

Henrik Ojanotko

**Kulttuurien kohtaaminen ohjauksessa**

CASE: Opiskelijakunta SAMOn kansainvälinen  
tutorointiopas

Opinnäytetyö

Syksy 2011

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö

Liiketalouden koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö

Koulutusohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä: Henrik Ojanotko

Työn nimi: Kulttuurien kohtaaminen ohjauksessa: Opiskelijakunta SAMOn kansainvälinen tutorointiopas

Ohjaaja: Ulla Autio

Vuosi: 2011 Sivumäärä: 64 Liitteiden lukumäärä: 3

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa Seinäjoen ammattikorkeakoulussa opiskeleville opiskelijakunta SAMOn kansainvälisinä tutoreina toimiville heidän toimintaa tukeva kansainvälinen tutorointiopas yhteistyössä opiskelijakunta SAMOn ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimiston kanssa.

Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa tarkastellaan kulttuurien kohtaamista ohjauksessa, ohjausta kansainvälisen opiskelijan tukena, kulttuurin monimuotoisuutta, kulttuurista oppimista ja kansainvälistä orientoitumista. Lisäksi tarkastelun kohteena on miten suomalainen toimii kansainvälisessä viestintätilanteessa. Empiirisessä osiossa kuvataan oppaan laatimisprojekti ja reflektoidaan onnistumista tutkitun teorian ja valmiista oppaasta tehdyn arvioinnin avulla.

Kansainvälisen tutorointioppaan suunnittelun tukena käytettiin muiden Suomessa toimivien ammattikorkeakoulujen opiskelijakuntien olemassa olevia kansainvälisen tutoroinnin oppaita, opiskelijakunta SAMOn kansainväliseen tutorointiin sekä Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisyyteen liittyvää aineistoa. Tehdyn suunnitelman pohjalta toteutettiin oppaan asiasisältö sekä visuaalinen ilme. Tämän jälkeen asiasisällön ja visuaalisen ilmeen pohjalta luotiin ensimmäinen varsinainen vedos oppaasta. Vedoksesta tehdyn eri osapuolia koskevan arvioinnin perusteella tehtiin oppaan lopullinen versio.

Tulosten eli valmiin oppaan perusteella voitiin todeta, että opiskelijakunta SAMOn ensimmäinen kansainvälinen tutorointiopas tarjoaa monipuolisen ja tasokkaan alustan kansainvälisen tutoroinnin kehittämiseksi Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Jatkotoimenpiteitä pohtiessa opiskelijakunta SAMO ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimisto päättivät jatkaa kansainvälisen tutorointioppaan kehitystyötä tarkoituksena tukea ja kehittää kansainvälisten tutoreiden toimintaa.

Avainsanat: kulttuurin monimuotoisuus, tutorointi, opas, projektityö

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: Business School

Degree programme: Business Management

Author: Henrik Ojanotko

Title of thesis: When cultures collide in guidance: student union SAMO's international tutoring guide

Supervisor: Ulla Autio

Year: 2011

Number of pages: 64

Number of appendices: 3

---

The purpose of this thesis is to design and implement an international mentoring manual for the international mentors of Seinäjoki University of Applied Sciences. The main purpose of the manual is to support international mentors' daily practicalities. Another purpose was to develop international mentoring at Seinäjoki UAS. The planning and implementation of the manual were done in co-operation with Student Union SAMO and the International Office of Seinäjoki UAS.

The theoretical part deals with cultural diversity in student guidance, guidance as a student's support, cultural diversity in general, learning from culture, and international orientation. In addition, the key point of the theoretical part is how a Finn acts in an international communication situation. The empirical part describes the design and implementation process of the manual. The success of process is reflected through the empirical part and an evaluation based on the completed international mentoring manual.

Existing international mentoring manuals of Finnish universities of applied sciences, the existing international mentoring material of Student Union SAMO and that of Seinäjoki UAS were used as source material for the design and implementation of the manual. That material supported making a draft for the manual, which included textual contents and graphical design. After an evaluation of the draft, the final version of international mentoring manual was prepared.

Based on the results of the completed international mentoring manual, it can be verified that the first edition of Student Union SAMO's international mentoring manual provides a diverse and high-quality base for the development of international mentoring at Seinäjoki University of Applied Sciences. When considering further actions, Student Union SAMO and the International Office of Seinäjoki UAS decided to continue the development work of the international mentoring manual with a view to supporting and developing international mentoring at Seinäjoki UAS.

Keywords: cultural diversity, tutoring, manual, project work

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO .....	7
1.1 Aiheen valinta ja tavoitteet .....	7
1.2 Opinnäytetyön rakenne .....	8
1.3 Seinäjoen ammattikorkeakoulu .....	8
1.4 Opiskelijakunta SAMO .....	9
2 TUTOROINTI OPISKELIJAN TUKENA.....	10
2.1 Tutorointi .....	10
2.2 Kansainvälinen tutorointi .....	11
2.3 Tutorointi Seinäjoen ammattikorkeakoulussa.....	13
3 KULTTUURIN MONIMUOTOISUUS.....	14
3.1 Kansainvälistyminen .....	14
3.2 Kulttuurin käsittely ja luokittelu .....	15
3.2.1 Kielierot.....	16
3.2.2 Tavat.....	16
3.2.3 Aikakäsitys .....	17
3.3 Käyttäytymisen selityspäruusteet.....	20
3.4 Väärinymmärryksien estäminen.....	21
3.5 Vieraaseen kulttuuriin sopeutuminen .....	22
4 KULTTUURISTA OPPIMINEN JA KANSAINVÄLISEMPI ORIENTOITUMINEN .....	25
4.1 Kansainvälinen opiskelijavaihto ja isäntämaan rooli.....	25
4.2 Kulttuurienvälinen kanssakäyminen oppimisen lähteenä .....	26
4.3 Onnistuneen kulttuurienvälisen kanssakäymisen edellytyksiä .....	30
4.4 Kulttuurienvälisen kanssakäymisen ongelma-alueet.....	31
4.5 Kansainvälisesti orientoitunut ihmistyyppi .....	33

5	SUOMALAINEN KANSAINVÄLISESSÄ VIESTINTÄTILANTEESSA .....	36
5.1	Kulttuurin vaikutus käyttäytymiseen .....	36
5.2	Kulttuurien kognitiiviset prosessit .....	37
5.3	Käyttäytymisen ennakointi .....	40
5.4	Viestintä .....	40
5.4.1	Kommunikatiivinen kompetenssi kansainvälisessä vuorovaikutuksessa .....	41
5.4.2	Kulttuuri ja viestintä .....	44
6	KANSAINVÄLINEN TUTOROINTIOPAS .....	45
6.1	Projektityöskentely .....	45
6.2	Projektisuunnittelu .....	46
6.3	Projektisuunnitelma .....	50
6.4	Tehtävän määrittely, kuvaus ja rajaus .....	51
6.5	Tavoitteiden tarkentaminen .....	52
6.6	Organisaation kuvaus ja tehtävät .....	53
6.7	Aikataulu .....	53
6.8	Toimeksianto .....	54
6.9	Työnjako, suunnittelu ja aikataulu .....	54
6.10	Rakenteen ja sisällön suunnittelu .....	56
6.11	Visuaalinen ilme .....	56
6.12	Oppaan arviointi ja kehittäminen .....	57
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	58
7.1	Teoreettisen osuuden toteutuminen .....	58
7.2	Kehittämishankkeen toteutuminen .....	60
7.3	Kehittämistoimenpiteet .....	61
8	LÄHTEET .....	62

## LIITTEET

LIITE 1. Projektisuunnitelma

LIITE 2. Projektiaikataulu

LIITE 3. Kansainvälinen tutorointiopas

## Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Lineaarinen ajankulku (Lewis 2006, 54.).....	17
Kuvio 2. Lineaarisen ajan jaottelu (Lewis 2006, 54.).....	17
Kuvio 3. Moniaktiivisen aikakäsityksen todellisuus (Lewis 2006, 56.) .....	18
Kuvio 4. Moniaktiivisen – ja lineaarisen aikakäsityksien olettamat (Lewis 2006, 56.)	18
Kuvio 5. Lineaarisen ja syklisen toiminnan ketju (Lewis 2006, 58.).....	19
Kuvio 6. Kulttuurien välinen oppimisprosessi (Hoopes 1981, 17.) .....	28
Kuvio 7. Ihmisen henkisen ohjelmoinnin tasot (Hofstede 1980.).....	39
Kuvio 8. Sosiaalisen ja yksityisen minän kerrokset suomalaisessa ja amerikkalaisessa kulttuurissa (Barnlund 1989.).....	42
Kuvio 9. Tekninen, formaali ja epäformaali taso kansainvälisessä vuorovaikutuksessa (Harris & Moran 1979.).....	43
Kuvio 10. Projektin päävaiheet (Rissanen 2002, 16.) .....	45
Kuvio 11. Projektisuunnitelman sisältö (Pelin 2009, 90.) .....	47
Taulukko 1. Kulttuurien välisen tiedostamisen tasot (Hanvey 1979, 53.) .....	27

# 1 JOHDANTO

Johdannossa tarkastellaan opinnäytetyön aiheen valintaa ja sen tavoitteita. Tämän lisäksi opinnäytetyön rakennetta tarkastellaan tarkoituksena havainnollistaa rakenteen eri osa-alueet ja niiden painopisteet. Kohdeorganisaatioiden Seinäjoen ammattikorkeakoulun ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun opiskelijakunta SAMOn organisaatiokuvaukset havainnollistavat kyseisten organisaatioiden roolit, tehtävät ja vastuut.

## 1.1 Aiheen valinta ja tavoitteet

Opinnäytetyön tekijä teki aloitteen kansainvälisen tutorointioppaan toteuttamisesta keväällä 2011, ja opiskelijakunta SAMO totesi projektin tarpeelliseksi. Täten opinnäytetyöntekijä sai toimeksiannon SAMOlta. Projekti alkoi alkuvuodesta 2011, ja sen alkuperäinen tarkoitus oli valmistua vuoden 2011 aikana.

Opinnäytetyöntekijä sai vastuulleen projektin mahdollistaen oppaan suunnittelun ja toteuttamisen yhteistyössä opiskelijakunta SAMOn ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimiston kanssa. Ajankohdan valinta perustuu siihen, että opinnäytetyöntekijän opinnot olivat edenneet siten, että opinnäytetyön teko oli ajankohtainen.

Itse kansainvälisen tutorointioppaan toteutus on ollut keskustelun aiheena useampaan otteeseen SAMOn sisäisesti vuoden 2010 aikana, sillä konkreettinen tarve kansainvälisen tutoroinnin käytännön toimintaa tukevalle oppaalle on suuri. Myös Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimisto on todennut hyödylliseksi sellaisen toimintaa tukevan oppaan, josta näkee viimeisimmän kansainvälisen tutoroinnin ohjeistuksen.

Lisäksi taustatekijänä oli myös se, että opinnäytetyöntekijä on toiminut opiskelijakunta SAMOn hallituksen jäsenenä vastuualueenaan kansainväliset asiat sisältäen myös kansainvälisen tutoroinnin. Tämä edesauttoi ja tuki toimeksiannon hyväksymistä, sillä hallituksena jäsenenä toimiminen mahdollisti joustavan ja toimivan yhteistyön itse projektin suunnittelua ja toteutusta ajatellen.

## 1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyössä tarkastellaan kansainvälisen tutorointiopas-projektin prosessia lähtötilanteesta valmiiseen, lopulliseen tuotokseen ja sen arviointiin. Lisäksi tarkoituksena on kuvata mitä projektin suunnittelu ja toteutus kokonaisuudessaan pitää sisällään. Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa tarkastellaan kulttuurien kohtaamista ohjauksessa, ohjausta kansainvälisen opiskelijan tukena, kulttuurin monimuotoisuutta, kulttuurista oppimista ja kansainvälistä orientoitumista. Lisäksi tarkastelun kohteena on miten suomalainen toimii kansainvälisessä viestintätilanteessa. Empiirisessä eli kokemusperäisessä osiossa tavoitteena on kuvata projekti ja reflektoida onnistumista tutkitun teorian ja valmiista oppaasta tehdyn arvioinnin avulla.

## 1.3 Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Seinäjoen ammattikorkeakoulu on Seinäjoella sijaitseva noin 4 800 opiskelijan ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikorkeakoulussa voi suorittaa ammattikorkeakoulututkinnon kuudella eri alalla. (Seinäjoen ammattikorkeakoulu 2011.)

Yleinen hakukelpoisuus Seinäjoen ammattikorkeakouluun edellyttää aiemmin suoritettua lukion oppimäärää, ylioppilastutkintoa, opistoasteen tai ammatillisen korkeasteen tutkintoa, vähintään kolmevuotinen ammatillinen perustutkinto (ammatillisen koulutuksen laki 630/98) tai ulkomainen tutkinto, joka antaa kelpoisuuden korkeakouluopintoihin siinä maassa, missä tutkinto on suoritettu. (Koulutusnetti 2010.)

Seinäjoen ammattikorkeakoulussa alemman korkeakoulututkinnon suorittamisen keskimääräinen kesto on neljä vuotta päätoimisella opiskelijalla. Alemman korkeakoulututkinnon lisäksi Seinäjoen ammattikorkeakoulussa on mahdollista suorittaa ylempi ammattikorkeakoulututkinto viidellä eri alalla. Päätoimisen opiskelun lisäksi Seinäjoen ammattikorkeakoulussa on mahdollista suorittaa ammattikorkeakoulututkinnon aikuiskoulutuksena työn ohessa. Lisäksi Seinäjoen ammattikorkeakoulu mahdollistaa avoimen ammattikorkeakouluopetuksen, jossa on joustava mahdolli-



suus suorittaa tutkintoon johtavan koulutuksen opintojaksoja koulutustaustasta ja iästä riippumatta. (Seinäjoen ammattikorkeakoulu, 2011.)

Kun tarkastellaan Seinäjoen ammattikorkeakoulun liikkuvuuslukuja, voidaan todeta että ulkomaalaisten opiskelijoiden määrässä on ollut merkittävää kasvua vuodesta 1997 vuoteen 2010. Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisiin vaihto-ohjelmiin hakeutuu vuosittain noin 200–300 ulkomaalaista opiskelijaa. Lisäksi Seinäjoen ammattikorkeakoulun koulutustarjontaan sisältyy kaksi englanninkielistä koulutusohjelmaa, jotka ovat liiketalouden koulutusohjelma (IB) ja hoitotyön koulutusohjelma (Nursing). (Kitinoja 2011.)

#### **1.4 Opiskelijakunta SAMO**

SAMO on Seinäjoen ammattikorkeakoulun lakisääteinen opiskelijakunta, joka on ammattikorkeakouluopiskelijoiden alueellinen edunvalvonta- ja palvelujärjestö. Opiskelijakunta SAMOn jäseneksi voi liittyä kaikki Seinäjoen ammattikorkeakoulussa opiskelevat. SAMO valitsee opiskelijaedustajat ammattikorkeakoulun hallintoon, osallistuu koulutus- ja sosiaalipoliittiseen päätöksentekoon ja edunvalvontaan sekä järjestää erilaisia tapahtumia opiskelun vastapainoksi.

Opiskelijakunta SAMOn jäsenet saavat käyttöönsä huomattavan määrän valtakunnallisia kuin myös paikallisia opiskelijaetuja ja -alennuksia. Opiskelijalla on lisäksi mahdollisuus SAMOn jäsenyyden lisäksi liittyä jäseneksi myös oman yksikönsä tai koulutusalan opiskelijayhdistykseen. Muiden Suomessa toimivien opiskelijakuntien ohella myös SAMO on Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto SAMOKin jäsen. Jäseniä SAMOssa on yli 2 000.

Seinäjoen ammattikorkeakoulussa opiskelijakunta SAMO vastaa kansainvälisestä tutoroinnista kokonaisuudessaan, mutta Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimisto on vahvasti mukana toiminnan ylläpidossa sekä kehittämisessä. Opiskelijakunta SAMO rekrytoi vuosittain uudet kansainvälisyystutorit, suunnittelee ja toteuttaa koulutukset sekä vastaa viestinnästä. SAMOn tukena ovat myös yksiköissä toimivat opiskelijayhdistykset.

## 2 TUTOROINTI OPISKELIJAN TUKENA

Vehviläisen (2001) mukaan ohjaus on pääosin keskustelemalla ja vuorovaikutuksessa olemalla tehtyä työtä. Tämän lisäksi vuorovaikutustaidot sekä erilaisten prosessien, kuten oppimis-, päätöksenteko ja tiedonhankintaprosessien hallinnan kyky kuuluvat ohjaajan ammattitaitoon.

BACP:n mukaan ohjaus- ja neuvontatyössä toimitaan silloin, kun säännöllisesti tai tilapäisesti ohjaajan roolissa oleva henkilö antaa tai sopii antavan aikaa, huomiota tai kunnioitusta määräaikaisesti asiakkaan roolissa olevalle henkilölle tai henkilöille. Ohjauksen tehtävänä on antaa asiakkaalle tilaisuus tutkia, luoda ja selkiyttää toimintatapoja mahdollistaen voivavaraisemman ja hyvinvoivemman elämän. (British Association for Counselling & Psychotherapy, 2011.) Kun tarkastellaan ohjausta opintojen alkuvaiheessa, Lehtisen ja Jokisen (1996, 55-57) mukaan ohjausprosessi alkaa jo ennen ensimmäistä kontaktia. Tällä tarkoitetaan ohjauksen ilmenemistä kirjallisen ja sähköisen viestinnän muodossa.

### 2.1 Tutorointi

Tutor käsitteenä polveutuu latinan kielestä, jossa käsitteellä on monialainen merkitys. Latinan kielessä tutorilla tarkoitetaan muun muassa opintoluotsia, yksityisopettajaa, kotiopettajaa, holhoojaa ja avustajana. Akateemisesta näkökulman mukaan tutor määritellään toisia opiskelijoita neuvovana ja ohjaavana opiskelijana. (Härkönen 1997, 8.)

Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto – SAMOK ry:n julkaiseman opiskelijatutoroinnin käsikirjan määritelmän mukaan opiskelijatutor on opiskelija, joka vapaaehtoisesti osallistuu uusien opiskelijoiden ohjaamiseen. Suomessa opiskelijatutorit koulutetaan toimeensa joko opiskelijayhdistyksen tai ammattikorkeakoulun toimesta tai vaihtoehtoisesti edellä mainittujen organisaatioiden yhteistyönä. Yleensä opiskelijatutorit osallistuvat uusien opiskelijoiden ohjaamiseen useampana vuotena, ja tällä tavoin varmistavat tutoroinnin tietotaidon ja osaamisen siirtymisen tehokkaasti tutor-sukupolvelta toiselle. (Härkönen 1997, 8-10.)

Lehtisen ja Jokisen (1996, 59) mukaan tutorin tulee suunnitella ja toteuttaa tutorointisuunnitelma jo ennen varsinaisen tutoroinnin alkamista. Suunnitelma tulisi erityisesti sisältää mitä, miksi, miten, milloin ja kuka tekee. Lehtisen ja Jokisen mukaan tutorin ensimmäinen tehtävä vuorovaikutustilanteessa on luoda myönteinen ja positiivinen ilmapiiri. Edellä mainitun lisäksi tutorin tulisi muodostaa kattava kuva opiskelijoista ja heidän opiskeluun liittyvistä odotuksista.

## **2.2 Kansainvälinen tutorointi**

Kansainvälisellä tutoroinnilla tarkoitetaan ulkomaisille opiskelijoille suunnattua ohjausta, jossa kohdemaan opiskelija toimii tukihenkilönä uudelle saapuvalla ulkomaalaiselle opiskelijalle. Kun tarkastellaan kohdekorkeakoulussa aloittavaa uutta suomalaista tai ulkomaista opiskelijaa, tutoroinnin peruseräite on sama, mutta siitä huolimatta on erittäin tärkeää huomioida opiskelijoiden erilaiset tarpeet. Kansainväliseen tutorointiin liittyviä erikoistarpeet liittyvät erityisesti muuttuneeseen kulttuuriympäristöön. (Hiltunen 2009, 13-14.)

SAMOK ry:n kansainvälisen sektorin tarkoituksena on tukea ja kehittää opiskelijakuntien kansainvälistä toimintaa. SAMOK ry:n mukaan tärkeitä asioita ovat erityisesti toimiva kansainvälisten opiskelijoiden tutorointi sekä yhteistyömahdollisuuksien kehittäminen ammattikorkeakoulujen ja opiskelijakuntien välillä. (Opiskelijakunta, 2008.)

SAMOK ry:n ja opiskelijakuntien valtakunnallisissa koulutustilaisuuksissa ja tapaamisissa käsitellään ajankohtaisia kansainvälisiä asioita. Lisäksi osaamisen ja tietotaidon vaihto ja välitys opiskelijakuntien välillä sekä SAMOK ry:n ja opiskelijakuntien välillä on ensiarvoisen tärkeää. Edellä mainittua tiedonkulkua tukee SAMOK ry:n ylläpitämät sähköpostilistat, jotka muodostuvat SAMOK ry:n sekä opiskelijakuntien toimijoista. (Opiskelijakunta, 2008.)

Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto – SAMOK ry:n alaisuudessa toimiva kansainvälinen työryhmä on julkaissut vuonna 2010 kansainvälisiä tutkinto-opiskelijoita koskevia suosituksia koskevan kokonaiskattavan julkaisun, joka keskittyy laaja-alaisesti asiakokonaisuuteen jakaen painopisteet valtakunnallisiin ja

paikallisiin organisaatioihin. Valtakunnallisia organisaatioita ovat valtioneuvosto, ministeriöt sekä ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto ARENE ry. Vastaavasti paikallisia organisaatioita ovat kunnat, ammattikorkeakoulut ja opiskelijakunnat. (Recommendations for International Degree Students, 2010.) Julkaisu kokoaa kansainvälisen tutoroinnin suositukset ja hyvät käytänteet.

Kansainvälisen tutoroinnin suositukset:

- Kansainvälinen tutorointi tulisi huomioida toimintana osa-alueittain opiskelijan jokapäiväisessä elämässä.
- Kansainvälisten opiskelijoiden kannustaminen muiden kansainvälisten opiskelijoiden tutorointiin edistämään tiedon kulkua ja kansainvälisten opiskelijoiden sopeutumista.
- Tutoreilla tulee olla monipuoliset viestintä- ja vuorovaikutustaidot: on tärkeää huomioida tutoreiden korkeatasoisen viestintätaitojen tärkeys.
- Monikulttuurisen viestinnän haasteiden kohtaaminen tulisi integroida jokaiseen tutorkoulutukseen.

(Recommendations for International Degree Students, 2010.)

