneet, vähintäänkin muuttaja itse on matkansa

aikana muuttunut, hän ei palaa takaisin samana ihmisenä. Epärealistiset odotukset tekevät paluushokista ensimmäistä kulttuurishokkia suuremman. 7) Paluushokin jälkeen edessä on lopulta sopeutuminen uudelleen lähtökulttuuriin (Resocialization stage). (Spitzberg & Changnon 2009, 23–24 & Halinoja 1996, 122). Kuva 6 mallintaa kulttuurisen sopeutumisen W-käyrää.



Kuvaaja 6: Kulttuurisen sopeutumisen W-käyrä (Muokattu lähteestä: Spitzberg & Changnon 2009, 23)

#### 6.4.5 Kulttuurienvälisen kompetenssin tutkimusten neljä suuntausta

Salo-Lee (2007, 77–78) näkee kulttuurienvälisen kompetenssin tutkimuksissa neljä eri näkökulmaa, jotka heijastelevat laajemmin myös koko globalisaation prosesseja. Ensimmäiset tutkimukset katsoivat kulttuurienvälistä kompetenssia ”me siellä” -näkökulmasta: miten meidän kulttuurimme edustajat pärjäävät muualla (esimerkiksi Kealeyn tutkimukset). Tämä perspektiivi oli alun perin lähtökohtana kulttuurienvälisen viestinnän kehittymiselle omana tieteenalanaan. Pian tutkimuksia laajennettiin ”he täällä”-näkökulmaan: miten muualta tulleet pärjäävät ja kotoutuvat meidän kulttuurissamme (esimerkiksi Kimin malli). Uusimmissa



kulttuurienvälisen kompetenssin tutkimuksissa voidaan lisäksi erottaa ”me kaikki täällä” -näkökulma sekä ”me kaikki siellä ja täällä” -näkökulma. ”Me kaikki täällä” tutkii kasvavaa monikulttuurisuutta ja monimuotoisuutta kotimaassamme ja ”me kaikki täällä ja siellä” puolestaan maailmanlaajuista monikulttuurisuutta sekä tietoliikenteen kehitystä. ”Me kaikki täällä” ja ”me kaikki täällä ja siellä” korostavat näkemystä, että kulttuurienvälinen sopeutuminen on yhteinen ja molemminpuolinen prosessi.

Esimerkkinä uudentyyppisestä suomalaisesta tutkimuksesta on Kielo Brewisin (2008) väitöskirja, jossa hän tutki Kelan ja Maahanmuuttoviraston monikulttuurisia asiakaspalvelutilanteita viranomaisten näkökulmasta käsin. Brewis tarkasteli viranomaisten kulttuurista sopeutumisprosessia sekä ammatillisen kulttuurienvälisen kompetenssin rakentumista. Brewis huomasi, että sekä viranomaiset että maahanmuuttajat kävivät läpi samanlaista oppimista ja sopeutumista kulttuurienvälisissä vuorovaikutustilanteissa. Oppimisprosessiin kuuluivat erilaiset tunnereaktiot ja stressi (vrt. Lyssgaardin U-käyrä). ”Me kaikki täällä” ja ”me kaikki täällä ja siellä” -näkökulmat korostavat, että kulttuurienvälinen sopeutuminen on siis kaksisuuntainen tie ja vaatii onnistuakseen molemminpuolista panostusta (Salo-Lee 2007, 78).

Yhteistä kaikille kulttuurienvälisen kompetenssin näkökulmille on kuitenkin ymmärrys siitä, että kulttuurienvälisesti kompetentiksi tullaan oppimisprosessin kautta. Kompetenssi ei kuitenkaan välttämättä kehity automaattisesti kulttuurien kohtaamistilanteissa, vaan tueksi tarvitaan myös kulttuurienvälistä kasvatusta ja koulutusta. Kompetenssi kehittyy siis kokemuksen, käytännön ja teorian vuorovaikutuksessa. (Salo-Lee 2005, 130 & Salo-Lee 2007, 81).

## 7 KULTTUURIENVÄLISTEN TIETOJEN JA TAITOJEN OPPIMINEN

Onnistuneeseen kulttuurienväliseen kohtaamiseen ei ole olemassa valmista käsikirjoitusta. Kulttuurienväliset taidot eivät ole pysyviä ja muuttumattomia.

Kulttuurienvälisyys tarkoittaa, että ei ole niinkään tärkeää oppia, miten käyttäytyä Japanissa, kuin oppia, että niin Japanissa, kuin missä tahansa muuallakin, on olemassa erilaisia kulttuureita ja kulttuuriset käytännöt vaihtelevat tilanteittain. Kun hyväksymme ihmisten monimuotoisuuden, pystymme myös toimimaan yhdessä ilman suuria konflikteja. Kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa onkin tärkeää pystyä sietämään epävarmuutta. On mahdotonta tietää etukäteen, miten toinen osapuoli reagoi, mutta on mahdollista asennoitua niin, että haluaa ymmärtää toisen tapaa reagoida. On myös tiedostettava omat ennakkoluulonsa ja pyrittävä irti niistä, sekä muistettava, että tulkitsemme asioita aina omasta näkökulmastamme. Kyky tarkkailla, kysyä ja kuunnella on ensiarvoisen tärkeää. On hyvä oppia suhtautumaan kriittisesti puheeseen kulttuurista ja identiteetistä, sekä muistaa, että kulttuuri ja identiteetti ovat vuorovaikutuksessa syntyviä konstruktioita, eivät muuttumattomia totuuksia. (Dervin & Keihäs 2013, 146–147.)

Vaikka valmiita malleja kulttuurienväliseen kohtaamiseen ei olekaan, kulttuurienvälisiä tietoja ja taitoja on silti mahdollista sekä oppia että opettaa. Riippuen kohderyhmästä ja opittavan asian sisällöstä voidaan puhua muun muassa kulttuurienvälisestä kasvatuksesta ja koulutuksesta, globaali- ja moninaisuuskasvatuksesta tai kulttuurienvälisen viestinnän opinnoista.

## 7.1 Kulttuurienvälinen kasvatusta ja koulutus

Kulttuurienvälinen kasvatusta määritellään sellaiseksi sosiaaliseksi kasvatusta-prosessiksi, jonka kautta ihminen oppii tuntemaan niin omaa kuin vierasta kulttuuria sekä oppii ymmärtämään kulttuurienvälisiä riippuvuussuhteita. Kulttuurienväliseen kasvatukseen kuuluu asenteiden, tunteiden, käsitysten, arvojen, ja kokemusten työstäminen. Oppimista ei saavuteta ainoastaan älyllisin keinoin, vaan oppimiseen tarvitaan myös kokemuksellinen ulottuvuus. Vaaditaan siis työskentelyä niin ajattelun, tunteen kuin toiminnan tasolla. (Suomen nuorisoyhteistyö Allianssi ry 2000, 60.) Kulttuurienvälisen kasvatusta avulla edistetään yksilöiden kulttuurienvälistä tietoisuutta ja taitoja sekä samalla rakennetaan vastavuoroista vuorovaikutusta eri yhteisöjen välillä (Suomen nuorisoyhteistyö Allianssi ry 2000,

46). Myös aikuisille on tarjolla moninaisia kulttuurinvälisyyden kursseja. Aikuisten kohdalla puhutaan kuitenkin kasvatuksen sijaan koulutuksesta.

Salo-Lee (2007, 81) on ehdottanut kulttuurienvälisyyden lisäämistä koulujen opetussuunnitelmiin. Sen avulla opiskelijat voisivat vahvistaa tietoisuuttaan omista ja toisten kulttuurisista malleista. Oppiaine auttaisi myös opiskelijoita pohtimaan omaa kulttuurienvälisestä vuorovaikutustaan. Lisäksi Salo-Lee peräänkuuluttaa ylipäättään erilaisuuden kunnioitusta koulumaailmassa – monimuotoisuus tulisi nähdä rikkautena ja voimavarana. Koulujen tulisi edistää dialogista vuoropuhelua ja luoda sellainen salliva ilmapiiri, jossa yhteistä ymmärtämistä on mahdollista toteuttaa. Myös opetusmateriaalien tulisi olla sellaisia, jotka edistävät moninaisuuden kunnioitusta. Lisäksi opettajien tulisi olla tietoisia piilossa olevista etnosentrisistä asenteista, niin yleisistä kuin omista. Edelleen, monikulttuurisuudesta ja kulttuurienvälisyydestä keskustelemiselle tulisi tietoisesti järjestää tilaa ja aikaa.

## 7.2 Moninaisuuskasvatus osana koulujen globaalikasvatusta

Salo-Leen huutoon on sittemmin myös vastattu. 2016 voimaan tulleessa varhaiskasvatussuunnitelman ja opetussuunnitelman perusteissa globaalikasvatus on nimetty kasvatuksen yhdeksi perustehtäväksi (Gloaalikasvatus 2018. Globaalikasvatus Suomessa). Eurooppalaisen, ja siten myös suomalaisen, globaalikasvatuksen teemoina ovat: kestävä kehitys, moninaisuus, media, ympäristö, ihmisoikeudet ja rauha (Gloaalikasvatus 2018. Teemat). Näistä erityisesti moninaisuuskasvatuksella on sama tavoite kuin kulttuurienvälisellä kasvatuksella: sen avulla rohkaistaan oppilaita pohtimaan omia käsityksiään ja ennakkoluulojaan toisista ihmisistä ja ihmisryhmistä.

Moninaisuuskasvatus tarjoaa myös käytännön keinoja moninaisuutta kunnioittavaan vuorovaikutukseen luoden samalla edellytyksiä ihmisten yhdenvertaisille kohtaamisille. Moninaisuuskasvatuksen tavoitteena on, että jokaisella olisi yhtäläiset mahdollisuudet rakentaa hyvä elämä sekä osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun ihonväristä, sukupuolesta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai

uskonnosta riippumatta. (Gloaalikasvatus. Moninaisuus.) Muun muassa Ihmisoikeudet.net -sivustolla löytyy useita moninaisuuskasvatukseen soveltuvia ja ihmisoikeusteemoihin liittyviä harjoituksia perusopetuksen ja toisen asteen opiskelijoille (Ihmisoikeusliitto. Harjoitukset).

### 7.3 Kulttuurienvälisen viestinnän opinnot

Kuten luvussa 5 mainittiin, kulttuurienvälisen viestinnän on meillä suhteellisen uusi oppiaine. Suomessa kulttuurienvälisestä viestinnästä on ollut mahdollista opiskella pääaineena Humanistis-yhteiskuntatieteellisessä tiedekunnassa Jyväskylän Yliopistossa vuodesta 1997 (Master's degree programme in Intercultural communication). Lisäksi Kulttuurienvälisyyttä voi opiskella Helsingin yliopistossa Humanistisessa ja teologisessa tiedekunnassa (Master's degree programme in Intercultural encounters) sekä Oulun yliopistossa Kasvatustieteiden tiedekunnassa (Education and globalisation sekä Intercultural teacher education). Kulttuurienvälisyyteen liittyviä sivuaineopintoja ja erikoistumiskoulutuksia voi suorittaa useissa eri korkeakouluissa, esimerkkinä mainittakoon Diakonia-ammattikorkeakoulun Monikulttuurisuuden asiantuntijan erikoistumiskoulutus (40 op) keväällä 2019. Koulutus sisältää muun muassa kulttuuritietoisuutta ja kulttuurienvälisestä viestinnästä. Korkeakoulujen ohella monet muut tahot järjestävät kulttuurienvälisyyskoulutusta, lähinnä yritysten ja työelämän tarpeisiin.

### 7.4 Kulttuurienväliset simulaatiot koulutuksen välineenä

Tiedon ja teorian ohella, niin lasten kuin aikuisten koulutuksessa, tulisi olla mukana kokemuksellinen osuus oppimista vahvistamassa. Tätä varten on olemassa kulttuurienvälisen taitojen kehittämiseen tarkoitettuja harjoitteita, joista käytetään usein myös nimitystä simulaatiot. Kulttuurienväliset simulaatiot ovat ohjattuja pelejä ja harjoituksia, joiden tehtävänä on haastaa osallistujat pohtimaan kulttuurienvälisissä kohtaamisissa tapahtuvaa vuorovaikutusta. Simulaatioiden tarkoituksena on valmistella osallistujia tuleviin kulttuurienvälisiin kohtaamisiin ja kehittää kohtaamisissa tarvittavia vuorovaikutustaitoja. Harjoitusten painopisteenä

ovat kulttuurien yleiset piirteet, vuorovaikutusprosessi eri kulttuuritaustaisten ihmisten välillä sekä osallistujien käyttäytymisen taustalla olevat arvot ja uskomukset. (Fowler & Pusch 2010, 94–95.) Kulttuurinvälisen simulaatioiden aiheet kuvastavat siten melko tarkasti sitä, mikä sosiaalialan perspektiivistä on oleellisinta kulttuurienvälisessä viestinnässä: monikulttuurisissa viestintätilanteissa tapahtuva ihmisten välinen vuorovaikutus sekä vuorovaikutuksessa ilmenevät arvot ja käsitykset (Salo-Lee 2007, 74). Yleensä tavallisten pelien perustana on voittamisen idea, mutta kulttuurienvälisessä oppimisessa oleellisinta on, miten pelataan, ei se, kuka voittaa ja kuka häviää. (Fowler & Pusch 2010, 94–95.)

Vaittinen (2018) muistuttaa lisäksi, että pelit eivät ole vain lasten yksinoikeus, vaan niistä innostutaan yhtä lailla aikuisiälläkin. Tämän päivän lapsille, nuorille ja aikuisille pelaaminen on hyvin luonnollinen tapa käsitellä asioita. Pelillistämisen kautta on mahdollista käsitellä monimutkaisiakin asioita mielenkiintoisella tavalla. Peleissä on mahdollista asettua toisen ihmisen asemaan ja elää pelin kautta hetken aikaa itselle vierasta todellisuutta. Tämän vuoksi pelit ovatkin loistava väline kulttuurienvälisen tietoisuuden rakentamisessa.

Kulttuurienväliset simulaatiot, kuten koko kulttuurienvälinen viestintä omana tieteenalanaan, syntyivät aikoinaan käytännön tarpeesta (ks. luku 4). Toisen Maailmansodan jälkeen USA:n Foreign Service Institute ja US Peace Corps alkoivat kouluttaa työntekijöitään ulkomaan komennuksia varten, ja koulutuksissa käytettiin kohdemaan tietoisuuksien lisäksi toiminnallisia simulaatioharjoituksia. Sieltä simulaatiot levisivät sekä yritys- että koulumaailman työkaluiksi 1970-luvulla. (Fowler & Pusch 2010, 102–105.)

Ajatus siitä, että harjoitusten ja pelien keinoin autetaan ihmisiä luomaan tarvittavia taitoja kulttuurienvälisiä kohtaamisia varten, voi kuulostaa helpolta ja yksinkertaiselta, jopa naiivilta, mutta on todellisuudessa melko monimutkainen prosessi. Simulaatiopelissä nousee usein esiin osallistujien erilaiset käsitykset esimerkiksi ajasta, henkilökohtaisesta tilasta, sanallisesta ja ei-sanallisesta viestinnästä, arvoista ja sosiaalisesta asemasta. Näiden lisäksi erilaiset tunnereaktiot ovat tärkeä osa peliä. Kyky toimia uudessa kulttuurissa sekä reagoitavat ja tunteet, jotka nousevat esiin kulttuurien törmätessä, ovat pääaiheita, joita

puidaan usein kulttuurienvälisen simulaatioiden jälkikeskusteluissa. (Fowler & Pusch 2010, 96.)

Simulaatioita ei ole tarkoitettu yksistään käytettäväksi. Ne toimivat parhaiten osana ennalta suunniteltua koulutuskokonaisuutta. Koska tavallisesti näin tehdäänkin, pelien ja harjoitusten arvioiminen erillisenä menetelmänä ja niiden vaikuttavuuden määrittäminen on hankalaa. Kulttuurienvälisistä simulaatiopelista ja niiden vaikuttavuudesta on ylipäätään hyvin vähän empiiristä tutkimusnäyttöä. Kuitenkin ne ovat osoittaneet tarpeellisuutensa ja niiden laaja käyttö erityisesti yritysmaailmassa ja kasvatuksessa kertovat niiden suosiosta. Simulaatiot tarjoavat turvallisen tavan harjoitella kulttuurienvälisiä kohtaamisia ja pelien jälkeen tapahtuva purku vahvistaa opitun sisäistämistä. Simulaatiot toimivat parhaiten silloin, kun ne ovat räätälöity vastaamaan kunkin asiakasryhmän tarpeita. Lisäksi pelien näkökulmat vaihtelevat valmistajan mukaan; Aasiassa kehitetyt pelit eroavat USA:ssa kehitetyistä ja päinvastoin. Jotta pelit toimisivat erilaisissa ympäristöissä, niitä tulisi muokata kohderyhmän mukaan ennen käyttöönottoa. (Fowler & Pusch 2010, 107–108.)

### 7.5 Barnga-simulaatiopeli

Barnga on simulaatiopelien klassikko, jonka kehitti Sivasailam Thiagarajan 1980-luvulla. Barngan tavoitteena on: 1) oppia kommunikoidaan onnistuneesti monikulttuurisissa ryhmissä; 2) oppia suhtautumaan kriittisesti oman kulttuurisen ryhmänsä normeihin ja miettiä ovatko normit toimivia myös oman kulttuurin ulkopuolella; 3) ymmärtää, mitä tapahtuu, kun ryhmässä ei käytetäkään yhteneväisiä sääntöjä; 4) pohtia, mikä on viestinnän rooli: auttaako se meitä ymmärtämään toisiamme vai lisääkö se väärinkäsityksiä. Barngaa pidetään hyvänä apuvälineenä kulttuurienvälisen tietoisuuden rakentamisessa, sillä ihmisillä on tapana tehdä oletuksia muista ryhmistä oman ryhmänsä normien avulla. (University of Michigan. Inclusive teaching. Barnga).

Barnga on korttipeli, jota pelataan tavallisilla pelikorteilla. Alussa pelaajat jaetaan kutakuinkin samankokoisiin ryhmiin ja jokaiselle ryhmälle annetaan pelisäännöt.

Pelaajat saavat harjoitella peliä yhden kierroksen ajan omassa ryhmässään pitäen sääntöjä esillä ja yhdessä keskustellen. Seuraavalla kierroksella ohjaaja kerrää säännöt pois vaivihkaa ja kertoo, että jatkossa kommunikointi tapahtuu vain ilmein ja elein, puhuminen on kielletty. Kierroksen jälkeen jokaisen ryhmän voittaja ja häviö vaihtavat eri pöytiin. Viimeistään seuraavalla kierroksella nousee esiin konfliktitilanteita, sillä pelaajien tietämättä heille alussa jaetut säännöt ovat eri pöydissä hieman erilaiset (ässä ja valtti vaihtelevat joka ryhmässä). Ristiriitailanteet nostattavat esiin erilaisia tunteita ja reagoititapoja.

Pelin avulla simuloidaan siis tilanne, mitä tapahtuu, kun henkilö astuu vieraaseen kulttuuriin, jossa ”pelataan eri säännöillä” kuin mihin itse on tottunut sekä, miten selvittää tilanteessa, jossa ei ole yhteistä kieltä. Mikäli ryhmä on riittävän suuri, pelin aikana tulee ilmi lisäksi enemmistö vastaan vähemmistö -asetelma, kun vain yksittäinen pelaaja tai pieni osa ryhmästä pelaa eri säännöin. Pelin jälkeen pidettävässä pohdinnassa puntaroidaan pelin aiheuttamia tuntemuksia sekä omia ja toisten reagoititapoja. Oleellista on myös etsiä yhdyskohtia elävästä elämästä sekä miettiä, miten itse omalta osaltaan voi vastaavissa tosielämän tilanteissa tulevaisuudessa vaikuttaa siihen, että kohtaamisesta muodostuu onnistunut. (University of Michigan. Inclusive teaching. Barnga). Korttipelin säännöt ovat opinnäytetyön liitteenä 3. Opinnäytetyöni toiminnallisessa osuudessa käytin Barngaa osana kulttuurienvälistä perehdytystä. Toiminnallinen osuus ja siinä nousseet tulokset on kokonaisuudessaan esitelty seuraavissa luvuissa 8 ja 9.

## 8 OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN KUVAUS

Opinnäytetyön aihe valikoitui Diakonia-ammattikorkeakoulun Opin portailta Satakunnassa -hankkeen innoittamana syksyllä 2017. Hankkeeseen toivottiin opinnäytetyön tekijöitä, joilla oli kiinnostusta hankkeen teemoihin. Aihe tarkentui projektipäällikön kanssa käydyissä keskusteluissa. Opinnäytetyölle oli siis konkreettinen tilaus hankkeen tiimoilta. Samalla aihe liittyy myös laajemmin sosiaalialan työssä tällä hetkellä tapahtuvaan globalisaation tuomaan muutokseen.

Opinnäytetyön voidaan siten sanoa olevan varsin ajankohtainen. Aiheen valintaan vaikutti luonnollisesti myös aiemmat henkilökohtaiset kokemukseni kulttuurienvälisistä kohtaamisista sekä Barngan käytöstä.

Opinnäytetyö toteutettiin Diakoni-ammattikorkeakoulun osallistavan kehittämistyön opinnäytetyöprosessin mukaisesti. Kehittämisen ja innovaatiotoiminta 1 -kursilla toteutin kirjallisuuskatsauksen kulttuurienvälisestä viestinnästä, painottaen siinä sosiaalialan näkökulmaa. Kirjallisuuskatsauksessa käytetty materiaali muodostaa pohjan opinnäytetyöni teoreettiselle osuudelle. Kehittämisen ja innovaatiotoiminta 2 -kurssilla perehdyin laadullisen tutkimuksen menetelmiin. Kurssitehtävässäni käytin teemahaastattelua ja osallistuvaa havainnointia kuvatessani Kansainvälisellä naisten kohtaamispaikalla Naistarilla tapahtuvaa monikulttuurista ohjaustyötä. Haastattelun tuloksia on esitetty opinnäytetyöni luvussa 5 ”Monikulttuuristuva sosiaalialan työ”. Kehittämisen ja innovaatiotoiminta 3 -kurssin aikana toteutin opinnäytetyöni toiminnallisen osuuden, jota kuvataan tarkemmin seuraavissa alaluvuissa. Kehittämisen ja innovaatiotoiminta 4 -kurssin aikana keräsin toiminnallisesta osuudesta nousevat pääpiirteet sekä nivoin ne yhteen aiempien kehittämisen ja innovaatiotoiminnan kurssien sisältöjen kanssa, tuotoksena valmis opinnäytetyö.

### 8.1 Opinnäytetyön toiminnallinen osuus

Opinnäytetyöni toiminnallisessa osuudessa ohjasin kulttuurienvälisen viestinnän perehdytyksen monikulttuuriselle opiskelijaryhmälle. Perehdytyksen perimmäisenä tavoitteena oli edistää opiskelijoiden välistä dialogista oppimisprosessia, jossa opiskelijat herättelevät kulttuurista herkkyyttään, kasvattavat tietouttaan sekä omasta että toisten kulttuuritaustasta, ymmärtävät kulttuurin vaikutuksen ajattelu- ja toimintamalleissaan sekä kehittävät vuorovaikutustaitojaan monikulttuurisissa kohtaamistilanteissa ja siten laajentavat kulttuurienvälisiä kompetenssiaan. Seuraavissa luvuissa esittelen tarkemmin opinnäytetyöni toiminnallista osuutta.



## 8.2 Toiminnallisen osuuden kohderyhmä ja ympäristö

Toteutin opinnäytetyöni toiminnallinen osuuden Diakonia-ammattikorkeakoulun Porin toimipisteessä lokakuussa 2018. Kohderyhmänä oli tammikuussa 2018 aloittaneet sosionomi- ja sosionomi-diakoniopiskelijat. Opiskelijoita oli läsnä perehdytyksessä yhteensä 47. Heistä kahdeksan oli valittu opiskelijaksi maahanmuuttajataustaisten hakijoiden kiintiössä ja 39 perinteisen hakuprosessin kautta. Kohderyhmä oli siis kulttuuritaustaltaan moninainen ja edusti tavanomaista ammattikorkeakoulun opiskelijaryhmää tulevaisuuden monikulttuurisessa Suomessa.

Perehdytys pidettiin opiskelijoille tutussa luokkatilassa Porin kampuksella. Luokassa oli käytettävissä kaksi valkokangasta Powerpoint-esitystä varten, ja opiskelijoiden pöydät oli järjestetty U:n muotoon niin, että yhteistä keskustelua varten opiskelijoilla oli luontevasti katseyhteys. Barngaa pelatessa luokkatilassa oli myös mahdollista järjestää erillisiä pöytäryhmiä.

## 8.3 Toiminnallisen osuuden kulku ja sisältö

Opiskelijat oli jaettu suuren ryhmäkoon vuoksi kahteen ryhmään niin, että noin puolet heistä osallistui kerrallaan pitämääni perehdytykseen ja puolet osallistui samaan aikaan opetussuunnitelman mukaiseen muuhun opetukseen. Molemmat ryhmät osallistuivat siis vuorollaan perehdytykseen. Yhdelle ryhmälle oli varattu aikaa 90 minuuttia, eli kahden oppitunnin verran. Ensimmäisen oppitunnin aikana pidettiin perehdytystuokio kulttuurienvälisen viestinnän teemoihin ja toinen oppitunti käytettiin Barnga-simulaatiopeliin. Perehdytystuokioon sisältyi kaksi osallistavaa tehtävää ja perehdytyksessä oli varattu mahdollisuus tehtävistä nousevaan keskusteluun.

Perehdytyksen sisällön suunnittelin kesän 2018 aikana ja sen pohjana oli kirjallisuuskatsauksessa käytettyä teoriamateriaalia. Perehdytyksessä painotin asioita, jotka liittyvät monikulttuuristen kohtaamisten käytännön tilanteisiin ja sosiaalialan ammatilliseen vuorovaikutukseen. Tilastot ja varsinaiset teoriat kulttuurisen

herkkyyden ja kulttuurienvälisen kompetenssin kehittymisestä jäivät perehdytyksen ulkopuolelle. Toimin näin sekä ajankäytön säästämiseksi että opiskelijoiden motivoimiseksi, tavoitteenani herättää kiinnostus aiheeseen konkreetian kautta.

Perehdytyksen otsikkona oli ”Kulttuurinen osaaminen ja kulttuurienvälinen viestintä sosiaalialan työssä”. Perehdytyksen pääsisältöinä olivat: 1) Aiheen ajankohaisuus; 2) Mitä on kulttuuri: kulttuurin käsitteet - kulttuuri jäävuorena ja verkostona; 3) Kulttuuri ja identiteetti: identiteetti, kulttuurinen identiteetti, kansallinen identiteetti, identiteettien moninaisuus, globaalin ajan turvattomuus, kyky sietää epävarmuutta; 4) Kulttuurinen osaaminen sosiaalialan työssä: kulttuurinen osaaminen, kulttuuritietoisuus, kulttuurinen herkkyys, kulttuurinen ja kulttuurienvälinen kompetenssi, ammatillinen vuorovaikutus (arvot, asenteet, stereotypiat), 5) Kulttuurienvälinen viestintä ja vuorovaikutus: kieli ja viestintä, kulttuurienvälinen viestintä, vuorovaikutus ja viestintä, dialogisuus, käsitteet monikulttuurinen ja kulttuurienvälinen. Esityksen tukena käytin dioja Powerpoint -muodossa. Diat ovat opinäytetyön liitteenä 4.

Ensimmäinen osallistava tehtävä liittyi kulttuurin jäävuorikäsitteeseen. Tehtävä on esitetty diassa numero kuusi. Opiskelijoiden tehtävänä oli pareittain poimia jokin jäävuoren teemoista ja pohtia yhdessä, miten kyseinen asia näyttäytyy omassa kulttuurissa ja eroaako se jotenkin parin käsityksestä. Pariporinan jälkeen muutama vapaaehtoinen pari kertoi muulle ryhmälle keskustelustaan ja mietteistään. Opiskelijat esittivät näkemyksiään muun muassa käyttäytymissäännoista, sukupuolirooleista, perhekäsityksestä, lastenkasvatuksesta ja yhteisöllisyydestä vs. yksilöllisyydestä. Tehtävän tarkoituksena oli, paitsi avata toisille opiskelijoille omaa kulttuuria ja oppia toisilta jotakin uutta heidän kulttuuristaan, myös kiinnittää opiskelijoiden huomio siihen, kuinka paljon omassa kulttuurissamme on näkymätöntä ja tiedostamatonta.

Toinen tehtävä liittyi stereotyyppisen ajattelumallin kehittymiseen. Opiskelijoiden tehtävänä oli ratkoa pisteiden yhdistämistehtävä, ja sen ratkaisemiseksi heidän tuli astua ”laatikon ulkopuolelle”. Tehtävä on kuvattu diassa numero 28 ja sen ratkaisu diassa numero 29. Harjoituksen tavoitteena oli konkreettisen esimerkin

avulla osoittaa, kuinka helposti teemme havaintoja ja johtopäätöksiä totuttujen ajatusmalliemme pohjalta.

Esityksen, tehtävien ja niiden pohjalta nousseen keskustelun jälkeen siirryttiin Barnga-korttipeliin. Pelin kulku on selitetty luvussa 7.5 Barnga-simulaatiopeli. Pelaajille jaetut säännöt ovat opinnäytetyön liitteenä 3. Pelituokion jälkeen seurasi Barngan idean avaaminen opiskelijoille ja lyhyt keskustelu pelin nostattamista tunteista ja ajatuksista sekä kirjallisten palautteiden antaminen.

#### 8.4 Toteutuksen onnistuminen ja prosessista oppiminen

Ensimmäisessä toteutuksessa opiskelijat osallistuivat osallistaviin tehtäviin kiitävästi ja tehtävät herättivät keskustelua niin pareittain kuin ryhmässäkin. Muutoin perehdytyksen aikana ei noussut lisäkeskustelua ja Barnga-pelille jäi suunnitellusti aikaa toinen oppitunti. Pelin jälkeen keskustelimme lyhyesti Barngan nostattamista mietteistä ja kaikki opiskelijat täyttivät ja palauttivat palautelomakkeet. Toisessa ryhmässä osallistaviin tehtäviin ja niistä virinneisiin keskusteluihin osallistuttiin niin ikään aktiivisesti, mutta sen lisäksi esityksen aikana opiskelijat nostivat esiin useita kysymyksiä, jotka herättivät mielenkiintoista keskustelua ja uusia näkökulmia. Aktiivisen keskustelun takia toisessa ryhmässä Barngalle, loppukeskustelulle ja palautteelle jäi vähemmän aikaa. Peli ehdittiin pelaamaan, mutta purku jäi hyvin lyhyeksi ja palautelomakkeita kirjoitti vain muutama opiskelija. Opiskelijoille annettiin mahdollisuus palauttaa lomakkeet myöhemmin joko koulun vahtimestarille tai sähköpostitse opinnäytetyön tekijälle. Tähän mahdollisuuteen tarttui kuitenkin vain pari opiskelijaa. Diakonia-ammattikorkeakoulussa käyttämäni 90 minuutin aikaikkuna johtui perehdytystä varten varattujen oppituntien määrästä.

Yhden ryhmän perehdyttämiseen varattu 90 minuuttia osoittautui kaiken kaikkiaan liian lyhyeksi ajaksi. Ennen Diakonia-ammattikorkeakoulussa pitämääni perehdytystä olin testannut suunnittelemani esityksen sisällön ja keston omassa monikulttuurisessa työyhteisössäni Settlementti Tampereen Naistarilla. Testikerän jälkeen tein muokkauksia perehdytyksen sisältöön ja karsin materiaalia

runsaalla kädellä, jotta pelille ja loppukeskustelulle jäisi varmasti aikaa riittävästi. Näin ei kuitenkaan valitettavasti käynyt. Tulevissa samansisältöisissä perehdytyksissä en kuitenkaan enää supistaisi esityksen sisällöstä, vaan varaisin perehdytykseen lisää aikaa 30-45 minuuttia, jotta loppukeskusteluun ja tehtävien purkuun jäisi riittävästi aikaa. Myöskään en lähtisi ohittamaan perehdytyksen aikana nousevia kysymyksiä ja keskustelun avauksia, sillä ne osoittautuivat erityisesti toisessa ryhmässä hedelmälliseksi tavaksi oppia toisilta, mikä olikin juuri koko perehdytyksen tavoitteena, eli opiskelijoiden välisen dialogisen oppimisprosessin edistäminen.

### 8.5 Havainnointi ja palautteiden kerääminen

Perehdytyksen tavoitteena oli siis edistää opiskelijoiden välistä dialogista oppimisprosessia, jossa opiskelijat herättelevät kulttuurista herkkyyttään, kasvattavat tietouttaan sekä omasta että toisten kulttuuritaustasta, ymmärtävät kulttuurin vaikutuksen ajattelu- ja toimintamalleissaan ja kehittävät kulttuurienvälistä kompetenssiaan ja vuorovaikutustaitojaan monikulttuurisissa kohtaamistilanteissa. Kulttuurisen herkkyyden ja kulttuurienvälisen kompetenssin kehittyminen on kuitenkin pitkä, usein vuosia kestävä tai jopa elämänmittainen prosessi, joten se ei ole suoraviivaisesti mitattavissa tämän opinnäytetyön puitteissa. Tästä huolimatta opiskelijoilta saadun palautteen perusteella sekä perehdytyksen aikana virinneen keskustelun avulla oli mahdollista peilata opiskelijoiden oppimiskokemuksia ja heidän näkemyksiään opitun soveltamismahdollisuuksista myöhemmin työelämässä.

Tietoa keräsin sekä palautelomakkeiden että osallistuvan havainnoinnin keinoin. Palautelomakkeiden kysymyksillä oli kaksi funktiota. Ensiksikin niiden avulla heräteltiin opiskelijoita refleктоimaan oppimaansa ja toiseksi niillä kerättiin tietoa osallistujien subjektiivisista oppimiskokemuksista. Palautelomakkeissa kysymykset olivat kaikille vastaajille samat. Kysymykset 1-7 koskivat Barnga-peliä ja kysymykset 8-10 koko perehdytystä. Kysymykset oli muotoiltu avoimiksi, eli tarjolla ei ollut valmiita vastausehtoja. Siten palautekysely oli muodoltaan

puolistrukturoidun haastattelun kaltainen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006b.) Palautelomake on opinnäytetyön liitteenä 5.