Hyviä käytänteitä:

- Orientaatiopäiviä organisoidessa tulee huomioida informaatio opiskelijakunnasta ja opiskelijaelämästä.
- Kasvotusten tapahtuva vuorovaikutus on tuloksellisempaa kuin sähköpostien lähettäminen.
- Kansainvälisen opiskelijan valinta jokaisesta ryhmästä opiskelijakunnan ja kansainvälisten opiskelijoiden väliseksi yhteyshenkilöksi.
- Monikielisen kahviloiden ja kaupunkikierrroksien järjestäminen yhteistyössä opiskelijoiden kanssa.
- Erilaisten opiskelijalähtöisten tapahtumien järjestäminen.
- Monikulttuuristen tapahtumien järjestäminen: opiskelijat voivat pitää erilaisia esityksiä omasta maastaan ja kulttuuristaan (tanssi, taide, näytelmät ja musiikkiesitykset), jotka tarjoavat lähteille opiskelijoille mahdollisuuden tutustua tulevaisuuden kohdemaan.

- Kansainvälisen opiskelijan osallistumisen mahdollistaminen opiskelijakunnan ja ammattikorkeakoulun yhteisiin kokouksiin ja tapaamisiin erityisesti kansainvälisiin asioihin liittyen.  
(Recommendations for International Degree Students, 2010.)

### 2.3 Tutorointi Seinäjoen ammattikorkeakoulussa

Opiskelijakunta SAMO koordinoi opiskelijatutortoimintaa yhteistyössä Seinäjoen ammattikorkeakoulun kanssa. Tutoroinnin painopisteet ja lähtökohdat Seinäjoen ammattikorkeakoulussa (Tutorointi 2010; Opiskelijakunta SAMO 2011.) ovat seuraavat:

- Opiskelijatutor toimii uusien opiskelijoiden tukena.
- Vertaistutoroinnin tavoitteena on auttaa uusia opiskelijoita tutustumaan uuteen opiskeluyhteisöön ja tukea opintojen alkamista.
- Opiskelijatutorin tärkeimpiä tehtäviä on kannustaa uutta opiskelijaa ja auttaa hyvän ilmapiirin luomisessa opiskelijaryhmään yhdessä opettajien ja koulutusyksikön muun henkilökunnan kanssa.

Tutoroinnin tehtävien painopisteet Seinäjoen ammattikorkeakoulussa (Tutorointi 2010; Opiskelijakunta SAMO 2011.) ovat seuraavat:

- Koulun tiloihin, opiskeluyhteisön pelisääntöihin ja opiskelupaikkakuntaan tutustuttaminen.
- Opintosisältöihin perehtymisessä avustaminen.
- Opiskelijapalveluihin perehdyttäminen.
- Koulutus- ja muilla messuilla ammattikorkeakoulun esittelijöinä toimiminen.
- Avoimien ovien tilaisuuksissa oppaana ja esittelijänä toimiminen .
- Muihin koulutuksen markkinointitehtäviin osallistuminen.

### 3 KULTTUURIN MONIMUOTOISUUS

Kulttuurin monimuotoisuus luvussa tarkastellaan yleisellä tasolla kulttuurin merkitystä ja vaikutusta ihmisten väliseen kanssakäymiseen ja vuorovaikutukseen. Tarkastelun kohteena ovat kansainvälistyminen, kulttuurin käsittely ja luokittelu, kielet, tavat ja aikakäsitys. Lisäksi pohditaan kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen perusongelmia, väärinymmärryksien estämistä sekä miten sopeutua vieraaseen kulttuuriin.

Kulttuurin monimuotoisuus on kehityksen pakottava voima, ei ainoastaan talouden kasvun arvostuksessa mutta myös keino entistä tyydyttävämpään älylliseen, tunneperäiseen, moraaliseen ja hengelliseen elämään. Tämä on havainnollistettu seitsemänä kulttuurisena käytänteenä, jotka tarjoavat vakaan perustan kulttuurisen monimuotoisuuden edistämiseksi. Kulttuurinen monimuotoisuus on siis voimavara, joka on välttämätön köyhyyden vähentämisen ja kestäväen kehityksen edistämiseen. (Cultural diversity 2007.)

UNESCO:n mukaan monipuolisuudessaan kulttuuri on kehityksen olennainen arvo siinä, missä sosiaalinen yhtenäisyys ja rauhakin. UNESCO on Yhdistyneiden Kansakuntien alaisena kasvatus-, tiede- ja kulttuurijärjestö, jonka tarkoituksena on tieteen, kasvatuksen ja kulttuurin avulla edistää kansojen välistä yhteistyötä. (Cultural diversity 2007.)

#### 3.1 Kansainvälistyminen

Jo 1990-luvun alkuvaiheilla Lehtonen (1993) totesi kansainvälistymisen (globalisaatio) olevan määritelmänä moniulotteinen. Yleisellä tasolla määritelmällä tarkoitetaan yhteiskunnallista muutosta, joka ilmenee lisääntyvinä mannertenvälisinä yhteyksinä ihmisten välillä. Voidaan siis sanoa, että globalisaatio on siis maailmanlaajuisia verkottumista. Kansainvälistymisen moniulotteisuuden taustalla ovat sen monet ulottuvuudet. Globalisaatio voidaan ymmärtää taloudellisen, kulttuurin, informaation, rikollisuuden, politiikan, ympäristön sekä laajimmillaan myös hallinnan tasolla, näiden globalisoitumisprosessina. Edellä mainituista määritelmistä huolimatta kansainvälistymisen sisältö on monelle epäselvä. Yksityiselle ihmiselle se

voi merkitä matkailua, ulkomaiden tapahtumien aktiivisempaa tarkastelua, vieraan kulttuurin tai jopa käytöstapojen omaksumista. (Held & McGrew 2005, 9-11.)

Kun tarkastellaan kansainvälistymiseen liittyviä ongelmia, liitetään ne useimmiten vientiin ja tuontiin, maidenväliseen hallintoon, koulutukseen ja kulttuurienväliseen yhteistyöhön. Työyhteisöjen monikulttuuristumiseen voi sisältyä muun muassa seuraavanlaisia ongelmia:

- operatiivisen viestinnän ongelmat työyhteisöissä, oppilaitoksissa ja palvelutehtävissä (viestintä työyhteisössä, jossa ei ole toimivaa yhteistä kieltä; vieraskulttuurisen ja –kielisen palvelu julkishallinnossa, työskentely luokassa, jossa oppilaita eri kulttuureista)
- henkilöstöjohtamisen ongelmat (eri kulttuurien edustajilla eri käsitykset työmoraalista, oikeudenmukaisuudesta, esimiehen roolista, erilaiset valmiudet ryhmätyöhön ja itsenäiseen työhön; uskonnosta johtua erityisongelmia)
- organisaatiokulttuurin rakentamiseen liittyvät ongelmat (Lehtonen 1993, 8-9.)

### 3.2 Kulttuurin käsittely ja luokittelu

Hofstede (Hofstede's cultural dimensions theory 2011) määrittelee kulttuurin mielen kollektiiviseksi ohjelmoinniksi, joka erottaa tietyn kategorian jäsenet muista. Hofsteden mukaan kollektiivinen ohjelmoinnin perusperiaatteen mukaan ihminen oppii jo varhain miten valmistautua onnistuneeseen vuorovaikutukseen omassa kulttuurissaan ja yhteisössään, miten hyvä ja paha, oikea ja väärä ja normaali ja poikkeava selkeästi määritellään. Siitä huolimatta on erityisen tärkeää huomioida jokaisen kulttuurisen ryhmän antavan erilaiset ohjeistukset, jotka ovat yhdenvertaisesti perusteltuja omassa toimintaympäristössään. Ihmisen kasvaessa kyseisistä opituista kansallisista ja/tai alueellisista käsityksistä tulee ydinkäsityksiä, joita on lähes mahdotonta jättää huomioimatta. Ihmiset pitävät muiden uskomuksia ja tapoja outoina tai omalaatuisina pääasiassa siksi, koska ne poikkeavat omistaan. Tämä on perustana ihmisten yleismaailmallisten ominaisuuksien olemassaololle. (Lewis 2006, 27-29.) Kulttuurin käsittelyn ja luokittelun näkökulmasta keskeisiä

kulttuurin monimuotoisuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat kielierot, tavat sekä aikakäsitys. Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan kyseisiä tekijöitä yleisellä tasolla.

### **3.2.1 Kielierot**

Kansainvälisten kulttuurien vertailu pohjautuu yleensä sosiaalisen käyttäytymisen eroavaisuuksien esille tuomiseen. Kielierot kasvattavat merkittävästi vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia siitä huolimatta, että puhujilla on jonkintasoista kokemusta vastahenkilöiden kielestä. Kielessä on kyse muustakin kuin sanoista; toisin sanoen on kyse tavasta ajatella, nähdä ja määritellä maailmaa. Kun kielierot yhdistetään muihin ongelmiin vuorovaikutustilanteiden ristiriidoissa, tapahtumien hallinnasta voi tulla erittäin vaikeaa, jolloin väärinymmärryksien riskit ovat erittäin todennäköisiä. (Lewis 2006, 3-4.)

### **3.2.2 Tavat**

Jokainen kulttuuri sisältää omat käyttäytymisen säännöt, jotka määrittelevät muun muassa hyvän ja pahan, oikean ja väärän sekä uskottavan ja epäuskottavan. Tämän lisäksi säännöt sisältävät perusarvot ja -uskomukset, käyttäytymisen oikeellisuuden ja asenteet muuttuvissa olosuhteissa. Ihminen oppii käyttäytymisen säännöt vanhemmilta, opettajilta ja muilta tukihenkilöiltä, ja ne vakiintuvat ikätovereiden ja samassa toimintaympäristössä olevien henkilöiden myötä. Vaikka säännöt eivät ole aina lain säätelmiä, omassa yhteiskunnassa niiden rikkominen voi johtaa arvosteluun tai rankaisemiseen. Ihminen on tietoinen siitä kuinka hänen tulee käyttäytyä eri tilanteissa ja oman kulttuurin asettamista kielloista. (Lewis 2006, 81-82.)

Valitettavasti kansainvälistä etikettiä eli käyttäytymissääntöä ei ole olemassa. Kun ihminen muodostaa kansainvälisen säännön oikeanmukaiselle käytökselle, hän pitää vaistonomaisesti omia sääntöjä johdonmukaisina, hyväksyttävänä ja vaaratomina muiden näkökulmasta. Useasti ongelma ilmenee, kun henkilö alkaa hyödyntää omia tapojaan vieraassa kulttuurissa. Valitettavasti edellä mainitut omat tavat voivat poiketa merkittävästi kohdepaikan kulttuuriin ominaisista tavoista aiheuttaen väärinkäsityksiä. (Lewis 2006, 81-82.)

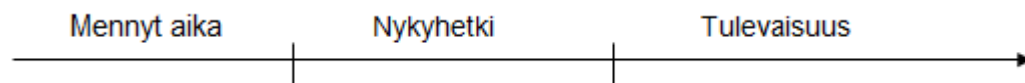


### 3.2.3 Aikakäsitys

Eri kulttuurien maailmankatsomukset vaihtelevat merkittävästi ja lisäksi sisältävät suuren määrän näkemyksiä muodostaen kirjavan näkymän todellisuuden luonteesta. Erityisesti ajan määritelmä eroaa itämaisessä ja länsimaisessa kulttuurissa, jopa näihin ryhmittymiin kuuluvat maat eroavat toisistaan merkittävästi. (Lewis 2006, 53-58.)

#### *Lineaarinen aikakäsitys*

Lineaarisen aikakäsityksen kulttuureissa ajan arvostus on merkittävässä asemassa voittoa tavoittelevassa yhteiskunnassa. Aika nähdään kallisarvoisena, jopa harvinaisena hyödykkeenä, jonka oikeaoppinen hyödyntäminen mahdollistaa potentiaalisen tehokkuuden saavuttamisen. Kuvio 1 havainnollistaa lineaarista ajankulkua, kun taas kuvio 2 lineaarisen ajan jaottelua. (Lewis 2006, 53-58.)



Kuvio 1. Lineaarinen ajankulku (Lewis 2006, 54.)

Mennyt aika	Nykyhetki				Tulevaisuus	
Tehty tehtävä	Nykytehtävä				Tulevaisuuden suunnitelmat	Tulevaisuuden haasteet
	A	B	C	D		

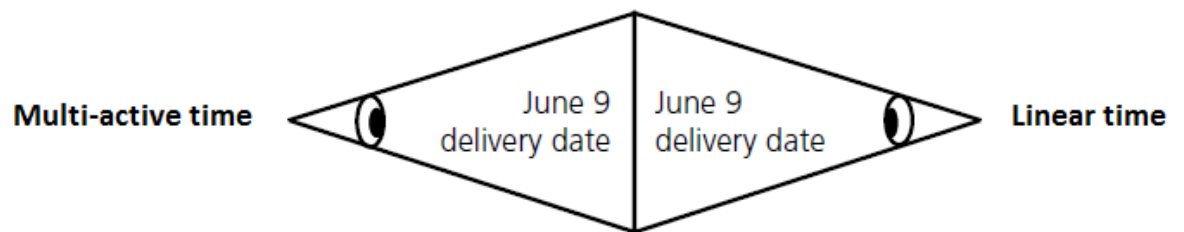
Kuvio 2. Lineaarisen ajan jaottelu (Lewis 2006, 54.)

Lineaarisen ajan kulttuuriin kuuluvilla ihmisillä on lineaarinen eli suoraviivainen näkemys ajasta ja toiminnasta. Nämä ryhmät ovat myös yksisyklisiä pyrkien tekemään vain yhtä asiaa kerrallaan keskittyen siihen ja toteuttaen sen kiinteän aikataulun puitteissa. Heidän mukaan tällä tavoin saadaan aikaiseksi enemmän asioita

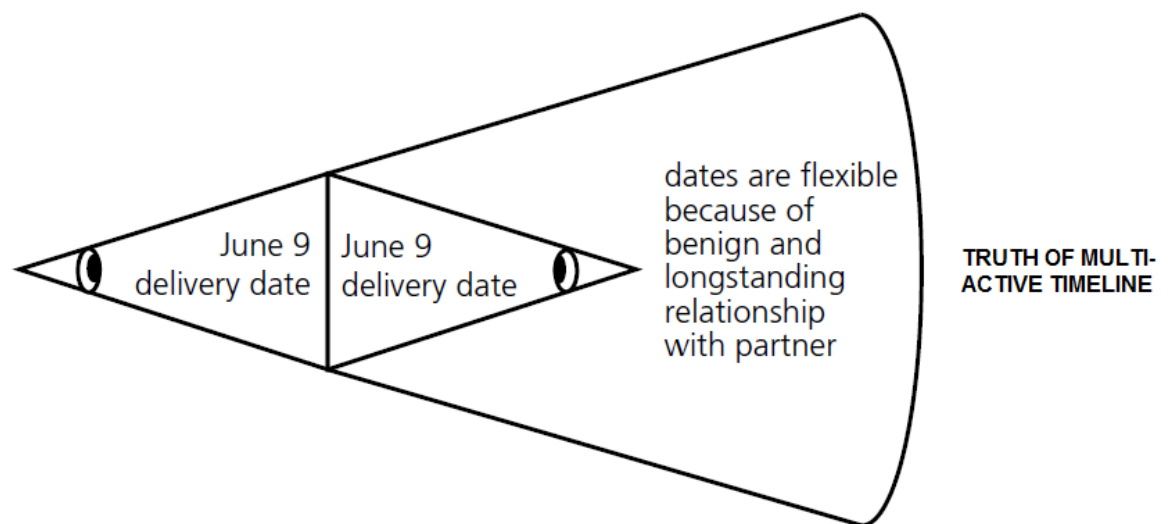
mahdollisimman tehokkaasti. Suomi kuuluu lineaarisen aikakäsityksen malliin. (Lewis 2006, 53-58.)

### *Moniaktiivinen aikakäsitys*

Moniaktiiviseen aikakäsitykseen perustuvaan kulttuuriin kuuluvien ihmisten mielestä täsmällisyyden ja aikataulujen tärkeys on toisarvoista. Toisin sanoen moniaktiiviseen aikakäsitykseen nojautuvat ihmiset pitävät tämänhetkistä tilannetta sovittuja määräaikoja tärkeämpänä. Toisin sanoen ajan merkitys on toisarvoista; toiminta ja keskeisimmät sidosryhmät ovat tärkeimmässä roolissa. Espanja kuuluu moniaktiiviseen aikakäsitykseen. (Lewis 2006, 53-58.)



Kuvio 4. Moniaktiivisen – ja lineaarisen aikakäsityksien oletukset (Lewis 2006, 56.)

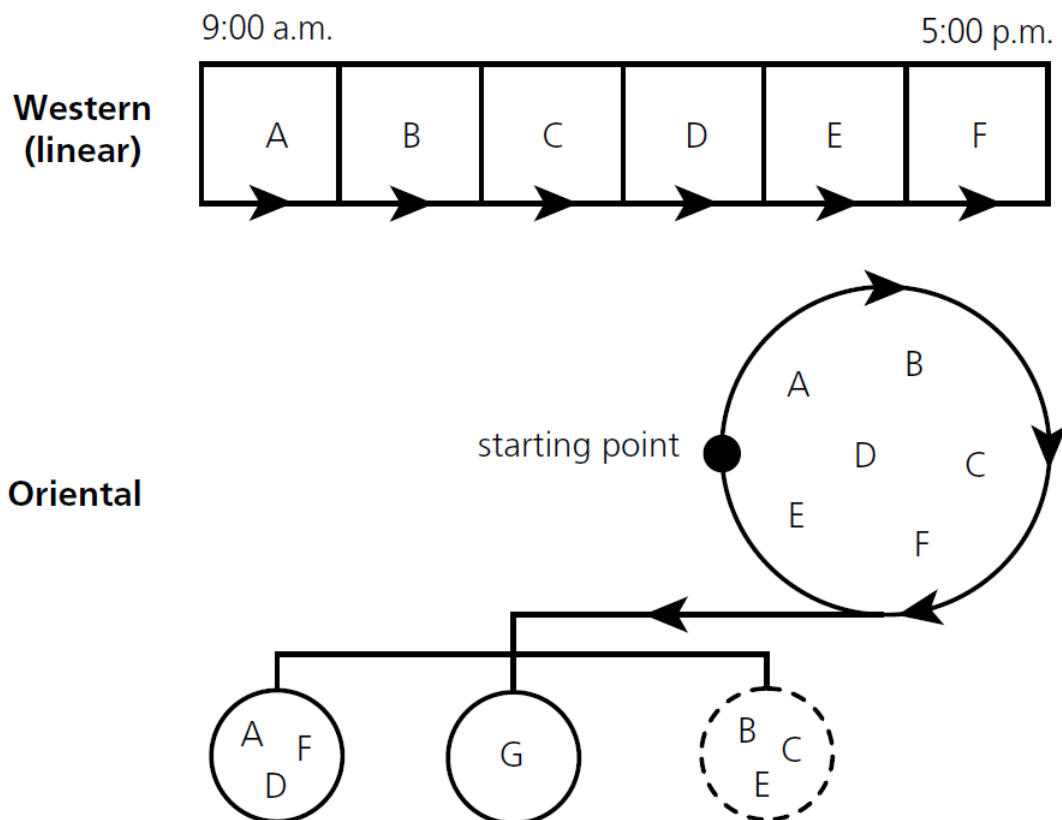


Kuvio 3. Moniaktiivisen aikakäsityksen todellisuus (Lewis 2006, 56.)

### Syklinen aikakäsitys

Tietyissä idän kulttuureissa aika nähdään syklisenä, sillä heidän mielestään ajan määre on loputon. Tämän vuoksi päätöksenteko poikkeaa merkittävästi länsimaisesta kulttuurista. Ristiriitatilanne voikin ilmetä, kun länsimaiseen kulttuuriin kuuluvat ihmiset odottavat idän kulttuuriin kuuluvien ihmisten tekevän päätöksen nopeasti tai hoitavan nykyisen tilanteen tämänhetkisen osaamisen avulla menneisyyden tapahtumista huolimatta. (Lewis 2006, 53-58.)

Syklisen aikakäsityksen omaavat eivät koe ajan kiitävän ohi hyödyntämättömänä toisin kuin lineaarisessa aikakäsityksessä. Toisaalta syklinen eteneminen, jossa samat mahdollisuudet, riskit, ja uhat kohdataan uudelleen, kuvaavat itämaisen kulttuurin ihmisten näkemystä. (Lewis 2006, 53-58.)



Kuvio 5. Lineaarisen ja syklisen toiminnan ketju (Lewis 2006, 58.)

Kuvio 5 mukaan tarkastelun sopivassa ajanjaksossa tehtävät A, D ja F voivat olla tavoittelemisen arvoisia, kun taas B, C ja E voidaan jättää huomioimatta. Koko otoksen tarkastelu osoittaa, että tehtävän G huomioimatta jättäminen voi johtaa

virhearvioon, sillä kyseinen tehtävä voi olla merkittävin kaikista tehtävistä. (Lewis 2006, 53-58.)

### 3.3 Käyttäytymisen selityspäruustet

Hofsteden mukaan ihmismielen kollektiivinen ohjelmointi on tiettyyn kulttuuriryhmään kuuluvat ihmiset toisistaan erottava tekijä. Hofsteden mukaan kulttuuria voidaan myös havainnollistaa näkymättömien arvojen ja normien sekä näkyvien, havaittavien käyttäytymisten vuorovaikutuksena, jossa arvojärjestelmä jatkuvasti oikeuttaa käyttäytymisiä ja nämä puolestaan ylläpitävät ja vahvistavat edellisiä. (Culture, 2011.)

Kulttuuriin kuuluvalla jäsenelle kulttuurin normit ja arvot on väline, josta hän valitsee haluamansa toimintamallit ollessaan vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa ja hän tulkitsee tekemiään havaintoja. Adlerin mukaan eri kulttuureissa käyttäytymisen ja tulkintojen välinen suhde voi olla erilainen tehden kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen ongelmalliseksi. Adlerin mukaan, mikäli ei tunne kohdekulttuuria, ei voi tietää, minkä merkityksen se antaa tekemisilleen ja mikäli ei tunne omaa kulttuuria, ei voi tiedostaa, mikä on omalle käyttäytymiselle tyypillistä. (Lehtonen 1993, 9.)

Odotetusta poikkeava käyttäytyminen herättää huomiota ja tarvetta etsiä selityksiä. Jos poikkeavasti toimiva henkilö on oman ryhmän jäsen, etsitään selitystä yleensä toimintaympäristöstä. Toisaalta mikäli poikkeavasti käyttäytyvä henkilö on ulkopuolinen, etsitään selitystä henkilöstä itsestään. Toimintaympäristön keskeisille tapahtumille olennaisen selityksen löytäminen on ihmiselle ominaista. Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksissa on usein käytetty attribuutioteoriaa, joka tarkastelee sitä, miten ihmiset selittävät itselleen toimintaympäristöstä saatuja havaintoja. Tutkimuksien mukaan kulttuurienvälinen vuorovaikutus onnistuu, mikäli osapuolet antavat samoille tekemisille saman merkityssisällön. (Lehtonen 1993, 9.)

Vuorovaikutustilanteessa eri osapuolet tekevät päätelmiä toistensa käyttäytymisen syistä. Myös omalle käytökselle muodostetaan attribuutioita, syitä tai selityksiä. Attribuutiolla tarkoitetaan psykologista käsitettä, jossa on kyse ihmisen toiminnan tai tapahtumien selittämisestä. Attribuutioilla pyritään havainnollistamaan mikä aiheuttaa tietynlaisen käyttäytymisen ja mitkä ovat siihen liittyvät taustatekijät. Attribuointi on usein tiedostamatonta. (Lehtonen 1993, 36.)