Yhteensä palautelomakkeita jätti 25 opiskelijaa, vastausprosentin ollessa näin 53.2%. Palautteiden vastausprosentti jäi toisen ryhmän aikatauluhaasteiden vuoksi melko suppeaksi, mutta toisaalta tietoa oli mahdollista kerätä myös opiskelijoiden keskustelua havainnoimalla. Havainnointia käytetäänkin usein vuoro-vaikutusta tarkasteltaessa, sillä sen avulla on mahdollista saada suoraa tietoa yksilöiden ja ryhmien käyttäytymisestä. Havainnointi jaetaan tavallisesti osallistuvaan ja ei-osallistuvaan. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu itse aktiivisesti havainnoitavaan toimintaan. Ei-osallistuvassa havainnoinnissa tutkija taas pitäytyy puhtaasti ulkopuolisena havainnoijana. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006a.) Sekä perehdytysosiossa että Barnga-pelin aikana havainnointini oli osallistuvaa. Perehdytyksen aikana otin osaa ryhmän keskusteluun ja Barnga-pelin aikana annoin pelaajille ohjeita. Siten vaikutin myös itse havainnoitavien tilanteiden kulkuun. Perehdytyksen aikana pyrin minimoimaan vaikutukseni tapahtumiin esittämällä enemmän kysymyksiä kuin vastauksia sekä pyrkimällä tasapuolisesti antamaan ohjeita kaikille pelaajille pelin aikana.

## 9 HAVAINTOJEN JA VASTAUSTEN PÄÄPIIRTEET

Tässä luvussa esittelen havainnoista ja opiskelijoiden vastauksista esiin nousseet pääpiirteet. Havaintoja ja vastausten sisältöjä peilaan opinnäytetyön teoriaan ja lisäksi pohdin, vastasiko opiskelijoiden pelaama simulaatiopeli ja heidän tekemänsä osallistavat tehtävät tarkoitustaan. Ensin esittelen Diakonia-ammattikorkeakoulun perehdytys- ja pelituokiosta nousseet seikat, jonka jälkeen kuvaan pelituokion soveltamista toisessa ympäristössä ja vertaan toteutuksia toisiinsa. Lopuksi teen yhteenvedon opiskelijoiden antamasta palautteesta koskien koko perehdytystä.

## 9.1 Perehdytystuokion anti

Osallistavista tehtävistä saatujen havaintojen perusteella voidaan sanoa tehtävien vastanneen tarkoitustaan. Kulttuurinen jäävuori -tehtävän tarkoituksena oli sekä avata toisille opiskelijoille omaa kulttuuria että oppia toisilta uutta heidän kulttuuristaan, ja lisäksi kiinnittää opiskelijoiden huomio siihen, kuinka paljon omassa kulttuurissamme on näkymätöntä ja tiedostamatonta. Vaikka kaikkien opiskelijoiden keskusteluja ei tämän opinnäytetyön puitteissa ollutkaan mahdollista erikseen kirjata ylös, voidaan katsoa kuitenkin, että opiskelijoiden aktiivinen osallistuminen pariporinaan ja tehtävästä nousseet uudet keskustelun avaukset erityisesti toisessa ryhmässä (ks. alla) viestivät tehtävän onnistumisesta. Pisteiden yhdistämistehtävän tarkoituksena oli puolestaan osoittaa, kuinka helposti ihmiset tekevät havaintoja ja johtopäätöksiä totuttujen ajatusmallien pohjalta ja sitä kautta usein sortuvat stereotyyppiseen ajatteluun. Tämän tehtävä osoittikin selkeästi, sillä 47:stä opiskelijasta yksikään ei osannut ratkaista tehtävää. Havainto puoltaa vahvasti Lehtosen (2005, 67) väitettä siitä, että ihmiset näkevät sen, minkä ovat oppineet näkemään ja näin toimimalla vahvistavat jo olemassa olevia ajatusmalleja.

Vaikka toiselta ryhmältä saatiin palautelomakkeita huomattavasti vähemmän kuin ensimmäiseltä, kertoi ryhmän käymä vilkas keskustelu kuitenkin siitä, että ryhmäläiset pysähtyivät pohtimaan kulttuurista herkkyyttään, tietoisuuttaan ja vuorovaikutustaitojaan monikulttuurisissa kohtaamistilanteissa.

Anteeks nyt kun mä koko ajan kyselen ja keskeytän, mut tää on mulle kaikki ihan uutta ja tää on niin mielenkiintoista... [Toisen ryhmän opiskelija aiheesta kulttuurinen identiteetti]

Aiheet, joita toisen ryhmän keskusteluissa puitiin, olivat muun muassa: kulttuuriset normit, arvot ja stereotypiat, kulttuurinen identiteetti suhteessa kansalliseen identiteettiin ja kulttuurien vuoropuhelu. Erityisesti romanikulttuurista esitettiin mielenkiintoisia keskustelun avauksia.

No mitä mieltä te ootte sellasesta sanonnasta, että ”kun avaat kulttuurisi, se kuolee? [Toisen ryhmän opiskelija aiheesta kulttuurien vuoropuhelu]

Ryhmässä esitettiin myös kritiikkiä siitä, kuinka helpolta ja yksinkertaiselta dialogisuus ja kulttuurienvälinen oppiminen näyttää teoriassa, mutta käytännön elämässä niiden toteutus onkin paljon vaikeampaa. Keskustelussa todettiin historian osoittaneen, kuinka yhteiskunnan enemmistö sanelee vuoropuhelun ehdot ja vähemmistöjen vaihtoehtoiksi jää joko omaan kulttuuriin sulkeutuminen tai valtakulttuuriin mukautuminen.

Toisessa ryhmässä oli vähemmän vapaata keskustelua perehdytyksen aikana, mutta pohdintaa käytiin puolestaan palautelomakkeen kysymysten avulla. Lomakkeen kysymykset 1-7 koskivat Barngan nostattamia ajatuksia ja omia vuorovaikutustaitoja. Kysymykset 8-10 käsittelivät koko perehdytyksen antia<sup>5</sup>. Kuten aiemmin mainittiin, palautelomakkeiden avulla paitsi kerättiin tietoa perehdytykseen osallistuneiden opiskelijoiden kokemuksista, myös heräteltiin opiskelijoita refleктоimaan oppimaansa. Voidaan siis ajatella, että kaikki, jotka vastasivat lomakkeen kysymyksiin, kävivät samalla läpi oppimaansa sekä kokemaansa ja edistivät samalla omaa kulttuurienvälistä oppimisprosessiaan. Ensimmäisen ryhmän oppiminen pohjautui siten enemmän omaan reflektointiin ja toisen ryhmän oppiminen oli vahvemmin dialogista yhteisten keskustelujen vuoksi. Ideaalitilanteessa, jossa aikaa olisi ollut enemmän käytettävissä, molempien ryhmien opiskelijat olisivat ehtineet käydä läpi niin yhteisen kuin henkilökohtaisen reflektionin.

## 9.2 Pelituokion anti

Barnga-pelin tarkoituksena oli simuloida tilanne, jossa astutaan vieraaseen kulttuuriin sekä, miten selvitä tilanteessa, jossa ei ole yhteistä kieltä. Pelin jälkeen puntaroitiin pelin aiheuttamia tuntemuksia ja reagoititapoja. Tarkoituksena oli myös etsiä yhdyskohtia elävästä elämästä sekä miettiä, miten opiskelijat itse omalta osaltaan voisivat vastaavissa tosielämän tilanteissa vaikuttaa siihen, että kohtaamisista muodostuu onnistuneita. Pelituokiosta nousseet seikat

---

<sup>5</sup> Perehdytyksen pääsisältöinä olivat: 1) Aiheen ajankohtaisuus; 2) Mitä on kulttuuri; 3) Kulttuuri ja identiteetti; 4) Kulttuurinen osaaminen sosiaalialan työssä sekä 5) Kulttuurienvälinen viestintä ja vuorovaikutus.

pohjautuvat pääosin ensimmäisen opiskelijaryhmän reflektioihin ja palautteisiin. Niitä täydentävät Settlementti Tampereelta saadut tulokset, joita kuvataan luvussa 9.3. Saatujen vastausten perusteella voidaan todeta pelin vastanseen tarkoitustaan ja sillä onnistuttiin simuloimaan tosielämän tilanteita ja niihin liittyviä tunteita ja toimintatapoja. Pelin avulla opiskelijat myös miettivät omia vuorovaikutustaitojaan kulttuurienvälisissä kohtaamisissa.

### 9.2.1 Peliä vastaavat tosielämän tilanteet

Lähes kaikki vastaajat kertoivat kokeneensa vastaavia tosielämän tilanteita, joissa he olivat huomanneet muiden toimineen erilaisilla säännöillä kuin he itse (kysymys 1). Monet vastasivat joutuneensa vastaaviin tilanteisiin usein, jotkut jopa päivittäin. Esimerkkeinä tällaisista tilanteista opiskelijat mainitsivat: ulkomailla oleskelun, koulutehtävien ja ryhmätöiden tekemisen, uuteen työpaikkaan tai työpaikan sisällä uuteen tehtävään siirtymisen, arkipäivän tilanteet, kuten käyttäytymissäännöt liikenteessä, virastoissa ja kaupan kassalla, ihmisten kanssa keskustellessa, lasten kanssa toimiessa ja pelitilanteissa. Tilanteet, joissa muut toimivat erilaisin säännöin kuin itse, oli koettu sekaviksi ja hämmentäviksi ja ne olivat aiheuttaneet turhautumista ja ulkopuolisuuden kokemuksia. Toisaalta jotkut vastaajista näkivät näissä tilanteissa myös humoristisen puolen.

Ulkomailla ollessani opiskelijavaihdossa. Opiskelu- ja menetelmätavat olivat hyvin erilaiset.

Asuessani Yhdysvalloissa jouduin useasti tilanteisiin, joissa ”käyttäytymisnormit” olivat erilaisia kuin mitä Suomessa olin tottunut. Yhtenä esimerkkinä small talk, jota yhdysvaltalaiset harrastavat. Oli outoa mennä ensimmäisen kerran kauppaan, kun kauppias huudahti iloisesti ”miten menee!”. Kuitenkin kaikki kysyvät siellä, miten menee, mutta kukaan ei oikeasti halua kuulla vastausta.

Kyllä. Muun muassa ryhmätöissä... Olen tuntenut itseni turhautuneeksi ja ulkopuoliseksi.

Kun vaihtaa työpaikkaa. On uudet säännöt ja tavat toimia, vaikka samaa työtä kuin aiemmin.

Ihan arkipäivän tilanteissa näitä tulee eteen.

Erittäin sekavia ja hämmentäviä.



Eri maassa eri tavat. Joutunut kehon kielellä kertomaan asiani. Tilanne oli hauska ja naurettiin.

Tilannetta, jossa ihminen totuttautuu uuteen ympäristöön ja uudenslaisiin sääntöihin, on kuvattu tässä työssä aiemmin Sverre Lyssgaardin kehittämällä kulttuurisen sopeutumisen U-käyrällä (luku 6.4.4) sekä Young Yun Kimin syklisen oppimisprosessin mallilla (luku 6.4.3). Molempien teorioiden mukaan sopeutuminen uuteen kulttuuriin (uusiin sääntöihin) aiheuttaa kriisi- tai stressivaiheen, jolloin hämmennys ja turhautuminen ovat tavallisia tuntemuksia. Sopeutumisprosessi etenee tästä usein joko humoristisen tai vähättelevän vaiheen kautta. Opiskelijoiden antamat vastaukset olivat varsin samansuuntaisia näiden teorioiden kanssa.

Monet opiskelijoista vastasivat korttipelin symboloivan tilannetta, jossa eri kulttuureista tulevat henkilöt kohtaavat tai, jossa osallistujilla ei ole käytettävissä yhteistä kieltä (kysymys 2). Vastaavaa he odottivat kokevansa työskennellessään maahanmuuttajien kanssa, osallistuessaan monikulttuuristen yhteisöjen toimintaan ja kommunikoidessaan erikielisten tai kuulovammaisten kanssa. Moni vastaaja koki korttipelin vastaavan myös kaikkia sellaisia ristiriitatilanteita, joissa eri toimintatavat ja -käsitkset törmäävät, esimerkiksi uudenslaiseen työkuulttuuriin siirryttäessä.

Kun ulkomaalainen tulee toiseen maahan ja hänen täytyy sopeutua uusiin tapoihin toimia.

Tilanteita, joissa ei välttämättä löydy yhteistä kieltä, jolloin käytetään elekieltä. Esimerkiksi vastaanottokeskuksissa.

Toisenlaiseen toimintakuultuuriin saapumista tai saapuvan vastaanottamista. Esimerkiksi kirjoittamattomat säännöt uudessa työpaikassa, ulkomaille muutto tms.

Työelämässä voi tulla samanlainen tilanne, että kaikki pelaavat samaa ”peliä”, mutta eri säännöillä.

Mielestäni se kuvasti hyvin sitä, mitä sosionomeina tulemme kohtamaan työssämme. Monikulttuurisuus on näkyvä osa suomalaista yhteiskuntaa ja erilaiset kulttuuriset erot, käytännöt ja tottumukset tulevat varmasti joskus aiheuttamaan pieniä väärinymmärryksiä...

Ristiriitatilanteita, joissa eri toimintatavat ja -käsitkset törmäävät. Näitä kohtaamisia voi olla eri kulttuurien välillä ja erilaisten ihmisten välillä ylipäättään riippumatta kulttuuritaustasta.

Tilanteet, jossa jokainen luulee tietävänsä miten toimia, mutta lopulta huomataan, kuinka erilaiset käsitykset / tavat toisella voi olla.

Opiskelijoiden vastauksissa nousi esiin siten ymmärrys siitä, että kulttuurienvälistä osaamista tarvitaan tänä päivänä, ei ainoastaan maahanmuuttajatyössä, vaan kaikkialla monikulttuurisen ja moninaisen yhteiskunnan eri tasoilla. Vastaukset heijastelivat siten Salo-Leen ajatuksia globaalin ajan yhteiskunnasta ja Katsikon näkemyksiä muuttuvasta sosiaalialan työn luonteesta. (Vrt. luku 5.)

### 9.2.2 Pelin nostattamat tunteet ja reagoititavat

Kysymys kolme käsitteli Barngan nostattamia ajatuksia ja tunteita. Päällimmäisenä tunteena useimmilla vastaajilla oli hämmennys - aivan kuten kysymyksessä yksi, jossa tiedusteltiin, millaisiksi vastaajat olivat kokeneet tilanteet, joissa ihmiset toimivat erilaisin säännöin. Hämmennyksen lisäksi peli aiheutti opiskelijoissa ärtymystä, turhautumista, epävarmuutta, sisuuntumista ja ulkopuolisuuden tunteita. Jotkut kokivat pelin kuitenkin myös hauskana, vastaavalla samalla tavalla kuin kysymyksen yksi tilanteetkin. Opiskelijoiden vastaukset vahvistavat siten Michiganin yliopiston Inklusiivisen opettamisen osaston sekä Fowlerin ja Puschin näkemyksiä siitä, että pelin avulla on mahdollista simuloida tilanne, joka nostattaa samankaltaisia tuntemuksia kuin tosielämän vastaavat tilanteet. (Vrt. luvut 7.4 ja 7.5.) Lisäksi, kysymyksen kolme vastaukset yhtenevät jälleen Kimin ja Lyssgaardin näkemyksiin sopeutumisprosessista, jossa kaikki opiskelijoiden luettelemat tunteet ovat varsin tavallisia tuntemuksia. (Vrt. luvut 6.4.3 ja 6.4.4.) Vastaukset korreloivat niin ikään myös Tannenin väitteen kanssa, kuinka erot viestintäsystemeissä ja viestien tulkinnessa johtavat helposti konfliktiin ja hämmennyksen, turhautumisen ja epävarmuuden tunteisiin. (Vrt. luku 5.2.2.)

Hämmennys: olenko itse tajunnut jotain väärin.

Hämmäntäviä. Ensin en tajunnut, että toinen pelaa eri säännöillä. Luulin, että toinen ei vaan muistanut sääntöjä.

Turhautti, kun muut eivät ymmärtäneet, etten tiedä heidän sääntöjään. Tuli voittaja olo, kun yhtäkkiä tajusinkin heidän säännöt.

Aluksi hämmennystä. Mutta sitten, kun ymmärsi mistä on kyse, niin nauratti.

Hieman kummastuneita. Mietin näin jälkikäteen, että kommunikointi ja avoimuus ovat kyllä tärkeitä, että voidaan toimia samoilla pelisäännöillä.

Ensimmäisen kierroksen voitin ja oli vähän ”pollea” olo, mutta seuraavaan pöytään siirryttyäni tunteet vaihtelivat epävarmuuden ja epäilyksen kautta hämmennykseen ja pieneen sisuuntumiseen ja ulkopuolisuuden tunteeseen – mitä kai tässä vähän haettiin.

Hyviä fiiliksiä, yhdessä toimimista.

Oli hirmu hauskaa.

Pelin ongelmatilanteissa opiskelijat reagoivat ja toimivat eri tavoin (kysymys 4).

Osa valitsi passiivisen tarkkailijan roolin:

Ihmettelin vain ja odotin, että päästään pelissä loppuun ja saadaan tietää, mikä tässä on homman nimi.

Osa valitsi aktiivisen ratkaisijan roolin ja koitti eleillä, ilmeillä sekä viittomalla ratkaista ongelmatilanteet:

Halusin saada pelin sujumaan.

Ahkeralla viittomisella ja hymyillen.

Näytin sormella pelikorttia kulmakarvat kurtussa. Häh? -ele.

Osa käytti molempia taktiikoita:

Yritin ensin hiljaa itsekseni tarkkailla, millä logiikalla voittaja valittiin, mutta en päässyt siitä kärryille, koska tilanteet menivät niin nopeasti. Siinä kohtaa, kun luulin lyöneeni isoimman valttikortin enkä voittanutkaan, yritin elekielellä kommunikoida.

Jotkut opiskelijat huomioivat myös ryhmän sisäiset suhteet pelitilanteessa. Ryhmäpaineen koettiin vaikuttavan ongelmatilanteessa toimimiseen. Myös enemmistön näkemyksen huomattiin voittavan ja vähemmistön sopeutuvan enemmistön tekemään päätöksiin.

Ryhmäpaine.

Enemmistön mielipide voitti. Erimieltä olevat tyytyivät ratkaisuun.

Samantapainen enemmistö vs. vähemmistö -näkökulma nostettiin esiin toisessa ryhmässä perehdytystuokion aikana keskusteltaessa kulttuurien kohtaamisesta tosielämässä. (Vrt. luku 9.1.) Tämä osoittaa jälleen osaltaan sen, että pelin avulla onnistuttiin simuloimaan tosielämää vastaavia asetelmia.

Moni koki toimivansa samantapaisesti vastaavissa tilanteissa oikeassa elämässä (kysymys 5). Useimmat ihmiset, jotka toimivat aktiivisesti pelitilanteissa, huomasivat olevansa ratkaisukeskeisiä ja haluavansa saada asiat selvitettyiksi ja epäkohdat korjatuksi nopeasti:

Yritän ratkaista ongelmia.

Tartun aika hanakasti huomaamiini epäkohtiin enkä luovuta ennen kuin asia on perusteltu.

Haluan heti selvittää asian, jota en ymmärrä. Koen turhautumista todella helposti.

Ne pelaajat puolestaan, jotka toimivat passiivisesti pelitilanteessa, vastasivat ”otavansa rennosti” tosielämänkin ongelmatilanteissa:

En niin välittänyt, vaikka en voittanut, enkä alussa ihan muistanut sääntöjäkään. Ehkä olen suhteellisen rento sitten kuitenkin. Aika rauhallisesti mentiin.

Jotkut huomasivat haluavansa pitää tiukasti kiinni omista säännöistään, toiset taas kokivat olevansa pikemminkin joustavia ja vahvoja tiimipelaajia:

Puolustin omaa mielipidettäni.

Vahva tiimipelaaja.

Osallistujien reagoitapoihin niin simulaatiopelissä kuin aidoissa kulttuurienvälisissä kohtaamisissakin vaikuttaa luonnollisesti henkilöiden persoonalliset luonteenpiirteet, mutta myös heidän kulttuurisen herkkyytensä ja kulttuurienvälisen kompetenssinsa aste. Sekä Bennettin mallintama kulttuurinen herkkyyks (Vrt. luku 6.3), että Howellin ja Kimin kuvaama kulttuurienvälinen kompetenssi (Vrt. luvut 6.4.2 ja 6.4.3) ovat asioita, jotka kehittyvät vuorovaikutuksessa syntyvästä onnistumisen kokemuksesta. Siten ne henkilöt, joilla on eniten kokemuksia onnistuneista kulttuurienvälisistä kohtaamisista, ovat todennäköisimmin myös

kehittäneet kulttuurista herkkyyttään ja kulttuurienvälistä kompetenssiaan pisimmälle ja pystyvät myös konfliktitilanteessa ottamaan toisen osapuolen näkökulman huomioon ja joustamaan omasta kannastaan tulella puolitiehen vastaan.<sup>6</sup>

### 9.2.3 Taidot tulevissa kohtaamisissa

Tulevissa kohtaamisissa, joissa yhteinen kieli tai yhteiset säännöt puuttuvat, opiskelijoiden päällimmäisenä toiveena oli löytää keino ymmärtää toinen toista ja saada tilanne ratkottua (kysymys 6):

Että pystyttäisiin jotenkin selvittämään asia.

Että osaisiin ratkaista konfliktitilanteita ilman sitä yhteistä kieltä.

Että löytyisi yhteinen sävel, joko huumorin tai ilmeiden ja eleiden kautta.

Asia saadaan yhdessä selvitettyä ennen toimintaa tai ennen ristiriitojen kärjistymistä.

Toive saada asia ratkaistua tavalla tai toisella rinnastuu mielestäni kulttuurienvälisen tehokkuuden ajatukseen. Kealy ja Kanadan ulkoministeriön työryhmä näkivät tehokkuuden kykynä toimia onnistuneesti vieraassa kulttuurissa. (Vrt. luku 6.4.1.)

Myös kuuntelutaitoa, kärsivällisyyttä, herkkyyttä, avoimuutta ja kykyä huomioida toiset kaivattiin:

Että malttaisin kuunnella muita.

Kärsivällisyyttä ja ystävällisyyttä kanssajoukoilta.

---

<sup>6</sup> Vastaavanlaisen havainnon olen tehnyt ohjatessani Barnga-pelituokion Wrocławin kansainvälisessä koulussa Puolassa vuonna 2016. Peliryhmä koostui oppilaiden vanhemmista ja osallistujat tulivat eri puolilta maailmaa. He olivat asuneet ulkomailla eri pituisia aikoja; osalle sen hetkinen komennus oli ensimmäinen, osalla taas oli takana useita komennuksia useissa eri kulttuureissa. Pelin aikana ne, jotka olivat vähiten aikaa asuneet vieraassa kulttuurissa, pitivät tiukimmin kiinni omista säännöistään eivätkä olleet halukkaita joustamaan. Ne pelaajat, jotka taas olivat asuneet jo useita vuosia eri kulttuureissa, päätyivät hyvin nopeasti tarkkailemaan muiden pelaajien tapoja ja sopeutuivat uusiin sääntöihin vaivattomasti. Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kokemuksista vastaavaa taustatietoa ei ollut tässä opinnäytetyössä käytettävissä ja laajuudeltaan se olisi jo uusi tutkimuksen aihe, toki kovin kiinnostava sellainen.

Sensitiivisyyttä ja huomiota ryhmän jäseniltä uutta jäsentä kohtaan.

Avointa keskustelua, tai vaikka kehon kieltä, jos ei yhteistä kieltä löydy. Hymyä ja ymmärtävää katsetta.

Opiskelijoiden luettelemat taidot ja ominaisuudet kuuluvat olennaisena osana kulttuuriseen herkkyyteen. Kulttuurinen herkkyyshän merkitsee juuri kulttuurisesti vastaanottavaista ja ymmärtävistä asennoitumistapaa. (Vrt. luku 6.3.) Tärkeitä huomiota olivat myös toiveet yhteisestä tahtotilasta ja itseluottamuksesta ongelmatilanteessa:

Molemminpuolinen motivaatio: Että molemmilla on lähtökohtaisesti halua ratkoa tilanne sovussa.

Että luottaisi enemmän itseensä.

Opiskelijoiden esiin tuomat seikat: ratkaisukeskeisyys, halu ymmärtää toista ja molemminpuolinen motivaatio heijastelevat myös Salo-Leen määritelmää (kulttuurienvälisestä) vuorovaikutuksesta, jonka hän näkee yhteiseen ymmärrykseen tähtäävänä kanssakäymisenä. (Vrt. luku 5.2.)

Kysyttäessä, miten opiskelijat voisivat omalta osaltaan vaikuttaa siihen, että tulevista kohtaamisista muodostuu positiivisia kokemuksia (kysymys 7), useimmat vastaajat korostivat myönteistä asennetta, taitoa tulla vastaan sekä ystävällistä olemusta:

Asenteellani. Yritän mahdollisimman paljon tulla vastaan.

Olemalla luonteva. Kaikki ei ole niin vakavaa. Tulemalla puolitiehen vastaan.

Olemalla positiivisella ja avoimella asenteella.

Olemalla itse positiivinen ja huomioiden muut.

Olemalla itse positiivinen. Annan itsestäni mukavan ja helposti lähestyttävän kuvan.

Hymy ja positiiviset eleet. Kertoa eleillä, että kaikki on ok.

Luomalla positiivista ilmapiiriä. Aina ei tarvita sanoja ymmärtääkseen toisen.

Olemalla ystävällinen. Ilmeet ja eleet kertoo enemmän kuin tuhat sanaa.

Opiskelijoiden mainitsemat ominaisuudet: positiivisuus, avoimuus ja taito tulla vastaan löytyvät myös Gudykunstin AUM-teoriasta vuorovaikutuksen epävarmuutta vähentävinä tekijöinä. (Vrt. luku 6.2.) Moni ajatteli myös pääsevänsä ongelmatilanteessa eteenpäin pysymällä rauhallisena ja kärsivällisenä sekä ”pitämällä pään kylmänä ja tunteet kurissa”. Hyvä huomio oli myös se, kuinka tärkeää on tarkastaa, että molemmat osapuolet ovat ymmärtäneet asian samalla tavalla.

Olemalla rauhallinen ja kärsivällinen.

Osaisin olla rauhallinen.  
En lähde reagoimaan tunteella.

Kärsivällisesti. Jaksaa katsoa, että vastapuoli on ymmärtänyt saman kuin itsekkin.

Mielenkiintoisena poiminta voidaan myös esittää yhden opiskelijan kommentti, jolla hän kiteytti koko kulttuurienvälisen perehdytyksen ydinsanomana:

Ymmärtämällä, ettei omat säännöt ole ainoat oikeat. Peliä voi pelata toisillakin säännöillä.

### 9.3 Pelituokion soveltaminen toisessa ympäristössä

Pian Diakonia-ammattikorkeakoululla pitämäni perehdytyksen jälkeen ohjasin työnantajani pyynnöstä Barnga-pelituokion myös Setlementti Tampereen Kansalaistoiminta- ja yhteisötyön toimialan kehittämispäivillä lokakuussa 2018. Peli pelattiin ilman edeltävää kulttuurienvälisen viestinnän perehdytystä, mutta sen jälkeen osallistujat pohtivat pienryhmissä pelin nostattamia tuntemuksia palautelomakkeen kysymysten avulla (kysymykset 1-7). Toteutukset eivät siten olleet identtisiä eivätkä suoraan verrattavissa toisiinsa. Peli pelattiin kuitenkin lähes samoilla ohjeistuksilla ja samoin säännöin kuin Diakonia-ammattikorkeakoulussa, joten Barngan ja vuorovaikutustaitojen osalta on mahdollista rinnastaa esiinnoukseita havaintoja toisiinsa. Siten Setlementti Tampereelta saadut vastaukset täydentävät Diakonia-ammattikorkeakoulussa saatua otantaa. Setlementti Tampereella osallistujia oli yhteensä 20 ja he toimivat erilaisissa sosiaalialan tehtävissä,

joissa vaaditaan moninaisuuden ymmärtämistä ja monikulttuurisen osaamisen taitoja. Pelaajia oli viisi ryhmässä ja ryhmiä oli neljä. Aikaa kului peliin ja pohdintaan yhteensä 60 minuuttia. Lisäksi myöhemmin päivän aikana sekä seuraavana työpäivänä jotkut palasivat aiheeseen vielä uudelleen.

Setlementti Tampereelta saadut kommentit olivat hyvin samansuuntaisia Diakonia-ammattikorkeakoulusta saatujen palautteiden kanssa. Tilanteisiin, joissa ihmiset toimivat erilaisin säännöin, osallistujat kertoivat törmänneensä päivittäin. Tällaisia tilanteita löytyi vieraaseen maahan matkustettaessa, työelämästä ja monista arjen tilanteista. Korttipeli symboloi heidän mielestään tilanteita, joissa ihmiset eri sukupolvista ja taustoista kohtaavat, sekä tilanteita, joissa yhteinen kieli puuttuu. Vastaajat nostivat esiin erityisesti nuorten, kehitysvammaisten ja maahanmuuttajien kanssa tekemänsä työn. Peli ”nostatti tunteita”, erityisesti ärtyymistä ja hämmennystä sekä epäonnistumisen kokemusten kautta välinpitämättömyyttä. Osallistujat yrittivät edetä pelin konfliktitilanteissa viittomilla ja elekielellä, sopeutumalla tai heittäytymällä välinpitämättömäksi. Reagointi- ja toimintatapojaan kuvatessaan he tekivät karkean jaon toimijoihin ja myötäilijoihin, niin korttipelissä kuin tosielämänkin tilanteissa. Tulevissa kohtaamisissa he toivoivat olevansa kärsivällisiä, ymmärtävänsä toisen tapaa reagoida ja osaavansa aidosti kuunnella ja avoimesti keskustella. Lisäksi hekin toivoivat toimivansa järjellä, ei tunteella. Jotta tulevista kohtaamisista muodostuisi myönteisiä kokemuksia, heidän tulisi mielestään osata kohdata toinen osapuoli lempeästi, ottaa kontaktia elekielellä, pitää huumori mielessä ja varmistaa, että vastapuoli tulee ymmärretyksi. Setlementti Tampereelta saatujen vastausten ollessa jopa hämmästyttävän samankaltaisia Diakonia-ammattikorkeakoulusta saatujen vastausten kanssa, niiden voidaan katsoa ei ainoastaan täydentävän otantaa, vaan omalta osaltaan myös lisäävän opinnäytetyön luotettavuutta.

#### 9.4 Opiskelijoiden palaute koko perehdytyksestä

Diakonia-ammattikorkeakoulun perehdytyksestä päällimmäisenä jäi vastaajien mieleen Barnga-korttipeli sekä kielen ja vuorovaikutustaitojen merkitys (kysymys 8):



Juurikin tämä korttipeli.

Peli konkretisoi hyvin.

Korttipeli varsinkin avasi silmiäni siitä, että kuinka vaikeaa se kommunikointi voi olla, jos yhteistä kieltä ei löydy... Se oli äärimmäisen fiksu ja hyvä ajatus!

Kuinka paljon kieli sitoo meitä sekä ilmeillä ja eleillä pystyy kommunikoimaan.

Kielellisen ymmärryksen tärkeyden.

Vuorovaikutustaitojen kehittämisen merkitys.

Se, että asioita voi tuoda esiin erilaisilla keinoilla.

Useimmat kokivat perehdytyksen myös hauskana, mielenkiintoisena ja erilaisena tapana oppia. Se, että peli ja toiminnallisuus nostettiin perehdytyksen mieleenpainuvimmaksi asiaksi, vahvistaa väitteen todeksi, että parhaaseen tulokseen päästään, kun oppimiseen liitetään kokemuksellinen ulottuvuus (Vrt. luku 7.4.) Ja mikä tärkeintä, perehdytys ”pisti miettimään”, mikä olikin yksi opinnäytetyön perimmäisistä tavoitteista. Lisäksi perehdytyksessä käytetyt diat saivat kiitosta.

Hauskaa ja pisti miettimään.

Eriolaista, hauskaa, positiivinen kokemus.

Hyvät diat.

Mielenkiintoinen aihe, kiitos :)

Oli aika mielenkiintoinen kokonaisuus tämä aamupäivä. Hyvät diat myös visuaalisesti.

Kiva, että on toimintaa eikä pelkkää luentoa. Sanoma meni paljon paremmin perille.

Suurin osa vastaajista koki oppineensa päivän aikana asioita, jotka voivat edesauttaa heidän kulttuurisen osaamisensa kehittymistä (kysymys 9). Vastaajat mainitsivat oppineensa niin herkkyyttä, tietoisuutta kuin vuorovaikutustaitojakin:

Kyllä. Ainakin tietynlaista herkkyyttä.

Heräsi mielenkiinto tutustua paremmin eri kulttuureihin.

Ymmärrys, kuinka moni asia vaikuttaa kulttuuriin.

Jäi mieleen se, että on tärkeää ymmärtää omaa kulttuuria, että voi ymmärtää muitakin kulttuureita.

Pisti ajatuksen tasolla miettimään, miten voisin toimia jatkossa paremmin vastaavissa tilanteissa.

Kyllä. Ehkä herkemmin lukemaan tilanteessa sitä, että joku ei ole ns. tilanteen tasalla ja huomioimaan se käytännön elämässä. Ottamaan asiat puheeksi mieluummin enemmän kuin myöhemmin.

Positiiviset vuorovaikutustaidot avainroolissa.