Ihmisillä on tarve löytää syitä siihen, miksi henkilöt toimivat niin kuin toimivat ja miksi käyttäytyminen saa tietynlaisen muodon. Kun tarkastellaan attribuutioteoriaa, sen avulla pyritään havainnollistamaan miten ihmiset selittävät tapahtumia, millä tavoin selitetään itselle sitä, mitä ympärillä tapahtuu. Kun tarkastellaan attribuutioprosessia, on kyse vertailusta havaitun käyttäytymisen ja mielen aiemman kokemuksen perusteella muodostuneiden luokitusten välillä. (Lehtonen 1993, 36.)

Argylen mukaan ollakseen tehokkaita kansainvälisessä vuorovaikutuksessa ihmisten tulisi tehdä isomorfisia attribuutioita, joilla tarkoitetaan kykyä attribuoida keskustelulle tai käyttäytymiselle sama merkitys kuin toinen osapuoli. Argylen mukaan kansainvälisessä vuorovaikutuksessa jokainen vuorovaikutus voidaan tulkita monella eri tavalla. Tämän vuoksi on tärkeää pystyä katsomaan asiaa toisen osapuolen näkökulmasta välttyäkseen väärinymmärryksiltä. Tämä puolestaan edellyttää toisen kulttuurin hyvää tuntemista. (Lehtonen 1993, 36.)

### **3.4 Väärinymmärryksen estäminen**

Monet kulttuurit käyttävät kieliopista, sanastosta ja muodostussäännöistä riippumatonta puhetta tarkoituksena saada aikaan mahdollisimman suuri vaikutus. Siitä huolimatta nämä erilaiset puhetyylit eivät edistä vuorovaikutusta kansainvälisessä tilanteessa. Tämän vuoksi lukuisat väärinymmärrykset perustuvat yksinkertaisiin virheisiin. Vuorovaikutuksen aukolla tarkoitetaan tilaa, joka ilmenee kun vuorovaikutus ei etene odotetusti. Vuorovaikutuksen aukko on merkittävä haitta hyvinvoinnin ja kehityksen tavoittelussa. Näin ollen ratkaisemattomana se johtaa siihen, ettei pyrkimyksiä ja päämääriä saavuteta. Vuorovaikutuksen aukon perussyyt vaihtelevat kielten eroavaisuuksista ja laadullisista epämääräisiin ohjeistuksiin ja ristirii-

taisiin viesteihin. On keskeistä huomioida, että taustalla voivat olla myös sukupuolten väliset eroavaisuudet. (Adzic 2011, 8-15.)

Keskeistä on ongelman havaitseminen ja siitä keskusteleminen ryhmän keskuudessa, mikä on edellytyksenä sen ratkaisemiselle. Mikäli ohjeistukset ovat monimutkaisia, ne tulee selkeyttää ja yksinkertaistaa uudistamalla. Uudistamisen jälkeen on tärkeää varmistaa, ovatko uudistetut ohjeistukset riittävän selkeitä tulkita. Jo pienetkin vuorovaikutuksen kulkuun liittyvät muutokset voivat saada aikaan merkittävän muutoksen. (Adzic 2011, 8-15.)

### **3.5 Vieraaseen kulttuuriin sopeutuminen**

Kulttuurishokki on määritelty tarkoittamaan vieraaseen maahan ja vieraaseen kulttuuriin sopeutumiseen liittyvän elämänmuutoksen aiheuttamaa stressiä. Kulttuurishokki syntyy pääsääntöisesti vieraan kulttuurin kohtaamisesta sekä vanhan kulttuurin menettämisestä. Kulttuurishokkiin liittyvät tuntemukset ovat psyykkisiä, ja niiden voimakkuus riippuu ihmisen henkisestä kapasiteetista, oman ja kohdattavan kulttuurin erilaisuudesta sekä aiemmista kokemuksista. Vieraaseen kulttuuriin sopeutuessa on tärkeää tunnistaa ilmiö ja huomioida, ettei kulttuurishokkia voi välttää ja että sen seuraukset ovat aina yksilöllisiä. (Kulttuurishokki 2008.)

- Prosessina kulttuurishokki voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen: kuheruskuukauteen, shokkivaiheeseen, sopeutumiseen ja lopulta paluushokkiin.
- Henkilön saapuessa uuteen paikkaan ja kulttuuriin hän innostuu näkemään ja kokemaan kaikkea ulkopuolisen tarkkailijan silmin. Monesti uusi kulttuuri koetaan jännittävänä, mielenkiintoisena ja hienona.
- Jossain vaiheessa pienet asiat alkavat kuitenkin ärsyttää ja mielessä pyörii monenlaisia kysymyksiä. Väsymys, masennus ja koti-ikävä valtaavat mielen ja henkilö saattaa tuntea itsensä tavallista väsyneemmäksi eikä hän jaksaa innostua uusista asioista. Tässä vaiheessa aktiivisuus auttaa. On tärkeää havaita alkuvaiheen innostus ja lisäksi perehtyä paikan kieleen ja kulttuuriin.

- Vähitellen henkilö alkaa oppia millä tavoin erilaisissa tilanteissa toimitaan ja eritoten miksi niin toimitaan. Sopeutumisprosessin tuloksena on, että henkilön olo alkaa tuntua kotoisalta uudessa kulttuurissa ja hän kohtaa yhä vähemmän vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia. Jatkossa hankalien ja erilaisten tilanteiden kohtaaminen aiheuttaa huomattavasti vähemmän kulttuurista stressiä kuin alkuvaiheessa.
- Henkilön palattua takaisin kotimaan paluushokki voi olla rajumpi kuin vieraassa maassa koettu kulttuurishokki. Uudelleensopeutuminen entiseen elämään saattaa tuntua vaikealta, sillä vieraassa paikassa ollessa henkilö on vastaanottanut paljon uusia kokemuksia ja näin ollen hänessä on voinut tapahtua merkittävää muutosta. Oman position löytäminen vanhassa toimintaympäristössä vie aikansa, ja tämän vuoksi onkin tärkeää varautua miettimällä tulevaisuudennäkymiä.  
(Kulttuurishokki 2008.)

Sopeutumista voidaan tarkastella myös niin kutsutun sopeutumisen ABC-mallin näkökulmasta. Psykologinen sopeutuminen (affective adaptation) sisältää muun muassa stressiä helpottavat hallintakeinot ja asenteet. Sen sijaan sosiokulttuurinen sopeutuminen (behavioural adaptation) yhdistetään muun muassa kulttuurissa selviytymisen kannalta oleellisiin tietoihin ja taitoihin ja niiden hankkimiseen. (Culture shock due to contact with unfamiliar cultures, 2003.)

Tietous (cognition) prosessista, omasta ja toisen taustoista sekä mahdollisista eroavaisuuksista ovat myös keskeisessä asemassa sopeutumisen kannalta. Tieto edesauttaa sopeutumista uuteen kulttuuriin, mutta toisaalta se ei poista kulttuurisen sopeutumisen aiheuttaman stressin mahdollisuutta. Uuteen kulttuuriin sopeutumisesta aiheutuvaa stressiä voi lievittää eri keinoin:

- Sopeutumisprosessin ja sen eri vaiheiden tunnistaminen on tärkeää; siten voi varautua oireisiin ja suhtautua asian edellyttämällä tavalla.
- Vieraan kulttuurin kulttuurisen kielen sisäistäminen edesauttaa tiedostamista, että ongelmat johtuvat kulttuurieroista ja siitä johtuvista vuorovaikutukseen liittyvistä ongelmista.

- Kohdemaan kulttuurin ja sen erilaisuuden hyväksyminen sekä kohdemaan kielen omaksuminen ovat keskeisessä asemassa uuden kulttuurin sopeutumisen tukemisessa.
- Paluun kulttuurishokin lieventämisessä edesauttaa, mikäli voi olla vuoro-vaikutuksessa niiden henkilöiden kanssa, jotka ovat kohdanneet vieraan kulttuurin sopeutumisen monipuolisuudessaan.

(Culture shock due to contact with unfamiliar cultures, 2003.)



## 4 KULTTUURISTA OPPIMINEN JA KANSAINVÄLISEMPI ORIENTOITUMINEN

Kulttuurista oppiminen ja kansainvälisempi orientoituminen luvussa tarkastellaan yleisellä tasolla kansainvälistä opiskelijavaihtoa ja isäntämaan roolia sekä kulttuurienvälistä kanssakäymistä oppimisen lähteenä. Lisäksi tarkastellaan onnistuneen kulttuurienväliseen kanssakäymisen edellytyksiä. Tarkastelun kohteena ovat myös kulttuurienvälisen kanssakäymisen ongelma-alueet sekä kansainvälisesti orientoituneen ihmistyyppin edellytykset.

### 4.1 Kansainvälinen opiskelijavaihto ja isäntämaan rooli

Kansainvälisen opiskelijavaihdon lähtökohtana on oletus siitä, että saatettaessa ihmiset tietoisiksi omista ennakkoluuloistaan ja perusarvoistaan he oppivat paremmin ymmärtämään muita ihmisiä ja toimimaan luontevammin heidän kanssaan. Edellä mainitun lähtökohdan toteutuminen edellyttää kansainväliselle opiskelijavaihdolle asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Brislinin ja Pedersenin mukaan kaikkien kulttuurien välisten koulutusohjelmien tulisi:

- kehittää osallistujissa positiivista arvontoa tosiaan kohtaan,
- kehittää ymmärtämystä ihmisten välisestä periaatteellisesta samankaltaisuudesta,
- auttaa osallistujia toimimaan keskenään pikemminkin yksilö- kuin stereotyyppiatasolla,
- kehittää vastuuta keskinäisten suhteiden parantamiseksi ja
- antaa erityistietoa osallistuvien kansojen asenteista, tavoista jne.

(Brislin & Petersen 1976.)

On havaittavissa, että ulkomaalaisia opiskelijoita vastaanottavien ympäristöjen absorptiokyky vaihtelee. Absorptiokyvyllä tarkoitetaan isäntäosapuolen kykyä hyväksyä vierailija tämän ulkoisen olemuksen ja kulttuurillisten tapojen erilaisuudesta huolimatta. (Lehtonen 1993, 156-158.)

Absorptiokyvyn katsotaan olevan alhainen homogeenisissä yhteisöissä, joissa asukkaat ovat suhteellisen samankaltaisia ulkomuodoltaan ja joissa noudatetaan yhtenäisiä normatiivisia standardeja eli sääntöjä ja määräyksiä. Tällaisilla yhteisöillä on suppeasti kokemuksia erilaisista ihmisistä. Erityisesti tällaiset yhteisöt isäntämaan edustajina voivat torjua vieraan yksinkertaisesti fyysisten ominaisuuksien, kuten rodun vuoksi riippumatta käyttäytymisen ja kielitaidon tasokkuudesta. Kuitenkin tietyissä yhteisöissä vieraan ulkoisella olemuksella ei ole keskeistä merkitystä edellyttäen tietyn sosiaalisen tai kulttuurillisen adaptaation tason saavuttamista. (Lehtonen 1993, 156-158.)

Gudykunstin mukaan vieras-isäntä – suhteen painopiste kohdistuu suhteen laatuun viitaten neljään avaintekijään, jotka vaikuttavat isännän suhtautumiseen vierasta kohtaan. Kyseiset neljä tekijää ovat:

- vieraan ja isännän välisen samankaltaisuuden aste (muun muassa etninen samankaltaisuus, rotu, kieli arvostukset ja uskonto);
- erilaisten kulttuurillisten erityiskategorioiden ja rituaalien olemassaolo;
- ryhmä- ja yhteisöjäsenyyden määrittelevien kriteereiden olemassaolo (muun muassa kansalaisuus, sukulaisuus, uskonto ja ammatillinen pätevyys) ja paikallisen yhteisön olosuhteet (muun muassa yhteisön koko, ikärakenne, homogeenisuus ja eristäytyneisyyden aste).

(Lehtonen 1993, 156-158.)

## 4.2 Kulttuurienvälinen kanssakäyminen oppimisen lähteenä

Kulttuurin merkitys on moninainen: sen asema ihmisten persoonallisuuden ja maailman kuvan muokkaajana on tärkeä ja kulttuuritaustan merkitys korostuu kansainvälisissä kontakteissa, kun omaa ja vierasta kulttuuria analysoidaan normaalia tarkemmin. Hoopes ja Pusch määrittelevät kulttuurin olevan usein kooste elämäntavoista sisältäen ne arvot, käsitykset, esteettiset standardit, kielelliset ilmaisut, ajattelun muodot, käyttäytymisnormit ja kommunikaatiotyylit, jotka ryhmä ihmisiä on kehittänyt varmistukseensa selviytymisensä tietyssä fyysisessä ja ihmisystävällisessä ympäristössä. (Hoopes & Pusch 2000.)

Voidaan siis todeta, että kulttuuri on ihmisen kehittämää, ja sen ylläpitäminen ja säilyttäminen edellyttää kulttuurin oppimista. Kun tarkastellaan kulttuurin oppimista (culture learning) voidaan tarkastella kulttuurin opettelemista (learning a culture) ja kulttuurista oppimista (learning about a culture). Kulttuurin opetteleminen edellyttää yleensä henkilökohtaisia kokemuksia ja elämistä kyseisessä kulttuurissa. Sen sijaan kulttuurista oppimisessa oppija on ulkopuolisen asemassa, jolloin oppiminen perustuu toissijaisiin lähteisiin. (Lehtonen 1993, 158-159.)

Kun tarkastellaan vieraaseen kulttuuriin liittyvää oppimista, jota edeltää yleensä kulttuurien välinen tiedostaminen (intercultural awareness). Edellä mainittu tiedostaminen viittaa siihen tietoisuuden asteeseen, jonka tietty henkilö on saavuttanut muun kuin oman kulttuurinsa suhteen. (Lehtonen 1993, 158-159.)

Taulukko 1. Kulttuurien välisen tiedostamisen tasot (Hanvey 1979, 53.)

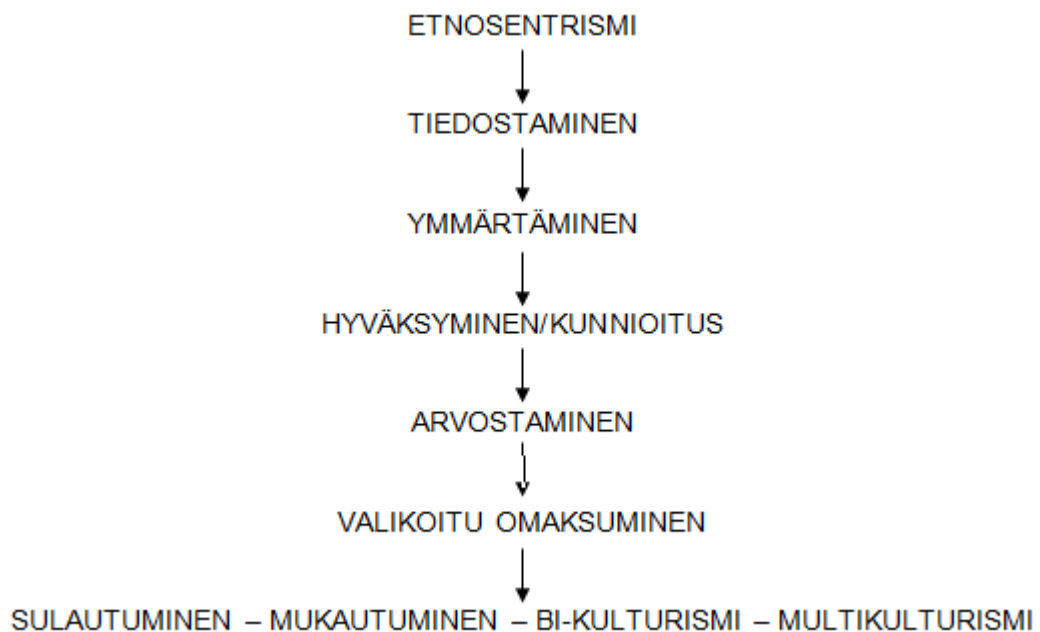
TASO	INFORMAATIO	TIEDONHANKINTATAPA	TULKINTA
I	Tietoisuus pinnallista tai hyvin ilmeisistä (näkyvistä) kulttuurin piirteistä; stereotypiat.	Turismi, kirjat, aikakauslehdet.	Uskomatonta, esim. eksoottista, omituista.
II	Tietoisuus sellaisista merkittävistä ja aavistuksenomaisista kulttuurin piirteistä, jotka eroavat selvästi omasta kulttuurista.	Kulttuurien väliset konfliktitilanteet.	Uskomatonta, esim. turhauttavaa, järjetöntä.
III	”-	Älyllinen analyysi	Uskottavaa, tietoon perustuvaa.
IV	Tietoisuus siitä, kuinka toisen kulttuurin jäsenet tuntevat. Saavutettu jäsenen ominaisuudessa.	Eläminen toisessa kulttuurissa.	Uskottavaa, kokemukseen perustuvaa.

Hanveyn (1979) esitykseen viitaten Mestenhauer ja Barsig (1998) esittävät, että opiskelijat, joille pyritään opettamaan kulttuurien välistä näkökulmaa tai jotka itse opiskelevat sitä, voivat alun perin olla millä tahansa edellä esitetyistä tasoista. Opiskelijoille voidaan tarjota erilaisia kokemuksia, kuten kontakteja ulkomaalaisiin

opiskelijoihin, jotta ne saavuttaisivat korkeimman mahdollisen kulttuurien välisen tiedostamisen tason. Robert G. Harvey suosittelee jokaisen pyrkivän saavuttamaan edes joitakin IV tason näkökulmia, koska IV tason saavuttaessaan henkilö kykenee näkemään oman kulttuurinsa vieraan silmin. Tämä puolestaan mahdollistaa paremman itsetuntemuksen. (Lehtonen 1993, 160-161.)

Kuten aiemmin jo mainittu, kulttuurien välisestä tiedostamisesta voi seurata kulttuurin oppimista, joka voi kohdistua omaan tai vieraaseen kulttuuriin. Kun oppijan kiinnostuksen kohteena on muu kuin oma kulttuuri, on kyse kulttuurien välisestä oppimisesta. Oppimisella viitataan toisen kulttuurin peruspiirteiden oppimiseen tai tapaan, jolla oppija etenee etnosentrismistä toisen kulttuurin hyväksymiseen ja arvostukseen. (Lehtonen 1993, 160-161.)

Yleensä kulttuurien välinen oppiminen nähdään jatkumona, jossa vallan ääripäät ovat etnosentrismi ja mukautuminen tai sopeutuminen toiseen kulttuuriin. Edellä mainittua jatkumoa amerikkalainen tutkija D. Hoopes havainnollistaa seuraavasti:



Kuvio 6. Kulttuurien välinen oppimisprosessi (Hoopes 1981, 17.)

Kun tarkastellaan etnosentristä vaihetta, omaa kulttuuria pidetään muita arvokkaampana, vallalla on vahva jako oman ja muiden välillä. Yleinen oletamus on, että koulutus ja kokemukset ohjaavat ihmistä pois etnosentrismistä mahdollistaen paremman tietoisuuden muiden kulttuurien olemassaolosta ja oikeaoppisen ymmärryksen muita kulttuureita kohtaan. Edellä mainittu ymmärtäminen syntyy kun henkilö alkaa eritellä vieraiden ryhmien ominaisuuksia huomaten kulttuurin olevan moninainen kokonaisuus, jota voidaan ymmärtää paremmin järkiperusteisesti tunneperusteisuuden sijaan. (Lehtonen 1993, 161.)

D. Hoopesin havainnollistamalla jatkumolla hyväksyminen ja kunnioitus mahdollistuvat henkilön tunnistaessa ja hyväksyessä kohtaamiensa kulttuurierojen validiteetin, jolla tarkoitetaan sopivuutta hyväksyä vieras kulttuuri vertaamalla sitä omaan kulttuuriin ja eroavaisuuksien kunnioittamista. Sen sijaan arvostaminen mahdollistuu toisen kulttuurin vahvojen ja heikkojen puolien tunnistamisesta ja sen erityisnäkökulmien arvostamisesta. Valikoitu omaksuminen toteutuu henkilön omaksuessa tietoisesti tai tiedostamattaan sellaisia toisen kulttuurin asenteita ja käyttäytymistapoja, jotka koetaan hyödyllisiksi tai halutuiksi. (Hoopes & Pusch 2000.)

Sukupolvien yhteydessä voidaan puhua kulttuurien sulautumisesta, kun taas yksilöiden kohdalla akkulturaatiosta, jossa henkilö omaksuu toisen kulttuurin tavat ja kielen. Kun tarkastellaan mukautumisvaihetta, siihen sisältyy laskelmointi, jossa henkilö mukauttaa käyttäytymistään siten, että hän pystyy toimimaan toisessa kulttuurissa ilman ristiriitoja. Bi-kulttuuriin omaava henkilö toimii kahden eri kulttuurin alueella kokien molemmat tärkeiksi ja osaksi omaa persoonallisuuttaan. Sen sijaan multikulturismi saavutetaan henkilön oppiessa kulttuurien välisen kommunikation ja ihmissuhteiden perustekijät sekä soveltaessa oppimaansa tuloksekkaasti kohtaamiinsa uusiin kulttuureihin. (Lehtonen 1993, 162.)

Neljä edellä mainittua vaihetta (sulautuminen, mukautuminen, bi-kulturismi ja multikulturismi) pidetään teoreettisina, koska niistä mikään ei esiinny selkeästi, vaan ne nähdään pikemminkin henkilöiden oppimisprosessin etenemisen suunta-  
viivoina. Kyseiset neljä vaihetta realisoituvat pääasiassa silloin, kun henkilö on itse vierailijan asemassa toisessa kulttuurissa. Toisaalta muut kulttuurien välisen oppimisprosessin eri vaiheet voivat sisältyä myös isäntämaan edustajan läpikäy-

mään prosessiin, jossa hän kansainvälisten kontaktien avulla oppii vieraaseen kulttuuriin sidoksissa olevia asiakokonaisuuksia. (Lehtonen 1993, 162.)

On tärkeää huomioida kulttuurien välisen oppimisprosessin etenemisen näkemys myös henkilön kypsymisenä entnosentrismistä erilaisten etnisten ryhmien välisen suhteellisuuden ymmärtämiseen (etnorelatiivisuus). Henkilön oppiessa näkemään vieraiden kulttuurien edustajien maailmankuviin liittyviä eroja on kyse kypsymisestä. Tällä tavoin oppimisen edistyminen ilmenee kulttuurillisen sensitiivisyyden kasvuna, joka siis indikoi henkilön kykyä ymmärtää ja kokea kulttuurien välisiä eroja. Tulee huomioida ettei oppiminen aina välttämättä etene tutkija D. Hoopesin esittämien vaiheiden mukaisesti, vaan tietyt vaiheet voivat jäädä väliin tai niitä ei saavuteta lainkaan. (Lehtonen 1993, 162.)