Osaan ehkä lukea helpommin, niin pienimmistäkin vivahteista, jos toinen ei välttämättä tee samalla tavalla asioita kuin minä. Ja että se on täysin ok, kaikki eivät hoida asioita samalla tavalla, pitää vaan onnistua luomaan yhteinen tapa hoitaa asiaa.

Pari vastaaja koki puolestaan, että perehdytyksen sisältö oli jo ennestään heille tuttua omakohtaisten kokemusten kautta.

Aika tuttua oli. Työskentelin aiemmin vastaanottokeskuksessa.

On jo valmiiksi paljon monikulttuurisia ystäviä.

Vastaajat kokivat, että he voisivat hyödyntää oppimaansa erityisesti maahanmuuttajien ja nuorten kanssa tehtävässä työssä sekä ylipäättään eri taustoista ja kulttuureista tulevien kanssa toimiessaan (kysymys 10). He uskoivat voivansa paremmin hyödyntää oppimaansa kiinnittämällä enemmän huomiota vuorovaikutustaitoihin, harjoittelemalla kohtaamistilanteita etukäteen ja kehittämällä kulttuurista tietoisuuttaan. Nämä opiskelijoiden havainnot puoltavat kulttuurienvälisten perehdytysten tarpeellisuutta globaalien ajan sosionomikoulutuksessa.

Maahanmuuttajien kanssa.

Maahanmuuttajatyö, nuoret.

Ymmärtäen muista kulttuureista tulevia. Heitä kohdatessa sitä ajattelee, että heille minun tapani elää ja käyttäytyä voivat olla outoja ja kummallisia.

Vuorovaikutustaitojen kehittyminen.

Kiinnittämällä enemmän tähän huomiota ja harjoittelemalla etukäteen.

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli testata ja kehittää ideaa kulttuurienvälisen viestinnän perehdytystuokiosta Diakonia-ammattikorkeakoulun käyttöön. Tämän tarkoituksen voidaan katsoa toteutuneen. Teoreettisessa osuudessa tein kirjallisuuskatsauksen, joka toimii samalla kulttuurienvälisen viestinnän materiaalipankkina mahdollisia tulevia koulutuksia varten. Toiminnallisessa osuudessa suunnitelin ja toteutin kulttuurisen viestinnän perehdytystuokion Diakonia-ammattikorkeakoulun Porin toimipisteen monikulttuuriselle sosionomi- ja sosionomi-diakoniopiskelijaryhmälle. Perehdytyksen tavoitteena oli edistää opiskelijoiden välistä dialogista oppimisprosessia, jossa opiskelijat 1) herättelevät kulttuurista herkkyytään, 2) kasvattavat tietouttaan sekä omasta että toisten kulttuuritaustasta, 3) ymmärtävät kulttuurin vaikutuksen ajattelu- ja toimintamalleissaan ja 4) kehittävät vuorovaikutustaitojaan monikulttuurisissa kohtaamistilanteissa. Lopuksi arvioin perehdytyksen onnistumista.

Perehdytyksen onnistumista ja sen tavoitteiden toteutumista peilattiin opiskelijoiden subjektiivisten kokemusten kautta, joita saatiin kerättyä havainnoimalla oppimistilanteita sekä avoimien palautelomakkeiden avulla. Havainnoinnin ja saatujen palautteiden perusteella voidaan sanoa perehdytyksen onnistuneen ja tavoitteiden toteutuneen ainakin pääpiirteissään. Jokaisen osallistujan oppimiskokemus oli varmasti erilainen ja onkin mahdotonta esittää kaikkien ryhmän jäsenten päässeen tavoitteisiin samalla tavalla. Kuitenkin vastausten perusteella voidaan väittää perehdytyksen edistäneen opiskelijoiden oppimisprosessia: jotkut opiskelijat huomasivat kulttuurisen herkkyytensä heränneen, jotkut oppineensa uusia asioita omasta tai toisen kulttuurista, jotkut ymmärtäneensä kulttuurin vaikutuksen ajattelussaan ja toiminnassaan, jotkut kehittäneensä vuorovaikutustaitojaan kulttuurienvälisissä kohtaamisissa ja joku ehkä tehneensä näitä kaikkia. (Vrt. luvut 9.1, 9.2 ja 9.4.) Ensimmäisen ryhmän oppimisprosessi pohjautui lähinnä omaan reflektointiin ja toisen ryhmän oppiminen oli puolestaan vahvemmin dialogista yhteisten keskustelujen vuoksi. Kuten aiemmin sanottu, ideaalitalanteessa aikaa olisi ollut enemmän käytettävissä, jolloin molempien ryhmien opiskelijat olisivat ehtineet käydä läpi niin yhteisen kuin henkilökohtaisen reflektoinnin.

Opinnäytetyön toiminnallisen osion luotettavuutta heikensi Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden heikko vastausprosentti, mutta toisaalta sitä vahvisti puolestaan oppimistilanteessa tehty havainnointi sekä Settlementti Tampereelta kerätyt kokemukset simulaatiopelistä, jotka olivat hyvin samankaltaisia Diakonia-ammattikorkeakoululta saatujen palautteiden kanssa.

Opinnäytetyön tämän hetkistä vaikuttavuutta on hankala määritellä. Vaikutus opiskelijoiden kulttuuriseen herkkyyteen sekä kulttuurienväliseen kompetenssiin on vaikeasti mitattavissa tämän opinnäytetyön puitteissa, sillä niin herkkyys kuin kompetenssi ovat vuosia kestävän kehityksen tulosta. Kuitenkin palautteiden perusteella useat opiskelijat ovat kokeneet perehdytyksessä saaneensa sysäyksen näiden ominaisuuksien ja taitojen kehittämiseen. Vaikuttavuuden laajuutta muo-  
vaa luonnollisesti myös se, kuinka paljon opinnäytetyötä tai sen avulla rakennet-  
tuja kulttuurienvälisiä perehdytyksiä tullaan soveltamaan tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön teemaan liittyvä eettinen pohdinta yhtyy koko sosiaalialan eettisyyden tematiikkaan. Katisko (2016b, 206–207) muistuttaa osuvasti, että ihmisenä olemisen perustarpeisiin kuuluu, että hänet tunnustetaan yhteisössään ja että hänen olemassaolonsa hyväksytään. Kulttuurienväliset taidot puolestaan edesauttavat kuulluksi ja nähdyksi tulemista. Näin ajateltuna sosiaalityön eettinen arvopohja on sama kuin kulttuurienvälisyydessä: erilaisuuden kunnioitus sekä tasa-arvon ja ihmisoikeuksien puolustaminen. Voidaankin ajatella, että kulttuurienvälisen osaamisen tulisi olla tänä päivänä jokaisen yhteiskuntamme jäsenen perusoikeus ja -velvollisuus. Lisäksi on hyvä muistaa, että kyse ei ole ainoastaan eettisestä velvollisuudesta: julkista ja yksityistä toimintaa yhteiskunnassamme määrittää yhdenvertaisuuslaki (L 1325/2014) ja rangaistusta syrjinnästä säätelee rikoslaki (L 39/1889).

On selvää, että korttia pelaamalla emme saa rasismia kitkettyä pois maailmasta, mutta kulttuurienvälisen simulaatiopelien avulla voimme tutustua itsellemme vieraaseen maailmaan turvallisesti ja vähentää sitä kautta epävarmuuden tunnetta ja erilaisuuden pelkoa vierasta kulttuuria kohtaan. Samoin on totta, että jäävuoria piirtelemällä tai pisteitä paperilla yhdistelemällä emme opi tuntemaan tyhjentävästi omaa kulttuurista identiteettiämme tai ymmärtämään aukottomasti omia

asenteitamme ja toimintatapojamme. Kuitenkin jopa näinkin pienten osallistavien tehtävien avulla pystymme pysähtymään isojen asioiden äärelle ja saamaan liikkeelle kulttuurista herkkyyttämme ja kulttuurienvälisiä kompetenssiamme herätteleviä prosesseja.

## 11 OPINNÄYTETYÖN SOVELTAMISMAHDOLLISUUDET

Diakonia-ammattikorkeakoulu voi hyödyntää opinnäytetyön sisältöä tulevaisuudessa esimerkiksi suunniteltaessa kansainväliseen oppilasvaihtoon lähtevien opiskelijoiden perehdytystä tai vaikkapa kehiteltäessä maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden tutorointia. Opin portailla Satakunnassa -hankkeen projektipäällikön mukaan opinnäytetyön antia on mahdollista soveltaa myös suunniteltaessa työelämäyhteistyötahojen kouluttamista maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden siirtyessä ammattikorkeakoulusta työelämään. Koska globaali aika on tullut Suomeen jäädäkseen, olisi myös kaikkien sosionomien koulutuksessa tarpeen ottaa entistä paremmin huomioon tulevien ammattilaisten kulttuurienvälinen tietoisuus ja vuorovaikutustaidot. Niitä voidaan herätellä ja harjoitella opinnäytetyön ehdottamalla tavalla. Opiskelijoiden palautteiden mukaan toiminnallinen toteutus, jossa korostui kokemuksellinen ulottuvuus, koettiin hedelmälliseksi tavaksi oppia kulttuurienvälisiä tietoja ja taitoja.

Opiskelijoiden vastauksissa monikulttuuriset kohtaamiset rinnastettiin usein myös erilaisiin työpaikkakulttuureihin, katsomatta siihen mikä on työntekijöiden kulttuurinen identiteetti. Eri organisaatioiden välillä ja jopa niiden sisällä nähtiin olevan erilaisia kulttuureita, joilla on erilaiset kirjoittamattomat sääntönsä, ja joiden välillä liikkuminen koettiin haasteelliseksi. Kulttuurienvälisen viestinnän koulutuksia voisi näin ollen soveltaa työelämäkoulutuksena myös sellaisissa ympäristöissä, jotka eivät ole monikulttuurisia sanan perinteisessä merkityksessä, vaan pikemminkin sellaisia, joissa toteutuu moninaiset työkulttuurit.

Kulttuurienvälistä koulutusta järjestetään tänä päivänä työpaikoilla, joissa joko työyhteisö tai asiakaskunta edustaa erilaisia kulttuuritaustoja. Kulttuurienvälinen osaaminen nähdään niissä pääomana, joka suoraan tai välillisesti vaikuttaa yritysten tekemään tulokseen. Viime vuosien aikana myös julkisella sektorilla on huomattu kulttuurienvälisen osaamisen merkitys. Esimerkiksi globaalikasvatuksen tultua osaksi uusinta opetussuunnitelmaa on opettajia alettu kouluttaa ahkerasti. Opinnäytetyön prosessin aikana jäin pohtimaan kuitenkin myös sitä, miten tavoittaa ne kansan syvät rivit, joita työnantaja tai koululaitos ei kouluta, ja jotka kaikista kipeimmin tarvitsisivat kulttuurienvälisen tietoisuuden herättelyä ja onnistuneita kulttuurienvälisiä kohtaamisia. Millaisen roolin kansalaisjärjestöt voisivat ottaa kulttuurienvälisen koulutuksen jalkauttamisessa suuren yleisön pariin? Millä tavoin dialoginen oppimisprosessi eri kulttuuritaustaisten välillä olisi mahdollista toteuttaa luontevalla tavalla tavallisessa arjessa, koulun tai työpaikan ulkopuolella? Näitä kysymyksiä lähtisin mielelläni purkamaan tulevassa työssäni monikulttuurisuustyön ammattilaisena.

## LÄHTEET

- Bennet, J.M & Bennet M.J. (2004). Developing intercultural sensitivity: An integrative approach to global and domestic diversity. Teoksessa: Landis, D., Bennett, M.J., Bennett, J.M. (2004). *Handbook of intercultural training*. Third edition. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Brewis, K. (2008). *Stress in the multi-ethnic customer contacts of the Finnish civil servants. Developing critical pragmatic intercultural professionals*. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Dervin, F. & Keihäs, L. (2013). *Johdanto uuteen kulttuurienväliseen viestintään ja kasvatukseen*. Kasvatusalan tutkimuksia 63. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteellinen seura.
- Fowler, S. M. & Pusch, M. D. (2010). Intercultural simulation games: A review (of the United States and beyond). Teoksessa: *Simulation and Gaming*. Volume:41. Issue:1. Pages: 94-115. 2010. SAGE. Saatavilla 12.5.2108 <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1046878109352204>
- Gloaalikasvatus. Moninaisuus. Saatavilla 12.5.2018 <https://www.gloaalikasvatus.fi/mika-gloaalikasvatus/teemat/moninaisuus>
- Gloaalikasvatus. Gloaalikasvatus Suomessa. Saatavilla 12.5.2018 <https://www.gloaalikasvatus.fi/mika-gloaalikasvatus/gloaalikasvatus-suomessa>
- Gloaalikasvatus. Teemat. Saatavilla 12.5.2018 <https://www.gloaalikasvatus.fi/mika-gloaalikasvatus/teemat>
- Gudykunst, W.B. & Kim, Y.Y. (2003). *Communicating with strangers. An approach to intercultural communication*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Gudykunst, W.B. & Mody, B. (2002). *International and intercultural communication*. Second edition. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Halinoja, R. (1996). Kouluttautuminen monikulttuurisuuteen. Teoksessa Salo-Lee, L., Malmberg, R. & Halinoja, R. (1996). *Me ja muut. Kulttuurienväläinen viestintä*. Yle-opetuspalvelut. Jyväskylä: Gummerus.
- Hall, E.T. & Hall, M.R. (1990). *Understanding cultural differences*. Yarmouth: Intercultural Press.
- Hofstede, G. (2011) *Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context*. Online readings in psychology and culture. International association for cross-cultural psychology. Unit 2 Theoretical and methodological issues. Subunit 1 Conceptual issues in psychology and culture. Article 8. 21-1-2011. Saatavilla 30.11.2017 <https://scholarworks.gvsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=http://geerthofstede.com/culture-geert-hofstede-gert-jan-hofstede/definition-culture/&httpsredir=1&article=1014&context=orpc>
- Howell, W.S. (1982). *The empathic communicator*. Belmont (California): Wadsworth.
- Ihmisoikeusliitto. Harjoitukset. Saatavilla 13.5.2018 <http://www.ihmisoikeudet.net/ihmisoikeuskasvatus/menetelmat-ja-materiaalit/harjoitukset/>
- Juujärvi, S., Myyry, L. & Pesso, K. (2007). *Eettinen herkkyyks ammatillisessa toiminnassa*. Helsinki: Tammi.

- Katisko, M. (2016a). Kulttuurienvälinen kompetenssi sosiaalityössä. Teoksessa: Törrönen M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lunden, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (2016) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Katisko, M. (2016b). Sosiaaliohjaus – Kulttuurisensitiivisyyttä ja globaalien ilmiöiden tunnistamista. Teoksessa: Helminen, J. (toim.) (2016) *Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä*. Keuruu: Edita Publishing.
- Kopakkala, A. (2011). *Porukka, jengi, tiimi. Ryhmädynamiikka ja siihen vaikuttaminen*. Helsinki: Edita.
- Korkiasaari, J. (2017). *Maahanmuutto ja ulkomaalaiset Suomessa*. Siirtolaisuusinstituutti. Saatavilla 12.1.2019. [http://www.migrationinstitute.fi/files/pdf/presentation/Maahanmuuton-historia-Suomessa\\_Jouni-Korkiasaari-2017.pdf](http://www.migrationinstitute.fi/files/pdf/presentation/Maahanmuuton-historia-Suomessa_Jouni-Korkiasaari-2017.pdf)
- Kurki, L. (2000). *Sosiokulttuurinen innostaminen*. Kansalaisyhteiskunta. Tietopalvelu. Saatavilla 23.9.2017 [https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/osallistuminen\\_ja\\_vaikuttaminen/aiemmat\\_artikkelit/sosiokulttuurinen\\_innostaminen](https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/osallistuminen_ja_vaikuttaminen/aiemmat_artikkelit/sosiokulttuurinen_innostaminen)
- Kurki, L. (2005). Sosiokulttuurinen innostaminen yhteisöllisyyden rakentajana. ss. 335-355. Teoksessa: Kiilaskoski, t., Tomperi, T. & Vuorikoski, M. (2005) *Kenen kasvatusta? Kriittinen pedagogiikka ja toisinkasvatuksen mahdollisuus*. Tampere: Vastapaino
- Kurki, L. (2014). Sosiaalipedagogisen osallistamisen näkökulma aikuiskasvatukseen. ss 117- 137. Teoksessa: Heikkinen, A. & Kallio, E. (2014) *Aikuisten kasvu ja aktivointi*. Tampere: Tampere University Press.
- L 39/1889. Rikoslaki. Saatavilla 22.2.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1889/18890039001?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=rikoslaki>
- L 1325/2014. Yhdenvertaisuuslaki. Saatavilla 22.2.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325#Pidp445315872>
- Lasonen, J., Halonen, M., Kemppainen, R. & Teräs, M. (2009). Monikulttuurisuus, kulttuurienvälisyys ja osaamisen tunnustuksen tarve. Teoksessa: Lasonen, J. & Halonen, M. (2009). *Kulttuurienvälinen osaaminen koulutuksessa ja työelämässä*. Kasvatusalan tutkimuksia 43. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteellinen seura.
- Lehtonen, J. (2005). Stereotypes and Collective Identification teoksessa: Petkova D. & Lehtonen, J. (2005). *Cultural Identity in an Intercultural Context*. University of Jyväskylä. Publication of the Department of Communication.
- Matinheikki-Kokko, K. (2011). Kulttuuriin kätkeyty toimijuus. Teoksessa: Kaljonen, P. & Matinheikki-Kokko, K. (2011). *Osallistava monikulttuurinen sosiaaliohjaus*. Metropolia-Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Helsinki: Metropolia-Ammattikorkeakoulu. Saatavilla 12.5.2018 [http://www.metropolia.fi/fileadmin/user\\_upload/TK/Julkaisut/pdf/2011\\_Kaljonen\\_Matinheikki\\_kokko\\_Osallistava\\_monikulttuurinen\\_sosiaaliohjaus\\_TAITO2.pdf](http://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/TK/Julkaisut/pdf/2011_Kaljonen_Matinheikki_kokko_Osallistava_monikulttuurinen_sosiaaliohjaus_TAITO2.pdf)
- Monaghan, L. (2014). Perspectives on Intercultural Discourse and Communication. Teoksessa Paulston, C., Kiesling, S. & Rangel, E. (2014). *The handbook of intercultural discourse and communication*. Chichester, UK: Wiley Blackwell.



- Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus, dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.
- Paulston, C., Kiesling, S. & Rangel, E. (2014). *The handbook of intercultural discourse and communication*. Chichester, UK: Wiley Blackwell.
- Piller, I. (2014). Intercultural communication: an overview. Teoksessa Paulston, C., Kiesling, S. & Rangel, E. (2014). *The handbook of intercultural discourse and communication*. Chichester, UK: Wiley Blackwell.
- Puukari, S. & Taajamo, M. (2007). Kulttuurinen kehitystehtävä monikulttuurisen ohjauksen lähtökohtien hahmottamisessa. Teoksessa Puukari, S. & Taajamo, M. (2007). *Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä*. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto.
- Pösö, M. & Viljanen, K. (2018). Ohjaaja Merja Pösön ja yksikön johtaja Kirsti Viljasen teemahaastattelu. Setlementti Tampere, Naistari. 9.3.2018.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006a). Havainnointi. Luku 6.4. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 15.12.2018 [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_4.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006b). Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Luku 6.3.3. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 15.12.2018 [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006c). Sosiaalinen konstruktio-nismi. Luku 5.3. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 15.12.2018 [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_6.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_6.html)
- Salo-Lee, L. (1996a). Kieli, kulttuuri ja viestintä. Teoksessa Salo-Lee, L., Malmberg, R. & Halinoja, R. (1996). *Me ja muut. Kulttuurienvälinen viestintä*. Yle-opetuspalvelut. Jyväskylä: Gummerus.
- Salo-Lee, L. (1996b). Lukijalle. Teoksessa Salo-Lee, L., Malmberg, R. & Halinoja, R. (1996). *Me ja muut. Kulttuurienvälinen viestintä*. Yle-opetuspalvelut. Jyväskylä: Gummerus.
- Salo-Lee, L. (2005). Kohden kulttuurienvälistä kompetenssia. Teoksessa: Varis, T. (toim.) (2005). *Uusrenessanssijattelu, digitaalinen osaaminen ja monikulttuurisuuteen kasvaminen*. Helsinki: Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö.
- Salo-Lee, L. (2007). Towards Cultural Literacy. Teoksessa: Kaivola, T., Melen-Paaso, M. (2007). *Education for Global Responsibility – Finnish Perspectives*. Publications of the Ministry of Education 207:31. Helsinki: University Press.
- Sisäministeriö. Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan. Saatavilla 15.11.2017 <https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-japakolaiset>
- Spitzberg, B. & Changnon, G. (2009). Conceptualizing intercultural competence. Teoksessa: Deardoff, D.K. (2009) *The Sage handbook of intercultural competence*. Thousand Oaks: SAGE Publication.

- Suomen nuorisoyhteistyö Allianssi ry. (2000). *Kulttuurienvälinen kasvatus. Ideoita, harjoituksia, leikkejä ja roolipelejä*. Helsinki: Suomen nuorisoyhteistyö Allianssi ry. Alkuperäinen teos: European Youth Foundation (1995). Education pack -ideas, resources, methods and activities for informal intercultural education with young people and adults. Strasbourg: European Youth Foundation.
- Talib, M-T. (2013). Esipuhe. Teoksessa Dervin, F. & Keihäs, L. (2013) *Johdanto uuteen kulttuurienväliseen viestintään ja kasvatukseen*. Kasvatusalan tutkimuksia 63. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteellinen seura.
- Tannen, D. (2014). Turn-taking and intercultural discourse and communication. Teoksessa Paulston, C., Kiesling, S. & Rangel, E. *The handbook of intercultural discourse and communication*. Chichester, UK: Wiley Blackwell.
- Tilastokeskus. Maahanmuuttajat väestössä. Saatavilla 12.1.2019: <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html>
- Tilastokeskus. Muuttoliike 2017. Saatavilla 12.1.2019: [http://www.stat.fi/til/muuti/2017/muuti\\_2017\\_2018-10-30\\_fi.pdf](http://www.stat.fi/til/muuti/2017/muuti_2017_2018-10-30_fi.pdf)
- Tilastokeskus. Tuotteet ja palvelut, muuttoliike. Saatavilla 12.1.2019: <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/muuttoliike.html>
- Tilastokeskus. Ulkomaan kansalaiset. Saatavilla 12.1.2019 <http://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaan-kansalaiset.html>
- Tilastokeskus. (2016). Väestö: Maahanmuutto, maastamuutto ja nettomaahanmuutto 1945-2015. *Suomen tilastollinen vuosikirja 2016*. 111. vuosikerta. Helsinki. Saatavilla 15.11.2017 [http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluetteloyyti\\_stv\\_201600\\_2016\\_16179\\_net\\_p2.pdf](http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluetteloyyti_stv_201600_2016_16179_net_p2.pdf)
- University of Jyväskylä. Intercultural communication. Saatavilla 1.2.2019 <https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/kivi/en/our-department/disciplines/intercultural-communication>
- University of Jyväskylä. The academic field of intercultural communication. Saatavilla 11.12.2017 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/viesti/ics/theme-1-what-is-intercultural-communication/1.2-the-interdisciplinary-field-of-intercultural-communication>
- University of Michigan. Inclusive teaching. Barnga. Saatavilla 11.5.2018 <https://sites.lsa.umich.edu/inclusive-teaching/2017/07/10/barnga/>
- Vaittinen, H. Globaalikasvatuspeleissä tavoitteena ei ole voitto, vaan ratkaisu. 11.12.2018. Saatavilla 31.12.2018 <https://www.gloaalikasvatus.fi/blogit-ja-artikkelit/artikkelit/gloaalikasvatuspeleissa-tavoitteena-ei-ole-voitto-vaan-ratkaisu>
- Vilkko, M. (2014). Ilman Ruotsia Suomi ei kuuluisi länteen. *Aikalainen*. 27.10.2014. Tampereen yliopisto. Saatavilla 15.11.2017 <http://aikalainen.uta.fi/2014/10/27/ilman-ruotsia-suomi-ei-kuuluisi-lanteen/>
- Väestöliitto. Maahanmuuttajien määrä. Saatavilla 15.11.2017 [http://www.vaestoliitto.fi/tieto\\_ja\\_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/maahanmuuttajien-maara/](http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/maahanmuuttajien-maara/)

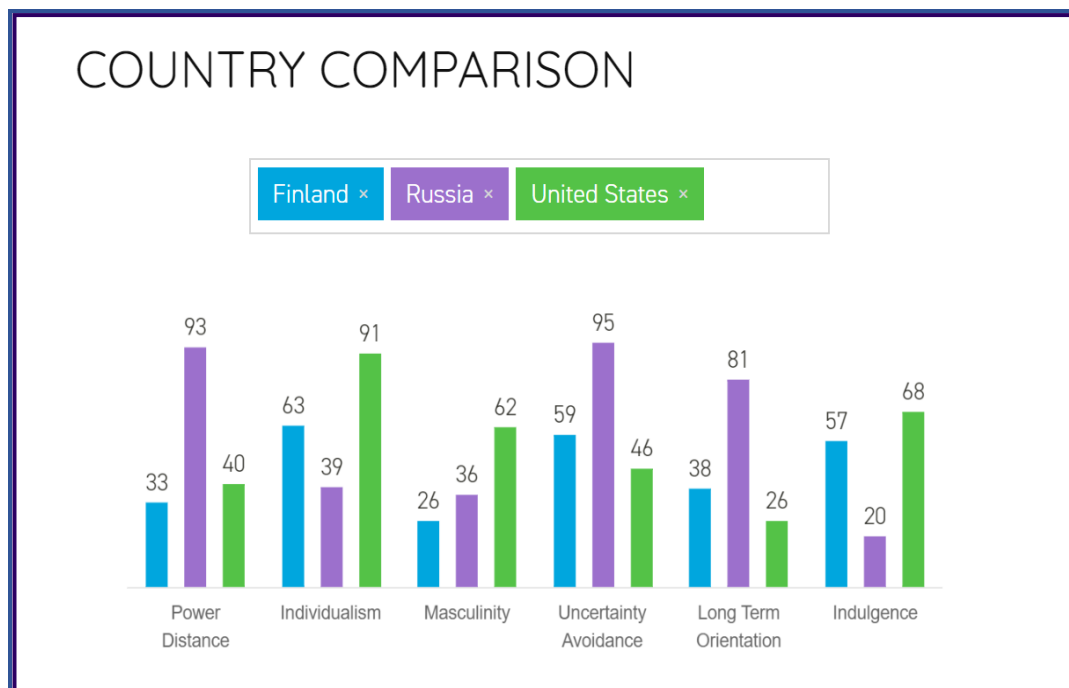
## LIITE 1

### Suomi Hofsteden kulttuuristen ulottuvuuksien mallilla kuvattuna

Hofsteden mallin mukaan suomalaisessa yhteiskunnassa on matala valtaetäisyys (33/100p), mikä tarkoittaa ihmisten itsenäisyyttä, matalaa hierarkkisuutta ja tasa-arvoa. Valta on hajautettua ja johtajat luottavat tiimiensä jäseniin. Esimiehiin suhtaudutaan epämuodollisesti ja heitä sinutellaan. Kommunikointi on suoraa ja osallistavaa. Epävarmuuden välttämiseksi Suomi sijoittuu asteikossa korkealle (59/100p), eli suomalaiset suosivat ennakoitavissa olevaa käyttäytymistä, sääntöjä, täsmällisyyttä ja ahkeraa työntekoa. Toisaalta muutoksia ja innovaatioita saatetaan vastustaa. Pistein 63/100 Suomi on yksilöllinen yhteiskunta, jossa yksilöiden oletetaan pitävän huolen lähinnä itsestään ja omasta lähiperheestään, epäonnistuminen aiheuttaa syyllisyyden tunteita ja heikentää itsetuntoa, työsuhteet tehdään kirjallisin sopimuksiin, palkkaus perustuu henkilön omiin ansioihin ja johtaminen tarkoittaa yksilöiden johtamista. Maskuliinisuus-feminiinisyys -asteikolla Suomi saa 26/100 pistettä, mikä tarkoittaa, että suomalainen yhteiskunta on varsin feminiininen. Ihmiset arvostavat tasa-arvoa, solidaarisuutta, hyvinvointia ja elämänlaatua. Statusta ei kuitenkaan haluta näyttää. Konfliktit ratkaistaan neuvottelemalla, vapaa-aikaa ja joustavuutta arvostetaan. Hyvä johtaja on kannustava. Aikaorientaatiossa pistein 38/100 suomalaiset suosivat lyhyen aikavälin tavoitteita, eivät tee suurempia säästöjä pahan päivän varalle, ovat normatiivisia ajattelussaan ja pyrkivät totuudenmukaisuuteen. Nautinnon tavoittelu–pidättyväisyys -asteikolla melko korkea pistemäärä 57/100 osoittaa suomalaisten tähtäävän mieluummin nautinnon tavoitteluun elämässään kuin pidättyväisyyteen. Suomalaiset arvostavat vapaa-aikaa ja mahdollisuutta käyttää rahojaan omiin tarpeisiin ja huvituksiin. Heillä on positiivinen asenne ja taipumus optimismisuuteen. (Hofstede Insights. Country comparison. 2017.)

Alla oleva kuvaaja havainnollistaa suomalaisen, venäläisen ja amerikkalaisen yhteiskunnan kulttuurisia eroja Hofsteden kuuden ulottuvuuden mallilla. Valtaetäisyydessä Yhdysvallat on Suomea lähellä ja Venäjä puolestaan asteikon toisessa päässä. Amerikkalaiset arvostavat eniten yksilöllisiä arvoja ja venäläiset

yhteisöllisiä, Suomen sijoituessa näiden väliin. Suomi ja Venäjä sijoittuvat asteikossa feminiinisyyden puolelle, Yhdysvaltojen ollessa maskuliininen. Epävarmuutta välttelevät eniten venäläiset, suomalaiset tulevat hopealle, amerikkalaiset puolestaan sietävät epävarmuutta parhaiten. Pitkän aikavälin tavoitteita suosivat eniten venäläiset, suomalaisten ja amerikkalaisten fokuosoituessa lyhyen aikavälin tavoitteisiin. Pidättyväisiä ovat venäläiset, kun taas sekä suomalaiset ja amerikkalaiset tavoittelevat mieluummin nautintoja. (Hofstede Insights. Country comparison. 2017.)



Lähde: Hofstede Insights. (2017). Country comparison. Saatavilla 30.11.2017

<https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/finland,russia,the-usa/>

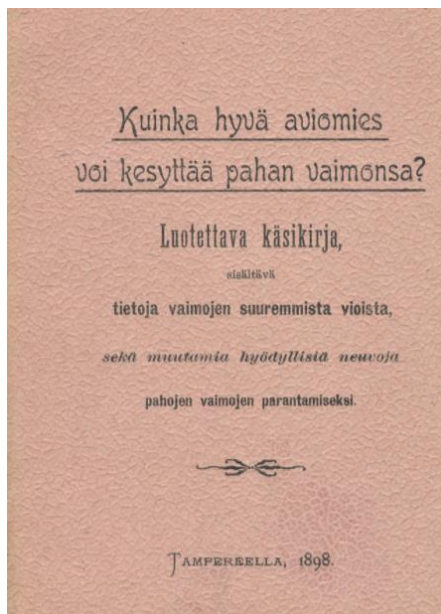
## LIITE 2

Esimerkkejä suomalaisesta opetuskirjallisuudesta, joissa sukupuoleen ja etniiseen alkuperään pohjautuvia jaotteluja on käytetty toiseuttamisen välineinä.

## Kuva 1:

Opas vuodelta 1898: Kuinka hyvä aviomies voi kesyttää pahan vaimonsa? Luotettava käsikirja, sisältävä tietoja vaimojen suuremmista vioista, sekä muutamia hyödyllisiä neuvoja pahojen vaimojen parantamiseksi.

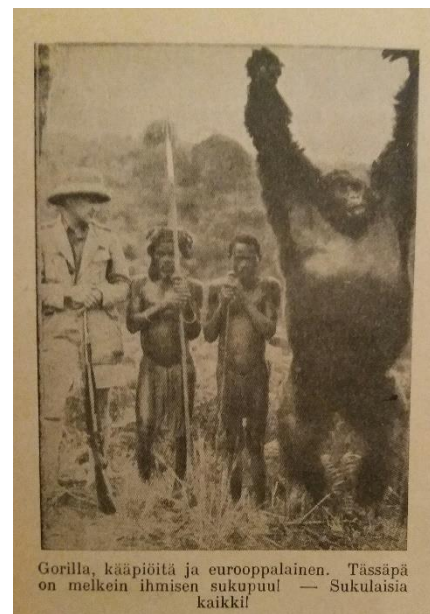
(Kansalliskirjasto)



## Kuva 2:

Koulukirja vuodelta 1953: Isänmaan ja Maailman maantieto 7-vuotista kansakoulua varten. Luku: Afrikka, asukkaat. Kuva-teksti: "Gorilla, kääpiöitä ja eurooppalainen. Tässäpä on melkein ihmisen sukupu! – Sukulaisia kaikki!"

(Hakalehto & Salmela, 1953, 238.)



## Lähteet:

Hakalehto, A., & Salmela, A. (1953). *Isänmaan ja maailman maantieto 7-vuotista kansakoulua varten*. Porvoo, Helsinki: Werner Söderström osakeyhtiö.