### **4.3 Onnistuneen kulttuurienvälisen kanssakäymisen edellytyksiä**

Kulttuurista oppimisen perusedellytyksenä on, että henkilöllä on tilaisuuksia kansainvälisiin kontakteihin. Kulttuurien väliseen kanssakäymiseen liittyvät lähtökohdat (tavat, kieli ja ulkonäön heterogeenisuus) asettavat erityisiä vaatimuksia vuorovaikutukseen osallistuville osapuolille, minkä seurauksena vuorovaikutuksen onnistuminen ei ole itsestäänselvyys. (Lehtonen 1993, 170-171.)

Amerikkalaisten Dingesin ja Brislinin pohtimat positiivisen kansainvälisen kanssakäymisen kannalta tärkeät tekijät ovat erityisesti yleismaailmallisia tekijöitä, joihin kuuluvat:

- Positiiviset elämänarvot (ei-stereotyyppisyys, ennakkoluulottomuus, etnorelativistisuus)
  - Sosiaalinen organisaatio
  - Roolit ja roolikuvaukset
  - Kieli
  - Non-verbaalinen ilmaisu
- (Lehtonen 1993, 170-171.)

Dingesin ja Brislinin hahmottamat onnistuneen kansainvälisen kanssakäymisen kriteerit painottuvat kunnioituksen esittämiseen vastapuolta kohtaan, vuorovaikutuksen valmiuteen sekä tietämisen haluun. Lisäksi on todettu, että tietyntasoisien ekstraverttiyden lisäksi keskeisiä tekijöitä ovat kuunteleminen, havaintojen tarkistaminen sekä palautteen etsiminen. Keskeistä on myös kyetä vastustamaan tuomitsevien reaktioiden esilletuomista osapuolten välillä. Edellä mainittujen asiakoh- tien lisäksi positiivinen kanssakäyminen edellyttää hyvää itsetuntemusta ja halua riskien ottamiseen. Vuorovaikutuksen onnistumista tukevat arvojen, käsitysten ja persoonallisuudenpiirteiden samanlaisuus, tarvesysteemien täydentävyys (komplementaarisuus) sekä molemminpuolinen pitäminen. (Lehtonen 1993, 170-171.)

Kulttuurillinen lukutaitoisuus on peruseriaate voidakseen toimia halutulla ja raken- tavalla tavalla kulttuurien väliseen kanssakäymiseen liittyvissä tilanteissa. Fantinin mukaan kulttuurillinen lukutaito edellyttää tietyn koodiston osaamista sekä sy- vemmälle menevää merkitysten ja asiayhteyksien ymmärtämistä. Lisäksi sosiaali- silla vuorovaikutustaidoilla on keskeinen merkitys onnistuneeseen kulttuurien väli- seen kanssakäymiseen. (Lehtonen 1993, 170-171.)

#### **4.4 Kulttuurienvälisen kanssakäymisen ongelma-alueet**

##### *Asenteet ja käsitykset*

Kun tarkastellaan pidempiaikaisia positiivisia kontakteja, niillä on todettu olevan keskeinen asema myönteisten asenteiden kehittymisessä vieraita kulttuureita koh- taan. Kyseisessä asiayhteydessä asenteella tarkoitetaan henkilön taipumusta ar- vioida tiettyä symbolia, kohdetta tai maailmaan liittyvää näkökulmaa myönteisellä tai kielteisellä tavalla. Sen sijaan käsityksellä tarkoitetaan asenteen kognitiivista elementtiä. (Lehtonen 1993, 171.)

Henkilön käsitys itsestään on yhteydessä hänen asenteiden ja arvojen organisoin- tiin sekä siihen, miten hän esiintyy ja käyttäytyy eri rooleissa ja sosiaalisissa tilan- teissa. Ryhmäkäsitykset ja – asenteet muodostuvat yhdessä minäkäsityksen kanssa. Tämän jälkeen tarve arvioida itseään yksilönä laajenee koskemaan koko sitä ryhmää, johon kyseinen yksilö kuuluu, minkä jälkeen arviointi kohdistuu myös

muihin ryhmiin. Lisäksi käsitykset omasta ryhmästä muodostuvat yleensä kontrastissa vieraisiin ryhmiin erilaisuuden tarkasteluna ja arviointina. (Lehtonen 1993, 171.)

Oskampin mukaan suorat henkilökohtaiset kontaktit ovat asenteiden muodostamisen keskeisimpiä tekijöitä. Kansainvälisyyteen yhteydessä olevat asenteet muodostuvat yleensä sosialisatio-prosessin yhteydessä, ja täten ne ovat luonteeltaan suhteellisen pysyviä. Siitä huolimatta kontaktit ulkomaalaisten kanssa saattavat johtaa asennemuutoksiin, jotka kansainvälisissä kontakteissa koskevat yleensä asenteiden yksityiskohtia. Tulee huomioida, että muutos voi olla positiivinen tai negatiivinen, mutta vaihtoehtoisesti muutosta ei välttämättä tapahdu lainkaan tai muutos voi ilmetä siirtymisenä äärimmäisestä asenteesta maltillisempaan. (Lehtonen 1993, 171.)

### *Stereotypiat ja ennakkoluulot*

Asenteisiin ja käsityksiin liittyvät myös stereotypiat ja ennakkoluulot. Allportin mukaan ennakkoluulolla tarkoitetaan myönteistä tai kielteistä tunnetta jotain henkilöä tai asiaa kohtaan. Ennakkoluulo syntyy ennen varsinaista kokemusta tai sitä ei muodosteta aiempaan kokemukseen. Mikäli ennako-odotuksia ei kyetä muuttamaan uuden informaation seurauksena, katsotaan niiden kehittyvän ennakkoluuloiksi. (Halinoja, Malmberg & Salo-Lee 1998, 16-19.)

Sen sijaan stereotypioilla eli yleistyksillä tarkoitetaan tiettyjen yksittäisten asioiden tai ilmiöiden käsittämistä ryhmäksi eli joukoksi, jonka jäsenille on samankaltaisia ominaisuuksia. Useasti stereotypia nähdään kielteisenä asiana, koska sillä muodostetaan liian samansisältöinen kuva kaikista tietyn ryhmän jäsenistä suhteellisen pienen otoksen perusteella. (Halinoja, Malmberg & Salo-Lee 1998, 16-19.)

Amirin mukaan mikäli henkilölle tarjoutuu tilaisuuksia olla vuorovaikutuksessa toisen kulttuurin edustajan kanssa, ja täten mahdollisuus oppia arvostamaan tämän kulttuuria ja elämäntapaa, on seurauksena yleensä ymmärryksen lisääntyminen ja ennakkoluuloisuuden vähentyminen. Amirin mukaan kontaktin laatu ja intensiteetti on olennaisempaa kuin kontaktin olemassaolo. Yleensä ennalta odotettu miellyttävä kontakti edesauttaa etnisten asenteiden muuttumista, sillä kontakti mahdollistaa



aiempien uskomusten uudelleenarvioinnin. Toisaalta negatiivinen kokemus vahvistaa ennakkoluuloja entisestään. (Lehtonen 1993, 172.)

### *Etnosentrismi*

Kun tarkastellaan etnosentrismiä, on kyse näkemyksestä, jonka mukaan oman kansan arvojärjestelmä, ominaisuudet ja tavat ovat ainoat oikeat tai ne mielletään muita paremmiksi. Forbes mukaan etnosentrismi perustuu kaikkialle heijastuvaan, jäykkään sisäryhmä-ulkoryhmä – erotteluun, johon sisältyy stereotyyppisiä, negatiivisia mielikuvia ja vihamielisiä asenteita ulkoryhmiä kohtaan; stereotyyppisiä, positiivisia mielikuvia ja sopeutuvia asenteita sisäryhmiä kohtaan. (Lehtonen 1993, 172.)

Lisäksi etnosentrismiin kuuluu hierarkkinen ja autoritaarinen näkemys ryhmien välisistä vuorovaikutussuhteista, joissa sisäryhmät ovat dominoivia ulkoryhmiin verrattuna. Tyypillisesti etnosentrinen henkilö arvostelee ulkomaita ja niiden edustajia kotimaisten standardien perusteella. Voidaan siis todeta, että etnosentrismi ilmenee ahdasmielisyytenä ja kulttuurillisena kapea-alaisuutena. (Lehtonen 1993, 172.)

### **4.5 Kansainvälisesti orientoitunut ihmistyyppi**

Kun tarkastellaan kansainvälisesti orientoitunutta ihmistyyppiä, olennaista on että henkilö luottaa toisiin valtioihin ja haluaa toimia niiden kanssa yhteistyössä. Adlerin mukaan kansainvälisen henkilön identiteettiä täydentävät muun kuin oman kulttuurin elämänmuodot. Kyseisen henkilön persoona muodostuu universaaleista inhimillisistä ominaisuuksista ja oman kulttuurin erikoispiirteistä. Henkilö myös kokee älyllisellä ja emotionaalisella tasolla ihmisten perustavaa laatua olevan samankaltaisuuden. Lisäksi henkilö tunnistaa ja hyväksyy samanaikaisesti eri kulttuureita edustavien ihmisten periaatteellisen erilaisuuden arvostaen sitä. (Lehtonen 1993, 173-174.)

Kansainvälisen henkilön tunnistamista tukee erityisesti se, minkälainen hänen maailmankuvansa on ja miten hän reflektoi elämänsä ajatteluunsa ja toimintaansa sekä miten hän soveltaa näitä persoonallisuutensa osatekijöitä keskeisiin universaaleihin ongelmiin. (Lehtonen 1993, 173-174.)

Voidaan siis todeta, että kansainvälinen ja monikulttuurinen henkilö poikkeaa perinteisestä ihmistyyppistä kolmella eri tasolla:

- Psykologis-kulttuurillinen sopeutuvaisuus; arvot, asenteet, maailmankuva ja käsitykset ovat jatkuvasti uudelleenmuotoutuvia ja relevantteja vain kulttuurisessakin tilanteessa.
- Persoonallisuus on jatkuvan muutosprosessin alaisena; kansainvälinen henkilö luo yhä uudelleen dynaamista ja tilannekohtaista identiteettiään.
- Minäkuva on rajoiltaan epämääräinen; kykenevä tarkastelemaan omaa kulttuuriaan ulkopuolisen näkökulmasta.

(Lehtonen 1993, 173-174.)

Kenworthy (1970) toteaa seuraavien ominaisuuksien olevan kansainvälisesti orientoituneen ihmistyyppin taustalla:

- henkilöllä on syvät ja aktiiviset juuret omassa kulttuurissaan,
- henkilö on tutkinut objektiivisesti oman kulttuurinsa vahvoja ja heikkoja piirteitä,
- ottaa huomioon sen, mitä muut ajattelevat hänen kulttuuristaan,
- ei ole herkkä omaan kulttuuriin kohdistuvalle kritiikille,
- kykenee samastumaan muihin kansoihin oppien näiltä,
- henkilöllä on henkilökohtaisia ja positiivisia suhteita useiden vierasmaalaisten henkilöiden kanssa,
- ei ole stereotyyppisiä kuvitelmia muista kulttuureista,
- omaa perusturvan omassa maassaan, mutta kokee turvallisuutta myös muualla maailmassa,
- on aktiivisesti kiinnostunut edistämään kansainvälistä kanssakäymistä,
- on tutkinut oman kansainvälisyytensä motiiveja ja luonnetta,
- henkilöllä on perustuntemus joistakin kielistä
- on kykenevä eläytymään toisen ihmisen ajatuksiin ja tunteisiin sekä

- kokee luonnolliseksi ja tyydyttäväksi asemansa ihmiskunnan jäsenenä, koska on kokenut eri kulttuureita edustavien ihmisten välillä olevan siteitä ja yhtäläisyyksiä.

(Lehtonen 1993, 173-174.)

Vaikka Kenworthyn luettelo on viitteellinen kooste, Kenworthyn ja Adlerin luokittelussa on yhteys Hoopesin kehittämälle kulttuurien välistä oppimista kuvaavalle jatkumolle. Yhdistäviä tekijöitä ovat avautuminen oman kulttuurin ulkopuolisille asioille ja henkilöille, näiden hyväksyminen ja avustaminen sekä pyrkimys pois stereotyyppiatasolta kulttuurien välisen ymmärryksen lisäämiseen ja tällä tavoin mahdollisesti lisääntyvään kansainväliseen toimintaan. Yhteenvetona voidaan siis todeta, että kulttuurien välinen oppiminen voi johtaa kansainvälisempään orientoitumiseen mutta myös vaihtoehtoisesti edellä mainitulla oppimisella voi olla päinvastainen vaikutus. Tästä huolimatta perimmäisenä taustatekijänä on kulttuurien välinen tiedostaminen, joka tulee toteen tuloksellisemmin kulttuurien välisissä kontakteissa. (Lehtonen 1993, 173-174.)

## **5 SUOMALAINEN KANSAINVÄLISESSÄ VIESTINTÄTILANTEESSA**

Viime vuosikymmenien aikana on tapahtunut kansallisten kulttuurien heräämistä sekä voimakasta kansainvälistymistä. Kansainvälistä vuorovaikutusta tapahtuu niissä paikoissa, joissa vuorovaikutukseen osallistuvat kuuluvat eri kulttuureihin. Nakanishin mukaan kansainväliseen vuorovaikutukseen liittyvä keskeinen oletta- ma on, että kulttuuritausta tulee esille ihmisen tavassa kommunikoida. (Lehtonen 1993, 31-32.)

Kulttuuri ja vuorovaikutus ovat sidoksissa toisiinsa, minkä takia vuorovaikutusta tutkiessa tulee tarkastella myös kulttuuria. Sama käyttäytyminen saa eri kulttuu- reissa erilaisen tulkinnan ja sisällön sen sijaan, että tietty käyttäytymismalli toimisi samoin eri kulttuuriympäristöissä. Keskeistä on myös, että kansainvälisen vuoro- vaikutuksen tutkimus on samalla vertailevaa kulttuuritutkimusta. (Lehtonen 1993, 31-32.)

Kulttuuri jakaa myös eri näkemyksiä; Pesosen mukaan kulttuuri toimii vertailupoh- jana, jolta lähdemme liikkeelle kun taas Ehrenhausin mukaan kulttuuri on joukko odotuksia, joiden mukaan ihminen tulkitsee keskustelua ja toisen osapuolen tavoit- teita. (Lehtonen 1993, 31-32.)

### **5.1 Kulttuurin vaikutus käyttäytymiseen**

Kluckhohnin ja Strodbeckin mukaan jokaiseen kulttuuriin kuuluu kuusi kulttuuriin orientoivaa ulottuvuutta; käsitys ihmisen luonnosta, ihmisen ja luonnon suhde, ih- misen suhde toisiin ihmisiin, toiminnan perusmuoto, käsitys ajasta sekä käsitys tilasta. On tärkeää huomioida, etteivät oman kulttuuriin itsestään selvät asiat edel- lä mainittujen perusulottuvuuksien suhteen päde vieraassa kulttuurissa. (Lehtonen 1993, 32-33.)

Argylen mukaan kulttuurissa on kuusi rakenneosaa:

- Yhteinen kieli, jonka avulla symboloidaan ja luokitellaan tapahtumia.
- Yhteinen tapa kokea maailma.
- Yhteisesti hyväksytyt nonverbaalisen viestinnän ja sosiaalisen vuorovaikutuksen muodot.
- Säännöt ja tavat, jotka kertovat mitä tehdä erilaisissa tilanteissa.
- Yhteisesti hyväksytty moraali, muut arvot ja uskomukset.
- Materiaalinen kulttuuri ja teknologia.

(Argyle 1974, 78)

Hongon mukaan kulttuuri on opittava aina uudestaan sosiaalistumisprosessin ja erilaisten sisäistymistapahtumien kautta omaksumalla eikä se periydy biologisesti. Tulee siis huomioida, että kulttuuri siirtyy tietojen taitojen perinnevarastona sukupolvelta toiselle. Hongon mukaan kulttuuri toimii eräänlaisena ihmisen sopeuttajana luonnonympäristöön ja yhteisölliseen toimintaan, mutta hänen mukaansa kulttuurin tärkein tehtävä on kuitenkin ilmaisullinen. Lisäksi Hongon mukaan kulttuuri mahdollistaa symbolien käytön, käsitejärjestelmien hallinnan sekä merkitysten tajunnan. Honko painottaa kielen ja kulttuurin välisen suhteen olevan erittäin vahva. (Lehtonen 1993, 32-33.)

Kun taas Terpstran ja Kwai-che Tsen mukaan kulttuuri on keskinäisessä suhteessa toisiinsa olevien ihmisten opittu ja jaettu symbolien joukko, joiden merkitys määrää yhteisön jäsenten orientoitumistavan. Orientoitumiset yhdistäessä ne määräävät sellaisten ongelmien ratkaisun, jotka kaikkien yhteisöjen on selvitettävä ollakseen elinkelpoisia. Terpstranin ja Kwai-che Tsen mukaan tulee huomioida, että koordinoitu toiminta ihmisten kesken on mahdollista vain, mikäli yksiköiden käsitys todellisuudesta on yhdenmukainen. Tällä tavoin yksilöt voivat myös olla vuorovaikutuksessa keskenään. (Lehtonen 1993, 32-33.)

## 5.2 Kulttuurien kognitiiviset prosessit

Rauste-von Wrightin (1982) mukaan ihmisellä on lajityypillisiä toimintavalmiuksia ja strategioita. Rauste-von Wrightin mukaan kypsymisen seurauksena kehittyy

refleksi- ja vaistotoiminnot sekä niin sanotut sensoriset ja motoriset toimintatavat, jotka ovat oppimisen perusta. Edellä mainittuja toimintatapoja ovat esimerkiksi kielten oppimista edellyttävät valmiudet sekä informaation organisoimis- ja yksinkertaistamisaikomuksia. Sen sijaan funktionalistisella näkemyksessä kognitiivinen kehitys on Rauste-von Wrightin mukaan eritoten yksilön ja hänen toimintaympäristön välisen vuorovaikutuksen ohjaama prosessi. (Lehtonen 1993, 33-35.)

Neisserin (1982) mukaan ihmisellä on kognitiivisia rakenteita, skeemoja, joiden toiminnallinen merkitys liittyy ympäristössä olevan tiedon hankintaan. Neisserin mukaan skeemat ovat organisoituneesta tiedosta muodostuvia pieniä yksikköjä, jotka muodostavat tietorakenteita muistissa. Ausubelin (1978) mukaan kognitiivisella struktuurilla tarkoitetaan yksilön käsitteiden hierarkkista järjestelmää. Ausubelin mukaan käsitteet voivat olla esineitä, tapahtumia, tilanteita tai ominaisuuksia. Kasvamisen ja kokemuksen seurauksena ihmiselle muodostuu muistiin kuva maailmasta, joka ohjaa uuden tiedon keruuta saatavilla olevasta tiedosta. Täten maailmankuva on uuden tiedon tulkinnan ja ymmärtämisen perusta. (Lehtonen 1993, 33-35.)

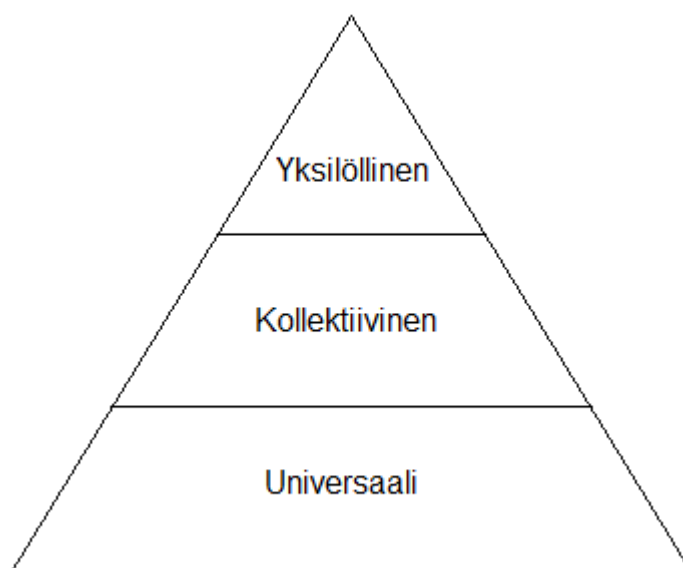
Siikalan (1987) mukaan on esitetty oletama, että eri kulttuureissa skeemat voivat muodostua eri tavoin. Siikala myös havainnollistaa, että ihmisen tapa järjestää havainnoimaansa tietoa ja soveltaa tätä tietoa uusien tilanteiden tulkintaan pohjautuu ihmisen varhaisimpiin kokemuksiin tietyssä kulttuurissa. Täten voidaankin siis todeta havaintojen järjestäytymistä ja varastoitumista koskevien tietorakenteiden olevan kulttuurisidonnaisia. (Lehtonen 1993, 33-35.)

Colen (1987) havainnollistaessa ajattelun kulttuurista metodia, hänen mukaan psyykkiset prosessit ovat luonteeltaan sosiaalisia, alkuperältään historiallisia ja rakenteeltaan välittyneitä. Colen esittämällä näkemyksellä on tiivis yhteys Hofsteden "mental programming" määritelmään, jonka mukaan henkinen ohjelmointi kehittyy perhepiirissä lapsuuden aikana ja vahvistuu koulussa ja yhteisössä. Hofsteden mukaan kyseinen henkinen ohjelmointi sisältää myös kansallisen kulttuurin osatekijän. Lisäksi Hofstede haluaa korostaa, että kulttuuria voidaan pitää mielen kollektiivisena ohjelmointina. (Lehtonen 1993, 33-35.)

Hofsteden mukaan henkisen ohjelmoinnin voi jakaa kolmeen tasoon (kuvio 8): ensimmäistä tasoa kuvataan universaaliksi mielen ohjelmoinniksi, joka on yhteistä lähes kaikille ihmisille. Toinen eli keskimäinen mielen ohjelmoinnin taso on kollektiivinen taso, joka on yhteinen niille ihmisille, jotka kuuluvat tiettyihin ryhmiin tai luokkiin. (Hofstede 2005.)

Tähän tasoon sisältyvät kieli, jolla ihminen ilmaisee itseään sekä tapa, jolla ihminen ymmärtää muiden yleiset toiminnat ja niiden ympärillä olevat seremoniat. Hofsteden mukaan voidaan siis sanoa, että tällä tasolla tapahtuu suurin osa henkisestä ohjelmoitumisesta näkyen siinä, että ihminen jakaa tämän tason sellaisten ihmisten kanssa, jotka ovat käyneet läpi saman oppimisprosessin, mutta ei omaa samoja geenejä. (Halinoja, Malmberg & Salo-Lee 1998, 9-11.)

Hofsteden mukaan henkisen ohjelmoinnin kolmas eli viimeinen taso on yksilöllinen taso. Henkisessä ohjelmoinnissa yksilöllinen taso ei ole samanlainen kahden ihmisen välillä, vaikka kyseiset henkilöt olisivatkin kasvaneet samassa kasvuympäristössä. Kyseinen taso mahdollistaa erilaisia käyttäytymismahdollisuuksia saman kulttuurin sisällä. Hofstede esittää, että on vaikeaa asettaa tarkkoja rajoja eri tasojen välille. Toisin sanoen Hofsteden mukaan on vaikeaa erottaa yksilölliseen persoonallisuuteen kuuluvaa kollektiivisesta kulttuurista. (Halinoja, Malmberg & Salo-Lee 1998, 9-11.)



Kuvio 7. Ihmisen henkisen ohjelmoinnin tasot (Hofstede 1980.)

### 5.3 Käyttäytymisen ennakointi

Normanin mukaan ihminen olettaa tapahtumien sujuvan tietyn perinteisen kaavan mukaan. Normanin mukaan ihmisen käyttäytymistä ohjaa mielessä olevan käsikirjoitus (skripti), joka havainnollistaa tietyn tapahtuman etenemistä vaiheittain. Lisäksi Norman esittää, että ihminen rakentaa sisäisiä malleja joutumiinsa tilanteisiin. (Lehtonen 1993, 35-36.)

Odotusten strukturilla tarkoitetaan ihmisten kykyä ennakoida, mitä jossakin kulttuurissa tiettyihin ilmiöihin kuuluu. Siikalan mukaan niitä skeemoja tai kehyksiä, joiden puitteissa ihmiset kulttuureissaan toimivat, ei tarvitse ajatella tai mieltää. Lisäksi Siikalan mukaan arkielämän kulttuurisia skeemoja ei tiedosteta, sillä niistä poikkeaminen havaitaan helpommin niiden olemassaoloon verrattuna. (Lehtonen 1993, 35-36.)

Metsälän näkemyksen mukaan kulttuuri antaa käsityksen kuhunkin tilanteeseen soveltuvasta käyttäytymisestä. Metsälän mukaan yleensä on kuitenkin mahdotonta täsmällisesti ennakoida tulevia tapahtumia. Metsälä kuitenkin esittää, että kulttuurin avulla voidaan tietty käytös osoittaa vääräksi ja jättää huomioimatta. Siitä huolimatta Metsälä huomauttaa, että silti jää jäljelle paljon sallittujakin vaihtoehtoja, joita voidaan ainoastaan kokemukseräisesti asettaa todennäköisyysjärjestykseen. (Lehtonen 1993, 35-36.)

### 5.4 Viestintä

Puheviestintätaitojen määrittelemisessä on keskeistä sen vaikeus ja kyseisen alueen vaillinainen teorianmuodostus. Puheviestintätaitoihin sisältyy useita taitoalueita, jonka takia taitavalla puhujalla tulisi olla muun muassa verbaalisia ja sosiaalisia taitoja. Lisäksi kyseisen henkilön tulisi olla tehokas, mutta toisaalta empaattinen ja sopeutuva. On tärkeää kyetä ratkaisemaan vuorovaikutuksessa esiin tulevia ongelmia sekä osata keskustella tarkoituksenmukaisesti ja tilannekohtaisesti. (Halinoja, Malmberg & Salo-Lee 1998, 21-25.)



Hymesin mukaan kommunikatiivisen kompetenssin määritelmässä painotetaan ilmaisun sopivuutta ja hyväksyvyyttä tuloksellisuuden sijaan. Hymesin mukaan kompetenssia voidaan pitää yleisenä määritelmänä ihmisen kyvykkyydestä, joka on riippuvainen tiedoista sekä kyvystä käyttää taitoa. Lisäksi kompetenssiin liittyvät kognitiiviset, affektiiviset ja tahtotekijät. (Lehtonen 1993, 38-39.)

Spitzbergin ja Hurtin mukaan kommunikatiivinen kompetenssi sisältää useita taito-alueita. Lehtosen mukaan kommunikatiivinen kompetenssi tarkoittaa samaa kuin hyvä viestintätaito, joka koostuu neljästä osatekijästä. Kielellisiin ja nonverbaalisiin taitoihin kuuluvat foneettiset taidot (selkeä äänenkäyttö, hyvä puheen rytmi, tempo ja intonaatio), kielelliset taidot (sanaston ja idiomatiikan hallinta, kyky mukauttaa kielellistä ilmaisua eri tilanteiden vaatimuksiin), nonverbaaliset taidot (tilanteen mukaisien eleiden, ilmeiden, asentojen ja tilan käyttö). (Halinoja, Malmberg & Salo-Lee 1998, 25-32.)

Lehtosen mukaan strategioihin sisältyy taito osallistua keskusteluun, taito ottaa vastaan, pitää ja luovuttaa puheenvuoro, taito jäsentää sanoma, taito havainnollistaa, perustella, vakuuttaa ja muotoilla mielipiteensä ja taito hallita viestinnän avulla ristiriitatilanteita. Lehtosen mukaan funktionaalisia taitoja ovat kyky antaa ja vastaanottaa informaatiota, taito vaikuttaa toisen asenteisiin ja mielipiteisiin ja taito reagoida niihin oikealla tavalla, taito havaita sosiaaliset normit ja tottumukset ja taito toimia niiden mukaisesti sekä luova kommunikoinnin taito eli taito käyttää kieltä luovan ilmaisun välineenä. Lisäksi Lehtonen toteaa vastaanotto- ja evaluointitaitoja ovat taito havaita viesteihin liittyviä sanallisia ja sanattomia vihjeitä, kyky havaita toisen näkökulma ja sanoman merkitys, kyky antaa sanoman vastaanottajana lähettäjälle tarkoituksenmukaista palautetta, taito muodostaa itsenäisesti mielipiteensä sekä taito kriittisesti arvioida ja valita ympäristöstä vastaanotettavia sanomia. (Lehtonen 1993, 38-39.)

#### **5.4.1 Kommunikatiivinen kompetenssi kansainvälisessä vuorovaikutuksessa**

Harrisin ja Moranin (1979) mukaan vuorovaikutuksen normit ovat usein tiedostamattomia ja ne tiedostetaan vasta niitä rikkoessa. Harrisin ja Moranin mukaan ih-

misen oppiessa vierasta kieltä oppii hän sanaston ja kieliopin säännöt, mutta puhuessaan tätä kieltä noudetaan yleensä omaa kielen ja kulttuurin viestintänormeja. Tilanteen arviointi ja tulkinta tapahtuu pääsääntöisesti oman kulttuurin normien avulla. (Lehtonen 1993, 39-41.)

Lehtosen mukaan tietyissä kulttuureissa on tapana olla suoraan ja avoimesti vuorovaikutuksessa. Lehtosen mukaan tällaisessa suoraan ilmaistussa (eksplisiittinen) kulttuurissa arvostetaan selkeää, sujuvaa, loogista ja täsmällistä viestintää. Sen sijaan epäsuoraan ilmaistussa (implisiittinen) kulttuurissa edellä mainittu viestintä olisi normien vastaista, jolloin suora ilmaisutapa nähdään loukkaavana ja kuulijan ymmärryskykyä väheksyvänä. Toisin sanoen implisiittisessä kulttuurissa viestintä on epäsuoraa, viitteellistä sekä hiljaista, hillittyä, sanatonta ja peiteltyä vuorovaikutusta arvostetaan. (Lehtonen 1993, 39-41.)

Barnlundin (1989) mukaan ihmisen minä koostuu kahdesta kerroksesta; uloimpana on sosiaalinen minä, jota ihminen ei näe tarpeelliseksi suojata tai piilottaa ollessaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Kun tarkastellaan sisempänä olevaa minää, Barnlundin mukaan on kyse kätkeytyneestä yksityisestä minästä. Tietyissä kulttuureissa sosiaalisen minän kerros on syvä ja yksityisen minän kerros vahvasti suojattu. Kyseisissä kulttuureissa ihmiset ovat näennäisesti avoimia. Barnlund esittää, että toisaalta on myös olemassa kulttuureita, joissa sosiaalisen minän kerros on erittäin ohut. Tällaisissa kulttuureissa ihmisen yksityinen minä on suojattomampi, ja täten helpommin haavoittuva. Kuitenkin muodollisen vuorovaikutuksen avulla tältä voidaan välttyä. (Lehtonen 1993, 39-41.)

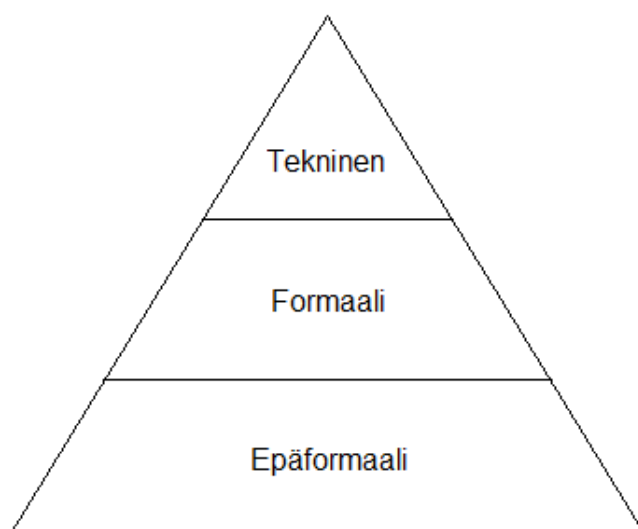


Kuvio 8. Sosiaalisen ja yksityisen minän kerrokset suomalaisessa ja amerikkalaisessa kulttuurissa (Barnlund 1989.)

Vieraassa kulttuurissa ollessa asiantuntevana käyttäytymisenä voidaan pitää tämän kulttuurin mukaista käyttäytymistä. Kuitenkin tilanne on erittäin vaikeaselkoinen useiden kulttuurien kohtaamisessa. Mäkelän mukaan kulttuurien kohtaaminen on käsitteellinen paradoksi, sillä kulttuurit eivät voi kohdata kanssakäymisen ollessa yksilöiden välistä. (Lehtonen 1993, 39-41.)

Harrisin ja Moranin (1979) mukaan kulttuuri voidaan jakaa kolmeen tasoon; ensimmäistä tasoa kutsutaan tekniseksi tasoksi, joka on osa kieltä ja kulttuuria. Ensimmäisellä tasolla toisen osapuolen väärintymmärryksiä ilmenee vähän, ja ovat yleisesti ottaen merkityksettömiä. Sen sijaan toista tasoa kutsutaan formaaliksi kulttuurin tasoksi, joka opitaan yrityksen ja erehdyksen kautta. Formaaliin tasoon kuuluu erilaisia tapoja ja rituaaleja, joihin ulkopuolisten on vaikeaa samaistua. Sääntöjen rikkomiseen suhtaudutaan kielteisesti siitä huolimatta vaikka sääntöjen rikkominen olisikin tahatonta. (Lehtonen 1993, 39-41.)

Kolmatta eli viimeistä tasoa kutsutaan kulttuurin epäformaaliksi tasoksi, jossa toiminnot ja vastaukset ovat automaattisia ja lähes tiedostamattomia. Epäformaalin tason käyttäytymissäännöt opitaan sosiaalisatioprosessin avulla. Kolmannen tason toimintoihin suhtaudutaan voimakkaan tunneperäisesti käyttäytymissääntöjen liittyessä kulttuurin perusarvoihin. Toimintojen automatisoitumisen takia sääntörikkomuksia on hankalaa havaita ja kohdentaa, minkä vuoksi tilanteessa olleiden osapuolien välinen tila jää usein selvittämättä. (Lehtonen 1993, 39-41.)



Kuvio 9. Tekninen, formaali ja epäformaali taso kansainvälisessä vuorovaikutuksessa (Harris & Moran 1979.)

#### 5.4.2 Kulttuuri ja viestintä

Strukturalismin mukaan kulttuuri on koodi, joka tuottaa tai jolla tuotetaan ilmaisu. Lisäksi kulttuuri nähdään toimintana, eritoten viestintänä. Toisin sanoen yhteisen kulttuurin edellytyksenä on keskinäinen ymmärrettävyys yhteisten arvojen, normien ja tajunnan sisältöjen sijaan. (Lehtonen 1993, 37.)

Vuorovaikutuksen sosiologian avulla pyritään selvittämään, millaisten sääntöjen avulla ihmiset ymmärtävät toisiaan, miten kielenkäytön säännöt ovat suhteessa osallistujien kognitiivisiin taustoihin, kulttuurisesti määräytyneisiin yhteisiin kokemuksiin, sosiaalisiin sääntöihin ja normeihin. Mäkelän mukaan kielellisten prosessien luonne on kognitiivinen. Tällä tavoin kulttuurinen ymmärrettävyys perustuu yhteisiin sääntöihin psykologisen eläytymisen sijaan. (Lehtonen 1993, 37.)

Keskustelun osapuolet voivat päätellä sosiaalisesti opittujen tulkintasääntöjen (contextualization convention) perusteella, mistä keskustelussa on kysymys, mikä on viestin pitkään säilyvä (semanttinen) sisältö sekä miten lauseet liittyvät toisiinsa. On tärkeää huomioida, että tulkintavihjeitä (contextualization clue) voi olla hyvinkin erityyppisiä. (Halinoja, Malmberg & Salo-Lee 1998, 21-25.)

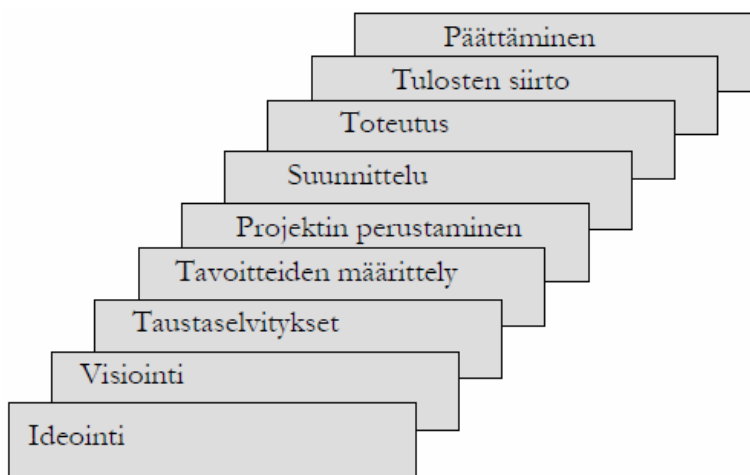
Kielen muotopiirteiden kuvauksen kannalta rakenteellisesti eroavat (syntaktiset) tai sanastolliset valinnat, kielen valinta monikielisessä yhteisössä, ääntämistä koskevat (foneettiset) ominaisuudet, puheen rytmitys, äänen voimakkuus ja muut kommunikoinnin tehostamista tai merkityksen täydentämistä (prosodiset) edesauttavat ominaisuudet ja puhetta saattelevat ilmeet ja eleet ovat hyvin eritasoisia ilmiöitä, mutta voivat kuitenkin olla samanarvoisia tulkintavihjeitä siitä, mitä puhuja lauseellaan tarkoittaa. (Halinoja, Malmberg & Salo-Lee 1998, 28-30.)

## 6 KANSAINVÄLINEN TUTOROINTIOPAS

Kansainvälisen tutorointioppaan toteutus – projekti on toiminnan kehittämisprojekti, jolla tarkoitetaan yrityksen tai yhteisön sisäisen toiminnan kehittämisprojektiä. Toiminnan kehittämisprojektin tarkoituksena on tehostaa toimintoja, tässä tapauksessa kyse on organisaation toiminnan uudistamisesta, toiminnan järjeistämisestä, uusien toimintatapojen käyttöönotosta sekä toimintaohjeiston kehittämisestä. (Pelin 2009, 35.) Edellä mainitut asiakokonaisuudet ovat keskeisessä roolissa kansainvälisen tutorointioppaan toteutuksessa.

### 6.1 Projektityöskentely

Kun tarkastellaan projektia yhtenä toiminnan muotona, eroaa se muista toiminnan organisointitavoista eritoten päämääräorientoituneisuuden, väliaikaisuuden ja kertalaatuisuuden takia. Tällaisessa tapauksessa korostuvat itse toiminta ja siitä seuraavat tulokset. (Rissanen 2006, 361-368.) Rissanen mukaan projekti on tiettyä, määrättyä tavoitetta tavoitteleva, tarkkaan harkittu ja suunniteltu hanke, jolle on määritelty aikataulu, resurssit sekä projektiorganisaatio. Projektille on tyypillistä selkeästi määritellyt tavoitteet sekä johdonmukainen etenemisjärjestys. Projektin kulkua voidaan havainnoida aikajanalla (Kuvio 10), jossa esitetään määritellyt tavoitteet, visiot, taustaselvitykset, tavoitteiden asettelu ja määrittely, projektiorganisaation perustaminen sekä tehtävien jakaminen. (Rissanen 2002, 14.)



Kuvio 10. Projektin päävaiheet (Rissanen 2002, 16.)

## 6.2 Projektisuunnittelu

Projektille on ominaista työn järjestelmällisyys, suunnitelmallisuus, ohjaus ja niiden avuksi suunnitellut ja toteutetut projektijohtamistavat. Toisin sanoen projekteille määritellyt tavoitteet saavutetaan tarkan ja yksityiskohtaisen suunnittelun sekä itse toteutuksen jatkuvan ohjauksen ja säännöllisen arvioinnin avulla. Suunnittelu on vaativa prosessi, joka vaatii tehokkaan henkilökohtaisen panoksen lisäksi korkeaa osaamista ja tietotaitoa kyseisen asian tiimoilta. Monesti projekteissa suunnitteluun kohdistuva panostus on vähäistä tai jää jopa puolitiehen, minkä takia suunnitelmallisuuden takaamiseksi projekteissa tulisi aina laatia kirjallinen selkeä ja johdonmukainen ohjeistus, jossa määritellään projektisuunnitelman sisältö, toteutustapa sekä hyväksyntä. (Pelin 2009, 85-89.)

Kansainvälisen tutorointioppaan projektisuunnitelman luonnissa kiinnitettiin erityistä huomiota tehtäväkuviin, aikataulutukseen ja resursointiin turvatakseen projektin tavoitteiden saavuttaminen. Kokonais kattavan ja yksityiskohtaisen suunnittelun panostus on ollut merkittävässä asemassa kansainvälisen tutorointioppaan toteutuksessa.

Oikeaoppisen projektin prosessi alkaa projektisuunnitelman laatimisesta, minkä tarkoituksena on tuoda esille projektille asetetut tavoitteet ja toimitavan tai -tavat, joiden avulla asetetut tavoitteet saavutetaan. Toisin sanoen mitä tehdään, kuka tekee, milloin ja miten. Projektin suunnittelun keskeisin tarkoitus on parhaan mahdollisen toteutustavan etsiminen useista eri vaihtoehdoista. Lisäksi tutkitaan mahdolliset, erilaiset ratkaisumallien aikataululliset ja taloudelliset tulokset. Näiden asiakokonaisuuksien pohjalta valitaan lopullinen tapa toimia. Suunnittelun tarkoituksena on myös kartoittaa projektiin sisältyviä mahdollisia haasteita ja riskejä, joita pyritään tällä tavoin tiedostamaan ja ennaltaehkäisemään. Voidaan siis sanoa, että projektisuunnittelu on monimuotoinen tapahtuma, jossa eri osa-alueiden ja tekijöiden vaikutuksia ja keskinäisiä yhteyksiä tarkastellaan, joiden pohjalta tehdään päätöksiä. Suunnittelusta siirtyessä itse toteutukseen, tulisi olla kokonaisvaltaisesti johdonmukainen suunnitelma, joka on ennen kaikkea toteutuskelpoinen, mutta myös vastaa laatimishetken parasta mahdollista tietämystä ja osaamista. (Pelin 2009, 85-89.)

Projektisuunnitelmaa laatiessa huomioitiin kansainvälisen tutorointioppaalle asetetut tavoitteet, arvioitiin tarkasti toteutuksen eri toimintatapavaihtoehdot sekä pohdittiin alustavaa aikataulua useasta eri näkökulmasta. Erityisesti kansainvälisen tutorointioppaan toteutuksen aikataulutukseen liittyviä mahdollisia haasteita ja riskejä arvioitiin sekä pohdittiin ennaltaehkäiseviä toimia, kuten mahdollista projektin resursointia tai aikataulun uudistamista koskevia toimintoja.

Toimeksiantajan hyväksymä projektisuunnitelma määriteltiin projektin toimeksiantoksi. Toimeksiannolla tarkoitetaan eräänlaista sopimusta, jossa toimeksiantaja antaa toimeksisaajan tehtäväksi hoitaa jokin asia tai toimi toimeksiantajan puolesta. Kansainvälisen tutorointiopas-projektin toimeksiantaja oli Seinäjoen ammatti-  
korkeakoulun opiskelijakunta SAMO ja toimeksisaaja opinnäytetyöntekijä.

<b>PROJEKTISUUNNITELMA</b>	
<b>1. MÄÄRITTELYT</b>	
1.1	Johdanto ja tausta
1.2	Projektin tulostavoitteet
1.3	Rajaus ja liittymät
<b>2. ORGANISAATIO</b>	
2.1	Projektiryhmä
2.2	Johtoryhmä
2.3	Yhteyshenkilöt
<b>3. TOTEUTUSSUUNNITELMA</b>	
3.1	Ositus ja toteutusvaiheet
3.2	Aikataulu
3.3	Tehtäväluettelo
3.4	Resurssisuunnitelma
3.5	Riskien kartoitus
<b>4. BUDJETTI</b>	
4.1	Projektibudjetti
4.2	Kustannusseuranta
<b>5. OHJAUSSUUNNITELMA</b>	
5.1	Kokoussuunnitelma
5.2	Tiedottaminen
5.3	Valvonta ja raportointi
5.4	Koulutussuunnitelma
5.5	Laadunvarmistus

Kuvio 11. Projektisuunnitelman sisältö (Pelin 2009, 90.)

Kuviossa 11 esitetyssä projektisuunnitelman ensimmäisessä vaiheessa käydään läpi projektin mahdollisia määritelmiä. Suunnitelman ensimmäinen vaihe sisältää muun muassa johdannon ja taustatiedot, tulostavoitteet, rajauksen ja liittymät. Kun määritellään projektin tulostavoitteita, on tärkeää asettaa tarkat, täsmälliset ja mitattavissa olevat tavoitteet. Mitattavissa olevia tavoitteita ovat aikataavoite, kustannustavoite, tulostavoite, tuotanto- ja kapasiteettitavoitteet, tekniset ja laatutavoitteet, sekä ympäristö- ja turvallisuustavoitteet. On keskeistä, että tavoitteita kuvaessa tulisi keskittyä tavoiteltuun ja haluttuun lopputulokseen tehtävän työn kuvauksen sijaan. Sen sijaan rajauksen ja liittymien tarkoituksena on täsmentää ja tarkentaa projektin tehtävää tai tehtäviä rajaamalla projektin ulkopuolelle jäävät osat ja asiakokonaisuudet kohdealueen kentästä. Toisin sanoen nämä kohdat ovat projektin perustamiselle perustana olevat syyt ja taustatekijät. Tämän lisäksi tarkastellaan mitä mahdollista tutkimustietoa ja selvityksiä kyseessä olevasta aiheesta on jo olemassa ja millainen on tilannekatsaus tämänhetkisestä tilanteesta. (Pelin 2009, 92–94.) Kuvion 11 projektisuunnitelmamallin (Pelin 2009) mukaan kansainvälisen tutorointioppan määrittelyosiossa tarkastellaan lähtökohtatekijöitä, erityisesti mihin toteutuksen tarve perustuu, mitkä ovat projektin tavoitteet sekä millä tavoin toteutuksen rajaus määritellään.