Kansalliskirjasto. (1898). *Kuinka hyvä aviomies voi kesyttää pahan vaimonsa? Luotettava käsikirja, sisältävä tietoja vaimojen suuremmista vioista, sekä muutamia hyödyllisiä neuvoja pahojen vaimojen parantamiseksi*. Tampere. Saatavilla 21.11.2017 <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/85742/fd2012-pp0000440-pdf001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## LIITE 3

### KORTTIPELIN SÄÄNNÖT

1. Jakaja on pöydän vanhin pelaaja. Hän sekoittaa ja jakaa kortit asettaen ne kuvapuoli alaspäin pöydälle. Kaikki kortit jaetaan. Joku pelaaja voi saada enemmän tai vähemmän kortteja kuin muut. Kirjuri on jakajan oikealla puolella istuva pelaaja. Hän kirjaa ylös kunkin kierroksen voittajan.
2. Jakajan vasemmalla puolella istuva pelaaja aloittaa pelin lyömällä kortin pöytään. Sen jälkeen jokainen pelaaja lyö oman korttinsa pöytään vuorollaan. Tämä on yksi kierros.
3. Ensimmäinen kortti voi olla mitä maata vain. Jokaisen pelaajan tulee lyödä samaa maata oleva kortti pöytään, jos hänellä on sellainen kädessään. Jos pelaajalla ei ole kysyttyä maata, hän voi lyödä toista maata olevan kortin.
4. Ässä on ykkönen (pienin kortti).
5. Pata on valtti. Lyömällä valtin voit voittaa kierroksen. Suurempi valtti voittaa pienemmän valtin. (Muista että ässä on ykkönen.)
6. Isoin kortti voittaa kierroksen. Voittaja kerää kierroksen kortit eteensä ja jättää ne pöydälle.
7. Voittaja aloittaa seuraavan kierroksen. Kun yhdeltä pelaajalta loppuu kortit, peli päättyy.
8. Pelin voittaja on pelaaja, joka on voittanut eniten kierroksia. Jos useampi pelaaja on voittanut yhtä monta kierrosta, voittaja on se henkilö, jonka etunimi on ensimmäisenä aakkosjärjestyksessä.
9. Voittaja siirtyy pöytään, joka on yhtä numeroa suurempi. Muut jäävät samaan pöytään.

## KORTTIPELIN SÄÄNNÖT

1. Jakaja on pöydän vanhin pelaaja. Hän sekoittaa ja jakaa kortit asettaen ne kuvapuoli alaspäin pöydälle. Kaikki kortit jaetaan. Joku pelaaja voi saada enemmän tai vähemmän kortteja kuin muut. Kirjuri on jakajan oikealla puolella istuva pelaaja. Hän kirjaa ylös kunkin kierroksen voittajan.
2. Jakajan vasemmalla puolella istuva pelaaja aloittaa pelin lyömällä kortin pöytään. Sen jälkeen jokainen pelaaja lyö oman korttinsa pöytään vuorollaan. Tämä on yksi kierros.
3. Ensimmäinen kortti voi olla mitä maata vain. Jokaisen pelaajan tulee lyödä samaa maata oleva kortti pöytään, jos hänellä on sellainen kädessään. Jos pelaajalla ei ole kysyttyä maata, hän voi lyödä toista maata olevan kortin.
4. Ässä on suurin
5. Pata on valtti. Lyömällä valtin voit voittaa kierroksen. Suurempi valtti voittaa pienemmän valtin.
6. Isoin kortti voittaa kierroksen. Voittaja kerää kierroksen kortit eteensä ja jättää ne pöydälle.
7. Voittaja aloittaa seuraavan kierroksen. Kun yhdeltä pelaajalta loppuu kortit, peli päättyy.
8. Pelin voittaja on pelaaja, joka on voittanut eniten kierroksia. Jos useampi pelaaja on voittanut yhtä monta kierrosta, voittaja on se henkilö, jonka etunimi on ensimmäisenä aakkosjärjestyksessä.
9. Voittaja siirtyy pöytään, joka on yhtä numeroa suurempi. Muut jäävät samaan pöytään.

## Korttipelin säännöt

1. Jakaja on pöydän vanhin pelaaja. Hän sekoittaa ja jakaa kortit asettaen ne kuvapuoli alaspäin pöydälle. Kaikki kortit jaetaan. Joku pelaaja voi saada enemmän tai vähemmän kortteja kuin muut. Kirjuri on jakajan oikealla puolella istuva pelaaja. Hän kirjaa ylös kunkin kierroksen voittajan.
2. Jakajan vasemmalla puolella istuva pelaaja aloittaa pelin lyömällä kortin pöytään. Sen jälkeen jokainen pelaaja lyö oman korttinsa pöytään vuorollaan. Tämä on yksi kierros.
3. Ensimmäinen kortti voi olla mitä maata vain. Jokaisen pelaajan tulee lyödä samaa maata oleva kortti pöytään, jos hänellä on sellainen kädessään. Jos pelaajalla ei ole kysyttyä maata, hän voi lyödä toista maata olevan kortin.
4. Ässä on ykkönen (pienin kortti).
5. Risti on valtti. Lyömällä valtin voit voittaa kierroksen. Suurempi valtti voittaa pienemmän valtin. (Muista että ässä on ykkönen.)
6. Isoin kortti voittaa kierroksen. Voittaja kerää kierroksen kortit eteensä ja jättää ne pöydälle.
7. Voittaja aloittaa seuraavan kierroksen. Kun yhdeltä pelaajalta loppuu kortit, peli päättyy.
8. Pelin voittaja on pelaaja, joka on voittanut eniten kierroksia. Jos useampi pelaaja on voittanut yhtä monta kierrosta, voittaja on se henkilö, jonka etunimi on ensimmäisenä aakkosjärjestyksessä.
9. Voittaja siirtyy pöytään, joka on yhtä numeroa suurempi. Muut jäävät samaan pöytään.



## KORTTIPELIN SÄÄNNÖT

1. Jakaja on pöydän vanhin pelaaja. Hän sekoittaa ja jakaa kortit asettaen ne kuvapuoli alaspäin pöydälle. Kaikki kortit jaetaan. Joku pelaaja voi saada enemmän tai vähemmän kortteja kuin muut. Kirjuri on jakajan oikealla puolella istuva pelaaja. Hän kirjaa ylös kunkin kierroksen voittajan.
2. Jakajan vasemmalla puolella istuva pelaaja aloittaa pelin lyömällä kortin pöytään. Sen jälkeen jokainen pelaaja lyö oman korttinsa pöytään vuorollaan. Tämä on yksi kierros.
3. Ensimmäinen kortti voi olla mitä maata vain. Jokaisen pelaajan tulee lyödä samaa maata oleva kortti pöytään, jos hänellä on sellainen kädessään. Jos pelaajalla ei ole kysyttyä maata, hän voi lyödä toista maata olevan kortin.
4. Ässä on suurin kortti
5. Risti on valtti. Lyömällä valtin voit voittaa kierroksen. Suurempi valtti voittaa pienemmän valtin.
6. Isoin kortti voittaa kierroksen. Voittaja kerää kierroksen kortit eteensä ja jättää ne pöydälle.
7. Voittaja aloittaa seuraavan kierroksen. Kun yhdeltä pelaajalta loppuu kortit, peli päättyy.
8. Pelin voittaja on pelaaja, joka on voittanut eniten kierroksia. Jos useampi pelaaja on voittanut yhtä monta kierrosta, voittaja on se henkilö, jonka etunimi on ensimmäisenä aakkosjärjestyksessä.
9. Voittaja siirtyy pöytään, joka on yhtä numeroa suurempi. Muut jäävät samaan pöytään.

## KORTTIPELIN SÄÄNNÖT

1. Jakaja on pöydän vanhin pelaaja. Hän sekoittaa ja jakaa kortit asettaen ne kuvapuoli alaspäin pöydälle. Kaikki kortit jaetaan. Joku pelaaja voi saada enemmän tai vähemmän kortteja kuin muut. Kirjuri on jakajan oikealla puolella istuva pelaaja. Hän kirjaa ylös kunkin kierroksen voittajan.
2. Jakajan vasemmalla puolella istuva pelaaja aloittaa pelin lyömällä kortin pöytään. Sen jälkeen jokainen pelaaja lyö oman korttinsa pöytään vuorollaan. Tämä on yksi kierros.
3. Ensimmäinen kortti voi olla mitä maata vain. Jokaisen pelaajan tulee lyödä samaa maata oleva kortti pöytään, jos hänellä on sellainen kädessään. Jos pelaajalla ei ole kysyttyä maata, hän voi lyödä toista maata olevan kortin.
4. Ässä on ykkönen (pienin kortti)
5. Ruutu on valtti. Lyömällä valtin voit voittaa kierroksen. Suurempi valtti voittaa pienemmän valtin. (Muista että ässä on ykkönen.)
6. Isoin kortti voittaa kierroksen. Voittaja kerää kierroksen kortit eteensä ja jättää ne pöydälle.
7. Voittaja aloittaa seuraavan kierroksen. Kun yhdeltä pelaajalta loppuu kortit, peli päättyy.
8. Pelin voittaja on pelaaja, joka on voittanut eniten kierroksia. Jos useampi pelaaja on voittanut yhtä monta kierrosta, voittaja on se henkilö, jonka etunimi on ensimmäisenä aakkosjärjestyksessä.
9. Voittaja siirtyy pöytään, joka on yhtä numeroa suurempi. Muut jäävät samaan pöytään.

## Korttipelin säännöt

1. Jakaja on pöydän vanhin pelaaja. Hän sekoittaa ja jakaa kortit asettaen ne kuvapuoli alaspäin pöydälle. Kaikki kortit jaetaan. Joku pelaaja voi saada enemmän tai vähemmän kortteja kuin muut. Kirjuri on jakajan oikealla puolella istuva pelaaja. Hän kirjaa ylös kunkin kierroksen voittajan.
2. Jakajan vasemmalla puolella istuva pelaaja aloittaa pelin lyömällä kortin pöytään. Sen jälkeen jokainen pelaaja lyö oman korttinsa pöytään vuorollaan. Tämä on yksi kierros.
3. Ensimmäinen kortti voi olla mitä maata vain. Jokaisen pelaajan tulee lyödä samaa maata oleva kortti pöytään, jos hänellä on sellainen kädessään. Jos pelaajalla ei ole kysyttyä maata, hän voi lyödä toista maata olevan kortin.
4. Ässä on suurin kortti.
5. Ruutu on valtti. Lyömällä valtin voit voittaa kierroksen. Suurempi valtti voittaa pienemmän valtin.
6. Isoin kortti voittaa kierroksen. Voittaja kerää kierroksen kortit eteensä ja jättää ne pöydälle.
7. Voittaja aloittaa seuraavan kierroksen. Kun yhdeltä pelaajalta loppuu kortit, peli päättyy.
8. Pelin voittaja on pelaaja, joka on voittanut eniten kierroksia. Jos useampi pelaaja on voittanut yhtä monta kierrosta, voittaja on se henkilö, jonka etunimi on ensimmäisenä aakkosjärjestyksessä.
9. Voittaja siirtyy pöytään, joka on yhtä numeroa suurempi. Muut jäävät samaan pöytään.

## Korttipelin säännöt

1. Jakaja on pöydän vanhin pelaaja. Hän sekoittaa ja jakaa kortit asettaen ne kuvapuoli alaspäin pöydälle. Kaikki kortit jaetaan. Joku pelaaja voi saada enemmän tai vähemmän kortteja kuin muut. Kirjuri on jakajan oikealla puolella istuva pelaaja. Hän kirjaa ylös kunkin kierroksen voittajan.
2. Jakajan vasemmalla puolella istuva pelaaja aloittaa pelin lyömällä kortin pöytään. Sen jälkeen jokainen pelaaja lyö oman korttinsa pöytään vuorollaan. Tämä on yksi kierros.
3. Ensimmäinen kortti voi olla mitä maata vain. Jokaisen pelaajan tulee lyödä samaa maata oleva kortti pöytään, jos hänellä on sellainen kädessään. Jos pelaajalla ei ole kysyttyä maata, hän voi lyödä toista maata olevan kortin.
4. Ässä on ykkönen (pienin kortti).
5. Hertta on valtti. Lyömällä valtin voit voittaa kierroksen. Suurempi valtti voittaa pienemmän valtin. (Muista että ässä on ykkönen.)
6. Isoin kortti voittaa kierroksen. Voittaja kerää kierroksen kortit eteensä ja jättää ne pöydälle.
7. Voittaja aloittaa seuraavan kierroksen. Kun yhdeltä pelaajalta loppuu kortit, peli päättyy.
8. Pelin voittaja on pelaaja, joka on voittanut eniten kierroksia. Jos useampi pelaaja on voittanut yhtä monta kierrosta, voittaja on se henkilö, jonka etunimi on ensimmäisenä aakkosjärjestyksessä.
9. Voittaja siirtyy pöytään, joka on yhtä numeroa suurempi. Muut jäävät samaan pöytään.

### *Korttipelin säännöt*

1. Jakaja on pöydän vanhin pelaaja. Hän sekoittaa ja jakaa kortit asettaen ne kuvapuoli alaspäin pöydälle. Kaikki kortit jaetaan. Joku pelaaja voi saada enemmän tai vähemmän kortteja kuin muut. Kirjuri on jakajan oikealla puolella istuva pelaaja. Hän kirjaa ylös kunkin kierroksen voittajan.
2. Jakajan vasemmalla puolella istuva pelaaja aloittaa pelin lyömällä kortin pöytään. Sen jälkeen jokainen pelaaja lyö oman korttinsa pöytään vuorollaan. Tämä on yksi kierros.
3. Ensimmäinen kortti voi olla mitä maata vain. Jokaisen pelaajan tulee lyödä samaa maata oleva kortti pöytään, jos hänellä on sellainen kädessään. Jos pelaajalla ei ole kysyttyä maata, hän voi lyödä toista maata olevan kortin.
4. Ässä on suurin.
5. Hertta on valtti. Lyömällä valtin voit voittaa kierroksen. Suurempi valtti voittaa pienemmän valtin.
6. Isoin kortti voittaa kierroksen. Voittaja kerää kierroksen kortit eteensä ja jättää ne pöydälle.
7. Voittaja aloittaa seuraavan kierroksen. Kun yhdeltä pelaajalta loppuu kortit, peli päättyy.
8. Pelin voittaja on pelaaja, joka on voittanut eniten kierroksia. Jos useampi pelaaja on voittanut yhtä monta kierrosta, voittaja on se henkilö, jonka etunimi on ensimmäisenä aakkosjärjestyksessä.
9. Voittaja siirtyy pöytään, joka on yhtä numeroa suurempi. Muut jäävät samaan pöytään.

## LIITE 4

## Kulttuurienvälisen perehdytyksen Power Point -esityksen diat

## Dia 1



**KULTTUURINEN OSAAMINEN JA KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄ SOSIAALIALAN TYÖSSÄ**

Katja Jäättelä q35461, DIAK Pori, KEH3MS2018

## Dia 2

## Miksi aihe on ajankohtainen?



- Monikulttuurisesta Österlandista kansallisvaltion kautta globaalin ajan Suomeen.
- Yhteiskuntamme monikulttuuristuu niin muuttoliikkeiden kuin digitalisaation myötä.
- Työelämä monikulttuuristuu: työt fyysisestä paikasta riippumattomia ja työyhteisöt kansainvälisiä.
- Sosiaalialan työ monikulttuuristuu: asiakkaita ja työntekijöitä eri kulttuuritaustoista. Vaaditaan: kielitaitoa, vuorovaikutustaitoja ja kulttuuriosaamista.

Dia 3

# Mitä on kulttuuri?

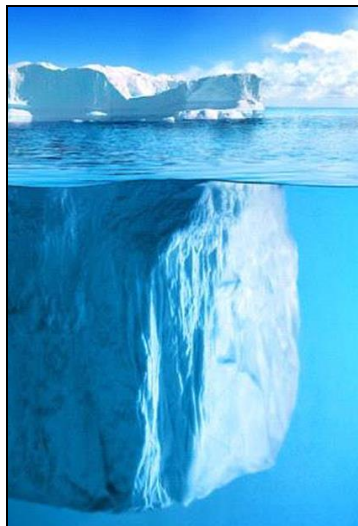
Dia 4



## Kulttuuri

- Arkikielessä usein ymmärretty suppeasti korkeakulttuurina: teatterina, musiikkina, kirjallisuutena
- Laajemmin ymmärrettynä: tietyn ihmisryhmän tapa elää ja käyttäytyä

Dia 5



## Kulttuuri on kuin jäävuori

- Näkyvissä vain ylin kärki. Suurin osa jää pinnan alle näkymättömiin.
- Kulttuurivuoren kärjessä asiat, joita on helppo havainnoida ja oppia, kuten ruoka, vaatetus, kieli, ihmisten tavat ja käyttäytymismallit. Muuttuvat nopeasti.
- Pinnan alla kulttuurin kirjoittamattomat säännöt, asenteet, uskomukset ja arvot, joiden havainnointi ja omaksuminen on haastavampaa. Periytyvät usein sukupolvelta toiselle ja muuttuvat hitaasti. Jäävuoren syvimät osat ovat usein tiedostamattomissa jopa kulttuurin jäsenille.

## Dia 6

Kieli Ruoka Musiikki Kirjallisuus Kuvataide Pukeutuminen Juhlat Media

**Tehtävä:  
Keskustele  
parin kanssa**

- Valitse paris kanssa jokin jäävuoren teemoista ja mieti, miten asia näyttäytyy omassa kulttuurissasi. Vertailkaa ja keskustelkaa.

## Dia 7

“Culture hides much more than it reveals, and strangely enough what it hides, it hides most effectively from its own participants. Years of study have convinced me that the real job is not to understand foreign culture but to understand our own.”