Projektisuunnitelman vaiheen kaksi (Kuvio 11) tarkoituksena on kuvata projektiorganisaatio. Yleensä pienimuotoisessa projektissa riittää pelkkä henkilöluettelo vastualueineen, kun taas suuremmissa projekteissa on johdonmukaista hahmottaa kokonaisvaltainen organisaatiokaavio selityksineen. Lisäksi projektin keskeisimmille henkilöille eli avainhenkilöille voidaan tarvittaessa luoda yksityiskohtaisesti kuvatut projektikohtaiset toimenkuvat. (Pelin 2009, 92–94.) Pelinin (2009) projektisuunnitelmamallin mukaan kansainvälisen tutorointiopas-projektin organisaatiovaihe sisältää oppaan suunnittelu – ja toteutusprosessiin kuuluvat vastuuhenkilöt vastualueineen.

Projektisuunnitelman (Kuvio 11) kolmannessa vaiheessa tarkastellaan itse projektin toteutussuunnitelmaa vaiheittain, joka sisältää muun muassa tehtäväluettelot, työmääräarviot, aikataulut ja suunnitelmat käytettävissä oleville resursseille. Yleensä nämä luodaan erikseen, ja tämä onnistuu luontevasti projektihallintaohjelmalla. Lisäksi vaiheessa kolme kartoitetaan mahdollisia riskitekijöitä ja potenti-



aalisia ongelmakohtia. On tärkeää, että tämä vaihe sisällytettäisiin projektisuunnitelmaan mahdollisia vastoinkäymisiä ja niiden ennaltaehkäisyä ajatellen. (Pelin 2009, 92–94.) Projektisuunnitelman (Kuvio 11) kolmannessa vaiheessa tarkastellaan oppaan toteutuksen suunnitelmaa, johon kuuluu eri toteutusvaiheet, resursointi ja aikataulut.

Projektisuunnitelman (Kuvio 11) neljännessä vaiheessa käsitellään kustannuksia, joka sisältää perusteltuna varsinaisen projektibudjetin, jonka lisäksi laaditaan maksuaikataulut ja esitetään millä tavoin kustannusseuranta käytännössä toteutetaan. Mikäli projekti saisi julkista rahoitusta, tämä lisätään rahoitusbudjetti osioon. Viimeiseksi tarkastellaan projektin valvontaa kokonaisuudessaan, sen menettelytapoja, joista yleisempiä ovat raportit, ajankohdat ja jakelut. Projektisuunnitelmassa (Kuvio 11) korostuvat informaation ja päätöksenteon keskeisyys. Tässä tapauksessa informaatiolla tarkoitetaan pääasiassa projektiryhmän tiedottamista kokonaisuudessaan projektiryhmän ja organisaation sisällä sekä ulkoisesti. (Pelin 2009, 92–94.) Koska projektisuunnitelman mukaan projektin arvioidut kustannukset ovat alhaiset ja yksiselitteiset, budjetti osion painopiste on alhainen. Siitä huolimatta koko projektin alan mahdollisten kulujen syntymistä tarkkailtiin kriittisesti.

Kun tarkastellaan projektisuunnittelua ja projektihallintaa, niiden tukemista ja edesauttamista varten on kehitetty erilaisia apuvälineitä. Eräs varhaisimmista, mutta yksinkertaisimmista sovellusmalleista on Gantt-kaavio, joka on nimetty sen 1910-luvulla kehittäneen projektihallinnan edelläkävijän Henry Ganttin mukaan. Ganttin luomaan kaavioon pohjautuvat lukuisat myöhemmin projektihallinnan apuvälineet – ja menetelmät. (Lock 2003, 170–171.)

Gantt-kaavion tarkoituksena on esittää johdonmukaisesti projektin eri osa-alueiden aikataulut. Kaavio perustuu siihen, että pystyriveille on määritelty tietty aikamääre, ja vaakariveille projektiin liittyvä projektin osa tai toimenpide. Kun tarkastellaan suunnitteluvaihetta, vaakariveille kuvataan jokaisen osa-alueen edellyttämä aika sekä ajankohta. Tällä tavoin voidaan helposti seurata koko projektin etenemistä sekä sen aikataulussa pysymistä. (Lock 2003, 170–171.)

Projektin suunnitteluvaihetta seuraa projektin varsinainen toteutusprosessi, jonka etenemisen seuraamista helpottaa projektipäiväkirjan tekeminen. Projektipäiväkirjaan tallennetaan koko projektin keskeisimmät osa-alueet. Voidaan siis todeta että projektiin liittyy viestintä, seurantaprosessi sekä raportointi, jossa saadut havainnot ja tulokset kirjataan, tallennetaan ja tarvittaessa tiedotetaan. (Rissanen 2002, 135.)

### 6.3 Projektisuunnitelma

Kansainvälisen tutorointiopas – projektin alussa laadittiin alustava, suuntaa antava projektisuunnitelma, jonka tarkoituksena oli koota yhteen, mitkä ovat projektin tavoitteet ja kuinka ne on tarkoitus saavuttaa. Toisin sanoen mitä tehdään, kuka tekee, milloin sekä miten. Kokonaisvaltaisen, mutta yksityiskohtaisen suunnittelun avulla pyrittiin hahmottamaan mahdollisimman toimiva kokonaisuus, jota on helppo kehittää tulevaisuudessa siten, että se jatkossakin palvelee käyttäjän eli kansainvälisyystutorin tarpeita.

Tavoitteena oli siis löytää johdonmukainen tapa toteuttaa kansainvälinen tutorointiopas ottaen huomioon, että aikaisempaa versiota kyseisestä oppaasta opiskelijakunta SAMOlla ei ollut entuudestaan. Lisäksi on tärkeää huomioida projektin rajallinen aikataulu, joka edellyttää tehokasta ajankäyttöä, että pysytään sovitussa aikataulussa. Erityisesti tämän takia tulisi kartoittaa projektin mahdolliset riskit ja haasteet. Lisäksi projektissa keskeisimmissä rooleissa olivat yksityiskohtainen suunnittelu sekä vastuualueiden jako.

Projektin jakaminen eri osa-alueisiin mahdollisti sen, että projektin aikataulutuksesta tuli johdonmukainen, järjestelmällinen ja eri työvaiheet selkeästi erottava. Projektin eri osa-alueet olivat:

#### *Aineiston kartoitus*

- Kartoitetaan Suomen ammattikorkeakoulujen opiskelijakuntien olemassa oleva kansainvälisen tutoroinnin aineisto ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimiston kansainvälisyysyteen liittyvä aineisto

### *Sisällön suunnittelu ja toteutus*

- Suunnitellaan ja toteutetaan oppaan sisältö vastaamaan oppaan tarpeita

### *Ulkoasun suunnittelu ja toteutus*

- Suunnitellaan ja toteutetaan oppaan ulkoasu vastaamaan oppaan tarpeita

### *Oppaan arviointi ja tarvittavat muutostoimenpiteet*

- Arvioidaan oppaan sisältöä ja ulkoasua, pohditaan onko asetetut tavoitteet saavutettu, pohditaan mahdollisien muutostoimenpiteiden tarpeellisuutta

### *Valmiin oppaan esittely*

- Esitellään valmis opas toimeksiantajalle, suunnittelussa ja toteutuksessa olleille osapuolille sekä oppaan kohderyhmälle

Projektiaikataulun (Liite 2) toteutus pohjautui projektisuunnittelu – kappaleessa mainittuun Gantt-kaavioon, jonka avulla pystyi yksinkertaisesti listaamaan ja aikatauluttamaan kansainvälisen tutorointiopas-projektin eri tehtävät ja jakamaan vastuut projektissa. Lisäksi projektisuunnitelman toteuttamista edisti toimeksiantajan aktiivinen panostus sekä lyhyt maantieteellinen etäisyys opinnäytetyöntekijän sekä toimeksiantajan välillä. Opinnäytetyöntekijää edesauttoi projektin kulussa tiivis ja kokonaisvaltaisesti toimiva yhteistyö toimeksiantajan, opiskelijakunta SAMOn kanssa.

## **6.4 Tehtävän määrittely, kuvaus ja rajaus**

Projektin tehtävänä oli suunnitella ja toteuttaa Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisille tutoreille toimintaa tukeva englanninkielinen kansainvälinen tutorointiopas yhteistyössä opiskelijakunta SAMOn ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimiston kanssa.

Oppaan tarkoitus oli vastata käyttäjän tarpeita, toisin sanoen tukea Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten tutoreiden toimintaa. Oppaan suunnittelua ja toteutusta tukevat päälinjaukset pohjautuvat SAMOn olemassa olevaan tutoroinnin aineistoon sekä muiden Suomessa sijaitsevien ammattikorkeakoulujen opiskelijakuntien, kuten Haaga-Helian opiskelijakunta HELGAN sekä Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijakunta Tamkon kansainvälisen tutoroinnin aineistoon, erityisesti kansainvälisen tutoroinnin olemassa oleviin oppaisiin. Olemassa olevat kansainvälisen tutorointioppaat tukivat oppaan rakenteellista suunnittelua, oppaan rajausta sekä painopisteiden valintaa. Tämän pohjalta toteutettiin oppaan alustava suunnitelma.

## 6.5 Tavoitteiden tarkentaminen

Projektin primäärisenä tavoitteena oli toteuttaa Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälistä tutorointia tukeva opas, joka tukisi kansainvälisiä tutoreita käytännön toiminnassaan. Todettakoon, että oppaan tulisi olla sisällöllisesti selkeä ja helppolukuinen, rakenteellisesti helposti päivitettävissä sekä käyttäjälähtöisesti toteutettu kansainvälisten tutoreiden tarpeita palvelevaksi.

Sekundäärisenä tavoitteena oli kehittää opiskelijakunta SAMOn kansainvälistä toimintaa, eritoten sen näkyvyyttä, sillä viime vuosina Seinäjoen ammattikorkeakoulussa kansainvälinen toiminta on kasvanut merkittävästi. Lisäksi toisena sekundäärisenä tavoitteena voidaan pitää SAMOn ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisen asioiden toimiston yhteistyön vahvistamista ja kehittämistä.

Projektin keskeinen tulostavoite oli kansainvälisen tutorointioppaan toteuttaminen. Yleisellä tasolla oli kyse Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisen tutoroinnin laadun ja toimivuuden kehittämisen tukemisesta ja edistämisestä. Parhaiten tehtäviä ja aikataulua kuvaa projektiaikataulu, jossa Gantt-kaavion yksinkertaisuus ja johdonmukaisuus edesauttavat tulkitsemaan ja ymmärtämään projektiaikataulun sisältöä ja sen merkitystä (Liite 2).

## 6.6 Organisaation kuvaus ja tehtävät

Kansainvälisen tutorointiopas – projektin organisaatio oli erittäin tiivis, jonka takia siitä ei luotu erikseen organisaatiokaaviota. Projektin osapuolet ovat opinnäytetyöntekijä, toimeksiantajan edustaja, Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimiston edustaja sekä oppaan taitosta vastaava henkilö.

Opinnäytetyöntekijällä oli projektin vetovastuu ja sisällön tuottaminen, mutta rakenteen suunnittelu tehtiin yhteistyössä aiemmin mainittujen osapuolten kanssa. Oppaan visuaalisen ilmeen suunnittelusta vastasi opinnäytetyön tekijä sekä toimeksiantajan eli opiskelijakunta SAMOn edustaja. Lisäksi graafinen suunnittelu oli molempien vastuulla, sillä tällä tavoin mahdollistui halutun tuloksen saavuttaminen oppaan visuaalisen ilmeen osalta.

Projektin vetovastuun antaminen opinnäytetyöntekijälle oli perusteltua, sillä kyseisellä henkilöllä oli koulutuksen vuoksi osaamista projektityöstä sekä projektijohtamisesta. Lisäksi opinnäytetyöntekijä on tietotekniseltä osaamiseltaan edistynyt sekä englanninkielisen aineiston tuottaminen on kiitettävällä tasolla, jota on tukenut monivuotiset kieliopinnot sekä henkilön oma-aloitteisuus ja kiinnostuneisuus kyseisen kielen osaamisen ylläpitämiseen. Opinnäytetyöntekijän kielellisestä osaamisesta huolimatta kansainvälisen tutorointioppaan englanninkielisen asia-tekstin kieliasun tarkistuksessa hyödynnettiin Seinäjoen ammattikorkeakoulun kielipalveluita. Kun tarkastellaan SAMOn yhteyshenkilön valintaa, keskeinen valintaperuste projektin aihealueen, kansainvälisen tutoroinnin sekä oppaan toteutuksen tiimoilta olivat kyseisen henkilön, Hanne Pohdon monipuolinen osaaminen korkeakoulukentän tutoroinnin asiantuntijana.

## 6.7 Aikataulu

Projektin aikataulua suunnitellessa keskeisessä asemassa olivat erityisesti projektin ajoitus, suunnittelu- ja toteutuspaikka sekä projektin osapuolet. Vaikka opiskelijakunta SAMOn kiireisintä aikaa on syksy, erityisesti lukukauden alkamisajankohdasta, myös kevään aikana monet eri velvollisuudet edellyttävät, että projektiaikataulu suunnitellaan tarkasti ja yksityiskohtaisesti. Opinnäytetyöntekijä teki projektityön

pääosin tutkintoon kuuluvan harjoittelun ohella. Harjoittelun ja projektityön välinen tasapaino oli mahdollinen, sillä opinnäytetyöntekijän harjoittelupaikkana ollut Seinäjoen ammattikorkeakoulun Tutkimus- ja kehittämisspalvelut mahdollistivat joustavuuden harjoittelun ja projektin välisessä työskentelyssä. Tämän takia myös harjoittelu huomioitiin projektiaikataulua (Liite 2) suunnitellessa. Tarkoituksena oli saada projekti käyntiin tammikuun 2011 aikana ja toteuttaa kansainvälinen tutorointiopas vuoden 2011 aikana.

## **6.8 Toimeksianto**

Opinnäytetyöntekijä sai toimeksiannon suoraan Seinäjoen ammattikorkeakoulun opiskelijakunta SAMOltä, mutta toimeksiantoon vaikutti myös opinnäytetyöntekijän henkilökohtainen panos opiskelijakunta SAMOn toimintaan, sillä hän on toiminut tammikuu 2010 - elokuu 2011 välisen ajan SAMOn hallituksen jäsenenä, vastuualueenaan kansainväliset asiat. Kuten aikaisemmin esitetty, tarve toteuttaa Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisille tutoreille heidän toimintaa tukeva opas oli ajankohtainen, päätettiin laittaa projekti vireille keväällä 2011. Lisäksi projektin osapuolien valintaan vaikutti keskeisesti se, että projektin tukena olisi alan osaamisen ammattitaito niin suunnittelun kuin toteutuksen osalta.

Projektin toteutus alkaa SAMOn yhteyshenkilön, tutoroinnin asiantuntijan Hanne Pohdon kanssa käydystä tapaamisesta, jossa tarvekartoituksen pohjalta suunnitellaan ensimmäinen vedos oppaasta, joka sisältää oppaan sisällön ja rakenteelliset linjaukset. Tämän pohjalta tehtiin virallinen, kirjallinen projektisuunnitelma. Projektisuunnitelman avulla oli opinnäytetyöntekijän mahdollista opiskelijakunta SAMOn yhteyshenkilön kanssa suunnitella projektiaikataulua, jonka avulla projektin eteneminen oli mahdollista määrittellä yksityiskohtaisemmin.

## **6.9 Työnjako, suunnittelu ja aikataulu**

Ensimmäisen SAMOn yhteyshenkilön kanssa pidetyn tapaamisen jälkeen saatiin luotua johdonmukainen ja yksityiskohtainen projektisuunnitelma, joka piti sisällään myös työnjaon. Opinnäytetyöntekijä ja SAMOn yhteyshenkilö yhdessä vastasivat

graafisesta suunnittelusta, jotta oppaan ulkoasu vastaisi opiskelijakunta SAMOn virallista visuaalista ilmettä. Projektin päävastuu oli opinnäytetyöntekijällä, mutta rakenteen ja sisällön suunnittelun yhteisvastuu oli lisäksi SAMOn yhteyshenkilöllä Hanne Pohdolla.

Toimeksiantaja, opiskelijakunta SAMO myönsi opinnäytetyöntekijälle pääsääntöisesti vapaat kädet toimia oman näkemyksensä mukaisesti, kuitenkin niin että SAMOn yhteyshenkilön näkemys ja osaaminen tulisi hyödynnettyä mahdollisimman laaja-alaisesti. Seuraavaksi esitellään vaiheittain projektin alkuvaiheessa tehty projektisuunnitelma sisältäen projektiaikataulun. Varsinainen projektiaikataulu toteutettiin aiemmin mainitun Ganttin kaavion mukaisesti Microsoft® Office Visio® 2007 sovelluksen avulla (Liite 2).

#### *Tammi-helmi 2011*

- Aineiston kartoitus
- Sisällön suunnittelu ja toteutus
- Ulkoasun suunnittelu ja toteutus

#### *Maalis-huhti 2011*

- Ensimmäinen vedos valmis
- Vedoksen arviointi eri sidosryhmien kanssa
- Tarvittavien muutostoimenpiteiden toteutus

#### *Marras 2011*

- Valmiin työn esittely

#### *Jatkossa, marras 2011-*

- Säännöllinen sisällön ja ulkoasun kehittämistyö

## 6.10 Rakenteen ja sisällön suunnittelu

Kansainvälisen tutorointioppaan suunnittelua tukevat päälinjaukset pohjautuvat opiskelijakunta SAMOn olemassa olevaan vertaistutoroinnin ja kansainvälisen tutoroinnin aineistoon sekä muiden Suomessa sijaitsevien ammattikorkeakoulujen opiskelijakuntien, kuten Haaga-Helian opiskelijakunta HELGAN sekä Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijakunta Tamkon kansainvälisiin tutorointioppaisiin. Myös Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimistosta saatua kansainvälisyyteen liittyvää aineistoa käytettiin suunnittelun tukena.

Kun kansainvälisen tutorointioppaan rakenne oli luonnosteltu yhteistyössä opiskelijakunta SAMOn yhteyshenkilön kanssa, seuraava vaihe oli sisällön suunnittelu ja toteutus. Oppaassa sisällöllä tarkoitetaan englanninkielistä asiatekstiä ja sitä tukevaa visuaalista aineistoa. Opinnäytetyöntekijä teki opiskelijakunta SAMOn yhteyshenkilön, tutoroinnin asiantuntija Hanne Pohdon kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta englanninkielisen tekstisuunnitelman, jonka tarkoitus oli palvella käyttäjien eli Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten tutoreiden tarpeita.

## 6.11 Visuaalinen ilme

Graafisella eli visuaalisella suunnittelulla tarkoitetaan ulkoasun suunnittelua. Graafinen suunnittelu on keskeinen osa-alue kuvallisessa viestinnässä, johon sisältyvät muun muassa painotuotteet, sähköiset julkaisut, mainonta ja yrityskuva. Sen sijaan kun tarkastellaan graafista ilmettä, on kyse muun muassa logon, kuvien, värien ja fonttien määrittelystä. Kun graafinen ilme on hallittua, selkeää ja yhtenäistä, se on elintärkeä osa-alue yrityksen tai yhteisön sisäistä ja ulkoista viestintää. Tämän tarkoituksena on auttaa erottumaan kilpailijoista ja muista osapuolista sekä helpottaa tunnistettavuutta. Vakiintunut graafinen ilme antaa viestille lisäarvoa, ja lisäksi tukee sen esilletuloa suhteellisen pienellä resurssilla. (Graphic design 2011.)

Opiskelijakunta SAMOlla on omat edellytykset ja vaatimukset kansainvälisen tutorointioppaan visuaalisen ilmeen linjauksille. Toisin sanoen kyse on pääasiassa siitä, että ulkoasu on linjattu SAMOn yleisen visuaalisen ilmeen kanssa. Lisäksi



visuaalisen ilmeen tarkoitus on palvella käyttäjän eli kansainvälisen tutorin tarpeita eli kansainvälisen tutorointioppaan on tarkoitus olla selkeä, johdonmukainen ja helposti tulkittava. Opinnäytetyöntekijän ja SAMOn yhteyshenkilön välinen tiivis yhteistyö tuki edellä mainittujen kriteerien seuraamista.

## **6.12 Oppaan arviointi ja kehittäminen**

Kun lopullinen, painokelpoinen versio kansainvälisestä tutorointioppaasta on valmis, käydään palautekeskustelu toimeksiantajan, opiskelijakunta SAMOn kanssa. Palautekeskustelun yhteydessä keskustellaan oppaan käyttöönoton ajankohdasta, tulevaisuudessa tapahtuvasta kehitystyöstä sekä muista keskeisistä kansainväliseen tutorointiin liittyvistä asiakohdista.

Vuodesta 2012 alkaen Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainväliset tutorit voivat käyttää opasta tukeakseen toimintaa käytännön asioissa. Oppaan sisältämä tieto on ajantasaista ja käytännöllisyys on huomioitu suunnittelu -ja toteutusvaiheessa. Tarkoituksena oli toteuttaa käyttäjän eli kansainvälisen tutorin tarpeita palveleva opas niin sisällön kuin rakenteen osalta. Jatkossa opasta on tarkoitus päivittää säännöllisin väliajoin, erityisesti vastuuhenkilöiden osalta. Yhteystietojen aktiivinen seuranta, ja tarpeellinen päivitys takaavat sen, että tiedot ovat ajan tasalla ja täten palvelevat käyttäjän todellisia tarpeita. Lisäksi visuaalinen ulkoasu päivitetään tarvittaessa vastaamaan SAMOn yleistä visuaalista ilmettä.

Tulevaisuudessa oppaan ylläpito ja kehittäminen tulee olemaan opiskelijakunta SAMOn ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimiston vastuulla. Molemmilla organisaatioilla ovat valmiudet oppaan ylläpitoon ja kehittämiseen kokonaisuudessaan, sillä molempien organisaatioiden osaaminen ja tietotaito tukevat jatkotoimenpiteiden toteutumista.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätökset luvussa tarkastellaan ja arvioidaan miten opinnäytetyön kehittämishankkeen toteutumista opinnäytetyön teoreettisen osuuden näkökulmasta. Lisäksi kehittämishankkeen tuotosta eli kansainvälistä tutorointiopasta tarkastellaan käytännön kannalta eli miten toteutettu opas vastaa asetettuja tavoitteita sekä miten oppaan koetaan palvelevan käyttäjän eli kansainvälisen tutorin tarpeita kokonaisuudessaan. Lopuksi tarkastellaan kehittämishankkeen eli kansainvälisen tutorointioppaan kehittämistoimenpiteitä eli millä tavoin oppaan ylläpito ja kehittäminen organisoitetaan jatkossa.

### 7.1 Teoreettisen osuuden toteutuminen

Tässä alaluvussa arvioidaan tuotosta eli valmiin kansainvälisen tutorointioppaan ja teoreettisen osuuden yhteyttä, toisin sanoen millä tavoin opinnäytetyön teoreettinen osuus toteutuu empiriassa eli valmiin oppaan toteutuksessa.

Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa tarkastellaan kulttuurien kohtaamista ohjauksessa, ohjausta kansainvälisen opiskelijan tukena, kulttuurin monimuotoisuutta, kulttuurista oppimista ja kansainvälistä orientoitumista. Lisäksi tarkastelun kohteena on miten suomalainen toimii kansainvälisessä viestintätilanteessa. Kun tarkastellaan opinnäytetyön teoreettisen osuutta kokonaisuudessaan, voidaan todeta sen olevan selkeästi rakentuva ja johdonmukainen kokonaisuus. Teoreettinen osuuden asiakokonaisuuksien valinnan keskeinen tavoite on tukea kehittämishankkeen toteutusta.

Kulttuurin monimuotoisuudesta kertova pääluku havainnollistaa kokonaisvaltaisesti, mutta ymmärrettävästi mitä tarkoitetaan kulttuurin monimuotoisuudella, mikä on kulttuurin ja globalisaation välinen merkitys sekä mitä kulttuurin käsittelyllä ja luokittelulla tarkoitetaan ja mitkä sen tavoitteet ovat. Kulttuurin käsittelyn ja luokittelun alaluvut kielierot, tavat ja aikakäsitys esimerkein tukevat ja selkeyttävät sen pääluvun johdonmukaista havainnollistamista.

Opinnäytetyön kehittämishanke eli kansainvälinen tutorointiopas sisältää luvun kulttuurin monimuotoisuus, jossa tarkastellaan opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa käsiteltyjä asiakokonaisuuksia. Nämä tarkasteltavat asiakokonaisuudet ovat muun muassa kielierot, tavat ja aikakäsitys tarkoituksenaan tukea Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisien tutoreiden kulttuurin monimuotoisuuteen liittyvää ymmärrystä ja osaamista.

Tämän lisäksi kulttuuriin perustuvat käyttäytymisen selityksperusteet, väärinymmärryksien estäminen sekä vieraaseen kulttuuriin sopeutuminen tukevat kulttuurin monimuotoisuuden kokonais kattavaa havainnollistamista. Siitä huolimatta, että kulttuurin monimuotoisuus on erittäin laaja ja moniselitteinen kokonaisuus, opinnäytetyössä esitetty näkemys on yksi johdonmukainen ja perusteltu tapa havainnollistaa kulttuurin monimuotoisuuden merkitystä jatkuvasti kansainvälistyvässä maailmassa. Opinnäytetyön kehittämishanke eli kansainvälinen tutorointiopas sisältämä kulttuurin monimuotoisuus sisältää myös väärinymmärryksien estämistä koskevan alaluvun. Alaluvussa käsitellään mistä väärinymmärrykset johtuvat, millä tavoin niitä voidaan ennaltaehkäistä ja mikä on yhteisten ohjeistuksen rooli väärinymmärryksien estämisessä.

Opinnäytetyön teoreettisen osuuden toisen pääluvun, kulttuurista oppimisen ja kansainvälisemmän orientoitumisen asiakokonaisuuksien valintaa on perusteltu eritoten sillä, että asiakokonaisuuksien tarkoitus oli tukea opinnäytetyön kehittämishankkeen eli Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisen tutorointioppaan toteuttamista.

Kun tarkastelun kohteena ovat toisen pääluvun alaluvut kansainvälinen opiskelijavaihto ja isäntämaan rooli, kulttuurienvälinen kanssakäyminen oppimisen lähteenä, onnistuneen kulttuurienvälisen kanssakäymisen edellytykset, kulttuurienvälisen kanssakäymisen ongelma-alueet sekä kansainvälisesti orientoitunut ihmistyyppi, asiakokonaisuuksien tarkoituksena oli tukea kansainvälisen tutorointioppaan toteutusta. Eritoten kansainvälisesti orientoitunut ihmistyyppi asiakokonaisuutena oli keskeisessä oppaan toteutuksessa, sillä kansainvälinen tutor voidaan nähdä tietynlaisena kansainvälisesti orientoituneena ihmistyyppinä.

Opinnäytetyön teoreettisen osuuden kolmas eli viimeinen pääluvku käsittelee suomalaista kansainvälisessä viestintätilanteessa. Tässä pääluvussa tarkastelun kohteena ovat seuraavat asiakokonaisuudet; kulttuurin vaikutus käyttäytymiseen, kulttuurien kognitiiviset prosessit, käyttäytymisen ennakointi sekä viestintä. Viestintä sisältää alaluvut kommunikatiivinen kompetenssi kansainvälisessä vuorovaikutuksessa sekä kulttuuri ja viestintä, joiden tarkoituksena on tuoda esille kaksi viestinnän keskeistä asiakokonaisuutta kansainvälisen vuorovaikutuksen näkökulmasta.

Kolmannen pääluvun tarkoituksena oli havainnollistaa ja tukea opinnäytetyön tekijää kehittämishankeprosessin sisällön suunnittelussa ja toteutuksessa tuoden esille kulttuurin läsnäolon merkityksen ja vaikutukset suomalaisen ollessa kansainvälisessä vuorovaikutustilanteessa.

## **7.2 Kehittämishankkeen toteutuminen**

Kansainvälisen tutorointioppaan tarkoituksena oli, että oppaan avulla Seinäjoen ammattikorkeakoulussa toimiva kansainvälinen tutor voisi hyödyntää kulttuurien monimuotoisuuteen ja kulttuurienväliseen kanssakäymiseen liittyvää tietoutta siten, että hänen toimintansa olisi johdonmukaista ja tavoitteisiin pyrkivää. Opinnäytetyön teoreettista osuutta oli tarkoitus hyödyntää kansainvälisen tutorointioppaan toteutuksessa soveltavasti siten, että oppaaseen tuleva kulttuuriin monimuotoisuutta koskeva tieto tukee kansainvälisen tutorin toimintaa.

Kansainvälisen tutorointioppaan suunnittelua tukevat päälinjaukset pohjautuivat opiskelijakunta SAMOn olemassa olevaan vertaistutoroinnin ja kansainvälisen tutoroinnin aineistoon sekä muiden Suomen ammattikorkeakoulujen opiskelijakuntien, kuten Haaga-Helian opiskelijakunta HELGAN sekä Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijakunta Tamkon kansainvälisiin tutorointioppaisiin. Myös Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimistosta saatua kansainvälisyyteen liittyvää materiaalia käytettiin suunnittelun tukena.

Kun tarkastellaan kehittämishankkeen tulosta eli valmista kansainvälistä tutorointiopasta toimeksiantajan kanssa käydyn palautekeskustelun näkökulmasta, voidaan todeta, että kehittämishankkeen toteutuminen on onnistunut erinomaisesti.

Opinnäytetekijän mukaan valmis kansainvälinen tutorointiopas vastaa toimeksiantajan asettamia tavoitteita. Toimeksiantajan, opiskelijakunta SAMOn yhteyshenkilön mukaan valmis opas vastaa suunnitteluvaiheessa sovittuja päätöksiä. Lisäksi toimeksiantaja toteaa Seinäjoen ammattikorkeakoulussa toteutetun kansainvälisen tutorointioppaan ensimmäisen version mahdollistavan oppaan jatkokehittämisen todellisten tarpeiden pohjalta. Kehittämishankkeen toteutuksessa keskeisessä roolissa ollut Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimisto toteaa myös valmiin oppaan olevan hyvä käytännön työkalu Seinäjoen ammattikorkeakoulussa toimiville kansainvälisille tutoreille.

### **7.3 Kehittämistoimenpiteet**

Kun tarkastellaan opinnäytetyön kehittämishankkeen eli kansainvälisen tutorointioppaan kehittämistoimenpiteitä, oppaan keskeisimmät kehittämistoimenpiteet ovat oppaan ylläpito ja säännöllinen kehittäminen kokonaisuudessaan. Erityisesti vastuuhenkilöiden ja niiden yhteystietojen aktiivinen seuranta, ja tarpeellinen päivitys takaavat sen, että tiedot ovat ajan tasalla ja tällä tavoin palvelevat käyttäjän eli kansainvälisen tutorin todellisia tarpeita. Tämän lisäksi visuaalinen ulkoasu päivitetään tarvittaessa vastaamaan opiskelijakunta SAMOn yleistä visuaalista ilmettä.

Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisen tutoroinnin organisoinnista ja kehittämisestä vastaavat osapuolet ovat sopineet, että tulevaisuudessa oppaan ylläpito ja kehittäminen tulee olemaan erityisesti opiskelijakunta SAMOn ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimiston vastuulla. Kuten jo aiemmin todettu, molemmilla organisaatioilla ovat erinomaiset valmiudet oppaan ylläpitoon ja kehittämiseen kokonaisuudessaan, sillä molempien organisaatioiden osaaminen ja tietotaito tukevat ylläpito – ja kehittämistoimenpiteiden toteutumista.

## 8 LÄHTEET

- Adzic G. 2011. Bridging the Communication Gap. Lontoo: Neuri Limited, 8-15.
- Anttila, P. 2001. Se on projekti – vai onko? Hamina: Akatiimi.
- British Association for Counselling & Psychotherapy. 2011. [Verkkosivu]. Englanti: BACP. [Viitattu 2.3.2011]. Saatavissa: <http://www.bacp.co.uk>.
- Brislin, R. & Pedersen, P. 1976. Cross-cultural Orientation Programs. New York: Gardner Press.
- Cultural diversity. 2007. [Verkkosivu]. Pariisi: UNESCO. [Viitattu 18.2.2011]. Saatavissa: [http://portal.unesco.org/culture/en/ev.php-URL\\_ID=34321&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/culture/en/ev.php-URL_ID=34321&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html).
- Culture. 2011. [Verkkosivu]. Geerthofstede.nl. [Viitattu 17.10.2011]. Saatavissa: <http://www.geerthofstede.nl/culture.aspx>
- Culture shock due to contact with unfamiliar cultures. 2003. [Verkkosivu]. University of New South Wales. [Viitattu 18.10.2011]. Saatavissa: <http://www.wvu.edu/culture/Bochner.htm>.
- Graphic design. 2011. [Verkkosivu] Wikipedia. [Viitattu 18.1.2011]. Saatavana: [http://en.wikipedia.org/wiki/Graphic\\_design](http://en.wikipedia.org/wiki/Graphic_design).
- Hakukelpoisuus ammattikorkeakouluun. 2010. [Verkkosivu]. Koulutusnetti. [Viitattu 17.10.2011]. Saatavissa: <http://www.koulutusnetti.fi/index.php?file=898>.
- Halinoja R, Malmberg R. & Salo-Lee L. 1998. Me ja Muut: Kulttuurienvälinen viestintä. 2. uud. p. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 9-32.
- Held, D. & McGrew A. 2005. Globalisaatio: Puolesta ja vastaan. Tampere: Kirjakeskus, 9-11.
- Heerkens, G. 2002. Project Management. Madison: McGraw-Hill.
- Hiltunen, P. 2009. Opiskelijakunta ja ammattikorkeakoulujen kansainvälisyys. Helsinki: Suomen Ammattikorkeakouluopiskelijayhdistysten Liitto – SAMOK, 13-14.
- Hofstede, G. 2005. Cultures and organizations: Software of the mind. New York: McGraw-Hill.

- Hofstede's cultural dimensions theory. 2011. [Verkkosivu]. Wikipedia. [Viitattu 17.10.2011]. Saatavissa: [http://en.wikipedia.org/wiki/Hofstede%27s\\_cultural\\_dimensions\\_theory](http://en.wikipedia.org/wiki/Hofstede%27s_cultural_dimensions_theory).
- Hoopes D. & Pusch M. 2000. Definition of Terms. Boston: Intercultural Press.
- Härkönen, P. 1997. Opiskelijatutoroinnin käsikirja: ammattikorkeakouluille ja toisen asteen ammatillisille oppilaitoksille. Helsinki: Suomen Ammattikorkeakouluopiskelijajyhdistysten Liitto – SAMOK, 8-10.
- Kansainvälinen työryhmä. 2010. Recommendations for International Degree Students. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: SAMOK. [Viitattu 2.3.2011]. Saatavissa: [http://www.samok.fi/images/stories/linkitetyt/samok\\_recommendations.pdf](http://www.samok.fi/images/stories/linkitetyt/samok_recommendations.pdf).
- Kitinoja, H. 2011. Liikkuvuusluvut yksiköittäin vuosina 1997-2010. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Kulttuurishokki. 2008. [Verkkosivu] Turku: Turun yliopisto [Viitattu 28.9.2011]. Saatavissa: <http://www.utu.fi/opiskelu/kv/vaihdoissa/kulttuurishokki.html>.
- Lehtinen, E. & Jokinen, T. 1996. Tuutor. Itsenäistyvän oppijan ohjaaja. Jyväskylä: Atena, 55-59.
- Lehtonen, J. 1993. Kulttuurien kohtaaminen: Näkökulmia kulttuurienväliseen kanssakäymiseen. Jyväskylä: Kopi-Jyvä Oy, 8-174.
- Lewis, R. 2008. Cross-Cultural Communication: A Visual Approach. 2. uud. p. Hampshire: Transcreen Publications.
- Lewis, R. 2006. When Cultures Collide: Leading across cultures. 3. uud. p. Suom: Bookwell Oy, 3-82.
- Liebkind, K. 1994. Maahanmuutajat: Kulttuurien kohtaaminen Suomessa. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Lock, D. 2003. Project Management. 8. painos. Gower. Aldershot, 170-171.
- Opiskelijakunta. 2008. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto – SAMOK. [Viitattu 4.3.2011]. Saatavissa: <http://www.samok.fi/content/view/8/8/>.
- Opiskelijakunta SAMO. 2011. Tutoropas. Seinäjoki: SAMO.
- Pelin R. 2009. Projektihallinnan käsikirja. 6. uud. p. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 35-94.

- Prince, D. & Hoppe, M. 2000. *Communicating Across Cultures*. Greensboro: Center for Creative Leadership.
- Puukari, S. & Taajamo M. 2007. *Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä*. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Rissanen, T. 2002. *Projektilla tulokseen*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 14-135.
- Rissanen T. 2006. *Uutta virtaa yritykseen*. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd, 361-368.
- Sass, H-M. 2003. *Common moral priorities and cultural diversities*. [Verkkopublication]. *Formosan journal of medical humanities*. [Viitattu 18.10.2011]. Saatavissa: <http://libts.seamk.fi:2412/docview/71550690?accountid=27298>.
- Seinäjoen ammattikorkeakoulu. 2011. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 1.3.2011]. Saatavissa: <http://www.seamk.fi/Suomeksi.iw3>.
- Tutorointi. 2010. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 2.3.2011]. Saatavissa: <http://www.seamk.fi/?Deptid=1210>.



## LIITTEET

## LIITE 1. Projektisuunnitelma

### KANSAINVÄLISEN TUTOROINTIOPPAAN PROJEKTISUUNNITELMA

#### 1. Aineiston kartoitus (tammi-helmi 2011)

Kartoitetaan Suomen ammattikorkeakoulujen opiskelijakuntien olemassa oleva kansainvälisen tutoroinnin aineisto (erityisesti olemassa olevat kansainväliset tutorointioppaat), opiskelijakunta SAMOn kansainvälisen tutoroinnin aineisto sekä Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimiston kansainvälisyyteen liittyvä aineisto.

#### 2. Sisällön suunnittelu ja toteutus (tammi-huhti 2011)

Suunnitellaan ja toteutetaan oppaan sisältö vastaamaan oppaan tarpeita. Suunnittelu- ja toteutusvaiheessa ovat mukana opinnäytetyöntekijä, toimeksiantajan yhteyshenkilö sekä Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimiston yhteyshenkilö.

#### 3. Ulkoasun suunnittelu ja toteutus (syys-loka 2011)

Suunnitellaan ja toteutetaan oppaan ulkoasu vastaamaan oppaan tarpeita, suunnittelusta vastaa opinnäytetyöntekijä ja toimeksiantaja, toteutuksesta taittaja.

#### 4. Oppaan arviointi ja tarvittavat muutostoimenpiteet (loka-marras 2011)

Arvioidaan oppaan sisältöä ja ulkoasua, pohditaan onko asetetut tavoitteet saavutettu, pohditaan mahdollisten muutostoimenpiteiden tarpeellisuutta.

#### Projektin päätoteuttaja

**Henrik Ojanotko**  
Opinnäytetyöntekijä  
SeAMK Liiketoiminta

#### Toimeksiantaja

**Hanne Pohto**  
Asiantuntija, tutorointi  
Opiskelijakunta SAMO





**LIITE 3. Kansainvälinen tutorointiopas**

The image shows the cover of a handbook. The cover is a solid dark blue color with a white border. The title "INTERNATIONAL TUTOR'S HANDBOOK" is written in white, serif, all-caps font, centered on the cover.

# INTERNATIONAL TUTOR'S HANDBOOK



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULUN  
OPISKELIJAKUNTA SAMO

# CONTENT

<b>3</b>	<b>WISHING GOOD LUCK</b>	<b>3</b>
4	What international tutor does	4
4	What an international tutor doesn't do?	4
<b>5</b>	<b>CULTURAL DIVERSITY</b>	<b>5</b>
5	Language differences	5
5	Manners	5
6	Concept of time	6
6	Avoiding misunderstandings	6
<b>7</b>	<b>PREPARE FOR ARRIVAL OF INTERNATIONAL STUDENT</b>	<b>7</b>
7	Tutoring groups	7
8	Choosing coming international students	8
8	Contacting international students	8
<b>9</b>	<b>FEW DAYS BEFORE ARRIVAL</b>	<b>9</b>
9	Apartment	9
9	Prepare for pick-up	9
<b>10</b>	<b>FIRST DAY OF TUTORING</b>	<b>10</b>
10	Picking up and welcoming student	10
11	At the apartment	11
<b>12</b>	<b>DAYS AFTER THE ARRIVAL</b>	<b>12</b>
12	Orientation	12
12	Introducing the faculty	12
13	Showing the city	13
<b>14</b>	<b>DURING FREE TIME</b>	<b>14</b>
<b>14</b>	<b>GETTING CREDITS FROM TUTORING</b>	<b>14</b>
14	Tutoring exercise book	14
<b>15</b>	<b>CONTACT INFORMATION</b>	<b>15</b>
15	Student union SAMO	15
15	Student associations	15
17	International Office of SeAMIK	17
18	International Coordinators of SeAMIK	18
19	Other international services	19
<b>20</b>	<b>CULTURAL INFORMATION</b>	<b>20</b>
<b>21</b>	<b>USEFUL VOCABULARY</b>	<b>21</b>
<b>22</b>	<b>EXAMPLE LETTER</b>	<b>22</b>
<b>23</b>	<b>TO-DO LIST</b>	<b>23</b>

# WISHING GOOD LUCK

Congratulations, you've been selected as an international tutor. It's a title but even more it gives responsibility and value, which will be highly-valued in future. Also it gives long lasting experience during your whole tutoring time from beginning to end.

More information you will get from SAMO – the Student Union of Seinäjoki University of Applied Sciences, especially from the board member who is in charge of International Affairs, a specialist in charge of international tutoring and international services will always be there for you if you've any further questions. Also you can find more information about SAMO on its webpage and you can always ask your co-tutors for help.

While reading this guide for the first time, you're beginning a career as an international tutor. In this guide you can find basic information how to operate in certain situations, what is essential to remember, versatile contact information and much more.

With help of this guide your tutoring journey will be a success, however these instructions aren't always meant to be followed strictly. Instead of giving forced operating instructions, the purpose of this guide is to give you support, help and advice for situations that you might be facing up during your journey as an international tutor.

In addition it's important to remember that not all of the tutors are exactly the same; some of them might want to be more individual instead of needing a lot of guidance and help during their stay. That's why it's important to notice the tutoree's personal needs straight from the beginning, and probably the best way to learn that is by asking it directly, but kindly.

Becoming an international tutor gives you an opportunity to help new international students and to get to know new people and new cultures. Besides learning new people and culture, it helps you to improve your language and communication but also organization and management skills. In addition you'll get study credits for tutoring. Read more about getting credits by tutoring in the chapter: How to gain credits.



# CULTURAL DIVERSITY

This chapter deals with culture's consequences and influence on communication and interaction between people on a general level. The emphasis is on language differences, manners, concept of time and avoiding misunderstandings.

## LANGUAGE DIFFERENCES

Comparison of international cultures is based on venting differences of social behavior. Language differences increase interaction related issues a great deal even if the speaker has even an average level knowledge of other person's language. Language is more than words; in other

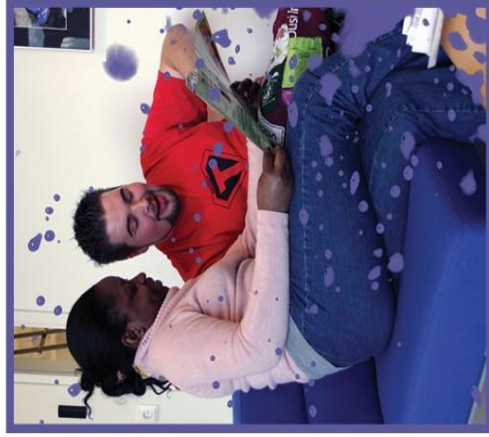
## MANNERS

Every culture has its own rules of behavior, which define e.g. good and evil, right and wrong, believable and unbelievable. In addition rules include basic values and beliefs and attitudes of behavior in changing circumstances. A child learns rules of behavior from parents, teachers and other support persons, and these are established by peers and other persons in the same operational environment. Unfortunately there's no existing international etiquette or rule of behavior. When a person creates international rules for fair behavior, he/she keeps personal rules logical, acceptable and harmless from other people's perspective. Usually a problem appears when one starts to exploit personal manners in a foreign culture. Unfortunately those manners may differ substantially from the target culture's specific manners causing misunderstandings.

## WHAT INTERNATIONAL TUTOR DOES

International tutoring means guiding, helping and supporting international students during their stay in Finland. Also one of an international tutor's main tasks is to help international students to adapt to Finnish culture, student life and studying here in Seinäjoki University of Applied Sciences. Especially in the first weeks after the students have arrived in Finland they need tutors' support and help. Usually an international tutor is the first face-to-face contact to a new international student in Finland.

To sum up, the main point in international tutoring is to help international students to cope with the difficulties they're facing mainly in the beginning, but also later on during their stay. Also being there and available but also being in a positive mood gives a warm and comfortable impression, and also it expresses that your tutoree is welcome to approach you when needed.



## WHAT AN INTERNATIONAL TUTOR DOESN'T DO?

Even though an international tutor deals with issues mentioned above and a lot of more, there are plenty of things that an international tutor doesn't have to do. The list would be endless but here are a few essential tips to remember:

- Don't be a personal bank, in other words don't lend money.
- You're not a teacher or study advisor, but you can refer your tutoree to the right person for professional help.
- You're not either a 24/7 help desk, in other words remember to ensure enough spare time for yourself.

About being a personal assistant: if your tutoree asks your help to manage his/her study or other work, it's not an international tutor's responsibility.

Finally, it's important to remember that tutoring isn't meant to be a full-time job for you. Of course, when international students arrive in Finland, they need a lot of help especially during their first weeks in Finland. In their future study environment there are several issues which require high concentration. On the other hand, it's recommended to refer the tutoree in the right direction instead of being a personal assistant.