Edward T. Hall, “The Silent Language”

On tavallista, että tietoisuus omasta kulttuurista nousee esiin vasta silloin, kun joudumme oman kulttuurialueemme ulkopuolelle.

## Dia 8

### Kulttuuri verkostona

- Nykyään ajatellaan, että kulttuuri ei muodostu yhdestä tietystä, vaan useasta kulttuurisesta mallista.
- Kulttuurit nähdään verkostoina, joita ihmiset toiminnallaan rakentavat ja joissa he elävät.
- Kulttuuri on tiivistettynä **tapa ajatella ja toimia**. Kulttuuria ovat asenteet ja uskomukset, kieli ja käsitteet sekä elämäntavat, toiminnot ja ajattelumme eronteot.



Dia 9



- Kulttuuri siirtyy sukupolvelta toiselle, mutta myös uudistuu jatkuvasti. Kulttuuri muokkaa ihmistä ja ihmiset muokkaavat kulttuuria.
- Kulttuuri voi pohjautua esim. kansallisuudelle, sukupuolelle tai iälle. Yhteistä kaikille kulttuureille on se, että ne eivät ole valmiiksi annettuja, vaan konstruktioita - **rakenteita, joita aktiivisesti luomme vuorovaikutuksessa toistemme kanssa.**



Dia 10

## Kulttuuri ja identiteetti



Dia 11



### Identiteetti

- Meillä kaikilla on useita erilaisia identiteettejä. Ne voivat pohjautua esimerkiksi sukupuoleen, ikään, uskontoon, sosiaaliluokkaan, kansallisuuteen tai etnisyyteen.
- Nämä tekijät vaikuttavat siihen, miten me itse käsitämme itseämme ja miten muut ihmiset meitä kohtelevat.



## Dia 12



## Kulttuurinen identiteetti

- Päivittäisissä kanssakäymisissä määrittelemme, keitä me olemme ja keitä emme ole. Identiteettimme muodostuu siis sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muiden kanssa.
- Kulttuurinen identiteetti tarkoittaa, että tunnemme kuuluvamme kulttuuriseen ryhmäämme. Ryhmät ylläpitävät kulttuurista identiteettiä, mutta samalla myös uudelleen muokkaavat sitä.

## Dia 13

## Kansallinen identiteetti

- Kulttuuri on usein ymmärretty synonyymina kansallisuudelle, koska kansallista identiteettiä on rakennettu ja ylläpidetty voimakkaasti valtion ja median toimesta.
- Ajatus kansallisuuden ja kulttuurin liitosta syntyi modernisaation myötä 1800-luvulla. Kansallinen identiteetti on narratiivi, kertomus meistä, jota rakennettiin vahvistamaan kansallisvaltion yhtenäisyyttä. Kun ajatus kansakunnan yhdenmukaisuudesta, ”meistä”, vahvistui, samalla myös poissuljettiin ”ne muut”, jotka eivät sopineet yhtenäisen kansakunnan muottiin.



## Dia 14



Gorilla, kääpiöitä ja eurooppalainen. Tässäpä on melkein ihmisen sukupuoli! — Sukulaisia kaikki!



- Kulttuuria on käytetty toiseuttamisen ja ulossulkemisen välineenä etenkin silloin, kun toisia kulttuureita on kuvattu vähemmän edistyneinä tai alempiarvoisina. (Sosiaalinen darwinismi)



## Dia 15



- Kansallisvaltioiden muuttaessa muotoaan, myös kulttuurin ja kansallisuuden liitto on murenemassa.
- Kulttuurit ovat sekoittuneet toisiinsa globaalin muuttoliikkeen ja tietoliikenteen kehityksen myötä. Kansakunnat eivät ole selkeärajaisia tai sisäisesti yhtenäisiä.

## Dia 16



## Identiteettien moninaisuus

- Etenkään nuoret eivät enää määrittele itseään kansallisuuden tai etnisen ryhmän mukaan, vaan kokevat olevansa ennen kaikkea yhteisöissään yksilöitä, jotka vapaasti valitsevat erilaisista elämänmuodoista itselleen kulloinkin sopivat.
- Osalle, varsinkin nuorille ja hyvin koulutetuille, moninaisten identiteettien mahdollisuus voi olla vapauttavaa, mutta monille se on yhä haastavaa ja pelottavaa. Vaikka yhtenäinen kansallinen identiteetti ei enää olisikaan todellisuutta, moni luottaa kuitenkin siihen turvallisuuden tuojana.

## Dia 17



## Globaalin ajan turvattomuus

- Globaalille ajalle on tyypillistä elämän sirpaleisuus, jatkuva muutos ja siihen sopeutuminen. Tämä aiheuttaa turvattomuuden ja kuulumattomuuden tunnetta.
- Tällöin pyrimme vahvistamaan identiteettiämme ja omaa kulttuurista totuuttamme vastareaktiona maailman globalisoitumiselle. Ajatus omasta yhteisöstä tuo turvaa nyky maailman epävarmuuden keskellä.
- Vahvistaessamme kulttuurista identiteettiämme saatamme kuitenkin samalla hylätä sen mikä pelottaa: erilaisuuden ja moninaisuuden. Erilaisuuden pelko ja epävarmuus puolestaan lisäävät herkästi rasismia ja ääri-ilmioita.

Dia 18



## Kyky sietää epävarmuutta

- Ihmiset luontaisesti haluavat maailmaansa ennustettavuutta ja järjestystä.
- Onnistunut vuorovaikutus kulttuurien välillä edellyttää epävarmuuden vähentämistä.
- Epävarmuutta vähentää muun muassa hyvä itsetuntemus, empatiakyky, positiivinen asenne, kyky ymmärtää moninaisuutta, tilannetaju, kontaktit muihin kulttuureihin ja halu olla tekemisissä vieraan kulttuurin edustajien kanssa.



Dia 19

## Kulttuurinen osaaminen sosiaalialan työssä

Dia 20



- Kulttuurisen osaamisen tulisi tänä päivänä olla arkipäivää kaikissa sosiaalialan vuorovaikutustilanteissa.
- Monikulttuurisissa kohtaamisissa sosiaalialan ammattilaisella tulisi olla tietoa:
  - 1) omasta kulttuuritaustasta ja sen vaikutuksesta omaan ajatteluun ja toimintaan
  - 2) kohtaamansa henkilön kulttuurista
  - 3) yleistä tietoutta kulttuurien kohtaamisesta.





Dia 21



## Kulttuurinen osaaminen

- **MINDSET (PÄÄ)**
- Kulttuuritietoisuus. Kyky ymmärtää yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia.
- **HEARTSET (SYDÄN)**
- Kulttuurienvälinen herkkyyks. Halu tunnustaa, hyväksyä ja arvostaa kulttuurisia eroja.
- **SKILLSET (KÄDET)**
- Kulttuurinvälinen kompetenssi. Kyky kommunikoida onnistuneesti eri kulttuurien edustajien kesken.

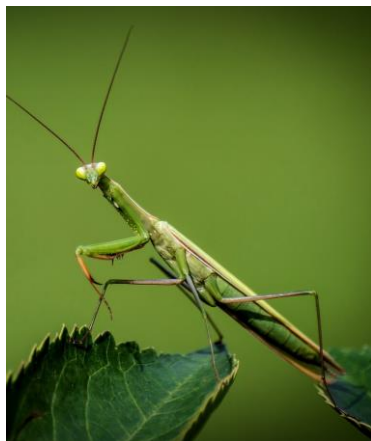
Dia 22



## Kulttuuritietoisuus

- Kulttuuristen tekijöiden tiedostaminen ja tunnistaminen ovat osa sosiaaliohjauksen ammattitaitoa.
- Kulttuuritietoisuus ei tarkoita, että kulttuurisista asioista tulisi olla samaa mieltä osapuolten kesken.
- Oikeus olla myös toista mieltä ja kyseenalaistaa vallitsevia kulttuurisia malleja kuuluu myös tasavertaiseen vuorovaikutukseen.

Dia 23



## Kulttuurinen herkkyyks

- tarkoittaa kulttuurisesti vastaanottavaista ja ymmärtäviäistä asennoitumistapaa - kykyä olla "tuntosarvet päässä" tilanteissa, joissa kulttuurit kohtaavat.
- on vuosia kestävä, vähitellen etenevä kehittämisprosessi. Sitä on mahdollista kehittää havainnoimalla kulttuurisidonnaisia tapoja niin omasta kuin toisten käyttäytymisestä.
- kasvaa vuorovaikutuksessa syntyvästä onnistumisen kokemuksesta.

Dia 24



## Kulttuurinen ja kulttuurienvälinen kompetenssi

### KULTTUURINEN KOMPETENSSI

- Kulttuurinen kompetenssi tarkoittaa yhden vieraan kulttuurin tuntemista niin, että osaa toimia parhaalla mahdollisella tavalla kyseisen kulttuurin piirissä.

### KULTTUURIENVÄLINEN KOMPETENSSI

- Kulttuurienvälinen kompetenssi tarkoittaa kykyä irrottautua tutuista kulttuurisista koodistoista ja kykyä sopeutua useisiin erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin parhaalla mahdollisella tavalla.

Dia 25



## Ammatillinen vuorovaikutus

- Arvot, asenteet ja stereotyyptit määrittelevät, miten ammattilainen ja asiakas asennoituvat toisiinsa.
- Jotta osapuolet pystyisivät aitoon vuoropuheluun, heidän tulee olla tietoisia omista ja ympäröivän yhteiskunnan asenteista ja stereotyypioista.
- Tilanteessa, jossa eri kulttuurien edustajat kohtaavat, taito on erityisen tärkeä. Kulttuuriset stereotyyptit ovat tavallisia luokittelun välineitä sekä kompastuskiviä monikulttuurisissa vuorovaikutustilanteissa.

Dia 26



### ARVOT

- ohjaavat valintojamme ja kaikkea toimintaamme
- ovat osa identiteettiämme; mitä olemme ja mitä emme ole.

### ASENTEET

- ilmaisevat arvojamme käytännön tasolla, toimivat laseina, joilla katsomme maailmaa
- konkretisoituvat tavassamme asennoitua toisiin ihmisiin
- usein opittuja ja perustuvat tunteisiin
- Yleisistä asenteista tulee helposti yksilötason asenteita.

Dia 27

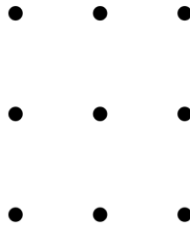


### STEREOTYPIAT

- yksinkertaistettuja ja yleistettyjä mielikuvia jostakin ryhmästä tai sen jäsenistä.
- väline, jolla voimme yksinkertaistaa ja luokitella uutta tietoa.
- turvaudumme niihin, sillä todellisuus on usein liian monimutkainen ymmärtää.
- stereotyyppioita ylläpidetään eri tavoin keskusteluissa, uutisissa, mainoksissa, vitseissä
- vaikuttavat kulttuurienvälisissä kohtaamisissa: Näemme sen, minkä olemme oppineet näkemään ja näin vahvistamme olemassa olevia stereotyyppioita. Teemme näin usein tiedostamattamme.



Dia 28

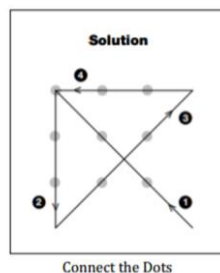


### Tehtävä: Yhdistä pisteet

Yhdistä kaikki pisteet neljällä suoralla viivalla. Älä nosta kynää paperista piirtäessäsi. Viivat saavat mennä ristiin toistensa kanssa.



Dia 29



Connect the Dots

### Think outside the box

- Miksi useimmat meistä eivät keksineet mennä yli rajojen ongelmaa ratkaistessaan? Kuvion ulkopuolelle piirtäminen on vaikeaa, koska olemme tottuneet tiettyyn tapaan ajatella ja jäsentää asioita.
- Jotta voimme rakentaa onnistuneita kohtaamisia ihmisten kanssa, jotka tulevat eri taustoista ja eri kulttuureista, meidän pitää oppia katsomaan maailmaa usealta eri kantilta, ei vain omalta, tutulta ja turvalliselta.





Dia 30

# Kulttuurienvälinen viestintä ja vuorovaikutus



Dia 31



## Kieli ja viestintä

- Kieli on **vuorovaikutuksen väline**, jonka avulla vaihdamme ajatuksia. Samat sanat voivat merkitä eri asioita eri ihmisille. Jos sanallinen ja ei-sanallinen viestintä ovat ristiriidassa, kuuliija luottaa jälkimmäiseen.
- Kieli on **kulttuurisen identiteetin rakennusosa**. Kielellä paitsi kuvaamme, myös rakennamme ympäröivää maailmaa. Käytämme tiettyjä ilmauksia, kun haluamme vahvistaa ryhmään kuulumista tai sulkea jonkun ryhmän ulkopuolelle.



Dia 32



## Kulttuurienvälinen viestintä

- Jokaisella ryhmällä on omat sääntönsä viestinnässään. Usein viestinnän säännöt opitaan jo lapsuudessa yhdessä kielen muiden sääntöjen kanssa ja ne vaihtelevat kulttuurin ja kielen mukaan.
- Kulttuurienvälistä viestintää tapahtuu, kun keskustelutilanteen osapuolet edustavat erilaisia viestintäsystemejä. Eroja voi olla niin sanallisessa kuin ei-sanallisessa viestinnässä. Erot viestien tulkinnassa voivat johtaa konfliktiin. Ristiriidan sattuessa nousee esiin hämmennyksen, turhautumisen ja epävarmuuden tunteita.





## Dia 33



## Vuorovaikutus ja viestintä

- Vuorovaikutus on molemminpuolista kanssakäymistä, joka tähtää yhteiseen ymmärrykseen.
- Kulttuurien välillä tapahtuva viestintä on parhaimmillaan kulttuurienvälistä vuorovaikutusta.
- Viestintä yksin ei kuitenkaan lisää aina yhteisymmärrystä, vaan viestinnän laatu on ratkaisevaa.
- Jos vuoropuhelu on dialogista ja tasa-arvoisella pohjalla, erilaiset näkemykset voivat toimia ratkaisujen avaimina, eivätkä ainoastaan haasteina, jolloin kulttuurista tulee arvokas resurssi.



## Dia 34



## Dialogisuus

- Toimiva dialogisuus tarkoittaa parhaimmassa tapauksessa sitä, että eri kulttuurien jäsenet voivat:
  - avata toisille omaa kulttuuriaan
  - oppia toisilta kulttuureilta
  - oppia toisilta uusia tapoja jäsentää omaa kulttuuriaan
  - oppia kommunikoimaan niin, että osaa ottaa huomioon erilaiset näkökulmat
- ei ainoastaan ymmärtää kulttuurisia eroja, vaan myös yhdessä luoda uutta yhteistä kulttuuria.  $1+1=3$



## Dia 35



## Monikulttuurinen vai kulttuurienvälinen?

- Käsitteitä käytetään rinnakkain.
- Monikulttuurisuus liitetään usein monimuotoiseen yhteiskuntaan ja kulttuurienvälisyys taas kasvatukseen ja koulutukseen. Tarkemmin eriteltynä:
  - **Monikulttuurisuus** tarkoittaa eri kulttuurien rauhanomaista rinnakkaiselo.
  - **Kulttuurienvälisyys** on dynaamista vuorovaikutusta eri kulttuurien ja ihmisten välillä.



Dia 36



### Monikulttuurisuudesta Kulttuurienvälisyyteen

Sen sijaan, että tyytyisimme eri kulttuurien rauhanomaiseen rinnakkaiseen, voimme asettaa tulevaisuuden tähtäimeksi molemminpuolisen oppimisen ja uuden yhteisen tilan rakentamisen



## LIITE 5

**PALAUTEKYSELY. Kysymykset 1-7: korttipeli. Kysymykset 8-10: koko perehdytys.**

- 1) Oletko koskaan joutunut tilanteisiin, joissa olet huomannut muiden ihmisten toimivan erilaisilla säännöillä kuin sinä itse? Millaisia nämä tilanteet olivat?
- 2) Millaisia tosielämän tilanteita korttipeli symboloi ja milloin tulet todennäköisemmin kohtaamaan vastaavaa kuin pelatessasi?
- 3) Millaisia ajatuksia ja tunteita peli sinussa nostatti?
- 4) Millä tavoin toimit pelin ongelmatilanteissa? Miten yritit ratkaista konfliktin?
- 5) Mitä pelitapasi kertoo itsestäsi ja tavoistasi reagoida vastaavissa tosielämän tilanteissa?
- 6) Mitä toivoisit tapahtuvan seuraavan kerran, kun olet tilanteessa, jossa yhteinen kieli ja/tai yhteiset säännöt puuttuvat?
- 7) Miten voit osaltasi vaikuttaa siihen, että sellaisesta kohtaamisesta muodostuu positiivinen kokemus?
- 8) Mitä jäi päällimmäisenä mieleesi tämän aamun perehdytyksestä?
- 9) Koetko, että opit tänään jotakin, mikä voisi edesauttaa kulttuurisen osaamisesi kehittymistä (tietoisuus, herkkyys, taidot)? Mitä?
- 10) Miten voit hyödyntää oppimaasi tulevassa työssäsi sosiaali- / kirkon alan ammattilaisena?

**Kiitos yhteistyöstä ja palautteestasi!**