## CONCEPT OF TIME

Cultures' world views vary substantially, which creates various characteristic views of reality. Especially the concept of time differs between eastern and western cultures. Even countries inside both groups differ from each other. The concept of time can be separated into three main groups: linear time, multi-active time and cyclic time.

### LINEAR ACTIVE

In linear-active based cultures, respect of time is highly valued and its logical invocation makes it possible to achieve potential efficiency. People in linear active cultures have a straightforward view of time and action. These groups are also single-cyclic as trying to single a matter once carrying it

out with a strict timetable.

In that way they can achieve the highest amount of successful issues most efficiently. Finland and Finnish culture is an example of linear time based culture.

### MULTI-ACTIVE TIME

In multi-active time based cultures punctuality and importance of timetables is peripheral. In other words, the current situation has higher value than appointed timetables. Also operations and the most

essential interest groups have more significant roles. Southern and Latin-American countries are examples of multi-active time based culture.

### CYCLIC TIME

In certain eastern cultures people see time from a cyclic view; time's attribute is endless. Therefore decision making differs substantially from western cultures. Conflict situations appear when people from

western cultures expect that the decision making process is quick or events from the past don't have influence on cyclic time based cultures.

## AVOIDING MISUNDERSTANDINGS

In several cultures people avoid using grammar, vocabulary or syntax based speech as a purpose to have the highest possible impression. In spite of that doesn't improve interactions in international situations. Because of this several misunderstandings are based on simple mistakes.

Bases in interaction gap differs from language differences and qualitative to indefinable instructions and inconsistent communications. It's important to consider,

that also sexual distinctions can have influence. Perceiving problems and discussing it in one's own group is an important prerequisite for problem-solving.

If instructions are complicated, it's highly recommended to clarify and simplify them by updating. After updating it's important to ensure that new instructions are clear enough to explicate. Even smaller interaction based remedies might provide significant change.

## PREPARE FOR ARRIVAL OF INTERNATIONAL STUDENT

Approximately three hundred international students arrive annually in Seinäjoki University of Applied Sciences. International students can be into two categories: international degree –and exchange students. International degree students in Seinäjoki UAS are degree students in International Business or Nursing. These two bachelor-level degrees are totally conducted in English. International exchange students mainly come from the EU -area in the framework of the Erasmus programme, but there are also students coming from outside of the EU -area, mainly from Seinäjoki UAS partner universities.

Usually exchange students study here for one academic semester, but several of them stay here for the whole academic year.

Some of international exchange students come during early spring and stay here commonly until the end of May. Exchange students come to Seinäjoki UAS to participate in a tailor made program, which consists of theoretical and professional studies. Also they can come to Seinäjoki UAS to carry out thesis work or practical training.

When considering the two categories (international exchange- and degree students), both groups have different needs. When discussing differences on a general level, international exchange students come for a shorter, intensive period for getting experience for future purposes whereas international degree students come to earn education and other experience with a view to adapt to Finnish society.

## TUTORING GROUPS

In Seinäjoki UAS international tutoring is recommended to do in groups, mainly in pairs if possible, but in certain situations the only possibility is to operate alone. In one tutor group there are approximately 2-5 tutorees. Choosing your tutorees usually goes in the following way: you contact to your own faculty's student association's member, who's in charge of international tutoring. He/she gives you further instructions how to move on.



## CHOOSING COMING INTERNATIONAL STUDENTS

The lists of incoming international students are available for the autumn semester at the end of summer, which usually means during August. Lists for spring semester can be obtained between November-January, because the Christmas holiday has an influence on the flow of information. Choosing one's own tutorees, as was mentioned earlier, takes place via your faculty's named

person, who's in charge of international tutoring. Usually he/she contacts you via school email about choosing tutorees and giving possible further information, for example changes in the arrival date or location. In addition, you can contact the student union SAMO via the member who's in charge of international affairs for further information.

## CONTACTING INTERNATIONAL STUDENTS

Pre-contact with your own tutoree depends on each case and you'll get further information from the person, who's in charge of international tutoring in that specific faculty. In the following chapter, there're a few issues, which require attention when contacting an incoming international student:

- Confirm the exact arrival time and location
- Ask for the phone number for possible contact
- Confirm the tutoree's housing situation (if there's a need to pick up keys in advance)

Sometimes incoming student don't read their emails regularly, so be patient while waiting for response. If you don't get a response in a week, please re-send the email. After you've sent the email approximately three times without response, contact the person, who's in charge of international tutoring in the faculty, where the student is going to start his/her studies. Also you can contact the member in SAMO, who's in charge of international affairs for further instructions.

## FEW DAYS BEFORE ARRIVAL

### APARTMENT

Mainly all international students, especially exchange students are housed in Marttilan Kortteeri, student housing association, which is located in the campus area close to the centre of Seinäjoki. As mentioned earlier, you'll get an envelope, which includes your tutoree's apartment's keys, apartment's rental contract and possible welcoming letters from Seinäjoki UAS.

A furniture fee is charged for apartments for international students.

*The furniture fee covers following:*

- Furniture in the tenant's personal room: bed with mattress, table, chair and bookshelf
- Linen: pillow case for pillow, linen for mattress and blanket cover for the blanket
- Furniture in kitchen: table, chairs or benches, cooking –and dining equipment

*The fee doesn't include the following:*

- Cleaning equipment
- Shower curtain to shower rack
- Other possible maintenance equipment



If possible, check the condition of your tutoree's apartment before you pick up the student to see that at least the things can be found in the rented apartment

In case there's something missing, please contact the housing office of Marttilan Kortteeri or the maintenance worker in order to get the missing items. The envelope with the keys also contains rules and instructions for the tenant informing him/her how to live in the rented apartment. It's also recommended to announce what to do if something gets broken and if the rented apartment isn't in good shape or being cleaned for avoiding that the tenant doesn't have to pay any compensation later on.

### PREPARE FOR PICK-UP

A few days before international students' arrival, it's recommended to confirm that essential matters are ready for arrival. It's recommended to confirm the current arrival time and location and check that you've the keys of the apartment and instructions and possible welcoming mate-

rial from Seinäjoki UAS. If you've to pick up your tutoree(s) with your own car, for example from Seinäjoki airport, remember to keep receipts for claiming kilometer allowance.



## FIRST DAY OF TUTORING

### PICKING UP AND WELCOMING STUDENT



buses coming at the same time or you just miss one another. It's important to minimize the risks in advance and equip yourself with something visible: perhaps a tutor t-shirt or a visible sign with your tutoree's name on it. Also you can write down the name of the university or something creative. You can also agree with the incoming student how you can recognize each other.

If the student you are welcoming doesn't show up at the agreed time it's wise to stay in the announced location and wait for a while and check the next timetables for transportation, that the incoming student is supposed to use. You can also check possible alternative transportation for secure. Even then if the arriving student hasn't shown up, it's recommended to contact the person, who's in charge of international tutoring in that specific faculty for getting more information how to proceed further.

When you're picking up your arriving student(s) and you meet other incoming international students, the main rule is that you take care of or at least figure out whether you could help them too. As was mentioned above, it's important to prepare for almost everything, for example arriving student(s) have a huge amount of heavy luggage with them and it requires help for carrying them from the pick-up location to the student apartment.

When it's time to pick-up an incoming new international student, it is important remember at least following issues:

- be on time
- wear a formal outfit
- have some kind of visible sign
- remember cultural differences during the first meeting
- more, be creative

Welcoming arriving student(s) is one of the most important tasks of an international tutor: being in the right place at the right time to welcome the incoming student. Usually everything goes as planned and people arrive on time but it's wise to prepare that almost anything can happen. Timetables may change, the train or plane can be delayed or there might be several

### AT THE APARTMENT

When you've arrived at the next destination, the incoming international student's apartment, it's good to remember that the student is most likely very tired after a long trip to Finland, so don't overload your tutoree(s) with information flood. Instead, introduce the most essential issues first: for example the location of the mail box, kitchen, laundry room, nearest grocery. In the key envelope there is a map of city, which shows the most important places and locations of the city, so use that to quickly introduce the city and especially the location, where your tutoree(s) should be, when the exchange period starts.

Finnish locks often cause difficulties for foreigners so make sure that the student knows how to open the doors. Also remind

them to keep the key with them all time. In shared apartments the same key provides access also to the personal room. If the tenant forgets key inside the apartment and janitor comes to open the door, Marttilan Kortteeri charges for opening the door. If more tutoring is needed, agree a time and location you're going to meet in the near future, for example the next day.

**NB!** The internet is not included to rent, so the tenant has to get an internet connection by himself/herself but you can help your tutoree if needed. You can get more information from Marttilan Kortteeri housing office.

## DAYS AFTER THE ARRIVAL

The program for the following day of the arrival can be different in each case. In other words international student arrive on time or after academic year has already started. If the person arrives on time, he/she participates normally in the faculty's orientation day, also in the general orientation day.

The faculty's own orientation day usually includes introduction of the current faculty and its personnel, introduction to IT and information system, general information of the programme and also a school introduction tour, where international tutors shows international students around.

## ORIENTATION

If the student arrives before the start of the academic year, the welcoming letter includes date and time, when your tutoree's studies starts. The letter can be found in the same envelope where the apartment keys are. During the faculty's own orientation

day your tutoree gets further information about studies and what else is coming in near future. If there're several days before the academic year starts, you can introduce the city and show where the most essential locations are.

## INTRODUCING THE FACULTY

As was mentioned earlier, the faculty's own orientation day also included a school introduction tour, where international tutors guide international students around the faculty and show the premises. In addition if your tutoree arrives later on, you should introduce the faculty in your own time.

During the organized school tour introduction, remember to show and introduce at least the following matters:

- School restaurant and cafeteria
- Information screen
- Bulletin board at the main entrance
- Locations of the personnel's work offices (especially international coordinator)
- Teachers' lockers (for returning assignments)
- Students' working premises

- Academic library
- Student office
- WC
- Student association's office
- IT support service
- More..

During the tour, remember to introduce and explain all matters clearly and ask if

your tutoree(s) has further questions. If your tutoree arrives after the academic year has started, you also help and guide person about the IT-system (Intra, Mail, Moodle and Winha).

**NB!** It's also important to show the plan of the building and you can print it in advance. The plan is available in the student Intranet.

## SHOWING THE CITY

It's important to introduce the city and its locations to your tutoree. Remember to explain about the opening hours of shops especially that of the stores are also open during the weekend. It's also wise to tell where the student union SAMO's office is located for further information about student services, how to find more information about SAMO's coming events or to get a student card, which is highly recommended for getting a wide range of different discounts and benefits. You can also mention that when paying for services(s) in SAMO's office, cash, credit cards and common bank cards are accepted. Finally you can ask your tutoree if there is anything else he/she would like to know. Also it's

important to mention that you can help or answer possible questions later and give your contact information to your tutoree.

It's also good to remember that it's not your responsible to take care of all your tutoree's matters or possible problems. Everything doesn't have to be done in one day, in other words it's recommended to split issues between several days, especially if there's a lot of time before your tutoree's studies start.

**NB!** Remember to introduce the health care system, and also FSHS (YTHS) if your tutoree is new degree student. Remember also to ask your tutoree(s) what they're interested to know and learn.



## DURING FREE TIME

Opportunities of spending free time is very wide, and you can introduce briefly what Seinäjoki UAS, the city of Seinäjoki, the Adult education centre, the student union SAMO or other student associations offers yearly. You can recommend joining SAMO

for a wide range of different benefits and discounts starting from cafeterias and ending in movie theatre tickets. You can also ask about your tutoree(s) personal interests during their stay.



## GETTING CREDITS FROM TUTORING

You'll get not only a lot of experience, learn new cultures, get many new friends and improve your language skills, but also you can get study credits for tutoring. You can get credits in accordance with the fol-

lowing principle: one credit equals to 26 tutoring hours and the maximum limit is six credits, which corresponds to 156 tutoring hours.

## TUTORING EXERCISE BOOK

You will get a tutoring folder, which includes this international tutoring guide, and also a small tutoring exercise book. You've to write down your tutoring duties including the date, small description of the tasks and duration. After you've done that, two persons can confirm your duties by signing them: the person, who's in charge of international tutoring in your faculty or

person, who's in charge of international affairs in SAMO. After you've received these signatures, you can give your exercise book to your study advisor if you're a Finnish student or to your international coordinator if you're non-Finnish. After that, your tutoring hours will be transferred to credits and uploaded to your study register. Tutoring credits will be added to elective studies.

## CONTACT INFORMATION

### STUDENT UNION SAMO

Board member  
– International Affairs

Mobile: kv.samo@seamk.fi  
Email: kv.samo@seamk.fi

Board member  
– Tutoring

Mobile: tutor.samo@seamk.fi  
Email: tutor.samo@seamk.fi

### Hanne Pohio

Adviser, tutoring and communications

Mobile: +358 45 116 2231

Email: tutorsihteer1.samo@seamk.fi

### STUDENT ASSOCIATIONS

SULKA RY – STUDENT ASSOCIATION OF BUSINESS SCHOOL  
(SEINÄJOKI, KOULUKATU)

Board member  
– International Affairs

Mobile: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_

YRKKÄRIT RY – STUDENT ASSOCIATION OF ENTREPRENEURSHIP  
(SEINÄJOKI, VAASANTIE)

Board member  
– International Affairs

Mobile: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_

**OPISKELIJAOSTO TEHO – STUDENT ASSOCIATION OF HEALTH CARE  
(SEINÄJOKI, KOSKENALANTIE)**

Board member \_\_\_\_\_  
– International Affairs \_\_\_\_\_  
Mobile: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_

**SAKARA RY – STUDENT ASSOCIATION OF BUSINESS SCHOOL (KAUHAJOKI)**

Board member \_\_\_\_\_  
– International Affairs \_\_\_\_\_  
Mobile: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_

**SENIOR RY – STUDENT ASSOCIATION OF SCHOOL OF TECHNOLOGY**

Board member \_\_\_\_\_  
– International Affairs \_\_\_\_\_  
Mobile: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_

**SOSSU RY – STUDENT ASSOCIATION OF SOCIAL WORK**

Board member \_\_\_\_\_  
– International Affairs \_\_\_\_\_  
Mobile: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_

**TUOMARNIEMEN METSÄPOJAT RY – STUDENT ASSOCIATION OF FORESTRY**

Board member \_\_\_\_\_  
– International Affairs \_\_\_\_\_  
Mobile: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_

**IMO RY – STUDENT ASSOCIATION OF AGRICULTURE**

Board member \_\_\_\_\_  
– International Affairs \_\_\_\_\_  
Mobile: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_

**KULTTUURITUOTANNON EDISTÄMISYHDISTYS KUTU RY  
– STUDENT ASSOCIATION OF CULTURAL MANAGEMENT**

Board member \_\_\_\_\_  
– International Affairs \_\_\_\_\_  
Mobile: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_

**INTERNATIONAL OFFICE OF SEAMK**

Keskuskatu 34, Seinäjoki  
Campus building, 3rd floor

Their emails are following: [firstname.lastname@seamk.fi](mailto:firstname.lastname@seamk.fi)

**Helli Kitinoja**  
Manager of International Affairs  
Tel. +358 20 124 5004

**Maria Loukola**  
Coordinator of International Affairs and  
Communications  
Tel. +358 40 830 2240

**Tiina Välimäki**  
Coordinator of International Affairs  
On child care leave until July 31st 2012

**Essi Korhikoski**  
Secretary of Financial Affairs and Projects  
Tel. +358 20 124 5014

**Riina Luttinen**  
Deputy for Coordinator of International  
Affairs:  
Tel. +358 40 868 0171

## INTERNATIONAL COORDINATORS OF SEAMK

International coordinators are responsible for incoming and outgoing students in their own faculties. They help incoming students choosing their studies and approve outgoing students' exchange during their stay in abroad.

Their emails are following: [firstname.lastname@seamk.fi](mailto:firstname.lastname@seamk.fi)

### SCHOOL OF HEALTH CARE AND SOCIAL WORK

**Helinä Mesäislehto-Soukka**  
International coordinator  
Tel. +358 20 124 5170  
Health Care, Seinäjoki  
Koskenalantie 17 A

**Helena Järvi**  
International coordinator  
Tel. +358 20 124 5114  
Social Work, Seinäjoki  
Keskuskatu 32 E

### SCHOOL OF TECHNOLOGY

**Tapio Pihjalaniemi**  
International coordinator  
Tel. +358 40 830 3966  
Frami , Seinäjoki  
Kampusranta 9 A

### BUSINESS SCHOOL

**Ritva Leppänen**  
International coordinator  
Tel. +358 20 124 5420  
Business, Seinäjoki  
Koulukatu 41

**Marjo Arola**  
International coordinator  
Tel. +358 20 124 5373  
Entrepreneurship, Seinäjoki  
Vaasantie 1

### SCHOOL OF AGRICULTURE AND FORESTRY

**Heikki Koskimies**  
International coordinator  
Tel. +358 20 124 5755  
Agriculture, Ilmajoki  
Ilmajoentie 525

**Pirkko Kivinen**  
International coordinator  
Tel. +358 20 124 5807  
Forestry, Ähtäri  
Tuomarmientie 55

### SCHOOL OF CULTURE AND DESIGN

**Eija Pennanen**  
International coordinator  
Tel. +358 40 830 4272  
Jurva  
Kotikouluntie 1

## OTHER INTERNATIONAL SERVICES

**Aila Orsila**  
Student pastor  
Tel. +358 44 580 6651  
Email: [aila.orsila@seamk.fi](mailto:aila.orsila@seamk.fi)  
Keskuskatu 32, Seinäjoki  
I entrance, 1st floor

**Asko Heikkilä**  
Manager of Tenant Services  
Marttilan Kortteeri  
Tel. +358 40 5534 754  
Email: [asko.heikkila@marttilankortteeri.fi](mailto:asko.heikkila@marttilankortteeri.fi)  
Puskantie 38, Seinäjoki

## CULTURAL INFORMATION

When international students arrive in Finland they most likely don't know much about the place or Finnish customs. Besides the practical matters it is also good to give basic information about Finland, Finnish culture, habits and practical matters. It's useful for the student and eases adaptation to Finland and is also interesting. The following advice is useful:

- Finnish people take their shoes off when entering inside homes
- Finnish people are punctual: if something has been informed to start at 15.00 it also means the exact time
- It's rude to come late without informing it in advance
- Finns shake hands: a kiss on the cheek might be confusing
- Finnish tap water is drinkable
- In parties you should take your own drinks with you
- It is not allowed to smoke inside practically anywhere
- Also Seinäjoki UAS is smoke-free
- Finnish police is reliable: they obey the laws and can't be bribed
- The emergency number is 112
- During the Finnish bank holidays mainly all shops are closed
- Finns are usually very quiet and shy towards people they don't know: this might seem to foreigners that something is wrong: the international student shouldn't be afraid if a Finn doesn't speak for a while; it's part of Finnish behaviour
- If visiting a Finnish friend, inform about it in advance
- Privacy is very important to Finnish people
- Sauna is a place to relax and get cleaned, and usually Finnish men and women go there together



For more information about Finland and Finnish customs you can get on the following websites:

- [www.finland.fi](http://www.finland.fi)
- [www.infopankki.fi/en-GB/some\\_finnish\\_customs/](http://www.infopankki.fi/en-GB/some_finnish_customs/)

## USEFUL VOCABULARY

Ammattikorkeakoulu (AMK)	University of Applied Sciences
Ammattikorkeakoulututkinto	Bachelors Degree (UAS)
Ammattiopinnot	Professional studies
Arvosana	Grade
ERASMUS, eurooppalainen opiskelija- ja opettajavaihto-ohjelma	European student and Exchange program
Eurooppalainen opintosuoritusten ja arvosanojen siirto- ja kertymisjärjestelmä	European Credit Transfer and Accumulation System ECTS
Hakutoimisto	Admissions office
Harjoittelija	Trainee
Harjoittelu	Practical training
Harjoittelupaikka	Work placement
Henkilökohtainen opintosuunnitelma HOPS	Personal study plan
Kansainvälisten palveluiden toimisto	International services
Kansainvälistyminen	Internationalisation
Koulutusohjelma	Degree programme
Koulutusohjelmapäällikkö	Head of degree programme
Kv-koordinaattori	International coordinator
Lukujärjestys	Timetable, schedule
Lukukausi	Semester, term
Lukuvuosi	Academic year
Muuttoliitto	Notification of move
Nordplus	Pohjoismainen opiskelija- ja opettajavaihto-ohjelma
Oleskelulupa	Residence permit
Opinnäytetyö	Thesis
Opintojakso	Course
Opintojen hyväksilukeminen	Recognition of studies
Opinto-ohjaaja	Study advisor
Opintosortusote	Transcript of records
Opintosuunnitelma	Learning agreement
Opintotoimisto	Student office
Opiskelija-asuntola	Student accommodation
Opiskelijakuunta	Student union
Perusopinnot	Basic studies
Seapumisaika	Arrival time
Vapaasti valittavat opinnot	Elective studies
Vuokrasopimus	Tenancy agreement

## EXAMPLE LETTER

### Greetings from Finland!

My name is Tim Tutor and I'm going to be your tutor here in Seinäjoki University of Applied Sciences (SeAMIK) in Finland. I'm a second year business school student here in the same faculty where you will study during your stay.

I'm going to tell you about a few essential before you arrive here in Seinäjoki. As your tutor I'm going to guide, help and support your stay in Finland and also I'll pick you up and guide to your apartment when you arrive to Seinäjoki.

It's important to remember the weather changes a lot in Finland in different seasons. If you arrive in early autumn, the average temperature is between +15 and 5 Celsius. When arriving during the winter time, the temperature could be even -30 Celsius. In both cases it's highly recommended to acquire a reasonable amount of warm clothing.

Have you already applied for an apartment? The school has sent you information on applying for housing. If you get an apartment via Marttilan Kortteeri I will pick your apartment keys before you arrive here so that you can get to your apartment immediately after your arrival. It's important to pay the deposit of your apartment in time for avoiding any further problem situations.

Here in Seinäjoki UAS we have a student union called SAMO. By being a member of SAMO you'll receive a student card with you can get reasonable amount of discounts and benefits here in Seinäjoki as well nationally. If you're interested, I can share further information about student union SAMO, especially membership application and it's costs.

As I already mentioned, I'll pick you up when you arrive to Seinäjoki and in order to do so I need to know when you're arriving to Seinäjoki. In other words I need the exact date (including the flight number) so that I know when and where I should be waiting for you.

Could you also send me your phone number so I can help you immediately after you've arrived to Finland. My number is +358 40 123 4567. If you have any questions, don't hesitate to ask. I'm waiting to hear from you very soon!

Best regards,  
Tim Tutor from Seinäjoki

## TO-DO LIST

Every tutor should to help the incoming international student with the following:

- Contacting the incoming international students
- Picking up the apartment keys from Marttilan Kortteeri
- Welcoming the student and taking him/her to the apartment
- Visiting SAMO's office
- Faculty guided tour
- City tour
- Visiting Marttilan Kortteeri, health care center & FSHS
- More, what?

